



**Muziekschool Amsterdam Noord**  
**Protocol Ongewenste Omgangsvormen**

Datum : november 2015  
Status : vastgesteld  
Eigenaar : directeur  
Evaluatie geheel : om de drie jaar, eerste keer in november 2018  
Updaten Bijlage 3 : bij verandering van contactgegevens

**Muziekschool Amsterdam Noord**  
Alkmaarstraat 10  
1024 TT Amsterdam

TEL: 020 636 86 54  
FAX: 020 636 92 58  
[www.muziekschoolnoord.nl](http://www.muziekschoolnoord.nl)



## **Inhoudsopgave**

**Inleiding**

**Leeswijzer**

**1. Beleid**

**2. Gedragscode Muziekschool Amsterdam Noord**

**3. Interne contactpersoon en (externe) vertrouwenspersoon**

**4. Praktische stappen bij ongewenste omgangsvormen**

**Bijlage 1 Definities ongewenste omgangsvormen**

**Bijlage 2 MAN Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen**

**Bijlage 3 Contactgegevens**

## Inleiding

In Muziekschool Amsterdam Noord gaan medewerkers en klanten met respect voor de persoonlijke waardigheid en integriteit van de ander met elkaar om. Ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie willen we voorkómen en bestrijden.

Dit protocol gaat over hoe te handelen wanneer men met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd. Basis hiervan is de vastgestelde Klachtenregeling bij ongewenst gedrag, een formeel-juridisch document. Het is in zijn geheel weergegeven in Bijlage 2.

## Leeswijzer

Hoofdstuk 1 is algemeen van karakter. Het bevat een beleidsstatement, een toelichting op de wettelijke kaders, en enige opmerkingen over communicatie, draagvlak en het monitoren van de werking van dit protocol. In hoofdstuk 2 benoemen we een Gedragscode. Hierin wordt beschreven wat onder ongewenst en onacceptabel gedrag verstaan wordt. In hoofdstuk 3 leggen wij de rol uit van contactpersoon en vertrouwenspersoon die bij incidenten kunnen worden geraadpleegd en die voor opvang en begeleiding zorgen. Hoofdstuk 4 bevat beknopt de te volgen mogelijke stappen wanneer iemand met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd.

In Bijlage 1 vind je verschillende vormen van ongewenst gedrag gedefinieerd. Bijlage 2 bevat de formeel-juridische klachtenregeling voor MAN. Bijlage 3 bevat actuele feitelijke gegevens met betrekking tot de vertrouwenspersoon en contactpersoon(-personen).

## 1. Beleid

Het beleid van MAN is erop gericht dat elke medewerker en elke klant en bezoeker zich veilig voelt en veilig is binnen de muziekschool. In dit protocol worden beleid en maatregelen beschreven voor situaties waarin iemand met gedrag wordt geconfronteerd dat deze veiligheid bedreigt.

In een dergelijke situatie kan de medewerker of de cursist of diens ouder/begeleider(s) van Muziekschool Amsterdam Noord een beroep doen op een interne contactpersoon of de steun zoeken van een externe vertrouwenspersoon. Interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon bieden emotionele en praktische ondersteuning aan personen die geconfronteerd worden met seksuele intimidatie, pesterijen, agressie, geweld of discriminatie en bieden consultatie aan personeelsleden die bij de uitoefening van hun beroep geconfronteerd worden met dergelijke klachten.

Daarnaast kunnen medewerkers en klanten een beroep doen op de centrale Klachtencommissie ingesteld ten behoeve van de ledenorganisaties van Cultuurconnectie. De medewerker of klant kan zich hiertoe wenden met een formele schriftelijk in te dienen klacht op het gebied van ongewenst gedrag. De Klachtencommissie werkt op basis van de procedure zoals beschreven in de CAO<sup>1</sup>.

Deze voorzieningen worden uitgebreider beschreven in hoofdstukken 3 en 4.

### Wetgeving

In het Burgerlijk Wetboek is bepaald dat werkgever en werknemer beiden verplicht zijn zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen. Zo moet er 'goede zorg' zijn voor de andere partij. Het management van Muziekschool Amsterdam Noord (MAN) is medeverantwoordelijk voor het lichamelijk en psychisch welzijn van de medewerkers. Sociale veiligheid, preventie van en opvang bij ongewenst gedrag zijn daar een belangrijk onderdeel van.

