



AMBITIE IN LEREN

Klachtenprocedure
voor Verwervingen ten behoeve van
MBO Utrecht
Bijlage 8



Instructies

Voor het begrip verwerving kan gelezen worden Europese aanbesteding of offerteaanvraag.

- a. MBO Utrecht heeft een klachtenmeldpunt. Dit meldpunt is samengesteld uit de volgende functionarissen vanuit het proces bedrijfsvoering binnen MBO Utrecht: de adviseur inkoop – en aanbestedingen, de juridisch adviseur, en een afdelingshoofd. Deze functionarissen maken geen deel uit van de werkgroep en/of het beoordelingsteam die de verwervingsprocedure begeleidt waartegen de klacht is gericht.
- b. Het klachtenmeldpunt draagt zorg voor uitvoering van alle in deze regeling vermelde taken en legt het uiteindelijke oordeel van MBO Utrecht over de ingediende klacht voor aan de externe aanbestedingsjurist.

De procedure

Als een ondernemer een klacht indient m.b.t. een verwerving, dan

- a. dient de klager zijn klacht uitsluitend per e-mail in, bij de adviseur inkoop – en aanbestedingen van MBO Utrecht. Het email adres voor het indienen van een klacht is: inkoop@mboutrecht.nl
- b. in de klacht maakt de klager duidelijk waarover hij/zij klaagt en hoe volgens hem/haar het knelpunt verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de verwerving.
- c. Het klachtenmeldpunt van MBO Utrecht bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
- d. Het klachtenmeldpunt van MBO Utrecht onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en of door MBO Utrecht aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek en houdt daarbij rekening met de planning van de verwervingsprocedure.
- e. Als het klachtenmeldpunt van MBO Utrecht tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en MBO Utrecht corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt van MBO Utrecht dit zo spoedig mogelijk schriftelijk, via e-mail, mee aan de klager.
- f. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden worden hiervan op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de verwervingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de verwervingsprocedure bij MBO Utrecht aan de betrokkenen in de aanbesteding gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- g. Wanneer MBO Utrecht na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst het klachtenmeldpunt van MBO Utrecht de klacht gemotiveerd af en bericht hierover de klager via e-mail.
- h. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de klager of van MBO Utrecht zelf voorstellen dat de klacht, voordat daarop door MBO Utrecht wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts.
- i. Nadat over de klacht is beslist of dit is nagelaten binnen een redelijke termijn, kan klager ook zonder instemming van MBO Utrecht de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Voorwaarden klachten procedure:

Artikel 1

Een klacht is een schriftelijke* melding van een onderneming die belang heeft bij de verwerving waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de verwerving of een onderdeel daarvan.

Artikel 2

1. Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van deze specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:
 - a. Geïnteresseerde ondernemers,
 - b. (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
 - c. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, voor zover zij niet klagen over de relatie hoofdaannemer-onderaannemer
 - d. brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.
2. Anoniem klagen is niet toegestaan. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een verwervingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven als klacht indienen.

Artikel 3

Klachten hebben betrekking op aspecten van de verwerving die binnen de werking van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 (01.07.2016) vallen. De verwerving kan een Europese aanbesteding of een meervoudig onderhandse offerte aanvraag zijn.

Artikel 4

1. Klachten kunnen niet gaan over het inkoop – en verwervingsbeleid van MBO Utrecht in het algemeen.
2. Een klacht heeft betrekking op bepaald handelen of nalaten van MBO Utrecht, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor verwervingen gelden.

Artikel 5

1. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk* in bij het klachtenmeldpunt van het MBO Utrecht.
2. De schriftelijke* klacht bevat ten minste:
 - a. de omschrijving van de klacht en een beschrijving hoe de klacht zou kunnen worden verholpen;
 - b. de naam en adres van de indiener;
 - c. de dagtekening;
 - d. de aanduiding van de verwerving (+ referentienummer verwerving).
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
4. In de ontvangstbevestiging geeft het klachtenmeldpunt aan dat MBO Utrecht er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor onderhavige regeling. Het klachtenmeldpunt wijst de klager in de ontvangstbevestiging erop dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van art. 9.1 van de Awb wordt toegepast hij het meldpunt hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stelt.

Artikel 6

Het klachtenmeldpunt wordt gevormd door personeelsleden van MBO Utrecht (de adviseur inkoop – en aanbestedingen, de juridisch adviseur en het hoofd van een afdeling binnen MBO Utrecht) die niet direct betrokken zijn bij de verwerving waar de klacht betrekking op heeft.

