

KLACHTENREGLEMENT VOOR AANBESTEDINGEN

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

Artikel 1

Een klacht is een schriftelijke melding van een ondernemer die belang heeft bij de aanbesteding waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft het niet eens te zijn 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 het knelpunt verholpen zou kunnen worden
- 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. (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
 - b. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
 - c. brancheorganisaties van (potentiële) inschrijvers en gegadigden die optreden namens 1 (één) of meer (potentiële) inschrijvers en gegadigden die een opdracht willen verwerven, eventueel zonder de naam van de (potentiële) inschrijvers en gegadigden te vermelden.
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 en benoemd door personen binnen aanbestedende dienst die niet betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding. Minimaal één van de personen is een jurist.

Artikel 6

De ondernemer dient de klacht in door een e-mail te sturen aan: klachtencommissie.aanbestedingen@surf.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 aanbestedingsprocedure.

Artikel 8

1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht. De klachtencommissie kan ervoor kiezen om van klager en de aanbestedende dienst aanvullende gegevens te vragen die zullen worden betrokken bij de behandeling van de klacht.
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 per e-mail aan de klager weten.
2. Als de aanbestedende dienst de klacht afwijst dan is dat met een behoorlijke motivering.
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, wat betekent dat klacht en antwoord ook aan hen in zijn geheel wordt verstrekt. 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.

Artikel 10

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 het recht om een procedure te starten bij een rechtbank.

Artikel 11

Deze regeling treedt in werking op 15 april 2021.

TOELICHTING KLACHTENREGLEMENT VOOR AANBESTEDINGEN VAN SURF

Het doel van dit klachtenreglement is 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.

Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Ondernemers kunnen van aanbestedende dienst verwachten dat een klacht voortvarend behandeld wordt. Als de klacht wordt afgewezen, dan is dit met een behoorlijke motivering. De ondernemer spant zich in om de klacht tijdig en met voldoende onderbouwing kenbaar te maken. De ondernemer zal het klachtenreglement niet misbruiken, bijvoorbeeld met het doel om de aanbesteding te vertragen.

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

Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Klachten hebben betrekking op aspecten van een concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Die aanbesteding kan Europees of nationaal zijn. Ook over een meervoudige onderhandse aanbesteding kan een klacht worden ingediend.

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.

Klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt de klacht met een frisse blik en brengt daarover advies uit binnen de aanbestedende dienst. De klachtencommissie bestaat in principe uit personen die werkzaam zijn bij aanbestedende dienst. Deze personen zijn in ieder geval niet direct inhoudelijk betrokken bij de aanbesteding waar de klacht over gaat. De samenstelling van de klachtencommissie kan per ingediende klacht anders zijn.

In het kort de stappen op een rijtje

- a. De ondernemer dient de klacht schriftelijk in, per e-mail naar het adres aangegeven in het klachtenreglement. In deze schriftelijke klacht vermeldt de ondernemer waar de klacht over gaat en volgt daarin de punten genoemd in artikel 2 van het klachtenreglement.
- b. De ontvangst van de klacht wordt bevestigd en een klachtencommissie wordt geformeerd.
- c. De klachtencommissie onderzoekt de klacht vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbesteding.
- d. De klachtencommissie deelt de uitkomst van het onderzoek met het desbetreffende aanbestedingsteam en de stuurgroep (van die aanbesteding) of bij

afwezigheid van een stuurgroep aan het bevoegd management, waarna de stuurgroep of het bevoegd management namens de aanbestedende dienst een besluit neemt. Na kennisname van dit besluit, zal het aanbestedingsteam in de verdere uitvoering beslissen of, en zo ja, welke maatregelen worden getroffen en deelt die beslissing zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer die de klacht heeft ingediend.

- e. De andere betrokkenen worden conform artikel 9 eveneens geïnformeerd over de klacht en de afhandeling.
- f. Indien klager zich niet kan vinden in de beslissing omtrent de klacht, of indien de aanbestedende dienst heeft nagelaten om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Overig

Dit klachtenreglement regelt hoe wordt geopereerd als een ondernemer een klacht indient. Volledigheidshalve is het goed te vermelden dat aanbestedende dienst ook zelf een klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts kan voorleggen over een ondernemer die deelneemt aan een aanbesteding.