



# Rapport

**Datum: 11 april 2000**

**Rapportnummer: 2000/144**

## Klacht

Op 24 november 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw X te Y, met een klacht over een gedraging van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en een gedraging van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie van het COA.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de klachtencommissie seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) haar klacht van 8 december 1997 betreffende seksuele intimidatie door een lid van het managementteam van een asielzoekerscentrum in de periode van september 1995 tot medio januari 1996 heeft behandeld. Met name klaagt zij erover dat de commissie haar klacht weinig voortvarend heeft behandeld en vervolgens haar klacht bij brief van 13 juli 1998 niet ontvankelijk heeft verklaard in verband met verjaring van de klacht en de subjectieve beleving van een gedraging in 1997.

Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop zij rond de klachtprocedure is begeleid door de vertrouwenspersoon. Zij klaagt er vooral over dat de vertrouwenspersoon:

- niet uit eigen beweging heeft teruggekoppeld wat zij met (een of meer lid/leden van) de klachtencommissie had besproken, ondanks het feit dat de verjaring naderde;
- haar had laten weten dat de klachtencommissie een gesprek met de algemeen directeur had geadviseerd, wat niet het geval bleek te zijn;
- op verzoeksters verzoek om haar met spoed terug te bellen pas na een tien dagen later herhaald verzoek heeft gereageerd;
- haar na een gesprek met een lid van de klachtencommissie heeft meegedeeld dat haar werd ontraden een klacht in te dienen, waarbij het argument werd gebruikt dat verzoekster dan het risico zou lopen om in de 'beklaagdenbank' terecht te komen.

## Achtergrond

In de folder Seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) is onder meer de volgende informatie opgenomen:

### "De vertrouwenspersoon

Het eerste aanspreekpunt voor medewerkers bij seksuele intimidatie is de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon zorgt voor opvang en verleent nazorg aan medewerkers, die het slachtoffer zijn van seksuele intimidatie. De vertrouwenspersoon adviseert over mogelijke verdere stappen en probeert, indien de medewerker dat wenselijk vindt, een oplossing te vinden. Op verzoek kan de vertrouwenspersoon personen begeleiden die zich tot de klachtencommissie willen richten.

(...)

#### Positie

Als onafhankelijk functionaris is de vertrouwenspersoon direct onder de Algemeen Directeur geplaatst. Hij houdt een anonieme registratie bij van het aantal, de aard en de afwikkeling van de klachten. Dit wordt ook opgenomen in het Arbo-jaarverslag. De vertrouwenspersoon signaleert tevens knelpunten in het beleid en verzorgt de voorlichting over seksuele intimidatie en het voorkomen daarvan. Dat gebeurt bijvoorbeeld in COA-publicaties en tijdens presentaties in managementtrainingen.

NIM Bedrijfsmaatschappelijk Werk verzorgt voor het COA de taken van de vertrouwenspersoon. Deze organisatie heeft gespecialiseerde medewerkers in de regio aangewezen om dit werk op zich te nemen.

#### De klachtencommissie

Medewerkers die met seksuele intimidatie worden geconfronteerd kunnen niet alleen een beroep doen op de vertrouwenspersoon, maar ook een klacht indienen bij de klachtencommissie. Hiervoor heeft het COA een klachtenregeling ingesteld. De vertrouwenspersoon kan eventueel ondersteuning bieden in de procedure.

Voorwaarde is dat deze klacht binnen twee jaar na de confrontatie wordt ingediend. De klachtencommissie brengt een (vertrouwelijk) advies uit aan de Algemeen Directeur, na hoor en wederhoor te hebben toegepast. Indien een klacht door de Algemeen Directeur vervolgens gegrond wordt verklaard, zal hij een beslissing nemen over de eventueel op te leggen sancties of maatregelen.

#### KLACHTENREGELING SEKSUELE INTIMIDATIE

##### art.1.

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder

*Klager*: de persoon die bij de klachtencommissie een klacht indient;

*Beklaagde*: de persoon tegen wie de klacht in verband met seksuele intimidatie is gericht;

*Seksuele intimidatie*: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

1. Onderwerping aan dergelijk gedrag wordt, hetzij expliciet hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon.
2. Onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken.
3. Dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

Klachtencommissie:

De commissie die de klacht inzake seksuele intimidatie in behandeling neemt en hierover advies aan de Algemeen Directeur uitbrengt.

art. 2

Deze klachtenregeling geldt voor iedereen die werkzaamheden verricht voor het Centraal Orgaan opvang asielzoekers.

art. 3

Wie met seksuele intimidatie wordt geconfronteerd, kan bij de klachtencommissie een klacht indienen. In verband met ontvankelijkheid moet een klacht uiterlijk binnen twee jaar na de confrontatie worden ingediend.

art. 4

1. De klachtencommissie seksuele intimidatie bestaat uit een oneven aantal leden, onder wie de voorzitter. Het aantal leden bedraagt tenminste drie. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.

De klachtencommissie wordt ingesteld door de Algemeen Directeur. De ondernemingsraad draagt één lid, evenals diens plaatsvervanger, voor.

2. In de klachtencommissie hebben in ieder geval één vrouw en één man zitting.

3. Een lid van de klachtencommissie mag nooit een klacht behandelen over een geval van seksuele intimidatie waarbij hij zelf betrokken is. Hij wordt dan vervangen.

4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en een secretaris aan.

art. 5

1. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van een bij haar ingediende klacht en brengt daarover advies uit aan de Algemeen Directeur.

2. De Algemeen Directeur kan nadere regels stellen voor de bevoegdheden en de werkwijze van de commissie. De Ondernemingsraad moet daarmee instemmen.

art. 6

1. Een klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend en bevat in ieder geval:

- a. een omschrijving van de confrontatie met seksuele intimidatie,
- b. de naam of namen van beklaagde(n),
- c. het tijdvak waarin de seksuele intimidatie zich heeft afgespeeld.

art. 7

1. Binnen twee weken na indiening beslist de klachtencommissie of een klacht ontvankelijk is. Zij doet daarover mededeling aan klager en beklaagde."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werden de betrokken ambtenaren in de gelegenheid gesteld te reageren. Vervolgens werden de betrokken ambtenaren H. en T. gehoord.

Tijdens het onderzoek kregen het bestuur van het COA, de betrokken ambtenaren en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het bestuur van het COA een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van het bestuur van het COA en van de betrokken leden van de klachtencommissie gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster en mevrouw T. gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekster was ten tijde van de gedraging als verpleegkundige werkzaam bij een asielzoekerscentrum in Nederland, vallend onder het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

In de periode van september 1995 tot medio januari 1996 is zij door een lid van het managementteam van het asielzoekerscentrum meermalen benaderd tot het aangaan van een liefdesrelatie.

Eind 1997 heeft verzoekster de hulp ingeroepen van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie, die door het NIM Bedrijfsmaatschappelijk werk werd geregeld voor het COA. Verzoekster kreeg contact met vertrouwenspersoon mevrouw T. Na een aantal gesprekken met de vertrouwenspersoon, besloot verzoekster een klacht in te dienen bij de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA.

2. Verzoekster wendde zich bij brief van 8 december 1997 tot de klachtencommissie seksuele intimidatie met het volgende:

"...Hierbij leg ik u een situatie voor, waarbij voor mijn gevoel sprake is van seksuele intimidatie.

Ongeveer 1,5 à 2 jaar geleden zijn door een lid van het managementteam van AZC (...) mijn persoonlijke gegevens opgevraagd. Het doel was het aangaan van een liefdesrelatie. Dit heeft onder andere als gevolg gehad dat ik 3 maanden uit de running ben geweest.

Daar ik de noodzaak inzie van het signaleren van dit soort misstanden, meld ik bij deze de bovenstaande klacht. De klacht is inmiddels gemeld bij de vertrouwenspersoon, mevrouw T.

Ik hoop dat u voor meer informatie zo spoedig mogelijk contact met mij opneemt..."

3. De algemeen directeur van het COA berichtte verzoekster bij brief van 18 december 1997 onder meer het volgende:

"Ik zal uw brief voorleggen aan de klachtencommissie seksuele intimidatie met het verzoek de behandeling daarvan op zich te nemen. Naar verwachting zal niet eerder dan medio januari 1998 over de procedure nader bericht aan u kunnen worden gegeven, in verband

met de aanstaande vakantieperiode.

De vertrouwenspersoon, mevrouw T. kan u informeren en bijstaan over het verdere verloop. Ik vraag uw begrip voor de periode die nog moet worden overbrugd, alvorens de klachtencommissie zich met u in verbinding kan stellen."

4. Namens de klachtencommissie deelde mevrouw H. verzoekster bij brief van 15 januari 1998 onder meer het volgende mee:

"De KC (klachtencommissie seksuele intimidatie; N.o.), bestaande uit mevrouw S., de heer B. en ondergetekende, heeft op 14 januari uw brief besproken. De KC stuitte daarbij op het feit, dat uw klacht onvoldoende informatie bevat om te kunnen worden behandeld en verzoekt u daarom om haar, binnen drie weken gerekend vanaf de dagtekening van deze brief, nader te informeren. Deze informatie moet in ieder geval de volgende punten bevatten:

- de omschrijving van de confrontatie met seksuele intimidatie;
- de naam van de beklaagde of de namen van de beklaagden;
- het tijdvak waarin de seksuele intimidatie zich heeft afgespeeld.

De vertrouwenspersoon, mevrouw T., kan u hierbij adviseren."

5. Eind januari 1998 en op 5 februari 1998 hadden telefoongesprekken tussen T. en H. plaats.

6. Bij brief van 17 april 1998 wendde verzoekster zich tot de algemeen directeur van het COA met het volgende:

"...Hierbij doe ik een verzoek om een gesprek met u te hebben over een situatie waarbij mijns inziens sprake is van seksuele intimidatie.

Van september 1995 tot medio januari 1996 ben ik aanhoudend benaderd voor het aangaan van een liefdesrelatie door een lid van het managementteam van AZC (...). De heer heeft tevens, dankzij goede contacten met de politie (openbare orde of vreemdelingendienst) op het terrein van het AZC, persoonlijke gegevens over mij kunnen opvragen. Ook nadat hij inmiddels directeur op een ander centrum is geworden bleef de heer toenadering zoeken. Dit heeft onder andere als gevolg gehad dat ik 3 maanden uit de running ben geweest.

Mijn situatie is door mijn vertrouwenspersoon inmiddels als (zogenaamde) fictieve casus voorgelegd op een trainingsdag voor leden van de klachtencommissie. De conclusie voor mijn geval was dat er beter rechtstreeks contact opgenomen zou moeten worden met de Algemeen Directeur.

Ik hoop dat u aan mijn verzoek wilt voldoen. Ik zou in dit gesprek graag bijgestaan willen worden door mijn vertrouwenspersoon mevrouw T. Indien vóór-informatie gewenst is, kunt u contact opnemen met de laatstgenoemde..."

7. De algemeen directeur reageerde bij - als gevolg van ziekte niet door hem ondertekende - brief van 12 mei 1998 als volgt:

"...In uw brief van 17 april j.l. vraagt u mij om een gesprek over een reeks gebeurtenissen die u is overkomen en die ingrijpend voor u is geweest.

In uw brief maakt u melding van een contact hierover van uw vertrouwenspersoon, mevrouw T. met de klachtencommissie seksuele intimidatie. Omdat ik op de hoogte was van uw brief aan de klachtencommissie van 8 december 1997, heb ik mij hierover geïnformeerd bij de klachtencommissie.

Naar aanleiding van een reactie van de klachtencommissie aan u over uw brief van 8 december 1997 heeft uw vertrouwenspersoon, mevrouw T. contact opgenomen met de klachtencommissie, zoals u in uw brief aan mij meldt.

De door mevrouw T. geschetste 'fictieve casus' is door de klachtencommissie niet besproken.

Wel is gesproken over de vraag van mevrouw T. of een gesprek van u met de klachtencommissie mogelijk zou zijn. De commissie heeft hierover aan mevrouw T. laten weten, dat niet wenselijk te vinden, omdat de klachtenregeling daarin niet voorziet. De commissie heeft daarbij niet geconcludeerd, dat in uw geval een gesprek met mij beter zou zijn en heeft mevrouw T. ook niet in die zin geïnformeerd.

Voor een situatie waarin sprake zou kunnen zijn van seksuele intimidatie is nu juist beroep op de klachtencommissie ingesteld, waarbij deze commissie mij adviseert over de aan haar voorgelegde klacht. Voor het indienen van een klacht kunt u zich bij laten staan door een vertrouwenspersoon.

Mevrouw T. kan u daarover verder informeren. Een gesprek met mij past daar niet in.

Ik hoop dat u begrip hiervoor kunt hebben en wens u wijsheid en sterkte toe in uw beslissing al dan niet een klacht aan de commissie voor te leggen..."

8. Verzoekster wendde zich vervolgens bij brief van 5 juni 1998 tot de klachtencommissie met onder meer het volgende:

"Hierbij verzoek ik alsnog tot voortzetting van de procedure over de klacht, waar ik d.d. 8 december 1997 melding van heb gemaakt.



Van september 1995 tot medio januari 1996 ben ik aanhoudend (ook thuis, z.g. ziekenbezoekjes) benaderd voor het aangaan van een liefdesrelatie. In deze tijd was de heer W op AZC (...) werkzaam als lid van het managementteam. Dankzij goede contacten met de politie (openbare orde of vreemdelingendienst) op het terrein van het AZC, heeft hij tevens persoonlijke gegevens over mij kunnen opvragen.

Nadien werkte de heer als directeur op een ander centrum. De heer bleef mij benaderen. Ondanks zijn tewerkstelling in het andere centrum, woonde hij alsnog de (...) -trainingsdagen d.d. 10 en 11 januari en 17 en 18 januari 1996 bij. Ik meen zelfs dat hij op grond van zijn voorgaande functie betrokken was met de indeling van de groepen. Hij had mij en zichzelf ingedeeld in dezelfde groep.

Ik heb geprobeerd de heer door hem op zijn rede aan te spreken, gevraagd waar hij mee bezig was en duidelijk gemaakt dat ik zijn aandacht niet wenste. Mijn pogingen bleken niet adequaat te zijn. Ik had er geen rekening mee gehouden met de mogelijkheid dat deze man wel eens geen geweten zou bezitten.

Zijn persoonlijk overwicht, overrompelingstechnieken, manipulaties, glasharde leugens en zijn aanhoudendheid hebben geresulteerd dat ik d.d. 12 februari ben bezweken. Daar de morning after-pil niet gewerkt heeft, heb ik d.d. 18 maart 1996 een abortus ondergaan. Nadien heb ik de heer W schriftelijk ingelicht en niets meer vernomen. Dit alles heeft er toe geleid dat ik ongeveer drie maanden uit de running ben geweest.

Ook 9 april 1996 en het COA-feest (op de boot in Harlingen; datum weet ik niet meer) heb ik zijn gedrag naar mij toe als uiterst provocerend ervaren.

Ik heb d.d. 3 juni 1998 van mevrouw T. vernomen, dat u als klachtencommissie vermoedelijk niets meer zal kunnen doen, omdat de situatie reeds is verjaard.

Het is een heel persoonlijk proces geweest van overleven, verwerken, bewustworden en moed bij elkaar rapen om de stap te zetten een klacht in te dienen. Daarnaast ben ik van mening dat de verjaring tevens het gevolg is van oorzaken buiten mijn schuld om.

1. Naar mijn mening heb ik nadeel ondervonden van het feit dat pas 10 juni 1997 de faciliteiten voor slachtoffers van seksuele intimidatie kenbaar werden gemaakt. In mijn persoonlijke proces had "leven" weer net een beetje plaatsgemaakt voor "overleven". Ik wilde mijn slapeloze nachten niet meer terug.

Mijn slapeloze nachten kwamen echter toch weer terug in november 1997, toen ik de heer W weer op het terrein van (...) (AZC; N.o.) zag. Dit is de aanleiding geweest om toch contact te zoeken met een vertrouwenspersoon en mijn verhaal te doen.

2. Het heeft immers nog vier-en-een-halve week geduurd voordat mijn klacht in behandeling werd genomen in verband met de naderende vakantieperiode.

3. Men vond tevens dat mijn informatie onvolledig was. Door mijn onervarenheid, nog steeds aanwezige angst en doordat ik tevens meende discreet te moeten zijn, had ik slechts beperkte gegevens verstrekt.

4. Er volgde tevens een periode van aftasten. Er zijn telefoongesprekken geweest tussen mevrouw H. en mevrouw T. over wat in mijn situatie wijsheid zou zijn. Zo zou mijn geval ook (fictief) besproken worden op een trainingsdag voor leden van de klachtencommissie. Ik wachtte in vertrouwen af wat er voor antwoord daaruit zou komen.

5. Ik vernam van mevrouw T. dat het beter zou zijn om direct contact op te nemen met de Algemeen Directeur. Inmiddels was er al een forse tijd overheen gegaan. Weer een aantal weken later bleek dat mevrouw T. zoals was afgesproken, nog geen contact had gehad met de Algemeen directeur. Bij nader inzien, zo luidde het advies, was het beter dat ik dat zelf zou doen in plaats van mevrouw T.

6. 17 april 1998 ging mijn brief de deur uit en 12 mei ontving ik antwoord. Ik werd terugverwezen naar de klachtencommissie. De situatie werd nu heel anders geschetst naar wat ik er van begrepen heb. Het bleek zelfs dat mijn (fictieve) casus helemaal niet was ingebracht op een trainingsdag voor leden van de klachtencommissie. Dit misverstand heeft mij fors aangegrepen.

Misverstanden, ongetwijfeld goede bedoelingen, tevens lange, maar ook strikte procedures kunnen er misschien nu de oorzaak van zijn dat mijn klacht vanwege verjaring niet meer in behandeling wordt genomen. Juist op het moment dat mijn overtuiging meer en meer gegroeid is dat er sprake is van seksuele intimidatie en ik de moed heb gevat om het bespreekbaar te maken. Momenteel ben ik hier zo door aangedaan dat ik mij ziek heb moeten melden.

Ik hoop dat u mijn situatie serieus neemt en alsnog de klacht in behandeling zult nemen.

Het gebeuren heb ik in vogelvlucht genoemd en behoeft nadere toelichting. Ik ben bereid dit nader toe te lichten. Ik stuur tevens enkele kopieën van brieven en ansichtkaarten mee die de heer W naar mij heeft gestuurd."

9. De Klachtencommissie seksuele intimidatie berichtte verzoekster bij brief van 22 juni 1998 het volgende:

"...De Klachtencommissie Seksuele Intimidatie heeft in haar vergadering van 18 juni 1998 uw klacht van 5 juni 1998 besproken. De commissie is als volgt samengesteld: de heer B. (vz), mevrouw S. (lid) en mevrouw K. (secr.).

Om vast te kunnen stellen of uw klacht ontvankelijk is, heeft de commissie meer informatie nodig over de gebeurtenis op de boot in Harlingen in januari 1997, die door u als 'uiterst provocerend' werd ervaren.

Wij verwachten uw toelichting hierover vóór maandag 6 juli 1998..."

10. Bij brief van 25 juni 1998 verleende de klachtencommissie verzoekster op haar verzoek uitstel tot 9 juli 1998.

11. Verzoekster deelde de klachtencommissie bij brief van 8 juli 1998 onder meer het volgende mee:

"Op de boot in Harlingen kregen een collega-verpleegkundige en de heer W elkaar in het oog en ik vermoedde dat zij spoedig naar elkaar toe zouden komen. Om confrontatie met hem te vermijden ben ik snel met een andere collega-verpleegkundige (die overigens van deze situatie op hoogte is) weggegaan. We zijn op een ander dek wezen kijken. Omdat er iets leuks zou komen op het vorige dek zijn we na enige tijd teruggedaan. We bleven op zeer ruime afstand van de heer W en mijn andere collega. Ik zag hem echter, lachend/grijnzend naar mij omkijken. Ik probeerde zoveel mogelijk met de rug naar hem toe te staan. Ook mijn collega-verpleegkundige viel het op en was hier zeer verbaast over. We hebben de ruimte uiteindelijk maar weer verlaten.

Op 16 april was hij op AZC (...) om de medewerker die voor hem in de plaats was gekomen, in te werken. Om zijn auto te parkeren, koos hij precies die plek vóór het (grote) raam van de centrale werkkamer van de Medische Opvang; een kamer waar iedere medewerker van ons regelmatig moet zijn.

Het mag vanzelf spreken dat dit, na wat er allemaal met mij gebeurt is, voor mij als provocerend overkomt."

12. De secretaris van de klachtencommissie deelde verzoekster namens de klachtencommissie bij brief van 13 juli 1998 onder meer het volgende mee:

"Op 8 december 1997 heeft u melding gedaan van een klacht tot seksuele intimidatie, welke plaatsvond in de periode september 1995 tot medio januari 1996.

Uw klacht bevatte onvoldoende informatie om behandeld te kunnen worden.

De klachtencommissie heeft u verzocht in een brief van 15 januari 1998 om binnen 3 weken meer informatie te verschaffen. Helaas is dit niet gebeurd.

Pas op 5 juni jl stuurde u een brief met nadere gegevens tav de klacht.

Zoals u in de COA-klachtenregeling hebt kunnen lezen is een klacht na 2 jaar verjaard.

Ook met het oog op de rechtspositie van de beklagde zal een rechter negatief oordelen op incidenten die al langer dan 2 jaar geleden hebben plaatsgevonden.

De klachtencommissie heeft u nog wel in de gelegenheid gesteld om "de gebeurtenis tijdens het COA-feest op de boot te Harlingen" in januari 1997 nader toe te lichten.

Deze gebeurtenis viel in het tweede tijdvak en is dus nog niet verjaard.

Op basis van uw toelichting in uw brief van 8 juli jl, waarin u melding maakt van provocerend gedrag, stelt de commissie vast dat er geen reden is om deze klacht ontvankelijk te verklaren.

Naast de subjectieve beleving van het provocerende gedrag, komen er geen feiten aan het licht die duiden op seksuele intimidatie.

Wij raden u aan om met uw vertrouwenspersoon, mevrouw T., uw klacht te verwerken en wensen u alle goeds in de komende tijd toe."

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat - samengevat - weergegeven onder klacht .

#### C. Standpunt van het bestuur van het COA

1. Namens het bestuur van het COA reageerde de voorzitter van dat bestuur bij brief van 28 april 1999 op de klacht. De voorzitter deelde in haar brief onder meer het volgende mee:

"In eerste instantie is het goed om te weten dat het beleid ter voorkoming van seksuele intimidatie waar de regeling (hierna: de regeling) onderdeel vanuit maakt op 1 januari 1997 in werking is getreden. De klachtencommissie is op 24 november 1997 als adviescommissie van de algemeen directeur geïnstalleerd. In juli van dat jaar zijn alle medewerkers op de hoogte gebracht van het feit dat het COA een klachtencommissie heeft geïnstalleerd. Dit is geschiedt door de brochure, waarin opgenomen de werkwijze en regels voor het indienen van een klacht over seksuele intimidatie, naar het huisadres van alle medewerkers van het COA toe te zenden. Hierin is vanzelfsprekend aandacht geschonken aan de verjaringstermijn en de definitie van het begrip seksuele intimidatie.

Het eerste onderdeel van de klacht aan het COA gericht heeft betrekking op de voortvarendheid van de klachtencommissie in deze casus. De klacht is aangebracht met het schrijven van 8 december 1997, deze viel binnen de verjaringstermijn van gebeurtenissen van twee jaar. Gezien het feit dat deze brief niet voldeed aan het gestelde in artikel 6 van de regeling en te beperkte informatie bevatte heeft de klachtencommissie om nadere gegevens verzocht. In het schrijven van de commissie d.d. 15 januari 1998 wordt een termijn gesteld van drie weken voor het aanleveren van de nader omschreven informatie. Dit wordt eveneens telefonisch door de behandelend secretaris, mevrouw H., aangekondigd en bevestigd.

Op 5 februari 1998 is door mevrouw X (verzoekster; N.o.) niet binnen de termijn van drie weken schriftelijk gereageerd op het verzoek tot nadere informatie.

De klachtencommissie heeft vervolgens deze klacht niet verder in behandeling genomen en verzuimd te besluiten dat op basis van de beschikbare informatie de klacht niet-ontvankelijkheid is. De reden hiervoor is dat niet is voldaan aan de vereisten van artikel 6 van de regeling. De commissie kan op basis van de aangeleverde stukken niet voldoende beoordelen of de klacht onder artikel 1 van de klachtenregeling valt. De inhoud van de klacht is namelijk van belang om te kunnen vaststellen of er sprake is van seksuele intimidatie die mede van invloed is op het werk, de werkrelatie en werkprestaties. Daarnaast moet eveneens rekening worden gehouden met de positie van de beklagde en kan een klacht pas in behandeling worden genomen als is voldaan aan de vereisten van de regeling.

In de tussenliggende periode is telefonisch contact geweest tussen de behandelend secretaris en de vertrouwenspersoon. In dit gesprek is nader ingegaan op de inhoud van de klacht en is een voorstel gedaan door de vertrouwenspersoon om de klacht als een fictieve casus voor te leggen aan de klachtencommissie. In de eerste plaats is door de secretaris aangegeven dat de zaken zoals geschetst alle aanleiding biedt om de klachtencommissie verder te informeren en de klachtencommissie tot een oordeel te laten komen. Ten tweede heeft de secretaris besloten het verzoek van de vertrouwenspersoon een gesprek te hebben met de klaagster voorafgaand aan het verstrekken van nadere informatie intern aan de volledige klachtencommissie te moeten voorleggen. De klachtencommissie heeft om de volgende redenen gemeend hiervan af te moeten zien omdat:

- . de regeling deze werkwijze niet toestaat;
- . het niet ten goede komt voor de positie van de klaagster;
- . de procedure van hoor en wederhoor niet op een adequate (wijze; N.o.) kan worden toegepast.

Deze conclusie is medegedeeld aan de vertrouwenspersoon op 5 februari 1998. De klaagster heeft vervolgens een brief geschreven aan de algemeen directeur op 17 april 1998 en deze heeft na informatie te hebben ingewonnen, de brief beantwoord. Tevens wordt weer verwezen naar de instantie die specifiek voor deze situaties is ingesteld en wel de klachtencommissie.

Op 5 juni 1998 wordt een brief ontvangen van mevrouw X met het verzoek om voortzetting van de klacht van 8 december 1997. De klachtencommissie heeft deze klacht besproken en overeenkomstig de regeling aan klaagster verzocht om binnen een termijn van twee weken nadere informatie te verstrekken. Wederom met het doel om vast te kunnen stellen

of de klacht ontvankelijk is en een daadwerkelijke behandeling kan plaatsvinden. De klachtencommissie heeft vanwege een onafhankelijke en objectieve behandeling een andere samenstelling gekregen.

De informatie is vervolgens op 8 juli 1998 en binnen de gestelde termijn ontvangen omdat uitstel is verleend tot 9 juli 1998. Door de klachtencommissie is in eerste instantie onderzocht welke gebeurtenissen binnen de daarvoor gestelde termijn van twee jaar hadden plaatsgevonden. Hiermee werd de klacht beperkt tot één gebeurtenis. Deze gedragingen zijn daarna getoetst aan artikel 1 van de regeling. Het oordeel van commissie is dat de gedragingen zoals omschreven niet kunnen worden aangemerkt als seksuele intimidatie waarbij sprake is van gevolgen voor werk en de werkrelatie met de beklagde.

Op basis hiervan heeft de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De motivering in deze had wellicht enigszins uitgebreider gekund met vermelding van de relevante artikelen en de wijze waarop het oordeel tot stand is gekomen.

Concluderend zijn wij van mening dat de klachtencommissie de klacht van mevrouw X volgens de daarvoor staande regels zorgvuldig heeft beoordeeld en adequaat heeft afgehandeld. Er is rekening gehouden met de situatie waarin klaagster zich bevond; echter zal ook moeten worden voldaan aan de vereisten uit de regeling. De zorgvuldigheid werkt namelijk niet alleen richting de klaagster maar ook richting de beklagde. Wij achten de klacht op dit punt dan ook niet gegrond.

Voordat wij de vragen over de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon in deze behandelen willen wij eerst de positie van de vertrouwenspersoon aan de orde stellen. Het COA heeft een contract met het NIM bedrijfsmaatschappelijk werk (hierna: NIM) afgesloten om landelijk de taken van de vertrouwenspersoon te vervullen. Er is destijds bewust gekozen om de functie van vertrouwenspersoon geen onderdeel uit te laten maken van het centraal bureau van het COA. Uitgangspunt is geweest om de onafhankelijkheid van deze personen zoveel mogelijk te waarborgen en een laagdrempelige voorziening voor medewerkers te creëren.

De directe én daadwerkelijke aansturing en verantwoordelijkheid voor deze functionarissen ligt bij de directie van het NIM. Voorzover wij kunnen overzien is de verantwoordelijkheid niet te spitsen. Op grond van bovenstaande komen wij tot de conclusie dat de verantwoordelijkheid van de vertrouwenspersoon niet bij het COA ligt maar bij de private organisatie NIM.

Wij zijn echter van mening dat een zorgvuldige afweging moet worden gemaakt in deze casus en hebben daartoe contact gezocht met de vertrouwenspersoon mevrouw T. Dit onderzoek is om deze reden beperkt en globaal van opzet. Mocht u van mening zijn dat deze zienswijze niet correct is en een nader en diepgaander onderzoek noodzakelijk is dan vernemen wij dat gaarne van u. Wij gaan er vanuit dat dan door u om vervolgonderzoek

wordt verzocht. Vanzelfsprekend zijn wij bereid om hier uitvoering aan te geven en de nadere vragen te onderzoeken en te beantwoorden.

Met betrekking tot de punten die naar voren zijn gebracht, is in het onderzoek het volgende naar voren gebracht door de vertrouwenspersoon.

- Er is meer dan gebruikelijk aandacht geschonken aan de problematiek van mevrouw X. Door de vertrouwenspersoon is aangegeven dat in de beginfase een aantal opties is besproken. De indruk is dat bepaalde voorstellen en ideeën een eigen leven zijn gaan leiden. Er zijn zaken wellicht enigszins anders geïnterpreteerd dan is bedoeld. Bij klaagster is een verwachting ontstaan van de wijze van behandeling van deze zaak die niet overeenkomt met de werkelijkheid. Daarbij ligt de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het indienen van een klacht binnen de verjaringstermijn bij mevrouw X.
- Het is correct dat door de vertrouwenspersoon is geadviseerd om een gesprek aan te vragen met de algemeen directeur. Niet meer met 100% zekerheid is door de vertrouwenspersoon te achterhalen of dit een advies van de klachtencommissie betreft. De vertrouwenspersoon is van mening dat het wellicht als idee is geopperd in een gesprek met een lid van de klachtencommissie. Wel is medegedeeld dat in een gesprek tussen de vertrouwenspersoon en mevrouw X deze mogelijkheid aan de orde is geweest.

Voor zover is na te gaan uit de aantekeningen van de vertrouwenspersoon is veelvuldig telefonisch contact geweest met mevrouw X. De werkwijze is in de regel als volgt beschreven. De vertrouwenspersoon heeft destijds gewerkt met een buzzer, hiermee kunnen berichten worden genoteerd. Er wordt vervolgens direct teruggebeld. Op mondelinge spoedverzoeken wordt uiteraard snel actie ondernomen is de ervaring van de vertrouwenspersoon. Dit laat onverlet dat vakantie wordt opgenomen. Niet altijd wordt een vervanger aangewezen; dit is gezien de vertrouwelijkheid en complexiteit van de problematiek niet de beste oplossing bij een korte periode van afwezigheid. Vervolgens wordt na de afwezigheid weer snel contact opgenomen om de stand van zaken door te spreken. Opgemerkt wordt dat de vertrouwenspersoon zich zeer wel bewust is van de emotionele positie waarin mevrouw X zich bevond. Er is dan ook zorgvuldig en adequaat gereageerd op haar vele telefoontjes en verzoeken. Om deze reden is regelmatig in de avonduren telefonisch contact met mevrouw X, omdat deze zaak zich niet leent tijdens en op het werk door te spreken, dit is zeker niet een gebruikelijke handelswijze. Ook is gemeld dat klaagster ook niet altijd aanwezig was en diverse pogingen zich moesten worden ondernomen voordat daadwerkelijk een gesprek dan wel een terugkoppeling kon plaatsvinden.

- De vertrouwenspersoon heeft naar de medewerkers van het COA een adviesrol in kwesties rond seksuele intimidatie. Er is in gesprekken ook geen oordeel gegeven over de seksuele intimidatie. Het advies aan mevrouw X heeft zich voornamelijk geconcentreerd rond de kans van slagen van het voorleggen van de casus aan de commissie. Daarnaast

is aangegeven dat beseft moet worden wat het aanbrengen en voorleggen van de casus inhoudt. Dit betekent dat er openheid van zaken met betrekking tot de relatie moet worden gegeven om de commissie tot een oordeel te kunnen laten komen. In het algemeen geldt dat het toelichten van een persoonlijke en pijnlijke situatie onvermijdelijk emotionele gevolgen met zich meebrengt. Het is volgens de vertrouwenspersoon niet gebruikelijk dat in één van de vele gesprekken een term als "beklaagdenbank" in de casus zelf is gebruikt, zoals door mevrouw X is aangegeven. In de sfeer van voorbeelden kan nog sprake zijn geweest van deze term, gedacht kan worden aan vergelijkingen met strafrechtelijke procedures. Het staat de vertrouwenspersoon ook niet meer bij of deze woorden zijn gebruikt door een lid van de klachtencommissie in een telefoongesprek.

Op basis van bovenstaande kom ik tot de conclusie dat de klacht van mevrouw X niet terecht is. De commissie heeft alle mogelijkheden opengehouden om een gefundeerde klacht in te dienen. Op basis van de gegevens zoals verstrekt kan de klachtencommissie, zowel in de eerste als in de tweede klacht, niet anders dan tot niet-ontvankelijkheid concluderen. Met betrekking tot de begeleiding van de vertrouwenspersoon ben ik van mening dat deze buiten de reikwijdte van het COA valt. Voor het overige verwijs ik naar de beantwoording van de vier vraagpunten."

