Bijlage Klachtenregeling

Versie 202207

Op deze aanbestedingsprocedure is de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden van toepassing.

Een ondernemer[1] kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een ondernemer zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt.

1. Eerst vragen, dan klagen.	Wanneer het in de aanbestedingsprocedure nog mogelijk is om vragen te stellen aan ons, dan moet de ondernemer dat als eerste doen. Via de vraag- en antwoordprocedure (nota van inlichtingen) kunnen wij dan reageren op de vragen. Een klacht over een onderwerp waar in eerste instantie geen vragen over zijn gesteld, wordt niet in behandeling genomen. • Overigens geldt dit alleen als het gaat om een zogenaamde “designklacht”, dit zijn klachten over de fase voor de uiterste inschrijvings- of aanmelddatum. Deze klachten betreffen de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden.
2. Een onafhankelijk Klachtenmeldpunt.	Wij beschikken over een (extern) onafhankelijk klachtenmeldpunt; het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V. (verder: KMA). • Het KMA behandelt klachten over alle soorten aanbestedingsprocedures, zowel boven als onder de Europese drempelwaarden.
3. De ondernemer klaagt tijdig en wij handelen deze klacht tijdig af.	• Bij “designklachten” geldt dat het Klachtenmeldpunt deze klachten afhandelt voor de sluitingsdatum van de aanbesteding. Wanneer dat noodzakelijk is, verlengen wij de inschrijvings- c.q. aanmeldingstermijn. • In het geval van klachten over de selectie- of gunningsbeslissing geldt dat wij de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschorten.

Een ingediende Klacht zet de betreffende aanbestedingsprocedure niet automatisch stil. Wij kunnen – in samenspraak of op aangeven van de klachtbehandelaar[2] van het KMA – besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Dit is in overeenstemming met hoofdstuk 4 van de Gids proportionaliteit.

Definitie van een Klacht

Een Klacht is een uiting van een ondernemer van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een ondernemer duidelijk kenbaar maken dat het om een Klacht/bezwaar/probleem gaat. In de schriftelijk (digitaal) ingediende Klacht maakt de ondernemer duidelijk waarover hij klaagt en zo mogelijk hoe het knelpunt volgens hem zou kunnen worden verholpen.

Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Wel kan een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum een Klacht indienen namens haar leden.

Klachtenmeldpunt aanbesteden (KMA)

Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het KMA via www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn.

[1] Hieronder vallen: geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra van ondernemers die belang hebben bij de verwerving van onderhavige overheidsopdracht.

[2] Een onafhankelijke deskundige die namens het KMA een klacht vertrouwelijk in behandeling neemt en daarover adviseert.

Voorwaarden voor het indienen van een Klacht

De ondernemer verstrekt alle informatie die gevraagd wordt in het digitale klachtenformulier van het KMA, waaronder:

- de naam en de contactgegevens (adres, telefoon en email) van het bedrijf van de ondernemer en van de contactpersoon die namens de ondernemer de Klacht indient.
- de naam en het kenmerk/referentienummer van de aanbesteding;
- een duidelijke beschrijving van de Klacht, het vraagnummer van de nota van inlichtingen waarin de Klacht eventueel in eerste instantie is gemeld én een voorstel voor een oplossing;
- ge-uploade documenten die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de Klacht waaronder in ieder geval het aanbestedingsdocument en de nota van inlichtingen.

Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht

De Klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De Klacht voldoet aan alle hierboven genoemden voorwaarden voor het indienen van een Klacht.
- De Klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding.
- De Klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de nota van inlichtingen indien de Klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest doch in ieder geval uiterlijk binnen de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure.
- Het onderwerp van de Klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van de gemeente Hoorn in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding.
- De Klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van de gemeente Hoorn.
- Indien de Klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer.
- Indien de Klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij nota van inlichtingen dan wel anderszins, toont de ondernemer aan dat de reactie van de gemeente Hoorn niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de ondernemer.
- De Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De klachtbehandelaar behoudt zich het recht voor om de Klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien naar zijn/haar oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de ondernemer oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. De klachtbehandelaar kan in een dergelijke situatie de gemeente adviseren een Klacht over de betreffende ondernemer in te dienen bij de ondernemer zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

De klachtprocedure

De klachtprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. De ondernemer dient zijn Klacht in bij het KMA via de volgende link: https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/Hoorn
2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de Klacht aan de ondernemer en aan gemeente Hoorn.
3. De Klacht wordt in behandeling genomen door één van de klachtbehandelaars van het KMA. De klachtbehandelaar neemt alleen de Klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot gemeente Hoorn, onderhavige aanbesteding en de ondernemer die de Klacht heeft ingediend.
4. De klachtbehandelaar beoordeelt of de Klacht ontvankelijk is.
    - Indien de niet-ontvankelijkheid hersteld kan worden zal de ondernemer hiertoe via het KMA in de gelegenheid worden gesteld.
    - Indien de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden dan bericht de klachtbehandelaar gemeente Hoorn hierover zo spoedig mogelijk via het KMA. Het bepaalde in stap 7 is vervolgens van toepassing.

5. Indien de Klacht ontvankelijk is wordt deze voortvarend en binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de Klacht, inhoudelijk beoordeeld door de klachtbehandelaar. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de Klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen.
    - Voor eventuele aanvullende gegevens die de klachtbehandelaar nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de ondernemer en/of gemeente [naam].
    - Eventueel kan de behandelende klachtbehandelaar een tweede klachtbehandelaar inschakelen voor een second opinion.

    De behandeling van de Klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet bindend advies van de klachtbehandelaar aan gemeente Hoorn. Het advies bevat de naam en contactgegevens van de klachtbehandelaar die de Klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede klachtbehandelaar die een second opinion heeft gegeven.
6. Via het KMA wordt het advies van de klachtbehandelaar naar gemeente Hoorn gestuurd.
7. Op basis van het advies van de klachtbehandelaar neemt de gemeente Hoorn zo spoedig mogelijk een beslissing over de Klacht welke luidt:
    - de Klacht is gegrond; of
    - de Klacht is ongegrond; of
    - de Klacht is gedeeltelijk gegrond.
8. Elke beslissing op de Klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens geeft gemeente Hoorn aan welke conclusie hij uit de Klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft. Gemeente Hoorn maakt zelf haar beslissing op de Klacht bekend aan de ondernemer.
9. De beslissing van de gemeente Hoorn op de Klacht wordt geanonimiseerd bekend gemaakt door de gemeente Hoorn aan alle potentiële gegadigden dan wel potentiële inschrijvers via bijvoorbeeld een nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.
10. Wanneer gemeente Hoorn niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de ondernemer het niet eens is met de beslissing van dan kan de ondernemer de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling.

Verantwoording

We leggen jaarlijks intern verantwoording af over de klachtafhandeling en rapporteert hierover. Deze rapportage is publiek toegankelijk met het oog op de transparantie. De manier waarop over klachtafhandeling wordt gerapporteerd is vormvrij. In ieder geval moet worden gerapporteerd over:

- het aantal klachten;
- of klachten gegrond of ongegrond zijn bevonden;
- hoe klachtafhandeling in algemene zin heeft bijgedragen aan het leereffect van de gemeente Hoorn.