

## Inkoop- en aanbestedingsprotocol 2024 gemeente Steenwijkerland

### Besluit

Het college besluit om:

1. Het inkoop- en aanbestedingsprotocol 2024 vast te stellen.
2. Het inkoop- en aanbestedingsprotocol 2024 in te laten gaan op 1 juli 2024.
3. Het inkoop- en aanbestedingsprotocol 2021 in te trekken per 1 juli 2024.

### Voorwoord

Ons gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsprotocol is een belangrijk document. Voor ons en voor ondernemers. Jaarlijks plaatsen we als gemeente voor miljoenen euro's aan opdrachten bij aannemers, dienstverleners en leveranciers. Bijvoorbeeld voor het onderhouden van wegen, voor de inkoop van hulp in de huishouding of voor het leveren van groene stroom. Dat zijn fikse bedragen en dat wil je goed regelen, met een transparant inkoopproces. Dat dient overigens meerdere doelen. We vinden het belangrijk dat mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt de kans krijgen een bijdrage te leveren. Dat geven we aan onze opdrachtnemers mee. Ook willen we duurzame ontwikkelingen stimuleren en dan is het bijvoorbeeld niet meer dan logisch dat onze dienstauto's zoveel mogelijk elektrisch rijden.

Het spreekt voor zich dat we dit als gemeente niet alleen kunnen. Een goede samenwerking met marktpartijen is essentieel. En die samenwerking moet er vanaf het begin zijn, vanaf het moment dat beleid wordt gemaakt. Met de Business Club Steenwijkerland (BCS) hebben we een samenwerkingspartner die positief kritisch met ons meedenkt. Niet alleen over het opstellen van bijvoorbeeld dit protocol, maar ook over andere zaken die op het terrein van inkoop en aanbesteding van belang zijn. Zo zijn we met elkaar tot een Bedrijvenregister Steenwijkerland gekomen. Voor het lokale bedrijfsleven een goed en overzichtelijk instrument om in beeld te komen bij de gemeente. En omdat goed voorbeeld doet volgen, zijn er inmiddels meerdere gemeenten die met een dergelijk register werken.

We hebben oog voor het MKB en plaatselijke bedrijven. Daarom vinden we het belangrijk dat MKB-bedrijven en plaatselijke MKB-bedrijven kans maken om een gemeentelijke opdracht binnen te slepen. Daarom is MKB-vriendelijk aanbesteden met oog voor lokale ondernemers sinds jaar en dag een belangrijk speerpunt in ons gemeentelijk beleid. Met resultaat, want in 2023 ging 43% van ons inkoopvolume naar in Steenwijkerland gevestigde bedrijven.

Dit geactualiseerde protocol is een volgende stap in het steeds verder professionaliseren van onze inkoop. Daar hoort bij dat we regelmatig zullen toetsen of het protocol goed werkt en leidt tot de doelen die we gesteld hebben. Feedback van bedrijven en ondernemersverenigingen vinden we waardevol. En daarom: heeft u ideeën, opmerkingen of vragen? U kunt bij ons terecht.

Trijn Jongman  
Wethouder bedrijfsvoering

### Inleiding

Op een goede wijze inkopen en aanbesteden is van groot belang voor de gemeente Steenwijkerland. De gemeenteraad heeft hiervoor een richtinggevend inkoop- en aanbestedingsbeleid vastgesteld.

In dit – door het college vastgestelde – inkoop- en aanbestedingsprotocol beschrijft de gemeente op welke wijze het gemeentelijke inkoop- en aanbestedingsbeleid nader wordt ingevuld. De gemeente Steenwijkerland kiest voor een splitsing tussen een door de gemeenteraad vastgesteld inkoop- en aanbestedingsbeleid (wat gaan we doen en waarom) en een door het college van Burgemeester en Wethouders vastgesteld inkoop- en aanbestedingsprotocol (hoe gaan we dit doen en door wie). Dit past binnen de huidige taakverdeling tussen gemeenteraad en het college waarbij het college zorgdraagt voor het vaststellen van interne regels voor de inkoop- en aanbesteding van goederen, werken en diensten binnen door de raad vastgestelde kaders.

Dit protocol is enerzijds geschreven voor alle medewerkers van de gemeente die met inkopen en aanbesteden te maken hebben en anderzijds voor ondernemers die zaken doen (of willen doen) met de gemeente. Dit protocol zal daarom – samen met het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente – op de gemeentelijke website geplaatst worden. Op deze manier kunnen ondernemers kennis nemen van de wijze waarop inkoop- en aanbestedingsprocedures uitgevoerd dienen te worden.

In hoofdstuk 1 staan definities van begrippen die in dit protocol gebruikt worden. Hoofdstuk 2 beschrijft de organisatorische uitgangspunten van de inkoop- en aanbestedingsfunctie. Het bepalen van de inkoop- of aanbestedingsprocedure komt aan bod in hoofdstuk 3. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 het uitnodi-

gingsbeleid van de gemeente besproken. Hoofdstuk 5 gaat over dossiervorming. Maatschappelijk verantwoord inkopen komt terug in hoofdstuk 6. Tot slot wordt in hoofdstuk 7 de klachtenregeling van de gemeente beschreven.

Op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen is dit protocol richtinggevend. De wijze waarop de gemeente in de praktijk invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord inkopen zal nader uitgewerkt worden in een actieplan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)

Dit protocol is niet van toepassing op:

- a) opdrachten voor het verwerven of huren van grond, bestaande gebouwen of andere onroerende zaken;
- b) financiële transacties;
- c) opdrachten die geplaatst worden via door de gemeenteraad aangewezen aankoopcentrales / bedrijfsuitvoeringsorganisaties (bijv. de regionale inkoop van jeugdzorg via de regionale bedrijfsuitvoeringsorganisatie).

