

Klachtenregeling MosaLira



Vergroot je wereld

Vaststelling concept notitie	College van Bestuur	24-09-2019
Vaststelling concept notitie	MosaLira Overleg	26-09-2019 / 10-10-2019
Voorgenomen besluit	College van Bestuur	28-10-2019
Instemming besluit	GMR	11-12-2019
Vastgesteld	College van Bestuur	16-12-2019

Inhoudsopgave

1. Algemene toelichting klachtenregeling MosaLira	3
2. Mogelijkheden van klachtafhandeling.....	4
1. Bespreken: “Geef elkaar de kans, bespreek het!”	4
2. Bemiddelen: “Kies voor hulp, een bemiddelaar”	4
3. Behandelen: “Wat als je een klacht indient?”	5
<i>De interne klachtencommissie:</i>	5
<i>De externe (landelijke) klachtencommissie:</i>	5
4. (Klacht)ondersteuning van een (externe) vertrouwenspersoon: “Neem iemand in vertrouwen”	5
3. Stappenplan	7
4. Vragen en antwoorden.....	8
5. Klachtreglement:	12
1. Begripsbepalingen	12
3. Klachtafhandeling	13
4. Besluitvorming door het bevoegd gezag	18
5. Slotbepalingen	19

Op grond van de Kwaliteitswet zijn schoolbesturen verplicht (artikel 14 WPO en 23 WEC) een klachtenregeling te hebben. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze 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 men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Het bevoegd gezag van MosaLira - Stichting voor leren, onderwijs en opvoeding - gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling vast.

1. Algemene toelichting klachtenregeling MosaLira

MosaLira biedt een veilige uitdagende leeromgeving waarin kinderen zich ontwikkelen tot verantwoordelijke en succesvolle medeburgers. Persoonlijke talenten, respect voor elkaar en een duurzame samenleving zijn voor MosaLira leidend.

MosaLira biedt professionals de ruimte om kwalitatief goed onderwijs te leveren en zij doen dit in de meeste gevallen in een succesvol samenspel met ouders/verzorgers. Ouders zijn partners bij het onderwijs.

In het verlengde van onze missie hechten wij groot belang aan de wijze waarop “wij” met onze leerlingen, partners én met elkaar omgaan. Hierbij staat “de dialoog” centraal; in dialoog met elkaar willen we ons inzetten om het unieke van de persoon tot ontplooiing te brengen. Respect, geloof in gelijkwaardigheid en eigenaarschap zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. In de wijze van omgaan met elkaar moeten deze uitgangspunten doorklinken en wanneer deze naar mening van leerlingen, partners of medewerkers niet of onvoldoende worden nageleefd, moeten we daarop kunnen worden aangesproken.

Daar waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan, fouten worden gemaakt of kan de communicatie falen. Binnen MosaLira willen we zoveel mogelijk stimuleren om een klacht en / of misverstand zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden aan leerlingen, partners en medewerkers om klachten kenbaar te maken en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat.

In deze klachtenregeling wordt vastgelegd hoe met klachten wordt omgegaan.

Ofschoon u natuurlijk een klacht direct kunt neerleggen bij het bestuur of de landelijke klachtencommissie, heeft het niet onze voorkeur om meteen de weg van de officiële klacht te kiezen. U kunt het probleem vaak samen op school oplossen. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zal een officiële klachtenprocedure meestal te voorkomen zijn. U kunt daarbij geholpen worden door de op alle scholen aanwezige schoolcontactpersonen, die luisteren naar uw verhaal en eventueel u ‘de weg’ kunnen wijzen binnen school.

MosaLira is zich bewust van de kracht van de klacht als instrument om verbeterprocessen op te starten. Een klacht dwingt ons weer eens kritisch naar die processen te kijken en daar waar nodig te verbeteren. De klacht is in onze visie daarmee een krachtig instrument voor kwaliteitsverbetering. Daar waar een klacht serieus wordt opgepakt, kan de organisatie daar veel profijt van hebben. De klacht kan in zoverre een katalysator van leren en verbeteren zijn.

Kortom iedere klacht kan een kans zijn om onze aanpak en ons onderwijs te verbeteren. In deze klachtenregeling leest u welke mogelijkheden onze klachtenregeling biedt. Het belangrijkste is dat men niet met een klacht blijft zitten; samen kunnen we tot de beste oplossingen komen!

2. Mogelijkheden van klachtafhandeling

Doelen van de klachtenregeling zijn het zo goed mogelijk oplossen van de onvrede van de klager en het bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en / of de rol van werkgever te optimaliseren.