2.1. Als bijlage bij de reactie van het bestuur van het COA bevond zich de reactie van de klachtencommissie seksuele intimidatie op de klacht, gericht aan de voorzitter van het bestuur van het COA. Namens de leden van die klachtencommissie bracht mevrouw H. bij brief van 22 maart 1999 onder meer het volgende naar voren:

"De brief van mevrouw X van 8 december 1997 is op de grens van de verjaringstermijn aan de klachtencommissie gericht. Deze brief bevatte onvoldoende gegevens om als klacht in behandeling te kunnen worden genomen. Niet werd voldaan aan de vereisten uit artikel 6 van de klachtenregeling seksuele intimidatie.

Desondanks heeft de commissie gemeend mevrouw X in de gelegenheid te moeten stellen de aanvullende informatie aan de commissie te geven, teneinde de klacht alsnog in behandeling te kunnen nemen (zie brief 15 januari 1998). De termijn hiervoor is door de commissie op drie weken bepaald.

Na het verstrijken van de termijn, die in de brief van 15 januari 1998 was gesteld, zijn de gevraagde gegevens niet ontvangen. Op basis hiervan heeft de commissie aangenomen, dat mevrouw X haar klacht niet wenste door te zetten. De commissie ging ervan uit dat mevrouw X in overleg met haar vertrouwenspersoon tot deze beslissing was gekomen.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat mevrouw X vanaf de zomer van 1997, toen de folder over het beleid ter voorkoming van seksuele intimidatie aan alle COA-medewerkers is toegestuurd, bekend was met de verjaringstermijn.



Vervolgens heeft de commissie de brief van mevrouw X van 5 juni 1998 dan ook als een nieuwe klacht aangemerkt. De commissie heeft op basis van deze klacht moeten oordelen dat de gebeurtenissen in de periode 1995 - 1996 waren verjaard, maar heeft geoordeeld, dat de gebeurtenis van januari 1997 nader moest worden toegelicht, om te kunnen bepalen of deze als klacht aangemerkt zou kunnen worden en in behandeling zou kunnen worden genomen. De commissie heeft mevrouw X verzocht deze toelichting te verstrekken.

De afweging van de commissie die heeft geleid tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht is geweest, dat alleen de gebeurtenis tijdens het feest op de boot in Harlingen binnen de verjaringstermijn viel en naar het oordeel van de commissie bood de nadere toelichting van mevrouw X in haar brief van 8 juli 1999 onvoldoende grond om de klacht in behandeling te nemen."

2.2. Als bijlage bij de reactie van de klachtencommissie bevond zich nog het volgende chronologische overzicht van deze zaak:

"...Op 14 januari 1998 bespreekt de commissie de brief van mevrouw X van 8 december 1997 en constateert dat deze niet voldoet aan de eisen die artikel 6 van de klachtenregeling stelt aan de indiening van een klacht, te weten de omschrijving van de confrontatie met seksuele intimidatie en de naam van de beklagde.

Op 15 januari 1998 wordt telefonisch aan mevrouw X meegedeeld dat zij een brief zal ontvangen waarin haar wordt gevraagd de ontbrekende gegevens te verstrekken, die nodig zijn voor het in behandeling kunnen nemen van haar klacht. Mevrouw X geeft in dat telefoongesprek aan dat zij daar moeite mee heeft. Mevrouw H. toont hiervoor begrip en verwijst haar voor ondersteuning en advies naar de vertrouwenspersoon.

In de week van 19 januari 1998 wordt mevrouw H. benaderd door de vertrouwenspersoon van mevrouw X. De vertrouwenspersoon heeft er in dit gesprek voor gepleit dat de commissie een informeel gesprek zou voeren met mevrouw X zonder dat de beklagde hiervan in kennis te stellen. Dit gesprek zou in de plaats moeten komen van de schriftelijke informatie, omdat mevrouw X hier moeite mee zou hebben. Mevrouw H. heeft toegezegd hierover met de overige leden van de commissie te zullen spreken in de week van 2 februari 1998. Hierna heeft de vertrouwenspersoon de casus van mevrouw X als een fictieve casus aan mevrouw H. geschetst. Deze heeft hierop gereageerd, dat als er sprake zou zijn van een dergelijke casus, er alle reden was voor mevrouw X om haar klacht door te zetten.

In ditzelfde gesprek met de vertrouwenspersoon stelde de vertrouwenspersoon dat zij onvoldoende vertrouwen had in de reactie van het management van het COA bij een eventueel gegronde verklaring van een klacht. Mevrouw H. heeft daarop gereageerd, dat dit een ernstig signaal is en dat zij indien gewenst dit zou overbrengen aan de algemeen

directeur. Tevens heeft zij daarbij gesteld de reactie van de algemeen directeur te melden aan de vertrouwenspersoon.

In de week van 26 januari 1998 heeft mevrouw H. de vertrouwenspersoon geïnformeerd over de reactie van de algemeen directeur, die het signaal ernstig neemt, maar dit onderbouwd en van de vertrouwenspersoon zelf wil vernemen. Hij heeft daarbij gesteld bereid te zijn tot een gesprek met de vertrouwenspersoon. Dit is zo aan de vertrouwenspersoon meegedeeld.

In de week van 2 februari 1998 is met de overige leden van de klachtencommissie en marge van een cursus van de klachtencommissie de vraag besproken of de commissie informeel met een klaagster zou kunnen spreken. De commissie heeft geconcludeerd dat dat niet mogelijk/wenselijk was, omdat:

- de regeling daarin niet voorziet
- de positie van een mogelijke beklagde daarmee op voorhand in het geding komt
- de suggestie gewekt zou kunnen worden bij zowel klaagster als beklagde, dat de commissie al een oordeel heeft over de gebeurtenissen, voordat de procedure van hoor en wederhoor is gestart.

Door mevrouw H. is deze conclusie aan de vertrouwenspersoon op 5 februari 1998.

De vertrouwenspersoon heeft hier kennis van genomen. In dit telefoongesprek heeft zij meegedeeld dat zij niet verwachtte dat mevrouw X de door de commissie gevraagde informatie nog zou verstrekken.

Op 5 februari 1998 liep de termijn van drie weken af die de commissie aan mevrouw X had gegeven om de aanvullende informatie te geven.

De commissie heeft toen aangenomen dat zij haar klacht niet wenste door te zetten.

Op 22 april 1998 heeft de algemeen directeur van het COA de leden van de commissie aangesproken naar aanleiding van een brief die hij van mevrouw X had ontvangen. De algemeen directeur heeft toen aan de leden van de commissie gevraagd hem te informeren over de gang van zaken rondom de behandeling van de brief van 8 december 1997. De commissie heeft de algemeen directeur geïnformeerd over de gang van zaken zoals hierboven beschreven. Dit heeft geleid tot het antwoord van de algemeen directeur aan mevrouw X van 12 mei 1998.

Voorafgaand aan de brief van mevrouw X van 5 juni 1998 heeft de vertrouwenspersoon contact opgenomen met mevrouw H. In dit gesprek meldde zij dat mevrouw X contact op wilde nemen met mevrouw H. met het oog op een in te dienen klacht. Mevrouw H. heeft

aan de vertrouwenspersoon meegedeeld, dat zij voor zichzelf geen rol zag bij het indienen van een klacht. Mevrouw H. herkent in de passage van de brief van mevrouw X aan de Nationale Ombudsman geen onderdelen uit dit gesprek met de vertrouwenspersoon. Het gaat hier om de passage waarin wordt gesteld: "Mij werd ontraden ..... de beklagdenbank terecht komen..."

#### D. Reactie vertrouwenspersoon t.

De vertrouwenspersoon, mevrouw T., reageerde bij brief van 14 maart 1999 op de klacht. In haar brief bracht zij onder meer het volgende naar voren:

"Om te beginnen betreur ik in hoge mate de teleurstelling die X (verzoekster; N.o.) heeft ervaren in het proces van opvang en begeleiding aangaande haar klacht.

Aangezien de begeleiding van de problematiek en het professioneel handelen in deze mijnerzijds echter een totaal ander gezicht heeft, wil ik daarover het volgende opmerken.

Tijdens mijn eerste contacten met X ontstond het beeld van een gecompliceerde, nauwelijks verwerkte problematiek. In een aantal gesprekken hebben we de zaken, zoals mevrouw X die schetste, samen geanalyseerd.

Eenzijds bleek er van de zijde van X sprake te zijn van een ambivalente houding ten aanzien van een liefdesbetuiging door een gewezen lid van het managementteam van haar Centrum. In eerste instantie heeft ze deze relatie afgehouden en pas in tweede instantie heeft ze die beantwoord.

Anderzijds echter bleek, dat voordat er sprake was van een relatie, boven noemde heer haar in een brief geconfronteerd heeft met door hem opgevraagde persoonlijke gegevens. Met name dit laatste werd door X als zodanig grensoverschrijdend ervaren, dat ze gaandeweg en gezien het verloop van de relatie tot de conclusie kwam, dat het helend voor haar zou zijn, dit als concrete klacht voor te leggen aan de zojuist door het COA geïnstalleerde commissie seksuele intimidatie.

Over de te volgen procedure in deze heb ik contact gelegd met een der leden van boven noemde commissie. Na directe terugkoppeling van de uit dit contact verkregen informatie besloot X daadwerkelijk haar klacht voor te leggen aan de betreffende commissie. Uiteraard is dit gebeurd onder persoonlijke verantwoordelijkheid, hetgeen ik herhaaldelijk met X besproken heb.

Gezien de complexiteit van de problematiek, die verder ging dan de uiteindelijk geformuleerde klacht, heb ik een geanonimiseerde casus voorgelegd aan betreffend lid. Betreffend lid van de klachtencommissie heeft destijds geadviseerd in dergelijke gevallen contact op te nemen met de Algemeen Directeur.

Voorts wil ik opmerken, dat het mijn gewoonte is, om alle relevante informatie betreffende een zaak binnen vierentwintig uur met een cliënt terug te willen koppelen.

Ook in deze zaak is dat het geval geweest. Het is om die reden, dat ik me herinner, talloze vruchteloze pogingen gedaan te hebben telefonisch contact te leggen met X, via haar werk en op haar privé-nummer (voicemail en collega's). Mijn verbazing is dan ook groot, Uw brief moet lezen, dat X de terugkoppeling als onvoldoende heeft ervaren. Bereikbaarheid: ook tijdens vakantieperiodes wordt door mij een voicemail ingesproken betreffende bereikbaarheid in verband met dringende zaken.

Omstreeks de Kerstdagen van 1997 ben ik een week afwezig geweest."

#### E. Reactie verzoekster

Op het standpunt van het bestuur van het COA, van de leden van de klachtencommissie, en de reactie van de vertrouwenspersoon bracht verzoekster in haar brief van 12 juni 1999 onder meer het volgende commentaar naar voren:

"Aanvullingen op de feitelijke situatie.

In het eerste gesprek met mevrouw T. (...) heb ik mijn hulpvraag duidelijk geformuleerd:

- a) Is in mijn geval sprake van seksuele intimidatie?
- b) Zo ja, wat is wijsheid m.b.t. het indienen van een klacht?

Deze hulpvraag is door mevrouw T. herbenoemd en zij wilde gelegenheid hebben om hierover na te denken. In een volgend persoonlijk contact bevestigde zij dat in dit geval inderdaad sprake was van seksuele intimidatie en dat deze man hier niet zo maar voor weg zou mogen komen. In een volgend contact heb ik samen met haar de brief naar de klachtencommissie van 8-12-1997 opgesteld.

Medio januari '97 waren er telefonische gesprekken tussen Mevrouw T. en mevrouw H. Mevrouw T. kwam uiteindelijk met de boodschap terug dat mijn casus als 'fictieve casus' in een trainingsdag voor de klachtencommissie aan de orde zou komen. Ik wachtte af tot ik weer gebeld zou worden voor de uitkomst. De tijd ging voorbij. Op 3 of 4 februari, ik weet de datum niet precies meer, heb ik zelf contact opgenomen met mevrouw T. om de uitslag te horen. Immers, de datum, 5 februari, dat ik aanvullende informatie moest geven naderde bijna. Tot op heden had ik nog niets vernomen. Mevrouw T. had nog geen antwoord, maar zou contact opnemen met mevrouw H. De volgende dag belde mevrouw T. mij terug. Uit dit gesprek vernam ik dat de commissie mijn casus had besproken. Gezien deze situatie zou de procedure op basis van gehoor en wederhoor een flinke emotionele belasting voor mij geven. Men vroeg zich af of men mij dat aan moest doen. Beter was, om direct contact met de algemeen directeur op te nemen.

In hetzelfde contact met mevrouw T. hebben we overleg gepleegd over wie van ons dat zou doen. Ik heb het aanbod van mevrouw T. aangenomen dat zij de algemeen directeur zou benaderen. Een paar maal hebben wij nog contact met elkaar gehad. Ze vertelde daarin dat zij de algemeen directeur nog niet had kunnen bereiken. Een andermaal gaf zij aan dat haar chef zich had afgevraagd of zij dat wel moest doen. Uiteindelijk kwam het er op neer dat het beter was dat ik de algemeen directeur zelf een brief zou schrijven. We spraken af op 17 april 1998 om de brief op te stellen. Mevrouw T. kwam bij mij op huisbezoek. In dit contact was ik zeer emotioneel, omdat de persoon waarover de klacht ging dichterbij in mijn woon- en werkomgeving ging werken, ik me daardoor bedreigd voelde en ik overmand werd met twijfels. Ik twijfelde of het schrijven aan de algemeen directeur zinvol was en ik vroeg om bevestiging of het in mijn geval inderdaad om seksuele intimidatie ging. Op deze vraag antwoordde mevrouw T.: "het is hartstikke intimidatie". Ik zou sterk staan in mijn argumenten. Ik heb de brief aan de algemeen directeur opgesteld. Mevrouw T. heeft de brief gelezen en onderschreef de inhoud en dezelfde dag is de brief op de post gedaan. Ter symbolische ondersteuning kreeg ik van mevrouw T. de postzegel. (...)

Zoals ik in de brief van 20 november heb uiteengezet probeerde ik contact op te nemen met mevrouw T. toen ik een antwoord kreeg van de algemeen directeur. Nadat ik uiteindelijk wel contact kreeg met haar, besprak ik mijn geschoktheid over het feit dat de directeur mij terug verwees naar de klachtencommissie en het feit dat de fictieve casus niet door de klachtencommissie was besproken. Mevrouw T. uitte haar verbazing omtrent deze feiten en vond het 'belachelijk'. Ze vond het beter dat ik nu zelf contact met mevrouw H. op zou nemen om tekst en uitleg te krijgen over deze anders geschetste feiten. Ik was het niet met haar eens en vond dat mevrouw T. dat beter zelf kon doen. Zij had immers de gesprekken met mevrouw H. gevoerd en deze zaken doorgesproken. Ik kon mevrouw H. er immers niet wijzen op wat er wel of niet in hun gesprekken aan de orde was gekomen; laat staan terechtwijzen. Anders gezegd: ik wenste niet uitgespeeld te worden.

Nadat ze contact opgenomen had met mevrouw H., belde ze mij begin juni terug met de mededeling dat het heel gecompliceerd in elkaar zat. Ze raadde mij af om de klacht alsnog in te dienen, omdat men zich heel formeel aan de procedures zouden gaan houden. Ze bood aan om contact met een ADO (een soort regio-directeur) te zoeken. Wellicht stond deze open voor mijn verhaal. Ik ben hier niet op ingegaan. Het leek me een oplossing van "meer van het zelfde". Als de algemeen directeur niet met mij in gesprek wenste te gaan, achtte ik de kans nog kleiner dat een ADO hier wel bereid toe was.

In mijn brief van 20 november aan de Ombudsman heb ik geschreven dat "men" het argument gebruikte dat ikzelf risico zou lopen om in de 'beklaagdenbank' terecht te komen. Ik moet dit rectificeren als een verkeerd opgestelde zin. Naar mijn herinnering is dit argument door mevrouw T. gebruikt in de trant van: het zal niet de eerste keer zijn dat klagers zelf in het beklagenbankje terechtkomen.

Ik besloot mijn eigen koers te varen en de klacht alsnog in te dienen bij de klachtencommissie. In deze brief had ik een zestal punten aangedragen waarin ik uiteenzette dat de klacht buiten mijn schuld om was verjaard. Zoals mevrouw T. voorspelde, heeft men mijn casus strikt formeel gehanteerd. Mijn argumentatie heeft men genegeerd.

