BIJLAGE G - Klachtenprocedure Diamant-groep

Ondanks dat de Diamant-groep de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van een aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft over een aanbesteding. Onder een klacht verstaat de Diamant-groep een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Voor gewone vragen of verduidelijkingen over een aanbesteding wordt verwezen naar het desbetreffende aanbestedingsdocument, waarin de mogelijkheden om antwoord op vragen te krijgen is beschreven. Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen.

Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. een aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen op klachtenmeldpunt@diamant-groep.nl. De klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de Diamant-groep. De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:
    - De klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
    - De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of brancheverenigingen) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
    - De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
    - De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de AWB wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.

    Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van een aanbestedingsprocedure.

2. De klacht zal in behandeling worden genomen door het hoofd Juridische Dienstverlening van de Diamant-groep. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.

3. Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure, wordt de klacht als volgt beantwoord: Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt bezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen. Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van Inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële inschrijvers worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.

4. Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige gunning wordt ingediend, neemt het klachtenmeldpunt de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle inschrijvers worden medegedeeld.

5. Een klacht kan op verzoek van de klager of op eigen initiatief door de aanbestedende dienst worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

6. Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. De rechtsbeschermingsparagraaf (d.w.z. de mogelijkheden om een kort gedingprocedure aanhangig te maken) van het desbetreffende aanbestedingsdocument is onverkort van toepassing