

## **Klachtenprocedure Ocaro B.V. en Ocaro College B.V.**

Ocaro B.V. en Ocaro College B.V. streven ernaar goede contacten te onderhouden met haar relaties en hierbij zo klantvriendelijk mogelijk te zijn. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. Ocaro neemt klachten die worden geuit zeer serieus. Om haar relaties te verzekeren van een goede afhandeling is deze klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing.

### **De Randvoorwaarden:**

#### **Artikel 1. Definities**

1. In deze klachtenprocedure worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

De ondernemer: Ocaro BV of Ocaro College BV

#### **Artikel 2. Randvoorwaarden**

1. Probeer een klacht te allen tijde eerst te bespreken met je trainer, coach, praktijkopleider of contactpersoon bij Ocaro.
2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en gegevens zullen niet worden doorgegeven aan anderen of op Social Media worden gemeld. Deze discretie is van kracht voor beide partijen.

#### **Artikel 3. Vragen en klachten**

1. De ondernemer heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. De ondernemer doet er uiteraard alles aan om fouten in uw pakket voor lesmateriaal en/of het ter beschikking stellen van de online leeromgeving te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket of de inlogcodes. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16.

#### **Artikel 4. Het indienen van een klacht**

Voor het indienen van een klacht kun je een e-mail of brief sturen of bellen naar de directeur van Ocaro B.V. en Ocaro College B.V.: Carolien de Oliveira Marreiros. De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd tot het doen van een uitspraak over de klacht en de eventuele daaraan gekoppelde aanpassingen.

e-mail: [Carolien@ocaro.nl](mailto:Carolien@ocaro.nl)

Postadres: Ocaro B.V. / Ocaro College B.V., Soerense Zand Noord 26, 6961 RB Eerbeek

Vermeld daarbij duidelijk:

- Jouw naam, adres, opleiding (of ander traject waarover de klacht gaat) en lesgroep;
- Jouw klacht;
- De naam van de contactpersoon bij Ocaro aan wie je je klacht hebt voorgelegd;
- De datum waarop je dat hebt gedaan;
- De oplossing die Ocaro heeft voorgesteld of de beslissing die is genomen;
- De reden waarom je het niet met deze oplossing of beslissing eens bent.

Klachten worden geregistreerd door de directie van voor een termijn van 2 jaar bewaard. De registratie van geschillen wordt bijgehouden door de Klachtencommissie.

### **Artikel 5. Geschillenregeling**

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 4 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

### **Artikel 6. Lidmaatschap NRTO**

Ondernemer is lid van het NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding) en conformeert zich in het kader van dit lidmaatschap aan het oordeel van de beroepsinstantie genoemd in artikel 5 en zorgt voor een eventuele snelle afhandeling.

Eerbeek, 3 september 2020

Ocaro B.V. en Ocaro College B.V.  
Carolien de Oliveira Marreiros  
Directeur