

Klachten- en Geschillenregeling Horizon College



Inhoudsopgave

Preambule en leeswijzer		1
Hoofdstuk 1	Begripsbepalingen	2
Hoofdstuk 2	Ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon	4
Artikel 1	Benoeming, positie en faciliteiten	4
Artikel 2	Bevoegdheden en verantwoordelijkheden	4
Artikel 3	Rapportage en verantwoording	4
Artikel 4	Taken ombudsfunctionaris	5
Artikel 5	Taken vertrouwenspersoon	5
Hoofdstuk 3	Procedure Klachten – Ombudsfunctionaris	6
Artikel 6	De klacht	6
Artikel 7	Ontvankelijkheid klacht	6
Artikel 8	Wijze van indienen klacht	6
Artikel 9	Schriftelijke klacht	7
Artikel 10	Horen	7
Artikel 11	Inlichtingen verstrekken	7
Artikel 12	Beoordeling	7
Artikel 13	Rapportage	8
Artikel 14	Respons	8
Artikel 15	Niet ontvankelijk verklaarde klacht	8
Artikel 16	Bevoegdheid tijdens juridische procedures	8
Hoofdstuk 4	Ongewenste omgangsvormen -vertrouwenspersoon	9
Artikel 17	Doelstelling	9
Artikel 18	Reikwijdte	9
Artikel 19	Vertrouwelijkheid	9
Artikel 20	Meldingen en klachten ongewenste omgangsvormen	9
Artikel 21	Wijze van indienen klacht	10
Artikel 22	Rol vertrouwenspersoon bij behandeling meldingen en klachten	10
Artikel 23	Archief klachten	11
Artikel 24	Vertrouwenspersoon voor de verweerder	11
Artikel 25	Rechtsbescherming	11
Hoofdstuk 5	Slotbepalingen	12

Artikel 26	Externe klachtencommissie	12
Artikel 27	Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding	12
Artikel 28	Slotbepaling	12

Preambule en leeswijzer

Het Horizon College staat voor een veilige en prettige leer- en werkomgeving. Bij het Horizon College is dan ook geen plaats voor ongewenste omgangsvormen en er wordt serieus omgegaan met klachten.

Een bijdrage leveren aan een werkcultuur waarin geen plaats is voor ongewenst gedrag, is een verantwoordelijkheid van ieder personeelslid en van iedere student. Bij die verantwoordelijkheid hoort dat studenten en medewerkers elkaar aanspreken op (on)gewenst gedrag, dan wel (on)gewenst gedrag bespreekbaar maken in de groep of met de leidinggevende. Als deze stappen onvoldoende uitkomst bieden, kan de student of medewerker terugvallen op de procedures zoals vastgelegd in hoofdstuk 4 van deze regeling.

Preventie

Preventie van ongewenst gedrag vindt plaats door onder andere voorlichting, opleiding en training van medewerkers en studenten. Er zijn duidelijke afspraken over rechten en plichten en door te leren van incidenten probeert het College van Bestuur waar mogelijk de aanleiding voor klachten of meldingen te beperken.

Wettelijke en bestuurlijke kaders

Een student, een medewerker of een extern belanghebbende kan het niet eens zijn met een besluit of met de handelwijze van een medewerker, student of het College van Bestuur van het Horizon College. Met deze regeling wil het College van Bestuur een zorgvuldige en betrouwbare afhandeling van meldingen en klachten waarborgen. Hiermee wordt invulling en uitwerking gegeven aan bepalingen en afspraken in de Wet educatie en beroepsonderwijs, de Branchecode goed bestuur mbo, de cao mbo, de Arbowet, Burgerlijk Wetboek Artikel 7:611 omtrent goed werkgeverschap en goed werknemerschap.

Meldpunten

Het Horizon College kent de functies van ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon, die een belangrijke rol spelen bij de afhandeling van meldingen en klachten. In **hoofdstuk 2** van deze regeling zijn positie, bevoegdheden en taken van de ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon vastgelegd.

De ombudsfunctionaris is er voor klachten of bezwaren betreffende regelingen, procedures, rechten en plichten. De ombudsfunctionaris kan onderzoek doen naar aanleiding van een klacht en brengt een onafhankelijk advies uit. In **hoofdstuk 3** van deze regeling zijn de procedures wat betreft het indienen en behandelen van dit soort klachten vastgelegd.

De vertrouwenspersoon is er specifiek voor meldingen en klachten waar het gaat om ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, seksuele intimidatie, en discriminatie. De vertrouwenspersoon staat naast de klager en ondersteunt deze bij het indienen van een klacht of melding.

Deze regeling is een juridisch stuk met een groot aantal bepalingen. In verband met de leesbaarheid wordt in deze regeling de mannelijke vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" gelezen worden.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Agressie en geweld:** handelingen of voorvallen waarbij sprake is van psychisch of fysiek lastigvallen, aanvallen of bedreigen dan wel het moedwillig beschadigen van eigendommen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het Horizon College.
- **Beroepspraktijkvorming (bpv):** het onderricht in de praktijk van het beroep, zoals bedoeld in artikel 7.2.8 van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
- **College van Bestuur:** het bevoegd gezag, het orgaan dat belast is met het dagelijks bestuur en beheer van de Stichting Horizon College voor Beroepsonderwijs en Educatie Noord-Kennemerland – West Friesland
- **Discriminatie:** elke vorm van achterstelling, afwijkende behandeling in ongunstige zin en/of belediging op basis van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, leeftijd, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, handicap of chronische ziekte, of op basis van welke andere grond dan ook.
- **Examencommissie:** het orgaan dat verantwoordelijk is voor de organisatie en het afnemen van de examens binnen de onderwijsafdeling.
- **Extern belanghebbende:** personen (niet zijnde studenten, ouder(s)/verzorger(s) van studenten, medewerkers van de instelling of toezichhouders van de instelling) of instanties die een relatie hebben met het Horizon College of een belang hebben bij het functioneren van het Horizon College.
- **Externe klachtencommissie:** een externe landelijke commissie, waarbij de instelling zich heeft aangesloten en die klachten behandelt en advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
- **Instelling:** de Stichting Horizon College Noord-Kennemerland – West Friesland voor Beroepsonderwijs en Educatie, hierna ook te noemen “Horizon College”.
- **Klager:** degene die zich met een klacht of bezwaar wendt tot een medewerker, de ombudsfunctionaris, de vertrouwenspersoon, een leidinggevende, het College van Bestuur, de examencommissie of de externe klachtencommissie.
- **Leidinggevende:** de hiërarchisch leidinggevende van een medewerker.
- **Medewerkers:** personen met een arbeidsovereenkomst met het Horizon College, alsmede gedetacheerden, door het Horizon College ingehuurde personen, stagiairs en vrijwilligers.
- **Melder:** degene die een melding doet van ongewenste omgangsvormen dan wel onjuiste of onbillijke besluiten, gedragingen of handelingen.
- **Ombudsfunctionaris:** de functionaris zoals omschreven in hoofdstuk 2 van deze regeling.
- **Onderwijsdag:** de periode tussen 08.00 en 22.00 uur, met uitzondering van vastgestelde onderwijsvakanties van de instelling en de dagen waarop de instelling gesloten is.
- **Ongewenste omgangsvormen:** handelingen of gedragingen die als ongewenst worden ervaren of het, als ongewenst ervaren, nalaten van handelingen of gedragingen. Hieronder vallen onder meer: pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld.

- **Pesten:** alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere personen gericht tegen een ander of een groep anderen. Het doel hierbij is om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en/of te vernederen.
- **Raad van Toezicht:** het toezichhoudend orgaan van het Horizon College.
- **Seksuele intimidatie:** ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, non- verbaal of fysiek gedrag en die als gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en er een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- **Student:** hij of zij die bij de instelling is ingeschreven als student in de zin van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, alsmede vavo-studenten, extranei en deelnemers vallen onder deze regeling. Indien de student minderjarig is kan de wettelijk vertegenwoordiger in zijn plaats treden.
- **Veroorzaker:** degene over wiens gedrag een melding is binnengekomen.
- **Verschoningsrecht:** recht om zich uit hoofde van de functie van vertrouwenspersoon te beroepen op geheimhoudingsplicht.
- **Vertrouwenspersoon:** de functionaris zoals omschreven in hoofdstuk 2 van deze regeling.
- **Verweerder:** een persoon tegen wie een klacht over ongewenste omgangsvormen is ingediend.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** een ouder, voogd of verzorger van een minderjarige student.

