Gemeente Amstelveen

# *Klachtenregeling aanbesteden*

# *Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer*

Gemeente Amstelveen

Gemeente Aalsmeer

# 1. Inleiding

*Waarom een klachtenregeling voor aanbestedingen?*

Tijdens een aanbestedingsprocedure kan ontevredenheid ontstaan tussen de gemeente en ondernemers. De gemeente heeft een klachtenregeling opgezet om ervoor te zorgen dat ondernemers snel en laagdrempelig klachten kunnen indienen. Ondernemers dienen eventuele klachten eerst kenbaar te maken door tijdig vragen te stellen. Als de beantwoording in de nota van inlichtingen geen oplossing biedt, kan een klacht worden ingediend bij het klachtenmeldpunt, volgens de vastgestelde klachtenprocedure.

De klachtenregeling biedt ondernemers de mogelijkheid om te melden als zij van mening zijn dat de gemeente handelt in strijd met wet- en regelgeving of met beginselen zoals transparantie, proportionaliteit, non-discriminatie en gelijke behandeling. De klachtafhandeling is gericht op het oplossen van klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, bij voorkeur in onderling overleg. Dit voorkomt onnodige juridische procedures. Elke klacht wordt onafhankelijk, zorgvuldig en deskundig behandeld. De gemeente beslist voortvarend of de klacht (deels) gegrond is, waarbij onpartijdigheid wordt gewaarborgd door een onafhankelijk klachtenloket. Eventuele misverstanden, fouten of ten onrechte gestelde eisen kunnen op onafhankelijke en deskundige wijze worden opgelost. Ook als een klacht niet tot correctie leidt, is een snelle en laagdrempelige afhandeling nuttig.

Daarnaast kunnen zowel de gemeente als de ondernemer de klacht voorleggen aan de externe Commissie van Aanbestedingsexperts. Deze commissie bemiddelt tussen partijen en geeft niet-bindende adviezen, los van de klachtenprocedure bij de gemeente en heeft tot taak het bemiddelen tussen partijen door het geven van niet-bindende adviezen.

# 2. Klachtenmeldpunt

De gemeente heeft een klachtenmeldpunt ingericht, die belast zijn met de onafhankelijk behandeling en de advisering over de klacht tegen de gemeente. De afdeling juridische zaken handelt de klachten af met een of meerdere materiedeskundige juristen die niet betrokken zijn geweest bij de betreffende aanbesteding. Klachten dienen per email te worden ingediend via KlachtenAanbesteden@amstelveen.nl.

# 3. Klachtenprocedure

In dit hoofdstuk worden de klachtenprocedure en overige vereisten voor het indienen van een klacht beschreven.

*3.1 Wie kan een klacht indienen?*

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:
- (Potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- Onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- Brancheorganisatie of branche gerelateerd adviescentrum optredend namens één of meerdere leden.

*3.2 Waarover kan een klacht ingediend worden?*

De klachtenregeling biedt klagers de mogelijkheid om een melding te maken als zij vinden dat de gemeente in strijd handelt met wet- en regelgeving of met de beginselen zoals transparantie, proportionaliteit, non-discriminatie en gelijke behandeling binnen een aanbestedingsprocedure. De klacht kan betrekking hebben op:
- Het ontwerp;
- De terzijdelegging-, selectie,- gunnings- of intrekkingsbeslissing;
- Het niet, of niet volgens een passende procedure, aanbesteden van een opdracht.

Een klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding of opdracht van de gemeente waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is, of waarop de gemeente deze wet (geheel of gedeeltelijk) van toepassing heeft verklaard.

*3.3 Welke vormvereisten gelden voor het indienen van een klacht?*

De klacht dient te worden ingediend via het daarvoor aangewezen e-mailadres. De klacht dient schriftelijk en in het Nederlands te zijn opgesteld en dient ten minste de volgende informatie te bevatten:
- De naam, het telefoonnummer en het adres van de klager;

- De dagtekening;
- De aanduiding van de aanbestedingsprocedure waarop de klacht betrekking heeft (naam en kenmerk);
- Een omschrijving van de klacht en de gronden daarvan;
- Indien mogelijk, een voorgestelde oplossingsrichting.

*3.4 Wanneer wordt mijn klacht door de gemeente in behandeling genomen?*

Klachten worden alleen door de gemeente in behandeling genomen als ze ontvankelijk zijn. Hiervoor geldt dat:
- De klager en de klacht moeten voldoen aan de vereisten zoals beschreven in 3.1 tot en met 3.3;
- De klager moet voorafgaand aan het indienen van de klacht over het betreffende aspect een vraag hebben gesteld aan de aanbestedende dienst, volgens de voorschriften voor het stellen van vragen zoals beschreven in de selectieleidraad of offerteaanvraag. Uitzonderingen hierop zijn situaties waarin de klacht betrekking heeft op het handelen van de gemeente na het laatste moment waarop vragen konden worden gesteld, wanneer de bepaling waarover wordt geklaagd voor meerdere uitleg vatbaar is, of als de klacht gaat over het niet, of niet volgens een passende procedure, aanbesteden van een opdracht.

*3.5 Hoe ziet de klachtenprocedure eruit?*

1. Klagers dienen eventuele klachten over deze aanbesteding eerst kenbaar te maken door tijdig vragen te stellen volgens de voorschriften in de selectieleidraad of offerteaanvraag. Als de beantwoording in de nota van inlichtingen geen afdoende oplossing biedt, kan een klacht worden ingediend bij het klachtenmeldpunt.
2. De klachtbehandelaars beginnen zo spoedig mogelijk met de behandeling van de klacht, rekening houdend met de planning van de aanbestedingsprocedure.
3. De behandeling geschiedt door een of meerdere materiedeskundige juristen die niet betrokken zijn geweest bij de betreffende aanbesteding.
4. Het klachtenloket onderzoekt, eventueel aan de hand van door de klager en het betrokken inkoopteam van de gemeente aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.
5. 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 de beslissing over de klacht bekrachtigd, worden de klager, het inkoopteam van de gemeente en ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden op de hoogte gesteld. De gemeente maakt in dat geval de klacht geanonimiseerd bekend via de berichtenmodule van TenderNed.
6. Wanneer het klachtenloket concludeert dat de klacht ongegrond is, wordt deze na bekrachtiging door het hoofd juridische zaken gemotiveerd afgewezen. Zowel de klager als het inkoopteam van de gemeente worden hiervan op de hoogte gesteld.