



STEDIN

REGLEMENT

KLACHTENCOMMISSIE

Klachtenafhandeling bij aanbesteden

Auteur: Inkoop / 765978
29 maart 2017
Versie 1.0

Inhoud

1. Begrippen.....	2
2. Doel en taken	2
3. Klachtencommissie.....	2
3.1 Samenstelling klachtencommissie	2
3.2 Bekendmaking van het klachtenmeldpunt.....	2
4. Het klachtenmeldpunt	2
4.1 Adres klachtenmeldpunt.....	2
5. Wie kan een klacht indienen?.....	3
6. Klachtenprocedure	3
6.1 Aanmelding van een klacht	3
6.2 De beslissing een klacht in behandeling te nemen	3
6.3 De behandeling van klachten	4

1. BEGRIPPEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. een klacht: een uiting van ongenoegen van een partij over het handelen of het nalaten van een andere partij voor zover dat handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 valt;
- b. klachtencommissie: de commissie die de klachten van leveranciers behandelt.

2. DOEL EN TAKEN

Doel van de klachtencommissie is door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan de oplossing van aanbestedingsklachten.

De klachtencommissie heeft tot taak:

- a. het bemiddelen tussen partijen naar aanleiding van klachten;
- b. het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten.

3. KLACHTENCOMMISSIE

Stedin Netbeheer B.V. heeft een klachtencommissie ingesteld voor klachten voortvloeiende uit een aanbesteding van Stedin Netbeheer B.V. of van een tot de groep van Stedin Netbeheer B.V. behorende ondernemingen.

3.1 Samenstelling klachtencommissie

De Klachtencommissie van Stedin bestaat uit een minimaal 1 jurist en een senior inkoper. Elk lid kan een vervanger aanstellen binnen hetzelfde vakgebied.

3.2 Bekendmaking van het klachtenmeldpunt

Bij elke aanbesteding vermeldt Stedin in de aanbestedingsstukken waar ondernemer een klacht kunnen indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

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

4. HET KLACHTENMELDPUNT

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt. Dat is een aanspreekpunt binnen Stedin dat onafhankelijk en met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan Stedin.

Onafhankelijk betekent dat de persoon die het klachtenmeldpunt vormt niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Onafhankelijk betekent bijvoorbeeld niet dat de klacht moet worden behandeld door iemand van buiten de inkoopafdeling.

Het klachtenmeldpunt hoeft ook niet altijd door dezelfde persoon te worden uitgevoerd, maar kan per aanbesteding wisselen. Het is wenselijk dat een klachtenmeldpunt dusdanig is bemenst en gepositioneerd binnen de organisatie dat klachten snel en laagdrempelig kunnen worden opgelost.

4.1 Adres klachtenmeldpunt

De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenmeldpunt van Stedin:

FM.Klachtenmeldpunt@stedin.net

5. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die een opdracht willen verwerven, hieronder vallen onder andere:
 - (potentiële) gegadigden;
 - (potentiële) inschrijvers;
 - onderaannemers van (potentiële) inschrijvers.
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die een opdracht willen verwerven, eventueel zonder de naam van de ondernemer(s) te vermelden;
 - c. aanbestedende diensten of speciale -sectorbedrijven.
2. Onderaannemers kunnen een klacht indienen over een aanbestedende dienst of een speciale-sectorbedrijf, maar kunnen geen klacht indienen die gaat over hun relatie met een hoofdaannemer.
3. Een klacht die wordt ingediend door een klager, bedoeld in artikel 5.1.a., die zijn identiteit niet kenbaar wenst te maken, wordt niet in behandeling genomen.

6. KLACHTENPROCEDURE

6.1 Aanmelding van een klacht

1. De klager dient zijn klacht schriftelijk per e-mail in. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat:
 - het over een klacht gaat;
 - waarover hij klaagt;
 - hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen;

De klacht bevat verder:

- de dagtekening;
- naam en adres van de leverancier;
- de aanduiding van de aanbesteding.

