

Klachtenregeling Stichting IBA



STICHTING IBA

Februari 2026

1. Inleiding

Stichting Islamitisch Basisonderwijs Amsterdam (IBA) streeft naar een veilige en respectvolle leeromgeving voor alle leerlingen, ouders en medewerkers. Indien er klachten zijn over het gedrag, beslissingen of nalatigheid van medewerkers of het bestuur, kan een klacht schriftelijk worden ingediend.

Dit document beschrijft de procedure van de klachtenregeling conform de wettelijke eisen.

2. Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de scholen van Stichting IBA, inclusief klachten over:

- Agressie, geweld en seksuele intimidatie
- Discriminatie en pesten
- Gedrag of beslissingen van medewerkers
- Beslissingen van het schoolbestuur
- Nalaten van verplichtingen door medewerkers of het bestuur

3. Stappen in de klachtenprocedure

1. Bespreking met de betrokken medewerker

De klacht wordt in eerste instantie besproken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, met inachtneming van de gedragscode. Dit gebeurt uiterlijk binnen vijf werkdagen na de gedraging of het besluit. Veel klachten kunnen in onderling overleg worden opgelost

2. Gesprek met de schooldirecteur

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de schooldirecteur. Een uitnodiging voor een gesprek vindt plaats.

- Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen
- Uitnodiging tot gesprek binnen 10 werkdagen
- Afronding (Schriftelijke terugkoppeling en oplossing) binnen 20 werkdagen na ontvangst

3. Overleg met de dagelijks bestuurder

Wanneer de directie geen oplossing biedt, kan de klacht worden doorgestuurd naar de dagelijks bestuurder. Dit gaat via de directeur binnen 10 werkdagen na stap 2.

4. Escalatie naar het algemeen bestuur

Indien er geen oplossing wordt gevonden, kan de klacht worden voorgelegd aan het algemeen bestuur. Dit gaat via de dagelijks bestuurder en vindt plaats binnen 15 werkdagen na stap 3.

De termijnen genoemd bij stap 1 t/m 4 hebben een mogelijkheid tot verlenging met motivering bij complexere zaken.

5. De geschillencommissie

Indien het algemeen bestuur geen oplossing biedt of de klager het

niet eens is met de uitkomst, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Onderwijs.

Meer informatie: www.onderwijsgeschillen.nl. De Geschillencommissie onderwijs houdt als termijn 1 jaar na gedraging aan.

4. Vertrouwenspersoon

De interne en externe vertrouwenspersoon is op elk moment in het proces benaderbaar voor advies en begeleiding.

De externe vertrouwenspersoon via de Arbodienst is **uitsluitend** beschikbaar voor medewerkers. Ouders en leerlingen kunnen zich wenden tot de interne vertrouwenspersoon

4.1 Interne vertrouwenspersoon

Elke school heeft een eigen interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon wordt genoemd in de schoolgids.

4.2 Externe vertrouwenspersoon via de Arbodienst

In de bijlage treft u de flyer van de externe vertrouwenspersoon

- Telefonisch: 088 – 032 2430
- E-mail: vertrouwenspersoon@offcourse.nl (vermelding naam en telefoonnummer)
- Binnen 24 uur (op werkdagen) vindt een telefonisch gesprek plaats
- Indien gewenst, kan op korte termijn een fysieke afspraak op locatie in de buurt gepland worden

5. Termijn voor indienen klacht

Volgens de wet moet een klacht binnen een redelijke termijn worden ingediend. Bij stichting IBA kiezen we ervoor dat de klacht binnen één jaar na de gedraging of beslissing ingediend kan worden

6. Informatie en transparantie

- De klachtenregeling wordt opgenomen in het schoolplan en de schoolgids. Of er wordt verwezen naar dit document.
- De medezeggenschapsraad heeft instemmingsrecht over de klachtenregeling, maar hoeft niet verplicht geïnformeerd te worden over individuele klachten.
- Op elke school is een exemplaar van de klachtenregeling ter inzage beschikbaar.

7. Toegankelijkheid

Voor ouders of verzorgers die moeite hebben met de Nederlandse taal wordt ondersteuning aangeboden. Waar nodig zorgen wij voor vertalingen of uitleg van de klachtenprocedure in eigen taal, indien mogelijk.

8. Evaluatie en borging

De ingediende klachten worden jaarlijks geanalyseerd op aard, frequentie en uitkomst. Deze analyse wordt besproken in het teamoverleg en meegenomen in de beleidsvorming, met als doel structurele verbeteringen in de organisatie door te voeren.

9. Flowchart Klachtenprocedure

Op de volgende pagina de klachtenregeling schematisch weergegeven.

KLACHTENREGELING



STICHTING IBA

De klacht wordt besproken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, met inachtneming van de gedragscode

1

MEDEWERKER

BINNEN 5 WERKDAGEN NA DE GEDRAGING OF BESLUIT

DIRECTIE

- ONTVANGSTBEVESTIGING BINNEN 5 WERKDAGEN
- UITNODIGING TOT GESPREK BINNEN 10 WERKDAGEN
- AFRONDING (SCHRIFTELIJKE TERUGKOPPELING EN OPLOSSING) BINNEN 20 WERKDAGEN NA ONTVANGST

2

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klacht **schriftelijk** worden ingediend bij de schooldirecteur. Een gesprek volgt met de directie van de school.

Wanneer de directie geen oplossing biedt, kan de klacht worden doorgestuurd naar de dagelijks bestuurder. Dit gaat via de directeur.

3

DAGELIJKS BESTUUR

BINNEN 10 WERKDAGEN NA STAP 2

ALGEMEEN BESTUUR

BINNEN 15 WERKDAGEN NA STAP 3

4

Indien er geen oplossing wordt gevonden, kan de klacht worden voorgelegd aan het algemeen bestuur. Dit gaat via de dagelijks bestuurder.

Indien het algemeen bestuur geen oplossing biedt of de klager het niet eens is met de uitkomst, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Onderwijs

5

GESCHILLEN COMMISSIE

1 JAAR NA GEDRAGING



**De vertrouwenspersoon
is er voor jou**

De vertrouwenspersoon is er voor jou

Heb je op de werkvloer iets vervelends meegemaakt of ongewenst gedrag ervaren? Of heb je iets meegemaakt dat voor je gevoel niet door de beugel kan? Aarzel dan niet om contact op te nemen met onze vertrouwenspersoon (ook als je twijfelt!).

Denk hierbij aan pestgedrag, (seksuele) intimidatie, agressie en discriminatie, maar ook vermoeden van fraude, corruptie of machtsmisbruik kun je melden.



Pesten



**(Seksuele)
intimidatie**



**Agressie
en geweld**



**Discriminatie en
machtsmisbruik**

Onze vertrouwenspersoon neemt binnen 24 uur (op werkdagen) telefonisch contact met je op.
Liever op korte termijn een fysieke afspraak op locatie in de buurt?
Dat is ook mogelijk.

De vertrouwenspersoon is gemakkelijk te bereiken:



vertrouwenspersoon@offcourse.nl



088 – 032 2430