KLACHTENREGELING AANBESTEDEN

Consultatieversie

Deel 1: Standaard klachtenregeling voor aanbestedende diensten

Deel 2: Commissie van Aanbestedingsexperts

Klachtenregeling Aanbesteden

Deel 1: Standaard klachtenregeling

I. Inleiding

Waarom een standaard klachtenregeling?
De standaard klachtenregeling biedt aanbestedende diensten en ondernemers bij aanbestedingen een kader voor de afhandeling van klachten met als doel om te bevorderen dat klachten snel en laagdrempelig worden afgehandeld.

Toepassing van de klachtenregeling zal tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden, niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven grijpen. Dat is een win-win situatie voor alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan de snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van de uniforme standaard klachtenregeling bijdragen aan verdere professionalisering van aanbestedende diensten en ondernemers.

Andersom kan een aanbestedende dienst in een aanbesteding ook klachten hebben over een ondernemer, bijvoorbeeld over zijn gedrag. De aanbestedende dienst moet dan de mogelijkheid krijgen om deze klacht aan de orde te stellen bij de ondernemer.

Paragraaf II en III behandelen de situatie dat een ondernemer wil klagen bij een aanbestedende dienst. Paragraaf IV beschrijft de situatie dat een aanbestedende dienst een klacht over een ondernemer aan de orde wil stellen bij die ondernemer.

II. Klachten van ondernemers over aanbestedende diensten

1. Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?
Verwacht wordt dat zowel de aanbestedende dienst als de ondernemer zich professioneel opstellen. Zij gaan met elkaar om op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van beide partijen verwacht worden dat zij kennis van het aanbestedingsproces hebben en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bij hen bekend zijn.

Door de standaard klachtenregeling onderdeel te maken van het aanbestedingsbeleid, committeert de aanbestedende dienst zich daaraan. De aanbestedende dienst zal ingediende klachten in ontvangst nemen en daar met spoed op ingaan. Als hij de klacht afwijst, zal hij dit behoorlijk motiveren.

De ondernemer verplicht zich daar tegenover om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en om de regeling niet te misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat de aanbestedende dienst niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met alle andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen worden.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

De ondernemer kan te allen tijde naar de rechter stappen om zijn klacht in een specifieke aanbesteding aanhangig te maken. Hij hoeft niet eerst een klacht bij de aanbestedende dienst in te dienen voordat hij zijn zaak bij de rechter aanhangig maakt.

2. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?
Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding

of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen.
Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn, Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst. Klachten kunnen wel 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 met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over optreden van een aanbestedende dienst dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

3. Wanneer kan een klacht worden ingediend?
De klachtenregeling schrijft geen termijn voor waarbinnen de ondernemer zijn klacht moet indienen. De ondernemer doet er echter goed aan om zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Als de klacht erg laat wordt ingediend, kan dit er toe leiden dat de aanbestedende dienst de klacht niet meer in de lopende aanbestedingsprocedure kan verhelpen. Hij kan dan nog wel lering trekken uit de klacht voor toekomstige aanbestedingen.

4. Wie kan een klacht indienen?
Alleen een belanghebbende bij een specifieke aanbesteding kan een klacht indienen. Onder belanghebbenden vallen ondernemers die direct belang hebben bij het verwerven van een overheidsopdracht. De volgende categorieën belanghebbenden kunnen onderscheiden worden:
- gegadigden,
- (potentiële) inschrijvers,
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers,
- brancheorganisaties en klachtenloketten van ondernemers.

Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Anoniem klagen kan niet. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

III. De procedure bij het indienen van een klacht

1. Uitgangspunten
Bij elke aanbesteding vermeldt de aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken waar ondernemers mogelijke klachten kunnen indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

Het is aan de aanbestedende dienst om uiteindelijk te bepalen op welke wijze hij inhoudelijk op de klacht reageert. Als hij zijn beslissing genomen heeft moet hij echter altijd tijdig en op passende wijze aan de klager laten weten wat hij beslist heeft (terechte klacht, de klacht is niet terecht of slechts gedeeltelijk) en welke conclusies hij uit de klacht heeft getrokken, dus wat de aanbestedende dienst met de klacht gaat doen.

2. Voorafgaand aan het indienen van een klacht
Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van een klachtenprocedure te leiden. Vragen en verzoeken met betrekking tot de aanbestedingsdocumenten moet de ondernemer tijdig bij de aanbestedende dienst inbrengen, opdat deze daarop in de nota van inlichtingen (of, wanneer de ondernemer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid heeft, in een schriftelijk antwoord buiten de nota van inlichtingen om) kan ingaan. Slechts wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen c.q. het vertrouwelijk verstrekte antwoord, dan wel zijn verzoeken niet op de aanbestedingsdocumenten betrekking hebben, kan hij bij de aanbestedende dienst een klacht indienen.

