

# **SVO Klachtenregeling**

## **Ongewenste omgangsvormen**

## 1. Inleiding

De klachtenregeling ongewenste omgangsvormen van SVO vakopleiding food (hierna te noemen: SVO) geldt voor alle (oud-)leerlingen, (oud-)studenten, ouders van minderjarige (oud-)leerlingen/studenten en de medewerkers van SVO. Een veilige leer- en werkomgeving is belangrijk voor onze studenten en medewerkers. Het hebben van een klachtenprocedure voor studenten en medewerkers is onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem (zie Artikel 1.3.6, eerste lid, van de WEB) In deze regeling staat beschreven hoe SVO omgaat met deze klachten.

Indien mogelijk worden klachten over ongewenste omgangsvormen in onderling overleg tussen betrokkenen afgehandeld. Dit kan door onderling een oplossing te zoeken. Door bijvoorbeeld iemand bewust te maken dat diens gedrag ongewenst is. Studenten kunnen het bijvoorbeeld bespreken met een mentor, zorgcoördinator of opleidingsmanager, medewerkers met een leidinggevende. Medewerkers kunnen gebruik maken van een vertrouwenspersoon. Ook studenten kunnen daar terecht als het gesprek op de opleidingslocatie niet tot een wenselijke oplossing leidt of als de student zich niet gehoord voelt.

Indien tijdens deze informele fase niet tot een gewenste oplossing wordt gekomen of als het ongewenst gedrag van dusdanige ernst is, kan gebruik worden gemaakt van deze klachtenregeling. Desgewenst kan een vertrouwenspersoon de klager en aangeklaagde ondersteunen bij een klacht. Daar waar 'hij' in deze klachtenregeling wordt genoemd, kan ook 'zij'/'hen' gelezen worden.

## Artikel 1 Begripsbepalingen

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commissie:               | de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 7.5.2 van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. SVO is voor klachten op grond van deze klachtenregeling aangesloten bij de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho – Onderwijsgeschillen (KBMH), in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschillen.  |
| Klacht ongewenst gedrag: | een klacht over (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Zie artikel 2 welk soort klacht kan worden ingediend op grond van deze klachtenregeling.                                                                                                                       |
| Klager:                  | een (oud-)student/cursist, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-) student/cursist, een aspirant-student, een (oud-)medewerker, een (oud-)vrijwilliger, een (oud-)stagiaire, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan. |
| Aangeklaagde:            | een (oud-)student/cursist, een (oud-)medewerker, een (oud-)vrijwilliger, een (oud-)stagiaire, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.                                                           |
| Vertrouwensinspecteur:   | de inspecteur van de onderwijsinspectie die door het College van Bestuur geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een zedenmisdrijf.                                                                                                                                                       |
| Vertrouwenspersoon:      | aanspreekpunt voor diegenen die, indien gewenst, ongewenste omgangsvormen in vertrouwen willen bespreken en ondersteunt bij klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. In artikel 3 staan de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon beschreven.                                               |

## Artikel 2 Algemeen, geldigheid en reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing bij klachten op het gebied van ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten:

- Seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in:

- verbaal gedrag (bijvoorbeeld ongepaste opmerkingen of voorstellen, grappen, erotische ervaringen of fantasieën vertellen);
- fysiek gedrag (bijvoorbeeld aanrakingen, zoenen, aanranding of verkrachting);
- non-verbaal gedrag (bijvoorbeeld staren, gebaren of gluren);
- online (bijvoorbeeld sturen van seksueel getinte berichten of het doen van ongepaste seksuele toenaderingen via sociale media of chatrooms).

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige student betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de student als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

- Discriminerend gedrag: het ongelijk behandelen en/of achterstellen van mensen of groepen op basis van kenmerken die er niet toe doen, zoals etnische achtergrond, huidskleur, geboorteland, godsdienst, politieke overtuigingen, sekse, seksuele geaardheid, genderidentiteit, uiterlijk, gezondheid of leeftijd. Discriminatie kan zo wel bedoeld als onbedoeld zijn.
- Agressie en geweld: verbale en fysieke handelingen, waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, zoals:
  - dreigen met geweld, met (in geval van medewerkers) dreigen met ontslag, het niet verlengen van een contract of met demotie;
  - aanvallen, zoals slaan, vastgrijpen, duwen en schoppen;
  - schreeuwen, schelden, vloeken, stalken of beschadigen van eigendommen.
- Pesten: herhaaldelijk ongewenst negatief gedrag of iemand (bewust of onbewust) vervelend behandelen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn. Voorbeelden zijn: sociaal isoleren, negeren, roddelen, beledigen, bespotten, buitensluiten, jennen, klieren of narren.
- De volgende klachten worden niet in behandeling genomen:
  - Klachten die al eerder zijn behandeld;
  - Klachten die betrekking hebben op gedragingen van meer dan een jaar geleden;
  - Anonieme klachten;

### **Artikel 3 Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon**

- 3.1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste twee interne en één externe vertrouwenspersoon.
- 3.2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
- 3.3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat in zijn taakuitvoering niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot de klager.
- 3.4. De vertrouwenspersoon is een aanspreekpunt voor medewerkers die ongewenste omgangsvormen in vertrouwen willen bespreken en biedt een luisterend oor. Ook studenten kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht, als de student op de locatie geen aanspreekpunt heeft of zich daar niet gehoord voelt.
- 3.5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het verkennen van (informele) mogelijkheden en bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
- 3.6. 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.
- 3.7. Een vertrouwenspersoon kan ook een aangeklaagde ondersteunen. Echter kan een vertrouwenspersoon nooit gelijktijdig de klager én de aangeklaagde begeleiden. De klager wordt

- ondersteund door een andere vertrouwenspersoon dan de aangeklaagde.
- 3.8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling. De vertrouwenspersoon dient te handelen conform de voorschriften van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
  - 3.9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
  - 3.10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4. Behandeling van een klacht**

##### **Interne fase**

- 4.1. Als de klacht niet kan worden opgelost met de betrokken persoon/personen van de locatie, dient de klager, de klacht ter bemiddeling in bij de opleidingsmanager. f
- 4.2. Indien de klacht een opleidingsmanager of leidinggevende betreft, dient de klager de klacht ter bemiddeling in bij het College van Bestuur. Indien de klacht wordt ingediend bij het College van Bestuur kan een e-mail worden gestuurd aan [secretariaat@svo.nl](mailto:secretariaat@svo.nl).
- 4.3. Indien de klager (een lid van) het College van Bestuur betreft of de klacht heeft betrekking op (een lid van) het College van Bestuur, dient de klager de klacht in bij de raad van toezicht.
- 4.4. Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag, kan de klager zich laten ondersteunen door een interne of externe vertrouwenspersoon. Voor zover dat gewenst is, verwijst de vertrouwenspersoon naar instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en adviseert eventueel om aangifte te doen.
- 4.5. Een klacht of beschuldiging kan veel impact hebben op het functioneren van de aangeklaagde. Ook de aangeklaagde heeft recht op ondersteuning en begeleiding.
- 4.6. Wanneer een klacht wordt ingediend overeenkomstig deze klachtenregeling, wordt door diegene die de klacht in ontvangst neemt, zo spoedig mogelijk contact met betrokkenen opgenomen.
- 4.7. Indien de behandeling van de klacht door een opleidingsmanager of leidinggevende niet tot een passende oplossing leidt, kan de klacht ingediend worden bij het College van Bestuur.
- 4.8. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van klager;
  - b. de datum dat de klacht wordt ingediend (dagtekening);
  - c. de naam van de (eventueel) aangeklaagde;
  - d. de locatie van SVO waar de klacht betrekking op heeft;
  - e. een omschrijving van de klacht;
  - f. de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.Als een klager het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan hij de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld en als een vertaling noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen, moet de indiener voor een vertaling zorgen.
- 4.9. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.8, wordt de klager de gelegenheid geboden dit binnen vijf werkdagen te herstellen. Indien niet binnen deze termijn is hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 4.10. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Het College van Bestuur kan eventueel besluiten een klacht in behandeling te nemen die na voornoemd termijn is ingediend.
- 4.11. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging namens het College van Bestuur.

