Bijlage 14 CVONWF27BM

Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Een ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een klacht voor te leggen aan de bevoegde 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 rechter.

Een ingediende klacht zet de betreffende aanbestedingsprocedure niet automatisch stil. De Aanbestedende dienst kan – in samenspraak of op aangeven van de Klachtbehandelaar van het KMA – besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Dit is in overeenstemming met 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. 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/vereniging-voor-cvo-in-noord-en-west-fryslan/

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 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 de Aanbestedende dienst 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 de Aanbestedende dienst.

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 de Aanbestedende dienst

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 de Aanbestedende dienst 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:
De ondernemer dient zijn klacht in bij het KMA via de volgende link: https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/vereniging-voor-cvo-in-noord-en-west-fryslan/

Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de ondernemer en aan de Aanbestedende dienst.

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 [naam aanbestedende dienst], onderhavige aanbesteding en de ondernemer die de klacht heeft ingediend. 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.