

Nivel Klachtenregeling

Versie februari 2022



Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

klacht:

een uiting van onvrede over de organisatie van en de bejegening bij de uitvoering van het onderzoek, alsmede over het niet naleven van de bepalingen van een gedragscode waaraan het Nivel zich heeft gecommitteerd of een (privacy)reglement van een Nivel panel/-registratie.

klager:

degene die een klacht indient bij het Nivel.

Artikel 2: Indienen van een klacht en klachtenbehandeling

- 2.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de projectleider van het betreffende Nivel onderzoek/-panel/-registratie, om te trachten tot een oplossing te komen.
- 2.2 Indien de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de projectleider tot een oplossing van de klacht te komen en de klacht volgens de hier beschreven klachtenregeling afgehandeld wil hebben, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de directiesecretaris van het Nivel via directie@nivel.nl.
- 2.3 Indien bij indienen van de klacht blijkt dat de klacht niet voorgelegd en zo mogelijk besproken is met de projectleider van het onderzoek/-panel/-registratie, wordt de klager geadviseerd dit alsnog te doen. Mocht de klacht na behandeling bij de projectleider niet naar genoegen worden opgelost, of indien de klager deze bespreking expliciet afwijst, dan zal de klacht alsnog op verzoek van de klager behandeld worden door het Nivel.
- 2.4 Het Nivel registreert de via directie@nivel.nl ingediende klachten en de afhandeling ervan in een klachtendossier, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
 - de naam en de contactgegevens van de klager;
 - een korte omschrijving van de klacht en een motivering van de klacht;
 - de datum en de wijze van indiening en afhandeling van de klacht.Deze gegevens worden tot maximaal vijf jaar na afhandeling van de klacht bewaard.
- 2.5 Het Nivel is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds bij het Nivel in behandeling is of is geweest;
 - er reeds een gelijke klacht van dezelfde klager bij een rechterlijk college dan wel de Autoriteit Persoonsgegevens in behandeling is of er in dat kader reeds een beslissing is genomen;
 - de klacht niet is ingediend binnen een jaar na het moment waarop de klager bekend werd met de aangelegenheid waarover wordt geklaagd of werd besproken met de betrokken verantwoordelijken.
- 2.6 Indien een klacht naar het oordeel van het Nivel onvoldoende informatie bevat, stelt het Nivel de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 3: Termijnen

- 3.1 Het Nivel draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

- 3.2 Het Nivel geeft binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, een schriftelijk reactie aan de klager naar aanleiding van de klacht. Voordat de schriftelijke reactie tot stand komt wordt de klager door het Nivel gehoord.
- 3.3 Het Nivel deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht.
- 3.4 Indien naar het oordeel van het Nivel de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet het Nivel daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een termijn vast van maximaal drie weken.

Dit reglement is vastgesteld op 16 februari 2022.

Prof. dr. Cordula Wagner, directeur