Dit reglement is van toepassing op de onderlinge behandeling en afwikkeling van alle klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden door vertegenwoordigers van Expertisecentrum Bijzonder Ondernemen (EBO) BV

Artikel 1: Definities

1. *EBO*: De rechtspersoon Expertisecentrum Bijzonder Ondernemen (EBO) BV die personen en/of organisaties begeleidt bij de aanloop naar- en (door)start van een eigen onderneming.
2. *Opdrachtgever*: Het bedrijf of de organisatie die EBO inhuurt om haar cliënten te laten begeleiden richting zelfstandig ondernemerschap.
3. *Coach/adviseur*: een door EBO aangestelde persoon die, in opdracht van een opdrachtgever, cliënten begeleid richting zelfstandig ondernemerschap.
4. *Cliënt*: een door een opdrachtgever aangewezen persoon die gebruik maakt van de door EBO aangeboden diensten en als zodanig een contractuele relatie heeft met EBO.
6. *Commissie*: de klachtencommissie EBO die ten behoeve van de goede gang van zaken klachten van cliënten tracht op te lossen.
7. *Klacht*: elke uiting van onvrede, mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Klachtencommissie.
8. *Klager*: degene die een klacht heeft ingediend bij de Commissie.
9. *Verweerder*: degene over wie wordt geklaagd.

Artikel 2: Klachtencommissie

1. Bij gezamenlijk besluit van enerzijds *EBO* en anderzijds de *Cliënt* wordt een *Klachtencommissie EBO* benoemd.
2. De *Commissie* bestaat uit 3 leden:
- één lid wordt bindend voorgedragen door *EBO*,
- één lid wordt bindend voorgedragen door de *Cliënt*,
- één lid is de onafhankelijke voorzitter en wordt benoemd in gezamenlijk overleg tussen *EBO* en de *Cliënt*; de voorzitter zal deel uit mogen maken van de organisatie van *EBO*.
3. Op verzoek van de *Commissie* kan zij zich laten bijstaan door een secretaris.

Artikel 3: Klachtenprocedure

1. Elke *Cliënt* kan over *EBO* of over een *Coach/adviseur* een klacht indienen bij de *Commissie* of een van de leden daarvan.
2. Indien de klacht mondeling wordt ingediend vergewist de *Commissie* zich

ervan of de *Klager* bedoeld heeft deze klachtenprocedure in werking te stellen. Daarbij onderzoekt de *Commissie* of eerst getracht is om de *klacht* onderling op te lossen.
3. *Klachten* die betrekking hebben op situaties die langer dan 6 maanden geleden zijn worden niet in behandeling genomen, tenzij de *Commissie* de *klacht* zo ernstig oordeelt dat zij niettemin besluit tot behandeling daarvan.
4. Bij een verzoek tot voortzetting van de klachtenprocedure zal *Klager* worden verzocht de *klacht* (ook) schriftelijk te formuleren, zodat de kans op misverstand zo klein mogelijk is.
5. De *Commissie* benadert - binnen 14 dagen na ontvangst daarvan - vervolgens *Verweerder* en stelt deze van de klacht in kennis door toezending van het klachtschrijven.
6. *Verweerder* krijgt gelegenheid hierop desgewenst schriftelijk te reageren. Een schriftelijke reactie wordt eveneens binnen 14 dagen verwacht, tenzij de *Commissie* gelet op de omstandigheden een ruimere termijn toekent.
7. Alle schriftelijke stukken die aan de *Commissie* worden gezonden worden ook gezonden naar de wederpartij.
8. De *Commissie* organiseert een gezamenlijk gesprek tussen *Klager*, *Verweerder* en tenminste één lid van de *Commissie*, tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te zien.
Doel van een gezamenlijk gesprek is in de eerste plaats ‘hoor en wederhoor’. Ook kan worden onderzocht of alsnog een minnelijke oplossing kan worden gevonden.
9. Desgewenst kan de *Commissie* betrokkenen adviseren een mediator in te schakelen.
10. Indien er geen onderlinge oplossing wordt bereikt zal de *Commissie* binnen 14 dagen na het gezamenlijke gesprek dan wel het laatst gewisselde schriftelijke stuk schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel geven over de *Klacht*. Bij eventuele termijnoverschrijding motiveert de *Commissie* de reden daarvan.

Artikel 4: Beoordeling van de klacht

1. De *Commissie* kan de volgende oordelen uitspreken:
a. De *klacht* is te laat ingediend
b. De *Commissie* acht zich niet bevoegd over de klacht te oordelen
c. De *klacht* is (deels) gegrond
d. De *klacht* is (deels) ongegrond.
2. Daarnaast kan de *Commissie* zich uitspreken over de ernst van de *klacht* en een aanbeveling doen hoe met de ontstane situatie kan worden omgegaan.

Artikel 5: Vertrouwelijkheid

1. Zowel de voorbereidende klachtenprocedure als het schriftelijke oordeel van de *Commissie* zijn alleen bestemd voor de betrokken* partijen en in zoverre niet openbaar.
2. De leden van *Commissie* verplicht zich tot strikte vertrouwelijkheid van al

hetgeen in deze procedure over betrokkenen bekend wordt gemaakt, tenzij het reeds algemene, openbare kennis betreft. Ten allen tijde wordt rekening gehouden met gerechtvaardigde en te respecteren persoonlijke en commerciële belangen.
3. Alleen in geval sprake is van (verdenking van) ernstige strafbare feiten kan de *Commissie* besluiten hiervan melding te maken bij *EBO*, de politie of de Officier van Justitie, zonder dat haar schending van de vertrouwelijkheid kan worden verweten. Voordat de *Commissie* hiertoe overgaat zal zij degene tegen wie de verdenking is gerezen hiervan in kennis stellen.

Zwolle, 6 juni 2018

** 'Betrokkenen' omvat hier vertegenwoordigers van EBO, Cliënten en alle overige personen die in deze procedure een rol spelen.*