3. Het klachtenmeldpunt

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt. Dat is een aanspreekpunt binnen de aanbestedende dienst, dat onafhankelijk en met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de aanbestedende dienst. Dat kan er voor zorgen dat klachten snel en laagdrempelig worden opgelost.

4. De procedure

a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijk klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
d. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigde 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 gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
e. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts. Als de commissie de klacht in behandeling neemt zijn de bepalingen van deel 2 van deze Regeling van overeenkomstige toepassing.
g. Nadat op de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder instemming van de wederpartij de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorleggen. Zie daarvoor deel 2 van deze Regeling “Commissie van aanbestedingsexperts” onder 8.

5. Welke stappen moet een aanbestedende dienst nemen?

Om de klachtenregeling te laten werken dient de aanbestedende dienst een aantal acties in gang te zetten. De aanbestedende dienst:

a. wijst een of meer personen aan die als contactpersoon voor de aanbesteding fungeren,
b. wijst een of meer personen aan die als klachtenmeldpunt fungeren,
c. neemt in zijn aanbestedingsbeleid een beschrijving van de klachtenprocedure op,
d. vermeldt bij iedere aanbesteding (eventueel met een verwijzing naar de website) waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure zal verlopen,
e. evalueert na een jaar de werking van het klachtenmeldpunt en voert verbeteringen door daar waar gewenst.

Om de klacht voldoende te kunnen beoordelen, moeten de personen die het klachtenmeldpunt vormen enig verstand hebben van inkopen en aanbesteden en inzicht in aanbestedingsprocedures hebben. Deze personen dienen bij voorkeur bij de aanbestedende dienst een zeker gezag te hebben. Het is daarnaast een pré als een of meer van deze personen een juridische achtergrond hebben.

Meerdere aanbestedende diensten kunnen de klachten ook door een gezamenlijk klachtenmeldpunt laten behandelen, bijvoorbeeld als individuele aanbestedende diensten te klein zijn om een eigen klachtenmeldpunt in te stellen. Een voorbeeld is een vertegenwoordiger van een grotere gemeente die tevens het centrale aanspreekpunt is voor een aantal naburige kleinere gemeenten. Een ander voorbeeld is het aanwijzen van een klachtenmeldpunt voor een bepaald type aanbestedende diensten in een regio, zoals scholen, universiteiten of ziekenhuizen.

De behandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

IV. Klacht van aanbestedende dienst over een ondernemer

In het geval dat een aanbestedende dienst met betrekking tot een aanbesteding een klacht over een ondernemer heeft, dan kan de aanbestedende dienst die aan de orde stellen bij die ondernemer.

De ondernemer bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. De ondernemer bestudeert de klacht met spoed en laat de aanbestedende dienst gemotiveerd weten wat zijn reactie is op de klacht.

Deel 2: Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Inleiding

De Commissie van Aanbestedingsexperts kan bijdragen aan een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling van klachten. Op verzoek van een ondernemer of een aanbestedende dienst kan de commissie bemiddelen en advies geven over de klacht. De Commissie van Aanbestedingsexperts is een onafhankelijke commissie, waarin experts zitting hebben die hun sporen in de aanbestedingspraktijk hebben verdiend. De experts moeten in staat zijn om goed onderbouwde, evenwichtige en bruikbare adviezen te geven aan ondernemers en aanbestedende diensten. De uitkomst is zwaarwegend en kan door de aanbestedende dienst niet zomaar naast zich worden neergelegd.

Het kader waarbinnen de Commissie van Aanbestedingsexperts werkt wordt mede bepaald door de beperking dat het inschakelen van de Commissie geen extra rechtsgang is en dat een advies van de Commissie niet bindend is. De Commissie heeft niet de bevoegdheid om een aanbestedingsprocedure stil te leggen.

2. **Doel, taken en bevoegdheden van de Commissie van Aanbestedingsexperts**

Het doel van de Commissie is bij te dragen aan een verbetering van de dialoog tussen partijen en het voorkomen dat de stap naar de rechter wordt genomen. Daarnaast is het doel van de Commissie om de professionaliteit van de aanbestedingspraktijk verder te verbeteren en een leereffect teweeg te brengen bij ondernemingen en aanbestedende diensten.

De taken van de Commissie zijn: bemiddelen en adviseren met betrekking tot door haar in behandeling genomen klachten

De Commissie heeft de bevoegdheid om zelf te bepalen of zij aan haar voorgelegde klachten in behandeling wil nemen of niet. De Commissie laat zich hierbij leiden door haar hierboven vermelde doelen. Als de Commissie een aan haar voorgelegde klacht niet in behandeling neemt, motiveert de Commissie waarom zij dat doet .

De Commissie heeft de vrijheid om de behandeling van een klacht te staken als een klacht onder de rechter is. Partijen lichten de Commissie onverwijld in als de zaak waarin een klacht aan de Commissie is voorgelegd onder de rechter komt.

De Commissie kan ook klachten in ontvangst nemen tussen een ondernemer en een aanbestedende dienst in geval die aanbestedende dienst de standaard klachtenregeling niet heeft ingevoerd.

3. **Inrichting Commissie van Aanbestedingsexperts**

De Commissie van Aanbestedingsexperts bestaat uit een voorzitter, een vice-voorzitter en een aantal experts. De voorzitter is het gezicht naar buiten van de Commissie. De vice-voorzitter vervangt de voorzitter bij diens afwezigheid. De voorzitter kan ook taken aan de vice-voorzitter overdragen. Voorzitter en vice-voorzitter worden benoemd door de minister van EL&I.

De voorzitter stelt de lijst van experts samen. In deze lijst zijn de volgende groepen evenwichtig vertegenwoordigd:

- Wetenschappers, (oud-)rechters en (oud-)advocaten,
- Personen afkomstig uit de kring van aanbestedende diensten (uit de overheidssfeer),
- Personen uit de kring van ondernemers.

De Commissie kan klachten meervoudig of enkelvoudig behandelen. Enkelvoudige behandeling geschiedt door de voorzitter, de vice-voorzitter of een expert. Meervoudige behandeling geschiedt door drie personen uit de Commissie. De voorzitter bepaalt of de klacht enkelvoudig of meervoudig behandeld wordt en wijst de behandelende persoon/personen aan. Bij meervoudige behandeling draagt hij zorg voor een evenwichtige samenstelling.

De voorzitter stelt een reglement op voor de verdere inrichting en werkwijze van de Commissie.

4. Randvoorwaarden

De voorzitter, de vice-voorzitter en de experts moeten deskundig zijn op het gebied van aanbestedingen en/of inkoop en gezag en draagvlak hebben in de kringen van aanbestedende diensten en ondernemers. Kennis en kunde moet door de commissie geborgd worden.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de commissieleden moeten via het reglement geborgd worden (o.a. door toetsing bij de benoeming ten algemene en voor iedere zaak opnieuw). De schijn van partijdigheid moet vermeden worden.

5. Ondersteuning van de Commissie en rol van het secretariaat

De Commissie van Aanbestedingsexperts wordt ondersteund door een secretariaat. Het secretariaat wordt (de eerste jaren) gefaciliteerd door PIANOo. Het secretariaat bestaat uit personen die verstand hebben van de aanbestedingspraktijk.

6. Welke klachten kunnen worden voorgelegd aan de Commissie?

Klachten van ondernemers die aan de Commissie kunnen worden voorgelegd zijn:

- Schriftelijke meldingen van ondernemers, die belang hebben bij een aanbesteding, aan de aanbestedende dienst, waarin de ondernemers gemotiveerd aangeven dat zij het niet eens zijn met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen.
- Ook aanbestedende diensten kunnen klachten aan de Commissie voorleggen. Dit zijn schriftelijke meldingen met betrekking tot aanbestedingen of onderdelen, waarin de aanbestedende diensten gemotiveerd aangeven dat zij het niet eens zijn met gedragingen van een ondernemer.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de nieuwe Aanbestedingswet vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst. Klachten kunnen wel 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 met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over optreden van een aanbestedende dienst dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

In beginsel wordt een ondernemer verzocht zijn klacht eerst bij de aanbestedende dienst in te dienen en deze klacht pas aan de commissie van aanbestedingsexperts voor te leggen als de aanbestedende dienst hetzij op de klacht heeft beslist hetzij in gebreke blijft om binnen redelijke tijd die beslissing te nemen. De gedachte hierachter is tweeledig:

1. Aanbestedende diensten dienen de kans te krijgen om op een klacht te reageren en deze zelf op een voor beide partijen aanvaardbare wijze af te doen, voordat een externe instantie wordt ingeschakeld;
2. De Commissie van Aanbestedingsexperts kan slechts effectief zijn als zij snel en efficiënt kan werken. Dit zal naar de mening van de schrijfgroep beperkt mogelijk zijn als zij zou worden geconfronteerd met een ongefilterde stortvloed aan klachten, waarbij het weerwoord van degene tegen wie de klacht zich richt onbekend is.

