

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE GEBIEDSCOÖPERATIE RIJN, VECHT EN VENEN U.A.

Klachtenprocedure

De definitie van een klacht is: *“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. Leg een klachtdossier aan, waarin ten minste de volgende gegevens worden 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).

Informeer de deelnemers vooraf over de interne klachtenprocedure en bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Geef daarbij expliciet aan waar de deelnemer terecht kan met zijn klacht, en eventueel daarna, met zijn bezwaar en beroep.

Procedure

1 Indienen klacht

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de organisatie. Draag er zorg voor dat de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk bij de behandelaar terecht komt. 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 de organisatie 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

Inleiding

Bij het afsluiten van contracten met deelnemers, zou een situatie kunnen ontstaan waarin een deelnemer bezwaar maakt tegen een besluit van het collectief.

Het collectief heeft daarvoor een procedure hoe met bezwaren wordt omgegaan.

Voor wie is de geschillenprocedure bedoeld?

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

Waarover kan een geschil bestaan?

Een deelnemer kan een geschil met het collectief hebben 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 deze geschillen behandelen met een bezwarenprocedure.

Het collectief zal proberen geschillen en conflicten te voorkomen door goede communicatie vooraf met de deelnemers over contractvoorwaarden, werkwijze, vergoedingen enz.

In geval van geschillen of conflicten, zal eerst geprobeerd worden er onderling uit te komen.

Op de contractvoorwaarden (zoals beheereisen, aanvullende beheervoorschriften, 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. De deelnemer wordt geacht hiermee bekend te zijn bij het afsluiten van een contract en gaat hiermee akkoord bij het ondertekenen van het contract.

Geschillenprocedure

Mocht een deelnemer bezwaar hebben tegen een besluit van het bestuur of een geschil hebben met het collectief dan kan deze betrokkene bezwaar maken

De procedure ziet er als volgt uit:

1. Vooraf probeert de coördinator of het bestuur de problemen onderling op te lossen. Indien er toch nog een geschil blijft bestaan, dan gaat de procedure in werking.
2. Betrokkenen moeten schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur van het collectief
3. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na de betwiste beslissing bij het bestuur zijn.
4. In het bezwaarschrift moet in ieder geval vermeld zijn:
 - naam en adres en brs-nummer 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.
5. Het bestuur zal het bezwaar in behandeling nemen, mits
 - de bezwaarmaker direct betrokkene is;
 - de bezwaarmaker binnen de gestelde termijn bezwaar heeft gemaakt;
6. Het bezwaar wordt behandeld door een onafhankelijke geschillencommissie. De commissie wordt samengesteld naar aanleiding van het geschil. 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.
7. De commissie kan een beslissing nemen op basis van de bewijsstukken, maar kan ook betrokkene(n) vragen om een mondelinge toelichting of deskundigen raadplegen. Ook kan zij ter plaatse in het veld gaan kijken.
8. De commissie geeft binnen zes weken, na ontvangst (dagtekening) van het bezwaarschrift een (onderbouwd) bindend advies aan het bestuur van het collectief.
9. Het bestuur neemt op basis van het advies een besluit. De betrokkene ontvangt de beslissing schriftelijk of via de email. Het bestuur geeft bij de bekendmaking de reden aan waarom een bepaalde beslissing is genomen. Het besluit is bindend. Er is geen verder beroep mogelijk.
10. Een bezwaar heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.

Disclaimer

Met een disclaimer wil het collectief juridische risico's indekken. Deze disclaimer wordt op de website van het collectief geplaatst, en als "algemene voorwaarden" bij de beheercontracten worden gevoegd.

Disclaimer:

Gebiedscoöperatie Rijn, Vecht en Venen U.A. stelt zich statutair ten doel het (doen) beheren van agrarische natuur, landschappen en water en het (doen) aanvragen van subsidiegelden ten behoeve van het agrarisch natuur- en landschapsbeheer en waterbeheer en het (doen) beheren en aanwenden van die subsidiegelden. Om deze doelstelling te realiseren sluit het collectief beheercontracten af met deelnemers;

Het door het collectief opgestelde beheerplan en het provinciale Natuurbeheerplan zijn leidend voor de toekenning van beheercontracten.

Alle beheercontracten (inclusief bijlagen) van Gebiedscoöperatie Rijn, Vecht en Venen U.A. zijn met grote zorgvuldigheid vastgesteld, afgesloten en in het daarvoor bestemde administratiesysteem ingevoerd. Voor mogelijke onjuistheid en/of onvolledigheid van de hierin vastgelegde informatie kan Gebiedscoöperatie Rijn, Vecht en Venen U.A. geen aansprakelijkheid aanvaarden, evenmin kan het collectief Gebiedscoöperatie Rijn, Vecht en Venen U.A. aansprakelijkheid aanvaarden van geleden schade door de afgesloten overeenkomsten.

Schematisch overzicht van de geschillenprocedure

