

# **Inkoop – en aanbestedingsbeleid**

## **Werk en Inkomen Lekstroom**

# Inhoudsopgave

## INLEIDING

### 1. DEFINITIES

### 2. DOELSTELLINGEN WERK EN INKOMEN LEKSTROOM

### 3. JURIDISCHE UITGANGSPUNTEN

- 3.1 Algemeen juridisch kader
- 3.2 Uniforme documenten
- 3.3 Algemene beginselen bij Inkoop
- 3.4 Grensoverschrijdend belang
- 3.5 Mandaat en volmacht
- 3.6 Afwijkingsbevoegdheid

### 4. ETHISCHE EN IDEËLE UITGANGSPUNTEN

- 4.1 Integriteit
- 4.2 Duurzaam inkopen
- 4.3 Innovatie

### 5. ECONOMISCHE UITGANGSPUNTEN

- 5.1 Product- en marktanalyse
- 5.2 Onafhankelijkheid en keuze voor de ondernemersrelatie
- 5.3 Lokale economie en MKB
- 5.4 Samenwerkingsverbanden
- 5.5 Bepalen van de inkoopprocedure
- 5.6 Raming en financiële budget
- 5.7 Eerlijke mededinging en commerciële belangen

### 6. ORGANISATORISCHE UITGANGSPUNTEN

- 6.1 Inkoopproces
- 6.2 Inkoop in de organisatie
- 6.3 Verantwoordelijken

## Inleiding

In dit Inkoop- en aanbestedingsbeleid wordt het inkoopproces inzichtelijk en transparant gemaakt door de doelstellingen, uitgangspunten en kaders te schetsen waarbinnen Inkoop binnen de dienst Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) plaatsvindt. WIL leeft daarbij een aantal centrale doelstellingen na (zie verder hoofdstuk 2). Aangezien Inkoop plaatsvindt in een dynamische omgeving, dient WIL continu bezig te zijn met het doorvoeren van verbeteringen in de inkoopprocessen. De doelstellingen van de dienst zijn hierbij leidend. Dit beleid sluit zoveel mogelijk aan op het algemene beleid van Werk en Inkomen Lekstroom. Ook zal er veel aandacht zijn voor SROI (Social return on investment) als speerpunt van WIL. Omdat de dienst met de gemeenten waaruit zij is ontstaan (Houten, Nieuwegein, Lopik, Vianen en IJsselstein) afspraken maakt over SROI in hun inkoop- en aanbestedingstrajecten, is het niet meer dan logisch dat de dienst zelf ook Social return afspraken zal maken in zijn inkooptrajecten en het beleid op dit gebied ook opneemt in het inkoopbeleid.

Daarnaast gaat Werk en Inkomen Lekstroom bij het Inkopen van Leveringen of Diensten uit van:

1. Juridische uitgangspunten: hoe gaat de dienst om met de relevante regelgeving? (zie verder hoofdstuk 3)
2. Ethische en ideële uitgangspunten: hoe gaat de dienst om met de maatschappij en het milieu in haar inkoopproces? (zie verder hoofdstuk 4)
3. Economische uitgangspunten: hoe gaat de dienst om met de markt en de ondernemers? (zie verder hoofdstuk 5)
4. Organisatorische uitgangspunten: hoe koopt de dienst in? (zie verder hoofdstuk 6)

Bij de totstandkoming van dit Inkoop- en aanbestedingsbeleid is het VNG Model Inkoop- en aanbestedingsbeleid gebruikt.

Om de tekst leesbaar te houden wordt soms alleen gesproken over 'inkopen', ook al wordt daar ook 'aanbesteden' mee bedoeld. Om dezelfde reden wordt met hij, hij/zij bedoeld.

Omdat de dienst – gelet op haar werkterrein - geen 'Werken' zal aanbesteden, wordt dit woord in deze notitie niet gebruikt. Er wordt alleen gesproken over Diensten en Leveringen.

# 1. Definities

In dit Model Inkoop- en aanbestedingsbeleid wordt verstaan onder:

**Contractant** De in de overeenkomst genoemde wederpartij van Werk en Inkomen Lekstroom.

**Dienst** het openbaar lichaam als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom, in dit beleid eveneens genoemd: de dienst.

## **Diensten, Leveringen en Werken**

Zaken als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.

**Inkoop** (Rechts)handelingen van Werk en Inkomen Lekstroom gericht op de verwerving van Leveringen of Diensten en die een of meerdere facturen van een Ondernemer met betrekking tot bedoelde Leveringen of Diensten tot gevolg hebben.

**Offerte** Een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek.

**Offerteaanvraag** Een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van Werk en Inkomen Lekstroom voor te verrichten prestaties of een (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet 2012 en de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2004/17/EG en 2004/18/EG.

**Ondernemer** Een *'aannemer'*, een *'leverancier'* of een *'dienstverlener'*.

## **Werk en Inkomen Lekstroom**

Gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom, formeel gevestigd te Houten, feitelijk zetelend Stadsplein 1B te Nieuwegein.

## 2. Doelstellingen van Werk en Inkomen Lekstroom

Werk en Inkomen Lekstroom wil met dit Inkoop- en aanbestedingsbeleid de volgende doelstellingen realiseren:

- a. Rechtmatig en doelmatig Inkopen zodat gemeenschapsgelden op controleerbare en verantwoorde wijze worden aangewend en besteed.**

De dienst leeft daartoe bestaande wet- en regelgeving en de bepalingen van het Inkoop- en aanbestedingsbeleid na. Daarnaast koopt de dienst efficiënt en effectief in. De inspanningen en uitgaven moeten daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van het beoogde doel. De kosten staan in redelijke verhouding tot de opbrengsten en het beheersen en verlagen van de middelen van de dienst staan centraal. De dienst houdt daarbij in het oog dat er voldoende toegang is voor Ondernemers tot zijn opdrachten.
- b. Een integere, betrouwbare, zakelijke en professionele inkoper en opdrachtgever zijn.**

Professionaliteit houdt in dat op bewuste en zakelijke wijze wordt omgegaan met Inkoop. Continu wordt geïnvesteerd in inhoudelijke kennis over de in te kopen Leveringen en Diensten, de marktomstandigheden en de relevante wet- en regelgeving. Het streven naar professioneel opdrachtgeverschap komt tot uitdrukking in een betrokkenheid bij de inkoopambitie, slagvaardige besluitvorming, adequaat risicomangement, vertrouwen in de Contractant en in wederzijds respect tussen de dienst en de Contractant. De dienst spant zich in om alle inlichtingen en gegevens te verstrekken aan de Ondernemer voor zover die nodig zijn in het kader van het inkoopproces.
- c. Inkopen tegen de meest optimale (integrale) prijskwaliteit verhouding.**

Bij het Inkopen van Leveringen en Diensten kan de dienst ook interne en andere (externe) kosten betrekken in de afweging. Ook de kwaliteit van de in te kopen Leveringen en Diensten speelt een belangrijke rol.
- d. Een continue positieve bijdrage leveren aan het gehele prestatieniveau van Werk en Inkomen Lekstroom**

Inkoop moet ondersteunend zijn aan het gehele prestatieniveau van WIL en daar direct en voortdurend aan bijdragen. De concrete doelstellingen van Inkoop zijn daarbij steeds rechtstreeks afgeleid van de doelstellingen van Werk en Inkomen Lekstroom.
- e. De dienst stelt een administratieve lastenverlichting voor zowel zichzelf als voor Ondernemers voorop.**

Zowel de dienst als Ondernemers verrichten vele administratieve handelingen tijdens het inkoopproces. De dienst verlicht deze lasten door bijvoorbeeld proportionele eisen en criteria te stellen en door een efficiënt inkoopproces uit te voeren.

voeren. Concreet kan de dienst hiertoe digitaal Inkopen. De dienst maakt, waar mogelijk, gebruik van de uniforme 'eigen verklaring'.

**f. Dit Inkoop- en aanbestedingsbeleid sluit zoveel mogelijk aan op het algemene beleid van Werk en Inkomen Lekstroom.**

In het bijzonder sluit het beleid aan op het volgende beleid van Werk en Inkomen:

1. *businesscase Werk en Inkomen Lekstroom, versie 5.2;*
2. *bedrijfsplan Werk en Inkomen Lekstroom, versie 4.0;*
3. *meerjarenbeleidsplan WIL 2013-2014;*
4. *beleidsnotitie SROI (Social return on investment) en implementatieplan Social Return van het NCOD (Nederlands Centrum voor overheidsdiensten)*
5. *Participatieverordeningen van WIL, Houten en Nieuwegein*

Om deze doelstellingen te realiseren zijn juridische, ethische en ideële, economische en organisatorische uitgangspunten vastgelegd in dit Inkoop- en aanbestedingsbeleid. Deze uitgangspunten zijn in de volgende hoofdstukken uitgewerkt.

### 3. Juridische uitgangspunten

#### 3.1 Algemeen juridisch kader

##### **De dienst leeft de relevante wet- en regelgeving na.**

Uitzonderingen op (Europese) wet- en regelgeving zullen door de dienst restrictief worden uitgelegd en toegepast om te voorkomen dat het toepassingsbereik van deze wet- en regelgeving wordt uitgehouden. De voor het Inkoop- en aanbestedingsbeleid meest relevante wet- en regelgeving volgen uit:

- **Aanbestedingswet (2012) ingegaan op 1 april 2013:** dit nieuwe wettelijke kader implementeert de Europese Richtlijnen 2004/18/EG en 2004/17/EG ('Aanbestedingsrichtlijnen') en Richtlijn 2007/66/EG ('Recht beschermings richtlijn'). Deze wet biedt één kader voor overheidsopdrachten boven en – beperkt – onder de (Europese) drempelwaarden en de rechtsbescherming bij (Europese) aanbestedingen.
- **Europese wet- en regelgeving:** wet- en regelgeving op het gebied van aanbesteden is afkomstig van de Europese Unie. De 'Aanbestedingsrichtlijnen' vormen momenteel de belangrijkste basis. De interpretatie van deze Aanbestedingsrichtlijnen kan volgen uit Groenboeken, Interpretatieve Mededelingen etc. van de Europese Commissie.
- **Burgerlijk Wetboek:** het wettelijke kader voor overeenkomsten.
- **Gemeentewet:** het wettelijke kader voor gemeenten
- **Wet gemeenschappelijke regelingen:** het wettelijk kader voor gemeenschappelijke regelingen.
- **Gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom:** het wettelijke kader voor de dienst.

#### 3.2 Uniforme documenten

De dienst streeft er naar om uniforme documenten te hanteren, tenzij een concreet geval dit niet toelaat. Uniformiteit in de uitvoering draagt eraan bij dat Ondernemers weten waar ze aan toe zijn en landelijk gezien niet steeds met verschillende procedureregelingen worden geconfronteerd. De dienst past bij de betreffende Inkoop in ieder geval toe:

- Richtsnoeren Leveringen en Diensten van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie;
- Uniforme klachtenregeling van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie;
- Gids Proportionaliteit, januari 2013 (zie bijlage 1 voor de voorschriften);
- Inkoop- en aanbestedingsbeleid Werk en Inkomen Lekstroom;

- Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Werk en Inkomen Lekstroom.
- Model Eigen Verklaring (maart 2013)

Mocht tijdens de geldigheid van dit inkoop- en aanbestedingsbeleid één van bovengenoemde documenten worden vervangen door nieuwe wetgeving, beleid of voorwaarden, geldt uiteraard het vervangende document als juridisch kader in plaats van bovengenoemde verwijzing.

De jaarlijkse accountantscontrole moet onder andere toezien op de rechtmatigheid van de uitgaven van de dienst. Een toets op de naleving van deze juridische inkoopkaders maakt onderdeel uit van de accountantscontrole. Niet rechtmatig gevoerde aanbestedingen kunnen bij overschrijding van de vastgelegde goedkeuringstoleranties leiden tot een afkeurende accountantsverklaring bij de jaarrekeningen.

Om de professionaliteit en kwaliteit van inkoopactiviteiten te borgen, zal de dienst naast bovengenoemde landelijke standaarden eigen standaarddocumenten gaan hanteren. Dit leidt tot een standaardwerkwijze. Het gaat om de volgende documenten:

- Standaardmodellen voor offerteaanvragen, selectiedocumenten en overeenkomsten;
- Standaardmodellen voor externe communicatie;
- Standaardmodellen voor offertebeoordeling;
- Standaardmodellen voor interne verslaglegging en verantwoording keuzes;
- Standaardopbouw van aanbestedingsdossiers.

Deze standaarddocumenten zijn aan ontwikkelingen onderhevig door marktwijzigingen, jurisprudentie, regelgeving en voortschrijdend inzicht. Het continu verbeteren van de standaard documenten is noodzakelijk om de standaard werkwijze te blijven uitdragen.

### 3.3 Algemene beginselen bij Inkoop

#### a. Algemene beginselen van het aanbestedingsrecht

Bij elke Europese en nationale aanbestedingsprocedure dienen de beginselen van het EG-verdrag te worden nageleefd. Bij aanbestedingen leggen vijf beginselen veel gewicht in de schaal:

- **Gelijke behandeling:** Gelijke omstandigheden mogen niet verschillend worden behandeld, tenzij dat verschil objectief gerechtvaardigd is. Ook verkapte of indirecte discriminatie is verboden.
- **Non-discriminatie:** Discriminatie op grond van nationaliteit mag niet.
- **Transparantie:** De gevolgde procedure dient navolgbaar (en dus controleerbaar) te zijn. Dit is een logisch uitvloeisel van het beginsel van gelijke behandeling. Normaal zorgvuldige en oplettende inschrijvers moeten weten waar ze aan toe zijn.



- **Proportionaliteit (evenredigheid):** De gestelde eisen, voorwaarden en criteria aan de inschrijvers mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot het voorwerp van de opdracht. De dienst past het beginsel van proportionaliteit toe bij de te stellen eisen, voorwaarden en criteria aan inschrijvers en inschrijvingen en met betrekking tot de contractvoorwaarden (zie ook bijlage 1).
- **Wederzijdse erkenning:** Diensten en goederen van ondernemingen uit andere lidstaten van de Europese Unie moeten worden toegelaten voor zover die Diensten en goederen op gelijkwaardige wijze kunnen voorzien in de legitieme behoeften van de dienst.

Deze beginselen hanteert de dienst voor al haar inkopen, zowel onder als boven de drempelbedragen van Europees aanbesteden.

#### **b Algemene beginselen van behoorlijk bestuur**

De dienst neemt bij haar Inkopen ook de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht, zoals het gelijkheidsbeginsel, motiveringsbeginsel en vertrouwensbeginsel.

### **3.4 Grensoverschrijdend belang**

Voorafgaand aan Inkoop vindt een objectieve toets plaats of sprake is van een duidelijk grensoverschrijdend belang. Bij overheidsopdrachten en concessieovereenkomsten met een duidelijk grensoverschrijdend belang past de dienst de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht toe. Overheidsopdrachten en concessieovereenkomsten met een duidelijk grensoverschrijdend belang zijn overheidsopdrachten en concessieovereenkomsten waarbij buiten Nederland gevestigde Ondernemers interesse hebben of kunnen hebben. Dit kan blijken uit de uitgevoerde marktanalyse.

Of een overheidsopdracht of een concessieovereenkomst een duidelijk grensoverschrijdend belang heeft, zal afhangen van verschillende omstandigheden, zoals de waarde van de opdracht, de aard van de opdracht en de plaats waar de opdracht moet worden uitgevoerd.

Voor overheidsopdrachten of concessieovereenkomsten met een duidelijk grensoverschrijdend belang, zal de dienst een passende mate van openbaarheid in acht nemen. Dit vloeit voort uit het transparantiebeginsel.

### **3.5 Mandaat en volmacht**

Inkoop vindt plaats met inachtneming van het vigerende mandaat-, volmacht- en machtigingsbesluit van Werk en Inkomen Lekstroom. De dienst wil slechts gebonden zijn aan verbintenissen en verplichtingen op basis van rechtsgeldige besluitvorming en civielrechtelijke vertegenwoordiging.

### **3.6 Afwijkingsbevoegdheid**

Afwijkingen van dit Inkoop- en aanbestedingsbeleid zijn slechts mogelijk en toegestaan op basis van een deugdelijk gemotiveerd besluit van het dagelijks bestuur van Werk en Inkomen Lekstroom en voor zover een en ander op basis van de geldende wet- en regelgeving mogelijk is.

## 4. Ethische en ideële uitgangspunten

### 4.1 Integriteit

#### a De dienst stelt bestuurlijke en ambtelijke integriteit voorop.

De dienst heeft hoog in het vaandel dat haar bestuurders en ambtenaren integer handelen. Zij handelen zakelijk en objectief, waardoor bijvoorbeeld belangenverstrengeling wordt voorkomen.

#### b De dienst contracteert enkel met integere Ondernemers.

De dienst wil enkel zaken doen met integere Ondernemers die zich niet bezighouden met criminele of illegale praktijken. Een toetsing van de integriteit van Ondernemers is bij Inkoop (en aanbesteding) in beginsel mogelijk, bijvoorbeeld door de toepassing van uitsluitingsgronden of het hanteren van de 'Gedragsverklaring Aanbesteden'.

### 4.2 Duurzaam Inkopen

#### Bij Inkopen neemt de dienst milieuaspecten in acht.

Duurzaam Inkopen is het meenemen van sociale en milieuaspecten in het inkoopproces. Dit komt o.a. tot uitdrukking door het volgende:

- Bij de product- en marktanalyse inventariseert de dienst welke Leveringen of Diensten op het gebied van duurzaamheid op de markt worden aangeboden.
- In de programma's van eisen worden duurzaamheidscriteria opgenomen, daarbij volgend <http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/productgroepen>
- Duurzaamheid wordt waar mogelijk expliciet meegenomen bij de beoordeling van leveranciers en aanbiedingen door dit op te nemen in de selectie- en gunningscriteria;
- de dienst kan kiezen om digitaal in te kopen (E-procurement, gebruik van e-mail etc.).
- De dienst zal de aangeboden duurzame oplossingen monitoren. Op deze wijze kan zij een duurzame oplossing inbedden in de eigen organisatie en in haar werkwijze.

### 4.3 Inkoop vindt op maatschappelijk verantwoorde wijze plaats

Inkoop vindt ook op sociaal-maatschappelijk verantwoorde wijze plaats. De dienst heeft oog voor de sociaal zwakkeren in de samenleving. Zij stimuleert daarom - waar mogelijk en doelmatig – de participatie van mensen met een 'afstand tot de arbeidsmarkt' in het arbeidsproces. Hierbij spelen onderwerpen als arbeidsre-integratie, arbeidsomstandigheden en – indien passend – sociaal rendement op de uitgaven van de dienst een belangrijke rol. Daarnaast worden Leveringen en/of Diensten geweerd die onder niet aanvaardbare arbeidsomstandigheden (zoals kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie van werknemers, niet-betaling van leefbaar loon) tot stand komen of zijn gekomen.

De dienst streeft ernaar daar waar mogelijk SROI (Social Return on Investment) toe te passen. De dienst zal gebruik maken van de zogenaamde 'bouwstenenaanpak' welke is ontwikkeld door het Nederlands Centrum voor Overheidsdiensten (NCOD). Op deze wijze kan de opdrachtnemer zelf in samenspraak met ons eigen

Werkgeversservicepunt Lekstroom (WGSP) verschillende social return inspanningen combineren in een voor hem optimale mix. De uitwerking van de 'bouwstenenaanpak' is opgenomen als bijlage 2.

Social return is bruikbaar om mee te helpen aan de doelstellingen van de Dienst als regionale sociale dienst waar het gaat om werkgelegenheid voor cliënten te ondersteunen.

### **4.3 Innovatie**

De dienst moedigt – daar waar mogelijk – innovatiegericht Inkopen aan. Bij innovatiegericht Inkopen wordt gezocht naar een innovatieve oplossing of laat de dienst ruimte aan de Ondernemer om een innovatieve oplossing aan te bieden. Het kan bijvoorbeeld gaan om een volledig nieuwe innovatieve oplossing, maar ook om de verdere ontwikkeling van de eigenschappen van een bestaand 'product'.

## 5. Economische uitgangspunten

### 5.1 Product- en marktanalyse

- a Inkoop vindt plaats op basis van een voorafgaande product- en marktanalyse, tenzij dit gelet op de waarde of de aard van de opdracht niet wordt gerechtvaardigd.**

Werk en Inkomen Lekstroom acht het van belang om de markt te kennen door – indien mogelijk – een product en/of marktanalyse uit te voeren. Een productanalyse leidt tot inzicht in de aard van het ‘product’ en de relevante markt(vorm). Een marktanalyse leidt tot het inzicht in de relevante markt(vorm), de Ondernemers die daarop opereren en hoe de markt- en mogelijke machtsverhoudingen zijn (bijvoorbeeld: kopers- of verkopersmarkt). Een marktconsultatie met Ondernemers kan onderdeel uitmaken van de marktanalyse.

### 5.2 Onafhankelijkheid en keuze voor de ondernemersrelatie

- a De dienst acht een te grote afhankelijkheid van Ondernemers niet wenselijk.**

De dienst streeft naar onafhankelijkheid ten opzichte van Ondernemers (Contractanten) zowel tijdens als na de contractperiode. De dienst moet in beginsel vrij zijn in het maken van keuzes bij haar Inkoop (waaronder de keuze van Ondernemer(s) en Contractant(en), maar ook vanwege de naleving van de (Europese) wet- en regelgeving.

- b De dienst kiest voor de meest aangewezen ondernemersrelatie.**

Gedurende de contractperiode kan bij de Contractant afhankelijkheid ontstaan van de dienst door bijvoorbeeld de te behalen doelstellingen, resultaten, productontwikkelingen (innovatie) of het creëren van prikkels. De dienst kiest in dat geval voor de meest aangewezen ondernemersrelatie. De mate van (on)afhankelijkheid in een ondernemersrelatie wordt onder andere bepaald door de financiële waarde van de opdracht, switchkosten, mate van concurrentie in de sector (concentratiegraad) en beschikbaarheid van alternatieve Ondernemers.

### 5.3 Lokale economie en MKB

- a De dienst heeft oog voor de lokale economie, zonder dat dit tot enigerlei vorm van discriminatie van Ondernemers leidt.**

In gevallen waar een enkelvoudig onderhandse Offerteaanvraag en/of een meervoudig onderhandse Offerteaanvraag volgens de geldende wet- en regelgeving is toegestaan, kan rekening worden gehouden met de lokale economie en lokale Ondernemers. Discriminatie moet daarbij worden voorkomen en de dienst moet niet onnodig regionale, nationale of Europese kansen laten liggen. ‘*Local sourcing*’ kan bijdragen aan de doelmatigheid van de Inkoop.

- b De dienst heeft oog voor het midden- en kleinbedrijf (MKB).**

Uitgangspunt is dat alle Ondernemers gelijke kansen moeten krijgen. De dienst houdt echter bij haar Inkoop de mogelijkheden voor het midden- en kleinbedrijf in het oog. Dit kan de dienst doen door gebruik te maken van percelen in aanbestedingen, het toestaan van het aangaan van combinaties en

onderaanneming, het verminderen van de lasten en het voorkomen van het hanteren van onnodig zware selectie- en gunningscriteria.

#### 5.4 Samenwerkingsverbanden

De dienst hanteert als uitgangspunt dat zij oog heeft voor samenwerking bij Inkoop. Dit geldt zowel voor samenwerking met de gemeenten waaruit de dienst afkomstig is (Lekstroomgemeenten) als met andere aanbestedende diensten.

#### 5.5 Bepalen van de inkoopprocedure

De dienst zal - met inachtneming van de Gids Proportionaliteit- bij de onderstaande bedragen de volgende procedures hanteren, tenzij blijkt dat dit niet aansluit bij het type Inkoop en het karakter van de markt waarin de Ondernemers opereren. In dat laatste geval kan de dienst ook kiezen voor een andere procedure, aangezien het voor bepaalde Inkopen niet te kwantificeren is in een vast bedrag.

De verantwoordelijk budgethouder maakt voorafgaand aan de definitieve keuze voor de inkoopprocedure een deugdelijke en objectieve voorafgaande schriftelijke financiële raming van de opdrachtwaarde. Deze raming is ook van belang om de financiële haalbaarheid van de opdracht te bepalen.

Voor losse opdrachten die een bedrag van € 1.000,- niet te boven gaan – en waarvan soortgelijke opdrachten op jaarbasis een bedrag van € 5.000,- niet te boven gaan – behoeft geen inkoopprocedure als hier bedoeld geformuleerd te worden. Denk hierbij aan bestellingen van producten via internet, of bij de winkel om de hoek, die niet onder een (raam)contract vallen.

*(Bedragen zijn exclusief BTW)*

#### Diensten en Leveringen

Inkoopbehoefte betreffende dienst of levering	Enkelvoudig offerteaanvraag	Meervoudig offerteaanvraag (min. 3 offertes)	Nationale openbare procedure met/zonder voorselectie	Europese openbare procedure met/zonder voorselectie
€ 0 - € 25.000				
€ 25.000 - € 200.000				
>€ 200.000				



De groene cel geeft aan dat de daarboven vermelde procedure mag worden toegepast.



De rode cel geeft aan dat de daarboven vermelde procedure NIET mag worden toegepast. Er mag van een Europese procedure nooit worden afgeweken.

De genoemde Europese drempelbedragen gelden per 1 januari 2012 en zijn exclusief btw. De vigerende drempelbedragen voor Europees aanbesteden worden elke twee jaar opnieuw vastgesteld door de Europese commissie.

### **Enkelvoudig onderhandse Offerteaanvraag**

De dienst kiest zelf een opdrachtnemer uit. Er is geen sprake van concurrentie tussen mogelijke opdrachtnemers.

### **Meervoudig onderhandse Offerteaanvraag**

De dienst vraagt ten minste aan drie Ondernemers en ten hoogste aan vijf Ondernemers een Offerte (deze aantallen komen uit de Gids Proportionaliteit). Er is sprake van concurrentie.

### **Nationaal openbaar aanbesteden met of zonder voorafgaande selectie**

Onder de (Europese) drempelbedragen zal de dienst nationaal aanbesteden. De dienst zal voorafgaand aan de opdrachtverlening nationaal een aankondiging plaatsen. Er is vrije concurrentie tussen alle mogelijke nationale opdrachtnemers. Met voorafgaande selectie wordt uit de gegadigden minimaal drie potentiële opdrachtnemers geselecteerd, die een offerte mogen uitbrengen.

### **Europees openbaar aanbesteden met of zonder voorafgaande selectie**

Boven de (Europese) drempelbedragen zal de dienst in beginsel Europees aanbesteden, tenzij dit in een bepaald geval niet nodig is op grond van de geldende wet- en regelgeving. De dienst publiceert op Europees niveau een aankondiging voor een opdracht. Er is vrije concurrentie tussen alle mogelijke Europese opdrachtnemers. Met voorafgaande selectie wordt uit de gegadigden minimaal vijf potentiële opdrachtnemers geselecteerd, die een offerte mogen uitbrengen.

## **5.6 Raming en financiële budget**

Inkoop vindt plaats op basis van een deugdelijke en objectieve voorafgaande schriftelijke raming van de opdracht. De raming is ook van belang om de financiële haalbaarheid van de opdracht te bepalen. De dienst wil immers niet het risico lopen dat zij verplichtingen aangaat die zij niet kan nakomen.

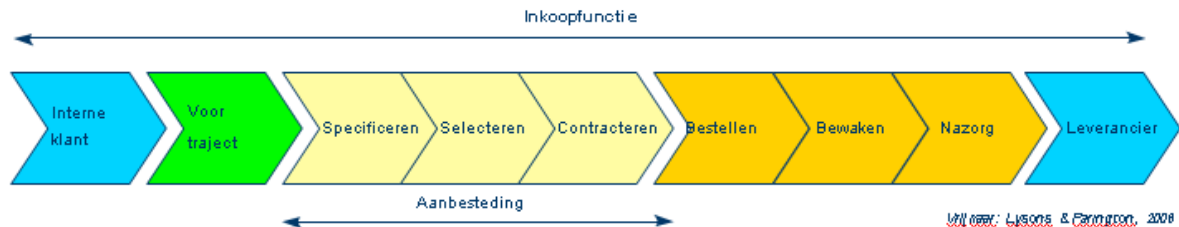
## **5.7 Eerlijke mededinging en commerciële belangen**

De dienst bevordert eerlijke mededinging. De betrokken Ondernemers moeten een eerlijke kans krijgen om de opdracht gegund te krijgen. Door in principe objectief, transparant en non-discriminerend te handelen, bevordert de dienst een eerlijke mededinging. Dit zal bijdragen aan het in stand houden van een gezonde marktwerking (ook op de lange termijn). De dienst wenst geen Ondernemers te betrekken in haar inkoopproces die de mededinging vervalsen.