In de Arbo-wet is vastgesteld dat iedere werkgever verplicht is om 'binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. 'Seksuele intimidatie, agressie, en geweld, pesten en intimidatie van collega's onderling horen hier ook bij.

De Arbo-wet richt zich op de totale beleidsvoering. Die omvat zowel preventie als opvang en begeleiding van slachtoffers. Bij preventie kan daarbij gedacht worden aan bouwkundige voorzieningen, organisatorische maatregelen en deskundigheidsbevordering. Voor opvang en begeleiding gaat het bij Muziekschool Amsterdam Noord om onderstaande activiteiten:

- Opstellen interne klachtenprocedure voor ongewenst gedrag
- Aanstellen van een (interne) contactpersoon en een (externe) vertrouwenspersoon

---

<sup>1</sup> Zie CAO Kunsteducatie 2015-16 Bijlage 4 pp. 60-64.

- Voorlichting en informatieverspreiding over rechten en plichten rond grensoverschrijdend gedrag
- Opleiding en training leidinggevenden en interne contactpersoon (of personen)
- Na een melding uitvoeren van incidentenanalyse en feedback
- Opstellen jaaroverzicht gemelde incidenten

### **Draagvlak en communicatie**

Door het betrekken van de ondernemingsraad bij het tot stand komen van beleid en procedure en door middel van een goede communicatie van gewenst klimaat en van wat als ongewenst gedrag wordt beschouwd werken we aan draagvlak voor het beleid rond ongewenste omgangsvormen. We gaan er daarbij van uit dat dit ook bijdraagt aan een preventieve werking.

### **Monitoren van beleid**

De meldingen en de werking van dit protocol zullen worden gemonitord. De bevindingen hiervan worden jaarlijks door de interne contactpersoon samengevat en gerapporteerd aan de directeur.

## **2. Gedragscode<sup>2</sup>**

De gedragscode geldt voor leden van het bevoegd gezag, het management, het personeel, vrijwilligers, (ouders/voogden/verzorgers van) leerlingen/cursisten van Muziekschool Amsterdam Noord. Hij bestaat uit de volgende omgangsregels:

1. Iemand die op een of andere wijze deel uitmaakt van MAN (als toezichthouder, medewerker, cursist, ouder, vrijwilliger, enz.) maakt geen misbruik van zijn of haar macht in de vorm van artistiek pedagogisch, fysiek, psychisch, kennis of getalsmatig overwicht.
2. Seksuele handelingen en seksuele relaties tussen personeel enerzijds en minderjarige leerlingen/cursisten anderzijds zijn niet geoorloofd en worden beschouwd als seksueel misbruik.
3. Een personeelslid, leerling/cursist discrimineert een ander niet. Dat betekent dat hij of zij geen enkele vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur toepast, waardoor de gelijkheid van rechten en/of de fundamentele vrijheden van anderen aangetast worden.
4. Personeelsleden, leerlingen/cursisten raken elkaar aan als deze aanraking functioneel is in het kader van de kunstzinnige vorming. Functionele aanrakingen als houdings- en ademhalingscorrecties, bij gebruik van instrumenten, gereedschappen enz., worden voorafgegaan door het aankondigen van de aanraking en gaan vergezeld van uitleg over het 'waarom van de aanraking'.
5. Een personeelslid, leerling/cursist treedt niet verder binnen in de persoonlijke levenssfeer van een ander dan functioneel is, op basis van het gezamenlijk gestelde doel vanuit het perspectief van kunstzinnige vorming. Dit geldt ook voor uitlatingen via sociale media.

---

<sup>2</sup> opgesteld door het Overleg Arbeidsvoorwaarden Kunstzinnige Vorming voor de hele sector Kunsteducatie

6. Personeelsleden, leerlingen/cursisten zullen gereserveerd en met respect omgaan met elkaar in de lessituatie en via sociale media, alsmede tijdens reizen en optredens in de kleedkamer, de doucheruimte en slaapgelegenheden.
7. Een personeelslid, leerling/cursist houdt zich aan deze gedragsregels en ziet erop toe dat deze tevens door anderen worden nageleefd; ook door hen die leerlingen/cursisten begeleiden bij optredens, theater/concertbezoek enz. buiten de instelling voor kunstzinnige vorming.

