

Regeling Klachtenafhandeling bij aanbesteden

Het Juridisch Loket

1. Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een heldere procedure voor het behandelen van klachten met als doel te bevorderen dat klachten over aanbestedingen snel en laagdrempelig worden afgehandeld.

2. Wat is een klacht en welke klachten worden in behandeling genomen?

1. Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming (hierna: klager) die belang heeft bij een aanbesteding van Het Juridisch Loket, waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.
2. Vragen ter verduidelijking of ter verkrijging van informatie met betrekking tot de lopende aanbesteding worden niet als klacht aangemerkt en ook niet als zodanig in behandeling genomen. Deze vragen dienen door de onderneming conform de (in de aanbestedingsdocumenten) voorgeschreven wijze aan Het Juridisch Loket gesteld te worden.
3. Een klacht dient betrekking te hebben op aspecten die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudig onderhandse aanbestedingen begrepen.
4. Klachten kunnen niet gaan over het inkoopbeleid van Het Juridisch Loket.
5. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden.
6. Klager ontvangt schriftelijk bericht indien een klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen.

3. Wanneer moet een klacht worden ingediend?

1. Een klacht moet gedurende een lopende aanbestedingsprocedure worden ingediend en kan ingediend worden over:
 - a. De fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding;
 - b. Een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
 - c. Een geval waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de klager wel had moeten.
2. Klachten die na definitieve gunning worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

4. Wie kan een klacht indienen?

1. Alleen een belanghebbende bij een specifieke aanbesteding kan een klacht indienen. Daaronder vallen:
 - a. (potentiële) gegadigden;
 - b. (potentiële) inschrijvers;
 - c. branche organisaties en adviescentra van ondernemers.
2. Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer-onderaannemer.
3. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, die bij één of meerdere ondernemers in een branche leven, als klacht indienen.

5. Op welke wijze moet een klacht worden ingediend?

1. Klachten worden schriftelijk ingediend per e-mail via het e-mailadres cpessers@juridischloket.nl
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de klager met daarbij de contactgegevens van de contactpersoon;
 - b. De aanduiding van de aanbesteding (naam en kenmerk aanbesteding);
 - c. De omschrijving van de klacht en een beschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen zou moeten worden volgens de klager;
 - d. De relevante informatie die volgens klager benodigd is om de klacht goed te behandelen;
 - e. De dagtekening.

6. Hoe wordt de klacht behandeld?

1. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
2. Andere (potentiële) gegadigden en/of inschrijvers worden op de hoogte gesteld dat er een klacht is ontvangen.
3. Een jurist ingehuurd door Het Juridisch Loket die niet betrokken is geweest bij de aanbesteding maakt samen met de inkoper en de projectleider een quickscan van de klacht of deze direct gegrond kan worden verklaard. De beoordeling vindt plaats op basis van de toegestuurde klacht en bijbehorende informatie. Indien de klacht direct als gegrond wordt beoordeeld zal de opdrachtgever geadviseerd worden om een aanpassing te doen. De klager en andere potentiële gegadigden en/of inschrijvers wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.
4. Indien het na de quickscan van de klacht, onduidelijk is of de klacht gegrond is, wordt de klacht door de klachtencommissie onderzocht.
5. Voor de afhandeling van de klacht wordt de onafhankelijke klachtencommissie ingeschakeld. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, zijnde een jurist ingehuurd door HJL en minimaal twee leden die kennis hebben van inkoop en aanbestedingsregels. Zowel de voorzitter als de leden zijn niet betrokken geweest bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft. Indien noodzakelijk wordt onafhankelijke inhoudelijke expertise toegevoegd voor de behandeling van de klacht.
6. De klachtencommissie begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort, communiceert met klager en houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
7. Het onderzoek kent minimaal de volgende stappen:
 - a. Bestudering van de door klager toegezonden informatie;
 - b. Toepassen hoor en wederhoor (opdrachtgever, klager en eventueel inkoper);
 - c. Het uitvoeren van een rechtmatigheidstoets op basis van alle toegezonden en opgehaalde informatie;
 - d. Opstellen van een schriftelijk advies, hetgeen wordt toegezonden aan opdrachtgever.
8. De klachtencommissie geeft in haar schriftelijk advies aan opdrachtgever van de betreffende aanbesteding aan of de klacht, al dan niet gedeeltelijk, gegrond of ongegrond is verklaard. Tevens adviseert de klachtencommissie opdrachtgever over corrigerende en/of preventieve maatregelen.
9. De opdrachtgever van de betreffende aanbesteding beslist over de klacht en betreft daarbij het advies van de klachtencommissie. De klager wordt door opdrachtgever zo snel als mogelijk op de hoogte gebracht van de gemotiveerde beslissing, inclusief het advies van de klachtencommissie. Ook wordt aangegeven of Het Juridisch Loket corrigerende en/of preventieve maatregelen treft.
10. De beslissing wordt geanonimiseerd bekend gemaakt aan de andere (potentiële) gegadigden/inschrijvers via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de te nemen maatregelen door Het Juridisch Loket aan de

betrokkenen in de aanbesteding op hetzelfde moment worden gecommuniceerd als de indiener van de klacht het bericht krijgt.

7. De klacht heeft geen opschortende werking

1. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.
2. Voor klachten over een selectie- of gunningsbeslissing die worden gedaan binnen een wettelijke of gekozen bezwaartermijn geldt dat Het Juridisch Loket de wettelijke of gekozen bezwaartermijn zal opschorten tijdens behandeling van de klacht zodat de klager na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten. Indien van toepassing worden alle bij deze aanbestedingsprocedure betrokken aanbieders op de hoogte gebracht.
3. Het staat Het Juridisch Loket vrij om ook voor overige termijnen te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure naar aanleiding van de klacht.

8. De Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Nadat Het Juridisch Loket de klager heeft bericht over de beslissing inzake de klacht of als Het Juridisch Loket nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
2. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager of Het Juridisch Loket voorstellen dat een klacht, voordat daarop door Het Juridisch Loket wordt beslist voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
3. Indien of zodra een klacht (met dezelfde of vergelijkbare strekking) door de klager ook wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts staakt Het Juridisch Loket per direct de behandeling van de klacht. Met uitzondering van de situatie zoals beschreven in lid 2.

9. Reguliere rechtsbescherming

1. Ondernemers kunnen naast het indienen van een klacht binnen de daartoe gestelde (verval)termijnen gebruik maken van de reguliere civielrechtelijke rechtsbescherming. Zij kunnen een kort geding aanhangig maken bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
2. Indien de klager ook een kort geding aanhangig maakt, schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op tot de uitspraak van de voorzieningenrechter. Na de uitspraak van de voorzieningenrechter neemt de klachtencommissie contact op met de klager over het al dan niet hervatten van de behandeling van de klacht.

10. Citeertitel

De regeling kan worden aangehaald als Regeling Klachtenafhandeling bij aanbesteden.

11. Kosten

Door de klager gemaakte kosten (zoals juridisch advies) kunnen niet verhaald worden op Het Juridisch Loket.