



BELEID EN KLACHTENREGELING **ter voorkoming van - en voor opvang bij -**

ONGEWENST GEDRAG

Voor medewerkers en studenten

**“Hoe ongewenst gedrag te
voorkomen en aan te pakken binnen
ROC Midden Nederland”**

Vastgesteld door CvB op 15 juli 2025, na instemming CSR op 18 april 2025 en instemming door de OR op 7 juli 2025.



Inhoud

1.	INLEIDING	3
2.	ONGEWENST GEDRAG: wat is het?	4
2.1.	Seksuele intimidatie	4
2.2.	Agressie en geweld	5
2.3.	Pesten/cyberbullying	5
2.4.	Discriminatie	5
2.5.	Belaging/stalken	5
2.6.	Mensenhandel/loverboys	6
2.7.	Radicalisering	6
3.	VOORKOMEN VAN ONGEWENST GEDRAG	7
3.1.	Doelgroepenbeleid	7
3.2.	Preventief beleid	7
4.	MELDEN/BESTRIJDEN VAN ONGEWENST GEDRAG	9
4.1.	Meldplicht huiselijk geweld, kindermishandeling & seksueel misbruik/intimidatie in het onderwijs	9
4.2.	Meldprocedure voor medewerkers	9
4.2.1.	Het informele traject	10
4.2.2.	Het formele traject	11
4.3.	Meldprocedure voor studenten	11
4.3.1.	Het informele interne traject	12
4.3.2.	Het formele traject	13
4.3.3.	Klachten over ongewenst gedrag bij het leerbedrijf	14
4.4.	De rol van de Contactpersonen Ongewenst Gedrag (studenten), Interne Vertrouwenspersonen (studenten) en externe vertrouwenspersoon (medewerkers/studenten) ..	15
4.4.1.	De contactpersoon ongewenst gedrag studenten (COG)	16
4.4.2.	Interne vertrouwenspersonen (IVP) (studenten)	16
4.4.3.	Externe vertrouwenspersoon medewerkers (en studenten)	16
4.5.	Informatie, vertrouwelijkheid, geheimhouding en escalatie	17
	Bijlage I: Interne klachtenprocedure ROC MN bij ongewenst gedrag	18
	Bijlage II: Taken en aanstelling Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG)	26
	Bijlage III: Taken en aanstelling Interne Vertrouwenspersoon (IVP)	28
	Bijlage IV: Functiebeschrijving en aanstelling Externe Vertrouwenspersoon (EVP)	31
	Bijlage V: Belangrijke adressen en contactgegevens	34

1. INLEIDING

Een open en transparante werk- en leercultuur is belangrijk om plezierig samen te werken en te leren. Iedereen kan daaraan bijdragen door middel van zelfreflectie, het goede voorbeeld te geven en elkaar feedback te geven. Fouten / dilemma's zijn bespreekbaar, zodat we met elkaar kunnen leren en verbeteren. Gezond verstand, normaal gedrag, respect, vertrouwen, gelijkwaardigheid, transparantie.....het zijn zo maar een paar begrippen die heel vanzelfsprekend lijken. Toch kunnen er lastige situaties ontstaan waarin de integriteit van individuen en onze organisatie in het geding kunnen komen. Juist voor die situaties hebben we een Gedragscode en een Regeling melden van vermoede misstanden opgesteld en beleid over ongewenst gedrag geformuleerd. Zowel deze beleidsnotitie ten aanzien van ongewenst gedrag als de gedragscode bieden houvast en geven duidelijkheid over hoe wij omgaan met integriteitsdilemma's. Als gulden regel geldt: behandel een ander zoals jij zelf ook behandeld wil worden.

Binnen ROC Midden Nederland (hierna ROC MN) streven we ernaar dat medewerkers en studenten op een manier met elkaar omgaan die gebaseerd is op wederzijds respect voor elkaars persoon en overtuiging, en dat we elkaar daar ook op aan kunnen spreken. De gedragscode, die voor alle medewerkers geldt, en deze beleidsnotitie geven hier richting aan.

Hoewel ROC MN met name aandacht wil schenken aan een goede sfeer en dus aan de gewenste omgangsvormen, gaan we in deze beleidsnotitie vooral in op het voorkomen van ongewenst gedrag. Bovendien wordt beschreven hoe medewerkers en studenten die last hebben van ongewenst gedrag worden opgevangen.

Het voorkomen van ongewenst gedrag is op verschillende manieren in de Nederlandse wetgeving verankerd. Uitgangspunt is dat allen die zich in Nederland bevinden in gelijke gevallen gelijk worden behandeld. Volgens artikel 1 van de grondwet is discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, etnische afkomst, geslacht, of op welke grond dan ook, niet toegestaan. In de Algemene Wet Gelijke Behandeling is dit verder uitgewerkt en is benoemd dat ook discriminatie op grond van nationaliteit, geaardheid, gender of burgerlijke staat verboden is. Tevens is in deze wet een verbod op intimidatie en een verbod op seksuele intimidatie opgenomen. ROC MN volgt de wettelijke verplichtingen en andere sectorbrede afspraken - en voert eventueel aanvullend eigen beleid om een prettige werk- en leeromgeving te stimuleren. Welke maatregelen ROC MN onder meer neemt, staat beschreven in deze beleidsnotitie, de gedragscode en het social media protocol. De maatregelen die genomen zijn ter bescherming van studenten tegen ongewenst gedrag en de route die studenten kunnen bewandelen om ongewenst gedrag te stoppen, zijn op een aantal punten anders dan voor medewerkers. Daarom zijn er twee aparte paragrafen gewijd aan het voorkomen en beheersen van ongewenst gedrag: één voor de medewerkers en één voor studenten. Ook in de interne klachtenregeling is apart gespecificeerd hoe studenten en medewerkers een klacht kunnen indienen.

We hopen dat dit beleid een handreiking is voor een ieder die met ongewenst gedrag te maken krijgt binnen ROC MN.

2. ONGEWENST GEDRAG: wat is het?

Tijdens het werk hebben medewerkers en studenten regelmatig contact met elkaar. Meestal verloopt dit probleemloos. De omgang tussen medewerkers¹ en/of studenten² onderling en die tussen medewerkers en leidinggevenden³ kan echter ook ongewenste vormen aannemen. Elke medewerker en student kan op school, tijdens de stage, of op het werk te maken krijgen met ongewenst gedrag dat de persoonlijke integriteit aantast, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Ongewenst gedrag kan op elk niveau van ROC MN voorkomen en kan plaatsvinden tussen:

- medewerkers onderling;
- studenten onderling;
- studenten op stage/beroepspraktijkvorming of bbl-werkplek;
- studenten en medewerkers;
- medewerkers en leidinggevenden.

ROC MN definieert ongewenst gedrag als:

“Een gedraging die plaatsvindt binnen of in de omgeving van ROC MN door een medewerker of student, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, pesten, stalken, mensenhandel of radicalisering.”

Met ongewenst gedrag bedoelen we in deze notitie in eerste instantie: seksuele intimidatie en agressie en geweld, waaronder ook pesten, zoals in de Arbowet benoemd. Maar daarnaast geldt deze beleidsnotitie ook voor ander ongewenst gedrag, zoals discriminatie, belaging / stalking, mensenhandel / loverboys en radicalisering. De omschrijving van de diverse uitingsvormen van ongewenst gedrag volgt hierna. Daarbij kan ongewenst gedrag zowel in fysieke situaties plaatsvinden als via social media of internet en ook binnen leerwerkbedrijven. Zie ook protocol voor social media.

N.B. Indien een minderjarige student met een van onderstaande vormen van ongewenst gedrag te maken krijgt, kan de verschijningsvorm ook door de ouders, voogden of verzorgers van de minderjarige als ongewenst worden aangemerkt.

2.1. Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

“Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.”

In het algemeen worden er drie soorten seksuele intimidatie onderscheiden:

1. de verbale vormen, zoals seksueel getinte grapjes en opmerkingen, ongepaste opmerkingen over kleding of het uiterlijk, voorstellen om naar bed te gaan, erotische ervaringen, fantasieën of dromen vertellen;
2. non-verbale vormen, zoals staren en gluren, fysiek te dichtbij komen, pin-ups en blootkalenders aan de muren, seksueel getinte gebaren, pornografische mails of screensavers;

¹ Waar in de term “medewerker” wordt gebruikt, worden alle personen bedoeld die bij en/of namens ROC Midden Nederland werkzaamheden verrichten, ongeacht de aard van hun contractuele relatie, dus ook inhuurkrachten, vrijwilligers en leidinggevenden.

² Waar de term “student” wordt gebruikt, worden alle studenten/leerlingen bij ROC Midden Nederland bedoeld, incl. leerlingen VAVO Lyceum, aspirant-studenten, voormalig studenten. Hier vallen ook ouders/verzorgers/voogden van minderjarige studenten onder.

³ Waar in de term “leidinggevende” wordt gebruikt, worden leidinggevenden van allerlei “statuur” bedoeld. De term heeft zowel betrekking op de direct leidinggevende, als op het management en op de bestuurders.

3. fysieke vormen, zoals zoenen, borsten aanraken, tikken op de billen, omarmen, (pogingen tot aanranding en verkrachting (aanranding en verkrachting zijn ook strafbare feiten, maar tevens - indien dit gebeurt op het werk - fysieke vormen van seksuele intimidatie).

2.2. Agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan:

“Voorvallen waarbij een medewerker, of student psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werken of studeren bij ROC MN.”

Agressie en geweld kunnen worden onderscheiden in:

1. verbaal geweld, zoals uitschelden en beledigen;
2. fysiek geweld, zoals schoppen, slaan, duwen, met een wapen overvallen en beschadigen van eigendommen;
3. psychisch geweld, zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten, en de thuissituatie bedreigen.

2.3. Pesten/cyberbullying

Onder pesten wordt verstaan:

“Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen, gericht tegen een medewerker of student of een groep van medewerkers of studenten die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.”

Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen. Voor medewerkers is er een brochure over de aanpak van pestsituaties tussen studenten. Hier valt ook *cyberbullying*, oftewel online pesten, onder.

2.4. Discriminatie

De formele definitie van discriminatie is:

“Elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot, of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt tenietgedaan of aangetast”.

Dit betekent dat bij ROC MN medewerkers en studenten onderling niet gediscrimineerd/ongelijk behandeld mogen worden vanwege godsdienst (omvat ook het huldigen van een godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging en het zich ernaar gedragen), levensovertuiging, politieke gezindheid, etnische afkomst (omvat ook huidskleur, afkomst, of nationale of etnische achtergrond), nationaliteit, gender, geslacht (omvat ook zwangerschap, bevalling- en ouderschapsverlof), geaardheid, leeftijd, burgerlijke staat, handicap of chronische ziekte, arbeidsduur (voltijd of deeltijd), en het soort contract (vast of tijdelijk).

2.5. Belaging/stalken

Het begrip belaging/stalken is in artikel 285b Wetboek van Strafrecht omschreven. Van belaging/stalken is sprake als

“Iemand opzettelijk en willens en wetens herhaaldelijk achtervolgd wordt, waardoor hij zich niet meer veilig voelt.”

Dat achtervolgen en structureel lastigvallen kan op verschillende manieren gebeuren, zoals fysiek, via internet, post, telefoon, e-mail, app-berichten, social media etc. Belagers/stalkers proberen, vaak

met succes, macht en controle over hun doelwit te krijgen.

2.6. Mensenhandel/loverboys

Onder mensenhandel en loverboys wordt het volgende verstaan:

“Het werven, vervoeren, overbrengen, opnemen of huisvesten van een persoon, met gebruik van dwang (in brede zin) en met het doel die persoon uit te buiten. De (beoogde) uitbuiting is de kern van mensenhandel, b.v. loverboys. Loverboys zijn mensenhandelaren die met verleidingstechnieken, manipulaties, chantage en geweld (meestal) meisjes inpalmen met als oogmerk hen later voor zich te laten werken in de prostitutie of in andere (illegale) sectoren.” Dit kan zowel bij jongens/mannen als meisjes/vrouwen van toepassing zijn.

Er zijn hiervoor diverse signalen. Zie voor meer informatie de [meldcode](#) ‘Huiselijk geweld en kindermishandeling’.

2.7. Radicalisering

Onder radicalisering wordt verstaan:

“Het proces van toenemende bereidheid om diepingrijpende veranderingen in de samenleving (eventueel op ondemocratische wijze) na te streven, te ondersteunen of anderen daartoe aan te zetten. Dit zijn ontwikkelingen die een gevaar kunnen opleveren voor de democratische rechtsorde (doel), vaak met ondemocratische methoden (middel), die afbreuk doen aan het functioneren van de democratische rechtsstaat (effect). Radicalisering kan wel of niet binnen een politiek kader plaatsvinden. Het kan zich richten tegen de democratische overheid, maar kan zich ook keren tegen bepaalde groepen mensen.”

ROC MN heeft een [protocol](#) radicalisering en extremisme’. Indien er een melding over dit onderwerp komt bij een Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG) of vertrouwenspersoon, zal altijd contact worden opgenomen met de werkgroep radicalisering via de bestuurssecretaris om te bekijken hoe dit verder opgevolgd zal worden.

3. VOORKOMEN VAN ONGEWENST GEDRAG

3.1. Doelgroepenbeleid

Medewerker

De werkgever moet de medewerker die binnen de onderneming onder zijn gezag werkzaamheden verricht beschermen. Dit komt deels voort uit wetgeving (Arbeidsomstandighedenwet, ook wel afgekort tot Arbowet en Wet Educatie en Beroepsonderwijs, WEB). De Arbowet verplicht organisaties om hun medewerkers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting, waaronder discriminatie, pesten, seksuele intimidatie en agressie en geweld. Voor het mbo zijn deze maatregelen beschreven in de [Arbocatalogus](#). Werkgevers mogen afwijken van de voorschriften in de Arbocatalogus, mits zij uit kunnen leggen dat hun beleid en maatregelen leiden tot hetzelfde of een hoger beschermingsniveau.

Waar in deze beleidsnotitie de term “medewerker” wordt gebruikt, worden alle personen bedoeld die bij en/of namens ROC MN werkzaamheden verrichten, ongeacht de aard van hun contractuele relatie, dus ook inhuurkrachten, vrijwilligers, stagiairs en leidinggevenden. Voor medewerkers geldt een andere meldprocedure/route voor het indienen van een klacht, dan voor studenten. Verderop in deze notitie wordt dit duidelijk gemaakt.

Studenten

Ook voor studenten heeft ROC MN de zorgplicht een veilige schoolomgeving te bieden. Studenten van ROC MN (incl. leerlingen VAVO Lyceum) vallen onder de werkingssfeer van dit beleid. Studenten, maar ook aspirant-studenten en voormalig studenten (alumni), kunnen gebruik maken van de - in dit beleid beschreven - meldprocedure en klachtenregeling voor studenten. Voor studenten geldt echter een andere meldprocedure/route voor het indienen van een klacht dan voor medewerkers. Verderop in deze notitie wordt dit duidelijk gemaakt.

Ouders/verzorgers/voogden minderjarigen

Indien een minderjarige student met een vorm van ongewenst gedrag te maken krijgt, kan de verschijningsvorm ook door de ouders, voogden of verzorgers van de minderjarige als ongewenst worden aangemerkt. Zij kunnen gebruik maken van de - in dit beleid beschreven - meldprocedure en klachtenregeling voor studenten.

3.2. Preventief beleid

De aanpak van ongewenst gedrag van ROC MN kent een preventieve kant. Binnen ROC MN wordt onder meer op de volgende wijzen aandacht besteed aan preventie:

- **Voorlichting en beleid**
Voorlichting wordt bijvoorbeeld gegeven tijdens leerdagen, via intranet, extranet (website), voorlichting aan teams, MT's, supportteams, directies, studenten(deel)raden, ondernemingsraad - en door het verstrekken van foldermateriaal aan studenten.
- **Voorbeeldfunctie**
ROC MN vindt het belangrijk dat medewerkers laten zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt en dat zij gewenst gedrag vertonen. ROC MN neemt duidelijk stelling tegen ongewenst gedrag. ROC MN verwacht van leidinggevenden zeker op dit gebied een voorbeeldfunctie richting medewerkers. Van al het (onderwijs)personeel wordt verwacht dat zij – onder andere op dit gebied – een voorbeeld zijn voor de studenten.

- **Ongewenst gedrag bespreekbaar maken**

ROC MN streeft ernaar dat binnen de organisatie openlijk kan worden gesproken over wat gewenst dan wel ongewenst gedrag is. ROC MN ziet ook hier voor het management een stimulerende rol weggelegd. Het management kan hierbij ondersteuning vragen van de Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG) als het studenten betreft, of van de vertrouwenspersonen. Zij kunnen middels voorlichting bijdragen aan het bespreekbaar maken van het onderwerp. Voor studenten is het belangrijk dat zij situaties waar zij tegenaan lopen bespreekbaar kunnen maken bij de Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG).

- **Het in beeld brengen van de actuele situatie**

Om ongewenst gedrag te kunnen voorkomen moet het management een goed inzicht hebben in de werkrelaties tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevenden. De risico-inventarisatie die op iedere locatie gemaakt wordt, kan hieraan bijdragen. Belangrijk is dat deze RI&E ook vanuit het oogpunt van de student wordt ingevuld.⁴ Voor ongewenst gedrag geldt dat de COG'ers periodiek overleg hebben met het management van de locatie over de meldingen die zij ontvangen. De vertrouwenspersonen houden een registratie bij van gemelde incidenten op het gebied van ongewenst gedrag en koppelen dit geanonimiseerd terug aan het College van Bestuur van ROC MN. Waar nodig worden aanvullende maatregelen getroffen, ROCMN-breed of op een locatie.

⁴ Daarnaast geeft het incidentenregistratiesysteem "Fixit" informatie over incidenten, anders dan ongewenst gedrag, die in de school hebben plaatsgevonden. Een evaluatie van de incidenten wordt besproken door het Facilitair Bedrijf met de directie van de betreffende locatie.

4. MELDEN/BESTRIJDEN VAN ONGEWENST GEDRAG

De aanpak van ongewenst gedrag door ROC MN kent - naast preventieve maatregelen - ook een curatieve kant. Met andere woorden: de manier waarop ROC MN zorgt voor een goede opvang van medewerkers en studenten die te maken hebben met ongewenst gedrag wordt ook in dit beleid geregeld. Daarbij zijn bij ROC MN Contactpersonen Ongewenst Gedrag (COG), Interne Vertrouwenspersonen (IVP) voor studenten en de externe vertrouwenspersoon (EVP) aangesteld voor de medewerker of student die te maken heeft met ongewenst gedrag. Binnen vijf werkdagen na een melding bij COG of vertrouwenspersoon zal het eerste gesprek plaatsvinden. Tijdens dit gesprek besluit de COG of vertrouwenspersoon in overleg met de melder of en hoe verder te handelen.

Vertrouwenspersonen binnen ROC MN zijn er alleen voor ongewenst gedrag. Voor studenten wordt voor andere onderwerpen, zoals problemen in de thuissituatie, gekeken met de studentcoach en/of supportteam wie daar het beste bij kan ondersteunen.

Bij het melden, begeleiden, onderzoeken en bestrijden van ongewenst gedrag wordt slechts informatie gedeeld met direct betrokkenen die noodzakelijk is voor de behandeling van de melding/klacht. Daarbij gelden de privacyreglementen voor medewerkers en studenten.

4.1. Meldplicht huiselijk geweld, kindermishandeling & seksueel misbruik/intimidatie in het onderwijs

Ter bescherming van studenten is door de Rijksoverheid een wettelijke “Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” en “Meldplicht seksueel misbruik in het onderwijs” opgesteld. De “Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” verplicht beroepskrachten, waaronder ook onderwijspersoneel, om passende hulp te bieden bij het vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld zodat een einde komt aan de bedreigende situatie. Hier valt mensenhandel/loverboys ook onder. De meldcode is ook voor ROC MN uitgewerkt en [hier](#) te vinden.

De “Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs” verplicht alle medewerkers die het vermoeden hebben van - of informatie krijgen over - een mogelijk zedendelict (door een medewerker van de school) jegens een minderjarige leerling/student om dit onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag (College van Bestuur)⁵. Doel van de wet is te voorkomen dat zedendelicten door scholen intern worden afgehandeld, met als mogelijk gevolg dat die medewerker op dezelfde school of elders opnieuw een zedendelict pleegt. Meer informatie over de meldplicht is [hier](#) te vinden⁶.

Indien de ontvanger van een melding/klacht vermoedt dat er sprake is van een zedenmisdrijf door een medewerker jegens een minderjarige student, is hij verplicht hiervan onmiddellijk, schriftelijk melding te doen aan het College van Bestuur.⁵ Hij informeert de klager over deze meldingsplicht en betracht hierbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid, vooral met het oog op de belangen van de klager. Bij afwezigheid, of het voor langere tijd niet bereikbaar zijn van het CvB, dienen zowel de bestuurssecretaris, als de directeur Facilitair Bedrijf op de hoogte gesteld te worden. Vervolgens dient ook de desbetreffende collegedirecteur op de hoogte gesteld te worden.

4.2. Meldprocedure voor medewerkers

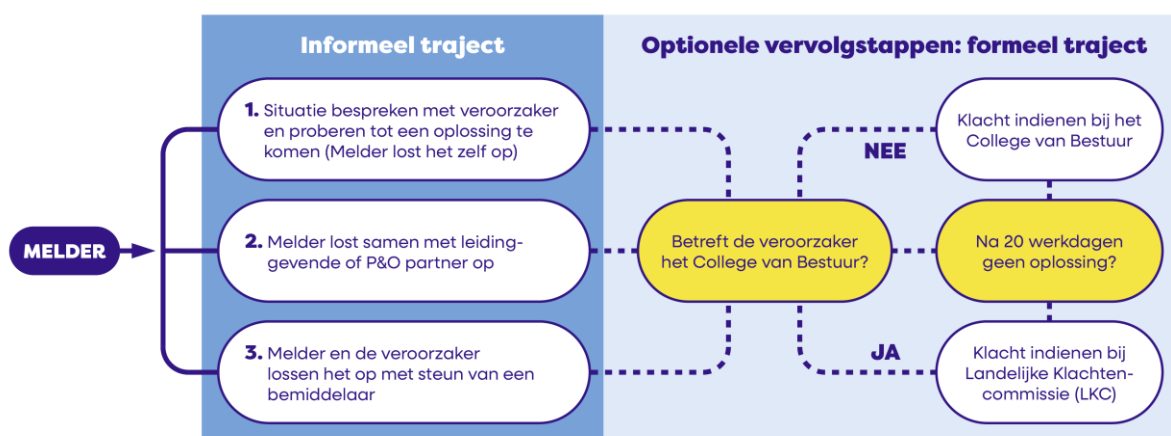
Medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenst gedrag (op het werk) van studenten of medewerkers kunnen proberen zelf een grens te stellen aan het ongewenste gedrag, zo nodig met

⁵ Dit kan door contact op te nemen met de bestuurssecretaris via secretariaatcvb@rocmn.nl t.a.v. bestuurssecretaris.

⁶ Naast de meldplicht geldt voor iedere burger: “Ieder die kennis draagt van een der misdrijven omschreven in de artikelen 92-110 van het Wetboek van Strafrecht, in Titel VII van het Tweede Boek van dat Wetboek, voor zover daardoor levensgevaar is veroorzaakt, of in de artikelen 287 tot en met 294 en 296 van dat wetboek, van mensenroof of van verkrachting, is verplicht daarvan onverwijld aangifte te doen bij een opsporingsambtenaar”.

behulp van een neutrale derde, of kunnen hierover een klacht indienen (zie onderstaand overzicht). Deze procedure is voor een ieder die zelf ervaren heeft last te hebben van ongewenst gedrag. Zij moeten weten wat te doen om dit gedrag te stoppen. Dit hoeft vooraf niet onderzocht of bewezen te zijn. Bij het *interne* traject wordt de klacht binnen ROC MN opgelost. Bij het *externe* traject, laatste stap, wordt de klacht in behandeling genomen door een externe klachtencommissie, nadat deze is behandeld door het College van Bestuur. Bij alle mogelijk te nemen stappen kan de externe vertrouwenspersoon ondersteuning bieden.

Figuur 1: Meldprocedure medewerkers



4.2.1. Het informele traject

De informele aanpak is de meest gangbare manier om problemen op het werk op te lossen. Bij dit informele traject wordt gesproken van melder en veroorzaker: de melder is degene die ongewenst gedrag meemaakt en dit ook bekend maakt – en de veroorzaker is de persoon van wie de melder last heeft.

Er kan voor gekozen worden zelf het probleem met de leidinggevende of via bemiddeling op te lossen. De medewerker zoekt *zelf* een oplossing voor zijn of haar probleem, bijvoorbeeld door het probleem te bespreken met degene van wie hij of zij last heeft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken. De vertrouwenspersoon kan de medewerker ondersteunen door samen door te spreken hoe de veroorzaker aan te spreken op het gedrag.

Lukt het niet om het probleem zelf te bespreken, dan kan de medewerker het probleem bespreken met de leidinggevende. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een goede oplossing van het probleem. Als de leidinggevende zelf onderdeel van het probleem is, kan de hulp ingeroepen worden van een hogere leidinggevende.

Als het niet lukt om zelf – al dan niet met behulp van de leidinggevende - een oplossing te vinden, kan bemiddeling helpen. Een bemiddelaar is onpartijdig. Hij of zij gaat samen met de twee partijen in gesprek. De bemiddelaar helpt de twee partijen om gezamenlijk een oplossing te vinden. Indien het de balans in het bemiddelingsgesprek ten goede komt, kan de vertrouwenspersoon aanwezig zijn bij het bemiddelingsgesprek om de medewerker die last heeft van ongewenst gedrag emotioneel te ondersteunen. Voorwaarde hierbij is dat de andere partij hiermee akkoord is. De vertrouwenspersoon neemt zelf niet actief deel aan het bemiddelingsgesprek.

Ongewenst gedrag gerelateerd aan arbeidsvoorwaardelijke/juridische zaken

Als het ongewenst gedrag een relatie heeft met een conflict over arbeidsvoorwaardelijke/juridische

zaken, kan de [ombudsvrouw](#) ingeschakeld worden om te bemiddelen. De ombudsman is in dienst van ROC MN, maar heeft een onafhankelijke en onpartijdige rol. De contactgegevens zijn [hier](#) te vinden. Medewerkers die lid zijn van een vakbond kunnen naast de Ombudsvrouw ook hun vakbond raadplegen over arbeidsvoorwaardelijke juridische zaken.

4.2.2. Het formele traject

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden via het informele traject, dan kan een melding een klacht worden.

Binnen ROC MN is de afspraak dat de klacht in eerste instantie *intern* wordt behandeld (*interne formele* traject). De medewerker kan de klacht bij het College van Bestuur indienen. Het College van Bestuur kan de klacht zelf onderzoeken of laten behandelen door een klachtenbehandelaar. In het formele traject wordt gesproken van klager en aangeklaagde. De klager is degene die de klacht indient. De aangeklaagde is degene tegen wie de klacht wordt geuit.

Het is de bedoeling dat de klager de klacht eerst bij ROC MN indient. Als de klacht echter het College van Bestuur van ROC MN zelf betreft, of als de klager in uitzonderlijke situaties aannemelijk kan maken dat het indienen van een klacht bij het College van Bestuur niet tot een goede oplossing zal leiden, of als na 20 werkdagen na het indienen van de klacht bij het College van Bestuur geen oplossing is bereikt, kan de medewerker rechtstreeks een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). In dat geval spreken we van het *externe formele* traject.

Het College van Bestuur of de klachtenbehandelaar kan de klacht ook zelf *extern* laten onderzoeken door de Landelijke Klachtencommissie voor het onderwijs (LKC). De LKC is een onafhankelijke commissie die een procedure (in opdracht van ROC MN) kan uitvoeren. De LKC onderzoekt of de klacht terecht is ('gegrond') of niet ('ongegrond'). Dat wordt gedaan door het horen van alle partijen die met de zaak te maken hebben, ook van eventuele getuigen en/of deskundigen. Na dit onderzoek adviseert de LKC maatregelen aan ROC MN als de klacht gegrond is. Een vertrouwenspersoon kan de medewerker die de klacht indient ondersteunen bij de klachtenprocedure.

Zie [bijlage I](#) voor de interne klachtenregeling ongewenst gedrag van ROC MN en alle nadere duidingen van termijnen en de procedures. De klachtenprocedure en contactgegevens van het LKC zijn [hier](#) te vinden en het reglement [hier](#).

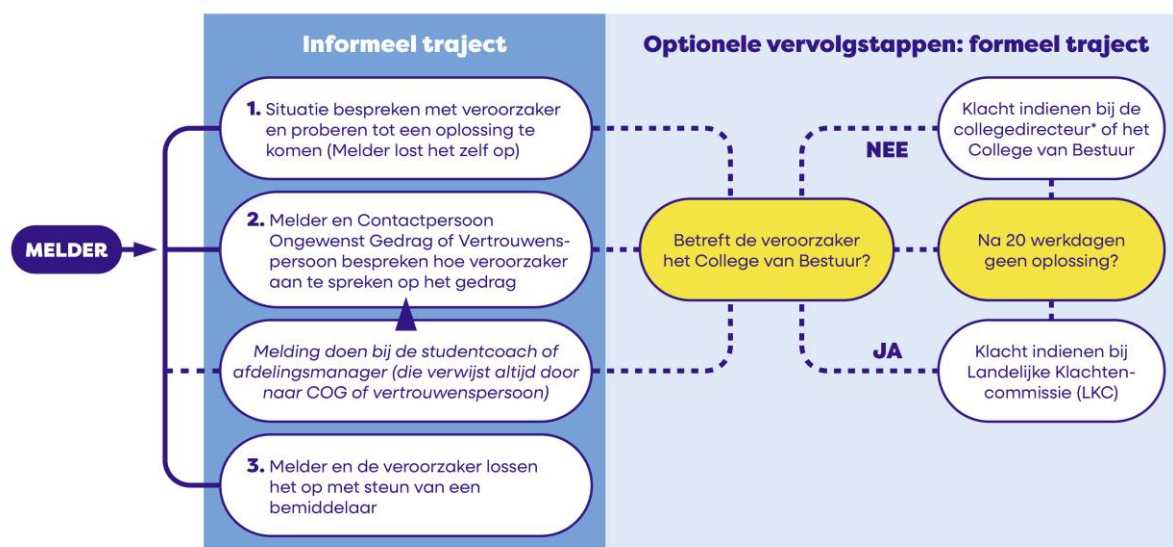
4.3. Meldprocedure voor studenten

Studenten van ROC MN kunnen te maken krijgen met gedragingen van iemand binnen de organisatie, opleiding, beroepspraktijkvorming (stage) of bbl-werkplek waarvan zij vinden dat deze grensoverschrijdend zijn. Dat kan van een medewerker zijn maar ook van een medestudent of een medewerker van het leerbedrijf. Deze procedure is voor iedere student die zelf ervaren heeft last te hebben van ongewenst gedrag. Zij moeten weten wat te doen om dit gedrag te stoppen. Dit hoeft vooraf niet onderzocht of bewezen te zijn. Bij het *interne* traject wordt de klacht binnen ROC MN afgehandeld. Bij het *externe* traject (de laatste stap) wordt de klacht in behandeling genomen door een externe klachtencommissie nadat deze intern is behandeld.

Studenten kunnen terecht bij de Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG), IVP en de EVP. In eerste instantie worden meldingen door de COG of IVP behandeld. Op iedere locatie van ROC MN is minimaal één COG aanwezig. De COG of één van de vertrouwenspersonen kan de student die te maken heeft (gehad) met ongewenst gedrag ondersteunen en begeleiden naar een oplossing. Zij kunnen extra uitleg over de regeling geven en meedenken over de best passende oplossing voor het ervaren probleem. Samengevat: de COG en vertrouwenspersonen staan naast de student die een oplossing zoekt voor het ongewenst gedrag. Meer informatie over de contactpersonen ongewenst gedrag en de vertrouwenspersonen staat [hier](#) beschreven.

Bij alle mogelijk te nemen stappen kunnen de vertrouwenspersonen ondersteuning bieden.

Figuur 2: Meldprocedure studenten (en ouders/verzorgers minderjarigen)*



**Die informeert het CvB over de klacht(opvolging)*

Toelichting procedure: Een klacht kan ook in eerste instantie worden ingediend bij studentcoach/trajectbegeleider of afdelingsmanager. Daarna zet die de klacht door naar de collegedirecteur/rector VAVO Lyceum of, als de klacht de collegedirecteur/rector VAVO Lyceum betreft, het College van Bestuur. Zie [hier](#).

*Voor een uitgebreide plaat met mogelijk te nemen stappen, verwijzen we naar de [pagina](#) van de IVP/COG op intranet.

Bij een vermoeden van een strafbaar feit m.b.t. seksuele intimidatie jegens een minderjarige student (door een medewerker), dient dit onmiddellijk doorgegeven te worden aan het bevoegd gezag (lees: College van Bestuur)⁷. Het College van Bestuur neemt dan, na het horen van het slachtoffer en eventuele getuigen, zo spoedig mogelijk contact op met de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie. De vertrouwensinspecteur adviseert het College van Bestuur welke maatregelen te nemen, waaronder het wel of niet doen van aangifte bij de politie.

4.3.1. Het informele interne traject

Als een student last heeft van ongewenst gedrag kunnen verschillende stappen genomen worden om de situatie te verbeteren. Er kan voor gekozen worden het probleem zelf op te lossen, bijvoorbeeld door het te bespreken met degene van wie hij of zij last heeft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken. De COG of vertrouwenspersoon kan de student hierbij ondersteunen door samen te bespreken hoe de veroorzaker aan te spreken op het gedrag. De COG of vertrouwenspersoon bemiddelt niet in dergelijke situaties maar kan wel samen met de student bekijken of er een neutrale partij bij het gesprek met de veroorzaker aanwezig kan zijn, die het gesprek begeleidt of bemiddelt in de kwestie. Een bemiddelaar is onpartijdig. Hij of zij gaat samen met de twee partijen in gesprek. De bemiddelaar helpt de twee partijen om gezamenlijk een oplossing te vinden. Indien het de balans in het bemiddelingsgesprek ten goede komt, kan de vertrouwenspersoon aanwezig zijn bij het

⁷ Dit kan door contact op te nemen met de bestuurssecretaris via secretariaatcvb@rocmn.nl t.a.v. bestuurssecretaris.

bemiddelingsgesprek om de student die last heeft van ongewenst gedrag emotioneel te ondersteunen. De vertrouwenspersoon neemt zelf niet actief deel aan het bemiddelingsgesprek.

De student die last heeft van ongewenst gedrag kan de situatie ook melden bij de studentencoach/trajectbegeleider of afdelingsmanager - die vervolgens altijd doorverwijst naar een COG of IVP. Zij kijken samen met de student wat er gedaan kan worden om de situatie voor de student te verbeteren. Daarbij is de COG of IVP vanuit de organisatie de regisseur.

In het *interne informele* traject heeft de student die last heeft van ongewenst gedrag zelf de regie over de te kiezen oplossingsroute voor de eigen situatie⁸ en kan hij/zij daarbij steun krijgen van anderen.

4.3.2. *Het formele traject*

Als er geen oplossing gevonden kan worden via het informele traject, kan de student die last heeft van ongewenst gedrag een *formele* klacht indienen. Binnen ROC MN is de afspraak dat de klacht in eerste instantie *intern* wordt behandeld (*interne formele* traject). De student kan de klacht indienen via de studentcoach/trajectbegeleider, afdelingsmanager, collegedirecteur/rector of het College van Bestuur. De student kan hier zelf een keuze in maken. De student kan de vertrouwenspersoon (intern of extern) benaderen voor hulp bij het indienen van de klacht of voor ondersteuning in de procedure, bijvoorbeeld over waar de klacht in te dienen. Daarnaast wordt in het formele traject gesproken van klager en aangeklaagde. De klager is degene die de klacht indient. De aangeklaagde is degene tegen wie de klacht wordt geuit.

Het is de bedoeling dat de klager de klacht eerst bij ROC MN indient. Als de klacht binnenkomt bij de studentcoach/trajectbegeleider of afdelingsmanager, zal deze de student uitnodigen om de klacht toe te lichten. De afdelingsmanager overlegt samen met de student of de klacht wordt doorgezet naar de collegedirecteur van de vestiging waar de student aan verbonden is (of de rector van het VAVO Lyceum), of het College van Bestuur, of dat de klacht op een andere manier verholpen kan worden.⁹ De afdelingsmanager vraagt hierbij advies van de IVP.

Als de klacht binnenkomt bij de collegedirecteur of het College van Bestuur, wordt bekeken of de klacht in behandeling kan worden genomen. Als dat het geval is onderzoekt de collegedirecteur, of het College van Bestuur de klacht, of laat de klacht onderzoeken door een klachtenbehandelaar. Een klachtenbehandelaar is degene die de klacht vanuit zijn of haar functie kan behandelen en daarbij een neutrale en onafhankelijke positie kan waarborgen. De klachtenbehandelaar doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht en geeft waar mogelijk advies over de opvolging. Degene aan wie de klacht is geadresseerd (collegedirecteur of College van Bestuur) voert de regie over de opvolging van het klachtenonderzoek.

Als de klacht echter het College van Bestuur van ROC MN zelf betreft, of een uitzonderlijke situatie waarbij de klager aannemelijk kan maken dat het indienen van een klacht bij het College van Bestuur niet tot een goede oplossing zal leiden, of als na 20 werkdagen na het indienen van de klacht bij het College van Bestuur/collegedirecteur geen oplossing is bereikt, kan de student rechtstreeks een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). In dat geval spreken we van het *externe formele* traject.

Het College van Bestuur kan de klacht ook *extern* laten onderzoeken door de Landelijke Klachtencommissie (LKC). De LKC is een onafhankelijke commissie, die een procedure in opdracht van ROC MN kan uitvoeren. De LKC onderzoekt of de klacht terecht is ('gegrond') of niet ('ongegrond'). Dat wordt gedaan door het horen van alle partijen die met de zaak te maken hebben,

⁸ Hierbij geldt uiteraard wel dat strafbare meldingen, volgens de wet, voor 18- altijd opgevolgd moeten worden door ROC MN.

⁹ Bij klachten die tevens de onderwijskwaliteit raken, bijv. over de beoordeling van een toets o.b.v. ongewenst gedrag, wordt er ook melding gemaakt bij de collegedirecteur en betreffende examencommissie.

ook van eventuele getuigen en/of deskundigen. Na onderzoek adviseert de LKC maatregelen aan ROC MN als de klacht gegrond is.

Zie [bijlage I](#) voor de interne klachtenregeling ongewenst gedrag van ROC MN en alle nadere duidingen van termijnen en de procedures. De klachtenprocedure en contactgegevens van het LKC zijn [hier](#) te vinden en het reglement [hier](#).

4.3.3. Klachten over ongewenst gedrag bij het leerbedrijf

De student die in het kader van zijn/haar opleiding werkzaam is bij een leerbedrijf, zowel in een bol- als in een bbl-opleiding, kan worden geconfronteerd met vormen van ongewenst gedrag. In dergelijke situaties kan de student dit niet alleen melden bij de leidinggevende van het leerbedrijf, maar is het daarnaast belangrijk dit te melden bij de bpv-docent, loopbaanbegeleider, afdelingsmanager, COG of vertrouwenspersoon van ROC MN. Bij een dergelijke melding zal de ontvanger van de melding of klacht altijd de COG of IVP inschakelen. De student kan de COG, of de vertrouwenspersoon (intern of extern) benaderen voor hulp bij het stoppen van het ongewenst gedrag. Indien het indienen van een klacht aan de orde is, kan de vertrouwenspersoon (intern of extern) de student hierbij ondersteunen. Zie ook de [meldprocedure](#) stagediscriminatie van ROC MN (incl duidelijk stappenschema).

Hierna volgen enkele situaties om aan te geven hoe er gehandeld moet worden:

1. Is er sprake van een vermoeden van een strafbaar feit m.b.t. ongewenst gedrag ten aanzien van een student (bijvoorbeeld seksuele intimidatie door een medewerker van het leerbedrijf bij een minderjarige student)?

De interne vertrouwenspersoon ongewenst gedrag (of eventueel de externe vertrouwenspersoon) zal de student en diens ouders uitdrukkelijk wijzen op de mogelijkheid aangifte te doen bij de politie, en tevens op de mogelijkheid om melding te doen bij het College van Bestuur. Bij aangifte moet schriftelijk aan de politie gevraagd worden ROC MN op de hoogte te houden van het verloop van de zaak.

De collegedirecteur zal schriftelijk aan de leiding van het leerbedrijf melden wat er aan de hand is en zal in overleg met de student en de leiding van het leerbedrijf bepalen of de bpv in een ander onderdeel van het bedrijf op een veilige manier kan worden voortgezet.

2. Is er sprake van ongewenst gedrag, niet zijnde een strafbaar feit, bij een student door (een) medewerker(s) van een leerbedrijf met een klachtenregeling (bijvoorbeeld via de brancheorganisatie)?

De COG of IVP (of eventueel de EVP) kan de student ondersteunen bij het indienen van een klacht tegen/bij het leerbedrijf. De werkgever van het leerbedrijf heeft zich aan de eigen klachtenregeling te houden, waardoor de medewerkers van het leerbedrijf verplicht zijn aan het klachtenonderzoek mee te werken. De bpv-docent zal namens de collegedirecteur geanonimiseerd aan de leiding van het leerbedrijf melden wat er aan de hand is en zal het leerbedrijf verzoeken op de hoogte te worden gehouden van de stand van zaken. Daarbij gelden de privacy-kaders. Ook zal de bpv-docent in overleg met de student en de leiding van het leerbedrijf bepalen of de bpv in een ander onderdeel van het bedrijf op een veilige manier kan worden voortgezet.

3. Is er sprake van ongewenst gedrag, niet zijnde een strafbaar feit, bij een student door (een) medewerker(s) van een leerbedrijf dat geen klachtenregeling kent en/of niet is aangesloten bij een brancheregeling?

In dit geval kan de student (eventueel met hulp van COG of IVP of EVP) een klacht indienen bij de collegedirecteur van de eigen opleiding of het College van Bestuur. Indien de klacht gegrond lijkt,

verzoekt de collegedirecteur/CvB aan de leiding van het leerbedrijf de klacht te onderzoeken, eventueel maatregelen te nemen en ROC MN over het verloop te informeren.

De bpv-docent zal in overleg met de student en de leiding van het leerbedrijf bepalen of de bpv in een ander onderdeel van het bedrijf op een veilige manier kan worden voortgezet.

Indien het leerbedrijf niet meewerkt met het klachtenonderzoek, zal ROC MN het betreffende Landelijk Orgaan (bijvoorbeeld het S-BB) verzoeken het leerbedrijf de certificering als leerbedrijf te ontnemen. De veiligheid van de student moet gewaarborgd zijn, voordat tot plaatsing van een andere student wordt overgegaan.

De begeleiding van een student in een dergelijke situatie wordt verzorgd vanuit het college. Het is dan ook aan het college om daaraan verder uitwerking te geven. De IVP's kunnen de directie hierin adviseren/ondersteunen.

4.4. De rol van de Contactpersonen Ongewenst Gedrag (studenten), Interne Vertrouwenspersonen (studenten) en externe vertrouwenspersoon (medewerkers/studenten)

Er is een aantal punten die generiek gelden voor de Contactpersonen Ongewenst Gedrag (COG), Interne Vertrouwenspersonen (IVP) voor studenten en de Externe Vertrouwenspersoon (EVP). Een nadere duiding van ieders taken staat hierna vermeld.

Indien nodig kan een medewerker, of een student, een beroep doen op een COG of vertrouwenspersoon. Deze zijn aangesteld voor de medewerker en student die te maken heeft met ongewenst gedrag en die niet in staat is dit zelfstandig met de betrokken perso(n)en te bespreken om tot een bevredigende oplossing te komen. De medewerker of student - of diens ouders/voogd/verzorgers - die een beroep doet op de COG of vertrouwenspersoon zal hierna aangeduid worden met de term “melder”.

De COG of vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de melder emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De COG of vertrouwenspersoon heeft daarbij uitsluitend een ondersteunende en informerende rol. De COG of vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de melder en doet niets zonder dat de melder dat wil, tenzij de [meldcode, of meldplicht](#) anders voorschrijft. Indien dit noodzakelijk of wenselijk is, verwijst hij/zij de melder door naar andere instanties, gespecialiseerd in nazorg. De interne/externe vertrouwenspersoon begeleidt de melder desgewenst bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte in geval van strafbare feiten.¹⁰

In het geval dat een minderjarige student een klacht indient, worden de ouder(s)/verzorger(s) hiervan, met medeweten van de student, door de COG of vertrouwenspersoon in kennis gesteld tenzij, naar het oordeel van de interne of externe vertrouwenspersoon, zich daartegen zwaarwichtige redenen verzetten.

Tot slot is het belangrijk te weten dat de COG of vertrouwenspersoon de melder bijstaat. De COG of vertrouwenspersoon bemiddelt niet. Een bemiddelaar is immers neutraal en behandelt beide partijen gelijk. De COG of vertrouwenspersoon kan wel samen met de melder bekijken of en hoe bemiddeling kan bijdragen aan een goede oplossing.

¹⁰ Bij strafbare feiten zal een COG altijd de meldingen overdragen naar de interne of externe vertrouwenspersoon.

4.4.1. De contactpersoon ongewenst gedrag studenten (COG)

De student die last heeft van ongewenst gedrag kan iedere COG benaderen. Er is op iedere locatie tenminste één contactpersoon ongewenst gedrag (COG) voor de eerste opvang van studenten die last hebben van ongewenst gedrag. ROC MN wil het melden namelijk zo toegankelijk mogelijk maken. Soms vindt een student het prettiger de melding bij een andere COG te doen, bijvoorbeeld als de aard van de klacht daarom vraagt, of als de COG een te grote betrokkenheid bij de situatie heeft. Ook kan de COG doorverwijzen naar een COG van een andere vestiging.

De COG is eerste aanspreekpunt en facilitator bij eenvoudige meldingen. De COG informeert de student over de mogelijke routes om het ervaren probleem op te kunnen lossen. Indien dit noodzakelijk of wenselijk is, kan de COG de student in contact brengen met de interne of externe vertrouwenspersoon, of doorverwijzen naar hulpverlenende instanties. Als een oplossing binnen het interne informele traject (zie [hier](#)) niet tot de mogelijkheden behoort, zal de COG doorverwijzen naar de interne of externe vertrouwenspersoon.

Tot slot is het goed om te weten dat de COG er is voor studenten en niet voor medewerkers. Medewerkers die last hebben van ongewenst gedrag kunnen daarvoor terecht bij de externe vertrouwenspersoon voor medewerkers. De taakomschrijving van de COG is te vinden in Bijlage II.

4.4.2. Interne vertrouwenspersonen (IVP) (studenten)

Behalve Contactpersonen Ongewenst Gedrag zijn er ook Interne Vertrouwenspersonen voor studenten (IVP). Zij zijn voor het bevoegd gezag (College van Bestuur) het eerste aanspreekpunt voor ongewenst gedrag in de organisatie. De IVP's komen in beeld als de student hen direct benadert of bij complexere meldingen. De IVP begeleidt desgewenst bij klachten/aangifte van ongewenst gedrag. Elke IVP is gecertificeerd als vertrouwenspersoon door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).

De IVP's fungeren als klankbord, ondersteunen de COG en sturen het netwerk en de COG'S aan. Zij zorgen ervoor dat de COG's middels intervisie en bijscholing hun kennis op peil houden. Voor kennisuitwisseling en ontwikkelingen binnen ROC MN rond dit beleidsonderwerp hebben de interne vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersoon periodiek overleg. De taakomschrijving van de interne vertrouwenspersonen ongewenst gedrag (IVP) is te vinden in Bijlage III.

4.4.3. Externe vertrouwenspersoon medewerkers (en studenten)

ROC MN heeft een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers - eventueel ook in te zetten voor studenten.¹¹ De externe vertrouwenspersoon verricht haar werk onafhankelijk van ROC MN en onafhankelijk van de bij ROC MN werkende personen. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van ROC MN. De externe vertrouwenspersoon werkt in een samenwerkingsverband van gecertificeerde vertrouwenspersonen en wordt in verlofperiodes vervangen door een gecertificeerde deskundige collega. Alle voor ROC MN werkende vertrouwenspersonen zijn gecertificeerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).

De vertrouwenspersoon begeleidt de melder desgewenst bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte in geval van strafbare feiten. De vertrouwenspersoon kan in een situatie waarbij een student een medewerker aanklaagt, of vice versa, niet beide partijen bijstaan. In dergelijke situaties zal de vertrouwenspersoon een beroep doen op de IVP, of op een collega-vertrouwenspersoon uit het samenwerkingsverband.

De functiebeschrijving van de externe vertrouwenspersoon is te vinden in Bijlage IV.

¹¹ In eerste instantie worden meldingen van studenten over ongewenst gedrag door de COG of IVP behandeld.

4.5. Informatie, vertrouwelijkheid, geheimhouding en escalatie

Bij het melden, begeleiden, onderzoeken en bestrijden van ongewenst gedrag wordt met direct betrokkenen alleen informatie gedeeld die noodzakelijk is voor de behandeling van de melding/klacht. Daarbij gelden de privacyreglementen voor medewerkers en studenten. Dit geldt ook in het geval van de afhandeling van een klacht.

ROC MN spreekt met de COG's en de vertrouwenspersonen af dat zij voor de uitoefening van hun functie het recht hebben op informatie van ROC MN die voor de uitvoering van hun taak redelijkerwijs nodig is. ROC MN spreekt met de COG's en de vertrouwenspersonen af dat wat de melder in vertrouwen vertelt, niet bij derden terecht komt. De informatie waarover de vertrouwenspersoon beschikt, is vertrouwelijk, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn die de geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon doorbreken.

De COG, dan wel de vertrouwenspersoon, mag de informatie die hij/zij van de melder heeft ontvangen, zonder overleg en toestemming van de melder niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken melder kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht blijft ook van kracht als de betrokkene niet meer als COG dan wel vertrouwenspersoon werkzaam is. De geheimhoudingsplicht geldt niet tegenover de rechter. Ook de COG en vertrouwenspersonen hebben de verplichting om als getuige bij de rechter een verklaring af te leggen. COG en vertrouwenspersonen hebben géén wettelijk verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat. Daarnaast geldt dat misdrijven jegens minderjarige studenten gemeld moeten worden aan het bevoegd gezag. Het is de taak van de COG en de vertrouwenspersonen om melders over de vertrouwelijkheid en de reikwijdte daarvan te informeren.

Het kan zijn dat er bij een melding/klacht een mogelijk (verhoogd) veiligheidsrisico is voor andere student(en), medewerker(s) of de (reputatie van de) organisatie (als geheel). Als er een verhoogd veiligheidsrisico kan zijn, neemt de vertrouwenspersoon¹² contact op met de bestuurssecretaris of met het hoofd integrale veiligheid (directeur Facilitair Bedrijf) om de situatie geanonimiseerd te bespreken en een risico-inschatting te maken¹³. Afhankelijk van de melding/klacht worden ook externen betrokken voor advies of welke rol/taak dan nodig is. Dit is in ieder geval de situatie bij vermeende strafbare feiten. Ook wordt gekeken/beoordeeld of de situatie met/door het management van het betreffende college kan worden opgelost of dat er ook vanuit de diensten (bijv. woordvoering of crisismanagementteam) ondersteuning nodig is. Daarbij is het gevoel van veiligheid van de melder van primaire zorg en daarna dat van de organisatie.

¹² De signalering/escalatie hierover van een COG vindt altijd plaats in samenwerking met een vertrouwenspersoon. Dit om de bescherming van de student en de kwaliteit van de melding te bewaken.

¹³ Hiervoor wordt de reguliere escalatie-/crisismanagementstructuur gevolgd. De verantwoordelijkheid van de risico-inschatting ligt uiteindelijk bij het bevoegd gezag (CvB) en wordt door de bestuurssecretaris en hoofd integrale veiligheid (directeur Facilitair Bedrijf) in eerste instantie gedaan.

Bijlage I: Interne klachtenprocedure ROC MN bij ongewenst gedrag

De klachtenprocedure is voor situaties waarbij er geen oplossing kan worden gevonden via het informele traject en een klacht wordt ingediend.

Artikel 1. Definities in alfabetische volgorde

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *Aangeklaagde/verweerder*: een student, aspirant student, oud student, een medewerker, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag, of een anderszins bij ROC Midden Nederland (hierna ROC MN) betrokken persoon of orgaan, tegen wie de klacht gericht is;
2. *Afdelingsmanager*: de direct leidinggevende van een opleidingsteam binnen een college en eerstverantwoordelijke voor de uitvoering van daaraan gekoppelde onderwijs- en ondersteunende processen;
3. *Bevoegd gezag*: het bestuursorgaan dat bevoegd is omtrent de ingediende klacht besluiten te nemen of beschikkingen af te geven. Bij ROC MN is dit het College van Bestuur.
4. *Centrale Studentenraad*: Afgevaardigde studenten vanuit de verschillende colleges die zich inzetten voor studentenzaken en de belangen van de studenten vertegenwoordigen;
5. *Collegedirecteur / rector VAVO Lyceum*: Leidinggevende en eindverantwoordelijke op het betreffende college / VAVO Lyceum waartoe de klager behoort. De collegedirecteur / rector VAVO Lyceum is verantwoordelijk voor het onderwijsproces en onderwijsondersteunende processen binnen zijn/haar college/school;
6. *College van Bestuur*: het bevoegd gezag van ROC MN waarvan de taken en bevoegdheden zijn geregeld in het door de Raad van Toezicht vastgestelde statuten en bestuursreglement;
7. *Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG)*: de door het College van Bestuur benoemde medewerker die aanspreekpunt is en ondersteuning biedt aan de student die te maken heeft met ongewenst gedrag zoals bedoeld in het Beleid Ongewenst Gedrag.
8. *Externe vertrouwenspersoon*: de onafhankelijke persoon die door het College van Bestuur is benoemd en geen arbeidsrelatie heeft met ROC MN en fungeert als aanspreekpunt voor en ondersteuning van medewerkers die ongewenst gedrag ervaren hebben, en eventueel ook voor studenten, zoals bedoeld in dit beleid/deze regeling.
9. *Instelling*: een onderwijsinstelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs zijnde ROC MN;
10. *Interne vertrouwenspersoon (IVP)*: de door het College van Bestuur benoemde medewerker die aanspreekpunt voor klagers/studenten is bij ongewenst gedrag, de organisatie ondersteunt t.a.v. ongewenst gedrag en het netwerk en de COG's aansturen. De IVP biedt ondersteuning aan de student die te maken heeft met ongewenst gedrag zoals bedoeld in het Beleid Ongewenst Gedrag. De IVP is gecertificeerd als vertrouwenspersoon, De IVP's ondersteunen desgewenst bij klachten of aangifte van strafbare feiten, fungeren als klankbord, ondersteunen de COG en sturen het netwerk en de COG aan.
11. *Klacht*: een mondeling, schriftelijk of digitaal kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over ongewenst gedrag;
12. *Klachtbehandelaar*: eenieder die de klacht vanuit zijn of haar functie kan behandelen en daarbij een neutrale en onafhankelijke positie kan waarborgen. De klachtbehandelaar doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht en geeft waar mogelijk advies over de opvolging;
13. *Klager*: een (oud-)medewerker, een student, een aspirant-student, een oud-student (tot een jaar na het verlaten van de instelling), dan wel diens ouder/verzorger of wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige voormalige/aanstaande student;
14. *Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)*: de krachtens de CAO MBO en de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) samengestelde landelijke klachtencommissie die bevoegd is klachten te behandelen overeenkomstig de regels in het Reglement Landelijke

- Klachtencommissie Onderwijs;
15. *Medewerker*: ieder natuurlijk persoon die bij en/of namens ROC MN werkzaamheden verricht, ongeacht de aard van de contractuele relatie, dus ook inhuurkrachten, vrijwilligers en leidinggevend;
 16. *Meldplicht*: de wettelijke verplichting voor alle medewerkers van ROC MN om te melden bij het College van Bestuur bij een vermoeden van een zedendelict tussen een medewerker van ROCMN en een minderjarige student;
 17. *Ongewenst gedrag*: een gedraging die plaatsvindt binnen of in de omgeving van ROC MN door een medewerker of student, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, pesten, stalken, mensenhandel of radicalisering; (zie voorgaand beleid voor een beschrijving van de verschillende vormen van ongewenst gedrag)
 18. *Ondernemingsraad*: de ondernemingsraad van ROC MN zoals bedoeld in artikel 6 van de Wet op de Ondernemingsraden;
 19. *Student*: persoon die is ingeschreven bij ROC MN voor het volgen van een opleiding of een cursus;
 20. *Studentcoach*: degene die de voortgang van studenten individueel of in groepsverband begeleidt;
 21. *Verweerder*: een student, aspirant-student, oud-student, een medewerker, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag, of een anderszins bij ROC MN betrokken persoon of orgaan, tegen wie de klacht gericht is;
 22. *Vertrouwensinspecteur*: de inspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die als taak heeft docenten, studenten, ouders en andere betrokkenen bij de school te adviseren en te ondersteunen bij klachten over ongewenst gedrag;
 23. *Zedendelict*: alle strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksuele misdrijven gepleegd door een medewerker, student of vrijwilliger van de onderwijsinstelling jegens een andere medewerker, student of vrijwilliger;
 24. *Wet Educatie en Beroepsonderwijs*: wetgeving waarin het klachtrecht voor studenten is verankerd per 1.8.2017.

Artikel 2: Het indienen van een klacht

1. Het indienen van een klacht door een student:
 - a. Student kan een klacht mondeling, schriftelijk of digitaal indienen bij de studentcoach/afdelingsmanager. In overleg met de student zet de studentcoach/afdelingsmanager de klacht door naar de collegedirecteur/rector VAVO Lyceum of, als de klacht de collegedirecteur/rector VAVO Lyceum betreft, het College van Bestuur. De collegedirecteur/rector informeert het CvB via de bestuurssecretaris (secretariaatcvb@rocmn.nl) over de klacht. De studentcoach, of afdelingsmanager vraagt hierbij advies aan de interne vertrouwenspersoon ongewenst gedrag.
 - b. Met uitzondering van een mondelinge klacht, kan de student een klacht op eenzelfde wijze als bedoeld in lid 1.a van dit artikel indienen bij de collegedirecteur/rector VAVO Lyceum of, als de klacht de collegedirecteur /rector VAVO Lyceum betreft, bij het College van Bestuur.
 - c. Het indienen van een digitale klacht kan via e-mail aan internevertrouwenspersoon@rocmn.nl met als onderwerp "klacht".
 - d. Indien een klacht door een ander persoon dan de afdelingsmanager, collegedirecteur / rector VAVO Lyceum, het College van Bestuur, COG of IVP wordt ontvangen, dient deze klacht meteen doorgestuurd te worden naar de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
 - e. Indien een klacht in het geval als omschreven in lid 1.d van dit artikel mondeling is ingediend, maakt de ontvanger daarvan een verslag waarvoor akkoord wordt gevraagd van

- klager. Ontvanger van de klacht stuurt klager en de bevoegde klachtbehandelaar een afschrift van dit verslag.
- f. Als de klacht het College van Bestuur zelf betreft, of als na 20 schooldagen na het indienen van de klacht bij het College van Bestuur geen oplossing is bereikt, kan de student direct een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Als de klacht wel in behandeling is genomen, maar de uitkomst niet naar tevredenheid is opgevolgd, kan de klager ook naar het LKC. In geval van een melding bij het LKC zal dat binnen een redelijke termijn na communicatie van de uitkomst van het onderzoek en/of vervolgstappen dienen te gebeuren.
2. Het indienen van een klacht door een medewerker:
- a. De medewerker kan de klacht schriftelijk indienen bij het College van Bestuur via secretariaatcvb@rocmn.nl;
- b. Als de klacht het College van Bestuur zelf betreft, of als na 20 schooldagen na het indienen van de klacht bij het College van Bestuur geen oplossing is bereikt of gedurende die termijn of daarna niet in behandeling wordt genomen, kan de medewerker direct een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Als de klacht wel in behandeling is genomen, maar de uitkomst niet naar tevredenheid is opgevolgd, kan de klager ook naar het LKC. In geval van een melding bij het LKC zal dat binnen een redelijke termijn na communicatie van de uitkomst van het onderzoek en/of vervolgstappen dienen te gebeuren.
3. Indien de ontvanger van de melding vermoedt dat er sprake is van een zedenmisdrijf door een medewerker jegens een minderjarige student, is hij verplicht hiervan onmiddellijk, schriftelijk melding te doen aan het College van Bestuur via (secretariaatcvb@rocmn.nl). Hij informeert de klager over deze meldingsplicht en betracht hierbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid, vooral met het oog op de belangen van de klager. Bij afwezigheid, of het voor langere tijd niet bereikbaar zijn van het CvB, dienen zowel de bestuurssecretaris, als de directeur Facilitair Bedrijf op de hoogte gesteld te worden. Vervolgens dient ook de desbetreffende collegedirecteur op de hoogte gesteld te worden. Bij een dergelijke melding wordt meteen de vertrouwensinspecteur ingeschakeld na het horen van het slachtoffer en wordt op diens advies gehandeld. De 20 schooldagen voor behandeling van de klacht gelden in deze situatie niet.
4. Bij betrokkenheid van externe partijen in verband met een mogelijk strafbaar feit zal de 20 schooldagen voor behandeling van de klacht niet gelden, maar zullen wel voor zover mogelijk maatregelen worden genomen die bij kunnen dragen aan de veiligheid van de melder/klager.
5. Alle benodigde stukken ter behandeling van een klacht dienen goed leesbaar te zijn.
6. De klacht bevat in ieder geval:
- a. de naam, e-mailadres en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
- b. de naam van aangeklaagde / verweerder;
- c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
- d. de dagtekening en ondertekening;
- e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
7. De klager ontvangt binnen 10 schooldagen, maar in ieder geval voor het verstrijken van de beslistermijn voor het in behandeling nemen van de klacht (zie artikel 3 en 4), een ontvangstbevestiging van de klacht waarbij de procedure voor klachtbehandeling wordt meegestuurd.
8. Indien een klacht niet voldoet aan de voorschriften in lid 6 van dit artikel, wordt de klager hierover geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 10 schooldagen te herstellen. Is ook dan het verzuim nog niet hersteld, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

9. De klacht moet binnen een jaar na de gedraging worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.
10. In het geval een klager zich laat bijstaan of laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, bijvoorbeeld door de ouders, wettelijk vertegenwoordigers of een vertrouwenspersoon, dient hiervan een verklaring aan de klacht toegevoegd te worden.

Artikel 3. Ontvankelijk verklaren

Uiterlijk 20 schooldagen na ontvangst van een klacht deelt de klachtbehandelaar schriftelijk aan de klager mee of diens klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.

Artikel 3a. Beklaagde informeren

Indien een klacht ontvankelijk wordt verklaard en in behandeling wordt genomen, wordt de beklagde geïnformeerd dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend. Indien het CvB dit voor het onderzoek of de veiligheid van de betrokkenen van belang acht, kan de beklagde gedurende het onderzoek op non-actief worden gesteld (of worden vrijgesteld van werk).

Artikel 4. Opschorting termijnen

Voor alle stappen/termijnen van deze regeling geldt dat de termijn wordt opgeschort voor de duur van de schoolvakantie, indien (een stap van) de klachtbehandeling binnen een vastgestelde schoolvakantie valt.

Artikel 5. Behandeling van de klacht

1. De collegedirecteur of het College van Bestuur kan de klacht zelf onderzoeken, of het klachtonderzoek uitbesteden aan een door hen aangewezen klachtbehandelaar.
2. Indien een klachtencommissie wordt samengesteld wordt uitgegaan van de bepalingen uit bijlage I.a, die gaan over de samenstelling/werkwijze van de Commissie. Indien de klacht door een extern bureau wordt onderzocht, zal uitgegaan worden van het reglement dat door die partij gehanteerd wordt voor de samenstelling/werkwijze Commissie, waarbij in ieder geval de uitgangspunten van ROC MN in acht worden genomen (bijlage I.a).
3. De klachtbehandelaar past het beginsel van hoor en wederhoor toe. De hoorzittingen hebben een besloten karakter. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een raadsman/-vrouw. De klachtbehandelaar gaat vertrouwelijk om met de klacht en alle daaraan gerelateerde informatie en legt de informatie met betrekking tot de klachtbehandeling in een dossier vast.
4. De klachtbehandelaar kan zich bij het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht laten ondersteunen door deskundigen. Deze deskundigen hebben de plicht vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die hen in het kader van het klachtonderzoek toekomt.
5. De klachtbehandelaar kan de Landelijke Klachten Commissie voor het onderwijs (LKC) inschakelen voor het klachtenonderzoek.
6. De klachtbehandelaar, dan wel het LKC, brengt binnen de termijn van 10 weken nadat besloten is de klacht in behandeling te nemen, een onderzoeksverslag uit aan de collegedirecteur, of als de klacht bij het College van Bestuur binnengekomen is, aan het College van Bestuur (LKC houdt uiterlijk 6 weken na beslissing klacht in behandeling te nemen de hoorzitting en brengt na de hoorzitting binnen 4 weken een rapport uit, dat nog een keer 4 weken uitgesteld mag worden).
7. Indien het onderzoeksverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de klachtbehandelaar de klager en aangeklaagde daarvan met redenen omkleed in kennis. De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag wel te verwachten is, mag maximaal 4 weken uitgesteld worden.
8. In het onderzoeksverslag stelt de klachtbehandelaar / Landelijke Klachtencommissie vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Tevens adviseert de klachtbehandelaar / klachtencommissie de werkgever over de te nemen maatregelen. Een sanctie kan zijn een

mondelinge of schriftelijke berisping of arbeidsrechtelijke maatregel, waaronder ontslag (al dan niet op staande voet).

9. Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde, en indien van toepassing aan de gemachtigde, de interne/externe vertrouwenspersoon of de COG.

Artikel 6. Intrekken klacht

1. De klager heeft het recht om de klacht in te trekken tot het moment dat de klachtbehandelaar, of klachtencommissie een advies aan de directie heeft uitgebracht. Intrekking geschiedt door schriftelijke mededeling daarvan aan de klachtenbehandelaar.
2. Indien klager tijdens de klachtenprocedure de klacht intrekt, volgt daarop een schriftelijke bevestiging door de klachtbehandelaar die dit eveneens aan verweerder meedeelt.
3. De (oud-)student die tijdens de klachtenprocedure meerderjarig is geworden, heeft het recht om de klacht die is ingediend door een ouder, voogd of wettelijk vertegenwoordiger, hangende het onderzoek naar de klacht, in te trekken. Het verzoek tot intrekking dient schriftelijk aan de klachtbehandelaar kenbaar gemaakt te worden, waarna het gestelde in lid 1 en 2 van dit artikel overeenkomstig van toepassing is.

Artikel 7. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van het betrokken college en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder/aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 8. Vermoeden van een strafbaar feit en meldplicht voor medewerkers

1. Iedere medewerker is verplicht om het College van Bestuur onmiddellijk en rechtstreeks schriftelijk (via secretariaatcvb@rocmn.nl) te informeren over een mogelijk zedenmisdrijf door een medewerker van ROC MN jegens een minderjarige student. Bij afwezigheid, of het voor langere tijd niet bereikbaar zijn van het CvB, dienen zowel de bestuurssecretaris, als de directeur Facilitair Bedrijf op de hoogte gesteld te worden. Vervolgens dient ook de desbetreffende collegedirecteur op de hoogte gesteld te worden. Dit komt voort uit de wet "Seksueel Misbruik en Seksuele Intimidatie in het Onderwijs".
2. Bij een (vermoeden van een) zedendelict vindt overleg plaats door het College van Bestuur en de Vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs, die vaststelt of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
3. Blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het College van Bestuur direct aangifte bij politie of justitie.
4. Het College van Bestuur stelt de pleger, als ook bij minderjarigheid de ouders, voogd en/of de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige student op de hoogte, van het vermoeden van een strafbaar feit.
5. Blijkt dat een ingediende klacht (een vermoeden van) een andersoortig strafbaar delict betreft (zie [hier](#)) dan dient men dit te melden bij de politie en dan wordt dit direct gemeld bij het College van Bestuur via secretariaatcvb@rocmn.nl.



Artikel 9. Informeren ondernemingsraad en Centrale Studentenraad

Het bevoegd gezag informeert jaarlijks de Ondernemingsraad over het aantal ingediende klachten van medewerkers en het aantal daarvan in behandeling genomen klachten en informeert jaarlijks de Centrale Studentenraad over het aantal ingediende klachten van studenten en het aantal daarvan in behandeling genomen klachten. Voor zover hierbij de privacy van de klagers gewaarborgd kan blijven, zullen daarbij mogelijke trends en oplossingsrichtingen bekend gemaakt worden. Informeren gebeurt via het jaarverslag.

Bijlage I.a Reglement Interne Klachtencommissie

Taak en positie klachtencommissie

- 1.1. De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten van medewerkers overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 1.2.. De klachtencommissie is een zelfstandig, onpartijdig en onafhankelijk opererende klachtencommissie. Indien een lid op enige wijze een binding heeft met de klager of de beklaagde of te zeer direct of indirect betrokken is, of belanghebbende bij de klacht, wordt een plaatsvervanger gekozen.
- 1.3. De klachtencommissie is belast met het onderzoeken van ingediende klachten en rapporteert en adviseert hieromtrent aan het College van Bestuur
- 1.4. Het College van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie de werkzaamheden verricht volgens dit vastgestelde reglement.

Samenstelling en benoeming

- 2.1. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met de voor de behandeling van klachten vereiste vaardigheden en materiedeskundigheid.
- 2.2. De klachtencommissie bestaat minimaal uit drie personen M/V, een jurist, een gedragsdeskundige/psycholoog en een secretaris.
- 2.3. Het College van Bestuur stelt de klachtencommissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.

Geheimhouding

- 3.1. De leden van de klachtencommissie en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun betrokkenheid bij de klachtbehandeling.
- 3.2. Uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen worden stukken aan derden ter beschikking gesteld.
- 3.3. De secretaris van de klachtencommissie houdt tijdens de behandeling van klachten een archief bij. Dit archief is uitsluitend voor de leden van de klachtencommissie toegankelijk. Na afronding van het onderzoek en advisering aan het College van Bestuur zorgt de klachtencommissie ervoor dat de stukken zodanig zijn opgeborgen dat de privacy van betrokkenen gewaarborgd blijft. Na vijf jaar worden de stukken vernietigd.
- 3.4. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De klachtencommissie verzamelt en verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitbrengen van een advies. Bij de verwerking van persoonsgegevens zorgt de klachtencommissie voor beveiliging van de gegevens tegen verlies en onrechtmatige verwerking.

De klager

- 4.1. De klager wordt op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van deze klacht.
- 4.2. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur.

De aangeklaagde

- 5.1. De aangeklaagde kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur.
- 5.2. De aangeklaagde is verplicht te verschijnen en de gevraagde informatie te verstrekken.

De hoorzitting

- 6.1. Nadat de klachtencommissie heeft geoordeeld dat de klacht ontvankelijk is, bepaalt de klachtencommissie een dag, locatie en tijdstip voor een hoorzitting. In bijzondere gevallen kan de klachtencommissie, in overleg met de klager en de aangeklaagde, hiervan afwijken.
- 6.2. Medewerkers die worden opgeroepen door de klachtencommissie voor een hoorzitting zijn verplicht aan de oproep gehoor te geven.
- 6.3. Mondeling hoor en wederhoor heeft de voorkeur boven schriftelijk hoor en wederhoor.
- 6.4. Partijen worden afzonderlijk gehoord.
- 6.5. De hoorzitting heeft een besloten karakter.
- 6.6. De secretaris maakt een verslag van hetgeen is besproken op de hoorzitting en zendt een kopie daarvan binnen 14 dagen aan de betrokkene ter tekening voor gezien. Indien de betrokkene ondertekening weigert, vermeldt de secretaris de reden daarvan.
- 6.7. De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van de verslagen van elkaars hoorzittingen. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.
- 6.8. Klager en aangeklaagde krijgen de beschikking over de stukken waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.
- 6.9. Indien de voorzitter van de klachtencommissie van mening is om naar aanleiding van een ingediende klacht tijdelijke voorzieningen te treffen of dat onmiddellijk ingrijpen van het College van Bestuur noodzakelijk is, licht hij het College van Bestuur terstond in over de ingediende klacht en stelt voorzieningen of ingrijpen voor. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde hierover.

Bescherming tegen benadeling

- 7.1. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat betrokkenen niet worden benadeeld in hun positie als medewerker vanwege de klacht.

Sancties

- 8.1. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond heeft verklaard, kan zij conform art 5.7 van de interne klachtenprocedure adviseren om de volgende sancties jegens aangeklaagde op te leggen:
 - a. mondelinge berisping;
 - b. schriftelijke berisping;
 - c. arbeidsrechtelijke maatregelen, waaronder ontslag.

Rehabilitatie

- 9.1. Wanneer na onderzoek door de klachtencommissie blijkt dat sprake is van een onterechte of valse beschuldiging, volgt rehabilitatie van aangeklaagde.
- 9.2. De vorm waarin rehabilitatie plaatsheeft, wordt door het College van Bestuur, in overleg met aangeklaagde vastgesteld. Doel van rehabilitatie is het zuiveren van de naam van de onterecht of vals beschuldigde aangeklaagde door een formele actie vanuit het College van Bestuur, zodat aangeklaagde weer normaal kan functioneren.
- 9.3. Het College van Bestuur kan de medewerker die verwijtbaar heeft gehandeld sancties opleggen.

Slotbepaling

- 10.1. In alle situaties waarin het reglement niet voorziet zal de voorzitter van de klachtencommissie beslissen in de geest van dit reglement.

Bijlage II: Taken en aanstelling Contactpersoon Ongewenst Gedrag (COG)

Benoeming

1. Er wordt minimaal één contactpersoon per vestiging/locatie benoemd die – bij klachten - als eerste aanspreekpunt voor de klager fungeert en deze zo nodig verwijst of begeleidt naar de interne vertrouwenspersoon (IVP) of externe vertrouwenspersoon (EVP) voor studenten.
2. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) benoemt de COG, schorst en ontheft de COG van zijn/haar rol op basis van onvoldoende functioneren in die rol. Deze taak heeft het bevoegd gezag gedelegeerd aan de bestuurssecretaris. Periodiek wordt het CvB geïnformeerd door de bestuurssecretaris over de COG's in de organisatie.
3. Nieuwe leden worden geworven op de colleges door middel van een vacaturestelling. Er wordt op het betreffende college een sollicitatiecommissie samengesteld waarin de colledirecteur, een IVP en een lid van de studentendeelraad zitting heeft. De sollicitatiecommissie draagt aspirant-leden voor aan het CvB ter benoeming.
4. Nieuwe leden worden aangesteld voor de tijd van één jaar als aspirant-lid. Na een jaar volgt een evaluatie door de IVP. Na een positieve evaluatie wordt het aspirant-lid door de bestuurssecretaris en de IVP voorgesteld aan het CvB voor benoeming als volwaardig COG voor een termijn van drie jaar. Na afloop van een periode kan het CvB tot herbenoeming overgaan voor een nieuwe periode.
5. De COG maakt géén deel uit van de directie of van het managementteam.
6. In geval van langdurige afwezigheid van een COG wordt door de IVP in overleg met de colledirecteur gezien of vervanging nodig is. Indien dit het geval is, wordt door de colledirecteur zo spoedig mogelijk voor vervanging gezorgd.
7. Indien er een vacature voor de functie van een COG ontstaat, voorziet de colledirecteur op zo kort mogelijke termijn in de vacature.
8. De COG is verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag via de interne vertrouwenspersoon ongewenst gedrag.
9. De COG maakt deel uit van het netwerk van contactpersonen ongewenst gedrag, aangestuurd door de interne vertrouwenspersoon ongewenst gedrag.
10. De COG kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
11. De COG neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De COG is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als COG heeft beëindigd.

Profielschets

1. Toegankelijk en benaderbaar persoon voor studenten.
2. In staat voldoende bekendheid te verwerven binnen het college.
3. Is in principe minimaal 4 dagen per week bereikbaar en daarvan het merendeel aanwezig op de locatie.
4. Voor de rol van COG staat een tijdsbelasting van 40 uur per jaar. Indien nodig kan de COG, in overleg, meer uren inzetten.
5. Heeft kennis van en affiniteit met de culturele en sociale diversiteit binnen het college.
6. Bezit kennis en pedagogische vaardigheden op het gebied van gespreksvoering middels een daartoe gevolgde opleiding.
7. Kan een luisterend oor bieden en kan meedenken met de student hoe de situatie waar de student last van heeft gestopt kan worden.
8. Kan de student emotioneel ondersteunen door mee te gaan naar gesprekken, waarbij de student de situatie bespreekt met als doel het ongewenste gedrag te stoppen. Indien de COG een directe collega is van de veroorzaker van het "ongewenste gedrag", kan de COG een

- collega COG of een IVP benaderen om de student verder bij te staan.
9. Is in staat binnen het kader van het 'beleid en klachtenregeling ongewenst gedrag' te werken.
 10. De potentiële kandidaat heeft minimaal een verlenging van de eerste tijdelijke arbeidsovereenkomst.

Taken

1. De COG is eerste aanspreekpunt bij ongewenst gedrag voor studenten en kan de student ondersteunen bij ongewenst gedrag. Bij complexere casuïstiek of het formaliseren van een klacht wordt in principe doorverwezen naar een IVP.
2. De COG ziet toe op een adequate (na)zorg t.a.v. de melder.
3. De COG ziet er doeltreffend op toe dat iedereen binnen het college op de hoogte is van het bestaan van de contactpersoon ongewenst gedrag, IVP, externe vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure (via intranet en rocmn.nl).
4. De COG neemt standaard deel aan de netwerkbijeenkomsten en scholingsdag(en) van het netwerk vertrouwenscontactpersonen van ROC MN om te werken aan actuele kennis en gespreksvaardigheden.
De COG houdt zich zo op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, radicalisme, agressie en geweld, mensenhandel/loverboys en pesten.
5. De COG draagt zorg voor periodiek overleg met het management van de locatie om thema's van meldingen (geanonimiseerd) onder de aandacht te brengen en te attenderen op wenselijke acties.
6. De COG zorgt voor registratie van de meldingen/contacten in een centraal daartoe ingericht meldingssysteem.

Geheimhouding

De COG:

- heeft de beschikking over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden;
- is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit beleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Bijlage III: Taken en aanstelling Interne Vertrouwenspersoon (IVP)

Benoeming

1. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) benoemt tenminste 2 Interne Vertrouwenspersonen (IVP) voor studenten die aanspreekpunt voor studenten/melders/klagers zijn, de organisatie ondersteunen t.a.v. ongewenst gedrag en (het netwerk van) de COG's aansturen.
2. Het bevoegd gezag benoemt de IVP, of schorst en ontheft de IVP van zijn/haar rol op basis van onvoldoende functioneren. De benoeming geschiedt voor een periode van 4 jaar, met een proefperiode van 1 jaar. De benoeming kan worden geschorst of beëindigd op basis van onvoldoende functioneren in die rol. Het CvB geeft uiterlijk drie maanden voor het einde van deze termijn aan of de benoeming al dan niet gecontinueerd wordt en met welke termijn.
3. De IVP maakt géén deel uit van de directie of van het managementteam.
4. In geval van langdurige afwezigheid van een IVP wordt door de bestuurssecretaris, in overleg met de andere IVP bezien of vervanging nodig is of inzet van de externe vertrouwenspersoon volstaat. Indien interne vervanging wenselijk is, wordt door de bestuurssecretaris zo spoedig mogelijk voor vervanging gezorgd.
5. Indien er een vacature voor de functie van IVP ontstaat, voorziet de bestuurssecretaris op zo kort mogelijke termijn in de vacature.
6. De IVP is verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag via de bestuurssecretaris. De bestuurssecretaris stuurt op verzoek van het bevoegd gezag de IVP aan voor deze rol.
7. De IVP maakt deel uit van het netwerk van contactpersonen ongewenst gedrag en stuurt dit aan.
8. De IVP kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
9. De IVP neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De IVP is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als IVP heeft beëindigd.

Profielschets

1. Toegankelijk en benaderbaar persoon voor studenten.
2. In staat voldoende bekendheid te verwerven binnen de organisatie (zowel diensten als colleges).
3. In principe minimaal 4 dagen per week bereikbaar, waarbij een dagdeel gezamenlijk met de andere IVP.
4. Voor de rol van IVP staat een formatieplaats van 0,2 fte.
5. Heeft kennis van en affiniteit met de culturele en sociale diversiteit binnen de organisatie.
6. Tenminste één van de IVP heeft een achtergrond bij maatschappelijk werk of vergelijkbare functie binnen ROC MN.
7. Heeft kennis van de zorgstructuur binnen ROC MN.
8. Is gecertificeerd als vertrouwenspersoon bij de LVV.
9. Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander.
10. Kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden.
11. Is in staat om zich onafhankelijk op te stellen.
12. Is in staat om anderen (COG en in geval van voorzitter IVP ook de IVP) aan te sturen.
13. Bezit kennis en vaardigheden op het gebied van gespreksvoering.
14. Heeft globale kennis van rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht duiden voor studenten.
15. Heeft kennis en vaardigheden om zichzelf en het onderwerp ongewenst gedrag aan de doelgroepen te kunnen presenteren.
16. Weet te handelen binnen de organisatiestructuur en -cultuur.
17. Kan abstraheren van individuele casuïstiek naar organisatiebrede trends of risico's (escaleren).

18. Heeft ervaring met het inzetten van hulpverleningsinstanties.
19. Heeft bij voorkeur ervaring met grotestedenproblematiek c.q. werken in APC-gebieden en heeft daarbij direct gewerkt met mensen jonger dan 23 jaar met diverse achtergronden.
20. Kan een luisterend oor bieden en kan meedenken met de student hoe de situatie waar de student last van heeft gestopt kan worden.
21. Kan de student emotioneel ondersteunen door mee te gaan naar gesprekken, waarbij de student de situatie bespreekt met als doel het ongewenste gedrag te stoppen. Indien de IVP een directe collega is van de veroorzaker van het "ongewenste gedrag", kan de IVP een collega COG of een IVP benaderen om de student verder bij te staan.
22. Is in staat binnen het kader van het 'beleid en klachtenregeling ongewenst gedrag' te werken.

Taken

1. De IVP is in principe tweede aanspreekpunt voor de student bij ongewenst gedrag en kan hen ondersteunen bij ongewenst gedrag (bij complexere meldingen), en begeleiden (desgewenst) bij klachten/aangifte van ongewenst gedrag.
2. De IVP's hebben verschillende focussen/gebieden.
 - a. Eén IVP is voorzitter van het netwerk en de handelingen van de IVP vallen onder regie van deze IVP. Deze IVP is tevens eerste aanspreekpunt voor bevoegd gezag. Deze IVP coördineert het netwerk en heeft daarnaast als expliciete taken (1) het netwerk bijeen te roepen, (2) zorg te dragen voor taakafbakening COG, SMW en andere collega's in de organisatie-/ passend begeleiden- structuur.
 - b. Andere IVP focust op de interne scholing en begeleiding van (aspirant-) COG's en interne zichtbaarheid van de functionarissen.
3. De IVP's kunnen (i.o.m. de bestuurssecretaris) leden van het Netwerk COG's (tussentijds) evalueren en/of een voorstel doen aan het bevoegd gezag om COG te (her)benoemen of te schorsen of ontheffen uit de rol. Het advies komt o.b.v. input van de IVP, (college)directeur en studentendeelraad tot stand. Na besluitvorming door bevoegd gezag informeert de IVP de betrokkene.
4. De IVP's zien erop toe dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de contactpersoon ongewenst gedrag, IVP, externe vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure (via intranet en rocmn.nl);
5. De IVP's zijn verantwoordelijk voor actueel beleid en procedures omtrent ongewenst gedrag;
6. De IVP kan de student ondersteunen door de klacht op papier te zetten en/of de situaties samen met de student bespreekbaar te maken bij de studentcoach, of afdelingsmanager.
7. De IVP ziet toe op een adequate (na)zorg t.a.v. de klager en biedt begeleiding bij het eventueel formuleren van een klacht.
8. De IVP is sparringpartner en gevraagd en ongevraagd adviseur voor de COG, medewerkers en leidinggevenden;
9. De IVP biedt ondersteuning aan de COG en/of student als de student een formele klacht wil indienen;
10. De IVP signaleert/escaleert meldingen met een mogelijk (verhoogd) veiligheidsrisico voor andere studenten, medewerker(s) of de (reputatie van de) organisatie (als geheel) naar het bevoegd gezag middels de bestuurssecretaris of hoofd integrale veiligheid die eerst een risico-inschatting maken alvorens eventuele verdere stappen worden genomen.
11. De IVP draagt zorg voor de kwaliteit van het netwerk. De IVP's organiseren tenminste zesmaal per jaar een netwerkbijeenkomst en/of een scholingsdag voor de COG's;
12. De IVP adviseert het bevoegd gezag en management, gevraagd of ongevraagd, over het beleid ten aanzien van de preventie en bestrijding van ongewenst gedrag en mogelijke verbetering van het beleid of de uitvoering hiervan in de organisatie.
13. De IVP brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van zijn/haar werkzaamheden en het aantal meldingen dat door studenten over ongewenst

gedrag is gedaan. Daarvoor worden ook de geregistreerde meldingen van de COG gebruikt. Net als de COG, zorgt de IVP voor registratie van de meldingen/contacten in een centraal daartoe ingericht meldingensysteem.

14. Voor kennisuitwisseling en ontwikkelingen binnen ROC MN rond dit (beleids)onderwerp hebben de IVP en externe vertrouwenspersoon periodiek overleg.

Geheimhouding

De interne vertrouwenspersoon:

- heeft de beschikking over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden;
- is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit beleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Bijlage IV: Functiebeschrijving en aanstelling Externe Vertrouwenspersoon (EVP)

Benoeming

1. De Externe Vertrouwenspersoon (EVP) is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag (zijnde: College van Bestuur).
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. Het CvB benoemt een vertrouwenspersoon na unanieme voordracht door de selectiecommissie.
4. De selectiecommissie bestaat uit de directeur P&O en/of de bestuurssecretaris, de voorzitter van de ondernemingsraad, voorzitter van de centrale studentenraad die een unanieme voordracht doet aan het CvB met betrekking tot benoembare personen voor de functie van Vertrouwenspersoon na het doorlopen van de selectieprocedure.
5. De benoeming is voor een periode van vier jaar met een proefperiode van één jaar en mogelijkheid om aansluitend te herbenoemen. Na een jaarcontract vindt evaluatie plaats met het CvB. Het CvB vraagt de selectiecommissie om advies. Op basis van het advies van de selectiecommissie neemt het CvB een besluit. Bij een positief besluit wordt het contract verlengd met een termijn van drie jaar. Het CvB geeft uiterlijk drie maanden voor het einde van deze termijn aan of het contract al dan niet gecontinueerd wordt en met welke termijn.
6. De bestuurssecretaris is op verzoek van het bevoegd gezag het eerste aanspreekpunt voor de externe vertrouwenspersoon.
7. Inzet zal enkel zijn op basis van inhuur en niet o.b.v. een dienstverband bij ROC MN.
8. Indien de vertrouwenspersoon tijdens het uitoefenen van de functie door handelen of nalatigheid het in de vertrouwenspersoon gestelde vertrouwen of het aanzien van de functie vertrouwenspersoon ernstig schaadt, kan het CvB het contract opzeggen. In een dergelijke situatie informeert het CvB de ondernemingsraad direct. Zo spoedig mogelijk wordt de procedure van werving en selectie voor een nieuwe vertrouwenspersoon gestart. Het CvB wijst met unanieme instemming van de selectiecommissie een waarnemend vertrouwenspersoon aan die in functie blijft totdat er een nieuwe vertrouwenspersoon is benoemd.
9. Indien de vertrouwenspersoon de werkzaamheden behorende bij de functie om andere redenen dan ontheffing voor langere tijd niet kan verrichten, wijst het CvB met unanieme instemming van de selectiecommissie een vervanger aan die in functie blijft totdat de vertrouwenspersoon de werkzaamheden weer op zich kan nemen.

Competenties

De vertrouwenspersoon:

- is een sociaal, toegankelijk oprecht en gezaghebbend persoon;
- geniet het vertrouwen van de bij de instelling betrokken personen (medewerkers, managers en studenten);
- is thuis in de cultuur van een onderwijsorganisatie.

Vaardigheden

De vertrouwenspersoon:

- heeft inzicht in de aard en omvang van de problematiek ongewenst gedrag en in de mogelijke reacties en emotionele gevolgen van slachtoffers van ongewenst gedrag;
- is zowel mondeling als schriftelijk zeer communicatief vaardig;
- heeft inzicht in eigen handelen;
- is advies- en gespreksvaardig;
- heeft kennis en vaardigheden om zichzelf en het onderwerp ongewenst gedrag aan de doelgroepen te kunnen presenteren.

Kwaliteiten

De vertrouwenspersoon:

- heeft levenservaring, is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid;
- kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander;
- kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden;
- is in staat om zich onafhankelijk op te stellen.

Kennis

De vertrouwenspersoon:

- heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht;
- heeft kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenst gedrag;
- heeft kennis van de interne organisatiestructuur en cultuur;
- is gecertificeerd als vertrouwenspersoon bij de LVV.

Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- ziet erop toe dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure via [intranet](#) en [rocmn.nl](#);
- functioneert als eerste aanspreekpunt bij meldingen van ongewenst gedrag van medewerkers en in tweede instantie voor studenten (aangezien daar ook een intern netwerk voor is) en zorgt voor de eerste opvang en begeleiding van degene die met ongewenst gedrag is geconfronteerd;
- zoekt samen met de medewerker of student die geconfronteerd is met ongewenst gedrag naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, naast interne klachtenprocedure ook strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure en de consequenties daarvan;
- geeft - op verzoek van de klager - ondersteuning bij het op schrift stellen van de klacht;
- verwijst, indien nodig, de medewerker of student die geconfronteerd is met ongewenst gedrag naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings)instanties en ondersteunt medewerker of student bij het inschakelen van deze instanties. Hieronder vallen ook politie en officier van justitie;
- informeert de medewerker of student die geconfronteerd is met ongewenst gedrag hoe hij/zij op korte termijn zijn/haar situatie kan verbeteren, gericht op het stoppen van het ongewenst gedrag;
- meldt de klacht aan het bevoegde gezag indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft;
- geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de klager bij het formeel aanhangig maken van de klacht bij de klachtencommissie en/of staat de klager bij tijdens een klachtenprocedure;
- is verantwoordelijk voor nazorg ten aanzien van de klager, opdat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt op het feit dat hij/zij ongewenst gedrag aanhangig heeft gemaakt;
- houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen, aard van de klachten en afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het jaarverslag. In de registratie wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten van studenten en van medewerkers;
- informeert het management over verbetermogelijkheden, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht;
- draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid gericht tegen ongewenst gedrag kan worden opgesteld c.q. bijgesteld;
- draagt bij aan de evaluatie van het eigen takenpakket, de werkwijze van de interne klachtencommissie en van de klachtenprocedure;

- 
- houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag;
 - heeft voor kennisuitwisseling en ontwikkelingen in ROC MN en rond dit beleidsonderwerp periodiek overleg met de interne vertrouwenspersonen ongewenst gedrag (studenten).

Geheimhouding

De vertrouwenspersoon:

- heeft de beschikking over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden;
- is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit beleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Bijlage V: Belangrijke adressen en contactgegevens

Contactpersoon Ongewenst Gedrag & Interne Vertrouwenspersonen:

Studenten, ouders, verzorgers en belanghebbenden kunnen de COG bereiken via onderstaande mogelijkheden:

- Via de receptie van de locatie is de COG snel aanspreekbaar.
- Via [Mijn Start - student](#) is de informatie over COG en interne vertrouwenspersonen te vinden,
- Via e-mail: elke locatie heeft een eigen COG mailadres: [COG.locatienaam@rocmn.nl](#) (voorbeeld: [COG.harmonielaan@rocmn.nl](#)). De COG zal je mail binnen enkele werkdagen beantwoorden.
- Via e-mail zijn de [interne vertrouwenspersonen](#) te bereiken als dit de voorkeur heeft boven een COG: [internevertrouwenspersoon@rocmn.nl](#)

Externe vertrouwenspersoon voor studenten en medewerkers

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zowel voor studenten als medewerkers zijn [hier](#) te vinden.

Ombudsman/-vrouw ROC MN

Onze ombudsvrouw is een onafhankelijk en onpartijdig (arbeidsjuridisch) adviseur en bemiddelaar. Alle medewerkers van ROC MN kunnen op informele en vertrouwelijke wijze bij de ombudsvrouw terecht in geval van vragen/problemen met betrekking tot werksituatie en/of rechtspositie. De ombudsvrouw biedt o.a. een luisterend oor, informeert/adviseert over arbeidsjuridische kwesties en bemiddelt in conflictsituaties met bijvoorbeeld een collega of afdelingsmanager. Bedoeling is dat vragen/problemen worden opgelost voordat ze escaleren of juridiseren.

De contactgegevens van de ombudsvrouw zijn [hier](#) te vinden.

College van Bestuur ROC MN

Postbus 3065
3502 GB Utrecht

Of via secretariaatcvb@rocmn.nl

Landelijke klachtencommissie (LKC)

Stichting Onderwijsgeschillen is een onafhankelijke organisatie die klachten inzake ongewenst gedrag behandelt, nadat een klacht intern is ingediend:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Website: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/>

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

In eerste instantie worden meldingen door de COG's, interne of externe vertrouwenspersonen behandeld. Binnen de Inspectie van het Onderwijs heeft een klein team van inspecteurs, naast hun



toezichthoudende taak, een bijzondere taak: zij zijn vertrouwensinspecteur (VI). Ouders, studenten, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- (seksuele) intimidatie en seksueel misbruik (zedendelicten);
- psychisch- en fysiek geweld;
- discriminatie en radicalisering.

Het meldpunt is bereikbaar via 0900 - 111 3 111.