

Klachtenregeling

Versie februari 2026



College van Bestuur	18 december 2025
Directieoverleg	26 februari 2026
GMR, instemming	2 februari 2026
Raad van Toezicht	Niet van toepassing

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Begripsbepalingen.....	3
3. Aanstelling en taak schoolcontactpersoon.....	3
4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	4
5. Procedure bij klachten van algemene aard.....	4
6. Procedure bij klachten verband houdend met de gedragscode	5
7. Overige bepalingen	5
8. Adressen	7
9. Bijlagen	8
Bijlage 1 - Reglement externe Vertrouwenspersoon.....	9
Bijlage 2 - Reglement schoolcontactpersoon	11

1. Inleiding

1. Deze klachtenregeling regelt de gang van zaken rond de behandeling van klachten die rechtstreeks voortvloeien uit gedragingen van alle betrokkenen bij Octant ten opzichte van elkaar in de uitoefening van hun functie.
2. Deze regeling heeft betrekking op alle mogelijke klachten van algemene aard of verband houdend met de gedragscode van Octant.
3. Uitgangspunt is dat klachten zo mogelijk eerst besproken worden met aangeklaagde. Het streven is om zo snel mogelijk oplossingen te vinden voor de klacht. Uitzondering op deze eerste bespreking is wanneer klager aangeeft het niet wenselijk te vinden wanneer direct gesproken wordt met de aangeklaagde. In overleg met de klager wordt dan besproken hoe de klacht op een zorgvuldige wijze opgepakt kan worden
4. Deze regeling behoeft de instemming van de GMR.
5. Deze regeling komt in de plaats van de klachtenprocedure zoals vastgesteld in 2021 en treedt in werking per 27 februari 2026, na vaststelling in het directieoverleg op 26 februari na instemming door de GMR op 2 februari 2026.

2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend.
- b. bevoegd gezag: bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet Primair Onderwijs, uitgeoefend door de voorzitter College van Bestuur met de Raad van Toezicht als toezichthoudend orgaan.
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de school, die een klacht heeft ingediend.
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- e. school: een instelling als bedoeld in de Wet Primair Onderwijs ressorterend onder het bevoegd gezag van Octant.
- f. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3 en bijlage 2.
- g. vertrouwensinspecteur: de landelijke instantie die namens de inspectie van het onderwijs is belast met de behandeling van klachten inzake de gedragscode.
- h. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4 en bijlage 1;
- i. werkdag: een dag, niet zijnde een schoolvakantiedag, een zaterdag, een zondag of een christelijk of algemeen erkende feestdag;

3. Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon die de klager verwijst naar de (externe) vertrouwenspersoon. De schoolcontactpersoon is een medewerker van de school.

2. Naast de schoolcontactpersoon, kan ook de directie van school klager verwijzen naar de (externe) vertrouwenspersoon.
3. De schooldirecteur draagt de taak van schoolcontactpersoon op aan de medewerker van de school met instemming van de MR.

4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag draagt deze taak op aan de externe vertrouwenspersoon met instemming van de GMR.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan de vertrouwenspersoon deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die de externe vertrouwenspersoon in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

5. Procedure bij klachten van algemene aard

1. Als het klager niet lukt om gehoor te vinden voor een klacht van algemene aard, bestaat de mogelijkheid deze klacht neer te leggen bij de schooldirecteur.
2. Als de klager van oordeel is bij de schooldirecteur onvoldoende gehoor te hebben gevonden, bestaat de mogelijkheid de klacht schriftelijk, voorzien van naam, adres en dagtekening, eventueel door tussenkomst van de externe vertrouwenspersoon, neer te leggen bij het bevoegd gezag van Octant.
3. Vervolgens wordt door toepassing van het principe 'hoor en wederhoor' getracht een oplossing te vinden voor de klacht.
4. Als de klacht volgens de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door het bevoegd gezag dan staat de mogelijkheid open de klacht neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

6. Procedure bij klachten verband houdend met de gedragscode

1. Ouders en/of leerlingen kunnen altijd contact zoeken met de vertrouwensinspecteur van de inspectie om te overleggen hoe zij zullen omgaan met een klacht.
2. Als het niet lukt om gehoor te vinden voor een klacht verband houdend met de gedragscode, bestaat de mogelijkheid deze klacht neer te leggen bij de schooldirecteur.
3. Als de klacht betrekking heeft op de voorzitter of een lid van het College van Bestuur, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.
4. Als de klager van oordeel is bij de schooldirecteur onvoldoende gehoor te hebben gevonden, bestaat de mogelijkheid de klacht schriftelijk, voorzien van naam, adres en dagtekening, eventueel door tussenkomst van de externe vertrouwenspersoon, neer te leggen bij het bevoegd gezag van Octant.
5. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Een ingediende klacht wordt door het bevoegd gezag binnen tien werkdagen na ontvangst in behandeling genomen. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging. Deze termijn geldt niet tijdens de schoolvakanties.
7. Voordat het bevoegd gezag de klacht in behandeling neemt, kan het bevoegd gezag de klager en/of directie uitnodigen om in overleg met elkaar na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is.
8. Het bevoegd gezag kan voor de behandeling van de klacht een commissie instellen.
9. Het bevoegd gezag kan over de klacht in overleg treden met de vertrouwensinspecteur.
10. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde afzonderlijk te horen.
11. Dit horen geschiedt binnen tien werkdagen nadat de ontvangstbevestiging is verzonden. Deze termijn geldt niet tijdens de schoolvakanties.
12. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door raadslieden c.q. vertrouwenspersonen laten bijstaan.
13. Van het onderzoek wordt door het bevoegd gezag proces-verbaal opgemaakt. Dit proces-verbaal wordt ter kennis gebracht van klager en aangeklaagde.
14. Indien het bevoegd gezag dit noodzakelijk acht, kan hij andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
15. Op basis van het onderzoek velt het bevoegd gezag een oordeel binnen een maand nadat klager en aangeklaagde allebei gehoord zijn. Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld aan klager en aangeklaagde.
16. Als de klager van oordeel is onvoldoende gehoor te hebben gevonden bij het bevoegd gezag, staat de mogelijkheid open de klacht neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
17. Klager kan tijdens de gehele procedure de klacht intrekken. Bij een intrekking van de klacht worden alle betrokken partijen hiervan onverwijld in kennis gesteld.
18. Bij een intrekking van een klacht wordt door het bevoegd gezag besloten of van een verdere procedure wordt afgezien, dan wel dat de procedure zelfstandig wordt voortgezet.

7. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bevoegd gezag.
2. Informatie over deze regeling alsmede naam- en adresgegevens van de externe vertrouwenspersoon, de vertrouwensinspecteur en de Landelijke Klachtencommissie worden

op de website van Octant en in de schoolgids van elke school vermeld.

8. Adressen

Bevoegd gezag – College van Bestuur Octant,
t.a.v. College van Bestuur, Gildeweg 7b, 2632 BD Nootdorp www.octant.nl
(e) info@octant.nl

externe Vertrouwenspersoon
t.a.v. mw. W. Vink
(e) wwink6161@gmail.com

Vertrouwensinspecteur
(t) 0900-1113111
www.onderwijsinspectie.nl

Stichting Onderwijsconsulenten (kan zowel ingeschakeld worden door ouders/verzorgers, als door scholen)

Voor ouders: <https://onderwijsconsulenten.nl/voor-wie/ouders-en-verzorgers/>

Voor scholen en leerkrachten: <https://onderwijsconsulenten.nl/voor-wie/professionals/>

Geschillen ouders
Geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO)
Postbus 394 – 3440AJ - Woerden
(e) info@gcbo.nl

Geschillen Passend onderwijs Geschillencommissie Passend onderwijs (GPO)
Zwarte Woud 2 – Utrecht
(e) info@onderwijsgeschillen.nl

Geschillen medezeggenschap
Landelijke Commissie voor Geschillen WMS Zwarte Woud 2 – Utrecht
(e) info@onderwijsgeschillen.nl
Geschillen personeel
Commissie van beroep funderend onderwijs Zwarte Woud 2 – Utrecht
(e) info@onderwijsgeschillen.nl

9. Bijlagen

Als integraal onderdeel van deze klachtenregeling zijn het reglement (externe) vertrouwenspersoon en het reglement schoolcontactpersoon toegevoegd.

Bijlage 1 - Reglement externe Vertrouwenspersoon

1. Inleiding

1. Dit reglement beschrijft de positie en de taken van de door het bevoegd gezag van Octant aangestelde externe vertrouwenspersoon.
2. Dit reglement maakt integraal onderdeel uit van de klachtenregeling.
3. De vertrouwenspersoon is aangesteld voor alle Octantscholen.