### **3. Contactpersoon en (externe) vertrouwenspersoon**

De medewerker die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag en het moeilijk vindt hiermee om te gaan kan verschillende wegen bewandelen. Hij/zij kan er met een collega over praten, of met zijn leidinggevende of met de aangestelde interne contactpersoon. Hij/zij kan ook, rechtstreeks of op advies van de contactpersoon of leidinggevende, contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

#### **De 'contactpersoon ongewenst gedrag'**

De 'contactpersoon ongewenst gedrag' is beschikbaar als eerste mogelijke opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen. De contactpersoon is een leidinggevende of collega die voor deze taak is geschoold.

De contactpersoon draagt verder zorg voor de informatie over gedragscode, omgangsregels en geldende regelingen op het gebied van ongewenst gedrag. Tevens verzorgt hij/zij de jaarlijkse terugkoppeling aan het management in de vorm van een beknopte rapportage.

#### **De (externe) vertrouwenspersoon**

De externe vertrouwenspersoon is een geschoold bedrijfsmaatschappelijk werker werkzaam in de regio Amsterdam. Deze verzorgt de opvang en begeleiding van degene die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon is bereikbaar via een centraal telefoonnummer waarbij een afspraak voor een persoonlijk gesprek kan worden gemaakt. Het centrale telefoonnummer is

**0800 0 204 204**

Zie voor alle contactgegevens van contactpersonen en vertrouwenspersoon Bijlage 3 op p.22.

#### **Positionering**

De werkgever benoemt na overleg met de ondernemingsraad een of twee interne 'contactpersonen ongewenst gedrag'. De externe vertrouwenspersoon is de in de regio werkzame bedrijfsmaatschappelijk werker van 365 ArboNed, bereikbaar via het genoemde telefonische meldnummer. Muziekschool Amsterdam Noord is hierbij aangesloten uit hoofde van het lidmaatschap van Cultuurconnectie conform de CAO Kunsteducatie 2015-16, Bijlage 4.

Bij de aanstelling van een contactpersoon wordt een specifiek benoemingscontract opgesteld, dat naast de gebruikelijke bepalingen tevens bepalingen bevat die in de taak- en functieomschrijving

van de contactpersoon zijn neergelegd. Voortijdig ontslag uit de functie van contactpersoon is mogelijk, als deze bijvoorbeeld niet meer het vertrouwen geniet van de organisatie, als de taken niet naar behoren vervuld worden of als het belang van betrokkenen wordt geschaad. De contactpersoon kan ook op eigen verzoek zijn taken neerleggen.

### **Taken contactpersoon (-personen) ongewenst gedrag**

De belangrijkste taken<sup>3</sup> zijn:

- Ziet erop toe dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de contact- en vertrouwenspersonen en de klachtenprocedure.
- Functioneert als eerste aanspreekpunt bij meldingen van ongewenste omgangsvormen en zorgt voor de eerste opvang en begeleiding van degene die met ongewenste omgangsvormen is geconfronteerd.
- Zoekt samen met de medewerker naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
- Adviseert en verwijst zo nodig door naar de externe vertrouwenspersoon
- Rapporteert eenmaal per jaar aan de directie en de ondernemingsraad
- De contactpersoon houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het beleidsterrein van ongewenste omgangsvormen.
- Draagt bij aan het vormgeven van preventiebeleid

Voor Muziekschool Amsterdam Noord vindt u de aangestelde contactpersonen vermeld in Bijlage3 op p.22.

### **Taken externe vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon:

- Zoekt samen met de medewerker 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 de interne klachtenprocedure ook over de strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure - en de consequenties daarvan.
- Stelt op verzoek van de medewerker de klacht op schrift of ondersteunt de melder daarbij en stuurt deze naar de secretaris van de Klachtencommissie.
- Indien nodig verwijst de vertrouwenspersoon de melder naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening) instanties. Ondersteunt de medewerker bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook politie en officier van justitie.
- Kan indien daar om gevraagd wordt, in overleg met de medewerker en het bevoegd gezag, aangifte doen bij zedenpolitie of officier van justitie in geval van ontucht, aanranding en/of verkrachting.

