

Aanbestedingsprotocol
gemeente Steenwijkerland
2014



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 Keuze aanbestedingsprocedure	3
1.1 Waarop te letten	3
1.2 Drempelbedragen	3
2 Toelichting procedures.....	5
2.1 Enkelvoudige uitnodiging.....	5
2.2 Meervoudig onderhandse aanbestedingen.....	5
2.3 Nationaal.....	5
2.4 Europees.....	5
3 Publicatie en bekendmaking	6
4 Inkoop- en aanbestedingsformulieren.....	8
5 Normen voor ten hoogste te stellen selectiecriteria	9
5.1 Omzeteis.....	9
5.2 Continuïteitsparagraaf	9
5.3 Bankgarantie.....	9
5.4 Eisen m.b.t. de technische en beroepsbekwaamheid / referenties	10
5.5 Eisen aan combinaties van inschrijvers	10
6 Inhuur tijdelijk personeel.....	11
7 Protocol of social return.....	12
7.1 Samenvatting:.....	12
7.2 Het begrip social return	12
7.3 Juridische aspecten bij social return	12
7.4 Manieren om invulling te geven aan social return.....	12
7.4.1 Opdrachten plaatsen bij de NoordWestGroep	13
7.4.2 Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO)	13
7.4.3 Social return als contracteis (%-regeling)	14
7.4.4 Social return als contracteis in combinatie met een plan van aanpak	15
7.4.5 Social return als open vraag aan de markt	15
7.4.6 Leerlingbouwplaatsen.....	15
7.5 Samenwerking met de IGSD	17
8 Klachtafhandeling bij aanbestedingen.....	18
8.1 Standaard voor klachtafhandeling	18
8.1.1 Inleiding	18
8.1.2 Klachten van ondernemers over de gemeente.....	19
8.1.2.1 Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?	19
8.1.2.2 Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?.....	19
8.1.2.3 Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de gemeente daarop reageren?	20
8.1.2.4 Wie kan een klacht indienen?.....	21
8.1.3 De procedure bij het indienen van een klacht.....	21
8.1.3.1 Het klachtenmeldpunt	21
8.1.3.2 Bekendmaking van het klachtenmeldpunt	22
8.1.3.3 Voorafgaand aan het indienen van een klacht.....	22
8.1.3.4 De stappen van een standaard klachtafhandeling	23
8.1.4 Klacht van de gemeente over een ondernemer	23

Inleiding

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente Steenwijkerland bestaat uit een beleidsnotitie en dit aanbestedingsprotocol.

Dit protocol is opgesteld om de praktische uitvoerbaarheid van het inkoop- en aanbestedingsbeleid te vergroten en bevat een andere uitwerking van de in het beleid opgenomen beleidsregels.

In dit protocol komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- hoe wordt bepaald op welke manier een overeenkomst tot stand komt;
- op welke manier worden aanbestedingen bekend gemaakt;
- kaders voor het opstellen van selectiecriteria bij nationale en Europese aanbestedingen;
- bij welke opdrachten en op welke wijze social return wordt toegepast;
- een procedure voor het indienen en afhandelen van klachten over aanbestedingen.

1 Keuze aanbestedingsprocedure

1.1 Waarop te letten

In lijn met de doelstellingen van de Aanbestedingswet 2012 in het algemeen en voorschrift 3.4A van de Gids Proportionaliteit¹ in het bijzonder houdt de gemeente Steenwijkerland rekening met de navolgende aspecten bij de keuze van een aanbestedingsprocedure:

- de omvang van de opdracht (volume en waarde);
- de transactiekosten voor de inschrijvers en de gemeente Steenwijkerland;
- het aantal potentiële inschrijvers;
- het gewenste eindresultaat;
- de complexiteit van de opdracht;
- het type van de opdracht en het karakter van de markt.

1.2 Drempelbedragen

Primair wordt bij de keuze van de aanbestedingsprocedure uitgegaan van de navolgende drempelbedragen (excl. BTW):

	Werken²	Leveringen en diensten
Enkelvoudige uitnodiging	tot € 50.000	tot € 25.000
Meervoudig onderhandse aanbesteding	tot € 1.500.000	tot het actuele Europese drempelbedrag
Nationaal	€ 1.500.000 tot het actuele Europese drempelbedrag	n.v.t.
Europees aanbesteden	Vanaf het actuele Europese drempelbedrag	Vanaf het actuele Europese drempelbedrag

¹ De Gids Proportionaliteit is een onderdeel van de nationale aanbestedingswet.

² Werken worden aanbesteed conform het Aanbestedingsreglement Werken 2012 (ARW2012)

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

In vergelijking met de indicatieve drempelbedragen die genoemd worden in paragraaf 3.4.2 van de Gids Proportionaliteit, kiest de gemeente Steenwijkerland er uit het oogpunt van transparantie en ter voorkoming van favoritisme en protectionisme er voor minder opdrachten middels een enkelvoudige uitnodiging te plaatsen en eerder over te gaan tot een meervoudig onderhandse aanbesteding³.

Randvoorwaarde hierbij is dat bij meervoudig onderhandse aanbestedingen voor werken tot € 150.000 en voor leveringen en diensten tot € 50.000 voor een procedure gekozen wordt waarbij de transactiekosten voor inschrijvers minimaal zijn.

Bij het ramen van de opdrachtwaarde zal rekening gehouden worden met het bepaalde in paragraaf 5.3 van de beleidsnotitie.

