



KLACHTENREGELING ONDERWIJSGERELATEERDE KLACHTEN HET RHEDENS

Inhoudsopgave klachtenregeling

1. Uitleg klachtenregeling

2. Behandeling van klachten

Artikel 1 Begrippen

Artikel 2 Informele (voor)procedure

Artikel 3 Rol van de vertrouwenspersoon

Artikel 4 Indienen van een (formele) klacht

Artikel 5 Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

Artikel 6 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie en vertrouwelijkheid

Artikel 7 Afhandeling van een klacht

Artikel 8 Overige bepalingen

1. Uitleg klachtenregeling

Mogelijke klachtsituaties binnen Het Rhedens

Bij Het Rhedens werken leerlingen, onderwijsmedewerkers en andere betrokkenen dagelijks met elkaar samen. Het streven is natuurlijk dat alles goed gaat, maar er kunnen af en toe ook dingen misgaan. Leerlingen of onderwijsmedewerkers kunnen bijvoorbeeld ontevreden zijn over de manier waarop onderwijs wordt gegeven of over hoe zij worden behandeld. Daarom vindt Het Rhedens het belangrijk dat problemen al in een vroeg stadium worden besproken en op een goede manier worden opgelost.

Het Rhedens hecht veel waarde aan een veilige en gezonde leer- en werkomgeving. Daarbij wil Het Rhedens niets liever dan tevreden leerlingen en onderwijsmedewerkers, die in een prettige en vertrouwde omgeving kunnen leren en werken. Het Rhedens handhaaft daarom de orde, rust en veiligheid op school. Daar horen gedragsregels en een goede klachtenregeling bij, en maatregelen als het niet anders kan, maar altijd wordt eerst onderzocht of de klacht in onderling overleg kan worden opgelost.

Waar gaat de klachtenregeling wel en niet over?

Deze klachtenregeling gaat over klachten die te maken hebben met bijvoorbeeld het onderwijs en het pedagogisch klimaat binnen de school ("onderwijsgerelateerde klachten"). In deze regeling is een informele en – alleen als nodig – formele behandeling van klachten opgenomen.

Binnen Het Rhedens is er ook nog een andere klachtenregeling. Die regeling geldt als de klacht gaat over ongewenst gedrag, waarbij grenzen worden overtreden. De regeling voor klachten over ongewenst gedrag is [HIER](#) te vinden.

Klachtenregeling gaat niet over rechtspositie van leerlingen of medewerkers

Deze klachtenregeling gaat niet over andere regels waaraan leerlingen en medewerkers zich moeten houden. Denk voor leerlingen aan het niet mogen frauderen bij een toets. Natuurlijk kan het zijn dat een leerling het niet eens is met een beslissing daarover, maar deze regels zijn al uitgebreid vastgesteld in de Wet Voortgezet Onderwijs 2020, het leerlingenstatuut en de onderwijs- en examenregelingen.

Voor onderwijsmedewerkers zijn de regels, bijvoorbeeld bij een geschil over de arbeidsovereenkomst, al geregeld in de arbeidsovereenkomst, de arbeidswetgeving en de cao Voortgezet Onderwijs.

Afsluitend

Het Rhedens beoordeelt uiteindelijk of een klacht terecht is en hoe de klacht wordt afgehandeld, maar voorop staat dat zoveel mogelijk wordt geprobeerd om in onderling overleg tot een oplossing te komen.

Vragen over de klachtenregeling?

Bij vragen kan contact worden opgenomen met de mentor/coach, leerlingcoördinator, docent, afdelingsleider, directeur of de vertrouwenspersoon. Als zij niet verder kunnen helpen, kan de vraag ook worden gesteld via het directiesecretariaat van de locatie:

Het Rhedens De Tender – infodetender@hetrhedens.nl

Het Rhedens Dieren – infodieren@hetrhedens.nl

Het Rhedens Rozendaal – inforozendaal@hetrhedens.nl

Stappenplan klachtrecht

Heb je een klacht?

