



## Muziekschool Amsterdam

### Protocol Ongewenste Omgangsvormen

|                             |                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------|
| Datum                       | : 20 januari 2023                         |
| Status                      | : vastgesteld door directeur-bestuurder   |
| Eigenaar                    | : directeur                               |
| Instemming ondernemingsraad | : 16 maart 2023                           |
| Evaluatie geheel            | : om de drie jaar, eerste keer maart 2026 |
| Updaten Bijlage 3           | : bij verandering van contactgegevens     |

## Inhoud

|           |                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------|
|           | Inleiding en leeswijzer                                |
| 1.        | Beleid                                                 |
| 2.        | Gedragscode Muziekschool Amsterdam                     |
| 3.        | Interne contactpersoon en (externe) vertrouwenspersoon |
| 4.        | Praktische stappen bij ongewenste omgangsvormen        |
| Bijlage 1 | Definitie ongewenste omgangsvormen                     |
| Bijlage 2 | MA Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen           |
| Bijlage 3 | Contactgegevens                                        |

## Inleiding

**Bij Muziekschool Amsterdam gaan medewerkers en klanten met respect voor de waardigheid en integriteit van de ander met elkaar om. Ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag zoals (seksuele) intimidatie, pesten, geweld, agressie, en discriminatie worden niet getolereerd.**

Dit protocol is opgesteld om te gebruiken als een medewerker of klant geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen. De basis voor dit document is de vastgestelde *Klachtenregeling bij ongewenst gedrag*, dat volledig is weergegeven in bijlage 2.

## Leeswijzer

Hoofdstuk 1 bevat een beleidsstatement, een toelichting op de wettelijke kaders, de communicatie rondom-, het draagvlak voor- en het monitoren van de werking van dit protocol.

Hoofdstuk 2 bevat onze *Gedragscode*. Hierin wordt beschreven wat onder ongewenst en onacceptabel gedrag verstaan wordt.

In hoofdstuk 3 leggen we de rol uit van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon, die bij incidenten rondom ongewenste omgangsvormen kunnen worden geraadpleegd en die voor opvang en begeleiding zorgen.

Hoofdstuk 4 bevat mogelijke stappen wanneer iemand met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd.

|           |                                                                               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Bijlage 1 | Definities ongewenste omgangsvormen                                           |
| Bijlage 2 | Muziekschool Amsterdam Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen              |
| Bijlage 3 | Contactgegevens vertrouwenspersoon (-personen) en contactpersoon (-personen). |

## Hoofdstuk 1 - Beleid

Elke medewerker en klant moet zich veilig voelen binnen de muziekschool. Als er een situatie is waarbij iemand met ongewenste omgangsvormen in aanraking komt dan kan de medewerker of de cursist (of diens ouder/begeleider(s)) een beroep doen op een interne contactpersoon van Muziekschool Amsterdam of een externe vertrouwenspersoon. De interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon bieden emotionele en praktische ondersteuning en daarnaast advies.

Ook kunnen medewerkers en klanten een beroep doen op de *Centrale Klachtencommissie*, die is ingesteld voor leden van branchevereniging *Cultuurconnectie*. De medewerker of klant kan zich tot deze commissie wenden door een formele schriftelijke klacht op het gebied van ongewenst gedrag in te dienen. Deze Klachtencommissie werkt op basis van de procedure zoals beschreven in de CAO Kunsteducatie. Hierover vindt u in Hoofdstuk 3 en 4 meer informatie.

### 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 volgens de wet 'goede zorg' zijn voor de andere partij. Het management van Muziekschool Amsterdam is medeverantwoordelijk voor het lichamelijk en psychisch welzijn van haar medewerkers. Sociale veiligheid, preventie van en opvang bij ongewenst gedrag zijn daar een belangrijk onderdeel van.

In de Arbowet 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 Arbowet richt zich verder ook op preventie van ongewenste omgangsvormen en de opvang en begeleiding van slachtoffers. Bij preventie kan daarbij gedacht worden aan bouwkundige voorzieningen, organisatorische maatregelen en deskundigheidsbevordering.

Ten behoeve van de opvang en begeleiding zorgt Muziekschool Amsterdam voor:

- Het opstellen van een interne klachtenprocedure voor ongewenst gedrag;
- Het aanstellen van (interne) contactpersonen en een (externe) vertrouwenspersoon;
- Voorlichting en informatieverspreiding over rechten en plichten rondom ongewenste omgangsvormen;
- De opleiding en training van leidinggevenden en interne contactpersonen. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het creëren van een veilige werkomgeving. Zij hebben binnen de organisatie ook de rol van voorlichter.
- Het uitvoeren van de analyse en feedback na het ontvangen van een melding rondom ongewenste omgangsvormen;
- Het opstellen van een jaaroverzicht van alle gemelde incidenten.

## Draagvlak en communicatie

Door het betrekken van de ondernemingsraad bij de totstandkoming en monitoring (in algemene zin) ons beleid en onze procedures en door middel van goede communicatie rondom een gewenst werkklimaat zal het beleid rond ongewenste omgangsvormen binnen de organisatie vorm krijgen. Dit draagt bij aan het draagvlak voor tevens aan de preventie van ongewenste omgangsvormen en een veilig werkklimaat.

## Monitoren van beleid

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

## Hoofdstuk 2 - Gedragscode

Deze gedragscode geldt voor leden van het bestuur, het management, het personeel, vrijwilligers, ouders/voogden/verzorgers van leerlingen/cursisten en leerlingen/cursisten van Muziekschool Amsterdam. De gedragscode is opgesteld door het *Overleg Arbeidsvoorwaarden Kunsteducatie* voor de hele sector kunsteducatie.

De gedragscode bestaat uit de volgende omgangsregels:

1. Iemand die op enige wijze deel uitmaakt van Muziekschool Amsterdam (als toezichthouder, medewerker, cursist, ouder, vrijwilliger, enz.) maakt geen misbruik van zijn of haar macht (al dan niet verkregen vanuit de hiërarchische positie) 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 alleen 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 vooraf gegaan door het vragen om toestemming 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 contact of uitlatingen via sociale media.
6. Personeelsleden, leerlingen/cursisten zullen gepast en met respect omgaan met elkaar in de lessituatie, via sociale media, tijdens reizen, optredens, in de kleedkamer, de doucheruimte en/of slaapgelegenheid.
7. Een personeelslid, leerling/cursist houdt zich aan bovenstaande 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

### Hoofdstuk 3 - Contactpersoon en (externe) vertrouwenspersoon

De medewerker, leerling/cursist of ouder/verzorger die ongewenste omgangsvormen ervaart kan hier op diverse manieren gevolg aan geven. Een medewerker, leerling of cursist kan contact opnemen met een leidinggevende, met de interne contactpersoon of (rechtstreeks of op advies van de contactpersoon of leidinggevende) met de externe vertrouwenspersoon.

#### Interne contactpersoon ongewenst gedrag

De interne *contactpersoon ongewenst gedrag* is beschikbaar als eerste mogelijke opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen. De contactpersoon is een collega die voor deze taak is aangesteld en geschoold. De gesprekken zijn vertrouwelijk. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding, tenzij sprake is van ernstige strafbare feiten of ambtsmisdrijven.

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

Muziekschool Amsterdam heeft twee interne contactpersonen aangesteld.

Zie voor de contactgegevens van de interne contactpersonen: bijlage 3.

#### De externe vertrouwenspersoon

Bij Muziekschool Amsterdam zijn er twee externe vertrouwenspersonen aangesteld.

- Eén die voor zowel voor medewerkers als klanten beschikbaar is.
  - Eén die uitsluitend beschikbaar is voor medewerkers.
- De medewerkers kunnen zelf een keus maken uit één van deze 2 vertrouwenspersonen.

