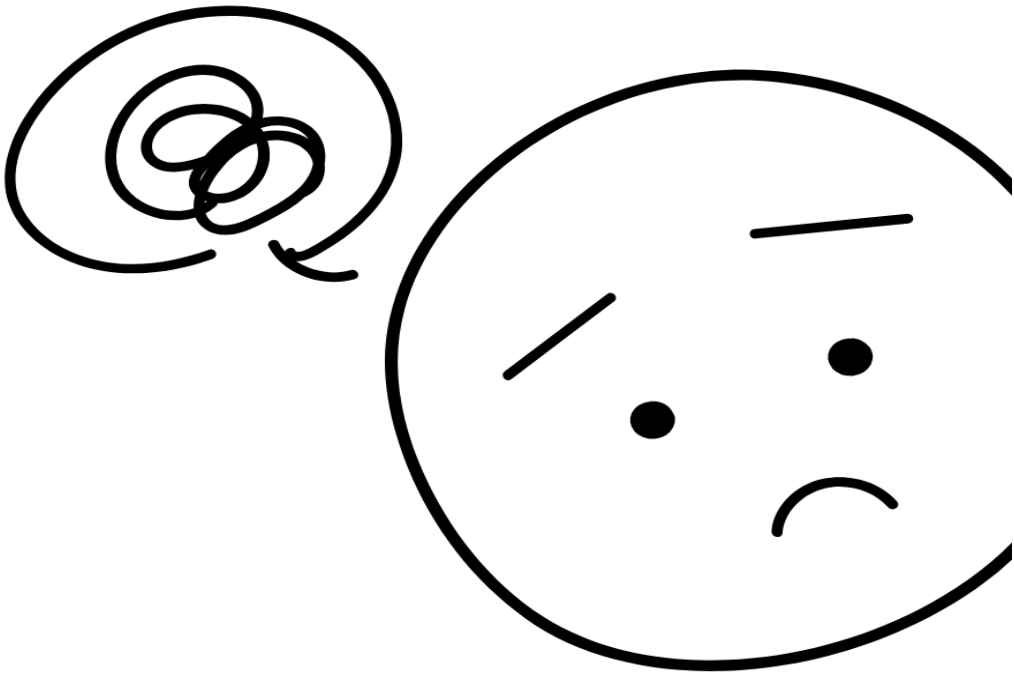


KLACHTEN REGELING

STICHTING IQRA

Voor ouders, leerlingen, medewerkers en andere betrokkenen

Stichting Islamitisch Onderwijs
Terwestenstraat 105
2525 GG Den Haag
070-3 88 79 15
www.stichtingiqra.nl
directie@stichtingiqra.nl

KLACHTENREGELING

Stichting Iqra 2026

Voor ouders, leerlingen, medewerkers en andere betrokkenen

Ouders: snel weten welke stap u kunt zetten?
Wil je snel weten welke stap je kunt zetten? Klik hier 👉 klachten om de klachtenprocedure te openen.

Deze uitgebreide regeling geeft daarnaast alle routes, rollen, formele stappen en bijzondere situaties weer. De A4 is een snelle wegwijzer; deze volledige regeling is leidend voor de inhoud en afhandeling van klachten.

BELANGRIJK
Je hoeft niet altijd alle stappen achter elkaar te doorlopen. Als de aard of ernst van de klacht zich daartegen verzet, kun je een stap overslaan. Een formele klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij het bevoegd gezag (Stichting Iqra) of bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

1. Waarvoor is deze klachtenregeling?

Stichting Iqra wil dat zorgen en klachten zorgvuldig, toegankelijk en vertrouwelijk worden behandeld. Veel problemen kunnen worden opgelost door tijdig met elkaar in gesprek te gaan. Als dat niet lukt, niet passend is of de klacht ernstig is, kan een formele klachtenroute worden gevolgd.

Deze regeling geldt voor de scholen van Stichting Iqra en is bedoeld voor (ex-)leerlingen, ouders/verzorgers, medewerkers, directie, bestuur en andere personen of organen die functioneel bij de school of stichting betrokken zijn.

