

Klachtenregeling & Commissie van Experts:

Factsheet
Nr. 6
Aanbestedende
diensten



Goede communicatie kan veel ellende voorkomen

De klachtenregeling uit de Aanbestedingswet stelt aanbestedende diensten in staat een duidelijk onderscheid te maken tussen inlichtingen en klachten. Voorheen werd alles vaak op een hoop gegooid, waardoor ook technische vragen als klacht werden behandeld. Aan die praktijk kan nu een einde worden gemaakt.

In het kader van het zogeheten flankerend beleid bij de Aanbestedingswet is een standaard ontwikkeld voor de afhandeling van klachten bij aanbestedingen. Het kan immers gebeuren dat er tijdens de aanbestedingsprocedure onenigheid ontstaat over de handelwijze van de inschrijver of van de aanbestedende dienst. Deze laatste heeft een inspanningsverplichting om klachten 'behoorlijk en zorgvuldig' te behandelen. Het opstellen van een klachtenregeling is overigens facultatief. Indien de aanbestedende dienst hiertoe besluit, zal dit vervolgens expliciet moeten worden vermeld in de aankondiging of de documenten.

Klachtenafhandeling

De richtlijnen voor een goede klachtenregeling zijn vervat in het advies *Klachtenafhandeling bij aanbesteden*. Deze standaard is ontwikkeld door aanbestedende diensten en ondernemers gezamenlijk. De verwachting van de opstellers ervan is dat door het volgen van de hierin vermelde procedure "misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Een klacht over een aanbesteding wordt door een inschrijver of een hem vertegenwoordigende brancheorganisatie schriftelijk ingediend bij de aanbestedende dienst. Meestal zullen klachten betrekking hebben op de handelwijze van de aanbestedende dienst, als deze in strijd is met de huidige wet- en regelgeving, of als de aanbestedende dienst indruist tegen

de geldende "beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit".

Het instellen van een klacht zet geen rem op de termijnen die op de betreffende aanbesteding van toepassing zijn. De aanbesteder kan ervoor kiezen om vanwege een klacht termijnen bij te stellen, maar is daar niet toe verplicht.

Meldpunt

In het algemeen worden aanbestedende diensten geadviseerd om – liefst gezamenlijk met meerdere aanbestedende diensten – een klachtenmeldpunt in te stellen, waar inschrijvers of hun brancheorganisatie met een klacht terecht kunnen over betwiste aspecten van de aanbestedingsprocedure. Het voordeel van een dergelijk meldpunt is dat dit zich op enige afstand van de aanbestedende dienst bevindt en dus objectiever over de klacht kan oordelen. Het meldpunt beoordeelt de klacht en kan vervolgens drie oordelen vellen.

1. De klacht honoreren en een aanpassing doorvoeren.
2. De klacht gemotiveerd afwijzen.
3. De klacht doorverwijzen naar de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Commissie van Experts

Indien de klacht na het optreden van het klachtenmeldpunt blijft bestaan, kan de klacht worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Deze onafhankelijke commissie zal een niet bindend advies uitbrengen over een mogelijke oplossing van het conflict.

De Commissie van Experts kan ook worden benaderd indien er geen klachtenregeling is ingevoerd. Overigens geldt ook in deze situatie dat inschrijvers met hun klacht eerst naar de aanbesteder moeten gaan. Tot slot kunnen aanbesteders klachten aanbrengen bij de Commissie over het gedrag van inschrijvers.



Inlichtingen

Een klacht is geen verzoek om inlichtingen, maar beide worden door veel aanbestedende diensten wel op dezelfde wijze behandeld. Het advies is desondanks om al zo vroeg mogelijk in de procedure een duidelijk onderscheid tussen klachten en verzoeken om inlichtingen te maken. Op die manier kunnen namelijk inlichtingen die klachtwaardig zijn eruit worden gefilterd en separaat worden behandeld. Andersom kan een vermeende klacht in feite een verzoek om technische verduidelijking zijn, en is het doorlopen van de klachtenprocedure niet nodig. Een gegronde klacht kan op haar beurt tot rectificatie en bijstelling van de aanbestedingsprocedure leiden, terwijl een verzoek om inlichtingen wordt beantwoord in de nota van inlichtingen en nooit tot aanpassing van de procedure zou mogen leiden. Niet in de laatste plaats omdat daarvoor meestal de termijn te kort is tussen het verschijnen van de nota van inlichtingen en het feitelijk moment van aanbesteding. Zie ook factsheet 9 in deze serie: 'Verstandig omgaan met inlichtingen'.

Openheid

Het is zowel voor de inschrijver als voor de aanbestedende dienst van groot belang om klachten open en eerlijk met elkaar af te handelen. Wanneer partijen in staat en bereid zijn om hier serieus werk van te maken, draagt dat bij aan het slagen van de aanbestedingsprocedure. Zeker als de klacht terecht blijkt te zijn geldt het principe: beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald. Temeer omdat op die manier in de meeste gevallen zal kunnen worden voorkomen dat een klacht ontaardt in een juridische conflict. Op hun beurt moeten ook verzoeken om inlichtingen serieus worden genomen, omdat deze immers tot een betere inschrijving kunnen leiden. Goede communicatie over en tijdens het aanbestedingstraject vergroot kortom de kansen van de aanbestedende dienst dat zij niet alleen de beste partij maar ook de beste oplossing krijgt.

Klacht versus 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.

Een voorbeeld. Een ondernemer vraagt de aanbestedende dienst of die er mee instemt dat een bepaald referentieproject aan de gestelde referentie-eis voldoet. Dit is een vraag, gericht op verduidelijking. Als de ondernemer de opmerking maakt dat de aan het referentieproject gestelde eisen zodanig zijn dat deze in strijd zijn met de proportionaliteit en er op aandringt om deze eisen aan te passen of te laten vervallen, dan is sprake van een klacht.

Een tweede voorbeeld. Een ondernemer vraagt de aanbestedende dienst of een voorlopige jaarrekening van het laatst gesloten boekjaar volstaat. Dit is een vraag ter verduidelijking. Als de ondernemer de opmerking maakt dat het eisen van een definitieve jaarrekening in januari disproportioneel is gezien het korte tijdsverloop na afsluiting van het boekjaar, aangevuld met het concrete verzoek om dit aan te passen of te laten vervallen, dan kan de ondernemer dit aanmerken als een klacht als de aanbesteder geen gehoor geeft aan het verzoek.



De QR-code verwijst naar de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Daar is meer te lezen over de wijze waarop klachten behandeld worden. Ook worden hier de adviezen van de Commissie gepubliceerd.



Meer informatie?

Dit is de zesde factsheet in een serie over de Aanbestedingswet in de praktijk van de aanbestedende diensten. De complete serie vindt u in pdf-formaat op onze website: www.aanbestedingsinstituut.nl.

Voor meer informatie en praktische vragen kunt u terecht bij de Stichting Aanbestedingsinstituut Bouw & Infra, een door Bouwend Nederland opgerichte stichting, die de kwaliteit van aanbestedingen van werken bewaakt. Doel is om in constructief overleg met aanbestedende diensten het aantal (juridische) problemen bij aanbestedingen te verminderen.

STICHTING
Aanbestedingsinstituut
Bouw & Infra

Postbus 461
2700 AL Zoetermeer
Tel. 079 325 22 46
Fax: 079 325 22 97
E-mail: info@aanbestedingsinstituut.nl


Bouwend Nederland
de vereniging van bouw- en infrabedrijven