



# EDSN KLACHTENPROCEDURE

ENERGIE DATA SERVICES NEDERLAND (EDSN) B.V.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
	1.1 Wat kunnen partijen van elkaar verwachten? .....	3
<b>2</b>	<b>Definitie klacht .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Wie kan een klacht indienen?.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Het klachtenmeldpunt .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>De klachtafhandeling .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Inschakeling Commissie van Aanbestedingsexperts en Kort Geding .....</b>	<b>6</b>

# 1 Inleiding

Naar aanleiding van een aanbestedingsprocedure kan er een situatie ontstaan waarbij ontevredenheid ontstaat over het handelen door partijen gedurende de aanbestedingsprocedure. Deze situatie kan leiden tot een klacht. Indien een ondernemer een klacht heeft over EDSN, dan mag van EDSN worden verwacht dat deze klacht zorgvuldig in behandeling wordt genomen. Deze klachtafhandeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd.

## 1.1 Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel EDSN als de ondernemer zich professioneel opstelt. Zij gaan daarom met elkaar om op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van beide partijen verwacht worden dat zij kennis van het aanbestedingsproces hebben en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bij hen bekend zijn. De toepassing van deze procedure voor klachtafhandeling betekent dat EDSN ingediende klachten in ontvangst neemt en die met spoed behandelt. Als EDSN de klacht afwijst dan motiveert EDSN dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal de standaard voor klachtafhandeling niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat EDSN niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met alle andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen worden. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. EDSN is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een ondernemer die een klacht heeft ingediend kan te allen tijde alsnog naar de rechter stappen om de kwestie in kort geding te beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal in de regel opgeschort worden door EDSN tot na de uitspraak van de rechter.

# 2 Definitie klacht

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan EDSN, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van EDSN in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van EDSN dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Daarna dient de ondernemer zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van EDSN.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van EDSN.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd.

Van een klacht dient te worden onderscheiden vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure. Dergelijke vragen en verzoeken moet de ondernemer tijdig bij EDSN inbrengen, opdat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen (of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan hij bij EDSN een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen. Als een ondernemer een bericht aan het klachtenmeldpunt stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

### 3 Wie kan een klacht indienen?

Alleen ondernemers die een belang hebben bij de desbetreffende aanbestedingsprocedure kunnen een klacht indienen.

Daaronder vallen alleen:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Anoniem klagen kan niet. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

## 4 Het klachtenmeldpunt

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt.

Klachten worden ingediend door deze te mailen naar:

[Tender\\_klacht@edsn.nl](mailto:Tender_klacht@edsn.nl)

Klachten dienen minimaal te voldoen aan onderstaande eisen:

- Dagtekening klacht;
- Naam en adres van ondernemer
- Verwijzing naar de desbetreffende aanbestedingsprocedure;
- Onderwerp van de klacht en toelichting;
- Voorstel verhelpen klacht.

Het klachtenmeldpunt behandelt de klacht onafhankelijk. De onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door de klacht enkel in behandeling te nemen door personen die niet zijn betrokken bij de aanbestedingsprocedure.

Het is aan EDSN om uiteindelijk te bepalen op welke wijze EDSN inhoudelijk op de klacht reageert. Het is wenselijk dat EDSN, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze aan de klager laat weten wat EDSN beslist heeft (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat EDSN met de klacht gaat doen.

## 5 De klachtafhandeling

De klachtafhandeling verloopt via onderstaande stappen.

1. Ondernemer dient klacht in conform hoofdstuk 4.
2. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. Bovenstaande ontvangstbevestiging geschiedt binnen 5 werkdagen te rekenen vanaf de dag van ontvangst.
3. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en EDSN aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt start dit onderzoek zo spoedig mogelijk en houdt daarbij rekening met de planning van de desbetreffende aanbestedingsprocedure.
4. Wanneer EDSN na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en EDSN corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt EDSN dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagiden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de

aanbesteding bij EDSN aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

5. Wanneer EDSN na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst EDSN de klacht gemotiveerd af en bericht EDSN de ondernemer.

## **6 Inschakeling Commissie van Aanbestedingsexperts en Kort Geding**

Het klachtenmeldpunt kan beslissen (eventueel op verzoek van de ondernemer of EDSN) dat de klacht voordat daarop wordt beslist voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Als de ondernemer het niet eens is met de beslissing op zijn klacht of als er niet binnen een redelijke termijn een beslissing op zijn klacht is gegeven, kan hij zijn klacht voorleggen aan de in het voorgaande lid bedoelde commissie.

Indien de ondernemer over het onderwerp van zijn klacht een kort geding aanhangig maakt bij de rechtbank, wordt de behandeling van de klacht gestaakt.