Commentaar op de brief van het bestuur van de COA.

a) Blad 1- alinea 3:

Ik meen dat ik blijk heb gegeven van het nemen van mijn eigen verantwoordelijkheid door er zelf achteraan te bellen toen ik nog geen bericht had vernomen van de uitslag van de klachtencommissie. Zoals is bevestigd door de klachtencommissie is dat antwoord pas op 5 februari gekomen; dus op de uiterlijke termijndatum dat ik de aanvullende informatie had moeten geven.

b) Blad 2 - alinea 2:

Als de feiten juist zijn zoals gesteld in deze alinea, ben ik verkeerd geïnformeerd over de gang van zaken. Volgens de verkregen informatie van mevrouw T. werd mijn casus besproken op de trainingsdag van de klachtencommissie. Vervolgens werd mij ontraden de klacht bij de klachtencommissie in te dienen, maar rechtstreeks met de algemeen directeur contact op te nemen.

c) Blad 3 - alinea 1:

Wellicht had men nader kunnen verklaren op welke gronden men mijn beleving subjectief vond. Daarnaast heb ik helemaal geen reactie gekregen op de punten die ik heb aangedragen waarin mijns inziens bleek dat de klacht buiten mijn schuld was verjaard. Ik ben niet geïnformeerd over wat er feitelijk aan de hand was.

d) Blad 3 - alinea 4, eerste blok:

In deze alinea wordt geschetst dat de indruk is dat bepaalde voorstellen en ideeën een eigen leven zijn gaan leiden. Tevens zouden er zaken wellicht anders zijn geïnterpreteerd dan is bedoeld. Hierbij expliciteert men niet, bij wie dit een eigen leven is gaan leiden. Bij mevrouw T. of bij mij? Vervolgens ben ik van mening dat het om een veronderstelling gaat die men niet heeft onderbouwt met feiten.

T.a.v. mijn verantwoordelijkheid voor het indienen van een klacht binnen de verjaringstermijn verwijs ik naar punt a en b op deze pagina.

e) Blad 4, eerste blok:

Hier wordt de situatie zeer algemeen geschetst. Men gaat niet in op de betreffende feiten die ik heb aan gegeven. Te weten: De late terugkoppeling over de uitslag van de trainingsdag voor de leden van de klachtencommissie.

- Na ontvangst van de brief van de algemeen directeur heb ik mevrouw T. schriftelijk en via haar buzzer verzocht met spoed contact met mij op te nemen. Na tien dagen niets van haar gehoord te hebben heb ik het hoofdbureau van het NIM gebeld met het verzoek mij alsnog met spoed te bellen. Pas toen kreeg ik een reactie van haar.

Op deze feiten na, heb ik op andere momenten zeker de intentie van mevrouw T. ervaren om te proberen contact met mij op te nemen.

Het is juist dat de bereikbaarheid van beiden moeilijk was. Daarbij had ik moeite met haar aanbod om haar 's avonds op haar privé - telefoonnummer te benaderen. Immers, ik was hulpvrager en zij was mijn hulpverleenster. Ik wilde deze relatie zuiver houden. De vele telefoontjes en verzoeken die ik gedaan zou hebben, komt op mij overdreven over.

f) Blad 4, tweede blok:

Het feit dat er in gesprekken geen oordeel gegeven is over seksuele intimidatie is niet waar. Zoals vermeld in de eerste alinea van het kopje: 'Aanvullingen op de feitelijke situatie', zat dit in de hulpvraag waarmee ik een hulpverlenerstraject met mevrouw T. ben aangegaan.

Tevens heb ik in de voorlaatste alinea onder het kopje: 'Aanvullingen op de feitelijke situatie' het gebruik van het woord 'beklaagdenbankje' toegelicht. Het bevreemdt mij overigens dat mevrouw T. zich dit niet meer weet te herinneren. In het allerlaatste telefonische contact heb ik haar hierop aangesproken. Dit was conform afspraak die wij in het begin van het hulpverleningstraject gemaakt hadden. Dat ik het haar zou laten weten als ik het met haar niet eens zou zijn (en andersom natuurlijk).

Commentaar op: 'Bijlage bij reactie van de klachtencommissie in het kader van het onderzoek van de Nationale Ombudsman m. 98.07563.002'

De eerste pagina laatste en voorlaatste alinea

Ik heb via mevrouw T. impliciet vernomen dat mevrouw H. over mijn situatie gesproken had met de algemeen directeur. Voor de rest is de inhoud van deze alinea's nieuw voor mij.

Tweede pagina - alinea 4:

Als de inhoud van deze alinea juist is heeft het gesprek tussen mevrouw T. en mevrouw H. een hele andere inhoud gehad dan er met mij en mevrouw T. is voor- en nabesproken. Ik

verwijs hier naar de vierde en vijfde alinea van het kopje 'Aanvullingen op de feitelijke situatie'.

Commentaar op de brief van de vertrouwenspersoon, mevrouw T.

Ik heb moeite met de woordkeuze die mevrouw T. met betrekking tot "de ambivalente houding ten aanzien van...". Mensen die de situatie in dit geval niet kennen zouden hier een onjuiste interpretatie aan kunnen geven. Zoals ik reeds benoemd heb was bereikbaarheid van beide kanten moeizaam. Het spreekt mijns inziens vanzelf dat ik er belang bij heb om bereikbaar te zijn voor mevrouw T. en daar dus ook mijn best voor gedaan heb. Het valt me op dat mevrouw T. niet met informatie komt over de feitelijke toedracht.

Algemene opmerkingen.

Ik heb het vermoeden dat er het één en ander is misgegaan in de overdracht van informatie. Ik mis een nader onderzoek m.b.t de onderlinge communicatie tussen mevrouw H. en mevrouw T.

Zowel de brief van het COA bestuur als de brief van mevrouw T. geven weinig feitelijke informatie over de werkelijke toedracht."

F. verklaringen betrokken ambtenaren

1.1. Op 1 juli 1999 verklaarde mevrouw T., bedrijfsmaatschappelijk werkster en tevens vertrouwenspersoon seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), telefonisch tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"De reactie van het COA op de klacht is mij bekend. Het is echter al weer een tijdje geleden dat ik het heb gelezen. Ik kan me herinneren dat ik het voor een groot deel eens was met de reactie, op één punt na. Dat betreft het meningsverschil tussen mevrouw H. en mij met betrekking tot het advies dat zij volgens mij heeft gegeven om de algemeen directeur van het COA te vragen om een gesprek, waarin verzoekster haar klacht mondeling zou kunnen toelichten.

Ik ben het wel eens met de mening van het bestuur van het COA over zijn verantwoordelijkheid voor mijn gedragingen. Ik zit echter in een dubbele positie. Ik ben in dienst van het NIM, maar het COA heeft mij ingehuurd voor mijn externe deskundigheid. Blijkens de folder over seksuele intimidatie val ik als vertrouwenspersoon seksuele intimidatie wel direct onder de algemeen directeur van het COA. In die zin trek ik ook niet de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van mijn gedraging in twijfel; immers uiteindelijk vallen gedragingen van een vertrouwenspersoon onder verantwoordelijkheid van het COA. Als er over mij in de hoedanigheid van



vertrouwenspersoon wordt geklaagd zal ik denk ik niet rechtstreeks door de algemeen directeur van het COA worden aangesproken, maar via mijn eigen directeur van het NIM.

Wat betreft de verschillende klachtonderdelen kan ik nog het volgende als toelichting op mijn eerdere schriftelijke reactie geven.

Ten aanzien van de terugkoppeling en het advies voor een gesprek met de algemeen directeur.

Nadat verzoekster een brief van de klachtencommissie had gehad in januari 1998 met het verzoek om haar klacht nader toe te lichten, hebben verzoekster en ik besproken dat het misschien beter was om die toelichting mondeling te geven. Ik heb met verzoekster afgesproken dat ik een dergelijke geanonimiseerde casus als fictieve casus zou voorleggen aan de klachtencommissie. Uit die bespreking met de secretaris van de klachtencommissie, mevrouw H., kwam dat het zinvol leek om met die klacht aan de gang te gaan.

In een gesprek dat ik met mevrouw H. heb gehad, heb ik mijn houding ten aanzien van de klachtencommissie toegelicht. Ik heb nu vier jaar ervaring als bedrijfsmaatschappelijk werkster bij het COA en ik heb de indruk dat er in de klachtencommissie seksuele intimidatie mensen zitten die niet onafhankelijk kunnen zijn van het COA, omdat zij daarbinnen zelf werkzaam zijn. Ook mijn eigen positie is een vreemde, nu ik als bedrijfsmaatschappelijk werkster met een medewerker van het COA te maken kan hebben, tegen wie tegelijkertijd een klacht met betrekking tot seksuele intimidatie wordt ingediend en ik als vertrouwenspersoon moet optreden van degene die de klacht indient. De COA-regeling voorziet niet in een oplossing bij een mogelijke botsing van taken of belangen. Het NIM voorziet daarin wel onderling ten aanzien van de vertrouwenspersonen, en in de praktijk trekt een lid van de klachtencommissie zich ook tijdelijk terug als de klager of de beklagde een bekende van hem of haar is. Maar deze oplossing kan mijns inziens niet altijd onafhankelijkheid waarborgen.

Naar aanleiding hiervan heeft mevrouw H. voor een deel van de klacht geadviseerd om een gesprek met de algemeen directeur te vragen. Maar daarover bestaat dus een meningsverschil met mevrouw H. Ik heb deze informatie direct teruggekoppeld naar verzoekster. Ik heb haar een aantal malen gemeld dat verjaring van een deel van haar klacht dreigde. Maar ik voel mij niet verantwoordelijk voor de afhandeling of indiening van de klacht. Ik begeleid en ondersteun als vertrouwenspersoon. Verzoekster bleef echter zelf verantwoordelijk voor de klachtprocedure. Ik heb haar wel degelijk op de termijnen gewezen. Ik ben zelf van mening dat de klachtencommissie een te strenge verjaringstermijn hanteert, en weet eigenlijk niet zo goed of klachten over gedragingen van vóór 1997 - in 1997 is de klachtencommissie ingesteld - überhaupt aan de commissie kunnen worden voorgelegd. Ik heb ook de indruk dat de commissie dat misschien zelf ook niet wist, gelet op haar eigen nieuwe bestaan. Mijns inziens had de klachtencommissie in

het begin nog weinig ervaring en misschien daarom heeft deze zaak tijd gekost.

Ten aanzien van het terugbellen.

Ik heb in die drie weken na de brief van de commissie van januari 1998 meerdere malen contact gehad met verzoekster. Ook heb ik haar een aantal malen 's avonds gebeld. Ze woonde meen ik alleen en was moeilijk bereikbaar. Omdat de situatie gevoelig lag wilde ik haar ook liever niet op haar werk bellen.

Ik ben goed bereikbaar; mijn buzzer geeft het nummer weer waarop ik op dat moment ben te bereiken. Ik ben zeer betrokken geweest met de zaak van verzoekster. Dit klachtonderdeel voelt dan ook erg onterecht.

Ten aanzien van het ontraden een klacht in te dienen.

Nadat de algemeen directeur in zijn brief verzoekster heeft teruggewezen naar de klachtencommissie, heb ik na overleg met verzoekster weer contact opgenomen met mevrouw H. Uit dat gesprek haalde ik dat een deel van de klacht moeilijk zou zijn, mede gelet op de verjaring. Volgens mij was een ander deel van de klacht geschikt om bij de commissie in te dienen. Ik heb verzoekster gewezen op wat het voor haar zou kunnen betekenen om het gehele verhaal bij de commissie neer te leggen. Ik heb haar absoluut niet afgeraden de klacht in te dienen; ik heb haar alleen op eventuele complicaties gewezen. Het is ook niet mijn taak om haar te zeggen wat ze wel en niet moet doen. Ik kan haar begeleiden en helpen het een en ander te verwerken. Ik kan haar ook een spiegel voorhouden en als klankbord fungeren. Ik heb verzoekster wel gezegd dat ze zich moest realiseren wat het zou betekenen voor haar emotionele verwerking van het gebeurde als de commissie haar in het ongelijk zou stellen. Het kan zijn dat zij dat als een afraden heeft ervaren, maar ik heb dit niet zo bedoeld. Mijn opzet was om haar te laten begrijpen wat de consequenties zouden kunnen zijn van het doorzetten van haar klacht. De keuze was aan haar.

Wat ik nog wil opmerken is het volgende. Ik heb het gevoel dat ik verzoekster goed heb begeleid, en niet dat ik iets fout heb gedaan. Het enige wat ik betreurt is het feit dat - nadat ik verzoeksters casus als fictieve casus bij de secretaris van de klachtencommissie heb ingebracht - het fictieve verhaal een heel eigen leven is gaan leiden. Het was de bedoeling om op deze wijze duidelijkheid te krijgen over de visie en verdere gang van zaken omtrent de in te brengen klacht. De secretaris zou de fictieve casus mogelijk tijdens een studiemiddag van de klachtencommissie bespreken, maar daar was het niet van gekomen. Desgevraagd heeft de secretaris aangegeven dat een deel van de klacht mogelijkerwijs besproken zou kunnen worden met de algemeen directeur. Dit neemt niet weg dat het andere deel van de klacht - te weten het opvragen van verzoeksters gegevens - wel al had kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie. De verantwoordelijkheid hiervoor bleef mijns inziens bij verzoekster."

1.2. In reactie op het verslag van haar verklaring voegde mevrouw T. bij brief van 10 augustus 1999 nog het volgende toe:

"Op bladzijde 1 derde alinea beginnend met: 'Ten aanzien van de terugkoppeling...'; eindigend met 'met die klacht aan de gang te gaan' zou ik willen vervolgen met:

In een gesprek dat ik met mevrouw H. heb gehad, heb ik aangegeven dat het om een gecompliceerde klacht ging en ik derhalve het betreffende telefonisch overleg met mevrouw H. beschouwde als een professioneel vooroverleg.

Tijdens dit vooroverleg heb ik de relationele sfeer fictief besproken omdat de klacht handelde over een lid van het managementteam waaronder mevrouw X werkte. Aangezien ik niet volledig zeker was of de aard van de ontstane relatie van mevrouw X met een lid van haar managementteam volledig besproken diende te worden met de commissie, of besproken diende te worden met een andere functionaris van het COA, heb ik gemeend dit te moeten overleggen met mevrouw H. Tijdens het telefonisch overleg is de onafhankelijkheid en de mogelijkheden in deze van de commissie ter sprake gekomen. Mevrouw H. heeft tijdens dit vooroverleg aangegeven dat wanneer er tijdens het afhandelen van een klacht bij een van de leden van de commissie getwijfeld wordt aan de onafhankelijkheid, deze niet deelneemt aan de afhandeling van de klacht. Desalniettemin was de conclusie van het vooroverleg dat een dergelijke relationele sfeer waarbinnen de klacht speelde, mogelijkerwijs voorgelegd zou kunnen worden aan de Algemeen Directeur. Het feitelijke deel van de klacht zou onverkort thuishoren bij de klachtencommissie. De uitkomst van dit vooroverleg heb ik zo snel mogelijk besproken met mevrouw X.

Het vervolg van de tekst beginnend met: 'Ik heb haar een aantal malen gemeld dat de verjaring van een deel van haar klacht dreigde.' etc, is mijns inziens een correcte weergave van het telefonisch overleg (...)."

2. Op 5 juli 1999 verklaarde mevrouw H., lid van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), telefonisch tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"In de brief van verzoekster van 8 december 1997 stond te weinig informatie om haar melding als klacht in behandeling te nemen. De inhoud van de brief voldeed niet aan de vereisten van artikel 6 van de klachtenregeling. Daarom heeft de commissie bij brief van 15 januari 1998 om nadere informatie gevraagd.

In de brief was vermeld dat de klacht ging over een gedraging van anderhalf á twee jaar geleden. Eind 1997 viel dan nog binnen de verjaringstermijn van twee jaar. Ook begin 1998 was nog tijdig. Gelet op de mogelijke ernst van hetgeen verzoekster in haar brief naar voren bracht en gelet op het feit dat het tijdig werd aangebracht, heeft de commissie begin 1998 om nadere informatie gevraagd. Het was niet zo dat de commissie toen aan

een afwijzing van de klacht wegens verjaring zat te denken.

De klachtencommissie is halverwege 1997 gestart. Klachten van vóór die tijd konden ook behandeld worden. Er is - voordat de klachtenregeling en -commissie was opgezet - in geval van een klacht over seksuele intimidatie ook eens een ad hoc commissie samengesteld. Het feit dat de klacht ging over een gedraging die dateerde van vóór de oprichting van de klachtencommissie was dus geen belemmering om de klacht in behandeling te nemen.

Na de brief van 15 januari 1998 van de klachtencommissie aan verzoekster, heeft de vertrouwenspersoon van verzoekster - mevrouw T. - mij in de week van 19 januari 1998 telefonisch benaderd. In dit telefoongesprek heeft zij gevraagd of de commissie een informeel gesprek met verzoekster zou kunnen hebben voordat de klacht in behandeling werd genomen. Tijdens dit gesprek gaf mevrouw T. een signaal dat zij weinig vertrouwen had in de daadkracht van het management van het COA in het geval de klachtencommissie een klacht gegrond zou hebben verklaard. Ik heb haar daarop gezegd dit een ernstig signaal te vinden, waar de algemeen directeur zeker over zou willen praten. Op dit moment van het gesprek was de fictieve casus nog niet aan de orde geweest.

Ik ben na dit telefoongesprek naar de algemeen directeur gegaan en heb dit signaal bij hem aangekaart. De algemeen directeur gaf hierop aan dat hij daarover graag een gesprek met de vertrouwenspersoon zou willen hebben. Ik heb aan mevrouw T. nooit gezegd dat een deel van de klacht zich zou lenen voor een gesprek met de algemeen directeur. Dat gesprek zou alleen gaan over het signaal van weinig vertrouwen hebben in de daadkracht van het COA-management. Ik heb dat heel duidelijk gezegd. Daarover kan mijns inziens geen misverstand bestaan. De commissie brengt na de behandeling van een klacht advies uit aan de algemeen directeur, die vervolgens een besluit neemt. De algemeen directeur zal ook niet op voorhand (een deel van) de klacht behandelen als de commissie nog met die klacht bezig is.

Ik heb in een volgend gesprek in de week van 26 januari 1998 aan mevrouw T. teruggekoppeld dat de algemeen directeur bereid was haar te ontvangen om over het signaal richting het management een gesprek aan te gaan.

In het eerste telefoongesprek heeft mevrouw T. ook een fictieve casus voorgelegd. Ik heb daarop aangegeven dat er in een dergelijke situatie op zich alle redenen voor een klacht zou zijn. Ik wist op dat moment niet om wie de casus ging. Ik heb mevrouw T. ten aanzien van het verzoek om een informeel gesprek met de commissie gezegd dat in de commissie te zullen bespreken. Ten aanzien van de fictieve casus heb ik gezegd dat ik dit mogelijkermits zou bespreken. In de week van 2 februari 1998 heb ik aan de commissie het verzoek om een informeel gesprek voorgelegd. Ik ben aan het voorleggen van de casus niet toegekomen. Ik heb dit op 5 februari 1998 aan mevrouw T. meegedeeld.

Ik heb die fictieve casus ook met niemand meer besproken.

Ik kan me niet voorstellen dat er een misverstand is ontstaan over de inhoud van een gesprek met de algemeen directeur. Dat zou over het afgegeven signaal gaan, en zou alleen met de vertrouwenspersoon plaatsvinden. Ik had de indruk dat mevrouw T. dit ook zo heeft begrepen.

De fictieve casus ging niet over een lid van het COA-management, dus zo kon de verwarring mijns inziens ook niet zijn ontstaan. De casus handelde over een lid van een ander soort management.

Op 5 februari 1998 heb ik mevrouw T. meegedeeld dat het informele gesprek met de commissie er niet in zat. Op die datum liep ook de termijn af waarbinnen verzoekster de nadere informatie moest verstrekken. Er is niet aan gedacht om verzoekster daarna nog een nieuwe termijn te geven om de informatie alsnog op schrift te zetten. De commissie heeft na die datum niet meer van verzoekster vernomen, en heeft aangenomen dat zij de klacht niet zou doorzetten. Die aanname heeft de commissie niet naar verzoekster teruggekoppeld.

Voorafgaand aan verzoeksters brief aan de commissie van 5 juni 1998 heeft mevrouw T. opnieuw telefonisch contact met mij opgenomen. Dit zal ergens halverwege de maand mei zijn geweest. Zij deelde mij mee dat verzoekster graag een gesprek met mij wilde hebben over de in te dienen klacht. Ik heb mevrouw T. toen gemeld dat ik daarin voor mijzelf geen rol zag weggelegd. Ik kon als lid van de klachtencommissie niet in de rol van de vertrouwenspersoon gaan zitten.

In dat telefoongesprek is verder niet over de kans van slagen van de klacht gesproken. Wel heb ik gemeld dat als de klacht over dezelfde gedraging zou gaan, nu de verjaringstermijn om de hoek kwam kijken. Ik heb gezegd dat het jammer was dat een en ander pas zo laat werd geconcretiseerd.

Daarna heb ik met de klacht niet meer te maken gehad."

#### G. Nadere reactie verzoekster

Bij brief van 5 augustus 1999 reageerde verzoekster op de verklaringen van de betrokken ambtenaren. Zij bracht in haar brief onder meer het volgende naar voren:

"Beide 'hoor' verslagen geven mij geen aanleiding om hetgeen ik eerder naar voren heb gebracht te herzien. Deze reactie voegt slechts een aanvulling of een nuancering toe.

(...) (Ten aanzien van de verklaring van mevrouw T.; zie hiervoor onder F.1.1.; N.o.)

Blad 1 - alinea 4

- Aanvraag gesprek algemeen directeur.

Zoals is bekend, heeft mevrouw T. aan mij teruggekoppeld, dat ik beter direct contact met de algemeen directeur kon opnemen. Er is niet in die nuance gesproken dat dit slechts een deel van de klacht betrof.

- De klager of beklagde een bekende van een lid van de klachtencommissie.

Ik onderschrijf de kritische kanttekeningen die zij plaatst bij het feit dat de leden van de klachtencommissie binnen de COA zelfwerkzaam zijn. In mijn geval was, dhr B., lid van de klachtencommissie een bekende vanuit het werk. De heer heeft zich niet vanzelf teruggetrokken. Ik heb dit als remmend ervaren voor het indienen van de klacht. Echter, ik heb dit niet expliciet met iemand besproken, daar ik hier geen keus in meende te hebben.

- Termijnen.

Het is mevrouw H. geweest die in een telefonisch contact (januari '98) mij heel duidelijk heeft gemaakt dat men bij de COA de verjaringstermijn zeer strikt hanteerde. Ik heb hier een discussie met haar over gehad, omdat ik het hier niet mee eens was. (In de literatuur over seksuele intimidatie wordt een langere termijn geadviseerd, omdat het in de praktijk het enige tijd duurt voordat slachtoffers in staat zijn om melding van een klacht te doen. Zij was dit vanwege haar juridische invalshoek niet met mij eens.) Gezien dit gegeven, ben ikzelf degene geweest die op de verjaringstermijn alert was.

In de telefonische terugkoppeling rondom 5 februari, legde mevrouw T. mij uit dat, omdat er met de algemeen directeur contact opgenomen zou worden, we dus geen rekening meer hoefde te houden met verjaringstermijnen.

Blad 1 - alinea 5

- Terugbellen.

Mevrouw T. gaat wederom niet in op de concrete feiten die ik heb aangegeven. Te weten:

De late terugkoppeling over de uitslag van de trainingsdag voor de leden van de klachtencommissie. Terugkoppeling gebeurde pas nadat ikzelf met haar contact had opgenomen en haar attendeerde op de uiterlijke termijndatum voor het geven van verdere informatie over mijn klacht. (Zie mijn brief: 12 juni 1999 - alinea 3)

- Na ontvangst van de brief van de algemeen directeur heb ik mevrouw T. schriftelijk en via haar buzzer verzocht met spoed contact met mij op te nemen. Na tien dagen niets van haar gehoord te hebben heb ik het hoofdbureau van het NIM gebeld met het verzoek mij alsnog met spoed te bellen. Pas toen kreeg ik een reactie van haar.

Blad 2- alinea 1

- Buzzer.

Het buzzersysteem werkte in de betreffende periode anders dan zoals (...) (hiervoor onder F.1.1.; N.o.) staat beschreven. Namelijk: Indien men het nummer van de buzzer belt, vermeldt de ingesproken stem van mevrouw T., dat je het telefoonnummer kan intoetsen waar jij op dat moment bereikbaar bent. Er wordt tevens gemeld dat je dan z.s.m. op dat nummer door haar teruggebeld wordt. De buzzer geeft niet weer op welk telefoonnummer zichzelf te bereiken is.

Blad 2 - laatste alinea

- "De secretaris zou de fictieve casus mogelijk tijdens een studiemiddag van de klachtencommissie bespreken, maar daar was het niet van gekomen."

Deze zin suggereert dat mevrouw T. wist dat het er niet van gekomen was om deze fictieve casus te bespreken. Zij heeft mij hier niet over geïnformeerd. Sterker nog: mevrouw T. onderschreef, op 17 april 1998, zelfs de zin die ik hierover heb opgenomen in de brief aan de algemeen directeur: "Mijn situatie is door mijn vertrouwenspersoon inmiddels als (zogenaamde) fictieve casus voorgelegd op een trainingsdag voor leden van de klachtencommissie." Deze zin hebben we expliciet besproken.

Algemene opmerkingen.

Ik heb mevrouw T. zeer gewaardeerd in de eerste opvang en in de erkenning die zij mij gaf dat het inderdaad om seksuele intimidatie ging. Het spijt mij oprecht dat, mijns inziens, blijkt dat mevrouw T. slordig is omgegaan met het juist en tijdig terugkoppelen van feiten. Hierdoor ben ik gehinderd in het maken van de juiste keuzes, het nemen van mijn verantwoordelijkheid en het tijdig indienen van de klacht aan de klachtencommissie.

(...) (Ten aanzien van de verklaring van mevrouw H.; zie hiervoor onder F.2.; N.o.)

Blad I - alinea 2.

- Verjaringstermijn.

Ik heb moeite met de strikt gehanteerde verjaringstermijn door de klachtencommissie. Uit ervaring, maar ook zoals geschetst in de literatuur, gaat er een forse periode aan verwerking vooraf, voordat men er aan toe is om een klacht in te dienen. In de folder staat dat het eerste aanspreekpunt voor seksuele intimidatie de vertrouwenspersoon is. Ook dan gaan er een aantal gesprekken aan vooraf voordat het helder wordt of er reden toe is om een klacht in te dienen. De COA hanteert, dat indien - bij wijze van spreken - een klacht op 8 december 1997 wordt ingediend, alle gebeurtenissen van oktober en november en vóór 8 december 1995 niet meer ontvankelijk zijn. Zij beroept zich op het feit dat een rechter negatief zal oordelen op incidenten die al langer dan twee jaar geleden hebben

plaatsgevonden (zie brief van de klachtencommissie d.d. 13 juli 1998 - bijlage 12 van mijn brief d.d. 20 november 1998).

Algemene opmerking.

Ik betreur het dat de klachtencommissie geen mogelijkheid biedt tot het mondeling indienen van een klacht. Naast concrete feitelijke gebeurtenissen omvat seksuele intimidatie een fors deel subtiele manipulaties die vaak moeilijk zijn om schriftelijk vast te leggen. Aangezien de eerste brief bepalend is voor het ontvankelijk verklaren van de klacht, kan om deze reden veel belangrijke informatie gemist worden."

H. Nadere reactie van het bestuur van het COA

1.1. De substituut-ombudsman deelde het bestuur van het COA bij brief van 15 juli 1999 onder meer het volgende mee:

"In uw brief van 28 april 1999 deelde u de Nationale ombudsman mee dat u de mening bent toegedaan dat niet het COA maar de private organisatie NIM Bedrijfsmaatschappelijk Werk de verantwoordelijkheid heeft voor de gedragingen van vertrouwenspersonen seksuele intimidatie.

Ik deel uw mening dat de persoon die als vertrouwenspersoon optreedt, in dienst is van het NIM Bedrijfsmaatschappelijk Werk en in die zin niet valt onder de verantwoordelijkheid van het COA.

Een ambtenaar in de zin van de Wet Nationale ombudsman hoeft echter geen ambtelijke status te hebben en zelfs een dienstverband met een bestuursorgaan is niet nodig. Voldoende is dat de desbetreffende werkzaamheden (al dan niet op ad hoc-basis) onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden uitgevoerd. Ik verwijs u in dit verband naar artikel 1a, lid 4 van de wet Nationale ombudsman.

Het COA heeft een klachtenregeling seksuele intimidatie opgesteld waarin is vermeld dat er een onafhankelijke vertrouwenspersoon is, en heeft zich mijns inziens daarmee verantwoordelijk gesteld voor het beschikbaar zijn van en het uitvoeren van de taak van die vertrouwenspersoon. Over de positie van de vertrouwenspersoon meldt de folder Seksuele intimidatie verder dat de vertrouwenspersoon als onafhankelijk functionaris direct geplaatst is onder de algemeen directeur. Voor de gedragingen van de algemeen directeur is het bestuur van het COA op zijn beurt weer verantwoordelijk.

Ik ben dan ook van oordeel dat de Nationale ombudsman bevoegd is de gedraging van de betrokken medewerkster van het NIM Bedrijfsmaatschappelijk Werk te onderzoeken, voor zover deze de uitvoering van haar taak als vertrouwenspersoon voor COA-medewerkers betreft."



Voorts werd het bestuur van het COA verzocht te reageren op de brieven van mevrouw T. van 14 maart 1999, van verzoekster van 12 juni 1999, en in de gelegenheid gesteld te reageren op de verklaringen van de betrokken ambtenaren T. en H. Een afschrift van deze brief met bijlagen werd op diezelfde datum gestuurd aan mevrouw H.

1.2. Bij brief van 24 augustus verleende de Nationale ombudsman het bestuur van het COA op zijn verzoek uitstel om te reageren, en stelde hij het bestuur tevens in de gelegenheid zijn reactie kenbaar te maken op de brieven van verzoekster van 5 augustus 1999 en van mevrouw T. van 10 augustus 1999.

2.1. Op de brieven van de substituut-ombudsman en van de Nationale ombudsman reageerde het bestuur van het COA bij brief van 22 september 1999. In die brief bracht het bestuur het volgende naar voren:

"...De voortvarendheid van de klachtencommissie is in onze brief van 28 april jl. besproken. Wij blijven bij ons eerder kenbaar gemaakte standpunt en zijn van mening dat de klachtencommissie met voortvarendheid deze zaak in behandeling heeft genomen. De klachtencommissie heeft telkens binnen redelijke termijnen gereageerd en om nadere informatie verzocht. Er is iedere keer aan de vertrouwenspersoon telefonisch antwoord gegeven op de vragen en gemotiveerd aangegeven waarom niet kan worden afgeweken van de regels. In de telefoongesprekken tussen de vertrouwenspersoon en de behandelend secretaris, mevrouw H. is de informatie waarom werd verzocht, tijdig verstrekt.

Er is antwoord gegeven op de vraag of de klacht zoals geschetst door de vertrouwenspersoon redenen genoeg bevatte om aangebracht te worden. Onder voorbehoud is gesproken over het voorleggen van de fictieve casus aan de klachtencommissie. Ook is het voorstel om mondeling informatie te verstrekken in plaats van een schriftelijke onderbouwing, zoals toegezegd aan de hele klachtencommissie voorgelegd. Overeenkomstig de afspraak is dit geschied in de week van 2 februari 1998 en op 5 februari is het antwoord aan de vertrouwenspersoon medegedeeld. Voor de inhoud wordt verwezen naar het chronologisch overzicht van de klachtencommissie van 22 maart jl.

Om de klacht daadwerkelijk in behandeling te nemen is aan klaagster verzocht om nadere informatie aan te leveren. Deze informatie is niet geleverd en hiermee is deze klacht niet verder in behandeling genomen. Het is dus niet zo dat een eerste brief doorslaggevend is voor een verdere afhandeling, er bestaat voor de klachtencommissie altijd de mogelijkheid om schriftelijk aanvullingen te vragen en hiervoor wordt een termijn gesteld. De praktijk leert dat hier uitstel van kan worden verkregen.

Wij herhalen dat na 5 februari 1998 de klachtencommissie verzuimd heeft aan klaagster mede te delen dat de klacht niet verder in behandeling kon worden genomen omdat de

gevraagde nadere informatie niet is ontvangen. Ook wordt nogmaals aangegeven dat de motivering van de klachtencommissie in haar brief van 13 juli 1998 uitgebreider had gekund en de afwijzing op grond van de subjectieve beleving nader toegelicht had kunnen worden.

Wij blijven dan ook bij ons standpunt dat de klachtencommissie adequaat en met voortvarendheid heeft gehandeld. Tevens komen wij wederom tot de conclusie dat de klachtencommissie volgens de regeling de klacht zorgvuldig heeft behandeld en tot een oordeel is gekomen. Dit is ook noodzakelijk omdat deze zorgvuldigheid ook in acht moet worden genomen richting de beklagde. Wij achten de klacht niet gegrond op het punt van de voortvarendheid.

Met betrekking tot de verjaring van de ingediende klacht is het goed om een splitsing aan te brengen in de twee brieven waarmee de klachten zijn aangebracht.

De eerste klacht is op 8 december 1997 door de klachtencommissie ontvangen. De verjaringstermijn loopt dan ook twee jaar terug en gebeurtenissen in de periode 8 december 1995 tot 8 december 1997 vallen onder deze termijn. Het aanbrengen van klacht stuit de verjaringstermijn en gebeurtenissen vallend onder deze periode komen niet meer voor verjaring in aanmerking. De door klaagster in haar brief genoemde periode september 1995 tot medio januari 1996 valt voor een deel onder de termijn van behandeling. Het is aan klaagster om specifiek aan te geven welke gebeurtenissen binnen de termijn vallen en zodoende in behandeling kunnen worden genomen door de klachtencommissie.

Bij de brief van 5 juni 1998 van klaagster is door de klachtencommissie uitgegaan van een nieuwe verjaringstermijn van twee jaar en deze werkt terug tot 5 juni 1996. Ook hier geldt dat alles gedurende deze periode in behandeling kan worden genomen. Het is te begrijpen dat de verjaringstermijn een rol heeft gespeeld in de communicatie tussen de diverse partijen. Alleen is vanaf het begin duidelijk geweest, zowel uit de brochure als uit de mondelinge informatie op welke wijze de verjaringstermijn wordt gehanteerd door de klachtencommissie.

De regeling geeft een goede omschrijving in artikel 3 en de klachtencommissie is gehouden deze uit te voeren. De regeling biedt weinig ruimte om hiervan af te wijken. In de beantwoording van de klachtencommissie (brief d.d. 13 juli 1998) wordt terecht de verjaringstermijn toegepast.

Voor de goede orde melden wij dat ook voor de invoering van de regeling het mogelijk is geweest om een klacht op het gebied van seksuele intimidatie aan te brengen. Op ad hoc basis is een commissie in het leven geroepen en deze heeft een advies uitgebracht aan de algemeen directeur. Hoewel niet algemeen bekend, bestond de mogelijkheid om zaken rond seksuele intimidatie aan te brengen.

In haar brief van 5 juni 1998 noemt klaagster diverse redenen waarom buiten haar schuld om de klacht is verjaard. Wij hebben hierbij de volgende kanttekeningen. Het is opmerkelijk dat vijf maanden na invoering van de regeling klaagster een brief schrijft en de klacht aanbrengt. Het feit dat de veroorzaker weer gesignaleerd is, maakte dat zij deze stap pas zo laat heeft gezet. Dit is de keuze van de klaagster en niet te wijten aan een toepassing van de verjaringstermijn. De termijn van in behandeling nemen van de klacht doet niet ter zake, de verjaringstermijn wordt gestuit. De klachtencommissie heeft zo snel als mogelijk de vraag rond de fictieve casus teruggekoppeld naar de vertrouwenspersoon en was het nog steeds mogelijk om de klacht van 8 december aan te vullen, zeker met een verzoek tot enige uitstel.

Door klaagster wordt voorbijgegaan aan het feit dat zij op het verzoek van de klachtencommissie om voor 5 februari 1998 nadere informatie te verstrekken niet heeft gereageerd. Dit heeft tot 5 juni 1998 geduurd met daarin nieuwe en wederom niet helder omschreven gebeurtenissen en een uitleg dat de verjaringstermijn buiten haar schuld om tot stand is gekomen.

Wij komen dan ook tot de conclusie dat de klacht rond de verjaringstermijn en het toepassen hiervan niet gegrond is.

In dit kader merken wij op dat bij de behandeling van klachten, de klachtencommissie altijd gehouden is volgens de regeling te werken. Hier kan en mag niet van worden afgeweken. Ook al wordt door klaagster de procedure op een aantal punten niet werkbaar geacht, staat dit buiten de aangebrachte klacht en de door uw aangegeven klachtformulering. De toepassing van de regeling biedt waarborgen naar beide partijen, ook de positie van de beklagde is van belang in de procedure. Dit geldt met name voor de termijnen, klachtomschrijving en het hoor en wederhoor. Het is in Nederland niet gebruikelijk om slechts op basis van mondelinge gegevens een procedure te voeren en tot een oordeel te komen. Tevens willen wij wijzen op artikel 4 lid 3 van de regeling, waarin is opgenomen dat een lid van de klachtencommissie niet betrokken mag zijn bij de casus die voorgelegd wordt. Indien klaagster had aangegeven dat één van de leden deze betrokkenheid heeft gehad, is een verzoek tot vervanging van dit lid op zijn plaats. Dit verzoek dan wel signaal is echter nooit ontvangen.

Uit uw brief d.d. 15 juli jl. komt naar voren dat de Nationale ombudsman van mening is dat de vertrouwenspersoon onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur van het COA valt en daarom tevens bevoegd is om de gedragingen van de vertrouwenspersoon te onderzoeken. Het bestuur van het COA wordt uitdrukkelijk verzocht om een oordeel te geven over de gedraging van de vertrouwenspersoon. Onderstaand geven wij gevolg aan deze oproep, echter met de volgende kanttekeningen.

Het COA bevindt zich in een lastige positie. Enerzijds voert de vertrouwenspersoon de taken rond seksuele intimidatie zeer zelfstandig en onafhankelijk uit. Dit dient ook zo

geschieden omdat het de intentie is geweest om een laagdrempelige voorziening voor de medewerkers tot stand te brengen. Aan de andere kant is er geen gezagsverhouding, er wordt slechts door het NIM gerapporteerd en jaarlijks vindt verslaglegging plaats. Direct contact tussen de algemeen directeur en de vertrouwenspersoon over zaken rond seksuele intimidatie is er niet. Dit klemt des te meer nu de algemeen directeur over het advies van klachtencommissie een eindoordeel geeft, waarin de relatie vertrouwenspersoon en klaagster eveneens aan de orde is. U vraagt het COA te oordelen over taken die zeer onafhankelijk worden uitgevoerd en de daadwerkelijke werkgeversrelatie en aansturing bij een andere organisatie ligt. Het COA is een groot voorstander van deze onafhankelijkheid en heeft met de plaatsing direct onder de algemeen directeur niet meer dan een link binnen de organisatie willen bewerkstelligen. Bij klachten over de vertrouwenspersoon zal het NIM de noodzakelijke stappen moeten ondernemen. Wij blijven dan ook van mening dat niet het COA een oordeel kan geven over de gedragingen van de vertrouwenspersonen. Met inachtneming van het voorgaande, sluiten wij in onze beantwoording aan bij de klachtformulering en wordt per punt nog enige toelichting gegeven teneinde tot een oordeel te komen.

- Inzake het uit eigen beweging terugkoppelen naar klaagster is naar voren gebracht dat de vertrouwenspersoon diverse stappen heeft ondernomen om zo snel mogelijk te kunnen reageren. Voorop staat dat bereikbaarheid twee kanten op werkt, ook klaagster is niet altijd even eenvoudig bereikbaar geweest, dit wordt bevestigd in haar brief d.d. 12 juni jl. Zelfs de intentie van de vertrouwenspersoon om contact te zoeken wordt hierin vermeld en onderschreven. Er is door de vertrouwenspersoon veel geïnvesteerd om deze zaak op een goede wijze te begeleiden en de klaagster te adviseren. In deze zaken wordt tevens uitgegaan van het feit dat de cliënte (i.c. klaagster) een eigen verantwoordelijkheid heeft in het zoeken naar oplossingen en beschikbaarheid voor overleg. Met andere woorden er is sprake van een wisselwerking. Zo is bijvoorbeeld onderkend dat de werkplek van klaagster niet de meest geëigende plek is om telefonisch onderwerpen te bespreken. Vandaar dat de vertrouwenspersoon heeft voorgesteld om 's avonds contact te hebben, hetgeen wel heeft plaatsgevonden maar niet als prettig is ervaren door klaagster. Ingaand op het concrete geval van terugkoppeling rond de fictieve casus en het informele gesprek wordt opgemerkt dat deze terugkoppeling niet eerder kon plaatsvinden dan rond 5 februari omdat de klachtencommissie niet eerder uitsluitsel kon geven (zie hiervoor ook het chronologisch overzicht). Wel moet worden geconstateerd dat de inhoudelijke terugkoppeling niet altijd even accuraat is geweest. Dit heeft wellicht enige verwarring veroorzaakt rond de fictieve casus, het mondeling bespreken van de casus en hetgeen bij de algemeen directeur aangebracht kon worden. De conclusie is echter dat de terugkoppeling tijdig en frequent is geweest en op dit punt is de klacht ongegrond. Dit laat onverlet dat inhoudelijk de terugkoppeling meer zorgvuldig had moeten plaatsvinden.

- Uit alle correspondentie komt een misverstand naar voren rond het aanbrengen van de klacht bij de algemeen directeur. Medio januari 1998 is in een telefoongesprek tussen de

behandelend secretaris, en de vertrouwenspersoon, door laatstgenoemde aangegeven dat er onvoldoende vertrouwen is in het (centrum)management bij een eventuele gegrondverklaring. De behandelen secretaris heeft dit signaal overgebracht aan de algemeen directeur en deze heeft zich bereid verklaard tot een gesprek met de vertrouwenspersoon over het onderwerp management en het ontbreken van vertrouwen in acties die het management dient te nemen (zie verder het chronologisch overzicht). Er is door de behandelen secretaris niet geadviseerd om de klacht of een deel hiervan op inhoudelijke punten aan de algemeen directeur voor te leggen. Dit kan ook niet omdat de algemeen directeur op advies van de klachtencommissie een besluit neemt. De algemeen directeur zal dus nimmer voordat de klachtencommissie zich hierover heeft uitgesproken de klacht in ontvangst en in behandeling kunnen nemen. De vertrouwenspersoon heeft in haar advisering aan klaagster onterecht mededeling gedaan van de mogelijkheid om de klacht onder de aandacht te brengen van de algemeen directeur. Dit onderdeel van de klacht is dan ook gegrond.

- Vanuit de vertrouwenspersoon is naar voren gebracht dat zij verzocht heeft om met spoed te reageren na de ontvangst van de brief van algemeen directeur van 12 mei 1998. De vertrouwenspersoon heeft pas na tien dagen en herhaald verzoek gereageerd. De oorzaak van deze late terugkoppeling is niet meer te achterhalen. Vraag is of deze reactie onzorgvuldig is en van grote invloed is geweest op procedure. Van belang zijn de consequenties van de mogelijke vervolgstappen van klaagster. Voor zover wij kunnen beoordelen had de brief van 5 juni 1998 tien dagen eerder geschreven kunnen zijn. Ons inziens heeft dit geen gevolgen voor de verjaringstermijn van de in deze brief genoemde gebeurtenissen. Wel menen wij dat de klaagster deze brief zo snel mogelijk wilde bespreken, mede omdat zij zich zeer geschokt voelde. De termijn van tien dagen is weliswaar lang maar niet onoverkomelijk. Wij concluderen dan ook dat het niet getuigt van zorgvuldig handelen om na tien dagen te reageren, echter gaat het ons te ver om, gezien de gevolgen, de klacht op dit punt gegrond te verklaren.
- In de klachtformulering is vermeld dat klaagster werd ontraden om de procedure voort te zetten, dit wordt benadrukt met de woorden "in de beklagdenbank" terecht komen. Door de klaagster wordt in haar brief van 12 juni jl. een rectificatie gegeven van deze zin en hiermee wordt dit deel ontkracht. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat de vertrouwenspersoon diverse keren heeft aangegeven dat haar taak een adviserende is en dit betekent ook dat de keerzijde geschetst dient te worden. Door de klachtencommissie is gewezen dat tijdens de behandeling een aantal feiten besproken moet worden. Ook de rol en positie van de beklagde spelen hierbij een rol. Het spreekt vanzelf dat in deze situatie de eventuele effecten hiervan ter sprake worden gebracht. Wij achten de klacht op dit punt niet gegrond..."

2.2. Betrokken ambtenaar mevrouw H. bracht bij brief van 9 september 1999 - gericht aan de voorzitter van het bestuur van het COA - onder meer nog het volgende naar voren:

"Ik hecht er aan u mee te delen dat ik aan mijn brief aan u van 22 maart 1999 niets heb toe te voegen. Mijn reactie beperkt zich dan ook tot een aantal opmerkingen over de bijgevoegde brieven van mevrouw T. en mevrouw X en het verslag van het gesprek met mevrouw T. van 1 juli 1999, in chronologische volgorde.

*Brief van mevrouw T. van 14 maart 1999.*

Op bladzijde 1 van deze brief staat dat over de te volgen procedure contact is gelegd met een der leden van de klachtencommissie. Op basis van de verstrekte informatie zou mevrouw X de beslissing hebben genomen de klacht aan de commissie voor te leggen. Direct daarna maakt mevrouw T. in haar brief de opmerking dat 'aan betreffend lid' de geanonimiseerde casus is voorgelegd. Deze passages verbazen mij, omdat mijn eerste contact met mevrouw T. is geweest na de indiening van de klacht door mevrouw X. De klacht is ingediend op 8 december 1997 en het eerste gesprek dat ik met mevrouw T. heb gevoerd heeft plaatsgevonden na 19 januari 1998.

Hetgeen mevrouw T. schrijft over het door 'het betreffend lid' van de commissie gegeven advies..."om in dergelijke gevallen contact op te nemen met de Algemeen Directeur"...is onjuist. Dit advies is niet gegeven. Voor hetgeen in het eerste gesprek met mevrouw T. aan de orde is geweest verwijs ik naar het chronologisch overzicht bij mijn brief van 22 maart 1999.

*Brief van mevrouw X van 12 juni 1999*

Mevrouw X kon op 3 en 4 februari 1998 nog niets hebben vernomen over de resultaten die zij verwachtte uit de beraadslagingen binnen de klachtencommissie, zoals vermeld op bladzijde 1, 3e alinea, omdat aan mevrouw T. was meegedeeld, dat de cursus van de commissie op die twee dagen plaatsvond. Mevrouw T. zou pas op 5 februari worden geïnformeerd. Hetgeen hierna staat over de terugkoppeling vanuit de commissie aan mevrouw T. is onjuist. Voor de juiste weergave verwijs ik naar mijn brief van 22 maart j.l. met bijlage en het verslag van het horen van 5 juli j.l.

Verjaring van de klacht dreigde begin februari 1998 niet. De klacht was ingediend op 8 december 1997 maar diende te worden voorzien van aanvullende gegevens om in behandeling te kunnen worden genomen. Indien mevrouw X zou hebben verzocht om uitstel van het verstrekken van de gevraagde informatie, zou de commissie daarmee hebben ingestemd. Ook in juni heeft de commissie de termijn verlengd waarbinnen mevrouw X gevraagd was te reageren, toen bleek dat dat niet binnen de eerder gestelde termijn mogelijk was.

*Verslag van het horen van mevrouw T. op 1 juli 1999*

De passage in het verslag die handelt over de houding van mevrouw T. tegenover de klachtencommissie, met name haar twijfel over de onafhankelijkheid van de commissie is

niet besproken zoals beschreven. Alleen aan de orde is geweest hetgeen ook in de folder staat dat de commissie uit tenminste drie leden bestaat, en voor elk lid vervanging altijd mogelijk is, indien nodig of gewenst.

De passage die daarop volgt en de indruk wekt dat het daar gestelde voortvloeit uit het door mevrouw T. daarvoor gestelde is onjuist.

Mevrouw T. stelt dat zij van mening is dat de klachtencommissie een 'te strenge verjaringstermijn hanteert'. De commissie is echter gehouden aan het toepassen van de COA-regeling.

De mening van mevrouw T. ".....had de klachtencommissie in het begin nog weinig ervaring en misschien daarom heeft deze zaak tijd gekost", suggereert dat de leden van de klachtencommissie onvoldoende gekwalificeerd zouden zijn. Ik werp deze suggestie verre van mij, en mijn collega-commissieleden.

In de laatste alinea van bladzijde 2 van het verslag wordt herhaald dat een deel van de klacht besproken zou kunnen worden. Ten overvloede herhaal ik dat dit onjuist is.

*Brief van mevrouw X van 5 augustus 1999*

Het onderwerp termijnen is in het telefoongesprek met mevrouw X op 15 januari 1998 aan de orde geweest. Daarbij heb ik uitgelegd, dat de commissie gehouden is aan het volgen van de regeling. De commissie is niet vrij om van de regeling af te wijken.

Naar aanleiding van de algemene opmerking aan het eind van deze brief merk ik op dat de klachtencommissie gehouden is de regeling uit te voeren. In een mondelinge toelichting van een klacht is in de regeling voorzien, maar dan in de fase van hoor en wederhoor en niet voorafgaand aan de indiening van een klacht.

*Brief van mevrouw T. van 10 augustus 1999*

Mevrouw T. voegt aan haar verklaring van 1 juli j.l. toe dat zij in 'een' gesprek zou hebben gesteld, dat zij dit beschouwde als een 'professioneel vooroverleg'. Dit is niet aan de orde geweest.

Voor wat betreft de inhoud van de passage over de onafhankelijkheid van de commissie verwijs ik naar hetgeen ik hierover heb gesteld in mijn reactie op het verslag van het horen van mevrouw T. op 1 juli 1999. Ik teken daarbij nog aan dat het mij bevreemdt, gelet op hetgeen mevrouw X hierover schrijft in haar brief van 5 augustus j.l. op bladzijde 1, dat hierover niet is gesproken tussen mevrouw X en mevrouw T.

De conclusie van mevrouw T. is niet met mij besproken. Er is in dit gesprek niet over een conclusie gesproken. Alleen de afspraken die door mij zijn beschreven in de bijlage bij mijn

brief van 22 maart j.l. aan u en zoals verwoord in het verslag van het horen van 5 juli j.l. aan het eind van dat gesprek bevestigd."

F. Nadere reactie vertrouwenspersoon T.

1. Bij brief van 11 oktober 1999 verzocht de substituut-ombudsman mevrouw T. te reageren op de brief van verzoekster van 5 augustus 1999 en de brief van het bestuur van het COA van 22 september 1999.

2. In antwoord op de brief van de substituut-ombudsman deelde de algemeen directeur van het NIM Bedrijfsmaatschappelijk Werk namens mevrouw T. bij brief van 2 november 1999 onder meer het volgende mee:

"In overleg met mij heeft T. besloten niet meer inhoudelijk te reageren op de brief van het COA d.d. 22 september jl. De reden daarvoor is dat zij niets kan toevoegen aan haar eerdere verhaal en visie omtrent de feiten die zich in deze zaak hebben voorgedaan.

Ik heb er, als haar werkgever, behoefte aan u te laten weten dat T. naar ons oordeel zorgvuldig heeft gehandeld in deze zaak, wetende dat zij in deze steeds intern consult heeft gevraagd, zowel bij terzake kundige collega's als bij haar leidinggevende. Eveneens heeft zij intern bij het COA teruggekoppeld en om advies gevraagd. Dat heeft zij gedaan omdat deze zaak, door de complexiteit ervan, in haar aard een aantal valkuilen voor de vertrouwenspersoon met zich mee kan brengen. Dat vergt een zorgvuldige en voortdurende berading op de positie van de vertrouwenspersoon.