³ In de Gids Proportionaliteit wordt voor werken een bedrag genoemd van € 150.000 waaronder opdrachten middels een enkelvoudige uitnodiging geplaatst mogen worden. Voor leveringen en diensten staat in de Gids Proportionaliteit en drempelbedrag van € 40.000 à € 50.000 waaronder opdrachten middels een enkelvoudige uitnodiging geplaatst mogen worden.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

2 Toelichting procedures

2.1 Enkelvoudige uitnodiging

Bij een enkelvoudige uitnodiging vraagt de gemeente een offerte aan bij één (bij voorkeur plaatselijk) bedrijf.

2.2 Meervoudig onderhandse aanbestedingen

Bij een meervoudig onderhandse aanbesteding vraagt de gemeente tenminste drie en maximaal vijf bedrijven om een offerte. Deze bedrijven worden als volgt geselecteerd:

- op basis van objectieve criteria wordt een voorlopige shortlist opgesteld van maximaal drie bedrijven;
- bij het samenstellen van de voorlopige shortlist wordt rekening gehouden met de positie van het plaatselijke bedrijfsleven door een royale vertegenwoordiging van plaatselijke bedrijven op de voorlopige shortlist;
- het voornemen om te starten met de betreffende aanbesteding wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website waarbij bedrijven twee weken de tijd krijgen om hun interesse kenbaar te maken;
- uit de geschikte aanmeldingen worden twee bedrijven geloot die toegevoegd worden aan de shortlist;
- alle bedrijven op de shortlist ontvangen gelijktijdig de offerteaanvraag c.q. het bestek;
- bedrijven die zich hebben aangemeld via de website maar niet zijn ingeloot ontvangen hiervan bericht.

2.3 Nationaal

Een nationale aanbesteding is een aanbesteding die algemeen bekend gemaakt wordt via TenderNed (het landelijke elektronische systeem voor aanbestedingen). Nationale aanbestedingen voor werken zullen uitgevoerd worden conform een van de in het Aanbestedingsreglement 2012 beschreven procedures. De meest voorkomende procedures zijn:

- de openbare procedure
- de niet-openbare procedure (= met voorselectie)

2.4 Europees

Boven het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag zal de gemeente in beginsel Europees aanbesteden. Europese aanbestedingen moeten vooraf gepubliceerd worden via TenderNed. De gemeente zal bij opdrachten boven de Europese drempel bekijken of een van de uitzonderingsbepalingen in de Europese aanbestedingsregels van toepassing is waardoor Europees aanbesteden niet verplicht is. Voorbeelden van dergelijke uitzonderingsbepalingen zijn:

1. het aanbesteden van zogenaamde B-diensten zonder grensoverschrijdend belang.
voorbeelden hiervan zijn het aanbesteden van huishoudelijk zorg en het onderhouden van gemeentelijke plantoenen door de NoordWestGroep
2. opdrachten die op basis van een door de gemeenteraad verleent uitsluitend recht.
een voorbeeld hiervan is het inzamelen van huishoudelijk afval door de ROVA.
3. Opdrachten die geplaatst worden via een aankoopcentrale zoals bedoeld in artikel 2.11 van de Aanbestedingswet 2012.
een voorbeeld hiervan is GovUnited.

3 Publicatie en bekendmaking

Uit het oogpunt van transparantie en, voor zover van toepassing, op grond van aanbestedingswetgeving zal de gemeente Steenwijkerland opdrachten op de volgende manieren bekend maken:

Procedure	Publicatie('s) op	Toelichting
Enkelvoudige uitnodiging	Geen	
Meervoudig onderhandse aanbestedingen tot € 25.000	Geen	
Meervoudig onderhandse aanbestedingen vanaf € 25.000	Gemeentelijke website	Het voornemen om te starten met een meervoudig onderhandse aanbesteding wordt vooraf bekend gemaakt op de gemeentelijke website. Geïnteresseerde bedrijven kunnen zich aanmelden voor een plek op de shortlist.
Nationale aanbestedingen	<ol style="list-style-type: none"> 1. TenderNed; 2. Aanbestedingskalender; 3. Gemeentelijke website. 	<p>Bij nationale aanbestedingen bestaat er een wettelijke verplichting om de opdracht aan te kondigen op TenderNed. Dit kan door een aanbesteding direct op TenderNed te publiceren of door gebruik te maken van een platform met een automatische koppeling met TenderNed zoals de Aanbestedingskalender. Op de gemeentelijke website zal een korte publicatie geplaatst worden waarin verwezen wordt naar de volledige publicatie op TenderNed of de Aanbestedingskalender.</p>
Europese aanbestedingen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicatieblad van de Europese Unie; 2. TenderNed; 3. Aanbestedingskalender; 4. Gemeentelijke website. 	<p>Aanvullend op de publicaties bij nationale aanbestedingen moeten Europese aanbestedingen ook gepubliceerd worden in het Publicatieblad van de Europese Unie. Dit is geregeld door een automatische koppeling tussen TenderNed en het Publicatieblad van de Europese Unie.</p>

NB Publicaties op TenderNed en de Aanbestedingskalender moeten geplaatst worden onder de account van de gemeente Steenwijkerland. Ook als de feitelijke publicatie verzorgd wordt door een externe adviseur.

