

Klachtenregeling bij aanbesteden N.V. Nederlandse Gasunie per 3 april 2023

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.

Het klachtenmeldpunt van N.V. Nederlandse Gasunie (hierna: "Gasunie") is te bereiken via klachtenmeldpunt.aanbestedingen@gasunie.nl.

2. Afbakening

Deze klachtenregeling geldt als deze van toepassing is verklaard in de aanbestedingsdocumenten. Indien een andere aanbestedende dienst gebruik maakt van deze klachtenregeling wordt voor verwijzingen naar "Gasunie" gelezen: "de desbetreffende aanbestedende dienst". Ten overvloede wordt opgemerkt dat een klacht in kader van deze regeling over een aanbestedingsprocedure die wordt doorlopen door een aan Gasunie gelieerde entiteit zal worden behandeld door Gasunie.

Klachten over het inkoopbeleid van Gasunie of voorstellen ter verbetering daarvan vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan: 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.

Eerst vragen, dan klagen!

Een klacht kan in principe alleen worden ingediend indien eerst een vraag is gesteld over het betreffende onderwerp. Een uitzondering geldt wanneer de klacht opkomt naar aanleiding van de (laatste) nota van inlichtingen en redelijkerwijs niet eerder had kunnen opkomen, tot tien dagen voor de uiterste datum van inschrijving.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van bepaalde aspecten van de aanbestedingsprocedure moeten tijdig bij het aanbestedingsteam van Gasunie worden ingebracht. Op die manier kan het aanbestedingsteam daarop reageren binnen het kader van de aanbestedingsprocedure (zoals bijvoorbeeld in de nota van inlichtingen).

Wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie kan de gegadigde of inschrijver daarna bij 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 uiting van een ondernemer van ontevredenheid met een corrigerend of afwijkend karakter. 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 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 behoort niet tot de mogelijkheden.

5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van Gasunie hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als het klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt van Gasunie is te bereiken via klachtenmeldpunt.aanbestedingen@gasunie.nl.

Behandeling van de klacht geschiedt door ten minste twee personen die niet direct bij de betreffende aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

6. Eisen met betrekking tot de vorm en inhoud van de klacht

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 de klacht 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 Gasunie gebezigde aanduiding (het WS nummer) van de aanbestedingsprocedure.

7. De klachtenprocedure

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.

7.1 Klachten

- a. Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van Gasunie voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van Gasunie.
- b. Het klachtenmeldpunt kan de contactpersoon adviseren op korte termijn in overleg te treden met de indiener.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam van 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.
- d. Het klachtenmeldpunt informeert het aanbestedingsteam van Gasunie over de uitkomst van het onderzoek en stelt het advies aan haar en aan de indiener beschikbaar.
- e. Wanneer Gasunie na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en Gasunie corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Gasunie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de indiener. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, indien het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist.
- f. Gasunie wijkt alleen af van het advies als zij hier op redelijke gronden niet in mee kan gaan en deelt dit gemotiveerd mee aan de indiener.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. Het klachtenmeldpunt geeft zo nodig aan Gasunie aan of de aanbestedingsprocedure of de standstill-termijn moet worden opgeschort. Gasunie kan hier gemotiveerd van afwijken.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om een aanbestedingsgeschil met Gasunie te doen beslechten door de Voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.