

Bijlage 5- Klachtafhandeling

1. Klachtafhandeling

Ondernemers kunnen tijdens een aanbestedingsprocedure in contact treden met de Aanbestedende Dienst over vragen en/of problemen die ze tegenkomen. In de fase voorafgaand aan Inschrijving kan een Ondernemer vragen stellen die in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord en na de selectie- of gunningsbeslissing kan een Ondernemer contact opnemen met de Aanbestedende Dienst voor een toelichting. Op het moment dat de beantwoording of toelichting door de Aanbestedende Dienst niet naar tevredenheid van de Ondernemer is of als deze uitblijft, komt de klachtenregeling van de Aanbestedende Dienst in beeld.

1.1 Algemene uitgangspunten

De belangrijkste algemene uitgangspunten voor de klachtafhandeling door ICTU staan hieronder geschetst.

Eerst vragen, dan klagen

Om ICTU zo vroeg als mogelijk in de aanbestedingsprocedure op een probleem te wijzen, stelt de Ondernemer hierover in beginsel eerst een vraag aan ICTU. ICTU biedt hiertoe de mogelijkheid in de inlichtingenronde(s). De vraag wordt vervolgens beantwoord door ICTU in de Nota van Inlichtingen. ICTU wijst Ondernemers op dit uitgangspunt in de aanbestedingsstukken. Indien de Ondernemer niet tevreden is met de beantwoording of beantwoording blijft uit, kan de desbetreffende Ondernemer een klacht indienen bij het klachtenloket van ICTU. Het betreft hier klachten over de fase vóór de uiterste datum van Inschrijving (de zogenaamde designklachten, denk hierbij aan klachten over geschiktheidseisen, selectiecriteria, gunningscriteria of contractvoorwaarden). De Ondernemer kan in gevallen afwijken van het uitgangspunt om eerst te vragen en daarna een klacht in te dienen. Als een Ondernemer een klacht heeft die opkomt naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, dan biedt ICTU ruimte aan de Ondernemer om te klagen zonder voorafgaand een vraag te stellen. Dit geldt alleen wanneer het in de Aanbestedingswet 2012 (artikel 2.54) geregelde moment van 10 dagen voor uiterste datum van inschrijving gepasseerd is. Ook bij klachten over een selectie- of gunningsbeslissing is het algemene uitgangspunt dat een Ondernemer eerst contact opneemt met ICTU om te vragen om toelichting. Indien de Ondernemer niet tevreden is met de toelichting, of de toelichting blijft uit, kan de Ondernemer een klacht indienen bij het klachtenloket van ICTU.

Een onafhankelijk klachtenloket

ICTU heeft een klachtenregeling, waarvan een onafhankelijk klachtenloket binnen of buiten de organisatie deel uitmaakt. Een klachtenregeling is een document waarin staat vermeld op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan. Het klachtenloket behandelt klachten over alle soorten aanbestedingsprocedures, zowel boven als onder de Europese drempelwaarden.

De Ondernemer kan een klacht indienen over:

- de fase vóór de uiterste datum van Inschrijving (designklacht) 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 Ondernemer wel had moeten.

Voldoende tijd voor klachtafhandeling

Voor designklachten geldt dat als de Ondernemer uiterlijk op de laatste datum waarop de Ondernemer vragen kan stellen een klacht indient, ICTU deze afhandelt vóór de uiterste datum van Inschrijving van de aanbesteding. Indien ICTU een tijdig ingediende klacht niet voor de uiterste datum van Inschrijving kan afhandelen, verschuift ICTU de uiterste datum van Inschrijving, zodat een Ondernemer voldoende gelegenheid heeft de uitkomst van de klachtafhandeling mee te nemen in zijn Inschrijving. Voor klachten over een selectie- of gunningsbeslissing geldt dat ICTU de door hem aangekondigde termijn dan wel de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort zodat een Ondernemer na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten. In het geval van gunningsbeslissingen (bij Europese aanbestedingen) geldt een wettelijke (minimum) standstill-termijn van tenminste 20 kalenderdagen (artikel 2.127 Aanbestedingswet 2012). In het geval van onderdrempelige opdrachten en selectiebeslissingen geldt geen wettelijke standstill-termijn. Bij deze opdrachten neemt de Aanbestedende Dienst hoofdstuk vier van de Gids proportionaliteit in acht.

1.2 Kenmerken klachtafhandeling

In deze paragraaf worden de kenmerken geschetst voor adequate klachtafhandeling door de Aanbestedende Dienst.

1.2.1 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. De klacht bevat verder de datum van versturen, naam en contactgegevens van de Ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Ook een brancheorganisatie of een branchegerelateerd aanbestedingsadviescentrum kan een klacht indienen namens haar leden.

1.2.2 Klachtenloket

ICTU heeft een klachtenregeling met een onafhankelijk klachtenloket. Het klachtenloket bestaat uit één persoon (of meerdere personen) met verstand van inkopen en aanbestedingsregels. Het klachtenloket is onafhankelijk. Dit betekent dat de persoon (of meerdere personen) die de klacht behandelt niet inhoudelijk betrokken is (geweest) bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft. Personen die werken bij het klachtenloket kunnen werkzaam zijn bij de Aanbestedende Dienst, maar ook bij een andere Aanbestedende Dienst of bij een extern bureau. Essentieel is echter dat zij niet inhoudelijk betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft en daarmee vrij zijn een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.

1.3 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure kent de volgende stappen:

- (1) De Ondernemer dient de klacht in bij het klachtenloket van ICTU. Dit kan schriftelijk per e-mail via aanbestedingen@ictu.nl met vermelding van het TenderNed nummer TN409734 en naam van de aanbesteding ('Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de uitvoering van privacy- en security diensten ten behoeve van Stichting ICTU'). Het klachtenloket stuurt vervolgens een ontvangstbevestiging.
- (2) Indien nodig naar het oordeel van het klachtenloket treedt de Ondernemer op korte termijn in overleg met het klachtenloket voor een toelichting. Ook kan het klachtenloket besluiten om een toelichting te vragen van ICTU.
- (3) Het klachtenloket geeft zo nodig aan ICTU aan of de lopende aanbestedingsprocedure of standstill-termijn opgeschort moet worden. ICTU neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.
- (4) Het klachtenloket neemt de klacht inhoudelijk in behandeling en communiceert de uitkomst van de klachtafhandeling (het advies) aan ICTU en de Ondernemer die de klacht heeft ingediend. Het advies van het klachtenloket wordt overgenomen door ICTU. ICTU wijkt alleen af van het advies als zij hier op redelijke gronden niet in mee kan gaan en motiveert dit dan zorgvuldig. ICTU communiceert haar beslissing (inclusief motivering indien wordt afgeweken van het advies) aan de Ondernemer. De Ondernemer kan op basis hiervan besluiten wel/geen vervolgstappen te nemen.
- (5) De beslissing van ICTU wordt geanonimiseerd bekend gemaakt door ICTU aan de betrokken Ondernemers (gegadigden dan wel inschrijvers) via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.