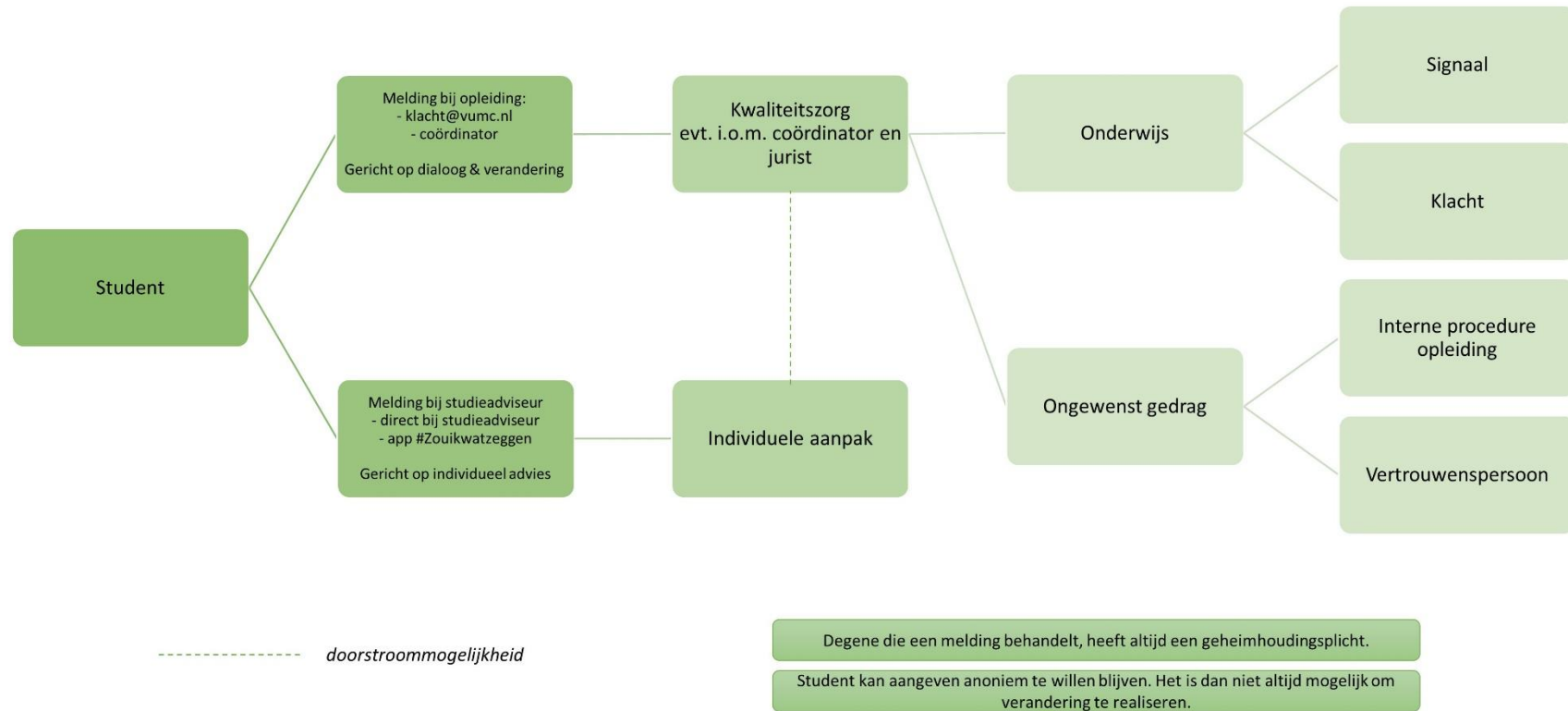


Overkoepelende meldingsprocedure bachelor Geneeskunde VU



Figuur 1: visuele weergave van de meldingsprocedure in de bachelor Geneeskunde VU

Overkoepelende meldingsprocedure Bachelor Geneeskunde VU

Waarom deze nieuwe meldingsprocedure?

