



(Europese) aanbestedingen

Op de website www.tenderned.nl publiceert UMCG Ambulancezorg aanbestedingen, waarvan in Nederland gevestigde bedrijven kennis kunnen nemen.

Op die website kunt u ook aankondigingen van Europese aanbestedingen van UMCG Ambulancezorg aantreffen

Klachten

Bij de behandeling van klachten over specifieke (Europese) aanbestedingen hanteert UMCG Ambulancezorg de procedure 'Klachtenafhandeling bij Aanbesteden'.

Inschrijvers/gegadigden die belang hebben bij de verwerving van een specifieke (Europese) aanbestedingsopdracht van UMCG Ambulancezorg kunnen een schriftelijke klacht indienen door een bericht te sturen naar het klachtenmeldpunt: info@rav.nl



Klachtenafhandeling bij aanbesteden

1. Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een heldere procedure voor het behandelen van klachten met als doel te bevorderen dat klachten over aanbestedingen snel en laagdrempelig worden afgehandeld.

2. Wat is een klacht en welke klachten worden in behandeling genomen?

1. Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming (hierna: klager) die belang heeft bij een (Europese) aanbesteding van UMCG Ambulancezorg, waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.
2. Vragen ter verduidelijking of ter verkrijging van informatie met betrekking tot de lopende aanbesteding worden niet als klacht aangemerkt en ook niet als zodanig in behandeling genomen. Deze vragen dienen door de onderneming conform de (in de aanbestedingsdocumenten) voorgeschreven wijze aan UMCG Ambulancezorg gesteld te worden.
3. Een klacht dient betrekking te hebben op aspecten die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudig onderhandse aanbestedingen verstaan.
4. Klachten kunnen niet gaan over het inkoopbeleid van UMCG Ambulancezorg.
5. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden.
6. Klager ontvangt schriftelijk bericht indien een klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen.

3. Wanneer moet een klacht worden ingediend?

1. Een klacht moet gedurende een lopende aanbestedingsprocedure worden ingediend en kan ingediend worden over:
 - a. De fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding;
 - b. Een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
 - c. Een geval waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de klager wel had moeten.
2. Klachten die na definitieve gunning worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

4. Wie kan een klacht indienen?

1. Alleen een belanghebbende bij een specifieke aanbesteding kan een klacht indienen. Daaronder vallen:
 - a. (potentiële) gegadigden;
 - b. (potentiële) inschrijvers;
 - c. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
 - d. brancheorganisaties en adviescentra van ondernemers.
2. Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer-onderaannemer.
3. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, die bij één of meerdere ondernemers in een branche leven, als klacht indienen.



5. Op welke wijze moet een klacht worden ingediend?

1. Klachten worden schriftelijk ingediend per e-mail via het e-mailadres info@rav.nl
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de klager met daarbij de contactgegevens van de contactpersoon;
 - b. De aanduiding van de aanbesteding (naam en kenmerk aanbesteding);
 - c. De omschrijving van de klacht en een beschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen zou moeten worden volgens de klager;
 - d. De relevante informatie die volgens klager benodigd is om de klacht goed te behandelen;
 - e. De dagtekening.

6. Hoe wordt de klacht behandeld?

1. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
2. Andere (potentiële) gegadigden en/of inschrijvers worden op de hoogte gesteld dat er een klacht is ontvangen.
3. Een jurist ingehuurd door UMCG Ambulancezorg die niet betrokken is geweest bij de aanbesteding maakt samen met de inkoper en de projectleider een quickscan van de klacht of deze direct gegrond kan worden verklaard. De beoordeling vindt plaats op basis van de toegestuurde klacht en bijbehorende informatie. Indien de klacht direct als gegrond wordt beoordeeld zal de opdrachtgever geadviseerd worden om een aanpassing te doen. De klager en andere potentiële gegadigden en/of inschrijvers wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.
4. Indien het na de quickscan van de klacht, onduidelijk is of de klacht gegrond is, wordt de klacht door de klachtencommissie onderzocht.
5. Voor de afhandeling van de klacht wordt de onafhankelijke klachtencommissie ingeschakeld. De klachtencommissie bestaat uit een jurist ingehuurd door UMCG Ambulancezorg en een medewerker van de opdrachtgever die kennis heeft van inkoop en aanbestedingsregels. De leden zijn niet betrokken geweest bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft. Indien noodzakelijk wordt onafhankelijke inhoudelijke expertise toegevoegd voor de behandeling van de klacht.
6. De klachtencommissie begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort, communiceert met klager en houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
7. Het onderzoek kent minimaal de volgende stappen:
 - a. Bestudering van de door klager toegezonden informatie;
 - b. Toepassen hoor en wederhoor (opdrachtgever, klager en eventueel inkoper);
 - c. Het uitvoeren van een rechtmatigheidstoets op basis van alle toegezonden en opgehaalde informatie;
 - d. Opstellen van een schriftelijk advies, hetgeen wordt toegezonden aan opdrachtgever.
8. De klachtencommissie geeft in haar schriftelijk advies aan opdrachtgever van de betreffende aanbesteding aan of de klacht, al dan niet gedeeltelijk, gegrond of ongegrond is verklaard. Tevens adviseert de klachtencommissie opdrachtgever over corrigerende en/of preventieve maatregelen.
9. De opdrachtgever van de betreffende aanbesteding beslist over de klacht en betreft daarbij het advies van de klachtencommissie. De klager wordt door opdrachtgever zo snel als mogelijk op de hoogte gebracht van de gemotiveerde beslissing, inclusief het advies van de klachtencommissie. Ook wordt aangegeven of UMCG Ambulancezorg corrigerende en/of preventieve maatregelen treft.
10. De beslissing wordt geanonimiseerd bekend gemaakt aan de andere (potentiële) gegadigden/inschrijvers via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de te nemen maatregelen door UMCG Ambulancezorg aan de betrokkenen in de aanbesteding op hetzelfde moment worden gecommuniceerd als de indiener van de klacht het bericht krijgt.



7. De klacht heeft geen opschortende werking

1. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.
2. Voor klachten over een selectie- of gunningsbeslissing die worden gedaan binnen een wettelijke of gekozen bezwaartermijn geldt dat UMCG Ambulancezorg de wettelijke of gekozen bezwaartermijn zal opschorten tijdens behandeling van de klacht zodat de klager na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten. Indien van toepassing worden alle bij deze aanbestedingsprocedure betrokken aanbieders op de hoogte gebracht.
3. Het staat UMCG Ambulancezorg vrij om ook voor overige termijnen te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure naar aanleiding van de klacht.

8. De Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Nadat UMCG Ambulancezorg de klager heeft bericht over de beslissing inzake de klacht of als UMCG Ambulancezorg nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
2. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager of UMCG Ambulancezorg voorstellen dat een klacht, voordat daarop door UMCG Ambulancezorg wordt beslist voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
3. Indien of zodra een klacht (met dezelfde of vergelijkbare strekking) door de klager ook wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts staakt UMCG Ambulancezorg per direct de behandeling van de klacht. Met uitzondering van de situatie zoals beschreven in lid 2.

9. Reguliere rechtsbescherming

1. Ondernemers kunnen naast het indienen van een klacht binnen de daartoe gestelde (verval)termijnen gebruik maken van de reguliere civielrechtelijke rechtsbescherming. Zij kunnen een kort geding aanhangig maken bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
2. Indien de klager ook een kort geding aanhangig maakt, schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op tot de uitspraak van de voorzieningenrechter. Na de uitspraak van de voorzieningenrechter neemt de klachtencommissie contact op met de klager over het al dan niet hervatten van de behandeling van de klacht.

10. Citeertitel

De regeling kan worden aangehaald als “Klachtenafhandeling bij aanbesteden.

11. Kosten

Door de klager gemaakte kosten (zoals juridisch advies) kunnen niet verhaald worden op UMCG Ambulancezorg.