



MWK

Hulpverlening en ondersteuning op maat

Moeten, Willen, Kunnen

*Waar een wil is, is een weg.*

Samen werken aan een **Mentaal Weerbaar Karakter**

## Klachtenregeling Sterk zonder vechten

Hoewel wij ernaar streven op professionele wijze onze cursus vorm te geven, kan het zijn dat je toch niet tevreden bent. Het hoort bij onze missie dat klachten serieus genomen worden en je hebt dan ook recht op een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van jouw klacht.

Vaak komen klachten voort uit een wederzijds onbegrip of een niet goed verlopen communicatie. Maak een klacht daarom eerst kenbaar bij de opleider van BOKS sterk zonder vechten. Vermeld daarbij duidelijk wie, of wat de klacht betreft. Samen met jou en de (in voorkomende gevallen) andere betrokkene(n) zal de verantwoordelijke opleider je klacht bespreken en tot een oplossing proberen te komen.

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van BOKS sterk zonder vechten ([www.sterkzondervechten.nl/klachtenregeling](http://www.sterkzondervechten.nl/klachtenregeling)).

### 1. Begripsbepaling

In deze klachten – en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **BOKS Sterk zonder vechten:** de directie van BOKS sterk zonder vechten, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Bereikbaar via: [stevie@mwk-oosterhout.nl](mailto:stevie@mwk-oosterhout.nl) of telefonisch via 06-48953872
- **Klacht:** iedere schriftelijke (niet anonieme) uiting van ongenoegen over een cursusdag van BOKS sterk zonder vechten.
- **Klager:** de opdrachtgever die een schriftelijke (niet anonieme) klacht bij BOKS sterk zonder vechten indient.
- **Opdrachtgever:** de partij (organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met BOKS sterk zonder vechten.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht tussen BOKS sterk zonder vechten en de opdrachtgever.

### 3. Vertrouwelijkheid

Zowel BOKS sterk zonder vechten 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 behandeling van een klacht of geschil.

© 2022 – Klachtenregeling

Stevie van Loo • MWK Hulpverlening en Ondersteuning op maat

4908 CB Oosterhout • KvK: 62178555 • SKJ 100028285

[stevie@mwk-oosterhout.nl](mailto:stevie@mwk-oosterhout.nl) • [www.sterkzondervechten.nl](http://www.sterkzondervechten.nl)



MWK

Hulpverlening en ondersteuning op maat

Moeten, Willen, Kunnen

*Waar een wil is, is een weg.*

Samen werken aan een **Mentaal Weerbaar Karakter**

#### 4. Klachten

##### *Indiening en inhoud klacht*

Het kan natuurlijk zo zijn dat de klacht naar jouw mening te ernstig is om direct met de andere betrokkenen te bespreken, of dat jouw indiening van de klacht niet of te weinig tot een oplossing is gebracht. In dit geval dien je schriftelijk een officiële klacht in bij [stevie@mwk-oosterhout.nl](mailto:stevie@mwk-oosterhout.nl). Klachten over de geleverde diensten en producten dienen echter binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht te worden ingediend.

##### De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- ➔ Naam en (e-mail)adres van de klager;
- ➔ Het telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent;
- ➔ Datum en plaats van de klacht;
- ➔ Een duidelijke beschrijving van de klacht;
- ➔ Reden van de klacht;
- ➔ Wijze waarop BOKS Sterk zonder vechten de klacht weg zou kunnen nemen;
- ➔ Eventuele bewijsstukken of een duiding daarvan.

BOKS sterk zonder vechten bevestigt *de ontvangst* van de klacht binnen 5 werkdagen aan de klager (met uitzondering van de vakantieperiode, waarbij je een automatisch bericht ontvangt). Je ontvangt uiterlijk 14 dagen na de ontvangstbevestiging een schriftelijke reactie op jouw klacht. Vervolgens zal BOKS sterk zonder vechten het principe van hoor en wederhoor toepassen en tenslotte tot een oordeel komen.

Het kan zijn dat je in de behandeling door BOKS sterk zonder vechten uitgenodigd wordt voor een gesprek. Indien langere tijd nodig is om jouw klacht zorgvuldig te behandelen wordt je hiervan op de hoogte gesteld. In dat geval wordt aangegeven wanneer je de reactie zult ontvangen. Mocht uitstel genoodzaakt zijn, dan motiveert BOKS sterk zonder vechten dit uitstel. Daarnaast geeft zij een indicatie van een termijn welke zij mogelijk nodig heeft om op de klacht te reageren.

Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij BOKS Sterk zonder vechten, wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde. Het indienen van een klacht geeft de opdrachtgever niet het recht om niet aan zijn of haar financiële verplichting te voldoen.

© 2022 – Klachtenregeling

Stevie van Loo • MWK Hulpverlening en Ondersteuning op maat

4908 CB Oosterhout • KvK: 62178555 • SKJ 100028285

[stevie@mwk-oosterhout.nl](mailto:stevie@mwk-oosterhout.nl) • [www.sterkzondervechten.nl](http://www.sterkzondervechten.nl)



# MWK

## Hulpverlening en ondersteuning op maat

Moeten, Willen, Kunnen

*Waar een wil is, is een weg.*

Samen werken aan een **Mentaal Weerbaar Karakter**

De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden of een uitnodiging tot een mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen.

Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan bestaat er de mogelijkheid in beroep te gaan bij een (externe) onafhankelijk vertrouwenspersoon. Afhankelijk van de aard van de klacht en de inhoud van jouw beroepschrift, zal zij jouw beroep behandelen en een voor de organisatie bindende uitspraak doen.

### **Tot slot**

Schriftelijk ingediende klachten en de wijze van afhandeling worden door opdrachtnemer geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard. Daarna worden deze vernietigd.

© 2022 – Klachtenregeling

Stevie van Loo • MWK Hulpverlening en Ondersteuning op maat

4908 CB Oosterhout • KvK: 62178555 • SKJ 100028285

[stevie@mwk-oosterhout.nl](mailto:stevie@mwk-oosterhout.nl) • [www.sterkzondervechten.nl](http://www.sterkzondervechten.nl)