

## *Klachten – Juli 2013*

### *Inleiding*

In mei 2013 stonden de kranten en tijdschriften er vol mee. Seksuele intimidatie onder de Nederlandse co-assistenten komt nog steeds vaak voor. Uit de landelijke enquête van het KNMG-SP en het gepubliceerde artikel *'Naakt foto's tussen patiënten door' op 22 mei 2013 in het Medisch Contact* blijkt dat 18,4% van alle co-assistenten te maken heeft gehad met seksuele intimidatie, waarbij het voornamelijk gaat om seksuele intimidatie van de vrouwelijke co-assistent (93,8). In 2006 kwam uit eenzelfde onderzoek naar voren dat 21% van de co-assistenten te maken had gehad met seksuele intimidatie. Veelal gaat het om opmerkingen over het uiterlijk of seksueel getinte opmerkingen over medisch handelen. Patiënten zorgen in 60% hiervoor en in 56,4% zijn staf of specialisten de oorzaak van de seksuele intimidatie. Ondanks het veelvuldig voorkomen van seksuele intimidatie wordt het nog steeds erg weinig gemeld, slechts 13.3% van de co-assistenten meldt de seksuele intimidatie op de co-schap plaats en maar 7% meldt de klacht bij de faculteit. Ook kwam in het zelfde onderzoek naar voren dat 11,4% niet weet waar of hoe in het ziekenhuis of faculteit hier een melding over gemaakt dient te worden.

Naast seksuele intimidatie komt het vaker voor dat een co-schap niet zo loopt als een co-assistent wenst, door conflicten of onvoldoende begeleiding of andere redenen. De klachten worden vaak onderling gedeeld, maar zijn co-assistenten ook op de hoogte waar dergelijke klachten gemeld kunnen worden? Wat is de manier van aanpak van klachten per faculteit en wat wordt er nou werkelijk met deze binnen gekomen klachten gedaan?

### *Doel*

Met deze 4e inventarisatie van 2013 wil het LOCA peilen hoe het gesteld is met de klachten die door co-assistenten gemeld worden op de verschillende faculteiten, waar veelal deze klachten overgaan en hoe met deze klachten wordt omgegaan.

### *Methode*

De vragen worden door middel van een online enquête via [www.thesisools.com](http://www.thesisools.com) beantwoord door de vertegenwoordigers. Om de inventarisatie zo objectief mogelijk te houden, graag zoveel mogelijk opzoeken in de door de universiteit aangeleverde documenten op blackboard.

### *Vragen*

1. Welke faculteit vertegenwoordig je?
2. Tot welke mogelijkheden beschikt een co-assistent om een klacht te melden?
  - a) Noem deze;
  - b) Bij wie worden deze klachten gemeld? (co-raad, studieadviseur, vertrouwenspersoon, ect.)
3. (Op welke manier) wordt de co-assistent ingelicht waar deze klachten kan melden?
4. Hoeveel klachten worden er op jaarbasis gemeld?
5. Wat is de top 3 meest voorkomende (soort) klachten?
6. Wordt er actief op zoek gegaan naar klachten door jullie faculteit/co-raad? (*denk aan: evaluaties/beoordelingsformulieren/bijeenkomsten*)
  - a) Zo ja, op welke manier?
7. Wat wordt er met een ontvangen klacht gedaan (stappenplan)?

8. Hoe en op wat voor termijn wordt dit terug gekoppeld naar de co-assistent?

De laatste tijd is seksuele intimidatie een *hot* item, er is veel over gesproken in de media. Ondanks het vele voorkomen wordt er niet vaak een melding gemaakt door de co-assistent.

9. Is bij de co-assistent bekend waar seksuele intimidatie gemeld moet worden?

a) Zo ja, waar?

10. Worden er binnen de co-raad of faculteit stappen ondernomen met betrekking tot seksuele intimidatie?

### *Resultaten*

De inventarisatie is door alle faculteiten ingevuld.

### *Klachten*

Uit de vragen die gesteld zijn in deze inventarisatie is een duidelijk beeld verkregen hoe het is gesteld met de klachten van de co-assistent en de meldingsprocedure hiervan. Er zijn een aantal verschillende manieren voor de co-assistent om een klacht te melden, welke veelal worden gemeld bij de co-raad of masterraad, een vertrouwenspersoon van het affiliatieziekenhuis of van de UMC/universiteit. Vaak is de studieadviseur ook een optie of een onderwijscoördinator (EMC, LUMC) of in het ernstigste geval bij het landelijke meldpunt (UU).

De manier waarop de co-assistent wordt ingelicht over het melden van een klacht is in het merendeel van de faculteiten via de co-raad of masterraad, vaak door praatjes aan begin van de masterfase of aan begin van het co-schap. Door middel van informatiefolders, blokboek of logboekjes of via blackboard en email wordt de co-assistent op de hoogte gebracht waar ze terecht kunnen met klachten. Daarnaast wordt er aan de UU tijdens communicatielessen in het 3<sup>e</sup> jaar meer aandacht besteed aan het reageren op ongepast gedrag en de meldingsprocedure, aan de MUMC worden in een affiliatieziekenhuis de gegevens van de vertrouwenspersoon verschaft en geeft de studieadviseur van de VU een introductie college over de melding van klachten.

