Bijlage 1 Klachtenregeling aanbestedingen Diamant-groep

1. Inleiding

De Diamant-groep streeft naar een zorgvuldige en transparante uitvoering van haar aanbestedingsprocedures. Het kan echter voorkomen dat een ondernemer bezwaren heeft tegen (onderdelen van) een aanbestedingsprocedure. Voor dergelijke gevallen is deze klachtenregeling opgesteld.

De klachtenregeling heeft een corrigerend en zo nodig bijsturend karakter en is bedoeld om klachten snel, zorgvuldig en laagdrempelig te behandelen. Voor vragen of verzoeken om verduidelijking wordt verwezen naar de betreffende aanbestedingsstukken en de daarin beschreven procedure voor het stellen van vragen (Nota van Inlichtingen).

2. Reikwijdte en afbakening

Een klacht in de zin van deze regeling is een schriftelijke mededeling van een belanghebbende ondernemer waarin gemotiveerd wordt aangegeven waarom hij het niet eens is met (een onderdeel van) een specifieke aanbestedingsprocedure van de Diamant-groep.

De klacht dient betrekking te hebben op een concrete aanbestedingsprocedure. Klachten over het algemene inkoop- of aanbestedingsbeleid van de Diamant-groep vallen buiten het bereik van deze regeling.

Een ondernemer dient onduidelijkheden of bezwaren in beginsel eerst aan de orde te stellen via de Nota van Inlichtingen. Indien de ondernemer zich niet kan verenigen met de reactie daarop, kan hij een klacht indienen overeenkomstig deze regeling.

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 de het proces
-de gelijke behandeling
-de proportionaliteit
-de aanbestedingsdocumenten
-de gestelde termijnen
-het feitelijk gedrag van medewerkers van de Diamant-groep 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 en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.
  **onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover zij niet klager over de relatie hoofdaannemer/ onderaannemer.*

Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. 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.

5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van de Diamant-groep hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in de klachtenregeling aangeduid als 'het klachtenmeldpunt'. Een klacht wordt uitsluitend schriftelijk ingediend via het e-mailadres: klachtenmeldpunt@diamant-groep.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 de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden ingediend door het sturen van een e-mail naar klachtenmeldpunt@diamant-groep.nl en met de volgende informatie:

- onderwerp: vermelden van de klacht en de naam van de betreffende aanbesteding en het kenmerk, met daarbij de naam van de Diamant-groep.
- Gegevens van de contactpersoon van de klagende partij:
    - Naam, bedrijf
    - Naam, functie en contactgegevens contactpersoon
- Informatie met betrekking tot de klacht:
    - Beschrijving van de klacht
    - Verwijzing naar het deel van het aanbestedingsdocument waarop de klacht betrekking heeft, onder vermelding van paginanummer en/ of paragraafnummer
    - Of de klacht reeds aan de orde is geweest in de Nota van Inlichtingen, onder vermelding van vraagnummer
    - In hoeverre en waarom de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de Diamant-groep
- Een voorstel tot een oplossing
- Eventuele relevante documenten toevoegen
- Ondertekening e-mail: datum en de naam en contactgegevens van de contactpersoon.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en de richttermijn waarbinnen een beslissing hierover kan worden verwacht. Indien de klacht niet eerder als vraag aan het aanbestedingsteam is voorgelegd, zal het klachtenmeldpunt de klacht aanmerken als een vraag, welke ter afhandeling wordt doorgezonden aan het aanbestedingsteam. Het klachtenmeldpunt zal in deze gevallen de klager per mail hierover informeren.

6.2 Afhandeling van de klacht

a) Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van de Diamant-groep voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van de Diamant-groep.

b) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van de door de klager en het aanbestedingsteam van de Diamant-groep 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.

c) Het klachtenmeldpunt informeert de Diamant-groep over de uitkomst van het onderzoek en stelt dit aan haar beschikbaar.
d) Wanneer de Diamant-groep na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en de Diamant-groep corrigerende en/ of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens de Diamant-groep zo spoedig mogelijk mee aan de betreffende klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, indien het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de Diamant-groep voor de betreffende aanbestedingsprocedure aan alle betrokkenen bij de aanbestedingsprocedure gecommuniceerd worden (via een Nota van Inlichtingen), op hetzelfde moment als waarop de indiener van de klacht bericht krijgt.
e) Wanneer de Diamant-groep na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht – gegeven de stand van de aanbestedingsprocedure te laat is ingediend- dan wijst het klachtenmeldpunt namens de Diamant-groep de klacht gemotiveerd af en bericht zij de indiener van de klacht.
f) Nadat er op de klacht is besloten of dat is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan de klager-ook zonder toestemming van de Diamant-groep – de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht kan echter niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd wanneer de Diamant-groep niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om een aanbestedingsgeschil met de Diamant-groep te doen beslechten bij de bevoegde rechtbank te Rotterdam. Indien een klacht echter verband houdt met het (nalaten van) een aanbestedingsprocedure waarover ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, kan het klachtenmeldpunt besluiten om de betreffende klacht niet in behandeling te nemen.