



GESCHILLENPROCEDURE

De Geschillenprocedure kent 3 opeenvolgende stappen.

1. Klachtenprocedure
2. Bezwaarprocedure
3. Beroepsprocedure

Hieronder worden ze behandeld.

Klachtenprocedure

Vooraf

De secretaris en penningmeester zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Afhankelijk van de klacht wordt bepaald of de penningmeester dan wel de secretaris de klacht afhandelt. Dit is in ieder geval niet dezelfde persoon die het dossier beheert waarop de klacht betrekking heeft.

De definitie van een klacht is als volgt: *"Iedere melding van een deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de deelnemer, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van het collectief"*.

Lichtere vormen van klachten kunnen veelal mondeling en onderling worden afgehandeld.

In het klachtdossier worden opgenomen de klachten die schriftelijk of via email worden ingediend. Hierbij worden ten minste de volgende gegevens opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de behandelaar;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

De deelnemers worden vooraf geïnformeerd over de interne klachten- en geschillenprocedure en bezwaar- en beroepsmogelijkheden. De deelnemer kan met zijn klacht of geschil terecht bij de secretaris of penningmeester van het bestuur. Wanneer de klachten- en geschillenprocedure niet afdoende is wordt de deelnemer doorverwezen naar de bezwaar en beroepsprocedure.

Procedure

1 Indienen klacht

Klachten worden schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de organisatie. De klacht wordt vervolgens zo spoedig mogelijk bij de behandelaar neergelegd. De behandelaar bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

2 Afhandeling klachten



De behandelaar bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie; wint eventueel nadere informatie in bij de klager, beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager, bespreekt het dossier met een ander binnen het bestuur als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe), neemt een standpunt in, informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt, legt het standpunt vast in het klachtdossier.

Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld treedt het geschillenprotocol in werking.

Geschillenprocedure

Voor wie is de geschillenprocedure bedoeld?

De geschillenprocedure is bedoeld voor deelnemers agrarisch natuur- en landschapsbeheer, cq leden van het collectief.

We kiezen ervoor om geen klachten of bezwaren in behandeling te nemen van mensen die geen deelnemer of lid zijn. Het gaat om een interne procedure.

Waarover kan een geschil bestaan?

In welke gevallen zou een deelnemer een geschil met het collectief kunnen hebben? In de meeste gevallen zal het gaan om een conflict over een contract.

Te denken valt aan de volgende situaties:

- deelnemer is het niet eens met de afgesloten beheerpakketten, oppervlakten of locatie van afgesloten beheercontract;
- deelnemer is het niet eens met de uitkomst van controle of schouw. Ook niet na hercontrole (zie schouw- en sanctieprotocol);
- deelnemer zegt schade te ondervinden aan gewas, grond, oever, slootkant door een zelf afgesloten beheercontract;

Het collectief zal in eerste instantie proberen een geschil via de klachtenprocedure af te handelen.

Wanneer de klachtenprocedure niet tot een oplossing leidt; zal het collectief deze geschillen behandelen met een geschillenprocedure.

Op de contractvoorwaarden (zoals pakketvoorwaarden, hoogte vergoeding), vastgesteld door het bestuur, is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dat zijn besluiten die het collectief heeft genomen voordat de deelnemer een contract aanging. We gaan er van uit dat een deelnemer hiermee bekend had kunnen zijn bij het afsluiten van een contract en hiermee akkoord ging bij het ondertekenen van het contract.

Procedure

De geschillenprocedure bestaat uit twee onderdelen:

- Bezwaar
- Beroep

Hierna wordt de procedure per onderdeel geschetst.



Na een bezwarenprocedure kan het collectief de bezwaarmaker de mogelijkheid bieden om tegen een besluit in beroep te gaan. Hiermee wordt in eerste instantie een gang naar de rechter voorkomen (uiteindelijk blijft deze mogelijkheid natuurlijk altijd openstaan voor de bezwaarmaker).

Bezwarenprocedure

Mocht een deelnemer bezwaar hebben tegen een besluit van het bestuur, dan kan deze betrokkene bezwaar aantekenen.

