



Klachtenregeling bij aanbesteden HHNK

Auteur
H.A.C. Venselaar

Registratienummer
26.0294810

Datum
18 februari 2026

Versie
1.0

Status
Definitief

Afdeling
Vergunningen, Handhaving, Inkoop, Juridische Zaken & Grondzaken



Inhoud

Inhoud	2
Deel 1: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier	3
1. Inleiding	3
2. Eerst vragen, dan klagen	3
3. Een onafhankelijk klachtenloket	4
4. Voldoende tijd voor klachtafhandeling	4
5. Klacht	5
6. Klachtenprocedure	5
7. Verantwoording	7
DEEL 2: Commissie van Aanbestedingsexperts	8
1. Inleiding	8
2. Doel, taken en bevoegdheden van de Commissie van Aanbestedingsexperts	8
3. Inrichting Commissie van Aanbestedingsexperts	9
4. Randvoorwaarden	9
5. Ondersteuning van de Commissie en rol van het secretariaat	9
6. Welke klachten kunnen worden voorgelegd aan de Commissie?	9
7. Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie	10
8. Wijze van behandeling van een klacht door commissie	11
9. Het advies van de commissie	11
Bijlage 1	12



Deel 1: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

1. Inleiding

Ondernemers kunnen tijdens een aanbestedingsprocedure in contact treden met HHNK over vragen en/of problemen die ze tegenkomen. In de fase voorafgaand aan aanmelding/inschrijving kan een ondernemer vragen stellen die in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord en na de selectie- of gunningsbeslissing kan een ondernemer contact opnemen met de aanbestedende dienst voor een toelichting. Op het moment dat de beantwoording of toelichting door HHNK niet naar tevredenheid van de ondernemer is of als deze uitblijft, komt de klachtenregeling van de aanbestedende dienst in beeld. Een klachtenregeling is – naast de reguliere mogelijkheden voor communicatie – een belangrijk instrument om problemen die ondernemers ervaren in een aanbestedingsprocedure op een vroeg moment aan te kaarten. Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld. Dit is in het belang van betrokken ondernemers én HHNK: door met elkaar in gesprek te gaan en te leren van klachtafhandeling worden beide partijen scherp gehouden, kunnen toekomstige aanbestedingsprocedures worden verbeterd en worden betere inkoopresultaten behaald.¹ Adequate klachtafhandeling kan ook tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost worden, niet aan de rechter hoeven worden voorgelegd.

In onderhavige klachtenregeling staat vermeld op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan.

2. Eerst vragen, dan klagen

Om de aanbestedende dienst zo vroeg als mogelijk in de aanbestedingsprocedure op een probleem te wijzen, stelt de ondernemer hierover in beginsel eerst een vraag aan HHNK. HHNK biedt hiertoe voldoende mogelijkheid.² De vraag wordt vervolgens beantwoord door de aanbestedende dienst in de Nota van Inlichtingen. HHNK wijst ondernemers op dit uitgangspunt in de aanbestedingsstukken. Indien de ondernemer niet tevreden is met de beantwoording of beantwoording blijft uit, kan de desbetreffende ondernemer een klacht indienen bij het klachtenloket van HHNK. Het betreft hier klachten over de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (de zogenaamde designklachten, denk hierbij aan klachten over geschiktheidseisen, selectiecriteria, gunningscriteria of contractvoorwaarden).

De ondernemer kan in gevallen afwijken van het uitgangspunt om eerst te vragen en daarna een klacht in te dienen. Als een ondernemer een klacht heeft die opkomt naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, dan biedt de aanbestedende dienst ruimte aan de ondernemer om te klagen zonder voorafgaand een vraag te stellen. Dit geldt alleen wanneer het in de Aanbestedingswet 2012 (artikel 2.54) geregelde moment van 10 dagen voor uiterste datum van inschrijving gepasseerd is.

Ook bij klachten over een selectie- of gunningsbeslissing is het algemene uitgangspunt dat een ondernemer eerst contact opneemt met de aanbestedende dienst om te vragen om toelichting. Indien de ondernemer niet tevreden is met de toelichting, of de toelichting blijft uit, kan de ondernemer een klacht indienen bij het klachtenloket van HHNK.

¹ Met 'betrokken ondernemers' worden bedoeld (potentiële of geïnteresseerde) gegadigden (bij selectie) of inschrijvers (bij gunning) en/of eventuele onderaannemers daarvan, voor zover deze niet klagen over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer.