Wij zijn er ons evenwel van bewust dat deze zaak laat zien dat een verdergaande verheldering van de rol en positie van de vertrouwenspersonen met het COA moet worden besproken. Verder betreuren wij dat klagster gedurende het proces noch aan het COA noch aan T. uiting heeft gegeven aan haar ongenoegen over de wijze waarop haar klacht is behandeld. Dat had een eventuele bijstelling van acties mogelijk gemaakt.

Rest mij u nogmaals te melden dat T. naar onze mening zorgvuldig, integer en te goeder trouw haar taak als vertrouwenspersoon heeft uitgevoerd."

3. De substituut-ombudsman deelde mevrouw T. vervolgens bij brief van 23 november 1999 onder meer het volgende mee:

"In mijn brief van 11 oktober 1999 verzocht ik u binnen vier weken uw reactie kenbaar te maken op het standpunt van het bestuur van het COA ten aanzien van de gedraging van (u als) de vertrouwenspersoon - verwoord in de brief van het bestuur van het COA van 22 september 1999 - en op de punten die verzoekster in haar brief van 5 augustus 1999 naar voren heeft gebracht ten aanzien van de door u afgelegde verklaring.



De algemeen directeur van het NIM bedrijfsmaatschappelijk werk heeft mij bij brief van 2 november 1999 laten weten dat u in overleg met haar hebt besloten niet meer inhoudelijk te reageren op de brief van het COA van 22 september 1999, omdat u niets meer kon toevoegen aan uw eerdere verhaal en visie omtrent de feiten.

Tot op heden heb ik van u verder niets meer vernomen.

Het is voor het vaststellen van de feiten en voor het geven van een oordeel ten aanzien van de verschillende onderdelen van de klacht van mevrouw X echter nog wel van belang dat u uw mening geeft over de punten die verzoekster in haar brief van 5 augustus 1999 naar voren heeft gebracht. Om u dat mee te delen heeft (...), medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, u op 9, 11 en 15 november 1999 gebeld, en op uw voice-mail het verzoek achtergelaten om te worden teruggebeld. U hebt tot op heden nog niet teruggebeld.

Ik verzoek u alsnog binnen twee weken uw reactie kenbaar te maken op de brief van verzoekster van 5 augustus 1999. Indien ik binnen die termijn niets van u verneem, ga ik ervan uit dat u het eens bent met hetgeen door verzoekster in haar brief van 5 augustus 1999 naar voren is gebracht.

In dat geval zal worden overgegaan tot het opstellen van het verslag van bevindingen."

4. Telefonisch liet mevrouw T. hierop op 29 november 1999 weten ook ten aanzien van de brief van verzoekster te blijven bij haar eerdere reacties en af te zien van een nader gedetailleerd commentaar.

#### G. Nadere reactie verzoekster

Verzoekster bracht bij brief van 19 december 1999 voorts nog het volgende naar voren op de brieven van mevrouw H. van 9 september 1999, van het bestuur van het COA van 22 september 1999, en van de algemeen directeur van het NIM Bedrijfsmaatschappelijk Werk van 2 november 1999:

"...De brief van H. aan de voorzitter van het bestuur mevrouw K. d.d. 9 september 1999.

4e paragraaf, pag. 1:

Mijn inziens kan mevrouw H. geen oordeel geven of genoemde terugkoppeling van mevrouw T. naar mij toe onjuist was. Deze vond plaats in een telefoongesprek tussen mevrouw T. en mij.

Vervolgens deelt mevrouw H. mee dat, indien ik om uitstel zou hebben verzocht, de commissie daarmee zou hebben ingestemd. Ik was er echter niet van op de hoogte gebracht dat de training pas op de 3e en 4e februari plaats zou vinden en mevrouw T. pas

op 5 februari zou worden geïnformeerd. Daar ik hier niet van op de hoogte was, was het voor mij dus ook niet mogelijk om tijdig uitstel te vragen. Aangezien ik op 5 februari het advies kreeg om met de Algemeen Directeur contact op te nemen, bleek een aanvraag voor uitstel van het verstrekken van informatie niet meer relevant. Ik werd immers verwezen naar de Algemeen Directeur. Voor de verdere feiten verwijs ik naar de 3e paragraaf mijn brief van 12 juni 1999.

De brief namens het bestuur van de COA d.d. 22 september 1999.

Blad 3, 3e paragraaf:

Men komt hier tot de conclusie dat de klacht rond de verjaringstermijn niet gegrond is. Ik verwijs hiervoor naar de 2e alinea van bovenstaande paragraaf van deze brief. Ik ben nog steeds van mening dat ik alert was op de verjaringstermijnen, er alles aan heb gedaan om tijdig aan de bel te trekken. Volgens de informatie van mevrouw H., ben ik onvolledig (uitslag zou pas bekend worden op 5 februari) en onjuist (contact opnemen met de Algemeen Directeur) geïnformeerd. Daarom is mijns inziens de conclusie onjuist dat mijn klacht rond de verjaringstermijn ongegrond is.

In de brief van 5 juni 1998 aan de klachtencommissie heb ik getracht zo volledig mogelijk te zijn en de bereidheid getoond nadere toelichting te geven op eventuele onduidelijkheden. Ik blijf het betreuren dat de klachtencommissie niet is ingegaan op de argumenten waarom ik meende dat de klacht buiten mijn schuld om is verjaard. Een nader onderzoek door de klachtencommissie zelf was zorgvuldiger geweest. Het had misverstanden uit de wereld kunnen helpen en had kunnen voorkomen dat ik me genoodzaakt voelde om de gang van zaken rondom deze situatie bij de Nationale Ombudsman aanhangig te maken.

Blad 4, 1e blokje:

Het bestuur van de COA omschrijft hierin ieders verantwoordelijkheid in het zoeken naar oplossingen en beschikbaarheid voor overleg. Hierin ligt echter niet de angel. Ik ben van mening dat ik mijn verantwoording hierin genomen heb. Ik heb mevrouw T. regelmatig gebeld om te vragen of zij reeds contact had genomen met de Algemeen Directeur. Uiteindelijk veranderde zij van mening. Dit resulteerde erin dat we onder mijn naam een brief naar hem hebben geschreven. Inmiddels waren we twee-en-een-halve maand verder.

Blad 4, 1e en 2e blokje:

Het bestuur van de COA erkent dat inhoudelijk de terugkoppeling meer zorgvuldig had plaats moeten vinden. Daarnaast wordt het onderdeel van de klacht gegrond geacht, dat mij onterecht mededeling is gedaan van de mogelijkheid om de klacht onder de aandacht te brengen van de Algemeen Directeur. Men laat hierbij echter na dit te verbinden aan de consequentie dat hierdoor mijn klacht is verjaard. Immers, ik moest mijn klacht op 5 juni

1998 weer opnieuw inbrengen.

Blad 5, 1e blokje:

Ik ben het niet eens met de stelling dat de brief 10 dagen eerder geschreven had kunnen worden. Ik was nog steeds in de veronderstelling dat ik door de klachtencommissie verwezen was naar de Algemeen Directeur. Ik had geenszins verwacht dat de Algemeen Directeur mij terug zou verwijzen naar de klachtencommissie. Ik wilde eerst opheldering van mevrouw T. Mogelijk kon zij dit misverstand samen met mevrouw H. rechtzetten. Toen dit niet het geval bleek te zijn, heb ik pas het besluit kunnen maken om mijn casus alsnog aan de klachtencommissie voor te leggen; aangevuld met de redenen van de vertraging.

De brief de algemeen directeur van het NIM d.d. 2 november 1999.

4e paragraaf:

Ik bestrijd de bewering van mw. mr. B., Algemeen Directeur van het NIM, dat ik noch aan het COA, noch aan mevrouw T. uiting heb gegeven aan mijn ongenoegen over de wijze waarop mijn klacht is behandeld.

In de laatste 2 telefoongesprekken met mevrouw T. heb ik duidelijk geuit dat ik zeer ontstemd was over de gang van zaken. In het laatste gesprek heb ik mevrouw T. op de hoogte gebracht dat ik mijn klacht, conform de uiteenzetting van de Algemeen Directeur van de COA (brief d.d. 12 mei 1998), alsnog ging indienen. Zij raadde mij dit echter af. Aangezien wij het niet eens waren over het te volgen traject, besloot ik niet meer van haar diensten gebruik te maken. Ook heeft meegespeeld dat mijn vertrouwen in mevrouw T. gedaald was. Hoewel ik er de vinger niet precies op kon leggen, voelde ik dat er iets niet klopte.

Ik beschouw mijn brief van 5 juni 1998 aan de klachtencommissie als een melding dat er rondom mijn klacht een aantal zaken niet goed waren verlopen. Hoewel ik zeer ontstemd was, heb ik geprobeerd de brief zo beschaafd mogelijk op te stellen en alsnog uit te gaan van de goede trouw van de betrokkenen. Het feit dat er absoluut niet op mijn argumenten werd ingegaan, heeft mij de indruk gegeven, dat dit dus niet bespreekbaar was. Het viel mij tevens op dat mevrouw H., zonder opgaaf van redenen plotseling vervangen was door mevrouw Ki. Ik vond dit vreemd, omdat ik eerder van mevrouw H. had vernomen dat er twee vaste commissie-teams waren samengesteld. Ook dit versterkte mijn gevoel dat ergens iets niet klopte.

Het klopt mijns inziens niet dat een eventuele bijstelling van acties nog een mogelijkheid was..."

## **Beoordeling**

## A. Inleiding

1. Verzoekster was ten tijde van de gedraging waarover zij heeft geklaagd als verpleegkundige werkzaam bij een asielzoekerscentrum in Nederland, vallend onder het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

In de periode van september 1995 tot medio januari 1996 is zij door een lid van het managementteam van het asielzoekerscentrum meermalen benaderd tot het aangaan van een liefdesrelatie.

Eind 1997 heeft verzoekster de hulp ingeroepen van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie, die in dienst zijnde van het NIM Bedrijfsmaatschappelijk werk, ter beschikking stond van het COA. Verzoekster kreeg contact met vertrouwenspersoon mevrouw T. Na een aantal gesprekken met de vertrouwenspersoon, besloot verzoekster een klacht in te dienen bij de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA.

2. Verzoekster diende bij brief van 8 december 1997 bij de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA een klacht in over seksuele intimidatie door een lid van het managementteam van een asielzoekerscentrum in de periode van september 1995 tot medio januari 1996.

Bij brief van 18 december 1997 werd haar bericht dat zij in verband met de vakantieperiode naar verwachting medio januari 1998 nader bericht zou ontvangen.

Vervolgens deelde de klachtencommissie verzoekster bij brief van 15 januari 1998 mee dat haar klacht onvoldoende informatie bevatte om te kunnen worden behandeld en verzocht de klachtencommissie verzoekster om voor 5 februari 1998 nadere informatie te verstrekken.

Eind januari 1998 en op 5 februari 1998 hadden telefoongesprekken plaats tussen de vertrouwenspersoon van verzoekster, mevrouw T., en een lid van de klachtencommissie, mevrouw H. Onderwerp van deze gesprekken was onder meer het verzoek van de vertrouwenspersoon om verzoekster te laten horen door de klachtencommissie. In het gesprek van 5 februari 1998 deelde mevrouw H. de vertrouwenspersoon mee dat de klachtencommissie had besloten het verzoek om te kunnen worden gehoord af te wijzen.

Verzoekster had niet voor 5 februari 1998 schriftelijk nadere informatie verstrekt.

3. Bij brief van 17 april 1998 verzocht verzoekster de algemeen directeur van het COA om een persoonlijk gesprek. De algemeen directeur wees haar verzoek bij brief van 12 mei 1998 af. Vervolgens wendde verzoekster zich bij brief van 5 juni 1998 opnieuw tot de klachtencommissie seksuele intimidatie met het verzoek om voortzetting van de procedure over haar klacht van 8 december 1997. In die brief lichtte zij die klacht meer toe en noemde zij ook een incident op de boot naar Harlingen (in januari 1997) waarbij zij het

gedrag van de man als uiterst provocerend had ervaren.

De klachtencommissie berichtte verzoekster bij brief van 22 juni 1998 dat zij haar klacht had besproken en dat zij - om te kunnen vaststellen of verzoeksters klacht ontvankelijk zou zijn - meer informatie nodig had over de gebeurtenis in januari 1997 die verzoekster had genoemd. Verzoekster gaf bij brief van 8 juli 1998 een toelichting op die gebeurtenis.

Bij brief van 13 juli 1998 verklaarde de klachtencommissie de klacht van verzoekster niet ontvankelijk. Dit omdat de klacht ten dele was verjaard, en omdat de klacht voor wat betreft een ander deel - naast de subjectieve beleving van provocerend gedrag - geen feiten aan het licht had gebracht die duiden op seksuele intimidatie.

## **B. de klacht**

### **I. Ten aanzien van de klachtencommissie seksuele intimidatie**

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de klachtencommissie seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) haar klacht van 8 december 1997 heeft behandeld. Met name klaagt zij erover dat de commissie haar klacht weinig voortvarend heeft behandeld en vervolgens haar klacht bij brief van 13 juli 1998 niet ontvankelijk heeft verklaard in verband met verjaring van de klacht en de subjectieve beleving van de gedraging in 1997.

#### 2. Ten aanzien van de voortvarendheid

2.1. Het bestuur van het COA liet in reactie op de klacht weten van mening te zijn dat de klachtencommissie de zaak met voortvarendheid in behandeling heeft genomen, en dat de klachtencommissie telkens binnen redelijke termijn heeft gereageerd en om nadere informatie heeft verzocht.

Zoals hiervoor onder **A.2.** en **A.3.** is weergegeven heeft de klachtencommissie inderdaad steeds binnen een redelijke termijn - telkens in elk geval binnen een maand - gereageerd op de brieven van verzoekster. Gelet daarop kan de klachtencommissie geen verwijt worden gemaakt over de getoonde voortvarendheid.

Op dit punt is de onderzochte gedraging van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA behoorlijk.

2.2.1. Verzoekster was bij brief van 15 januari 1998 verzocht om vóór 5 februari 1998 nadere informatie te geven over haar klacht. De vertrouwenspersoon van verzoekster had daarop mevrouw H. van de klachtencommissie gevraagd of verzoekster haar klacht mondeling kon toelichten bij de klachtencommissie. Dat verzoek is binnen de klachtencommissie besproken en op 5 februari 1998 heeft mevrouw H. aan de vertrouwenspersoon meegedeeld dat zij niet aan het verzoek kon voldoen. De afwijzing

van het verzoek om te kunnen worden gehoord, had daarmee als consequentie dat verzoekster met het oog op de ontvankelijkheid van haar klacht deze alsnog schriftelijk diende toe te lichten.

Nu verzoekster niet vóór 5 februari 1998 schriftelijk nadere informatie had verstrekt nam de klachtencommissie - blijkens de reactie van het bestuur van het COA op de klacht - aan dat verzoekster geen vervolg zou geven aan haar klacht en heeft zij vervolgens de klacht niet verder in behandeling genomen.

2.2.2. De klachtencommissie heeft verzuimd te besluiten dat op basis van de beschikbare informatie de klacht niet-ontvankelijk was. Het is niet juist dat de commissie dat niet heeft gedaan. Het is evenmin juist dat de commissie verzoekster niet op de hoogte heeft gesteld van de niet-ontvankelijkheid van haar klacht door middel van een afsluitende brief. Omdat de commissie dit heeft nagelaten kon het gebeuren dat verzoekster de indruk had dat de zaak nog in behandeling was, terwijl de zaak voor de klachtencommissie al was afgedaan. Ook in dit opzicht is niet gehandeld met de vereiste zorgvuldigheid.

De onderzochte gedraging van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA is op dit punt niet behoorlijk.

### 3. Ten aanzien van de niet-ontvankelijkheid in verband met de verjaring van de klacht

3.1. In reactie op de klacht deelde het bestuur van het COA de Nationale ombudsman mee dat, nadat de brief van verzoekster van 5 juni 1998 was ontvangen met het verzoek om voortzetting van behandeling van de klacht van 8 december 1997, de klachtencommissie de klacht had besproken en vervolgens verzoekster had gevraagd om nadere informatie te verstrekken met het doel om vast te kunnen stellen of de klacht ontvankelijk was en daadwerkelijke behandeling kon plaatsvinden. Bovendien had de klachtencommissie met het oog op een onafhankelijke en objectieve behandeling een andere samenstelling gekregen.

Het bestuur van het COA vervolgde in haar reactie met de opmerking dat nadat de klachtencommissie de informatie op 8 juli 1998 had ontvangen, zij in eerste instantie heeft onderzocht welke gebeurtenissen binnen de daarvoor gestelde termijn van twee jaar hadden plaatsgevonden. Daarmee werd de klacht beperkt tot één gebeurtenis, welke vervolgens werd getoetst aan artikel 1 van de regeling (zie achtergrond; N.o.). Volgens het bestuur van het COA was de commissie van oordeel dat de gedragingen zoals verzoekster die had omschreven, niet konden worden aangemerkt als seksuele intimidatie waarbij sprake is van gevolgen voor werk en de werkrelatie met de beklagde. Op basis van dat oordeel heeft de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaard. Het bestuur van het COA was van mening dat de motivering wellicht enigszins uitgebreider had kunnen zijn, met vermelding van de relevante artikelen en de wijze waarop het oordeel tot stand is gekomen. Concluderend meende het bestuur dat de klachtencommissie de klacht volgens

de daarvoor staande regels zorgvuldig heeft beoordeeld en adequaat heeft afgehandeld; het bestuur achtte de klacht op dit punt niet gegrond.