- 4.12. Indien het College van Bestuur heeft vastgesteld dat de klacht ontvankelijk is, neemt het College van Bestuur, na partijen eventueel gehoord te hebben (conform de bepalingen in de Klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht), een besluit en informeert de klager en aangeklaagde daarover schriftelijk en gemotiveerd.
- 4.13. SVO streeft ernaar een klacht in de interne fase binnen zes werkweken af te handelen.

#### Externe fase

- 4.14. Als het College van Bestuur geen oplossing kan vinden voor een klacht van studenten of medewerkers of van mening is dat de commissie beter in staat is de klacht af te handelen, bijvoorbeeld vanwege hun objectiviteit en/of deskundigheid, legt het College van Bestuur de klacht voor aan de commissie. Het College van Bestuur informeert de klager en eventueel de aangeklaagde hierover. De reglementen van deze commissie zijn terug te vinden op de website van Stichting Onderwijsgeschillen ([www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl))
- 4.15. Stichting Onderwijsgeschillen kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen. De commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen leidt.
- 4.16. Na sluiting van het onderzoek brengt de commissie een advies en eventueel aanbevelingen uit over de klacht. De commissie zendt het advies toe aan het College van Bestuur en betrokkenen. Het advies wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van Stichting Onderwijsgeschillen.
- 4.17. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie deelt het College van Bestuur aan de betrokkenen en de commissie 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 maatregelen.
- 4.18. Bij afwijking van de in artikel 4.17 genoemde termijn, beargumenteert het College van Bestuur de betrokkenen en de commissie waarom dit is en informeert binnen welke termijn het College van Bestuur zijn standpunt alsnog bekend zal maken.
- 4.19. Indien de klager (een lid van) het College van Bestuur betreft of de klacht heeft betrekking op (een lid van) het College van Bestuur, dan treedt de raad van toezicht op in de plaats van het College van Bestuur. Het advies van de commissie wordt in dat geval gezonden aan de raad van toezicht.

#### Artikel 5 Beroep

Indien klager het niet eens is met het besluit van het College van Bestuur dat naar aanleiding van de klacht genomen is, heeft klager altijd de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

#### Artikel 6 Geheimhouding

- 6.1. Eenieder die in het kader van deze regeling betrokken is bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
- 6.2. De in artikel 6.1 genoemde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht. Zo geldt onder meer:
  - De meldplicht: medewerkers zijn op grond van de wet verplicht een vermoeden van een seksueel misdrijf gepleegd door een medewerker met een minderjarige leerling onmiddellijk te melden aan de leidinggevende en College van Bestuur.
  - De overlegplicht: het College van Bestuur zal bij een (vermoeden van) een

seksueel misdrijf altijd in overleg treden met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.

- De aangifteplicht: Als na overleg met de vertrouwensinspecteur geconcludeerd wordt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een seksueel misdrijf, doet de leidinggevende (in overleg met College van Bestuur) direct aangifte bij de politie. Als tot aangifte wordt overgegaan informeert het College van Bestuur de betrokkenen (het slachtoffer en de dader).
  - De Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling waar medewerkers zich aan dienen te houden.
- 6.3. Bij (een vermoeden van) een misdrijf, moet dit gemeld te worden bij de opleidingsmanager of leidinggevende die in overleg treedt met het College van Bestuur.
- 6.4. Indien de in artikel 6.1 genoemde verplichting wordt geschonden, heeft het College van Bestuur de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.

#### **Artikel 7 Termijnen**

- 7.1. Een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
- 7.2. Voor de in dit reglement genoemde termijnen worden de periodes van de aan SVO vastgestelde schoolvakanties niet meegerekend.

#### **Artikel 8 Slotbepalingen**

- 8.1. Het College van Bestuur brengt jaarlijks verslag uit over de klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag. Hierbij is de klacht niet herleidbaar naar klagers en aangeklaagden. Namen van klagers en aangeklaagden worden in dit verslag niet genoemd.
- 8.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
- 8.3. Bij strijdigheid tussen het reglement van de commissie en de Klachtenregeling interne belanghebbenden SVO, gelden de bepalingen uit het reglement van de commissie.
- 8.4. De regeling wordt vastgesteld/gewijzigd door het College van Bestuur, na instemming van de studentenraad en de ondernemingsraad.
- 8.5. Het College van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de instellingsgids en op de website van SVO.