

Regeling Klachtenloket bij aanbestedingen RET

Artikel 1 Het klachtenloket

- 1.1 RET heeft een klachtenloket dat belast is met de onafhankelijke behandeling van en de advisering over de klacht tegen een aanbesteding van RET.
- 1.2 Het klachtenloket bestaat uit één of meerdere personen die niet inhoudelijk betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.
- 1.3 Deze personen werken bij RET, een andere aanbestedende dienst of bij een extern bureau.

Artikel 2 Wat is een klacht?

- 2.1 Een klacht heeft betrekking op een aanbesteding of opdracht van RET waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
- 2.2 Een klacht kan:
 - a. een ontwerpklacht zijn die ziet op de door RET gestelde eisen, contractvoorwaarden, selectiecriteria, gunningscriteria of andere aspecten van de inrichting van de aanbestedingsprocedure.
 - b. gericht zijn tegen een terzijdeleggings-, selectie-, gunnings- of intrekingsbeslissing; of
 - c. worden ingediend als RET naar de mening van klager een opdracht ten onrechte door een niet-passende procedure, of geheel niet, heeft aanbesteed.
- 2.3 Een klacht kan *niet* gaan over:
 - a. de inhoud van het (aanbestedings)beleid van RET;
 - b. een aanbesteding waarbij voorafgaand aan het indienen van de klacht definitief is gegund, tenzij er sprake is van een situatie als bedoeld in het tweede lid, onderdeel c;
 - c. een versnelde procedure als bedoeld in de zin van de Aanbestedingswet 2012;
 - d. een aanbestedingsprocedure waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is of waarover de rechter reeds een uitspraak heeft gedaan.

Artikel 3 Wie kan een klacht indienen?

- 3.1 Alleen een belanghebbende bij een specifieke aanbesteding kan, niet anoniem, een klacht indienen. Dat zijn (potentiële) gegadigden, (potentiële) inschrijvers en brancheorganisaties en adviescentra van ondernemers optredend namens één of meer leden.
- 3.1 Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer-onderaannemer.

Artikel 4 Wanneer kan een klacht worden ingediend (ontvankelijk)?

- 4.1 Een klacht is ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht valt onder de reikwijdte van artikel 2;
 - b. voldaan is aan de vereisten in artikel 5;
 - c. de klacht binnen de termijn in artikel 6 is ingediend; en
 - d. voorafgaand aan het indienen van de klacht over het onderwerp van de klacht een vraag voor de Nota van Inlichtingen is gesteld.
- 4.2 In uitzondering op artikel 4.1 onder d, is een klacht toch ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op handelingen die gedateerd zijn ná het laatste moment waarop nog vragen konden worden gesteld voor een Nota van Inlichtingen;

- b. de bepaling waarover wordt geklaagd objectief gezien voor meerderlei uitleg vatbaar is;
- c. klager voorafgaand aan het indienen van een klacht over een terzijdeleggings-, selectie-, gunnings-, of intrekingsbeslissing aan RET een toelichting heeft gevraagd; of
- d. klager meent dat RET de opdracht ten onrechte niet of via een niet-passende procedure, heeft aanbesteed.

4.3 De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt:

- a. in geval van een ontwerpklacht uiterlijk zeven kalenderdagen na publicatie van de nota van inlichtingen waar de klacht betrekking op heeft, tenzij in de aanbestedingsstukken een andere periode van indienen is bepaald;
- b. in geval van een klacht over een terzijdelegging,- selectie- gunnings- of intrekingsbeslissing uiterlijk zeven kalenderdagen na de toelichting van de aanbestedende dienst als bedoeld in artikel 4.2 onder c;
- c. in afwijking van onderdeel a en b bedraagt bij een onderhandse aanbesteding de termijn vier kalenderdagen in plaats van zeven;

4.4 Klachten die na definitieve gunning worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 5 Op welke wijze moet een klacht worden ingediend?

5.1 Klachten worden schriftelijk ingediend per e-mail via het e-mailadres aanbestedingsklachten@ret.nl

5.2 De klacht bevat tenminste:

- a. De naam, adres, telefoonnummer en (e-mail)adres van de klager;
- b. De dagtekening;
- c. De aanduiding van de aanbesteding (naam en kenmerk);
- d. De omschrijving van de klacht en een beschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen zou moeten worden volgens klager;
- e. De relevante informatie die volgens klager benodigd is om de klacht goed te behandelen;

5.3 Indien de klacht niet voldoet aan de eisen in artikel 5.2, krijgt klager de mogelijkheid dit verzuim onverwijld, maar uiterlijk binnen drie kalenderdagen te herstellen. In geval van een ontwerpklacht geldt dat deze termijn de uiterste datum voor het indienen van aanmeldingen of inschrijvingen niet kan overschrijden.

