KLACHTENREGELING
THAELES B.V. en THAELES ARBO B.V.

Baarlo, 18 november 2024
Versie 1.1

Thaeles is een dienstverlener die actief is op de gebieden Werk, Ontwikkeling en Arbo. Onder de noemer **Werk** bieden we intensieve trajecten die deelnemers begeleiden op elk moment van hun reis naar nieuw werk (zie Thaeles Werk op onze website) Bij Thaeles **Ontwikkeling** versterken we de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. (Zie Thaeles Ontwikkeling op onze website.) Bij Thaeles **Arbo** bieden we arbodienstverlening aan om verzuimbegeleiding en alles wat daarbij hoort te regelen voor de werkgever en de werknemer. (Zie Thaeles Arbo op onze website.)

Voor het indienen van een klacht bij Thaeles (Thaeles B.V. en Thaeles Arbo B.V.) gelden de volgende afspraken:

Thaeles verzoekt haar cliënten en/of opdrachtgevers om bij eventuele klachten over de werkwijze van Thaeles en/of haar medewerkers, deze door te geven en eventuele ideeën hieromtrent aan te leveren, zodat wij onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

We vinden het prettig als u uw klacht allereerst bespreekt met de persoon over wie u niet tevreden bent. Wij verwachten van onze medewerkers dat ze hiervoor openstaan en waar mogelijk, het probleem direct oplossen.

Leidt dit niet tot een oplossing of is dit voor u geen optie dan kunt u op de volgende wijze een klacht indienen.

1. Een klacht kan mondeling bij een medewerker van Thaeles worden ingediend, worden gemaild naar info@thaeles.nl of per brief naar Thaeles B.V., Grotestraat 43, 5991 AV Baarlo. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van Thaeles zelf, als op gedragingen en/of uitlatingen die zijn gedaan door derden die in opdracht van Thaeles werkzaamheden heeft verricht of verrichten.

2. De klager ontvangt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht. Hierin staan tenminste opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaats gevonden, een beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een samenvatting van de vervolgprocedure.

3. Gaat uw klacht over een gedraging of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden? Dan wegen we af of de klacht zo ernstig is dat het redelijk is om hem alsnog in behandeling te nemen.

4. Van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die tot het niet in behandeling nemen hebben geleid.

5. De klacht wordt behandeld door een medewerker van Thaeles die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Deze persoon hanteert de geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk.

6. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

7. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn/gaan worden door Thaeles.

8. Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn.

9. Een klacht wordt binnen een periode van 4 weken na het in behandeling nemen van de klacht afgehandeld.

10. Indien beide partijen er onderling niet uitkomen dan wordt in gezamenlijk overleg door beide partijen een derde onafhankelijke en deskundige persoon benoemd. Indien nodig gewenst kan een klacht over een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Thaeles is hiervoor aangesloten bij DOK die u en de arts kunnen bijstaan in de afhandeling van de klacht. Via de link 'U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?' vindt u meer informatie over de klachtenprocedure via DOKh. U kunt daarnaast direct een klacht indienen bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure starten bij de civiele rechter.

11. Klachten over aanstellingskeuringen worden in eerste instantie behandeld conform dit klachtenreglement. Op de klachtafhandeling rondom aanstellingskeuringen is tevens de Wet op de medische keuringen en het Besluit klachtenbehandeling

aanstellingskeuringen van toepassing. Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA'). Meer informatie over aanstellingskeuringen en de CKA vindt u op de site van de Sociaal Economische Raad.

12. Thaeles draagt zorg voor een registratie van het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klacht genomen maatregelen.

13. Uitzonderingen:
Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure bij Thaeles:
    I. Klachten over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.
    II. Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Thaeles meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de directie van Thaeles via info@thaeles.nl.
    III. Aan- en of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u tevens terecht bij de directie via info@thaeles.nl