

KLACHTENREGELING AANBESTEDINGEN

SSC Ons & PARTNERS

Versie 0.2 - juli 2022
Beheer: SSC Ons, Team I&C,
Juridisch Advies.

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Aanbestedende dienst: deelnemer in de Gemeenschappelijke regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum Ons, de rechtspersoon SSC Ons dan wel een andere, inkoopdiensten afnemende, aanbestedende dienst, al dan niet gezamenlijk handelend waartegen een Klacht is ingediend;
- b. Behandelaar: een persoon met kennis van inkoop- en aanbestedingsregels die niet inhoudelijk betrokken is (geweest) bij de aanbesteding waarop de Klacht betrekking heeft en die de Klacht onafhankelijk behandelt;
- c. Klacht: een schriftelijke melding van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter waarin een Klager gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan;
- d. Klachtenloket: onafhankelijk onderdeel van SSC Ons, specifiek ingericht voor de ontvangst en behandeling van Klachten, dat bestaat uit één of meerdere Behandelaars;
- e. Klager: een ondernemer die een Klacht heeft ingediend naar aanleiding van een aanbesteding.

Artikel 2 - Wijze van indienen Klacht

1. De Klacht wordt schriftelijk ingediend bij het Klachtenloket via inkoopklacht@ssc-ons.nl en bevat ten minste:
 - a. naam en contactgegevens van de Klager;
 - b. de datum van verzenden;
 - c. de aanduiding of een omschrijving van de aanbesteding of het onderdeel van de aanbesteding waartegen de Klacht gericht is;
 - d. een beschrijving van de Klacht en een voorstel hoe het knelpunt volgens de Klager verholpen zou kunnen worden.

2. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Indien de Klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, dient de Klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 3 - Onderwerp van een Klacht

1. De Klager kan een Klacht indienen over concrete aspecten van:
 - a. de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding;
 - b. een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
 - c. een geval waarin een Aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had moeten.
2. Over het inkoopbeleid in het algemeen van de Aanbestedende dienst kunnen geen Klachten worden ingediend. Een Klacht over de inhoud van het (inkoop)beleid van de Aanbestedende dienst wordt niet in behandeling genomen.
3. Klachten moeten betrekking hebben op het handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst dat in strijd is met wettelijke bepalingen of andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.
4. Een Klacht betreft geen vragen en verzoeken. Hiervoor is de Nota van inlichtingen, als bedoeld in artikel 2.53 Aanbestedingswet 2012, aangewezen.

Artikel 4 - Termijn van indienen van een Klacht

1. De Klager dient zijn Klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in, zodat de Klacht zoveel als mogelijk onvolkomenheden in de lopende Aanbestedingsprocedure kan verhelpen.
2. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de Aanbestedingsprocedure moet de ondernemer eerst tijdig bij de Aanbestedende dienst inbrengen. Slechts wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst, of een reactie uitblijft, kan hij een Klacht indienen.

Artikel 5 - Klachtenprocedure

1. Het Klachtenloket bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de Klacht.
2. Het Klachtenloket adviseert de Aanbestedende dienst of de lopende aanbestedingsprocedure (of standstill-termijn) opgeschort moet worden. De Aanbestedende dienst neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.
3. Wanneer het Klachtenloket een Klacht in behandeling neemt, wordt dit aan de Klager medegedeeld en wordt aangegeven hoe de procedure verder zal verlopen.
4. Het Klachtenloket streeft ernaar de Klachten zo snel en zo zorgvuldig mogelijk af te doen.
5. Het Klachtenloket stelt het advies op over de afhandeling van de Klacht aan de Aanbestedende dienst.
6. Het advies wordt tegelijkertijd verstrekt aan de Aanbestedende dienst en aan de Klager.
7. Het Klachtenloket kan besluiten een Klacht niet in behandeling te nemen indien de Klacht niet in overeenstemming is met de eisen die in deze regeling staan. Wanneer het Klachtenloket een Klacht niet in behandeling neemt, wordt dit aan de Klager gemotiveerd meegedeeld.

Artikel 6 - Wijze van onderzoek

1. Het Klachtenloket onderzoekt of de Klacht gegrond is.
2. Het Klachtenloket begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure (of standstill-termijn).
3. Indien daartoe noodzaak bestaat neemt het Klachtenloket voor toelichting contact op met de Klager en de Aanbestedende dienst.

Artikel 7 - Afhandeling van de Klacht door de Aanbestedende dienst

1. De Aanbestedende dienst beslist over de Klacht aan de hand van het advies van het Klachtenloket. De beslissing wordt door de Aanbestedende dienst gemotiveerd en zo spoedig mogelijk aan de Klager meegedeeld.
2. Als de Klacht gegrond of deels gegrond is, bepaalt de Aanbestedende dienst of en welke corrigerende of preventieve maatregelen zullen worden getroffen.
3. De beslissing van de Aanbestedende dienst wordt geanonimiseerd bekend gemaakt door de Aanbestedende dienst aan de betrokken ondernemers (gegadigden dan wel inschrijvers).
4. Nadat op de Klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de Klacht een beslissing te nemen, kan de Klager de Klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Artikel 8 - Slotbepalingen

In de gevallen waarin de Klachtenregeling niet voorziet beslist het Klachtenloket naar redelijkheid en billijkheid.