



## NSIJP Klachtenprocedure

### 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

### 2. Indienen van een klacht

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 staat vermeld dat het om een klacht gaat.

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 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

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.

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.

De speciaal met de afhandeling van de klacht belaste bestuursleden onderzoeken of de klacht gegrond of ongegrond is en geven hierover een onderbouwd oordeel aan het bestuur. 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 deel uit van de adviescommissie. (zie besluitvorming).

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 en adviescommissie

Onder verantwoordelijkheid van de aangewezen bestuursleden 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.

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.

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.

De adviescommissie adviseert het bestuur, voor zover het de hen opgedragen taak betreft.

#### 4. Besluitvorming



De aangewezen bestuursleden dan wel de 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.

Het bestuursbesluit 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

In beginsel worden klachten vertrouwelijk behandeld.

Het bestuur, de bestuursleden, 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 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 leden 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 na de publicatie op de NSIJP website.