Ook van aanbestedende diensten die een klacht hebben over ondernemers wordt gevraagd de stappen in overeenkomstige volgorde te doorlopen.

In geval een aanbestedende dienst geen klachtenmeldpunt heeft ingesteld dan wel de aanbestedende dienst of ondernemer heeft nagelaten om binnen redelijke tijd de klacht in behandeling te nemen en daarop te beslissen, dan kan de klacht voor bemiddeling of advies aan de Commissie worden voorgelegd.

De Commissie van Aanbestedingsexperts is vrij om een aan haar voorgelegde klacht niet in behandeling te nemen.
Als de voorzitter namens de Commissie besluit om een klacht niet in behandeling te nemen, dan deelt de Commissie dat met spoed gemotiveerd schriftelijk aan de klager en de wederpartij mede.

7. Betaling

De Commissie brengt voor klachten die zij in behandeling neemt per klacht een in het reglement vast te stellen bedrag in rekening. Wanneer de Commissie een klacht (gedeeltelijk) gefundeerd vindt, dan kan de Commissie bepalen dat het betaalde bedrag geheel of gedeeltelijk wordt teruggestort.

8. **Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie**

Route naar Commissie van Aanbestedingsexperts:

a. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst of de ondernemer kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
b. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de aanbestedende dienst dan wel de ondernemer een beslissing heeft genomen op de klacht of als de aanbestedende dienst dan wel de ondernemer heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
c. Ook een klachtenmeldpunt kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen (zoals hiervoor in de standaard klachtenregeling vermeld onder III, 4 f).
d. De klager dient zijn klacht schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, in bij het secretariaat van de Commissie van Aanbestedingsexperts. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat daarnaast de dagtekening, de naam en het adres van de klager en de wederpartij en de aanduiding van de aanbesteding..
e. Het secretariaat van de Commissie van Aanbestedingsexperts registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht.
f. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
g. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgen beide partijen daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht In dit bericht vermeldt de Commissie de reden of redenen waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.

9. Wijze van behandeling van een klacht door commissie

Na ontvangst van een klacht wordt onderzocht of op basis van de bij de klacht aangeleverde documenten voldoende informatie is aangereikt om de klacht goed te kunnen beoordelen. Het secretariaat is bevoegd om aanvullende documentatie op te vragen bij ondernemer en/of de betrokken aanbestedende dienst. Deze stukken zullen – indien het vertrouwelijke of commercieel gevoelige stukken betreft – vertrouwelijk behandeld worden.

Als een klacht in behandeling is genomen, beslist de voorzitter of aan partijen wordt voorgesteld om eerst nog een poging te doen om de klacht in der minne op te lossen.
Indien een klacht niet in der minne kan worden opgelost, bereidt de Commissie een advies voor, waarbij zij wordt ondersteund door het secretariaat. Voordat de Commissie advies uitbrengt vindt hoor en wederhoor plaats.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en aangeleverde stukken worden niet openbaar gemaakt.

De Commissie kan nadere regels met betrekking tot de behandeling en advisering vastleggen in een reglement.

10. Het advies van de commissie

Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend. Partijen kunnen op ieder moment naar de rechter, maar stellen de Commissie zodra daartoe wordt overgegaan wel op de hoogte. Het schriftelijk advies wordt zowel aan de klager als de wederpartij bekend gemaakt.

Het advies van de Commissie wordt geanonimiseerd openbaar gemaakt op het moment dat de aanbestedingsprocedure is afgerond en de aanbesteding definitief gegund is.

Met instemming van partijen kan het advies:

- met vermelding van de namen van betrokken partijen openbaar worden gemaakt.
- al tijdens de aanbestedingsprocedure openbaar worden gemaakt (met vermelding van namen, dan wel geanonimiseerd.

Geanonimiseerde adviezen worden op een website gepubliceerd. Eventueel kan het advies ingekort worden.

11. Evaluatie

De gehele klachtenregeling wordt 2 jaar na inwerkingtreding geëvalueerd. De evaluatie loopt parallel aan de evaluatie van de nieuwe Aanbestedingswet.

Getoetst wordt op de tevredenheid van aanbestedende diensten en ondernemers over de klachtenregeling. Voor zover mogelijk wordt ook nagegaan of de doelen die bij de klachtenregeling voor ogen stonden, zijn bereikt.

