

Bijlage 6: Klachtenregeling Aanbestedende Dienst

Deze standaard klachtenprocedure vormt het kader voor de afhandeling van klachten van belanghebbenden bij een aanbestedingsprocedure waarbij de Aanbestedende Dienst optreedt 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 standaardprocedure voor klachtenafhandeling te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de Ondernemer bij de Aanbestedende Dienst inbrengen voorafgaand aan de datum voor het indienen van vragen, zoals gespecificeerd in het toepasselijke aanbestedingsdocument, zodat daarop in de Nota van inlichtingen kan worden ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding door de Aanbestedende Dienst waarin de Ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten Ondernemers klachten indienen.

Voorwaarden:

De Aanbestedende Dienst zal uw klacht in behandeling nemen als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. U bent een belanghebbende bij een aanbesteding waarbij de Aanbestedende Dienst optreedt. Dat wil zeggen dat u een gegadigde; Combinant; (potentiële) Inschrijver; Onderaannemer van (potentiële) Inschrijver; brancheorganisatie en/of klachtloket van Ondernemer bent. Indien u een Onderaannemer bent, mag uw klacht niet gaan over de relatie Hoofdaannemer – Onderaannemer.
2. U kunt geen anonieme klacht indienen; wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, die bij een of meer Ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.
3. De klacht kan alleen per e-mail worden ingediend op het onder “Procedure” genoemde e-mailadres.
4. De klacht gaat niet over het aanbestedingsbeleid de Aanbestedende Dienst in het algemeen.
5. De klacht heeft betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.
6. De klacht stelt gemotiveerd dat (1) een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende Dienst in de desbetreffende aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden of (2) de Aanbestedende Dienst inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.
7. De klacht wordt niet gebruikt om de klachtenregeling te misbruiken.

Procedure:

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende Dienst, via een e-mail naar het e-mailadres backoffice@energie-makelaar.com o.v.v. dagtekening, uw naam en adres en de aanduiding van de desbetreffende aanbesteding.
2. Maak in uw e-mail duidelijk:
 - Waarover de klacht gaat (zie punt 7 onder “Voorwaarden”); en
 - Hoe uw klacht verholpen zou kunnen worden.
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt per e-mail de ontvangst van de klacht.
4. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de Ondernemer aan de Aanbestedende Dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.
5. Het klachtenmeldpunt houdt rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure waarop de klacht ziet.
6. Het klachtenmeldpunt legt het resultaat van haar onderzoek voor aan de Aanbestedende Dienst.

7. Wanneer de Aanbestedende Dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is of deels terecht is en de Aanbestedende Dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen zal treffen, dan deelt de Aanbestedende Dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de Ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden 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 op hetzelfde moment worden gecommuniceerd als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
8. Wanneer de Aanbestedende Dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst de Aanbestedende Dienst de klacht gemotiveerd af en bericht de Aanbestedende Dienst schriftelijk de Ondernemer.
9. 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 de Klachtenregeling “Commissie van aanbestedingsexperts”¹ van toepassing.
10. 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 Klachtenregeling “Commissie van Aanbestedingsexperts” onder 8: Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie.

¹ Standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Opgesteld door de schrijfgroep die hiervoor is ingesteld door het ministerie van Economische Zaken.