

Bijlage 10 – Klachtenregeling STOWA

Inleiding

Deze standaard klachtenregeling is bedoeld voor de behandeling en afhandeling van klachten bij aanbestedingen met als doel klachten snel en laagdrempelig af te handelen. Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenregeling te leiden.

De klachtenregeling bij aanbesteden van Stichting Toegepast Onderzoek Waterbeheer (STOWA) is gebaseerd op de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden*. Deze is opgesteld door het ministerie van Economische zaken.

Wat is een klacht?

Nota van Inlichtingen

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van (aspecten van) de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij STOWA inbrengen, zodat daarop in de Nota van Inlichtingen kan worden ingegaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten. Deze zaken gelden niet als een klacht.

Klacht

Een klacht is een schriftelijke melding aan STOWA van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding. In deze melding geeft de ondernemer gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Voorwaarden

Indien u een klacht wil indienen gelden de volgende voorwaarden:

- U bent belanghebbende bij deze aanbesteding: Gegadigde; (potentiële) Inschrijver; Onderaannemer van (potentiële) Inschrijver; brancheorganisatie en/of klachtloket van ondernemer.
- De klacht van een onderaannemer mag niet gaan over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer.
- Een anonieme klacht kan niet; wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, die bij één of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.
- De klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend.
- De klacht gaat niet over het aanbestedingsbeleid van STOWA in het algemeen.
- De klacht stelt dat een bepaald handelen of nalaten van STOWA in deze aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden.

- De klacht stelt dat STOWA inbreuk maakt op één of meer van de voor aanbesteding geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.
- Klachten waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is, kunnen niet worden voorgelegd aan het klachtenmeldpunt.
- De klacht wordt niet gebruikt om de klachtenregeling te misbruiken.

Procedure

Op het moment dat u een klacht indient, dan geldt de onderstaande procedure:

- Een klacht voldoet aan de boven gestelde voorwaarden.
- Schriftelijk indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt, via een e-mail naar het adres: administratie@stowa.nl; o.v.v. dagtekening, uw naam en anders en de aanduiding van de aanbesteding.
Maak hierbij duidelijk:
 - a. Waar de klacht over gaat
 - b. Hoe het knelpunt verholpen zou kunnen worden.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per e-mail ontvangst van de klacht.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en STOWA aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.
- Het klachtenmeldpunt houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer STOWA na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is of deels terecht is en STOWA corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt STOWA dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden 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.
- Wanneer STOWA na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst STOWA de klacht gemotiveerd af en bericht STOWA schriftelijk de ondernemer.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door STOWA 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 de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden* "Commissie van Aanbestedingsexperts" van toepassing.
- Nadat over 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 de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden* "Commissie van Aanbestedingsexperts" onder paragraaf 7: Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie.