Bijlage - Procedure klachtenafhandeling bij (EU) aanbestedingen

Klachtenregeling

Voor alle aanbestedingsprocedures (Europese aanbesteding, nationale aanbesteding en meervoudig onderhandse aanbesteding) van Bevolkingsonderzoek Nederland geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

Voordat je een Klacht indient, moet je eerst gebruik maken van de vraag- en antwoordprocedure om je bezwaar kenbaar te maken. Als onze reactie naar jouw mening niet voldoet, kun je een Klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. Als onze reactie naar jouw mening niet voldoet, kun je een Klacht indienen bij het klachtenmeldpunt.

Een Ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht middels een gerechtelijke procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechter geldt onverkort. Indien een ondernemer zowel een Klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de Klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

Een ingediende Klacht zet onderhavige aanbestedingsprocedure niet stil. Bevolkingsonderzoek Nederland kan – in samenspraak of op aangeven van de aanbestedingsdeskundige van het KMA - evenwel besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Dit is in overeenstemming met par. 4.4 van de 3e herziening van de Gids proportionaliteit.

- Tijdens de procedure kunt je hier https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/bvonl/een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. Je moet hierbij duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

Klachtenmeldpunt aanbesteden (KMA)
Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het KMA via de volgende link: https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/bvonl/

Voorwaarden voor het indienen van een Klacht
De Ondernemer verstrekt alle informatie die gevraagd wordt in het digitale klachtenformulier van het KMA, waaronder:

- De naam en de contactgegevens (adres, telefoon en email) van het bedrijf van de Ondernemer en van de contactpersoon die namens de Ondernemer de Klacht indient.
- De naam en het kenmerk/referentienummer van de aanbesteding;
- Een duidelijke beschrijving van de Klacht, het vraagnummer van de nota van inlichtingen waarin de Klacht eventueel in eerste instantie is gemeld én een voorstel voor een oplossing;
- Ge-uploade documenten die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de Klacht waaronder in ieder geval het aanbestedingsdocument en de nota van inlichtingen.

Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht
De Klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De Klacht voldoet aan alle hierboven genoemden voorwaarden voor het indienen van een Klacht.
- De Klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding.

- De Klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de nota van inlichtingen indien de Klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest doch in ieder geval uiterlijk binnen de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure.
- Het onderwerp van de Klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van Bevolkingsonderzoek Nederland in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding.
- De Klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van Bevolkingsonderzoek Nederland.
- Indien de Klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer.
- Indien de Klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij nota van inlichtingen dan wel anderszins, toont de Ondernemer aan dat de reactie van Bevolkingsonderzoek Nederland niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Ondernemer.
- De Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige behoudt zich het recht voor om de Klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien naar zijn/haar oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de Ondernemer oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige kan in een dergelijke situatie Bevolkingsonderzoek Nederland adviseren een klacht over de betreffende Ondernemer in te dienen bij de Ondernemer zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

De klachtprocedure
De klachtprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. De Ondernemer dient zijn Klacht in bij het KMA via de volgende link: https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/bvonl/

2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de Klacht aan de Ondernemer en aan Bevolkingsonderzoek Nederland.

3. De Klacht wordt in behandeling genomen door één van de Aanbestedingsdeskundigen van het KMA. Een Aanbestedingsdeskundige neemt alleen de Klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot Bevolkingsonderzoek Nederland, onderhavige aanbesteding en de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend.

4. De Aanbestedingsdeskundige beoordeelt of de Klacht ontvankelijk is.
   Indien de niet-ontvankelijkheid hersteld kan worden zal de Ondernemer hiertoe via het KMA in de gelegenheid worden gesteld.

   Indien de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden dan bericht de Aanbestedingsdeskundige Bevolkingsonderzoek Nederland hierover zo spoedig als mogelijk via het KMA. Het bepaalde in stap 7 is vervolgens van toepassing.

5. Indien de Klacht ontvankelijk is wordt deze voortvarend en **binnen een termijn van 5 werkdagen**, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de Klacht, inhoudelijk beoordeeld door de Aanbestedingsdeskundige. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de Klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen.
   Voor eventuele aanvullende gegevens die de Aanbestedingsdeskundige nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de Ondernemer en/of Bevolkingsonderzoek Nederland.
   Eventueel kan de behandelende Aanbestedingsdeskundige een tweede Aanbestedingsdeskundige inschakelen voor een second opinion.

De behandeling van de Klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet bindend advies van de Aanbestedingsdeskundige aan Bevolkingsonderzoek Nederland. Het advies bevat de naam en contactgegevens van de Aanbestedingsdeskundige die de Klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede Aanbestedingsdeskundige die een second opinion heeft gegeven.

6. Via het KMA wordt het advies van de Aanbestedingsdeskundige naar Bevolkingsonderzoek Nederland gestuurd.

   Op basis van het advies van de Aanbestedingsdeskundige neemt Bevolkingsonderzoek Nederland zo spoedig mogelijk een beslissing over de Klacht welke luidt:
   - de klacht is terecht; of
   - de klacht is niet terecht; of
   - de klacht is gedeeltelijk terecht.

   Elke beslissing van de Klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens geeft Bevolkingsonderzoek Nederland aan welke conclusie hij uit de Klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft.
   Bevolkingsonderzoek Nederland maakt zelf haar beslissing op de Klacht bekend aan de Ondernemer.

7. Indien de beslissing op de Klacht leidt tot corrigerende maatregelen inzake onderhavige aanbesteding dan deelt Bevolkingsonderzoek Nederland dit niet alleen zo spoedig mogelijk mee aan de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend maar aan alle (potentieel) gegadigden of (potentiële) inschrijvers en wel op zodanige wijze dat daarmee het gelijkheidsbeginsel in acht wordt genomen.

8. Indien Bevolkingsonderzoek Nederland niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de Ondernemer het niet eens is met de beslissing van Bevolkingsonderzoek Nederland dan kan de Ondernemer de Klacht voorleggen aan de Commissie van aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling.