

Klachtenregeling Gedragscode NedZero

In artikel 6.5 van de *Gedragscode Acceptatie & Participatie Windenergie op Land* is bepaald dat een belanghebbende van een windproject een klacht kan indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie wanneer de belanghebbende meent dat de Gedragscode niet correct is nageleefd. Hieraan voorafgaand dient op grond van artikel 6.1 tot en met 6.4 van de Gedragscode een interne procedure en bemiddeling plaats te vinden. Wanneer dit onverhoopt onsuccesvol blijkt, kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie wordt samengesteld door alle ondertekenaars van de Gedragscode. In deze klachtenregeling wordt de klachtenprocedure bij de klachtencommissie geregeld. Het doel van de klachtenprocedure is om te beoordelen of de Gedragscode wordt nageleefd.

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. NedZero
- b. Gedragscode: Gedragscode Acceptatie & Participatie Windenergie op Land;
- c. belanghebbende: diegene die in de omgeving van een (potentieel) windproject woont en/of organisaties die in de omgeving van een (potentieel) windproject een ander rechtstreeks aantoonbaar belang hebben;
- d. klacht: een klacht over het niet naleven van de Gedragscode door een lid van NedZero;
- e. klachtencommissie: de commissie zoals samengesteld door de ondertekenaars van de Gedragscode;
- f. behandelingscommissie: de per klacht aangewezen samenstelling van drie leden van de klachtencommissie ter behandeling van de klacht;
- g. ambtelijk secretaris: de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie;
- h. verzoeker: degene die een klacht indient bij de klachtencommissie;
- i. verweerder: een lid van NedZero dat wordt aangeklaagd in een klachtenprocedure.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 Taken klachtencommissie

1. De klachtencommissie (hierna: commissie) beoordeelt aan haar voorgelegde klachten over het niet naleven van de Gedragscode door een lid van NedZero of Energie Samen en brengt hierover een bindend advies uit.
2. De commissie dient jaarlijks een verslag in bij de ondertekenaars van de Gedragscode over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

Artikel 3 Samenstelling en benoeming commissie

1. De commissie bestaat uit zes onafhankelijke leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. In de commissie is ten minste kennis van ontwikkeling van windprojecten, bestuurlijke kennis, kennis van ruimtelijke procedures en kennis van klachtrecht aanwezig. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter dienen jurist te zijn.
2. Per klacht wordt een behandelingscommissie samengesteld bestaande uit drie leden waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. De vereiste kennis als genoemd in lid 1 is in de behandelingscommissie aanwezig.
3. Leden van de commissie zijn onafhankelijk en onpartijdig.
4. Leden van de behandelingscommissie hebben geen directe betrokkenheid (gehad) bij de klacht dan wel bij de partijen in de betreffende klachtenprocedure.
5. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris dient jurist te zijn. De ambtelijk secretaris heeft geen stem in de beslissingen van de commissie.
6. De leden van de commissie worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de ondertekenaars van de Gedragscode.
7. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris worden benoemd voor de duur van vier jaar. Zij zijn tweemaal herbenoembaar voor twee jaar. De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden op.
8. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn;

- b. het verzoek van een lid diens lidmaatschap te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de ondertekenaars van de Gedragscode.
9. De ondertekenaars van de Gedragscode ontslaan een lid van de commissie:
- a. indien het betrokken lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit het lid te benoemen;
 - b. indien het betrokken lid de taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening daarvan;
 - c. indien de commissie de ondertekenaars van de Gedragscode om ontslag verzoekt, waarop de ondertekenaars beslissen.
10. De commissie heeft een contactpersoon bij NedZero. De contactpersoon draagt zorg dat de informatie die hij ontvangt van de commissie gedeeld wordt met de ondertekenaars. De contactpersoon heeft geen kennis van de inhoud van een klacht voordat een klachtenprocedure is afgerond.
11. NedZero stelt de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
12. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris ontvangen een vergoeding per uur voor hun werkzaamheden. Indien de behandeling van de klacht meer dan tien uur kost, treedt de commissie in overleg met de contactpersoon.

