

Klachtenregeling opleidingen Veiligheidsregio Brabant-Noord

1. Uitgangspunten

1.1 Veiligheidsregio Brabant-Noord heeft de kwaliteit van de aangeboden opleidingen hoog in het vaandel staan. Desondanks kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de inhoud, organisatie of begeleiding van een opleiding. Als dit het geval is, verneemt Veiligheidsregio Brabant-Noord dit graag. Ook wordt door middel van deze klachtenregeling voorzien in de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

1.2 De afspraken rondom de brandweeropleidingen zijn vastgelegd in de Leefregels Opleidingen Zuid6. In hoofdstuk 3, paragraaf 9 van deze Leefregels is aangegeven dat het wenselijk is om “klachten of bemerkingen over de leergangen of de begeleiding” zo spoedig mogelijk kenbaar te maken bij de betrokken functionarissen, zodat in overleg een oplossing kan worden gevonden. Indien dit niet mogelijk of wenselijk is of als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan ook een formele klacht worden ingediend via de klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure is vastgelegd in deze “Klachtenregeling opleidingen Veiligheidsregio Brabant-Noord”

1.3 Deze klachtenregeling heeft tot doel te voorzien in een toegankelijke en zorgvuldige klachtenprocedure.

1.4 De Leefregels Opleidingen Zuid6 en deze klachtenregeling zijn beschikbaar via de internet- en intranetpagina en kunnen worden opgevraagd bij het team Vakbekwaamheid van Veiligheidsregio Brabant-Noord. Hieraan wordt bovendien aandacht besteed in het kader van (de uitnodiging voor) de startbijeenkomst.

2. Toepassingsbereik

2.1 Op basis van deze klachtenregeling opleidingen kan door een ieder die zich heeft ingeschreven of wil inschrijven voor een opleiding, behoudens onderstaande uitzonderingen, geklaagd worden over de inhoud van opleidingen, de gang van zaken rond opleidingen en de begeleiding van opleidingen.

2.2 Deze klachtenregeling opleidingen is niet van toepassing op klachten over *gedragingen* van (medewerkers werkzaam onder verantwoordelijkheid van) Veiligheidsregio Brabant-Noord waarop hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Richtlijn klachtenprocedure Veiligheidsregio Brabant-Noord van toepassing zijn.

2.3 Veiligheidsregio Brabant-Noord is, waar dit aan de orde is, verantwoordelijk voor het afnemen van tussentijdse toetsen. Hiermee verband houdende bezwaren worden niet afgehandeld op basis van deze klachtenregeling opleidingen maar worden voorgelegd aan de Commissie Toezicht Lokale Toetsing (TLT).

2.4 Deze klachtenregeling opleidingen is niet van toepassing op bezwaren met betrekking tot de beoordeling van een proeve-onderdeel en beslissingen inhoudende de afgifte, opschorting, intrekking of weigering van een diploma. Dit betreft een verantwoordelijkheid van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV). Dergelijke bezwaren wordt afgehandeld op basis van de “Uitvoeringsregeling Bezwaar en inzage” van het IFV.

3. Indienen klacht

3.1 Klachten kunnen schriftelijk, via e-mail (info@brwbn.nl) of mondeling worden ingediend bij de Teamleider Vakbekwaamheid van Veiligheidsregio Brabant-Noord. In geval van mondelinge

klachten vat de Teamleider Vakbekwaamheid de klacht samen, vergewist deze zich er van dat de klacht volgens de klager correct is samengevat en wordt deze samenvatting van de klacht opgenomen in de ontvangstbevestiging.

3.2 Klachten die schriftelijk of via e-mail worden ingediend dienen, onder vermelding van “Klacht opleiding”, dienen te worden gericht aan de Teamleider Vakbekwaamheid. Klachten dienen tenminste te zijn voorzien van een omschrijving van de aanleiding van de klacht, een motivering, de dagtekening en de naam en adresgegevens van de klager.

3.3 Anonieme klachten worden niet conform het bepaalde in deze klachtenregeling in behandeling genomen. Anonieme klachten kunnen wel aanleiding vormen om een onderzoek te starten of bepaalde maatregelen te treffen.

3.4 Klachten kunnen worden ingediend tot vier weken na afsluiting van de opleiding waarop de klacht betrekking heeft. Hierboven wordt onder “afsluiting van de opleiding” verstaan het ontvangen van een examenuitslag of, bij het ontbreken van een afsluitend examen, de laatste bijeenkomst in het kader van de betreffende opleiding.

3.5 Veiligheidsregio Brabant-Noord bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.

3.6 Een klager kan een ingediende klacht te allen tijde intrekken.

3.7 De Teamleider Vakbekwaamheid informeert eventuele overige bij de klacht betrokken personen over de ontvangst en inhoud van de klacht.

4. Informele behandeling klacht

4.1 Naar aanleiding van een klacht zal de Teamleider Vakbekwaamheid contact opnemen met de klager. De klager en de Teamleider Vakbekwaamheid, eventueel aangevuld met andere bij de klacht betrokken personen, zullen de klacht bespreken en eventueel afspraken maken over vervolgstappen.

4.2 Indien klager, eventueel na bovengenoemd gesprek, aangeeft dat naar tevredenheid aan zijn/haar klacht tegemoet gekomen is, zal de klacht niet verder behandeld worden. De Teamleider Vakbekwaamheid zal het afsluiten van de behandeling van de klacht schriftelijk of via e-mail aan de klager bevestigen.

4.3 De eventuele overige bij de klacht betrokken personen die conform artikel 3.7 over de klacht zijn geïnformeerd, worden ook geïnformeerd over het afsluiten van de behandeling van de klacht.

5. Formele procedure

5.1 Indien een informele afhandeling van de klacht niet mogelijk of niet gewenst is, volgt een formele behandeling van de klacht.

5.2 De Teamleider Vakbekwaamheid belegt een klachtgesprek. Hiervoor nodigt de Teamleider Vakbekwaamheid de klager en eventuele overige bij de klacht betrokken personen (inclusief, indien aan de orde, eventuele getuigen) uit. Indien de klager dit uitdrukkelijk te kennen geeft, kan het gesprek dat in het kader van de informele behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden aangemerkt worden als klachtgesprek. Van het klachtgesprek wordt een verslag gemaakt.

5.3 De Teamleider Vakbekwaamheid kan, indien hij/zij dit noodzakelijk acht, advies van een interne of externe deskundige inwinnen.

5.4 De Teamleider Vakbekwaamheid formuleert een advies. Dit advies en het verslag van het formele klachtgesprek worden uitgebracht aan het KMT van Veiligheidsregio Brabant-Noord.

5.5 Indien de Teamleider Vakbekwaamheid persoonlijk betrokken is (geweest) bij de feiten en omstandigheden die ten grondslag liggen aan de klacht, wordt de betreffende klacht niet door de Teamleider Vakbekwaamheid maar door een onpartijdig lid van het KMT behandeld. Dit KMT-lid

neemt niet deel aan de beraadslagingen en besluitvorming over de betreffende klacht. Indien toepassing wordt gegeven aan dit lid dient in de voorgaande leden van dit artikel voor “de Teamleider Vakbekwaamheid” te worden gelezen “het KMT-lid”.

5.6 Het KMT van Veiligheidsregio Brabant-Noord handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

5.7 Het KMT van Veiligheidsregio Brabant-Noord kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.

5.8 De klager wordt door of namens het KMT van Veiligheidsregio Brabant-Noord schriftelijk geïnformeerd over de beslissing op zijn/haar klacht. Tegen deze beslissing staan geen rechtsmiddelen open.

5.9 De eventuele overige bij de klacht betrokken personen die conform artikel 3.7 over de klacht zijn geïnformeerd, worden ook geïnformeerd over de beslissing op de klacht.