Bijlage 7 Klachtenregeling aanbestedingen Het Service Centrum

Hét Service Centrum: het shared service center van GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland en de Regionale Ambulancevoorziening Brabant Midden-West-Noord.

Geldend van 01-januari-2022 t/m heden

1. Inleiding

Goede communicatie tussen partijen in een aanbestedingsprocedure is essentieel om tot een goed resultaat te komen. Wanneer partijen van mening verschillen is het belangrijk snel en laagdrempelig tot een oplossing te komen. Daarvoor is een goede afhandeling van klachten essentieel. Deze klachtenregeling kan daarbij helpen.

2. Afbakening

Een klacht is een schriftelijke melding van een betrokken inschrijver of gegadigde waarin hij gemotiveerd aangeeft waarom hij het niet eens is met (een onderdeel van) de aanbesteding. Klachten over het inkoopbeleid van Het Service Centrum of voorstellen ter verbetering vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan: aanbestedingen@hetservicecentrum.nl.

Klachten in het kader van deze regeling dienen betrekking te hebben op een concrete aanbestedingsprocedure. Niet elke vraag tijdens een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren, en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenregeling te leiden. Een klacht indienen kan te allen tijde tijdens de aanbestedingsprocedure, maar steeds geldt dat eerst een vraag dient te worden gesteld over het betreffende onderwerp middels de Nota van Inlichtingen.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van bepaalde aspecten van de aanbestedingsprocedure moeten tijdig aan het aanbestedingsteam van Het Service Centrum worden ingebracht, zodat het aanbestedingsteam daarop op één van de volgende wijzen kan reageren:

- Door middel van de Nota van Inlichtingen of,
- Wanneer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid bestaat, in een schriftelijk antwoord buiten de Nota van Inlichtingen om.

Wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen c.q. het vertrouwelijk verstrekte antwoord, kan de gegadigde of inschrijver daarna bij Het Service Centrum een klacht indienen.

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 het proces;
- De gelijke behandeling;
- De proportionaliteit;
- De aanbestedingsdocumenten;
- De gestelde termijnen;
- Het feitelijke gedrag van Het Service Centrum 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 branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Anoniem klagen kan **niet**. 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.

**Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer- onderaannemer.*

5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van Het Service Centrum hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als "het klachtenmeldpunt". Het Service Centrum is aangesloten bij het gezamenlijk klachtenmeldpunt van KAREL (voormalig Stichting Inkoopbureau West-Brabant). Dit gezamenlijk klachtenmeldpunt is te bereiken via aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl.

Behandeling van de klacht geschiedt door één of meer leden van het klachtenmeldpunt die niet bij de betreffende aanbestedingsprocedure is 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 aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl met de volgende informatie:

- Onderwerp: vermelden "klacht" + naam betreffende aanbesteding + kenmerk + Het Service Centrum;
- Gegevens contactpersoon 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 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 en waarom de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de Het Service Centrum
- Een voorstel voor een oplossing;
- Eventuele relevante documenten toevoegen;
- Ondertekening e-mail: datum + naam en contactgegevens contactpersoon.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en een 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 klacht

a) Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van Het Service Centrum voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van Het Service Centrum.
b) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam van Het Service Centrum 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 Het Service Centrum over de uitkomst van het onderzoek en stelt dit aan haar beschikbaar.
d) Wanneer Het Service Centrum na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en Het Service Centrum corrigerende en /of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens Het Service Centrum zo spoedig mogelijk schriftelijk mede 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 Het Service Centrum 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 het bericht krijgt.
e) Wanneer Het Service Centrum 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 Het Service Centrum de klacht gemotiveerd af en bericht hij de indiener van de klacht.

f) Nadat op de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder toestemming van Het Service Centrum de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht kan echter niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd indien Het Service Centrum 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 Het Service Centrum te doen beslechten door de bevoegde rechtbank te Breda 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.