Artikel 4 Verschoning en wraking

1. Een lid van de commissie kan zich verschonen ten aanzien van de behandeling van een klacht wanneer hem feiten of omstandigheden voorkomen die een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken.
2. Partijen kunnen een lid van de behandelingscommissie wraken indien op grond van feiten of omstandigheden bezwaren bestaan over diens onafhankelijkheid of onpartijdigheid. Dit verzoek wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de contactpersoon. De ondertekenaars beslissen hierop schriftelijk en gemotiveerd binnen vijf werkdagen.
3. In geval van gegronde verschoning of wraking wordt het betreffende lid voor de behandeling van de klacht vervangen door een ander lid van de commissie. Partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Artikel 5 Bevoegdheden commissie

Voor de uitvoering van haar taken heeft de commissie de volgende bevoegdheden:

- a. horen van partijen;
- b. horen van getuigen;
- c. instellen van een deskundigenonderzoek en horen van deskundigen;
- d. uitvoeren van een plaatsbezoek;
- e. inwinnen van informatie door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken.

Hoofdstuk 3 Indienen van een klacht

Artikel 6 Indiening

1. De belanghebbende die stelt dat een lid van NedZero of Energie Samen de Gedragscode niet (correct) heeft nageleefd, kan schriftelijk een klacht indienen bij het e-mailadres van de commissie door middel van een [ondertekend formulier](#) dat beschikbaar is op de website omtrent de klachtenregeling.
2. De klacht wordt ingediend met alle voor de behandeling relevante gegevens en stukken.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de persoonsgegevens van verzoeker en, indien van toepassing, persoonsgegevens van zijn vertegenwoordiger;
 - b. de naam en adresgegevens van het aangeklaagde lid of de aangeklaagde leden van NedZero of Energie Samen;
 - c. de datum of periode en plaats waar de niet-naleving heeft plaatsgevonden;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan de klacht ten grondslag liggen;
 - f. dagtekening van de klacht;
 - g. ondertekening door verzoeker en, indien van toepassing, zijn vertegenwoordiger.
4. De klacht is ingediend wanneer is voldaan aan de vereisten in artikel 6 lid 3 en het griffiegeld conform

artikel 14 lid 2 is betaald. Wanneer verzoeker hieraan niet heeft voldaan, wordt hij hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en in de gelegenheid gesteld hier binnen twee weken alsnog aan te voldoen. Wanneer verzoeker niet aan dit rappel voldoet, wordt hem schriftelijk bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

5. Een klacht kan gedurende de procedure te allen tijde worden ingetrokken. De commissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan verzoeker en, indien deze inmiddels op de hoogte was van de klacht, aan verweerder(s). In geval van intrekking voordat de klacht conform artikel 9 lid 1 in behandeling is genomen, wordt het griffiegeld terugbetaald aan verzoeker. In geval van intrekking nadat de klacht in behandeling is genomen, vervalt het griffiegeld aan NedZero en overige ondertekenaars.
6. Indien de commissie gedurende de klachtbehandeling veronderstelt dat de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit, stelt zij de ondertekenaars hiervan op de hoogte.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. De commissie verklaart een verzoeker in elk geval niet-ontvankelijk in zijn klacht indien:
 - a. verzoeker geen belanghebbende is;
 - b. de aangeklaagde organisatie geen lid is van NedZero of Energie Samen;
 - c. de klacht geen betrekking heeft op een windproject;
 - d. de klacht geen betrekking heeft op naleving van de Gedragscode;
 - e. voorafgaand aan het indienen van de klacht niet voldaan is aan de vereisten zoals bepaald in artikel 6.1 tot en met 6.4 van de Gedragscode;
 - f. reeds eerder een klacht over dezelfde omstandigheid is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - g. de klacht niet binnen een termijn van twee jaar volgend op de start van de exploitatie van het betreffende windproject of het ontstaan van de reden van de klacht wordt ingediend;
 - h. een gerechtelijke instantie inhoudelijk uitspraak heeft gedaan in de klacht dan wel de klacht tevens daar in behandeling is.
2. Geen reden voor niet-ontvankelijkheid is wanneer de Gedragscode pas na start van het betreffende windproject van toepassing is verklaard. De Gedragscode geldt in dat geval voor de nog te doorlopen processtappen.
3. Geen reden voor niet-ontvankelijkheid is wanneer de klacht betrekking heeft op repowering. Conform artikel 1.3 van de Gedragscode geldt dit als een nieuw project waarop de Gedragscode van toepassing is.
4. Indien de commissie verzoeker niet-ontvankelijk verklaart in zijn klacht, stelt zij verzoeker en, indien deze inmiddels op de hoogte was van de klacht, verweerder(s), binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van deze beslissing.

Artikel 8 Gezamenlijke behandeling

De commissie kan tot gezamenlijke behandeling van klachten beslissen in geval onder meer sprake is van:

- a. een klacht tegen meerdere leden van NedZero en/of Energie Samen in hetzelfde windproject;
- b. eenzelfde klacht door meerdere belanghebbenden in hetzelfde windproject over een lid/leden van NedZero of Energie Samen;
- c. klachten van belanghebbenden bij meerdere windprojecten over hetzelfde gedrag van een lid van NedZero of Energie Samen.