4 Inkoop- en aanbestedingsformulieren

In de volgende situaties moet **voorafgaand** aan het starten van een aanbestedingsprocedure of inkooptraject een inkoop- en aanbestedingsformulier ingevuld worden:

1. als de vooraf geraamde waarde van de opdracht (excl. BTW.) groter of gelijk is aan € 50.000⁴
en/of
2. als er gekozen voor een procedure die afwijkt van het overzicht met drempelbedragen en bijbehorende procedures in paragraaf 1.2 van dit aanbestedingsprotocol.
en/of
3. als gekozen wordt voor een collectieve aanbesteding samen met een of meerdere andere aanbestedende dienst zoals de provincie, een waterschap of een andere gemeente.

Alle aanbestedingsformulieren moeten geparafeerd worden door:

1. de budgethouder of projectleider;
2. de teamleider of de afdelingsmanager;
3. de inkoopcoördinator

In de volgende gevallen moet het aanbestedingsformulier tevens getekend worden door de algemeen directeur en de portefeuillehouder inkopen en aanbesteden:

1. als er gekozen voor een procedure die afwijkt van het overzicht met drempelbedragen en bijbehorende procedures in paragraaf 1.2 van dit aanbestedingsprotocol;
en/of
2. wanneer gekozen wordt voor een nationale of Europese aanbesteding;
en/of
3. er gekozen wordt voor een collectieve aanbesteding samen met andere aanbestedende diensten zoals gemeenten, provincie en waterschap⁵.

⁴ Voor de afdeling Openbare Werken geldt op basis van interne werkafspraken (die geen onderdeel uitmaakt van het gemeentelijke inkoop- en aanbestedingsbeleid) een drempelbedrag van € 5.000 (excl. BTW). Formulieren die wel ingevuld moeten worden op basis van deze werkafpraak, maar niet op basis van dit aanbestedingsprotocol hoeven niet geparafeerd te worden door centrale inkoopcoördinatie.

⁵ Indien samen met andere aanbestedende diensten wordt aanbesteed moet inzichtelijk gemaakt worden dat deze vrijwillige clustering van volumes niet ten koste gaat van de kansen van het MKB in het algemeen (zie artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012) en/of het plaatselijk bedrijfsleven.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

5 Normen voor ten hoogste te stellen selectiecriteria

Selectiecriteria moeten niet verward worden met gunningscriteria. Selectiecriteria worden gebruikt om bij openbare aanbestedingen de geschiktheid van de inschrijvende bedrijven te toetsen. Het gaat hierbij om maatschappelijke-, technische-, organisatorische-, en financieel-economische eisen die gesteld kunnen worden aan inschrijvende bedrijven. Per aanbesteding zal een op de aard en omvang van de opdracht afstemde lijst met geschiktheidseisen opgesteld worden. Voor de navolgende selectiecriteria gelden de genoemde randvoorwaarden:

5.1 Omzeteis

Uitgangspunt in de Aanbestedingswet 2012 is dat er in beginsel **geen omzeteis** wordt gesteld. Als er toch voor gekozen wordt om een omzeteis te stellen, dan moet dit met zwaarwegende argumenten in de aanbestedingsstukken onderbouwt te worden.

Het stellen van een omzeteis kan aan de orde zijn wanneer er daadwerkelijke risico's zijn voor wat betreft de beschikbare capaciteit aan personeel en materieel ten behoeve van een tijdige en correcte oplevering van de opdracht door de uiteindelijke contractant. Er kan in dat geval voor een omzeteis van 1, 2 of 3 jaar gekozen worden.

Omdat een eventuele omzeteis een capaciteitseis is en geen eis om specifieke competenties van een inschrijver te toetsen, zal een omzeteis betrekking hebben over de totale omzet van een bedrijf (en niet over de omzet in een specifieke sector).

5.2 Continuïteitsparagraaf

Het risico op voldoende continuïteit van een onderneming kan het beste door de accountant beoordeeld worden. Bij het afgeven van de accountantsverklaring bij de jaarrekening moet de accountant zich tevens een oordeel vormen over de continuïteit van de onderneming. Als de accountant twijfelt over de continuïteit van de onderneming moet hierover verplicht een paragraaf opgenomen worden in de jaarrekening. Bij een openbare aanbesteding mag als eis gesteld worden dat de laatste jaarrekening geen continuïteitsparagraaf mag bevatten. Hierbij wordt aangesloten bij een al bestaande praktijk, alle midden- en grootbedrijven zijn verplicht hun jaarrekening door de accountant te laten controleren. Dit betekent dat de meeste ondernemers weinig administratieve lasten hebben om aan te tonen dat ze voldoen aan dit criterium.

Het is niet toegestaan om van alle inschrijvers te eisen dat ze een accountantsverklaring bij de inschrijving voegen. Een eventuele accountantsverklaring mag alleen bij de beoogde opdrachtnemer opgevraagd worden.

5.3 Bankgarantie

Een andere manier voor het afdekken van risico's is het vragen om een bankgarantie. De hoogte van een dergelijke bankgarantie mag maximaal 5% van de opdrachtwaarde bedragen.

5.4 Eisen m.b.t. de technische en beroepsbekwaamheid / referenties

Sinds de inwerkingtreding van de Aanbestedingswet 2012 zijn de volgende voorschriften van kracht voor wat betreft het toetsen van technische en beroepsbekwaamheid:

Voorschrift 3.5 F:

De aanbestedende dienst stelt voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid kerncompetenties vast die overeenkomen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht

Voorschrift 3.5 G:

- 1. De aanbestedende dienst vraagt maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie.*
- 2. De aanbestedende dienst vraagt niet dat referentieprojecten een waarde hebben van meer dan 60% van de raming van de onderhavige opdracht.*

In de Gids Proportionaliteit wordt dit toegelicht aan de hand van het volgende voorbeeld:

Een gemeente wil een zogenaamde 'brede school' laten ontwerpen en zet daartoe een aanbesteding in de markt. In plaats van een referentie-eis te stellen dat een inschrijver eerder drie keer een brede school moet hebben ontworpen, vraagt de gemeente om door de inschrijver te selecteren referenties die inzicht geven in de gevraagde competenties, zoals bijvoorbeeld een eerder ontworpen school, kinderopvang of multifunctioneel gebouw.

