

Vergadering NSIJP Ledenraad 27 maart 2026

Agenda punt : 6
Agendastuk: B - 5
Van : Bestuur - RW
Betreft : NSIJP klachtenprocedure
Status : 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 (versie 2018) 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, beklaagde 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 dat wel mogelijk te maken is - na afstemming met de Ledenraad - gekozen voor drie aanspreekpunten binnen de Ledenraad waar leden met klachten betreffende het bestuur terecht kunnen. Er is voor meerdere aanspreekpunten gekozen om eventuele belangenverstrengelingen te voorkomen; klager kan zelf beslissen welk aanspreekpunt hij /zij kiest.

Aanpassingen

Na afstemming met de Ledenraad heeft het bestuur besloten de volgende tekst aan de klachtenprocedure toe te voegen.

*Indien een klager van mening is dat afhandeling van de klacht door het bestuur ongewenst is omdat die één of meer bestuursleden betreft of er sprake is van een (te) grote betrokkenheid van één of meer bestuursleden, kan de klacht worden ingediend bij een coördinator klachten (hierna: **CK**) vanuit de ledenraad. De ledenraad zal jaarlijks uit haar midden ten minste drie CK's aanwijzen en hun namen en e-mail adressen op de website van het NSIJP plaatsen.*

Een bij een CK ingediende klacht wordt afgehandeld zoals beschreven in de klachtenprocedure, met dien verstande dat in dat geval de CK de rol van het bestuur c.q. het handelend bestuurslid overneemt. De CK besluit over de verdere afhandeling, bijvoorbeeld door het aanwijzen van een commissie één of meer personen die de klacht behandelt. Daarbij kunnen ledenraadsleden, leden van het NSIJP en eventueel externe deskundigen worden aangezocht. De CK fungeert als aanspreekpunt voor de klager en de commissie.

De CK's doen (tenminste) jaarlijks op anonieme basis verslag aan de ledenraad van eventuele bij hen binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan. Wanneer klager en overige betrokkenen daarmee instemmen kan er in overleg met het Presidium van de Ledenraad voor worden gekozen de anonimiteit op te heffen.

- Bijgevoegd is de aangepaste NSIJP klachtenprocedure, wijzigingen in blauw

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
Coördinator Klachten (CK):	De - drie - jaarlijks door de ledenraad uit haar midden aangewezen coördinatoren

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 \(van drie\) coördinator klachten \(CK\) vanuit de ledenraad, via het op de NSIJP website gepubliceerde e-mailadres](#), 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 CK](#) 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. [CK](#) 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, beklaagde 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 een CK dan treedt deze op als contactpersoon naar de klager en eventuele betrokkenen binnen of buiten de vereniging. De CK bepaalt hoe en door wie de klacht inhoudelijk wordt behandeld. Daartoe kan een onafhankelijke adviescommissie van een of meer personen worden aangewezen door de CK. Daarbij kunnen naast ledenraadsleden en leden van het NSIJP zo nodig ook externe deskundigen worden aangezocht. De speciaal met de afhandeling van de klacht belaste adviescommissie onderzoek(en)(t) of de klacht gegrond of ongegrond is en geven hierover een onderbouwd oordeel aan de CK. De CK's doen op geanonimiseerde basis (tenminste jaarlijks) verslag aan de ledenraad van eventuele bij hen binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan, tenzij met instemming van de klager, overige betrokkenen en het presidium van de Ledenraad anders wordt besloten.
- 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 / CK en adviescommissie

- a. Onder verantwoordelijkheid van de aangewezen bestuursleden /CK 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 CK.

.

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 CK aangewezen adviescommissie rapporteert aan de CK en adviseert schriftelijk omtrent de afhandeling van de klacht.
De CK besluit, gezien het advies van de adviescommissie, vervolgens omtrent de wijze van afhandeling van de klacht.
- Het bestuursbesluit c.q. het besluit van de CK wordt schriftelijk vastgelegd en aan klager, eventuele beklaagde(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, CK's, de ad-hoc adviescommissie en andere betrokkenen in deze procedure handelen zodanig dat de privacy van de klager en beklaagde en andere betrokkenen voldoende gewaarborgd is.
- Het bestuur c.q. de CK 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 27 maart 2026 en wordt gepubliceerd op de NSIJP website.