

Klachten- en geschillenprocedure voor deelnemers

Het Agrarisch Collectief Boeren Natuur Zuid-Hollandse Delta (BNZHD) voorziet in een interne klachten- en geschillenprocedure voor alle klachten en bezwaren van deelnemers (contractanten) aan agrarisch natuur- en landschapsbeheer, zijnde leden van de coöperatie. De portefeuillehouder kwaliteit is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.

De geschillenprocedure is bedoeld voor deelnemers agrarisch natuur-landschapsbeheer, c.q. leden van het collectief. Collectief BNZHD geeft de volgende mogelijkheden in de geschillenprocedure:

1. Klachten
2. Bezwaar
3. Beroep

Klachtenprocedure

Wanneer een (potentiële) deelnemer niet tevreden is over het collectief, kan hij een klacht indienen door een brief of e-mail te sturen aan het collectief. De deelnemer kan ook bellen naar BNZHD met klacht, waarna de medewerker schriftelijk terugkoppeling geeft over de ontvangen klacht met verzoek om schriftelijke bevestiging van volledigheid. De procedure is dan als volgt:

1. De projectleider ANLb neemt kennis van de klacht, vraagt eventueel in de werkorganisatie om nadere informatie en informeert de portefeuillehouder kwaliteit. (ook nog de voorzitter heeft de voorkeur; of een 2e persoon als portefeuille kwaliteit en VZ overeenkomen)
2. De portefeuillehouder kwaliteit of de projectleider ANLb bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.
3. De projectleider ANLb bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie in bij de klager en/of bij de medewerkers van het collectief.
4. Vervolgens beoordeelt de portefeuillehouder het dossier. Hij bespreekt het dossier met een ander bestuurslid binnen de organisatie als check op de eigen interpretatie (4 ogen principe) en neemt een standpunt in.
5. De portefeuillehouder informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
6. De officemanager legt dit standpunt vast in SCAN-Office bij de betreffende deelnemer en op SharePoint.

In het klachtendossier is de volgende informatie beschikbaar:

- Naam, adres, KvK- of BSN-nummer van de klager.
- de indieningsdatum van de klacht
- de naam van de betrokken medewerker
- de naam van de behandelaren
- de 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)

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

Bezwaarprocedure

Mocht een (potentiële) deelnemer bezwaar hebben tegen een besluit van het bestuur, dan kan deze betrokkene bezwaar aantekenen door schriftelijk bezwaar te maken bij het bestuur van het collectief. Betrokkenen moeten schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur van het collectief.

1. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na de betwiste beslissing bij het bestuur zijn.
2. In het bezwaarschrift moet in ieder geval vermeld zijn:
 - a. naam, adres, KvK- of BSN-nummer van betrokkene.
 - b. de datum waarop het bezwaarschrift is geschreven.
 - c. 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.
 - d. de redenen waarom betrokkene bezwaar maakt
 - e. Handtekening
3. Het bestuur zal het bezwaar in behandeling nemen, mits:
 - a. de bezwaarmaker direct betrokkene is;
 - b. de bezwaarmaker binnen de gestelde termijn bezwaar heeft gemaakt;
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Als betrokkene het niet eens met de beslissing, dan kan binnen zes weken na de beslissing (dagtekening) in beroep worden gegaan bij de geschillencommissie.
8. Een bezwaar heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.
9. 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.

Beroepsprocedure

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

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 gaan ervan uit dat een deelnemer hiermee bekend was bij het afsluiten van een contract en hiermee akkoord ging bij het ondertekenen van het contract.

Beroepscommissie

De commissie wordt samengesteld naar aanleiding van het beroep. De commissie bestaat uit een lid voorgedragen door het collectief en een lid voorgedragen door de bezwaarmaker. Deze twee leden kiezen gezamenlijk een derde lid, die tevens voorzitter is. Deze geschillencommissie wordt na afhandeling van het geschil weer opgeheven. De adviezen van de commissie zijn zwaarwegend.

Het kan zijn dat binnen de samenstelling van de commissie niet voldoende actuele kennis paraat is over bijv. ecologie, de agrarische sector of maatschappelijke en juridische thema's. Hiervoor kan op voornemen van de voorzitter onafhankelijke experts van buitenaf en met afstand tot de partijen voor worden gevraagd.

Procedure

1. Betrokkene moet schriftelijk beroep indienen bij de beroepscommissie van het collectief
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:
 - a. naam, adres, KvK- of BSN-nummer van betrokkene.
 - b. de datum waarop het beroepschrift is geschreven.
 - c. een omschrijving van de beslissing waartegen beroep wordt aangetekend. Zo mogelijk een kopie van de beslissing bijvoegen.
 - d. de redenen waarom betrokkene beroep instelt.
 - e. 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 dit bindend advies over in een formeel 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.

Schematisch overzicht van de geschillen procedure

