

**ALGEMENE KLACHTENREGELING  
THAELES B.V.**

Baarlo, 4 juni 2018

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

1. Een klacht kan mondeling bij een medewerker van Thaeles worden ingediend, worden gemaïld naar [info@thaeles.nl](mailto: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 2 weken (10 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 vervolprocedure.
3. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of gebeurtenis betreft die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaats gevonden.
4. Van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 week na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de reden 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 indiening 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.
11. 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.

Baarlo, 4 juni 2018  
Directie  
Thaeles B.V.