² Zie ook paragraaf 4.1 van de Gids proportionaliteit over het stellen van vragen.



3. Een onafhankelijk klachtenloket

HHNK heeft een onafhankelijk klachtenloket. Het klachtenloket behandelt klachten over alle soorten aanbestedingsprocedures, zowel boven als onder de Europese drempelwaarden.

De ondernemer kan een klacht indienen over:

- de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding;
- een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
- een geval waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had moeten.

Het klachtenloket is onafhankelijk. Dit betekent dat de persoon (of meerdere personen) die de klacht behandelt niet inhoudelijk betrokken is (geweest) bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.

Het vertrouwen van ondernemers in adequate klachtafhandeling is nauw verbonden aan het principe van onafhankelijkheid. Het is dan ook van belang dat de aanbestedende dienst de onafhankelijkheid van het klachtenloket respecteert en waarborgt.

4. Voldoende tijd voor klachtafhandeling

Voor alle soorten klachten is het algemene uitgangspunt dat de ondernemer tijdig klaagt en dat HHNK deze klacht tijdig afhandelt. HHNK definieert in bijlage 1 wat tijdig is (zowel voor het indienen van een klacht door de ondernemer, als het afhandelen van de klacht door HHNK), waarbij redelijke en werkbare termijnen worden gesteld die tegemoetkomen aan de belangen van beide partijen.

Voor designklachten geldt dat als de ondernemer tijdig een klacht indient, HHNK deze afhandelt vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de aanbesteding. Indien HHNK een tijdig ingediende klacht niet voor de uiterste datum van aanmelding/inschrijving kan afhandelen, verschuift HHNK de uiterste datum van aanmelding/inschrijving, zodat een ondernemer voldoende gelegenheid heeft de uitkomst van de klachtafhandeling mee te nemen in zijn aanmelding/inschrijving.

Voor klachten over een selectie- of gunningsbeslissing geldt dat HHNK de door hem aangekondigde termijn dan wel de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort zodat een ondernemer na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten.

Een ondernemer die, al dan niet, een klacht heeft ingediend kan te allen tijde naar de rechter stappen om de kwestie in kort geding te beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal in de regel door HHNK opgeschort worden tot na de uitspraak van de rechter.

In het geval van gunningsbeslissingen (bij Europese aanbestedingen) geldt een wettelijke (minimum) standstill-termijn van tenminste 20 kalenderdagen (artikel 2.127 Aanbestedingswet 2012). In het geval van onderdrempelige opdrachten en selectiebeslissingen geldt geen wettelijke standstill-termijn. Bij deze opdrachten neemt HHNK hoofdstuk vier van de Gids proportionaliteit in acht. In onze leidraden wordt dat doorgaans ingevuld met een termijn van 7 kalenderdagen.



5. Klacht

- Een klacht³ is een uiting van een ondernemer van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een ondernemer duidelijk kenbaar maken dat het om een klacht/bezwaar/probleem gaat en dat het niet bijvoorbeeld slechts gaat om een vraag of verduidelijking⁴. In de schriftelijk (digitaal) ingediende klacht maakt de ondernemer duidelijk waarover hij klaagt en zo mogelijk hoe het knelpunt volgens hem zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de datum van versturen, naam en contactgegevens van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- Ook een brancheorganisatie of een branche gerelateerd aanbestedingsadviescentrum kan een klacht indienen namens haar leden.

6. Klachtenprocedure

Onderstaand stappenplan geeft weer hoe binnen HHNK een klacht omtrent inkoop en aanbesteden wordt afgehandeld. Hierin worden een aantal functionarissen genoemd. Wanneer deze functionarissen niet aanwezig zijn dan zal volgens de bij HHNK geldende organisatorische principes voor vervanging worden gezorgd.

Stap 1. Ondernemer dient klacht in bij klachtenloket

De ondernemer dient de klacht (digitaal) in bij het klachtenloket van HHNK (klachtenmeldpunt zakelijk: [Klachtenprocedure bij aanbesteden | Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier](#)). Een klacht (klachtenprocedure bij aanbesteden) dient tijdig (**zie bijlage 1**) kenbaar gemaakt te worden door de ondernemer bij het klachtenloket.

Stap 2. Ontvangstbevestiging + doorzending clusterhoofd Inkoop & MVO

Het klachtenloket (voor deze de beheerder van het klachtenloket) stuurt een ontvangstbevestiging (**zie bijlage 2, voorbeeld**) naar de klager en stuurt de klacht door naar het clusterhoofd Inkoop & MVO met in cc de betrokken inkoopadviseur. In de bevestiging wordt aangegeven dat HHNK ervan uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de "Klachtenregeling bij aanbesteden". Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.

Stap 3. Aanwijzen onafhankelijk behandelaar

Het clusterhoofd Inkoop & MVO bepaalt welke inkoopadviseur als onafhankelijk adviseur (hierna "behandelaar") de klacht in behandeling neemt. Dit is een inkoopadviseur die op geen enkele wijze betrokken is bij de voorbereiding en/of uitvoering van de aanbesteding waar de klacht over gaat. Het clusterhoofd Inkoop & MVO stuurt de klacht door naar deze behandelaar. De behandelaar kan zich laten bijstaan door (juridisch)adviseurs.

³ Deze regeling voor klachtafhandeling laat onverlet dat in de Awb de mogelijkheid voor een ieder is opgenomen om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten die tevens bestuursorgaan in de zin van de Awb zijn. In de Awb is in titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan bepaald dat iedereen bij een bestuursorgaan kan klagen over de gedragingen van dat orgaan of van mensen die daarvoor werken. Daaronder vallen onder andere gedragingen op het terrein van aanbesteden. Het toepassingsbereik van de Awb is vanuit de klager gezien ruimer dan het toepassingsbereik van de onderhavige klachtenregeling bij aanbesteden. Een voorbeeld hiervan is dat de Awb een termijn van maximaal zes weken stelt voor de behandeling van de klacht. Aanbestedingsklachten zullen vaak sneller kunnen, en in redelijkheid vaak ook moeten, worden behandeld, zodat een ondernemer tijdig weet of er een oplossing kan worden bereikt. Een ander voorbeeld is dat onder de onderhavige klachtenregeling bij aanbesteden geen klachten vallen van personen die geen interesse hebben in het verkrijgen van de opdracht. Deze klachten kunnen wel onder de regeling van de Awb vallen. HHNK zal dan die klacht op grond van de regeling van de Awb moeten behandelen

⁴ Het aanbestedingsrecht kent geen bezwaarschriftprocedure zoals in de Awb (een bestuursrechtelijke procedure tegen een besluit van een overheidsorgaan). We spreken hier dus slechts van klachten. Net zoals bij een bezwaarprocedure is ook het doel van de klachtenregeling om een eerder genomen beslissing tegen het licht te houden en fouten te corrigeren zonder dat escalatie naar een rechter nodig wordt.



Stap 4. (Indien nodig) verlenging standstill termijn

Indien de behandeling van de klacht naar verwachting de nodige tijd vergt kan de standstill termijn (de periode tussen de voorlopige gunningsbeslissing en de definitieve gunningsbeslissing) worden verlengd. De betrokken gegadigden of inschrijvers worden hiervan op de hoogte gebracht (**zie bijlage 3, voorbeeld**). Het is niet de bedoeling dat gegadigden of inschrijvers, anders dan op hoofdlijnen, van de inhoud van de klacht op de hoogte worden gebracht⁵.

Stap 5. Hoor en wederhoor

De behandelaar pleegt, indien nodig (schriftelijk of telefonisch) hoor en wederhoor bij de klager, bij betrokken inkoopadviseur en bij de materiedeskundige (vaak projectleider).

Stap 6. Schriftelijk advies (gegrond/ ongegrond)

De behandelaar stelt een schriftelijk advies op (**zie bijlage 4, voorbeeld**) omtrent de afhandeling van een klacht en bepaalt of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit advies wordt geregistreerd.

Let op: De behandelaar kan op verzoek van de klager of de betrokken inkoopadviseur en/of materiedeskundige voorstellen dat de klacht, voordat daarop door HHNK wordt besloten, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van aanbestedingsexperts of een advocaat. Als de commissie de klacht in behandeling neemt zijn de bepalingen van deel 2 van deze klachtenregeling (Commissie van aanbestedingsexperts) van toepassing. De behandelaar neemt het besluit over het wel of niet doorzetten van de klacht naar de Commissie van aanbestedingsexperts dan wel een advocaat.

Stap 7. Advies delen

De behandelaar stuurt het schriftelijk advies naar de betrokken inkoopadviseur, de materiedeskundige en het clusterhoofd inkoop & MVO. Dit met inachtneming van het tijdig afhandelen van de klacht.

Stap 8. Besluit – Advies opvolgen?

De betrokken inkoopadviseur bepaalt in overleg met de materiedeskundige (projectleider) en het clusterhoofd inkoop & MVO of het advies van de behandelaar wordt opgevolgd en maakt dit kenbaar aan de behandelaar.

8a: Niet opvolgen » Memo + goedkeuring afdelingshoofd + motivatie

Indien het advies niet of slechts ten dele wordt opgevolgd, wordt door de betrokken inkoopadviseur en/of materiedeskundige een memo gemaakt waarin wordt aangegeven om welke redenen van het advies wordt afgeweken. Let op: uitgangspunt is dat het advies van de behandelaar wordt opgevolgd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.

Deze memo wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het afdelingshoofd van de projectleider of materiedeskundige. Na goedkeuring van het afdelingshoofd wordt door de betrokken inkoopadviseur schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt⁶ of:

⁵ De klachtenprocedure is een interne aangelegenheid die bedoeld is te onderzoeken of HHNK fouten heeft gemaakt en die recht te zetten. Wanneer gegadigden of inschrijvers zich niet in een beslissing van HHNK kunnen vinden dan kunnen zij daarna de rechtsmiddelen gebruiken die zij gerade voorkomen.

⁶ Let op: in de mandaatregeling van HHNK onder nummer 17 wordt de secretaris directeur genoemd als diegene die de bevoegdheid heeft te beslissen over een klacht. In de mandaatregeling wordt echter bedoeld op Awb klachten, niet op klachten die verband houden met aanbestedingen. Na een onafhankelijk advies is het uiteindelijk de betrokken inkoopadviseur die de reactie naar de klager stuurt. Gunning geschiedt ook door betrokken inkoopadviseurs. In dat verband kan verwezen worden naar de templates van de gunningsbrieven waarin staat de mededeling van een gunningsbeslissing geen aanvaarding van de inschrijving overeenkomstig art 6:217 Awb inhoudt. Het aangaan van de overeenkomst vindt vervolgens plaats door diegene die daarvoor is aangewezen in het mandaatbesluit van HHNK



- de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard (advies behandelaar wordt een op een meegestuurd en er wordt medegedeeld of het advies van de behandelaar wordt opgevolgd door betrokken inkoopadviseur incl. motivatie);
- wat de gevolgen zijn voor het proces n.a.v. de klacht.

8b: Wel opvolgen » Klager informeren + verdere afhandeling

Indien het advies wordt opgevolgd door de betrokken inkoopadviseur wordt schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt dat wordt ingestemd met het advies en hoe verder gehandeld gaat worden (**zie bijlage 5, voorbeeld**). De materiedeskundige (projectleider) zorgt voor verdere afstemming intern. Het advies wordt toegestuurd aan klager maar niet toegestuurd aan andere inschrijvers/ gegadigden. Deze krijgen wel een bericht waarin de beslissing op hoofdlijnen wordt gemotiveerd (**bijlage 6, voorbeeld**).

Stap 9. Indien nodig aanbesteding aanpassen + communicatie

Indien de klacht leidt tot een intrekking of aanpassing van de aanbesteding, op welke wijze dan ook, communiceert de betrokken inkoopadviseur dit aan de betrokken ondernemers (gegadigden dan wel inschrijvers) via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van Tendered.

Stap 10 Einde procedure

De betrokken inkoopadviseur informeert de behandelaar middels een bericht over de uitkomst van de behandelde klacht. Indien een memo is opgesteld in stap 8, ontvangt de behandelaar hiervan een kopie.

7. Verantwoording

- HHNK legt jaarlijks intern verantwoording af over de klachtafhandeling en rapporteert hierover. Hiermee wordt beoogd dat HHNK leert van de klachten die zij ontvangt.
- HHNK rapporteert tevens aan het algemeen bestuur. De rapportage is publiek toegankelijk met het oog op de transparantie.
- De manier waarop over klachtafhandeling wordt gerapporteerd is vormvrij. Voor wat betreft de invulling van de rapportage geldt dat in ieder geval gerapporteerd moet worden over: - het aantal klachten - of klachten gegrond of ongegrond zijn bevonden - hoe klachtafhandeling in algemene zin heeft bijgedragen aan het leereffect van HHNK.
- De rapportage over klachtafhandeling bij aanbesteden kan gekoppeld worden aan de rapportage (en verantwoording) in het kader van de klachtenafhandeling op grond van titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht.

DEEL 2: Commissie van Aanbestedingsexperts⁷

1. Inleiding

De Commissie van Aanbestedingsexperts (hierna: de Commissie) kan bijdragen aan een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige klachtafhandeling. Op verzoek van een ondernemer of een aanbestedende dienst kan de Commissie bemiddelen en advies geven over de klacht. De Commissie is een onafhankelijke commissie, waarin experts zitting hebben die hun sporen in de aanbestedingspraktijk hebben verdiend. De experts moeten in staat zijn om goed onderbouwde, evenwichtige en bruikbare adviezen te geven aan ondernemers en aanbestedende diensten. De uitkomst is zwaarwegend en kan door de aanbestedende dienst noch de ondernemer zomaar terzijde worden neergelegd.

Het kader waarbinnen de Commissie werkt, wordt mede bepaald door de beperking dat het inschakelen van de Commissie geen extra rechtsgang is en dat een advies van de Commissie niet bindend is. De Commissie heeft niet de bevoegdheid om een aanbestedingsprocedure stil te leggen.

Niet bindend, wel zwaarwegend

Als de klacht aan de rechter wordt voorgelegd, is hij niet gebonden aan het advies van de Commissie. De rechter kan van dat advies afwijken. Het advies kan ook niet tegen de zin van een van de partijen ten uitvoer worden gelegd.

Het advies is echter wel zwaarwegend. Het advies is het afgewogen oordeel van een deskundige en gezaghebbende autoriteit in de aanbestedingspraktijk. Dit oordeel zal, als een van de daarbij betrokken partijen de kwestie in kort geding aan de rechter voorlegt, aan die rechter kunnen worden overgelegd. De partijen zullen er dan rekening mee moeten houden dat de rechter dit advies in zijn uitspraak kan meewegen.

2. Doel, taken en bevoegdheden van de Commissie van Aanbestedingsexperts

Het doel van de Commissie is het bijdragen aan een verbetering van de dialoog tussen partijen en het voorkomen dat de stap naar de rechter wordt genomen. Daarnaast is het doel van de Commissie om de professionaliteit van de aanbestedingspraktijk verder te verbeteren en een leereffect teweeg te brengen bij ondernemingen en aanbestedende diensten.

De taken van de Commissie zijn: bemiddelen en adviseren met betrekking tot door haar in behandeling genomen klachten.

De Commissie heeft de bevoegdheid om zelf te bepalen of zij aan haar voorgelegde klachten in behandeling wil nemen of niet. De Commissie laat zich hierbij leiden door haar hierboven vermelde doelen. Als de Commissie een aan haar voorgelegde klacht niet in behandeling neemt, motiveert de Commissie waarom zij dat niet doet.

De Commissie heeft de vrijheid om de behandeling van een klacht te staken als een klacht onder de rechter is.

De Commissie kan ook klachten in ontvangst nemen tussen een ondernemer en een aanbestedende dienst in geval die aanbestedende dienst de standaard voor klachtafhandeling niet heeft ingevoerd.

⁷ Deel 2 van deze regeling is ongewijzigd overgenomen uit de klachtenregeling HHNK, mei 2013. Zie voor actuele informatie van de commissie van aanbestedingsexperts; www.commissievanaanbestedingsexperts.nl



3. Inrichting Commissie van Aanbestedingsexperts

De Commissie bestaat uit een voorzitter en een vicevoorzitter die zich laten bijstaan door een aantal experts. De voorzitter is het gezicht naar buiten van de Commissie. De vicevoorzitter vervangt de voorzitter bij diens afwezigheid. De voorzitter kan ook taken aan de vicevoorzitter overdragen. De voorzitter en de vicevoorzitter worden benoemd door de minister van Economische Zaken.

De voorzitter stelt de lijst van experts samen. In deze lijst zijn de volgende groepen evenwichtig vertegenwoordigd:

- Wetenschappers, (oud-)rechters en (oud-)advocaten,
- Personen afkomstig uit de kring van aanbestedende diensten (uit de overheidssfeer),
- Personen uit de kring van ondernemers.

De Commissie kan klachten meervoudig of enkelvoudig behandelen. Enkelvoudige behandeling geschiedt door de voorzitter, de vicevoorzitter of een expert. Meervoudige behandeling geschiedt door drie personen. De voorzitter bepaalt of de klacht enkelvoudig of meervoudig wordt behandeld en wijst de behandelende persoon/personen aan. Bij meervoudige behandeling draagt hij zorg voor een evenwichtige samenstelling.

