Klachtenregeling aanbestedingen gemeente Hoeksche Waard

1. Inleiding

Goede communicatie tussen partijen in een aanbestedingsprocedure is essentieel om tot een goed resultaat te komen. Wanneer partijen van mening verschillen is het belangrijk snel en laagdrempelig tot een oplossing te komen. Daarvoor is een goede afhandeling van klachten essentieel.

2. Afbakening

Een klacht is een schriftelijke melding van een betrokken inschrijver of gegadigde, waarin hij gemotiveerd aangeeft waarom hij het niet eens is met (een onderdeel) van de aanbesteding. Klachten over het inkoopbeleid van de gemeente Hoeksche Waard of voorstellen ter verbetering vallen buiten het kader van deze klachtenregeling.

Klachten die wel vallen onder deze regeling dienen betrekking te hebben op een concrete aanbestedingsprocedure. Niet elke vraag tijdens een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren, en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenregeling te leiden. Een klacht indienen kan te allen tijde tijdens de aanbestedingsprocedure, maar steeds geldt dat eerst de vraag of de onduidelijkheid over een bepaald onderwerp, aan de orde moet worden gebracht middels de Nota van Inlichtingen.

Wanneer een gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen – op zijn verzoek of vraag- dan wel dat het antwoord, dan kan de gegadigde of inschrijver vervolgens een klacht indienen bij gemeente Hoeksche Waard.

3. Wat is een klacht

Een klacht is een schriftelijke mededeling waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Klachten houden verband met aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen en kunnen onder meer betrekking hebben op:
-de transparantie van de het proces
-de gelijke behandeling
-de proportionaliteit
-de aanbestedingsdocumenten
-de gestelde termijnen
-het feitelijk gedrag van medewerkers van gemeente Hoeksche Waard tijdens de aanbestedingsprocedure.

4. Wie kan een klacht indienen

Klachten kunnen worden ingediend door:

- Een (potentieel of betrokken) gegadigde, of
- Een (potentieel of betrokken) inschrijver, of
- Onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden*, of
- Een brancheorganisatie en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.
  **onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover zij niet klager over de relatie hoofdaannemer/ onderaannemer.*

Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. 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.

5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van gemeente Hoeksche Waard hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in de klachtenregeling aangeduid als 'het klachtenmeldpunt'. Gemeente Hoeksche Waard is aangesloten bij het gezamenlijke klachtenmeldpunt van stichting inkoopbureau West- Brabant. Dit gezamenlijke klachtenbureau is te bereiken via klachtenmeldpunt@wijzijnkarel.nl

Behandeling van de klacht geschiedt door één of meer leden van het klachtenmeldpunt die niet bij de betreffende aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

6. De klachtenprocedure

6.1 hoe kan een klacht worden ingediend

Klachten in het kader van de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden ingediend door het sturen van een e-mail naar klachtenmeldpunt@wijzijnkarel.nl en met de volgende informatie:

- onderwerp: vermelden van de klacht en de naam van de betreffende aanbesteding en het kenmerk, met daarbij de naam van de gemeente Hoeksche Waard
- Gegevens van de contactpersoon van de klagende partij:
    - Naam, bedrijf
    - Naam, functie en contactgegevens contactpersoon
- Informatie met betrekking tot de klacht:
    - Beschrijving van de klacht
    - Verwijzing naar het deel van het aanbestedingsdocument waarop de klacht betrekking heeft, onder vermelding van paginanummer en/ of paragraafnummer
    - Of de klacht reeds aan de orde is geweest in de Nota van Inlichtingen, onder vermelding van vraagnummer
    - In hoeverre en waarom de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de gemeente Hoeksche Waard
- Een voorstel tot een oplossing
- Eventuele relevante documenten toevoegen
- Ondertekening e-mail: datum en de naam en contactgegevens van de contactpersoon.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en de richttermijn waarbinnen een beslissing hierover kan worden verwacht. Indien de klacht niet eerder als vraag aan het aanbestedingsteam is voorgelegd, zal het klachtenmeldpunt de klacht aanmerken als een vraag, welke ter afhandeling wordt doorgezonden aan het aanbestedingsteam. Het klachtenmeldpunt zal in deze gevallen de klager per mail hierover informeren.

6.2 Afhandeling van de klacht

a) Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van de gemeente Hoeksche Waard voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van de gemeente Hoeksche Waard
b) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van de door de klager en het aanbestedingsteam van de gemeente Hoeksche Waard aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht

terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.

c) Het klachtenmeldpunt informeert gemeente Hoeksche Waard over de uitkomst van het onderzoek en stelt dit aan haar beschikbaar.
d) Wanneer gemeente Hoeksche Waard na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en gemeente Hoeksche Waard corrigerende en/ of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens gemeente Hoeksche Waard zo spoedig mogelijk mee aan de betreffende klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, indien het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de gemeente Hoeksche Waard voor de betreffende aanbestedingsprocedure aan alle betrokkenen bij de aanbestedingsprocedure gecommuniceerd worden (via een Nota van Inlichtingen), op hetzelfde moment als waarop de indiener van de klacht bericht krijgt.
e) Wanneer gemeente Hoeksche Waard na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht – gegeven de stand van de aanbestedingsprocedure te laat is ingediend- dan wijst het klachtenmeldpunt namens gemeente Hoeksche Waard de klacht gemotiveerd af en bericht zij de indiener van de klacht.
f) Nadat er op de klacht is besloten of dat is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan de klager-ook zonder toestemming van gemeente Hoeksche Waard – de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht kan echter niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd wanneer gemeente Hoeksche Waard niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om een aanbestedingsgeschil met de gemeente Hoeksche Waard te doen beslechten bij de bevoegde rechtbank te Rotterdam. Indien een klacht echter verband houdt met het (nalaten van) een aanbestedingsprocedure waarover ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, kan het klachtenmeldpunt besluiten om de betreffende klacht niet in behandeling te nemen.

Aldus overeengekomen in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van d.d…..

De secretaris, De burgemeester,

C. Rijnberg Ch.B. Aptroot