



Klachtenregeling bij aanbesteding van de gemeente Medemblik.

Inleiding

Een klachtenregeling biedt aanbestedende diensten en ondernemers bij aanbestedingen een kader voor de afhandeling van klachten. Doel is een snelle en laagdrempelige afhandeling. Toepassing van de regeling zal ervoor zorgen dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden, niet nodeeloos aan de rechter worden voorgelegd. Waar wij spreken over 'de gemeente', bedoelen wij de gemeente Medemblik, zetelend Dick Ketlaan 21, 1687 CD te Wognum.

Wat is 'een klacht'?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Klachten gaan over (aspecten van) aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet vallen. Die aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Nationale aanbestedingen omvatten ook de meervoudige onderhandse aanbestedingen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de gemeente in het algemeen. Klachten kunnen wel aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van of namens de gemeente in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan men een klacht indienen over optreden van of namens de gemeente dat inbreuk maakt op de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Wie kan een klacht indienen?

Alleen een directe belanghebbende bij een specifieke aanbesteding van de gemeente kan bij de gemeente een klacht indienen. Directe belanghebbenden zijn:

- gegadigden;
- ondernemers (potentiële inschrijvers);
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers;
- brancheorganisaties en klachtenloketten van ondernemers

Onderaannemers kunnen een klacht indienen, voor zover ze tenminste niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Brancheorganisaties kunnen op eigen titel bezwaren over een aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Anoniem klagen mag niet.

Wanneer een klacht indienen?

Een ondernemer moet *vragen en verzoeken* over de aanbestedingsdocumenten tijdig inbrengen bij de gemeente (of, als dat in de aanbestedingsdocumenten staat, bij haar vertegenwoordiger), zodat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan.

De ondernemer kan alleen *een klacht* indienen als hij het oneens blijft met de reactie(s) in de Nota van Inlichtingen, en alleen als zijn verzoeken betrekking hebben op (de aanbestedingsdocumenten van) een specifieke aanbesteding.

De klachtenregeling schrijft geen termijn voor waarbinnen de ondernemer zijn klacht kan indienen, maar de ondernemer doet er goed aan om zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. De ondernemer moet zijn klacht altijd eerst indienen bij de gemeente. Als hij daar geen gehoor krijgt of het met de afhandeling oneens is, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

Hoe heeft de gemeente inhoud gegeven aan de klachtenregeling?

Het startpunt voor de gemeente is het klachtenmeldpunt. Hier begint het traject waarbinnen de klacht onafhankelijk en met een frisse blik wordt bekeken. Onafhankelijk: er is gewaarborgd dat de afhandeling van de klacht gebeurt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij (het opstellen van) de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.

Hierom en om een goede klachtafhandeling te bewerkstelligen, heeft de gemeente:

- a. het meldpunt ondergebracht bij het Klachtenmeldpunt Aanbesteden, op het adres www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/medemblik;
- b. de personen aangewezen die als leden voor de klachtencommissie fungeren: de adviseur AO/IC, de juridisch controller en een van de drie inkoopadviseurs van de gemeente, waarbij geen van hen direct actief betrokken mag zijn geweest bij de aanbesteding in kwestie;
- c. in haar aanbestedingsbeleid een verwijzing naar deze beschrijving opgenomen;
- d. geregeld dat bij elke aanbesteding, met verwijzing naar de website, wordt gemeld waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de procedure in grote lijnen (verder) verloopt;
- e. geagendeerd dat jaarlijks de werking van het klachtenmeldpunt wordt geëvalueerd en
- f. zich ten doel gesteld mogelijke verbeteringen uit die evaluatie door te voeren.

De stappen van de klachtafhandeling

- a. De ondernemer dient een klacht schriftelijk of per e-mail in. Hierin geeft hij in elk geval aan:
 - de dagtekening;
 - naam en adres van de ondernemer;
 - de aanduiding van de aanbesteding;
 - dat zijn inbreng een klacht is;
 - waarover hij klaagt;
 - hoe volgens hem het knelpunt kan worden verholpen.
- b. De gemeente accepteert geen anonieme klachten.
- c. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en geeft hierin aan dat de gemeente er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de procedure 'klachtafhandeling bij aanbesteden' en dat als de ondernemer de klacht volgens titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht behandeld wil zien, hij dit (alsnog) *expliciet* moet laten weten.
- d. De klachtencommissie besluit of de gemeente de klacht zelf behandelt of dat zij dat overlaat aan de deskundigen van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden.nl
- e. Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van aanvullende gegevens door de ondernemer en de gemeente, of de klacht terecht is en adviseert hierover de gemeente. De communicatie tussen Klachtenmeldpunt Aanbesteden en de gemeente verloopt via een intern mailadres, waartoe het team inkoopadviseurs toegang heeft.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de gemeente voorstellen de klacht, voordat de gemeente daarop beslist, voor bemiddeling of advies voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de klachtencommissie besluit de klacht zelf te behandelen, start zij zo snel mogelijk een onderzoek, zet dit krachtig voort en houdt daarbij rekening met de planning van de procedure.
- h. De gemeente bepaalt op welke wijze zij inhoudelijk op de klacht reageert. Het is wenselijk dat zij, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze aan de klager laat weten wat zij beslist heeft (klacht is terecht, is niet terecht of is gedeeltelijk terecht).
- i. Als de gemeente na het onderzoek door de commissie concludeert dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende of preventieve maatregelen treft, dan deelt zij die zo snel mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook stelt zij de andere (potentiële) inschrijvers op de hoogte. Afhankelijk van de fase in de procedure zal de contactpersoon van

de aanbesteding in kwestie de maatregelen aan de betrokkenen in de aanbesteding zo veel mogelijk op hetzelfde moment communiceren als de indiener van de klacht het bericht krijgt, om bevoordeling van partijen te voorkomen.

- j. Als de gemeente na het onderzoek concludeert dat de klacht niet terecht is, wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de ondernemer.
- k. Als de gemeente niet binnen een redelijke termijn op de klacht reageert of als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente binnen deze klachtenregeling, kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.