## 1: Definities

In dit inkoop- en aanbestedingsprotocol wordt verstaan onder:

<b>Aanbesteden</b>	Een vorm van marktbenadering waarbij de gemeente, na concurrentiestelling, een opdracht gunt aan de partij die het beste aan de vraag van de gemeente kan voldoen.
<b>Budgethouder</b>	In het kader van dit inkoop- en aanbestedingsprotocol wordt onder de term 'budgethouder' verstaan een medewerker die belast is met het beheer van één of meerdere budgetten en aan wie mandaat is verleend om namens het college van burgemeester en wethouders uitgaven te doen ten laste van die door de gemeenteraad vastgestelde budgetten. Een en ander conform de bij de gemeente geldende budgethoudersregeling.
<b>Diensten</b>	Diensten als bedoeld in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet.
<b>Gemeente</b>	De gemeente Steenwijkerland, gevestigd Vendelweg 1 te Steenwijk.
<b>Gids Proportionaliteit</b>	De Aanbestedingswet beschouwt het proportionaliteitsbeginsel als een van de dragende beginselen van het aanbestedingsrecht. Dit proportionaliteitsbeginsel is nader uitgewerkt in de Gids Proportionaliteit.
<b>Inkoop</b>	Alles waar een factuur van een derde tegenover staat en het afsluiten van concessieovereenkomsten voor werken of diensten.
<b>Leveringen</b>	Leveringen als bedoeld in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet.
<b>Lokale ondernemer</b>	Een ondernemer die een vestiging (niet zijnde een postbusadres) heeft in de gemeente.
<b>Offerte</b>	Een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek
<b>Offerteaanvraag</b>	Een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van de gemeente voor te verrichten prestaties of een (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet en de geldende Europese aanbestedingsrichtlijn.
<b>Ondernemer</b>	Een 'aannemer', een 'leverancier' of een 'dienstverlener' als bedoeld in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet
<b>Regionale ondernemer</b>	Een ondernemer die een vestiging (niet zijnde een postbusadres) heeft in één van de aan de gemeente grenzende gemeenten.
<b>Werken</b>	Werken als bedoeld in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet.

## 2: Organisatorische uitgangspunten

### 2.1: Algemeen

Veranderingen op het maatschappelijke vlak en de toenemende invloed van wet- en regelgeving plaatsen de inkoop- en aanbestedingsfunctie in een dynamische omgeving. Samenwerking tussen materiedeskundigen en inkoop-/aanbestedingsdeskundigen zorgt voor de juiste afstemming op het gebied van rechtmatig- en doelmatigheid.

### 2.2: Inkooporganisatie

De gemeente werkt volgens een gecoördineerd inkoopmodel. Belangrijkste kenmerk van een gecoördineerd inkoopmodel is dat de verantwoordelijkheid voor het recht- en doelmatig uitvoeren van inkoop- en aanbestedingstrajecten decentraal in de organisatie ligt bij de vakafdeling / bij de materiedeskundige (vaak de budgethouder). Bij het uitvoeren van activiteiten op het gebied van inkopen of aanbesteden kan de materiedeskundige een beroep doen op de inkoop- en aanbestedingsadviseur voor wat betreft het recht- en doelmatig uitvoeren van procedures. Daarnaast kan de inkoop- en aanbestedingsadviseur ongevraagd advies uitbrengen over inkopen en aanbesteden.

### 2.3: Verantwoordelijken

De algemeen directeur / gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit inkoop- en aanbestedingsprotocol.

**2.4: Mandatering en volmacht**

In dit protocol zijn de kaders en uitgangspunten geformuleerd voor wat betreft de wijze waarop inkoop- en aanbestedingsprocedures uitgevoerd worden. Echter, dit protocol gaat niet in op de vraag wie er bevoegd is om namens de gemeente overeenkomsten aan te gaan of te ondertekenen. Deze bevoegdheid wordt namelijk geregeld in de Gemeentewet. In de mandaatregeling is vastgelegd wie namens het bevoegde bestuursorgaan een besluit kan nemen. Bij volmacht worden privaatrechtelijke handelingen verricht uit naam van degene die de volmacht heeft verleend. Wel is het zo dat het proces van inkopen en aanbesteden en de vraag wie bevoegd is om namens de gemeente overeenkomsten af te sluiten, onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Een inkoop- of aanbestedingsprocedure wordt in de praktijk bijna altijd afgerond met het afsluiten van één of meerdere overeenkomsten.

Concreet betekent dit dat voorafgaand en tijdens een inkoop- of aanbestedingsprocedure en bij het afsluiten van een overeenkomst de bepalingen van de Gemeentewet en de geldende mandaat- en volmachtregeling nageleefd moeten worden.

**3: Bepalen inkoop- of aanbestedingsprocedure**

**3.1: Wettelijk kader**

Volgens voorschrift 3.4A van de Gids Proportionaliteit moet per opdracht bepaald worden welke procedure geschikt en proportioneel is. Hierbij moet in ieder geval gekeken worden naar:

- de omvang van de opdracht;
- de transactiekosten voor de aanbestedende dienst en inschrijvers;
- het aantal potentiële inschrijvers;
- het gewenste eindresultaat;
- de complexiteit van de opdracht;
- het type van de opdracht en het karakter van de markt.

Aanvullend op voorschrift 3.4A van de Gids Proportionaliteit zal de gemeente bij het bepalen van de procedure letten op de positie van het MKB in het algemeen en de positie van lokale ondernemers in het bijzonder.

In dit protocol wordt onderscheid gemaakt tussen:

- gangbare en alternatieve procedures (zie §3.2 en §3.3);
- het dynamische aankoopstelsel (zie §3.4);
- maatwerkprocedures (zie §3.5);
- uitzonderingsprocedures (zie §3.6).

In paragraaf 3.2 is middels indicatieve drempelbedragen uitgewerkt wanneer er sprake is van een gangbare procedure en wanneer er sprake is van een alternatieve procedure. De werkwijze bij het toepassen van een alternatieve procedure is uitgewerkt in paragraaf 3.3.

Paragraaf 3.4 bevat een nadere uitleg van de (wettelijke) mogelijkheden voor het plaatsen van opdrachten via een dynamisch aankoopstelsel.

In paragraaf 3.5 is beschreven wanneer er sprake is van een maatwerkprocedure en over de wijze waarop besluiten voor het toepassen van een maatwerkprocedure worden genomen.

Uitzonderingsprocedures zijn nader uitgewerkt in paragraaf 3.6.

**3.2: Indicatieve interne drempelbedragen**

Onder de grens voor Europees aanbesteden bestaan er geen wettelijk voorgeschreven procedures. Met andere woorden; de nationale aanbestedingswet kent geen ‘harde’ drempelbedragen onder de Europese drempels.

**Uitgangspunt is dat per aanbesteding wordt bekeken welke procedure het best passend en proportioneel is (zie ook §3.1).**

Drempelbedragen zijn echter wel een nuttig instrument om aan te geven welke procedure(s) in bepaalde situaties als gangbaar worden gezien en welke alternatieve procedures mogelijk zijn.

Naast de wettelijk vastgestelde Europese drempelbedragen hanteert de gemeente de volgende indicatieve drempelbedragen:

Leveringen en diensten		
Procedure	Gangbaar	Alternatief

Enkelvoudige uitnodiging	Tot € 50.000	Van € 50.000 tot € 100.000
Meervoudig onderhandse aanbesteding	Van € 50.000 tot actuele Europese drempel	Tot € 50.000
Nationaal aanbesteden	n.v.t.	Van € 100.000 tot actuele Europese drempel
Europees aanbesteden	Vanaf actuele Europese drempel	Van € 150.000 tot actuele Europese drempel.

