Bijlage 9 – Klachtenregeling gemeente Dronten

Inleiding
Op alle aanbestedingsprocedures (Europese aanbesteding, nationale aanbesteding en meervoudig onderhandse aanbesteding) van Gemeente Dronten is de volgende klachtenregeling van toepassing. Deze klachtenregeling is ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012 en voldoet ook aan de uitgangspunten geformuleerd in de 'Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden' (**Handreiking**) van het Ministerie van EZK van januari 2022.

Een ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een gerechtelijke (kortgeding-)procedure te starten bij de bevoegde (voorzieningen-)rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. 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 (voorzieningen-)rechter. Mogelijk staat na de behandeling van een klacht in het kader van deze klachtenregeling ook een klachtenprocedure bij de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE) open.

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt:

1. Eerst vragen, dan klagen. Wanneer het in de aanbestedingsprocedure nog mogelijk is om vragen te stellen aan de aanbestedende dienst, dan wordt de ondernemer geacht dat als eerste doen. Via de Nota van Inlichtingen kan de aanbestedende dienst dan reageren op de vragen. Een klacht over een onderwerp waar in eerste instantie geen vragen over zijn gesteld, wordt niet in behandeling genomen, tenzij van de ondernemer redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij gedurende de NvI over het klachtonderwerp vragen zou stellen. Overigens geldt dit alleen als het gaat om een zogenaamde "designklacht". Dit zijn klachten over de fase vóór de uiterste inschrijvings- of aanmelddatum. Deze klachten betreffen de geschiktheidseisen, selectiecriteria, gunningscriteria of contractvoorwaarden.
2. Een onafhankelijk Klachtenmeldpunt. Op basis van deze Klachtenregeling beschikt de aanbestedende dienst over een (extern) onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit klachtenloket behandelt klachten over alle soorten aanbestedingsprocedures, zowel boven als onder de Europese drempelwaarden.
3. Een derde algemeen uitgangspunt van deze Klachtenregeling is dat de ondernemer tijdig klaagt en dat de aanbestedende dienst deze klacht tijdig afhandelt. Bij "designklachten" geldt dat het Klachtenmeldpunt deze klachten afhandelt vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de aanbesteding. Wanneer dat noodzakelijk is, verlengt de aanbestedende dienst de inschrijvings- c.q. aanmeldingstermijn. In het geval van klachten over de selectie- of gunningsbeslissing geldt dat de aanbestedende dienst de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort.

Een ingediende klacht schort de betreffende aanbestedingsprocedure niet automatisch op. Gemeente Dronten kan – in samenspraak of op advies van de Klachtbehandelaar van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden (**KMA**) – besluiten tot opschorting van de lopende aanbestedingsprocedure zodat de ondernemer na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om, desgewenst, andere/verdere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten. Dit is in overeenstemming met de Handreiking en hoofdstuk 4 van de Gids proportionaliteit.

Definitie van een klacht
Een klacht is een uiting van een ondernemer van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een ondernemer duidelijk kenbaar maken dat het om een klacht/bezwaar/probleem gaat. In de schriftelijk (digitaal) ingediende klacht maakt de ondernemer duidelijk waarover hij klaagt en zo mogelijk hoe het knelpunt volgens hem zou kunnen worden verholpen. De klacht dient verder te bevatten de datum van versturen, de naam en contactgegevens van de betreffende ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding waarover geklaagd wordt. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Wel kan een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum een klacht indienen namens haar leden.

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/gemeente-dronten/ Het KMA is een extern en onafhankelijk Klachtenmeldpunt en bestaat uit meerdere personen met uitstekende kennis van inkopen en het aanbestedingsrecht en zij zijn niet werkzaam bij de aanbestedende dienst. Ook zijn de klachtbehandelaars op geen enkele wijze betrokken geweest bij de aanbesteding waarover de klacht is ingediend. De onafhankelijkheid van het KMA is hiermee geborgd.

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;
- geüploade 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 genoemde voorwaarden/uitgangspunten voor het indienen van een klacht.
- De klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding en is voldoende gemotiveerd en/of gedocumenteerd.
- Over de klacht is niet reeds een gerechtelijke procedure aanhangig of heeft de rechter reeds een uitspraak gedaan.
- De klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de door de aanbestedende dienst in de klachtenregeling gestelde termijn althans, indien geen termijn is benoemd, de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de nota van inlichtingen indien de klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest of, in ieder geval, uiterlijk vóór het verstrijken van de stand still-termijn van de voorlopige gunning. Het voorgaande geldt niet indien het een klacht betreft over een situatie waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had gemoeten.
- Het onderwerp van de klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van Gemeente Dronten in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met beleidsregels van de aanbestedende dienst of een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding.
- De klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van Gemeente Dronten.
- 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 Gemeente Dronten niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de ondernemer.
- De klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Klachtbehandelaar 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 Klachtbehandelaar kan in een dergelijke situatie Gemeente Dronten 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/gemeente-dronten/
2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de ondernemer en aan Gemeente Dronten.
3. De klacht wordt in behandeling genomen door één van de Klachtbehandelaars van het KMA. De Klachtbehandelaar neemt alleen de klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot Gemeente Dronten, onderhavige aanbesteding en de ondernemer die de klacht heeft ingediend.
4. De Klachtbehandelaar 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 Klachtbehandelaar Gemeente Dronten hierover zo spoedig 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 Klachtbehandelaar. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen. Dit zal worden gemotiveerd door de Klachtbehandelaar. Voor eventuele aanvullende gegevens die de Klachtbehandelaar nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de ondernemer en/of Gemeente Dronten. Eventueel kan de behandelende Klachtbehandelaar een tweede Klachtbehandelaar inschakelen voor een second opinion. De behandeling van de klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet-bindend advies van de Klachtbehandelaar aan Gemeente Dronten. Het advies bevat de naam en contactgegevens van de Klachtbehandelaar die de klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede Klachtbehandelaar die een second opinion heeft gegeven.
6. Via het KMA wordt het advies van de Klachtbehandelaar naar Gemeente Dronten gestuurd.
7. Op basis van het advies van de Klachtbehandelaar neemt de Gemeente Dronten zo spoedig mogelijk een beslissing over de klacht die kan luiden als volgt:
   - de klacht is niet-ontvankelijk;
   - de klacht is gegrond; of
   - de klacht is ongegrond; of
   - de klacht is gedeeltelijk gegrond.

   Elke beslissing op de klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens geeft Gemeente Dronten aan welke conclusie hij uit de klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft. Gemeente Dronten maakt zelf haar beslissing op de klacht bekend aan de ondernemer.
8. De beslissing van de aanbestedende dienst op de klacht wordt geanonimiseerd bekend gemaakt door de aanbestedende dienst aan alle potentiële gegadigden dan wel potentiële inschrijvers via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.
9. Wanneer Gemeente Dronten niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de ondernemer het niet eens is met de beslissing van Gemeente Dronten, dan kan de ondernemer de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling.