



KLACHTENPROCEDURE AANBESTEDEN

1. INLEIDING

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen Hogeschool Utrecht als aanbestedende dienst en een ondernemer ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in een aanbestedingsprocedure wordt gehandeld. Hogeschool Utrecht verklaart de standaard voor klachtafhandeling bij aanbesteden zoals die is geformuleerd als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet van toepassing op de aanbestedingsprocedures die door Hogeschool Utrecht worden uitgevoerd. Met de toepassing van deze standaard wordt beoogd klachten in goed onderling overleg op te lossen en te voorkomen dat klachten nodeloos worden voorgelegd aan de rechter. De inwerkingtreding van deze klachtenregeling ontnemt de ondernemer niet het recht naar de rechter te stappen om een kwestie in kort geding te beslechten.

Als een ondernemer een klacht heeft over Hogeschool Utrecht met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, mag de ondernemer van Hogeschool Utrecht verwachten dat de klacht in ontvangst wordt genomen en met spoed wordt behandeld. Zowel Hogeschool Utrecht als de ondernemer worden verondersteld zich professioneel op te stellen, met elkaar om te gaan op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van zowel Hogeschool Utrecht als van de ondernemer worden verwacht dat zij kennis hebben van het aanbestedingsproces en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bekend zijn.

De ondernemer dient zich in te spannen de klacht tijdig bekend te stellen en zal de klachtenprocedure niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat Hogeschool Utrecht 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.

2. DEFINITIE KLACHT

Een klacht is een schriftelijke melding van een ondernemer die belang heeft bij de aanbesteding van Hogeschool Utrecht, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van Hogeschool Utrecht 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 Hogeschool Utrecht dat inbreuk maakt op één of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

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

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 Hogeschool Utrecht inbrengen, opdat Hogeschool Utrecht 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 Hogeschool Utrecht een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen. Als een ondernemer een bericht aan het klachtenmeldpunt stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

3. INDIENEN KLACHT

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke opdracht van Hogeschool Utrecht 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 specifieke aanbesteding, die bij één of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. Hogeschool Utrecht 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 door Hogeschool Utrecht worden opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

4. KLACHTENMELDPUNT

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt. Hogeschool Utrecht heeft hiervoor een e-mailadres opengesteld: aanbestedingsklachten@hu.nl.

Hogeschool Utrecht vermeldt bij elke aanbesteding in de aanbestedingsstukken waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

5. STAPPEN VAN DE KLACHTENPROCEDURE

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk, per e-mail, in. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, 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.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat Hogeschool Utrecht er vanuit gaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via deze klachtenprocedure.
 - c. De afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.
 - d. Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de ondernemer 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.
 - e. Wanneer Hogeschool Utrecht na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Hogeschool Utrecht corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Hogeschool Utrecht dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers en gegadigden 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 Hogeschool Utrecht 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. Wanneer Hogeschool Utrecht na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst Hogeschool Utrecht de klacht gemotiveerd af en bericht Hogeschool Utrecht de ondernemer.
 - g. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Hogeschool Utrecht wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - h. Als Hogeschool Utrecht aan de ondernemer heeft laten weten hoe Hogeschool Utrecht de klacht adresseert, of als Hogeschool Utrecht nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedings-experts voorleggen.

6. EVALUATIE

Jaarlijks wordt de werking van het klachtenmeldpunt geëvalueerd en worden, daar waar gewenst, verbeteringen doorgevoerd.