

KLACHTENPROCEDURE

Klacht

Een klacht is een schriftelijke mededeling aan de aanbestedende dienst van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding, waarin de onderneming gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

De klacht moet ten minste bevatten:

- de datum;
- de naam en het adres van de ondernemer;
- de naam van de aanbesteding;
- de inhoud van de klacht waarin de klacht duidelijk als zodanig wordt omschreven;
- hoe de klacht volgens de ondernemer zou kunnen worden opgelost.

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft tot een klacht te leiden en niet voor elke klacht hoeft de hele klachtenprocedure te worden doorlopen. Vragen en verzoeken die betrekking hebben op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moeten door de ondernemer tijdig bij de aanbestedende dienst worden ingediend overeenkomstig het bepaalde in het aanbestedingsdocument. Dit geldt ook voor een verzoek tot het aanbrengen van een niet-essentiële wijziging in de aanbestedingsstukken. Alleen als de ondernemer het niet eens blijft met het antwoord (in het overzicht van aanvullende informatie en wijzigingen) van de aanbestedende dienst, of als een antwoord uitblijft, kan hij een klacht indienen bij de aanbestedende dienst. De ondernemer kan ook direct een klacht indienen.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die onder de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten mogen niet het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst in het algemeen ter discussie stellen.

Wie mag een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door ondernemers die belang hebben bij de gunning van een bepaalde aanbesteding.

Hieronder vallen:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheverenigingen en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Klachten mogen niet anoniem worden ingediend. Wel kan een branchevereniging, indien zij bezwaren heeft, op persoonlijke titel een klacht indienen indien deze klacht betrekking heeft op een specifieke aanbesteding die één of meer ondernemers in de branche betreft.

Wat is de uiterste datum voor het indienen van een klacht?

De ondernemer wordt geadviseerd zijn klacht zo spoedig mogelijk in te dienen. Als de klacht te laat wordt ingediend, kan de aanbestedende dienst de klacht tijdens de lopende procedure niet meer oplossen.

Het indienen van een klacht betekent niet dat een aanbestedingsprocedure wordt stopgezet. De aanbestedende dienst kan al dan niet besluiten de procedure op te schorten.

Waar moet u uw klacht indienen?

Klachten worden schriftelijk ingediend bij: grievances@investinternational.nl

De klacht wordt behandeld door een of meer personen die niet betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtenbehandelingsprocedure

- a. Na ontvangst van de klacht op de hierboven beschreven wijze, bevestigt het klachtenbureau onverwijld de ontvangst van de klacht.
- b. Het klachtenloket onderzoekt vervolgens of de klacht gegrond is, zo nodig op basis van door de ondernemer en de aanbestedende dienst verstrekte informatie. Het klachtenloket start dit onderzoek zo spoedig mogelijk, gaat voortvarend te werk en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- c. Indien de aanbestedende dienst na onderzoek van de klacht door het klachtenloket tot de conclusie komt dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, stelt de aanbestedende dienst de ondernemer hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte. Ook de andere (potentiële) inschrijvers en gegadigden worden geïnformeerd. Afhankelijk van de fase waarin de aanbestedingsprocedure zich bevindt, kan de contactpersoon van de aanbestedende dienst de maatregelen gelijktijdig met het informeren van de indiener van de klacht aan de bij de aanbesteding betrokken personen meedelen. Dit om te voorkomen dat aan een van de partijen ten onrechte de voorkeur wordt gegeven.
- d. Indien de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet gegrond is, wijst hij de klacht gemotiveerd af en stelt hij de ondernemer hiervan in kennis.
- e. Op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst kan het klachtenloket voorstellen om, voordat de aanbestedende dienst een beslissing neemt, de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (artikel 4.27 Aanbestedingswet 2012).
- f. Wanneer de aanbestedende dienst de ondernemer heeft geïnformeerd over de door hem genomen beslissing, of wanneer de aanbestedende dienst niet binnen een redelijke termijn op de klacht reageert, kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.