

Bijlage 15 Klachtenregeling

In het kader van de klachtenregeling gelden de volgende definities:

Aanbestedingsdeskundige: een onafhankelijke deskundige die namens het KMA een Klacht vertrouwelijk in behandeling neemt en daarover adviseert.

Klacht: een tijdige en gemotiveerde uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter inzake onderhavige aanbesteding of een onderdeel daarvan.

KMA: Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V.

Inschrijver: geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers die belang hebben bij de verwerving van onderhavige overheidsopdracht.

Klachtenmeldpunt aanbesteden (KMA) Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het KMA via de volgende url: www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/fsb

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-uploadede 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 genoemde 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 FSB 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 FSB.
- 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 FSB niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Ondernemer.

- de Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige 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 Aanbestedingsdeskundige kan in een dergelijke situatie FSB 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 url: www.klachtenmeldpunt.aanbesteden.nl/fsb
2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de Klacht aan de Ondernemer en aan FSB.
3. De Klacht wordt in behandeling genomen door één van de Aanbestedingsdeskundigen van het KMA of in overleg door FSB zelf. Een Aanbestedingsdeskundige neemt alleen de Klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot FSB onderhavige aanbesteding en de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend.
4. De Aanbestedingsdeskundige 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 Aanbestedingsdeskundige FSB hierover zo spoedig als 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 Aanbestedingsdeskundige. 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 Aanbestedingsdeskundige nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de Ondernemer en/of FSB. Eventueel kan de behandelende Aanbestedingsdeskundige een tweede Aanbestedingsdeskundige inschakelen voor een second opinion. De behandeling van de Klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet bindend advies van de Aanbestedingsdeskundige aan FSB. Het advies bevat de naam en contactgegevens van de Aanbestedingsdeskundige die de Klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede Aanbestedingsdeskundige die een second opinion heeft gegeven.
6. Via het KMA wordt het advies van de Aanbestedingsdeskundige naar FSB gestuurd.
7. Op basis van het advies van de Aanbestedingsdeskundige FSB zo spoedig mogelijk een beslissing over de Klacht welke luidt: - de klacht is terecht; of - de klacht is niet terecht; of - de klacht is gedeeltelijk terecht. Elke beslissing van de Klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens FSB aan welke conclusie hij uit de Klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft. FSB maakt zelf haar beslissing op de Klacht bekend aan de Ondernemer.
8. Indien de beslissing op de Klacht leidt tot corrigerende maatregelen inzake onderhavige aanbesteding dan deelt FSB dit niet alleen zo spoedig mogelijk mee aan de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend maar aan alle (potentieel) gegadigden of (potentiële) inschrijvers en wel op zodanige wijze dat daarmee het gelijkheidsbeginsel in acht wordt genomen.
9. Indien FSB niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de Ondernemer het niet eens is met de beslissing van FSB dan kan de Ondernemer de Klacht voorleggen aan de Commissie van aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling.