

Klachtenregeling aanbesteden Rijksvastgoedbedrijf

Algemeen

Alleen ondernemers die belang hebben bij een aanbesteding van het Rijksvastgoedbedrijf kunnen een klacht indienen. Dit zijn geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden en brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers. Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer. Degene die een klacht indient wordt verder aangeduid als 'melder'. 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. Meer informatie over klachtenafhandeling is te vinden op www.pianoo.nl.

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van alle stappen voor klachtafhandeling te leiden.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de aanbestedende dienst 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 bij de aanbestedende dienst een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer meteen een klacht indienen. Voor een effectieve klachtenbehandeling is van belang dat een klacht tijdig wordt ingediend. Indiening van een klacht heeft namelijk geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure.

Klachtenafhandeling

1. Klachten kunnen, met vermelding van de naam en adres van de melder, alleen worden ingediend per e-mail (Postbus.RVB.klachtenmeldpunt@rijksoverheid.nl) of per brief (RVB Klachtenmeldpunt, afdeling BB/O&O, Postbus 20952, 2500 EZ Den Haag). De melder maakt daarbij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt, eventueel welke documenten het betreft, wat de relevantie van de klacht is (het belang voor de melder) en hoe de klacht kan worden verholpen.
2. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en stelt de melder op de hoogte van het verdere proces van de afhandeling van de klacht.
3. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht in behandeling en coördineert het inhoudelijk onderzoek.
4. Het klachtenmeldpunt kan zo nodig om aanvullende gegevens vragen. De melder dient binnen 7 dagen op het verzoek om aanvullende gegevens te reageren.
5. Het klachtenmeldpunt stelt een beoordelingsteam in waarin naast een medewerker van het klachtenmeldpunt tenminste een niet bij de aanbesteding betrokken jurist en inkoopdeskundige zitting hebben.
6. Het beoordelingsteam biedt de melder de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Het beoordelingsteam hoort tevens, zo mogelijk gelijktijdig, het inkoopteam. Het beoordelingsteam stelt een verslag van het gesprek op. De melder en het inkoopteam worden door het beoordelingsteam in de gelegenheid gesteld om op het verslag te reageren, voor zover het hun eigen aandeel in het verslag betreft.
7. Het beoordelingsteam kan, eventueel op verzoek van de melder of het inkoopteam, de klacht (voordat hierop wordt beslist) voor bemiddeling of advies voorleggen aan de [Commissie van Aanbestedingsexperts](#); de melder wordt hierover geïnformeerd.
8. Als het inhoudelijk onderzoek uitwijst dat de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is en er corrigerende en/of preventieve maatregelen dienen te worden getroffen, of dat de klacht ongegrond is, adviseert het beoordelingsteam dit aan de verantwoordelijke directeur die op de klacht beslist.

9. De verantwoordelijke directeur doet zo spoedig mogelijk, maar in beginsel binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling van de beslissing aan de melder. Indien een beslissing niet binnen zes weken kan worden gegeven, deelt de verantwoordelijke directeur dit binnen zes weken gemotiveerd aan de melder mede en noemt daarbij een redelijke termijn binnen welke de beslissing wel tegemoet kan worden gezien.
10. De verantwoordelijke directeur stelt tevens andere gegadigden of inschrijvers op de hoogte van de behandeling van de klacht, indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is en dit naar de aard van de gevolgen van de beslissing passend is.
11. Naar aanleiding van de beslissing of bij achterwege blijven van een tijdige beslissing kan de melder de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
12. Indien de melder tevens een kort geding aanhangig maakt, schort het klachtenmeldpunt de behandeling van de klacht op tot de uitspraak van de voorzieningenrechter. Na de uitspraak van de voorzieningenrechter neemt het klachtenmeldpunt contact op met de melder over het hervatten van de behandeling van de klacht.