

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:

- Probeer een klacht te allen tijde eerst te bespreken met je trainer, coach, praktijkopleider of contactpersoon bij Ocaro.
- 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.

De Procedure:

Voor het indienen van een klacht kun je een e-mail of brief sturen 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

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

Dien een klacht altijd schriftelijk en binnen vijf werkdagen in.

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.

Afhandeling:

Binnen drie werkdagen ontvang je een bevestiging van ontvangst van de klacht. Hierbij wordt aangegeven onder wiens verantwoordelijkheid de klacht afgehandeld zal worden en binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden. Indien mogelijk zal een klacht per ommegeande worden beantwoord.

Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren op te lossen. Uitgangspunt is dat de klacht uiterlijk binnen vier weken wordt beantwoord. De totale doorlooptijd –na binnenkomst van de klacht- mag deze termijn in principe niet overschrijden. Mocht daar toch aanleiding toe zijn dan wordt de klant hier specifiek van op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klant het antwoord heeft ontvangen, waarbij Ocaro overtuigd is alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden en een oplossing voor de klant te bieden. Bij de klant wordt getoetst of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

De eventuele uitvoering van de aanpassingen dient zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd, waarvan de klagende partij over wordt geïnformeerd na uitvoering.

Beroep:

Als je van oordeel bent dat jouw klacht niet op een redelijke manier is afgehandeld, kun je in beroep gaan bij de Klachtencommissie.

Voor bezwaar over klachten rondom onze *erkende* opleidingen kun je wenden tot de directeur van het College voor Commercie & Ondernemen van het ROC van Twente, de heer F. Veenstra. Adres: Antwoordnummer 1701, 7550 WB Hengelo.

Voor een bezwaarprocedure voor klachten uit andere trajecten (trainingen, coaching, detachering, interim) kun je je richten tot De Boest B.V., Bram Hulshof. Adres: Saturnusstraat 60, Unit 90, 2516 AH Den Haag.

Zo nodig kan op verzoek van de klagende partij door Ocaro gezocht worden naar een andere persoon, indien de klagende partij van mening is dat de onafhankelijkheid aantoonbaar niet gegarandeerd is.

De Klachtencommissie zal de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klagende partij opnemen. Na uitspraak over de klacht stelt hij alle partijen hiervan in kennis.

De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor alle partijen (ook als de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt).

Eerbeek, 9 april 2015

Ocaro B.V. en Ocaro College B.V.

Carolien de Oliveira Marreiros

Directeur