

Bijlage 3 – Klachtenregeling aanbestedingen

Europese openbare aanbesteding Applicant Tracking Systeem (ATS) en Vendor Management Systeem (VMS) – Regio West-Brabant | kenmerk K011612

Deze bijlage vervangt de eerder gepubliceerde Bijlage 3 (Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant). Vastgesteld naar aanleiding van de 1e Nota van Inlichtingen.

1. Inleiding

Goede communicatie tussen partijen in een aanbestedingsprocedure is essentieel om tot een goed resultaat te komen. Wanneer partijen van mening verschillen, is het belangrijk snel en laagdrempelig tot een oplossing te komen. Daarvoor is een goede afhandeling van klachten essentieel. Deze klachtenregeling kan daarbij helpen.

Deze regeling geldt voor de hierboven genoemde aanbesteding, voor beide percelen (perceel 1 – ATS en perceel 2 – VMS). De aanbestedende dienst is de Regio West-Brabant, die optreedt als penvoerder namens de Deelnemende Organisaties.

2. Afbakening

Een klacht is een schriftelijke melding van een betrokken inschrijver of gegadigde waarin hij gemotiveerd aangeeft waarom hij het niet eens is met (een onderdeel van) de aanbesteding.

Klachten over het inkoopbeleid van de Regio West-Brabant of voorstellen ter verbetering daarvan vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan lydia.derijke@west-brabant.eu.

Klachten in het kader van deze regeling hebben betrekking op een concrete aanbestedingsprocedure. Niet elke vraag tijdens een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren, en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenregeling te leiden. Een klacht kan gedurende de gehele aanbestedingsprocedure worden ingediend, maar steeds geldt dat over het betreffende onderwerp eerst een vraag moet zijn gesteld via de vragenmodule van TenderNed, zodat die vraag in de Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord (zie paragraaf 1.5 van het beschrijvend document voor de termijnen).

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van bepaalde aspecten van de aanbestedingsprocedure, moeten tijdig bij de aanbestedende dienst worden ingebracht, zodat daarop op één van de volgende wijzen kan worden gereageerd:

- door middel van de Nota van Inlichtingen; of
- wanneer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid bestaat, in een schriftelijk antwoord buiten de Nota van Inlichtingen om.

Wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen dan wel met het vertrouwelijk verstrekte antwoord, kan hij daarna een klacht indienen.

3. Wat is een klacht

Een klacht is een schriftelijke mededeling waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Klachten houden verband met aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen, en kunnen onder meer betrekking hebben op:

- de transparantie van het proces;
- de gelijke behandeling;
- de proportionaliteit;
- de aanbestedingsdocumenten, waaronder het beschrijvend document, het Programma van Eisen en de bijlagen;
- de gestelde termijnen;
- het feitelijke gedrag van de aanbestedende dienst tijdens de aanbestedingsprocedure.

4. Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door:

- een (potentieel of betrokken) gegadigde; of
- een (potentieel of betrokken) inschrijver; of

- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden*; of
- een brancheorganisatie of een branchegerelateerd adviescentrum van ondernemers.

Anoniem klagen kan **niet**. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot deze aanbesteding, die bij een of meer ondernemers in de branche leven, als klacht indienen.

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

5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als “het klachtenmeldpunt”. De Regio West-Brabant is voor de aanbesteding ‘Europese openbare aanbesteding ATS en VMS’ met kenmerk K011612 aangesloten bij het gezamenlijk klachtenmeldpunt van **Karel**. Dit gezamenlijk klachtenmeldpunt is te bereiken via klachtenmeldpunt@wijzijnkarel.nl.

Behandeling van de klacht geschiedt door één of meer leden van het klachtenmeldpunt die niet bij de betreffende aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

6. De klachtenprocedure

6.1 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Klachten in het kader van deze aanbesteding kunnen uitsluitend worden ingediend door het sturen van een e-mail aan klachtenmeldpunt@wijzijnkarel.nl met de volgende informatie:

- onderwerp: “klacht” + Europese openbare aanbesteding ATS en VMS + kenmerk K011612 + Regio West-Brabant + perceel 1 (ATS) en/of perceel 2 (VMS);
- gegevens van de klagende partij: naam van het bedrijf en naam, functie en contactgegevens van de contactpersoon;
- een beschrijving van de klacht;
- een verwijzing naar het deel van de aanbestedingsdocumenten waarop de klacht betrekking heeft, onder vermelding van het paragraaf- en/of paginanummer;
- of de klacht al aan de orde is geweest in de Nota van Inlichtingen, onder vermelding van het vraagnummer;
- in hoeverre en waarom de klager niet akkoord is met het antwoord van de aanbestedende dienst;
- een voorstel voor een oplossing;
- eventuele relevante documenten als bijlage;
- ondertekening van de e-mail: datum, naam en contactgegevens van de contactpersoon.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en noemt daarbij een richttermijn waarbinnen een beslissing kan worden verwacht. Indien de klacht niet eerder als vraag is voorgelegd, merkt het klachtenmeldpunt de klacht aan als vraag en zendt het deze ter afhandeling door aan het aanbestedingsteam. Het klachtenmeldpunt informeert de klager daarover per e-mail.

6.2 Afhandeling van de klacht

- Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst voor deze aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure (paragraaf 1.5 van het beschrijvend document).
- Het klachtenmeldpunt informeert de aanbestedende dienst over de uitkomst van het onderzoek en stelt die aan haar beschikbaar.
- Komt de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie dat de klacht terecht of deels terecht is en treft zij corrigerende en/of preventieve maatregelen, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens de aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. De overige bij de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld indien het transparantie- of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase van de procedure worden de maatregelen via een Nota van Inlichtingen aan alle betrokkenen gecommuniceerd, op hetzelfde moment waarop de klager bericht krijgt.

- Komt de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht gelet op de stand van de aanbestedingsprocedure te laat is ingediend, dan wijst het klachtenmeldpunt de klacht namens de aanbestedende dienst gemotiveerd af en bericht het de klager daarover.
- Nadat op de klacht is beslist, of nadat is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht te beslissen, kan de klager de klacht ook zonder toestemming van de aanbestedende dienst voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht kan niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd indien de aanbestedende dienst niet de gelegenheid heeft gehad binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.

7. Overige bepalingen

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op en verlengt de in paragraaf 1.5 van het beschrijvend document opgenomen termijnen niet, tenzij de aanbestedende dienst anders bepaalt en dat via een Nota van Inlichtingen bekendmaakt.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om een aanbestedingsgeschil te doen beslechten door de bevoegde rechter. Op grond van paragraaf 5.4 van het beschrijvend document wordt een kort geding aanhangig gemaakt bij de rechtbank Zeeland – West-Brabant, locatie Breda. Indien een klacht verband houdt met een aanbestedingsprocedure waarover ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, kan het klachtenmeldpunt besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Deze klachtenregeling vervangt voor deze aanbesteding de Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant 2015; die regeling ziet op klachten over gedragingen van bestuursorganen en ambtenaren in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en is op deze aanbestedingsprocedure niet van toepassing.