Bijlage 1

Voorgeschiedenis

Uit de consultatie (2009) van het wetsvoorstel Aanbestedingswet 20.. bleek dat de meningen van partijen uiteen lopen als het gaat om klachtenafhandeling. Belanghebbenden werd toen gevraagd hoe zij tegen een centraal klachtenloket bij aanbesteden voor en door ondernemers aankeken. Aanbestedende diensten reageerden terughoudend. Zij zagen meer in een interne klachtenprocedure binnen de aanbestedingsprocedure. Sommigen zagen echter wel toegevoegde waarde, daar waar het kan bijdragen aan een verbetering van de professionaliteit van beide kanten. Ondernemers konden zich over het algemeen vinden in de oprichting van een centraal klachtenloket mits de bestaande branche initiatieven hun werk kunnen blijven doen.

In 2009 heeft de Raad van Advies onder leiding van de heer mr. Willem Stevens een advies over de Nieuwe Aanbestedingswet uitgebracht aan de minister van Economische Zaken. De Raad gaf in overweging om een door ondernemers opgezet centraal loket te ondersteunen, zonder bestaande initiatieven aan te tasten. Dit centrale loket kan tijdens de aanbestedingsprocedure fungeren als klachtencentrum. Snelheid en slagvaardigheid zijn daarbij van groot belang. Voor de fase na de aanbestedingsprocedure adviseerde de Raad te komen tot een instituut van onafhankelijke en gezaghebbende geschillenbemiddeling vooralsnog zonder juridisch bindende status. Naar de mening van de Raad kan een dergelijk instituut via zijn bemiddeling een groot aantal problemen tijdens aanbestedingen en juridische procedures voorkomen. Tevens worden op deze wijze *best practices* geformuleerd ter verbetering van aanbestedingsprocessen in de toekomst. In de sector werken functioneert de Stichting Bouwreflectie naar tevredenheid. De Raad benadrukte belang en noodzaak van betrokkenheid van overheidsopdrachtgevers en ondernemers om dit initiatief succesvol vorm te geven. De Raad gaf in overweging om met vertegenwoordigers van overheidsopdrachtgevers (procedure-) afspraken te maken over het tijdig en snel in behandeling nemen van klachten die door het centrale loket na zorgvuldige filtering worden aangebracht.

Op basis van het advies van de Raad van Advies en de reacties op de consultatie is in de Memorie van Toelichting van het wetsvoorstel Aanbestedingswet 20.. aangepast op het punt van klachtenafhandeling. Aangekondigd is dat EL&I het initiatief gaat nemen om klachtenafhandeling te verbeteren door:

1. met partijen een standaard klachtenregeling voor aanbestedende diensten te ontwikkelen;
2. over te gaan tot de oprichting van een centrale commissie van aanbestedingsexperts die bemiddelt bij meningsverschillen tussen aanbestedende dienst en ondernemer;
3. in overleg met ondernemers te bekijken of ondernemers kunnen worden ondersteund bij het opzetten van een aanbestedingsloket dat de functie heeft van een algemeen adviescentrum.

De initiatieven dienen niet alleen bij te dragen aan betere communicatie tussen partijen, maar ook bij te dragen aan verdere professionalisering van partijen en meer uniformering van de aanbestedingspraktijk. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de standaard klachtenregeling in de praktijk door een groot aantal aanbestedende diensten wordt overgenomen en toegepast. De commissie van aanbestedingsexperts moet in de praktijk bijdragen aan meer onderling begrip tussen partijen en verdere professionalisering van partijen.

Het advies dat het klachtenmeldpunt doet op basis van de standaard klachtenregeling valt onder een besluit ter voorbereiding van een privaatrechtelijke rechtshandeling (uitzonderingsbepaling artikel 8:3 Awb). Bezwaar en beroep op basis van de Awb is dan niet mogelijk.

Bijlage 2

Samenstelling van de schrijfgroep

Voorzitter
Mr. Peter Lampe, oud-president rechtbank Maastricht, oud-voorzitter Raad van Arbitrage voor de Bouw.

Leden
Mr. Margreet van Deurzen, Stichting Marktwerking Installatietechniek (SMI) en Uneto-VNI
Mr. drs. Joost Fijneman, Stichting Aanbestedingsinstituut Bouw en Infra, Bouwend Nederland
Mr. Peter van Schelven, ICT~Office

Mr. ing. Charles Petit, Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Rijkswaterstaat
Drs. Xandra van Lipzig, gemeente Apeldoorn, lid Ambtelijke Commissie Inkopen & Aanbesteden VNG

Secretariaat
Mr. Aimée Verhulsdonck, Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie
Mr. Michiel van Dijk, Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie
Mr. Sander van Sluis, Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.