

Klachtenregeling bij aanbestedingen gemeente Amersfoort

Burgemeester en Wethouders van Amersfoort;

Gelet op artikel 160 lid 1 onder 2 van de Gemeentewet en de Aanbestedingswet 2012,

overwegende dat de gemeente Amersfoort het wenselijk en noodzakelijk acht regels vast te stellen omtrent de afhandeling van klachten over aanbestedingstrajecten;

overwegende dat het doel van de klachtenregeling aanbestedingen is dat klachten niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd, maar waar mogelijk snel en laagdrempelig worden opgelost;

overwegende dat ondernemer zich bewust is van het feit dat de gemeente Amersfoort niet alleen met ondernemer en diens belangen te maken heeft, maar ook met andere belangen, derhalve vertrouwt de gemeente Amersfoort er op dat ondernemer deze procedure niet zal misbruiken voor zijn eigen belangen;

besluiten vast te stellen: Klachtenregeling bij aanbestedingen gemeente Amersfoort

Artikel 1. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- aanbestedingstraject:** een Europese, nationale of (meervoudig) onderhandse aanbesteding die binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 valt;
- ondernemer:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon of andere entiteit die belang heeft bij de verwerving van een opdracht van de gemeente Amersfoort;
- contactpersoon:** de persoon die voor het aanbestedingstraject als contactpunt is aangemerkt;
- sluitingstermijn:** de datum zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten waarop het verzoek tot deelneming of de inschrijving uiterlijk door de gemeente ontvangen dient te zijn.

Artikel 2. Reikwijdte

- Deze klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van een aanbestedingstraject, behalve de mededeling met een gunningsbeslissing. Tegen de mededeling met een gunningsbeslissing staat bezwaar open zoals beschreven in de betreffende mededeling.
- Ondernemer zal zijn klachten waar mogelijk eerst indienen in de vragenronde(s) van de betreffende aanbesteding.
- Wordt een klacht binnen drie werkdagen voor de sluitingstermijn van het betreffende aanbestedingstraject ingediend, dan zal de behandeling van de klacht geen opschortende werking hebben.
- Wordt een klacht meer dan drie werkdagen voor de sluitingstermijn van het betreffende aanbestedingstraject ingediend, dan zal eerst een besluit genomen worden of de behandeling van de klacht opschortende werking heeft. Dat besluit zal binnen 2 werkdagen nadat de klacht is ingediend worden genomen.
- Wordt een klacht ingediend die eveneens bij de Commissie voor Aanbestedingsexperts is of wordt ingediend dan wel een gerechtelijke procedure aanhangig wordt gemaakt, dan zal de gemeente de klacht buiten behandeling stellen.
- Een klacht over de inhoud van het aanbestedingsbeleid en gerelateerde beleidsnotities van de gemeente wordt niet in behandeling genomen.
- Ondernemers kunnen geen klachten indienen die zien op de relatie hoofdaannemer/onderaannemer.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3. Indiening klachten

- Een klacht wordt ingediend door middel van een e-mailbericht dat wordt gezonden aan aanbestedingsrecht@amersfoort.nl en bevat:
 - naam en het adres van de ondernemer;
 - de contactgegevens van de contactpersoon van de ondernemer;
 - het TenderNed nummer en de titel van de aanbesteding;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de grondslag en motivering van de klacht;
 - een omschrijving van de wijze waarop de klacht kan worden verholpen.
- De ondernemer kan verzocht worden om aanvullende informatie te verstrekken. De termijn voor klachtbehandeling wordt opgeschort indien de gemeente nog aanvullende informatie nodig heeft van de ondernemer. De ondernemer krijgt een hersteltermijn van maximaal drie werkdagen.

Artikel 4. Klachtbehandeling

1. De klacht zal uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend behandeld worden door een aanbestedingsrecht jurist van de afdeling Juridische Dienstverlening en Advies van de gemeente.
2. De gemeente bevestigt per e-mail de ontvangst van de klacht aan de ondernemer en brengt de contactpersoon van de desbetreffende aanbesteding en de verantwoordelijke afdelingsmanager op de hoogte van het gegeven dat er een klacht is ingediend.
3. De klacht wordt direct in behandeling genomen waarbij onderzocht wordt of de klacht zal leiden tot het opschorten van termijnen binnen het aanbestedingstraject conform artikel 1, vierde lid.

Artikel 5. Uitkomst

1. Het gemotiveerde advies opgesteld door de behandelaar wordt per e-mail aan zowel de ondernemer als de contactpersoon en de verantwoordelijke afdelingsmanager verzonden.
2. Indien het advies is dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, kan de verantwoordelijk afdelingsmanager van de gemeente passende maatregelen nemen binnen het betreffende aanbestedingstraject.
3. Indien de maatregelen leiden tot het aanpassen dan wel bijstellen van het betreffende aanbestedingstraject, worden deze gelijktijdig bekendgemaakt aan een ieder.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid

1. Alle informatie welke de gemeente ontvangt in het kader van de klacht wordt in beginsel aangemerkt als vertrouwelijke informatie zoals bedoeld in artikel 2.57 van de Aanbestedingswet 2012.
2. Het advies naar aanleiding van de klacht is openbaar.

