

# Klachtenregeling Bokscoaching

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van Bokscoaching ([www.bokscoaching.nl/klachtenregeling](http://www.bokscoaching.nl/klachtenregeling)).

## 1. Begripsbepaling

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **Bokscoaching:** de directie van Bokscoaching., verantwoordelijk voor de behandeling van klachten (bereikbaar via: Pascalweg 1, 8013 RC Zwolle of [info@bokscoaching.nl](mailto:info@bokscoaching.nl))
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training van Bokscoaching.
- **Klager:** de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij Bokscoaching indient.
- **Opdrachtgever:** de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Bokscoaching.

## 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Bokscoaching en Opdrachtgever.

## 3. Vertrouwelijkheid

Zowel Bokscoaching als de Opdrachtgever, 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.

## 4. Klachten

### *Indiening en inhoud klacht*

4.1 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 Bokscoaching; bereikbaar via: Pascalweg 1, 8013 RC Zwolle of [info@bokscoaching.nl](mailto:info@bokscoaching.nl)

De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager.
- Datum klacht. –
- Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats).
- Reden van de klacht.

- Wijze waarop Bokscoaching de klacht weg zou kunnen nemen.

4.2 Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Bokscoaching, 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 Bokscoaching of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

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

#### *Ontvangst en afhandeling klacht*

4.3 Bokscoaching bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

4.4 Bokscoaching reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien Bokscoaching meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal de Baak dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert Bokscoaching het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

4.5 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.

4.6 Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, wordt dhr. C. Verwoerd MA, NMI gecertificeerd mediator van Verwoerd Coaching & Consultancy te Oud-Beijerland, als onafhankelijke derde benoemd. Het oordeel is bindend voor Opdrachtnemer.

4.7 In laatste instantie is een gang naar de civiele rechter mogelijk.

4.8 Klachten en de wijze van afhandeling worden door Opdrachtnemer geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.