Er zijn verschillende manieren waarop een bachelorstudent een melding kan maken, maar een duidelijk overzicht hiervan was nergens te vinden en het was onduidelijk wat er met de meldingen gebeurde. Daarom is de procedure in kaart gebracht. Het doel is om duidelijk te communiceren wat er met een melding gebeurt en een omgeving te creëren waarin bachelorstudenten op een laagdrempelige manier een melding durven te maken.

Definities

Betrokkene: degene over wie een melding wordt gemaakt;

Individueel advies: het bespreken van de melding met de melder en het geven van advies, zodat de melder zich kan neerleggen bij de situatie zoals deze zich heeft voorgedaan, zonder een gesprek met de betrokkene;

Individuele aanpak: het bespreken van de melding met de melder, zonder dat er een formele procedure voor bestaat. Deze route wordt gekozen als de student een melding wil maken, maar geen officiële procedure wil starten;

Klacht: een melding die gaat over een matig-ernstige tot ernstige situatie met betrekking tot de organisatie of inhoud van het onderwijs;

Klachtenfunctionaris: de persoon die de melding afhandelt, bijvoorbeeld een cursuscoördinator;

(Lokale) verandering: het beëindigen van de voorgevallen situatie en/of voorkomen van herhaling. Dit kan gerealiseerd worden door de opleiding of de locatie waar de situatie zich heeft voorgedaan;

Melding: de overkoepelende term voor elke melding die een student wil maken, ongeacht de aard of ernst;

Melding op locatie: een melding die wordt gedaan op de locatie waar de student onderwijs volgt of stage loopt, buiten de VU;

Ongewenst gedrag: omgangsvormen die door de student als ongewenst zijn ervaren, zoals agressie, discriminatie, intimidatie (inclusief seksuele intimidatie) of pesten;

Signaal: een minder ernstige melding over de organisatie of inhoud van het onderwijs.

Procedure voor meldingen door studenten

Een student kan een melding maken over uiteenlopende situaties, variërend van praktische problemen in de organisatie van het onderwijs tot ongewenste omgangsvormen die invloed hebben op het leerklimaat. De stappen voor verschillende situaties zijn visueel weergegeven in figuur 1.

Wanneer een student een melding wil maken, wordt geadviseerd dit eerst te bespreken met de betrokkene(n). Als de student dit lastig vindt of twijfelt over het indienen van een klacht, kan deze terecht bij de studieadviseur of een melding maken via de app #Zouikwatzeggen. De studieadviseur gaat in gesprek met de student en in veel gevallen kan de melding op deze manier naar tevredenheid worden afgerond. Als de student er niet uitkomt met de betrokkene(n), of een verdere behandeling van de melding wenst, gericht op dialoog of verandering, brengt de studieadviseur de student in direct contact met de betrokkene(n) of kan een klacht worden ingediend via het mailadres klacht@vumc.nl. In de e-mail moet in ieder geval het volgende worden vermeld: naam, adres, studentnummer, studiejaar, een beschrijving van de klacht, en eventueel het resultaat van eerdere gesprekken.

Anonimiteit

Niet alle personen die in deze procedure als mogelijke behandelaren van een klacht worden genoemd, zijn volledig onafhankelijk. De opleiding is zich hiervan bewust. Tegelijkertijd is de opleiding verantwoordelijk voor het waarborgen van de kwaliteit van het onderwijs, en dit kan alleen effectief gebeuren wanneer zij betrokken is bij meldingen. Door meldingen van studenten kan de kwaliteit van de opleiding continu worden gewaarborgd en verbeterd. Als de aard van de melding het vereist dat deze door een onafhankelijke persoon wordt beoordeeld, zal de student worden doorverwezen naar een vertrouwenspersoon.