Informele (voor)procedure:

Heb je contact opgenomen met je mentor/coach, leerlingcoördinator, docent, afdelingsleider, directeur of de vertrouwenspersoon van jouw school?
Voor ouders van leerlingen: Is er contact opgenomen met (één van de) bovengenoemde personen?

Ja

Nee

Is het gelukt om tot een oplossing te komen?

Ja

Nee

Wil je een formele klacht indienen?

Ja

Nee

Neem eerst contact op met de mentor/coach, leerlingcoördinator, docent, afdelingsleider, directeur of de vertrouwenspersoon om te kijken of het probleem zonder formele klachtenbehandeling kan worden opgelost.

Als je klacht gaat over iets dat *niet* langer dan een jaar geleden is gebeurd, stuur dan een e-mail aan het directiesecretariaat

Het Rhedens De Tender – infodetender@hetrhedens.nl

Het Rhedens Dieren – infodieren@hetrhedens.nl

Het Rhedens Rozendaal – inforozendaal@hetrhedens.nl
en laat weten waarover je klacht gaat.

Betreft het een onderwijsgerelateerde klacht? De klacht wordt na de informele (voor)procedure extern behandeld.

Gaat je klacht over ongewenst gedrag? Dan wordt je klacht na de interne (voor)procedure intern behandeld door het bevoegd gezag. Als het nodig is laat het bevoegd gezag zich adviseren. Zie daarvoor de regeling: [klik hier](#).

Heb je een rechtspositionele klacht, bijvoorbeeld over een examenbeslissing of over een arbeidsrechtelijk aspect? Kijk dan in de andere regelingen voor de behandeling van een dergelijk bezwaar/klacht.

2. Behandeling van klachten

Artikel 1 – Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: scholengemeenschap Het Rhedens voor voortgezet onderwijs met drie locaties: Het Rhedens Dieren, Het Rhedens Rozendaal en Het Rhedens De Tender;
- b. bevoegd gezag: de bestuurder van Stichting Het Rhedens;
- c. klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een (minderjarige) leerling, (een lid van) de directie, een werknemer of een anderszins functioneel bij Het Rhedens betrokken persoon;
- d. beklaagde: een leerling, (een lid van) de directie, een werknemer of een anderszins functioneel bij Het Rhedens betrokken persoon tegen wie een klacht is ingediend;
- e. leerling: een leerling of een ouder/voogd/verzorger van een (minderjarige) leerling;
- f. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
- g. medewerker: werknemer of anderszins functioneel bij de school betrokken persoon.
- h. klachtencommissie: [Stichting Onderwijsgeschillen](#)

Artikel 2 – Informele (voor)procedure

1. Het heeft de voorkeur om de klacht in onderling overleg op te lossen.
2. Een leerling of medewerker die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene waarop de klacht/het probleem betrekking heeft, tenzij dit niet mogelijk is door de aard van het probleem.
3. Als dit contact niet tot een oplossing leidt of niet mogelijk is, dan kan de leerling of de medewerker het probleem ter oplossing voorleggen aan de mentor/coach, leerlingcoördinator, docent, afdelingsleider of directeur.
4. De leerling of medewerker kan over het probleem ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan kan de leerling of medewerker een klacht indienen bij het bevoegd gezag.

Artikel 3 – Rol van de vertrouwenspersoon

1. Er is zowel een interne als een externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon heeft een neutrale rol en is bijvoorbeeld niet de vertegenwoordiger/adviseur van de leerling of medewerker. De rol als vertrouwenspersoon wordt dus objectief ingevuld.
3. De vertrouwenspersoon kan de leerling of medewerker ondersteunen bij de procedure en gaat daarbij na of door een goed gesprek of met behulp van bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. Als dit niet mogelijk is, dan kan de vertrouwenspersoon de verdere procedure uitleggen aan de leerling of de medewerker.
5. De vertrouwenspersoon adviseert het bevoegd gezag als signalen daartoe aanleiding geven.

6. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Er geldt geen geheimhouding ten opzichte van politie en justitie.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 – Indienen van een (formele) klacht

1. De leerling of medewerker kan een klacht indienen bij de contactpersoon via het e-mailadres van het directiesecretariaat van de locatie:
Het Rhedens De Tender – infodetender@hetrhedens.nl
Het Rhedens Dieren – infodieren@hetrhedens.nl
Het Rhedens Rozendaal – inforozendaal@hetrhedens.nl
2. De contactpersoon bevestigt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen tien schooldagen, de ontvangst van de (volledige) klacht. Daarbij informeert de contactpersoon de leerling of medewerker over de geldende procedure bij de [Stichting Onderwijsgeschillen](#).
3. De genoemde termijnen worden tijdens de schoolvakanties opgeschort.
4. De contactpersoon gaat na of de informele (voor)procedure is gevolgd en of een oplossing via die informele (voor)procedure alsnog mogelijk is.
5. De leerling of medewerker kan de klacht eventueel ook rechtstreeks indienen bij de [Stichting Onderwijsgeschillen](#).
6. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De naam van de beklaagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - d. De datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. Stukken (zoals e-mails of (digitale) documenten) die op de klacht betrekking hebben;
 - f. De dagtekening en de ondertekening van de klacht.
7. De klacht dient binnen een jaar na de gebeurtenis te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

Artikel 5 – Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

1. Als het niet is gelukt om tot een onderlinge oplossing via de informele (voor)procedure van artikel 2 te komen, dan wordt de klacht op verzoek van klager formeel in behandeling genomen.
2. Het bevoegd gezag heeft de school aangesloten bij de [Stichting Onderwijsgeschillen](#).
3. De klacht wordt behandeld volgens [het reglement van de Stichting Onderwijsgeschillen](#).
4. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde, zoals een jurist. De klager en

de beklaagde dragen de daaraan verbonden kosten zelf, tenzij het bevoegd gezag om bijzondere redenen anders beslist.

5. Als de klacht (direct) bij de klachtencommissie wordt ingediend, dan kan de klachtencommissie ook besluiten om de klacht eerst toe te zenden aan het bevoegd gezag, om te proberen in onderling overleg tot een oplossing te komen.
6. De klachtencommissie kan ook besluiten om de mogelijkheid van mediation aan te bieden.
7. De klachtencommissie onderzoekt en behandelt de klacht en brengt het advies uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 6 - Informatieverstrekking aan de klachtencommissie en vertrouwelijkheid

1. Onderwijsmedewerkers zijn verplicht informatie te verstrekken als de klachtencommissie hierom vraagt. Zij moeten over dit verzoek en over de informatie vertrouwelijkheid in acht nemen. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag.
2. Betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens met een vertrouwelijk karakter, tenzij de informatie door een wettelijke verplichting of uit noodzaak moet worden gedeeld.

Artikel 7 – Afhandeling van een klacht

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie informeert het bevoegd gezag de betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd of hij het oordeel van de klachtencommissie volgt en welke maatregelen genomen worden.
2. Bij afwijking van bovengenoemde termijn laat het bevoegd gezag dit weten en legt daarbij uit waarom er niet binnen de reguliere termijn een beslissing kan worden genomen. Ook laat het bevoegd gezag weten binnen welke termijn de beslissing zal volgen.

Artikel 8 - Overige bepalingen

1. Als de klacht betrekking heeft op het bevoegd gezag, dan wordt de klacht behandeld en afgehandeld door de Raad van Toezicht. Op de toepasselijke plekken in deze regeling moet dan in plaats van bevoegd gezag de Raad van Toezicht worden gelezen.
2. De regeling is vastgesteld na instemming van de medezeggenschapsraad en wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd.

De regeling is vastgesteld op 25-03-2025 door de directie, instemming door de GMR op 07-04-2025.