---

<sup>3</sup> Zie de vastgestelde Klachtenregeling (Bijlage 2) art.14 voor het complete overzicht van taken.

- Neemt maatregelen om op korte termijn de situatie van de medewerker te verbeteren, gericht op het stoppen van de ongewenste omgangsvormen. Indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, meldt de vertrouwenspersoon de klacht aan het bevoegde gezag.
- Geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de medewerker bij het formeel aanhangig maken van de klacht, bij de Klachtencommissie en/of staat de medewerker bij en vertegenwoordigt deze tijdens een klachtenprocedure.
- Is verantwoordelijk voor nazorg aan de medewerker, zodat voorkomen wordt dat de medewerker aangesproken wordt op het feit dat hij/zij ongewenste omgangsvormen aanhangig heeft gemaakt.
- Houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen; aard van de klachten; afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag.
- Draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid gericht tegen seksuele intimidatie kan worden opgesteld c.q. bijgesteld.
- De vertrouwenspersoon registreert in behandeling zijnde zaken. Hij/zij rapporteert relevante informatie en zorgt er daarbij voor dat de anonimiteit en integriteit van de betrokkene is gewaarborgd.
- De vertrouwenspersoon voert overleg met, verwijst en werkt samen met personen en instanties, zowel binnen als buiten de organisatie. Dit echter niet zonder toestemming van de betrokkene als dit zijn/haar klacht betreft.
- De vertrouwenspersoon rapporteert eenmaal per jaar aan de directie en de ondernemingsraad.

### **Anonimiteit en vertrouwelijkheid**

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen bij de taken en bevoegdheden van contactpersoon en vertrouwenspersoon. Contactpersoon en vertrouwenspersoon hebben een vertrouwelijke functie en verwacht wordt dat zij deze vertrouwelijkheid garanderen. Daarnaast bestaat er een wettelijke meldingsplicht voor het op de hoogte zijn van strafbare feiten en kan anonimiteit niet wettelijk gegarandeerd worden. Tevens zijn contactpersoon en vertrouwenspersoon gebonden aan hetgeen in de eigen klachtenregeling vermeld staat.



## **4. Behandeling van klachten**

Basis van het volgende is de Klachtenregeling zoals vastgesteld voor Muziekschool Amsterdam Noord. (Bijlage 2) Met de klachtenregeling wordt een formele mogelijkheid geboden om een onbevredigende situatie te bespreken, eventuele misverstanden weg te nemen en bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling. Hieronder vind je de procedure in eenvoudige stappen.

### **a. een klacht aanhangig maken bij contactpersoon en vertrouwenspersoon**

In eerste instantie zijn er verschillende wegen te bewandelen wanneer je geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen.

1. Persoonlijk aanspreken dat je van bepaald gedrag niet gediend bent. Naaste collega's consulteren over de beste benadering.
2. Helpt dat niet, of is het incident ernstig, kun je terecht bij de interne contactpersoon voor opvang en advies over mogelijk te ondernemen stappen en je helpen die stappen daadwerkelijk te zetten. De interne contactpersoon kan ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. Desgewenst, bijvoorbeeld bij een zeer ernstig incident, kan de vertrouwenspersoon ook rechtstreeks worden benaderd.
3. De vertrouwenspersoon, een hulpverleningsprofessional, geeft verder advies en ondersteuning. Hij adviseert over mogelijk te volgen interne of externe procedures en begeleidt daarin.

### **b. een formele klacht indienen bij de klachtencommissie**

Als een klacht in de overleg sfeer of in de interne procedure niet tot een oplossing komt, of als het incident dermate ernstig is, dat dit de enige goede weg is, kun je een beroep doen op de Klachtencommissie en daar een formele klacht indienen. De vertrouwenspersoon kan hierin adviseren en begeleiden. Alles over de te volgen procedure daarbij vind je in de CAO Bijlage 4 vanaf artikel 3 op p.61 van de CAO.

## Bijlage 1

### Definities ongewenste omgangsvormen

#### Discriminatie

Discriminatie wordt in de arbo-wet gezien als een verzamelbegrip en behelst ook discriminatoire bejegening op de werkvloer (intimidatie, seksisme en racisme). Kortom: ieder onwelgevallig gedrag verband houdende met een beschermde grond (godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat). In de wetgeving wordt geen onderscheid gemaakt tussen direct en indirect onderscheid. Indirect onderscheid houdt in ogenschijnlijk neutraal handelen of nalaten maar met effect van onderscheid. Ook het geven van een opdracht tot discriminatie wordt benoemd als indirect onderscheid. Onderscheid kan wel gemaakt worden op basis van het bepaalde in artikel 2 Algemene Wet Gelijke Behandeling.

#### Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie behoort volgens de wetgever onder de noemer van discriminatie. Voor een volledig beeld omschrijven dit inhoudt. 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. Zowel in artikel 1a, derde lid, van de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen als in artikel 7, 646, achtste lid, van het Burgerlijk wetboek en in het kader van de Arbo-wet wordt uitgegaan van eenzelfde definitie. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moet worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat kans op promotie en beslissingen over het werk afhangen van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken werknemer. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychisch geweld gedijen dat mogelijk ook ruimte biedt aan de hiervoor bedoelde seksuele chantage.

#### Agressie en geweld

Onder agressie en geweld vallen gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld:bedreigen, intimideren onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

### **Pesterijen**

Bij pesten gaat het om alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet echt kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk 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 opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

## Bijlage 2

# KLACHTENREGELING ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Deze klachtenregeling is door het bevoegd gezag van toepassing verklaard voor:

### **Stichting Muziekschool Amsterdam Noord**

De klachtenregeling dient om het bevoegd gezag van de instelling in staat te stellen om de mogelijkheid te scheppen klachten in te dienen. Tevens dient de klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de klager en verweerder<sup>4</sup> tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.

De klachtenregeling bestaat uit vijf onderdelen:

1. Algemene bepalingen
2. Bijzondere bepalingen
3. Contactpersonen en vertrouwenspersonen
4. De klachtencommissie
5. De klachtenprocedure

## **1. ALGEMENE BEPALINGEN**

Het begrip sociale veiligheid valt op allerlei manieren te definiëren. Het staat voor een veilige omgeving waarin men zich op sociaal, geestelijk en lichamelijk vlak vrij van dreiging of confrontatie met seksuele intimidatie, pestgedrag, agressie, geweld en discriminatie kan voelen.

### **Artikel 1                    Begripsbepalingen**

- a.                    Soorten van klachten**
- **Sociaal-emotionele klachten**
- **Seksuele intimidatie**

Ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst en onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Centraal staat hierbij de beleving van degene die zich lastig gevallen voelt. De klager bepaalt wat ongewenst is en dat kan van mens tot mens verschillen.

---

<sup>4</sup> Voor 'klager' kan ook gelezen worden 'klaagster'. Voor 'verweerder' kan ook gelezen worden 'verweester'.

- **Agressie**

Onder agressief handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen de instelling psychisch en/of fysiek lastig gevallen of bedreigd worden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de instelling.

- **Geweld**

Onder gewelddadig handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen de instelling psychisch en/of fysiek aangevallen worden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de instelling.

Van psychische druk is sprake bij treiteren, schelden, bedreigen, telefonisch lastig vallen, tot aan huis achtervolgen en dergelijke.

Bij fysieke agressie en geweld kan gedacht worden aan schoppen, slaan, gooien met voorwerpen, spugen en dergelijke.

- **Discriminatie**

Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (of huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, sociaal en economisch milieu en fysieke verschijning, of op welke grond dan ook.

Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.

**b. Instelling**

Muziekschool Amsterdam Noord, zijnde de organisatie die deze klachtenregeling voor haar leden van toepassing verklaart.

**c. Leden van de instelling**

Deelnemers, oud-deelnemers tot 5 jaar na het verlaten van de instelling, een lid van het onderwijsgevend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid, een gastdocent, een lid van het schoonmaakpersoneel, bibliotheekmedewerkers, administratief personeel, conciërges, stagiaires, iemand betrokken bij stageplaatsen, ouders/verzorgers van een minderjarige, vrijwilligers en personen ingehuurd voor excursies, cursussen en andere bij de organisatie van de instelling betrokkenen.

**d. Contactpersoon en vertrouwenspersoon**

De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor deelnemers en andere leden van de instelling die seksuele intimidatie, agressie, pestgedrag, geweld of discriminatie ervaren hebben en

verwijst zo nodig door naar de (externe) vertrouwenspersoon. Klachten die niet van vertrouwelijke aard zijn komen in de meeste gevallen niet bij de contactpersoon en vertrouwenspersoon, maar bij de leidinggevende, directie of bevoegd gezag.

De contactpersoon en vertrouwenspersoon zijn aangesteld door het bevoegd gezag van de instelling en handelt onafhankelijk. Hij/zij zorgt voor opvang en verdere begeleiding van de klager. In voorkomende gevallen begeleidt de vertrouwenspersoon de klager naar de klachtencommissie. Hiervan is sprake indien de inspanningen van de vertrouwenspersoon niet tot het gewenste resultaat hebben geleid en klager zich niet rechtstreeks tot de klachtencommissie heeft kunnen wenden. (Zie hiertoe onder 1.g).

**e. Klager**

Een persoon die deel uitmaakt van de instelling en een klacht heeft ingediend.

**f. Verweerder**

Een persoon die deel uitmaakt van de instelling en tegen wie een klacht is ingediend. Indien de instelling wordt aangeklaagd is het aan de klachtencommissie om te bepalen wie zij wenst te horen en aan de directie van de betreffende instelling wie zij als verweerder wenst af te vaardigen.

**g. Klacht**

Er is sprake van een klacht als een lid van de instelling een klacht indient conform artikel 23.

**Toelichting**

Alleen in geval van seksuele intimidatie, agressie en geweld kan een klager de klacht rechtstreeks en zonder medeweten van de instelling, indienen bij het coördinatiepunt van de klachtencommissie. Ten aanzien van alle overige klachten dient de klager eerst de tussenkomst van de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon in te roepen.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen volgens die regeling c.q. procedure te worden afgehandeld.

Deze klachtenregeling is evenmin van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een instelling in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

**h. Raadsman of raadvrouw**

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

**i. Klachtencommissie**

De commissie, door het bevoegd gezag ingevolge deze klachtenregeling benoemd, die klachten behandelt, rapporteert, uitspraak doet en advies uitbrengt aan het bevoegd gezag.

**j. Melding**

Er is sprake van een melding als een lid van de instelling bij de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon, directie of bevoegd gezag een geval van seksuele intimidatie, agressie, pestgedrag, geweld of discriminatie meldt.

**k. Bevoegd gezag**

De persoon of personen of het orgaan, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de instelling.

**Artikel 2 Doelstelling**

De mogelijkheid scheppen klachten over seksuele intimidatie, agressie, pestgedrag, geweld of discriminatie in te dienen. Tevens dient de klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de klager en verweerder tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.

**Artikel 3 Bekendmaking van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag van de instelling licht alle bij de instelling betrokken partijen in over het bestaan van de klachtenregeling.

**Artikel 4 Beschikbaarheid van de klachtenregeling**

De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij de instelling betrokken partijen beschikbaar is.

**2. BIJZONDERE BEPALINGEN**

**Artikel 5**

**a Positie leden van de instelling**

Geen enkel lid van de instelling mag in zijn/haar positie binnen de /instelling worden geschaad doordat hij/zij als klager, raadsman of raadvrouw, contactpersoon en/of (externe) vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling, met uitzondering van degene die aangeklaagd wordt.

**b Positie contactpersonen, (externe) vertrouwenspersonen of lid van de klachtencommissie**

Als het uitoefenen van de functie van contactpersoon, (externe) vertrouwenspersoon of lid van de klachtencommissie conflicten veroorzaakt tussen de betrokkenen bij een klacht, is het bevoegd gezag verantwoordelijk en aansprakelijk.<sup>5</sup>

**Artikel 6 Geheimhouding**

Leden van de instelling en de klachtencommissie die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot

---

<sup>5</sup> N.B. het verdient aanbeveling om na te gaan of materiële en immateriële schade veroorzaakt door een vertrouwens- of contactpersoon en/of leden klachtencommissie gedekt wordt door de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering van de onderwijsinstelling.

geheimhouding. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te worden gewezen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij de instelling of bij de klachtencommissie heeft beëindigd.

#### **Artikel 7 Onvoorziene omstandigheden**

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag, na de klachtencommissie gehoord te hebben.

#### **Artikel 8 Inwerkingtreden van de klachtenregeling**

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na vaststelling van de regeling door of namens het bevoegd gezag.

#### **Artikel 9 Evaluatie van de klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt in overleg tussen de klachtencommissie en de instelling iedere drie jaar geëvalueerd en alleen zo nodig eerder.

#### **Artikel 10 Bescherming**

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in zijn/hun positie in de instelling vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.

### **3. CONTACTPERSONEN EN VERTROUWENSPERSONEN**

#### **Toelichting**

##### **Interne contactpersoon**

Elke instelling stelt een interne contactpersoon aan die binnen de instelling werkzaam is. Dit kan bijvoorbeeld een docent zijn, of medewerker van het ondersteunend personeel.

Kenmerk is de laagdrempeligheid en het vertrouwen dat de persoon geniet van alle geledingen. Deze geledingen worden dan ook uitdrukkelijk betrokken bij de keuze van de interne contactpersoon.

De taken van de interne contactpersoon zijn:

- eerste opvang bij klachten
- verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon
- zelf signaleren van mogelijke intimidaties
- mede vormgeven aan preventiebeleid

Het verdient aanbeveling om per instelling of locatie een vrouw en een man aan te stellen.

##### **Externe vertrouwenspersoon**

De diensten van een externe vertrouwenspersoon worden ingekocht bij *365/ArboNed* conform de CAO Kunsteducatie 2015-16 artikel 7:5, lid 4 (blz. 26).

De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn:



- ondersteunen van de klager
- waar mogelijk/wenselijk bemiddelen
- consultatiefunctie voor interne contactpersonen
- eventueel verwijzen naar klachtencommissie, justitie en/of hulpverlening
- desgewenst vormgeven aan preventiebeleid in instellingen

### **Artikel 11** **Aanstelling contactpersoon**

De contactpersoon wordt voor een periode van 3 jaren benoemd.

De contactpersoon wordt voorgedragen door de organisatie.

De organisatie behoeft de instemming van de OR met betrekking tot de aanstelling van de contactpersoon.

De benoeming geldt voor een periode van 3 jaren maximaal. De contactpersoon kan onmiddellijk opnieuw benoemd worden. De maximale duur van de benoeming is 9 jaren.

### **Artikel 12** **Rechtspositie contactpersoon**

De werknemer mag niet benadeeld worden in zijn positie binnen de organisatie vanwege de werkzaamheden die voortvloeien uit hoofde van de functie contactpersoon.

De werknemer mag niet worden ontslagen, behalve in uitzonderlijke gevallen, zoals ontslag wegens dringende redenen of beëindiging van de organisatie.

### **Artikel 13** **Profiel contactpersoon**

De contactpersoon is toegankelijk, discreet, tactvol.

Geniet vertrouwen, heeft kennis van aard en omvang seksuele intimidatie, pesten, ander ongewenst gedrag.

Heeft inzicht in mogelijke reacties van slachtoffers ongewenst gedrag, heeft kennis van emotionele gevolgen voor slachtoffers ongewenst gedrag, heeft kennis van mogelijkheden tot doorverwijzing naar vertrouwenspersoon of andere hulpverlening, heeft inlevingsvermogen.

Kent eigen grenzen, kan luisteren, relativeren, delegeren.

Heeft inzicht in eigen normen en waarden.

Is zich bewust van eigen houding: hoe ga je met mensen om, heb je respect voor andermans lichaam, mening, gevoelens en grenzen.

### **Artikel 14** **Taken contactpersoon**

De contactpersoon verzorgt de eerste opvang, hoort het verhaal van de klager aan en samen met de klager wordt beslist wat de volgende stap zal zijn.

De contactpersoon is voor alle onderdelen van ongewenst gedrag aanspreekbaar.

De contactpersoon vergaart genoeg kennis van alle onderdelen van ongewenst gedrag.

De contactpersoon kan een klacht zelf helpen oplossen bij 'lichte' informele zaken.

De contactpersoon verwijst in overige gevallen naar de vertrouwenspersoon.

De contactpersoon meldt een melding van ontucht, aanranding en/of verkrachting onverwijld aan de vertrouwenspersoon en aan het bevoegd gezag.

De contactpersoon verwijst de klager bij gebeurtenissen buiten de school naar (andere) (hulpverlening)instanties.