Alle personen die bij een melding betrokken zijn of die betrokken zijn bij de verwerking hiervan, zijn verplicht tot geheimhouding. Informatie zal uitsluitend met de betrokkene worden gedeeld, en alleen met toestemming van de student. Ook kan de student altijd besluiten om anoniem te blijven. Dit maakt het echter moeilijker om in gesprek te gaan met de betrokkene(n). In het geval van een signaal of klacht over het onderwijs kan er soms terugkoppeling aan de betrokkene(n) worden gegeven, zonder dat deze informatie naar de melder herleidbaar is. Bij meldingen van ongewenst gedrag is dit echter lastiger. Ten eerste is het niet altijd mogelijk om de situatie met de betrokkene te bespreken zonder dat de informatie herleid kan worden naar de melder. Ten tweede is het bij dit type klacht redelijk om de betrokkene de mogelijkheid te geven om te reageren, zodat er sprake is van hoor en wederhoor. Per anonieme melding zal worden bekeken welke mogelijkheden er zijn.

Naast de geheimhoudingsplicht van de personen die de melding behandelen, is het ook de verantwoordelijkheid van de student om de inhoud ervan niet te delen met anderen die direct of indirect betrokken zijn bij het onderwijs, de situatie of de opleiding. Het is belangrijk dat de student zich bewust is van het feit dat het indienen van een melding geen invloed zal hebben op de beoordelingen, evaluaties of de voortgang in het verdere verloop van de bachelor.

Termijn voor de melding

Een (ex-)student kan tot twee jaar na uitschrijving een melding maken over een situatie die heeft plaatsgevonden tijdens de inschrijving aan de VU en die gerelateerd is aan het onderwijs. Wij adviseren echter om de melding zo snel mogelijk te doen. Als de persoon tegen wie de melding is gericht niet meer werkzaam is in een functie die verband houdt met de opleiding Geneeskunde aan de VU, kan de klacht niet via deze procedure worden behandeld.

Beoordeling en overleg met coördinator en jurist

Wanneer de melding van de student binnenkomt via klacht@vumc.nl zal een medewerker van kwaliteitszorg beoordelen naar wie de melding wordt doorgestuurd. Er zijn meerdere medewerkers van kwaliteitszorg die het mailadres beheren, zodat er altijd snel kan worden gereageerd. Allereerst wordt nagegaan of de melding betrekking heeft op het onderwijs of op ongewenst gedrag. Afhankelijk van de ernst van de melding, wordt vervolgens beoordeeld welke route het meest passend is. Hieronder wordt elke route uitgebreider beschreven. De medewerker van kwaliteitszorg zal laagdrempelig overleggen met de coördinator en/of jurist over de aard van de melding en de beste aanpak. De opleidingsdirecteur wordt vervolgens op de hoogte gesteld van de melding.

Afhandeling van onderwijsgerelateerde klachten

De medewerkers van kwaliteitszorg beheren het mailadres en bevestigen de ontvangst van de melding aan de student. Vervolgens sturen zij de klacht door naar de coördinatoren van de opleiding Geneeskunde VU, die doorgaans optreden als klachtenfunctionaris. Zij nodigen de student uit voor een gesprek. In sommige gevallen kan de klacht worden behandeld door een coördinator van de

opleiding samen met een collega die verantwoordelijk is voor het betreffende onderwijsgebied. Per melding wordt beoordeeld wie de meest geschikte klachtenfunctionaris is.

Tijdens het gesprek krijgt de student de kans om de klacht toe te lichten en eventuele vragen te beantwoorden. De klachtenfunctionarissen maken hiervan een verslag, dat aan de student wordt voorgelegd om feitelijke onjuistheden te corrigeren. Daarna wordt de persoon op wie de klacht betrekking heeft uitgenodigd voor een gesprek. Vooraf ontvangt deze betrokkene een kopie van de klacht. In het gesprek wordt de inhoud van de klacht besproken, samen met de reactie en eventuele toelichting van de betrokkene. Ook van dit gesprek wordt een verslag opgesteld, dat door de betrokkene wordt gecontroleerd op feitelijke onjuistheden. De gespreksverslagen worden niet gedeeld met de andere partij, maar digitaal opgeslagen in een beveiligde map met wachtwoord. Deze documenten worden bewaard voor kwaliteitscontrole.

