

Klachtenregeling aanbestedingen De Suikerzijde B.V.

In het kader van professioneel aanbesteden stelt de Gids Proportionaliteit in § 4.4. dat elke aanbestedende dienst een bepaalde vorm van klachtafhandeling dient te hebben waarbij leveranciers op een laagdrempelige manier klachten kunnen indienen over een aanbesteding.

Het advies Klachtafhandeling bij aanbesteden bevat een vrijwillige standaard voor het afhandelen van klachten bij aanbestedingen. Naar aanleiding hiervan is door De Suikerzijde B.V. voor de uniformiteit en eenduidigheid voor leveranciers een standaard klachtafhandeling en een klachtenmeldpunt (één e-mailadres) ingevoerd.

Algemeen

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot vragen en/of opmerkingen over de aanbestedingsdocumenten of de wijze van aanbesteden. Deze vragen en/of opmerkingen kunnen in eerste instantie worden gesteld aan de contactpersoon van de betreffende aanbesteding. De vragen dienen tijdig te worden gesteld zodat de vraag of opmerking meegenomen kan worden in de Nota van Inlichtingen. Blijft een reactie uit of is de indiener het niet eens met de reactie van de contactpersoon, dan kan een klacht worden ingediend bij De Suikerzijde B.V. Klachten moeten betrekking hebben op aspecten van een concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van De Suikerzijde B.V.

1) Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door een mail te sturen naar aanbestedingen@desuikerzijde.nl met de vermelding:

- dat er sprake is van een klacht;
- van het onderwerp van de klacht;
- van de aanbesteding die het betreft;
- van de contactpersoon van De Suikerzijde B.V. van de betreffende aanbesteding;
- van een suggestie hoe volgens de indiener het knelpunt zou kunnen worden verholpen.

2) Tijdsfad

De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend. Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. Het recht om een klacht in te dienen laat onverlet het recht van de indiener om een gerechtelijke procedure te starten. Als het onderwerp van de klacht ook onderwerp is van een gerechtelijke procedure, dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

3) Wijze van klachtbehandeling

- a) Klachten worden binnen een redelijke termijn afgehandeld bij het organisatieonderdeel die de aanbesteding uitvoert;
- b) De klacht wordt ontvangen en geregistreerd door inkoop;
- c) Inkoop bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en informeert hierbij de indiener over het verdere proces van afhandeling van de klacht;
- d) Inkoop stuurt de klacht door naar het betreffende hoofd voor een inhoudelijke reactie;

- e) De inhoudelijke reactie wordt getoetst door inkoop en juridisch door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. De indiener van de klacht en de betreffende persoon die de aanbesteding uitvoert kunnen hierbij worden gehoord.
- f) Wanneer de conclusie is dat de klacht terecht of deels terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen getroffen dienen te worden, dan wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk medegedeeld aan de indiener van de klacht. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen, door de contactpersoon van de aanbesteding, aan de betrokkenen in de aanbesteding gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de indiener het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- g) Wanneer de conclusie is dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en wordt dit zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de indiener van de klacht.
- h) Nadat op de klacht is beslist en de indiener is het niet eens met de beslissing of als door De Suikerzijde B.V. is nagelaten om binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen kan de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd, zie hiervoor www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.