Artikel 6 Hoe wordt de klacht behandeld?

6.1 Het klachtenloket begint zo spoedig mogelijk met de behandeling van de klacht.

6.2 Het klachtenloket bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht per e-mail aan de klager, waarbij gemeld wordt dat de klacht conform deze regeling wordt behandeld.

6.3 De behandeling kent minimaal de volgende stappen:

- a. Beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht;
- b. Horen klager en wederhoren RET;
- c. Het uitvoeren van een rechtmatigheidstoets op basis van alle toegezonden en opgehaalde informatie;
- d. Opstellen van een schriftelijk advies waarbij de klacht, al dan niet gedeeltelijk, (on)gegrond wordt verklaard en corrigerende en/of preventieve maatregelen worden geadviseerd;
- e. Het advies wordt verzonden aan de RET en de klager.

- 6.4 Het klachtenloket houdt bij de behandeling zoveel als mogelijk rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- 6.5 Als de klacht niet ontvankelijk is, deelt het klachtenloket dit gemotiveerd aan de klager mee.
- 6.6 Het klachtenloket kan in verband met de (voorbereiding van de) inhoudelijke behandeling van de klacht alle gewenste inlichtingen (doen) inwinnen.
- 6.7 De RET maakt de beslissing zo spoedig mogelijk bekend aan de klager. RET kan met verwijzing naar het advies van het klachtenloket haar beslissing motiveren. RET kan met zorgvuldige motivering afwijken van het advies van het klachtenloket in haar beslissing.
- 6.8 De beslissing op een ontwerpklacht wordt geanonimiseerd bekend gemaakt aan de andere (potentiële) gegadigden/inschrijvers via bijvoorbeeld een Nota van Inlichtingen of Mercell.

Artikel 7 De klacht heeft geen opschortende werking

- 7.1 Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.
- 7.2 Uitzondering op artikel 7.1 is mogelijk indien het klachtenloket oordeelt dat de klacht zodanig belang heeft dat verlenging van de inschrijftermijn nodig is. Voorwaarde is wel dat de klager zijn klacht vijf werkdagen voor het sluiten van de inschrijvingstermijn ingediend heeft. De RET is in dat geval gehouden om de inschrijftermijn te verlengen.
- 7.3 Het indienen van een klacht over de gunningsbeslissing schort de rechtsbeschermingstermijn niet op.
- 7.4 Voor klachten over een selectie- of gunningsbeslissing die worden gedaan binnen een wettelijke of gekozen bezwaartermijn geldt dat de RET de wettelijke of gekozen bezwaartermijn zal opschorten tijdens de behandeling van de klacht zodat de klager na klachtafhandeling nog voldoende tijd heeft om – indien dat nodig wordt geacht – andere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten.
- 7.5 Het staat de RET vrij om ook voor overige termijnen te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure naar aanleiding van de klacht.
- 7.6 Indien van toepassing worden alle bij deze aanbestedingsprocedure betrokken aanbieders op de hoogte gebracht van de opschortingen genoemd in de vorige leden.

Artikel 8 De Commissie van Aanbestedingsexperts

Indien de klager het niet eens is met het besluit dat de RET heeft genomen over te klacht, of niet tevreden is over het klachtenloket, kan de klager haar klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Artikel 9 Gerechtelijke procedure

- 9.1 De klager kan binnen de daartoe gestelde (verval)termijnen gebruik maken van de reguliere rechtsbescherming door een voorlopige voorziening te vragen bij de rechtbank Rotterdam.
- 9.2 Wanneer het klachtenloket een klacht in behandeling heeft en klager, of een ander dan klager, een kort geding aanhangig maakt, eindigt het klachtenloket de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Kosten

- 11.1 De behandeling van de klacht door RET is kosteloos.
- 11.2 Door de klager gemaakte kosten (zoals juridisch advies) kunnen niet verhaald worden op de RET.



Artikel 11 Evaluatie

RET stelt jaarlijks een rapport op over de klachten die bij het klachtenloket ingediend zijn.