



BMA

Datum: 22-03-2017
 Eenheidsmanager/ F. Ligthart
 Progr. Manager:
 Opsteller: Henri Mors
 Telefoon: 6931
 Portef. Houder: Hoogeveen
 Registr.nr.: BB00190/P112438

Instemming verkregen en kopie gezonden aan:

Eenheid/ Programma/ Naam	Datum
F. Ligthart	

Paraaf F. Ligthart:

FL 22/3 2017

Openbare besluitenlijst: Ja Nee
 Bekendmakingsplicht: Ja Nee
 O.R.: Ja Nee

Bij besluit in mandaat:
 Mandaatnummer:

Informeren van de raad:

- Alleen via openbare besluitenlijst
- Via lijst ter inzage liggende stukken
- Via brief en stuk(ken) ter inzage
- Via versturen informatie met aanbiedingsbrief
- Via brief

Vervolprocedure:

Behandeling in de raad:

- Informatief
- Opiniërend
- Besluitvormend

Afhandelen door : H.F.J. Mors

Kopie besluit :

Deponeren Paraaf :

Voorstel aan B&W

Onderwerp:
 Klachtenafhandeling bij aanbesteden

Voorstel:

1. De procedure "klachtenafhandeling bij aanbesteden" vaststellen.
2. In te stemmen met het voorstel deze procedure binnen de gemeenten in Noord en Midden Drenthe en Westerkwartier te gaan hanteren.
3. De procedure "klachtenafhandeling bij aanbesteden" te verwerken in het inkoopbeleid.

Achtergrond:

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen een ondernemer ontevreden is over hoe een aanbestedende dienst in de aanbestedingsprocedure heeft gehandeld. Dit kan leiden tot een klacht.

Toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Om te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten is gekozen voor een standaard voor klachtafhandeling binnen de gemeenten in Noord en Midden Drenthe en Westerkwartier.

Onafhankelijk betekent dat de persoon die het klachtenmeldpunt vormt niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding.

	Akkoord	Bespreken	Signaal
B	DL		
WS	L		
WH	M		
WV	HV		
WW	EF		
S	D		

Besluit B&W

B & W 31 MRT 2017 NR.

Datum:





BMA

> Toelichting voorstel aan B&W

Onderwerp:

Klachtenafhandeling bij aanbesteden

Voorstel:

1. De procedure "klachtenafhandeling bij aanbesteden" vaststellen.
2. In te stemmen met het voorstel deze procedure binnen de gemeenten in Noord en Midden Drenthe en Westerkwartier te gaan hanteren
3. De procedure "klachtenafhandeling bij aanbesteden" te verwerken in het inkoopbeleid.

Achtergrond:

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen een ondernemer ontevreden is over hoe een aanbestedende dienst in de aanbestedingsprocedure heeft gehandeld. Dit kan leiden tot een klacht.

Toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd.

Om te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten is gekozen voor een standaard voor klachtafhandeling binnen de gemeenten in Noord en Midden Drenthe en Westerkwartier.

Onafhankelijk betekent dat de persoon die het klachtenmeldpunt vormt niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding.

Argumenten:

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen een ondernemer ontevreden is over hoe een aanbestedende dienst in de aanbestedingsprocedure heeft gehandeld. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over een aanbestedende dienst, dan mag van de aanbestedende dienst worden verwacht dat hij zich inspant om de klacht te behandelen. Voor aanbestedende diensten die tevens een bestuursorgaan zijn, geldt dat zij op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb - zie kader op pagina 9) een klacht behoorlijk en zorgvuldig moeten behandelen. Wanneer het een aanbestedende dienst betreft die 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. 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 in het algemeen van de aanbestedende dienst.

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.

Toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling 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 klachtafhandeling nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten 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.



De procedure bij het indienen van een klacht:

Om te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten is gekozen voor een standaard voor klachtafhandeling binnen de gemeenten in Noord en Midden Drenthe en Westerkwartier. Binnen de gemeenten is ervoor gezorgd dat er een aanspreekpunt is dat onafhankelijk en met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de aanbestedende dienst. Onafhankelijk betekent dat de persoon die het klachtenmeldpunt vormt 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 eigen inkoopafdeling. Het klachtenmeldpunt hoeft ook niet altijd door dezelfde persoon te worden uitgevoerd, maar kan per aanbesteding wisselen. Het is wenselijk dat een klachtenmeldpunt dusdanig is bemenst en gepositioneerd binnen de organisatie dat klachten snel en laagdrempelig kunnen worden opgelost.

Implementatie van de standaard voor klachtafhandeling

Om de standaard voor klachtafhandeling te laten werken, wordt de aanbestedende dienst aangeraden een aantal acties in gang te zetten. Het is wenselijk dat de aanbestedende dienst:

- a) een (of meer personen) aanwijst die als klachtenmeldpunt fungeren,
- b) in zijn aanbestedingsbeleid een beschrijving van de klachtenprocedure opneemt,
- c) bij iedere aanbesteding (eventueel met een verwijzing naar de website) vermeldt waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure zal verlopen,
- d) na een jaar de werking van het klachtenmeldpunt evalueert en verbeteringen doorvoert daar waar gewenst.

Om de klacht voldoende te kunnen beoordelen, is het wenselijk dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen verstand hebben van inkopen en inzicht in aanbestedingsprocedures hebben. Aan de voorwaarde dat de afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft, wordt voldaan als de klacht wordt behandeld door een andere gemeente. Indien een gezamenlijke aanbesteding plaatsvindt, zal de klacht in behandeling worden genomen door een gemeente die niet betrokken is bij de aanbesteding, of door de directiesecretaris van de gemeente Assen.

De klachtenprocedure

- a) Aanbieder stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: (invullen)
- b) In deze klacht maakt aanbieder duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de aanbieder.
- c) Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst 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.
- d) Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de aanbieder en de gemeenten aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- e) Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de gemeente. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de gemeente.
- f) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld.
- g) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- h) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de aanbieder of de gemeente voorstellen dat de klacht voordat daarop door de gemeenten wordt beslist voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de gemeente.
- i) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.



Kantttekeningen / risico's:

Door ondernemers kan de onafhankelijkheid van het klachtenmeldpunt in twijfel worden getrokken. Het staat ondernemers vrij alsnog de klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.

Financiële toelichting:

Geen, m.u.v. interne uren.

Communicatie:

Communicatie zal plaatsvinden door publicatie op inter- en intranet, alsmede in het inkoopbeleid en in de aanbestedingsstukken.

Personeel en Organisatie:

Geen

Uitvoering en planning:

Implementatie kan geschieden na instemming van de colleges in Aa en Hunze, Assen, Midden Drenthe, Noordenveld, Tynaarlo, Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn.

Evaluatie:

Na 1 jaar evalueren.

