

Klachtenregeling aanbestedingen gemeente De Wolden, gemeente Hoogeveen en Samenwerkingsorganisatie De Wolden/Hoogeveen

Algemeen

In het kader van professioneel aanbesteden stelt de Gids Proportionaliteit in § 4.4 dat elke aanbestedende dient een bepaalde vorm van klachtafhandeling te hebben. Het doel hiervan is om leveranciers in de gelegenheid te stellen om een klacht in te dienen over een aanbesteding en dat klachten snel en laagdrempelig worden afgehandeld. Het ministerie van Economische Zaken heeft hiervoor een standaard procedure ontwikkeld die gemeentes toe kunnen passen. Naar aanleiding hiervan is een standaard klachtafhandeling opgesteld en een klachtenmeldpunt ingevoerd.

De manager eenheid Advies en Control wijst ten hoogste drie personen aan om de klacht te behandelen. Klachten kunnen ingediend worden via het online webformulier dat te vinden is op de websites van de gemeenten Hoogeveen (www.hoogeveen.nl) en de Wolden (www.dewolden.nl) of via de emailadressen info@hoogeveen.nl en info@dewolden.nl

Waarover kan geklaagd worden:

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot vragen, ontevredenheid en klachten over de aanbestedingsprocedure. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure worden doorgaans beantwoord in een nota van inlichtingen.

Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen kan een klacht worden ingediend bij het "klachtenmeldpunt aanbestedingen" van de gemeenten Hoogeveen en de Wolden.

Klachten moeten gaan over een concrete aanbesteding en de ondernemer dient gemotiveerd aan te geven op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding. Door het indienen van een klacht kan een ondernemer aandacht vragen voor het feit dat naar zijn oordeel de gemeente / samenwerkingsorganisatie in strijd met wettelijke bepalingen of andere bij de aanbesteding geldende voorschriften heeft gehandeld. Ook kan geklaagd worden over optreden van de gemeente / samenwerkingsorganisatie dat in strijd is met een of meer voor de aanbesteding geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de gemeente in het algemeen. Heeft iemand een vraag of opmerking over het aanbestedings- c.q. inkoopbeleid van de gemeenten Hoogeveen en de Wolden of de samenwerkingsorganisatie, dan kan hij/zij contact opnemen met de inkoopcoördinator van de gemeente. Ook kan bij de gemeente / samenwerkingsorganisatie niet geklaagd worden over de relatie/samenwerking tussen de hoofdaannemer en onderaannemer.

Het indienen van een klacht betekent niet dat de aanbesteding automatisch wordt stilgezet. De gemeente / samenwerkingsorganisatie is vrij om al dan niet te besluiten de aanbestedingsprocedure op te schorten.

Wanneer klacht indienen:

Klachten dienen in een zo vroeg mogelijk stadium ingediend te worden dus al tijdens een lopende aanbestedingsprocedure. Wel wordt geadviseerd eerst de klacht in een vraag aan de gemeente / samenwerkingsorganisatie voor te leggen en pas als deze niet bereid blijkt de procedure aan te passen eventueel een klacht in te dienen.

De gemeente / samenwerkingsorganisatie zal de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend oppakken. De gemeente/ samenwerkingsorganisatie houdt hierbij rekening met de belangen van de klager en andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

Wie kan een klacht indienen:

Alleen ondernemers die belang hebben bij een specifieke aanbesteding kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

1. geïnteresseerde ondernemers;
2. (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
3. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
4. brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Anoniem klagen is niet mogelijk. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meerdere ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Klachtprocedure:

Klachten kunnen via het online webformulier en per mail ingediend worden. De ondernemer geeft hierbij aan op welke aanbesteding de klacht betrekking heeft en vanuit welke rol hij de klacht indient.

Vervolgens formuleert de ondernemer zijn klacht in directe bewoording en voegt eventueel voor de klacht relevante aanbestedingsdocumenten toe aan de klacht. De ondernemer ontvangt per e-mail een ontvangstafschrift van de door hem ingediende klacht.

De klacht zal in behandeling genomen worden door een medewerker van het klachtenmeldpunt welke niet betrokken is bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

Stappenplan standaard klachtafhandeling:

1. De ondernemer dient zijn klacht in met behulp van het online webformulier of per email. In de klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het probleem opgelost zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding
2. Het "klachtenmeldpunt aanbestedingen" bevestigt de ontvangst van de klacht en onderzoekt vervolgens zo spoedig mogelijk, eventueel aan de hand van door de ondernemer en gemeente/samenwerkingsorganisatie aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Hierbij wordt rekening gehouden met de planning van de aanbestedingsprocedure.
3. Wanneer de gemeente / samenwerkingsorganisatie na het onderzoek door het "Klachtenmeldpunt aanbestedingen" tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de gemeente corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de gemeente / samenwerkingsorganisatie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de gemeente / samenwerkingsorganisatie aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
4. Wanneer de gemeente / samenwerkingsorganisatie na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer. Hierbij wordt tevens de mogelijke vervolgpcedure vermeldt.
5. Als de ondernemer door de gemeente / samenwerkingsorganisatie is geïnformeerd hoe de klacht is beoordeeld, of als de gemeente / samenwerkingsorganisatie nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, kan hij de klacht aan de landelijke Commissie van Aanbestedings-experts voorleggen. Ook de "Klachtenmeldpunt aanbestedingen" kan op verzoek van de ondernemer of de gemeente voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de gemeente / samenwerkingsorganisatie wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts.