



samen  
werken aan  
talent



# REGLEMENT

# VERTROUWENSPERSONEN

## MEDEWERKERS

## STUDENTEN MBO

## LEERLINGEN VO

Uitgave	: ROC van Amsterdam - Flevoland / VOvA
Auteur	: R. Bajema, Vertrouwenspersoon
Kenmerk	: Reglement Vertrouwenspersonen ROCvA-F / VOvA
Vastgesteld door de Colleges van Bestuur	: 27-05-2019
Traject Platform OR ROCvA en OR ROCvA:	07-06-2019 ter informatie
Traject CSR ROCvA en ROCvF	: 07-06-2019 ter informatie
Traject GMR VOvA	: 15-10-2019 ingestemd

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	<b>4</b>
Artikel 1 Reikwijdte .....	5
Artikel 2 Begripsbepalingen .....	5
Artikel 4 Inwerkingtreding van het Reglement .....	7
Artikel 5 Evaluatie van het Reglement .....	7
<b>HOOFDSTUK 2 DE FUNCTIE VAN VERTROUWENSPERSOON</b> .....	<b>8</b>
Artikel 5 Aanstelling Vertrouwenspersoon Medewerkers .....	8
Artikel 6 Aanstelling Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen .....	8
Artikel 7 Bijstand verweerder .....	8
Artikel 8 Rechtspositie Vertrouwenspersoon .....	8
Artikel 9 Faciliteiten Vertrouwenspersoon Medewerkers .....	9
Artikel 10 Faciliteiten Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen .....	9
Artikel 11 Regelingen bij uitvoering taken Vertrouwenspersonen .....	9
Artikel 12 Geheimhouding .....	10
Artikel 13 Onvoorziene omstandigheden .....	10
Artikel 14 Bescherming .....	10
<b>HOOFDSTUK 3 KLACHTENTRAJECT VERTROUWENSPERSONEN</b> .....	<b>11</b>
Artikel 15 Behandeling van klachten .....	11
Artikel 16 Bemiddeling of mediation .....	11
<b>BIJLAGE 1</b> .....	<b>12</b>
Functieprofiel Vertrouwenspersoon .....	12
<b>BIJLAGE 2</b> .....	<b>13</b>
Deskundigheidsbevordering en certificering vertrouwenspersonen studenten / leerlingen .....	13

## INLEIDING

De Vertrouwenspersoon buigt zich over klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen. We noemen dit het zogenaamde “smalle klachtrecht”.

Het begrip ongewenste omgangsvormen betekent elke handeling of gedraging die een ander kwetst of redelijkerwijs kan kwetsen. Denk hierbij aan intimiderend, agressief en / of pestgedrag. Een nieuwe vorm van pestgedrag vindt tegenwoordig plaats via mobiele telefoons en / of sociale media (per mail, Twitter, Facebook etc.).

Elke onderwijsinstelling is op grond van de Arbowet verplicht over een interne of externe Vertrouwenspersoon te beschikken. Het ROC van Amsterdam (ROCvA), ROC van Flevoland (ROCvF) en Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (VOvA) hebben gekozen voor interne Vertrouwenspersonen, te weten meerdere **Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen** en **één Vertrouwenspersoon Medewerkers** van het ROCvA - F en VOvA. Momenteel beschikt de organisatie over ruim 30 Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen verdeeld over de mbo-colleges en het VOvA.

NB. Met het oog op de leesbaarheid van dit document wordt overal de mannelijke vorm gebruikt.

Dit Reglement is door de Raad van Bestuur vastgesteld op de op de voorzijde van dit Reglement vermelde datum.

ROC van Amsterdam

ROC van Flevoland

E.C.M. de Jaeger,  
voorzitter College van Bestuur

R.C.A. Wilcke,  
voorzitter College van Bestuur

Voortgezet Onderwijs van Amsterdam

L. Neuhaus,  
voorzitter Centrale Directie

## HOOFDSTUK 1      ALGEMENE BEPALINGEN

Medewerkers en studenten / leerlingen van het ROCvA - F / VOvA hebben recht op een veilige omgeving waarin men zich op sociaal, geestelijk en lichamelijk vlak vrij van dreiging en / of confrontatie met seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie kan voelen.

### Een klacht kan betrekking hebben op:

#### 1. Het 'smalle' klachtrecht:

Klachten met betrekking tot machtsmisbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie. Deze klachten kunnen tot twee jaar na het verlaten van het ROCvA - F / VOvA worden ingediend bij de Vertrouwenspersonen van het ROCvA - F / VOvA maar kunnen ook rechtstreeks worden ingediend bij de externe klachtencommissie waar het ROCvA - F / VOvA zich bij hebben aangesloten. Dat is de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, gevestigd in Utrecht. Het aansluitingsformulier is in bezit van de Vertrouwenspersoon Medewerkers.

#### 2. Het 'brede' klachtrecht:

Klachten over (het nalaten van) handelingen / gedragingen en / of (het nalaten van het nemen van) beslissingen van medewerkers van het ROCvA - F / VOvA. Studenten \ leerlingen worden voor de procedure van behandeling van deze klachten verwezen naar het Studentenstatuut ROCvA - ROCvF, resp. het Leerlingenstatuut VOvA. Medewerkers worden voor de procedure van behandeling van deze klachten verwezen naar de Ombudsman van hun instelling en naar het reglement van de commissie binnen de betreffende instelling die deze klachten behandelt.

Voor klachten met betrekking tot het 'brede' klachtrecht is het ROCvA - F / VOvA niet aangesloten bij een externe klachtencommissie.

## Artikel 1 Reikwijdte

Dit Reglement beschrijft de bevoegdheden, de positie en werkwijze van de Vertrouwenspersonen Studenten mbo / Leerlingen vo en de Vertrouwenspersoon Medewerkers van het ROCvA - F / VOvA.

Tevens voorziet het Reglement in de bescherming van de belangen van de klager en, in voorkomende gevallen, de verweerder tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.

## Artikel 2 Begripsbepalingen

### 2a Soorten van klachten

De meeste klachten betreffen de volgende uitingsvormen:

- **Agressie**  
Onder agressief handelen wordt verstaan: handelingen waarbij personen binnen het ROCvA - F / VOvA psychisch en / of fysiek lastiggevallen en / of bedreigd worden onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het ROCvA - F / VOvA .
- **Discriminatie**  
Discriminatie is het maken van verboden onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele voorkeur, burgerlijke staat, handicap of chronische ziekte, leeftijd, arbeidsduur (fulltime en parttime werk) en soort contract (vast of tijdelijk).
- **Geweld**  
Onder gewelddadig handelen wordt verstaan: handelingen en / of voorvallen waarbij studenten / leerlingen en / of medewerkers psychisch en / of fysiek aangevallen worden onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het ROCvA - F / VOvA.  
Van psychische druk is onder meer sprake bij treiteren, stelselmatige verbale en / of non-verbale negatieve communicatieve uitingen gericht tegen één persoon, schelden, bedreigen, telefonisch lastig vallen, tot aan huis achtervolgen. Bij fysieke agressie en geweld kan onder meer gedacht worden aan schoppen, slaan en gooien met voorwerpen.
- **Pesten**  
Pesten is het systematisch uitoefenen van psychische en / of fysieke druk door een of meerdere individuen op een persoon die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld.
- **Seksuele intimidatie**  
Ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal en / of non-verbaal en / of fysiek gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en / of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst en onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn. Centraal staat hierbij de beleving van degene die zich lastig gevallen voelt. De klager bepaalt wat ongewenst is en dat kan van mens tot mens verschillen.

Deze opsomming van uitingsvormen van klachten is niet limitatief. De klachten binnen het smalle klachtrecht kunnen tevens plaatsvinden bij het gebruik van sociale media en mobiele telefonie.

### 2b Instellingen

De onderwijsinstellingen ROCvA - F / VOvA die dit Reglement van toepassing verklaren.

### 2c Bevoegd gezag

De Raad van Bestuur van het ROCvA - F / VOvA.

### 2d Student / Leerling

Iemand die onderwijs geniet bij het ROCvA – F / VOvA, inclusief de extraneus.

### 2e Medewerker

Personen die aan de instelling verbonden zijn of personen die in opdracht van en / of onder verantwoordelijkheid van de instelling, werkzaamheden voor het ROCvA - F / VOvA verrichten. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook stagiairs, uitzendkrachten en gastdocenten.

## **2f Klager**

Een student / leerling, ouder / verzorger van minderjarige studenten / leerlingen of medewerker van het ROCvA - F / VOvA, zoals genoemd onder artikel 1.d en e, die een klacht heeft ingediend.

## **2g Verweerder**

Een student / leerling en / of medewerker, zoals genoemd onder artikel 1.d en e, tegen wie een klacht is ingediend door een klager, zoals genoemd onder artikel 1.f.

## **2h Vertrouwenspersoon**

Eerste aanspreekpunt voor studenten / leerlingen en medewerkers van het ROCvA - F / VOvA die ongewenste omgangsvormen ervaren hebben. De Vertrouwenspersoon zorgt voor opvang en verdere begeleiding van de student / leerling of medewerker.

## **2i Raadsman of raadvrouw**

Een persoon die de klager of verweerder op diens verzoek kan bijstaan.

## **2j Klacht**

Van een klacht is sprake als een student / leerling / medewerker van het ROCvA - F / VOvA een klacht indient op de wijze zoals het in de klachtenprocedure van het ROCvA - F / VOvA is beschreven. Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een andere commissie bestaat, dienen volgens die regeling c.q. procedure te worden afgehandeld.

## **2k Melding**

Van een melding is sprake als een student / leerling / medewerker van het ROCvA - F / VOvA, zoals genoemd onder artikel 1.d en e, bij een Vertrouwenspersoon een geval van machtsmisbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en / of discriminatie meldt.

### **2k.1 Meldplicht studenten / leerlingen / ouders**

Alle studenten / leerlingen / ouder(s) die op de hoogte zijn van een mogelijk zedenmisdrif gepleegd door een medewerker en / of student / leerling tegen een medewerker en / of student / leerling, dienen dit onverwijld te melden aan de Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen. De Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen geeft deze melding direct door aan de Vertrouwenspersoon Medewerkers, ook als geen medewerkers betrokken zijn, De Vertrouwenspersoon Medewerkers informeert vervolgens onverwijld het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling.

### **2k.2 Meldplicht medewerkers**

Alle medewerkers die op de hoogte zijn van een mogelijk zedenmisdrif gepleegd door een medewerker en / of student / leerling tegen een medewerker en / of student / leerling, dienen dit onverwijld te melden aan de Vertrouwenspersoon Medewerkers. De Vertrouwenspersoon Medewerkers stelt vervolgens onverwijld het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling hiervan op de hoogte.

### **2k.3 Aangifteplicht**

Indien de Vertrouwenspersoon Medewerkers een redelijk vermoeden heeft van een strafbaar feit, meldt hij dit aan het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling. Het bevoegd gezag doet aangifte bij het Openbaar Ministerie en stelt alle direct betrokkenen daarvan op de hoogte. Dit geldt ook als (de ouder / verzorger van) het slachtoffer geen aangifte wenst te doen.

Indien sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit tegen de zeden door een medewerker en / of student / leerling van het ROCvA - F / VOvA tegen een minderjarige student / leerling, treedt het bevoegd gezag van de betreffende onderwijsinstelling tevens onverwijld in overleg met de landelijke Vertrouwensinspecteur.

### **Artikel 3 Bekendmaking van het Reglement**

Het bevoegd gezag van de onderwijsinstellingen draagt zorg ervoor dat het Reglement ter inzage ligt voor iedereen.

### **Artikel 4 Inwerkingtreding van het Reglement**

Het Reglement treedt in werking met ingang van de dag na vaststelling van het Reglement door het bevoegd gezag van de onderwijsinstellingen.

Indien geen wijzigingen optreden, wordt het Reglement voor telkens drie jaar stilzwijgend verlengd.

### **Artikel 5 Evaluatie van het Reglement**

Het Reglement wordt onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag van de onderwijsinstellingen iedere drie jaar geëvalueerd en alleen zo nodig eerder.

Daarna wordt het eventueel bijgestelde Reglement geaccordeerd door het bevoegd gezag en de medezeggenschapsorganen van de onderwijsinstellingen.

## HOOFDSTUK 2 DE FUNCTIE VAN VERTROUWENSPERSOON

### Artikel 5 Aanstelling Vertrouwenspersoon Medewerkers

- a Het bevoegd gezag stelt middels een sollicitatieprocedure en aan de hand van een vastgesteld functieprofiel (zie bijlage 1) een Vertrouwenspersoon Medewerkers aan.
- b Als twee Vertrouwenspersonen worden aangesteld gaat de voorkeur uit naar een man en een vrouw.
- c De Vertrouwenspersoon Medewerkers is voor de uitvoering van zijn functie en taken uitsluitend hiërarchisch, niet inhoudelijk, verantwoording schuldig aan de Raad van Bestuur van het ROCvA - F en de Centrale Directie van het VOvA.

### Artikel 6 Aanstelling Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen

- a. De directie van het mbo-college / het VOvA benoemt één of meerdere Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen na een interne sollicitatieprocedure en aan de hand van een vastgesteld functieprofiel (zie bijlage 1).
- b. Omdat continuïteit in het vertrouwenswerk is aan te bevelen, verdient een aanstelling voor tenminste 4 jaar de voorkeur. Kenmerk is de laagdrempeligheid en het vertrouwen dat de persoon geniet van alle geledingen binnen de instelling.
- c. De Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen is verantwoording schuldig aan de directie van het mbo- college / het VOvA.

### Artikel 7 Bijstand verweerder

In voorkomende gevallen kan de Vertrouwenspersoon Medewerkers een van de Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen van het ROCvA - F / VOvA inschakelen ten behoeve van de aangeklaagde medewerker respectievelijk student / leerling. Deze daarvoor in deze specifieke situatie aangestelde Vertrouwenspersoon ondersteunt de aangeklaagde gedurende de duur van de klachtenprocedure en de afhandeling daarvan. Dit kan betekenen het doornemen van het Klachtenreglement met de aangeklaagde, het zo nodig hulp bieden bij het opstellen van een verweerschrift en het ondersteunen van de aangeklaagde tijdens de hoorzitting en de afhandeling daarvan.

### Artikel 8 Rechtspositie Vertrouwenspersoon

- a. De Vertrouwenspersoon is in vaste dienst van het ROCvA - F / VOvA.
- b. De Vertrouwenspersoon Medewerkers verricht zijn taak in opdracht, doch onafhankelijk, van de Raad van Bestuur, de Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen in opdracht, doch onafhankelijk, van de directie mbo-college / het VOvA.
- c. De voorzitter van de Raad van Bestuur voert functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken met de Vertrouwenspersoon Medewerkers. Een lid van de directie van het mbo-college / het VOvA houdt de functioneringsgesprekken met de Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen.
- d. De functie van Vertrouwenspersoon Medewerkers is onverenigbaar met iedere andere functie binnen het ROCvA - F / VOvA.
- e. De Raad van Bestuur en de directie van het mbo-college / het VOvA dragen zorg ervoor dat de Vertrouwenspersoon niet uit hoofde van zijn functioneren benadeeld wordt in zijn positie.
- f. Binnen de organisatiestructuur maakt de Vertrouwenspersoon Medewerkers arbeidsvoorwaardelijk deel uit van de centrale Bestuursdienst. De Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen maakt deel uit van het mbo-college / het VOvA.
- g. Bij het uitoefenen van de functie van Vertrouwenspersoon moet belangenverstrengeling vermeden worden. Bij conflicten veroorzaakt tussen de Vertrouwenspersoon en de betrokkenen bij een klacht, is het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling eindverantwoordelijk.
- h. De Vertrouwenspersoon kan door de Raad van Bestuur tussentijds uit zijn functie worden ontheven, indien hij door handelen of nalaten ernstig tekort schiet in het nakomen van de verplichting die hij uit hoofde van zijn functie als Vertrouwenspersoon heeft.