Indien mogelijk en indien beide partijen openstaan voor overleg, wordt een gezamenlijk gesprek georganiseerd. Hierbij zijn de student, de betrokkene en de klachtenfunctionaris(sen) aanwezig. Het doel van dit gesprek is om samen tot een oplossing en/of aanbevelingen te komen. Als een gezamenlijk gesprek niet haalbaar is, of als een van beide partijen hier niet voor openstaat, formuleert de klachtenfunctionaris aanbevelingen voor een of beide partijen. Deze aanbevelingen worden mondeling met de partijen besproken.

De behandeling van de klacht wordt in principe afgerond na één gezamenlijk gesprek of na één gesprek met elke partij afzonderlijk. Indien nodig kunnen extra gesprekken worden georganiseerd, bijvoorbeeld als de klachtenfunctionarissen inschatten dat dit de kans vergroot op een bevredigende oplossing. Hiermee wordt de procedure afgerond.

Tijdslijnen voor klachtenafhandeling

Het zorgvuldig en inhoudelijk behandelen van een klacht kost tijd, maar een langdurige procedure is niet wenselijk. Daarom zijn er afspraken gemaakt over de termijnen waarin bepaalde stappen worden genomen. Wanneer een klacht wordt ingediend via klacht@vumc.nl, ontvangt de student binnen drie werkdagen een bevestiging van de beheerder van het mailadres. Daarnaast zorgt de beheerder ervoor dat de klacht binnen drie werkdagen wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris(sen).

Vanaf het moment dat de klachtenfunctionarissen de klacht ontvangen, wordt binnen tien werkdagen een gesprek met de student gepland. Na dit gesprek heeft de klachtenfunctionaris tien werkdagen de tijd om een gespreksverslag op te stellen en aan de student voor te leggen ter controle op feitelijke onjuistheden. Daarna wordt het verslag definitief gemaakt en gedurende tien jaar bewaard voor kwaliteitscontrole. Vervolgens wordt, binnen tien werkdagen na het gesprek met student, een gesprek ingepland tussen de betrokkene en de klachtenfunctionaris. Ook hiervan wordt binnen tien werkdagen een verslag opgesteld, dat de betrokkene kan controleren op feitelijke onjuistheden. Dit verslag wordt eveneens tien jaar bewaard. Binnen tien werkdagen na het gesprek met de betrokkene wordt toegewerkt naar een afronding van de procedure. Dit kan door een gezamenlijk gesprek met zowel de student als de betrokkene te organiseren, of door aanbevelingen te formuleren en deze met beide partijen afzonderlijk te bespreken.

In sommige gevallen kan van de genoemde termijnen worden afgeweken. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij complexe klachten of wanneer een betrokkene tijdelijk afwezig is. Indien hiervan sprake is, worden de student en de betrokkene hierover geïnformeerd door de klachtenfunctionaris.

Resultaat van de klachtenprocedure

Het resultaat van de klachtenprocedure wordt afgestemd op de specifieke situatie en bestaat vaak uit aanbevelingen of aandachtspunten voor één of beide partijen. De klachtenfunctionaris richt zich niet op het vaststellen van 'de waarheid' of op het beoordelen of een klacht gegrond of ongegrond is. Het doel van de klachtenfunctionaris is om een duurzame oplossing te vinden voor het probleem dat de klacht heeft veroorzaakt. Meestal wordt door bemiddeling een oplossing bereikt waar beide partijen zich in kunnen vinden, zodat ook de onderlinge relatie kan worden hersteld.

Signalen en feedback over het onderwijs

Het behandelen van een signaal over het onderwijs heeft als doel de onderwijskwaliteit te verbeteren. Daarnaast biedt het studenten de mogelijkheid om gehoord te worden.

Procedure voor het indienen van signalen

Als een student feedback wil geven over de inhoud van het onderwijs, kan dit via de reguliere onderwijsbeoordelingen. Wanneer de feedback niet ernstig van aard is, maar te urgent is om te wachten tot het geplande evaluatiemoment van de bacheloropleiding Geneeskunde, wordt dit beschouwd als een signaal over het onderwijs. In dat geval kan het signaal worden ingediend via klacht@vumc.nl. Deze route is ook beschikbaar voor studenten die om welke reden dan ook geen feedback konden of wilden geven via een reguliere evaluatie.

Heeft een student een verbeteringsuggestie over de onderwijsorganisatie of -logistiek, of een positieve ervaring om te delen? Dan kan dit worden gemeld via kwakeitszorg-vu@amsterdamumc.nl. Signalen kunnen niet anoniem worden ingediend.

Soms meldt een student zich bij de Facultaire Studentenraad (FSR). De FSR reageert niet inhoudelijk namens de bacheloropleiding Geneeskunde, maar kan namens de student in gesprek gaan met de opleidingsdirecteur. Dit gebeurt wanneer het bespreken van de melding kan bijdragen aan de verbetering van de onderwijskwaliteit. Deze meldingen worden daarom als signalen beschouwd. Als de melding niet als een signaal kan worden behandeld, wordt de student geadviseerd een andere route te kiezen, zoals weergegeven in de flowchart (figuur 1). De FSR is goed op de hoogte van de verschillende meldroutes en zal studenten bij elke melding wijzen op de beschikbare mogelijkheden.

Stappen in de behandeling van een signaal

De medewerkers van kwaliteitszorg die het mailadres beheren, bevestigen de ontvangst van de melding aan de student en sturen deze door naar de coördinatoren van de bacheloropleiding Geneeskunde aan de VU. Dit is een interne procedure. Een van de coördinatoren neemt vervolgens contact op met de student en nodigt deze uit voor een gesprek om het signaal te bespreken. Afhankelijk van de aard van het signaal wordt er samen gezocht naar een passende oplossing.

Meldingen van ongewenst gedrag

Wanneer een student een melding maakt over het gedrag van een medewerker, docent, begeleider of medestudent en er mogelijk sprake is van ongewenst gedrag, wordt de melding behandeld als een melding ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag vallen onder andere pesten, verbale of fysieke agressie, discriminatie en (seksuele) intimidatie. De medewerker van kwaliteitszorg beoordeelt – in laagdrempelig overleg met de coördinator van de opleiding Geneeskunde en/of de jurist – of de melding binnen deze categorie valt.

De coördinator neemt vervolgens contact op met de student om te bespreken welke stappen mogelijk zijn. De student heeft hierbij de keuze om de interne procedure van de opleiding

Geneeskunde te volgen of de melding te laten beoordelen door een volledig onafhankelijke vertrouwenspersoon. Binnen de interne procedure wordt geprobeerd om door middel van afzonderlijke gesprekken en een gezamenlijke dialoog het ongewenste gedrag op te lossen en te beëindigen. Het is belangrijk om te vermelden dat de klachtenfunctionarissen die deze meldingen behandelen niet volledig onafhankelijk zijn, aangezien zij werkzaam zijn binnen de opleiding Geneeskunde.

Indien de student de voorkeur geeft aan behandeling door een onafhankelijk persoon, kan deze terecht bij een vertrouwenspersoon. Wanneer het ongewenste gedrag plaatsvindt op een locatie met een vertrouwenspersoon, wordt de melding daar behandeld. Is er geen vertrouwenspersoon beschikbaar, zoals in een huisartsenpraktijk, dan wordt de melding overgenomen door de vertrouwenspersoon van het Amsterdam UMC. In situaties waarin de medewerker van kwaliteitszorg en de coördinator de melding als te ernstig beschouwen voor interne behandeling, kunnen zij de student direct doorverwijzen naar een vertrouwenspersoon. Ook kan de student er zelf voor kiezen direct contact op te nemen met een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning en werkt samen met de student aan een passende oplossing. Dit kan variëren van adviserende gesprekken tot bemiddeling. Indien nodig kan de vertrouwenspersoon de ombudsman inschakelen om een onderzoek naar de situatie te starten.