5.5 Eisen aan combinaties van inschrijvers

Aan combinaties van inschrijvers zullen geen hogere eisen gesteld worden dan aan een enkele inschrijver. Dit zou discriminatoir zijn en in strijd met Europese regelgeving. Daarnaast zou het stellen van hogere eisen aan combinaties de mogelijkheden voor het (plaatselijke) MKB om mee te dingen naar opdrachten van de gemeente Steenwijkerland verkleinen.

6 Inhuur tijdelijk personeel

Inhuur tijdelijk personeel is een containerbegrip. Het begrip dekt een veelvoud van activiteiten en werkzaamheden die niet door ambtenaren in dienst van de gemeente Steenwijkerland worden uitgevoerd. Inhuur tijdelijk personeel is uitdrukkelijk niet hetzelfde als “uitbesteding”.

Bij inhuur van tijdelijk personeel vindt nog altijd sturing door de opdrachtgever plaats op de daadwerkelijke inzet van specifieke personen, die een eindresultaat moeten leveren.

Bij uitbesteding wordt een opdracht geplaatst, waarbij afspraken worden gemaakt zonder dat er door de opdrachtgever op inzet van specifieke capaciteit wordt gestuurd. Dit resulteert in de volgende definities:

Definitie uitbesteding: Uitbesteding is het tegen betaling laten uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van de gemeente door andere organisatie middels een inkoopopdracht, waarbij de operationele leiding en de inzet van personele capaciteit en deskundigheid voor rekening en risico van de opdrachtnemer zijn.

Definitie inhuur tijdelijk personeel: Inhuur tijdelijk personeel is het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van de gemeente door een andere organisatie, middels het tegen betaling inzetten van personele capaciteit en deskundigheid, waarop door de opdrachtgever mede gestuurd wordt.

In de praktijk wordt het inhuren van tijdelijk personeel vaak het *uitbesteden van werk* genoemd. Dit zorgt vaak voor verwarring omdat aanbestedingsrechtelijk het inhuren van tijdelijk personeel niet onder de categorie werken maar onder de categorie diensten valt. Dit betekent dat bij het inhuren van personeel de aanbestedingsregels voor het inkopen van diensten van toepassing zijn.

Bij het inhuren van tijdelijk personeel moet rekening gehouden worden met specifieke regels op het gebied van uitbesteden van werkzaamheden zoals:

- het aanleveren van een VAR-verklaring en een identiteitsbewijs door ZZP-ers en freelancers;
- het controleren of de manier waarop een bureau waar een opdracht wordt geplaatst op de juiste manier is geregistreerd in het Handelsregister (de zogenaamde WAADI-check).

In het inkoophandboek op Snelbinder zal een ‘Stappenplan inhuur tijdelijk personeel’ geplaatst worden.

7 Protocol of social return

In dit hoofdstuk van het Aanbestedingsprotocol zijn de in het gemeentelijke inkoop- en aanbestedingsbeleid opgenomen beleidsmatige doelstellingen op het gebied van social return⁶ nader uitgewerkt.

7.1 Samenvatting:

De gemeente Steenwijkerland zal in principe social return toepassen bij de volgende groepen aanbestedingen:

- 1. aanbestedingen van diensten met een geraamde opdrachtwaarde boven het actuele Europese drempelbedrag;**
- 2. aanbestedingen van werken met een geraamde opdrachtwaarde van € 250.000 of meer.**

In overleg met de inkoopcoördinator en de IGSD zal per aanbesteding bekeken worden of en zo ja op welke wijze social return toegepast zal worden bij de betreffende aanbesteding.

7.2 Het begrip social return

Social return is het maken van afspraken tijdens aanbestedingstrajecten zodat opdrachtgevers van de gemeente een bijdrage leveren aan het bieden van werkgelegenheid en werkervaringsplaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

7.3 Juridische aspecten bij social return

De gemeente heeft geen volledige beleidsvrijheid bij de toepassing van social return bij gemeentelijk opdrachten. Belangrijkste aandachtspunten zijn:

1. bij Europese aanbestedingen moet gewerkt worden binnen de kaders van de Europese aanbestedingsrichtlijn⁷;
2. bij nationale en meervoudig onderhandse aanbesteding moet rekening gehouden met paragraaf 3.5.6 (Duurzaamheid / sociale voorwaarden) van de Gids Proportionaliteit;
3. een bijzondere uitvoerings-/contractvoorwaarde op het gebied van social return mag niet te omvangrijk worden in verhouding tot de hoofdpdracht.

7.4 Manieren om invulling te geven aan social return

Binnen geldende aanbestedingswetgeving zijn er meerdere manieren waarop social return ingevuld kan worden. Veel toegepaste methodes bij social return zijn⁸:

⁶ Zie paragraaf 7.4 van het gemeentelijke inkoop- en aanbestedingsbeleid.

⁷ Dit betekent o.a. dat de mate waarin inschrijvers mogelijkheden zien tot het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt geen gunningscriterium mag zijn en geen 'regioclausule' mag bevatten.