3.2. Blijkens de klachtenregeling seksuele intimidatie van het COA (artikel 3, zie achtergrond; N.o.) dient een klacht te worden ingediend uiterlijk binnen twee jaar na de confrontatie met de seksuele intimidatie. Volgens de beschrijving van verzoekster had die confrontatie plaatsgehad binnen de periode van twee jaar voorafgaand aan indiening van haar klacht op 8 december 1997, namelijk van september 1995 tot medio januari 1996 en nog een incident in januari 1997.

Zoals hiervoor onder 2.2.2. is overwogen, had de klachtencommissie na 5 februari 1998 aangenomen dat verzoekster afzag van voortzetting van haar klacht toen bleek dat zij niet schriftelijk de gevraagde aanvullende informatie had verstrekt. De klachtencommissie had dit echter niet aan verzoekster laten weten. Die aanname bleek bovendien niet terecht te zijn, nu verzoekster uiteindelijk via haar vertrouwenspersoon had begrepen dat zij de algemeen directeur kon verzoeken om haar klacht persoonlijk toe te lichten. Dit heeft zij gedaan bij brief van 17 april 1998, waarop zij bij brief van 12 mei 1998 een negatief antwoord ontving. Vervolgens heeft zij zich met uitleg over de gang van zaken opnieuw tot de klachtencommissie gewend bij brief van 5 juni 1998. In haar brief verzocht zij om voortzetting van de procedure over haar klacht van 8 december 1997. In die brief lichtte zij die klacht meer toe en noemde zij ook een incident op de boot naar Harlingen (in januari 1997) waarbij zij het gedrag van de man als uiterst provocerend had ervaren.

3.3. Blijkens de reactie van de leden van de klachtencommissie seksuele intimidatie heeft de klachtencommissie de brief van verzoekster van 5 juni 1998 aangemerkt als nieuwe klacht. Op basis daarvan concludeerde de klachtencommissie dat de gebeurtenissen in de periode van september 1995 tot medio januari 1996 op dat moment buiten de twee jaar-termijn vielen, en dus waren verjaard.

Gelet echter op de gang van zaken die aan 5 juni 1998 is voorafgegaan en op het feit dat verzoekster in haar brief van 5 juni 1998 heeft toegelicht waarom zij zich pas op die datum weer tot de klachtencommissie heeft gewend, heeft de klachtencommissie zich op een zeer formeel standpunt gesteld door bij de ontvankelijkheidstoets uit te gaan van de datum van 5 juni 1998 als datum van indienen van de klacht. Nu op de klacht van verzoekster van 8 december 1997 ten aanzien van de periode van 1995-1996 formeel geen beslissing is genomen, en nu verzoekster zich - gelet op de omstandigheden - binnen een redelijke en verklaarbare termijn opnieuw tot de klachtencommissie heeft gewend, is het niet juist dat de klachtencommissie de brief van 5 juni 1998 als een geheel nieuwe klacht heeft aangemerkt. Dit klemt te meer nu verzoekster - zoals hiervoor onder 2.2.2. is overwogen - nog de indruk kon hebben dat de behandeling van haar klacht van 8 december 1997 voortduurde, omdat de klachtencommissie - zoals ook het bestuur van het COA heeft aangegeven - heeft verzuimd verzoekster na 5 februari 1998 te laten weten dat de commissie de klacht niet verder in behandeling kon nemen omdat de gevraagde informatie

niet was ontvangen. Al met al heeft de klachtencommissie zich te star en formeel opgesteld; dat is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA eveneens niet behoorlijk.

4. Ten aanzien van de niet-ontvankelijkheid in verband met de subjectieve beleving.

4.1. In artikel 1 van de klachtenregeling seksuele intimidatie van het COA (zie achtergrond; N.o.) is het begrip seksuele intimidatie omschreven als ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van gevolgen voor werk en de werkrelatie met de beklaagde. Tegen die achtergrond en gelet op de beschrijving van de gebeurtenis in januari 1997 op de boot in Harlingen, kon de klachtencommissie in redelijkheid besluiten om dat incident op zichzelf niet aan te merken als seksuele intimidatie in de zin van de klachtenregeling. De klachtencommissie was echter op de hoogte van verzoeksters beschrijving van de gebeurtenissen die zouden hebben plaatsgehad in de periode van september 1995 tot medio januari 1996. Op grond van het gestelde onder 1.3.3. had de klachtencommissie niet zonder meer aan de gebeurtenissen in deze periode voorbij mogen gaan. De voorgeschiedenis had een rol gespeeld bij verzoeksters beleving van de gebeurtenis in januari 1997 en daaraan de inkleuring gegeven. Bij de beantwoording van de vraag of sprake was van seksuele intimidatie had de klachtencommissie die voorgeschiedenis in elk geval bij het onderzoek moeten betrekken. Het is niet juist dat de klachtencommissie dat niet heeft gedaan; ook hierbij heeft de klachtencommissie een te formele opstelling gekozen.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het COA niet behoorlijk.

4.2. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Los van de inhoud van de beslissing van de klachtencommissie, is de Nationale ombudsman met het bestuur van het COA van oordeel dat de brief van de klachtencommissie van 13 juli 1998 een duidelijkere motivering had moeten bevatten. Zo had de klachtencommissie in elk geval dienen in te gaan op de punten die verzoekster naar voren had gebracht als toelichting op het feit dat zij zich pas op 5 juni 1998 opnieuw tot de klachtencommissie had gewend, en had ook de afwijzing op grond van de subjectieve beleving nader toegelicht dienen te worden.

Ook in die zin heeft de klachtencommissie weinig oog getoond voor de belangen van verzoekster.

II. Ten aanzien van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie

1. Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop de vertrouwenspersoon haar heeft begeleid rond de klachtprocedure. Zij klaagt er vooral over dat de vertrouwenspersoon niet



uit eigen beweging heeft teruggekoppeld wat zij had besproken met (een of meer lid/leden van) de klachtencommissie, ondanks het feit dat de verjaring van de klacht naderde. Verder klaagt zij erover dat de vertrouwenspersoon haar had laten weten dat de klachtencommissie een gesprek met de algemeen directeur had geadviseerd, wat niet het geval bleek te zijn. Voorts klaagt zij erover dat de vertrouwenspersoon op verzoeksters verzoek om haar met spoed terug te bellen pas heeft gereageerd na een tien dagen later herhaald verzoek. Ten slotte klaagt zij erover dat de vertrouwenspersoon haar na een gesprek met een lid van de klachtencommissie heeft meegedeeld dat haar werd ontraden een klacht in te dienen, waarbij het argument werd gebruikt dat verzoekster dan het risico zou lopen om terecht te komen in de 'beklaagdenbank'.

## 2. Ten aanzien van de terugkoppeling

2.1. De vertrouwenspersoon seksuele intimidatie bij het COA, mevrouw T., liet in haar verklaring aan de Nationale ombudsman weten dat zij naar aanleiding van de gesprekken met mevrouw H. van de klachtencommissie in februari 1998 direct aan verzoekster had teruggekoppeld dat haar was geadviseerd voor een deel van de klacht een gesprek met de algemeen directeur te vragen. Ook gaf zij aan dat zij verzoekster een aantal malen had gemeld dat verjaring van een deel van haar klacht dreigde.

Mevrouw T. liet voorts weten dat zij de uitkomst van het vooroverleg met mevrouw H. zo snel mogelijk had besproken met verzoekster.

2.2. Verzoekster bestrijdt de lezing van de vertrouwenspersoon. Ze deelde in haar reactie mee dat haar vertrouwenspersoon had meegedeeld dat ze geen rekening meer hoefde te houden met de verjaringstermijn omdat er contact zou worden opgenomen met de algemeen directeur. Verder zou de vertrouwenspersoon geen nuance hebben aangebracht in welk deel van de klacht zich zou lenen voor een gesprek met de algemeen directeur en welk deel niet. Voorts bracht verzoekster naar voren dat de vertrouwenspersoon pas terugkoppelde, nadat verzoekster contact met haar had opgenomen en haar had geattendeerd op de naderende uiterste datum voor het geven van aanvullende informatie van 5 februari 1998.

2.3. De vertrouwenspersoon bleef bij haar standpunt. Het bestuur van het COA achtte in het algemeen dat de terugkoppeling van informatie door mevrouw T. naar verzoekster tijdig en frequent is geweest en achtte de klacht op dit punt dan ook niet gegrond, hoewel naar zijn mening de terugkoppeling inhoudelijk zorgvuldiger had moeten plaatsvinden.

2.4. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de vertrouwenspersoon zich heeft ingezet voor de zaak van verzoekster - hetgeen de laatste heeft gewaardeerd. Toch heeft verzoekster de indruk gekregen dat zij sommige informatie onjuist dan wel niet tijdig heeft ontvangen, waardoor zij was gehinderd in het maken van keuzen, het nemen van verantwoordelijkheid en het tijdig indienen van de klacht.

De betrokkenen spreken elkaar tegen bij de beantwoording van de vraag wie het initiatief heeft genomen voor de terugkoppeling begin februari 1998. Er zijn geen feiten en omstandigheden naar voren gekomen die aanleiding geven om het ene standpunt meer aannemelijk te achten dan het andere.

Op dit punt moet de Nationale ombudsman zich dan ook onthouden van een oordeel.

### 3. Ten aanzien van het gesprek met de algemeen directeur.

3.1. Mevrouw T. bracht naar voren dat zij in het telefoongesprek met mevrouw H. van de klachtencommissie een fictieve casus had voorgelegd en dat mevrouw H. zinvol leek om met die klacht aan de gang te gaan. Voorts zou mevrouw T. haar houding ten opzichte van de onafhankelijkheid van de klachtencommissie tegenover mevrouw H. hebben toegelicht. Volgens mevrouw T. was de conclusie van het vooroverleg met mevrouw H. dat een dergelijke relationele sfeer, waarbinnen de klacht speelde, mogelijk zou kunnen worden voorgelegd aan de algemeen directeur, terwijl het feitelijk deel onverkort zou thuishoren bij de klachtencommissie.

3.2. Mevrouw H. van de klachtencommissie bracht echter naar voren dat zij heeft aangegeven dat de algemeen directeur zou willen praten, over de houding van mevrouw T. ten opzichte van de onafhankelijkheid van de klachtencommissie: niet ten aanzien van de klacht. Mevrouw H. vond dat mevrouw T. het signaal gaf dat zij weinig vertrouwen had in de daadkracht van het management van het COA in het geval de klachtencommissie seksuele intimidatie een klacht gegrond zou hebben verklaard. Volgens mevrouw H. heeft zij dit heel duidelijk gezegd tegen mevrouw T. en zou daarover geen misverstand kunnen bestaan. Bovendien zou de algemeen directeur niet op voorhand (een deel van) de klacht behandelen als de klachtencommissie nog met die klacht bezig is, aldus mevrouw H.

3.3. Het bestuur van het COA was de mening toegedaan dat de vertrouwenspersoon in haar advisering aan verzoekster onterecht mededeling had gedaan van de mogelijkheid om de klacht onder de aandacht te brengen van de algemeen directeur, en achtte dit onderdeel van de klacht dan ook gegrond.

3.4. Ten aanzien van de vraag over welk onderwerp een gesprek met de algemeen directeur kon worden aangevraagd staan de verklaringen van mevrouw T. en mevrouw H. tegenover elkaar. Op dit punt is kennelijk een misverstand tussen mevrouw T. en mevrouw H. ontstaan. Los van de vraag hoe het misverstand is ontstaan, wordt de verklaring van mevrouw H. op dit punt - gelet ook op de positie van de algemeen directeur ten opzichte van de klachtencommissie - meer aannemelijk geacht dan de verklaring van mevrouw T. Aangenomen wordt dan ook dat mevrouw T. niet goed heeft begrepen dat een eventueel gesprek met de algemeen directeur niet de inhoud van de klacht zou betreffen. In die zin heeft mevrouw T. verzoekster onjuist geïnformeerd door haar mee te delen dat de klachtencommissie een gesprek met de algemeen directeur had geadviseerd.

Op dit punt is de onderzochte gedraging van de vertrouwenspersoon niet behoorlijk.

#### 4. Ten aanzien van het terugbellen

4.1. Ten aanzien van dit onderdeel verklaarde mevrouw T. dat zij eind januari 1998 meerdere malen contact had gehad met verzoekster, en dat zij haar ook een aantal malen 's avonds had gebeld. Verder zou verzoekster moeilijk bereikbaar zijn en omdat de situatie gevoelig lag wilde T. haar ook liever niet op haar werk bellen. Mevrouw T. gaf verder aan dat zij zelf goed bereikbaar was en dat zij een buzzer had die weergaf waar zij op enig moment te bereiken was. Mevrouw T. gaf aan dat zij zeer betrokken was geweest bij de zaak van verzoekster en dat dit klachtonderdeel dan ook erg onterecht voelde.

4.2. Het bestuur van het COA liet in zijn reactie weten dat een reactietermijn van tien dagen weliswaar lang is, maar niet onoverkomelijk. Het bestuur concludeerde dan ook dat het niet getuigt van zorgvuldig handelen om na tien dagen te reageren, maar vond het te ver gaan om de klacht op dit punt gegrond te verklaren.

4.3. Mevrouw T. is niet meer ingegaan op het standpunt van het bestuur van het COA, noch op het verweer van verzoekster, waarin verzoekster erin volhardde dat zij na ontvangst van de brief van de algemeen directeur in mei 1998 T. via de buzzer had verzocht met spoed contact op te nemen en dat T. pas had teruggebeld nadat verzoekster tien dagen later haar verzoek om te worden teruggebeld had herhaald.

4.4. In de omstandigheden van dit geval en gelet op het feit dat de procedure verzoekster erg aangreep en dat mevrouw T. blijkt heeft gegeven zich ervan bewust te zijn dat contact met de vertrouwenspersoon belangrijk is, is een reactietermijn van tien dagen te lang wanneer wordt verzocht om met spoed te worden teruggebeld. Mevrouw T. heeft niet weersproken dat dit een keer is gebeurd. Mevrouw T. had verzoekster op haar werk kunnen bellen om een afspraak te maken om op een later tijdstip terug te bellen. Door niets te laten horen en pas na een herhaald verzoek terug te bellen heeft mevrouw T. niet voldoende zorgvuldigheid betracht.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging van de vertrouwenspersoon niet behoorlijk.

#### 5. Ten aanzien van het ontraden een klacht in te dienen

5.1. Mevrouw T. verklaarde op dit punt dat zij na ontvangst van de brief van de algemeen directeur van 12 mei 1998 weer contact had opgenomen met mevrouw H. Uit dat gesprek had zij begrepen dat behandeling van een deel van de klacht moeilijk zou zijn, mede gelet op de verjaring. Een ander deel van de klacht was volgens T. geschikt om bij de commissie in te dienen. Zij had verzoekster erop gewezen wat het voor haar zou kunnen betekenen om het gehele verhaal bij de commissie neer te leggen en had haar gewezen op eventuele complicaties. Zij had haar absoluut niet afgeraden om een klacht in te dienen, aldus T.

Mevrouw H. heeft in haar verklaring laten weten dat in het desbetreffende gesprek met T. niet was gesproken over de kans van slagen van de klacht. Wel had zij aangegeven dat de verjaringstermijn een rol zou spelen met betrekking tot een deel van de klacht.

Mevrouw H. herkende dit onderdeel van verzoeksters klacht ook niet in het telefoongesprek dat zij met T. had gevoerd.

5.2. Verzoekster heeft in haar reactie aangegeven dat zij in haar klacht had laten weten dat als argument om geen klacht in te dienen was gebruikt dat zij het risico zou lopen om in de 'beklaagdenbank' terecht te komen. Dat was echter een verkeerd opgestelde zin geweest, aldus verzoekster. Naar haar herinnering had mevrouw T. dat argument gebruikt in de trant van "het zal niet de eerste keer zijn dat klagers zelf in het beklagdenbankje terechtkomen".

5.3. Gelet op het vorenstaande is het niet aannemelijk dat mevrouw T. verzoekster heeft ontraden om haar klacht in te dienen. Zoals mevrouw T. ook naar voren heeft gebracht, kan het wel zijn dat verzoekster het zo heeft ervaren, nadat T. haar had gewezen op de eventuele minder gunstige consequenties van het indienen van een klacht. Die mededeling van de vertrouwenspersoon dient echter te worden gezien als een advies aan verzoekster, die zelf de verantwoordelijkheid draagt voor de keuze om al dan niet een klacht in te dienen.

Zo bezien is de onderzochte gedraging van de vertrouwenspersoon op dit punt behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de klachtencommissie seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), is gegrond, behalve ten aanzien van de voortvarendheid; op dat punt is de klacht niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), is gegrond, behalve ten aanzien van het ontraden een klacht in te dienen, op dat punt is de klacht niet gegrond; ten aanzien van de terugkoppeling wordt geen oordeel gegeven.