

Vergadering NSIJP Ledenraad 24 november 2023

Agenda punt : 9

Agendastuk: LR - 6

Van : Roel Wijmenga

Betreft : NSIJP klachtenprocedure

Status : met instemming ter kennisname van de LR

Toelichting

Achtergrond: in het verleden is het voorgekomen dat er klachten waren over het functioneren van bestuursleden of de voorzitter. De (huidige) klachtenprocedure zegt over klachten onder andere het volgende:

1. Een klacht wordt schriftelijk kenbaar gemaakt bij het NSIJP bestuur via dit emailadres: bestuur@nsijp.nl, in het onderwerp staat vermeld dat het om een klacht gaat.
2. Inkomende klachten worden in eerste instantie door het bestuur gezien en besproken. Binnen het bestuur worden tenminste twee bestuursleden speciaal belast met de afhandeling van de klacht. Een van deze bestuursleden fungeert als contactpersoon van klager, beklagde en eventuele overige betrokkenen.

Het is duidelijk dat bovenstaande voor de meeste klachten de aangewezen weg is. Maar als het een klacht is die gaat over het (functioneren van) een of meer bestuursleden biedt dit geen oplossing. Daardoor kunnen belangrijke signalen mogelijk niet hun weg vinden.

Om die reden stel ik voor aan de klachtenprocedure de volgende tekst toe te voegen.

Indien een klager van mening is dat afhandeling van de klacht door het bestuur ongewenst is omdat die een of meer bestuursleden betreft of er sprake is van een (te) grote betrokkenheid van een of meer bestuursleden, kan de klacht worden ingediend bij een vertrouwenspersoon vanuit de ledenraad. De ledenraad zal jaarlijks uit haar midden ten minste twee vertrouwenspersonen aanwijzen en hun namen en email adressen op de website van het NSIJP plaatsen.

De klacht wordt afgehandeld zoals beschreven in de klachtenprocedure, met dien verstande dat in dat geval de vertrouwenspersoon de rol van het bestuur c.q. het behandelend bestuurslid overneemt. De vertrouwenspersoon wijst een commissie aan van ten minste twee personen die de klacht behandelt. Daarbij kunnen ledenraadsleden, leden van het NSIJP en eventueel externe deskundigen worden aangezocht.

De vertrouwenspersoon of vertrouwenspersonen handelt de klacht vervolgens af en informeert betrokkenen en - al naar gelang aan de orde - bestuur en/of Ledenraad omtrent de afhandeling.

De vertrouwenspersoon of vertrouwenspersonen doen jaarlijks op anonieme basis verslag aan de ledenraad van eventuele bij hen binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.

De klachtenprocedure wordt overigens vastgesteld door het bestuur, zou het bestuur, gehoord de LR ervoor kiezen de hierna opgenomen klachtenprocedure in het vervolg te gaan hanteren, dan dient deze formeel nog door het bestuur te worden vastgesteld en een ingangsdatum te worden bepaald. Vervolgens vindt publicatie op de NSIJP website plaats.

De (aangepaste) tekst van de klachtenprocedure zou er dan volgt uit komen te zien:

1. Definities

Klacht:	Een schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van het NSIJP, het NSIJP-kantoor, NSIJP aangelegenheid dan wel gedragingen van een of meer leden van het NSIJP.
Klager:	Degene die de klacht uit.
Beklaagde(n):	Het NSIJP lid / De NSIJP leden /de NSIJP functionaris/Medewerker van het NSIJP kantoor over wie wordt geklaagd.
Klachtenprocedure:	De door het NSIJP bestuur gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.
Bestuur:	Het NSIJP bestuur
Bestuursleden:	De bestuursleden die door het bestuur belast worden met de directe afhandeling van de klacht
Adviescommissie:	De in verband met de behandeling van de klacht ingestelde - ad hoc - Adviescommissie
Vertrouwenspersoon:	De vertrouwenspersoon die vanuit de Ledenraad belast is met de afhandeling van klachten waarvan afhandeling door het bestuur ongewenst is. Jaarlijks wijst de ledenraad uit haar midden tenminste twee vertrouwenspersonen aan.

2. Indienen van een klacht

- a. Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met de activiteiten van het NSIJP. Een klacht wordt schriftelijk kenbaar gemaakt bij het NSIJP bestuur via dit emailadres: bestuur@nsijp.nl, in het onderwerp wordt vermeld dat het om een klacht gaat.
- b. Indien een klager van mening is dat afhandeling van de klacht door het bestuur ongewenst is omdat die een of meer bestuursleden betreft of er sprake is van een (te) grote betrokkenheid van een of meer bestuursleden, kan de klacht worden ingediend bij een vertrouwenspersoon vanuit de ledenraad, via het e-mailadres: lr.vertrouwenspersoon@nsijp.nl, in het onderwerp wordt vermeld dat het om een klacht gaat.
- c. Anonieme klachten of klachten die niet afdoende van een afzender en/of communicatieadres zijn voorzien, worden niet in behandeling genomen.

3. Ontvangstbevestiging van een klacht

Na binnenkomst van de klacht ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen een week na ontvangstdatum van de klacht, van het bestuur c.q. de vertrouwenspersoon schriftelijk een ontvangstbevestiging.

De ontvangstbevestiging bevat:

- De datum van ontvangst van de klacht.
- Een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond.
- De vermelding van de contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

4. Behandeling van een klacht

- a. Inkomende klachten worden in eerste instantie door het bestuur c.q. de vertrouwenspersoon gezien en besproken.

