

## Kwaliteitsmanagementsysteem Procurement

### PBE00002 Klachtenregeling aanbesteden

<b>Versie nummer:</b> V1.0	<b>Versie datum:</b> 18/11/2016	<b>Documentnummer:</b> PBE00002
-------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

**Auteur:** *Dieter van Delft*  
**Proceseigenaar:** *Directeur Procurement*  
**Procesbeheerder:** *Manager Inkoopintelligentie en Leveranciersmanagement Procurement*

#### 1. Inleiding

Goede communicatie tussen partijen in een aanbestedingsprocedure is essentieel om tot een goed resultaat te komen. Wanneer partijen van mening verschillen is het belangrijk snel en laagdrempelig tot een oplossing te komen. Daarvoor is een goede afhandeling van klachten essentieel. Een gestandaardiseerde klachtenregeling kan daarbij helpen.

#### 2. Afbakening

Klachten over het algemene aanbestedingsbeleid van ProRail of voorstellen ter verbetering daarvan vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan: **procurement@prorail.nl**.

Klachten in het kader van deze regeling moeten concrete aanbestedingsprocedures betreffen. Niet elke vraag tijdens een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenprocedure te leiden. Voordat een klacht kan worden ingediend moeten vragen en verzoeken met betrekking tot de aanbestedingsstukken tijdig bij het aanbestedingsteam van ProRail worden ingebracht, opdat deze daarop in de nota van inlichtingen (of, wanneer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid bestaat, in een schriftelijk antwoord buiten de nota van inlichtingen om) kan ingaan. Slechts wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen c.q. het vertrouwelijk verstrekte antwoord, dan wel zijn verzoeken niet op de aanbestedingsstukken betrekking hebben, kan bij ProRail een klacht worden ingediend.

#### 3. Typering van een klacht

Klachten tijdens aanbestedingsprocedures kunnen worden verdeeld in twee groepen:

**Bezwaar.** Bezwaar staat open tegen een door ProRail overeenkomstig het Aanbestedingsreglement Nutssectoren 2016 (ARN<sup>2016</sup>) genomen beslissing met betrekking tot:

- De uitsluiting;
- Het niet voldoen aan de gestelde minimumeisen;
- De selectie;
- De geldigheid van een inschrijving;
- Het terzijde leggen van een abnormaal lage inschrijving;
- De voorgenomen gunning.

Overige klacht. Deze klachten kunnen onder meer betrekking hebben op:

- De transparantie van het proces;
- De gelijke behandeling;
- De proportionaliteit;
- De aanbestedingsstukken;
- De gestelde termijnen;
- Het feitelijke gedrag van ProRail tijdens de aanbestedingsprocedure.

#### 4. Wie kan een klacht indienen?

Bezwaar:

- Een betrokken gegadigde; of
- Een betrokken inschrijver.

Overige klacht:

- Een betrokken gegadigde; of
- Een betrokken inschrijver; of
- Een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, die zich tot doel stelt zowel de collectieve als de individuele belangen van haar leden te behartigen, voor zover ten minste één of meer van deze leden daadwerkelijk bij de aanbestedingsprocedure is betrokken; of
- Een ondernemer; of
- Een belangenorganisatie van ondernemers.

#### 5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van ProRail hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als het klachtenmeldpunt.

Het klachtenmeldpunt van ProRail is te bereiken via [aanbestedingsklachten@prorail.nl](mailto:aanbestedingsklachten@prorail.nl).

De leden van het klachtenmeldpunt worden benoemd door de Chief Legal Officer en de Manager Procurement. Behandeling van de klacht of het bezwaar geschiedt door een lid van het klachtenmeldpunt die niet bij de betreffende aanbestedingsprocedure is betrokken.

#### 6. De klachtenprocedure

De klacht wordt schriftelijk bij het klachtenmeldpunt ingediend. In deze klacht wordt duidelijk gemaakt waarover, respectievelijk tegen welk besluit van ProRail wordt geklaagd. De klacht bevat de gronden van de klacht. De klacht bevat verder de dagtekening, naam, adres en telefoonnummer van de klager, alsmede het email-adres en de door ProRail gebezigde aanduiding van de aanbestedingsprocedure.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en deelt daarbij mee dat de klacht zal worden behandeld als bezwaar of als overige klacht, alsmede een richttermijn waarbinnen een beslissing terzake kan worden verwacht. Voor zover dat niet aanstonds uit de klacht blijkt, heeft het klachtenmeldpunt voorafgaand aan die bevestiging telefonisch of elektronisch contact met de klager omtrent de vraag of de klacht moet worden behandeld als bezwaar of als overige klacht.

## 6.1 Bezwaar

- a. Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van het bezwaar aan de contactpersoon van ProRail voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van ProRail.
- b. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de gegadigde of inschrijver en het aanbestedingsteam van ProRail aanvullend verstrekte gegevens, of het bezwaar terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure. Indien het ARN<sup>2016</sup> dat vereist zorgt hij voor een stand-still van de aanbestedingsprocedure.
- c. Wanneer ProRail na het onderzoek tot de conclusie komt dat het bezwaar, gegeven een in het ARN<sup>2016</sup> genoemde termijn, te laat is ingediend, dan verklaart het klachtenmeldpunt namens ProRail het bezwaar niet-ontvankelijk en bericht hij de indiener van het bezwaar.
- d. Wanneer ProRail na het onderzoek tot de conclusie komt dat de beslissing waartegen het bezwaar zich richt op goede gronden genomen is, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens ProRail in een gemotiveerde zienswijze zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de betreffende gegadigde of inschrijver.
- e. Wanneer ProRail na het onderzoek tot de conclusie komt dat het bezwaar terecht is, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens ProRail in een zienswijze zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de betreffende gegadigde of inschrijver. Ook de andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, voor zover het ARN<sup>2016</sup>, het transparantiebeginsel of het gelijkheidsbeginsel dat vereist.
- f. Een beslissing op een tijdig ingediend bezwaar geldt als nieuwe beslissing en houdt de intrekking in van de beslissing waartegen het bezwaar opkwam. Het bezwaar schorst niet de werking van de beslissing waartegen het is gericht, tenzij in het ARN<sup>2016</sup> anders is bepaald.

## 6.2 Overige klacht

- a. Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van ProRail voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van ProRail.
- b. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de gegadigde of inschrijver en het aanbestedingsteam van ProRail aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- c. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de klager voorstellen dat de klacht, voordat daarop door ProRail wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts.
- d. Wanneer ProRail na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en ProRail corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens ProRail zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de betreffende klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, voor zover het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van ProRail voor de betreffende aanbestedingsprocedure aan alle betrokkenen bij de aanbestedingsprocedure

gecommuniceerd worden via een nota van inlichtingen, op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt.

- e. Wanneer ProRail na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht gegeven de stand van de aanbestedingsprocedure te laat is ingediend, dan wijst het klachtenmeldpunt namens ProRail de klacht gemotiveerd af en bericht hij de indiener van de klacht. Nadat op de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder instemming van ProRail de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorleggen. Een klacht kan echter niet aan de commissie van aanbestedingsexperts worden voorgelegd indien ProRail niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.
- f. De commissie van aanbestedingsexperts is onbevoegd klachten in behandeling te nemen indien geen toepassing is gegeven aan deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om conform het bepaalde in het ARN<sup>2016</sup> een aanbestedingsgeschil met ProRail te doen beslechten door de bevoegde burgerlijke rechter te Utrecht.