Hoofdstuk 4 Behandeling van een klacht

Artikel 9 In behandeling nemen

1. Binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend en de klacht ontvankelijk is, bevestigt de commissie schriftelijk aan verzoeker dat de commissie de klacht in behandeling heeft genomen. De commissie stuurt een kopie van de klacht en ingebrachte stukken aan verweerder. Partijen worden hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
2. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen drie weken schriftelijk te reageren op de klacht. Na ontvangst van de reactie van verweerder wordt deze aan verzoeker verzonden.
3. Partijen worden tevens bericht dat zij zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten vertegenwoordigen of zich kunnen laten bijstaan. De kosten van bijstand of vertegenwoordiging zijn voor eigen rekening van partijen. Ten aanzien van de vertegenwoordiging dient een schriftelijke machtiging te

worden ingediend.

4. De commissie draagt zorg dat alle stukken over en weer schriftelijk ter kennis van partijen worden gesteld.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De commissie roept partijen op voor een hoorzitting. Deze hoorzitting vindt plaats binnen vier weken nadat de klacht door de commissie in behandeling is genomen. Partijen worden schriftelijk op de hoogte gesteld van datum, tijdstip en plaats van de hoorzitting.
2. Tijdens de hoorzitting zijn de behandelingscommissie en de ambtelijk secretaris aanwezig. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zwaarwegende redenen zich hiertegen verzetten. Indien verzoeker of verweerder hierop een beroep doet, beslist de commissie.
3. De hoorzitting is niet openbaar.
4. Van de hoorzitting kan een audio-opname gemaakt worden. Deze opname is voor intern gebruik van de commissie. Aan de betrokkenen die gehoord worden, wordt hiervoor voorafgaand toestemming gevraagd.
5. Indien partijen niet gezamenlijk worden gehoord, wordt van elke hoorzitting een verslag gemaakt. Het verslag wordt toegezonden aan degene die is gehoord ter ondertekening voor akkoord. Binnen vijf werkdagen na verzending dient akkoord te worden gegeven. Indien binnen deze termijn geen akkoord is gegeven, wordt hiervan, eventueel met redenen omkleed, melding gemaakt in het verslag. De verslagen worden na vaststelling over en weer ter kennis van partijen gebracht.
6. Partijen kunnen tot vijf werkdagen voor de hoorzitting nadere stukken inbrengen. Na de hoorzitting kunnen partijen alleen met toestemming van de commissie nadere stukken inbrengen.

Artikel 11 Getuigen, deskundigen en plaatsbezoek

1. Wanneer de commissie dit voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, kan zij inlichtingen inwinnen door het horen van getuigen en deskundigen en het uitvoeren van een plaatsbezoek. Partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
2. Getuigen en deskundigen kunnen in of buiten aanwezigheid van partijen worden gehoord. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt een door gehoorde(n) ondertekend verslag opgesteld, dat aan partijen wordt toegezonden.
3. In geval de commissie een deskundige opdracht geeft tot onderzoek wordt het verslag hiervan aan partijen verzonden.
4. Partijen kunnen tijdens de hoorzitting eveneens getuigen en deskundigen laten horen. Uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting dienen zij de namen daarvan schriftelijk op te geven. De commissie bericht de namen van aanwezige getuigen en deskundigen schriftelijk aan de andere partij. De commissie kan opgegeven getuigen en deskundigen weigeren. Verzoeker of verweerder wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht indien de commissie hiertoe beslist.
5. Partijen worden schriftelijk op de hoogte gesteld van een plaatsbezoek en hebben recht op toegang tot de plaats van het onderzoek en dienen hieraan hun medewerking te verlenen.
6. De commissie is tevens bevoegd informatie in te winnen en stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de beoordeling van de klacht. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en het raadplegen of inzien van stukken met toestemming van betrokkenen.