Artikel 7

1. Het indienen van een klacht schort de verwervingsprocedure niet op.
2. MBO Utrecht is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de verwervingsprocedure.

Artikel 8

1. Het klachtenmeldpunt heeft de verplichting de klacht te onderzoeken of de klacht terecht is, eventueel aan de hand van door de ondernemer en/of door MBO Utrecht aanvullende gegevens,.
2. Het klachtenmeldpunt begint binnen 48 uur (uitgezonderd in de schoolvakanties en weekeinden) na ontvangst van de klacht met het onderzoek naar de klacht en houdt daarbij rekening met de planning van de verwervingsprocedure.
3. Het klachtenmeldpunt geeft schriftelijk advies aan MBO Utrecht over de te nemen beslissing omtrent de klacht.

Artikel 9

1. MBO Utrecht laat de klager zo snel mogelijk en schriftelijk* weten welke beslissing MBO Utrecht neemt (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat hij met de klacht gaat doen.
2. Wanneer MBO Utrecht na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht MBO Utrecht schriftelijk* de klager.
3. Wanneer MBO Utrecht na het onderzoek door het klachtenmeldpunt, tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en MBO Utrecht corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt MBO Utrecht dit zo spoedig mogelijk schriftelijk* mee aan de klager. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld.
4. Afhankelijk van de fase in de verwervingsprocedure kan het voorkomen dat de te nemen maatregelen door MBO Utrecht aan de betrokkenen in de verwerving worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt.

*Onder schriftelijk wordt verstaan indiening per e-mail naar het e-mail adres "inkoop@mboutrecht.nl

Artikel 10

Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of MBO Utrecht voorstellen dat de klacht, voordat daarop door MBO Utrecht wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Artikel 11

Als MBO Utrecht aan de ondernemer heeft medegedeeld welke beslissing hij heeft genomen of indien MBO Utrecht het nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017

Toelichting Regeling behandeling verwervingsklachten MBO Utrecht

I. Inleiding

Waarom een klachtenregeling?

In de memorie van toelichting bij de Aanbestedingswet 2012 is aangekondigd dat het initiatief wordt genomen om in samenwerking met aanbestedende diensten en ondernemers te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten. De standaard voor de klachtafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers is hiervan de uitwerking. De klachtenregeling van MBO Utrecht is gebaseerd op deze standaard voor klachtafhandeling.

In het kader van een verwervingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de aanbestedende dienst en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de verwervingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over de aanbestedende dienst, dan mag van de aanbestedende dienst worden verwacht dat hij zich inspant om de klacht te behandelen. Wanneer de aanbestedende dienst een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in een verwervingsprocedure, dan mag ook van die ondernemer verwacht worden dat deze er voor open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen. Toepassing van deze klachtenregeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden, niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in een verwerving kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich veelal door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven grijpen. Dat is een win-win situatie voor alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan de snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten nuttig zijn. Zowel MBO Utrecht als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige verwervingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van de standaard voor klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van aanbestedende diensten en ondernemers.

Paragraaf II en III behandelen de situatie dat een ondernemer wil klagen bij MBO Utrecht. Paragraaf IV beschrijft de situatie dat MBO Utrecht een klacht over een ondernemer aan de orde wil stellen bij die ondernemer.

II. Klachten van ondernemers over MBO Utrecht

Wat kunnen partijen van elkaar verwachten ?

Verwacht wordt dat zowel MBO Utrecht als de ondernemer zich professioneel opstelt. Zij gaan daarom met elkaar om op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van beide partijen verwacht worden dat zij kennis van het verwervingsproces hebben en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bij hen bekend zijn. MBO Utrecht neemt ingediende klachten in ontvangst en behandelt die met spoed. MBO Utrecht wijst de klacht gemotiveerd af. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal deze klachtenregeling niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat MBO Utrecht niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met alle andere ondernemers die bij de verwerving betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke verwervingen betrokken kunnen worden. Het indienen van een klacht zet een verwervingsprocedure niet stil. MBO Utrecht is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de verwervingsprocedure. De ondernemer kan te allen tijde naar de rechter stappen om zijn klacht in een specifieke verwerving aanhangig te maken. Hij hoeft niet eerst een klacht bij MBO Utrecht in te dienen voordat de ondernemer zijn zaak bij de rechter aanhangig maakt.

2 Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden ?

Een klacht is een schriftelijke (per E-mail) melding van een onderneming die belang heeft bij de verwerving aan het MBO Utrecht waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat men het niet eens is met de verwerving of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van MBO Utrecht in een concrete verwerving in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor een verwerving gelden. Ook kan geklaagd worden over optreden van MBO Utrecht dat inbreuk maakt op een of meer van de voor verwervingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Daarna dient de ondernemer zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van MBO Utrecht.

