SCHIP AANPAK
Voor relaties in slecht weer

Klachtenregeling – SCHIPaanpak

Versie oktober 2026

Inleiding:

De SCHIPaanpak heeft als algemeen uitgangspunt dat (juridische) problemen binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid worden opgelost. Zij vat feedback en klachten op als een mogelijkheid tot het verbeteren van haar diensten.

1. Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de klacht. Het is niet de bedoeling dat de partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijv. in het lopende onderwijs, dan wel via (sociale) media.

2. Definities

- Klager: een (toekomstige) deelnemer van een door SCHIPaanpak aangeboden training, dan wel een medewerker van SCHIPaanpak.
- Klacht: een afwijking die de klager heeft vastgesteld.
- Klachtencommissie: een groep van personen (waaronder een onafhankelijke derde) die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie. De namen van de commissieleden worden vooraf bekend gemaakt.

3. Onderscheid in klachten

- Laagdrempelige klachten: bijv. klachten over de faciliteiten in het lokaal, de logistiek of studiemateriaal. Dit type klachten worden door de klager mondeling, schriftelijk, per email of telefonisch aan de directie gemeld.
- Klachten over personen: bijv. klachten over het gedrag of de competenties van docent of (mede)cursist. Dit type klachten wordt schriftelijk (mail of post) gemeld bij de directie van SCHIPaanpak.
- Klachten over lesinhoud: bijv. klachten dat de lesinhoud niet voldoet aan wetgeving of te beperkt bevonden wordt. Dit type klachten wordt schriftelijk (mail of post), voorzien van een bijlage met een voorbeeld, gemeld bij de directie van SCHIPaanpak.
- Een geschil: de klager is het oneens met een uitspraak van de directie. In dit geval meldt hij zijn bezwaar schriftelijk (post) bij de directie van SCHIPaanpak en bij de klachtencommissie SCHIPaanpak.

4. De procedure

4a. Melding
De klager meldt zijn klacht aan een bevoegde medewerker of de directie. Dit doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan. Het niet tijdig indienen de melding kan tot gevolg hebben dat de klager rechten ter zake verliest.

4b. Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. De ontvanger kan ook direct een voorstel ter verbetering doen. Bij klachten over personen en lesinhoud bevestigt de directie de ontvangst van de klacht binnen uiterlijk vijf werkdagen. Daarbij geeft de directie ook een voorlopig overzicht van procedure en verwachte responstijd.

4c. Ontvankelijkheid
De directie bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager direct bij ontvangstbevestiging geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de reden hiervan toegelicht. Redenen om de klacht niet ontvankelijk te verklaren zijn bijv.: het ontbreken van gegevens, of een klacht die niet over het opleidingsinstituut gaat.

4d. Uitspraak
De directie is bevoegd een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

4e. Afhandeling
Een klacht moet binnen uiterlijk vier weken zijn afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak en opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat deze aanpassingen zijn getroffen wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dit geval wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht.

4f. Bezwaar tegen de uitspraak
Als de klager een uitspraak van een - al dan niet in behandeling genomen - klacht niet accepteert, dan kan hij zich wenden tot de klachtencommissie. De klager meldt in dit geval aan de directie dat hij contact op wil nemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht - nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.

De klager neemt binnen uiterlijk drie weken na de uitspraak van de directie contact op met de klachtencommissie. Het niet tijdig indienen van het verzoek tot herbeoordeling kan tot gevolg hebben dat de klager rechten ter zake verliest.

De klachtencommissie van SCHIPaanpak neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Zij adviseert de klager om de klacht aangetekend te versturen. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Het bezwaar wordt verzonden naar:

SCHIPaanpak t.a.v. De Directie
Vlietweg 15
2266 KA LEIDSCHENDAM

De klachtencommissie wordt gevormd door mevrouw P. Zwijgers, teamleider informatisering en automatisering bij de gemeente Nieuwkoop.

4g. Uitspraak klachtencommissie
De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht/het geschil verder met de klager op. De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt alle partijen hiervan op de hoogte. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor SCHIPaanpak.

4h. Beroep
Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter. Alle geschillen zullen worden berecht door de bevoegde rechter te Utrecht, tenzij SCHIPaanpak er de voorkeur aan geeft het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de woon/vestigingsplaats van de klager.

4i. Registratie klachten
SCHIPaanpak vat klachten op als een mogelijkheid tot verbetering binnen het trainingsinstituut. De directie registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar, inclusief de afhandeling van de klacht.

Leidschendam,
oktober 2026