

Inleiding

De opleiding tot medisch specialist gebeurt voor het grootste deel door zich al werkend en lerend in het betreffende specialisme te bekwamen. Het met succes afronden van een specialistenopleiding hangt voornamelijk af van de kwaliteiten van de aios. Het hebben van een goede relatie met de opleider en de competenties van de opleider zijn echter ook van grote invloed op het succesvol doorlopen van de opleiding. In de beroepsopleiding tot AVG is er binnen het systeem van de opleidingsinstelling meestal sprake van een één op één situatie: één opleider met één aios. Dit geldt zowel voor de leerwerkperiodes in de instelling als tijdens de stages. Een dergelijke één op één opleidings situatie heeft veel positieve kanten, maar is ook kwetsbaar. Met name in de lange periodes in de instelling is de aios voor zijn opleiding in belangrijke mate afhankelijk van de opleider. Een goede relatie tussen aios en opleider en een opleider met voldoende opleidercompetenties zijn voorwaarden voor een goed opleidingsklimaat.

Voor een goede match tussen opleider en aios is het nodig, dat er tijdens de sollicitatieperiode ruim aandacht besteed wordt aan de kennismaking, zodat aios en opleider een goed beeld hebben van elkaars persoonlijke kwaliteiten en wederzijdse verwachtingen. Om een competent opleider te worden volgt de opleider verplicht het opleiderscurriculum georganiseerd door het opleidingsinstituut.

Ondanks een goede vooropleiding van de aios, de opleiding en intervisie voor de opleiders en een zorgvuldige sollicitatieprocedure kunnen er tijdens de opleiding problemen optreden. Deze kunnen gelegen zijn in:

- De relatie opleider-aios: de persoonlijkheden van aios en opleider kunnen toch blijven te botsen
- De competenties van de opleider
- De competenties van de aios

I. Wat kunnen aios en opleider doen om strubbelingen zo goed mogelijk op te lossen (of liever nog te voorkómen) is in een aantal stappen aan te geven:

1. Probeer voor jezelf zo goed mogelijk te concretiseren wat je dwars zit.
2. Stel bespreking met degene die het aangaat niet uit. Als je zelf "iets" voelt, heeft de ander dat vaak ook al opgemerkt. Een gesprek kan veel duidelijk maken en recht zetten. Uitstellen werkt vrijwel altijd in je nadeel, omdat verstoorde verhoudingen een effect hebben op je hele functioneren.
3. Zowel de aios als de opleider heeft een achterban, met name de leergroep. Aarzel niet om problemen daar aan de orde te stellen. Eén van de functies van een groep is om behulpzaam te zijn bij het analyseren en oplossen van dit soort problemen. Het is van belang hier te benadrukken dat de groepsleden dit soort besprekingen niet naar buiten brengen. De inbrenger moet kunnen rekenen op geheimhouding zolang hij dat vraagt.
4. Als je het probleem (in eerste instantie) niet op formele wijze aan de orde wilt stellen (bv vanwege persoonlijke omstandigheden), je behoefte hebt aan onafhankelijk overleg/advies of aan bemiddeling, dan kun je je wenden tot de vertrouwenspersoon van het opleidingsinstituut.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, is goed op de hoogte van de opleiding en heeft als taak te adviseren, begeleiden en/of te bemiddelen bij problemen die een aios of (stage)opleider bij hem/haar neerlegt. Hij neemt alleen problemen van een aios of (stage)opleider in behandeling die direct in verband staan met de opleiding.

Hij gaat vertrouwelijk om met de informatie en houdt zich aan het statuut vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon begeleidt en bemiddelt niet bij besluiten van het hoofd van de opleiding in het kader van de voortgang van de aios. Daarvoor geldt onderstaande paragraaf over geschillen. Daarnaast heeft hij niet de bevoegdheid om aangedragen problemen op te lossen en beslissingen te nemen. Hij treedt niet op in de plaats van regulier verantwoordelijke functionarissen en procedures, mengt zich niet in geschillen en treedt niet op als raadsman/vrouw.

