

Gedragscode en klachtenprocedure

Vliegschool Hilversum

Noodweg 47, 1213 PW Hilversum

Inleiding

In deze gedragscode beschrijft Luchtvaartbedrijf Ben-Air B.V., handelend onder de naam Vliegschool Hilversum (hierna: “de vliegschool”), hoe wij binnen de vliegschool met elkaar omgaan. Deze gedragscode geldt voor iedereen die bij de vliegschool betrokken is: de directie, leerlingen, instructeurs, examinatoren, gebrevetteerde vliegers, examenkandidaten, medewerkers en gasten.

De code is van toepassing op alle activiteiten van de vliegschool, waaronder:

- lesvluchten, proeflessen en examenvluchten;
- briefings, theorielessen, workshops en vluchtvoorbereidingsavonden;
- vliegtrips en uitstapjes in groepsverband;
- sociale activiteiten op en rond het vliegveld;
- onderlinge communicatie, ook digitaal (appgroepen, e-mail, sociale media).

Vliegen vraagt om vertrouwen. Een leerling moet zich veilig voelen, zowel technisch als persoonlijk. Deze gedragscode legt vast wat wij daarbij van elkaar verwachten.

Deze gedragscode werkt in alle richtingen. De regels gelden tussen alle genoemde betrokkenen onderling, dus ook omgekeerd. Iedereen die zich binnen de vliegschool beweegt, mag anderen aanspreken op gedrag dat niet past bij deze code, ongeacht rol of positie. Ter ondersteuning van onze gedragscode hebben wij een vertrouwenspersoon en een klachtenprocedure.

Onder ongewenst gedrag verstaan wij: pesten en intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en machtsmisbruik.

Kernwaarden

Respect. Wij behandelen elkaar met respect, ongeacht afkomst, huidskleur, geloof, gaardheid, geslacht, leeftijd of beperking.

Veiligheid. Wij zorgen samen voor een veilige omgeving, in de lucht en op de grond. Vliegveiligheid en sociale veiligheid gaan hand in hand: wie zich niet veilig voelt, leert niet goed, vliegt niet goed of kan niet goed lesgeven.

Openheid. Wij bespreken fouten en zorgen open en zonder verwijten, in lijn met de “just culture” die in de luchtvaart gebruikelijk is.

Professionaliteit. Wij gedragen ons professioneel, in de opleiding en daarbuiten. De directie, instructeurs en examinatoren geven daarin het goede voorbeeld en gaan zorgvuldig om met de afhankelijkheidsrelatie met de leerling of kandidaat. Van leerlingen en kandidaten die tot vlieger worden opgeleid, verwachten wij diezelfde professionele houding.

Omgangsvormen en communicatie

- Wij maken geen racistische, discriminerende of kwetsende opmerkingen. Dit geldt ook voor opmerkingen over iemands geaardheid, geslacht, uiterlijk, geloof of afkomst.
- Grappen en luchtige gesprekken horen bij de sfeer op een vliegschool, maar nooit ten koste van een ander. Wat voor de één een grap is, kan voor de ander kwetsend zijn. Bij twijfel geldt: niet doen.
- Seksueel getinte opmerkingen, toespelingen of avances zijn niet toegestaan, ook niet als grap bedoeld.
- Deze regels gelden onverkort voor de directie, instructeurs en examinatoren, ook tijdens proefflessen en examenvluchten. Juist in die situaties is de leerling of kandidaat afhankelijk en kwetsbaar.
- Spreekt iemand uit dat een opmerking als vervelend of kwetsend is ervaren, dan nemen wij dat serieus. De juiste reactie is een excuus, niet een discussie over de bedoeling.
- Deze regels gelden ook in groepsverband, bijvoorbeeld tijdens vliegtrips waar gebrevetteerden, instructeurs en leerlingen samen optrekken. Groepsdruk is nooit een excuus voor grensoverschrijdend gedrag.
- Aan de telefoon, in appgroepen en op sociale media gelden dezelfde omgangsvormen als op het vliegveld.

Fysiek contact in de cockpit

Een vliegles vindt plaats in een kleine cockpit. De leerling zit op de linkerstoel, de instructeur of examiner op de rechterstoel. Daardoor is enig fysiek contact soms onvermijdelijk en functioneel. Om misverstanden te voorkomen gelden de volgende afspraken:

- **Functioneel contact is normaal en noodzakelijk.** Voorbeelden zijn het bedienen van de master switch en de magneten, die zich links op het instrumentenpaneel bevinden, het corrigeren van de stuurorganen tijdens de les, het vastpakken van de throttle als ingreep terwijl de leerling die vasthoudt, het aanreiken of controleren van gordels en het overnemen van de besturing. De instructeur reikt daarbij soms langs of voor de leerling, waarbij fysiek contact kan ontstaan.
- **De instructeur kondigt handelingen aan.** Waar mogelijk zegt de instructeur vooraf wat hij of zij gaat doen, bijvoorbeeld: "Ik reik even naar links voor de master switch." Zo weet de leerling wat er gebeurt en waarom.
- **Functioneel contact is nooit meer dan nodig.** Aanrakingen die geen operationeel doel dienen, horen niet thuis in de cockpit. Een hand op een been of schouder zonder functionele reden is niet toegestaan.
- **Bespreekbaar maken.** Voelt een leerling zich ongemakkelijk bij een aanraking, ook als die functioneel bedoeld was, dan kan dit altijd worden besproken met de instructeur, een van de directieleden of de vertrouwenspersoon. Zo'n melding wordt altijd serieus genomen.

Bij de onboarding van nieuwe leerlingen, en ook voorafgaand aan een proefles, wordt aandacht besteed aan dit thema. De instructeur legt uit dat functioneel contact bij de les hoort, zodat niemand hier tijdens de vlucht door wordt verrast.

Deze afspraken gelden op gelijke wijze voor examinatoren tijdens examenvluchten.

Foto's en beeldmateriaal

- Voor de administratie worden voor en na de vlucht foto's gemaakt van tellerstand en instrumenten. Dit is een normale operationele handeling.
- Foto's van personen worden alleen gemaakt met wederzijdse instemming. Wil je niet op de foto, geef dat dan aan; dat wordt gerespecteerd zonder discussie.
- Foto's van anderen worden niet zonder toestemming van de afgebeelde persoon gedeeld of gepubliceerd op sociale media of websites.
- Foto's die tijdens lessen of trips zijn gemaakt, worden nooit gebruikt om iemand belachelijk te maken of onder druk te zetten.

Vliegtrips en groepsactiviteiten

- Tijdens vliegtrips gelden dezelfde omgangsvormen als tijdens de vliegles. De informele sfeer van een trip verandert daar niets aan.
- Instructeurs, examinatoren en gebrevetteerden zijn zich bewust van hun positie ten opzichte van leerlingen en gedragen zich daarnaar.
- Alcohol kan bijdragen aan misplaatst gedrag. Probeer daar zelf op te letten en spreek elkaar hierop aan.
- Niemand wordt onder druk gezet om mee te doen aan activiteiten waarbij hij of zij zich niet prettig voelt. Een voorbeeld: op grond van weersomstandigheden of de eigen ervaring kan een vlieger besluiten niet te vliegen, de vlucht uit te stellen of een andere route te kiezen. Zo'n besluit wordt altijd gerespecteerd, ook als de rest van de groep wel vertrekt.

