

Klachtenregeling

Onderdeel van het Kwaliteitshandboek 2.2 Geschillen

Inleiding

Bij het afsluiten of gedurende de looptijd van contracten met deelnemers, zou een situatie kunnen ontstaan waarin een deelnemer bezwaar maakt tegen een besluit van het collectief. In de geschillenprocedure is weergegeven hoe BoerenNatuur Veluwe met deze bezwaren omgaat.

De door het collectief gehanteerde definitie van een geschil luidt als volgt:

“Iedere melding van een (potentiële) deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan, die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of een gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de (potentiële) deelnemer, dat deze melding aandacht verdient van de directeur en het bestuur van het collectief”.

Op contractvoorwaarden (zoals beheereisen, aanvullende beheervorschriften, hoogte vergoeding), die zijn 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 uitgaan dat een deelnemer hiermee bekend had kunnen zijn bij het afsluiten van een contract en hiermee akkoord ging bij het ondertekenen van het contract.

BoerenNatuur Veluwe is alleen ontvankelijk voor geschillen door deelnemers (leden van het collectief die al een ondertekend beheercontract hebben) en potentiële deelnemers (agrarisch grondgebruikers die zich bij de voorintekening hebben gemeld en een intentieverklaring van het collectief hebben ontvangen).

Het bestuur van BoerenNatuur Veluwe wijst een bestuurslid aan dat verantwoordelijk is voor de afhandeling van geschillen, de portefeuillehouder Geschillen. De portefeuillehouder Geschillen kan geen zaken behandelen, die over een dossier gaan dat hij zelf beheert. Als dat wel het geval is, dan treedt de bestuurssecretaris op als de portefeuillehouder Geschillen.

De portefeuillehouder Geschillen legt een dossier aan, waarin de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de (potentiële) deelnemer;
- de ontvangstdatum van het geschil;
- de naam van de behandelaar;
- een omschrijving van het geschil;
- de datum en de wijze van afhandeling van het geschil;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot het geschil;
- de status van het geschil (klacht, bezwaar of beroep en in behandeling of afgehandeld).

Deelnemers zijn via de website van BoerenNatuur Veluwe geïnformeerd over de klachtenprocedure en de bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Daarbij is expliciet aangegeven waar de deelnemer terecht kan met zijn klacht, en eventueel daarna met zijn bezwaar en beroep.

De geschillenprocedure wordt ingedeeld in drie onderdelen: klachten, bezwaar en beroep. Hierna wordt per onderdeel de procedure beschreven.

Procedure klachten

Inzet is altijd dat de veldcoördinator goed en helder communiceert met de (potentiële) deelnemers, om klachten zo veel mogelijk te voorkomen.

1. Klachten worden schriftelijk of via e-mail ingediend bij de portefeuillehouder Geschillen. De portefeuillehouder Geschillen legt de klacht in het klachtdossier vast.
2. De portefeuillehouder Geschillen 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 een schriftelijke reactie ontvangt.
3. De portefeuillehouder Geschillen bestudeert en beoordeelt het dossier waarop de klacht betrekking heeft, verzamelt verder alle relevante informatie en wint eventueel nadere informatie in bij beklagde en de klager (hoor en wederhoor). De portefeuillehouder Geschillen beoordeelt de verkregen informatie, bespreekt het dossier met een ander binnen de organisatie als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe) en neemt een standpunt in.
4. De portefeuillehouder Geschillen, informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over de beslissing, en legt het standpunt vast in het klachtdossier.

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

Procedure bezwaren

1. Betrokkenen moeten schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na de betwiste beslissing bij het bestuur zijn ingediend. Een bezwaar is alleen mogelijk als de bezwaarmaker direct betrokkene of diens gemachtigde is.
2. In het bezwaarschrift moet in ieder geval vermeld zijn:
 - naam, adres, BSN- en/of KvK-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.

3. Het dagelijks bestuur (voorzitter, secretaris en penningmeester) zal het bezwaar in behandeling nemen. 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.
4. Het dagelijks bestuur kan betrokkene(n) vragen om een mondelinge toelichting. In geval van (vermeende) schade, kan het dagelijks bestuur (of een vertegenwoordiger van hen) ter plaatse in het veld gaan kijken. In de beoordeling van het bezwaar kan het dagelijks bestuur ook deskundigen raadplegen.
5. Het dagelijks bestuur zal binnen zes weken na ontvangst (dagtekening) van het bezwaarschrift beslissen. De betrokkene ontvangt de beslissing schriftelijk of via e-mail. Het dagelijks bestuur geeft bij de bekendmaking een onderbouwing van het besluit. Het besluit wordt in het klachtdossier geregistreerd.

Is betrokkene het niet eens met het besluit, dan kan binnen zes weken na de beslissing (dagtekening) in beroep worden gegaan bij het bestuur van het BoerenNatuur Veluwe. Een bezwaar heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.

Procedure beroep

Indien men het niet eens is met de uitkomst van de bezwarenprocedure, dan kan de benadeelde (potentiële) deelnemer tegen het besluit in beroep gaan. Voor dergelijke gevallen is er een beroepsprocedure. Hiervoor wordt een geschillencommissie in het leven geroepen.

De geschillencommissie wordt vanuit het collectief ingevuld door een van de algemeen bestuursleden. De keuze is afhankelijk van de inhoud van het beroep. De geschillencommissie wordt na afhandeling van het geschil weer opgeheven. Het advies van de geschillencommissie is niet bindend.

1. Betrokkene moet schriftelijk beroep indienen bij het bestuur van BoerenNatuur Veluwe.
2. Het beroepschrift moet binnen zes weken na verzending van de beslissing op het bezwaar bij het bestuur zijn.
3. In het beroepschrift moet in ieder geval vermeld zijn:
 - naam, adres, BSN- en/of KvK-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. Het bestuur van BoerenNatuur Veluwe en betrokkene benoemen een lid voor de geschillencommissie. Deze twee leden benoemen gezamenlijk een derde lid als voorzitter.

5. De geschillencommissie kan een beslissing nemen op basis van de bewijsstukken, maar kan ook betrokkene(n) vragen om een mondelinge toelichting of deskundigen raadplegen.
6. De geschillencommissie geeft binnen zes weken na ontvangst (dagtekening) van het beroepschrift een niet-bindend advies aan het bestuur van het collectief. De geschillencommissie geeft hierbij de reden aan waarom een bepaald advies is gegeven.
7. Het bestuur neemt op basis van het advies een besluit. Deze beslissing is bindend. De betrokkene ontvangt deze beslissing schriftelijk of via e-mail.

Een beroep heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.