Klachtenregeling aanbestedingen Midwaste

Procedure klachtenregeling aanbestedingen Coöperatieve Vereniging Midwaste Milieu UA

Introductie
Midwaste geeft ondernemers, inschrijvers en gegadigden (in dit document verder aangeduid als 'marktpartijen') de mogelijkheid om zowel voorafgaand aan, tijdens als na afloop van een aanbestedingsprocedure een klacht in te dienen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure.

In deze beschrijving wordt in het kort het volgende aangegeven:
1. Wat is een klacht?
2. Wat is het verschil tussen een klacht en een vraag?
3. Wie kunnen een klacht indienen?
4. Hoe kan een klacht worden ingediend?
5. Aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen?
6. Behandeling van de klacht.

1. Wat is een klacht?

1.1 Een klacht is een schriftelijke melding van een marktpartij die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst. De marktpartij geeft gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding, aanbestedingsprocedure of een onderdeel daarvan.

1.2 Klachten kunnen alleen betrekking hebben op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de geldende wet- en regelgeving vallen.

1.3 Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.

2. Wat is het verschil tussen een klacht en een vraag?

2.1 Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd.
Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

3. Wie kunnen een klacht indienen?

3.1 Alleen marktpartijen die belang hebben bij de verwerving van de opdracht waar de klacht betrekking op heeft kunnen een klacht indienen. Daaronder worden verstaan:
- Geïnteresseerde marktpartijen;
- (Potentiële) inschrijvers;
- Onderaannemers van (potentiële) inschrijvers;
- Brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van aangesloten marktpartijen.

3.2 Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer. Anoniem klagen kan niet. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer marktpartijen van de branche leven, als klacht indienen.

4. Hoe kan een klacht worden ingediend?

4.1 Klachten in het kader van de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden ingediend door het sturen van een e-mail naar Inkoop@midwaste.nl, met de volgende informatie:

- Onderwerp: Klacht inkoop + naam van de betreffende aanbesteding.
- Gegevens contactpersoon namens de marktpartij:
  - Naam bedrijf marktpartij;
  - Naam, functie, contactgegevens van de contactpersoon.
- Informatie met betrekking tot de klacht:
  - Beschrijving van de klacht;
  - Verwijzing naar het deel van het aanbestedingsdocument waarop de betreffende 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 het vraagnummer;
  - In hoeverre de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de aanbestedende dienst in de Nota van Inlichtingen en waarom.
- Voor zover mogelijk, een voorstel voor een oplossing;
- Eventuele relevante documenten toevoegen;
- Datum, naam en contactgegevens van de contactpersoon.

5. Aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen?

5.1 Een klacht wordt uitsluitend inhoudelijk in behandeling genomen indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- De klacht wordt schriftelijk ingediend door een e-mail te sturen naar: inkoop@midwaste.nl;
- De klacht heeft betrekking op een aanbesteding die is uitgeschreven door Midwaste;
- Het onderwerp van de klacht heeft betrekking op:
  a. handelen of nalaten van Midwaste in strijd met de Aanbestedingswet 2012; of
  b. handelen of nalaten in strijd met de beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling of proportionaliteit; of
  c. handelen of nalaten in strijd met een ander voorschrift dat op de aanbesteding van toepassing is.
- De klacht heeft geen betrekking op het aanbestedingsbeleid van Midwaste;
- Als de klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie met de hoofdaannemer;
- Indien de klacht eerder aan de orde is gesteld in het kader van de Nota van Inlichtingen, motiveert de marktpartij waarom de reactie van Midwaste de klacht niet heeft weggenomen.

6. Behandeling van de klacht

6.1 Midwaste bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de klager.

6.2 Midwaste beoordeelt of de klacht voldoet aan de vereisten van deze klachtenregeling. Indien sprake is van een herstelbaar gebrek, stelt Midwaste de klager in de gelegenheid dit binnen een redelijke termijn te herstellen.

6.3 Midwaste kan besluiten de klacht niet of niet verder in behandeling te nemen indien:

a. de klacht niet voldoet aan de vereisten van deze klachtenregeling en een herstelbaar gebrek niet tijdig is hersteld;
b. de klacht niet onder de reikwijdte van deze klachtenregeling valt;
c. de klacht reeds inhoudelijk is behandeld en geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd;

d. de klacht zodanig laat is ingediend dat zorgvuldige behandeling of een doeltreffende herstelmaatregel redelijkerwijs niet meer mogelijk is;
e. over hetzelfde onderwerp een gerechtelijke procedure aanhangig is; of
f. kennelijk sprake is van misbruik van deze klachtenregeling.

6.4 Midwaste stelt de klager zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijk besluit in kennis. Het enkele feit dat een voorlopige selectie- of gunningsbeslissing is genomen, vormt geen grond om een klacht niet in behandeling te nemen.

6.5 Een klacht die voor inhoudelijke behandeling in aanmerking komt, wordt voorgelegd aan een onafhankelijke en deskundige klachtbehandelaar die niet betrokken is geweest bij de desbetreffende aanbestedingsprocedure en geen belang heeft bij de uitkomst van de klacht.

6.6 De klachtbehandelaar kan de klager en Midwaste verzoeken om binnen een redelijke termijn een nadere toelichting of aanvullende informatie te verstrekken. Vervolgens brengt de klachtbehandelaar een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan Midwaste over de gegrondheid van de klacht en, indien van toepassing, over passende maatregelen.

6.7 Midwaste neemt met inachtneming van het advies een gemotiveerde beslissing op de klacht en deelt deze zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de klager mee. Indien Midwaste van het advies afwijkt, motiveert zij deze afwijking.

6.8 Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. Midwaste beoordeelt, gelet op de aard en ernst van de klacht, de fase van de procedure, de mogelijkheid van herstel en de belangen van de betrokken partijen, of opschorting of aanpassing van de procedure of een daarin opgenomen termijn noodzakelijk en proportioneel is.

6.9 Indien de behandeling van de klacht leidt tot een voor marktpartijen relevante wijziging, aanvulling of verduidelijking, stelt Midwaste alle betrokken marktpartijen daarvan gelijktijdig en op dezelfde wijze in kennis. De identiteit van de klager en vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie worden daarbij niet bekendgemaakt, tenzij dit noodzakelijk of wettelijk verplicht is.

6.10 Midwaste, de klachtbehandelaar en eventueel ingeschakelde deskundigen behandelen de klacht en de in dat kader verstrekte informatie vertrouwelijk.

6.11 Indien de klager zich niet kan verenigen met de beslissing van Midwaste, of indien Midwaste niet binnen een redelijke termijn beslist, kan de klager de klacht overeenkomstig de daarvoor geldende voorwaarden voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend. Het voorleggen van een klacht aan de Commissie schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. Dit laat het recht van de klager onverlet om het geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.