De contactpersoon heeft kennis van de interne klachtenprocedure, de strafrechtelijke en civiele procedures en de consequenties daarvan.

De contactpersoon is medeverantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat.

De contactpersoon mag onder geen beding aan zijn/haar toevertrouwde informatie doorgeven nadat hij/zij uit zijn/haar functie is ontheven.

De contactpersoon adviseert ook ongevraagd aan het bevoegd gezag over het opstellen c.q. bijstellen van het beleid op gebied van ongewenst gedrag.

De contactpersoon volgt bijscholing over de (ontwikkeling op het gebied van) onderdelen van ongewenst gedrag en regelgeving, hierover zijn verplichte studiedagen ingesteld.

Het bevoegd gezag heeft de verantwoordelijkheid te zorgen dat iedereen binnen de schoolgemeenschap op de hoogte is van het bestaan van de contactpersoon, vertrouwenspersoon, de klachtenprocedure en de klachtencommissie. De contactpersoon treedt hierin uitvoerend op.

De contactpersoon heeft de plicht tot dossiervorming, melding aan het bevoegd gezag van de aantal behandelde klachten en het verzorgen van het sociaal jaarverslag op dit onderdeel.

#### **Artikel 15                      Bevoegdheden contactpersoon**

De contactpersoon geeft desgewenst informatie c.q. voorlichting over de functie, taken en bevoegdheden als contactpersoon.

De contactpersoon heeft de bevoegdheid om met de aangeklaagde en eventuele derden (b.v. getuigen) gesprekken te voeren, ook bij het informeel oplossen van een klacht.

De contactpersoon kan op eigen initiatief interne of externe deskundigen raadplegen, zelfs als daar een prijskaartje aanhangt.

De contactpersoon kan de klager begeleiden bij de informele behandeling van de klacht.

De contactpersoon kan op eigen initiatief een klager verwijzen naar (externe) hulpverleningsinstanties.

De contactpersoon kan in beperkte mate nazorg verlenen bij informele klachtenbehandeling.

De contactpersoon kan bij nazorg daar eventueel anderen bij betrekken zonder op die anderen controle uit te oefenen.

De contactpersoon kan een aandeel hebben in de nazorg die door een vertrouwenspersoon wordt geboden indien de vertrouwenspersoon bij de klachtbehandeling wordt betrokken en expliciet om die nazorg heeft gevraagd.

De contactpersoon mag gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent het te voeren beleid en de te treffen maatregelen.

**Artikel 16**                      **Faciliteiten contactpersoon (-[personen])**

Uren binnen jaartaak

E-mailadres

Scholing, aanschaf van lectuur e.d.

Klein budget voor kop koffie e.d.

**4. DE KLACHTENCOMMISSIE**

**Toelichting**

Het instellen van een klachtencommissie voor de behandeling van formele schriftelijk ingediende klachten is een voorwaarde om een adequaat instellingsbeleid "preventie seksuele intimidatie, agressie, pestgedrag, geweld en discriminatie" te voeren.

**Artikel 17**

Muziekschool Amsterdam Noord maakt gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie zoals die conform de CAO 2015-16, Bijlage 4 artikel 1h in overleg tussen OAK en ArboNed in het leven is geroepen. De instelling hanteert tevens de in Bijlage 4 van de CAO 2015-16 beschreven procedure voor het indienen en behandelen van klachten met betrekking tot ongewenste gedragingen.

**Vastgesteld door het bevoegd gezag van Stichting Muziekschool Amsterdam Noord**

**d.d.                              2015      te Amsterdam**

*(handtekening(en))*

### **Bijlage 3 Contactgegevens contactpersonen en vertrouwenspersoon**

*Interne contactpersonen:*

T 020 636 8654

Lenie Kerkhoven [lkerkhoven@manoord.nl](mailto:lkerkhoven@manoord.nl)

Peter Vink [pvink@manoord.nl](mailto:pvink@manoord.nl)

*Externe vertrouwenspersoon ArboNed:*

(Medewerker van dienst regio Amsterdam)

T 0800 0 204 204

E [vertrouwenspersoon@arbond.nl](mailto:vertrouwenspersoon@arbond.nl)

*Klachtencommissie*

Klachtencommissie Cultuurconnectie

Lucasbolwerk 11

3512 EH Utrecht

T 030 230 37 40