

# **Handreiking procesverantwoordelijke ongewenst gedrag**

**Directeur van cluster of dienst!**

## INHOUD

1. Inleiding .....	3
2. Rol van de procesverantwoordelijke .....	3
2.1 Bij een melding .....	3
2.2 Bij een klacht .....	3
2.2.1 Wie zijn er betrokken? .....	4
2.2.2 Wat moet ik doen als procesverantwoordelijke? .....	4
3. Algemene informatie ongewenst gedrag .....	5
4. Stappenplan .....	6
4.1 Stappenplan melding .....	6
4.2 Stappenplan klacht .....	7
5. Het College van bestuur .....	<u>78</u>
6. Vertrouwens(contact)personen .....	8
6.1 De vertrouwenspersoon .....	8
6.2 De vertrouwenscontactpersonen .....	8
6.3 De vertrouwensinspecteur .....	<u>89</u>
7. Bijlagen .....	<u>910</u>

## 1. Inleiding

Dit document is bedoeld voor jou als directeur. Je bent eindverantwoordelijk voor jouw cluster of dienst en daarmee ook procesverantwoordelijke in situaties waarbij er sprake is van ongewenst gedrag. Dit document geeft invulling aan jouw rol bij alle handelingen, protocollen en handreikingen rondom ongewenst gedrag bij Gilde Opleidingen.

## 2. Rol van de procesverantwoordelijke

Als procesverantwoordelijke ben je in de lead en heb je een coördinerende rol. Hierin is er wel onderscheid bij een melding of een klacht. Bij een melding is de kans groot dat je alleen op de hoogte wordt gebracht of om advies wordt gevraagd door de leidinggevende. Bij een klacht vervul je een cruciale rol in het verbinden van alle betrokkenen en hou je het overzicht. Het is daarom van belang dat je op de hoogte bent van de juridische protocollen en andere documentatie rondom ongewenst gedrag binnen Gilde Opleidingen.

### ***Wat is het verschil tussen een melding en klacht?***

Er is een verschil tussen een melding en een klacht. Een melding hoeft nog geen klacht te worden, tenzij de klager dit wenst. Een melding blijft vertrouwelijk totdat de klager besluit er iets mee te doen.

- **Melding:** het uiten van ongenoegen over een ongewenste situatie. Dit kan bij iedere medewerker of door een melding te maken in het incidentenregistratieformulier via de Gilde Selfservicedesk (Mijn Gilde). Een melding kan worden afgehandeld met een gesprek, maar kan ook leiden tot een officiële klacht. Er wordt geen actie ondernomen zonder toestemming van de klager.
- **Klacht:** Er zijn drie mogelijkheden om een officiële klacht in te dienen, namelijk bij het College van Bestuur (CvB), bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of direct bij de rechtbank. Een klacht indienen bij het CvB kan rechtstreeks door middel van een brief of via het Infopunt. Het CvB behandelt de klacht volgens de regeling ongewenste omgangsvormen. Een anonieme klacht wordt niet behandeld, maar wel genoteerd. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt eveneens schriftelijk. Het is ook mogelijk om de klacht door de rechtbank te laten behandelen. Hiervoor dient er een rechtszaak te worden aangespannen.

### 2.1 Bij een melding

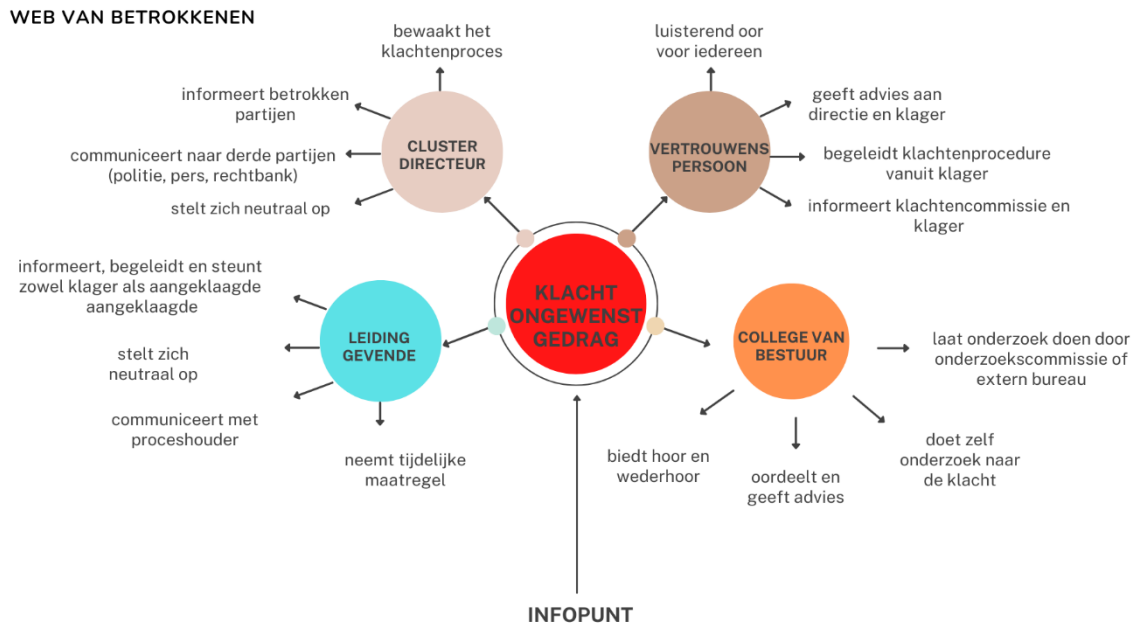
In het geval dat er geen officiële klacht wordt ingediend maar er wel een melding omtrent ongewenst gedrag binnenkomt is de rol van de procesverantwoordelijke in de meeste gevallen beperkt. De leidinggevende zal jou informeren over de situatie en waar nodig om advies vragen. Ook kan het zijn dat je aansluit bij eventuele gesprekken indien dit gewenst is. Het is belangrijk dat alle informatie digitaal wordt bijgehouden en opgeslagen in een beveiligde omgeving binnen het netwerk van Gilde Opleidingen. Maak hierover goede afspraken met de leidinggevende.

### 2.2 Bij een klacht

De procesverantwoordelijke heeft als hoofdtaak om een verbindende rol te spelen tijdens de gehele klachtenprocedure. Het CvB behandelt het proces, maar jij als directeur zorgt voor gestroomlijnde informatie en voldoende overleg tussen alle betrokkenen. Bij een klacht ben je in contact met de leidinggevende, de p-adviseur maar ook (indien het geval) de student en de ouders van de student. Je bent ook aanspreekpunt van het CvB en zorgt zelf ook voor regelmatig overleg.

### 2.2.1 Wie zijn er betrokken?

In de afbeelding hieronder zie je wie er allemaal betrokken is bij een klacht rondom ongewenst gedrag.



### 2.2.2 Wat moet ik doen als procesverantwoordelijke?

Het bewaken van de neutraliteit van het proces:

- De procesverantwoordelijke oordeelt niet en blijft neutraal
- Neutraliteit moet voortkomen uit een correcte uitvoer van het proces
- Zorg ervoor dat handelingen van verschillende betrokkenen voortkomen uit feiten i.p.v. aannames

Het zorgen dat alle betrokken partijen tijdig worden geïnformeerd:

- Informeer de leidinggevende
- Informeer de klager en aangeklaagde
- Informeer ouders, docenten en overige medewerkers indien gewenst
- Informeer het CvB
- Informeer afdeling P&O

Het communiceren met interne en externe partijen

- Intern: afdeling communicatie, de jurist, Schoolmaatschappelijk Werk
- Extern: Landelijke Klachtencommissie, de pers, de politie, de rechtbank

Het documenteren van alle informatie

- Zorg dat van alle gesprekken verslaglegging plaatsvindt (voer gesprekken altijd met twee personen)
- Bewaak een correcte en volledige dossieropbouw door de leidinggevende

### 3. Algemene informatie ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is als volgt te omschrijven: handelingen van een groep of een individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. **Het slachtoffer bepaalt of gedrag ongewenst is.**

De regeling ongewenste omgangsvormen van Gilde Opleidingen (zie bijlage) beschrijft in detail welke vormen van ongewenst gedrag er zich kunnen voortdoen. Iedereen die deel uitmaakt van Gilde Opleidingen wordt geacht zich te onthouden van elke vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en ongewenst gedrag. Daarnaast streeft Gilde Opleidingen naar het voorkomen van ongewenst gedrag door duidelijkheid te scheppen over de omgangsnormen binnen de onderwijsinstelling. Deze duidelijkheid kun je vinden in de Integriteitscode (zie bijlage). Gilde Opleidingen hanteert een open cultuur. Dit betekent dat er verschillende voorzieningen zijn waar zowel studenten als werknemers terecht kunnen in het geval van ongewenst gedrag. Uitgangspunt is dat iedereen in gelijke gevallen gelijk wordt behandeld.

Volgens artikel 1 van de grondwet is discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, of op welke grond dan ook, niet toegestaan. Dit is onder andere de reden waarom jouw rol als directeur cruciaal is. Je staat buiten het formele klachtenproces, waardoor je er op kunt toezien dat het goed wordt doorlopen en er niets over het hoofd wordt gezien. Daarnaast biedt je steun en begeleiding aan de betrokkenen.

Het is belangrijk dat je als directeur zoveel mogelijk op de hoogte bent van het proces en ook de situatie kan begrijpen. Misschien weet een leidinggevende, medewerker of student niet of hij/zij te maken heeft met ongewenst gedrag? Of worden er allerlei vragen gesteld vanuit de pers? Bekijk de flowchart hieronder om de verschillende soorten ongewenst gedrag te zien.

#### 3.1 Soorten ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering. Bekijk hieronder de uitleg per soort gedrag.

##### Seksuele intimidatie

- Ongewenste seksuele toenadering
  - verzoeken om seksuele gunsten (verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag)
  - Hier valt ook onder het sturen van foto's/filmpjes/berichten met seksueel getinte inhoud!

##### Agressie en geweld

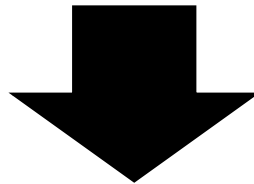
- Pesten
- Psychisch/fysiek lastigvallen
- Bedreigen/aanvallen van anderen

## Discriminatie

- Ongelijke behandeling wegens afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid
- Dit heeft bijvoorbeeld invloed op studievoortgang op functioneren op het werk

## Radicalisering

- Het gebruik van geweld om veranderingen in de samenleving door te voeren
- Dit zijn ook uitspraken waaruit blijkt dat iemand bereid is om geweld te gebruiken.