Beide externe vertrouwenspersonen zijn als bedrijfsmaatschappelijk medewerkers werkzaam in de regio Amsterdam. Zij zijn er voor de opvang en begeleiding van degene die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen.

Zie voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen: bijlage 3.

#### Positionering

De werkgever benoemt -na overleg met de ondernemingsraad- twee interne *contactpersonen ongewenst gedrag* binnen de organisatie. Bij de aanstelling van een contactpersoon wordt een specifiek contract opgesteld waarin de taak- en functieomschrijving van de contactpersoon zijn neergelegd. Voortijdig ontslag uit de functie van contactpersoon is mogelijk, als deze 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.

De medewerker, leerling/cursist of ouder/verzorger die ongewenste omgangsvormen ervaart heeft altijd de mogelijkheid om zonder tussenkomst van een interne contactpersoon contact

op te nemen met de externe vertrouwenspersoon.

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

De interne contactpersoon:

- Ziet erop toe dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de contact- en vertrouwenspersonen en van het protocol ongewenste omgangsvormen;
- 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 melder, als de melder dit wenst, naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in onderling overleg tot de mogelijkheden behoort;
- Adviseert en verwijst zo nodig door naar de externe vertrouwenspersoon;
- Houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het beleidsterrein van ongewenste omgangsvormen;
- Draagt bij aan het vormgeven van preventiebeleid en de zichtbaarheid daarvan binnen de organisatie.
- Vat samen en rapporteert alle klachten jaarlijks (anoniem) aan de directie.

### Taken externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- Geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de melder en/of staat de melder bij en kan de melder, wanneer de melder dit wenst, vertegenwoordigen tijdens een klachtenprocedure;
- Zoekt samen met de melder, als de melder dit wenst, naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in onderling overleg 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;
- Ondersteunt op verzoek van de melder bij het op schrift stellen van de klacht.
- Wijst, indien nodig, de melder naar (in-)formele en daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings-) instanties;
- Ondersteunt de melder bij het inschakelen van de instanties, daaronder vallen ook politie en officier van justitie indien nodig;
- Neemt op verzoek van de melder maatregelen om op korte termijn de situatie van de melder te verbeteren, zoals in overleg met de leidinggevende treden;
- Meldt de klacht aan het bevoegde gezag;
- Verleent nazorg aan de melder, en tracht te voorkomen dat de melder aangesproken wordt op het aanhangig maken van de klacht;
- Draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid gericht tegen ongewenste omgangsvormen kan worden opgesteld c.q. bijgesteld;
- Rapporteert gegevens (o.a. aantallen; aard van de klachten; afwikkeling)

eenmaal per jaar aan de directie en zorgt er voor dat de anonimiteit en integriteit van de betrokkene is gewaarborgd. De directie informeert de ondernemingsraad en Raad van Toezicht in algemene zin over relevante zaken.

#### Anonimiteit en vertrouwelijkheid

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen bij de taken en bevoegdheden van contact- en vertrouwenspersoon. Contactpersoon en vertrouwenspersoon hebben een vertrouwelijke functie. Tevens zijn contactpersoon en vertrouwenspersoon gebonden aan hetgeen in de eigen klachtenregeling vermeld staat.

Er bestaat er een wettelijke meldingsplicht voor het op de hoogte zijn van ernstige strafbare feiten en dan is het mogelijk dat anonimiteit niet wettelijk gegarandeerd kan worden.

## Hoofdstuk 4 – Praktische stappen bij ongewenste omgangsvormen

Met de klachtenregeling wordt de mogelijkheid geboden om een onbevredigende situatie te bespreken, eventuele misverstanden weg te nemen en bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling. De basis van de procedure die hieronder in eenvoudige stappen staat uitgelegd is de *Klachtenregeling bij ongewenste omgangsvormen zoals vastgesteld voor Muziekschool Amsterdam*, zie ook Bijlage 2.