⁸ Dit betreft een niet-limitatieve opsomming. Social return bij aanbestedingen is volop in ontwikkeling. De gemeente Steenwijkerland sluit andere manieren om invulling te geven aan social return niet uit en zal per aanbesteding welke oplossing de best passende is.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

7.4.1 Opdrachten plaatsen bij de NoordWestGroep

In paragraaf 7.5 van het gemeentelijke inkoop- en aanbestedingsbeleid is de bijzondere positie van de NoordWestGroep uitgewerkt. Opdrachten - voor zover het beschut werk betreft - zullen onder de volgende voorwaarden zoveel mogelijk bij de NoordWestGroep geplaatst worden:

- a. de NWG moet in staat zijn de door de gemeente gevraagde kwaliteit te leveren tegen marktconforme tarieven;
- b. de wettelijke regelgeving zoals beschreven in paragraaf 7.5.1 van het gemeentelijke inkoop- en aanbestedingsbeleid.

7.4.2 Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO)

De gemeente Steenwijkerland doet voorkeur zaken met ondernemingen die in hun beleid en dagelijkse bedrijfsvoering aandacht hebben voor 'sociaal ondernemen'. Op die manier wordt social return losgekoppeld van individuele opdrachten. De vraag is hoe bedrijven aan kunnen tonen dat zij 'sociaal ondernemen' en op welke manier dit op rechtmatige wijze in het aanbestedingsproces verwerkt kan worden. Een van de mogelijkheden om dit te doen is door de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) te gebruiken. Dit is een relatieve nieuwe manier om social return toe te passen bij aanbestedingen.

In tegenstelling tot de hierna beschreven oplossingen, wordt bij de PSO niet gekeken naar de invulling van social return bij de aan te besteden opdracht, maar wordt gekeken naar wat een bedrijf doet om werkgelegenheid te creëren voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Omdat het een relatief nieuwe oplossing betreft zal eerst nader ingegaan worden op wat de PSO is en hoe deze tot stand is gekomen.

Wat is de PSO?

De PSO is een meetinstrument. Het meet hoeveel een bedrijf bijdraagt aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie ('socialer ondernemen'). Het doel van de ontwikkelpartners is om via toepassing van de PSO meer mensen duurzaam aan het werk te krijgen. Daarom is de PSO ingericht als een prestatieladder met vier niveaus: een aspirant-status en trede 1, 2 en 3. Bedrijven met een PSO-erkenning dragen meer dan gemiddeld bij aan de werkgelegenheid van kwetsbare groepen. Zij doen dat bovendien kwalitatief op een goede manier.

Ketenstimulering

De PSO weegt directe en indirecte sociale bijdragen beide mee. Directe bijdragen zijn plaatsingen van personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie in het eigen bedrijf. Indirecte bijdragen zijn gericht op inkoop en/of uitbesteden van werk bij bedrijven met een PSO-erkenning of SW-bedrijven. Het meewegen van de indirecte bijdrage is bedoeld om 'socialer ondernemen' in de keten te stimuleren en is geen verplicht onderdeel van de PSO. Bijkomend voordeel is dat bedrijven die zelf weinig mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie kunnen inzetten (bijvoorbeeld kennisintensieve bedrijven), ook een erkenning kunnen krijgen.

Ontwikkeld met partners

De initiatiefnemers voor de PSO zijn TNO en PSO-Nederland. TNO is eigenaar van de PSO en verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit en doorontwikkeling. PSO-Nederland verzorgt de uitgifte, beheert de website en verzorgt de communicatie en informatie.

In de klankbordgroep voor de ontwikkeling van de PSO zijn vertegenwoordigd de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), werkgeversvereniging AWWN, UWV, Stichting PSO-Nederland, MVO-Nederland, Start Foundation, Landelijke Cliëntenraad (LCR), TNO en SW-bedrijf WNK bedrijven.

Voordelen van deze oplossing zijn:

- het stimuleert bedrijven om in het bedrijfsvoering aandacht te besteden aan het inzetten van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt;
- toepasbaar bij zowel nationale als ook bij Europese aanbestedingen;
- lijkt goed aan te sluiten bij de Participatiewet⁹.

Nadelen van deze oplossing zijn:

- bedrijven moeten zich vooraf laten certificeren¹⁰;
- bedrijven moeten een jaarlijkse bijdrage betalen¹¹.

7.4.3 Social return als contracteis (%-regeling)

Bij deze vorm vermeldt de gemeente bij de start van de aanbesteding in de aanbestedingsdocumenten een minimaal percentage van de aanneemsom¹² dat de aannemer/leverancier verplicht moet besteden aan het inzetten van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Inschrijvers moeten in het inschrijving aangeven dat zij akkoord gaan met deze contracteis om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen. De feitelijke invulling wordt na gunning door de opdrachtnemer, al dan niet in overleg met de gemeente en/of de IGSD, uitgewerkt.

Voordelen van deze oplossing zijn:

- ook toegestaan bij Europese aanbestedingen;
- vraagt in de aanbestedingsfase minimale inspanning = kosten) van de gemeente en van de inschrijvers;
- is toepasbaar in combinatie met het gunningscriterium 'de laagste prijs'.

Nadelen van deze oplossing zijn:

- daagt inschrijvers niet uit om zoveel mogelijk mensen en een achterstand tot de arbeidsmarkt in te zetten;
- doordat de feitelijke invulling na de gunning nog uitgewerkt moet worden, kan dit op gespannen voet staan met de geëiste uitvoeringstermijn.

