



Klachtenregeling prestatieketen

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.

1. Algemene bepalingen

1.1. Begripsbepalingen

1.1.1. Klacht

Een schriftelijke melding, waarin opdrachtnemer gemotiveerd weergeeft op welke punten hij het niet eens is met een contractmeting of een onderdeel daarvan. Een klacht in het kader van klachtenbehandeling prestatieketen is geen klacht, zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht, noch kan deze klacht als bezwaar worden aangemerkt in het kader van de Algemene Wet Bestuursrecht, daar de handelingen van Rijkswaterstaat in dit kader geen publiekrechtelijke besluiten zijn, noch zijn deze handelingen genomen door Rijkswaterstaat als publiekrechtelijk orgaan art. 1.3 AWB.

1.1.2. Klager

Iedere opdrachtnemer die onderwerp is van prestatieketen c.q. waarvan data in de database zijn opgenomen in het kader van prestatieketen en een klacht heeft ingediend.

1.1.3. Contractmanager

Degene die namens de opdrachtgever het contract uitvoert en aanspreekpunt is voor de opdrachtnemer. De contractmanager beoordeelt de opdrachtnemer op zijn prestaties.

1.1.4. Vertrouwenspersoon Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap

Aanspreekpunt voor opdrachtnemers die ontevreden zijn over het handelen van Rijkswaterstaat als opdrachtgever.

1.1.5. Steunpunt prestatieketen

Het steunpunt prestatieketen is ondergebracht bij Rijkswaterstaat in het organisatieonderdeel Programma's, Projecten en Onderhoud (PPO). Het steunpunt administreert de contractmetingen en onderhoudt hiervoor een database, ondersteunt de projectteams bij het uitvoeren van contractmetingen, voorziet in de voorlichting over prestatieketen en dient als vraagbaak.

1.2. Doel van dit protocol

Het doel van deze regeling is een beschrijving van de procedure van de afhandeling van klachten over prestatieketen. Prestatieketen is gericht op samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Na de contractmeting door opdrachtnemer en opdrachtgever is er een gezamenlijke dialoog, waarin de beoordelingen wederzijds worden toegelicht. In deze context passen geen juridische procedures. Mocht er toch verschil van mening blijven dan voorziet deze procedure hierin.

1.3. Bekendmaking

Dit protocol zal publiekelijk beschikbaar zijn op de website www.rijkswaterstaat.nl/prestatieketen.

2. Algemeen verloop van de klachtenprocedure

2.1. Behandeling klachten

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden via e-mailadres meldpunt-prestatietmeten@rws.nl.

De klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht met een motivering;
- de projectnaam en het zaaknummer.

2.2. Ontvankelijkheid van de klacht

2.2.1. Vormeisen

De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, als niet is voldaan aan eisen genoemd in artikel 2.1 en 2.4.

2.2.2. Klachten over scores tijdens de aanbesteding

De klacht is eveneens niet-ontvankelijk, als de klacht betrekking heeft op het gebruik van de scores van prestatietmeten tijdens de aanbestedingsprocedure.

2.3. Bevestiging binnengekomen klacht

Het meldpunt-prestatietmeten@rws.nl bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en stuurt deze door naar de opdrachtgever en naar het steunpunt prestatietmeten, alwaar de klacht wordt geregistreerd en gearchiveerd.

2.4. Klachttermijn

De klacht dient binnen 14 kalenderdagen, na de “voor gezien”-ondertekening van het scoreformulier, bij het meldpunt te zijn ingediend. De “voor gezien”-ondertekening van het scoreformulier vindt plaats, nadat opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de dialoog kennis hebben genomen van elkaars argumenten.

2.5. Schriftelijke intrekking klacht

Klager kan de klacht gedurende de procedure schriftelijk intrekken.

3. Behandeling van de klacht door de opdrachtgever.

3.1. Beschikbare informatie

De opdrachtgever kan besluiten naast de schriftelijke stukken de klager, de contractmanager en/of het steunpunt prestatietmeten te horen.

3.2. Verplicht inwinnen advies

De opdrachtgever stelt een conceptadvies op en is verplicht alvorens een definitief besluit te nemen een advies aan te vragen bij de vertrouwenspersoon Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap.

3.3. Beslissing opdrachtgever

Op basis van de schriftelijke stukken, de verklaringen van de klager en/of de contractmanager en/of het steunpunt en het advies van de vertrouwenspersoon Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap beslist de opdrachtgever doorgaans binnen 14 dagen of het oorspronkelijke meetresultaat kan worden bekrachtigd of dat het moet worden ingetrokken.

3.4. Bekendmaking beslissing

De opdrachtgever deelt zijn bevindingen gemotiveerd mee aan de opdrachtnemer en de contractmanager en informeert het steunpunt prestatietmeten hierover. Als de beslissing daartoe aanleiding geeft, wordt de contractmeting ingetrokken.

4. Geheimhouding

Het steunpunt, de opdrachtgever en de vertrouwenspersoon Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden van informatie, die bij de behandeling van een klacht naar voren komt.