

Klachtenafhandeling:

Een klacht zal in eerste instantie worden behandeld op het niveau van de coördinatoren. Bij dit gesprek gaat het vooral om een verduidelijking van elkaars meningen/standpunten. Leidt dit niet tot tevredenheid dan zal het bestuur worden ingeschakeld. Ook het bestuur probeert de onenigheid eerst onderling op te lossen. Blijft er sprake van een geschil dan volgen we onderstaand protocol.

PROTOCOL Bezwaren en Geschillenprocedure

Inleiding

Het kwaliteitshandboek, paragraaf 2.2 geeft aan dat het collectief een geschillenprocedure dient te hebben. 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. In bijgaand stuk stellen we een bezwaren- en een geschillenprocedure voor.

Voor wie is de procedure bedoeld?

De procedure is bedoeld voor deelnemers agrarisch natuur- en landschapsbeheer, c.q. 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 uitkomst van controle of schouw en/of met de opgelegde sanctie. Ook niet na her controle (zie schouw- en sanctieprotocol);
- deelnemer zegt schade te ondervinden aan gewas, grond, oever, slootkant door een zelf afgesloten beheercontract;
- bij voortijdige beëindiging van een beheereenheid en/of contract opgelegd door het collectief;

Het collectief kan deze geschillen behandelen met een **bezwarenprocedure**.

Op de beheervoorwaarden, ligging en oppervlakte zoals vermeld in het ondertekende contract is geen bezwaar en beroep mogelijk.

Bezwarenprocedure

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

De procedure kan er als volgt uit zien:

1. Betrokkenen moeten 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 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.
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 e-mail. 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 er een geschillencommissie. 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.

Geschillencommissie

De drie collectieven in de provincie Groningen hebben er voor gekozen om één geschillencommissie samen te stellen. De commissie komt alleen in actie als beroep wordt aangetekend. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke deskundigen. Eén deskundige met een ecologische achtergrond, één met een agrarische achtergrond en één met een juridische achtergrond.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Procedure

1. Betrokkene moet schriftelijk beroep indienen bij de geschillencommissie 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:
 - naam en adres en brs-nummer 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. 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 zwaarwegend 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 van het bestuur is bindend. Er is geen verder beroep mogelijk.
6. Een beroep heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.

Disclaimer

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

Voorbeeld van een disclaimer:

<naam collectief> 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 <aanpassen aan werkelijk doel collectief zoals geformuleerd in statuten>. 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 [collectief] zijn met grote zorgvuldigheid vastgesteld, afgesloten en in de daarvoor bestemde voorintekentool [*juiste naam*] ingevoerd. Voor mogelijke onjuistheid en/of onvolledigheid van de hierin vastgelegde informatie kan [Collectief] geen aansprakelijkheid aanvaarden, evenmin kan het collectief [naam] aansprakelijkheid aanvaarden van geleden schade door de afgesloten overeenkomsten.

Wat moet het collectief zelf regelen?

- Bij het afsluiten van contracten, ontvangen de boeren een lijst met pakketvoorwaarden, beheervoorwaarden en vergoedingen;
- Check de contracten op "algemene voorwaarden";
- Check de statuten op voorwaarden, en een eventuele geschillenregeling;
- Bij het afsluiten van contracten, ontvangen de boeren het controle- en sanctieprotocol en dit geschillenprotocol;
- Bij het afsluiten van contracten, ontvangen de boeren de disclaimer.
- Disclaimer ook op de website van het collectief zetten.
- De boeren tekenen voor het feit dat ze de voorwaarden en protocollen hebben gelezen;
- Aangeven op contracten, brieven met besluiten en website waar eventuele bezwaarschriften naar toe kunnen worden gestuurd;
- Aanwijzen van een medewerker die in eerste instantie klachten afhandelt.
- Aangeven op besluiten op bezwaarschriften waar beroepschriften naar toe kunnen worden gestuurd;
- Instellen van een geschillen- of beroepscommissie (al dan niet gezamenlijk met andere collectieven).

Schematisch overzicht van de geschillenprocedure