Met Europees aanbesteden wordt bedoeld aanbesteden volgens één van de in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingswet 2012 beschreven procedures. **Zie bijlage 1 voor een beschrijving van de procedures.**

Bij opdrachten voor het inhuren van tijdelijk personeel is een enkelvoudige uitnodiging een alternatieve procedure bij het plaatsen van opdrachten met een geraamde opdrachtwaarde van € 50.000 tot de actuele Europese drempel.

De gemeente staat open voor het gezamenlijke met andere organisaties aanbesteden van leveringen en diensten. Hierbij heeft de gemeente oog voor de gevolgen van een samenwerking voor het bedrijfsleven. In het bijzonder zal hierbij gekeken worden naar de gevolgen voor het MKB in het algemeen en het plaatselijke bedrijfsleven in het bijzonder. Als een gezamenlijke aanbesteding leidt tot een zwaardere aanbestedingsprocedure (bijv. Europees i.p.v. meervoudig onderhands) dan wordt dat in het kader van dit protocol gezien als het toepassen van een alternatieve procedure.

<b>Werken</b>		
<b>Procedure</b>	<b>Gangbaar</b>	<b>Alternatief</b>
Enkelvoudige uitnodiging	Tot € 150.000	Van € 150.000 tot € 300.000
Meervoudig onderhandse aanbesteding	Van € 75.000 tot € 2.000.000	Van € 2.000.000 tot € 3.500.000
Nationaal aanbesteden	Van € 1.000.000 tot actuele Europese drempel	Van € 500.000 tot € 1.000.000
Europees aanbesteden	Vanaf actuele Europese drempel	Vanaf € 2.500.000

Met Europees aanbesteden wordt bedoeld aanbesteden volgens één van de in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingswet 2012 beschreven procedures. **Zie bijlage 1 voor een beschrijving van de procedures.**

Om te kunnen bepalen welke procedure best passend en proportioneel is, is kennis van de (lokale) markt essentieel. In gevallen waarbij die kennis niet of onvoldoende aanwezig is zal voorafgaand aan het starten van een inkoop of aanbestedingsprocedure een marktverkenning worden uitgevoerd.

Naast marktkennis is voor het bepalen van de best passende en proportionele procedure kennis nodig over het indelen van opdrachten in categorieën (werken, leveringen en diensten). Ook is het van belang dat er op de juiste manier wordt geraamd. Deze zaken zijn nader uitgewerkt in **bijlage 2** van dit protocol.

### 3.3 Alternatieve procedure

Voorstellen om gebruik te maken van een alternatieve procedure zullen door budgethouder/projectleider middels een inkoopstartdocument worden voorgelegd worden aan de inkoop- en aanbestedingsadviseur. Een alternatieve procedure mag worden toegepast als budgethouder/projectleider en de inkoop- en aanbestedingsadviseur het eens zijn over de recht- en doelmatigheid van de voorgestelde werkwijze. Als beiden het niet eens worden over de te volgen procedure zal het startdocument met daarop de visie en het advies van de inkoop- en aanbestedingsadviseur door de budgethouder/projectleider ter besluitvorming voorgelegd worden aan zijn/haar leidinggevende. Dit besluit zal worden vastgelegd op het inkoopstartdocument.

### 3.4: Dynamisch aankoopstelsel

De Aanbestedingswet biedt de mogelijkheid om – zowel boven als ook onder het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag – gebruik te maken van een dynamisch aankoopstelsel (DAS). Een DAS is een elektronisch proces voor het doen van gangbare aankopen. Binnen de kaders van dit protocol is de toepassing van een DAS een gangbare procedure voor het inkopen/aanbesteden van eenvoudige aankopen die met enige regelmaat worden gedaan (bijv. het inhuren van tijdelijk personeel).

### 3.5: Toepassen maatwerkprocedure

In lijn met voorschrift 3.4A van de Gids Proportionaliteit zal per opdracht worden gekeken welke procedure geschikt en proportioneel is. Dit betekent dat specifieke omstandigheden van invloed kunnen zijn

op de keuze van de procedure. Op basis van deze omstandigheden kan beargumenteerd worden gekozen voor een maatwerkprocedure.

In situaties waarin noch een gangbare noch een alternatieve procedure geschikt en proportioneel wordt geacht is het mogelijk om een maatwerkprocedure toe te passen.

Voorstellen om gebruik te maken van een maatwerkprocedure zullen door budgethouder/projectleider middels een inkoopstartdocument voorgelegd worden aan de inkoop- en aanbestedingsadviseur. Een maatwerkprocedure mag worden toegepast als budgethouder/projectleider en de inkoop- en aanbestedingsadviseur het eens zijn over de recht- en doelmatigheid van de voorgestelde werkwijze. Als beiden het niet eens worden over de te volgen procedure zal het startdocument met daarop de visie en het advies van de inkoop- en aanbestedingsadviseur door de budgethouder/projectleider ter besluitvorming voorgelegd worden aan het directieteam.

### **3.6: Uitzonderingsprocedures**

**Voorstellen om gebruik te maken van een van de hierna beschreven uitzonderingsprocedures zullen worden vastgelegd in een inkoopstartdocument en juridisch worden getoetst door een inkoop- en aanbestedingsadviseur.**

In de volgende situaties is een enkelvoudige uitnodiging toegestaan ongeacht de hoogte van de geraamde opdrachtwaarde:

- a. bij opdrachten die verleend worden op basis van een verleend uitsluitend recht of bijzonder recht;
- b. in situaties waarbij sprake is van quasi-inbesteden.

#### *Ad a: Door de gemeenteraad verleent uitsluitend recht*

Van een uitsluitend recht (ook wel alleenrecht genoemd) is sprake wanneer een onderneming het recht wordt voorbehouden om binnen een bepaald geografisch gebied een dienst te verrichten of een activiteit uit te oefenen.

Een voorbeeld van een dergelijk alleenrecht is het alleenrecht dat de ROVA heeft op het inzamelen van huishoudelijk afval binnen de gemeente.

#### *Ad b: Quasi-inbesteden*

Opdrachten die binnen de eigen organisatie door de ene afdeling bij een andere afdeling worden geplaatst zijn geen 'overheidsopdrachten'. Deze 'opdrachten' vallen niet onder de aanbestedingsregelgeving en zijn niet aanbestedingsplichtig. Dit wordt inbesteden genoemd. Opdrachten die buiten de eigen organisatie geplaatst worden vallen in principe wel onder de aanbestedingsregelgeving. Hierop bestaat echter een uitzondering die quasi-inbesteden wordt genoemd.

