

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 secretaris Raad van Bestuur van het Nivel via rvb@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 dan zal de klacht alsnog op verzoek van de klager worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur.
- 2.4 Het Nivel registreert de via rvb@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 reeds bij het Nivel in behandeling is of is geweest;
 - er reeds een gelijke klacht 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 zes maanden na het moment waarop de klager bekend werd met de aangelegenheid waarover wordt geklaagd of werd besproken met de betrokken verantwoordelijken;
 - de klacht voortkomt uit maatschappelijk debat, politieke opvattingen of normatieve verschillen en geen betrekking heeft op (of aanwijzingen bevat voor) een mogelijke schending van een gedragscode, regeling, of reglement waaraan het Nivel gehouden is;
 - behandeling van de klacht misbruik van de procedure zou opleveren.
- 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.
- 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 1 juli 2026.

Prof. dr. Cordula Wagner, voorzitter Raad van Bestuur