Meldingen en klachtenprocedure

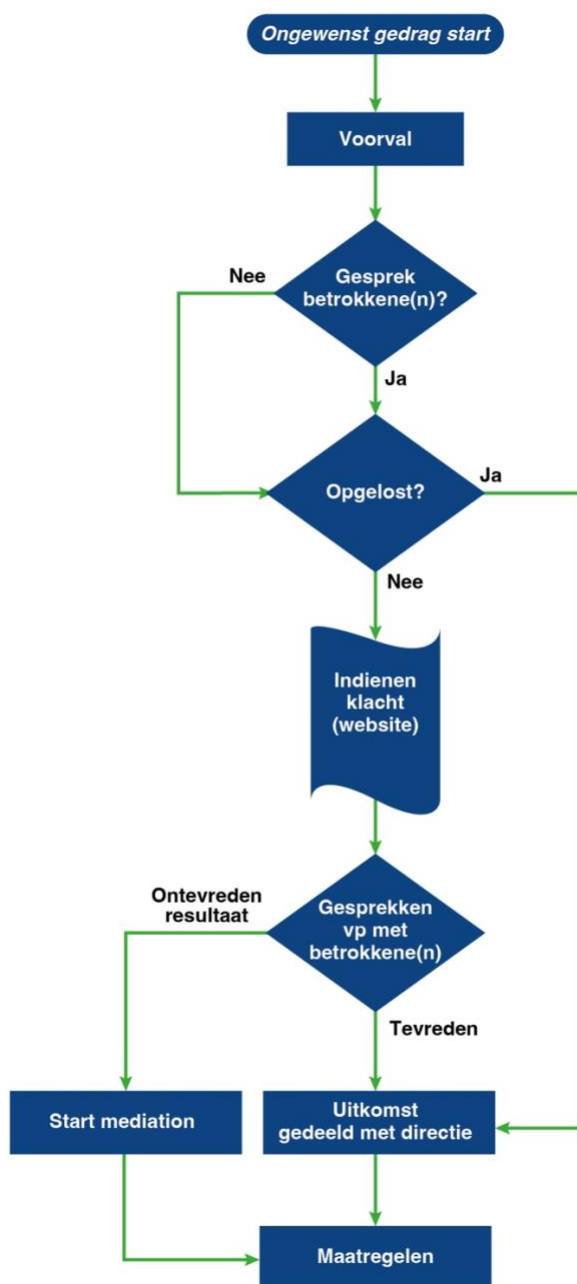
Spreek de persoon aan die het gedrag veroorzaakt. Kom je er samen niet uit, of realiseer je je pas later dat iets ongewenst was, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon via ons klachtenformulier op de website. Onze vertrouwenspersoon staat los van de hiërarchische lijn en kiest geen partij tussen jou en de betrokkene(n).

Hoe werkt het vervolgens?

- 1) De vertrouwenspersoon neemt op korte termijn contact met je op en bespreekt het voorval met je op een nader te bepalen locatie (niet op de vliegschool).
- 2) De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en bespreekt alle opties met je, zoals een informeel gesprek met betrokkenen, bemiddeling of het indienen van een formele klacht. Jij bepaalt zelf of er vervolgstappen worden gezet, en welke.
- 3) De vertrouwenspersoon bespreekt deze vervolgstappen met jou, en indien noodzakelijk met de directie, vanuit een adviserende rol. Daarmee houdt de rol van de vertrouwenspersoon op. Voor eventuele gesprekken met degene die in zijn of haar gedrag te ver is gegaan, wordt desgewenst een mediator ingeschakeld.

- 4) De vertrouwenspersoon is verplicht om de directie van de vliegschool op de hoogte te brengen van het feit dat er een melding of klacht is binnengekomen.
- 5) Inhoudelijke informatie (zoals de naam van degene die de melding of de klacht heeft ingediend, de aard van de melding of klacht en de naam van degene die in zijn of haar gedrag te ver is gegaan) wordt alleen met toestemming van de indiener met de directie van de vliegschool gedeeld. Er vindt terugkoppeling plaats naar de betrokkene van dit gesprek.
- 6) Gaat het om een klacht over een van de directieleden zelf, dan handelt de vertrouwenspersoon je klacht af zonder tussenkomst van dat directielid en wordt indien nodig extern advies ingewonnen.

Alle meldingen worden vertrouwelijk behandeld. Jouw melding heeft nooit negatieve gevolgen voor je, dit in lijn met de “just culture” van de organisatie.



Naleving en sancties

- Iedereen die bij Vliegschool Hilversum vliegt, les volgt, lesgeeft of werkt, wordt geacht deze gedragscode te kennen en na te leven.
- Bij overtreding volgt eerst een gesprek met de directie. Bij ernstig of herhaald grensoverschrijdend gedrag worden maatregelen genomen, variërend van een officiële waarschuwing tot beëindiging van de opleiding, ontzegging van de toegang tot activiteiten van de vliegschool of beëindiging van het dienstverband.
- Bij strafbare feiten wordt aangifte gedaan bij de politie.

Vastgesteld te Hilversum

Datum: 1 september 2026

Versie: 1.0

Vastgesteld door: Directie