

Klachten- en geschillenprocedure

Klachtenprocedure

Een klacht is: elke schriftelijke of digitale melding van een deelnemer die aandacht verdient op een hoger niveau in het collectief. In een klachtdossier staan ten minste de volgende gegevens:

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

1 Indienen klacht

Klachten worden schriftelijk of digitaal (per e-mail) ingediend bij het collectief. De behandelaar/portefeuillehouder bevestigt dat de klacht in behandeling is genomen en dat de klager/deelnemer binnen zes weken na indiening van de klacht een reactie krijgt.

2 Afhandelen klacht

De behandelaar/portefeuillehouder bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft, verzamelt relevante informatie, eventueel ook bij de klager/deelnemer, en bespreekt het dossier binnen het collectief (vier ogen). De behandelaar/portefeuillehouder neemt vervolgens een standpunt in en informeert de klager/deelnemer gemotiveerd over dit standpunt en legt het vast in het dossier. Als de klacht niet naar wens is afgehandeld, treedt de geschillenprocedure in werking.

Geschillenprocedure

De geschillenprocedure is een interne procedure bedoeld voor deelnemers c.q. leden van het collectief. Geschillen kunnen ontstaan in verschillende situaties:

- de deelnemer is het niet eens met de beheerpakketten, oppervlaktes of locaties in het afgesloten beheercontract;



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

We delen de geschillenprocedure in twee onderdelen: bezwarenprocedure en beroepsprocedure. Op de contractvoorwaarden (zoals beheereisen, aanvullende beheervoorschriften en vergoedingen), vastgesteld door het bestuur, is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Bezwaar

Heeft een deelnemer/betrokkene bezwaar tegen een besluit van het bestuur, dan kan hij/zij bezwaar aantekenen.

De bezwarenprocedure is als volgt:

1. Betrokkene moet schriftelijk 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 elk geval vermeld zijn:
 - naam, adres en BRS-nummer en/of KvK-nummer van betrokkene;
 - de datum van het bezwaarschrift;
 - een omschrijving van de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt of een omschrijving van de situatie waar betrokkene problemen mee heeft; zo mogelijk een kopie van de beslissing bijvoegen, of ander bewijsmateriaal;
 - de redenen waarom betrokkene bezwaar maakt;
 - handtekening.
4. Het bestuur neemt het bezwaar in behandeling, mits:
 - de bezwaarmaker direct betrokkene is;
 - de bezwaarmaker binnen de gestelde termijn bezwaar heeft gemaakt.
5. Als het bezwaar een handeling betreft van een bestuurslid, dan is het betreffende bestuurslid niet betrokken bij de behandeling van het bezwaar (het bestuurslid 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. Voor de beoordeling van het bezwaar kan het bestuur ook deskundigen raadplegen.



7. Het bestuur neemt een besluit binnen zes weken na ontvangst (dagtekening) van het bezwaarschrift. De betrokkene ontvangt dat besluit, met onderbouwing, schriftelijk of per e-mail.
8. Is betrokkene het niet eens met het besluit, dan kan hij/zij binnen zes weken (dagtekening besluit) in beroep gaan bij de geschillencommissie.
9. Een bezwaar heeft geen opschortende werking op de uitvoering van de betwiste beslissing.

Beroep

Als de deelnemer/betrokkene het niet eens is met de uitkomst van de bezwarenprocedure, kan hij/zij hiertegen in beroep gaan. Hiervoor geldt een beroepsprocedure bij de geschillencommissie. Deze commissie wordt samengesteld naar aanleiding van het beroep. De commissie bestaat uit een lid voorgedragen door het collectief en een lid voorgedragen door de deelnemer/betrokkene. Deze twee leden kiezen gezamenlijk een derde lid, dat tevens voorzitter is. De geschillencommissie wordt na afhandeling van het geschil weer opgeheven.

De beroepsprocedure is als volgt:

1. Betrokkene moet schriftelijk beroep indienen bij de geschillencommissie.
2. Het beroepschrift moet binnen zes weken na het besluit op het bezwaar (dagtekening) bij de geschillencommissie zijn.
3. In het beroepschrift moet in elk geval vermeld zijn:
 - Naam, adres en BRS-nummer en/of KvK-nummer van betrokkene;
 - de datum van het beroepschrift;
 - een omschrijving van het besluit waartegen beroep wordt aangetekend; zo mogelijk een kopie van het besluit op het bezwaar bijvoegen;
 - de redenen waarom betrokkene in beroep gaat;
 - handtekening.
4. De geschillencommissie beraadt zich op basis van bewijsstukken, maar kan de betrokkene(n) ook vragen om een mondelinge toelichting en/of deskundigen raadplegen.
5. De geschillencommissie geeft binnen zes weken na ontvangst (dagtekening) van het beroepschrift een onderbouwd en bindend advies aan het bestuur van het collectief. Het bestuur neemt op basis van dit advies een besluit. De betrokkene ontvangt dit besluit schriftelijk of per e-mail.
6. Een beroep heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit op het bezwaar.