Van quasi-inbesteden is sprake indien de gemeente een opdracht plaatst bij een andere rechtspersoon en:

- a. de gemeente (eventueel samen met andere gemeenten/aanbestedende diensten) op die rechtspersoon toezicht uitoefent zoals op de eigen organisatie;
- b. meer dan 80% van de activiteiten van de gecontroleerde rechtspersoon de uitvoering van taken betreft die hem zijn toegewezen door de controlerende aanbestedende dienst(en)
- c. er geen direct participatie van privékapitaal is in de gecontroleerde rechtspersoon, met uitzondering van vormen van participatie van privékapitaal die geen controle of blokkerende macht inhouden.

Een voorbeeld van quasi-inbesteden zijn opdrachten die de gemeente plaatst bij de sociale werkvoorziening.

#### *(Semi-)publieke samenwerkingen*

Bij het plaatsen van opdrachten bij een (semi-)publieke samenwerkingspartner is een enkelvoudige uitnodiging toegestaan als de geraamde opdrachtwaarde lager is dan het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag.

### **3.7: Registratie en verantwoording (inkoopstartdocument)**

Op grond van artikel 1.4 van de Aanbestedingswet moet voor het plaatsen van een opdracht op basis van objectieve criteria worden bepaald:

1. op welke wijze de opdracht wordt geplaatst;
2. de keuze voor de ondernemer of ondernemers die worden toegelaten tot de procedure.

Op verzoek van ondernemers motiveren wij de door ons gemaakte keuzes. Belangrijk is dat achteraf aangetoond kan worden, dat vooraf een weloverwogen beslissingen zijn genomen over:

- de gevolgde procedure;

- de keuze voor ondernemers die zijn toegelaten tot de procedure (voor zover van toepassing).

Daarom zullen uitgangspunten worden vastgelegd op een inkoopstartdocument. Het zou echter disproportioneel zijn om voorafgaand aan elke opdracht een inkoopstartdocument in te vullen. In de volgende situaties moet **voorafgaand** aan het starten van een inkoop- of aanbestedingsprocedure een inkoopstartdocument worden ingevuld:

1. bij opdrachten voor werken met een geraamde waarde van € 75.000 (excl. BTW) of meer;
2. bij opdrachten voor leveringen of diensten met een geraamde waarde van € 50.000 (excl. BTW) of meer;
3. bij opdrachten die niet worden geplaatst via een gangbare procedure (zie §3.2).

Concreet betekent dit dat er, voordat een inkoopstartdocument is ingevuld, geen offerte(s) aangevraagd mogen worden. Wel mag er in het kader van een markt oriëntatie een prijsindicatie opgevraagd worden (bedoeld voor het ramen van de opdrachtwaarde).

Inkoopstartdocumenten moeten worden voorgelegd aan en geparafeerd worden door een inkoop- en aanbestedingsadviseur.

### **3.8: Algemene inkoopvoorwaarden**

Bij het plaatsen van opdrachten op markten waarbij (vertegenwoordigers van) opdrachtgevers en (vertegenwoordigers van) opdrachtnemers gezamenlijk algemene voorwaarden hebben opgesteld (zogenaamde paritaire voorwaarden) zal de gemeente deze voorwaarden van toepassing verklaren<sup>1</sup>.

Bij het plaatsen van opdrachten op markten waarvoor geen algemene voorwaarden beschikbaar zijn die door (vertegenwoordigers van) opdrachtgevers en (vertegenwoordigers van) opdrachtnemers zijn opgesteld gebruikt de gemeente in principe:

1. door de VNG opgestelde model inkoopvoorwaarden (zoals de GIBIT voor IT-opdrachten) of
2. eigen algemene inkoopvoorwaarden, gebaseerd op VNG-model voorwaarden of
3. algemene inkoopvoorwaarden van een andere aanbestedende dienst bij gezamenlijke aanbestedingen.

Niet op alle markten is het mogelijk toepassing van inkoopvoorwaarden af te dwingen. In bepaalde gevallen (bijvoorbeeld als de gemeente zaken doet met een monopolist) zal de gemeente er niet onderuit kunnen om de leveringsvoorwaarden van de leverancier te accepteren.

Algemene (verkoop) voorwaarden van leveranciers en/of branchevoorwaarden mogen alleen in uitzonderingssituaties (bijv. bij het zakendoen met een monopolist) en in overleg met een inkoop- en aanbestedingsadviseur (geheel of gedeeltelijk) geaccepteerd worden.

## **4: Uitnodigingsbeleid**

### **4.1: Inleiding**

Bij enkelvoudige uitnodigingen en meervoudig onderhandse aanbestedingen nodigt de gemeente één of meerdere ondernemers uit om een offerte / inschrijving in te dienen. Alleen ondernemers die zijn toegelaten tot een inkoop- of aanbestedingsprocedure mogen een offerte of inschrijving indienen.

Om eerlijke mededinging bij aanbestedingen te garanderen nodigt de gemeente bij meervoudig onderhandse aanbestedingen geen ondernemers uit die betrokken geweest zijn bij de voorbereiding van de aanbesteding (bijv. door het maken van een plan, ontwerp of het opstellen van aanbestedingsdocumenten).

### **4.2: Wettelijk kader**

De Aanbestedingswet bevat een aantal kaderstellende bepalingen m.b.t. het uitnodigingsbeleid. Noemenswaardig zijn in dit verband:

1. Artikel 1.4 lid 1 sub b van de Aanbestedingswet waarin is bepaald dat de gemeente op basis van objectieve criteria dient te bepalen welke ondernemer of ondernemers worden toegelaten tot de inkoop- of aanbestedingsprocedure;
2. Artikel 1.4 lid 3 van de Aanbestedingswet waarin is bepaald dat de gemeente een ondernemer op diens schriftelijke verzoek een motivering van de onder 1 genoemde keuze verstrekt;

1) Een voorbeeld van paritair opgestelde voorwaarden zijn de Uniforme administratieve voorwaarden (UAV en UAV-GC) voor het aanbesteden van werken.

3. Voorschrift 3.4B van de Gids Proportionaliteit waarin is bepaald dat bij een meervoudig onderhandse aanbesteding ten minste drie en ten hoogste vijf ondernemers uitgenodigd mogen worden om een offerte / inschrijving in te dienen.

#### 4.3: Uitnodigingsbeleid bij enkelvoudige uitnodiging

Opdrachten die via een enkelvoudige uitnodiging (= 1 offerte) geplaatst worden zullen zoveel mogelijk geplaatst worden bij een lokale ondernemer. Als het niet mogelijk is om de opdracht bij een lokale ondernemer te plaatsen zal de opdracht in principe bij een regionale ondernemer geplaatst worden. Is dat ook niet mogelijk, dan zal de opdracht bij een elders gevestigde ondernemer geplaatst worden.

#### 4.4: Uitnodigingsbeleid bij meervoudig onderhandse aanbestedingen

Bij meervoudig onderhandse aanbestedingen (3 tot 5 offertes) dient er zoveel mogelijk sprake te zijn van een royale vertegenwoordiging van lokale ondernemers op de shortlist. Uitgangspunt hierbij is dat:

Leveringen en diensten		
Geraamde waarde	Aantal offertes	Toelichting
Tot € 50.000	3 - 5	Offerte aanvragen bij drie tot vijf lokale ondernemers. Indien er onvoldoende lokaal aanbod is zal de lijst aangevuld worden met regionale ondernemers. Als er ook regionaal onvoldoende aanbod is, wordt de lijst aangevuld met landelijke ondernemers.
€ 50.000 tot actuele Europese drempel	3 - 5	<p>Op basis van objectieve criteria wordt een voorlopige shortlist opgesteld van twee of drie – bij voorkeur lokale – ondernemers. Indien er onvoldoende lokaal aanbod is zal de lijst aangevuld worden met regionale ondernemers. Als er ook regionaal onvoldoende aanbod is, wordt de lijst aangevuld met landelijke ondernemers.</p> <p>Het voornemen om te starten met de meervoudig onderhandse aanbesteding wordt vervolgens gepubliceerd op de gemeentelijke website waarbij (niet voorgeselecteerde) ondernemers twee weken de tijd krijgen om een verzoek tot deelname aan de aanbesteding in te dienen middels een standaard digitaal formulier.</p> <p>Uit de geschikte aanmeldingen worden twee ondernemers geloot die toegevoegd worden aan de shortlist.</p> <p>Alle ondernemers op de shortlist ontvangen gelijktijdig de aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Ondernemers die zich wel hebben aangemeld maar niet zijn ingeloot ontvangen hiervan bericht.</p>

Werken		
Geraamde waarde	Aantal offertes	Toelichting
Tot € 75.000	3 - 5	Offerte aanvragen bij drie tot vijf lokale ondernemers. Indien er onvoldoende lokaal aanbod is zal de lijst aangevuld worden met regionale ondernemers. Als er ook regionaal onvoldoende aanbod is, wordt de lijst aangevuld met landelijke ondernemers.
€ 75.000 tot actuele Europese drempel	3 - 5	<p>Op basis van objectieve criteria wordt een voorlopige shortlist opgesteld van twee of drie – bij voorkeur lokale – ondernemers. Indien er onvoldoende lokaal aanbod is zal de lijst aangevuld worden met regionale ondernemers. Als er ook regionaal onvoldoende aanbod is, wordt de lijst aangevuld met landelijke ondernemers.</p> <p>Het voornemen om te starten met de meervoudig onderhandse aanbesteding wordt vervolgens gepubliceerd op de gemeentelijke website waarbij (niet voorgeselecteerde) ondernemers twee weken de tijd krijgen om een verzoek tot deelname aan de aanbesteding in te dienen middels een standaard webformulier.</p>

	<p>Uit de geschikte aanmeldingen worden twee ondernemers geloot die toegevoegd worden aan de shortlist.</p> <p>Alle ondernemers op de shortlist ontvangen gelijktijdig de aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Ondernemers die zich wel hebben aangemeld maar niet zijn ingeloot ontvangen hiervan bericht.</p>
--	--

## 5: Dossiervorming

### 5.1: Dossiervorming

Van iedere inkoop- en aanbestedingsprocedure moet door de vakafdeling/budgethouder een aanbestedingsdossier aangemaakt en archiefwaardig opgeslagen worden.

Het aanbestedingsdossier moet alle documenten te bevatten die nodig zijn om:

1. contractuele afspraken vast te leggen;
2. achteraf aan te kunnen tonen dat de inkoop- of aanbestedingsprocedure op rechtmatige wijze is uitgevoerd.

### 5.2: Inkoopcontractbeheer en contractmanagement

Contractbeheer en contractmanagement wordt decentraal door budgethouders uitgevoerd. Hierbij worden de budgethouders gefaciliteerd door middel van een centraal contractenregister. In dit contractenregister worden inkoopcontracten voor leveringen en diensten geregistreerd die voldoen aan één of meer van de volgende voorwaarden:

- contracten met een looptijd van 12 maanden of langer;
- contracten met een optie voor het verlengen van de looptijd;
- contracten met een optie voor het verhogen van de hoeveelheid;
- contracten die expliciet opgezegd moeten worden.

Gedurende de looptijd van een overeenkomst kan het nodig zijn om de overeenkomst aan te passen. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen:

- wijziging administratieve bepalingen (bijv. wijziging naam contactpersoon);
- wijziging op basis van een in de overeenkomst opgenomen herzieningsclausule (bijv. een jaarlijkse indexatie van prijzen);
- overige wijzigingen.

Overige wijzigingen zullen alleen overwogen worden voor zover wettelijk toegestaan.

## 6: Maatschappelijk verantwoord inkopen

### 6.1: Algemeen

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) betekent dat er bij het inkopen en aanbesteden van leveringen, diensten en werken in alle fasen van het inkoop- of aanbestedingsproces rekening wordt gehouden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. Het is voor de gemeente een belangrijk instrument dat kan helpen duurzaamheidsambities te realiseren. Deze ambities kunnen onder andere betrekking hebben op het verminderen van CO<sub>2</sub>-emissies, de transitie naar een circulaire economie, het voorkomen van schendingen van mensenrechten in de (internationale) productieketen en social return. MVI kan ook bijdragen aan het behalen van specifieke beleidsdoelen, zoals het stimuleren van bepaalde bedrijfstakken en het bevorderen van werkgelegenheid.

Per inkoop- of aanbestedingsprocedure zal bekeken worden of de aanbesteding zich leent voor maatschappelijk verantwoord inkopen en zo ja op welke wijze dat het best gerealiseerd kan worden.

### 6.2: Thema's binnen maatschappelijk verantwoord inkopen

Maatschappelijk verantwoord inkopen is een containerbegrip waaronder een breed scala aan activiteiten valt. Belangrijk thema's binnen MVI zijn:

- Biobased inkopen  
*Bij biobased inkopen worden producten ingekocht die geheel of gedeeltelijk van hernieuwbare grondstoffen zijn gemaakt.*
- Circulair inkopen  
*Bij circulair inkopen wordt het inkoopinstrument ingezet om het hergebruik van producten te stimuleren en daarmee de transitie naar een circulaire economie te bevorderen.*
- Klimaatbewust inkopen  
*Klimaatbewust inkopen kan op verschillende manieren. Zo kunnen opdrachtnemers van de gemeente gestimuleerd worden tot CO<sub>2</sub>-reductie in het bedrijf. Een andere manier van klimaatbewust*



*inkopen is het stimuleren van hernieuwbare energieproductie door hernieuwbare energie (van Nederlandse oorsprong) in te kopen.*

- **Innovatiegericht inkopen**  
*Door innovatiegericht inkopen stimuleert de gemeente de markt om innovatieve, duurzame oplossingen te ontwikkelen en te leveren zodat maatschappelijke vragen worden opgelost en de gemeente haar publieke taak beter kan uitvoeren.*
- **Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)**  
*ISV zijn gebaseerd op fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Labour Organisation (ILO) en relevante mensenrechtenverdragen (bijv. vrijheid van vakvereniging, recht op collectief onderhandelen en afschaffing van dwangarbeid en slavernij)*
- **Social return on Investment (SROI)**  
*SROI gaat over het creëren van extra banen, werkervaringsplekken of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij het uitvoeren van opdrachten voor de gemeente.*

### **6.3: Social Return on Investment (SROI)**

Social Return on Investment is het maken van afspraken over de inzet van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt bij het uitvoeren van opdrachten van de gemeente.

Bij toepassing van SROI heeft de gemeente geen volledige beleidsvrijheid. Belangrijke juridische aspecten bij de toepassing van SROI zijn:

- Bij Europese aanbestedingen moet SROI ingevuld worden binnen de aan te besteden opdracht (zie artikel 2.80 van de Aanbestedingswet);
- Bij alle opdrachten waarbij SROI wordt toegepast moet rekening gehouden worden met de in de Gids Proportionaliteit opgenomen voorschriften m.b.t. sociale voorwaarden (zie paragraaf 3.5.6 van de Gids Proportionaliteit);
- Een bijzondere uitvoerings-/contractvoorwaarde op het gebied van social return mag niet te omvangrijk worden in verhouding tot de te plaatsen opdracht.

Belangrijk aandachtspunt bij de toepassing van SROI zijn de administratieve lasten voor zowel de gemeente als ook voor de opdrachtnemer. De gemeente zal bij de toepassing van SROI trachten om de administratieve lasten tot een minimum te beperken.

De gemeente zal SROI toepassen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten van diensten en werken met een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000 of meer tenzij dit gezien de aard van de opdracht redelijkerwijs niet mogelijk is.

De gemeente streeft hierbij naar een regionale wijze waarop social return wordt toegepast. Dit om te voorkomen dat ondernemers geconfronteerd worden met een 'lappendeken' van lokale regelingen. Een voorbeeld van zo'n regionale aanpak is de regionaal uitgewerkte 'bouwblokkenmethode'. De kern van deze methode is dat de opdrachtnemer een keuze kan maken uit een aantal 'bouwblokken' om de Social Return verplichting in te vullen. Een 'bouwblok' staat bijvoorbeeld voor het in dienst nemen van iemand met een bijstands- of werkloosheidsuitkering of iemand met een arbeidsbeperking, het bieden van een leerwerkplek, of een andere maatschappelijke invulling. Aan elk 'bouwblok' is een bepaalde waarde toegekend. De opdrachtnemer kan met deze aanpak de keuze maken die het beste bij zijn bedrijf past. Dit verhoogt de kans op een succesvolle invulling van Social Return.

## **7: Klachtenregeling**

Onderdeel van het flankerende beleid bij de Aanbestedingswet 2012 is het advies 'Klachtafhandeling bij aanbestedingen'. Aanbestedende diensten wordt geadviseerd om een standaard procedure voor klachtafhandeling bij aanbestedingen op te nemen in hun beleid.

De gemeente geeft gehoor aan dit advies door een regeling voor klachtafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers op te nemen in dit protocol (**zie bijlage 3**).

Deze klachtenregeling stelt ondernemers en brancheorganisaties in staat om op een laagdrempelige wijze klachten in te dienen over de manier waarop de gemeente handelt bij aanbestedingen.

*Steenwijk, 11 juni 2024*

*Burgemeester en wethouders van Steenwijkerland,*

*de secretaris,  
Marco de Graaf*

*de locoburgemeester,  
Melvin Smit*

## **Bijlage 1: Beschrijving belangrijkste procedures**

### **Enkelvoudige uitnodiging**

Bij een enkelvoudige uitnodiging wordt één ondernemer in de gelegenheid gesteld een offerte in te dienen en wordt de opdracht in principe bij deze ondernemer geplaatst.

Op schriftelijk verzoek moet de gemeente kunnen motiveren waarom:

1. gekozen is voor een enkelvoudige uitnodiging;
2. gekozen is voor de ondernemer die (als enige) een offerte in mag dienen.

### **Meervoudig onderhandse aanbesteding**

Bij een meervoudig onderhandse worden minimaal drie en maximaal vijf ondernemers in de gelegenheid gesteld een offerte in te dienen. De opdracht wordt in principe gegund aan de inschrijver die de best passende offerte heeft ingediend.

Op schriftelijk verzoek moet de gemeente kunnen motiveren waarom:

1. gekozen is voor een meervoudig onderhandse aanbesteding;
2. gekozen is voor de ondernemers die een offerte in mogen dienen.

### **Nationaal aanbesteden**

Een nationale aanbesteding is een aanbestedingsprocedure die in principe start met een openbare aankondiging van opdracht op TenderNed (een uitzondering hierop is de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging). Afhankelijk van de gekozen procedure kunnen geïnteresseerde ondernemers zich aanmelden voor de aanbesteding of een inschrijving indienen (er is dus geen sprake van het gericht uitnodigen van een beperkt aantal ondernemers zoals bij een enkelvoudige uitnodiging en een meervoudig onderhandse aanbesteding). De aanbesteding mag daarnaast gepubliceerd worden op andere elektronische platforms, de gemeentelijke website en/of vak- en dagbladen.

De gemeente is in gevallen waarbij de aanbesteding digitaal wordt uitgevoerd vrij in het kiezen van een platform waarmee de aanbesteding langs elektronische weg wordt uitgevoerd.

### **Europees aanbesteden**

Een Europese aanbesteding is vergelijkbaar met een nationale aanbesteding met die aanvulling dat bij een Europese aanbesteding de aanbesteding niet alleen verplicht bekend gemaakt moet worden via het nationale elektronische systeem voor aanbestedingen (TenderNed), maar ook bekend gemaakt moet worden via Tenders Electronic Daily (TED), het aankondigingenplatform van alle Europese aanbestedingsopdrachten binnen de Europese Unie.

Ook bij Europese aanbestedingen is de gemeente vrij in de keuze van een platform voor het langs elektronische weg uitvoeren van de aanbesteding. Belangrijk verschil is dat het bij Europese aanbestedingen verplicht is om de aanbesteding digitaal uit te voeren.

## Bijlage 2: Bepalen categorie en ramen opdrachtwaarde

### Werken, leveringen en diensten

Binnen het aanbestedingsrecht wordt onderscheid gemaakt tussen overheidsopdrachten voor werken, overheidsopdrachten voor leveringen en overheidsopdrachten voor diensten.

#### *Overheidsopdrachten voor werken*

Een overeenkomst onder bezwarende titel<sup>2</sup> die betrekking heeft op:

- a. de uitvoering of het ontwerp en uitvoering van een werk  
of
- b. het laten uitvoeren met welke middelen dan ook van een werk dat voldoet aan de eisen van de gemeente die een beslissende invloed uitoefent op het soort werk of het ontwerp van het werk.

Hierbij is een werk gedefinieerd als het product van een geheel van bouwkundige of civieltechnische werken dat er toe bestemd is als zodanig een technische of economische functie te vervullen.

#### *Overheidsopdrachten voor leveringen*

Een overeenkomst onder bezwarende titel die betrekking heeft op:

- a. de aankoop, leasing, huur of huurkoop, met of zonder koopoptie, van producten  
of
- b. de levering van producten en die slechts zijdeling betrekking heeft op werkzaamheden voor het aanbrengen en installeren van die levering.

#### *Overheidsopdrachten voor diensten*

Een overeenkomst onder bezwarende titel die betrekking heeft op het verlenen van andere diensten dan diensten die vallen onder overheidsopdracht voor werken.

#### *Samengestelde opdrachten*

In geval van samengestelde opdrachten (combinaties van werken, leveringen of diensten in welke vorm dan ook) wordt de opdracht in z'n geheel geplaatst onder de categorie die het hoofdvoorwerp van de opdracht vormt.

### **Raming opdrachtwaarde**

Uitgangspunt is dat de gekozen rekenregel voor het ramen van de opdrachtwaarde er niet op gericht mag zijn de waarde van de opdracht onder een drempelbedrag te brengen. Dit betekent o.a. dat opdrachten niet gesplitst zullen worden om daarmee de waarde van de (deel)opdrachten onder een drempelbedrag te brengen. De belangrijkste splitsingsverboden zijn:

- a. het verbod op organisatorisch splitsen van opdrachten;
- b. het verbod op inhoudelijk splitsen van opdrachten;
- c. het verbod op het in de tijd splitsen van opdrachten.

Ongeacht de aard van de opdracht geldt dat bij het ramen van de opdrachtwaarde uitgegaan moet worden van het bedrag exclusief BTW.

#### *Raming van de opdrachtwaarde bij een opdracht voor een werk*

Opdrachten voor werken worden geraamd op basis van de volgende grondslag:

- a. de waarde van het werk of de werken;  
**en**
- b. de geraamde totale waarde van de voor de uitvoering van die werken noodzakelijke leveringen en diensten die door de gemeente ter beschikking van de aannemer worden gesteld (zogenaamde directieleveringen).

#### *Raming van de opdrachtwaarde bij een opdracht voor een levering*

Opdrachten voor leveringen worden geraamd op basis van de volgende grondslag:

- a. bij opdrachten voor leveringen met een vaste looptijd: de totale geraamde waarde voor de gehele looptijd (inclusief eventuele opties in tijd en/of hoeveelheid);  
**of**
- b. bij overheidsopdrachten voor leveringen voor onbepaalde duur of waarvan de looptijd niet kan worden bepaald: het maandelijks te betalen bedrag vermenigvuldigd met 48.

#### *Raming opdrachtwaarde bij een opdracht voor een dienst*

Bij het ramen van de opdrachtwaarde voor opdrachten voor diensten maakt de aanbestedingswet onderscheid tussen:

---

2) Bezwarende titel houdt in dat er voor overheidsopdrachten een op geld waardeerbare tegenprestatie wordt geleverd door de aanbestedende dienst aan de opdrachtnemer. In de meeste gevallen in de vorm van het betalen van een factuur.

- a. opdrachten voor diensten waarin een totale prijs is vermeld;
- b. opdrachten voor diensten waarin geen totale prijs is vermeld.

*Ad a: Opdrachten voor diensten waarin een totale prijs is vermeld*

De vooraf totale prijs of plafondbedrag inclusief eventueel genoemde optionele diensten.

*Ad b: Opdrachten voor diensten waarin geen totale prijs is vermeld*

Bij opdrachten voor diensten waarin geen totale prijs is vermeld wordt nog een onderscheid gemaakt tussen opdrachten die:

- I. een vaste looptijd hebben die gelijk of korter zijn dan 48 maanden;  
en
- II. voor onbepaalde duur zijn of een looptijd hebben die langer zijn dan 48 maanden.

In het eerste geval moet de waarde geraamd worden op de grondslag van de totale geraamde waarde voor de gehele looptijd (inclusief eventuele opties). In het tweede geval het maandelijks te betalen bedrag vermenigvuldigd met 48.

*Concessieovereenkomsten*

Bij een concessieovereenkomst voor een werk of een dienst moet bij het ramen van de opdrachtwaarde uitgegaan worden van de omzet (excl. BTW) die de concessiehouder op basis van de overeenkomst kan behalen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

## Bijlage 3: Klachtenregeling bij aanbestedingen

### Inleiding

#### Waarom een klachtenregeling bij aanbestedingen?

Bij het uitvoeren van aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de gemeente en één of meerdere ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt/is. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over de gemeente, dan mag van de gemeente worden verwacht dat zij zich inspant om de klacht te behandelen.

Wanneer de gemeente een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in een aanbestedingsprocedure, dan mag van die ondernemer verwacht worden dat deze er voor open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen.

In de memorie van toelichting bij de Aanbestedingswet 2012 is aangekondigd dat het initiatief wordt genomen om in samenwerking met aanbestedende diensten en ondernemers te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten. De standaard voor de klachtafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers is hiervan de uitwerking. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de landelijke standaardregeling voor klachtafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers.

Toepassing van een klachtenregeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtenprocedure nuttig zijn. Zowel de gemeente als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van de standaard voor klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van de gemeente en ondernemers.

