



Klachtenprocedure ProActief UvA,

december 2008

Indien u van mening bent dat de begeleiding van ProActief UvA u aanleiding geeft tot het uiten van een klacht, dan verzoeken wij u uw klacht schriftelijk, via email, of mondeling aan ons bureau doorgeven ter attentie van de directie van ProActief UvA bv.

Aan de hand van de navolgende stappen zal uw klacht door ons bureau worden behandeld:

- ◆ U geeft zo gedocumenteerd als mogelijk aan wat uw klacht inhoudt.
- ◆ Binnen 5 werkdagen wordt de ontvangst van uw klacht door ons bureau aan u schriftelijk bevestigd.
- ◆ De betrokken medewerker wordt door de directie van ProActief UvA op de hoogte gesteld van de betreffende klacht en neemt indien gewenst contact met u op.
- ◆ De directie van ProActief en de betreffende medewerker overleggen over mogelijke oplossingen.
- ◆ Na genoemd overleg neemt de directie of de betreffende medewerker contact met u op om mogelijke oplossing(en) met u te bespreken.
- ◆ ProActief UvA verplicht zich zo spoedig als mogelijk is, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, u te informeren over het resultaat van het overleg met betrekking tot uw klacht.
- ◆ Indien het overleg over uw klacht binnen genoemde procedure heeft geleid tot oplossing van de betreffende klacht wordt deze oplossing schriftelijk aan u bevestigd.
- ◆ Indien van toepassing zal de directie na verloop van tijd contact met u opnemen om te bespreken of de oplossing het gewenste resultaat heeft opgeleverd

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 1 december 2008.

ProActief UvA
Roetesstraat 25
1018 WB Amsterdam

tel: 020-5256670

fax: 020-5256671

secretariaat@proactief.uva.nl