



Klachten- en geschillenregeling ProActief UvA en ProActief Loopbaanbegeleiding B.V.

1. Begripsbepalingen

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding B.V.** De directie van ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding B.V, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten (te bereiken via **RvanMierlo@proactief.uva.nl**).
- **Geschillenfunctionaris:** mr. J. van der Hooft, verbonden aan UvA Ventures Holding B.V., optredend als onafhankelijk geschilbehandelaar in het geval van beroep (bereikbaar via Jvanderhooft@uva.nl).
- **Klacht:** Iedere schriftelijke, niet-anonieme uiting van ongenoegen over de dienstverlening van ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding
- **Klager:** De persoon of partij die een schriftelijke, niet-anonieme klacht indient bij ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding B.V of bij de geschillenfunctionaris.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst heeft of heeft gehad met ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding.

2. Toepasselijkheid

Deze regeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding en de Opdrachtgever, ongeacht de aard van de dienstverlening.

3. Vertrouwelijkheid

Alle bij de behandeling van een klacht of geschil betrokken personen, waaronder ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding, de klager en de geschillenfunctionaris, behandelen verkregen informatie vertrouwelijk en delen deze niet met derden, tenzij wettelijke verplichtingen anders voorschrijven.

4. Klachtenprocedure

Indiening en inhoud klacht

4.1. Klachten dienen binnen **4 weken** na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per e-mail info@proactief.uva.nl of per brief) te worden ingediend bij ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding.

4.2. De klacht dient ten minste te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres van de klager;
- Datum van indiening;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief relevante data of betrokkenen;
- De reden van de klacht;
- Indien mogelijk: een voorstel van de klager hoe het probleem kan worden opgelost.

4.3. Klachten die na deze termijn worden ingediend, kunnen buiten behandeling worden gelaten. ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding informeert de klager hierover schriftelijk.

Ontvangst en afhandeling

4.4. ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding bevestigt binnen **5 werkdagen** schriftelijk de ontvangst van de klacht.



- 4.5. De directie van ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding bespreekt de klacht met de eventueel betrokken medewerker en komt in overleg met de klager tot een oplossing.
- 4.6. Binnen uiterlijk **10 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie, met een weergave van het overleg en het voorgestelde resultaat.
- 4.7. Indien de klager akkoord gaat met de oplossing, bevestigt ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding deze schriftelijk en sluit het dossier. Indien gewenst, wordt er na enige tijd contact opgenomen om te toetsen of de oplossing heeft gewerkt.

5. Beroepsprocedure

Indiening en inhoud beroep

5.1. Indien de klager het niet eens is met de reactie van ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding, kan deze binnen **14 dagen na dagtekening** van de reactie schriftelijk beroep instellen bij de geschillenfunctionaris:

mr. J. van der Hooft, UvA Ventures Holding

E-mail: j.vanderhooft@uvaventures.nl

5.2. De klager stuurt het beroepschrift met kopie van de oorspronkelijke klacht en reactie van ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding ook in kopie aan ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding.

Behandeling door de geschillenfunctionaris

5.3. De geschillenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het beroep binnen **7 dagen** aan zowel de klager als ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding.

5.4. De geschillenfunctionaris verzamelt zo nodig aanvullende informatie en kan partijen uitnodigen tot nadere toelichting.

5.5. Binnen **4 weken** na ontvangst van het beroepschrift doet de geschillenfunctionaris schriftelijk uitspraak. Deze uitspraak bevat ten minste:

- De namen van partijen;
- Een overzicht van de stukken;
- De overwegingen en motivering;
- De beslissing;
- De datum van uitspraak.

5.5. De uitspraak is bindend voor zowel de klager als ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding.

6. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en geschillen, inclusief wijze van afhandeling, worden door ProActief UvA/ProActief Loopbaanbegeleiding geregistreerd en gedurende maximaal **5 jaar** bewaard en zullen daarna worden gewist.