Alle betrokkenen hebben er belang bij dat na het ontstaan van de klacht zo snel mogelijk een reactie, eventueel ook een oplossing volgt. Om die reden heeft elke school van MosaLira een schoolcontactpersoon aangewezen. Bij deze contactpersoon kan de leerling, partner of medewerker zijn onvrede of ongenoegen kenbaar maken. Mocht er behoefte aan zijn, dan kan de schoolcontactpersoon een “luisterend oor” bieden. De schoolcontactpersoon zal vervolgens informatie verstrekken – en eventueel advies geven – over de wijze van klachtafhandeling. MosaLira voorziet hierin in meerdere mogelijkheden, de klacht kan op de volgende manieren kenbaar worden gemaakt (de 3 B’s):

1. **Bespreken: “Geef elkaar de kans, bespreek het!”**

Bij MosaLira gaan we serieus en respectvol met elkaar om. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van iedereen betrokken bij onze organisatie luisteren. De leerling, partner of medewerker kan zijn onvrede bespreekbaar maken bij de meest gerede persoon, dit is in de meeste gevallen de leerkracht of directe collega. Op deze wijze kunnen rechtstreeks achterliggende vragen worden beantwoord en kan opheldering worden gegeven bij misverstanden. Dit is de kans bij uitstek om snel, zonder formalisering, en adequaat te komen tot een passende oplossing. Om deze redenen wordt de klager gestimuleerd desbetreffende of de direct aangewezen persoon rechtstreeks aan te spreken. Als je je onvrede zo snel mogelijk bespreekt, voorkom je dat kleine ongenoegens uitgroeien tot grote problemen. Meestal kom je er samen wel uit.

Mocht extra ondersteuning wenselijk zijn, dan kan men de onvrede bespreekbaar maken met de desbetreffende directeur van de school.

2. **Bemiddelen: “Kies voor hulp, een bemiddelaar”**

Een bemiddelaar helpt om samen in gesprek te komen en naar een oplossing te zoeken die goed is voor beide partijen. De leerling, partner of medewerker kan voor deze mogelijkheid kiezen in geval bespreken niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Tevens kan men ook direct van de mogelijkheid van bemiddelen gebruik maken, bijvoorbeeld wanneer de klager de verwachting heeft dat bespreken geen oplossing zal bieden.

De bemiddeling is gericht op behoud of verbetering van de relatie van de partijen op de langere termijn. De bemiddelaar is onafhankelijk en onpartijdig, hij / zij helpt de partijen om tot een voor beide bevredigende oplossing te komen. De bemiddelaar onderzoekt de mogelijkheid van bemiddeling en spreekt hiertoe met alle bij de klacht betrokken partijen. Bemiddeling vindt plaats als zowel de klager als de aangeklaagde hiervoor kiezen en de bemiddelaar het vertrouwen geniet van beide partijen. De bemiddelaar spreekt geen oordeel uit en is niet bevoegd om maatregelen jegens één van de betrokken partijen te nemen. De bemiddeling stopt wanneer de klager genoegen neemt met de bereikte oplossing of wanneer één van de partijen en/of de bemiddelaar kenbaar maakt geen mogelijkheden (meer) te zien voor het bereiken van een oplossing.

3. **Behandelen: “Wat als je een klacht indient?”**

De interne klachtencommissie:

Soms lukt het niet om het gesprek weer op gang te brengen, of zijn de verschillen van mening te groot. Op zo'n moment kan men ervoor kiezen een klacht in te dienen.

De klacht wordt schriftelijk ingediend en in behandeling genomen door de interne klachtencommissie. Een klacht kan alleen worden ingediend als die betrekking heeft op een persoonlijke situatie; een situatie, een gebeurtenis of een binnen MosaLira bestaande gewoonte die je persoonlijk treft of die voor jou persoonlijk een probleem vormt. Vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid en onpartijdigheid heeft MosaLira een interne klachtencommissie bestaande uit (een) extern deskundige(n), zij werken volgens een vastgesteld reglement (onderdeel van het klachtreglement).

Bij het onderzoeken van een klacht staat zorgvuldigheid voorop. Hoor- en wederhoor is daarbij een belangrijk element. Bij de behandeling van de klacht kijkt de interne klachtencommissie niet alleen naar inhoud, maar ook met name naar de processen die tot de klacht hebben geleid. In het advies staan dan ook primair de verbeterpunten en leermomenten centraal. Dit advies komt tot stand na overleg met school en klager. De wijze waarop de school dit advies oppakt wordt gemonitord en komt bijvoorbeeld aan bod bij de toetsing van het schoolplan.



Voorzitter interne klachtencommissie

Jo Ortman

bestuurssecretariaat@mosalira.nl

De externe (landelijke) klachtencommissie:

Klachten die u desondanks onvoldoende vindt opgelost, kunt u voor een objectief onderzoek voorleggen aan de externe klachtencommissie. MosaLira is daarvoor aangesloten bij Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Dit is een onafhankelijke landelijke klachtencommissie die kennis neemt van de klachten over gedragingen of beslissingen die spelen bij de desbetreffende stichting. De commissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit over de gegrondheid ervan. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over te nemen maatregelen. De procedure hiervoor vindt u op hun site www.gcbo.nl Voor een adequate behandeling moet de klacht binnen een jaar ingediend zijn bij de commissie. Het adres van deze commissie is: GCBO, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag telefoon: 070-3861697 E-mail: info@gcbo.nl

4. **(Klacht)ondersteuning van een (externe) vertrouwenspersoon: “Neem iemand in vertrouwen”**

Van bespreken, bemiddelen tot behandelen, men kan altijd een beroep doen op een externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersonen kennen de cultuur binnen het onderwijs en hebben veel ervaring op het gebied van klachten binnen het onderwijs, echter zij zijn niet in dienst van MosaLira.

Iedere klager én persoon over wie geklaagd wordt kan zich laten ondersteunen door een externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon adviseert en biedt bijstand aan de klager of diegene

over wie geklaagd wordt bij het realiseren van diens keuzen ten aanzien van de klachtafhandeling en de daarin te ondernemen acties. Zij kunnen reflecteren op uw situatie en u adviseren. Ook kunnen zij soms de communicatie weer op gang brengen. Veelal blijkt zo'n interventie voldoende om het probleem op te lossen.

De externe vertrouwenspersoon werkt professioneel partijdig, hij behartigt de belangen van de klager of diegene over wie geklaagd wordt. Een vertrouwenspersoon ondersteunt of vertegenwoordigt dan ook nooit meer dan één partij.



Marianne Brugge-Stevens

mariannebrugge@bco-onderwijsadvies.nl

06-54927420

Ons streven is een laagdrempelige oplossing:

Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, in de lijn op te lossen. Echter de klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt. Zoals eerder gezegd kiest de klager zelf binnen de bovenstaande mogelijkheden waar hij zijn klacht kenbaar maakt. MosaLira heeft een duidelijke voorkeur om de klacht in lijn te bespreken en / of te bemiddelen. Dit zal ook worden gestimuleerd. Echter de klager kan rechtsreeks een klacht indienen bij de (landelijke) klachtencommissie.

3. Stappenplan

Het stappenplan is de route die *bij voorkeur* wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost. Degene tot wie een klager zich met zijn klacht wendt, informeert de klager over dit stappenplan.

Stap 1: De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde), eventueel met ondersteuning vanuit de directie (oplossing tussen direct betrokkenen).

Stap 2 Lukt stap 1 niet, of niet naar genoegen, dan kunnen klagers met hun klacht naar de schoolcontactpersoon binnen de school stappen. De schoolcontactpersoon zal het verhaal aanhoren en met u bekijken welke stappen u wilt en kan maken. Vervolgstappen kunnen zijn:

- a) om met tips, opnieuw de klacht met de aangeklaagde en / of directie van de school te bespreken en tot concrete afspraken te komen,
- b) aanvragen van bemiddeling, of
- c) het indienen van een officiële klacht.

Het kan ook dat u geen vervolgstappen wilt zetten, in dat geval wordt de klacht wel anoniem geregistreerd. De schoolcontactpersoon informeert u over de mogelijkheid van advies, begeleiding en bijstand in het klachttraject door een van de vertrouwenspersonen. Indien gewenst kan de schoolcontactpersoon u in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon.

Stap 3 De klager kan overgaan tot actie a, b, of c, eventueel met ondersteuning door een van de vertrouwenspersonen. Bij optie a & b, proberen we er samen uit te komen. Bij optie c, wordt er een officieel klachttraject gestart.