Zie bijlage: statuut vertrouwenspersoon

Hoe doe ik een beroep op de vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon is Bavo van der Poel en hij is te bereiken via b.vanderpoel@erasmusmc.nl. Zijn vervanger is Ton Janssen, te bereiken via a.janssen@flakkee.net

5. Zowel de opleider als de aios dient, als men onderling niet tot een oplossing komt, dit te melden aan het betrokken staf lid van het instituut. Ook staf leden dienen tijdig te signaleren bij de betrokkenen, als er twijfels zijn over het verloop van een leerwerkperiode. Het hoofd wordt hierover geïnformeerd.
6. In onderling overleg zal dan veelal een gesprek tussen opleider, aios en staf leden van het instituut worden gehouden, waarin besluiten worden genomen, over de wijze van omgaan met de gerezen problemen (zie onder II B)
7. Het instituut heeft tot taak de voorwaarden te scheppen die een leerwerkperiode zinvol moeten maken. Als blijkt dat in de betreffende stage die voorwaarden niet meer aanwezig zijn, dan is het Instituut gehouden een andere werkplek aan te bieden, een zogenaamde ontkoppeling. Er wordt nogal eens gedacht dat dit ten koste van de aios gaat en leidt tot verlenging van de opleiding. De praktijk leert dat dit niet juist is.
8. Verlenging van de opleiding komt ter sprake als binnen de totale opleidingsperiode teveel tijd verloren is gegaan. Tijdverlies door een ongeschikt leerklimaat hoort daaronder niet te vallen, omdat tijdige maatregelen dit dienen te voorkomen.
9. Bij het afbreken van leerwerkperiodes zijn zoals gezegd globaal twee categorieën van oorzaken aan te geven:
 - a) Disfunctionele combinatie van karaktereigenschappen;
 - b) Ongeschiktheid van één of beide partijen. De ongeschiktheid kan gekoppeld zijn aan de betreffende stagesituatie en daartoe beperkt blijven. Het is ook mogelijk dat de ongeschiktheid een fundamentele is. Een enkele keer zal blijken, door herhaling van soortgelijke situaties, dat een opleider niet geschikt (meer) is. Evenzo kan blijken dat een aios niet geschikt is om AVG te worden.

II A. Signaleren van problemen door de staf.

Zowel bij de docenten van de aios, als van de opleider kunnen directe of indirecte signalen worden afgegeven, dat de opleiding niet goed verloopt. De signalen kunnen diffuus zijn, waardoor niet altijd direct duidelijk is, wat de oorzaak is van de problemen.

Signalen zijn in het begin vaak indirect, want zowel de opleiders als de aios vinden het vaak vervelend om de problemen te uiten: de aios durft vaak problemen niet rechtstreeks aan te kaarten uit angst de relatie met de opleider te verstoren en de opleider vindt het een teken van falen, als de opleiding niet goed loopt. Het kan echter ook voorkomen, dat aios of opleider eigen falen niet onderkennen. Het is dus belangrijk, alert te zijn, ook op indirecte signalen.

II B. Wat te doen bij signalen van mogelijke problemen:

- a. **Niet afwachten** tot het problemen zijn geworden.
Het maakt niet uit wie van de docenten/begeleiders het signaleert, neem het signaal serieus. Het is beter snel te handelen en de oorzaak op te sporen, zodat daaraan gewerkt kan worden dan het proces door te laten woekeren in de hoop dat het wel beter zal gaan.
- b. **Zo spoedig mogelijk** hebben betrokken docenten (studiebegeleider en opleidersdocent(en)) een overleg. Het hoofd wordt geïnformeerd en zo nodig betrokken.
- c. Afhankelijk van de problematiek wordt een **plan van speciale begeleiding** opgesteld en worden aios en/of opleider hierbij betrokken. Dit plan wordt helder en concreet **op schrift** gesteld. Dit wordt aan alle **betrokkenen en aan het hoofd** gestuurd en in het dossier van de aios en/of opleider opgenomen.
- d. In ieder geval is er **na één maand** een vervolgoverleg met een schriftelijke evaluatie. Als deze positief is en het probleem snel aangepakt en verholpen kan worden, kan de speciale begeleiding worden beëindigd. Zo niet dan wordt het plan gecontinueerd of bijgesteld en wordt er maandelijks geëvalueerd. De schriftelijke evaluaties worden aan alle betrokkenen gestuurd en in het dossier van de aios en/of opleider opgenomen.
- e. Indien problemen **na 3 maanden blijven of verergeren**, dan wordt altijd **het hoofd bij het overleg betrokken**. Na overleg met betrokkenen vanuit de opleiding en ook met de aios en de opleider worden er naar bevind van zaken afspraken gemaakt met een regelmatige evaluatie.

II C. Mogelijke maatregelen:

Het hoofd weegt de adviezen van de betrokken docenten samen met de evaluaties n.a.v. de opgestelde speciale begeleidingsplannen en andere stukken uit het dossier (bv selectieve en educatieve toetsing, voortgangsgesprekken). Hij hoort de aios en de opleider. Op basis hiervan neemt hij een beslissing voor het vervolg. Als de aios of opleider onvoldoende blijft functioneren of de opleidingssituatie problematisch blijft kunnen door het hoofd de volgende maatregelen, eventueel in combinatie, getroffen worden:

1. de opleider kan het opleiderschap voortzetten onder voorwaarden
2. de opleider kan het opleiderschap niet voortzetten in deze situatie m.b.t. deze aios.
3. de opleider kan het opleiderschap niet voortzetten.
4. de aios krijgt een andere opleider toegewezen
5. de aios krijgt een voortzetting onder voorwaarden
6. de aios krijgt een andere opleider toegewezen onder voorwaarden.
7. de aios moet de opleiding beëindigen.

De beslissingsbevoegdheid ligt bij het hoofd van de opleiding. Bezwaar kan gemaakt worden tegen een besluit van het hoofd conform onderstaande procedure Geschillen.

GESCHILLEN

Indien een aios, (stage)opleider of stage- cq opleidingsinrichting zich niet kan vinden in een besluit van het hoofd van het opleidingsinstituut kan er een onderling geschil ontstaan. De eerste stap is om dit in onderling overleg op te lossen.

Mediation

Indien niet binnen 4 weken na het ontstaan van het geschil een acceptabel resultaat is bereikt, moeten de partijen volgens de regelgeving gebruik maken van een mediator of onafhankelijke bemiddelende partij. Bij overschrijding van deze termijn neemt de mediator of onafhankelijke bemiddelende partij het geschil niet in behandeling. De mediator of onafhankelijke bemiddelende partij tracht het geschil binnen zes weken nadat het geschil aan

hem is voorgelegd af te ronden dan wel in der minne te schikken. Als er aan mediation of bemiddeling kosten verbonden zijn, worden deze gezamenlijk en voor gelijke delen door partijen gedragen, tenzij bij de mediation of bemiddeling anders is overeengekomen.

Bij mediation gaan partijen die bij het besluit betrokken zijn, onder leiding van de mediator, met elkaar in gesprek om over en weer standpunten te verhelderen en een oplossing te vinden. Het belangrijkste daarbij is het herstellen van de communicatie om van daaruit gezamenlijk te zoeken naar oplossingen voor het bestaande probleem. De mediator toetst in een persoonlijk gesprek met de melder of de situatie geschikt is voor mediation. Als dat het geval is wordt ook met de andere betrokkene(n) een gesprek gevoerd. Als iedereen zich wil inzetten om de bestaande situatie te verbeteren kan de mediation van start gaan.