## **Artikel 9      Faciliteiten Vertrouwenspersoon Medewerkers**

Het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling zorgt voor voldoende formatie-eenheden die recht doen aan de omvang van de organisatie. Een eigen spreekkamer met telefoon en pc en een budget zijn voor de uitoefening van de functie eveneens noodzakelijk.

## **Artikel 10     Faciliteiten Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen**

De directies van de mbo-colleges / het VOvA zorgen voor voldoende formatie-eenheden. Momenteel zijn in beginsel 3 klokuren per week per 400 studenten beschikbaar gesteld. Een eigen spreekkamer met telefoon en pc en een budget zijn eveneens noodzakelijk voor de uitoefening van de functie.

## **Artikel 11     Regelingen bij uitvoering taken Vertrouwenspersonen**

### **Algemene taken:**

- a. De Vertrouwenspersoon ziet erop toe dat iedereen binnen ROCvA - F / VOvA op de hoogte is van het bestaan van de Vertrouwenspersoon, de klachtenprocedure en het bestaan van de landelijke Vertrouwensinspecteur.
- b. De Vertrouwenspersoon is medeverantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat. Hiertoe zal hij voorlichting organiseren, publicaties verzorgen en / of verspreiden en bevorderen dat gedragsregels worden opgesteld.
- c. De Vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van (stedelijke en landelijke) ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
- d. Op basis van opgedane ervaringen en knelpunten draagt de Vertrouwenspersoon mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid gericht tegen ongewenste omgangsvormen kan worden vastgesteld c.q. bijgesteld.
- e. De Vertrouwenspersoon draagt bij aan de evaluatie van zijn takenpakket.

### **Taken klachtenbehandeling Vertrouwenspersoon:**

- a. De Vertrouwenspersoon behandelt een klacht zorgvuldig.
- b. Indien naar mening van de Vertrouwenspersoon de omstandigheden daartoe aanleiding geven, meldt de Vertrouwenspersoon de klacht aan het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling. Het bevoegd gezag kan praktische maatregelen nemen, ondanks het feit dat de klacht nog onderzocht moet worden.
- c. De Vertrouwenspersoon is in beginsel verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid als Vertrouwenspersoon verneemt dan wel heeft vernomen, ook nadat hij uit zijn functie is ontheven.
- d. Deze geheimhouding geldt niet voor vermeend strafbare feiten met betrekking tot ongewenst gedrag. De Vertrouwenspersoon is verplicht dergelijke feiten onverwijld te melden aan het bevoegd gezag (zie tevens artikel 1.k3 van dit Reglement)..

### **Taken rapportage aan de voorzitter van de Raad van Bestuur:**

- a. De Vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen: aard van de klachten, afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het jaarverslag.
- b. De Vertrouwenspersoon Medewerkers brengt jaarlijks een schriftelijk, geanonimiseerd verslag uit aan de voorzitter van de Raad van Bestuur over de meldingen en zijn werkzaamheden van het afgelopen kalenderjaar. Bij dit verslag betreft de Vertrouwenspersoon Medewerkers de aard en omvang van de ingediende meldingen.
- c. De Vertrouwenspersoon Medewerkers zorgt tevens voor een totaalanalyse van de gegevens uit de jaarverslagen van de Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen en rapporteert dit document aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

### **Taken rapportage aan de directie van het mbo-college / het VOvA:**

- a. De Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen brengt jaarlijks een schriftelijk, geanonimiseerd verslag uit aan de directie van het mbo-college, of de directie van het VOvA als hij daar werkzaam is, over de meldingen en zijn werkzaamheden van het afgelopen schooljaar. Bij dit verslag betreft de Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen de aard en omvang van de ingediende meldingen.
- b. Verslag wordt tevens uitgebracht aan de Vertrouwenspersoon Medewerkers, die zorg draagt voor een totaalanalyse. Dit verslag wordt aan de voorzitter van de Raad van Bestuur gerapporteerd.

## **Artikel 12    Geheimhouding**

Medewerkers van het ROCvA - F / VOvA die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te worden gewezen.

Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene niet meer bij ROCvA - F / VOvA betrokken is. Uitzondering hierop is de wettelijke meldingsplicht bij een vermeend zedendelict, gepleegd jegens jongeren die nog niet de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt. Daarbij kan het gaan om een jongere die als student / leerling bij het ROCvA - F / VOvA staat ingeschreven, dan wel een jongere die betaald / onbetaald werkzaamheden voor het ROCvA - F / VOvA verricht.