## ONGEWENST GEDRAG

## 4. Stappenplan

### 4.1 Stappenplan melding

Het is de bedoeling dat de directeur altijd op de hoogte wordt gebracht indien er sprake is geweest van ongewenst gedrag binnen jouw cluster/dienst. Een melding komt niet altijd direct terecht bij jou als procesverantwoordelijke. De klager (potentieel slachtoffer) beslist wat er gebeurt met zijn of haar verhaal, daarom kan het zijn dat de melding anoniem bij jou terecht komt. De leidinggevende (of andere medewerker) kan bij jou komen voor advies over het afhandelen van een melding. Zorg ervoor dat je bij een melding die bij jou terecht komt altijd de volgende zaken bewaakt en controleert:

- Is het gewenst om een informeel gesprek te voeren? Zo ja: kan de leidinggevende dit doen? Indien de leidinggevende dit niet kan, beslis samen wie wel en biedt indien nodig begeleiding.
- Is het gewenst om advies te vragen aan derden (expertiseteam, trajectbegeleider)? Is er toestemming van de klager hiervoor?
- Is het gewenst om de melding te noteren? Vraag hiervoor altijd toestemming aan de klager.
- Is de klager geïnformeerd, gesteund en verwezen naar de mogelijke hulpinstanties?
- Is de aangeklaagde gewezen op zijn/haar rechten? Is er iets afgesproken met aangeklaagde en houdt de leidinggevende een neutrale positie aan?
- Is er een officiële klacht nodig ter opvolging van de melding? Verwijs leidinggevende naar juiste documentatie.

## 4.2 Stappenplan klacht

Indien er een officiële klacht is ingediend bij het CvB wordt de regeling ongewenste omgangsvormen toegepast. Het CvB informeert de procesverantwoordelijke altijd bij een klacht, ook als er geen opvolging nodig is. Jouw positie als directeur is neutraal en begeleidend, maar wel in de lead en van cruciaal belang!

Bij een officiële klacht is jouw taak als procesverantwoordelijke:

- Bewaken van het proces
- Communiceren met het CvB en/of Landelijke Klachtencommissie
- Opvolgen van advies CvB
- Informeren leidinggevende
- Communiceren met derde partijen
- Nodige begeleiding en steun bieden aan betrokkenen
- Neutraliteit van proces bewaken

De keuze voor een mogelijke afhandeling van een klacht ligt bij het CvB. Mogelijkheden zijn:

- Informele oplossing zonder onderzoek: indien niet gegrond als ongewenste omgangsvorm doorzetten naar juiste afdeling/persoon voor afhandeling
- Inzetten van een onderzoeksproces via de interne onderzoekscommissie of een extern bureau.
- Verwijzing klacht naar Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
- Doorzetten klacht naar de rechtbank

Ook bij een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank zijn jouw taken als procesverantwoordelijke van belang. Probeer goed het overzicht te houden en het primaire aanspreekpunt te blijven.

## 5. Het College van bestuur

Indien er sprake is van een officiële klacht is het CvB leidend in het proces. Zij nemen de klacht in behandeling, voeren hoor en wederhoor, besluiten of er onderzoek nodig is, geven de taak voor het onderzoek aan de interne onderzoekscommissie of een extern bureau, en doen een uitspraak over de klacht. De precieze taken en verantwoordelijkheden staan beschreven in bijlage 2 van het reglement ongewenste omgangsvormen (zie bijlage voor het volledige reglement).

Als procesverantwoordelijke heb je een belangrijke rol als er een officiële klacht wordt ingediend. Jij staat buiten het proces, maar fungeert wel als aanspreekpunt voor de verschillende betrokkenen, én ziet erop toe dat jouw medewerkers en studenten op goede wijze worden geïnformeerd, gesteund en begeleid. Je dient hierbij wel een neutrale positie in te nemen. Het is niet de bedoeling dat je een oordeel velt, voordat dit gedaan is door het CvB. Zij nemen een besluit omtrent de te nemen maatregelen bij het afhandelen van de klacht. Wees ook voorzichtig bij het nemen van eventuele (tijdelijke) maatregelen, schakel hiervoor eerst met de p-adviseur en de jurist van Gilde opleidingen

Bij de afhandeling van de klacht wordt de klager en aangeklaagde op de hoogte gebracht van het besluit door het CvB. Vervolgens ben jij als directeur verantwoordelijk dat dit op passende wijze wordt gecommuniceerd met overige betrokkenen, zoals bijvoorbeeld collega's of studenten. Hierbij is het niet de bedoeling dat je voor het CvB spreekt, je bent slechts 'de boodschapper' in het proces.

## **6. Vertrouwens(contact)personen**

### **6.1 De vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is de door het CvB aangestelde persoon die als aanspreekpunt functioneert bij ongewenst gedrag. Deze persoon is extern en is dus geen medewerker van Gilde Opleidingen. Alle medewerkers kunnen zich wenden tot de vertrouwenspersoon, zowel de klager als de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende rol en biedt steun en hulp waar nodig. Hij of zij adviseert de klager om wel of geen klacht in te dienen en kan de aangeklaagde doorverwijzen naar andere instanties. Daarnaast kan het zijn dat de vertrouwenspersoon contact heeft met de afdeling P&O, het CvB en de leidinggevende. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en mag niet zonder toestemming van de klager handelen en/of informatie vrijgeven. Het CvB moet de vertrouwenspersoon wel toegang geven tot de informatie vanuit de klachtenprocedure, zodat hij of zij de juiste begeleiding kan bieden aan de klager.

De vertrouwenspersoon bij Gilde Opleidingen is te vinden via het telefoonboek op mijnGilde.

### **6.2 De vertrouwenscontactpersonen**

De vertrouwenscontactpersonen hebben een vergelijkbare rol als de vertrouwenspersoon, maar zijn alleen beschikbaar voor studenten. Ook de vertrouwenscontactpersonen zijn aangewezen door het CvB. Per locatie is er minimaal één vertrouwenscontactpersoon beschikbaar. De bedoeling is dat deze aangewezen personen een onafhankelijke positie hebben en de begeleiding en steun bieden bij een melding of klacht. De vertrouwenscontactpersoon kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon voor advies over hoe om te gaan met een specifieke situatie en/of de begeleiding van de student. Een overzicht van de vertrouwenscontactpersoon vind je via je Mijn Gilde op de Self Service Desk. Op de tegel Veiligheid & Privacy- sociale veiligheid staan alle gegevens van de vertrouwenscontactpersonen.

### **6.3 De vertrouwensinspecteur**

Een vertrouwensinspecteur is aangewezen door de inspectie van het onderwijs en heeft een adviserende en ondersteunende taak bij klachten rondom seksueel misbruik en seksuele intimidatie. Een onderwijsinstelling is verplicht deze inspecteur in te schakelen bij vermoedens van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, ook als er nog geen sprake is van bewezen strafbare feiten. Deze verantwoordelijkheid ligt dus ook bij de procesverantwoordelijke. De vertrouwensinspecteurs zijn op werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).



**7. Bijlagen**

**7.1 Handreiking ongewenst gedrag leidinggevende**

# Handreiking ongewenst gedrag Leidinggevende

## INHOUD

1	Algemene informatie.....	<u>103</u>
1.1	<b>Verschil melding en klacht.....</b>	<u>103</u>
1.2	<b>Cruciale rol.....</b>	<u>103</u>
1.3	<b>Wie is allemaal betrokken?.....</b>	<u>114</u>
2	De rol van de leidinggevende.....	<u>125</u>
2.1	<b>Wat is mijn rol als leidinggevende bij een melding of klacht ongewenst gedrag?</b> <u>125</u>	
2.2	<b>Toon van communicatie.....</b>	<u>136</u>
2.3	<b>De meldingsfase.....</b>	<u>136</u>
	<input type="checkbox"/> Een goed gesprek <u>136</u>	
	<input type="checkbox"/> Een onofficiële waarschuwing <u>136</u>	
	<input type="checkbox"/> Een officiële klacht <u>147</u>	
	<input type="checkbox"/> Een tijdelijke maatregel <u>147</u>	
	<b>Welke informatie kan ik delen met de medewerker bij een melding?.....</b>	<u>147</u>
2.4	<b>De klachtenprocedure.....</b>	<u>147</u>
2.5	<b>Na de uitspraak door het CvB, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank.....</b>	<u>148</u>
3	Communicatie.....	<u>158</u>
4	Overige belangrijke zaken.....	<u>158</u>
4.1	<b>Definitie ongewenst gedrag.....</b>	<u>158</u>

# 1 ALGEMENE INFORMATIE

Gilde Opleidingen wil een school zijn waar iedereen zich thuis voelt, waar respectvol met elkaar wordt omgegaan en waar je prettig kunt werken en leren. Een omgeving waarin respectvol met elkaar wordt omgegaan verkleint de kans op ongewenst gedrag. Ter voorkoming van ongewenst gedrag is er een integriteitscode. Toch kan het zo zijn dat een medewerker of student iets vervelends meemaakt. Daarvoor heeft Gilde Opleidingen de nodige voorzieningen op voorbereid.

Als leidinggevende ben je bij een melding of klacht rondom ongewenst gedrag op (in)directe wijze betrokken en om dit op een zo goed mogelijke manier te laten verlopen, is deze handreiking opgesteld. Naast deze handreiking kun je via SharePoint de volgende documenten raadplegen:

- Handreiking voor slachtoffer (student en medewerker versies)
- Handreiking voor aangeklaagde
- Handreiking voor ongewenst gedrag voor procesverantwoordelijke (directeur)
- Integriteitscode Gilde Opleidingen
- Juridisch protocol "Regeling ongewenste omgangsvormen 2022"

## 1.1 Verschil melding en klacht

Er is verschil tussen een melding en een klacht. Een melding hoeft nog geen klacht te worden, tenzij de klager dit wenst. Een melding blijft vertrouwelijk totdat de klager, eventueel samen met jou als leidinggevende, besluit er iets mee te doen.

- Melding: het uiten van ongenoegen over een ongewenste situatie. Dit kan bij iedere medewerker of door een melding te maken in het incidentenregistratieformulier via de Gilde Selfservicedesk (Mijn Gilde). Een melding kan worden afgehandeld met een gesprek, maar kan ook leiden tot een officiële klacht. Er wordt geen actie ondernomen zonder toestemming van de klager.
- Klacht: Er zijn drie mogelijkheden om een officiële klacht in te dienen, namelijk bij het College van Bestuur (CvB), bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of direct bij de rechtbank. Een klacht indienen bij het CvB kan rechtstreeks door middel van een brief of via het Infopunt. Het CvB behandelt de klacht volgens de regeling ongewenste omgangsvormen. Een anonieme klacht wordt niet behandeld, maar wel genoteerd. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt eveneens schriftelijk. Het is ook mogelijk om de klacht door de rechtbank te laten behandelen. Hiervoor dient er een rechtszaak te worden aangespannen.

## 1.2 Cruciale rol

Jouw rol als leidinggevende in dit proces is cruciaal. Zowel de aanklager als de aangeklaagde rekenen op jouw steun, bovendien hebben de andere leden in jouw team of afdeling waarschijnlijk ook vragen over de situatie. Iedereen wil informatie en uitleg over het vervolg. Probeer je te allen tijde zo neutraal mogelijk op te stellen. Indien het uiteindelijk leidt tot een officiële klacht zal het College van Bestuur, na deugdelijk onderzoek, namelijk een oordeel vellen.

Wettelijk gezien hebben werknemers het recht op een sociaal veilige werkomgeving, maar ook op een werkgever die zich hiervoor inspant en de nodige maatregelen neemt. De student heeft eveneens recht op een veilige schoolomgeving, dit valt onder het recht op onderwijs. Een school dient zich daarvoor in te spannen en moet de juiste steun en begeleiding aanbieden. Daarnaast heeft iedere medewerker van Gilde Opleidingen een

meldplicht als het gaat om ongewenst gedrag tussen studenten en /of medewerkers. Als leidinggevende ben je verplicht om deze meldingen door te zetten naar de directeur.