Artikel 12 Uitspraak

1. De commissie doet binnen vier weken na de hoorzitting dan wel het wisselen van de laatste stukken uitspraak over de klacht door middel van een bindend advies. Wanneer de commissie van deze termijn afwijkt, brengt zij hiervan partijen en de contactpersoon schriftelijk op de hoogte, onder vermelding van de reden tot uitstel en de termijn waarbinnen de commissie uitspraak zal doen.
2. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid en met inachtneming van de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen. Zij beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en de gehele of gedeeltelijke (on)gegrondheid van de klacht.
4. De uitspraak van de commissie bevat ten minste:
 - a. de namen van partijen;
 - b. de namen van de leden van de behandelingscommissie;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. de standpunten van partijen;
 - e. de gevolgde procedure;

- f. de beslissing;
 - g. de gronden van de beslissing;
 - h. datum en ondertekening door de voorzitter van de behandelingscommissie.
5. De commissie kan bij het bindend advies aanbevelingen voegen voor het bestuur van NedZero of Energie Samen. Indien zij redenen ziet voor het opleggen van een sanctie aan verweerder, geeft zij dit gemotiveerd in de aanbevelingen aan.
 6. De uitspraak wordt toegezonden aan verzoeker, verweerder en het bestuur van NedZero of Energie Samen.
 7. De klachtenprocedure eindigt met de uitspraak van de commissie.
 8. Tegen de uitspraak staat geen hoger beroep open.
 9. De uitspraak wordt gepubliceerd op de websites van NedZero of Energie Samen en overige ondertekenaars van de Gedragscode.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 13 Termijnen

1. De in deze regeling genoemde termijnen hebben als doel het proces te stroomlijnen. De behandeling van een klacht betreft maatwerk en in bijzondere gevallen of in overleg met betrokkenen kan van deze termijnen worden afgeweken.

Artikel 14 Kosten

1. Partijen dragen zelf de kosten die in het kader van de gedingvoering aan hun zijde vallen.
2. Verzoeker betaalt voor het in behandeling nemen van een klacht griffiegeld ter hoogte van 100 euro in geval van een individuele belanghebbende en 300 euro in geval van een belanghebbende organisatie. Wanneer verzoeker geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, betaalt verweerder het griffiegeld aan verzoeker terug. Indien verzoeker niet in het gelijk wordt gesteld, vervalt het griffiegeld aan NedZero en overige ondertekenaars.
3. De kosten van de klachtenprocedure komen voor 40% voor rekening van NedZero en voor 10% voor elk van de overige ondertekenaars. Dit geldt met een maximum van 500 euro per kalenderjaar voor de overige ondertekenaars.
4. Kosten gemaakt door de commissie voor deskundigen(onderzoek) en de locatie van de hoorzitting worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de ondertekenaars.

Artikel 15 Oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedure

1. Indien een verzoeker de klachtenprocedure gebruikt voor oneigenlijke doelen, kan de commissie de behandeling van de klacht beëindigen. De commissie meldt deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd aan partijen. Het griffiegeld vervalt in dat geval aan NedZero en overige ondertekenaars.

Artikel 16 Geheimhouding en privacy

1. Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is (geweest), dient geheimhouding in acht te nemen over hetgeen waarvan hij weet of had kunnen weten dat geheimhouding vereist is, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking daartoe verplicht.
2. De commissie behandelt gegevens in het kader van de klachtenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

Artikel 17 Bewaren klachtdossier

1. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar na beëindiging van de klachtenprocedure bewaard door de ambtelijk secretaris. Hierna wordt het dossier vernietigd.
2. De leden van de commissie vernietigen het dossier na afloop van de klachtenprocedure.

Artikel 18 Registratie, jaarverslag en jaarvergadering

1. De commissie draagt zorg voor de registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
2. De commissie brengt jaarlijks een verslag uit, waarin ten minste de samenstelling van de commissie en het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de klachten die bij haar zijn ingediend en de betreffende aanbevelingen worden vermeld. Het jaarverslag wordt toegezonden aan de contactpersoon.
3. Naar aanleiding van het jaarverslag vindt jaarlijks een overleg plaats tussen de commissie, de ambtelijk

secretaris, de contactpersoon en afgevaardigden van de ondertekenaars van de Gedragscode. In deze vergadering worden tevens de klachtenregeling, het functioneren van de commissie en - ten behoeve van de continuïteit van de commissie - de benoemingen geëvalueerd.

4. De commissie en de ambtelijk secretaris vergaderen jaarlijks en in geval hiertoe aanleiding is.

Artikel 19 Vaststelling en publicatie klachtenregeling

1. De klachtenregeling wordt vastgesteld door de ondertekenaars van de Gedragscode en wanneer nodig door hen herzien.
2. De ondertekenaars van de Gedragscode en de leden van NedZero of Energie Samen dragen zorg voor publicatie van de klachtenregeling op hun websites.
3. De klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2023.

Artikel 20 Slotbepalingen

1. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot de klachtenprocedures waarop deze klachtenregeling van toepassing is.
2. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de commissie.