



### ***Introductie voor MVO-bestuurders i.h.k.v. Code Goed Bestuur***

In de Code Goed Bestuur product- en bedrijfsschappen staat in Principe II:

Het bestuur is gericht op het uitvoeren van de in de wet omschreven taak van een bedrijfslichaam. Bestuurders richten zich bij de uitvoering van hun werkzaamheden op het algemeen belang en op het gemeenschappelijk belang van de bedrijfsgenoten.

Het productschap MVO heeft bij de invulling van dit principe aangegeven nieuwe bestuursleden een introductie aan te bieden waarbij tenminste de inhoud van de code wordt doorgenomen, zodat ieder bestuurslid voldoende kennis draagt van de verantwoordelijkheden die uit de code voortvloeien.

In lijn met bovengenoemd voornemen zal MVO op korte termijn een eerste introductie organiseren voor nieuwe en voor geïnteresseerde bestaande bestuursleden. Deze cursus heeft naar verwachting de omvang van minimaal een middag eventueel inclusief avond. Aan de orde komt o.a. het wettelijk kader van de PBO, de code, het toezicht van de SER, de jaarrekening, begroting en jaarplan en de verordeningen van het MVO.

Naast deze feitelijke punten zal ook aandacht besteed worden aan de interne werkwijze, de politieke discussie, de democratisering van het stelsel en de PBO als vorm van openbaar bestuur.

Op korte termijn zal datum en programma van deze introductie worden vastgesteld.

### ***Communicatieplan Code Goed Bestuur (zie bijlage)***

Het doel van het communicatieplan Code Goed bestuur is om bedrijven te informeren over de activiteiten en besluiten van het productschap. Het plan werkt uit hoe het MVO-secretariaat én bestuurders concreet invulling geven aan deze transparantie.

### ***Klachtenbehandeling (zie bijlage)***

Met deze verordening wordt de interne gang van zaken omtrent de behandeling van de ingediende klachten geregeld.

-0-0-0-0-

Rijswijk, 17 januari 2008



## **Communicatieplan Code Goed Bestuur**

Het kabinet kwam op basis van de resultaten van de toekomstvisies en draagvlak-onderzoeken tot de conclusie dat er het nodige zou moeten verbeteren in de democratische verankering en het functioneren van de schappen.

Het kabinet spoorde de schappen aan de eerder ingezette modernisering van de PBO met kracht voort te zetten. Als uitvloeisel hiervan is overeengekomen om de modernisering vooral vorm te geven via een door de schappen zelf gezamenlijk op te stellen code van goed bestuur.

De Code Goed Bestuur (kortweg Code) voorziet in een aantal principes dat zaken als betrokkenheid van de achterban, transparantie en verantwoording verder bevordert. Hiermee kunnen schappen zich duidelijker openbaar voor hun handelen en voor de kwaliteit van hun dienstverlening verantwoorden. Ook beoogt de inhoud van de code een ieder die actief is in de bestuurswereld van de bedrijfslichamen te stimuleren zich op een maatschappelijk geaccepteerde en verantwoorde wijze te gedragen en daar publiekelijk verantwoording over af te leggen.

Dit plan werkt uit hoe het MVO-secretariaat én de (bestuurders namens) dragende organisaties concreet invulling kunnen geven aan deze transparantie en verantwoording. Daarbij worden ook andere principes uit de Code betrokken. Na goedkeuring door het bestuur, zal uitvoering van het plan bekend worden gemaakt.

### ***Beleidscyclus***

De schappen zijn ingesteld om op verzoek van het bedrijfsleven (werkgevers en werknemers) onderwerpen te behandelen die het belang dienen van de maatschappij in het algemeen en het belang van de sector in het bijzonder. De beleidscyclus bij deze aanpak kent de volgende stappen:

1. agendering
2. beleidsvoorbereiding
3. besluitvorming
4. implementatie
5. evaluatie

Per stap wordt in dit plan aangegeven hoe de transparantie en betrokkenheid vergroot kan worden.

## **1 Agendering**

Onderwerpen worden veelal op verzoek van de branche-organisaties of op verzoek van individuele bedrijven bij het productschap op de agenda gezet. Ook het schap kan in de vele contacten met zijn doelgroepen signalen opvangen die voor het schap aanleiding zijn om zelf onderwerpen te agenderen.

Dit gebeurt doorgaans via de eigen netwerken of werkgroepvergaderingen. In de MVO-sector maken vooral kleinere bedrijven en bedrijven die niet regelmatig contact hebben met het productschap weinig gebruik van deze mogelijkheid.

Voorstel: De mogelijkheid voor bedrijven/personen om rechtstreeks of via branche-organisaties onderwerpen aan te dragen zal worden vergroot.

Uitwerking: Op alle delen van de website staan de contactpersonen die binnen de MVO-organisatie verantwoordelijk zijn voor dat onderwerp met emailadres en telefoonnummer vermeld.

Op de website zal ook het overzicht van de bestuursleden wordt uitgebreid met een contactformulier. Dit betekent dat het MVO-secretariaat of een voor het voorstel relevante bestuurslid rechtstreeks vanuit de sector benaderd kan worden voor ideeën, vragen of opmerkingen. Het formulier wordt dusdanig ingericht dat altijd een afschrift bij het secretariaat terechtkomt. Zo kan een idee, vraag of opmerking snel en effectief worden behandeld. Zowel bij het aanvaarden van een voorstel dan wel afwijzen ervan, wordt hierover periodiek actief gecommuniceerd, ook met de initiatiefnemer.

Ook is afgesproken bij de andere communicatiemiddelen (nieuwsbrieven, mailings) altijd een contactpersoon te vermelden en zullen bedrijven - al of niet georganiseerd - regelmatig en expliciet gewezen op deze mogelijkheid van agendering.

## **2 Beleidsvoorbereiding**

Uitwerking van een voorstel volgt, als voor een verzoek voldoende draagvlak is bij de belanghebbende sectoren of direct betrokken bedrijven.

In de eerste fase van de beleidsvoorbereiding vindt er veelal afstemming plaats met een voor het onderwerp relevante werkgroep of brancheorganisatie. Om de niet-georganiseerden de gelegenheid te geven een bijdrage in de beleidsvoorbereiding te geven, is het wenselijk na een uitwerking van een voorstel – maar voorafgaande aan bestuurlijke besluitvorming – ook andere eventueel belanghebbende bedrijven actief te raadplegen en draagvlak te verwerven.

Voorstel: Bedrijven/personen moeten zich op een laagdrempelige manier kunnen uitspreken over nieuwe beleidsvoorstellen.

Uitwerking: Voorafgaand aan bestuurlijke besluitvorming worden de voorgenomen besluiten openbaar op de website geplaatst. Op de website wordt de mogelijkheid geboden om reacties in te dienen. Dat geldt ook voor andere onderwerpen en activiteiten die op de website worden gemeld. Personen krijgen ook de mogelijkheid zich aan te melden voor een bepaalde werkgroep of deel te nemen aan een of meerdere werkgroepvergaderingen. Het secretariaat zal monde binnengekomen vragen en opmerkingen monitoren en doet hiervan verslag aan het bestuur.

### **3 Besluitvorming**

Over relevante activiteiten en voorgenomen besluiten wordt tijdig en actief melding gemaakt op de website en via de reguliere nieuwsbrieven. Binnengekomen reacties naar aanleiding hiervan worden meegenomen in de uiteindelijke besluitvorming door het bestuur.

### **4 Implementatie**

Is een voorstel goedgekeurd, dan kan het productschap overgaan tot het (laten) uitvoeren van het beleid. Meer dan voorheen zal het productschap de beoogde resultaten van dit beleid - en dan met name de beoogde winst voor het bedrijfsleven - uitventen via de reguliere communicatiekanalen. Indien besluiten kosten of administratieve lasten voor het bedrijfsleven met zich meebrengen zal dat expliciet worden aangegeven .

### **5 Evaluatie**

Als slotstuk van de beleidscyclus dient verantwoording te worden afgelegd over het gevoerde beleid. Dit is het moment om de eindbalans op te maken en de winst voor de sector - zo hier al niet in de implementatiefase aanleiding toe was - onder de aandacht te brengen.

Voorstel: De resultaten en/of evaluaties van beleid worden actief en openbaar bekend gemaakt richting de achterban.

Uitwerkingvoering: via de gebruikelijke communicatiekanalen van het productschap, maar ook eventueel via die van de branche-organisaties. Als verantwoordingsrapportages worden met name het Jaarverslag en de Jaarrekening gebruikt. Hierbij wordt op transparante wijze informatie verschaft over de (uitgaven) van activiteiten, de beoogde doelen en de bereikte resultaten. Jaarverslag en Jaarrekening worden integraal op de website geplaatst.

### ***Doelgroep***

Primaire doelgroep van dit communicatieplan is het MVO-bedrijfsleven en de werknemers van deze bedrijven. Het bestuur vormt een aparte doelgroep, omdat zij vroegtijdig worden geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de beleidscyclus. Dit geldt ook voor de interne organisatie. Daarnaast dient aan de politiek, de toezichhoudende ministeries en de SER duidelijk te worden gemaakt op welke wijze het bedrijfsleven betrokken wordt bij de besluitvorming en wat daarvan het resultaat is.

**Middelen**

Dit plan gaat ervan uit dat communicatie via bestaande kanalen plaatsvindt. Internet speelt hierin een hoofdrol. Via de website kan men de activiteiten en (voorgenomen) besluiten van het productschap volgen. Daarbij dient in alle uitingen de inhoud van de boodschap op een laagdrempelige wijze te worden overgebracht.

**Planning**

Volgens principe XII steltlen ieder schap vóór 1 januari 2008 een communicatieplan op. Implementatie vindt vervolgens plaats in het eerste kwartaal van 2008.

**Budget**

Dit plan gaat ervan uit dat communicatie zoveel mogelijk via bestaande kanalen plaatsvindt. Op dit vlak zijn geen grote investeringen voorzien. De beleidsmedewerkers zullen worden aangespoord rekening te houden met de uitgangspunten van dit communicatieplan. De uUnit- coördinatorencoördinatoren zien er op toe dat in de uitingen hierover regelmatig wordt gecommuniceerd.

**Rol bestuur**

De Code Goed Bestuur biedt het productschap en zijn bestuur een uitgelezen mogelijkheid om de communicatie met en de betrokkenheid van de achterban verder te verbeteren. Het succes hiervan wordt naast de inzet van de MVO-organisatie in grote mate bepaald door de mate waarin de zichtbaarheid van het productschap wordt verbeterd. Bestuurders en hun organisaties vormen hier een kritische succesfactor. De mate van succes wordt namelijk ook bepaald door de mate waarin zij zich bereid verklaren de rol van ambassadeur van het productschap op zich te nemen. Zij hebben nadrukkelijk de opdracht de doelstellingen en de rol van het productschap, zijnde een organisatie van en voor de gehele sector, uit te dragen.

-0-0-0-0-

Rijswijk, 17 januari 2008



## **Klachtenbehandeling**

Verordening van Productschap Margarine, Vetten en Oliën van 23 januari 2008, tot vaststelling van een regeling voor de behandeling van klachten (Verordening MVO Klachtenregeling 2008)

Het bestuur van het Productschap Margarine, Vetten en Oliën;

Gelet op artikel 92 van de Wet op de bedrijfsorganisatie en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

### **Artikel 1**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. productschap : Productschap Margarine, Vetten en Oliën;
- b. klacht : klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb;
- c. Awb : Algemene wet bestuursrecht;
- d. het bestuur : het bestuur van het Productschap MVO;
- e. de voorzitter : de voorzitter van het Productschap MVO.

### **Artikel 2**

1. Het productschap draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. De aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 van de Awb zijn van toepassing.

### **Artikel 3**

1. Het bestuur benoemt één van zijn leden tot klachtenadviseur.

2. De klachtenadviseur wordt benoemd voor de zittingsperiode van het bestuur en kan worden herbenoemd voor de duur van telkens twee jaren.
3. De klachtenadviseur wordt ondersteund door een klachtencoördinator. De voorzitter benoemt een medewerker van het productschap tot klachtencoördinator.

#### **Artikel 4**

1. De klachtenadviseur behandelt de in deze verordening bedoelde schriftelijke klachten over gedragingen van het productschap.
2. De klachtenadviseur neemt bij de behandeling van klachten de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en de bepalingen van deze verordening in acht.

#### **Artikel 5**

1. De klachtencoördinator gaat, na indiening van een klacht, na of de klacht op eenvoudige wijze naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost.
2. Als de situatie beschreven in lid 1 zich voordoet, vervalt ingevolge artikel 9:5 Awb de verplichting tot verdere toepassing van de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en van deze verordening.
3. De klachtencoördinator bericht de klager in dat geval dat het productschap er, zonder tegenbericht, van uitgaat dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

#### **Artikel 6**

1. De klachtenadviseur stelt een advies op met de bevindingen aangaande de klacht en de daaraan te verbinden conclusies. Dit advies is onder meer voorzien van een conceptbrief gericht aan de klager.
2. De klachtenadviseur brengt het advies bedoeld in lid 1 uit aan de secretaris van het productschap indien het een klacht betreft over een afdelingshoofd of een andere medewerker van het productschap.
3. In de gevallen bedoeld in lid 2 vindt de afdoening van de klacht, namens het bestuur, plaats door de secretaris van het productschap.
4. De klachtenadviseur brengt het advies bedoeld in lid 1 uit aan het bestuur indien het een klacht betreft over het bestuur als zodanig, de voorzitter, het dagelijks bestuur of een lid van het dagelijks bestuur, een adviescommissie of lid van een adviescommissie of de secretaris van het productschap.

5. In de gevallen bedoeld in lid 4 vindt de afdoening van de klacht, namens het bestuur, plaats door het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 7**

De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de bij het productschap ingediende klachten en voor de jaarlijkse publicatie daarvan in het jaarverslag van het productschap. Tevens draagt de klachtencoördinator er zorg voor dat steeds informatie verstrekt kan worden over de stand van de behandeling van ieder individuele klacht.

#### **Artikel 8**

Deze verordening treedt in werking daags na vaststelling

#### **Artikel 9**

Deze verordening wordt aangehaald als Verordening MVO Klachtenregeling 2008.

Rijswijk, 23 januari 2008

W. Oosterhuis, voorzitter

F.A.G.M. Claassen, secretaris

## **TOELICHTING**

### Algemeen

In 2007 is door de product- en bedrijven een Code Goed Bestuur opgesteld. De code geeft onder meer aan dat de schappen zullen zorgdragen voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van klachten en hiervoor een klachtenprotocol zullen opstellen (principe XXII). Deze verordening heeft tot doel uitvoering te geven aan dit principe.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt de wijze waarop bestuursorganen klachten moeten behandelen. Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft (nagelaten te) gedragen. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen buiten het bereik van de regeling.

Iedereen heeft het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen als hij ontevreden is over de manier waarop dat bestuursorgaan - of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan - zich hebben gedragen.

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat een aantal minimumvereisten waaraan de behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. Het oordeel dat het bestuursorgaan velt, is geen besluit en daarom ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

In afdeling 9.1.3 van de Awb zijn aanvullende bepalingen opgenomen voor een klachtadviesprocedure. Het bestuursorgaan kan besluiten een persoon of commissie te belasten met de behandeling van en advisering over klachten. Dit komt de onafhankelijkheid en de uniformiteit bij de behandeling ten goede. In deze verordening is gekozen voor het benoemen van één vaste persoon (de klachtenadviseur).

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 2**

Het bestuursorgaan aan wie de klacht kan worden toegerekend is verplicht om de klacht behoorlijk af te handelen. Artikel 9:1, tweede lid, Awb bepaalt dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Daarbij valt te denken aan medewerkers die in dienst van dat bestuursorgaan werkzaam zijn. Ook klachten over (leden van) het dagelijks bestuur, de voorzitter, (leden van) adviescommissies vallen onder het bereik van de regeling. Voor een klacht over een individueel bestuurslid ligt dit echter anders. Een bestuurslid is niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Zijn of haar werkzaamheden worden niet toegerekend aan het bestuur.

Een klacht over een gedraging van het bestuur als zodanig valt wel onder het bereik van de regeling.

Op grond van artikel 9:13 Awb worden de aanvullende bepalingen voor de klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 alleen gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald (lid 2).

### **Artikel 3**

Het productschap kiest om redenen van onafhankelijkheid en uniformiteit voor de benoeming van een klachtenadviseur. Een commissie lijkt in dit verband te zwaar. Als klachtenadviseur fungeert één van de bestuursleden, waarmee de klachtenadviseur niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het productschap. Om de mogelijkheid te hebben regelmatig de onafhankelijkheid van de klachtenadviseur te toetsen loopt zijn benoeming parallel aan de zittingsperiode van het bestuur. De klachtenadviseur wordt ondersteund door een klachtencoördinator. Dit is een door de voorzitter aangewezen medewerker van het productschap.

### **Artikelen 4 en 5**

Voor de behandeling van schriftelijke klachten geeft afdeling 9.1.2 van de Awb voorschriften. In elk stadium van de procedure kan de behandeling van een klacht worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Een snelle en informele behandeling van klachten is mogelijk. Het oordeel van de klager is doorslaggevend, maar het initiatief kan bij het productschap liggen.

### **Artikel 6**

De klachtenadviseur stelt een advies op voor de afdoening van de klacht. Het beslissen op de klacht blijft voorbehouden aan het bestuur. Om praktische redenen (vergaderfrequentie) wordt de afdoening gemandateerd aan de secretaris als het een klacht betreft over een afdelingshoofd of een andere medewerker van het productschap. In de in lid 5 genoemde gevallen wordt de afdoening gemandateerd aan het dagelijks bestuur.

### **Artikel 7**

Artikel 9:12a Awb verplicht bestuursorganen schriftelijke klachten te registreren en jaarlijks te publiceren. De klachtencoördinator wordt belast met de publicatie in het jaarverslag van het productschap.

Rijswijk, 23 januari 2008

W. Oosterhuis, voorzitter

F.A.G.M. Claassen