## 6. Organisatorische uitgangspunten

### 6.1 Inkoopproces

Het inkoopproces bestaat uit verschillende fasen, startend vanaf het voortraject.



stap	fase inkoop-proces	toelichting
1	Voortraject	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen van inkoopbehoefte</li> <li>• Bepalen van het aanbod ( bijv. product- en marktanalyse)</li> <li>• Raming en bepalen van het financiële budget</li> <li>• Keuze Offerteaanvraag</li> </ul>
2	Specificeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van eisen en wensen</li> <li>• Omschrijven van de opdracht</li> <li>• Opstellen Offerteaanvraag</li> </ul>
3	Selecteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuele voorselectie geïnteresseerde Ondernemers</li> <li>• Bekendmaking opdracht via verzenden van de Offerteaanvraag, de website of Tendered</li> <li>• Offertes evalueren</li> <li>• Nader onderhandelen (indien mogelijk op grond van de geldende wet- en regelgeving)</li> </ul>
4	Contracteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teken (raam) overeenkomst met (winnende) Contractant</li> <li>• Registreren getekende overeenkomst</li> <li>• Informeren afgewezen Ondernemers</li> </ul>
5	Bestellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van de opdracht</li> <li>• Eventueel met het doen van bestellingen</li> </ul>
6	Bewaken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaken termijnen</li> <li>• Controleren nakoming afgesproken prestaties</li> <li>• Tijdige betaling facturen</li> </ul>
7	Nazorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhandelen van claims en klachten</li> <li>• Beheren van de overeenkomst, bijvoorbeeld prijsindexeringen of looptijd</li> <li>• Evalueren overeenkomst met Contractant</li> </ul>



## **6.2 Inkoop in de organisatie en verantwoordelijkheden**

Bij de inrichting en vormgeving van de inkooporganisatie zijn de schaalgrootte en de financiële risico's waarbinnen de inkoop binnen de dienst plaatsvindt van belang. De meeste inkoopactiviteiten van de dienst liggen op het terrein van re-integratie/participatiemiddelen, de inhuur van tijdelijk personeel en algemene verbruiksmiddelen (kantoorartikelen en -faciliteiten).

Het inkoopproces wordt concreet uitgevoerd door het ambtelijk apparaat middels het zogenaamde 'gecoördineerd inkoopmodel'. Dat wil zeggen dat 'lijnverantwoordelijken' c.q. budgethouders van de dienst, binnen afgesproken kaders qua budget en procedurekeuze, verantwoordelijk zijn voor de eigen inkoop en aanbesteding. De juridisch medewerker van de dienst biedt hierbij de nodige juridische ondersteuning.

Het dagelijks bestuur van Werk en Inkomen Lekstroom is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Inkoopbeleid. De portefeuillehouder Financiën is verantwoordelijk voor Inkoop.

## **6.3 Functiescheiding in het inkoopproces borgen**

Ten einde de integriteit van de deelnemers aan het inkoopproces te waarborgen, is een adequate functiescheiding een pré. Er worden drie rollen onderscheiden in dit proces:

1. de persoon die een leverancier selecteert;
2. de persoon die de opdracht geeft tot leveringen van de goederen of diensten, c.q. het contract ondertekent en
3. diegene die de factuur accordeert.

Bij voorkeur worden deze drie rollen door drie verschillende personen uitgevoerd.

In de praktijk van een relatief kleine organisatie als Werk en Inkomen Lekstroom is dit niet altijd realiseerbaar, omdat de manager als lijnverantwoordelijke een belangrijke rol speelt in het inkoopproces.

Dit is op te lossen door de rollen genoemd onder 1 en 2 in teamverband te doen.

De selectie van de leverancier wordt gedaan door de manager c.q. budgethouder samen met de juridisch medewerker. Dit team kan – afhankelijk van de aard en omvang van de opdracht – eventueel worden uitgebreid met anderen.

Het geven van de opdracht tot levering van de goederen of diensten, c.q. het ondertekenen van het contract wordt gedaan door de manager c.q. budgethouder, tezamen met de controller.

## **6.4 Klachtenregeling**

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de dienst en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. De dienst zal hierin te werk gaan conform de Uniforme klachtenregeling van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, die nader is uitgewerkt voor de dienst in bijlage 3.

## **6.4 Onderhouden van een contractendatabank**

De dienst gaat een contractendatabank inrichten. In de databank worden getekende contracten en wijzigingen hierop eenduidig en actief vastgelegd, beheerd en bewaakt om de volledige benutting van contracten te faciliteren. De inzet daarbij is dat er klant - leveranciersrelaties ontstaan die gebaseerd zijn op duidelijkheid over gemaakte afspraken, procedures, samenwerking en toegevoegde waarde.

## Bijlage 1: De voorschriften uit de Gids Proportionaliteit

De Gids Proportionaliteit dateert van januari 2013. De gids is tot stand gekomen in het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

De Wet beschouwt het proportionaliteitsbeginsel als een van de dragende beginselen van aanbestedingsrecht. **Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de keuzes die een aanbestedende dienst maakt en de eisen en voorwaarden die zij stelt bij een aanbesteding, in redelijke verhouding dienen te staan tot de aard en omvang van de aan te besteden opdracht.**

### Onderstaand een overzicht van alle voorschriften

#### **Voorschrift 3.3 A**

De Aanbestedende Dienst (verder AD te noemen) verlangt bij raamovereenkomsten niet dat inschrijvers personeel, materieel of materiaal beschikbaar houden zonder omzetgarantie.

#### **Voorschrift 3.3 B:**

In de aankondiging maakt de AD, wanneer binnen de raamovereenkomst een te plaatsen opdracht over meerdere inschrijvers zal worden verdeeld, op transparante wijze bekend:

1. Voor welke activiteiten bij inschrijving prijzen worden verlangd
2. Binnen welk tijdsbestek de onderscheiden werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
3. Op welke wijze deze werkzaamheden over de ondernemers zullen worden verdeeld.

#### **Voorschrift 3.4 A:**

De AD beziet per opdracht welke aanbestedingsprocedure geschikt en proportioneel is, daarbij slaat hij in ieder geval acht op volgende aspecten:

- Omvang opdracht
- Transactiekosten voor de AD en de inschrijvers
- Aantal potentiële inschrijvers
- Gewenst eindresultaat
- Complexiteit van de opdracht
- Type van de opdracht en het karakter van de markt.

