



## **Klachten- en geschillenregeling Stichting het NIM**

### **Artikel 1 – Definities**

In deze klachten- en geschillenregeling worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij anders is aangegeven.

1. Het NIM: het bestuur van Stichting het NIM, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten, bereikbaar via het bestuurssecretariaat: Sint Jacobslaan 453, 4533 VH Nijmegen of [post@hetnim.nl](mailto:post@hetnim.nl).
2. Geschillencommissie: de geschillencommissie van Stichting het NIM, bestaande uit:
  - De heer P.J. de Vries
  - Mevrouw C.A. Born
  - Mevrouw K.H.A. Buiskool Toxopeus
3. Klacht: iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een nascholing die aangeboden wordt via het NIM.
4. Klager: de opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij het NIM of de geschillencommissie indient.
5. Opdrachtgever: de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met het NIM.

### **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze klachten- en geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen het NIM en opdrachtgever.

### **Artikel 3 – Vertrouwelijkheid**

1. Zowel het NIM als de opdrachtgever, als de geschillencommissie, zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

### **Artikel 4 - Klachten**

1. Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij het NIM. De klacht dient in ieder geval te bevatten:
  - a. Naam en (e-mail)adres klager.

- b. Datum klacht.
  - c. Duidelijke omschrijving van de klacht (inclusief datum en plaats).
  - d. Reden van de klacht.
  - e. Wijze waarop het NIM de klacht weg zou kunnen nemen.
2. Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij het NIM, wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met het NIM of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Toelichting: Het NIM neemt ingediende klachten serieus, ten gevolge waarvan van opdrachtgever verlangd mag worden dat hij de klachten op korte termijn kenbaar maakt. Omdat bij de door het NIM verzorgde training meer mensen betrokken zijn (bijvoorbeeld in de ontwikkeling van een training of nascholing, het docentschap en de logistieke ondersteuning), de betrokkenen op verschillende locaties werkzaam zijn en het (dan wel incidenteel) door het NIM ingeschakelde derden kunnen zijn, is het van belang een klacht tijdig kenbaar te maken. De toedracht rond een klacht is na verloop van tijd niet meer te achterhalen. Dit is in het nadeel van zowel de opdrachtgever als het NIM.

3. Het NIM bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, doch uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.
4. Het NIM reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien het NIM meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal het NIM dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert het NIM het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.
5. De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

#### **Artikel 5 – Beroep bij de geschillencommissie**

1. Komt de oplossing als genoemd in artikel 4.5 niet tot stand, of is de klager van mening dat het definitieve standpunt van het NIM geen acceptabele afdoening is van de klacht, dan is het voor de klager mogelijk beroep aan te tekenen bij de geschillencommissie (adres: Sint Jacobslaan 453, 6533 VH Nijmegen).
2. Een beroep tegen afhandeling van de klacht dient binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht van het NIM schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij de geschillencommissie.
3. Indien een beroep niet binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht van het NIM schriftelijk is ingediend bij de geschillencommissie, wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de klacht en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met het NIM of de wet mocht hebben.

4. De geschillencommissie ontvangt een onkostenvergoeding van het NIM voor de behandelde geschillen, maar heeft voor het overige geen bindingen met of bemoeiingen bij het NIM, in welke vorm ook of hoe ook genaamd.
5. De geschillencommissie bevestigt de ontvangst van het beroep zo spoedig mogelijk aan de klager en het NIM, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van het beroep.
6. De geschillencommissie, die daarbij gebruik kan maken van ondersteuning door het bestuurssecretariaat, draagt zorg voor het verzamelen van gegevens die nodig zijn om een oordeel over het geschil te kunnen geven.
7. De geschillencommissie neemt binnen 4 weken na ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor alle partijen.
8. Indien de geschillencommissie meer tijd nodig heeft voor het behandelen van de klacht dan zal de geschillencommissie dat binnen de vastgestelde termijn van 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert de geschillencommissie het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om uitspraak te doen.
9. De uitspraak wordt door de geschillencommissie ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. Namen en woonplaatsen van de partijen.
  - b. Een opsomming van de stukken waarvan de geschillencommissie kennis heeft genomen.
  - c. De gronden van de gegeven beslissing.
  - d. De dagtekening.

#### **Artikel 6 – Registratie en bewaartermijn**

1. Alle klachten en geschillen, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachten en geschillendossiers worden 2 jaar bewaard.