

# 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 <i>Voorgenomen besluit update regeling</i>	College van Bestuur	28-10-2019  12-03-2024
Instemmingsbesluit <i>Instemming update regeling</i>	GMR	11-12-2019 16-04-2024
Vastgesteld <i>Vastgesteld update regeling</i>	College van Bestuur	16-12-2019 23-04-2024

# Inhoud

1. Algemene toelichting klachtenregeling MosaLira.....	3
2. Mogelijkheden van klachtafhandeling.....	4
3. Stappenplan .....	7
<b>Klachtreglement.....</b>	<b>8</b>
Artikel 1: Begripsbepalingen.....	8
Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....	8
Artikel 3: Benoeming en taken van de schoolcontactpersoon .....	8
Artikel 4: Benoeming en taken van de (externe) vertrouwenspersoon .....	9
Artikel 5: Aanvragen bemiddeling.....	10
Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling .....	10
Artikel 7: Instelling en taken interne klachtencommissie .....	10
Artikel 8: Samenstelling interne klachtencommissie .....	11
Artikel 9: Indienen van een klacht.....	11
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	12
Artikel 11: Intrekken van de klacht .....	12
Artikel 12: Inhoud van de klacht .....	12
Artikel 13: Informatieverstrekking aan de interne klachtencommissie .....	13
Artikel 14: Hoor- en wederhoor .....	13
Artikel 15: Advies.....	13
Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting .....	13
Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling.....	13
Artikel 18: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne klachtencommissie .....	13
Artikel 19: Vertrouwelijkheid .....	14
Artikel 20: Evaluatie .....	14
Artikel 21: Wijziging van de klachtenregeling .....	14
Artikel 22: Overige bepalingen .....	14
Bijlage 1: Artikelsgewijze toelichting .....	15
Bijlage 2: Vragen en antwoorden .....	20

# Klachtenregeling MosaLira

## 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, ouders, 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 onder meer geholpen worden door de op alle scholen aanwezige schoolcontactpersonen, die luisteren naar uw verhaal en eventueel u ‘de weg’ kunnen wijzen binnen school.

Naast de schoolcontactpersonen zijn er ook twee onafhankelijke vertrouwenspersonen, waarbij u uw verhaal kwijt kunt. De vertrouwenspersonen kennen de cultuur binnen het onderwijs en hebben veel ervaring op het gebied van klachten binnen het onderwijs. Zij kunnen reflecteren op uw situatie en u begeleiden en adviseren om de communicatie met school te behouden of te herstellen. Veelal blijkt zo’n interventie voldoende om het probleem op te lossen.

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 er 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<sup>1</sup> 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):

### A. *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, ouder of medewerker kan zijn onvrede bespreekbaar maken bij de meest gereede 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 of de schoolcontactpersoon van de school.

### B. *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, ouder 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 verweerder 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 genoeg 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.

---

<sup>1</sup> Naast de schoolcontactpersoon, kan ook een direct leidinggevende, directielid, externe vertrouwenspersoon etc. informatie verstrekken over de wijze van klachtafhandeling.

### C. *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 bij het College van Bestuur van MosaLira. Het College van Bestuur leidt de klacht ter behandeling door naar de interne klachtencommissie of een ander orgaan binnen de klachtenregeling. 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 externe deskundigen, 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 dhr. Jo  
Ortmans  
[bestuurssecretariaat@mosalira.nl](mailto:bestuurssecretariaat@mosalira.nl)

#### *De externe (landelijke) klachtencommissie*

Klachten die u desondanks onvoldoende vindt opgelost, kunt u voor nader 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](http://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](mailto:info@gcbo.nl)

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

Van bespreken, bemiddelen tot behandelen, men kan in elke fase 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 in eventuele voorkomende gevallen ook de 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.



Mw. Amanda Klein

[info@prettigwerkenlimburg.nl](mailto:info@prettigwerkenlimburg.nl)

06-44 47 46 92



Dhr. Patrick van Well

[pvwell@qcinfo.com](mailto:pvwell@qcinfo.com)

06-46 3 14 03

**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: ‘Vindplaats is werkplaats’. Dit zal ook worden gestimuleerd. Echter kan de klager zich ook richten tot de externe vertrouwenspersonen of rechtstreeks een klacht indienen bij het bevoegd gezag, dan wel 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.

*Nb. Te allen tijde kan een externe vertrouwenspersoon worden betrokken.*

**Stap 1:** De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is (de verweerder), 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 door de klager kunnen zijn:

- a) om met tips, opnieuw de klacht met de verweerder 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 externe 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 deze 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. de verweerder
- c. klachtencommissie
- d. directie school

# Klachtreglement

Het bevoegd gezag van MosaLira, stichting voor leren, onderwijs en opvoeding, stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

## Artikel 1: Begripsbepalingen

A. In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra;
2. bevoegd gezag: College van Bestuur van MosaLira;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de interne klachtencommissie als bedoeld in artikel 7;
5. klager: een (ex-)leerling/student, 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon die een klacht heeft ingediend;
6. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
7. schoolcontactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. (externe) vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.

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

## Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de (interne) klachtencommissie.

## Artikel 3: Benoeming en taken van de schoolcontactpersoon

1. Het bevoegd gezag mandateert de directeur tot aanwijzing en benoeming van de schoolcontactpersoon. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de schoolcontactpersoon<sup>2</sup> na instemming door de medezeggenschapsraad.
2. De schoolcontactpersoon mag geen lid zijn van de schooldirectie.

---

<sup>2</sup> Bij benoeming/schorsing/ontslag gaat het uitsluitend om de taak van de schoolcontactpersoon. Dit heeft geen effect op de arbeidsrelatie.



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 verweerder.
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 met betrekking tot klachten.
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.

#### **Artikel 4: Benoeming en taken van de (externe) vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad minimaal twee vertrouwenspersonen, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische afhankelijkheidsrelatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon kan niet optreden als gemachtigde van klager/verweerder.
5. De vertrouwenspersoon gaat samen met de klager/verweerder na welke mogelijke oplossingsrichtingen er zijn. En verleent in voorkomende gevallen bijstand. Bijvoorbeeld:
  - De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
  - De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
  - De 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.
  - De vertrouwenspersoon verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een strafbaar feit (bijv. zedendelict) of vermoeden van kindermishandeling. De geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **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 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 genoeg 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 brengt 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 het bevoegd gezag, de interne ofwel externe klachtencommissie.

## **Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen op de websites van de school en de website van de stichting.

## **Artikel 7: Instelling en taken interne klachtencommissie**

1. Er is een interne klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

2. De interne klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De interne klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding naar buiten toe van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De interne klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

#### **Artikel 8: Samenstelling interne klachtencommissie**

1. De interne klachtencommissie bestaat uit meerdere externe deskundigen. Eén van hen is de voorzitter van de commissie. Deze wordt benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag kan daarnaast een of meerdere leden van de interne klachtencommissie benoemen, schorsen en ontslaan.
3. De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Naar gelang de aard en/of ernst van de klacht kan de voorzitter (optioneel) andere (externe) deskundige(n) toevoegen aan de commissie.
5. Personen op wiens gedraging de klacht rechtsreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### **Artikel 9: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht (schriftelijk) in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de interne klachtencommissie of;
  - c. de externe (landelijke) klachtencommissie<sup>3</sup>
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
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) vertrouwenspersonen. Tevens wordt (kort) onderzocht of de klacht kan worden opgelost door bespreken of bemiddelen. Indien de wens voor klacht*behandeling* expliciet is/blijft, kijkt het bevoegd gezag of het hierin zelf een rol kan hebben, dan wel meldt het bevoegd gezag dit aan de interne klachtencommissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de interne klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

---

<sup>3</sup> Wat betreft de procedure bij de landelijke klachtencommissie wordt verwezen naar het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

5. Na ontvangst van de klacht deelt de interne klachtencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
8. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
9. Het bevoegd gezag of de interne klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht. Deze ontvangstbevestiging wordt binnen een week verstuurd (m.u.v. schoolvakanties; dan direct daarna).

#### **Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de interne klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, leidt het bevoegd gezag de klacht door naar de interne klachtencommissie.

#### **Artikel 11: Intrekken van de klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt, wordt dit medegedeeld aan de betrokken partijen (zoals verweerder, bevoegd gezag, directeur van de betrokken school, interne klachtencommissie.)

#### **Artikel 12: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend middels het klachtmeldingsformulier en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt kennis genomen. Terstond wordt de klager het klachtmeldingsformulier toegezonden of wordt de klager doorverwezen naar de klachtenregeling op de website van het bevoegd gezag.
3. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het bestuurssecretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
4. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vierde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het vierde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

### **Artikel 13: Informatieverstrekking aan de interne klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

### **Artikel 14: Hoor- en wederhoor**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de interne klachtencommissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen (behoudens schoolvakanties).
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De interne klachtencommissie hoort klager en verweerder in principe afzonderlijk van elkaar. De commissie kan echter besluiten om partijen in elkaars aanwezigheid te horen.

### **Artikel 15: Advies**

1. De interne klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht c.q. het advies bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten verbonden zijn, is voorafgaande machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. De interne klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
3. De interne klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de (laatste) hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
4. De interne klachtencommissie brengt een schriftelijk advies uit aan het bevoegd gezag. De commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
5. De interne klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
6. Bij het eindoordeel wordt vermeld dat klagers de mogelijkheid hebben de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie.

### **Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting**

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee personen van de interne klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de interne klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **Artikel 18: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de interne klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de

- klachtencommissie schriftelijk en 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder 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 verweerder 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.

#### **Artikel 19: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

#### **Artikel 20: Evaluatie**

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

#### **Artikel 21: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

#### **Artikel 22: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling MosaLira'

De regeling is vastgesteld op 23 april 2024.

## **Bijlage 1: Artikelsgewijze toelichting**

Allereerst wordt vermeld dat klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn moeten worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het College van Beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

### **Artikel 1, tweede lid**

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.

### **Artikel 1, vijfde lid**

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 9, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

### **Artikel 1, zesde lid**

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.

### **Artikel 1, negende lid**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### **Artikel 2**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

### **Artikel 3**

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. De schoolcontactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De schoolcontactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De schoolcontactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

### **Artikel 4**

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. MosaLira heeft twee vertrouwenspersonen benoemd.

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

### **Artikel 4, derde lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 4, vijfde lid**

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich



van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, bemiddelt deze zelf niet. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, zesde lid**

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon 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.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze 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 interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

#### **Artikel 4, zevende lid**

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 5**

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 9**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de (interne dan wel externe) klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

### **Artikel 9, zesde lid**

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 10, eerste lid**

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

### **Artikel 10, vierde lid**

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt, maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

**Artikel 12**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist. Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

**Artikel 18, eerste lid**

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

**Artikel 18, derde lid**

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.

**Artikel 18, zesde lid**

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.

**Artikel 19**

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan 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.

## Bijlage 2: 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?	<p>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.</p> <p>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.</p>
2. Bij wie kan ik terecht als ik geen gehoor vind bij de leerkracht of directeur of de klacht daar niet wens te bespreken?	<p>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.</p> <p>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. Echter: men kan ook rechtstreeks (zonder tussenkomst van de schoolcontactpersoon) de externe vertrouwenspersoon benaderen.</p>
3. Wat is de rol van de externe vertrouwenspersoon?	<p>Bij de twee onafhankelijke (externe) vertrouwenspersonen die verbonden zijn aan MosaLira, kunt u uw verhaal kwijt.</p> <p>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 dedaarin 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.</p>
4. Als ik kies voor bemiddeling, wat gebeurt er dan?	<p>De (externe) bemiddelaar zal contact met u opnemen om de mogelijkheden van bemiddeling te onderzoeken. Vanuit deze context zal de bemiddelaar – daarna -</p>

	<p>contact opnemen met ‘de verweerder’. 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.</p>
<p>5. Wat zijn de voordelen van bemiddeling?</p>	<p>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.</p>
<p>6. Hoe meld ik een klacht bij het bestuur / de landelijke klachtencommissie?</p>	<p>U kunt schriftelijk/telefonisch/per e-mail een klacht indienen. Bij het bestuur van MosaLira kan dit via het e-mailadres <a href="mailto:bestuurssecretariaat@mosalira.nl">bestuurssecretariaat@mosalira.nl</a> of u kunt een brief sturen naar:</p> <p>Stichting MosaLira T.a.v. College van Bestuur Withuisveld 22 6226 NV Maastricht</p> <p>Indien u de melding bij het bestuur wenst te doen, wordt het MosaLira klachtenformulier toegezonden.</p> <p>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 <a href="mailto:info@gcbo.nl">info@gcbo.nl</a></p> <p>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.</p> <p>De vertrouwenspersoon kan u eventueel helpen bij het opstellen van de brief en / of het invullen van de formulieren.</p>
<p>7. Waarom moet ik een klachtenformulier invullen?</p>	<p>Het klachtenformulier van zowel MosaLira als de landelijke klachtencommissie is zodanig opgesteld dat u de klacht op een zo gestructureerd mogelijke wijze kenbaar kunt maken bij de klachtencommissie.</p>

<p>8. Ik heb een klacht ingediend bij het bestuur van MosaLira, wat gebeurt er nu met mijn klacht?</p>	<p>Nadat u een klacht heeft ingediend, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd (m.u.v. schoolvakanties, dan direct daarna). De verweerder ontvangt een afschrift van uw klacht. Het College van Bestuur onderzoekt of het zelf een rol kan nemen in het behandelen van de klacht. Het bestuur kan de klacht ook doorleiden naar de interne klachtencommissie. De klacht wordt dan 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 binnen vier weken 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.</p>
<p>9. Ik ben het niet eens met het besluit van het bestuur, wat kan ik verder ondernemen?</p>	<p>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.</p>
<p>10. Hoe ziet de interne klachtencommissie samenstelling er uit?</p>	<p>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. Tevens maakt een secretaris deel uit van de commissie.</p>
<p>11. Ik kies voor behandeling van de klacht bij de externe klachtencommissie, daartoe heb ik het formulier ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?</p>	<p>De externe commissie stuurt alle stukken door naar de aangeklaagde(n) en het bestuur. De externe commissie zal te allen tijde eerst het bestuur verzoeken de klacht zelf te onderzoeken en – indien mogelijk – op te lossen met betreffende partijen (eerst de interne procedure te doorlopen). 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</p>

	<p>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.</p>
<p>12. Ik ben het niet eens met het besluit van de externe commissie, wat kan ik verder ondernemen?</p>	<p>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.</p>
<p>13. Hoe ziet de commissiesamenstelling van de externe commissie eruit?</p>	<p>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.</p> <p>Meer informatie over de externe (landelijke) klachtencommissie: zie <a href="http://www.gcbo.nl">www.gcbo.nl</a></p>