⁹ De Participatiewet zal waarschijnlijk op 1 januari 2015 in werking treden.

¹⁰ De kosten voor het uitvoeren van een audit bedragen ca. 1.500 euro voor bedrijven met maximaal 50 medewerkers en ca. 2.000 euro voor bedrijven met meer dan 50 medewerkers.

¹¹ De jaarlijkse kosten zijn ca. 650 euro voor bedrijven tot 50 medewerkers en 1.650 euro voor bedrijven met meer dan 50 medewerkers.

¹² Landelijk veel toegepaste percentages zijn 5% van de aanneemsom (excl. BTW) bij opdrachten waarbij de loonkosten minimaal 30% van de aanneemsom zijn of 7% van de loonkosten bij opdrachten waarbij de loonkosten minder zijn dan 30% van de aanneemsom.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

7.4.4 Social return als contracteis in combinatie met een plan van aanpak

Bij deze vormt vermeldt de gemeente bij de start van de aanbesteding in de aanbestedingsdocumenten een minimaal percentage van de aanneemsom¹³ dat de aannemer/leverancier verplicht moet besteden aan het inzetten van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Inschrijvers moeten in het inschrijving aangeven dat zij akkoord gaan met deze contracteis om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen. Daarnaast moeten inschrijvers een plan van aanpak indienen over de manier waarop hij dit denkt te gaan realiseren. De ingediende plannen van aanpak worden inhoudelijk beoordeeld en gewaardeerd.

Deze vorm wordt vaak toegepast in branches waarin inschrijvers al veel ervaring hebben met social return (bijv. de schoonmaakbranche)

Voordelen van deze oplossing zijn:

- ook toegestaan bij Europese aanbestedingen;
- daagt inschrijvers uit om zoveel mogelijk mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in te zetten;
- doordat de feitelijke invulling bekend is op het moment dat de opdracht gegund wordt, kan snel(ler) gestart worden.

Nadelen van deze oplossing zijn:

- vraagt in de inschrijvingsfase meer inspanning (= kosten) van inschrijvers;
- vraagt in de beoordelingsfase meer inspanning (= kosten) van de gemeente;
- niet toepasbaar in combinatie met het gunningscriterium 'de laagste prijs'.

7.4.5 Social return als open vraag aan de markt

Bij deze variant vraagt de gemeente inschrijvers om met concrete ideeën te komen over de invulling van social return. De ingediende plannen van aanpak worden inhoudelijk beoordeeld en gewaardeerd.

Voordelen van deze oplossing zijn:

- maakt gebruik van de creativiteit van inschrijvers;
- daagt inschrijvers uit om zoveel mogelijk mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in te zetten;
- doordat de feitelijke invulling bekend is op het moment dat de opdracht gegund wordt, kan snel(ler) gestart worden.

Nadelen van deze oplossing zijn:

- vraagt in de inschrijvingsfase meer inspanning (= kosten) van inschrijvers;
- vraagt in de beoordelingsfase meer inspanning (= kosten) van de gemeente;
- niet toepasbaar in combinatie met het gunningscriterium 'de laagste prijs';
- alleen in uitzonderingsgevallen toegestaan bij Europese aanbestedingen.

7.4.6 Leerlingbouwplaatsen

Een van de mogelijkheden die in paragraaf 7.4 van de beleidsnotitie expliciet wordt genoemd is het creëren van leerlingbouwplaatsen. Hieraan is in 2009 een nadere invulling gegeven door het ondertekenen van een convenant leerlingbouwplaatsen.

¹³ Landelijk veel toegepaste percentages zijn 5% van de aanneemsom (excl. BTW) bij opdrachten waarbij de loonkosten minimaal 30% van de aanneemsom zijn of 7% van de loonkosten bij opdrachten waarbij de loonkosten minder zijn dan 30% van de aanneemsom.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

Welke opdrachten geschikt zijn voor het creëren van leerlingbouwplaatsen

Fundeon¹⁴ heeft richtlijn opgesteld met criteria waar een leerlingbouwplaats bijvoorkeur aan moet voldoen.

Voor projecten in de burgerlijke en utiliteitsbouw gaat het om de volgende criteria:

- het project heeft bij voorkeur een doorlooptijd van minimaal 26 weken;
- het project bevat minimaal vijf vakonderdelen voor een vakrichting waarvoor wordt opgeleid;
- het streven is dat er gemiddeld minimaal vijf leerlingen op de bouwplaats aanwezig zijn;
- voor ieder beroep waarvoor leerlingen worden opgeleid is een opgeleide leermeester op het werk aanwezig.

Voor projecten in de gespecialiseerde aanneming en infra gaat het om de volgende criteria:

- het project heeft bij voorkeur een doorlooptijd van minimaal 13 weken;
- het project bevat minimaal vijf vakonderdelen voor een vakrichting waarvoor wordt opgeleid;
- het streven is dat er gemiddeld minimaal drie leerlingen op de bouwplaats aanwezig zijn;
- voor ieder beroep waarvoor leerlingen worden opgeleid is een opgeleide leermeester op het werk aanwezig.

Let wel; het gaat hier niet om 'harde' minimumeisen, maar om een indicatieve richtlijn.

