

Klachtenregeling aanbesteden

Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Procedure bij het indienen van een klacht.....	3
2.1 Bekendmaking van het klachtenloket	3
2.2 Voorafgaand aan het indienen van een klacht.....	3
2.3 Afhandeling van aanbestedingsklachten en de Nota van Inlichtingen	3
2.4 De stappen van klachtafhandeling.....	3
3. FAQ (veel gestelde vragen)	5



1. Inleiding

Waarom een klachtafhandeling bij aanbestedingen?

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de gemeente Amstelveen of de gemeente Aalsmeer (hierna: de gemeente) en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over de gemeente, dan mag van de gemeente worden verwacht dat zij zich inspant om de klacht te behandelen.

De gemeente verwacht dat klachten in onderling overleg opgelost kunnen worden en niet nodeloos aan de rechter hoeven worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. De klachtafhandeling heeft tot doel om klachten zoveel mogelijk in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. Ondernemers voelen zich door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt behandeld zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn.

De gemeente waarborgt onpartijdige klachtafhandeling door de inzet van een onafhankelijk klachtenloket. Ondernemers kunnen bij dit loket terecht met alle klachten met betrekking tot de aanbesteding, zowel ontwerpklachten als klachten over de selectie- en gunningsbeslissing. De afdeling juridische zaken handelt de klachten af met de inzet van een materiedeskundige jurist die geen inhoudelijke betrokkenheid heeft gehad bij de voorliggende aanbesteding. De jurist voert een onafhankelijk onderzoek uit, velt een oordeel en legt dit oordeel ter goedkeuring voor aan het hoofd juridische zaken van de gemeente.

Naast de klachtenprocedure bij de gemeente heeft de ondernemer de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de door de Minister van Economische Zaken vastgestelde Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure bij de Commissie van Aanbestedingsexperts staat los van de procedure bij de gemeente. De Commissie van Aanbestedingsexperts heeft tot taak het bemiddelen tussen partijen en het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten.



2. Procedure bij het indienen van een klacht

2.1 Bekendmaking van het klachtenloket

Op de website en bij elke aanbesteding vermeldt de gemeente in de aanbestedingsstukken Waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenloket verder verloopt. De procedure en het e-mailadres worden in de aanbestedingsstukken en op de websites van de gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer vermeld.

2.2 Voorafgaand aan het indienen van een klacht

Om de gemeente zo vroeg als mogelijk in de aanbestedingsprocedure op een probleem te wijzen, stelt de ondernemer hierover in beginsel eerst een vraag aan de gemeente. De gemeente biedt hiertoe voldoende mogelijkheid. De vraag wordt vervolgens beantwoord door de gemeente in de Nota van Inlichtingen. Als de ondernemer het oneens blijft met de reacties in de Nota van Inlichtingen (of indien van toepassing individuele inlichtingen), kan de desbetreffende ondernemer een klacht indienen bij het klachtenloket. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet- wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

2.3 Afhandeling van aanbestedingsklachten en de Nota van Inlichtingen

De nota van Inlichtingen bevat alle gestelde vragen en de beantwoording daarvan waarbij de vragen anoniem zijn gemaakt. Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nota van Inlichtingen kunnen worden beantwoord. In de aanbestedingsstukken staat opgenomen op welke wijze de gegadigden schriftelijk vragen kunnen stellen.

2.4 De stappen van klachtafhandeling

De ondernemer dient zijn klacht voor beide gemeenten schriftelijk in, per e-mail bij klachtenaanbesteden@amstelveen.nl

1. In deze schriftelijke klacht staan tenminste:

- Naam en adres van de ondernemer
- Telefoonnummer waarop de ondernemer overdag te bereiken is
- De dagtekening
- Aanduiding van de aanbestedingsprocedure
- Omschrijving van de klacht en de gronden daarvan



Verdere eisen voor ontvankelijkheid zijn:

- De klacht moet tijdig gedaan zijn
 - De klacht moet betrekking hebben op de aanbesteding
 - De klacht moet niet ingesteld zijn om misbruik te maken van de klachtenregeling
2. Het klachtenloket bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de gemeente er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Het klachtenloket geeft in deze bevestiging ook een termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt. Dit zal een redelijke termijn zijn en kan per klacht verschillen.
 3. Het klachtenloket onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en het betrokken inkoopteam van de gemeente aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenloket begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
 4. Wanneer het klachtenloket tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de gemeente corrigerende en/of preventieve maatregelen moet nemen, adviseert het klachtenloket het hoofd juridische zaken. Indien het hoofd juridische zaken de beslissing over de klacht bekrachtigd, worden het inkoopteam van de gemeente en ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagigden op de hoogte gesteld.
 5. Wanneer na advies van het klachtenloket het hoofd juridische zaken tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en wordt de klager en het inkoopteam van de gemeente hiervan op de hoogte gesteld.



3. FAQ (veel gestelde vragen)

1. Wie kan een klacht indienen?

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

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

Anoniem klagen kan niet. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen. Als de gemeente een maatregel neemt omdat de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, zorgt de gemeente ervoor dat de naam van de ondernemer die de klacht heeft ingediend niet wordt genoemd op het moment dat alle (potentiële) inschrijvers/gegadigden op de hoogte worden gebracht.

2. Waarover kan geklaagd worden?

Klachten kunnen er op zien dat een bepaald handelen of nalaten van de gemeenten in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de gemeente dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de gemeente.

3. Wanneer kan een klacht ingediend worden en wanneer moet de gemeente daar op reageren?

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

Van de gemeente wordt verwacht dat zij de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling neemt en het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voortzet.



4. Zijn er vaste termijnen voor het indienen van klachten?

Er gelden geen vaste termijnen voor het afhandelen van klachten. Er is voor gekozen om per klacht een termijn vast te stellen. De behandelaar bekijkt hoeveel tijd er redelijkerwijs nodig is om de klacht te behandelen. Deze termijn wordt bij de ontvangstbevestiging van de klacht medegedeeld aan de ondernemer.

Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van de gemeente adequaat en doortastend optreden mag worden verwacht. Het hangt echter van de aard van de klacht en het onderzoek dat daarbij nodig is af welke termijn de gemeente zal geven.

5. Door wie wordt de klacht behandeld?

Het klachtenloket behandelt de klachten.