Hoofdstuk 2 Ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon

Artikel 1 Benoeming, positie en faciliteiten

1. Het College van Bestuur benoemt een ombudsfunctionaris en, conform de cao mbo, een vertrouwenspersoon.
2. De functie van ombudsfunctionaris is onverenigbaar met enige andere functie binnen de instelling.
3. Het College van Bestuur benoemt een plaatsvervanger, zodra mag worden verwacht dat de ombudsfunctionaris of vertrouwenspersoon voor langere duur zijn functie niet kan vervullen.
4. De ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon verrichten hun werkzaamheden in opdracht van het College van Bestuur, maar zijn in de uitoefening van hun functie niet ondergeschikt aan het College van Bestuur.
5. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon niet vanwege de uitoefening van hun functie benadeeld worden in hun positie.
6. Het College van Bestuur verschaft de ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon de middelen die voor een goede uitoefening van hun functie noodzakelijk zijn.

Artikel 2 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

1. De ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon zijn bevoegd om in contact te treden met alle medewerkers en studenten van de instelling en bij hen informatie in te winnen en bescheiden op te vragen die betrekking hebben op de in behandeling zijnde klacht of melding. De ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon zijn bevoegd informatie in te winnen bij deskundigen buiten de instelling.
2. De vertrouwenspersoon is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd laten instellen van onderzoek naar het mogelijke bestaan van ongewenste omgangsvormen binnen de instelling als het vermoeden daartoe, op basis van een of meerdere meldingen, bestaat.
3. De ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon vervullen hun taak met inachtneming van de voorwaarde dat de voortgang van het onderwijs en het functioneren van de instelling zo weinig mogelijk worden belemmerd.
4. De ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hun bij de uitoefening van hun taken bekend is geworden, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hier van af te wijken.
5. De vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht als hij functioneel betrokken is bij de melding dan wel indiening van een klacht.

Artikel 3 Rapportage en verantwoording

1. De ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon brengen ieder schooljaar een verslag uit van hun werkzaamheden. Bij het opstellen van deze verslagen worden de anonimiteit van personen en het vertrouwelijke karakter van de informatie gewaarborgd.
2. De verslagen worden toegezonden aan het College van Bestuur, de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de studentenraad.
3. Een samenvatting van de verslagen wordt opgenomen in het jaarverslag van het Horizon College.

Artikel 4 Taken ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten, voor zover deze klachten niet betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen.
2. De ombudsfunctionaris kan adviseren, bemiddelen, onderzoeken en oordelen.
3. De ombudsfunctionaris kan structurele knelpunten binnen de organisatie signaleren en melden aan het College van Bestuur.
4. De ombudsfunctionaris adviseert gevraagd en ongevraagd.
5. De ombudsfunctionaris brengt advies uit aan medewerkers en/of het College van Bestuur met het doel de gesignaleerde knelpunten door dezen zelf te doen oplossen.
6. De ombudsfunctionaris doet aanbevelingen na het signaleren van knelpunten binnen de organisatie.
7. De ombudsfunctionaris kan overgaan tot het rapporteren aan de leidinggevende van een medewerker of aan het College van Bestuur indien voorlichting, advisering en/of bemiddeling er bij herhaling niet toe leiden dat aan gesignaleerde knelpunten tegemoet wordt gekomen. Voor de ombudsfunctionaris hiertoe overgaat, doet hij hiervan mededeling aan betrokkene(n).

Artikel 5 Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers en studenten die persoonlijk met ongewenste omgangsvormen worden geconfronteerd in de werk- of onderwijssituatie of in die situatie ongewenste omgangsvormen hebben gesignaleerd.

1. De vertrouwenspersoon verleent opvang, begeleiding en nazorg aan medewerkers en studenten die menen dat zij met ongewenste omgangsvormen zijn geconfronteerd.
2. De vertrouwenspersoon gaat in overleg met betrokkene(n) na welke oplossingen er mogelijk zijn, zowel formeel als informeel. Het onderzoeken met betrokkene(n) of bemiddeling een mogelijke oplossing is, valt hieronder.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de melder of klager desgewenst door naar externe hulpverleningsinstanties.
4. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning aan de klager bij een klachtenprocedure bij de klachtencommissie en/of bij het verzoeken om hulp bij externe hulpverleningsinstanties.
5. De vertrouwenspersoon verleent bijstand aan de melder of klager bij het doen van aangifte bij de politie ingeval er sprake is van (een redelijk vermoeden) van een strafbaar feit.
6. De vertrouwenspersoon doet gevraagd en ongevraagd voorstellen aan het College van Bestuur betreffende bestaand of nieuw beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan medewerkers en studenten op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
8. De vertrouwenspersoon verzorgt binnen de instelling voorlichting op het gebied van ongewenste omgangsvormen en werkt mee aan erkenning en bewustwording van de problematiek van ongewenst gedrag, in afstemming met de betrokken diensten.
9. De vertrouwenspersoon heeft voorts als taak om meldingen, die in het kader van de klokkenluideregeling van het Horizon College ontvangen zijn, te verzamelen en te rapporteren aan het College van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan optreden als procesbewaker .
10. De vertrouwenspersoon is niet zelf de meldingsinstantie, behandelt niet zelf klachten, velt geen oordelen, doet geen uitspraken en legt geen sancties op.

Hoofdstuk 3 Procedure Klachten - Ombudsfunctionaris

Artikel 6 De klacht

1. Iedere student, wettelijk vertegenwoordiger, medewerker of extern belanghebbende heeft het recht een klacht of bezwaar (hierna: klacht) in te dienen bij de ombudsfunctionaris over naar zijn oordeel onjuiste of onbillijke gedragingen, handelingen of besluiten van het College van Bestuur, medewerkers of studenten van het Horizon College.
Hiertoe wordt een toegankelijke klachtenfaciliteit (klachtloket) ingericht en beheerd door de ombudsfunctionaris.
2. Studenten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen pas een klacht indienen als zij hun klacht eerst hebben voorgelegd aan de betreffende medewerker of diens leidinggevende. De medewerker of diens leidinggevende dient binnen vijf onderwijsdagen op de klacht te reageren.
3. De ombudsfunctionaris kan bemiddelen in de procedure zoals omschreven in lid 2 van dit artikel, op verzoek van de klager dan wel op verzoek van de medewerker tegen wie de klacht is ingediend of diens leidinggevende.

Artikel 7 Ontvankelijkheid klacht

1. De ombudsfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op de examinering van een student. Klachten over examinering worden door de ombudsfunctionaris doorgestuurd naar de sectorale examencommissie. In deze gevallen gelden de procedures, zoals vastgelegd in het examenreglement van het Horizon College.
2. De ombudsfunctionaris neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen. Voor dit soort klachten gelden de bepalingen zoals opgenomen in hoofdstuk 4 van deze regeling.
3. De ombudsfunctionaris neemt voorts geen klachten in behandeling indien:
 - a. op het moment van indiening 1 jaar verstreken is sinds de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - b. de schriftelijke klacht, niet voldoet aan de vereisten zoals vermeld in artikel 9;
 - c. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - d. ten aanzien van de gedraging reeds een andere procedure loopt;
 - e. de klacht reeds eerder door de ombudsfunctionaris in behandeling is genomen.
4. Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, dan stopt de procedure van klachtenbehandeling. De ombudsfunctionaris neemt hierover uiterlijk binnen twintig onderwijsdagen schriftelijk een besluit.
5. Ingeval de ombudsfunctionaris geen onderzoek instelt vanwege het openstaan van een andere procedure, wijst de ombudsfunctionaris de klager onmiddellijk op de in dat geval bevoegde instantie.

Artikel 8 Wijze van indienen klacht

1. Een klacht moet schriftelijk ingediend worden.
2. Indien de klager dat wenst wordt door of vanwege de ombudsfunctionaris medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 9 Schriftelijke klacht

1. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de datum van ondertekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging of het besluit waarop de klacht of het geschil betrekking heeft;
 - d. de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de gedraging;
 - e. de ondertekening.
2. De ombudsfunctionaris bevestigt schriftelijk ingediende klachten schriftelijk uiterlijk binnen tien onderwijsdagen na ontvangst en zendt een afschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Horen

1. De ombudsfunctionaris stelt de persoon of het orgaan binnen het Horizon College op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid schriftelijk of mondeling en al dan niet in aanwezigheid van de klager – zulks ter beoordeling van de ombudsfunctionaris – hun standpunt toe te lichten.
2. De ombudsfunctionaris kan, indien hij dat ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en verzoeken daaromtrent schriftelijk of mondeling verklaringen af te leggen.
3. Indien een adviesinstantie wordt ingeschakeld dient de klacht binnen 50 onderwijsdagen na indiening te worden afgehandeld. De termijn van 50 onderwijsdagen tien weken kan met maximaal 20 onderwijsdagen worden verdaagd. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daar schriftelijk mee instemt.
4. Een persoon dan wel het College van Bestuur is verplicht zo spoedig mogelijk te voldoen aan een verzoek als bedoeld in lid 2, maar heeft hier uiterlijk vijf onderwijsdagen voor na ontvangst van de informatie van de ombudsfunctionaris.

Artikel 11 Inlichtingen verstrekken

1. Medewerkers en het College van Bestuur zijn verplicht zo spoedig mogelijk te voldoen aan een verzoek van de ombudsfunctionaris inlichtingen te verschaffen en/of bescheiden aan te leveren, maar doen dit uiterlijk binnen vijf onderwijsdagen na ontvangst van het verzoek van de
2. ombudsfunctionaris. Indien de klager daartoe toestemming verleent, heeft de ombudsfunctionaris inzage in op hem betrekking hebbende persoonlijke gegevens.

Artikel 12 Beoordeling

1. De ombudsfunctionaris beoordeelt of de medewerker dan wel het College van Bestuur in de door hem onderzochte aangelegenheid:
 - a. heeft gehandeld conform de wet- en regelgeving van de overheid en conform de regelingen van het Horizon College, en

- b. zich heeft gedragen zoals naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid in het maatschappelijk verkeer en/of in een onderwijsorganisatie verwacht mag worden.

Artikel 13 Rapportage

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsfunctionaris een verslag op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Tevens wordt in het verslag vermeld, of en zo ja, welke aanbevelingen worden gedaan.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging of besluit van een medewerker, zendt de ombudsfunctionaris zijn verslag aan de medewerker. De ombudsfunctionaris kan besluiten het verslag ook te zenden aan diens leidinggevende of aan het College van Bestuur. De medewerker wordt daarover vooraf geïnformeerd.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

Artikel 14 Respons

1. De betrokken medewerker dan wel het College van Bestuur geeft binnen 10 onderwijsdagen na ontvangst van het in artikel 13 bedoelde oordeel aan op welke wijze gevolg is gegeven aan de aanbevelingen van de ombudsfunctionaris. Indien de medewerker dan wel het College van Bestuur besluit de aanbeveling niet op te volgen, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld aan de klager en de ombudsfunctionaris.

Artikel 15 Niet-ontvankelijk verklaarde klacht

1. Indien de ombudsfunctionaris op grond van artikel 7 geen onderzoek instelt, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.
2. Tegen een besluit van de ombudsfunctionaris over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld kan worden, wijst de ombudsfunctionaris op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Artikel 16 Bevoegdheid tijdens juridische procedures

1. De ombudsfunctionaris is niet bevoegd een klacht te behandelen zolang ten aanzien van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is. Ditzelfde geldt als beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan dan wel beroep openstaat middels andere voorschriften/regelingen.

Hoofdstuk 4 Ongewenste omgangsvormen - vertrouwenspersoon

Artikel 17 Doelstelling

1. De bepalingen in dit hoofdstuk en de bepalingen in hoofdstuk 2 over de vertrouwenspersoon hebben tot doel te waarborgen dat er bij het Horizon College zorgvuldige procedures zijn voor het indienen en het behandelen van meldingen en klachten over ongewenste omgangsvormen.

Artikel 18 Reikwijdte

1. Onder deze regeling vallen ook ongewenste omgangsvormen die zich buiten de terreinen van het Horizon College en/of buiten de school- en werktijden hebben voorgedaan, maar wel een aantoonbaar verband hebben met of gezien kunnen worden als deel uitmakend van de onderwijs- of werksituatie op het Horizon College.
2. Deze regeling is op beroepspraktijkvorming (bpv) buiten de instelling als volgt van toepassing.
 - a. Studenten kunnen ongewenste omgangsvormen die tijdens de bpv zijn voorgekomen, melden bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon adviseert, in overleg met de betrokken teammanager, dan wel de directeur van de school, aan het College van Bestuur omtrent te nemen maatregelen met betrekking tot de organisatie die de bpv verzorgt en ziet erop toe dat die organisatie wordt geïnformeerd.
 - b. Het College van Bestuur kan besluiten maatregelen te nemen ten aanzien van de organisatie die de bpv verzorgt als het aannemelijk is dat er sprake is van ongewenste omgangsvormen, dit ter beoordeling van het College van Bestuur.

Artikel 19 Vertrouwelijkheid

1. Iedere medewerker en iedere student van de instelling die ingevolge deze regeling op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot een (mogelijk) geval van ongewenst gedrag, is verplicht tot geheimhouding van deze feiten tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.
2. Het niet voldoen aan het bepaalde in het vorige lid wordt aangemerkt als plichtsverzuim dan wel als een overtreding van de regels van het studentenstatuut, en kan leiden tot het opleggen van een disciplinaire maatregel.

Artikel 20 Meldingen en klachten ongewenste omgangsvormen

1. Elke student of medewerker die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kan daarvan melding doen bij de vertrouwenspersoon of een andere medewerker van de instelling. De medewerker bij wie de melding wordt gedaan, verwijst de melder door naar de vertrouwenspersoon, tenzij de melder dat niet wenst.

2. Indien de melding bij een leidinggevende wordt gedaan heeft deze een verantwoordelijkheid om gepaste maatregelen te nemen. Hierbij kan de vertrouwenspersoon adviseren.
3. Een melding moet schriftelijk geschieden.
4. Bij een schriftelijke indiening bij de vertrouwenspersoon ontvangt de melder binnen vijf onderwijisdagen bericht van ontvangst en een uitnodiging tot mondelinge toelichting van de melding.
5. Als een melding niet onder deze regeling valt, verwijst de vertrouwenspersoon de melder door.

Artikel 21 Wijze van indienen melding of klacht

1. Elke student of medewerker die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kan daarover een klacht indienen (melding doen) bij de vertrouwenspersoon, de leidinggevende, het College van Bestuur of de externe klachtencommissie. Bij voorkeur wordt een melding of klacht eerst intern ingediend.
2. De vertrouwenspersoon ondersteunt desgewenst bij het formuleren van de melding of klacht en bij het traject dat daarop volgt.
3. Indien de melding of klacht wordt ingediend bij een leidinggevende of het College van Bestuur van het Horizon College, dan treedt de volgende procedure in werking:
 - a. de klager ontvangt binnen drie onderwijsdagen bericht van ontvangst en een uitnodiging tot mondelinge toelichting van de klacht;
 - b. zowel klager als verweerder wordt in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten dan wel een reactie te geven op de klacht;
 - c. de leidinggevende of het College van Bestuur kan zo nodig beslissen tot het verrichten van een nader onderzoek;
 - d. binnen 15 onderwijsdagen na ontvangst van de klacht neemt de leidinggevende of het College van Bestuur een beslissing over de klacht en over eventueel te nemen maatregelen. Klager en verweerder worden hierover schriftelijk geïnformeerd;
 - e. Indien meer tijd nodig is, kan de klacht (melding) uiterlijk 20 onderwijsdagen verdaagd worden. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.
 - f. indien de leidinggevende of het College van Bestuur dit noodzakelijk acht, kunnen onmiddellijk na ontvangst van de klacht tijdelijk maatregelen worden getroffen.

Artikel 22 Rol vertrouwenspersoon bij behandeling meldingen en klachten

1. De vertrouwenspersoon is bevoegd namens de klager, op diens nadrukkelijk verzoek, op te treden bij de externe klachtencommissie als door de klager een klacht wordt ingediend.
2. De vertrouwenspersoon is bevoegd in overleg met melder of klager zorg te dragen voor het tot stand komen van bemiddeling tussen klager en verweerder.
3. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de anonimiteit van de melder of klager en onderneemt geen stappen zonder overleg met melder of klager.
4. De vertrouwenspersoon vervult zijn taak met inachtneming van de waarborging van de persoonlijke levenssfeer van de klager door inachtneming van de vertrouwelijkheid genoemd in artikel 19 van deze regeling. De vertrouwenspersoon kan afwijken van die vertrouwelijkheid, voor zover afwijken noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn functie of bij een overstijgend belang.

5. De vertrouwenspersoon ondersteunt de melder of klager. Hij velt geen oordeel en gaat zorgvuldig om met de feiten, omstandigheden en de ervaren bejegening betreffende een melding of klacht. Ook heeft hij in voldoende mate oog voor een zorgvuldig handelen richting de persoon op wie de melding of klacht betrekking heeft.
6. Indien een minderjarige student melding maakt van een vermoeden van een misdrijf als bedoeld in het tweede boek, titel XIV van het wetboek van Strafrecht, is de vertrouwenspersoon gehouden hier onverwijld melding van te doen aan het College van Bestuur.

Artikel 23 Archief klachten

1. De vertrouwenspersoon houdt van de behandelde meldingen en klachten een archief bij. Dit archief is alleen toegankelijk voor de vertrouwenspersoon zelf en bepaalt met inachtneming van de geldende privacywetgeving of en welke gegevens met instanties gedeeld kunnen worden.
2. De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat, binnen twee jaar nadat de laatste bij een melding betrokken partij de instelling heeft verlaten, het dossier wordt vernietigd. De vernietiging geschiedt in elk geval uiterlijk vijf jaar na afhandeling van de melding.

Artikel 24 Vertrouwenspersoon voor de verweerder

1. Indien een medewerker wordt aangeklaagd in het kader van deze regeling mag hij zich laten bijstaan door een (externe) vertrouwenspersoon. Dit wordt gefaciliteerd door het College van Bestuur. Juridische ondersteuning voor een verweerder komt voor rekening van de verweerder indien een klacht ontvankelijk is.

Artikel 25 Rechtsbescherming

1. Het College van Bestuur draagt er jegens vertrouwenspersoon, melders, klagers en opgeroepen getuigen zorg voor, dat zij door het uitoefenen van hun functie, het indienen van een klacht, het doen van een melding of het optreden als getuige, direct noch indirect worden geschaad in het uitoefenen van hun functies, in hun loopbaan, of, voor wat betreft studenten, in het verloop van hun opleiding.
2. Het College van Bestuur draagt er jegens een verweerder zorg voor dat indien een klacht niet gegrond is verklaard, verweerder direct noch indirect door een ingediende klacht geschaad wordt in het uitoefenen van zijn functie of in zijn loopbaan, of, als het een student betreft, in het verloop van zijn opleiding.
3. Indien een klacht na onderzoek door de externe klachtencommissie ongegrond verklaard wordt, draagt het College van Bestuur er zorg voor dat verweerder gerehabiliteerd wordt.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 26 Externe klachtencommissie

1. Als externe klachtencommissie fungeert de 'Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho' te Utrecht (Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht; www.onderwijsgeschillen.nl).
2. Bij het indienen en behandelen van klachten bij en door de externe commissie is het reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE van toepassing.
3. De Landelijke Klachtencommissie neemt een klacht, die door de ombudsfunctionaris gegrond is verklaard, niet in behandeling.

Artikel 27 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

1. Het College van Bestuur stelt deze regeling en eventuele aanpassingen van deze regeling vast na overleg met de ombudsfunctionaris en vertrouwenspersoon en nadat de studentenraad en de ondernemingsraad instemming hebben verleend.
2. De regeling heeft een looptijd van drie jaar. Indien geen wijzigingen optreden, wordt de regeling voor telkens drie jaar verlengd.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachten- en Geschillenregeling Horizon College".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2023.
5. De regeling is van toepassing op alle meldingen en klachten die vanaf 1 augustus 2023 aanhangig worden gemaakt of nog niet zijn afgehandeld op 1 augustus 2023.

Artikel 28 Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.