



KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG 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

Artikel 6 Vertrouwelijkheid

Artikel 7 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 ten aanzien van ongewenst gedrag, waarbij grenzen worden overschreden. Ongewenst gedrag kan zijn: ongepaste opmerkingen, pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld. De normen staan bijvoorbeeld in de Integriteitscode, Veiligheidsbeleid en het Leerlingenstatuut. 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 bijvoorbeeld het onderwijs of over het pedagogisch klimaat binnen de school. De klachtenregeling voor deze onderwijsgerelateerde klachten is [HIER](#) te vinden.

Klachtenregeling gaat niet over de 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, afdellingsleider, directeur of de vertrouwenspersoon van jouw school?

Voor ouders van (minderjarige) leerlingen: Is er contact opgenomen met (één van de) bovengenoemde personen?

Ja

Nee

Is het gelukt om tot een oplossing te komen?

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.

Wil je een formele klacht indienen?

Ja

Nee

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? Kijk dan in de regeling [\[klik hier\]](#). De klacht wordt na de informele (voor)procedure extern behandeld.

Gaat je klacht over ongewenst gedrag? Dan wordt je klacht na de informele (voor)procedure intern behandeld door het bevoegd gezag (bestuurder). Als het nodig is laat het bevoegd gezag zich adviseren.

Heb je een andere (rechtspositionele) klacht, bijvoorbeeld over een examenbeslissing of over de arbeidsovereenkomst? 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. beklagde: 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.

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 klacht kan worden ingediend bij de contactpersoon van Het Rhedens 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 klacht bevat in elk geval:
 - De naam en het adres van de klager;
 - De naam en hoedanigheid van degene over wie wordt geklaagd;
 - Een duidelijke en voldoende concrete omschrijving van de feiten en de omstandigheden die volgens de klager aan de hand zijn;
 - Een duidelijke omschrijving van de periode waarin de feiten en de omstandigheden zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - Een duidelijke omschrijving waarom volgens de klager met die feiten en omstandigheden normen of grenzen zijn overtreden;
 - Eventuele stukken (e-mails of andere (digitale) documenten) waarop de klacht betrekking heeft;
 - Ondertekening door de klager en de datum.
3. Als informatie uit lid 2 ontbreekt, stelt de contactpersoon de leerling of medewerker in de gelegenheid om de klacht aan te vullen.
4. De contactpersoon bevestigt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 schooldagen, de ontvangst van de (volledige) klacht. Ook zorgt de contactpersoon ervoor dat de juiste behandeling in gang wordt gezet en informeert de leerling of medewerker over de geldende procedure en verdere behandeling.
5. De beklaagde wordt op een begrijpelijke manier geïnformeerd over de inhoud van de klacht.
6. De contactpersoon gaat altijd na of de informele (voor)procedure is gevolgd of dat een oplossing via die weg alsnog mogelijk is.
7. Als geen gebruik wordt gemaakt van de informele (voor)procedure of als het probleem hiermee niet is opgelost, dan wordt de klacht ter verdere behandeling en afhandeling doorgestuurd naar het bevoegd gezag.
8. De contactpersoon informeert alle betrokkenen over het verdere verloop van de behandeling van de klacht.
9. Een klacht dient binnen een jaar na de gebeurtenis te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders besluit.

10. De leerling of medewerker dient rechtstreeks in zijn of haar belang te zijn getroffen. Het is dus niet mogelijk om de klacht voor iemand anders in te dienen, tenzij het gaat om een ouder/verzorger/voogd.
11. De klacht kan niet anoniem worden ingediend.
12. De genoemde termijnen worden tijdens de schoolvakanties opgeschort.

Artikel 5 – Behandeling van een klacht

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. De klacht wordt door het bevoegd gezag behandeld en afgehandeld.
3. Het staat het bevoegd gezag altijd vrij om, met of zonder dat een concrete klacht is ingediend, een signaal of klacht te onderzoeken, eventueel met behulp van een externe onderzoeker.
4. Het bevoegd gezag kan zich laten adviseren, afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht.
5. Als de klager en de beklagde het hiermee eens zijn, dan kan het onderzoek worden opgeschort in afwachting van een (alsnog) in te stellen informeel traject. Dit kan bijvoorbeeld mediation zijn.
6. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunten mondeling of schriftelijk toe te lichten. Klager en beklagde worden gezamenlijk gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders beslist, bijvoorbeeld vanwege de aard of de ernst van de klacht.
7. Van het horen kan worden afgezien als:
 - a. De klacht volgens het bevoegd gezag “kennelijk ongegrond” is, dus duidelijk niet tot toewijzing kan leiden;
 - b. De klager en beklagde hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - c. De klager en de beklagde niet binnen de gestelde termijn verklaard hebben gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde, zoals een jurist. De klager en de beklagde dragen de daaraan verbonden kosten zelf, tenzij het bevoegd gezag om bijzondere redenen anders beslist.
9. Na afronding van het onderzoek door het bevoegd gezag handelt het bevoegd gezag de klacht binnen acht weken na ontvangst van de klacht schriftelijk af.
10. Deze termijn kan één keer gemotiveerd worden verlengd met maximaal acht weken.
11. Het bevoegd gezag kan tijdelijke maatregelen nemen gedurende de behandeling van de klacht.
12. De genoemde termijnen worden tijdens de schoolvakanties opgeschort.
13. De betrokkenen worden schriftelijk in kennis gesteld van de afhandeling van de klacht. Hierin is

beschreven hoe de klacht is afgehandeld en het oordeel van het bevoegd gezag.

Artikel 6 - Vertrouwelijkheid

1. 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.
2. De vertrouwelijke gegevens worden bewaard op een plaats die alleen toegankelijk is voor de contactpersoon en het bevoegd gezag.

Artikel 7 - 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 van de GMR op 07-04-2025.