- b. Binnen het bestuur worden tenminste twee bestuursleden speciaal belast met de afhandeling van de klacht. Een van deze bestuursleden fungeert als contactpersoon van klager, beklagde en eventuele overige betrokkenen.
- c. Deze bestuursleden kunnen, al naar gelang de aard van de klacht, relevante NSIJP leden (niet-bestuursleden) benaderen om deel uit te maken van een - ad hoc - adviescommissie. De aangewezen bestuursleden maken - in dat geval - deel uit van de adviescommissie. De speciaal met de afhandeling van de klacht belaste bestuursleden c.q. adviescommissie onderzoek(en)(t) of de klacht gegrond of ongegrond is en geven hierover een onderbouwd oordeel aan het bestuur.
- d. Wordt de klacht ingediend bij de vertrouwenspersoon dan treedt deze op als contactpersoon naar de klager en eventuele betrokkenen binnen of buiten de vereniging. De vertrouwenspersoon bepaalt hoe en door wie de klacht inhoudelijk wordt behandeld. Daartoe wordt een onafhankelijke adviescommissie van ten minste twee personen aangewezen door de vertrouwenspersoon. Daarbij kunnen naast ledenraadsleden en leden van het NSIJP zo nodig ook externe deskundigen worden aangezocht. De onafhankelijke . adviescommissie onderzoekt of de klacht gegrond of ongegrond is en geeft hierover een onderbouwd oordeel aan de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen doen op anonieme basis jaarlijks verslag aan de ledenraad van eventuele bij hen binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.
- e. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De klager ontvangt binnen drie weken na ontvangstbevestiging een bericht dat de klacht om die redenen niet verder in behandeling wordt genomen.
- f. Het streven is de behandeling van een klacht binnen een termijn van een maand na ontvangstbevestiging af te ronden. Wanneer tussentijds mocht blijken dat de verwachte afhandelingstermijn overschreden zal gaan worden, wordt klager daaromtrent vóór het aflopen van de aangekondigde termijn door de contactpersoon geïnformeerd.

5. Taken bestuursleden /vertrouwenspersoon en adviescommissie

- a. Onder verantwoordelijkheid van de aangewezen bestuursleden /vertrouwenspersoon en adviescommissie wordt, al naar gelang aard van de klacht:
 - een advies opgesteld en/of
 - nader onderzoek gedaan en/of
 - klager gehoord en/of
 - betrokkenen gehoord en/of
 - beklagden gehoord.
- b. De contactpersoon treedt zo spoedig mogelijk in direct contact met klager en eventuele overige direct betrokkenen en geeft uitleg over:
 - te volgen procedure;
 - het voorgenomen traject;
 - de verwachte afhandelingstermijn.
- c. De adviescommissie heeft - al naar gelang de aard van de klacht - tot taak:
 - een advies voor afhandeling van de klacht op te stellen en/of
 - nader onderzoek te doen en/of
 - klager te horen en/of
 - betrokkenen te horen en/of
 - beklagden te horen.

De taak van de adviescommissie wordt geformuleerd door de aangewezen bestuursleden c.q. de vertrouwensperso(n)en(en).

4. Besluitvorming

- De aangewezen bestuursleden dan wel vanuit het bestuur aangewezen adviescommissie rapporteert aan het bestuur en adviseert schriftelijk omtrent de afhandeling van de klacht. Het bestuur besluit, gezien het advies van de aangewezen bestuursleden dan wel de adviescommissie, vervolgens omtrent de wijze van afhandeling van de klacht.
- De door de vertrouwenspersoon aangewezen adviescommissie rapporteert aan de vertrouwensperso(o)n(en) en adviseert schriftelijk omtrent de afhandeling van de klacht. De vertrouwensperso(o)n(en) besluit(en), gezien het advies van de adviescommissie, vervolgens omtrent de wijze van afhandeling van de klacht.
- Het bestuursbesluit c.q. het besluit van de vertrouwensperso(o)n(en) wordt schriftelijk vastgelegd en aan klager, eventuele beklagde(n) en eventuele overige betrokkene(n), voor zover in de procedure betrokken en/of gehoord, ter beschikking gesteld.

5. Vertrouwelijkheid en openbaarmaking

- In beginsel worden klachten vertrouwelijk behandeld.
- Het bestuur, de bestuursleden, vertrouwensperso(o)n(en), de ad-hoc adviescommissie en andere betrokkenen in deze procedure handelen zodanig dat de privacy van de klager en beklagde en nadere betrokkenen voldoende gewaarborgd is.
- Het bestuur c.q. de vertrouwenspersoon besluit of er in een concreet geval aanleiding is (de beslissing op) de klacht openbaar te maken. Wanneer het bestuur die mening is toegedaan, wordt het besluit daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk gemotiveerd.

6. Dossiervorming

- Van alle binnenkomende klachten wordt een apart dossier aangelegd.
- Het dossier wordt - vertrouwelijk - bewaard op het NSIJP-kantoor.
- Een klachtendossier blijft tenminste twee jaar na de datum van afhandeling van de klacht bewaard.

7. Overig

Jaarlijks informeert het bestuur de ledenraad over het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten.

In alle gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist het bestuur.

8. Inwerkingtreding

- Deze procedure kan worden aangehaald als 'NSIJP klachtenprocedure'.
- De NSIJP klachtenprocedure treedt in werking op 2023 en wordt gepubliceerd op de NSIJP website.