Rol van de klachtencoördinatoren

De klachtencoördinatoren maken de klachtenprocedure toegankelijk en bewaken een zorgvuldige afhandeling. Zij zijn procesbegeleiders, geen onderzoekers of beslissers.

Positionering

De NMV wijst twee klachtencoördinatoren aan. Iemand die in contact wil treden met een klachtencoördinator heeft zo de keuze wie te benaderen. Bij betrokkenheid of een mogelijk belangenconflict kunnen de coördinatoren de coördinatie overnemen.

Taken

- Aanspreekpunt zijn voor vragen over klachten en uitleg geven over informele bespreking, vertrouwenspersoon, formele klacht en melding van een misstand.
- Zorgen voor ontvangstbevestiging, zorgvuldige registratie en overdracht aan de bevoegde instantie.
- Bewaken van termijnen, communicatie en voortgang, met aandacht voor hoor en wederhoor en privacy.
- Signaleren van mogelijke belangenverstrengeling en zorgen dat de afgesproken vervangings- of onafhankelijke route wordt gevolgd.
- Jaarlijks een geanonimiseerd overzicht en verbetersuggesties aan het bestuur verstrekken.

Grenzen en samenwerking

De klachtencoördinatoren onderzoeken niet of een klacht terecht is, bemiddelen of coachen niet en nemen geen besluiten over ontvankelijkheid, gegrondheid of maatregelen. De klachtencommissie onderzoekt en adviseert; het bestuur beslist volgens de geldende regeling. De externe vertrouwenspersoon biedt onafhankelijk en vertrouwelijk steun aan de melder. Deze rollen blijven gescheiden.

NMV-bestuur 27 oktober 2026

ALV, 18 november 2026