

KLACHTENREGELING

Marieke Hoekstra heeft deze klachtenregeling opgesteld om klanten de gelegenheid te geven een klacht in te dienen als daartoe aanleiding is. Wij streven ernaar om situaties te voorkomen die aanleiding kunnen geven tot klachten. In de praktijk komen er dan ook weinig tot geen klachten voor. In het geval van een klacht, vragen wij u de procedure te volgen zoals hieronder beschreven.

In eerste instantie kunt u zich richten tot Marieke Hoekstra. Kleine klachten zoals logistieke klachten of nalatigheden kunnen dan direct worden opgelost. Marieke Hoekstra reageert op deze klachten binnen 3 werkdagen. Grotere of complexere klachten kunnen per brief of per mail worden gestuurd naar Marieke Hoekstra. Onder grotere klachten verstaan wij o.a. klachten over contractafspraken, de uitvoering van werkzaamheden of de naleving van afspraken.

Het adres waar de klacht naartoe kan worden gestuurd is:

Marieke Hoekstra
T.a.v. klachtenfunctionaris
Slotgraskamp 41
8162 XX Epe

Of via mail naar: m.hoekstra@klasseleiders.nl

Onderwerp: T.a.v. klachtenfunctionaris

Klachtenprocedure

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. U ontvangt een bevestiging van de ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan u uitnodigen voor (telefonisch) overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De klachtenfunctionaris, eventueel in overleg met Marieke Hoekstra, zal de klacht beoordelen. Uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de klacht zal u het oordeel van de klachtenfunctionaris ontvangen, indien er meer tijd nodig is zal u daarvan op de hoogte worden gesteld. U krijgt dan een inschatting van de benodigde tijd én de reden waardoor het niet gelukt is om binnen 30 dagen inhoudelijk te reageren. Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten, maar ook een afwijzing van de klacht als deze niet bewezen kan worden of niet toegerekend kan worden tot Marieke Hoekstra. Na het oordeel beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht als afgedaan en registreert dit in het klachtenregister. De klacht wordt voor tenminste 2 jaar bewaard.

Indien u het niet eens bent met het oordeel is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem in dat geval contact op met de klachtenfunctionaris. Deze zal contact opnemen met een mediator of een geschillencommissie en stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op.

Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar:

Mevr. S. Blanksma
info@simoneblanksma.nl

Deze persoon is onafhankelijk en niet gebonden aan Marieke Hoekstra. Deze persoon heeft verklaard onafhankelijk en zonder aanwijzing van Marieke Hoekstra de klacht opnieuw te beoordelen. Indien u niet akkoord gaat met de keuze van deze persoon, wordt u in de gelegenheid gesteld een ander instituut of persoon voor te stellen.

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot afhandeling de informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen. De (eind-) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachten over fysieke schade vallende onder aansprakelijkheid of verzekering worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.

Marieke Hoekstra

Oktober 2025