



Voor medewerkers:

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

In de CAO-BVE is vastgelegd dat de instelling een regeling hanteert ter behandeling van klachten inzake ongewenste omgangsvormen. De Raad van Bestuur heeft in aansluiting hierop het volgende reglement vastgesteld dat geldt voor klachten van alle medewerkers, gedetacheerden, vrijwilligers, uitzendkrachten en stagiaires van de Stichting ROC West-Brabant.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

Aangeklaagde	(Oud-)leerling, (oud-)student, ouder/verzorger van een minderjarige (oud-)leerling of (oud-)student, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de instelling, over wie geklaagd wordt, ongeacht of er een klacht is ingediend
Bevoegd gezag	Raad van Bestuur van ROC West-Brabant
Commissie	Landelijke Klachtencommissie BVE
Instelling	School als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs dan wel een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs
Instituut	Organisatorische eenheid van de Stichting ROC West-Brabant
Klacht	Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde
Klager	Medewerker, gedetacheerde, vrijwilliger, uitzendkracht of stagiaire die een klacht heeft, ongeacht of deze klacht ingediend wordt
Ongewenste omgangsvorm	Handeling, gedraging of feitelijkheid die een ander kwetst of redelijkerwijze kan kwetsen en die verband houdt met persoonlijke kenmerken van de klager en van zodanige aard is dat het de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van de ander aantast

Artikel 2 – Algemene bepalingen

Een ieder die werkzaamheden verricht voor de instelling dan wel onderwijs volgt aan een van haar instituten, wordt geacht zich te onthouden van elke vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld, hetzij andere ongewenste omgangsvormen.

De Commissie

Artikel 3 – Samenstelling

1. De instelling is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie BVE van de Stichting Geschillencommissies Onderwijs te Utrecht, verder te noemen de Commissie.
2. Het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE prevaleert te allen tijde boven onderhavige Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen.
3. De kosten van de Commissie worden bij het bevoegd gezag in rekening gebracht.

Artikel 4 – Taken en bevoegdheden

1. De Commissie oordeelt over klachten over ongewenste omgangsvormen afkomstig van een ieder die verbonden is aan de instelling, voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (oud-)leerling, (oud-)student, ouder/verzorger van een minderjarige (oud-)leerling of (oud-)student, medewerker, gedetacheerde, uitzendkracht, stagiaire, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de instelling.
2. Binnen dit kader is de Commissie bevoegd het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
3. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.
4. De Commissie is bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.
5. De Commissie 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 Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissie heeft beëindigd.

De vertrouwenspersoon

Artikel 5 – Benoeming

1. Het bevoegd gezag sluit een overeenkomst met minimaal twee externe vertrouwenspersonen; één man en één vrouw. De externe vertrouwenspersonen zijn beschikbaar voor alle medewerkers, gedetacheerden, vrijwilligers, uitzendkrachten en stagiaires van de instelling.
2. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een ieder binnen de instelling op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersonen, hun namen en hun bereikbaarheid.
3. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 6 – Taken en bevoegdheden

1. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de opvang van de klager.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of intern een oplossing kan worden bereikt door middel van een gesprek tussen de klager en de aangeklaagde, bemiddeling, een gesprek met de directeur of anderszins.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure, alsmede bij het doen van aangifte bij de politie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en ondersteunt de klager desgewenst bij het inschakelen van deze instanties.
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag of de instituutsdirecteur te nemen besluiten.
6. De vertrouwenspersoon voorziet in de 'nazorg' ten aanzien van de klager met het doel te voorkomen dat de klager wordt aangesproken op het feit dat hij een klacht inzake ongewenste omgangsvormen aanhangig heeft gemaakt alsmede om te bezien of de klacht naar behoren is afgehandeld en de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Artikel 7 – Overige taken en bevoegdheden

1. De vertrouwenspersoon heeft bij de uitoefening van zijn taak de bevoegdheid:
 - interne en externe deskundigen te raadplegen;
 - kennis te nemen van andere documenten, afkomstig van klager hetzij aangeklaagde;
 - tot het inwinnen van informatie binnen de instelling; medewerkers, leerlingen en studenten dienen volledige medewerking te verlenen;

Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

2. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
3. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in januari schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over de meldingen en zijn werkzaamheden.

De klachtenprocedure

Artikel 8 – Indienen klachtschrift bij het bevoegd gezag

1. Indien intern in het instituut geen oplossing bereikt is, kan de klager een klacht indienen bij het bevoegd gezag¹. Het klachtschrift wordt gericht aan de Raad van Bestuur, Postbus 699, 4870 AR, Etten-Leur.
2. Het klachtschrift moet worden ingediend bij het bevoegd gezag binnen zes maanden, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
3. Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de na(a)m(en) van de aangeklaagde(n);
 - de dagtekening;
 - de inhoud van de klacht;
 - een beschrijving van de door de klager intern ondernomen stappen om een oplossing te bereiken.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de instituutsdirecteur van het betrokken instituut binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij de klacht in behandeling neemt.

¹ Indien de klacht het bevoegd gezag betreft dient het klachtschrift gericht te worden aan de Raad van Toezicht (Postbus 699, 4870 AR Etten-Leur). Als hier sprake van is dient overal waar bevoegd gezag staat Raad van Toezicht gelezen te worden.

6. Het bevoegd gezag is bevoegd de behandeling van de klacht te mandateren aan het hoofd Dienst P&O of de juridisch medewerker P&O. De afhandeling van de klacht zal altijd geschieden door het bevoegd gezag.

Artikel 9 – Behandeling van het klachtschrift door het bevoegd gezag

1. Het klachtschrift wordt door het bevoegd gezag in behandeling genomen, tenzij:
 - de klager of aangeklaagde geen deel uitmaakt van de instelling;
 - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8 lid 3.
2. Indien het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8 lid 3 wijst het bevoegd gezag de klager op de punten die missen en wordt deze in de gelegenheid gesteld dit binnen tien werkdagen te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit binnen tien werkdagen aan de klager, de aangeklaagde en de betreffende instituutsdirecteur schriftelijk en gemotiveerd gemeld.
4. Het bevoegd gezag of, in geval van mandatering, het hoofd Dienst P&O of de juridisch medewerker P&O hoort binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht de klager, de aangeklaagde en andere betrokken personen.
5. Binnen tien werkdagen nadat alle partijen gehoord zijn, deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de betreffende instituutsdirecteur het besluit schriftelijk mee.
6. Wanneer de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag niet leidt tot een voor de klager bevredigend resultaat, kan de klager een klachtschrift indienen bij de Commissie.

Artikel 10 – Indienen klachtschrift bij de Commissie

1. De behandeling van een klacht door de Commissie vangt aan met het indienen van een klachtschrift door de medewerker. Het klachtschrift wordt gericht aan Stichting Geschillencommissies Onderwijs, t.a.v. Landelijke Klachtencommissie BVE, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.
2. Het klachtschrift moet worden ingediend bij de Commissie binnen 1 jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
3. Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de na(a)m(en) van de aangeklaagde(n);
 - de dagtekening;
 - de inhoud van de klacht;

- een beschrijving van de door de klager intern ondernomen stappen om een oplossing te bereiken.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
 5. Na ontvangst van de klacht deelt de Commissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
 6. Het bevoegd gezag deelt de instituutsdirecteur van het betrokken instituut schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Commissie.

Artikel 11 – Behandeling van het klachtschrift door de Commissie

1. Het klachtschrift wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
 - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 4 lid 1;
 - de klacht niet specifiek de klager betreft;
 - de klager of aangeklaagde geen deel uitmaakt van de instelling;
 - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 10 lid 3
1. Indien het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 10 lid 3 wijst de voorzitter de klager op de punten die missen en wordt deze in de gelegenheid gesteld dit binnen tien werkdagen te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.
3. In uitzonderingsgevallen kan de Commissie, gehoord de vertrouwenspersoon, een klacht anoniem behandelen.

Artikel 12 – Terugverwijzing naar de instelling

1. Indien de Commissie van mening is dat de klacht voorbarig bij haar is ingediend dan wel dat er een poging dient te worden gedaan om de klacht zonder advies van de Commissie op het niveau van de instelling af te doen, kan de Commissie de klacht voor behandeling verwijzen naar het bevoegd gezag van de instelling met het verzoek om kennis te nemen van de klacht en te trachten om binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing te komen. De Commissie kan daarbij aanwijzingen geven en/of aanbevelingen doen.
2. In het geval van lid 1 deelt de Commissie klager en aangeklaagde mede dat de klacht voor behandeling is verwezen naar het bevoegd gezag. De Commissie kan daarbij bepaalde aanwijzingen geven.

3. Indien de verwijzing naar het bevoegd gezag van de instelling als bedoeld in lid 1 niet binnen twintig dagen tot en bevredigende oplossing leidt, kan de klager de Commissie verzoeken om de klacht verder in behandeling te nemen.

Artikel 13 – Behandeling ter zitting

1. De Commissie stelt binnen tien werkdagen nadat de klacht is ingediend of nadat de klacht volledig is als bedoeld in artikel 11 lid 2, een onderzoek in. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. De Commissie adviseert zo nodig het bevoegd gezag over mogelijk te treffen tijdelijke maatregelen voor de duur van het onderzoek.
3. De Commissie hoort binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht de klager, de aangeklaagde en andere betrokken personen. De Commissie hoort de partijen in elkaars aanwezigheid, klager of aangeklaagde kan schriftelijk verzoeken separaat gehoord te worden.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een raadsman of -vrouw.
5. De zittingen van de Commissie zijn besloten.

Artikel 14 – Intrekken van de klacht

Indien een klacht tijdens de procedure bij de Commissie wordt ingetrokken, deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

Artikel 15 – Beraadslaging en advisering

1. De Commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De Commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen twintig werkdagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met tien werkdagen worden verlengd. De Commissie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De Commissie 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 en aan het bevoegd gezag.
4. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16 – Besluit bevoegd gezag

1. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de betreffende instituutsdirecteur schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissie over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het bevoegd gezag mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
2. De beslissing van het bevoegd gezag gaat vergezeld van het rapport van de Commissie, tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
3. Het bevoegd gezag zendt een afschrift van haar beslissing aan de Commissie.

Overige bepalingen

Artikel 17 – Geheimhouding

1. Een ieder die is betrokken bij de klachtprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid passende maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen niet meer als student, leerling of medewerker zijn verbonden aan de instelling;

Artikel 18 – Verslaglegging

1. De instelling maakt jaarlijks in januari een overzicht van het aantal en de aard van de behandelde bezwaren en de gedane uitspraken.
2. Het overzicht wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het overzicht vormt informatie voor het Sociaal Jaarverslag van de instelling. Een afschrift van het overzicht wordt verzonden aan de CMR.

Artikel 19 – Termijnen en schoolvakanties

Met uitzondering van de termijnen genoemd in artikel 8 lid 2 en artikel 10 lid 2, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de voor de instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.

Artikel 20 – Slotbepaling

1. Dit reglement kan gewijzigd worden met inachtneming van de vigerende bepalingen en in overleg met de CMR.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
3. Dit reglement treedt in werking per 11 februari 2009.