

# TWENTSE KLACHTENREGELING BIJ AANBESTEDEN

2013 (geactualiseerd in 2016)

(Klachtenmeldpunt en -procedure)

van de 14 Twentse gemeenten - Regio Twente - Veiligheidsregio Twente

## **Regeling Klachtenmeldpunt en klachtenprocedure 14 Twentse gemeenten, Regio Twente, Veiligheidsregio Twente**

Het klachtenmeldpunt en de klachtenprocedure geven invulling aan de klachtenregeling als bedoeld in (het flankerend beleid bij) de Aanbestedingswet 2012.

De Twentse klachtenregeling is een gezamenlijk initiatief van de volgende Aanbestedende Diensten:

- Gemeente Almelo;
- Gemeente Borne;
- Gemeente Dinkelland;
- Gemeente Enschede;
- Gemeente Haaksbergen;
- Gemeente Hellendoorn;
- Gemeente Hengelo;
- Gemeente Hof van Twente;
- Gemeente Losser;
- Gemeente Oldenzaal;
- Gemeente Rijssen-Holten;
- Gemeente Tubbergen;
- Gemeente Twenterand;
- Gemeente Wierden;
- Regio Twente;
- Veiligheidsregio Twente.

### **Klacht**

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een partij over het handelen of het nalaten van een andere partij voor zover dat handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 valt.

Een klacht van een ondernemer heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012. Daarbij kan het gaan om een meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure. Een klacht kan alleen betrekking hebben op een specifieke aanbesteding, niet op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van die aanbestedende organisatie.

### **Doel en taken**

Het doel van de klachtenregeling is gericht op professionalisering van de aanbestedingspraktijk. Het dient enerzijds om te leren van elkaar en de opgedane kennis bij toekomstige aanbestedingen te benutten. Anderzijds dient het om het onderlinge begrip te vergroten en zo mogelijk tot opheldering te komen.

Het klachtenmeldpunt geeft enkel een advies aan de Aanbestedende dienst naar aanleiding van de ingediende klacht. Dit advies is met name gericht op verbetering in de toekomst.

De voornaamste taken van het klachtenmeldpunt zijn:

- a. het vergroten van het onderlinge begrip tussen partijen naar aanleiding van klachten;
- b. het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten, gericht op verbetering in de toekomst.

### **Meldpunt**

Regio Twente heeft een meldpunt ingericht, [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl), waar de klachtenmelding binnenkomt, geregistreerd wordt en archivering van de klachten plaatsvindt.

Het meldpunt bevestigt de klager per omgaande de ontvangst van de klacht in de zin van de Aanbestedingswet. Bij het indienen van een klacht wordt het bijgevoegde formulier gebruikt.

### **Samenstelling**

Het klachtenmeldpunt bestaat uit een technisch voorzitter en telkens 3 onafhankelijke en onpartijdige leden. Ieder lid is een inkoopadviseur afkomstig uit één van de hiervoor genoemde aanbestedende diensten die niet is betrokken bij de aanbesteding. Indien geen of minder dan drie aanbestedende diensten niet betrokken zijn, komen de leden uit de minst betrokken aanbestedende dienst(en) (geen hebbend mandaat cq volmacht cq machtiging hebbend). De vaste voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn afkomstig vanuit Regio Twente en mogen niet betrokken zijn geweest bij de aanbesteding. Indien deze betrokken was bij de aanbesteding, is de voorzitter afkomstig uit één van de hiervoor genoemde aanbestedende diensten die niet is betrokken bij de aanbesteding. De samenstelling van het meldpunt wisselt per behandeling van een klacht.

### **Voorzitter**

De voorzitter is verantwoordelijk voor de doorgeleiding van het klachtenmeldpunt, voor de vorming van een voltallig meldpunt ter behandeling van een klacht en voor het uitbrengen van het niet-bindende advies. De voorzitter meldt bij de betreffende aanbestedende dienst(en) dat er een klacht is ingediend. Het samengestelde meldpunt kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen onder andere als de behandeling van de klacht onvoldoende bijdraagt aan de doelen van het meldpunt. Hiervan kan ook sprake zijn wanneer er geen of weinig mogelijkheden zijn voor een effectieve rol van het meldpunt. Het meldpunt beoordeelt in voltallige samenstelling bij elke klacht of deze geschikt is voor bemiddeling. Indien dit het geval is worden klager en beklagde door het meldpunt benaderd.

### **Werkwijze klachtenmeldpunt en bezetting**

- De betreffende aanbestedende dienst(en) is/zijn, als er een klacht is ingediend, bevoegd om te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.
- Voor de behandeling van een klacht benadert de voorzitter de leden.
- Het klachtenmeldpunt hoort de klager(s) zodat deze de klacht kan toelichten. Van dit horen wordt een verslag gemaakt.
- Het klachtenmeldpunt hoort ook de aanbestedende dienst(en).
- Het klachtenmeldpunt geeft advies aan de aanbestedende dienst(en) waartegen de klacht is ingediend en stelt ook de klager op de hoogte van dit advies.

### **Bemiddeling en Advies**

- Het klachtenmeldpunt streeft consensus na.
- Het klachtenmeldpunt kan zich laten adviseren door een (technisch) inhoudsdeskundige(n).
- Het toetsingskader voor het advies is het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst(en) waartegen een klacht is ingediend.
- Het klachtenmeldpunt bemiddelt en geeft een advies aan de aanbestedende dienst(en) die de aanbesteding uitvoert/uitvoeren. In het geval de aanbesteding door meerdere aanbestedende diensten gezamenlijk is gedaan, wordt het advies gegeven aan alle deelnemende aanbestedende diensten of, als dat is bepaald bij de start van de aanbesteding, de gezamenlijke projectgroep die de aanbesteding uitvoert.

### **Beslissing**

De betreffende aanbestedende dienst(en) of de betreffende projectgroep, zoals hiervoor genoemd, besluit over de klacht. Zij informeert het klachtenmeldpunt over haar besluit. Wanneer de aanbestedende dienst het advies van het klachtenmeldpunt niet overneemt, motiveert zij haar besluit.

Zij bespreekt dit besluit binnen haar eigen organisatie met de budgetverantwoordelijk medewerker van de betreffende aanbesteding en zijn/haar direct verantwoordelijk leidinggevende of verantwoordelijk bestuur, al naar gelang de mandatering of toedeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de betreffende organisatie. De betreffende aanbestedende dienst cq de projectgroep stuurt haar beslissing zelf naar de klager.

### **Commissie van aanbestedingsexperts**

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst(en) kan de klager de klacht ook voorleggen aan de Commissie, zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld, te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

### **Inwerkingtreding**

De klachtenregeling treedt de eerste dag van de maand nadat het laatste betreffende bestuursorgaan de klachtenregeling heeft vastgesteld in werking.

### **Evaluatie**

De aangepaste klachtenregeling wordt twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd. De evaluatie wordt uitgevoerd op de wijze die gebruikelijk is bij de betreffende organisatie(s).

# TOELICHTING PROCEDURE KLACHTENREGELING BIJ AANBESTEDEN

(van)

Aanbestedende Diensten:

- Gemeente Almelo
- Gemeente Borne
- Gemeente Dinkelland
- Gemeente Enschede
- Gemeente Haaksbergen
- Gemeente Hellendoorn
- Gemeente Hengelo
- Gemeente Hof van Twente
- Gemeente Losser
- Gemeente Oldenzaal
- Gemeente Rijssen-Holten
- Gemeente Tubbergen
- Gemeente Twenterand
- Gemeente Wierden
- Regio Twente
- Veiligheidsregio Twente

# Twentse klachtenregeling aanbestedingen

## I. Inleiding

### Waarom een werkwijze voor klachtafhandeling bij aanbestedingen?

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de aanbestedende dienst en een ondernemer ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld is/wordt. Dit kan leiden tot een klacht van een betrokken ondernemer of (een) betrokken (gezamenlijke) aanbestedende dienst(en). Wanneer u als ondernemer een klacht heeft over een aanbestedende dienst, dan kunt u een klacht indienen en mag u van de aanbestedende dienst verwachten dat deze zich inspant om de klacht te behandelen en zo mogelijk te verhelpen. In dit document leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen over aanbestedingen van de veertien Twentse gemeenten, de Veiligheidsregio Twente en Regio Twente.

Voor genoemde aanbestedende diensten (tevens een bestuursorgaan), geldt dat zij op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht een klacht behoorlijk en zorgvuldig moeten behandelen. Wanneer één van de aanbestedende diensten een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in een aanbestedingsprocedure, dan mag ook van die ondernemer verwacht worden dat deze open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen.

### Doel van deze procedure

Het doel van de klachtenregeling is gericht op professionalisering van de aanbestedingspraktijk. Het dient enerzijds om te leren van elkaar en de opgedane kennis bij toekomstige aanbestedingen te benutten. Anderzijds dient het om het onderlinge begrip te vergroten en zo mogelijk tot opheldering te komen.

Het doel van de klachtenregeling is expliciet niet gericht op het komen tot een oplossing binnen de bestaande procedure, dan wel afhandeling van de klacht. Het klachtenmeldpunt geeft wel een advies aan de Aanbestedende dienst naar aanleiding van de ingediende klacht. Dit advies is met name gericht op verbetering in de toekomst.

### Werkwijze

Toepassing van deze klachtenregeling bij aanbesteden houdt in dat de aanbestedende dienst de ingediende klacht in ontvangst neemt en met voortvarendheid behandelt. U wordt gevraagd uw klacht toe te lichten. Als de aanbestedende dienst de klacht afwijst dan motiveert zij dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn/haar klacht tijdig kenbaar te maken en zal deze klachtenregeling niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat de aanbestedende dienst niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen zijn. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een ondernemer die een klacht heeft ingediend kan te allen tijde alsnog naar de rechter stappen om de kwestie (in kort geding) te laten beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal in de regel opgeschort worden door de aanbestedende dienst tot na de uitspraak van de rechter.

## II. De procedure bij het indienen van een klacht

Hierna leest u met welke klachten en hoe u als belanghebbende ondernemer een klacht kan indienen bij het klachtenmeldpunt van de veertien Twentse gemeenten, Veiligheidsregio Twente en Regio Twente.

## **Klacht in kader van klachtenmeldpunt aanbestedingen**

Een klacht is een uiting van ongenoegen (en dus geen vraag) van een ondernemer over het handelen/nalaten van één van de hiervoor genoemde organisaties of combinaties daarvan. Dit laatste in geval van gemeenschappelijke aanbestedingen, vallend binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012. Een klacht kan eveneens zijn een uiting van ongenoegen van één van de hiervoor genoemde organisaties of combinaties daarvan over het handelen/nalaten van een betrokken ondernemer in een aanbestedingsprocedure.

## **Het klachtenmeldpunt van de Twentse klachtenregeling**

De veertien Twentse gemeenten, Veiligheidsregio Twente en Regio Twente hebben gezamenlijk een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten aangaande specifieke aanbestedingen van hiervoor genoemde aanbestedende diensten kunt u richten aan [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl) of postbus 1400, 7500BK Enschede door het indienen van het ingevulde klachtformulier. Het klachtenmeldpunt zorgt voor registratie, afhandeling en archivering van klachten en doorgeleiding naar de betreffende aanbestedende dienst(en). De behandeling van de klacht geschiedt door drie inkoopprofessionals van de deelnemende aanbestedende diensten, die niet rechtstreeks betrokken zijn geweest bij de voorbereiding en uitvoering van die aanbesteding en een voorzitter vanuit Regio Twente. Het klachtenmeldpunt kijkt onafhankelijk en met een frisse blik naar de klacht en brengt daarover een advies uit aan de aanbestedende dienst waartegen de klacht gericht is.