### **a. Persoonlijk aanspreken en contact opnemen met een contactpersoon en/of 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;
2. Helpt dat niet, of is het incident ernstig, dan kan je terecht bij de interne contactpersonen voor opvang en advies over mogelijke stappen en hulp om deze stappen daadwerkelijk te zetten. De interne contactpersoon kan ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Je kunt direct contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon, een hulpverleningsprofessional, geeft advies en ondersteuning en geeft begeleiding bij het volgen van de interne of externe procedures.

### **b. een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie van branchevereniging Cultuurconnectie**

Als een klacht in de overlegsfeer of in de hier benoemde interne procedure niet tot een oplossing komt, of als het incident dermate ernstig is, kun je een beroep doen op de *Klachtencommissie* en daar een formele klacht indienen. De vertrouwenspersoon kan hierin adviseren en begeleiden.

## Bijlage 1 - Definities ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen, ook wel bekend als ongewenst gedrag, zijn gedragingen die door de ontvanger als ongewenst, ongepast, intimiderend, bedreigend, beledigend of kwetsend worden ervaren. Deze gedragingen kunnen verschillende vormen aannemen en kunnen zowel verbaal als non-verbaal zijn. Machtsverhoudingen kunnen een belangrijke rol spelen bij ongewenste omgangsvormen. Enkele voorbeelden van ongewenste omgangsvormen zijn:

- Pesten: dit omvat het doelbewust en structureel uitoefenen van intimiderend gedrag ten opzichte van een ander, wat leidt tot onredelijke of onacceptabele druk, intimidatie, vernedering of belediging.
- Discriminatie: dit omvat het anders behandelen van iemand op basis van persoonlijke kenmerken, zoals leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, ras, religie, handicap of nationaliteit;
- Seksuele intimidatie: dit omvat ongewenste seksuele toenadering, opmerkingen of gedragingen die als ongepast of intimiderend worden ervaren;
- Fysiek geweld: dit omvat het gebruik van fysieke kracht tegen iemand anders, zoals slaan, schoppen of duwen;
- Verbaal geweld: dit omvat het gebruik van verbaal geweld tegen iemand anders, zoals schelden, beledigen of bedreigen;
- Psychologische intimidatie: dit omvat gedragingen die gericht zijn op het veroorzaken van psychologische schade aan een ander, zoals negeren, isoleren of systematisch kleineren.

Ongewenste omgangsvormen zijn niet gelimiteerd tot bovenstaande voorbeelden.

Grensoverschrijdend gedrag valt ook onder ongewenste omgangsvormen. Grensoverschrijdend gedrag omvat elke vorm van gedrag dat de grenzen van iemand anders overschrijdt en waardoor de ontvanger zich ongemakkelijk voelt, bijvoorbeeld:

- Ongepaste aanrakingen of fysiek contact, zoals ongevraagd aanraken van iemand anders;
- Ongepaste opmerkingen of grappen, zoals seksueel getinte opmerkingen of racistische grappen;
- Ongepaste of agressieve communicatie op online platformen, mailverkeer, etc.;
- Stalking, waarbij iemand anders herhaaldelijk gevolgd wordt of ongewenst contact opneemt met iemand anders;
- Cyberpesten, zoals het sturen van beledigende berichten of het verspreiden van geruchten over iemand anders online.

## Bijlage 2 – Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

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

### Stichting Muziekschool Amsterdam

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 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

### 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 lastiggevoelen voelt. De klager bepaalt wat ongewenst is en dat kan van mens tot mens verschillen.

##### - Agressie

Onder agressief (verbaal of non-verbaal) handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen de instelling psychisch en/of fysiek lastiggevoelen 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 aangevoelen worden (verbaal of non-verbaal), onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de instelling.

Van psychische druk is sprake bij treiteren, verbaal geweld, schelden, bedreigen, telefonisch

lastigvallen, 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 sociaaleconomische status, sekse en gender, etniciteit, seksuele oriëntatie, levensfase, beperking, religie en levensbeschouwing 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 tenietgedaan of aangetast.

**b. Instelling**

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

**c. Leden van de instelling**

Leerlingen en hun wettelijk vertegenwoordigers tot 5 jaar na het verlaten van de instelling, een lid van het onderwijsgevende of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid, een gastdocent, een lid van het schoonmaakpersoneel, administratief personeel, conciërges, stagiaires, iemand betrokken bij stageplaatsen, 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/hen 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 (zie c) 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/hen 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.

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.

**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 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/hen een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.

**3. CONTACTPERSONEN EN VERTROUWENSPERSONEN**

**Toelichting**

**Interne contactpersoon**

Elke instelling stelt interne contactpersonen aan die binnen de instelling werkzaam zijn. 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 actief vormgeven aan preventiebeleid door middel van een vast te stellen jaarplan

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

### **Externe vertrouwenspersoon**

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/hen uit zijn/haar/hun 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. Dit gebeurt enkel en alleen op verzoek van de melder, die hier uitdrukkelijk toestemming voor verleent aan de contactpersoon.

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 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 contactpersonen**

Uren op basis van een van te voren vastgesteld jaarprogramma, opgesteld door de interne contactpersoon i.s.m. een expert en goedgekeurd door de directeur

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 maakt gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie zoals die conform de CAO Kunsteducatie 2019, Bijlage 4 artikel 1h in overleg tussen OAK en ArboNed in het leven is geroepen. De instelling hanteert tevens de CAO Kunsteducatie beschreven procedure voor het indienen en behandelen van klachten met betrekking tot ongewenste gedragingen.

Vastgesteld door het bevoegd gezag van Stichting Muziekschool Amsterdam  
d.d. 20 januari 2023 te Amsterdam

Willem Smit, directeur-bestuurder

## Bijlage 3 Contactgegevens contactpersonen, vertrouwenspersonen en klachtencommissie

Iedere **medewerker** kan contact opnemen met:

- een interne contactpersoon of
- een externe vertrouwenspersoon

Iedere **leerling/ouder/verzorger** kan contact opnemen met:

- een interne contactpersoon of
- Magda van der Wees als externe vertrouwenspersoon

### Interne contactpersonen:

- Vanaf 1 juli 2024 Manuel van der Berg, docent elektrische gitaar Muziekschool Amsterdam  
[manuel.van.den.berg@muziekschoolamsterdam.nl](mailto:manuel.van.den.berg@muziekschoolamsterdam.nl)
- Vanaf 1 juli 2024 Emma Besselaar, docent cello Muziekschool Amsterdam  
[emma.besselaar@muziekschoolamsterdam.nl](mailto:emma.besselaar@muziekschoolamsterdam.nl)
- Mirjam Rietberg, docent harp Muziekschool Amsterdam Noord  
[mrietberg@manoord.nl](mailto:mrietberg@manoord.nl)
- Anthony Wongsokarijo, docent gitaar Muziekschool Amsterdam Noord  
[awongsokarijo@manoord.nl](mailto:awongsokarijo@manoord.nl)

NB: Voor een medewerker/ouder van Muziekschool Amsterdam, is het mogelijk om te kiezen voor een interne contactpersoon van Muziekschool Amsterdam Noord.

### Externe vertrouwenspersonen:

- Magda van der Wees [magdavidwees@gmail.com](mailto:magdavidwees@gmail.com) of bel/app 06-83007590.
- Via Mores [website van Mores](#) (steun- en adviespunt grensoverschrijdend gedrag voor de culturele, creatieve en mediasector). Deze vertrouwenspersonen zijn ook direct te appen via 06 12163326 (uitsluitend voor medewerkers),

### Klachtencommissie

Klachtencommissie Cultuurconnectie  
Lucasbolwerk 11, 3512 EH Utrecht  
T 030 230 37 40