

# Klachtenprocedure aanbesteden gemeente Hoorn

Versie 202312

Heeft u een klacht over een aanbestedingsprocedure? Deel deze klacht dan met ons. Doe dit via de vraag- en antwoordprocedure van TenderNed (Nota van Inlichtingen). Is de vraag- en antwoordprocedure gesloten, stuurt u ons dan een bericht via de berichtenmodule van TenderNed

Is dit niet (meer) mogelijk of bent u het niet eens met onze reactie? Dan kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. U doet dit via [www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn](http://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn).

In dit document vindt u informatie hoe u als ondernemer<sup>1</sup> een klacht bij ons kunt indienen.

## **Onafhankelijk klachtenmeldpunt**

Om de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling te waarborgen, hebben wij een (extern) onafhankelijk klachtenmeldpunt, het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V. (verder: KMA), gecontracteerd.

## **Commissie van Aanbestedingsexperts**

Wanneer uw klacht niet binnen een redelijke termijn is behandeld of wanneer u het niet eens bent met de beantwoording, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten deze klachtenprocedure.

## **Mogelijkheid tot een gerechtelijke procedure**

U kunt als ondernemer gebruik maken van deze klachtenregeling, maar u bent hiertoe niet verplicht. U behoudt het recht om een gerechtelijke procedure te starten. Als u zowel een klacht heeft ingediend bij het klachtenmeldpunt als een gerechtelijke procedure bent gestart, dan wordt de behandeling van uw klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

## **Invloed van een klacht op de termijnen**

Een klacht kan invloed hebben op de termijnen:

- |   |   |
|---|---|
| • Klacht over geschiktheidseisen, selectiecriteria of gunningscriteria  | Wij handelen deze klacht af voor de sluitingstermijn van de aanbesteding. Kunnen wij de klacht niet vóór de sluitingstermijn afhandelen? Dan verplaatsen wij de sluitingstermijn. De nieuwe sluitingstermijn publiceren wij op TenderNed. |
| • Klacht over de selectie- of gunningsbeslissing  | Wij gunnen definitief en/of ondertekenen de overeenkomst pas als de klacht is afgehandeld.  |
| • Klacht wordt afgehandeld na het aflopen van de geldigheidsduur van de inschrijvingen (de gestandsdoeningstermijn) | De geldigheidsduur van de inschrijvingen (de gestandsdoeningstermijn) wordt automatisch verlengd tot 14 kalenderdagen na de afhandeling van de klacht.  |

---

<sup>1</sup> Hieronder vallen: geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra van ondernemers die belang hebben bij de verwerving van onderhavige overheidsopdracht. U kunt alleen een klacht indienen als u direct belanghebbende bent bij de specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Wel kan een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum een klacht indienen namens haar leden.

# 1. Wanneer nemen wij een klacht in behandeling?

Wij nemen een klacht alleen inhoudelijk in behandeling als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Het digitale klachtenformulier op [www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn](http://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn) is volledig ingevuld. Ook is alle informatie verstrekt die wij nodig hebben om de klacht te kunnen behandelen. Evenals een voorstel voor een mogelijke oplossing.
- Uw klacht heeft betrekking op een specifieke aanbesteding van de gemeente Hoorn.
- U bent direct belanghebbende bij de specifieke aanbesteding.
- Het onderwerp van de klacht:
  - valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 óf
  - heeft betrekking op een handelen of nalaten van ons die in strijd is met
    - de Aanbestedingswet 2012 en/of het ARW 2016
    - één of meerdere beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit óf
    - een ander bepaling die geldt voor de aanbesteding.
- Klachten over geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden zijn aan de orde geweest bij de Nota van Inlichtingen. Ook heeft u aangetoond dat onze reactie niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.
- De klacht is tijdig ingediend.
  - Dat wil zeggen binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de Nota van Inlichtingen als de klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest. En in ieder geval uiterlijk binnen de looptijd van de desbetreffende aanbestedingsprocedure.
- De klacht heeft geen betrekking op ons algemene aanbestedingsbeleid.
- Als de klacht afkomstig is van een onderaannemer: er is niet geklaagd over de relatie hoofdaannemer (inschrijver) en onderaannemer.
- De klacht is niet ingediend om misbruik te maken van de klachtenregeling.
  - Wij behouden ons het recht voor om de klacht niet te behandelen als naar ons oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de ondernemer oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. Wij kunnen in dit geval een klacht over de betreffende ondernemer indienen bij de ondernemer zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

## 2. Hoe ziet de klachtenprocedure er uit?

1. U dient uw klacht in bij het KMA via [www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn](http://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/hoorn).
  - U geeft hierbij alle informatie die wordt gevraagd. Ook voegt u hier documenten toe die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht, waaronder in ieder geval de aanbestedingsdocumenten en de Nota van Inlichtingen.
2. U ontvangt een ontvangstbevestiging van het KMA.
3. Uw klacht wordt in behandeling genomen door één van de klachtbehandelaars van het KMA (verder: klachtenbehandelaar KMA).
  - De klachtbehandelaar KMA neemt alleen uw klacht in behandeling als hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot gemeente Hoorn, de aanbesteding in kwestie en u (de ondernemer die de klacht heeft ingediend).
4. De klachtbehandelaar KMA beoordeelt of uw klacht aan alle voorwaarden voldoet (zie hoofdstuk 1 van deze klachtenprocedure) en deze inhoudelijk kan worden behandeld.
  - De klachtbehandelaar KMA neemt contact met u op als uw klacht niet alle voorwaarden voldoet, maar dit door u kan worden hersteld.
  - Wij nemen contact met u op als uw klacht niet aan alle voorwaarden voldoet en dit niet kan worden hersteld. Uw klacht wordt dan niet inhoudelijk beoordeeld.
5. Als uw klacht aan alle voorwaarden voldoet, dan wordt uw klacht door de klachtenbehandelaar KMA binnen 5 werkdagen inhoudelijk beoordeeld. Dit is gerekend vanaf het moment van ontvangst van uw klacht. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen.
  - Voor eventuele aanvullende gegevens neemt de klachtenbehandelaar KMA rechtstreeks contact met u op. De klachtenbehandelaar KMA kan ook gegevens opvragen bij ons.
  - Eventueel kan de klachtbehandelaar KMA een tweede klachtbehandelaar van het KMA inschakelen voor een second opinion.
6. De klachtenbehandelaar KMA stelt een gemotiveerd en niet bindend advies op en stuurt deze naar ons.
7. Wij nemen op basis van het advies van de klachtbehandelaar KMA zo spoedig mogelijk een beslissing over de klacht en maken deze gemotiveerd aan u bekend.
  - Wij geven aan of de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is. Indien van toepassing geven wij ook aan welke conclusie wij uit de klacht hebben getrokken en/of welke corrigerende maatregelen wij treffen.
8. Indien van toepassing, maken wij via TenderNed geanonimiseerd onze beslissing bekend aan alle potentiële gegadigden dan wel potentiële inschrijvers.