

## **Bijlage 05 Procedure klachtenafhandeling aanbesteden gemeente Alkmaar**

Voor onderhavige aanbestedingsprocedure geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden (van 7 maart 2013) als onderdeel van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

Een Ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht middels een gerechtelijke procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechter geldt onverkort. Indien een Ondernemer zowel een Klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de Klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter

Een ingediende Klacht zet onderhavige aanbestedingsprocedure niet stil. Gemeente Alkmaar kan evenwel besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

### **1. Definities**

In het kader van de klachtenregeling gelden de volgende definities:

<b>Aanbestedingsdeskundige:</b>	een onafhankelijke deskundige die een Klacht vertrouwelijk in behandeling neemt en daarover adviseert.
<b>Klacht:</b>	een tijdige en gemotiveerde uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter inzake onderhavige aanbesteding of een onderdeel daarvan.
<b>KMA:</b>	Klachtenmeldpunt aanbesteden van Gemeente Alkmaar.
<b>Ondernemer:</b>	geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers die belang hebben bij de verwerving van onderhavige overheidsopdracht.

### **2. Klachtenmeldpunt aanbesteden (KMA)**

Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend **per e-mail** worden ingediend op het volgende adres: [inkoop@alkmaar.nl](mailto:inkoop@alkmaar.nl).

Voor het indienen van een Klacht dient de Ondernemer gebruik te maken van het klachtenformulier als opgenomen in bijlage 06.

### **3. Voorwaarden voor het indienen van een Klacht**

De Ondernemer vult alle gevraagde gegevens in op het klachtenformulier uit bijlage 06, waaronder:

- de naam en de contactgegevens (adres, telefoon en e-mail) van het bedrijf van de Ondernemer en van de contactpersoon die namens de Ondernemer de Klacht indient.
- een duidelijke beschrijving van de Klacht, het vraagnummer van de nota van inlichtingen waarin de Klacht eventueel in eerste instantie is gemeld én een voorstel voor een oplossing,

Bij het indienen van de Klacht sluit de Ondernemer voorts alle documenten bij die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de Klacht waaronder in ieder geval het aanbestedingsdocument en de nota van inlichtingen.

### **4. Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht**

De Klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De Klacht voldoet aan alle hierboven genoemde voorwaarden voor het indienen van een Klacht.
- De Klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding
- De Klacht is tijdig gedaan, d.w.z. zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de nota van inlichtingen indien de Klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest doch in ieder geval binnen de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure.
- Het onderwerp van de Klacht valt binnen de reikwijdte van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van de Gemeente Alkmaar in strijd met de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding.
- De Klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van Gemeente Alkmaar.

- Indien de Klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer.
- Indien de Klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij een nota van inlichtingen, toont de Ondernemer aan dat de reactie van Gemeente Alkmaar niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Ondernemer.
- De Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige behoudt zich het recht voor om de Klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien naar zijn/haar oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de Ondernemer oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige kan in een dergelijke situatie de Gemeente Alkmaar adviseren een klacht over de betreffende Ondernemer in te dienen bij de Ondernemer zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

## 5. De klachtprocedure

De klachtprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. De Ondernemer vult het klachtenformulier in (zie bijlage 06) en verstuurt dit **per e-mail** naar het volgende adres: [inkoop@alkmaar.nl](mailto:inkoop@alkmaar.nl)
2. Het KMA bevestigt binnen twee werkdagen de ontvangst van de Klacht aan de Ondernemer en aan de contactpersoon van de Gemeente Alkmaar.
3. De Klacht wordt in behandeling genomen door één van de Aanbestedingsdeskundigen van het KMA. Een Aanbestedingsdeskundige neemt alleen de Klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot de Gemeente Alkmaar, onderhavige aanbesteding en de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend.
4. Beoordeeld wordt of de Klacht ontvankelijk is.  
Indien de niet-ontvankelijkheid hersteld kan worden zal de Ondernemer hiertoe via het KMA in de gelegenheid worden gesteld.  
Indien de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden dan bericht het KMA de contactpersoon van de Gemeente Alkmaar hierover zo spoedig mogelijk. Het bepaalde in stap 7 is vervolgens van toepassing.
5. Indien de Klacht ontvankelijk is wordt deze voortvarend en **binnen een termijn van 5 werkdagen**, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de ontvankelijke Klacht, inhoudelijk beoordeeld door de Aanbestedingsdeskundige. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de Klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen.  
Voor eventuele aanvullende gegevens die de Aanbestedingsdeskundige nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de Ondernemer en/of de contactpersoon van de gemeente Alkmaar.  
Eventueel kan de behandelende Aanbestedingsdeskundige een tweede Aanbestedingsdeskundige inschakelen voor een second opinion.  
De behandeling van de Klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet bindend advies van de Aanbestedingsdeskundige aan de interne projectleider van de Gemeente Alkmaar. Het advies bevat de naam van de Aanbestedingsdeskundige die de Klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede Aanbestedingsdeskundige die een second opinion heeft gegeven.
6. Via het KMA wordt het advies van de Aanbestedingsdeskundige naar de interne projectleider van de gemeente Alkmaar gestuurd die op haar beurt de contactpersonen van de deelnemende gemeenten inlicht.
7. Op basis van het advies van de Aanbestedingsdeskundige neemt de Gemeente Alkmaar zo spoedig mogelijk een beslissing over de Klacht welke luidt:
  - de klacht is terecht; of
  - de klacht is niet terecht; of
  - de klacht is gedeeltelijk terecht.
 Elke beslissing van de Klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens geeft de Gemeente Alkmaar aan welke conclusie hij uit de Klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft.  
De interne projectleider van de gemeente Alkmaar maakt zelf de beslissing op de Klacht bekend aan de Ondernemer.
8. Indien de beslissing op de Klacht leidt tot corrigerende maatregelen inzake onderhavige aanbesteding dan deelt Gemeente Alkmaar dit niet alleen zo spoedig mogelijk mee aan de

- Ondernemer die de Klacht heeft ingediend maar aan alle (potentiële) inschrijvers en wel op zodanige wijze dat daarmee het gelijkheidsbeginsel in acht wordt genomen.
9. Indien Gemeente Alkmaar niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de Ondernemer het niet eens is met de beslissing van Gemeente Alkmaar dan kan de Ondernemer de Klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling. Verwezen wordt naar [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl)