

Klachtenprocedure aanbesteden 2026

Het college besluit:

1. de Klachtenprocedure aanbesteden 2026 met kenmerk (6340156) vast te stellen conform bijgevoegd conceptbesluit;

Artikel 1 Reikwijdte

1. Deze klachtenprocedure aanbesteden is van toepassing op alle aanbestedingsprocedures die door de gemeente worden uitgevoerd.
2. Een klacht ziet uitsluitend op een concrete overheidsopdracht afkomstig van de gemeente en heeft betrekking op bepaald handelen of nalaten van de gemeente, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.
3. Klachten hebben betrekking op een lopende aanbestedingsprocedure die binnen de werking van de aanbestedingsregelgeving valt.
4. Conform lid 2 en 3 kunnen klagers concreet een klacht indienen over:
 - de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van een lopende aanbesteding, of
 - het door de gemeente niet op correcte wijze volgen van de gecommuniceerde procedure-stappen.
5. Een klacht kan ook worden ingediend in de situatie dat een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de klager wel had moeten.
6. Deze klachtenprocedure kan uitdrukkelijk van toepassing worden verklaard bij een regionale aanbesteding. In dat geval zijn de artikelen uit deze regeling analoog van toepassing.
7. De klachtenprocedure ziet niet op klachten over het algemene inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente.
8. De klachtenprocedure ziet niet op klachten over hetzelfde probleem als waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is gemaakt of waarover een rechter reeds een uitspraak heeft gedaan.
9. De klachtenprocedure wordt gestaakt wanneer tijdens de behandeling een gerechtelijke procedure aanhangig wordt gemaakt.

Artikel 2 Klager

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

- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer;
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

Artikel 3 Indiening klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk in de Nederlandse taal ingediend.
2. Een klacht kan per e-mail, via het webformulier of per post worden ingediend, waarbij gedetailleerde informatie hierover op de website van de gemeente vermeld staat.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager met daarbij de contactgegevens van de contactpersoon;
 - b. het e-mailadres van de klager;
 - c. de aanduiding van de aanbesteding (naam en kenmerk aanbesteding);
 - d. een concrete, bondige omschrijving van de klacht en een beschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen zou moeten worden volgens de klager, en
 - e. alle relevante informatie die benodigd is om de klacht goed te behandelen.
4. Voor het indienen van een klacht is het van belang dat een klager zich eerst tot de gemeente wendt met een vraag, verzoek, onduidelijkheid, probleem en dergelijke, voordat een klacht wordt ingediend. Zie hiervoor artikel 4.

Artikel 4 Eerst “vragen” stellen, dan klagen

1. Voordat een klacht kan worden ingediend, dient een klager in een zo vroeg mogelijk stadium tijdens de aanbestedingsprocedure de gemeente op de hoogte te stellen van vragen, verzoeken, onduidelijkheden, problemen en dergelijke. De gemeente zal hierop via de Nota van Inlichtingen reageren. Dit is de aangewezen procedure.

2. Een klacht indienen zonder dat eerst hiervoor de procedure van lid 1 is gevolgd, wordt niet in behandeling genomen.
3. Indien de reactie van de gemeente ontoereikend is of een tijdige reactie uitblijft, kan een klacht worden ingediend.
4. In afwijking van lid 1, kan direct een klacht worden ingediend als er in de procedure geen Nota van Inlichtingen is of wanneer het probleem pas ontstaat of pas bekend wordt na de laatste Nota van Inlichtingen, maar voor het sluiten van de inschrijvingstermijn.

Artikel 5 Klachtenmeldpunt

Het klachtenmeldpunt bestaat uit in ieder geval één inkoopadviseur en één juridisch adviseur van de gemeente, die niet (direct) betrokken zijn bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft. Het klachtenmeldpunt adviseert het afdelingshoofd die de aanbesteding heeft geïnitieerd.

Artikel 6 Verloop procedure

1. Na ontvangst van de klacht stuurt de gemeente zo snel mogelijk per e-mail een ontvangstbevestiging.
2. Het klachtenmeldpunt onderzoekt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen of de klacht inhoudelijk kan worden behandeld (ontvankelijkheid).
3. Een klacht wordt slechts inhoudelijk behandeld indien:
 - a. is voldaan aan de vereisten genoemd in de artikelen 1 tot en met 4. Bij gebreken op grond van artikel 3 krijgt de klager 3 werkdagen om het gebrek te herstellen;
 - b. voorafgaand aan het indienen van de klacht over hetzelfde aspect een vraag, verzoek, onduidelijkheid, probleem of iets dergelijks is ingediend in de vragenronden. Dit geldt niet voor klachten over handelingen en documenten die zijn gedateerd na de laatste Nota van Inlichtingen.
4. Als de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden, ontvangt de klager hierover zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bericht.
5. Het klachtenmeldpunt begint, na de beoordeling van de ontvankelijkheid, zo spoedig mogelijk met het onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
6. Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de klager en de gemeente aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Indien het naar het oordeel van het klachtenmeldpunt nodig is, kan het klachtenmeldpunt zowel de klager als de gemeente om een mondelinge toelichting vragen of het verzoek doen om in overleg te treden. Van deze mondelinge toelichting of dit overleg wordt een schriftelijk verslag of een opname gemaakt.
7. Het klachtenmeldpunt geeft schriftelijk advies aan het afdelingshoofd over de te nemen beslissing omtrent de klacht. Het afdelingshoofd wijkt slechts van dit advies af als hij/zij op redelijke gronden niet mee kan gaan met het advies en motiveert dit dan zorgvuldig.
8. Het afdelingshoofd communiceert zijn/haar beslissing (inclusief motivering indien wordt afgeweken van het advies van het klachtenmeldpunt) zo spoedig mogelijk per e-mail aan de klager, welke als volgt luidt:
 - de klacht is terecht;
 - de klacht is niet terecht, of
 - de klacht is slechts gedeeltelijk terecht.
9. In de beslissing wordt eveneens aangegeven wat er met de klacht wordt gedaan.
9. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure, kan het voorkomen dat de gemeente de door de gemeente te nemen maatregelen op hetzelfde moment aan de betrokkenen in de aanbesteding communiceert als aan de indiener van de klacht.

Artikel 7 Opschortende werking

1. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
2. Het staat de gemeente vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Artikel 8 Afhandelingstermijn

1. De gemeente streeft naar een zo spoedig mogelijke afhandeling van de klacht (maximale afhandelingsduur is zes weken gerekend van de ontvangstdatum van de klacht).
2. Voor de overige wettelijke termijnen ten aanzien van de klachtenprocedure wordt aangesloten bij de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 9 Commissie van Aanbestedingsexperts

Wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht of als de gemeente nalaat om binnen de wettelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt, na publicatie in het gemeenteblad, in werking op 1 januari 2026.

Aldus besloten in de vergadering van het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Delft dinsdag 25 november 2025