Welke bepaling opgenomen moet worden in het bestek

Bij aanbesteding van werken die geschikt zijn voor het realiseren van leerlingbouwplaatsen moet het volgende artikel opgenomen worden in het bestek, hoofdstuk 'Algemene voorwaarden':

Leerlingbouwplaatsen

Dit bouwproject, wordt uitgevoerd als leerlingbouwplaats, er worden leerlingen geplaatst die worden opgeleid volgens het principe van de beroepsbegeleidende leerweg (werken en leren). Leerlingen worden in staat gesteld, binnen de realisering van dit project alle voorkomende bouwkundige en/of infra werkzaamheden (mee) uit te voeren.

Er kan sprake zijn van nieuwbouw, verbouw, restauratie of renovatie. Dit betreft zowel timmer-, metsel- of infrawerkzaamheden / maar ook de andere specialistische beroepen vallend binnen de kwalificatiestructuur Bouw en Infra. Opgeleide leermeesters in dienst van de uitvoerende bedrijven zijn verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van het werk en de begeleiding van leerlingen in de praktijk. De bedrijfsadviseur van Fundeon adviseert over de opzet en uitvoering van de leerlingbouwplaats.

De voorwaarden en de aanvraag tot erkenning staan vermeld in de brochures Leerlingbouwplaatsen en Erkenningsregeling opgesteld door Fundeon, Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bouw en Infra.

¹⁴ Fundeon is het kennis- en adviescentrum voor het opleiden en ontwikkelen van personeel in de bouw en infra. Fundeon vormt de schakel tussen het onderwijs en het bedrijfsleven.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

7.5 Samenwerking met de IGSD

Aanbestedingsregels staan het opnemen van een zogenaamde ' regio clause' waarin geëist wordt dat de in te zetten mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt uit een bepaalde regio (bijv. uit de gemeente Steenwijkerland) moeten komen niet toe. Wat wel is toegestaan is dat de IGSD direct nadat de gunningsbeslissing bekend is gemaakt contact opneemt met de geselecteerde inschrijver. DE IGSD kan dan aanbieden om de (lokale) ondernemer te helpen bij de nadere invulling van social return en op die manier stimuleren dat er in de praktijk wel mensen uit de kaartenbak van de IGSD ingezet worden.

Daar komt bij dat toepassing van social return bij aanbestedingen om maatwerkoplossingen vraagt. De IGSD kan in de voorbereidende fase de gemeente adviseren over en helpen bij de invulling van social return bij een aanbesteding.

8 Klachtafhandeling bij aanbestedingen

Onderdeel van het flankerende beleid bij de Aanbestedingswet 2012 is een advies Klachtafhandeling bij aanbestedingen. Aanbestedende diensten wordt geadviseerd om een standaardprocedure voor klachtafhandeling bij aanbestedingen op te nemen in hun beleid.

De gemeente Steenwijkerland geeft gehoor aan dit advies door de standaard voor klachtafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers over te nemen in het aanbestedingsprotocol.

8.1 Standaard voor klachtafhandeling

8.1.1 Inleiding

Waarom een standaard voor klachtafhandeling bij aanbestedingen?

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen aanbestedende diensten en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over een aanbestedende dienst, dan mag van de aanbestedende dienst worden verwacht dat hij zich inspant om de klacht te behandelen. Voor aanbestedende diensten die tevens een bestuursorgaan zijn, geldt dat zij op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb – zie kader in paragraaf 8.1.2.2) een klacht behoorlijk en zorgvuldig moeten behandelen. Wanneer het een aanbestedende dienst betreft die een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in een aanbestedingsprocedure, dan mag ook van die ondernemer verwacht worden dat deze er voor open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen.

In de memorie van toelichting bij de Aanbestedingswet 2012 is aangekondigd dat het initiatief wordt genomen om in samenwerking met aanbestedende diensten en ondernemers te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten. De standaard voor de klachtafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers is hiervan de uitwerking. Aanbestedende diensten wordt aangeraden deze standaard voor klachtafhandeling onderdeel te laten zijn van hun aanbestedingsbeleid.

Toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van de standaard voor klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van aanbestedende diensten en ondernemers.

8.1.2 Klachten van ondernemers over de gemeente

8.1.2.1 Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel de gemeente als de ondernemer zich professioneel opstelt. Zij gaan daarom met elkaar om op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van beide partijen verwacht worden dat zij kennis van het aanbestedingsproces hebben en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bij hen bekend zijn.

De toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling betekent dat de gemeente ingediende klachten in ontvangst neemt en die met spoed behandelt. Als de gemeente de klacht afwijst dan motiveert de gemeente dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal de standaard voor klachtafhandeling niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat de gemeente niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met alle andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen worden.

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

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

8.1.2.2 Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de gemeente, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de gemeente 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 gemeente dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Daarna dient de ondernemer zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de gemeente.

Verskil tussen een klacht en een 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 gemeente 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 gemeente 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 c.q. te laten vervallen, dan de ondernemer dit aanmerken als een klacht als de gemeente geen gehoor geeft aan het verzoek.

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 gemeente.

Aanbestedingsklachten en de Awb klachtenprocedure

Deze standaard 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 standaard voor klachtafhandeling. 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 standaard voor klachtafhandeling 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. De aanbestedende dienst die tevens bestuursorgaan is, zal dan die klacht op grond van de regeling van de Awb moeten behandelen.

8.1.2.3 Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de gemeente daarop reageren?

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. De wijze waarop dit gebeurt is beschreven in paragraaf 8.1.3.4. Van de gemeente wordt verwacht dat deze de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling neemt en het onderzoek naar het al dan niet

gegrond zijn van de klacht voortvarend voortzet. Hij moet bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed betrachten, rekening houdend met de belangen van de klager en de andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

Waarom geen vaste termijnen?