Het aantal klachten wijkt uiteen van 2 per jaar aan de MUMC tot 250 per jaar in het UMCN, met een gemiddelde van 10-30 klachten per jaar bij de resterende faculteiten. Vooral de beoordeling van het co-schap is de meest voorkomende klacht, gevolgd door indeling en logistiek rondom de co-schappen, onjuiste bejegening, lange werktijden, de inhoud van het co-schap, het aantal co-assistenten op een afdeling, reiskostenvergoeding en tot slot bij een enkele faculteit seksuele intimidatie (UU).

Om de co-assistent zo goed mogelijk te vertegenwoordigen en ter verbetering van onderwijs wordt er bij alle faculteiten, exclusief MUMC, actief gezocht naar klachten. Voornamelijk door evaluaties aan het einde van een blok/co-schap door de co- of masterraad. Daarnaast wordt de mogelijkheid tot klachtenmelding via de nieuwsbrief aangekaart (LUMC), via co-lunches (AMC) en door beoordelingsformulieren van het co-schap.

De manier waarop de klachten worden ontvangen is bij alle faculteiten het vaak hetzelfde namelijk via email. Deze worden vervolgens besproken binnen de co- of masterraad waarna beslist wordt of dit intern opgelost kan worden of doorgespeeld moet worden naar derden zoals een vertrouwenspersoon/studieadviseur/ coschapcoördinator. Soms zorgt de co-raad alleen dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt (LUMC), de VU neemt eerst een intake gesprek af waar de co-assistent een terugrapportage over ontvangt en probeert zoveel mogelijk zelf al op te lossen. Bij het enkele faculteiten wordt er gelijk teruggekoppeld naar de co-assistent hoe om te gaan met de

klacht tot deze is opgelost (EMC, UMCN). Klachten over seksuele intimidatie gaan vaak gelijk naar de vertrouwenspersoon (UU).

Wanneer een dergelijke klacht is gemeld wordt veelal per email naar de co-assistent teruggekoppeld. Rechtstreekse terugkoppeling van de studieadviseur/trouwenspersoon ontvangt een co-assistent wanneer deze niet bij het overleg aanwezig is geweest of wanneer de co-assistent zelf het traject heeft doorlopen (MUMC, UU). De termijn van deze terugkoppeling naar de co-assistent varieert bij de faculteiten van een ontvangstbevestiging binnen één dag tot enkele dagen en dat er een oplossing voor de klacht is binnen 1,5-2 weken tot ongeveer 1 maand.

### *Seksuele intimidatie*

Uit de inventarisatie is naar voren gekomen dat bij alle faculteiten afgezien van de UVA bekend is waar seksuele intimidatie gemeld moet worden, op alle faculteiten betreft de studieadviseur en/of de vertrouwenspersoon van de universiteit. Bij het UMCG is er ook de mogelijkheid om de klacht bij de coach te melden en het MUMC de vertrouwenspersoon op locatie van het co-schap.

Nu seksuele intimidatie onder co-assistenten groots in de media is geweest, lijkt dit ook weer hot topic op de agenda van de co-raden te zijn. Uit de inventarisatie komt naar voren dat alle faculteiten zich bezig houden met het ondernemen van stappen met betrekking tot seksuele intimidatie. De faculteiten geven voornamelijk aan dat bekendheid met de vertrouwenspersoon en duidelijke uitleg van de meldingsprocedure belangrijk is. Daarnaast wordt er gewerkt aan het mogelijk maken van anonieme meldingen (EMC Rotterdam), is een beleidsplan opgesteld welke nagestreefd dient te worden (MUMC), is een document met meldwijze naar studenten gemailld (UU) en wordt gewezen op de vertrouwenspersoon voor seksuele intimidatie en het melden hiervan aan het begin van ieder co-schap (LUMC).

### *Conclusie*

Uit de inventarisatie is naar voren gekomen dat over het algemeen het goed geregeld is met de manier waarop de co-assistent op de hoogte wordt gebracht over de meldingsprocedure van een klacht. De co-raad/masterraad speelt een grote rol naar de co-assistent ter informatie over de meldingsprocedure, niet alleen voor het verspreiden van informatie over hoe en bij wie een klacht gemeld moet worden maar ook voor het in ontvangst nemen en als coördinerende rol bij een klacht. Zeker nu uit onderzoek naar voren is gekomen dat seksuele intimidatie toch meer voorkomt dan gedacht wordt, zorgen de verschillende faculteiten er voor dat de co-assistent hier goed op de hoogte is over de omgang hiermee en de melding hiervan. Naast extra onderwijs, anonieme melding, opgerichte werkgroepen en een beleidsplan hierover zal de co/masterraad een grote rol blijven spelen.

### *Aanbeveling*

Als LOCA bestuur 2013 hebben wij met deze inventarisatie gezien dat de meldingsprocedure van klachten en bij seksuele intimidatie landelijk overeenkomt en dat hier hard aangewerkt wordt om het zo duidelijk en laagdrempelig mogelijk voor de co-assistent te maken om een klacht te melden. Wij als LOCA willen daarom alleen adviseren hiermee door te gaan en co-assistenten te blijven informeren en actief onderzoek te blijven naar klachten, zeker op het gebied van seksuele intimidatie.