Als leidinggevende kun je door de verschillende partijen en de hoeveelheid aan informatie soms het overzicht kwijtraken. Aarzel daarom ook niet te schakelen met jouw locatie directeur. Bovendien kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

### 1.3 Wie is allemaal betrokken?

Er zijn bij zowel een melding als een klacht veel verschillende personen binnen Gilde betrokken. In het schema hieronder zie je wie er betrokken zijn bij een melding of klacht. Bij een melding zijn dit (indien gewenst door klager):

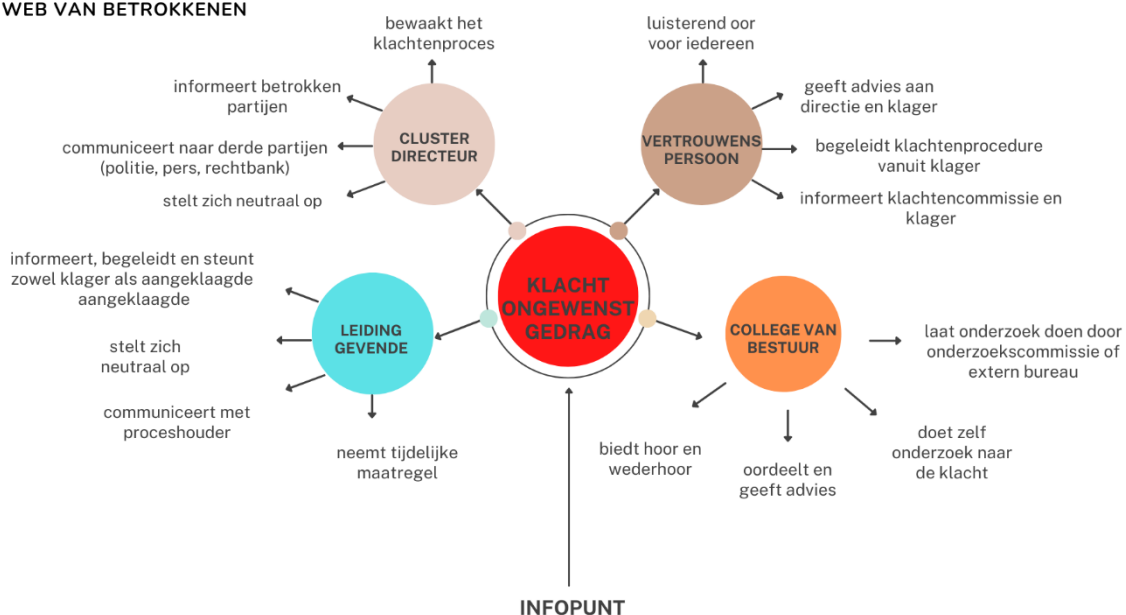
- ✓ Een trajectbegeleider of intern ondersteuner (voor de student): begeleidt en steunt de student en onderhoudt contact met (eventueel) de ouders.
- ✓ Een vertrouwenspersoon (medewerkers) of vertrouwenscontactpersoon (studenten): begeleidt, steunt en adviseert de klager en indien gewenst ook de leidinggevende/trajectbegeleider/intern ondersteuner.
- ✓ Een medewerker van afdeling P&O: de p-adviseur: maakt een notitie in het personeelsdossier en adviseert over oplossingen op werkgebied.
- ✓ De directeur van het cluster: beheert de melding, spreekt de betrokkenen aan en geeft advies.

Bij een officiële klacht horen ook de volgende betrokkenen:

- ✓ Het College van Bestuur: behandelt en beoordeelt de klacht.
- ✓ Een interne of externe onderzoekscommissie: wordt ingesteld door het CvB en doet onderzoek naar de klacht.
- ✓ De jurist van Gilde Opleidingen: borgt dat het proces juist wordt gevolgd en geeft Gilde Opleidingen juridisch advies.
- ✓ Een vertrouwensinspecteur: werkt bij de Inspectie van het Onderwijs en moet bij elke klacht waarbij er een vermoeden is van een zedenmisdrijf worden geïnformeerd.

In de hieronder zie je de belangrijkste partijen die betrokken zijn bij een melding of klacht.

#### WEB VAN BETROKKENEN



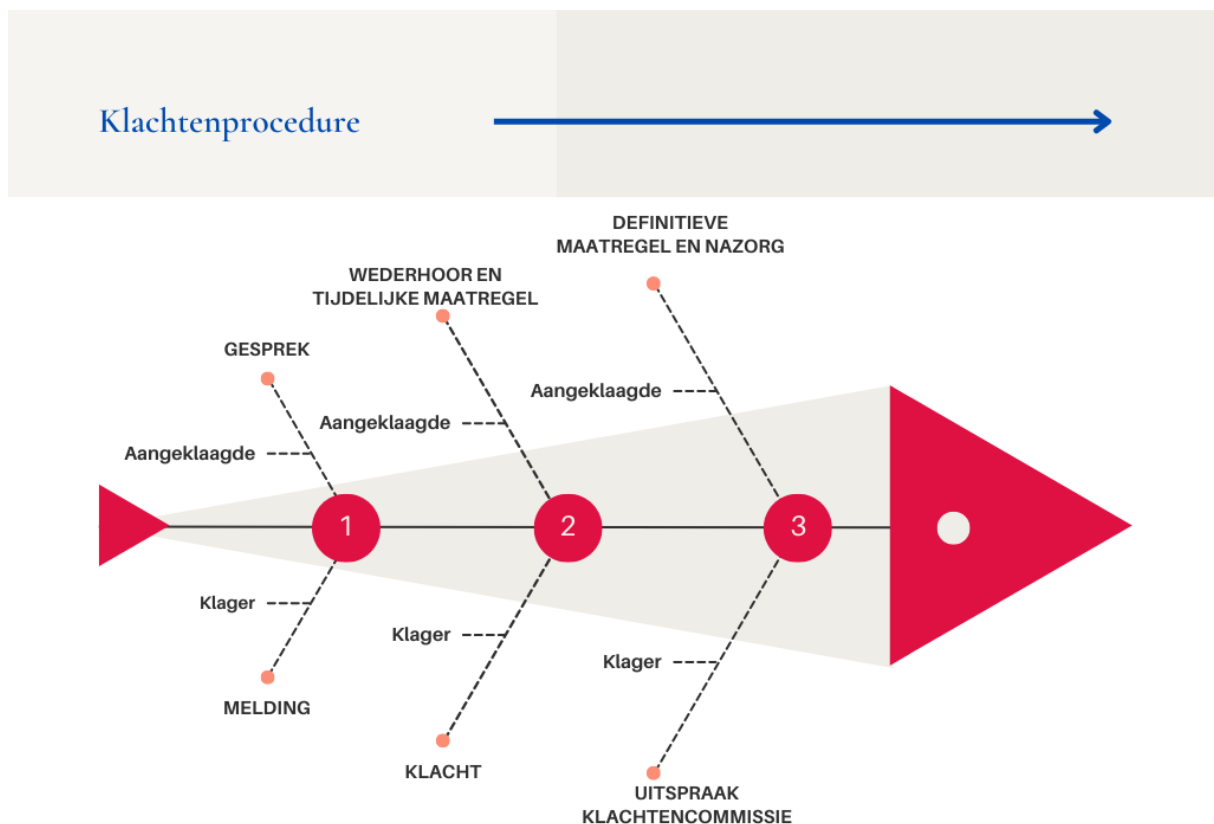
## 2 DE ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

### 2.1 Wat is mijn rol als leidinggevende bij een melding of klacht ongewenst gedrag?

Er zijn verschillende manieren waarop je als leidinggevende een klacht of melding te horen krijgt. Een melding kan via verschillende kanten binnenkomen: direct via het slachtoffer zelf of indirect via de vertrouwenspersoon of via een andere collega. Een klacht komt, eventueel via het Infopunt, binnen bij het CvB die de klacht oppakt. Ook is het mogelijk dat de klacht via de rechtbank of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs binnenkomt. Mocht je als leidinggevende iets horen dan is het belangrijk om tijdig contact op te nemen met de directeur van het cluster. Samen kun je kijken hoe de situatie het handigst opgelost kan worden. Iedereen die betrokken wordt dient de privacy van de klager en aangeklaagde altijd te waarborgen. Het is belangrijk dat alle informatie digitaal wordt bijgehouden en opgeslagen in een beveiligde omgeving binnen het netwerk van Gilde Opleidingen.

Als leidinggevende dien je beide partijen (klager en aangeklaagde) te voorzien van informatie, zorg en steun. Dit hoef jij als leidinggevende niet altijd zelf te doen, maar aangezien je nauw betrokken bent als er sprake is van ongewenste omgangsvormen binnen jouw team is het belangrijk dat je op de hoogte bent. In onderstaand figuur zie je dat je in drie fases betrokken bent:

- 1) Meldingsfase
- 2) Klachtfase
- 3) Na de uitspraak van het College van Bestuur, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank



## 2.2 Toon van communicatie

Ondanks dat het lastig kan zijn na het horen van alle informatie is het belangrijk dat indien je contact opneemt met de aangeklaagde ervoor te zorgen dat je:

- Hem/haar niet beschuldigend toespreekt
- Hem/haar de ruimte geeft om zijn/haar verhaal te doen
- Hem/haar mee laat denken over passende tijdelijke maatregelen
- Hem/haar informeert over vervolgstappen

Bij het communiceren met de klager, is het belangrijk dat je:

- Rekening houdt met de gevoeligheid van de situatie
- Niet het verhaal van de dader in bescherming neemt
- Een luisterend oor biedt en steunt, maar toch een neutrale positie weet aan te houden
- De werknemer/ student verwijst naar de vertrouwens(contact)persoon
- De werknemer verwijst naar de bedrijfsarts voor eventuele maatregelen rondom het functioneren op werk de werknemer informeert over mogelijke oplossingen en ruimte geeft voor zijn/haar wensen

## 2.3 De meldingsfase

Het is ook bij een melding belangrijk om actie te ondernemen. Er is nog geen officiële klacht ingediend, maar dit neemt niet weg dat er eventueel ongewenst gedrag is voorgevallen. Je kunt altijd overleggen met jouw directeur die verantwoordelijk is voor de juiste afhandeling van meldingen en klachten binnen het cluster. Het is wenselijk om bij een melding – dus niet bij een officiële klacht! – een gesprek te organiseren met de klager om te achterhalen wat er is gebeurd. In het geval dat er nog geen klacht is ingediend is het belangrijk om alleen actie te ondernemen als hier ook toestemming voor hebt gekregen van de klager. Als de klager dit alleen anoniem wilt melden (geen klacht) dan kan dit, maar dan kan er slechts beperkt actie worden ondernomen. Als dit toch anoniem aangekaart wordt bij de aangeklaagde bestaat het risico dat dit te herleiden is. Als er wel toestemming is dan is het ook belangrijk om in gesprek te gaan met de geklaagde. De mogelijke vervolgstappen zijn:

### ✓ *EEN GOED GESPREK*

Soms is een goed gesprek al voldoende om de melding op te lossen. Dit gebeurt alleen met toestemming van de klager. Voer dit gesprek altijd samen met de directeur, p-adviseur of andere collega van Gilde Opleidingen. Zorg ervoor dat in dit gesprek aan zowel de behoeften van de klager als de aangeklaagde wordt voldaan. Neem ook na het gesprek contact op met de klager en aangeklaagde om na te gaan of hij/zij tevreden is met de uitkomst. Bovendien is het zaak om deze melding goed te registreren. Noteer ook hoe de melding is opgepakt en dat het nog niet gaat om een officiële klacht. Ter kennisgeving is het belangrijk dat je de directeur op de hoogte brengt indien dit nog niet is gebeurd.

### ✓ *EEN ONOFFICIËLE WAARSCHUWING*

Een onofficiële waarschuwing wordt gegeven vanuit de leidinggevende en heeft als doel het ongewenste gedrag direct te stoppen. Hierbij is er vaak voldoende bewijs of aanleiding om de aanklager aan te spreken. Dit kan mondeling, maar leg dit ook altijd vast in een gespreksverslag. Hierbij is het belangrijk om dit duidelijk af te stemmen met de jurist en de directeur.

✓ *EEN OFFICIËLE KLACHT*

De klager kan ervoor kiezen om na de melding een officiële klacht in te dienen. Dit staat hem of haar vrij en je mag dit niet tegenwerken. De eerder besproken stappen zijn wel bedoeld om dit te voorkomen, maar niet verplicht in deze volgorde te nemen. Laat de aangeklaagde weten wat een officiële klacht inhoudt en welke opties er zijn. Stuur hem/haar alvast de handreiking aangeklaagde ongewenst gedrag toe die op SharePoint staat.

✓ *EEN TIJDELIJKE MAATREGEL*

In overleg met de p-adviseur en de jurist kan er een tijdelijke maatregel worden genomen met betrekking tot de invulling van het werk. Probeer in het eerste gesprek al na te gaan wat wenselijk is. Het CvB neemt uiteindelijk deze beslissing in overleg met jou als leidinggevende en de directeur. De leidinggevende brengt de medewerker op de hoogte van de maatregel. De klager wordt ook geïnformeerd over de (tijdelijke) maatregel.

### **Welke informatie kan ik delen met de medewerker bij een melding?**

Het goed informeren van betrokkenen is cruciaal. Hieronder vind je een lijst met mogelijke informatie die je moet delen met je medewerkers.

- Contactgegevens van de vertrouwenspersoon
- Contactgegevens van de bedrijfsarts
- Contactgegevens van de p-adviseur
- Documentatie rondom ongewenst gedrag dat beschikbaar is gesteld door Gilde Opleidingen
- Het recht op juridische bijstand en het recht op (na)zorg

### **2.4 De klachtenprocedure**

Als leidinggevende heb je als er een officiële klacht is ingediend een beperkte rol, omdat dit door het CvB wordt behandeld. Wel is het zaak dat je nauw contact houdt met de clusterdirecteur om op de hoogte te blijven. Ook kun je de aangeklaagde en klager voorzien van informatie. Zo kun je de klager en aangeklaagde informeren dat:

- Hij/zij recht heeft op juridische bijstand
- Hij/zij recht heeft op zorg vanuit de vertrouwenspersoon, huisarts, ggz, bedrijfsarts
- Hij/zij recht heeft op wederhoor tijdens de klachtenprocedure
- Verwijs hem/haar ook naar de documentatie onder interne regeling op SharePoint.

Indien gewenst door het slachtoffer kun je tijdens de klachtenprocedure hem/haar helpen door mee te denken over het inschakelen van hulp of zorg door een derde partij. Binnen Gilde Opleidingen zijn hiervoor verschillende mogelijkheden zoals de intern ondersteuner en Schoolmaatschappelijk Werk voor studenten, en de bedrijfsarts en vertrouwenspersoon voor medewerkers. Ook kun je meedenken over hoe de huidige werkomgeving zo prettig mogelijk kan worden gemaakt voor het slachtoffer. Denk bijvoorbeeld aan een tijdelijke alternatieve werkplek, of een optie om vanuit huis te werken. Stem dit goed af met de p-adviseur. Een klachtenprocedure zorgt voor veel stress en onzekerheid bij beide partijen. Samen met de directeur is het van belang dat je dit opvangt door passende oplossingen te bieden.

### **2.5 Na de uitspraak door het CvB, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank**

Nadat er is gekeken naar de klacht en het College van Bestuur (of een andere partij) een uitspraak heeft gedaan, worden de klager en de geklaagde geïnformeerd over de uitspraak. Ongeacht de aard van de uitspraak heeft de aangeklaagde recht op volledige informatie.

- De klager medewerker, misschien dan wel het officiële slachtoffer, heeft een heel proces achter de rug en zal misschien moeite hebben met (volledige) terugkeer naar werk. In afstemming met de p-adviseur is het belangrijk dat je meedenkt over geschikte oplossingen en eventueel een re-integratieplan laat opstellen in overleg met de bedrijfsarts.
- Ook voor de klager student is het belangrijk om de juiste nazorg te bieden en contact op te nemen met de student en eventueel ouders. Stem dit goed af met de clusterdirecteur.
- Je kunt hem/haar ook verwijzen naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of naar de rechtbank.

### 3 COMMUNICATIE

Het is van cruciaal belang dat er niet te veel wordt gedeeld om zo de privacy van zowel klager en geklaagde te waarborgen. In het geval van een melding is het niet altijd nodig om de inhoud ook met andere collega's en studenten te bespreken. Bij een klacht is het wat lastiger, en is het van belang om de directe collega's op hoofdlijnen te informeren.

Ook kan het zijn dat het in een (mentor)klas besproken moet worden. Je kunt hiervoor contact opnemen met een van de zorgadviseurs. Zij kunnen je helpen hoe je dit het beste op kunt pakken. Probeer de communicatie zo neutraal en feitelijk mogelijk te houden. Deel geen mening of oordeel, maar informatie die het proces beschrijft en die van belang is voor de voortgang van de studie of het werk van de studenten en/of de collega's. Verwijs iedereen ook naar de informatie die Gilde Opleidingen online beschikbaar heeft gesteld. Wijs iedereen ook op zijn/haar geheimhoudingsplicht, het is immers niet de bedoeling dat informatie verder wordt doorgespeeld. Bespreek van tevoren met de klager en de geklaagde of zij behoefte hebben aan contact en laat dit aan de collega's of studenten weten. Mochten collega's er verder op door willen praten kun je aanbieden om een één of één in gesprek aan te gaan.

### 4 OVERIGE BELANGRIJKE ZAKEN

- ✓ Stel dat je als leidinggevende je niet goed voelt om een belangrijke rol te spelen in dit proces, bespreek dit dan met de directeur om een passende oplossing te vinden.
- ✓ Informeer de directeur direct indien een klager aangeeft aangifte te hebben gedaan bij de politie. Zij pakken dit verder op met het CvB en de bedrijfsjurist.
- ✓ Wees alert op signalen en neem een toegankelijke maar ook proactieve houding aan. Zo zullen mensen zich sneller veilig voelen om bij jou een melding te doen.

#### 4.1 Definitie ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering. Bekijk hieronder de uitleg per soort gedrag.

#### Seksuele intimidatie

- Ongewenste seksuele toenadering  
 → verzoeken om seksuele gunsten (verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag)  
 → Hier valt ook onder het sturen van foto's/filmpjes/berichten met seksueel getinte inhoud!

## Agressie en geweld

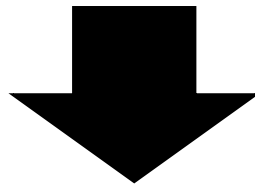
- Pesten
- Psychisch/fysiek lastigvallen
- Bedreigen/aanvallen van anderen

## Discriminatie

- Ongelijke behandeling wegens afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid
- Dit heeft bijvoorbeeld invloed op studievoortgang op functioneren op het werk

## Radicalisering

- Het gebruik van geweld om veranderingen in de samenleving door te voeren
- Dit zijn ook uitspraken waaruit blijkt dat iemand bereid is om geweld te gebruiken.



**ONGEWENST GEDRAG**



7.2 Handreiking ongewenst gedrag slachtoffer- student

# Handreiking ongewenst gedrag voor studenten

## WAT KAN IK DOEN BIJ ONGEWENST GEDRAG?



**Praat erover!**

Het is belangrijk om je verhaal te delen. Een goed gesprek lucht op. Neem iemand in **vertrouwen**, bijvoorbeeld:

- Jouw trajectbegeleider
- De vertrouwenscontactpersoon
- Een docent
- De intern ondersteuner

Op SharePoint staat een handreiking met informatie over wat je kan doen bij ongewenst gedrag.



**Jouw melding wordt serieus genomen!**

Je kan bij iedere medewerker van Gilde Opleidingen een melding doen van het ongewenste gedrag. Je kan het ook digitaal doen, via **Melding Veiligheidsincident** in Mijn Gilde.



Door een melding te doen kan er worden gekeken naar een oplossing. Dit gebeurt alleen met jouw toestemming.



**Dien een officiële klacht in**

Je kan altijd een officiële klacht indienen als een melding niet heeft geholpen of als je je daar fijner bij voelt. Dit kan rechtstreeks via de website.



Deze klacht komt bij **het Infopunt**. Zij sturen het door naar **het College van Bestuur**. Zij behandelen de klacht volgens een eerlijk proces. Je kan ze ook rechtstreeks benaderen door een brief te schrijven. **De vertrouwenscontactpersoon** kan je helpen bij het indienen van een klacht.



**Vraag hulp als dit nodig is.**

Ongewenst gedrag kan klachten veroorzaken. Wij helpen je graag zodat je weer met plezier kunt studeren. Voor hulp en zorg kun je terecht bij:

- Schoolmaatschappelijk Werk
- De intern ondersteuner
- Jouw trajectbegeleider
- Jouw huisarts
- Slachtofferhulp (0900-0101, ook anoniem)



**Ben jij of is iemand anders in gevaar?**

Bel 0900 - 8844 (politie) of doe online aangifte. Je kan ook rechtstreeks naar het politiebureau.

WIJ ZORGEN VOOR JOU!

GILDE OPLEIDINGEN BEHANDELT IEDERE MELDING MET VEEL ZORG, AANDACHT EN RESPECT VOOR PRIVACY.

ONGEWENST GEDRAG WORDT NIET GEACCEPTEERD. OP SHAREPOINT VIND JE MEER INFORMATIE OVER:

- DE KLACHTENPROCEDURE
- HET TOTAALOVERZICHT BIJ EEN MELDING OF KLACHT
- EEN LIJST MET ALLE VERRTROUWENSCONTACTPERSONEN

## WAT KAN IK DOEN BIJ ONGEWENST GEDRAG?

Wat vervelend dat je ongewenst gedrag ervaart. Gilde opleidingen accepteert ongewenst gedrag niet. Wij helpen je graag met het vinden van een oplossing. Ook bij twijfel is het belangrijk om de juiste stappen te nemen. Hieronder lees je wat je kan doen in het geval dat je ongewenst gedrag ervaart.

## PRAAT EROVER!

Jouw welzijn is heel belangrijk. Het is belangrijk om jouw verhaal te doen bij iemand die je vertrouwt. Het is heel begrijpelijk dat je klachten ervaart als je iets vervelends is overkomen. Praten lucht op en kan al veel helpen. Er zijn binnen Gilde Opleidingen verschillende personen die je kunnen helpen:

- Een vertrouwenscontactpersoon
- Jouw trajectbegeleider
- Een docent
- Intern ondersteuner (IO-er)
- Schoolmaatschappelijk werker (SMW'er)

Kies iemand bij wie jij je veilig voelt. Alle medewerkers binnen Gilde hebben een geheimhoudingsplicht. Zij kunnen advies vragen aan professionals, maar kijken ook met je naar hoe het met je studie gaat. Ook buiten Gilde kun je met iemand praten als jij dit fijner vindt. Je kan een afspraak maken bij je eigen huisarts, maar je kan ook terecht bij:

- Slachtofferhulp
- Het Juridisch Loket

## **Wat is een vertrouwenscontactpersoon?**

De vertrouwenscontactpersoon is er speciaal voor jou! Diegene luistert naar jouw verhaal en bespreekt wat je verder zou kunnen doen. Ook kan deze persoon jou begeleiden in je proces. De vertrouwenscontactpersoon van jouw locatie vind je via je 'Mijn Gilde' op de Self Service Desk. Op de tegel Veiligheid & Privacy- sociale veiligheid staan alle gegevens van de vertrouwenscontactpersonen. Zij zullen altijd jouw privacy waarborgen en hebben volledige geheimhoudingsplicht.

## **Wat gebeurt er met mijn verhaal?**

Jij bepaalt wat er gebeurt met de informatie die je hebt gedeeld. Wij houden rekening met jouw privacy en nemen alleen acties met jouw toestemming. Er wordt niets gecommuniceerd met ouders, docenten of studenten (alleen als je dit zelf wilt). Je kunt ook een melding doen of een klacht indienen. Hoe je dit doet lees je later in dit document. Een van onze medewerkers kan je hier ook bij helpen.

## **Wat is het verschil tussen een melding of klacht?**

Er is een verschil tussen het doen van een melding en het indienen van een klacht.

- **Melding:** het uiten van en ongenoegen over een ongewenste situatie. Dit kan bij iedere medewerker of door een melding te maken in het incidentenregistratieformulier via de Gilde Selfservicedesk (Mijn Gilde). Een melding kan worden afgedaan met een gesprek, maar kan ook leiden tot een officiële klacht. Er wordt geen actie ondernomen zonder toestemming van de klager.
- **Klacht:** Er zijn drie mogelijkheden om een officiële klacht in te dienen, namelijk bij het College van Bestuur (CvB), bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of direct bij de rechtbank. Een klacht indienen bij het CvB kan rechtstreeks door middel van een brief of via het Infopunt. Het CvB behandelt de klacht volgens de regeling ongewenste omgangsvormen.

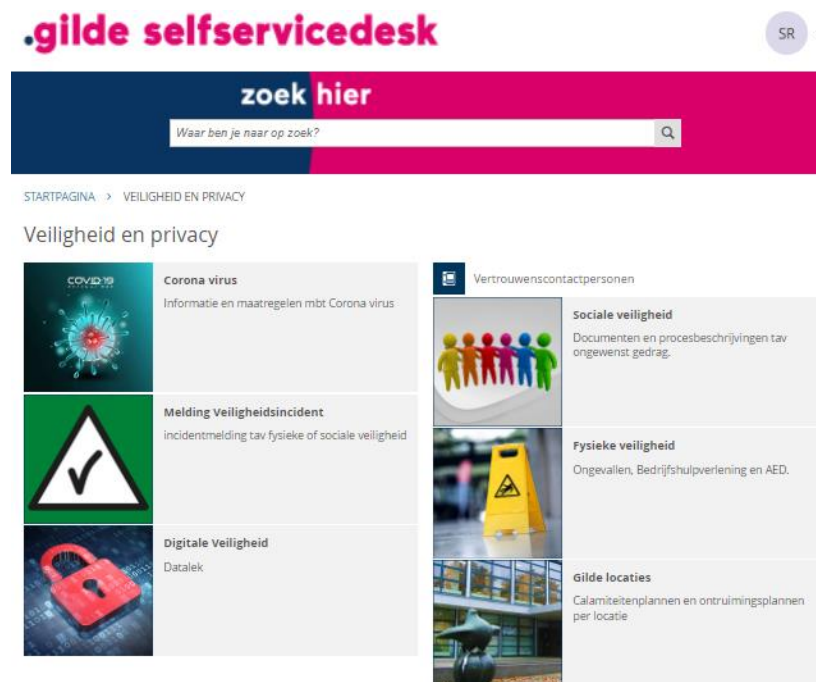
Een anonieme klacht wordt niet behandeld, maar wel genoteerd. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt eveneens schriftelijk. Het is ook mogelijk om de klacht door de rechtbank te laten behandelen. Hiervoor dient er een rechtszaak te worden aangespannen.

## MAAK EEN MELDING!

Een melding maken is de eerste stap om het ongewenste gedrag te stoppen. Ook kan er door de melding worden gekeken naar passende oplossingen. Zonder melding weet Gilde Opleidingen niet wat er speelt.

Op deze manieren kun je een melding doen:

- *Het incidentenregistratieformulier*  
Via dit formulier kan je een melding doen van ongewenst gedrag. Deze melding wordt, afhankelijk van waar het precies over gaat, gestuurd naar de juiste persoon. Dit kan jouw trajectbegeleider zijn, iemand van het expertiseteam maar ook iemand van het Infopunt. Zij kijken naar een passende oplossing – samen met jou! Hieronder zie je een screenshot van hoe je deze melding kan doen in Mijn Gilde.



Via de startpagina klik je op "Veilig en Privacy". Hier klik je op "Melding Veiligheidsincident". Daarna klik je op "Melding veiligheidsincident". Je krijgt dan een formulier. Vul deze in.

## .gilde selfservicedesk

Waar ben je naar op zoek?



STARTPAGINA > VEILIGHEID EN PRIVACY > MELDING VEILIGHEIDSGEBEURTENIS

### Melding Veiligheidsincident

#### incidentmelding tav fysieke of sociale veiligheid

De overheid legt scholen een verplichting op om bepaalde incidenten te melden en te registreren. Het maakt daarbij niet uit of het incidenten betreft met studenten, medewerkers of bezoekers.

In uitvoering van de Arbowet moet Gilde Opleidingen [arbeidsomgeving](#) en andere gebeurtenissen met een ernstig lichamelijk of geestelijk letsel als gevolg registreren. Melding bij de Inspectie SZW is verplicht als het ongeval of gebeurtenis binnen een dag leidt tot: ziekenhuisopname, een blijvend letsel tot gevolg heeft, of een dodelijke afloop kent. Deze melding bij de Inspectie SZW dient zo snel mogelijk te gebeuren. Bij Gilde Opleidingen verzorgt de stafmedewerker Arbo & milieu in voorkomende situaties deze melding.

Incidenten sociale veiligheid worden geregistreerd. Het gaat hierbij tenminste om de volgende incidenten waarbij studenten of medewerkers betrokken zijn:

- fysieke agressie en intimidatie
- verbale agressie en intimidatie, ernstige belediging en discriminatie
- drugsgebruik, - handel en - bezit
- alcoholgebruik en - bezit
- vandalisme
- wapenbezit
- diefstal
- vuurwerkbezit en - handel
- seksuele intimidatie
- radicalisering
- ongewenst bezoek in en rond de school

Het beleid van Gilde Opleidingen is om in alle gevallen van een misdrijf aangifte te doen bij de politie.

Gilde Opleidingen maakt gebruik van een meldingsformulier. Daar waar het om calamiteiten gaat is het calamiteitenplan van kracht.

Het registreren van veiligheidsincidenten, ongeacht of daartoe al dan niet een verplichting bestaat, biedt voordelen:

- a. door het registreren van incidenten kan de veiligheidsituatie binnen Gilde Opleidingen zichtbaar gemaakt worden. Hierdoor wordt het mogelijk een gericht veiligheidsbeleid te voeren en adequate en efficiënte maatregelen ter voorkoming te nemen.
- b. door de geregistreerde incidenten te analyseren kunnen de juiste maatregelen genomen worden.

#### Leveringsvoorwaarden

Om een melding van een veiligheidsincident te maken kun je gebruik maken van het formulier aan de rechterzijde. Dit zelfde formulier is ook te bereiken via de website van Gilde Opleidingen (via contact)

#### Melding veiligheidsincident

#### ➤ *De vertrouwenscontactpersoon*

Je kan de vertrouwenscontactpersoon vragen om een melding te doen van het ongewenste gedrag. Hij of zij gaat dan samen met het expertiseteam in gesprek en laat jou weten hoe het ongewenste gedrag wordt opgelost.

#### ➤ *Andere medewerkers van Gilde Opleidingen*

Alle medewerkers van Gilde Opleidingen kunnen je helpen met een melding ongewenst gedrag. Als je iemand kent die je vertrouwt, vraag deze dan om hulp en kijk samen naar mogelijke vervolgstappen.

## **DIEN EEN OFFICIËLE KLACHT IN**

Misschien hebben de eerste twee stappen niet geholpen, of voelt het niet veilig om het op die manier te doen. Je kan dan een officiële klacht indienen. Dit kan je doen met de hulp van een vertrouwenscontactpersoon, maar ook zelfstandig of met de hulp van iemand van buiten Gilde Opleidingen. Een klacht bij Gilde Opleidingen dien je in via het Infopunt via de website of rechtstreeks door een brief te sturen naar:

*Gilde Opleidingen t.a.v. College van Bestuur*  
*Postbus 1094*  
*6040 KB ROERMOND*

Leg jouw verhaal goed uit en beschrijf wat je graag zou willen dat er gebeurt. In de regeling ongewenste omgangsvormen staat een uitgebreide omschrijving over hoe Gilde Opleidingen hiermee omgaat.

#### ➤ *Het College van Bestuur (CvB)*

Een beperkt aantal mensen kan de klacht inzien en stuurt het door naar het College van Bestuur. Zij behandelen de klacht op een eerlijke manier. Het kan zijn dat zij een interne of externe

onderzoekscommissie inzetten om de klacht te behandelen. Zij zullen jou vragen om jouw verhaal te doen. Na het onderzoek besluit het CvB over de klacht. ~~Binnen 20 dagen word je op de hoogte gebracht door het college van bestuur.~~

➤ *Landelijke Klachtencommissie Onderwijs*

Je kan ervoor kiezen om een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Dit is een landelijk orgaan dat losstaat van Gilde Opleidingen. Afhankelijk van de aard van jouw klacht zullen ze ook een klachtenprocedure opstarten en jou hierover informeren. Het kan ook zijn dat ze je vragen om eerst een klacht in te dienen bij jouw eigen school (als je dit nog niet hebt gedaan). Je kan deze klacht indienen door een brief te sturen naar het volgende adres:

*Stichting Geschillencommissies Onderwijs  
t.a.v. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs BVE  
Postbus 85191  
3508 AD UTRECHT*

Daarnaast is het mogelijk om een rechtszaak aan te spannen bij de rechtbank.

***Kan ik ook anoniem een klacht indienen?***

Ja dit kan! De commissie behandelt jouw klacht dan niet, maar maakt er wel een notitie van. Dit is ook nuttig en blijft niet ongezien. Zowel bij het CvB als bij de Landelijke Klachtencommissie is het dus mogelijk om anoniem een klacht in te dienen.

## EXTRA INFORMATIE

We kunnen ons voorstellen dat je meer zou willen weten over de procedures rondom ongewenst gedrag. Je kunt hiervoor altijd terecht bij de vertrouwenscontactpersoon. Ook een andere Gilde medewerker bij wie jij je vertrouwd voelt kan je helpen aan informatie. De regeling ongewenste omgangsvormen of andere informatie staat ook op SharePoint.

***Wat is ongewenst gedrag?***

Onder ongewenst gedrag vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering. Bekijk hieronder de uitleg per soort gedrag.

### Seksuele intimidatie

- Ongewenste seksuele toenadering
  - verzoeken om seksuele gunsten (verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag)
  - Hier valt ook onder het sturen van foto's/filmpjes/berichten met seksueel getinte inhoud!

### Agressie en geweld

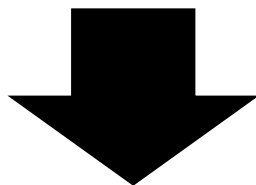
- Pesten
- Psychisch/fysiek lastigvallen
- Bedreigen/aanvallen van anderen

## Discriminatie

- Ongelijke behandeling wegens afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid
- Dit heeft bijvoorbeeld invloed op studievoortgang op functioneren op het werk

## Radicalisering

- Het gebruik van geweld om veranderingen in de samenleving door te voeren
- Dit zijn ook uitspraken waaruit blijkt dat iemand bereid is om geweld te gebruiken.



**ONGEWENST GEDRAG**

7.3 Handreiking ongewenst gedrag slachtoffer- medewerker

# Handreiking ongewenst gedrag – medewerkers

## WAT KAN IK DOEN BIJ ONGEWENST GEDRAG?

**Spreek de dader (in) direct aan!**



Het aanspreken van de veroorzaker (student of collega) kan al veel verschil maken. Een goed gesprek over hoe jij het gedrag hebt ervaren en dat je het niet accepteert, zorgt voor duidelijkheid en begrip. Je kan ook jouw leidinggevende vragen je hierbij te helpen, of de veroorzaker namens jou op het gedrag aan te spreken. Het is belangrijk dat jij je veilig voelt op je werk, praat er dus ook zeker over met collega's of vrienden.

**Meld het bij je leidinggevende of bij de vertrouwenspersoon**



Je kan op elk moment het ongewenste gedrag melden, bij jouw leidinggevende, de vertrouwenspersoon, of bij een andere collega die je vertrouwt. De vertrouwenspersoon is een onafhankelijk, speciaal aangewezen persoon die een luisterend oor biedt, maar ook advies geeft. De vertrouwenspersoon kan je ook helpen bij het indienen van een officiële klacht.

**Maak er een officiële klacht van**



Je hebt ten alle tijde het recht om een officiële klacht in te dienen bij een van de volgende instanties: het College van Bestuur, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of bij de rechtbank. De vertrouwenspersoon kan dit proces begeleiden. Je kan ook zelf een jurist of advocaat inschakelen. Je mag ervoor kiezen om dit in overleg met je leidinggevende te doen, maar dit is niet verplicht. Maak wel afspraken over jouw aanwezigheid met de bedrijfsarts en houd zelf ook alles goed bij tijdens het proces.

**Wij nemen jouw ervaring serieus!**



Ongewenst gedrag wordt serieus genomen door Gilde Opleidingen, ongeacht wie de veroorzaker hiervan is. Je niet alleen recht op steun en begeleiding van de vertrouwenspersoon, ook de p-adviseur en de bedrijfsarts dienen met jou mee te denken. Daarnaast kun je uiteraard bij je eigen huisarts terecht voor extra ondersteuning of bijvoorbeeld een verwijzing naar de psycholoog. Je kan ook altijd (anoniem) Slachtofferhulp bellen: 0900 - 0101.

**Ben jij of is iemand anders in gevaar?**



Bel 0900 - 8844 (politie) of doe online aangifte. Je kan ook rechtstreeks naar het politiebureau.

WIJ ZORGEN VOOR JOU!  
 GILDE OPLEIDINGEN BEHANDELT IEDERE MELDING MET VEEL ZORG, AANDACHT EN RESPECT VOOR PRIVACY.  
 IEDERE MEDEWERKER HEEFT EEN GEHEIMHOUDINGSPLICHT. ER ZAL NIETS ZONDER JOUW TOESTEMMING WORDEN GECOMMUNICEERD OF BESLOTEN.

## STAPPENPLAN BIJ ONGEWENST GEDRAG

Het ervaren van ongewenst gedrag is vervelend en kan veel stress en emotie met zich meebrengen. Gilde Opleidingen tolereert geen enkele vorm van ongewenst gedrag en heeft daarom de nodige voorzieningen getroffen om dit op een goede manier aan te pakken. Hieronder lees je welke stappen je kunt nemen bij een ervaring met ongewenst gedrag.

### 1. Bespreek het gedrag

Dit kan met jouw leidinggevende of direct met de veroorzaker, afhankelijk van wat jij prettig vindt. Je kan er ook voor kiezen om een andere collega te betrekken. Indien het gaat om een student, kun je ervoor kiezen contact op te nemen met de trajectbegeleider. Niets is verplicht. Je kan het gedrag ook neerleggen bij de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

#### ***Wat is een vertrouwenspersoon?***

Een vertrouwenspersoon is een onafhankelijk extern persoon speciaal aangewezen voor medewerkers van Gilde Opleidingen. Voor alle medewerkers is dit dezelfde persoon. Zij heeft een adviserende en verzorgende functie voor het slachtoffer. Dat betekent dat je altijd bij haar terecht kan met jouw verhaal. Zij doet hier verder niets mee totdat jij besluit er een melding of klacht van te maken. Dit kun je dan met haar overleggen. Haar contactgegevens zijn: *Marie-José Donkers Telefoonnummer: 06532 17347 e-mailadres: [mdonkers@werk-vitaal.nl](mailto:mdonkers@werk-vitaal.nl)*

#### ***Wat is het verschil tussen melding of klacht?***

Er is verschil tussen het doen van een melding of het indienen van een klacht.

- Melding: het uiten van ongenoegen over een ongewenste situatie. Dit kan bij iedere medewerker of door een melding te maken in het incidentenregistratieformulier via de Gilde Selfservicedesk (Mijn Gilde). Een melding kan worden afgedaan met een gesprek, maar kan ook leiden tot een officiële klacht. Er wordt geen actie ondernomen zonder jouw toestemming.
- Klacht: Er zijn drie mogelijkheden om een officiële klacht in te dienen, namelijk bij het College van Bestuur (CvB), bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of direct bij de rechtbank. Een klacht indienen bij het CvB kan rechtstreeks door middel van een brief of via het Infopunt. Het CvB behandelt de klacht volgens de regeling ongewenste omgangsvormen. Een anonieme klacht wordt niet behandeld, maar wel genoteerd. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt eveneens schriftelijk. Het is ook mogelijk om de klacht door de rechtbank te laten behandelen. Hiervoor dient er een rechtszaak te worden aangespannen.

### 2. Maak er een melding van

Een melding kun je via iedere medewerker (bijvoorbeeld jouw leidinggevende, of een andere collega die je vertrouwt) van Gilde Opleidingen doen. Een melding is en blijft vertrouwelijk, totdat jij toestemming geeft voor verdere communicatie hiervan met anderen. Iedere medewerker heeft namelijk ook een geheimhoudingsplicht. Het is ook mogelijk om via het incidentenregistratieformulier op Mijn Gilde Selfservicedesk een melding te doen. Je kunt ook een melding maken bij de directeur van het cluster door diegene op de hoogte te stellen. Hij of zij bewaakt het proces en informeert jouw leidinggevende of een andere betrokkene over mogelijke vervolgstappen. Een melding zorgt ervoor dat het verhaal niet meer alleen bij jou ligt, en dat anderen kunnen meedenken over een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld het organiseren van een gesprek zijn, maar ook het indienen van een officiële klacht.

### 3. Dien een officiële klacht in



Als het doen van een melding niet voldoende is kun je een officiële klacht indienen. Dit kun je doen op de website via de button "Meld een klacht". Deze klacht wordt via het Infopunt doorgezet naar het College van Bestuur. Het is ook mogelijk om het CvB direct te benaderen middels een brief naar:

*Gilde Opleidingen t.a.v. College van Bestuur  
Postbus 1094  
6040 KB ROERMOND*

Je kunt je laten begeleiden door de vertrouwenspersoon, zij communiceert dan ook met het CvB en eventueel jouw leidinggevende. ~~Binnen 20 dagen word je op de hoogte gebracht van het proces en de daarbij behorende vervolgstappen.~~ In de regeling ongewenste omgangsvormen staat in detail beschreven hoe het klachtenproces verloopt. Het is ook mogelijk om een officiële klacht rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs in te dienen. Je hoeft hiervoor niet eerst bij het CvB te zijn geweest. Dit doe je door een brief te sturen naar de Stichting Geschillencommissies Onderwijs met de volgende adressering:

*Stichting Geschillencommissies Onderwijs  
t.a.v. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs BVE  
Postbus 85191 3508 AD  
UTRECHT*

Daarnaast is het mogelijk om een rechtszaak aan te spannen bij de rechtbank.

### **Kan ik een klacht anoniem melden?**

Ja, dit kan. Echter wordt de klacht dan niet formeel in behandeling genomen. Er wordt wel een notitie gemaakt van de klacht. Het is met een anonieme klacht moeilijk om actie te ondernemen en de eventuele dader aan te spreken. Hiermee is de kans op verandering klein. Dit geldt zowel voor klachten bij het CvB van Gilde Opleidingen als bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

### **4. Bij onmiddellijk gevaar neem je contact op met de politie.**

Zij kunnen direct handelen! Bel hiervoor 0900-8844. Ook dit kan eventueel anoniem (online).

## **WAT ZIJN MIJN RECHTEN EN PLICHTEN ALS MEDEWERKER?**

Als medewerker heb je recht op een werkgever die zich inspant voor een veilige omgeving. Gilde Opleidingen zet zich hier dan ook actief voor in en neemt de nodige maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen, maar ook de nodige voorzieningen in te stellen als er toch sprake van is. Alle medewerkers hebben recht op hulp van een vertrouwenspersoon. Daarnaast is er een klachtenprocedure die toegankelijk is voor iedereen. Gedurende de klachtenprocedure heb je het recht op juridische bijstand. Je kan je laten bijstaan door de vertrouwenspersoon, of door een zelf ingehuurd partij. Bij het inhuren van een derde partij zijn de kosten wel voor jouw rekening.

Als medewerker heb je daarnaast ook een meldingsplicht. Dat betekent dat je ongewenst gedrag dat een strafbaar feit is (bijvoorbeeld relatie tussen een minderjarig persoon en medewerker) verplicht bent te melden. Ook als je dit signaleert in je omgeving. Dit kan je doen door contact op te nemen met jouw leidinggevende of een andere leidinggevende (adjunct-directeur, directeur).

