



*Stichting Baasis  
Stationsweg 17a  
9471 GJ Zuidlaren*

*T. 050 409 69 20*

*info@stichtingbaasis.nl  
www.stichtingbaasis.nl*

*Bestuursnr. 41851  
Brinnr. AE45*

# Klachtenregeling

Januari 2022

## Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i> .....	3
<i>Klachtenregeling</i> .....	4
Artikel 1: Begripsbepalingen .....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling .....	5
Artikel 5: Het indienen van een klacht .....	5
Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	5
Artikel 7: De klachtencommissie .....	6
Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	6
Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op advies van de klachtencommissie .....	6
Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan .....	6
Artikel 11: Vertrouwelijkheid .....	7
Artikel 12: Evaluatie .....	7
Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling .....	7
Artikel 14: Overige bepalingen.....	7

Instemming GMR	Maart 2022
Vaststelling directeur-bestuurder	Januari 2022

## Inleiding

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Het bevoegd gezag van Stichting Baasis stelt met instemming van de GMR de volgende klachtenregeling vast.

## Klachtenregeling

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- School: een school vallende onder Stichting Baasis.
- Bevoegd gezag: de directeur-bestuurder.
- Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust.
- Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7.
- Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan.
- Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3.
- Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
- Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

### Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Indien dat contact ook niet tot een oplossing leidt, kan de klager contact opnemen met een (externe) vertrouwenspersoon en het probleem voorleggen.
4. Als daarmee het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag.
5. Als daarmee het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de GMR ten minste één (externe) vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Op iedere school is een vertrouwenspersoon werkzaam.
3. Voor onze stichting is één externe vertrouwenspersoon werkzaam.
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een werknemer van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of een vermoeden van kindermishandeling.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de contactgegevens van de klachtencommissie, de namen en de bereikbaarheidsgegevens van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn, door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen en op de website van Stichting Baasis.

#### Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. de naam en het adres van de betrokken school;
  - d. een omschrijving van de klacht;
  - e. de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - f. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - g. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag, als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie of het bevoegd gezag, afhankelijk van waar de klacht is ingediend, bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

#### Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager een klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt klager en verweerder welke stappen gezet gaan worden om de klacht af te handelen. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

### Artikel 7: De klachtencommissie

Indien het voortraject klachtindiening (artikel 2) het probleem niet oplost kan de klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag. Indien dat het probleem niet oplost kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Er is één klachtencommissie voor alle scholen van stichting Baasis, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Stichting Baasis heeft de scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht  
T: 030 - 280 95 90  
E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, is het reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

### Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag, zijn verplicht om de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag.

### Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee, of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. De eventuele verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed, aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

### Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de GMR terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is bevonden en over de eventuele maatregelen die hij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De Raad van Toezicht wordt jaarlijks op de hoogte gehouden van het aantal klachten dat is ingediend.

### Artikel 11: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkenen niet meer onder de werking van de klachtenregeling vallen.

### Artikel 12: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de GMR en de vertrouwenspersoon geëvalueerd.

### Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de (externe) vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

### Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Baasis'.
3. Deze regeling treedt in werking op de datum van definitieve vaststelling.