

## **Klachten en geschillenprocedure**

### **Klachtenprocedure**

Een melding van ontevredenheid/klacht komt terecht bij de betrokken medewerker.

Blijkt de ontevredenheid niet te verhelpen met het verstrekken van informatie door de betrokken medewerker dan kan de deelnemer een klacht indienen volgens de klachtenprocedure.

De manager zal de klacht in eerste instantie afhandelen. Indien nodig worden hier anderen bij betrokken.

ANOG streeft ernaar om klachten op een constructieve manier op te lossen, zodat er geen gebruik gemaakt hoeft te worden van de geschillenprocedure.

De definitie van een klacht: Iedere melding van een deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de deelnemer, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van het collectief.

Is het voor de deelnemer geen oplossing naar tevredenheid dan heeft hij de mogelijkheid om gebruik te maken van de geschillenprocedure.

### **Voor wie is de geschillenprocedure bedoeld?**

De geschillenprocedure is bedoeld voor deelnemers agrarisch natuur- en landschapsbeheer.

### **Waarover kan een geschil bestaan?**

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. Ook niet na hercontrole (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 door het collectief.

Op de contractvoorwaarden (zoals beheereisen, aanvullende beheervoorschriften, hoogte vergoeding, ligging en oppervlakte), vastgesteld door het bestuur, is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dat zijn besluiten die ANOG-collectief heeft genomen, voordat de deelnemer een contract aanging. Bij het afsluiten van het contract is de deelnemer hiermee akkoord gegaan. Bij tussentijdse aanpassingen van de contractvoorwaarden is wel bezwaar en beroep mogelijk.

### **Geschillenprocedure**

ANOG deelt de geschillenprocedure in twee onderdelen:

- Bezwaar
- Beroep



### **Bezwarenprocedure**

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

### **Beroepsprocedure**

Als 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.