Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Klachtenprotocol Aanbestedingen

Algemeen
Ondernemers die belang hebben bij deze Aanbesteding kunnen een klacht indienen. Dit zijn geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers, gegadigden voor zover het een niet-openbare aanbesteding betreft, 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.

Niet elke vraag hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft te leiden tot het doorlopen van de hieronder beschreven procedure voor klachtafhandeling. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbesteding moeten door de ondernemer tijdig bij de Aanbestedende dienst worden ingebracht zodat deze daarop kan ingaan in de Nota van Inlichtingen.

Klachtenafhandeling
1. Klachten kunnen alleen per e-mail worden ingediend op klachten.inkoop@minienw.nl, onder vermelding van:

- datum van indiening
- naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager
- naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager
- titel en TenderNed-nummer van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft
- naam en adresgegevens van contactpersoon van de Aanbestedende dienst
- gemotiveerde omschrijving van de klacht
- omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden.

2. Degene die de klacht indient maakt daarbij duidelijk:

- dat het over een klacht gaat
- waarover hij klaagt
- hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen, en
- of de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb moet worden toegepast.

3. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en stelt degene die de klacht heeft ingediend op de hoogte van het verdere proces van de afhandeling van de klacht.

4. Het klachtenmeldpunt kan zonnodig om aanvullende gegevens vragen.

5. Het klachtmeldpunt coördineert het inhoudelijk onderzoek binnen de eigen organisatie.

6. Het klachtmeldpunt biedt de melder de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten.

7. Als het inhoudelijk onderzoek uitwijst dat de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is en er corrigerende of preventieve maatregelen dienen te worden getroffen, dan wel uitwijst dat de klacht ongegrond is, adviseert het klachtenmeldpunt dit aan de verantwoordelijke directeur die op de klacht beslist.

8. De beslissing wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken schriftelijk meegedeeld aan degene die de klacht heeft ingediend. Ook de andere gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is.

9. Indien het daartoe aanleiding ziet kan het klachtenmeldpunt, alvorens op de klacht wordt beslist, deze voor advies of bemiddeling voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Naar aanleiding van de beslissing van de Aanbestedende dienst of bij het achterwege blijven van tijdige beslissing kan degene die de klacht heeft ingediend, deze voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Let op: Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Aanbestedende dienst expliciet besluit de procedure op te schorten. Een besluit tot opschorting wordt schriftelijk bekendgemaakt.