Klachtenregeling
Voor onderhavige aanbestedingsprocedure geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de handreiking Klachtenafhandeling bij aanbesteden van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (januari 2022) als onderdeel van de Aanbestedingswet 2012.
Een Ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht middels een gerechtelijke procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechter geldt onverkort. 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.

Definities
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 het Inkoopcentrum Zuid (ICZ).
Ondernemer:	geïnteresseerde marktpartijen, (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 **per email** worden ingediend op het volgende adres: klacht@inkoopcentrumzuid.nl

Voor het indienen van een Klacht dient de Ondernemer gebruik te maken van het klachtenformulier dat gedownload kan worden op www.inkoopcentrumzuid.nl.

Soorten Klachten
Er zijn drie soorten Klachten te onderscheiden.

● Klachtsoort 1: een Klacht over de aanbesteding in de fase vóór de uiterste datum van aanmelding of inschrijving (designklacht). Uitgangpunt bij Klachtsoort 1 is dat de Ondernemer zijn ontevredenheid eerst heeft geuit middels een vraag ten behoeve van de nota van inlichtingen en hij niet tevreden is over de beantwoording ervan, of beantwoording uitblijft, of indien de ontevredenheid van de Ondernemers pas opkomt als gevolg van de beantwoording van de aanbestedende dienst in de laatste nota van inlichtingen.

● Klachtsoort 2: een Klacht over de selectie- of gunningsbeslissing van de aanbesteding, niet zijnde een verzoek om een nadere toelichting op de selectie- of gunningsbeslissing.

● Klachtsoort 3: een Klacht wanneer de aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de Ondernemer wel had gemoeten.

Voorwaarden voor het indienen van een Klacht
De Ondernemer download het klachtenformulier op www.inkoopcentrumzuid.nl en vult alle gevraagde gegevens in, 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;
- de naam van de aanbestedende dienst en de naam en contactgegevens van de contactpersoon namens de aanbestedende dienst;
- een vermelding van het Klachtsoort (1, 2 of 3) en 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.

Bij het indienen van de Klacht sluit de Ondernemer voorts alle documenten bij 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 een aanbesteding.
- De Klacht is **tijdig** gedaan.
  Voor Klachtsoort 1 (designklacht) betekent “tijdig” 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 vóór de uiterste datum van aanmelding of inschrijving van de aanbesteding.
  Voor Klachtsoort 2 betekent “tijdig” binnen de gestelde bezwaartermijn oftewel standstill-termijn.
  Voor Klachtsoort 3 betekent “tijdig”, binnen 10 kalenderdagen nadat Ondernemer kennis heeft genomen van het feit dat de betreffende opdracht naar zijn mening onterecht niet is aanbesteed.
- Het onderwerp van de Klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van de aanbestedende dienst 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 de aanbesteding.
- De Klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst.
- 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 aanbestedende dienst 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 klachtprocedure
De klachtprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. De Ondernemer vult het klachtenformulier in (te downloaden via www.inkoopcentrumzuid.nl) en dient zijn Klacht in **per email** op het volgende adres: klacht@inkoopcentrumzuid.nl

2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de Klacht aan de Ondernemer en aan de aanbestedende dienst.

3. De Klacht wordt in behandeling genomen door één van de Aanbestedingsdeskundigen van het KMA. Een Aanbestedingsdeskundige neemt alleen de Klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot de aanbestedende dienst, onderhavige aanbesteding en de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend.

4. Beoordeeld wordt 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 het KMA de aanbestedende dienst hierover zo spoedig mogelijk. Het bepaalde in stap 8 is vervolgens van toepassing.

5. Het KMA adviseert de aanbestedende dienst, ingeval van Klachtsoort 1 of de aanbestedingsprocedure opgeschort moet worden en ingeval van Klachtsoort 2 of de bezwaarperiode opgeschort moet worden. De aanbestedende dienst neemt dit advies over of wijkt daar gemotiveerd van af.

   Voor Klachtsoort 1 (designklacht) geldt dat als de Ondernemer tijdig een Klacht indient, de aanbestedende dienst deze afhandelt vóór de uiterste datum van aanmelding of inschrijving van de aanbesteding. Indien aanbestedende dienst een tijdig ingediende Klacht niet voor de uiterste datum van aanmelding of inschrijving kan afhandelen verschuift aanbestedende dienst de uiterste datum van aanmelding of inschrijving, zodat Ondernemer voldoende gelegenheid heeft de uitkomst van de klachtafhandeling mee te nemen in zijn aanmelding of inschrijving.

   Voor Klachtsoort 2 geldt dat de aanbestedende dienst de toepasselijke bezwaartermijn opschort voor de periode dat de klachtafhandeling duurt.

6. Indien de Klacht ontvankelijk is wordt deze voortvarend en **binnen een termijn van 3 werkdagen**, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de ontvankelijke 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 3 werkdagen.
Voor eventuele aanvullende gegevens die de Aanbestedingsdeskundige nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de Ondernemer en/of de aanbestedende dienst.
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. Het advies bevat de naam 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.

7. Via het KMA wordt het advies van de Aanbestedingsdeskundige naar de aanbestedende dienst en naar de Ondernemer gestuurd.

8. Op basis van het advies van de Aanbestedingsdeskundige neemt de aanbestedende dienst 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.

   De aanbestedende dienst motiveert zijn beslissing zorgvuldig indien deze afwijkt van het advies van de Aanbestedingsdeskundige. Tevens geeft de aanbestedende dienst aan welke conclusie hij uit de Klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft.
   De aanbestedende dienst maakt zelf haar beslissing op de Klacht bekend aan de Ondernemer.

9. Indien de beslissing op de Klacht leidt tot corrigerende maatregelen inzake onderhavige aanbesteding dan deelt de aanbestedende dienst 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.

10. Indien de aanbestedende dienst niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de Ondernemer het niet eens is met de beslissing van de aanbestedende dienst dan kan de Ondernemer de Klacht voorleggen aan de Commissie van aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling. Verwezen wordt naar Home | Commissie van Aanbestedingsexperts.