Een voordeel van het stellen van vaste termijnen zou zijn dat zowel de klagende ondernemer als de gemeente, weet waar hij aan toe is. Nadeel van dergelijke vaste termijnen is echter dat zij een keurslijf opleveren waarmee in de praktijk niet te werken zal zijn. Stelt men voor het indienen van een klacht bijvoorbeeld een termijn van zes dagen nadat de ondernemer van de kwestie waarover hij klaagt kennis heeft kunnen nemen, dan zal dat in sommige gevallen onnodig lang zijn (bijvoorbeeld: de ondernemer had in redelijkheid per omgaande en niet pas na vijf dagen op de ongerechtvaardigde eis van de gemeente moeten reageren) en in sommige gevallen veel te kort (het was bijvoorbeeld voor de ondernemer in redelijkheid niet mogelijk om binnen zes dagen het noodzakelijke deskundigenadvies in te winnen, of de gevolgen van de kwestie waarover de ondernemer klaagt, werden pas ruim na zes dagen duidelijk).

Hetzelfde geldt voor de gemeente die op de klacht moet reageren. Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van de aanbestedende dienst adequaat en doortastend optreden mag worden verwacht. Het hangt echter van de aard van de klacht en het onderzoek dat daarbij nodig is af hoeveel tijd aan de gemeente mag worden gegund. Als de termijn te krap is, dan is een serieus ingaan op de klacht niet mogelijk. Het averechtse effect van de gestelde termijn zal dan veelal zijn dat de klacht summier gemotiveerd afgewezen wordt. Omdat over het geheel genomen de nadelen van vaste termijnen groter zijn dan het voordeel, is in de standaard voor klachtafhandeling daarvan afgezien.

8.1.2.4 Wie kan een klacht indienen?

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

- geïnteresseerde ondernemers,
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Anoniem klagen kan niet. 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.

8.1.3 De procedure bij het indienen van een klacht

Om te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten heeft de gemeente ervoor gekozen om de standaard voor klachtafhandeling toe te passen.

8.1.3.1 Het klachtenmeldpunt

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt. Dit is een aanspreekpunt binnen de gemeente dat onafhankelijk en met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de gemeente.

Aanbestedingsprotocol gemeente Steenwijkerland 2014, vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder d.d.

19 november 2013

Onafhankelijk betekent dat de persoon die de klacht behandelt niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Onafhankelijk betekent bijvoorbeeld niet dat de klacht moet worden behandeld door iemand van buiten de inkoopafdeling.

Het klachtenmeldpunt hoeft ook niet altijd door dezelfde persoon te worden uitgevoerd, maar kan per aanbesteding wisselen. Aanbestedingsklachten zullen worden afgehandeld binnen het cluster Beleid en Juridisch Advies. Binnen dit cluster is al ervaring aanwezig met het afhandelen van in het kader van de Awb klachtenprocedure.

8.1.3.2 Bekendmaking van het klachtenmeldpunt

Op de pagina over aanbesteden op de gemeentelijke website vermeldt de gemeente waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

Het is aan de gemeente om uiteindelijk te bepalen op welke wijze hij inhoudelijk op de klacht reageert. Het is wenselijk dat de gemeente, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze aan de klager laat weten wat hij beslist heeft (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat hij met de klacht gaat doen.

8.1.3.3 Voorafgaand aan het indienen van een klacht

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de standaard voor klachtafhandeling te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de gemeente inbrengen, zodat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen (of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan hij bij de gemeente een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen. Als een ondernemer een bericht aan het klachtenmeldpunt stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

Afhandeling van aanbestedingsklachten en de Nota van Inlichtingen

Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nota('s) van Inlichtingen (NvI) kunnen worden beantwoord. De NvI moet minimaal zes dagen voor het einde van de inschrijftermijn worden gepubliceerd. De gemeente kan ervoor kiezen een klacht die leidt tot aanpassing van de aanbesteding eerder dan de Nota van Inlichtingen kenbaar te maken aan gegadigden. De gemeente kan er ook voor kiezen de klacht te behandelen in de Nota van Inlichtingen. Als dit leidt tot aanpassing van de aanbesteding, maar niet als wezenlijke wijziging van de procedure kwalificeert, kan eventueel de termijn voor indiening van de inschrijvingen verlengd worden. De Nota van Inlichtingen is het instrument om alle inschrijvers gelijktijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen (al dan niet met een termijn van verlenging).

Daarnaast kan de gemeente overwegen of de ondernemer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid heeft, zodat een schriftelijk antwoord buiten de Nota van Inlichtingen om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.

8.1.3.4 De stappen van een standaard klachtafhandeling

- a. De ondernemer dient zijn klacht met behulp van een standaard webformulier in. In de klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en gemeente 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. Wanneer de gemeente na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de gemeente corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de gemeente dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden 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 gemeente 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.
- e. Wanneer de gemeente na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de gemeente voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de gemeente wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de gemeente aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht heeft beoordeeld, of als de gemeente nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

8.1.4 Klacht van de gemeente over een ondernemer

In het geval de gemeente met betrekking tot een aanbesteding een klacht over het gedrag van een ondernemer in een aanbesteding heeft, dan kan de gemeente die aan de orde stellen bij die ondernemer.

De ondernemer bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. De ondernemer bestudeert de klacht met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie is op de klacht.