### Klachten van ondernemers over de gemeente

#### Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel de gemeente als de ondernemer zich professioneel opstelt. Zij gaan daarom met elkaar om op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van beide partijen verwacht worden dat zij kennis van het aanbestedingsproces hebben en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bij hen bekend zijn.

De toepassing van deze klachtenregeling betekent dat de gemeente ingediende klachten in ontvangst neemt en die met spoed behandelt. Als de gemeente de klacht afwijst dan motiveert de gemeente dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal de standaard voor klachtafhandeling niet misbruiken. Ondernemers dienen zich te realiseren dat de gemeente niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met alle andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen worden.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet automatisch stil. De gemeente is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

Een ondernemer die een klacht heeft ingediend kan altijd alsnog naar de rechter stappen om de kwestie in kort geding te beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal in de regel opgeschort worden door de gemeente tot na de uitspraak van de rechter.

#### Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de gemeente, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de gemeente in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over optreden van de gemeente dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

### **Verskil tussen een klacht en een vraag**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

Een voorbeeld. Een ondernemer vraagt de gemeente of die er mee instemt dat een bepaald referentieproject aan de gestelde referentie-eis voldoet. Dit is een vraag ter verduidelijking. Als de ondernemer de opmerking maakt dat de aan het referentieproject gestelde eisen zodanig zijn dat deze in strijd zijn met de proportionaliteit en er op aandringt om deze eisen aan te passen of te laten vervallen, dan is sprake van een klacht.

Een tweede voorbeeld. Een ondernemer vraagt de gemeente of een voorlopige jaarrekening van het laatst gesloten boekjaar volstaat. Dit is een vraag ter verduidelijking. Als de ondernemer de opmerking maakt dat het eisen van een definitieve jaarrekening in januari disproportioneel is gezien het korte tijdsverloop na afsluiting van het boekjaar, aangevuld met het concrete verzoek om dit aan te passen c.q. te laten vervallen, kan de ondernemer dit aanmerken als een klacht als de gemeente geen gehoor geeft aan het verzoek.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook enkelvoudige uitnodigingen en meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de gemeente.

### **Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de gemeente daarop reageren?**

Een ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Van de gemeente wordt verwacht dat deze de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling neemt en het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend uitvoert. Zij moet bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed betrachten, rekening houdend met de belangen van de klager en de andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

### **Waarom geen vaste termijnen?**

Een voordeel van het stellen van vaste termijnen zou zijn dat zowel de klagende ondernemer als de gemeente, weet waar hij aan toe is. Nadeel van dergelijke vaste termijnen is echter dat zij een keurslijf opleveren waarmee in de praktijk niet te werken zal zijn. Stelt men voor het indienen van een klacht bijvoorbeeld een termijn van zes dagen nadat de ondernemer van de kwestie waarover hij klaagt kennis heeft kunnen nemen, dan zal dat in sommige gevallen onnodig lang zijn (bijvoorbeeld: de ondernemer had in redelijkheid per omgaande en niet pas na vijf dagen op de ongerechtvaardigde eis van de gemeente moeten reageren) en in sommige gevallen veel te kort (het was bijvoorbeeld voor de ondernemer in redelijkheid niet mogelijk om binnen zes dagen het noodzakelijke deskundigenadvies in te winnen, of de gevolgen van de kwestie waarover de ondernemer klaagt, werden pas ruim na zes dagen duidelijk).

Hetzelfde geldt voor de gemeente die op de klacht moet reageren. Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van de gemeente adequaat en doortastend optreden mag worden verwacht. Het hangt echter van de aard van de klacht en het onderzoek dat daarbij nodig is af hoeveel tijd aan de gemeente mag worden gegund. Als de termijn te krap is, dan is serieus ingaan op de klacht niet mogelijk. Het averechtse effect van de gestelde termijn zal dan veelal zijn dat de klacht summier gemotiveerd afgewezen wordt. Omdat over het geheel genomen de nadelen van vaste termijnen groter zijn dan het voordeel, is daarvan afgezien.

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

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke opdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

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

### **De procedure bij het indienen van een klacht**

Om te komen tot een uniforme wijze waarop klachten ingediend worden die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten heeft de gemeente ervoor gekozen om ondernemers

te verplichten bij het indienen van klachten gebruik te maken van een digitaal formulier dat via de website van de gemeente beschikbaar wordt gesteld.

Op de pagina over aanbesteden op de gemeentelijke website en in aanbestedingsdocumenten vermeldt de gemeente hoe ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

#### **De procedure bij het afhandelen van een klacht**

De gemeente zorgt voor een onafhankelijke afhandeling van ingediende klachten. Dit betekent dat een klacht behandeld wordt door iemand die niet betrokken (geweest) is bij de betreffende aanbestedingsprocedure. Dit kan:

- een medewerker van de gemeente zijn die niet betrokken is (geweest) bij (de voorbereiding van) de aanbestedingsprocedure;
- een medewerker van een andere gemeente zijn waarmee de gemeente samenwerkt die niet betrokken is (geweest) bij (de voorbereiding van) de aanbestedingsprocedure;
- een medewerker van een door de gemeente ingeschakeld extern bureau zijn.

Het is aan de gemeente om uiteindelijk te bepalen op welke wijze zij inhoudelijk op de klacht reageert. Het is wenselijk dat de gemeente, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze aan de klager laat weten wat zij beslist heeft (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat zij met de klacht gaat doen.

#### **Voorafgaand aan het indienen van een klacht**

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de gemeente inbrengen, zodat 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.

Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen (of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan hij bij de gemeente een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen.

#### **De stappen van een standaard klachtafhandeling**

- a) De ondernemer dient zijn klacht met behulp van een standaard webformulier in. In de klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) De gemeente bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
- c) De gemeente onderzoekt (of laat onderzoeken), eventueel aan de hand van door de ondernemer en/of gemeente aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. De gemeente zorgt ervoor dat zo spoedig mogelijk met dit onderzoek begonnen wordt en dat het onderzoek voortvarend uitgevoerd wordt, rekening houdende met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de gemeente 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 dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden kunnen op de hoogte gesteld worden. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de gemeente 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.
- e) Wanneer de gemeente 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.
- f) De gemeente kan op verzoek van de ondernemer of de gemeente voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de gemeente wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de gemeente aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht heeft beoordeeld, of als de gemeente nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

#### **Klacht van de gemeente over een ondernemer**

In het geval de gemeente met betrekking tot een aanbesteding een klacht over het gedrag van een ondernemer in een aanbesteding heeft, dan kan de gemeente die aan de orde stellen bij die ondernemer.

De ondernemer bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. De ondernemer bestudeert de klacht met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie is op de klacht.