

Klachtenregeling aanbestedingen

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Wat is een klacht?	4
3.	Wat is het verschil tussen een klacht en een vraag?	4
4.	Wie kunnen een klacht indienen?	4
5.	Hoe kan een klacht worden ingediend?	5
6.	Randvoorwaarden voor het indienen van een klacht	5
7.	Procedure afhandeling van een klacht	6
8.	Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA)	7
9.	Inwerkingtreding	7

1. Inleiding

De Gemeente Bergen op Zoom geeft ondernemers, inschrijvers, gegadigden (verder te noemen: marktpartijen) de mogelijkheid om zowel voorafgaand aan, tijdens als na afloop van een aanbestedingsprocedure een klacht in te dienen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure.

In deze klachtenregeling zijn de volgende elementen nader uitgewerkt:

Paragraaf 2	Wat is een klacht?
Paragraaf 3	Wat is het verschil tussen een klacht en een vraag?
Paragraaf 4	Wie kunnen een klacht indienen?
Paragraaf 5	Hoe kan een klacht worden ingediend?
Paragraaf 6	Randvoorwaarden voor het indienen van een klacht
Paragraaf 7	Procedure afhandeling van een klacht
Paragraaf 8	Commissie van Aanbestedingsexperts
Paragraaf 9	Inwerkingtreding

2. Wat is een klacht?

Niet elke vraag van een marktpartij in een aanbestedingsprocedure hoeft te leiden tot een klacht en niet elke klacht hoeft te leiden tot het doorlopen van de in deze klachtenregeling omschreven standaardprocedure voor de afhandeling van klachten.

Een klacht is een schriftelijke melding aan de Gemeente Bergen op Zoom van een marktpartij die belang heeft bij de aanbesteding. De marktpartij geeft **gemotiveerd** aan op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding, de aanbestedingsprocedure of een onderdeel daarvan.

Klachten kunnen alleen betrekking hebben op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van geldende wet- en regelgeving vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het inkoop- en aanbestedingsbeleid in het algemeen van de Gemeente Bergen op Zoom.

3. Wat is het verschil tussen een klacht en een vraag?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd.

Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

4. Wie kunnen een klacht indienen?

Alleen marktpartijen die belang hebben bij de verwerving van de opdracht waar de klacht betrekking op heeft kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

- Geïnteresseerde marktpartijen
- (Potentiële) inschrijvers
- Onderaannemers van (potentiële) inschrijvers
- Brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van aangesloten marktpartijen

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

Anoniem klagen is niet toegestaan.

Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij één of meer marktpartijen van de branche leven, als klacht indienen.

5. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Klachten in het kader van de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden ingediend door het sturen van een e-mail naar klachtenbijaanbesteden@bergenopzoom.nl

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Onderwerp: vermelden “**klacht aanbesteding**” + titel en referentienummer van de betreffende aanbesteding
- Gegevens contactpersoon namens de marktpartij:
 - Bedrijfsnaam marktpartij
 - Naam, functie, contactgegevens van de contactpersoon
- Informatie met betrekking tot de klacht:
 - Beschrijving van de klacht
 - Verwijzing naar het deel van de aanbestedingsdocumenten waarop de betreffende klacht betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer en/of paragraafnummer
 - Vermelding of de klacht reeds aan de orde is geweest in de Nota van Inlichtingen, onder vermelding van het vraagnummer
 - Motivatie waarom de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de Gemeente Bergen op Zoom in de Nota van Inlichtingen
 - Voorstel voor een oplossing
 - Eventuele (onderbouwende) documenten toevoegen
 - Ondertekening: datum + naam en contactgegevens contactpersoon

6. Randvoorwaarden voor het indienen van een klacht

De klacht is vatbaar voor interpretatie en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende randvoorwaarden:

- De klacht wordt schriftelijk ingediend door een e-mail te sturen naar klachtenbijaanbesteden@bergenopzoom.nl
- De klacht heeft betrekking op een aanbesteding die is uitgeschreven door de Gemeente Bergen op Zoom
- Het onderwerp van de klacht valt binnen de reikwijdte van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op:
 1. Een handelen of nalaten van de Gemeente Bergen op Zoom in strijd met de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, of;
 2. de beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit, of;

3. in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor de aanbesteding waarover een klacht wordt ingediend.
- De klacht heeft **geen** betrekking op het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de Gemeente Bergen op Zoom
 - Als de klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over zijn/haar relatie met de hoofdaannemer
 - Als de klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld in de Nota van Inlichtingen, toont de marktpartij aan dat de reactie van de Gemeente Bergen op Zoom niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de marktpartij
 - De klacht is niet ingediend om misbruik te maken van de klachtenregeling. De aanbestedingsdeskundige die de klacht ontvangt, 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 marktpartij oneigenlijk gebruik danwel misbruik maakt van de klachtenregeling. De aanbestedingsdeskundige kan in een dergelijke situatie de Gemeente Bergen op Zoom adviseren een klacht over de betreffende marktpartij in te dienen bij de marktpartij zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA) in Den Haag.

7. Procedure afhandeling van een klacht

1. Ontvangst van de klacht op e-mailadres: klachtenbijaanbesteden@bergenopzoom.nl
2. Per omgaande per e-mail bevestiging van ontvangst van de klacht
3. Controle op volledigheid van de klacht conform paragraaf 5
4. Toewijzing van de klacht aan een aanbestedingsdeskundige (niet zijnde de adviseur Aanbesteden die de betreffende aanbesteding begeleidt)
5. Beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht conform paragraaf 6
6.
 - a. Indien **niet-ontvankelijk**: opstellen e-mail met motivatie die wordt voorgelegd aan de Clustermanager Ondersteuning Bestuur en Organisatie ter goedkeuring
 - b. Indien **ontvankelijk**: inhoudelijke behandeling klacht op basis van de door de klager verstrekte informatie, eventueel kan om aanvullende informatie worden gevraagd
7. Vaststelling of de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is
8.
 - a. Bij een **terechte** klacht: zo spoedig mogelijk per e-mail mededelen aan de klager welke corrigeren en/of preventieve maatregelen de Gemeente Bergen op Zoom neemt. Tevens andere (potentiële) inschrijvers hiervan op de hoogte stellen. Ondertekening door de Clustermanager Ondersteuning Bestuur en Organisatie

- b. Bij een **niet-terechte** klacht: zo spoedig mogelijk per e-mail de klacht gemotiveerd afwijzen. Ondertekening afwijzing door de Clustermanager Ondersteuning Bestuur en Organisatie

8. Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA)

Klachten die door de Gemeente Bergen op Zoom niet-ontvankelijk worden verklaard of voor de betreffende marktpartij niet op een bevredigende manier zijn afgerond, kunnen door de marktpartij worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA) in Den Haag.

De Gemeente Bergen op Zoom kan ook besluiten om, voorafgaand aan een beslissing, zelf de ingediende klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Uitspraken van de Commissie van Aanbestedingsexperts zijn niet bindend. Betrokken partijen hoeven het advies niet over te nemen en behouden te allen tijde het recht om het geschil aan de rechter voor te leggen. Adviezen van de Commissie van Aanbestedingsexperts kunnen bij een geschil voor de rechter meewegen.

De Gemeente Bergen op Zoom kan beslissen de aanbestedingsprocedure tijdens de klachtafhandeling op te schorten, maar is dat niet verplicht. De Commissie van Aanbestedingsexperts heeft geen bevoegdheid om een aanbestedingsprocedure op te (laten) schorten.

Voor meer informatie met betrekking tot klachtafhandeling bij aanbesteden, zie de publicatie op: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

9. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2021.