MANAGE THE BUSINESS

KLACHTENREGELING

Manage the Business

Gevestigd te Elsloo · KvK 92042015 · Btw-id NL004933871B88

www.managethebusiness.nl

VERSIE 1.0 · OKTOBER 2026

Artikel 1 — Doel en toepassing

1.1 Manage the Business, die daarnaast de handelsnaam Bestuurskracht Nederland voert (hierna: "wij" of "opdrachtnemer"), streeft naar dienstverlening van hoge kwaliteit. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Deze regeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij die behandelen.

1.2 Deze regeling geldt voor al onze dienstverlening: de begeleiding van ondernemers, trainingen, workshops en begeleidingspakketten, cadeaubonnen, en de dienstverlening aan verenigingen, stichtingen en hun besturen. Zij geldt voor zakelijke opdrachtgevers en ook voor consumenten wanneer zij onze opdrachtgever zijn. Zij maakt deel uit van onze algemene voorwaarden.

1.3 Een klacht indienen kost u niets en heeft geen gevolgen voor de manier waarop wij u verder behandelen. Wij zien een klacht als een kans om iets te verbeteren.

Artikel 2 — Wat is een klacht

2.1 Onder een klacht verstaan wij iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, de bejegening of de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer of door iemand die namens ons werkt.

2.2 Ook wanneer het gaat om een verschil van inzicht over de inhoud van een advies, kunt u dat als klacht aan ons voorleggen. Wij gaan er hoe dan ook serieus op in.

2.3 Een bezwaar tegen de hoogte van een factuur handelen wij af volgens de algemene voorwaarden. Blijft u het daarna oneens, dan kunt u het alsnog als klacht indienen.

Artikel 3 — Wie een klacht kan indienen

3.1 Een klacht kan worden ingediend door iedere opdrachtgever, en daarnaast door iedereen die in het kader van onze dienstverlening met ons te maken heeft gehad.

3.2 Bij een vereniging of stichting is dat in elk geval het bestuur namens de rechtspersoon. Ook een individueel bestuurslid, een lid, een vrijwilliger, een donateur of een deelnemer aan een bijeenkomst kan een klacht indienen over de manier waarop wij hebben gehandeld.

3.3 Dient een individueel bestuurslid een klacht in, dan behandelen wij die zorgvuldig en vertrouwelijk. Wij informeren het bestuur als geheel alleen wanneer dat voor de behandeling nodig is, en overleggen daarover eerst met de klager.

3.4 Anonieme klachten kunnen wij niet behandelen, omdat wij dan geen navraag kunnen doen en niet kunnen terugkoppelen. Wel nemen wij het signaal mee in de verbetering van onze dienstverlening.

Artikel 4 — Een klacht indienen

4.1 Wij verzoeken u een klacht eerst rechtstreeks met ons te bespreken; vaak is een misverstand snel opgelost.

4.2 Leidt dat niet tot een oplossing, dan kunt u de klacht schriftelijk en gemotiveerd indienen via het klachtenformulier onderaan deze pagina op www.managethebusiness.nl, per e-mail aan contact@managethebusiness.nl of per post. Vermeld daarbij uw naam, de datum en een omschrijving van de klacht.

4.3 Wij verzoeken u de klacht in te dienen binnen 14 dagen nadat u het feit waarover u klaagt heeft geconstateerd of redelijkerwijs had kunnen constateren.

4.4 Lukt dat niet — bijvoorbeeld omdat een bestuur eerst intern moet vergaderen — laat dat dan weten. Wij nemen een latere klacht in behandeling wanneer dat redelijkerwijs nog mogelijk is.

Artikel 5 — Ontvangstbevestiging

5.1 Dient u de klacht in via het formulier op onze website, dan ontvangt u direct een automatische bevestiging met uitleg over de stappen die daarna volgen.

5.2 Daarnaast ontvangt u binnen 5 werkdagen een persoonlijk bericht waarin wij bevestigen dat wij de klacht in behandeling hebben genomen en wie deze behandelt.

Artikel 6 — Behandeling en termijnen

6.1 Wij behandelen de klacht zorgvuldig en objectief en streven ernaar binnen 4 weken na ontvangst een inhoudelijke reactie te geven.

6.2 Is meer tijd nodig voor een gedegen behandeling, dan stellen wij u daarvan binnen die termijn op de hoogte, met een indicatie wanneer u een reactie kunt verwachten.

6.3 Indien gewenst nodigen wij u uit voor een gesprek om de klacht toe te lichten en samen tot een oplossing te komen.

6.4 In onze reactie laten wij weten hoe wij de klacht beoordelen, wat wij ermee doen en welke maatregelen wij eventueel nemen. Ook als wij het niet met u eens zijn, leggen wij uit waarom.

Artikel 7 — Objectieve behandeling

7.1 Manage the Business is een kleine organisatie. Het kan daardoor voorkomen dat de klacht gaat over dezelfde persoon die de opdracht heeft uitgevoerd.

7.2 Vindt u het om die reden bezwaarlijk dat wij de klacht zelf behandelen, dan kunt u ons verzoeken een onafhankelijke derde in te schakelen die de klacht beoordeelt. Wij honoreren zo'n verzoek in beginsel. De kosten van die onafhankelijke derde komen in beginsel voor uw rekening; wij spreken vooraf met u af wat die kosten zijn, zodat u kunt beslissen of u van deze mogelijkheid gebruik wilt

maken. Blijkt de klacht geheel of grotendeels gegrond, dan kunnen wij besluiten die kosten geheel of gedeeltelijk voor onze rekening te nemen.

