

Klachtenregeling Het Onderwijshuis

Artikel 1 – Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Het Onderwijshuis: bestaande uit Het Onderwijshuis Groep B.V.(KVK 17158394), Het Onderwijshuis Onderwijs B.V (KVK 17269776), Het Onderwijshuis Opleidingen B.V. (KVK 34283371), Het Onderwijshuis Detachering B.V. (KVK 59183632). Naast haar statutaire naam voert deze vennootschap tevens de handelsnamen Sportwerk, DocentenMatch, DIT IS WIJS, Bisbee Flexonderwijs en Teach-In Group, welke handelsnamen zijn ingeschreven in voornoemd Handelsregister. Het Onderwijshuis Flex Plus B.V. (KVK 72632585). Het Onderwijshuis Talenten B.V. (KVK 70658056). Het Onderwijshuis Interimdiensten B.V. (KVK 34223871) en is eveneens verbonden aan de handelsnaam Teach-In Group.
- b) Awb: Algemene Wet Bestuursrecht.
- c) Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door of namens Het Onderwijshuis.
- d) Klager: degene die een klacht indient.
- e) Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor of namens Het Onderwijshuis.

Artikel 2 – Klachtrecht

Eenieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop Het Onderwijshuis of een medewerker zich jegens hem of haar heeft gedragen.

Artikel 3 – Interne klachtbehandeling

1. De klager neemt eerst contact op met de betrokken medewerker, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend per e-mail personeelszaken@onderwijshuis.nl

Artikel 4 – Vereisten en termijnen

De klacht bevat ten minste:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken medewerker(s).

Klachten worden slechts in behandeling genomen indien zij zijn ingediend binnen één jaar na het voorval, tenzij redelijkerwijs niet eerder mogelijk was.

Artikel 5 – Ontvangstbevestiging

Het Onderwijshuis bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.

Artikel 6 – Behandeling en hoorprocedure

1. De klacht wordt zorgvuldig, onafhankelijk en vertrouwelijk behandeld.
2. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is.

Artikel 7 – Externe klachtenfunctionaris

Indien de interne klachtbehandeling niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Voor Het Onderwijshuis is hiervoor mr. S.C. Veenhoff aangewezen, bereikbaar via info@ciskaveenhoff.nl.

Artikel 8 – Toezending aan beklagde

Aan degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken toegezonden.

Artikel 9 – Afhandeling en beslissing

De externe klachtenfunctionaris brengt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing uit en kan daarbij aanbevelingen doen aan Het Onderwijshuis.

Artikel 10 – Afhandelingstermijn

De klacht wordt afgehandeld binnen acht weken na ontvangst. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager schriftelijk door Het Onderwijshuis op de hoogte gebracht van de ingeschatte extra tijd die hiervoor nodig is. Ook zal Het Onderwijshuis een toelichting geven op het uitstel.

Artikel 11 – Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij de klachtbehandeling betrokken is, is verplicht tot geheimhouding.

Artikel 12 – Registratie

Het Onderwijshuis draagt zorg voor de registratie van klachten en bewaart deze tot maximaal één jaar na afhandeling.

Artikel 13 – Overgangsbepaling

Klachten die na vaststelling van deze regeling worden ingediend, worden overeenkomstig deze regeling behandeld.

Artikel 14 – Slotbepaling

Deze klachtenregeling is bijgewerkt in 2026 en treedt per direct in werking.