Artikel 7. Registratie

1. De afdeling Juridische Dienstverlening en Advies draagt zorg voor de registratie van alle ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal verstrekte adviezen aan het college van burgemeester en wethouders.
2. Het advies wordt in het aanbestedingsdossier van het aanbestedingstraject opgenomen.

Artikel 8. Hardheidsclausule

De gemeente kan in bijzondere gevallen afwijken van de bepalingen in deze regeling, indien toepassing van deze regeling tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

Artikel 9. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt de dag na publicatie hiervan in het Gemeenteblad in werking.

Artikel 10. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als de "Klachtenregeling bij aanbestedingen gemeente Amersfoort".

Vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 16 december 2025,

de secretaris,

de burgemeester,

Toelichting Klachtenregeling bij aanbestedingen gemeente Amersfoort

Artikel 1. Begrippen

- a. Onder deze definitie vallen: enkelvoudig onderhandse aanbestedingen, meervoudig onderhandse aanbestedingen, openbare aanbestedingen, niet openbare aanbestedingen, concurrentiegerichted dialoog, mededingingsprocedure met onderhandelingen, innovatiepartnerschap, onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking, procedures voor sociale en andere specifieke diensten en marktconsultaties.
- c. Wanneer het aanbestedingstraject op TenderNed is gepubliceerd zal de contactpersoon worden aangehouden zoals aangegeven op TenderNed, of de contactpersoon zoals genoemd in de op TenderNed gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Wanneer het aanbestedingstraject niet via TenderNed loopt zal de contactpersoon zijn de projectleider zoals deze bij ondernemer bekend is.

Artikel 2. Reikwijdte

1. Gunningsbeslissingen betreffen ook intrekkingbeslissingen en selectiebeslissingen. Ook in die gevallen verloopt het bezwaar zoals in die mededeling staat opgenomen. De werkwijze van de gemeente is dat ondernemers hun bezwaren in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar dienen te maken. Wanneer de ondernemer dat pas doet bij de gunningsbeslissing, staat daartegen bezwaar open en wordt de klachtenbehandelaar niet betrokken.
2. Als er een tweede nota van inlichtingenronde is georganiseerd in het aanbestedingstraject, dient de ondernemer eerst in die tweede ronde zijn vraag nader gemotiveerd te stellen. Wanneer de vraag niet naar behoren, dan wel tevredenheid wordt beantwoord, kan ondernemer een klacht indienen conform deze regeling.
- 3/4 Als voorbeeld: wanneer de termijn voor het indienen van vragen eindigt op vrijdag om 12:00 uur, dan zal de klacht uiterlijk dinsdag om 12:00 uur ingediend moeten zijn, wil er sprake zijn van een besluit over opschortende werking zoals bedoeld in lid 4. Wordt de klacht dus op dinsdag om 13:00 uur ingediend, zal de behandeling van de klacht geen opschortende werking hebben. Het besluit omtrent opschorting zal worden genomen door de afdelingsmanager van de afdeling die verantwoordelijk is voor de aanbesteding. De klachtenbehandelaar zal een advies uitbrengen.
5. Ook de gemeente zelf kan een klacht indienen bij de Commissie voor Aanbestedingsexperts.

Artikel 3. Indiening klachten

1. Bij de grondslag van de motivering van de klacht dient ondernemer de relevante wet- en regelgeving en jurisprudentie te vermelden.
Bij de omschrijving van de wijze waarop de klacht kan worden verholpen dient ondernemer zich bewust te zijn van het feit dat hij bij de klachtenbehandeling niet bevoordeeld kan worden boven andere ondernemers.
2. Wanneer op basis van de ingediende informatie het wel mogelijk is advies te geven aan de afdelingsmanager over het opschorten van de sluitingstermijn van het betreffende aanbestedingstraject, zal dat besluit alvast worden genomen.

Artikel 4. Klachtbehandeling

1. De termijn voor klachtenbehandeling begint te lopen op het moment dat de klacht volledig en compleet is ingediend (gelet op artikel 3 lid 2). Dus als ondernemer twee werkdagen krijgt voor herstel, vangt de termijn van vijf werkdagen van de gemeente na verloop van die twee werkdagen aan.
De klachtenbehandelaar beoordeelt of hij voor een correcte behandeling van de klacht medewerkers van de gemeente dan wel externe adviseurs/advocaten betreft.

Artikel 5. Uitkomst

De klachtenbehandelaar geeft enkel een advies naar aanleiding van de ingediende klacht. Het is – ook bij een gegronde klacht – uiteindelijk aan de afdelingsmanager om te besluiten wat met dit advies wordt gedaan in het aanbestedingstraject.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid

1. Indien bij een aanbestedingstraject een Woo verzoek wordt ingediend, zal alle ontvangen informatie niet automatisch vertrouwelijk zijn, maar op basis van de Woo en Aanbestedingswet beschouwd worden welke informatie wel en welke informatie niet openbaar gemaakt wordt.
2. Ondernemer dient zich bewust te zijn van het feit dat deze informatie dan ook opvraagbaar is. Persoonsgegevens worden gelakt, maar bedrijfsnamen. De gemeente kan ook besluiten het advies op haar website te publiceren.