

Algemene Klachtenregeling Thaeles

Baarlo, 3 januari 2004

De Directie van Thaeles BV,

overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Thaeles BV;

Besluit:

§ 1. Definities

Artikel 1 (definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Thaeles: De Besloten Vennootschap Thaeles statutair gevestigd te Baarlo en handelend onder de naam Thaeles;
2. de Directie: de directie van Thaeles;
3. een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van cliënt of opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Thaeles heeft plaatsgevonden;
4. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Thaeles;
5. de klager: degene die bij Thaeles een klacht indient of diens gemachtigde.

§ 2. Klachtrecht

Artikel 2 (klachtrecht)

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Thaeles - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Thaeles - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Thaeles.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de Directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Klachten worden behandeld met inachtneming van paragraaf 4.

§ 3. Indienen van klachten

Artikel 3 (indiening van klachten)

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
5. Zodra de Directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van § 4 van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.

§ 4 Behandeling van klaagschriften

Artikel 4 (ontvangstbevestiging, toezending aan beklaagde)

1. De Directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.
2. De Directie zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan het orgaan of de medewerker, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

Artikel 5 (termijn van behandeling)

1. De Directie handelt het klaagschrift af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De Directie kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 6 (afhandeling niet door beklagde)

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 (niet ontvankelijkheid klacht)

1. De Directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet Thaeles - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Thaeles - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Thaeles geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - e. terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - f. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 8 (horen klager en beklagde)

1. De Directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de Directie bepaald.

2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de Directie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de Directie wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9 (bevindingen)

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van de Directie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Directie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De Directie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

§ 5. Klachten omtrent medische handelswijze

Artikel 10 (klachten omtrent medische handelwijze)

Indien de klacht betrekking heeft over het gedrag of handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De bevoegde Directie zendt een afschrift van de klacht naar een door haar aan te wijzen onafhankelijk arts.
2. De onafhankelijk arts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden. De teammanager of zijn vervanger maakt altijd deel uit van deze commissie.
3. De onafhankelijk arts stelt een advies op ten behoeve van de bevoegd directeur met in achtneming van artikel 7 en 8, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door de directeur maar door de onafhankelijk arts dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

§ 6. Registratie

Artikel 11 (registratie)

1. De Directie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De Directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

§ 7. Slotbepalingen

Artikel 12 (slotbepalingen)

1. Deze regeling vervangt alle op het moment van in werking treden van deze regeling geldende klachtenregelingen van Thaeles.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 3 januari 2004.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenregeling Thaeles'.

Baarlo, 3 januari 2004

R.J.G.M. Hüskens

H.M. Lamers

Directie Thaeles