

Klachten- en geschillenprocedure

Agrarisch Collectief Midden-Delfland werkt met een klachten- en geschillenprocedure. Bij het afsluiten en uitvoeren van contracten met deelnemers zou een situatie kunnen ontstaan waarin een discussie ontstaat tussen deelnemer en collectief. Deze procedure geeft weer hoe met deze situatie om te gaan.

Voor wie is de procedure bedoeld?

De procedure is bedoeld voor deelnemers agrarisch natuur- en landschapsbeheer, cq leden van het Agrarisch Collectief Midden-Delfland U.A.. We nemen geen klachten in behandeling van mensen die geen deelnemer of lid zijn. Het gaat om een 'interne' procedure.

Waarover kan een geschil of klacht bestaan?

In de meeste gevallen zal het gaan om een conflict tussen deelnemer/collectief over (de uitvoering van) 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 en een eventuele sanctie naar aanleiding hiervan (zie ook schouw- en sanctieprotocol);
- deelnemer zegt schade te ondervinden aan gewas, grond, oever, slootkant door een zelf afgesloten beheercontract;

Op de contractvoorwaarden (zoals beheereisen, aanvullende beheervoorschriften, hoogte vergoeding), zoals die vastgesteld zijn voor het ANLb en/of vastgesteld door het bestuur, is geen bezwaar mogelijk. Dat zijn besluiten die het collectief heeft genomen voordat de deelnemer een contract aanging. Een deelnemer had hiermee bekend kunnen zijn bij het afsluiten van een contract en ging hiermee akkoord bij het ondertekenen van het contract.

Het collectief kan de klachten/geschillen behandelen met een vastgestelde procedure.

De procedure

Als collectief proberen wij zo min mogelijk formeel en bureaucratisch te zijn. Dit doen wij o.a. door goede communicatie vooraf met de deelnemers over contractvoorwaarden, werkwijze, vergoedingen enz. Daarom houden wij de klachten- en geschillenprocedure ook zo eenvoudig mogelijk.

Geschillen worden zoveel mogelijk opgelost door/met de coördinator. Wordt het geschil niet opgelost, dan verwijst de coördinator de deelnemer naar het bestuur. Het bestuur neemt het in behandeling. Als het geschil in overleg met het bestuur nog niet naar tevredenheid is opgelost en leidt dit tot een klacht, dan kunnen we overstappen op een incidentele geschillencommissie. Deze wordt gevormd een lid voorgedragen door het collectief en een lid voorgedragen door de bezwaarmaker. Deze twee leden kiezen gezamenlijk een derde lid (een onafhankelijke persoon), die tevens voorzitter is. Bij het samenstellen van de commissie wordt erop toegezien dat er geen eigen belang aan de orde is. Deze geschillencommissie wordt na afhandeling de klacht weer opgeheven.

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, is het van belang dat de betrokkene de volgende procedure volgt:

- Betrokkenen moeten schriftelijk de klacht indienen bij het bestuur van het collectief
- De klacht moet binnen zes weken na de betwiste beslissing bij het bestuur zijn
- In de klacht 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.

Het bestuur zal de klacht in behandeling nemen, mits:

- * de bezwaarmaker direct betrokkene is;
- * de bezwaarmaker binnen de gestelde termijn bezwaar heeft gemaakt;

Van de ontvangen klacht zal het bestuur een ontvangstbevestiging sturen naar de indiener van de klacht.

Indien het een handeling betreft van een bepaald bestuurslid, dan is betreffend bestuurslid niet betrokken bij de behandeling, maar wordt als betrokkene gehoord.

De commissie kan betrokkene(n) vragen om een mondelinge toelichting. In geval van (vermeende) schade, kan de commissie ter plaatse in het veld gaan kijken. In de beoordeling van de klacht kan de commissie ook deskundigen raadplegen.

De commissie zal binnen zes weken, na ontvangst (dagtekening) van het bezwaarschrift, beslissen. De betrokkene ontvangt de beslissing schriftelijk of via de email, met daarbij een onderbouwing van het besluit.

De adviezen van de commissie zijn zwaarwegend. Op deze manier wordt in eerste instantie een gang naar de rechter voorkomen, maar uiteindelijk blijft deze mogelijkheid natuurlijk altijd openstaan voor de bezwaarmaker.