

# **TWENTSE KLACHTENREGELING BIJ AANBESTEDEN 2013**

(geactualiseerd in 2016)

(Klachtenmeldpunt en -procedure)

van de 14 Twentse gemeenten, Noaberkracht Dinkelland Tubbergen, Regio  
Twente en Veiligheidsregio Twente

**Regeling Klachtenmeldpunt en klachtenprocedure  
14 Twentse gemeenten, Noaberkracht Dinkelland Tubbergen, Regio Twente,  
Veiligheidsregio Twente**

Het klachtenmeldpunt en de klachtenprocedure geven invulling aan de klachtenregeling als bedoeld in (het flankerend beleid bij) de Aanbestedingswet 2012.

De Twentse klachtenregeling is een gezamenlijk initiatief van de volgende Aanbestedende Diensten:

- Gemeente Almelo;
- Gemeente Borne;
- Gemeente Dinkelland;
- Gemeente Enschede;
- Gemeente Haaksbergen;
- Gemeente Hellendoorn;
- Gemeente Hengelo;
- Gemeente Hof van Twente;
- Gemeente Losser;
- Gemeente Oldenzaal;
- Gemeente Rijssen-Holten;
- Gemeente Tubbergen;
- Gemeente Twenterand;
- Gemeente Wierden;
- Noaberkracht Dinkelland Tubbergen
- Regio Twente;
- Veiligheidsregio Twente.

**Klacht**

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een partij over het handelen of het nalaten van een andere partij voor zover dat handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 valt.

Een klacht van een ondernemer heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012. Daarbij kan het gaan om een meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure. Een klacht kan alleen betrekking hebben op een specifieke aanbesteding, niet op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van die aanbestedende organisatie.

**Doel en taken**

Het doel van de klachtenregeling is gericht op professionalisering van de aanbestedingspraktijk. Het dient enerzijds om te leren van elkaar en de opgedane kennis bij toekomstige aanbestedingen te benutten. Anderzijds dient het om het onderlinge begrip te vergroten en zo mogelijk tot opheldering te komen.

Het klachtenmeldpunt geeft enkel een advies aan de Aanbestedende dienst naar aanleiding van de ingediende klacht.

De voornaamste taken van het klachtenmeldpunt zijn:

- a. het vergroten van het onderlinge begrip tussen partijen naar aanleiding van klachten;
- b. het geven van niet bindende adviezen naar aanleiding van klachten.

## **Meldpunt**

Regio Twente heeft een meldpunt ingericht, [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl), waar de klachtenmelding binnenkomt, geregistreerd wordt en archivering van de klachten plaatsvindt.

Het meldpunt bevestigt de klager per omgaande de ontvangst van de klacht in de zin van de Aanbestedingswet.

Bij het indienen van een klacht wordt het bijgevoegde formulier gebruikt.

## **Samenstelling**

Het klachtenmeldpunt bestaat uit een technisch voorzitter en telkens drie onafhankelijke en onpartijdige leden.

Ieder lid is een inkoopadviseur afkomstig uit één van de hiervoor genoemde aanbestedende diensten die niet is betrokken bij de aanbesteding. Indien geen of minder dan drie aanbestedende diensten niet betrokken zijn, komen de leden uit de minst betrokken aanbestedende dienst(en).

De vaste voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn afkomstig vanuit Regio Twente en mogen niet betrokken zijn geweest bij de aanbesteding. Indien deze betrokken was bij de aanbesteding, is de voorzitter afkomstig uit één van de hiervoor genoemde aanbestedende diensten die niet is betrokken bij de aanbesteding.

De samenstelling van het meldpunt wisselt per behandeling van een klacht.

## **Voorzitter**

De voorzitter is verantwoordelijk voor de doorgeleiding van het klachtenmeldpunt, voor de vorming van een voltallig meldpunt ter behandeling van een klacht en voor het uitbrengen van het niet-bindende advies.

De voorzitter meldt bij de betreffende aanbestedende dienst(en) dat er een klacht is ingediend.

Het meldpunt beoordeelt in voltallige samenstelling bij elke klacht of deze geschikt is voor bemiddeling. Indien dit het geval is worden klager en beklagde door het meldpunt benaderd.

## **Werkwijze klachtenmeldpunt en bezetting**

- De betreffende aanbestedende dienst(en) is/zijn, als er een klacht is ingediend, bevoegd om te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.
- Voor de behandeling van een klacht benadert de voorzitter de leden.
- Het klachtenmeldpunt hoort de klager(s) zodat deze de klacht kan toelichten. Van dit horen wordt een verslag gemaakt.
- Het klachtenmeldpunt hoort ook de aanbestedende dienst(en).
- Het klachtenmeldpunt geeft advies aan de aanbestedende dienst(en) waartegen de klacht is ingediend en stelt ook de klager op de hoogte van dit advies.

## **Bemiddeling en Advies**

- Het klachtenmeldpunt kan zich laten adviseren door een (technisch) inhoudsdeskundige(n).
- Het toetsingskader voor het advies is het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst(en) waartegen een klacht is ingediend.
- Het klachtenmeldpunt bemiddelt en geeft een advies aan de aanbestedende dienst(en) die de aanbesteding uitvoert/uitvoeren. In het geval de aanbesteding door meerdere aanbestedende diensten gezamenlijk is gedaan, wordt het advies gegeven aan alle deelnemende aanbestedende diensten of, als dat is bepaald bij de start van de aanbesteding, de gezamenlijke projectgroep die de aanbesteding uitvoert.

**Beslissing**

De betreffende aanbestedende dienst(en) of de betreffende projectgroep, zoals hiervoor genoemd, besluit over de klacht. Zij informeert het klachtenmeldpunt over haar besluit.

De betreffende aanbestedende dienst c.q. de projectgroep stuurt haar beslissing zelf naar de klager.

**Commissie van aanbestedingsexperts**

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst(en) kan de klager de klacht ook voorleggen aan de Commissie, zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld, te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

**Inwerkingtreding**

De klachtenregeling treedt de eerste dag van de maand nadat het laatste betreffende bestuursorgaan de klachtenregeling heeft vastgesteld in werking.

**Evaluatie**

De aangepaste klachtenregeling wordt twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd. De evaluatie wordt uitgevoerd op de wijze die gebruikelijk is bij de betreffende organisatie(s).

# Procedure

## **De stappen van klachtafhandeling in het kader van deze procedure**

Een klacht van een ondernemer heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012. Daarbij kan het gaan om een meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure. Een klacht kan alleen betrekking hebben op een specifieke aanbesteding en niet op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van die aanbestedende organisatie.

- a. U dient de klacht schriftelijk, per e-mail of via een brief in. U richt u tot het Twents Klachtenmeldpunt Aanbestedingen, via [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl). U vult het klachtformulier in en maakt duidelijk dat:
  - a. het een klacht betreft;
  - b. waarover het gaat;
  - c. en hoe volgens u de klacht zou kunnen worden verholpen.

De klacht bevat verder de dagtekening, uw naam en adres en het kenmerk van de aanbesteding.

- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat u kiest voor de in dit document omschreven klachtenprocedure en niet voor de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb.
- c. Het klachtenmeldpunt vraagt u uw klacht toe te lichten.
- d. Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst(en) kunt u de klacht voorleggen aan de Commissie, zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld, zoals te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.