



Klachtenregeling Stichting Volare

Januari 2026

Vastgesteld door het bevoegd gezag van Stichting Volare met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad.

Inwerkingtreding: 1 januari 2026

Evaluatie: uiterlijk december 2029

Artikel 1 – Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: de scholen vallend onder Stichting Volare.
2. Bevoegd gezag: Stichting Volare.
3. Directie: degene(n) die onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school voeren.
4. Klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs, ondergebracht bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).
5. Klager: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger, personeelslid, directielid, lid van het bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
6. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3.
7. Verweerder: degene tegen wie de klacht is gericht.
8. Klacht: gedraging of beslissing (of het nalaten daarvan) waartegen de klacht is gericht.

Artikel 2 – Voortraject klachtindiening

1. De klager tracht het probleem eerst te bespreken met degene die het betreft, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, wordt het probleem voorgelegd aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan zich in dit stadium wenden tot de vertrouwenspersoon.
4. Indien het probleem niet wordt opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie (zie artikel 5 van deze klachtenregeling).

Artikel 3 – Vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt, na overleg met de GMR, ten minste twee interne vertrouwenspersonen en één externe vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en functioneert niet in een hiërarchische relatie tot

medewerkers van de school.

4. De vertrouwenspersoon onderzoekt of bemiddeling mogelijk is.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij de indiening en behandeling van een klacht.
6. De interne 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 met bijvoorbeeld de externe vertrouwenspersoon.
7. De vertrouwenspersoon bewaart geheimhouding, behalve bij vermoedens van een zedendelict of kindermishandeling (meldplicht conform WPO/WVO/WEC en Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling).
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.
10. Deze klachtenregeling staat los van de regeling voor het melden van vermoedens van misstanden conform de Wet bescherming Klokkenluiders. De vertrouwenspersoon verwijst een melder indien nodig naar de juiste procedure.

Artikel 4 – Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag publiceert deze regeling, de contactgegevens van de klachtencommissie en de vertrouwenspersonen in de schoolgids en op de website van de stichting en scholen.

Artikel 5 – Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of digitaal (per beveiligde e-mail of via een online formulier) worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. naam van verweerder en de betrokken school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop deze betrekking heeft;
 - d. relevante stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht wordt in beginsel binnen één jaar na de gedraging of beslissing 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 en de verweerder kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd door bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend).

Artikel 6 – Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen of deze doorverwijzen naar de klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling door het bevoegd gezag, kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
4. Een klacht over het persoonlijk optreden van de directeur-bestuurder wordt behandeld door de voorzitter van het toezichthoudend deel van het bestuur.

Artikel 7 – De externe klachtencommissie

Er is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoek en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Stichting Volare is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs, ondergebracht bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). 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 Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing.

Het Reglement van deze commissie is te raadplegen via:

www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Artikel 8 – Informatieverstrekking

Medewerkers en bestuursleden van de stichting zijn verplicht de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken met inachtneming van de vertrouwelijkheid en de AVG.

Artikel 9 – Beslissing bevoegd gezag

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag schriftelijk en gemotiveerd mede aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie of het oordeel van de klachtencommissie deelt en welke maatregelen worden genomen.

Indien verlenging nodig is, wordt dit met redenen omkleed en aan alle betrokkenen gemeld.

Artikel 10 – Informeren (G)MR

Het bevoegd gezag informeert de (G)MR over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die zijn of worden genomen.

Artikel 11 – Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

Iedereen die bij de klachtbehandeling betrokken is, is tot vertrouwelijkheid verplicht. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en bewaard conform de AVG, maximaal twee jaar na afronding van de procedure.

Artikel 12 – Evaluatie

De regeling wordt uiterlijk in december 2029 geëvalueerd door het bevoegd gezag, de directie, de vertrouwenspersoon en de GMR, of eerder indien wettelijke wijzigingen daartoe aanleiding geven.

Artikel 13 – Wijziging

Wijziging van deze regeling vindt plaats door het bevoegd gezag, na overleg met de vertrouwenspersoon en met instemming van de GMR.

Artikel 14 – Intrekken van de klacht

Bij intrekking van de klacht (tijdens de procedure) worden alle betrokkenen, waaronder de verweerder en klachtencommissie, door degene die de klacht in behandeling heeft geïnformeerd.

Artikel 15 – Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Volare 2026'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026 en vervangt de versie van 1 december 2021.