Stappen in de behandeling van een melding ongewenst gedrag

Een melding van ongewenst gedrag wordt ingediend via het e-mailadres klacht@vumc.nl. Er wordt zorgvuldig beoordeeld of de melding in deze categorie thuishoort. Vervolgens wordt met de student besproken of de betrokkene op de hoogte wordt gesteld van de melding en of de student akkoord gaat met het opstarten van de interne procedure voor ongewenst gedrag. Als de student instemt met de procedure wordt, afhankelijk van de aard van de melding, bepaald wie als klachtenfunctionaris de behandeling op zich neemt.

De klachtenfunctionaris nodigt de student uit voor een gesprek, waarin aan de student de gelegenheid wordt geboden de melding toe te lichten en vragen van de klachtenfunctionaris te beantwoorden. Na dit gesprek wordt een verslag opgemaakt, dat naar de student wordt gestuurd voor controle op feitelijke onjuistheden. Vervolgens wordt de betrokkene uitgenodigd voor een gesprek met de klachtenfunctionaris, waarbij de originele klacht van tevoren wordt gedeeld. In dit gesprek worden de inhoud van de klacht, de reactie van de betrokkene en eventueel diens weerwoord besproken. Ook van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, dat door de betrokkene op feitelijke onjuistheden kan worden gecontroleerd. De gespreksverslagen worden niet gedeeld met de andere partij, maar worden veilig digitaal opgeslagen voor kwaliteitscontrole.

Als zowel de student als de betrokkene openstaan voor een gezamenlijke oplossing, kan een gesprek worden ingepland met beide partijen en de klachtenfunctionaris. Het doel van dit gesprek is een passende oplossing te vinden en het ongewenste gedrag op een constructieve manier te beëindigen. Als de situatie dit niet toelaat, of als een van de partijen niet openstaat voor een gezamenlijk gesprek, zal de klachtenfunctionaris met elke partij afzonderlijk een afrondend gesprek voeren. In sommige gevallen kan hiervan worden afgeweken en kunnen aanvullende gesprekken plaatsvinden. Dit hangt af van de inschatting van de klachtenfunctionaris over de kans op een tevredenstellende afronding.

Bij elke melding van ongewenst gedrag zal de klachtenfunctionaris tevens beoordelen of andere personen moeten worden geïnformeerd. Dit gebeurt in overleg met de arbeidsjurist via de HR-afdeling. Als de melding betrekking heeft op een medestudent, kunnen aanvullende stappen worden ondernomen. Dit kan bijvoorbeeld een incidentmelding professioneel gedrag zijn.

Tijdslijnen voor afhandeling van de melding

Het kost tijd om een melding ongewenst gedrag zorgvuldig en inhoudelijk goed te behandelen. Echter, niemand is gebaat bij een lange procedure. Daarom zijn er afspraken gemaakt binnen welke termijn bepaalde stappen genomen worden. Wanneer een melding naar klacht@vumc.nl gestuurd is, zal de coördinator binnen vijf werkdagen met de student spreken om te bepalen of de interne procedure van de opleiding of de procedure via een vertrouwenspersoon gevolgd zal worden. Als de interne procedure van de opleiding wordt gevolgd, wordt binnen tien werkdagen een gesprek gepland tussen de klachtenfunctionaris en de student. Na dit gesprek heeft de klachtenfunctionaris tien werkdagen de tijd om een gespreksverslag te maken en voor controle op feitelijke onjuistheden aan de student voor te leggen. Hierna wordt het verslag definitief gemaakt en gedurende tien jaar bewaard vanwege kwaliteitscontrole.

Na het gesprek met student, plant de klachtenfunctionaris binnen tien werkdagen een gesprek met betrokkene. Ook hiervan wordt binnen tien werkdagen een verslag gemaakt dat de betrokkene kan controleren op feitelijke onjuistheden. Ook van dit gespreksverslag is de bewaartermijn tien jaar.

Na gesprekken met de student en de betrokkene wordt binnen tien werkdagen toegewerkt naar een afronding. Dit gebeurt via een gezamenlijk gesprek met beide partijen of een aanbeveling die afzonderlijk met iedere partij wordt besproken. Het doel is de gehele procedure binnen zes weken af te ronden. Indien nodig kunnen de termijnen afwijken, bijvoorbeeld door de complexiteit van de klacht of door tijdelijke afwezigheid van betrokkenen. In zulke gevallen informeert de klachtenfunctionaris de student en de betrokkene.