Artikel 8 — Klachten over een begeleider of organisatie met een licentie

8.1 Wordt u begeleid door een begeleider met een begeleiderslicentie of door een organisatie met een organisatielicentie, dan is die begeleider of organisatie een zelfstandige onderneming. Manage the Business werkt niet met partners of franchisenemers. Klachten over de begeleiding behandelt de begeleider of organisatie zelf, volgens de eigen klachtenregeling. Gaat uw klacht over de online omgeving of over de tools zelf, dan kunt u die bij ons indienen.

Artikel 9 — Klachten over een interim-bestuursrol

9.1 Vervult opdrachtnemer een formele bestuursfunctie binnen uw organisatie, dan kunt u een klacht over het handelen in die rol langs deze regeling indienen.

9.2 Deze regeling laat de eigen governance van de organisatie onverlet. Het aanspreken van een bestuurder door de algemene ledenvergadering, een raad van toezicht of een raad van commissarissen verloopt volgens de statuten van de organisatie zelf.

9.3 Gaat de klacht over een besluit van het bestuur als geheel, dan is dat een aangelegenheid van de organisatie. Wij denken graag mee, maar kunnen zo'n besluit niet namens het bestuur herzien.

Artikel 10 — Klachten over een bemiddelde vrijwilliger

10.1 Hebben wij een vrijwilliger of kandidaat-bestuurder met een organisatie in contact gebracht, dan gaat onze verantwoordelijkheid over de introductie zelf: of wij zorgvuldig hebben gehandeld en of wij de juiste informatie hebben gedeeld. Daarover kunt u bij ons klagen.

10.2 Het functioneren van de vrijwilliger binnen de organisatie is een zaak tussen de organisatie en de betrokkene. Wij denken desgevraagd mee, maar treden niet op als werkgever of leidinggevende.

Artikel 11 — Klachten over de omgang met persoonsgegevens

11.1 Gaat uw klacht over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan, dan handelen wij die af volgens deze regeling en volgens ons Privacybeleid.

11.2 U heeft daarnaast altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via autoriteitpersoonsgegevens.nl. U hoeft daarvoor niet eerst bij ons te klagen.

11.3 Vermoedt u een datalek, gebruik dan het meldformulier op de pagina Privacybeleid; die melding volgt een eigen, snellere route.

Artikel 12 — Vertrouwelijkheid

12.1 Wij behandelen iedere klacht vertrouwelijk. Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die bij de behandeling betrokken zijn. Begeleiding en bestuurlijke advisering zijn naar hun aard vertrouwelijk.

12.2 Schakelen wij met uw instemming een onafhankelijke derde in, dan bindt ook deze zich aan geheimhouding.

Artikel 13 — Registratie

13.1 Wij registreren klachten en de wijze van afhandeling. Deze registratie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren. Alleen wij hebben er toegang toe, en wij bewaren haar tot twee jaar na de afhandeling van de klacht. Hoe wij verder met uw persoonsgegevens omgaan, staat in ons privacybeleid.

Artikel 14 — Als u niet tevreden bent met de uitkomst

14.1 Leidt de behandeling niet tot een voor u bevredigende oplossing, dan kunnen partijen in onderling overleg een onafhankelijke derde inschakelen, bijvoorbeeld voor mediation.

14.2 Komen partijen er ook dan niet uit, dan staat het u vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter. Welke rechter dat is, staat in het artikel over toepasselijk recht en geschillen in onze algemene voorwaarden.

14.3 Bent u consument en woont u in een ander EU-land, dan kunt u voor kosteloos advies bij een grensoverschrijdend geschil terecht bij het Europees Consumenten Centrum (ECC) Nederland (eccnederland.nl).

Artikel 15 — Kosten

15.1 Aan het indienen en in behandeling nemen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

15.2 Schakelen wij op uw verzoek een onafhankelijke derde in als bedoeld in artikel 7.2, dan komen die kosten in beginsel voor uw rekening; wij spreken de hoogte daarvan vooraf met u af. Kiezen partijen samen voor mediation als bedoeld in artikel 14.1, dan worden de kosten daarvan eveneens vooraf afgesproken.

Artikel 16 — Contact

16.1 Klachten en vragen over deze regeling kunt u richten aan Manage the Business via het klachtenformulier onderaan deze pagina, per e-mail aan contact@managethebusiness.nl of telefonisch via +31 6 39 74 70 24. Telefonisch melden kan altijd; de formele behandeling volgens artikel 6 begint zodra de klacht schriftelijk is ingediend zoals artikel 4.2 beschrijft.

Artikel 17 — Wijzigingen

17.1 Wij kunnen deze klachtenregeling wijzigen. De meest actuele versie geldt, is op verzoek kosteloos verkrijgbaar en is te vinden op www.managethebusiness.nl. Op een klacht die al is ingediend, blijft de versie van toepassing die gold op het moment van indiening.

17.2 Deze klachtenregeling is voor het laatst bijgewerkt in oktober 2026.