



Klachtenregeling Aanbesteden Rijksvastgoedbedrijf 19.1

Algemeen

Alleen ondernemers en organisaties die belang hebben bij een aanbesteding van het Rijksvastgoedbedrijf kunnen een klacht indienen. Dit zijn geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) gegadigden en inschrijvers, onderaannemers van (potentiële) gegadigden en inschrijvers 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 'klager'. Anoniem klagen kan niet. Meer informatie over klachtafhandeling is te vinden op www.pianoo.nl.

Niet elke vraag van een ondernemer of organisatie 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 in die procedure inbrengen, opdat daarop in de Nota van Inlichtingen kan worden ingegaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten. Wanneer de ondernemer het oneens is met de reactie in de nota van inlichtingen (of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan de ondernemer een klacht indienen bij het Rijksvastgoedbedrijf. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Voor een effectieve klachtenbehandeling is van belang dat een klacht tijdig wordt ingediend.

Indiening van een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure.

Klachtafhandeling

1. Klachten kunnen, met vermelding van de naam en adres van de klager, alleen worden ingediend per e-mail (Postbus.RVB.klachtenmeldpunt@rijksoverheid.nl) of per brief (Klachtenmeldpunt Aanbesteden Rijksvastgoedbedrijf, Postbus 16169, 2500 BD Den Haag). De klager maakt daarbij duidelijk dat het een klacht betreft met een beschrijving van de klacht eventueel welke documenten het betreft, wat de relevantie van de klacht is (het belang voor de klager) en hoe de klacht kan worden verholpen.
2. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en stelt de klager op de hoogte van het verdere proces van de behandeling 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 klager dient binnen 3 werkdagen op het verzoek om aanvullende gegevens te reageren. Latere reactie leidt tot evenredige verlenging van de beslissingstermijn.
5. Het klachtenmeldpunt stelt een beoordelingsteam in waarin naast de behandelaar namens het klachtenmeldpunt een niet bij de aanbesteding betrokken jurist en inkoopdeskundige zitting hebben.
6. Het beoordelingsteam biedt de klager 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 klager 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 klager of het inkoopteam, de klacht (voordat hierop wordt beslist) voor bemiddeling of advies voorleggen aan de [Commissie van Aanbestedingsexperts](#); de klager wordt hierover geïnformeerd.
8. Na het inhoudelijk onderzoek adviseert het beoordelingsteam aan de verantwoordelijke directeur. De directeur beslist op basis van de klacht en het advies over de gegrondheid van de klacht en of er eventuele corrigerende en/of preventieve maatregelen dienen te worden getroffen.
9. De verantwoordelijke directeur doet zo spoedig mogelijk, maar in beginsel binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling van de beslissing op de klacht aan de klager. Als een beslissing niet binnen zes weken kan worden genomen, deelt de verantwoordelijke directeur dit gemotiveerd aan de klager mee onder vermelding van de aangepaste beslissingstermijn.
10. De verantwoordelijke directeur stelt 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 beslissing op de klacht passend is.
11. Naar aanleiding van de beslissing of bij achterwege blijven van een tijdige beslissing kan de klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
12. Indien de klager 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 klager over het al dan niet hervatten van de behandeling van de klacht.

Colofon

Dit is een publicatie van het Rijksvastgoedbedrijf,
afdeling Inkoop & Contractmanagement.

Voor vragen en/of opmerkingen over deze
regeling kan contact worden opgenomen via
postbus.rvb.icmexpertise@rijksoverheid.nl