

## Klachten- en geschillenprocedure

Het Collectief Midden Overijssel voorziet in een interne klachten- en geschillenprocedure voor alle klachten en bezwaren van deelnemers (contractanten). De secretaris is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.

Collectief Midden Overijssel 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 procedure is dan als volgt:

1. De projectleider neemt kennis van de klacht, vraagt eventueel in de werkorganisatie om nadere informatie en informeert de secretaris.
2. De portefeuillehouder of de projectleider 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 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 anderen 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. De projectleider 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**

1. 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.
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, adres, KvK- of BSN-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. De procedure voor afhandeling van het bezwaar is als volgt:
  - De projectleider neemt kennis van het bezwaar, informeert de secretaris en neemt contact op met de deelnemer om uitleg te geven en te vragen;
  - Als het bezwaar na het contact niet is weggenomen, agendeert de projectleider het bezwaar op de eerstvolgende bestuursvergadering.
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. 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.
7. 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.
8. 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. Ondertekening van de besluiten gebeurt door het bestuur.
9. Is betrokkene het niet eens met de beslissing, dan kan binnen zes weken na de beslissing (dagtekening) in beroep worden gegaan bij de geschillencommissie.
10. Een bezwaar heeft geen opschortende werking op de uitvoering van het besluit.

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**

Een geschillen- of beroepscommissie wordt op provinciaal niveau gevormd samen met de twee andere collectieven binnen Stichting BoerenNatuur Overijssel. Het secretariaat wordt gevoerd door één van de collectieven.

Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke deskundigen. Eén deskundige met een ecologische achtergrond, één met een agrarische achtergrond. De derde kan een onafhankelijke zijn met een maatschappelijke of een juridische achtergrond. Een dergelijke geschillen- of beroepscommissie kan gedurende een langere periode bestaan en komt alleen in actie als beroep wordt aangetekend. De leden van de commissie mogen geen deelnemer zijn of op andere wijze belanghebbende. Aanstelling vindt plaats op basis van benoeming door het bestuur voor een periode van zes jaren. De adviezen van de commissie zijn zwaarwegend voor het bestuur.

### **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:
  - naam, adres, KvK- of BSN-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 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.

## Schematische weergave van de procedure