#### **Voorschrift 3.4 B:**

Bij een MVO (meervoudig onderhands) nodigt de AD tenminste drie en ten hoogste vijf inschrijvers uit tot het doen van een inschrijving.

#### **Voorschrift 3.5 A:**

De AD past slechts die facultatieve uitsluitingsgronden toe die relevant zijn voor de betreffende opdracht.

#### **Voorschrift 3.5 B:**

Indien de AD geschiktheidseisen stelt, stelt hij alleen geschiktheidseisen die verband houden met daadwerkelijke risico's die de opdracht meebrengt of terug te voeren zijn op de gewenste competenties.

#### **Voorschrift 3.5 C:**

Bij de toepassing van een MVO stelt de AD uitsluitend geschiktheidseisen indien bij de AD de geschiktheid van een of meer van de potentiële inschrijvers nog niet bekend is.

#### **Voorschrift 3.5 D:**

1. De AD verlangt geen zekerheidsstelling die niet samenhangt met het afdekken van risico's ten aanzien van uitvoering van de opdracht.
2. Indien zekerheidsstelling wordt verlangd, bedraagt deze ten hoogste 5% van de opdrachtwaarde.
3. De AD verlangt geen dubbele zekerheidsstellingen.
4. Het 2<sup>e</sup> lid is niet van toepassing indien betaling voorafgaand aan de prestatie onderdeel is van de overeenkomst.
5. De AD verlangt geen cessie van verzekeringspenningen.

**Voorschrift 3.5 E:**

1. De AD verlangt van een inschrijver niet eerder dan na mededeling van de gunningsbeslissing een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de jaarrekening. Voor niet-jaarrekeningplichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.
2. De AD verlangt van een inschrijver geen door de accountant overgelegde aparte (deel)verklaring die ziet op één of meerdere onderdelen van de jaarrekening.

**Voorschrift 3.5 F:**

De AD 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 AD vraagt maximaal een referentie per benoemde kerncompetentie.
2. De AD vraagt niet dat referentieprojecten een waarde hebben van meer dan 60% van de raming van de onderhavige opdracht.

**Voorschrift 3.5 H:**

De AD stelt geen hogere eisen aan combinaties van inschrijvers dan hij stelt aan een enkelvoudige inschrijver.

**Voorschrift 3.6:**

De AD overweegt een langere termijn te hanteren dan de minimumtermijnen.

**Voorschrift 3.7:**

De AD overweegt de inschrijvers toe te staan varianten voor te stellen, indien hij het gunningscriterium van economisch meest voordelige inschrijving hanteert.

**Voorschrift 3.8:**

De AD biedt een vergoeding aan wanneer een gedeelte van de te plaatsen opdracht moet worden uitgevoerd om de inschrijving in te kunnen dienen.

**Voorschrift 3.9A:**

De AD alloceert het risico bij de partij die het risico het best kan beheersen of beïnvloeden.

**Voorschrift 3.9B:**

De AD biedt tijdens de aanbestedingsprocedure potentiële inschrijvers de kans suggesties te doen voor aanpassingen aan de conceptovereenkomst of af te wijken van de inkoopvoorwaarden.

**Voorschrift 3.9C:**

In gevallen waarin voor een bepaalde soort overeenkomst contractmodellen of algemene voorwaarden bestaan die paritair zijn opgesteld, past de aanbestedende dienst deze integraal toe.

**Voorschrift 3.9D:**

1. De AD verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is.
2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de AD in ieder geval acht op: - de risico's die de AD daadwerkelijk loopt en de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.

**Voorschrift 3.9E:**

Een AD verlangt niet dat een inschrijver vooraf moet garanderen dat in geval een andere wederpartij dan de betreffende AD een betere prijs krijgt voor hetzelfde product of dienst, de AD deze dan met terugwerkende kracht ook moet krijgen.

**Voorschrift 4.2:**

De AD verlangt van een inschrijver geen andere vormvereisten dan welke tot doel hebben te komen tot een objectieve vergelijking van de inschrijvingen.

## Bijlage 2: Social Return

Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven, hecht de dienst waarde aan duurzaam inkopen en het stimuleren van participatie op sociaal gebied met behulp van Social Return on Investment (SROI). De dienst zal bij de invulling van het laatste gebruik maken van de zogenaamde 'bouwblokkenaanpak' zoals opgesteld door het Nederlands Centrum voor Overheidsdiensten (NCOD). Het voordeel van deze structuur is dat inschrijvers op een aanbesteding van de dienst kunnen kiezen uit meerdere manieren om invulling te geven aan de Social Returnverplichting. De dienst zal in het aanbestedingsdocument aangeven op welke wijze SROI dient te worden ingevuld.

Veelal zal dan onderstaande tekst worden gebruikt:

De regionale sociale dienst Werk en Inkomen Lekstroom heeft in 2013 besloten om in iedere aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De dienst heeft gekozen voor de bouwblokken methode voor de invulling van Sociale Return. Kenmerkend voor deze aanpak is de 'bouwblokken'-structuur met een transparante waardebepaling. Dit heeft voor u als voordeel dat u kunt kiezen uit meerdere manieren om uw Sociale Return verplichting in te vullen en dat u van iedere activiteit vooraf weet wat de waarde hiervan is.

De aanbieder verplicht zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de dienst Werk en Inkomen Lekstroom wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd).

Het Werkgeversservicepunt Lekstroom (WGSP) [info@wgsp-lekstroom.nl](mailto:info@wgsp-lekstroom.nl) adviseert en faciliteert de opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De opdrachtnemer kan zelf, in samenspraak met WGSP, de verschillende Social Return-inspanningen combineren in een voor hem optimale mix. De opdrachtnemer weet vooraf welke waarde aan de verschillende inspanningen wordt toegekend.

