

## **Klachtenregeling bij aanbesteden N.V. Nederlandse Gasunie per 1 juli 2021**

### **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. Deze klachtenregeling kan daarbij helpen.

### **2. Afbakening**

Een klacht is een schriftelijke melding van een betrokken inschrijver of gegadigde waarin hij gemotiveerd aangeeft waarom hij niet eens is met (een onderdeel van) de aanbesteding.

Klachten over het inkoopbeleid van N.V. Nederlandse Gasunie of voorstellen ter verbetering daarvan vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan: [procurement@gasunie.nl](mailto:procurement@gasunie.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 klachtenregeling te leiden. Een klacht kan in principe alleen worden ingediend indien eerst een vraag is gesteld over het betreffende onderwerp.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van bepaalde aspecten van de aanbestedingsprocedure moeten tijdig bij het aanbestedingsteam van N.V. Nederlandse Gasunie worden ingebracht, opdat het aanbestedingsteam 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) of, bij een vraag die wordt ingediend na de publicatie van de nota van inlichtingen, in een separate reactie, kan ingaan.

Wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen c.q. het vertrouwelijk verstrekte antwoord, dan wel de separate reactie, kan de gegadigde of inschrijver daarna bij N.V. Nederlandse Gasunie een klacht indienen. Een klacht indienen kan te allen tijde tijdens de aanbestedingsprocedure, maar: eerst vragen, dan klagen.

### **3. Wat is een klacht**

Een klacht is een schriftelijke mededeling waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Klachten houden verband met aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen en 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 N.V. Nederlandse Gasunie tijdens de aanbestedingsprocedure.

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

Klachten kunnen worden ingediend door:

- Een (potentieel of betrokken) gegadigde; of
- Een (potentieel of 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
- Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer; of
- Een brancheorganisatie namens een ondernemer.

Anoniem klagen kan niet.

## 5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van N.V. Nederlandse Gasunie hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als het klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt van N.V. Nederlandse Gasunie is te bereiken via klachtenmeldpunt .aanbestedingen@gasunie.nl. De leden van het klachtenmeldpunt worden benoemd door de Manager Corporate Legal en de Manager Procurement (FP). Behandeling van de klacht geschiedt door 2 leden van het klachtenmeldpunt die niet direct bij de betreffende aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

## 6. De klachtenprocedure

De klacht wordt schriftelijk (digitaal) bij het klachtenmeldpunt ingediend. In deze klacht wordt de naam van de aanbesteding vermeld en wordt duidelijk gemaakt waarover wordt geklaagd. De klacht bevat de gronden van de klacht en een voorstel hoe het knelpunt kan worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam, adres en telefoonnummer van de klager, alsmede het email-adres en zo mogelijk de door N.V. Nederlandse Gasunie gebezigde aanduiding (het WS nummer) van de aanbestedingsprocedure.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en een richttermijn waarbinnen een beslissing hierover kan worden verwacht. Indien de klacht niet eerder als vraag aan het aanbestedingsteam is voorgelegd, zal het klachtenmeldpunt de klacht ter afhandeling doorzenden aan het aanbestedingsteam. De klachtenmeldpunt zal in deze gevallen inschrijver per mail hierover informeren.

### 6.1 Klachten

- a. Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van N.V. Nederlandse Gasunie voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van N.V. Nederlandse Gasunie.
- b. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam van N.V. Nederlandse Gasunie 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 informeert N.V. Nederlandse Gasunie over de uitkomst van het onderzoek en stelt dit aan haar beschikbaar.
- d. Wanneer N.V. Nederlandse Gasunie na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en N.V. Nederlandse Gasunie corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens N.V. Nederlandse Gasunie zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de betreffende klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, indien het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van N.V. Nederlandse Gasunie 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 N.V. Nederlandse Gasunie 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 N.V. Nederlandse Gasunie de klacht gemotiveerd af en bericht hij de indiener van de klacht.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om conform het bepaalde in het ARN2016 een aanbestedingsgeschil met N.V. Nederlandse Gasunie te doen beslechten door de Voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.