

Regeling behandeling aanbestedingsklachten waterschap Noorderzijlvest

Artikel 1

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij een aanbesteding waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Onder schriftelijk wordt mede verstaan indiening per e-mail.

Artikel 2

De ondernemer maakt duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen.

Artikel 3

1. Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:
 - a. Geïnteresseerde ondernemers,
 - b. (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
 - c. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, voor zover zij niet klagen over de relatie hoofdaannemer-onderaannemer
 - d. brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.
2. 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 4

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudig onderhandse aanbestedingen begrepen.

Artikel 5

1. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van waterschap Noorderzijlvest in het algemeen.
2. Een klacht heeft betrekking op bepaald handelen of nalaten van waterschap Noorderzijlvest, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.

Artikel 6

1. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenmeldpunt van het waterschap Noorderzijlvest.
2. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de omschrijving van de klacht en een beschrijving hoe de klacht zou kunnen worden verholpen;
 - b. de naam en adres van de indiener;
 - c. de dagtekening;
 - d. de aanduiding van de aanbesteding (+ referentienummer aanbesteding).
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
4. In de ontvangstbevestiging geeft het klachtenmeldpunt aan dat het waterschap Noorderzijlvest er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor onderhavige regeling. Het klachtenmeldpunt wijst de klager in de ontvangstbevestiging erop dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van art. 9.1 van de Awb wordt toegepast hij het meldpunt hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stelt.

Artikel 7

Het klachtenmeldpunt wordt gevormd door inkopers en juristen van Waterschap Noorderzijlvest, die niet direct betrokken zijn bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

Artikel 8

1. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
2. Waterschap Noorderzijlvest is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

Artikel 9

1. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en het waterschap Noorderzijlvest aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.
2. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
3. Het klachtenmeldpunt geeft schriftelijk advies aan het waterschap Noorderzijlvest over de te nemen beslissing omtrent de klacht.

Artikel 10

1. Waterschap Noorderzijlvest laat de klager zo snel mogelijk en schriftelijk weten welke beslissing hij neemt (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat hij met de klacht gaat doen.
2. Wanneer waterschap Noorderzijlvest na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij schriftelijk de klager.
3. Wanneer waterschap Noorderzijlvest, na het onderzoek door het klachtenmeldpunt, tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Noorderzijlvest corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Noorderzijlvest dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld.
4. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de te nemen maatregelen door het waterschap Noorderzijlvest aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt.

Artikel 11

Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of het waterschap Noorderzijlvest voorstellen dat de klacht, voordat daarop door het waterschap wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Artikel 12

Als het waterschap Noorderzijlvest aan de ondernemer heeft medegedeeld welke beslissing hij heeft genomen of indien het waterschap nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Artikel 13

Deze regeling treedt in werking op 6 november 2013.

Toelichting Regeling behandeling aanbestedingsklachten Noorderzijlvest

I. Inleiding

Waarom een klachtenregeling?

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. De klachtenregeling van waterschap Noorderzijlvest (NZV) is gebaseerd op deze standaard voor klachtafhandeling.

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de aanbestedende dienst en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over de aanbestedende dienst, dan mag van de aanbestedende dienst worden verwacht dat hij zich inspant om de klacht te behandelen. Wanneer de aanbestedende dienst een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in een aanbestedingsprocedure, dan mag ook van die ondernemer verwacht worden dat deze er voor open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen. Toepassing van deze klachtenregeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden, nietodeloos 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 grijpen. Dat is een win-win situatie voor alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan de snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten nuttig zijn. Zowel het waterschap NZV 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 aanbestedende diensten en ondernemers.

Paragraaf II en III behandelen de situatie dat een ondernemer wil klagen bij waterschap NZV. Paragraaf IV beschrijft de situatie dat waterschap NZV een klacht over een ondernemer aan de orde wil stellen bij die ondernemer.

II. Klachten van ondernemers over waterschap Noorderzijlvest

1. Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel waterschap NZV 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.

Waterschap NZV neemt ingediende klachten in ontvangst en behandelt die met spoed. Het waterschap wijst de klacht gemotiveerd af. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal deze klachtenregeling niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat het waterschap 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 stil. Waterschap NZV is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. De ondernemer kan te allen tijde naar de rechter stappen om zijn klacht in een specifieke aanbesteding aanhangig te maken. Hij hoeft niet eerst een klacht bij het waterschap in te dienen voordat hij zijn zaak bij de rechter aanhangig maakt.

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 het waterschap NZV waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van het waterschap 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 het waterschap NZV dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van

transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Daarna dient de ondernemer zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van het waterschap NZV.

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. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van waterschap NZV in het algemeen.

3. Aanbestedingsklachten en de Awb klachtenprocedure

Deze standaard voor klachtafhandeling laat onverlet dat in de Awb de mogelijkheid voor een ieder is opgenomen om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten die tevens bestuursorgaan in de zin van de Awb zijn.

In de Awb is in titel 9.1 *Klachtbehandeling door een bestuursorgaan* bepaald dat iedereen bij een bestuursorgaan kan klagen over de gedragingen van dat orgaan of van mensen die daarvoor werken. Daaronder vallen onder andere gedragingen op het terrein van aanbesteden. Het toepassingsbereik van de Awb is vanuit de klager gezien ruimer dan het toepassingsbereik van de standaard voor klachtafhandeling. Een voorbeeld hiervan is dat de Awb een termijn van maximaal zes weken stelt voor de behandeling van de klacht. Aanbestedingsklachten zullen vaak sneller kunnen, en in redelijkheid vaak ook moeten, worden behandeld, zodat een ondernemer tijdig weet of er een oplossing kan worden bereikt. Een ander voorbeeld is dat onder de standaard voor klachtafhandeling geen klachten vallen van personen die geen interesse hebben in het verkrijgen van de opdracht. Deze klachten kunnen wel onder de regeling van de Awb vallen. Waterschap NZV zal dan die klacht op grond van de regeling van de Awb moeten behandelen.

4. 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. Waterschap NZV neemt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling en zet het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voort. Waterschap NZV 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.

Waarom geen vaste termijnen?

Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van waterschap NZV 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 aanbestedende partij, in casu waterschap NZV, mag worden gegund. Als de termijn te krap is, dan is een 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 in deze klachtenregeling daarvan afgezien.

5. Wie kan een klacht indienen?

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

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.
- Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Anoniem klagen kan niet. 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.

III. De procedure bij het indienen van een klacht

1. Het klachtenmeldpunt

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt van Noorderzijlvest wordt gevormd door inkopers en juristen van het proces Bedrijfsvoering. Deze Inkopers/juristen hebben kennis van het aanbestedingsproces en brengen hun advies onafhankelijk uit.

Onafhankelijk betekent dat deze personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Uitgangspunt is dat klachten snel en laagdrempelig kunnen worden opgelost.

2. Bekendmaking van het klachtenmeldpunt

Bij elke aanbesteding vermeldt de aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

De aanbestedende dienst laat, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk schriftelijk aan de klager weten wat hij beslist heeft (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) 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 standaard voor klachtafhandeling 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 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 aanbestedende dienst een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen.

Afhandeling van aanbestedingsklachten en de nota van inlichtingen

Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de nota('s) van inlichtingen (NvI) kunnen worden beantwoord. De NvI moet minimaal zes dagen voor het einde van de inschrijftermijn worden gepubliceerd. Waterschap NZV kan ervoor kiezen een klacht die leidt tot aanpassing van de aanbesteding eerder dan de NvI kenbaar te maken aan (potentiële) inschrijvers/gedagiden. Waterschap NZV kan er ook voor kiezen de klacht te behandelen in de NvI. Als dit leidt tot aanpassing van de aanbesteding, maar niet als wezenlijke wijziging van de procedure kwalificeert, kan eventueel de termijn voor indiening van de inschrijvingen of verzoeken tot deelneming verlengd worden. De NvI is het instrument om alle (potentiële) inschrijvers/gedagiden gelijktijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen (al dan niet met een termijn van verlenging).

Daarnaast kan waterschap NZV overwegen of de ondernemer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid heeft, zodat een schriftelijk antwoord buiten de NvI om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.

4. De stappen van een standaard klachtafhandeling

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenmeldpunt. In deze schriftelijke 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 (+ referentinummer aanbesteding).
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat waterschap NZV er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en waterschap NZV aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt

begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.

- d. Wanneer waterschap NZV na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en het waterschap corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt het waterschap dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij het waterschap de betrokkenen in de aanbesteding gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de indiener wordt geïnformeerd. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer waterschap NZV na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst het waterschap de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of het waterschap voorstellen dat de klacht, voordat daarop wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als waterschap NZV een beslissing op de klacht heeft genomen en dit aan de ondernemer heeft laten weten, of als het waterschap nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

IV. Klacht van waterschap NZV over een ondernemer

In het geval dat waterschap NZV met betrekking tot een aanbesteding een klacht over een ondernemer heeft, dan kan het waterschap 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 waterschap NZV gemotiveerd weten wat zijn reactie is op de klacht.