

Doel

Het Waterschapshuis streeft ernaar aanbestedingsprocedures zorgvuldig en correct uit te voeren. Heeft u vragen of onduidelijkheden, dan kunt u altijd eerst om verduidelijking vragen. Dit kan helpen een klachtenprocedure te voorkomen. Met de klachtenregeling willen wij borgen dat aanbestedingen eerlijk, evenwichtig en transparant verlopen

1. Eerst vragen, dan pas klagen

Voordat u besluit een klacht in te dienen, wijzen wij u graag op de mogelijkheid om eerst om verduidelijking van de aanbestedingsprocedure te vragen. Vaak kan aanvullende informatie een klachtenprocedure voorkomen.

Belanghebbenden (zie paragraaf 2.2 voor definitie) bij de aanbestedingsprocedure maken bij vragen, onduidelijkheden of bezwaren over de aanbestedingsstukken of de procedure in eerste instantie gebruik van de **Nota van Inlichtingen (NvI)** of – indien van toepassing – in de **Individuele Inlichtingen** via TenderNed. De procedure hiervoor is beschreven in de betreffende aanbestedingsdocumenten. Vragen of verzoeken om verduidelijking moeten tijdig door de belanghebbende worden ingediend, zodat het Waterschapshuis deze ook tijdig kan beantwoorden. Dit geldt ook voor verzoeken tot wijziging van aanbestedingsdocumenten of voor verduidelijking van de gunningsbeslissing.

Wanneer na de (laatste) Nota van Inlichtingen voor u geen bevredigend antwoord volgt, of wanneer een reactie uitblijft, kunt u overwegen een klacht in te dienen bij het Waterschapshuis.

2. Indienen van een klacht

Wanneer u overweegt een klacht in te dienen, is het belangrijk dat u weet **wat onder een klacht wordt verstaan, wie een klacht kan indienen, waarover u kunt klagen, wanneer dit mogelijk is (tijdigheid) en hoe dit proces verloopt**. In dit hoofdstuk nemen wij u stap voor stap mee langs deze onderdelen. Zo krijgt u een volledig beeld van de mogelijkheden en de procedure rondom het indienen en behandelen van klachten bij het Waterschapshuis.

2.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een **schriftelijke melding van een belanghebbende** die rechtstreeks betrokken is bij een aanbesteding van het Waterschapshuis. In de klacht wordt gemotiveerd aangegeven op welke punten men het oneens is met de aanbesteding of onderdelen daarvan.

Een klacht moet concreet en herkenbaar zijn. Zij kan betrekking hebben op:

- handelen of nalaten van het Waterschapshuis in strijd met wettelijke bepalingen of voorschriften die voor de aanbesteding gelden;
- een inbreuk op de beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een klacht kan **niet** gaan over het inkoop- en aanbestedingsbeleid van het Waterschapshuis in

Klachtenregeling bij Aanbesteden hWh

algemene zin.

2.2 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door belanghebbenden bij de specifieke aanbesteding. Dit kunnen zijn:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra.

Anoniem klagen is niet mogelijk. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel een klacht indienen die betrekking heeft op een specifieke aanbesteding en die leeft bij één of meer ondernemers in de sector.

2.3 Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de aanbestedingsprocedure, zoals:

- bezwaren tegen het ontwerp of de opzet van de aanbesteding (bijvoorbeeld geschiktheidseisen, selectiecriteria, gunningscriteria of contractvoorwaarden);
- bezwaren tegen de selectie- of gunningsbeslissing;
- situaties waarin volgens de belanghebbende ten onrechte niet (Europees) is aanbesteed.

2.4 Tijdigheid: wanneer moet u een klacht indienen?

Wij adviseren om een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Hoe eerder een klacht wordt gemeld, hoe groter de kans dat deze nog kan worden meegenomen in de aanbestedingsprocedure. Houd daarbij in gedachten dat het vaak effectiever is om **eerst vragen of verduidelijking te zoeken** voordat u daadwerkelijk een klacht indient.

- **Vóór aanmelding of inschrijving:** klachten over de opzet of inhoud van de aanbesteding (bijvoorbeeld over geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden) moeten vóór de sluiting van de aanmeld- of inschrijftermijn worden ingediend.
Voorbeeld: wanneer u een onduidelijke of onredelijke eis in de aanbestedingsstukken aantreft, meldt u dit voordat de inschrijving sluit.
- **Na aanmelding of inschrijving:** klachten over de selectie- of gunningsbeslissing moeten direct na ontvangst van die beslissing worden ingediend.
Voorbeeld: als u het oneens bent met de beoordeling van uw inschrijving, dient u dit zo snel mogelijk na de gunningsbeslissing kenbaar te maken.
- **Niet-correcte procedure:** klachten over het niet toepassen van de juiste aanbestedingsvorm (bijvoorbeeld niet-Europees aanbesteden terwijl dit volgens u wel had moeten) moeten eveneens zo spoedig mogelijk worden ingediend zodra u dit constateert.

Klachtenregeling bij Aanbesteden hWh

Let op: het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. Het Waterschapshuis kan er wel voor kiezen de procedure tijdelijk stil te leggen.

2.5 Hoe dient u een klacht in?

U dient uw klacht schriftelijk in via: klachtenloketaanbesteden@hetwaterschapshuis.nl

In het onderwerp van de e-mail vermeldt u:

Klacht aanbesteding <kenmerk> – <naam aanbesteding>

De klacht bevat in ieder geval:

- naam en contactgegevens van de klager;
- naam en referentie van de aanbesteding;
- dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht met onderbouwing en verwijzing naar de relevante stukken;
- een voorstel voor een oplossingsrichting.

2.6 Hoe wordt de klacht behandeld?

Uw klacht wordt behandeld door een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**. Dit betekent dat de persoon die de klacht afhandelt niet inhoudelijk betrokken is (geweest) bij de betreffende aanbesteding van het Waterschapshuis. De klachtenfunctionaris wordt administratief ondersteund door een medewerker. Samen vormen zij **het klachtenloket**, dat verantwoordelijk is voor een zorgvuldige, objectieve en tijdige afhandeling van uw klacht.

De behandeling van een klacht verloopt in verschillende stappen:

1. **Ontvangstbevestiging**
 - Na ontvangst van uw klacht (conform de paragrafen hiervoor) stuurt het klachtenloket u een schriftelijke bevestiging.
2. **Toelichting door betrokkenen**
 - Als klager dient u bereid te zijn, indien nodig geacht door het klachtenloket, op korte termijn een toelichting te geven.
 - Het klachtenloket kan daarnaast besluiten een toelichting te vragen aan het aanbestedingsteam van het Waterschapshuis.
3. **Voortvarende behandeling**
 - Klager, klachtenloket en aanbestedingsteam van het Waterschapshuis dienen voortvarend te handelen om een snelle en zorgvuldige afhandeling te waarborgen.
4. **Advies klachtenloket**
 - Het klachtenloket neemt de klacht inhoudelijk in behandeling en stelt een advies op.
 - De uitkomst wordt gecommuniceerd aan zowel de klager als het Waterschapshuis (de aanbestedende dienst).
 - Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het noodzakelijk zijn dat

Klachtenregeling bij Aanbesteden hWh

maatregelen gelijktijdig aan andere belanghebbenden worden gecommuniceerd, om bevoordeling te voorkomen.

5. Beslissing door het Waterschapshuis

- Het Waterschapshuis volgt in beginsel het advies van het klachtenloket.
- Indien het Waterschapshuis hiervan afwijkt, gebeurt dit alleen op redelijke gronden en met een zorgvuldige motivering.
- De beslissing, inclusief de motivering, wordt gedeeld met de klager.

6. Vervolgstappen door klager

Nadat het Waterschapshuis heeft laten weten hoe de klacht is behandeld, of indien het nalaat binnen een redelijke termijn te reageren, kan de klager:

- de klacht voorleggen aan de **Commissie van Aanbestedingsexperts** ([Indienen klacht | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)), of
- een kort geding aanhangig maken bij de betreffende rechtbank.

3. Overige bepalingen

Deze regeling laat formele rechtsmiddelen, zoals bezwaar of beroep bij de rechter, onverlet.