

8 Klachten en geschillen

8.1 Klachten procedure

In en om een organisatie kunnen altijd klachten ontstaan over personen, uitgevoerd werk en of procedures. Om deze klachten adequaat af te handelen is een klachtenprocedure opgesteld. Het betreft een procedure van het Collectief met de (aspirant) deelnemers c.q. leden van het Collectief. De klachtenprocedure is een procedure via het bestuur. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van het collectief.

Indien een klacht niet kan worden opgelost tussen bestuur en deelnemer, kan een klacht door het bestuur, na een bestuursbesluit, dan wel door de deelnemer, uiteindelijk worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

Constateringen door NVWA /RVO van overtredingen worden niet beschouwd als een interne, maar als een externe klacht. De RVO meldt de resultaten van de controles door de NVWA aan het Collectief en bij de constatering van een overtreding spreekt RVO het Collectief hierop aan c.q. legt het een sanctie op. Het bestuur van het Collectief zal besluiten hoe de overtreding afgehandeld wordt naar de betreffende deelnemer(s).

Ten behoeve van klachten van persoonlijke aard is een vertrouwenspersoon binnen het bestuur. Dit betreft de bestuurder die eveneens verantwoordelijk is voor het Kwaliteitshandboek (Willy van Erp willyvanerp@outlook.com). Hij zal namens het bestuur de klacht afhandelen in nauw overleg met degene die de klacht heeft ingebracht. Indien gewenst kan de klacht overgedragen worden naar de geschillencommissie.

8.2 Geschillen procedure

Indien de klacht niet naar ieders tevredenheid wordt opgelost ontstaat een geschil. Hiervoor is een geschillenprocedure opgesteld. In eerste instantie wordt het geschil met een deelnemer aan het bestuur voorgelegd. Indien bestuur en deelnemer niet tot een oplossing komen wordt het geschil voorgelegd aan de geschillencommissie. De leden van de geschillencommissie zijn door de besturen van 4 collectieven gezamenlijk benoemd. Het betreffen de volgende organisaties collectief Poldernatuur Zeeland en BN Brabant West, Midden en Oost. De geschillencommissie wordt gevormd door drie onafhankelijke deskundigen. Een deskundige vanuit ecologische achtergrond, één vertegenwoordiger met landbouwkundige achtergrond en een derde lid met juridische achtergrond. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend binnen BN voor bestuur en deelnemer. Indien de geschillencommissie niet tot een aanvaardbare eindoplossing komt voor beide partijen, resteert een procedure bij de arrondissementsrechtbank.

Bijlage 8.1 bevat de procesbeschrijving in geval van klachten en geschillen.