Verskil tussen een klacht en een vraag

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking. Klachten hebben betrekking op aspecten van de verwervingen die binnen de werking van de herziende Aanbestedingswet 2012 vallen. De verwervingen kunnen Europees of Meervoudig Onderhands zijn. Klachten kunnen niet gaan over het inkoop – en verwervingsbeleid van MBO Utrecht in het algemeen.

3. Verwerkingsklachten en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) klachtenprocedure

Deze standaard voor klachtafhandeling laat onverlet dat in de Awb de mogelijkheid voor een ieder is opgenomen om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten die tevens bestuursorgaan in de zin van de Awb zijn. In de Awb is in titel 9.1 *Klachtbehandeling door een bestuursorgaan* bepaald dat iedereen bij een bestuursorgaan kan klagen over de gedragingen van dat orgaan of van mensen die daarvoor werken. Daaronder vallen onder andere gedragingen op het terrein van verwervingen (aanbesteden en offerte aanvraag procedures). Het toepassingsbereik van de Awb is vanuit de klager gezien ruimer dan het toepassingsbereik van de standaard voor klachtafhandeling. Een voorbeeld hiervan is dat de Awb een termijn van maximaal zes weken stelt voor de behandeling van de klacht. Verwerkingsklachten zullen vaak sneller kunnen, en in redelijkheid vaak ook moeten, worden behandeld, zodat een ondernemer tijdig weet of er een oplossing kan worden bereikt. Een ander voorbeeld is dat onder de standaard voor klachtafhandeling geen klachten vallen van personen die geen interesse hebben in het verkrijgen van de opdracht. Deze klachten kunnen wel onder de regeling van de Awb vallen. MBO Utrecht zal dan die klacht op grond van de regeling van de Awb moeten behandelen.

4. Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de aanbestedende dienst daarop reageren ?

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Zoals gezegd MBO Utrecht neemt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling en zet het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht zo voortvarend mogelijk voort. MBO Utrecht betracht spoed bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing, rekening houdend met de belangen van de klager en de andere bij de verwerving betrokken partijen.

Waarom geen vaste termijnen ?

Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van MBO Utrecht adequaat en doortastend optreden mag worden verwacht. Het hangt echter van de aard van de klacht en het onderzoek af dat daarbij nodig is hoeveel tijd aan de aanbestedende partij, in casu MBO Utrecht, mag worden gegund. Als de termijn te krap is, dan is een serieus ingaan op de klacht niet mogelijk. Het averechtse effect van de gestelde termijn zal dan veelal zijn dat de klacht summier gemotiveerd afgewezen wordt. Omdat over het geheel genomen de nadelen van vaste termijnen groter zijn dan het voordeel, is in deze klachtenregeling daarvan afgezien.

5. Wie kan een klacht indienen ?

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van deze specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.
- onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Anoniem klagen kan niet. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een verwervingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

III. Aanvullende informatie bij de procedure bij het indienen van een klacht

Voorafgaand aan het indienen van een klacht

Niet elke vraag van een ondernemer in een verwervingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de standaard voor klachtafhandeling te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de verwervingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de aanbestedende dienst inbrengen, opdat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de verwervingsdocumenten.

Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen (of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan hij bij de aanbestedende dienst een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen.

Afhandeling van verwervingsklachten en de nota van inlichtingen.

Vragen over een verwerving dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de nota('s) van inlichtingen (NvI) kunnen worden beantwoord. De NvI moet minimaal zes dagen voor het einde van de inschrijftermijn / offerte aanbod moment worden gepubliceerd / kenbaar gemaakt. MBO Utrecht kan ervoor kiezen een klacht die leidt tot aanpassing van de verwerving eerder dan de NvI kenbaar te maken aan (potentiële) inschrijvers/gedigden. MBO Utrecht kan er ook voor kiezen de klacht te behandelen in de NvI. Als dit leidt tot aanpassing van de verwerving, maar niet als wezenlijke wijziging van de procedure kwalificeert, kan eventueel de termijn voor indiening van de inschrijvingen / offerte of verzoeken tot deelneming verlengd worden. De NvI is het instrument om alle (potentiële) inschrijvers/gedigden gelijktijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen (al dan niet met een termijn van verlenging). Daarnaast kan MBO Utrecht overwegen of de ondernemer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid heeft, zodat een schriftelijk* antwoord buiten de NvI om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.