

Klachtenmeldpunt bij aanbesteden

Inleiding

Het HDSR-klachtenmeldpunt is bedoeld voor de behandeling van klachten bij aanbestedingen met als doel deze snel en laagdrempelig af te handelen. Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenprocedure te leiden.

Het klachtenmeldpunt bij aanbesteden van Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR) is gebaseerd op de Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden, januari 2022 (https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking_klachtafhandeling-januari2022.pdf). Deze is opgesteld door het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Wat is een klacht?

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van (aspecten van) de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij HDSR inbrengen zodat daarop in de Nota van Inlichtingen kan worden ingegaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

Een klacht is een schriftelijke melding van een ondernemer (de klager) die belang heeft bij de aanbesteding van HDSR, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen.

De klager kan over alle soorten aanbestedingen een klacht indienen die betrekking heeft op:

- de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (ook wel designklacht genoemd) van een lopende aanbesteding;
- een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
- een geval waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de klager wel had gemoeten.

Voorwaarden

Indien u een klacht wilt indienen dan gelden de volgende voorwaarden:

- Een klacht wordt **tijdig** schriftelijk (digitaal) ingediend.
 - Bij designklachten definieert HDSR 'tijdig indienen' als volgt: klager dient zijn klacht zo snel mogelijk ná de publicatie van de Nota van Inlichtingen in, waarbij geldt dat de klacht in ieder geval vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de aanbesteding bij HDSR gemeld moet zijn.
 - Bij klachten over selectie- en gunningsbeslissing definieert HDSR 'tijdig indienen' als volgt: klager dient zijn klacht zo snel mogelijk ná ontvangst van de selectie- of gunningsbeslissing in, waarbij geldt dat de klacht in ieder geval vóór de uiterste datum van het aflopen van de bezwaartermijn bij HDSR gemeld moet zijn.
- In de klacht **vermeldt** de klager:
 - Waarover hij klaagt en zo mogelijk hoe het knelpunt volgens hem zou kunnen worden verholpen. De klacht stelt dat een bepaald handelen of nalaten van HDSR in deze aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden en/of dat HDSR inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.
 - De datum van versturen van de klacht
 - De naam en contactgegevens van de ondernemer
 - De aanduiding van de aanbesteding
- Het is niet mogelijk om **anoniem** te klagen.

- De klacht van een onderaannemer mag niet gaan over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer.
- De klacht gaat niet over het aanbestedingsbeleid van HDSR in het algemeen.
- Klachten waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is kunnen niet worden voorgelegd aan het klachtenmeldpunt.
- De klacht wordt niet gebruikt om het klachtenmeldpunt te misbruiken.

Procedure

Op het moment dat u een klacht indient dan geldt onderstaande procedure:

- Schriftelijk indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt van HDSR, via een e-mail naar het adres: klachtenmeldpuntaanbesteden@hdsr.nl, o.v.v. dagtekening, uw naam en adres en de aanduiding van de aanbesteding. Een klacht voldoet aan de boven gestelde voorwaarden.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per e-mail ontvangst van de klacht.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en HDSR aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is.
- Het klachtenmeldpunt houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer HDSR na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht (deels) gegrond is en HDSR corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt HDSR dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de klager het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- Wanneer HDSR na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht ongegrond is, dan wijst HDSR de klacht gemotiveerd af en bericht HDSR schriftelijk de klager.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de klager of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door HDSR wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als de commissie de klacht in behandeling neemt zijn de bepalingen van deel 2 van de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden* “Commissie van aanbestedingsexperts” van toepassing.
- Nadat over de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder instemming van de wederpartij de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. Zie daarvoor deel 2 van de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden* “Commissie van aanbestedingsexperts” onder paragraaf 7: Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie.