Klachtenregeling

Tijdens de aanbestedingsprocedure is het mogelijk een klacht in te dienen indien u het niet eens bent met (een onderdeel van) de aanbesteding of offertetraject, of wanneer u denkt dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de desbetreffende aanbesteding of offertetraject gelden.

Klachten hebben betrekking op één of meer aspecten van een aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het inkoop en aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.

Tot wanneer kan een klacht worden ingediend?
Van een adequaat handelende inschrijver mag worden verwacht dat hij zich proactief opstelt bij het naar voren brengen van bezwaren en klachten in het kader van de aanbesteding. U doet er daarom verstandig aan om uw 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 aanbestedende dienst de klacht niet meer in de lopende procedure kan verhelpen.

De klachtafhandeling

a. U dient uw klacht per e-mail in via klachtenaanbesteding@t-diel.nl.
   In deze e-mail maakt u duidelijk dat het over een klacht gaat. De klacht bevat verder:
   - de dagtekening;
   - de naam en het adres van de klager;
   - de naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager;
   - de naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij Aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
   - de titel en het kenmerk van de aanbesteding of offertetraject;
   - een gemotiveerde omschrijving van de klacht;
   - een omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden.

b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.

c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van de door u 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.

d. Het klachtenmeldpunt brengt na het onderzoek van de klacht aan de aanbestedende dienst advies uit. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht terecht acht. Het is vervolgens aan de aanbestedende dienst om – met inachtneming van het advies van het klachtenmeldpunt – over de klacht te beslissen.

e. Wanneer de aanbestedende dienst naar aanleiding van dit advies tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan u en de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden.

f. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en wordt u daarover per e-mail bericht.

g. Als de aanbestedende dienst u heeft laten weten hoe hij de klacht behandelt, en u bent het daar niet mee eens, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.