

Bijlage 1: Klachtafhandeling bij aanbesteden VeiligheidNL (VNL)

I. Inleiding

1. Klachtenmeldpunt en klachtenregeling

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen VNL en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht.

Om een laagdrempelige, snelle en zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft VNL een klachtenmeldpunt ingesteld, dat te bereiken is per e-mail: klachten@veiligheid.nl VNL vermeldt bij elke aanbesteding in de aanbestedingsstukken waar en op welke wijze ondernemers een klacht kunnen indienen.

Het klachtenmeldpunt van VNL bij aanbesteden wordt gevormd door drie medewerkers van VNL, die niet direct betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.

Het meldpunt behandelt klachten zoals beschreven in deze klachtenregeling. Deze klachtenregeling is gebaseerd op het document 'Klachtafhandeling bij aanbesteden', definitieve versie 2013, opgesteld door het Ministerie van Economische Zaken.

De klachtenregeling bij aanbesteden is van toepassing op:

- de behandeling van klachten van ondernemers door VNL;
- de behandeling van klachten van VNL door de ondernemer op wie de klacht betrekking heeft.

2. Verschil tussen vragen en klachten

Deze klachtenregeling is niet bedoeld als alternatief voor de procedure voor de beantwoording van vragen, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, gericht op verduidelijking. Vragen dienen te worden gesteld en worden beantwoord op de wijze zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

3. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Deze klachtenregeling laat onverlet dat in de Awb de mogelijkheid voor een ieder is opgenomen om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten die tevens bestuursorgaan in de zin van de Awb zijn. In de Awb is in titel 9.1 'Klachtbehandeling door een bestuursorgaan' bepaald dat iedereen bij een bestuursorgaan kan klagen over de gedragingen van dat orgaan of van mensen die daarvoor werken. Daaronder vallen onder andere gedragingen op het terrein van aanbesteden.

4. Kort geding

Een ondernemer die, al dan niet, een klacht heeft ingediend kan te allen tijde naar de rechter stappen om de kwestie in kort geding te beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal in de regel door VNL opgeschort worden tot na de uitspraak van de rechter.

II. Klachten van ondernemers over VNL

1. Reikwijdte

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet, of zoals nadien gewijzigd, vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van VNL in het algemeen.

2. Wie kan een klacht indienen?

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke opdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen uitsluitend:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, voor zover de klacht geen betrekking heeft op de relatie tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer;
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Het is niet toegestaan anoniem een klacht in te dienen. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren, die bij een of meer ondernemers van de branche leven met betrekking tot een specifieke aanbesteding, als klacht indienen.

3. De stappen van de klachtenprocedure

a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk, per e-mail, in bij het klachtenmeldpunt:

klachten@veiligheid.nl

In deze schriftelijke klacht vermeldt hij dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt, een motivering van de klacht en hoe het knelpunt zou kunnen worden verholpen. 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. In de bevestiging wordt vermeld dat VNL er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling volgens deze klachtenregeling. Ook wordt vermeld dat de ondernemer kan verzoeken de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb toe te passen. In dat geval zal VNL de klacht behandelen conform de Awb.

VNL is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Het klachtenmeldpunt laat de ondernemer en de overige bij de aanbesteding betrokken ondernemers zo spoedig mogelijk weten of VNL de aanbestedingsprocedure naar aanleiding van de klacht opschort.

c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en VNL 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. Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de directeur van VNL.

d. Wanneer VNL na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en VNL corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt VNL dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. VNL voegt het advies van het klachtenmeldpunt bij de schriftelijke bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Tegen deze bevindingen staat geen bezwaar of beroep open. Ook de andere (potentiële) inschrijvers of gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan VNL de overige bij de aanbesteding betrokken ondernemers gelijktijdig met de indiener van de klacht op de hoogte stellen, bijvoorbeeld in een nota van inlichtingen, over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

Als de ondernemer die de klacht heeft ingediend een gerechtvaardigd commercieel belang heeft bij vertrouwelijkheid, kan de klacht vertrouwelijk worden behandeld.

e. Wanneer VNL na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst VNL op basis van het advies van het klachtenmeldpunt de klacht gemotiveerd af en stelt de ondernemer hiervan schriftelijk op de hoogte.

f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door VNL wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

g. Als VNL aan de ondernemer heeft laten weten hoe zij de klacht adresseert, of als VNL nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. Zie daarvoor de informatie vermeld in het aanbestedingsdocument.