De Vertrouwenspersoon of medewerkers van het ROCvA - F / VOvA die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken kunnen in het belang van de veiligheid van (mede-)studenten / leerlingen en / of medewerkers soms gedwongen worden af te wijken van de geheimhoudingsplicht. De Vertrouwenspersoon maakt in deze situaties de afweging of wordt gedwongen de afweging te moeten maken, feiten en namen aan het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling, de politie of justitie door te geven. Dit wordt vooraf aan de betrokkene(n) medegedeeld.

## **Artikel 13    Onvoorziene omstandigheden**

Indien zich omstandigheden voordoen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling. Indien het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling betrokken is bij een klacht, beslist de Raad van Toezicht.

## **Artikel 14    Bescherming**

Het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling draagt zorg ervoor dat de klager niet wordt benadeeld in zijn positie binnen het ROCvA - F / VOvA vanwege het feit dat hij een klacht heeft ingediend. Tevens draagt het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling zorg ervoor dat de Vertrouwenspersoon en andere betrokkenen niet worden benadeeld in hun positie binnen het ROCvA - F / VOvA vanwege het feit dat zij bij de klachtbehandeling zijn / waren betrokken.

## HOOFDSTUK 3 KLACHTENTRAJECT VERTROUWENSPERSONEN

### Artikel 15 Behandeling van klachten

De Vertrouwenspersoon:

- is eerste aanspreekpunt bij meldingen / klachten op het terrein van machtsmisbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie en zorgt voor de eerste opvang en begeleiding door rechtstreeks of per mail of telefonisch een afspraak te maken;
- geeft informatie aan de klager over de te volgen procedures;
- zoekt samen met de klager naar oplossingen, maakt afspraken, geeft ondersteuning en advies;
- gaat samen met de klager na of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- past daarbij het principe van hoor en wederhoor toe, of indien van toepassing bemiddeling / mediation (zie artikel 16 van dit Reglement);
- is bevoegd informatie in te winnen;
- informeert, indien wenselijk en na toestemming van de klager, de directie van het mbo-college / de directeur centrale dienst / het VOvA over de resultaten van de gesprekken;
- verwijst naar (in)formele (hulpverlenende) instanties (w.o. justitie of politie);
- geeft ondersteuning aan de klager bij het formeel aanhangig maken van de klacht;
- kan de klager bijstaan tijdens een klachtenprocedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs;
- ziet erop toe dat een minderjarige zich door de ouders of verzorgers kan laten vertegenwoordigen bij een verhoor;
- is verantwoordelijk voor 'nazorg' van de klager.

### Artikel 16 Bemiddeling of mediation

Voor sommige klachten kan voor een bemiddelings- of mediationtraject worden gekozen. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- zowel klager als verweerder moeten daarmee hun instemming betuigen;
- indien niet tot een oplossing wordt gekomen kan de klacht alsnog door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs worden onderzocht, waarna een uitspraak en advisering volgt. De mediator kan worden verzocht de rapportage ter beschikking van de commissie te stellen, dit na overleg met en toestemming van beide cliënten.

## **BIJLAGE 1**

### **FUNCTIEPROFIEL VERTROUWENSPERSOON**

- De Vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle (voormalige) studenten / leerlingen / medewerkers van het ROCvA - F / VOvA.
- De Vertrouwenspersoon geniet het vertrouwen van de bij het ROCvA - F / VOvA betrokken gemeenschap.
- De Vertrouwenspersoon is thuis in de cultuur van het ROCvA - F / VOvA.
- De Vertrouwenspersoon heeft inzicht in de aard en omvang van de probleemsituatie ongewenste omgangsvormen.
- De Vertrouwenspersoon is deskundig in de opvang van slachtoffers (invoelend vermogen, counselingvaardigheden etc.).
- De Vertrouwenspersoon heeft inzicht in de mogelijke reacties van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen.
- De Vertrouwenspersoon heeft kennis van de emotionele gevolgen voor slachtoffers van ongewenste omgangsvormen.
- De Vertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheden om een klager te stimuleren oplossingen te kiezen die het eigenbelang niet doorkruisen.
- De Vertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.
- De Vertrouwenspersoon is bekend met de formele en informele mogelijkheden binnen het ROCvA - F / VOvA om te kunnen analyseren welke stappen ondernomen kunnen worden.
- De Vertrouwenspersoon heeft kennis van doorverwijzing mogelijkheden op hulpverleningsgebied.
- De Vertrouwenspersoon kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van de klacht.
- De Vertrouwenspersoon heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitionele gevolgen van het indienen van een klacht.
- De Vertrouwenspersoon is bekend met de externe juridische mogelijkheden.
- De Vertrouwenspersoon heeft kennis en vaardigheden om zichzelf en het onderwerp ongewenste omgangsvormen aan de doelgroepen te kunnen presenteren.

Zie tevens:

- paragraaf 3, Opleidingsbehoeften en -doelen;
- paragraaf 8, Opleidingsbudget / Kosten beroepsvereniging en certificering.