2. Kwalificatie-eisen

De externe vertrouwenspersoon

- a. beschikt over een uitstekende luistervaardigheid, over een goede gesprekstechniek en over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.
- b. beschikt over zelfreflecterend vermogen en heeft een onafhankelijke en kritische opstelling.
- c. gaat zeer vertrouwelijk om met informatie.
- d. beschikt over aantoonbare deskundigheid.
- e. heeft kennis van en begrip voor mensen met een eigen sociale en culturele achtergrond.
- f. heeft kennis van de juridische aspecten rond ongewenst gedrag.
- g. heeft kennis van de sociale kaart.
- h. heeft tenminste een HBO denk- en werkniveau.
- i. is bereid de nodige (na-)scholing te volgen.

3. Taken

De externe vertrouwenspersoon

- a. begeleidt en ondersteunt betrokkenen bij de behandeling van hun klachten over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag.
- b. levert een bijdrage aan activiteiten binnen de stichting gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag, aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de betrokkenen en aan het bewustwordingsproces inzake omgangsvormen.
- c. levert een bijdrage aan het actualiseren van het beleid binnen de stichting inzake veiligheid.

4. Faciliteiten

1. De externe vertrouwenspersoon ontvangt een adequate vergoeding voor de werkzaamheden en de kosten die gemaakt worden in de uitoefening van zijn functie.
2. Overige gewenste faciliteiten worden in overleg met het bevoegd gezag bepaald.

5. Positie

1. De externe vertrouwenspersoon is -behoudens in de gevallen bij de wet bepaald- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag i.c. de voorzitter College van Bestuur.
2. Deze verantwoording geschiedt met inachtneming van de noodzakelijke, bij de functie passende vertrouwelijkheid en geheimhouding.
3. De functie van externe vertrouwenspersoon valt niet te combineren met:
 - a. een functie als medewerker bij de stichting.
 - b. het lidmaatschap van de Raad van Toezicht.
 - c. het lidmaatschap van een lokaal bestuur of een schooladviesraad.
 - d. het lidmaatschap van de Landelijke Klachtencommissie;

- e. functionele of vrijwillige werkzaamheden die verband houden met de Octantscholen.
4. De naam van de externe vertrouwenspersoon wordt vermeld in de schoolgidsen en op de website van Octant. Daar staat tevens vermeld op welke wijze de externe vertrouwenspersoon bereikbaar is.

Bijlage 2 - Reglement schoolcontactpersoon

1. Inleiding

1. Dit reglement beschrijft de positie en de taken van de door de schooldirecteur aangestelde schoolcontactpersoon.
2. Dit reglement maakt integraal onderdeel uit van de klachtenregeling.

2. Kwalificatie-eisen

De schoolcontactpersoon:

- a. beschikt over kennis en inzicht met betrekking tot de klachtenregeling.
- b. beschikt over een uitstekende luistervaardigheid en over een goede gesprekstechniek.
- c. gaat zeer vertrouwelijk om met informatie.
- d. heeft kennis van en begrip voor mensen met een eigen sociale en culturele achtergrond.
- e. heeft kennis van de juridische aspecten rond ongewenst gedrag.
- f. is bereid de nodige (na-)scholing te volgen.

3. Taken

De schoolcontactpersoon:

- a. biedt in eerste instantie een luisterend oor aan betrokkenen bij de behandeling van hun klacht over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag.
- b. begeleidt betrokkenen bij de behandeling van hun klachten over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag naar de schooldirecteur c.q. de externe vertrouwenspersoon;
- c. levert een bijdrage aan activiteiten binnen de school gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag, aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de betrokkenen en aan het bewustwordingsproces inzake omgangsvormen.
- d. levert -indien gewenst- een bijdrage aan het actualiseren van het beleid binnen de school c.q. Octant inzake veiligheid.

3. Faciliteiten

1. De schoolcontactpersoon wordt door de schooldirecteur gefaciliteerd binnen het taakbeleid.
2. Overige gewenste faciliteiten worden in overleg met de schooldirecteur bepaald.

4. Positie

1. De schoolcontactpersoon is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de schooldirecteur c.q. de voorzitter College van Bestuur.
2. Deze verantwoording geschiedt met inachtneming van de noodzakelijke, bij de taak passende vertrouwelijkheid en geheimhouding.
3. De schoolcontactpersoon onderhoudt de noodzakelijke contacten met de externe vertrouwenspersoon.
4. De taak van schoolcontactpersoon valt niet te combineren met het lidmaatschap van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.
5. De naam van de schoolcontactpersoon wordt vermeld in de schoolgids en op de website van de school. Daar staat tevens vermeld op welke wijze de contactpersoon bereikbaar is.