Er kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke mediators van het Erasmus MC:

Mw. M. Majjaars
Telefoon 010 7033415
m.majjaars-hendrikse@erasmusmc.nl
Aanwezig: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Het kan voorkomen dat er, na overleg met het instituut, behoefte is aan een externe mediator. Mediators zijn te vinden op www.nmi-mediation.nl.

Commissie voor Geschillen

Indien mediation niet lukt kan de aios, (stage)opleider of stage-inrichting binnen twee weken na het verstrijken van de termijn van zes weken (dus acht weken nadat het geschil aan de mediator of onafhankelijke bemiddelende partij is voorgelegd) een schriftelijk verzoek aan de Commissie voor Geschillen voorleggen. Bij overschrijding van deze termijn neemt de commissie het verzoekschrift niet in behandeling. Details over de procedure bij de Commissie voor Geschillen te vinden op de website van de KNMG:

<http://www.knmg.nl/Opleiding-en-herregistratie/Geschil-en-Bezwaar.htm>

Laatste aanpassing december 2018
Door: Hanneke Veeren/Marijke Meijer

1. Inleiding

Aios en (stage)opleider kunnen problemen met de AVG-opleiding hebben die zich om welke reden dan ook niet of althans niet direct, in het normale kader laten bespreken. Voor zulke problemen dient zowel in het belang van de aios of (stage)opleider –hierna *cliënt* genoemd– als in dat van het opleidingsinstituut naar een oplossing gezocht te worden. Daarom moet in zo'n situatie voor de cliënt de mogelijkheid open staan om zich te wenden tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

2. Taak van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft tot taak om te adviseren, begeleiden en/of te bemiddelen bij problemen die een cliënt bij hem neerlegt, voor zover het geen besluit van het hoofd van de opleiding betreft in het kader van de voortgang van de cliënt.

De vertrouwenspersoon neemt alleen van een cliënt problemen in behandeling die in verband staan met zijn (werkzaamheden voor de) AVG-opleiding.

Brengt een cliënt een probleem bij de vertrouwenspersoon in, dan zal deze er zich zo snel mogelijk van vergewissen of de kwestie niet in behandeling is bij de verantwoordelijke functionarissen. Is dat het geval, dan zal hij zich terughoudend opstellen. Die houding zal hij ook aannemen als voor een probleem een bezwaar/beroepsprocedure bestaat.

De vertrouwenspersoon treedt immers niet in de plaats van regulier verantwoordelijke functionarissen en procedures, mengt zich niet in de normale rechtsgang en treedt niet als raadsman op.

3. Benoeming vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon wordt voor drie jaren benoemd door het hoofd van de AVG-opleiding Erasmus MC. Ontheffing van de taak van de vertrouwenspersoon geschiedt eveneens door deze.

Het hoofd benoemt een plaatsvervanger zodra moet worden verwacht dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden voor langere duur niet kan verrichten. De plaatsvervanger blijft in functie totdat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden hervat dan wel een nieuwe vertrouwenspersoon in functie treedt.

4. Plaats in de organisatie

Bij de uitoefening van zijn taak neemt de vertrouwenspersoon dit statuut in acht. Er is geen sprake van een gezagsrelatie.

Te allen tijde bestaat de mogelijkheid tot overleg tussen vertrouwenspersoon en hoofd van de AVG-opleiding, waartoe beiden het initiatief kunnen nemen.

De AVG-opleiding verschaft de vertrouwenspersoon de middelen die voor een goede uitoefening van de functie noodzakelijk zijn.

5. Werkwijze

1. De vertrouwenspersoon onderzoekt het door de cliënt aangedragen probleem en informeert deze over de verdere procedure.
2. De vertrouwenspersoon behandelt de problemen die aan hem worden voorgelegd met de grootst mogelijke omzichtigheid. Hij is dan ook verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van alle informatie die hem met betrekking tot de aangeboden problemen

bereikt. Steeds is de expliciete toestemming van de cliënt noodzakelijk voordat de vertrouwenspersoon informatie kan inwinnen bij andere personen/instanties.

