# Bijlage 11 Klachtenprocedure

**Klacht**
Een klacht is een schriftelijke melding aan een aanbestedende dienst afkomstig van een klager die een belanghebbende is bij de aanbesteding[1], waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

De inhoud van de klacht moet minimaal bevatten:
- De dagtekening.
- De naam en het adres van de klager.
- De naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager.
- De naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.
- De aanduiding van de aanbesteding.
- De inhoud van de klacht waarbij de klacht duidelijk als zodanig wordt benoemd.
- Hoe volgens de klager de klacht verholpen zou kunnen worden.

Niet elke vraag van een belanghebbende in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenprocedure te leiden. Hierbij geldt het principe: "eerst vragen, dan klagen". Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de klager tijdig bij de aanbestedende dienst inbrengen, conform het gestelde in het aanbestedingsdocument. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.
Wanneer de klager het oneens blijft met de reactie van de aanbestedende dienst, of een reactie uitblijft, kan hij bij de aanbestedende dienst een klacht indienen. Ook kan een belanghebbende een klacht indienen als er ingevolge het aanbestedingsdocument geen gelegenheid (meer) openstaat om vragen te stellen.

**Waarover kan een klacht gaan?**
Klachten hebben betrekking op één of meer aspecten van een aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.
De klager kan een klacht indienen over alle soorten aanbestedingsprocedures (ongeacht de drempelwaarde) inzake:
• de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van een lopende aanbesteding;
• de selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
• de situatie waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had gemoeten.

**Wie kan een klacht indienen?**
Een klacht kan worden ingediend door partijen die belang hebben bij de verwerving van een specifieke aanbesteding. Daaronder vallen:
- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

Er mag niet anoniem worden geklaagd. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

[1] Onder aanbesteding wordt ook offertetraject verstaan.

**Tot wanneer kan een klacht worden ingediend?**
De klager doet er verstandig aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Als de klacht erg laat of te laat wordt ingediend, kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst de klacht sowieso niet meer in de lopende procedure kan verhelpen.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

**Waar moet een klacht worden ingediend?**
Een klacht dient schriftelijk te worden gericht aan het:
KlachtenmeldpuntAanbesteden@minezk.nl.

De behandeling van de klacht geschiedt door één of meer personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

**De klachtenafhandeling**
a. Klachten die bij het klachtenmeldpunt worden ingediend, worden afgehandeld op basis van deze klachtenprocedure en niet op basis van de Awb.
b. Na ontvangst van de klacht conform de hierboven beschreven wijze, bevestigt het klachtenmeldpunt per omgaande de ontvangst van de klacht.
c. Vervolgens onderzoekt het klachtenmeldpunt, eventueel aan de hand van de door de klager en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht gegrond is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure. In het geval dat de klager voordat het klachtenmeldpunt de gelegenheid heeft gehad over de ingediende klacht te beslissen, de klacht voorlegt aan de daartoe aangewezen rechter verklaart het klachtenmeldpunt de klager (alsnog) niet-ontvankelijk.
d. Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de aanbestedende dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het is vervolgens aan de aanbestedende dienst om - met inachtneming van het advies van het klachtenmeldpunt - over de klacht te beslissen.
e. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht (deels) terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. 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 worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de klager het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
f. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de klager.
g. Als de aanbestedende dienst aan de klager heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (behalve als de klacht ziet op een selectie- of gunningsbeslissing) of aan de daartoe bevoegde voorzieningenrechter.