

Klachtenprocedure Aanbesteden

Een klacht over een aanbestedingsprocedure?

Inleiding

Ondanks dat Stichting Pro Persona haar aanbestedingsstukken met de zorg en beleid voorbereidt, kan het voorkomen dat ondernemers een klacht hebben over een aanbesteding. De Aanbestedingswet biedt ruimte voor een laagdrempelige klachtafhandeling. Naast het recht om een kortgedingprocedure aan te spannen, is er de mogelijkheid voor een andere wijze van geschillenbeslechting. Dit heeft als voordeel het voorkomen van eventuele kosten die gemoeid gaan met het starten van een kortgedingprocedure.

De klachtenregeling is een landelijke regeling. Er is een Commissie van Aanbestedingsexperts aangesteld die tot doel heeft om bij te dragen aan een verbetering van de dialoog tussen partijen opdat de stap naar de rechter voorkomen wordt. Zij heeft tot taak bemiddeling en advisering van de door haar in behandeling genomen klachten. De aanbestedende dienst is niet verplicht om te voorzien in een eigen klachtenregeling. Evenwel wordt een ondernemer verzocht eerst zijn klacht bij de aanbestedende dienst neer te leggen alvorens deze wordt behandeld door de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Stichting Pro Persona voorziet om deze reden in een eigen klachtenprocedure. De procedure heeft tot doel om klachten snel en laagdrempelig af te handelen.

1. Welke klachten worden in behandeling genomen?

De klachten moeten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De klacht dient betrekking te hebben op een specifieke aanbestedingsprocedure.
- Klachten over het algemene inkoop en aanbestedingsbeleid van Stichting Pro Persona worden niet behandeld.
- Een klacht moet betrekking hebben op aspecten die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.
- Klachten moeten schriftelijk en gemotiveerd per mail worden ingediend en tevens dient een oplossing voorgesteld te worden hoe de ondernemer de klacht opgelost wenst te zien.
- De klacht moet tijdens een lopende aanbestedingsprocedure worden ingediend.

Klachten die niet aan de voorwaarden voldoen worden niet in behandeling genomen.

2. Wie kan een klacht indienen?

Alleen ondernemers die een belang hebben kunnen een klacht indienen. Een belanghebbende is eenieder die belang heeft bij een gunning voor een bepaalde opdracht en die door een beweerde tekortkoming in de aanbesteding dreigt te worden geschaad.

Belanghebbenden (kunnen) zijn:

- Gegadigden - tijdens een selectie of aanmeldingsprocedure;
- Inschrijvers - tijdens een inschrijvingsprocedure;
- Brancheorganisaties en klachtenloketten van ondernemers;
- Onderaannemers van (potentiële) inschrijvers voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer.

3. Hoe moet u een klacht indienen?

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden via: control@propersona.nl

Klachten die niet via dit mailadres zijn ingediend worden niet in behandeling genomen. Klachten moeten worden voorzien van dagtekening, naam, adres en telefoonnummer van de ondernemer of branchevereniging. Anoniem klagen is niet mogelijk.

Verzocht wordt om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure bekend te maken.

Het klachtenmeldpunt aanbestedingen is niet bestemd voor vragen. Vragen over een aanbesteding kunnen worden ingediend bij de contactpersoon die bij de aanbesteding is vermeld.

4. Behandeling van de klacht

De klacht zal worden bevestigd na ontvangst. De indiener ontvangt een aanvullende ontvangstbevestiging. Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de ondernemer en ProPersona 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.

Is de klacht terecht?

Wanneer Stichting ProPersona na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en dat er corrigerende en/of preventieve maatregelen getroffen moeten worden, dan deelt ProPersona dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld.

Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

Stichting ProPersona kan kiezen om een klacht die leidt tot aanpassing van de aanbesteding te behandelen in de Nota van Inlichtingen indien dit leidt tot een aanpassing van de aanbesteding, maar niet als wezenlijke wijziging kwalificeert (al dan niet met een verlenging van termijnen). Een klacht kan ook leiden tot een rectificatie van de aanbesteding. Indien de klacht betrekking heeft op aspecten die aangemerkt kunnen worden als een gerechtvaardigd commercieel belang van de ondernemer, dan kan de klacht buiten andere inschrijvers om (individueel) worden beantwoord, zulks te beoordeling van de aanbestedende dienst.

Is de klacht niet terecht?

Wanneer Stichting ProPersona na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en wordt de ondernemer hierover individueel geïnformeerd.

5. Duur van de klachtbehandeling

Er is geen termijn voor de klachtbehandeling. Wij streven er naar de klacht binnen vier weken te hebben afgerond. Vooropgesteld wordt dat klachten met de meest grote voortvarendheid worden behandeld, gelet op de doorlooptijd van de aanbesteding. Uitdrukkelijk wordt vermeld dat niet altijd voorkomen kan worden dat de klacht niet binnen de aanbestedingsprocedure afgehandeld kan worden.

6. Klacht heeft geen opschortende werking

Het indienen van een klacht leidt niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. De gestelde termijnen in de aanbesteding lopen gewoon door.

7. Niet eens met de klachtafhandeling?

Er is geen bezwaar en beroep mogelijk, aangezien de afwikkeling van de klacht valt onder een besluit ter voorbereiding van een privaatrechtelijke rechtshandeling (uitzonderingsbepaling art.8:3 Awb). Wanneer de klachtenprocedure geen bevredigend resultaat heeft voor de ondernemer kan de ondernemer de klacht indienen bij de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts of heeft de ondernemer de mogelijkheid om alsnog een kortgedingprocedure te starten zoals hieronder beschreven.

8. Reguliere rechtsbescherming blijft gewaarborgd

Ondernemers kunnen naast het indienen van een klacht ten alle tijden gebruik maken van de reguliere civielrechtelijke rechtsbescherming. Zij kunnen hun geschil in kort geding voorleggen aan de voorzieningenrechter van de Rechtbank in het arrondissement Oost-Brabant.