

## **Regeling klachtafhandeling aanbesteden provincie Zuid-Holland**

### **1. Inleiding**

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat bij een ondernemer ontevredenheid ontstaat over hoe door de provincie Zuid-Holland in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. In dat geval mag van de provincie Zuid-Holland worden verwacht dat zij zich inspant om de klacht op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te behandelen.

### **2. Wat is een klacht ?**

Een klacht is een schriftelijke melding van een ondernemer die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Een klacht kan aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de provincie Zuid-Holland 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 de provincie Zuid-Holland dat inbreuk maakt op één of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Een klacht heeft betrekking op een aspect van een aanbestedingsprocedure die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 valt<sup>1</sup> én heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die aangekondigd is ná de datum van inwerkingtreding van de Aanbestedingswet 2012. Klachten over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de provincie Zuid-Holland kunnen niet via deze Regeling worden ingediend.

### **3. Indien mogelijk eerst een vraag of een verzoek indienen**

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen de klachtenprocedure te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de provincie Zuid-Holland inbrengen, opdat deze daarop in de Nota van Inlichtingen (of indien van toepassing in de Individuele Inlichtingen) kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten. Dergelijke vragen en verzoeken dienen op de in de aanbestedingsstukken voorgeschreven wijze aan de provincie Zuid-Holland kenbaar te worden gemaakt. Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen (of indien van toepassing in de Individuele Inlichtingen), of een reactie uitblijft, kan hij bij de provincie Zuid-Holland een klacht indienen.

### **4. Wie kan een klacht indienen ?**

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen:

- geïnteresseerde ondernemers,
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- onderaannemers<sup>2</sup> van (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

---

<sup>1</sup> Een specifieke Europese, nationale of meervoudige onderhandse aanbestedingsprocedure tot het plaatsen van een overheidsopdracht, het sluiten van een concessieovereenkomst voor openbare werken en het uitschrijven van een prijsvraag, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.

<sup>2</sup> Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Er mag niet anoniem worden geklaagd. 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.

#### **5. Tot wanneer kan een klacht worden ingediend?**

De ondernemer doet er verstandig aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Als de klacht erg laat of te laat wordt ingediend, kan dit ertoe leiden dat de provincie Zuid-Holland de klacht sowieso niet meer in de lopende aanbestedingsprocedure kan verhelpen.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De provincie Zuid-Holland is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

#### **6. Waar en hoe moet een klacht worden ingediend?**

De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in via [klachtenmeldpuntaanbesteden@pzh.nl](mailto:klachtenmeldpuntaanbesteden@pzh.nl).

Het onderwerp van de e-mail luidt:

Klacht aanbesteding < DOS-nummer aanbesteding invullen> + <Naam aanbesteding invullen>.

De inhoud van de klacht bevat minimaal:

1. De aanduiding van de aanbesteding (DOS-nummer, naam, type en contactpersoon van de aanbesteding);
2. de dagtekening;
3. Naam, adres, postcode, plaats en contactpersoon van de ondernemer;
4. De omschrijving van de klacht, waarbij de klacht als zodanig wordt benoemd;
5. Hoe volgens de ondernemer de klacht verholpen zou kunnen worden.

Bij voorkeur vult de ondernemer het klachtenformulier, in dat voor het indienen van klachten op basis van de Regeling klachtafhandeling aanbesteden provincie Zuid-Holland is opgesteld, en voegt deze als bijlage toe.

#### **7. Behandeling klacht**

De behandeling van de klacht geschiedt door één of meer personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

#### **8. Klachtenprocedure**

De procedure voor de afhandeling van een klacht verloopt als volgt:

- a. Na ontvangst van de klacht conform de hierboven beschreven wijze, bevestigt het klachtenmeldpunt per omgaande de ontvangst van de klacht.
- b. Vervolgens onderzoekt het klachtenmeldpunt, eventueel aan de hand van de door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- c. Wanneer de provincie Zuid-Holland na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht (deels) terecht is en de provincie Zuid-Holland corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de provincie Zuid-Holland dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer.

Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

- d. Wanneer de provincie Zuid-Holland na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de ondernemer.
- e. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de provincie Zuid-Holland voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (artikel 4.27 Aanbestedingswet).
- f. Als de provincie Zuid-Holland aan de ondernemer heeft laten weten hoe zij de klacht adresseert, of als de provincie Zuid-Holland nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan de klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.