



KLACHTENREGLEMENT VOOR AANBESTEDINGEN

SURFmarket

KLACHTENREGLEMENT VOOR AANBESTEDINGEN

SURFmarket

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten naar aanleiding van een aanbesteding waarbij SURFmarket B.V. aanbestedende dienst is.

Artikel 1

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Artikel 2

De ondernemer geeft in de klacht aan:

- a. dat sprake is van een klacht
- b. wat de klacht is
- c. hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen
- d. de dagtekening van de klacht
- e. naam en adres van de ondernemer en
- f. de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

Artikel 3

1. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst in het algemeen.
2. Een klacht heeft betrekking op bepaald handelen of nalaten van een aanbestedende dienst, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.

Artikel 4

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

- a. gegadigden;
- b. (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- c. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- d. brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

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

3. Anoniem klagen is niet toegestaan. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Artikel 5

De klachtencommissie wordt gevormd door ten minste twee personen. Minimaal één van de personen is een jurist.

Artikel 6

De ondernemer dient zijn klacht in door een e-mail te sturen aan: aanbesteden@surfmarket.nl. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht.

Artikel 7

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

Artikel 8

1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, eventueel aan de hand van door de klager en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens.
2. De klachtencommissie begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure voor zover dat de kwalitatieve beantwoording van de klacht niet hindert.
3. De klachtencommissie geeft schriftelijk advies aan de aanbestedende dienst over de te nemen beslissing omtrent de klacht.

Artikel 9

1. De aanbestedende dienst besluit over het overnemen van het opgestelde advies van de klachtencommissie en laat dit zo snel mogelijk en per e-mail aan de klager weten.
2. Als de aanbestedende dienst de klacht afwijst dan motiveert hij dit behoorlijk.
3. Bij het mededelen van de klacht en het antwoord daarop aan andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden van de aanbesteding, wordt gehandeld in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel. De aanbestedende dienst kan besluiten om de klacht en/of het antwoord daarop niet, geparafraseerd of slechts gedeeltelijk aan andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden mee te delen, met name indien dit:
 - in strijd zou zijn met een wettelijk voorschrift of het openbaar belang,
 - de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden, of
 - afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke of effectieve mededeling tussen ondernemers.
4. De mededeling vindt op passende wijze plaats, bijvoorbeeld middels een nota van inlichtingen (hierna: Nvl).
5. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de betrokkenen in de aanbesteding, op hetzelfde moment als de indiener van de klacht, op de hoogte worden gebracht van de door de aanbestedende dienst te nemen maatregelen.

Artikel 10

De klachtencommissie kan voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Artikel 11

Nadat de aanbestedende dienst aan de klager heeft laten weten hoe hij heeft beslist over de klacht, of indien de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. De klager behoudt ook het recht een procedure te entameren bij een rechtbank.

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking op 24 augustus 2018. De Regeling behandeling aanbestedingsklachten SURF 2014 is per 24 augustus 2018 niet langer van kracht op SURFmarket B.V., behalve op klachten die voor die datum bij SURFmarket B.V. zijn ingediend.

TOELICHTING KLACHTENREGLEMENT VOOR AANBESTEDINGEN SURFmarket

I. Inleiding

De aanbestedende dienst hoopt dat dit klachtenreglement helpt om meningsverschillen in onderling overleg op te lossen. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Zo kan worden voorkomen dat geschillen nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen.

II. Klachten van ondernemers over aanbestedende diensten

1. Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel de aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst behandelt klachten met spoed. Als de klacht wordt afgewezen, dan motiveert hij dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal het klachtenreglement 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 worden.

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 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.

2. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst, 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 aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Ook over meervoudige onderhandse aanbestedingen kunnen klachten worden ingediend. Klachten over het algemene aanbestedingsbeleid van SURFmarket B.V. vallen buiten het kader van dit klachtenreglement.

Verschil 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.

3. Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de aanbestedende dienst daarop reageren?

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. De wijze waarop dit gebeurt, is hieronder beschreven onder III.4. De aanbestedende dienst neemt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling en zet het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voort. De aanbestedende dienst betracht spoed bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing, rekening houdend met de belangen van de klager en de andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

4. Wie kan een klacht indienen?

Dit staat genoemd in artikel 4.

III. De procedure bij het indienen van een klacht

1. De klachtencommissie

De ondernemer dient zijn klacht in bij de klachtencommissie, die met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de aanbestedende dienst. De klachtencommissie kan bestaan uit personen die werkzaam zijn bij de aanbestedende dienst, bij een andere werkmaatschappij van de Coöperatie SURF U.A., of externen. Er wordt naar gestreefd om de klachtencommissie te bemensen met personen die niet direct bij de aanbesteding betrokken waren waar de klacht over gaat. Het kan zijn dat een persoon in de klachtencommissie afkomstig is van de afdeling inkoop van de aanbestedende dienst zelf. De bemensing van de klachtencommissie kan per ingediende klacht wisselen.

2. Bekendmaking van de klachtencommissie

Bij elke aanbesteding vermeldt de aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken waar ondernemers een klacht kunnen indienen.

Het is aan de aanbestedende dienst om uiteindelijk te bepalen op welke wijze hij inhoudelijk op de klacht reageert. Het is wenselijk dat de aanbestedende dienst, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze aan de klager laat weten wat hij beslist heeft en wat hij met de klacht gaat doen.

3. Voorafgaand aan het indienen van een klacht

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenprocedure te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de aanbestedende dienst inbrengen, opdat deze daarop in de Nvl 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 Nvl (of, indien van toepassing, in individuele inlichtingen) dan kan hij bij de aanbestedende dienst een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer direct een klacht indienen. Als een ondernemer een bericht aan de klachtencommissie stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

Afhandeling van aanbestedingsklachten en de nota van inlichtingen

Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nvl('s) kunnen worden beantwoord. De Nvl moet bij een Europese aanbesteding minimaal tien 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 Nvl kenbaar te maken aan gegadigde(n). Een aanbestedende dienst kan er ook voor kiezen de klacht uitsluitend te behandelen in de Nvl. Als dit leidt tot aanpassing van de aanbesteding, maar niet als wezenlijke wijziging, kan eventueel de termijn voor indiening van de inschrijvingen verlengd worden. De Nvl 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 Nvl om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.

4. De stappen van een klachtafhandeling

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, per e-mail. In deze schriftelijke klacht adresseert de ondernemer de punten genoemd in artikel 2 van het klachtenreglement.
- b) De klachtencommissie bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst de klacht conform het klachtenreglement afhandelt.
- c) De klachtencommissie onderzoekt de klacht vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend

verstrekke gegevens, zet dit voort-varend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedings-procedure.

d) De uitkomst van het onderzoek wordt aan de aanbestedende dienst medegedeeld die oordeelt of corrigerende en/of preventieve maatregelen worden getroffen, en deelt de uitkomst van de beslissing zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer.

e) Conform het afwegingskader genoemd in 9.3 van het reglement wordt besloten hoe/of mededeling aan andere ondernemers plaatsvindt. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht en de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst 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.

f) De klachtencommissie kan voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

g) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. De Commissie van Aanbestedingsexperts zal een klacht niet behandelen indien die klacht niet eerst bij de aanbestedende dienst is ingediend en deze in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn op de klacht te beslissen.