

BIJLAGE 8

KLACHTENPROCEDURE MET STROOMSCHEMA

Procedure op hoofdlijnen:

Het Collectief Midden Overijssel voorziet in een interne klachten- en geschillenprocedure voor alle klachten en bezwaren van (aspirant) deelnemers (contractanten) aan natuur- en landschapsbeheer, zijnde leden van het collectief.

Het bestuur wijst een portefeuillehouder aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten. De portefeuillehouder stelt een behandelaar aan die de klachten beoordeelt. Lichte klachten handelt deze zelf af, zwaardere klachten – alsmede bezwaren tegen zijn oordeel – draagt hij via het bestuur over naar de ingestelde interne geschillencommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden, door elk collectief één aangesteld:

- 1 Collectief Midden Overijssel
- 2 Collectief Noord West Overijssel
- 3 Collectief Noord Oost Twente

Tegen de uitspraak van de geschillencommissie is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dan rest alleen de weg naar de rechter.

Geen bezwaar is mogelijk op de contractvoorwaarden. Deze zijn vastgesteld door het bestuur en worden geacht geaccepteerd te zijn bij ondertekening van het contract.

De behandelaar legt een klachtendossier aan, waarin de volgende gegevens zijn 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/het besluit)

Stapsgewijze procedure:

1. Klachten die bij de organisatie binnenkomen worden zo spoedig mogelijk aan de behandelaar ter hand gesteld. De behandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst en geeft daarin aan of hij dit zelf afhandelt of dat dit door de geschillencommissie afgehandeld wordt. In het laatste geval dient de klacht in de vorm van een bezwaarschrift te worden ingediend, zoals onder punt 5 vermeld.
2. Indien de behandelaar de klacht zelf behandelt deelt hij de klager schriftelijk mee binnen welke termijn hij een besluit neemt.
3. 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, bespreekt het dossier met een ander binnen de organisatie als check op de eigen interpretatie, neemt een standpunt in en informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
4. Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld dient de klager een bezwaar in en treedt het geschillenprotocol in werking.

Het bezwaar moet schriftelijk worden ingediend bij het bestuur, binnen zes weken na de betwiste beslissing (dan wel na het besluit van de behandelaar voor afhandeling door de geschillencommissie).

In het bezwaarschrift moet in ieder geval vermeld worden:

- 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
- de redenen waarom betrokkene bezwaar maakt
- handtekening

Het bestuur zal het bezwaar in behandeling nemen en aan de geschillencommissie ter hand stellen mits:

- de bezwaarmaker direct betrokkene is
- de bewaarmaker binnen de gestelde termijn bezwaar heeft gemaakt.

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.

De geschillencommissie kan betrokkene vragen om een mondelinge toelichting. In geval van schade kan zij ter plaatse in het veld gaan kijken. In de beoordeling van het bezwaar kan de geschillencommissie ook deskundigen raadplegen.

Het bestuur beslist binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift over het (zwaarwegende) oordeel van de geschillencommissie en deelt dit betrokkene schriftelijk of via de e-mail mede. Het bestuur geeft bij de bekendmaking een onderbouwing van het besluit.

Het besluit van het bestuur is bindend. Er is geen verder beroep mogelijk, behoudens de gang naar de rechter.

Stroomschema

Onderstaand is schematische weergegeven hoe de klachten- en geschillenprocedure werkt.

