

## **EPZ klachtenmeldpunt aanbesteden**

Om te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten met betrekking tot aanbestedingen heeft EPZ ervoor gekozen om een standaard klachtenafhandeling toe te passen. Het klachtenmeldpunt is een aanspreekpunt binnen EPZ dat onafhankelijk de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan EPZ. Het aanspreekpunt is een persoon die niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Het klachtenmeldpunt kan ingeschakeld worden door ondernemers die belang hebben bij de aanbestedingsprocedure, en is te bereiken per email op het emailadres:

[klachtenmeldpuntEUaanbestedingen@epz.nl](mailto:klachtenmeldpuntEUaanbestedingen@epz.nl). Kopieer daarbij de verantwoordelijke inkoper in, om zeker te zijn dat de email ontvangen wordt.

### **Vershil tussen een klacht en een vraag**

Ter verduidelijking, het klachtenmeldpunt ziet enkel op klachten, wat een uiting is van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter, op aanbestedingen van EPZ. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd door de ondernemer. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking. Vragen dienen te worden gesteld in de Nota van Inlichtingen.

Twee voorbeelden:

- Een ondernemer vraagt de aanbestedende dienst 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 ondernemer vraagt de aanbestedende dienst 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 inkoper geen gehoor geeft aan het verzoek.

### **Hoe werkt de klachtenregeling?**

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt, waarbij het aanspreekpunt binnen het klachtenmeldpunt de klacht zal beoordelen. De beoordeling wordt teruggekoppeld aan de verantwoordelijke inkoper. Binnen 5 werkdagen laat de inkoper op passende wijze klager weten wat hij beslist heeft: de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht.

Daarbij moet wel vermeld worden dat niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure een klacht hoeft op te leveren en niet elke klacht tot het doorlopen van de procedure voor klachtafhandeling hoeft te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij EPZ inbrengen, opdat 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 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.

### **De procedurele stappen van de klachtafhandeling**

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk per e-mail in bij EPZ op het email adres: [klachtenmeldpuntEUaanbestedingen@epz.nl](mailto:klachtenmeldpuntEUaanbestedingen@epz.nl). In deze schriftelijke 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. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en EPZ 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. EPZ zal uiterlijk binnen 5 werkdagen op passende wijze klager laten weten wat hij beslist heeft.
- d. Wanneer EPZ na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en EPZ corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt EPZ dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden worden op de hoogte gesteld.
- e. Wanneer EPZ 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 EPZ voorstellen dat de klacht, voordat daarop door EPZ wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als EPZ aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als EPZ nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. De Commissie van Aanbestedingsexperts is te bereiken via de website [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

EPZ wijst gegadigde/inschrijver er uitdrukkelijk op dat een ingediende klacht niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure leidt.