Een klacht kan gaan over een gedraging, een beslissing of juist het uitblijven daarvan door iemand die functioneel bij de school of stichting betrokken is.

2. Welke route past bij de klacht?

Voor de meeste klachten kan de algemene route uit de klachtenprocedure van Stichting Iqra worden gevolgd. Hierin staat stap voor stap bij wie ouders en verzorgers terechtkunnen met een klacht en welke vervolgstappen mogelijk zijn als een klacht niet wordt opgelost. Bekijk hiervoor de klachtenprocedure.

Niet iedere klacht volgt precies dezelfde route. Afhankelijk van het onderwerp, de ernst van de klacht of wettelijke verplichtingen kan een andere eerste stap of een bijzondere route gelden.
In onderstaande tabel staat per soort klacht welke route passend is en welke bijzonderheden daarbij gelden:

Soort klacht	Voorbeelden	Eerste passende route	Daarna / bijzonderheden
Onderwijs en begeleiding	methode, programma, toetsing, beoordeling, begeleiding	betrokken medewerker → directeur	klachtenfunctionaris → bestuur → LKC
Schoolorganisatie en communicatie	beleid, communicatie, organisatie, schoolbijdrage, inzet extra hulp	directeur	klachtenfunctionaris → bestuur → LKC

Ongewenst gedrag en sociale veiligheid	pesten, agressie, geweld, discriminatie, racisme, grensoverschrijdend gedrag	betrokken medewerker of directeur, tenzij dit niet passend/veilig is	vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris; bij ernstige signalen ook vertrouwensinspecteur; bestuur/LKC mogelijk
Ernstige situaties / mogelijk seksueel misdrijf	mogelijk seksueel misdrijf door een met taken belaste persoon jegens een minderjarige leerling	medewerker meldt direct bij het schoolbestuur	bestuur overlegt direct met vertrouwensinspecteur; bij redelijk vermoeden volgt aangifte
Huiselijk geweld / kindermishandeling	signalen in de thuissituatie of omgeving van het kind	professionele meldcode	dit is een andere route dan de meld-, overleg- en aangifteplicht bij seksuele misdrijven op school

3. Klachten indienen als medewerker

Ook medewerkers vallen onder deze klachtenregeling. Een medewerker kan een klacht indienen over gedragingen, beslissingen of nalaten van een medewerker, directielid, het bevoegd gezag of een andere functioneel betrokken persoon of orgaan.

PRAKTISCHE ROUTE VOOR MEDEWERKERS

1. Bespreek de klacht met de betrokken persoon, als dat veilig en passend is.
2. Leg de klacht voor aan de directeur als deze niet is opgelost.
3. Gaat de klacht over de directeur, of is deze route niet passend? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris, externe vertrouwenspersoon of rechtstreeks met het bestuur.
4. Een formele klacht kan worden ingediend bij het bestuur of rechtstreeks bij de LKC.

Externe vertrouwenspersoon voor medewerkers

Medewerkers kunnen voor vertrouwelijke ondersteuning terecht bij de externe vertrouwenspersoon via Paradigma. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van Stichting Iqra.

Organisatie: Paradigma
Contactgegevens: volgen binnenkort. Tot die tijd kunnen medewerkers voor de contactgegevens terecht bij de klachtenfunctionaris van Stichting Iqra via Hayat@stichtingiqra.nl.

Bij klachten over sociale veiligheid, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie of geweld kan een medewerker ook de externe vertrouwenspersoon raadplegen. Bij een mogelijk seksueel misdrijf door een met taken belaste persoon jegens een minderjarige leerling geldt voor medewerkers een directe wettelijke meldplicht aan het schoolbestuur. Voor bijzondere situaties geldt daarnaast de route zoals opgenomen in hoofdstuk 2.

LET OP: ARBEIDSGESCHIL OF MISSTAND

Niet ieder personeelsvraagstuk valt onder deze klachtenregeling. Een arbeidsrechtelijk geschil over bijvoorbeeld arbeidsvoorwaarden, rechtspositie of een formeel werkgeversbesluit kan een andere bezwaar-, beroeps- of geschillenroute hebben. Een vermoeden van een maatschappelijke misstand of inbreuk op het Unierecht kan onder de klokkenluidersregeling vallen. De medewerker wordt zo nodig naar de juiste procedure verwezen.

4. Ondersteuning bij een klacht

Wie vragen heeft over een klacht of niet goed weet welke route passend is, kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Stichting Iqra. De klachtenfunctionaris luistert, helpt de klacht te ordenen, geeft informatie over de mogelijke route en bespreekt mogelijke vervolgstappen.

De klachtenfunctionaris beslist niet over de gegrondheid van een formele klacht.

Klachtenfunctionaris: Hayat Asrikah
E-mail: Hayat@stichtingiqra.nl

5. Een formele klacht indienen

Het bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst en reageert binnen vijf werkdagen op de klacht met informatie over de verdere behandeling en vervolgstappen. Als het bestuur de klacht zelf behandelt, informeert het de klager en verweerder over de stappen die worden gezet. Leidt de behandeling niet tot een oplossing, dan kan de klager de klacht alsnog bij de LKC indienen. Als het bestuur de klacht niet zelf behandelt, verwijst het de klager naar de LKC.

Wat moet in een schriftelijke klacht staan?

- naam en adres van de klager;
- naam van de verweerder en naam en adres van de school waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht en de datum of periode waarop deze betrekking heeft;
- afschriften van relevante stukken die op de klacht betrekking hebben;
- de datum (dagtekening).

De klacht wordt in beginsel binnen één jaar na de gedraging of beslissing ingediend. De LKC kan hiervan afwijken; als de klacht bij het bestuur is ingediend en het bestuur deze zelf afhandelt, kan ook het bestuur anders beslissen. De klager mag zich laten bijstaan door een gemachtigde.

Indienen bij Stichting Iqra

Bevoegd gezag: Stichting Iqra
Bestuurder: Faried Walidin
E-mail: directie@stichtingiqra.nl
Adres: Terwestenstraat 105, 2525 GG Den Haag

6. Behandeling door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Stichting Iqra is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van Onderwijsgeschillen. De samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten en de termijnen worden bepaald door het actuele Reglement van de LKC.

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht
Telefoon: 030 - 280 95 90
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

WAT GEBEURT ER NA EEN ADVIES VAN DE LKC?

Het bestuur deelt binnen vier weken na ontvangst van het advies schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, verweerder, directeur van de betrokken school en de LKC of het het oordeel over de gegrondheid deelt en of maatregelen worden genomen. Deze termijn kan gemotiveerd met maximaal vier weken worden verlengd.

7. Ernstige zorgen en wettelijke meldroutes

Mogelijk seksueel misdrijf: meld-, overleg- en aangifteplicht

Voor mogelijk seksuele misdrijven gelden specifieke wettelijke stappen wanneer het gaat om een mogelijk seksueel misdrijf door een met taken belaste persoon van de school tegen een minderjarige leerling.

DE WETTELIJKE ROUTE

1. Een medewerker die hiervan kennis krijgt, meldt dit onverwijld rechtstreeks bij het schoolbestuur. Alleen melden bij een directeur of vertrouwenspersoon is niet voldoende.
2. Het schoolbestuur treedt direct in overleg met de vertrouwensinspecteur.
3. De vertrouwensinspecteur en het bestuur beoordelen of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
4. Bij een redelijk vermoeden doet het schoolbestuur aangifte bij de politie.
5. Als aangifte wordt gedaan, informeert het bestuur de betrokkenen zoals wettelijk voorgeschreven.

Deze meld-, overleg- en aangifteplicht is niet hetzelfde als de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Bij twijfel over seksuele intimidatie of mogelijk seksueel misbruik kan contact worden opgenomen met de vertrouwensinspecteur.

Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling handelen medewerkers volgens de geldende meldcode en het bijbehorende afwegingskader van de school. Deze route staat naast de klachtenregeling.

8. Zorgvuldige behandeling, hoor en wederhoor en vertrouwelijkheid

- Klachten worden zorgvuldig en zo vertrouwelijk mogelijk behandeld.
- De klager en degene over wie wordt geklaagd krijgen bij een formele behandeling de gelegenheid hun kant van het verhaal te geven, passend bij de gekozen procedure.
- Informatie over een klacht wordt alleen gedeeld met personen die deze voor de behandeling of op grond van een wettelijke taak nodig hebben.
- Iedereen die bij de indiening en behandeling van een klacht betrokken is, houdt vertrouwelijkheid in acht. Die verplichting blijft ook na afloop van de betrokkenheid bestaan.
- Personeelsleden en het bevoegd gezag verstrekken informatie die de LKC voor de behandeling vraagt en gaan vertrouwelijk om met dat verzoek en die informatie.

9. Klachten gebruiken om te leren en verbeteren

Stichting Iqra kijkt niet alleen naar de afhandeling van een individuele klacht, maar ook naar signalen en patronen die aanleiding kunnen geven tot verbetering van beleid, veiligheid, communicatie of organisatie. Daarbij worden persoonsgegevens niet breder gedeeld dan noodzakelijk.

De werking van deze klachtenregeling en de bereikbaarheid van de betrokken functionarissen worden periodiek gecontroleerd. De formele klachtenregeling wordt conform de geldende afspraken geëvalueerd en waar nodig, met inachtneming van de medezeggenschapsregels, geactualiseerd.

10. Openbaarheid en vindbaarheid

Stichting Iqra zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de gegevens van de LKC en de namen en bereikbaarheid van de relevante contact- en vertrouwenspersonen voldoende bekend en toegankelijk zijn. De informatie wordt in ieder geval via de schoolgidsen en de websites van de scholen en de stichting beschikbaar gesteld.

VOOR OUDERS: SNEL NAAR HET STAPPENPLAN

Op de website van Stichting Iqra staat naast deze volledige regeling ook de korte A4 “Heb je een klacht? Zo gaan we daar binnen Stichting Iqra mee om!”.

11. Wanneer geldt een andere procedure?

Sommige onderwerpen kennen een eigen wettelijke of gespecialiseerde procedure. In dat geval wordt de klacht of het geschil via die route behandeld. Voorbeelden zijn bepaalde geschillen over passend onderwijs, arbeidsrechtelijke procedures en meldingen die onder een klokkenluidersregeling vallen. Stichting Iqra verwijst de betrokkene zo nodig naar de passende route.

12. Contactgegevens in één overzicht

Wie	Waarvoor	Contact
Directeur van de school	klacht of zorg die binnen de school besproken kan worden	via de administratie van de eigen school
Klachtenfunctionaris Stichting Iqra	route, verheldering en ondersteuning	Hayat Asrikah | Hayat@stichtingiqra.nl
Bestuur Stichting Iqra	formele klacht bij het bevoegd gezag	Faried Walidin | directie@stichtingiqra.nl
Vertrouwenspersonen As-Soeffah	vertrouwelijke opvang en ondersteuning	Juf Magda | magda@as-soeffah.nl Meester Moad | moad@as-soeffah.nl
Vertrouwenspersoon Al-Qoeba	vertrouwelijke opvang en ondersteuning	Juf Brigitta | Brigitta@alqoeba.nl
Vertrouwenspersoon voor personeel	Ondersteuning bij situaties rondom ongewenst gedrag, integriteitskwesties, grensoverschrijdend gedrag, vertrouwelijke zorgen of andere arbeidsgerelateerde meldingen.	
Vertrouwensinspecteur	ernstige veiligheidssituaties, o.a. seksueel misbruik/intimidatie, geweld, discriminatie	0900 - 111 3 111 | werkdagen 08.00-17.00

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	onafhankelijke formele klachtenbehandeling	030 - 280 95 90 | info@onderwijsgeschillen.nl | www.onderwijsgeschillen.nl

Deze klachtenregeling is opgesteld in aansluiting op de Uniforme modelklachtenregeling (april 2021) en de procedure van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Voor de behandeling door de LKC geldt steeds het actuele Reglement van de LKC.

Vastgesteld door het bevoegd gezag op: 02-10-2026

Instemming/medezeggenschap conform geldende regels: 28 september 2026

Versie: 2026