6.2 De beslissing een klacht in behandeling te nemen

1. De Klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling wanneer:
 - a. de klager de klacht niet eerst schriftelijk aan de beklagde kenbaar heeft gemaakt en daarbij voldoende duidelijk heeft gemaakt dat het een klacht zoals bedoeld in art. 1 sub c van dit reglement betreft;
 - b. de klager de beklagde niet eerst in de gelegenheid heeft gesteld binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren;
 - c. de klacht niet dan wel onvoldoende is gemotiveerd en/of gedocumenteerd;
 - d. de klachtencommissie onvoldoende relevantie aan de ingediende klacht toekent;
 - e. het aantal bij de klachtencommissie in behandeling zijnde klachten, mede gelet op de relevantie die de klachtencommissie aan de ingediende klacht toekent en de mate waarin met de behandeling ervan het nastreven van de doelen van de klachtencommissie worden gediend, behandeling niet mogelijk maakt;
 - f. de klacht (het nalaten van) een aanbestedingsprocedure betreft waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is of waarover de rechter reeds een uitspraak heeft gedaan;
 - g. de klacht betrekking heeft op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van Stedin;
 - h. de klager zich niet akkoord heeft verklaard met behandeling van de klacht in overeenstemming met de inhoud van dit reglement.
2. Het bepaalde in het eerste lid, onder a en b, geldt ook indien voorschriften in de aanbestedingsstukken de mogelijkheid voor de klager beperken om bij beklagde een klacht in te dienen.
3. Wanneer zich een van de gevallen voordoet zoals bedoeld in het eerste lid, onder a t/m e, kan de klachtencommissie vanwege bijzondere omstandigheden besluiten de klacht desalniettemin in behandeling te nemen.
4. Wanneer de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, wordt dit aan de klager – schriftelijk en gemotiveerd – medegedeeld.
5. Bij de beslissing om een klacht in behandeling te nemen vergewist de klachtencommissie of een lid daarvan zich ervan of sprake is van enige zakelijke verbintenis met klager of beklagde of van enig

belang bij de uitkomst van de klachtprocedure, welke verbintenis of belang – objectief gezien – ertoe kan leiden dat afbreuk wordt gedaan aan de onafhankelijkheid en/of de onpartijdigheid van de klachtencommissie of een lid daarvan, dan wel dat, objectief gezien, (schijn van) vooringenomenheid bij de klachtbehandeling ontstaat. In het geval daarvan sprake is, onttrekt de klachtencommissie of een lid daarvan zich van de behandeling van die klacht.

6.3 De behandeling van klachten

1. Wanneer de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt, wordt dit aan de klager en de beklagde schriftelijk medegedeeld en wordt een indicatieve beschrijving van het verdere procedureverloop gegeven.
2. De klachtencommissie zal in de regel voorrang geven aan behandeling van die klachten of deelklachten waarbij, naar verwachting van de klachtencommissie, het advies van belang kan zijn met het oog op het verloop van de aanbestedingsprocedure waar de klacht of deelklacht betrekking op heeft.
3. De klachtencommissie bepaalt of de behandeling van de klacht plaatsvindt door één of meer leden en of daarbij de ondersteuning van één of meer experts wordt ingeroepen.
4. Wanneer de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht één of meer experts betreft, dan deelt zij de naam/namen van de expert(s) aan partijen mee. De klachtencommissie wijst bij de behandeling van een specifieke klacht alleen experts aan die schriftelijk verklaard hebben onafhankelijk en onpartijdig te zijn en te zullen handelen in overeenstemming met de Stedin Gedragsregels.
5. Bij de behandeling van de klacht zal in beginsel hoor en wederhoor worden toegepast. In beginsel hebben klager en beklagde eenmaal de mogelijkheid om haar gemotiveerde standpunt(-en) uiteen te zetten.
6. Bij de behandeling van klachten streeft de klachtencommissie naar een goede balans tussen snelheid van behandeling van een klacht en de bij die behandeling in acht te nemen zorgvuldigheid.
7. De klachtencommissie kan aanvullende informatie opvragen bij de klager en/of de beklagde. Het is echter de verantwoordelijkheid van partijen om uit eigen beweging die informatie aan de klachtencommissie te verstrekken die van belang kan zijn bij de klachtbehandeling.
8. Partijen lichten de klachtencommissie onverwijld in als een klacht die aan de klachtencommissie is voorgelegd niet meer bestaat of als ter zake van het onderwerp van de klacht bij de rechter een geding aanhangig is.
9. De klachtencommissie kan de behandeling van een aan haar voorgelegde klacht beëindigen in de volgende gevallen:
 - a. wanneer de klacht niet meer bestaat;
 - b. wanneer de aanbestedingsprocedure waarop de klacht betrekking heeft is ingetrokken of voortijdig beëindigd;
 - c. wanneer de klager niet meer reageert op berichten van de klachtencommissie;
 - d. wanneer de rechter uitspraak over de klacht heeft gedaan;
 - e. in geval van bijzondere gevallen, door de klachtencommissie te bepalen.
10. Na beëindiging van de behandeling van de klacht wordt daarvan schriftelijk mededeling gedaan aan alle betrokken partijen. Dit om bevoordeling van een van de partijen te voorkomen.
11. In het geval dat een door de klachtencommissie in behandeling genomen klacht verband houdt met (het nalaten van) een aanbestedingsprocedure in verband waarmee vervolgens ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, houdt de klachtencommissie de behandeling van de klacht aan totdat de rechter uitspraak heeft gedaan. In afwijking hiervan kan de klachtencommissie besluiten de behandeling van de klacht te hervatten in het geval daartoe een verzoek wordt gedaan door de rechter naar aanleiding van een verzoek aan hem van één van beide of beide partijen gezamenlijk, vooropgesteld dat de rechter in een dergelijk geval behandeling van de zaak aanhoudt.
12. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager of Stedin voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Stedin wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. (Zie voor nadere informatie <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>)
13. Als Stedin aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als Stedin nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.