

## Klachtenafhandeling Bureau vakbekwaamheid

### *Doel*

Het doel van de klachtenregeling is om vast te leggen hoe de behandeling van klachten plaatsvindt. Daarnaast gaat het om:

- klager zo goed mogelijk tevreden stellen;
- leren en verbeteren binnen de bureau vakbekwaamheid waardoor de dienstverlening op een hoger niveau komt en klanttevredenheid toeneemt.

In dit document is uitgelegd hoe de klachtenregeling werkt, welke stappen u kunt nemen als een klacht heeft of als u niet tevreden met over de kwaliteit van de opleiding

### *Uitgangspunt*

De afdeling Vakbekwaamheid stelt alles in het werk om u als deelnemer zo goed mogelijk uw opleidings- of scholingstraject te laten volgen. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent en dat onze dienstverlening zo optimaal mogelijk is. We staan daarom open voor suggesties, opmerkingen of klachten en streven naar een klimaat waarin u hierover in een open sfeer met onze medewerkers (bijvoorbeeld de docent of werkplekbegeleider) kunt communiceren. We zoeken dan direct naar een passende oplossing.

Ook kunt u een mail sturen naar ([mail@vrzhz.nl](mailto:mail@vrzhz.nl)), bijvoorbeeld als u er niet uit komt met uw docent of werkplekbegeleider. Vermeld dan duidelijk uw gegevens en waar de klacht op betrekking heeft.

Op deze wijze stelt u ons in staat direct een oplossing te vinden, eventuele misverstanden recht te zetten en herhaling in de toekomst te voorkomen.



## Ik heb een klacht over mijn opleiding, wat nu?

Stap 1	Stap 2	Stap 3
Bespreek je klacht met de direct betrokkene van de opleiding (jouw instructeur, leerwerkplekbegeleider, docent, operationeel manager of bureauhoofd). Doel is om samen een passende oplossing te vinden.	Stuur een mail met jouw klacht naar <a href="mailto:mail@vrzhz.nl">mail@vrzhz.nl</a> . de klachtencoördinator neemt contact met je op om afspraken te maken over de afhandeling.	Leg jouw klacht voor aan de Nationale Ombudsman. De VRZHZ kan jouw hierbij helpen.

Indien het bespreken van uw suggestie, opmerking of klacht niet tot de gewenste oplossing of afhandeling heeft geleid, of het is voor u niet mogelijk om hierover met onze medewerkers te communiceren, kunt u een klacht indienen. Hiervoor heeft de VRZHZ een klachtenregeling.

Hieronder is op hoofdlijnen de klachtenprocedure beschreven:

### *Waarover kunt u klagen*

U kunt bijna overal over klagen, maar als u het niet eens bent met een besluit (bijvoorbeeld een beoordeling van een examen) dan dient u hiertegen in bezwaar te gaan. Hoe u in bezwaar kunt gaan tegen een besluit en binnen welke periode, is opgenomen in de brief die u heeft ontvangen ten aanzien van het genomen besluit.

Wilt u hulp bij het indienen van uw klacht of wilt advies over het indienen van een klacht, dan kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator, dhr. Ronald van de Wetering.

### **Indienen van een klacht**

Een klacht wordt schriftelijk gestuurd aan:

Het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid  
Postbus 350.  
3300 AJ Dordrecht

Daarnaast bevat de klacht:

N.A.W. gegevens van de klager  
Dagtekening  
Toelichting op de klacht

*Ontvangst van een klacht*

Binnen twee weken ontvangt u een ontvangstbevestiging van de klacht.

*Behandeling van een klacht*

De klachtbehandelaar stelt onderzoek in naar de oorzaak van de klacht. Het onderzoek naar de klacht vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de commandant van de brandweer. De klager mag de klacht mondeling toelichten. De VRZHZ streeft er naar om de klachten zo snel mogelijk te onderzoeken. Normaal gesproken wordt u binnen zes weken geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek. Hierin is tenminste opgenomen:

- behandelaar van de klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met deelnemer;
- datum.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht of de conclusies uit het onderzoek, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. De VRZHZ kan u hierbij helpen.

Bijlage 1. Voorbeeld klachtenformulier

<b>Klachtenformulier inzake opleiding en scholing</b>	
Voorletters	
Naam	
Emailadres	
Telefoonnummer	
Betreffende leergang	
Onderwerp klacht	
Specifieke datum en/of locatie indien van toepassing	
Beschrijving van de klacht	