

REGLEMENT
KLACHTENREGELING AANBESTEDEN
HOGESCHOOL LEIDEN
3 maart 2014

I. INLEIDING

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen, dat tussen Hogeschool Leiden en een ondernemer ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure wordt gehandeld. Dit kan leiden tot een klacht.

Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over Hogeschool Leiden, dan mag van Hogeschool Leiden worden verwacht dat hij zich inspant om de klacht te behandelen. Wanneer Hogeschool Leiden een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in de aanbestedingsprocedure, dan mag ook van die ondernemer worden verwacht, dat deze er voor open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen.

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 klachtenafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers is hiervan de uitwerking.¹ De Klachtenregeling aanbesteden Hogeschool Leiden is gebaseerd op deze standaard voor klachtafhandeling.

Toepassing van deze klachtenregeling kan tot gevolg hebben, dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos 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 te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtenafhandeling nuttig zijn. Zowel Hogeschool Leiden als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen.

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

¹ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden.html>.

II. KLACHTEN VAN ONDERNEMERS OVER HOGESCHOOL LEIDEN

1. Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel Hogeschool Leiden 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.

Hogeschool Leiden neemt ingediende klachten in ontvangst en behandelt die met spoed. Als Hogeschool Leiden de klacht afwijst dan motiveert hij dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal de onderhavige Klachtenregeling aanbesteden Hogeschool Leiden niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren, dat Hogeschool Leiden 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. Hogeschool Leiden 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 Hogeschool Leiden tot na de uitspraak van de rechter.

2. Wat zijn klachten en waarover kan worden geklaagd?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming, die belang heeft bij de aanbesteding, aan Hogeschool Leiden, 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 Hogeschool Leiden 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 een aanbestedende dienst 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 per e-mail in bij het klachtenmeldpunt van die aanbestedende dienst. Het e-mailadres is: Servicedesk@hsleiden.nl

Vershil 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 en enkelvoudig onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van Hogeschool Leiden in het algemeen.

Aanbestedingsklachten en de Awb klachtenprocedure

Hogeschool Leiden is voor wat betreft het sluiten van schriftelijke overeenkomsten onder bezwarende titel voor het verrichten van werken, leveringen of diensten niet aan te merken als bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is dan ook niet van toepassing.

3. Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet Hogeschool Leiden 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.

Hogeschool Leiden neemt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling en zet het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voort. Hogeschool Leiden betracht bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed, houdt rekening met de belangen van de klager en de andere bij de aanbesteding betrokken partijen. Er zijn geen vaste termijnen waarin Hogeschool Leiden de klacht behandelt.

4. 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 branche gerelateerde 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 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 aanbesteden Hogeschool Leiden. Het e-mailadres is: Servicedesk@hsleiden.nl

Het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden is ingesteld bij het Facilitair Bedrijf. Het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden is onafhankelijk, bekijkt de klacht met een frisse blik en brengt daarover een advies uit aan de manager Facilitair Bedrijf en de beleidsadviseur-coördinator inkoop.

Onafhankelijk betekent dat de klachtbehandelaar niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Onafhankelijk betekent bijvoorbeeld niet dat de klacht moet worden behandeld door iemand van buiten de inkoopafdeling.

De klachtbehandelaar is niet per definitie dezelfde persoon, maar kan per aanbesteding wisselen. Het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden is dusdanig bemenst en gepositioneerd binnen de organisatie dat klachten snel en laagdrempelig kunnen worden opgelost.

2. Bekendmaking van het klachtenmeldpunt

Bij elke aanbesteding vermeldt Hogeschool Leiden in de aanbestedingsstukken waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden verder verloopt.

Het is aan Hogeschool Leiden om uiteindelijk te bepalen op welke wijze hij inhoudelijk op de klacht reageert. Hogeschool Leiden laat, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze 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 Hogeschool Leiden 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 Hogeschool Leiden een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen, maar dit heeft niet de voorkeur van Hogeschool Leiden. Als een ondernemer

een bericht aan het klachtenmeldpunt stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

4. De stappen van de klachtafhandeling

- a. Een ondernemer die bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) een aanbestedingsprocedure wordt verzocht dit bij voorkeur eerst kenbaar te maken binnen de aanbestedingsprocedure, om zodoende Hogeschool Leiden in de gelegenheid te stellen een eventuele aanpassing van de aanbesteding in de Nota van Inlichtingen kenbaar te maken. Mocht de betreffende ondernemer na ontvangst van de Nota van Inlichtingen (nog steeds) bezwaar hebben, dan kan de ondernemer een klacht indienen.
- b. De ondernemer dient zijn klacht per e-mail in bij het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden. Het e-mailadres is: Servicedesk@hsleiden.nl
- c. In deze schriftelijke klacht maakt de ondernemer duidelijk waarover de klacht gaat en hoe volgens hem het knelpunt opgelost kan worden. De klacht moet bovendien voorzien zijn van (i) dagtekening, (ii) naam indiener, (iii) adres indiener, (iv) e-mailadres indiener, en (v) kenmerk en titel van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
- d. Het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
- e. Het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden registreert alle gegevens betreffende de klacht op een daartoe aangemaakt Overzicht Klachten Aanbesteden.
- f. Het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden is ingesteld bij Het Facilitair bedrijf. De klachtbehandelaar is een jurist van Hogeschool Leiden. De klachtbehandelaar is niet betrokken bij de betreffende aanbesteding waarover wordt geklaagd.
- g. De klachtbehandelaar onderzoekt, eventueel aan de hand van de door de ondernemer aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. De klachtbehandelaar consulteert hiertoe, indien hij dit noodzakelijk acht, collega's en/of in- of externe materiedeskundigen en/of de externe aanbestedingsadviseur van Hogeschool Leiden. De klachtbehandelaar begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure.
- h. De klachtbehandelaar stelt een advies op of de klacht gegrond is, en zo ja, welke corrigerende en/of preventieve maatregelen Hogeschool Leiden naar zijn oordeel dient te nemen.
- i. De klachtbehandelaar bespreekt het advies met de manager Facilitair Bedrijf en beleidsadviseur-coördinator Inkoop. Hogeschool Leiden neemt vervolgens een besluit genomen of de klacht gegrond is, en zo ja, welke passende maatregelen Hogeschool Leiden zal nemen.

- j. De klachtbehandelaar informeert de indiener van de klacht gemotiveerd over het genomen besluit. De verantwoordelijk inkoper informeert tevens – gelijktijdig - eventuele andere belanghebbenden over het genomen besluit, indien en voor zover de aanbestedingsbeginselen hiertoe nopen.
- k. De verantwoordelijk inkoper documenteert alle relevante informatie over de klacht in zijn aanbestedingsdossier.
- l. De klachtbehandelaar kan op verzoek van de ondernemer of Hogeschool Leiden voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Hogeschool Leiden wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissieaanbestedingsexperts.nl).
- m. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met het besluit van Hogeschool Leiden, of indien het Klachtenmeldpunt aanbesteden Hogeschool Leiden nalaat binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan de indiener van de klacht zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- n. Het College van Bestuur van Hogeschool Leiden wordt aan de hand van het Overzicht Klachten Aanbesteden geïnformeerd over de ontvangen klachten en de wijze van afhandeling daarbij.

IV. Klacht van Hogeschool Leiden over een ondernemer

In het geval dat Hogeschool Leiden met betrekking tot een aanbesteding een klacht over het gedrag van een ondernemer in een aanbesteding heeft, dan kan Hogeschool Leiden 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 Hogeschool Leiden gemotiveerd weten wat zijn reactie is op de klacht.

* * * * *