Resultaat van de behandeling van de melding

De uitkomst van de interne procedure van de opleiding is maatwerk en heeft als doel om het ongewenste gedrag te beëindigen. De klachtenfunctionarissen zijn op zoek naar duurzame oplossingen voor het probleem dat tot de melding heeft geleid. Meestal lukt het om door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen waar beide partijen zich in kunnen vinden, en waarmee de relatie tussen partijen voldoende hersteld kan worden. In de meeste gevallen zullen de klachtenfunctionarissen aanbevelingen of aandachtspunten voor één of beide partijen formuleren.

De uitkomst van de interne procedure is maatwerk, gericht op het beëindigen van het ongewenste gedrag. De klachtenfunctionaris streeft naar een duurzame oplossing voor het probleem dat tot de melding heeft geleid. Vaak kan door bemiddeling een oplossing worden gevonden waar beide partijen zich in kunnen vinden, waardoor de relatie tussen hen op een bevredigende manier wordt hersteld. In de meeste gevallen zal de klachtenfunctionaris aanbevelingen of aandachtspunten voor één of beide partijen formuleren.

Documentatie van klachten en meldingen

Elk signaal en elke klacht over het onderwijs of melding over ongewenst gedrag zal worden gedocumenteerd worden in een beveiligde omgeving.

Bovengenoemde meldingen worden gedocumenteerd in een digitaal overzichtsbestand in een beveiligde omgeving. De naam van de student en betrokkene worden hier niet genoemd, wel de afdeling, het ziekenhuis en een zeer korte schets van de situatie. Voor meldingen ongewenst gedrag wordt gedocumenteerd of het gaat om pesten, agressie, discriminatie of intimidatie. Ook de meldingen die gedaan worden bij de studieadviseur en vertrouwenspersoon van het Amsterdam UMC, worden anoniem in dit document geregistreerd. Het doel van dit document is om herhaling van incidenten te kunnen herkennen, en zodoende actie te kunnen ondernemen. Het document is

beveiligd met een wachtwoord. De opleidingsdirecteur, coördinatoren en verantwoordelijke medewerkers van kwaliteitszorg hebben toegang tot dit bestand.

Bovendien zijn er twee mappen waarin details van de meldingen zijn opgenomen. Hierin staan wel persoonsgegevens. In de eerste map worden lopende meldingen bewaard, elke melding in een aparte submap. In de tweede map worden de afgehandelde meldingen bewaard, eveneens elk in een aparte submap. Beide mappen zijn voorzien van een wachtwoord en toegankelijk voor de opleidingsdirecteur, coördinatoren en verantwoordelijke medewerkers van kwaliteitszorg.

In elke submap zullen de melding, correspondentie rondom de melding en gespreksverslagen worden bewaard. Zodra de behandeling van de melding is afgerond, zal de submap worden verplaatst naar de map met afgeronde meldingen. Bovendien zal in de titel van de submap de einddatum van de bewaartermijn worden opgenomen. Na tien jaar zal de documentatie van de melding verwijderd worden.

Indien er een melding over een medewerker van kwaliteitszorg, een coördinator of de opleidingsdirecteur gaat, zal deze melding in een aparte map, beveiligd met een ander wachtwoord, worden opgeslagen.

Meldingen buiten de scope van de procedure

Als de student een melding doet tegen iemand die betrokken is bij de voornoemde procedures, wordt de behandeling van de melding overgenomen door de leidinggevende van de betreffende persoon.

Als een student een melding heeft over een patiënt, wordt deze niet behandeld binnen de opleiding. In dit geval wordt de student doorverwezen naar het afdelingshoofd van de afdeling waar de situatie zich heeft voorgedaan.

Daarnaast kunnen er meldingen zijn die buiten de reikwijdte van deze procedure vallen en door een andere persoon of instantie beoordeeld moeten worden. In zulke gevallen wordt de student doorverwezen naar de juiste contactpersoon.