Het klachtenmeldpunt kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen onder andere als de behandeling van de klacht onvoldoende bijdraagt aan de doelen van het klachtenmeldpunt. Hiervan kan ook sprake zijn wanneer er geen of weinig mogelijkheden zijn voor een effectieve rol van het klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt beoordeelt bij elke klacht of deze geschikt is voor bemiddeling. Indien dit het geval is worden klager en beklaagde door het klachtenmeldpunt benaderd.

## **Wie kan een klacht indienen?**

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht en aanbestedende diensten die de betreffende aanbestedingsprocedure uitvoeren kunnen een klacht indienen. Ook aanbestedende diensten kunnen een klacht hebben over een ondernemer. Een klacht kan worden ingediend door:

- geïnteresseerde ondernemers,
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers,
- de in de aanhef genoemde aanbestedende diensten.

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

## **Vraag**

De ondernemer dient vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure tijdig bij de aanbestedende dienst in te brengen, opdat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

## **Afhandeling van aanbestedingsklachten in de Nota van Inlichtingen**

Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nota('s) van Inlichtingen (Nvl) kunnen worden beantwoord. De Nvl moet minimaal zes dagen voor het einde van de inschrijftermijn worden gepubliceerd. Een aanbestedende dienst kan ervoor kiezen een klacht die leidt tot aanpassing van de aanbesteding eerder dan de Nota van

Inlichtingen kenbaar te maken aan gegadigden. Een aanbestedende dienst kan er ook voor kiezen de klacht te behandelen in de Nota van Inlichtingen. Als dit niet leidt tot aanpassing van de aanbesteding, maar tot een wezenlijke wijziging van de procedure, kan eventueel de termijn voor indiening van de inschrijvingen verlengd worden. De Nota van Inlichtingen is het instrument om alle inschrijvers gelijktijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen (al dan niet met een termijn van verlenging).

Daarnaast kan een aanbestedende dienst overwegen of de ondernemer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid heeft, zodat een schriftelijk antwoord buiten de NvI om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.

### **De stappen van klachtafhandeling in het kader van deze procedure**

Een klacht van een ondernemer heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012. Daarbij kan het gaan om een meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure. Een klacht kan alleen betrekking hebben op een specifieke aanbesteding en niet op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van die aanbestedende organisatie.

- a. U dient de klacht schriftelijk, per e-mail of via een brief in. U richt u tot het Twents Klachtenmeldpunt Aanbestedingen, via [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl). U vult het klachtformulier in en maakt duidelijk dat:

- a. het een klacht betreft;
- b. waarover het gaat;
- c. en hoe volgens u de klacht zou kunnen worden verholpen

De klacht bevat verder de dagtekening, uw naam en adres en het kenmerk van de aanbesteding.

- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat u kiest voor de in dit document omschreven klachtenprocedure en niet voor de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of er sprake is van een klacht zoals bedoeld in de Aanbestedingswet en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Het klachtenmeldpunt kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen onder andere als de behandeling van de klacht onvoldoende bijdraagt aan de doelen van het klachtenmeldpunt. Hiervan kan ook sprake zijn wanneer er geen of weinig mogelijkheden zijn voor een effectieve rol van het klachtenmeldpunt.
- e. Het klachtenmeldpunt beoordeelt bij elke klacht of deze geschikt is voor bemiddeling. Indien dit het geval is worden klager en beklaagde door het klachtenmeldpunt benaderd
- f. Het klachtenmeldpunt vraagt u uw klacht toe te lichten.
- g. Na het onderzoek van de klacht door het klachtenmeldpunt deelt hij haar advies en eventuele bevindingen schriftelijk mee aan de aanbestedende dienst(en) onder wiens verantwoordelijkheid de aanbesteding wordt uitgevoerd. Het klachtenmeldpunt informeert de klager en beklaagde over haar advies.
- h. De betreffende aanbestedende dienst(en) stuurt/sturen haar beslissing wat zij ten aanzien van de klacht gaat doen, zo snel mogelijk naar de klager.
- i. Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst(en) kunt u de klacht voorleggen aan de Commissie, zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld, zoals te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.