## **WAT IS DE ROL VAN MIJN LEIDINGGEVENDE?**

De leidinggevende heeft een ondersteunende en informerende rol. Hij of zij heeft de taak jou te informeren over het proces, maar ook over de hulp en begeleiding die je kan krijgen binnen en buiten Gilde Opleidingen. De leidinggevende:

5. Ondersteunt jou waar nodig en gewenst
6. Biedt een luisterend oor
7. Neemt contact op om te kijken hoe het met je gaat
8. Denkt met je mee over gewenste oplossingen op het werk
9. Communiqueert indien nodig naar andere collega's toe over de situatie (alleen met jouw toestemming!)

## **WAT GEBEURT ER MET EEN MELDING OF KLACHT?**

### **- Melding**

Een melding blijft bij de ontvanger hiervan (leidinggevende, vertrouwenspersoon) totdat jij toestemming geeft om het verder op te pakken. Dit kan door de clusterdirecteur in te schakelen en eventueel de p-adviseur om advies te vragen. Een melding wordt vertrouwelijk behandeld en met uiterste respect voor privacygevoelige informatie. Er vindt bij meldingen wel dossiervorming plaats, maar er wordt geen informatie uit dit proces gedeeld met derde partijen.

### **- Klacht**

Een klacht, eventueel via het Infopunt van Gilde Opleidingen, wordt opgepakt door het College van Bestuur (CvB). Zij zullen de klacht in behandeling nemen en bepalen hoe deze wordt opgepakt. Het kan zijn dat zij de klacht zelf proberen af te handelen. Indien nodig vragen zij de interne onderzoekscommissie om een onderzoek te starten. Het is ook mogelijk dat er een extern bureau wordt ingehuurd voor onderzoek. Zij nemen ook contact op met de directeur, met de klager en eventueel met de vertrouwenspersoon. In dit proces blijft de informatie uit de klacht vertrouwelijk en de inhoud wordt niet met derde partijen gedeeld. ~~Binnen 20 dagen word je op de hoogte gebracht van het proces. In de regeling ongewenste omgangsvormen staat in detail beschreven hoe het klachtenproces verloopt.~~

Het is ook mogelijk om een klacht neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Deze commissie staat buiten Gilde Opleidingen en heeft een onafhankelijke (landelijke) positie. Het is wel mogelijk dat ze je eerst verwijzen naar de klachtenprocedure van je eigen instelling, indien je dit nog niet hebt geprobeerd.

## **WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR MIJN WERK?**

In afstemming met jou en je leidinggevende, of een andere betrokkene, wordt er gekeken naar jouw functioneren op het werk. Er hoeven geen gevolgen te zijn; maar het is mogelijk dat jij behoefte hebt aan ruimte en liever niet op werk wilt zijn. In dat geval dien je contact op te nemen met de bedrijfsarts. Hij of zij bespreekt met jou de mogelijkheden voor verlof en kan ook met je meedenken over nodige steun en begeleiding. Ook kan er een re-integratieplan worden besproken. De p-adviseur denkt ook mee over mogelijkheden tot thuiswerken, werken op een andere locatie of (gedeeltelijk) verlof.

### ***Wat is ongewenst gedrag?***

Onder ongewenst gedrag vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering. Bekijk hieronder de uitleg per soort gedrag.

## Seksuele intimidatie

- Ongewenste seksuele toenadering
  - verzoeken om seksuele gunsten (verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag)
  - Hier valt ook onder het sturen van foto's/filmpjes/berichten met seksueel getinte inhoud!

## Agressie en geweld

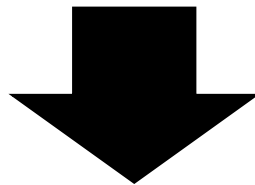
- Pesten
- Psychisch/fysiek lastigvallen
- Bedreigen/aanvallen van anderen

## Discriminatie

- Ongelijke behandeling wegens afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid
- Dit heeft bijvoorbeeld invloed op studievoortgang op functioneren op het werk

## Radicalisering

- Het gebruik van geweld om veranderingen in de samenleving door te voeren
- Dit zijn ook uitspraken waaruit blijkt dat iemand bereid is om geweld te gebruiken.



**ONGEWENST GEDRAG**

7.4 Handreiking ongewenst gedrag aangeklaagde

# Handreiking Ongewenst gedrag Aangeklaagde

**HELP!**

**IK WORD BESCHULDIGD VAN ONGEWENST GEDRAG**

*WIJ ZORGEN VOOR JOU.*

*GILDE OPLEIDINGEN BEHANDELT IEDERE KLACHT MET VEEL ZORG, AANDACHT EN RESPECT VOOR PRIVACY.*

**Spreek je uit over de situatie.**



Als je wordt aangeklaagd van ongewenst gedrag is erover praten moeilijk. Misschien ben je bang voor de reactie van anderen. Toch helpt het als ook jij je verhaal doet. Dit zorgt voor duidelijkheid en begrip. Jouw leidinggevende zal met je in gesprek gaan, voel je dus ook vrij om jouw verhaal te delen. Bij een klacht kan het College van Bestuur je vragen om verhaal te doen. Gebruik die gelegenheid ook om de situatie te verklaren en onbegrip te voorkomen.

**Recht op juridische bijstand.**



Iedereen in Nederland heeft recht op juridische bijstand, ook in het geval van ongewenst gedrag. Je kan contact opnemen met het Juridisch Loket, zij geven gratis advies en bieden juridische bijstand tegen een gereduceerd tarief. Je kan ook zelf een jurist of advocaat inschakelen. Als je aangesloten bent bij een rechtsbijstandverzekering of bij de vakbond, kunnen zij je helpen met het regelen van de juiste juridische begeleiding. Dit hoef je niet te overleggen met je leidinggevende.

**Recht op informatie.**



Als aangeklaagde heb je recht op informatie over het klachtenproces, de aard van de klacht en de vervolgstappen. Dit kan je vragen aan jouw leidinggevende, of aan de (externe) commissie waar de klacht is ingediend. Alle informatie wordt schriftelijk bijgehouden en opgeslagen in een beveiligde omgeving. Ook wordt je zowel schriftelijk als mondeling op de hoogte gebracht van het uiteindelijke oordeel.

**Recht op zorg.**



Een klachtenprocedure brengt veel stress en onzekerheid met zich mee. Misschien heeft dit invloed op jouw dagelijks functioneren, en wil je hier met iemand over praten. Gilde Opleidingen heeft een vertrouwenspersoon die ondersteuning kan bieden en je kan adviseren over te nemen vervolgstappen. Ook de bedrijfsarts biedt een luisterend oor en biedt werkgerelateerde oplossingen. Je kan ook terecht bij je eigen huisarts. Jouw leidinggevende zal tijdens en na het klachtenproces contact met je opnemen. Aarzel niet en vertel hem of haar zeker ook hoe je je voelt.

WIJ ZORGEN VOOR JOU!

GILDE OPLEIDINGEN BEHANDELT IEDEREEN GELIJK. IN DE HANDREIKING ONGEWENST GEDRAG VOOR AANGEKLAAGDE LEES JE MEER OVER DE VOORZIENINGEN VAN GILDE OPLEIDINGEN BIJ EEN KLACHT OF MELDING OMTRENT ONGEWENST GEDRAG.

WIL JE MEER WETEN OVER DE KLACHTENPROCEDURE? OP SHAREPOINT STAAT DE REGELING ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN. DAAR VIND JE OOK ANDERE DOCUMENTATIE ZOALS DE INTEGRITEITSCODE.

## **Inhoud**

<b>1. Inleiding</b> .....	<b><u>303</u></b>
<b>1.1 Wat is het verschil tussen een melding en een klacht?</b> .....	<b><u>303</u></b>
<b>2. Wat kan ik doen als aangeklaagde?</b> .....	<b><u>303</u></b>
<b>3. Wie zijn de betrokkenen?</b> .....	<b><u>314</u></b>
<b>3.1 Bij een melding</b> .....	<b><u>314</u></b>
<b>3.2 Bij een officiële klacht</b> .....	<b><u>314</u></b>
<b>4. Wat zijn de gevolgen voor mijn werk?</b> .....	<b><u>325</u></b>
<b>4.1 Bij een melding</b> .....	<b><u>325</u></b>
<b>4.2 Bij een klacht:</b> .....	<b><u>325</u></b>
<b>5. Wat kan ik verwachten?</b> .....	<b><u>325</u></b>
<b>5.1 Wat kan ik verwachten van mijn leidinggevende?</b> .....	<b><u>326</u></b>
<b>5.2 Wat kan ik verwachten van het College van Bestuur (CvB)?</b> .....	<b><u>336</u></b>
<b>6. Welke voorzieningen biedt Gilde Opleidingen mij?</b> .....	<b><u>336</u></b>
<b>7. Definitie ongewenst gedrag</b> .....	<b><u>336</u></b>

## 1. INLEIDING

Dit document is geschreven voor degene die wordt beschuldigd van ongewenst gedrag. Het kan zijn dat dit signaal binnenkomt via een melding of een klacht.

### 1.1 Wat is het verschil tussen een melding en een klacht?

- **Melding:** het uiten van ongenoegen over een ongewenste situatie. Dit kan bij iedere medewerker van Gilde Opleidingen of door een melding te maken in het incidentenregistratieformulier via de Gilde Selfservicedesk (Mijn Gilde). Een melding kan worden afgehandeld met een gesprek, maar kan ook leiden tot een officiële klacht. Er wordt geen actie ondernomen zonder toestemming van de klager.
- **Klacht:** Er zijn drie mogelijkheden om een officiële klacht in te dienen, namelijk bij het College van Bestuur (CvB), bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of direct bij de rechtbank. Een klacht indienen bij het CvB kan rechtstreeks door middel van een brief of via het Infopunt. Het CvB behandelt de klacht volgens de regeling ongewenste omgangsvormen. Een anonieme klacht wordt niet behandeld, maar wel genoteerd. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt eveneens schriftelijk. Het is ook mogelijk om de klacht door de rechtbank te laten behandelen. Hiervoor dient er een rechtszaak te worden aangespannen.

## 2. WAT KAN IK DOEN ALS AANGEKLAAGDE?

Als er een melding of klacht is waarbij je wordt aangeklaagd van ongewenst gedrag kan dit heftig zijn. Het kan veel emoties en/of onbegrip met zich meebrengen. Gilde Opleidingen vindt het belangrijk dat ook jij je verhaal kwijt kan. Wij adviseren je onderstaande stappen te ondernemen:

### ➤ *Bespreek de situatie met je leidinggevende*

Spreek je uit over de situatie bij je leidinggevende. Je leidinggevende kan een luisterend oor bieden of je verwijzen naar de juiste informatie. Het is belangrijk dat je goed documenteert wat er wanneer is besproken. Het kan namelijk zijn dat hiernaar wordt gevraagd in het geval van een officiële klacht. Mocht je het niet prettig vinden om dit met je direct leidinggevende te bespreken kun je ook een andere leidinggevende of (adjunct) directeur benaderen. De p-adviseur of de vertrouwenspersoon kan je hier ook bij helpen.

### ➤ *Zorg ervoor dat je goed geïnformeerd bent*

Als aangeklaagde heb je recht op informatie. Je mag informatie opvragen over het proces en de daarbij behorende vervolgstappen. Indien er sprake is van een officiële klacht stelt het College van Bestuur jou op de hoogte. Ook kun je informatie opvragen bij de directeur of leidinggevende. De p-adviseur kan je helpen indien je vragen hebt over je werk. Alle informatie wordt digitaal bijgehouden en opgeslagen in een beveiligde omgeving binnen het netwerk van Gilde Opleidingen. Alle meldingen en klachten worden met veel zorgvuldigheid en respect voor de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde behandeld. Het is daarom mogelijk dat sommige informatie niet of niet volledig met je wordt gedeeld. Als de klacht via de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank loopt, is het mogelijk dat een deel van de informatie niet voor Gilde Opleidingen beschikbaar is. In dat geval dien je via de rechter – met de hulp van een advocaat of jurist - aan de gewenste informatie te komen.

### ➤ *Recht op (na) zorg*

Een melding of klacht kan veel stress en onzekerheid met zich meebrengen. Soms is een goed gesprek met je leidinggevende al voldoende. Gilde Opleidingen heeft een vertrouwenspersoon die je kan benaderen voor hulp en advies. Het is ook mogelijk dat zij bemiddelt bij een gesprek

met bijvoorbeeld de klager. De vertrouwenspersoon *Marie-José Donkers* Telefoonnummer: [0653217347](tel:0653217347) e-mailadres: [mdonkers@werk-vitaal.nl](mailto:mdonkers@werk-vitaal.nl) kan je vinden via het telefoonboek op [mijnGilde](#).

Daarnaast kun je met je eigen huisarts in gesprek of een verwijzing vragen voor psychosociale zorg. Gilde Opleidingen heeft ook een bedrijfsarts waar je als medewerker gebruik van kan maken. Deze is te bereiken door te mailen naar: [bedrijfsarts@rocgilde.nl](mailto:bedrijfsarts@rocgilde.nl).

➤ *Schakel (eventueel) juridische bijstand*

In het geval van een officiële klacht, kan je worden gevraagd voor wederhoor door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen. Gedurende het gehele klachtenproces heb je het recht om je te laten ondersteunen door een jurist of advocaat. Dit kan bijvoorbeeld door contact op te nemen met het Juridisch Loket of via een rechtsbijstandverzekering. Ook via de vakbond zijn regelingen beschikbaar voor juridische ondersteuning. Het is niet mogelijk om aanspraak te doen op de bedrijfsjurist van Gilde Opleidingen. Het is ook niet mogelijk om juridische kosten te declareren. Alle kosten zijn volledig voor eigen rekening.

### 3. WIE ZIJN DE BETROKKENEN?

Afhankelijk van of er sprake is van een melding of een officiële klacht, zijn er verschillende mensen betrokken bij het proces.

#### 3.1 Bij een melding

In principe kan een melding via iedere medewerker van Gilde Opleidingen binnenkomen. Het kan ook zijn dat je direct wordt aangesproken door de klager. In de meeste gevallen word je op de hoogte gebracht door jouw leidinggevende. Vervolgens kunnen de volgende mensen worden betrokken, altijd met toestemming van de klager:

- Een trajectbegeleider of intern ondersteuner (voor de student): begeleidt en steunt de student en onderhoudt contact met (eventueel) de ouders.
- Een vertrouwenspersoon (medewerkers) of vertrouwenscontactpersoon (studenten): begeleidt, steunt en adviseert de klager en indien gewenst ook de leidinggevende/trajectbegeleider/intern ondersteuner.
- Een medewerker van afdeling P&O: de p-adviseur: maakt een notitie in het personeelsdossier en adviseert over oplossingen op werkgebied.
- De directeur van het cluster: beheert de melding, spreekt de betrokkenen aan en geeft advies.

#### 3.2 Bij een officiële klacht

Een klacht kan op drie manieren binnenkomen: via het CvB, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank. Bij een ingediende klacht bij het CvB worden naast de bovenstaande betrokken (mogelijk) ook de volgende partijen betrokken:

- Het College van Bestuur: behandelt en beoordeelt de klacht.
- Een interne of externe onderzoekscommissie: wordt ingesteld door het CvB en doet onderzoek naar de klacht.
- De jurist van Gilde Opleidingen: borgt dat het proces juist wordt gevolgd en geeft Gilde Opleidingen juridisch advies.
- Een vertrouwensinspecteur: werkt bij de Inspectie van het Onderwijs en moet bij elke klacht waarbij er een vermoeden is van een zedenmisdrijf worden geïnformeerd.

## 4. WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR MIJN WERK?

Als er een melding of klacht over jou is binnengekomen kan dit effect hebben op je werk. Dit hoeft niet altijd het geval te zijn. Afhankelijk van de situatie worden er passende maatregelen getroffen conform CAO. Jouw leidinggevende informeert je over het proces en de eventuele maatregelen. Dit is altijd in overleg met de p-adviseur.

### 4.1 Bij een melding

Bij een melding kan het wenselijk zijn om een gepaste (tijdelijke) maatregel te treffen om eventuele misverstanden te voorkomen. Dit kan zijn:

- Vanuit huis werken
- Op een andere locatie werken
- Tijdelijk vrijwillig vrijgesteld van werk met behoud van salaris

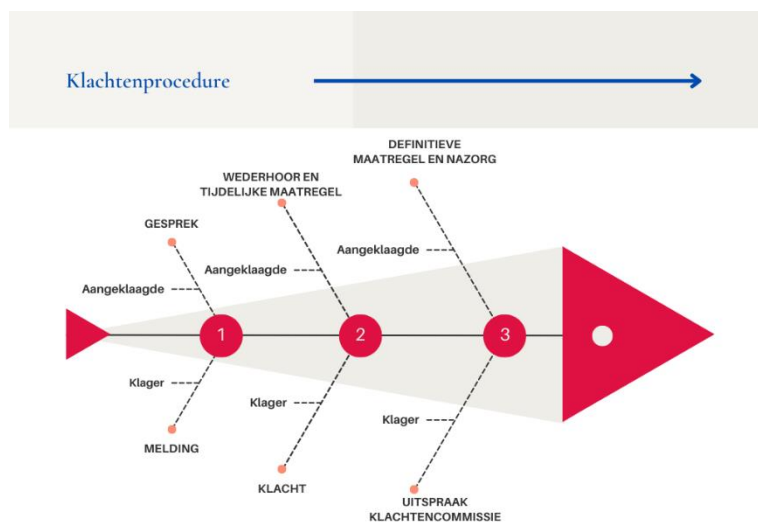
### 4.2 Bij een klacht:

Bij een officiële klacht wordt ook een tijdelijke maatregel getroffen en wordt er mogelijk ook advies gevraagd hieromtrent bij de vertrouwenspersoon en bij de jurist van Gilde Opleidingen. Als er een definitieve uitspraak volgt n.a.v. de ingediende klacht zijn de volgende maatregelen conform CAO mogelijk:

- Officiële waarschuwing
- Ontzetting uit functie
- Schorsing
- Ontslag (op staande voet)
- Aangifte bij de politie

## 5. WAT KAN IK VERWACHTEN?

Er komt veel op je af als je wordt beschuldigd van ongewenst gedrag. In onderstaande afbeelding kort overzicht.



### 5.1 WAT KAN IK VERWACHTEN VAN MIJN LEIDINGGEVENDE?

De leidinggevende heeft als taak om jou te informeren over hoe een melding wordt opgepakt. Bij een officiële klacht word je geïnformeerd via het CvB. Je leidinggevende hoort je wel te wijzen op



het recht op juridische bijstand en (na)zorg. Alle informatie wordt digitaal bijgehouden en opgeslagen in een beveiligde omgeving binnen het netwerk van Gilde Opleidingen. De p-adviseur maakt een notitie in het personeelsdossier en brengt jou hiervan op de hoogte. De leidinggevende dient een neutrale positie in te nemen en oordeelt niet. Hij/zij informeert ook jouw collega's indien nodig van genomen maatregelen, uiteraard met respect voor privacygevoelige informatie. Voel jij je niet prettig als jouw leidinggevende dit oppakt? Dan kun je dit aankaarten bij de p-adviseur of bij de vertrouwenspersoon. Dan wordt er gekeken naar een passende oplossing.

## 5.2 WAT KAN IK VERWACHTEN VAN HET COLLEGE VAN BESTUUR (CVB)?

Indien het leidt tot een officiële klacht wordt er via het CvB verder gehandeld en loopt alle communicatie via hen. Zij beslissen of er onderzoek nodig is om te kunnen oordelen over de klacht. Indien er onderzoek nodig is kunnen zij de interne onderzoekscommissie inschakelen, of een extern bureau vragen om onderzoek te doen. Deze onderzoekscommissie behandelt iedereen gelijk en zal ook jou als aangeklaagde vragen uitleg te geven over de situatie. Dit wordt wederhoor genoemd. Hierbij geven ze de ruimte om ook begeleiding mee te nemen, zoals een jurist of advocaat. De onderzoekscommissie zal vervolgens de resultaten in de vorm van een advies met het CvB delen. Dit advies wordt dan beoordeeld door het CvB, zij beslissen hoe het advies wordt geïmplementeerd en nemen de nodige maatregelen. Het volledige protocol en werkwijze van de klachtencommissie staat in de regeling ongewenste omgangsvormen die op SharePoint te raadplegen is.

## 6. WELKE VOORZIENINGEN BIEDT GILDE OPLEIDINGEN MIJ?

Van Gilde opleidingen kun je verwachten dat er een eerlijk onderzoeksproces komt en dat er zorgvuldig wordt omgegaan met privacygevoelige informatie. Gilde Opleidingen bewaakt het klachtenproces door hoor en wederhoor toe te passen in de onderzoeksfase en door advies in te winnen bij onafhankelijke partijen. Wij steunen jou door je van de juiste informatie te voorzien die je zelf kunt raadplegen via SharePoint of op kunt vragen via je leidinggevende. Bovendien wordt er altijd gekeken naar een (tijdelijke) passende oplossing voor alle betrokkenen.

## 7. Definitie ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering. Bekijk hieronder de uitleg per soort gedrag.

### Seksuele intimidatie

- Ongewenste seksuele toenadering  
→ verzoeken om seksuele gunsten (verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag)  
→ Hier valt ook onder het sturen van foto's/filmpjes/berichten met seksueel getinte inhoud!

## Agressie en geweld

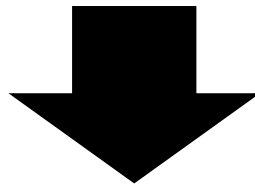
- Pesten
- Psychisch/fysiek lastigvallen
- Bedreigen/aanvallen van anderen

## Discriminatie

- Ongelijke behandeling wegens afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid
- Dit heeft bijvoorbeeld invloed op studievoortgang op functioneren op het werk

## Radicalisering

- Het gebruik van geweld om veranderingen in de samenleving door te voeren
- Dit zijn ook uitspraken waaruit blijkt dat iemand bereid is om geweld te gebruiken.



**ONGEWENST GEDRAG**