Om de waarde van de inspanningen met betrekking tot de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een 'relatieve inspanningswaarde'. Deze inspanningswaarde is gebaseerd op de relatieve afstand van de uitkeringsgroep en de inspanning die geleverd moet worden om deze medewerker een jaar in dienst te nemen.

Soort en eventuele duur van de uitkering	Waarde Social Return (op basis van een jaarcontract fulltime)
WWB < 2 jaar	€ 30.000,=
WWB > 2 jaar	€ 40.000,=
WW < 1 jaar	€ 10.000,=
WW > 1 jaar	€ 15.000,=
WIA / WAO	€ 30.000,=
Wajong	€ 35.000,=
55+	€ 5.000,= extra op bovenstaand bedrag
BBL traject *	€ 10.000,= **
BOL traject *	€ 5.000,= **
WSW inzet	Betaalde rekeningen aan SW-bedrijf
MVO activiteiten	P.M. (€ 100,= per besteed uur)

*Figuur 3 Bouwblokken v 1-1-2013*

\* Deze activiteit kan alleen worden opgenomen indien de duur van de arbeidsovereenkomst overeenkomt met de eisen die de opleiding aan een overeenkomst stelt.

\*\* Verdubbelt voor 2013

#### Een voorbeeld:

*De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is bijvoorbeeld € 300.000,=. 5% hiervan is € 15.000,=. De opdrachtnemer kan voor dit bedrag een '<2 jaar in WWB' voor een half jaar aan het werk zetten of een '> 1 jaar in WW' één jaar aan het werk zetten om te voldoen aan de Social Return-verplichting binnen de overeenkomst.*

#### Het proces na gunning

De opdrachtnemer neemt na gunning binnen één week contact op met WGSP. In samenspraak met het WGSP wordt door de opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de navolgende onderdelen:

1. Opdrachtsom, of in het geval dat deze nog niet bekend is de verwachte opdrachtsom.
2. Keuze welke bouwblokken worden ingezet.
3. Indien voor de opdrachtgever Maatschappelijke activiteiten worden ingezet zal vooraf een waarde door WGSP worden bepaald.
4. Eventueel tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken.
5. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken.
6. Akkoord WGSP.

#### Tussen- en eindevaluatie

Conform het goedgekeurde plan levert de opdrachtnemer op de afgesproken tijdstippen de tussen- en eindevaluaties in. In samenspraak met WGSP zal gekeken worden naar de voortgang en indien noodzakelijk zal het plan van aanpak worden aangepast. Alle wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door WGSP.

#### Tips

Werkt u met onderaannemers?

Neem dan in uw contracten met onderaannemers ook een Social Return verplichting op.

#### Het aanbod is breder dan (vaak) wordt gedacht

Het idee heerst dat de dienst, gemeenten en het UWV alleen mensen bemiddelen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Natuurlijk zijn wij altijd op zoek naar die werkgever die voor deze mensen de juiste plek hebben, maar voor de invulling van Social Return kunt u ook denken aan mensen die pas werkloos zijn geworden of aan die leerling die een BBL-plek nodig heeft om zijn/haar opleiding te kunnen afronden.

#### Wees creatief

Denk voor de invulling van uw Social Return verder dan de opdracht. Bent u nog op zoek naar de juiste kracht op uw administratie of in de catering? Of heeft uw schoonmaakbedrijf nog mensen nodig? Door wie wordt het onderhoud van uw tuin gedaan? Is één van uw leveranciers of opdrachtgevers op zoek naar personeel? Dit zijn allemaal kansen om uw Social Return verplichting in te vullen.

#### Check haalbaarheid

Alhoewel er op dit moment veel mensen werkloos zijn, is dit geen garantie dat wij voor iedere functie (m.n. bij functies met specifieke eisen bijvoorbeeld ten aanzien van de gevolgde opleidingen) de juiste kandidaat hebben. Aarzel dan ook niet om WGSP te contracteren bij de planvorming.

## **Bijlage 3: Klachtenregeling**

### ***Inleiding***

In deze bijlage wordt een samenvatting gegeven van de Uniforme Klachtenregeling en de wijze waarop de dienst hier invulling aan zal geven.

### ***Samenvatting Uniforme Klachtenregeling***

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 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. 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.

### ***Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?***

Verwacht wordt dat zowel de aanbestedende dienst 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 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst tot na de uitspraak van de rechter.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Daarna dient de ondernemer zijn klacht in bij de betreffende contactpersoon van de aanbestedende dienst of bij het klachtenmeldpunt van die aanbestedende dienst.

## **Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?**

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde 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 aanbestedende dienst 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 een aanbestedende dienst dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. 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.

## **Wat is het verschil 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.

## **Wie kan een klacht indienen?**

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

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

## **Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de aanbestedende dienst daarop reageren?**

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Van de aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst die de klacht moet behandelen, 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst 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.

### **Werkwijze klachtenregeling bij de dienst**

Bij elke aanbesteding zal de dienst aangeven, waar belanghebbende ondernemers een klacht kunnen indienen. Dit zal veelal een e-mailadres zijn van één van de medewerkers van de afdeling Juridische Zaken. Deze medewerker zal niet betrokken zijn geweest bij het opstellen van het aanbestedingsdocument. Het is ook mogelijk dat de dienst besluit om hierin met gemeenten/andere diensten in de regio een gezamenlijke werkwijze te ontwikkelen. Deze zal echter niet afwijken van onderstaand stappenplan, alleen zal dan de 'medewerker van de afdeling Juridische Zaken' vervangen worden door een andere functie, bijvoorbeeld 'inkoopadviseur gemeente X'.

De stappen van een standaard klachtenafhandeling zijn als volgt:

1. De ondernemer dient zijn klacht in per e-mail. 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.
2. De medewerker van de afdeling Juridische Zaken 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.
3. De medewerker van de afdeling Juridische Zaken onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. De medewerker van de afdeling Juridische Zaken begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
4. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagdigden 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 aanbestedende dienst 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.
5. 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 bericht hij de ondernemer.