De procedure ziet er als volgt uit:

1. Betrokkenen moeten schriftelijk of via email bezwaar maken bij het bestuur van het collectief.
2. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na de betwiste beslissing bij het bestuur zijn.
3. In het bezwaarschrift moet in ieder geval vermeld zijn:
 - naam en adres en KvK/BSN nummer van betrokkene.
 - de datum waarop het bezwaarschrift is geschreven.
 - een omschrijving van de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt of een omschrijving van de situatie waar betrokkenen problemen mee heeft. Zo mogelijk een kopie van de beslissing bijvoegen of ander bewijsmateriaal.
 - de redenen waarom betrokkene bezwaar maakt.
 - handtekening.
4. Het bestuur zal het bezwaar in behandeling nemen, mits:
 - de bezwaarmaker direct betrokkene is;
 - de bezwaarmaker binnen de gestelde termijn bezwaar heeft gemaakt;
5. Indien het bezwaar een handeling betreft van een bepaald bestuurslid, dan is betreffend bestuurslid niet betrokken bij de behandeling van het bezwaar, maar wordt als betrokkene gehoord.
6. Het bestuur kan betrokkene(n) vragen om een mondelinge toelichting. In geval van (vermeende) schade, kan het bestuur ter plaatse in het veld gaan kijken. In de beoordeling van het bezwaar kan het bestuur ook deskundigen raadplegen.
7. Het bestuur zal binnen zes weken, na ontvangst (dagtekening) van het bezwaarschrift, beslissen. De betrokkene ontvangt de beslissing schriftelijk of via de email. Het bestuur geeft bij de bekendmaking een onderbouwing van het besluit.
8. Is betrokkene het niet eens met de beslissing, dan kan binnen zes weken na de beslissing (dagtekening) in beroep worden gegaan bij de geschillencommissie.
9. Een bezwaar heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.

Beroepsprocedure

Inleiding

Indien men het niet eens is met de uitkomst van de bezwarenprocedure, dan kan de benadeelde deelnemer tegen het besluit in beroep gaan. Voor dergelijke gevallen is er een beroepsprocedure.

Hiervoor bestaat een beroepscommissie. Zoals gezegd: op de contractvoorwaarden (zoals beheereisen, aanvullende beheervorschriften, hoogte vergoeding), vastgesteld door het bestuur, is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dat zijn besluiten die het collectief heeft genomen voordat de deelnemer een contract aanging. We mogen ervan uit gaan dat een deelnemer hiermee bekend had kunnen zijn bij het afsluiten van een contract en hiermee akkoord ging bij het ondertekenen van het contract.

Beroepscommissie

De Beroepscommissie wordt per Beroep samengesteld.

De commissie bestaat uit drie deskundigen. Beide partijen trekken een deskundige aan. De 2 deskundigen zoeken gezamenlijk een onafhankelijke derde deskundige.

De derde kan een onafhankelijke zijn met een maatschappelijke of een juridische achtergrond.

De adviezen van de commissie zijn zwaarwegend.

Procedure

1. Betrokkene moet schriftelijk beroep indienen bij de ingestelde beroepscommissie.
2. Het beroepschrift moet binnen zes weken na verzending van de beslissing op het bezwaar bij de commissie zijn.
3. In het beroepschrift moet in ieder geval vermeld zijn:
 - naam en adres en KvK/BSN nummer van betrokkene.
 - de datum waarop het beroepschrift is geschreven.
 - een omschrijving van de beslissing waartegen beroep wordt aangetekend. Zo mogelijk een kopie van de beslissing bijvoegen.
 - de redenen waarom betrokkene beroep instelt.
 - handtekening.
4. De commissie kan een beslissing nemen op basis van de bewijsstukken, maar kan ook betrokkene(n) vragen om een mondelinge toelichting of deskundigen raadplegen.
5. De commissie geeft binnen zes weken, na ontvangst (dagtekening) van het beroepschrift een bindend advies aan het bestuur van het collectief. Het bestuur neemt op basis van het advies een besluit. De betrokkene ontvangt de beslissing schriftelijk of via de email. De commissie geeft bij de bekendmaking de reden aan waarom een bepaalde beslissing is genomen. Het besluit is bindend. Er is geen verder beroep mogelijk.
6. Een beroep heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.