3. Het advies dat de vertrouwenspersoon geeft na alle informatie die redelijkerwijs nodig is om tot een goed inzicht in de aard en omvang van het probleem te komen kent in principe drie vormen:
 - Een advies aan cliënt die vervolgens tracht zonder verdere inschakeling van de vertrouwenspersoon zijn probleem op te lossen.
 - De vertrouwenspersoon legt het probleem voor aan de persoon/instantie die het naar zijn mening verder moet behandelen en zorgt ook voor een eerste contact tussen deze persoon/instantie en de cliënt.
 - De vertrouwenspersoon blijft ook tijdens de behandeling van de kwestie door anderen als bemiddelaar betrokken.
4. Indien de vertrouwenspersoon vaststelt dat zijn bemoeienis niet heeft geleid tot een adequate oplossing van het probleem rapporteert hij dit, mits de cliënt hiermee instemt, op de plaats waar deze rapportage naar zijn inzicht het beste kan gebeuren.
5. Indien de vertrouwenspersoon zijn bemiddeling niet kan voortzetten op een wijze die instemming heeft van de cliënt, dan staakt hij zijn bemiddeling onder mededeling daarvan aan de cliënt.

6. Bevoegdheden

1. De vertrouwenspersoon is bevoegd tot het inwinnen van alle inlichtingen die in redelijkheid noodzakelijk zijn om een goed inzicht te krijgen in de aard, omvang en mogelijke oplossing van een bij hem aangedragen probleem.
2. De personen en instanties die door de vertrouwenspersoon worden benaderd om de genoemde inlichtingen te verstrekken dienen deze te geven, tenzij zij van oordeel zijn dat dit in verband met de privacybescherming van derden onmogelijk is en/of in strijd is met wezenlijke belangen van de instelling.
3. Is de vertrouwenspersoon van mening dat hij in een bepaald geval bij de uitoefening van zijn functie wezenlijk wordt belemmerd doordat naar zijn mening een persoon of instantie ten onrechte weigert om de gevraagde inlichtingen te geven, dan kan hij het hoofd van de AVG-opleiding vragen de bedoelde informatie alsnog te geven of te bemiddelen als het externe personen/instanties betreft.
4. Verkrijgt de vertrouwenspersoon op diens verzoek informatie van vertrouwelijke of persoonlijke aard over derden, dan dient hij in het omgaan met de informatie zoveel mogelijk rekening te houden met het belang van deze derden.
5. Vertrouwelijke of persoonlijke informatie over derden kan de vertrouwenspersoon niet delen met zijn cliënt of anderen.
6. De vertrouwenspersoon wordt door de personen/instanties die een probleem op basis van zijn advies verder behandelen geïnformeerd omtrent het resultaat van die behandeling. Dit onder voorwaarde dat de cliënt die het probleem heeft aangedragen hiermee instemt.
7. De vertrouwenspersoon neemt geen taken over van enige functionaris of instantie binnen de AVG-opleiding. Het is niet zijn taak de bij hem aangedragen problemen zelf op te lossen. Hij neemt dan ook geen beslissingen met betrekking tot een oplossing.

7. Rapportage

1. Eén keer per jaar brengt de vertrouwenspersoon schriftelijk aan het hoofd van de AVG-opleiding verslag uit van zijn werkzaamheden. In dit verslag wordt elk jaar zoveel mogelijk op eenzelfde wijze over ingediende klachten anoniem gerapporteerd aan de hand van een vastgesteld raamwerk.
2. Ook wordt hierin gerapporteerd over de knelpunten die hij in zijn functioneren heeft ondervonden.
3. Indien aard en omvang van de gesignaleerde problemen daartoe aanleiding geeft, overlegt het hoofd van de AVG-opleiding met genoemde instanties over eventueel te nemen maatregelen.