De voorzitter stelt een reglement op voor de verdere inrichting en werkwijze van de Commissie.

4. Randvoorwaarden

De voorzitter, de vicevoorzitter en de experts moeten deskundig zijn op het gebied van aanbestedingen en/of inkoop en gezag en draagvlak hebben in de kringen van aanbestedende diensten en ondernemers. Kennis en kunde moet door de commissie geborgd worden.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de commissieleden moeten via het reglement geborgd worden (o.a. door toetsing bij de benoeming ten algemene en voor iedere zaak opnieuw). De schijn van partijdigheid moet vermeden worden.

5. Ondersteuning van de Commissie en rol van het secretariaat

De Commissie van Aanbestedingsexperts wordt ondersteund door een secretariaat. Het secretariaat wordt (de eerste jaren) gefaciliteerd door het Expertisecentrum Aanbesteden PIANOo. Het secretariaat bestaat uit personen die verstand hebben van de aanbestedingspraktijk.

6. Welke klachten kunnen worden voorgelegd aan de Commissie?

Klachten zijn schriftelijke meldingen. Ondernemers kunnen klachten voorleggen aan de Commissie wanneer zij belang hebben bij een aanbesteding. Ondernemers motiveren in hun klacht de reden dat zij het niet eens zijn met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Ook aanbestedende diensten kunnen klachten aan de Commissie voorleggen. Dit zijn schriftelijke meldingen met betrekking tot aanbestedingen of onderdelen, waarin de aanbestedende diensten gemotiveerd aangeven dat zij het niet eens zijn met gedragingen van een ondernemer.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen.



Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.

Klachten kunnen wel aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van een aanbestedende dienst dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. In beginsel wordt een ondernemer verzocht zijn klacht eerst bij de aanbestedende dienst in te dienen en deze klacht pas aan de commissie van aanbestedingsexperts voor te leggen als de aanbestedende dienst hetzij op de klacht heeft beslist hetzij in gebreke blijft om binnen redelijke tijd die beslissing te nemen.

Klacht eerst indienen bij de aanbestedende dienst, pas daarna bij de Commissie

De gedachte hierachter is tweeledig:

1. Aanbestedende diensten dienen de kans te krijgen om op een klacht te reageren en deze zelf op een voor beide partijen aanvaardbare wijze af te doen, voordat een externe instantie wordt ingeschakeld;
2. De Commissie van Aanbestedingsexperts kan slechts effectief zijn als zij snel en efficiënt kan werken. Dit zal naar de mening van de schrijfgroep beperkt mogelijk zijn als zij zou worden geconfronteerd met een ongefilterde toestroom aan klachten, waarbij het weerwoord van degene tegen wie de klacht zich richt onbekend is.

Ook van aanbestedende diensten die een klacht hebben over ondernemers wordt gevraagd de stappen in overeenkomstige volgorde te doorlopen. In geval een aanbestedende dienst geen klachtenmeldpunt heeft ingesteld dan wel de aanbestedende dienst of ondernemer heeft nagelaten om binnen redelijke tijd de klacht in behandeling te nemen en daarop te beslissen, kan de klacht voor bemiddeling of advies aan de Commissie worden voorgelegd. De Commissie is vrij om een aan haar voorgelegde klacht niet in behandeling te nemen. Als de voorzitter namens de Commissie besluit om een klacht niet in behandeling te nemen, deelt de Commissie dat met spoed gemotiveerd schriftelijk aan de klager en de wederpartij mede.

7. Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie

Route naar Commissie:

- a. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst of de ondernemer kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie.
- b. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de aanbestedende dienst dan wel de ondernemer een beslissing heeft genomen op de klacht of als de aanbestedende dienst dan wel de ondernemer heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
- c. Ook een klachtenloket kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen.
- d. De klager dient zijn klacht schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, in bij het secretariaat van de Commissie. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat daarnaast de dagtekening, de naam en het adres van de klager en de wederpartij en de aanduiding van de aanbesteding.



- e. Het secretariaat van de Commissie registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht.
- f. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
- g. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgen beide partijen daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht. In dit bericht vermeldt de Commissie de reden of redenen waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.
- h. De partijen lichten de Commissie onverwijld in als de zaak waarin een klacht aan de Commissie is voorgelegd onder de rechter komt.

8. Wijze van behandeling van een klacht door commissie

Na ontvangst van een klacht wordt onderzocht of op basis van de bij de klacht aangeleverde documenten voldoende informatie is aangereikt om de klacht goed te kunnen beoordelen. Het secretariaat is bevoegd om aanvullende documentatie op te vragen bij ondernemer en/of de betrokken aanbestedende dienst. Deze stukken zullen – indien het vertrouwelijke of commercieel gevoelige stukken betreft – vertrouwelijk worden behandeld.

Als een klacht in behandeling is genomen, beslist de voorzitter of aan partijen wordt voorgesteld om eerst nog een poging te doen om de klacht in der minne op te lossen. Indien een klacht niet in der minne kan worden opgelost, bereidt de Commissie een advies voor, waarbij zij wordt ondersteund door het secretariaat. Voordat de Commissie advies uitbrengt, vindt hoor en wederhoor plaats.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en aangeleverde stukken worden niet openbaar gemaakt. De Commissie kan nadere regels met betrekking tot de behandeling en advisering vastleggen in een reglement.

9. Het advies van de commissie

Het advies van de Commissie is niet bindend. Partijen kunnen op ieder moment naar de rechter, maar stellen de Commissie zodra daartoe wordt overgegaan wel op de hoogte. Het schriftelijk advies wordt zowel aan de klager als de wederpartij bekend gemaakt.

Het advies van de Commissie wordt – geanonimiseerd - openbaar gemaakt op het moment dat de aanbestedingsprocedure is afgerond en de aanbesteding definitief gegund is.

Met instemming van partijen kan het advies:

- met vermelding van de namen van betrokken partijen openbaar worden gemaakt;
- al tijdens de aanbestedingsprocedure openbaar worden gemaakt (met vermelding van namen, dan wel geanonimiseerd).

De adviezen worden op een website gepubliceerd. Eventueel kan het advies worden ingekort.



Bijlage 1

Welke termijnen gelden bij het afhandelen van klachten?

Bij **designklachten** geldt:

- **Tijdig indienen:** ondernemer dient zijn klacht zo snel mogelijk ná de publicatie van de nota van inlichtingen in, waarbij geldt dat de klacht in ieder geval vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de aanbesteding bij HHNK gemeld moet zijn.
- **Tijdig ontvangstbevestiging:** HHNK stuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- **Tijdig afhandelen:** HHNK tracht de klacht af te handelen vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de aanbesteding, mits ondernemer de klacht tijdig heeft ingediend. HHNK handelt klachten af in een redelijke termijn die passend is binnen de aanbesteding.
- Let op: Indien HHNK een tijdig ingediende klacht niet voor de uiterste datum van aanmelding/inschrijving kan afhandelen, verschuift zij de uiterste datum van aanmelding/inschrijving, zodat een ondernemer voldoende gelegenheid heeft de uitkomst van de klachtafhandeling mee te nemen in zijn aanmelding/inschrijving.

Voor klachten over **selectie- of gunningsbeslissing** geldt:

- **Tijdig indienen:** ondernemer dient zijn klacht zo snel mogelijk ná ontvangst van de selectie- of gunningsbeslissing in, waarbij geldt dat de klacht in ieder geval vóór de uiterste datum van het aflopen van de bezwaartermijn⁸ bij HHNK gemeld moet zijn.
- **Tijdig ontvangstbevestiging:** HHNK stuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- **Tijdig afhandelen:** HHNK handelt de klacht af vóór het einde van de bezwaartermijn, mits ondernemer de klacht tijdig heeft ingediend. HHNK handelt klachten af in een redelijke termijn die passend is binnen de aanbesteding.
- Let op: Indien HHNK de klacht niet vóór het einde van de bezwaartermijn af kan handelen, schort zij de bezwaartermijn op tot een redelijke termijn.
- Let op: HHNK schort de bezwaartermijn dan wel de wettelijke (minimum) termijn zo nodig op zodat een ondernemer na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten.

Bij klachten in een geval waarin HHNK niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had moeten gelden:

- **Tijdig indienen:** ondernemer dient zijn klacht in.
- **Tijdig ontvangstbevestiging:** HHNK stuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- **Tijdig afhandelen:** HHNK handelt klachten af in een redelijke termijn die passend is.

⁸ Ook wel Alcatel, opschortende of stand still termijn genoemd.