## **BIJLAGE 2**

### **DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING EN CERTIFICERING VERTROUWENSPERSONEN (VP) STUDENTEN / LEERLINGEN**

<b>Paragraaf</b>		<b>Pagina</b>
1	Algemeen	13
2	Wat willen we met opleidingen	14
3	Opleidingsbehoeften en -doelen	14
4	Methoden	14
5	De beroepsvereniging LVV	14
6	Certificering	15
7	Waarborgen van de kwaliteit van opleidingen en de bij- en nascholingen	15
8	Opleidingsbudget / Kosten	16
9	Route opleiding en certificering VP	17
10	Conclusie	18

#### **Paragraaf 1 Algemeen**

Binnen de mbo-colleges en het VOvA zijn Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen aanwezig. Als Vertrouwenspersoon werkzaam in het onderwijs, wordt een belangrijke bijdrage aan een veiligere school geleverd. De Vertrouwenspersoon is aanspreekpunt bij ongewenst gedrag, geeft voorlichting en initieert preventieve activiteiten. Daarnaast brengt de Vertrouwenspersoon advies uit over het sociaal veiligheidsbeleid. Een complex en veelzijdig takenpakket dat vraagt om kennis, specifieke vaardigheden en een gedegen scholing.

## Paragraaf 2 Wat willen we met opleidingen

De ene Vertrouwenspersoon is de andere niet. We zien veel variatie in de invulling van het beleid. Het ROCvA - F / VOvA is een onderwijsorganisatie die veel tijd steekt in de selectie van één of meerdere Vertrouwenspersonen en laat hen een gedegen (basis)opleiding en intervisies volgen. Bovendien worden diverse bij -en nascholingen gevolgd. Alle aspecten van het vertrouwenswerk komen tijdens bijvoorbeeld de basistraining aan bod. De Vertrouwenspersoon in spé krijgt informatie over zijn / haar takenpakket en over actuele zaken die relevant zijn voor het werk. Men vergaart kennis en oefent vaardigheden aan de hand van praktijksituaties en leert het hoofd te bieden aan complexe situaties en klachten op school. Deze basistraining geeft de Vertrouwenspersoon in spé de handvatten die nodig zijn om vanuit deze taak de sociale veiligheid op school te bevorderen. Naast de (basis)opleiding bestaan trainingen, intervisie-bijeenkomsten en bij -en nascholingen die ervoor zorg dragen dat de kennis en vaardigheden van de Vertrouwenspersoon actueel blijven.

## Paragraaf 3 Opleidingsbehoeften en -doelen

Voor Vertrouwenspersonen bestaan verschillende opleidingen die door particuliere opleidingsinstituten worden aangeboden.

1. De basisopleiding:  
Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en eventueel de module integriteit.
2. De bij -en nascholingen (gekoppeld aan de opleidingsbehoeften en -doelen):
  - Opbouwen samenwerkingsrelatie met leidinggevenden en adviseren.
  - Vertrouwenspersoon en reorganisatie.
  - Nascholing integriteit.
  - Vertrouwenspersoon en arbeidsconflict.
  - Vertrouwenspersoon en social media.
  - Jurisprudentie.
  - Algemene opfris en verdiepingscursus.
  - Verdieping gespreksvoering.
  - Vertrouwenspersoon en omgaan met verlies en rouw.
  - Werken met escalatieladder.
  - Morele dilemmaweging.
  - Diversiteit / homoseksualiteit.
  - Presentatie en proactieve rol Vertrouwenspersoon.
  - Intervisie.
  - 'Jij discrimineert !'.

## Paragraaf 4 Methodes

Om onze opleidingsdoelen te realiseren, hanteren we de volgende methodes:

De verplichte Basisopleiding vertrouwenspersoon en eventueel de module integriteit geeft de toekomstige Vertrouwenspersoon een stevige basis in onder ander het juridische kader, gesprekstechnieken en (advies) vaardigheden. Maar ook de taak, afbakening en zichtbaarheid van de Vertrouwenspersoon.

De bij -en nascholingen zijn om deze kennis op te frissen en te verdiepen. Dit gebeurt door bijvoorbeeld actuele onderwerpen in een trainingsvorm en / of workshop aan te bieden. Alle bij -en nascholingen zijn geaccrediteerde trainingen en kunnen zowel extern als incompagnie worden verzorgd.

## Paragraaf 5 De beroepsvereniging LVV

De LVV is een beroepsvereniging van vertrouwenspersonen inzake ongewenste omgangsvormen (seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie) op de werkvloer en sinds kort ook van vertrouwenspersonen integriteit. Bijna 1.200 personen zijn lid van de LVV, waartoe zowel interne als externe vertrouwenspersonen behoren.

De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) heeft zo'n zes jaar geleden het initiatief genomen om te komen tot een beroepsregister met gecertificeerde vertrouwenspersonen. De eisen waaraan een vertrouwenspersoon zou moeten voldoen en het certificeringstraject zijn door de LVV bedacht en vallen volledig onder diens verantwoordelijkheid. Stichting School & Veiligheid was bij de start van de invoering van een keurmerk voor vertrouwenspersonen één van de partijen die de vertrouwenspersonen in het onderwijs trainde. Helaas bleek dat in de loop van de jaren de LVV zich met name richtte op vertrouwenspersonen in het bedrijfsleven. Bij de beschrijving van de eisen aan opleiding en nascholing, maar ook bij het functieprofiel van de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag zien we een beschrijving die passend is voor het bedrijfsleven, maar minder klopt met de onderwijspraktijk.

De Vertrouwenspersoon in het onderwijs is niet gelijk aan die in het bedrijfsleven en heeft ook een andere opleiding nodig. Door het LVV wordt gewerkt aan differentiatie, hiervoor komt een afdeling die zich speciaal zal gaan richten op het onderwijs.

### **Paragraaf 6 Certificering**

Naast een lidmaatschap bij de LVV is een certificering op persoonlijke titel bij het CRP (instituut voor registratie en certificatie) ook mogelijk. Onderzoek heeft uitgewezen dat een certificering van de Vertrouwenspersoon bij het CRP geen meerwaarde voor het ROCvA - F / VOvA geeft. Als de Vertrouwenspersoon voor derden, de zogenaamde externe Vertrouwenspersoon, werkzaamheden zou verrichten, dan zou certificering wenselijk kunnen zijn. Dan kan aangetoond worden dat de verplichte bijscholingscomponenten zijn gevolgd. Voor Vertrouwenspersonen werkzaam in het onderwijs zijn de verplichte basisopleiding, de bij- en nascholingen en intervisies echter voldoende. De coördinator Vertrouwenspersonen Studenten bewaakt immers de deskundigheidsbevordering van de Vertrouwenspersonen op locaties.

De Vertrouwenspersoon kan, naast de registratie bij het LVV, zelf nog beslissen om zich bij het CRP te laten registreren.

### **Paragraaf 7 Waarborgen van de kwaliteit van de verplichte basisopleiding voor Vertrouwenspersoon en de bij- en nascholingen**

Alle opleidingen zijn geaccrediteerde opleidingen. Hier is bewust voor gekozen omdat de meeste vertrouwenspersonen (is overigens het doel) bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV) zijn aangesloten.

Opleidingen en trainingen moeten voldoen aan de volgende minimale kwaliteitseisen:

- De opleidingen sluiten goed aan bij de opleidingsvraag.
- Tussen de opleidingsvraag enerzijds en de doelen anderzijds moet samenhang bestaan.  
De opleidingsactiviteiten moeten qua niveau en werkvormen goed passen bij de werkervaring en het niveau van de doelgroep.
- Het effect van de opleidingen moet voor Vertrouwenspersonen waarneembaar zijn.

Daarnaast; opleidingsinstituten moeten een aantoonbare staat van ervaring hebben in het geven van opleidingen en trainingen. Bij voorkeur werken we met opleidingsinstituten die gecertificeerd zijn door CEDEO of met instituten die specifieke ervaring en kennis hebben voor onze doelgroep.

## Paragraaf 8 Opleidingsbudget / Kosten beroepsvereniging en certificering

Voorbeeld (per Vertrouwenspersoon) o.b.v. prijspeil 2018

Jaar 1:

- De verplichte éénmalige 3-daagse basisopleiding Vertrouwenspersoon Ongewenste omgangsvormen.  
Stelpost: € 1.000,--

Daarna ieder jaar terugkerend:

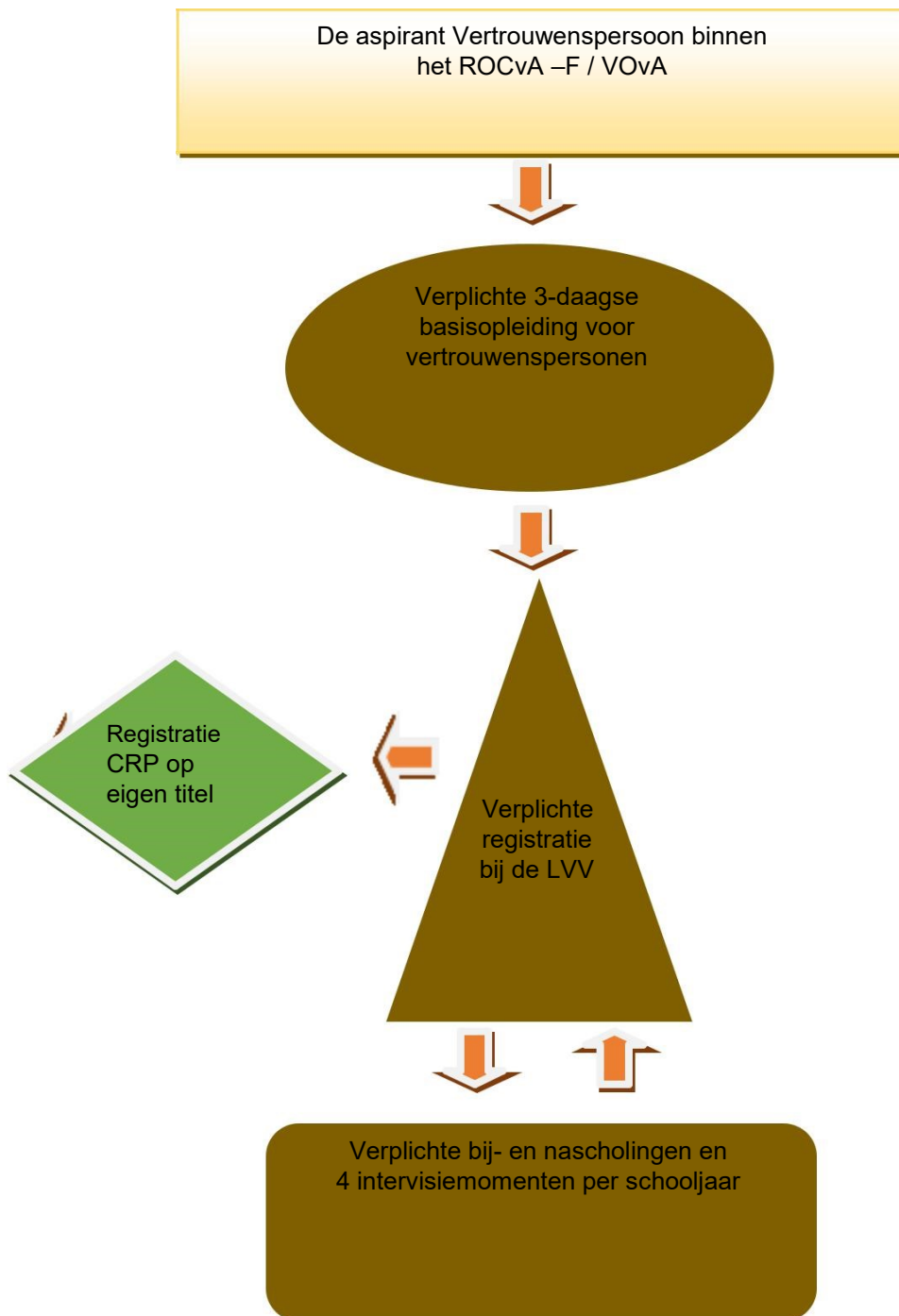
- Bij -en nascholing(en);
- Conferentie(s) / Workshop(s);
- Literatuur.  
Stelpost: € 500,--

In de bovenstaande stelposten zijn de verplichte intervisiemomenten (4 dagdelen per schooljaar) niet opgenomen.

Een lidmaatschap bij het LVV kost, indicatief, € 130,-- per jaar.



Paragraaf 9 ROUTE OPLEIDING- EN CERTIFICERING VERTROUWENSPERSONEN



## Paragraaf 10 Conclusie

De deskundigheidsbevordering- en certificering van de Vertrouwenspersonen Studenten / Leerlingen is vanaf cohort 2019 / 2020 als volgt vastgesteld:

1. De basisopleiding voor Vertrouwenspersonen is en blijft een verplichte opleiding voor iedere startende Vertrouwenspersoon. Gezien de complexiteit van de taak geeft de basisopleiding de Vertrouwenspersoon voldoende handvatten om deze taak goed te kunnen uitvoeren.
2. Een lidmaatschap bij de beroepsvereniging LVV is voor iedere Vertrouwenspersoon verplicht. Een lidmaatschap geeft de Vertrouwenspersoon onder andere toegang tot een bibliotheek waarin relevante artikelen voor de Vertrouwenspersoon zijn te vinden die voor zijn / haar werkveld van belang zijn. Daarnaast blijft de Vertrouwenspersoon op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de taak van Vertrouwenspersoon. Bovendien organiseert de LVV regelmatig congressen en symposia die de Vertrouwenspersoon op de hoogte houden van de actuele ontwikkelingen betreffende diverse (actuele) thema's.
3. De Vertrouwenspersoon is verplicht tot het volgen van de intervisiebijeenkomsten. Per schooljaar zijn 4 intervisiebijeenkomsten vastgelegd. Het is voor de Vertrouwenspersoon verplicht om ieder cohort minimaal 3 intervisiebijeenkomsten te hebben bijgewoond. De data van deze intervisiebijeenkomsten zijn telkens voor het komende schooljaar en voor de zomervakantie bij de Vertrouwenspersoon bekend.
4. Indien door de Vertrouwenspersoon in een schooljaar onvoldoende aan zijn / haar deskundigheidsbevordering is gedaan, wordt de directie / schoolleider van betreffend(e) mbo-college / vo-school waaronder de Vertrouwenspersoon ressorteert door de coördinator Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen hiervan in kennis gesteld.
5. Een extra registratie / certificering bij het CRP heeft voor de interne Vertrouwenspersoon van het ROCvA - F / VOvA geen meerwaarde. Het bewaken van de deskundigheid gebeurt door de coördinator Vertrouwenspersoon Studenten / Leerlingen. Het is aan de individuele Vertrouwenspersoon of hij zich bij het CRP laat certificeren.
6. De deskundigheidsbevordering van de vertrouwenspersoon medewerkers is een onderdeel van het jaarlijks terugkerend gesprek met de voorzitter van de Raad van Bestuur.

### *Registratie:*

7. De presentie van de gevolgde intervisiebijeenkomsten wordt door de Vertrouwenspersoon in AFAS geüpload.