Indien bespreken niet – of niet naar genoegen – tot een oplossing leidt, heeft het onze voorkeur om bemiddeling aan te vragen. Met bemiddeling wordt er recht gedaan aan beide partijen. Er wordt geluisterd naar argumenten en gevoelens, kortom: het complete verhaal komt op tafel. Samen wordt naar de beste oplossing gezocht en zo ontstaat er een win-winsituatie waar beide partijen tevreden mee kunnen zijn.

Wanneer, nadat de bemiddeling is ingezet, geen bevredigende oplossing voor beide partijen wordt bereikt, staat het indienen van een officiële klacht alsnog open.

Stap 4 Indien een officiële klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie, wordt de klacht onderzocht door een klachtencommissie (landelijk of intern) en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. de (on)gegrondheid van de klacht
- b. het nemen van maatregelen
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten

Stap 5 Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school

4. Vragen en antwoorden

In onderstaand overzicht vindt u de belangrijkste vragen en antwoorden met betrekking tot een klacht. In zoverre is dit een verkorte samenvatting en toelichting op de belangrijkste uitgangspunten van de MosaLira klachtenregeling.

1. Ik heb een klacht, bij wie kan ik als eerste terecht?

MosaLira is van mening dat een klacht op een zo laag mogelijk niveau ter sprake moet worden gebracht en dat op dat niveau een oplossing moet worden gezocht.

De eerste bij wie u terecht kunt is uiteraard de leerkracht. Is dit om een of andere reden niet mogelijk, dan is de directeur degene bij wie u zich kunt melden.
2. Bij wie kan ik terecht als ik geen gehoor vind bij de leerkracht of directeur of de klacht daar niet wens te bespreken?

Binnen elke school is een schoolcontactpersoon bij wie u terecht kunt met een klacht. De schoolcontactpersoon is voor ouders en leerlingen een laagdrempelig aanspreekpunt op de school. Deze zal het verhaal aanhoren en samen met u bekijken welke stappen u wilt en kunt maken. De namen van de schoolcontactpersonen van uw school staan in de schoolgids van de school vermeld.

De schoolcontactpersoon kan u informatie verstrekken – en eventueel advies geven – over de wijze van klachtafhandeling. De schoolcontactpersoon kan u desgewenst in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon.
3. Als ik kies voor bemiddeling, wat gebeurt er dan?

De (externe) bemiddelaar zal contact met u opnemen om de mogelijkheden van bemiddeling te onderzoeken. Vanuit deze context zal de bemiddelaar – daarna - contact opnemen met “de aangeklaagde”. Als de bemiddelaar het vertrouwen heeft vanuit beide partijen, zal de bemiddelaar een gezamenlijk gesprek beleggen. De bemiddelaar spreekt geen oordeel uit en is niet bevoegd om maatregelen jegens één van de betrokken partijen te nemen.
4. Wat zijn de voordelen van bemiddeling?

Bemiddeling is gericht op behoud of verbetering van de relatie van de partijen op de langere termijn; investering in het herstel / behoud van de relatie. De bemiddelaar is onafhankelijk (niet werkzaam binnen MosaLira) en onpartijdig, hij / zij helpt de partijen om de communicatie op gang te brengen / houden en met elkaar de mogelijkheden te verkennen voor een bevredigende oplossing voor beide partijen.
5. Wat is de rol van de externe vertrouwenspersoon?

Bij de twee onafhankelijke (externe) vertrouwenspersonen die verbonden zijn aan MosaLira, kunt u uw verhaal kwijt.

De vertrouwenspersoon biedt bijstand aan de klager of diegene over wie geklaagd wordt bij het realiseren van diens keuzen ten aanzien van de klachtafhandeling en de daarin te ondernemen acties. Zij kunnen reflecteren op uw situatie en u adviseren. De externe vertrouwenspersoon werkt professioneel partijdig, hij / zij behartigt de belangen van de klager of diegene over wie geklaagd wordt. Een vertrouwenspersoon ondersteunt of vertegenwoordigt dan ook nooit meer dan één partij.

6. Hoe meld ik een klacht bij het bestuur / de landelijke klachtencommissie?

U kunt schriftelijke een klacht indienen. Bij het bestuur van MosaLira kan dit via het e-mailadres bestuurssecretariaat@mosalira.nl of u kunt een brief sturen naar:
Stichting MosaLira
T.a.v. College van Bestuur
Withuisveld 22
6226 NV Maastricht

Indien u de melding bij de landelijke klachtencommissie wilt indienen, stuurt u een ondertekende brief naar:
Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs
Postbus 82324,
2508 EH Den Haag

of een e-mail naar info@gcbo.nl
Bij het in behandeling nemen van uw klacht gebruikt de commissie een vragenformulier dat dient ter ondersteuning van de door u zelf opgestelde klachtbrief (zie site van GCBO). U kunt dit eventueel meesturen met uw klachtbrief.

De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het opstellen van de brief en / of het invullen van de formulieren.

7. Waarom moet ik opnieuw een klachtenformulier invullen?

Het klachtenformulier van de landelijke klachtencommissie is zodanig opgesteld dat u de klacht op een zo gestructureerd mogelijke wijze kenbaar kunt maken bij de klachtencommissie.

8. Ik heb een klacht ingediend bij het bestuur van MosaLira, wat gebeurt er nu met mijn klacht?

Nadat u een klacht heeft ingediend, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd (m.u.v. schoolvakanties, dan direct daarna). De aangeklaagde ontvangt een afschrift van uw klacht. De klacht wordt inhoudelijk besproken door de interne klachtencommissie. Deze interne klachtencommissie nodigt u vervolgens uit om gehoord te worden. U bent dan in de gelegenheid om uw klacht nog eens toe te komen lichten. Ook de aangeklaagde partij wordt (in een apart gesprek) gehoord.

Nadat beide partijen gehoord zijn, formuleert de interne klachtencommissie een advies aan het College van Bestuur met betrekking tot de klacht (ontvankelijk, niet-ontvankelijk, klacht (deels) gegrond, klacht (deels) ongegrond) en de vervolgstappen. Het College van Bestuur neemt vervolgens een besluit t.a.v. de klacht en de verdere stappen die de interne klachtencommissie voorstelt. Van dit besluit wordt u op de hoogte gesteld. Al naar gelang het advies wordt bepaald of er nog vervolggesprekken nodig zijn.

9. Ik ben het niet eens met het besluit van het bestuur, wat kan ik verder ondernemen?
- Bent u het inhoudelijk of procesmatig niet eens met het besluit van het bestuur m.b.t. de afhandeling van uw klacht, dan kunt u de klacht voorleggen bij de landelijke klachtencommissie.
10. Hoe ziet de interne klachtencommissie samenstelling eruit?
- De interne klachtencommissie wordt gevormd door een extern onafhankelijk deskundige binnen het onderwijsveld, deze persoon is de voorzitter van de commissie. Naar gelang de aard en / of ernst van de klacht kan de voorzitter (optioneel) andere (externe) deskundige(n) toevoegen aan de commissie.
11. Ik kies voor behandeling van de klacht bij de externeklachtencommissie, daartoe heb ik het formulier ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?
- De externe commissie stuurt alle stukken door naar de aangeklaagde(n) en het bestuur. De externe commissie zal ten allen tijden eerst het bestuur verzoeken de klacht zelf te onderzoeken en – indien mogelijk – op te lossen met betreffende partijen (eerst de interne procedure te door lopen). Het bestuur formuleert – binnen een gestelde termijn door de externe commissie – een reactie richting de externe commissie op basis waarvan deze zal besluiten om de klacht verder wel / niet in behandeling te nemen. Bij het in behandeling nemen van de klacht, zal de externe commissie alle partijen oproepen voor een besloten hoorzitting. Tijdens de hoorzitting zal de externe commissie op basis van de aangeleverde stukken trachten een beeld te schetsen van de aard en omvang van de klacht. Na de hoorzitting zal de externe commissie, op basis van de stukken en hetgeen aan de orde is gekomen tijdens de zitting, binnen 4 weken een advies formuleren (klacht (deels) gegrond, (deels) ongegrond). In het advies kan de externe commissie tevens aanbevelingen doen richting bestuur om de klacht op te lossen/in de toekomst te voorkomen. Alle partijen worden op de hoogte gebracht van het advies. Het is de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag om wel of niet iets met het oordeel van de externe commissie te doen. Wel is het bevoegd gezag verplicht om klager en de externe commissie binnen vier weken na ontvangst van het advies, mee te delen of het oordeel van de commissie wordt gedeeld en of naar

aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen, en zo ja, welke.

12. Ik ben het niet eens met het besluit van de externe commissie, wat kan ik verder ondernemen?
- Tegen een besluit van de externe commissie staat geen beroep open. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de externe commissie geëindigd.
13. Hoe ziet de commissiesamenstelling van de externe commissie eruit?
- De commissie is onpartijdig en onafhankelijk en zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter, en twee leden. In de commissie zijn diverse deskundigheden vertegenwoordigd, zoals een juridische, sociaal-medische en onderwijskundige. Meer informatie over de externe (landelijke) klachtencommissie: zie www.gcbo.nl

5. Klachtreglement:

1. Begripsbepalingen

Artikel 1: Toelichting begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra;
- b) Het bevoegd gezag het College van Bestuur van MosaLira;
- c) Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- d) 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 die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- e) Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f) Schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g) (Externe) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- h) 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 schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- i) Schoolleiding: de directeur in de zin van de Wet op het Primair Onderwijs, de WEC, of diens plaatsvervanger.

2. Waar hij, hem of zijn geschreven staat kan ook zij of haar gelezen worden.

Toelichting

Lid 1a): Voor een actueel scholenoverzicht wordt verwezen naar www.mosalira.nl

Lid 1b): Afhankelijk van de in managementstatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats 'de directeur' te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Lid 1e): Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie, geweld en pesten** worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

3. Klachtafhandeling

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of organisatie 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, kan de klager het probleem / klacht bespreken met de directie van de school, de schoolcontactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon van het schoolbestuur.

Artikel 3: Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Het bevoegd gezag mandateert de directeur tot aanwijzing en benoeming van de schoolcontactpersoon. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de schoolcontactpersoon¹, na instemming door de medezeggenschapsraad.
2. De schoolcontactpersoon mag geen lid zijn van de schooldirectie.
3. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon maakt deel uit van de schoolgemeenschap en beantwoordt vragen over de wijze waarop in de school met een klacht wordt omgegaan. De schoolcontactpersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager en informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De schoolcontactpersoon wijst de klager op de mogelijkheid zich door de (externe) vertrouwenspersoon te laten bijstaan bij de verdere klachtafhandeling. Indien gewenst brengt de schoolcontactpersoon de (externe) vertrouwenspersoon in contact met de klager. De schoolcontactpersoon neemt geen bemiddelende rol in tussen klager en aangeklaagde.
4. Indien de schoolcontactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directie of het bevoegd gezag.
5. De schoolcontactpersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten.
6. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
7. De schoolcontactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

¹ Bij benoeming/schorsing/ontslag gaat het uitsluitend om de taak van de contactpersoon. Dit heeft geen effect op de arbeidsrelatie.

Toelichting

De schoolcontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan de directeur en aan het bevoegd gezag. De schoolcontactpersoon rapporteert jaarlijks aan het bevoegd gezag, waarbij geanonimiseerd de klachten zijn geregistreerd en waarin aanbevelingen staan om zaken op te pakken.

De schoolcontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4: Aanstelling en taken (externe) vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over minimaal twee vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de schoolgemeenschap van een van de scholen of van het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan niet optreden als gemachtigde van klager/aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag benoemt en ontslaat de externe vertrouwenspersonen, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. De benoeming van de vertrouwenspersoon vindt plaats op basis van diens deskundigheid. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
3. Indien een klager zich tot de vertrouwenspersoon wendt heeft deze de volgende taken.
 - Hij gaat na of klager het stappenplan heeft gevolgd dat de school hanteert ter oplossing van klachten binnen de school.
 - Hij gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
 - Hij geeft klager voorlichting over de klachtenprocedure.
 - Hij onderhoudt tijdens de klachtenprocedure in overleg met de klager het contact met de school.
 - Hij begeleidt klager desgewenst bij de verdere procedure.
 - Hij verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager/aangeklaagde, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten die betrekking hebben op het kwaliteitsbeleid van de school.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Toelichting

De (externe) vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. De vertrouwenspersoon kan, als de aard van de klacht dit toelaat en de klager dit wenst, een proces van bemiddeling adviseren. Lost bemiddeling

niets op of komen klager en aangeklaagde (al dan niet bijgestaan door vertrouwenspersonen) er onderling op een andere wijze niet uit, dan is het aan de klager al dan niet de formele klachtenprocedure op te starten, waarbij de vertrouwenspersoon kan ondersteunen. Tijdens de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon de volgende taken: - de klager/aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure, - voorlichting geven over de klachtenprocedure, - in overleg met de klager het contact met de school gaande houden, - de klager/aangeklaagde begeleiden tijdens de hoorzitting. Gekozen is voor tenminste twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Door twee vertrouwenspersonen aan te stellen bestaat de mogelijkheid dat één van hen de klager en de andere de aangeklaagde kan begeleiden.

Artikel 5: Aanvragen bemiddeling

1. Indien door één partij bemiddeling wordt gewenst, kan een daartoe een verzoek worden ingediend - eventueel door de (externe) vertrouwenspersoon die bijstand verleent – bij het bestuurssecretariaat van MosaLira. Bij het indienen van het verzoek is het niet noodzakelijk om de casus inhoudelijk toe te lichten. Het is wel wenselijk om enigszins de casuïstiek te typeren, zodat gericht gezocht kan worden naar een passende bemiddelaar.
2. Het bestuurssecretariaat neemt het verzoek in behandeling en zal een passende bemiddelaar – met expertise behorende bij de betreffende casus – benaderen. Dit kan een intern inhoudelijk persoon zijn, zoals de senior onderwijsadviseur, een (extern) vertrouwenspersoon van BCO of een andere extern deskundige. In ieder geval is een belangrijk vereiste dat de bemiddelaar onafhankelijk en onpartijdig is inzake de betreffende casus.
3. De bemiddelaar zal vervolgens de mogelijkheid van bemiddeling onderzoeken, hij spreekt hiertoe eerst individueel met alle bij de klacht betrokken partijen. Bemiddeling vindt plaats als zowel de klager als de aangeklaagde hiervoor kiezen en de bemiddelaar het vertrouwen geniet van beide partijen. Indien de bemiddelaar dit constateert, zal hij een gezamenlijk gesprek plannen met de betreffende partijen.
4. De taak van de bemiddelaar is:
 - a. het horen van betrokkenen;
 - b. het vragen, indien zij daartoe aanleiding vinden, van meningen en ervaringen van anderen met betrekking tot het geschil;
 - c. het trachten op grond van alle verkregen informatie partijen bij elkaar te brengen;
5. De bemiddelaar spreekt geen oordeel uit en is niet bevoegd om maatregelen jegens één van de betrokken partijen te nemen.
6. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Het bemiddelingstraject kan bestaan uit meerdere gesprekken. De bemiddeling stopt wanneer de klager genoegen neemt met de bereikte oplossing of wanneer één van de partijen en/of de bemiddelaar kenbaar maakt geen mogelijkheden (meer) te zien voor het bereiken van een oplossing.
7. Indien de bemiddeling tot een oplossing van het geschil heeft geleid, legt de bemiddelaar de gemaakte afspraken schriftelijk vast en brengen deze ter kennis aan betrokkenen en aan het bestuurssecretariaat. Indien de bemiddeling niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, deelt de bemiddelaar dit schriftelijk mee aan betrokkenen en aan het bestuurssecretariaat. Waarbij de partijen gewezen worden op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de interne ofwel externe klachtencommissie.

Toelichting

Met bemiddeling wordt er recht gedaan aan beide partijen. Er wordt geluisterd naar argumenten en gevoelens, kortom: het complete verhaal komt op tafel. Bij bemiddeling treedt een onafhankelijk en niet een aan één van de partijen verbonden persoon, op als begeleider van een proces. Samen wordt naar de beste oplossing gezocht en zo ontstaat er een win-winsituatie waar beide partijen tevreden mee kunnen zijn. Bemiddeling kan ook in meer preventieve zin worden ingezet: soms lopen er zaken niet lekker. Dat zou een moment kunnen zijn waarop de hulp van de bemiddelaar wordt ingeschakeld.

Artikel 6: Instelling en taken klachtencommissie

1. MosaLira heeft een “interne” klachtencommissie ingericht, bestaande uit een extern deskundige. Tevens is MosaLira aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Hiermee is er voor alle scholen een klachtencommissie beschikbaar, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a) (on)gegrondheid van de klacht;
 - b) het nemen van maatregelen;
 - c) overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit, aan het bevoegd gezag, van haar werkzaamheden.

Artikel 6a: Samenstelling interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit een externe deskundige, deze persoon is de voorzitter van de commissie. Naar gelang de aard en / of ernst van de klacht kan de voorzitter (optioneel) andere (externe) deskundige(n) toevoegen aan de commissie.
2. De interne klachtencommissie is gemandateerd om namens het bevoegd gezag klachten te onderzoeken en advies uit te brengen aan het bevoegd gezag.

Artikel 6b: Samenstelling landelijke klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs (de commissie).
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld in het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs.

Artikel 7: Indienen van een klacht (procedure)

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij:
 - a) het bevoegd gezag, de interne klachtencommissie; of
 - b) de landelijke klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. De klachtencommissie kan beslissen niet-ontvankelijkheid vanwege termijnoverschrijding achterwege te laten indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, heeft ingediend.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid van het verlenen van bijstand door een (van de) vertrouwenspersoon. Tevens

wordt (kort) onderzocht of de klacht kan worden opgelost door bespreken of bemiddelen,. Indien de wens voor klacht*behandeling* expliciet is / blijft, meldt het bevoegd gezag dit verzoek aan de klachtencommissie.

4. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Wat betreft de procedure bij de landelijke klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/index.php/klachten> van de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs

Toelichting

Lid 5) Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de inhoud van de klacht.

Verplichting inzake overleg en aangifte zedenmisdrijven op grond van artikel 4a WPO en WEC

Het bevoegd gezag dient onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur te treden indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV Wetboek van Strafrecht jegens een leerling van de school. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in de voorgaande volzin jegens een leerling van de school doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte stelt het de ouders van de betrokken leerling, onderscheidenlijk de desbetreffende ten behoeve van de school met taken belaste persoon hiervan in kennis. Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een met taken ten behoeve van de school belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als hiervoor bedoeld jegens een leerling van de school, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 8: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Toelichting

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 9: Werkwijze interne klachtencommissie

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. Indien de klachtencommissie – gemandateerd door het bevoegd gezag – de klacht in behandeling neemt, is het van belang de zorgvuldigheidsnormen in acht te nemen. Er wordt zorgvuldig onderzoek gedaan waarbij het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
3. De klachtencommissie brengt een schriftelijk advies uit aan het bevoegd gezag. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen. Bij het eindoordeel wordt vermeld dat klagers de mogelijkheid hebben de klacht voor te leggen aan een landelijke klachtencommissie.
4. Elk lid van de klachtencommissie die beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

4. Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 10: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing tot het nemen van maatregelen als bedoeld in het eerste lid voor zover betrekking hebbend op aangeklaagde wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag informeert conform artikel 8, tweede lid onder e, Wet medezeggenschap op scholen (WMS) de MR van de betrokken school terstond over een oordeel van de klachtencommissie waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de

eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen een en ander met inachtneming van de geldende regelingen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.

5. Het bevoegd gezag informeert de MR van de desbetreffende school over een oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht ongegrond is verklaard maar de commissie wel aanbevelingen doet een en ander met inachtneming van de geldende regelingen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.
6. Het bevoegd gezag informeert de onderwijsinspectie/vertrouwensinspectie over het bestaan en de inhoud van klachten en over de afhandeling ervan door de school/het bevoegd gezag.

Toelichting

Lid 3) Indien de klacht door de commissie ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

Lid 6) Het betreft hier geen verplichting op grond van een wettelijke bepaling. In het kader van de risicogerichte benadering van het toezicht wil de onderwijsinspectie graag geïnformeerd worden over het bestaan en de inhoud van klachten en de afhandeling ervan door het bevoegd gezag.

5. Slotbepalingen

Artikel 11: Geheimhouding

1. Ieder die bij de uitvoering van de klachtenregeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
2. Ieder die bij de uitvoering van de klachtenregeling is betrokken heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.
3. Anders dan de externe vertrouwenspersoon valt de schoolcontactpersoon onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' op zowel de schoolcontactpersonen als de externe vertrouwenspersonen van toepassing. Een schoolcontact- of externe vertrouwenspersoon kan een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij zal wel terughoudend, vertrouwelijk en zorgvuldig met de te geven informatie om zal gaan.
4. Indien de schoolcontact- of vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager bespreken.
5. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor het bevoegd gezag en/of vertrouwenspersonen.

Artikel 12: Overleg

1. Op initiatief van het bevoegd gezag vindt er een maal per twee jaar overleg plaats tussen het bevoegd gezag, een delegatie van de GMR, de vertrouwenspersonen en (een delegatie van) de schoolcontactpersonen. Tussentijds kan op verzoek van het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en/of enkele schoolcontactpersonen overleg plaatsvinden. Mogelijke doelen zijn: uitwisseling van ervaringen, kennisneming door het bevoegd gezag van de praktijk, gedachtevorming over beleid op basis van signalen van contact- en vertrouwenspersonen.

2. Er vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen het bevoegd gezag en de vertrouwenspersonen.

Artikel 13: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling, met het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs, op de website van de stichting.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 14: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de schoolcontactpersonen, de (externe) vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 16: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling MosaLira'.
3. Deze regeling treedt in werking op 01 januari 2020

De regeling is definitief vastgesteld door het College van Bestuur van MosaLira op 16 december 2019.