



Rapport

Datum: 20 september 2007
Rapportnummer: 2007/198

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

de Raad van Bestuur van het Academisch Medisch Centrum (AMC) van de Universiteit van Amsterdam tot het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar (klacht)brief van 15 maart 2006 inzake de handelwijze van de secretaris van de Adviescommissie Seksuele Intimidatie;

de Raad van Bestuur alvorens het besluit van 3 april 2006 te nemen niet heeft geverifieerd of de met naam genoemde medewerker nog werkzaam was bij het AMC, zoals achteraf wel het geval bleek te zijn;

niet is gebleken dat er door de Raad van Bestuur is bevorderd om binnen de organisatie een goede voorlichting te geven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden moet worden omgegaan, terwijl de Raad van Bestuur dit bij brief van 3 april 2006 heeft toegezegd en;

de Raad van Bestuur eerst bij brief van 3 april 2006 haar klacht van 24 oktober 2005 heeft afgehandeld.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster, werkzaam bij het AMC, diende bij brief van 24 oktober 2005 een klacht in bij de Adviescommissie Seksuele Intimidatie (adviescommissie) wegens seksuele intimidatie door een met naam genoemde medewerker van het AMC (de heer X). De adviescommissie deelde de Raad van Bestuur van het AMC bij brief van 6 februari 2006 mee dat voldoende aannemelijk is geworden dat er sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag van de kant van de heer X. Daarbij oordeelde de adviescommissie dat dit gedrag de disciplinaire straf van schriftelijke berisping zou rechtvaardigen. Omdat de heer X inmiddels echter op eigen verzoek ontslag was verleend, had het naar de opvatting van de adviescommissie geen zin disciplinaire maatregelen tegen de heer X te treffen. Daarom onthield de adviescommissie zich in dat verband van advies. De adviescommissie adviseerde de Raad van Bestuur wel om binnen de organisatie nogmaals/opnieuw aandacht te besteden aan c.q. voorlichting te geven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden moet worden omgegaan.

2. De Raad van Bestuur handelde verzoeksters klacht inzake seksuele intimidatie bij brief van 3 april 2006 af en deelde daarbij mee dat de adviescommissie wordt gevolgd waar werd gesteld dat, alhoewel sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag van de kant van de heer X, er geen reden meer was voor disciplinaire maatregelen. Voorts gaf de Raad van Bestuur aan dat binnen de organisatie zou worden bevorderd dat een goede voorlichting wordt gegeven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden moet worden omgegaan.

3. In reactie op de brief van de Raad van Bestuur van 3 april 2006 liet verzoekster de Raad van Bestuur bij schrijven van 21 mei 2006 weten dat zij de heer X op 4 mei 2006 persoonlijk tegen het lijf was gelopen binnen het AMC en dat zij enkele dagen later constateerde dat hij nog steeds zijn werk uitoefende op de betrokken afdeling binnen het AMC. Verzoekster stelde de Raad van Bestuur de vraag of de adviescommissie en/of de Raad van Bestuur daarvan op hoogte was en, zo niet, waarom dan niet eerst is gecontroleerd of de heer X nog werkzaam was binnen het AMC. Verzoekster vroeg verder aan de Raad van Bestuur hoe het besluit om geen disciplinaire maatregelen te treffen in verband met het ontslag van de heer X zich verhoudt met het gegeven dat de heer X nog steeds dan wel opnieuw werkzaam is op de betrokken afdeling binnen het AMC. Voorts wees verzoekster erop dat zij tot dat moment niet de indruk had dat de Raad van Bestuur grote waarde hechtte aan een goede en zorgvuldige gang van zaken in procedures inzake seksuele intimidatie.

4. In reactie daarop ontving verzoekster een brief van 8 juni 2006 van de adviescommissie, waarbij het volgende werd aangegeven. De adviescommissie had in het kader van de klachtbehandeling geverifieerd of de heer X ontslag was verleend en dit bleek zo te zijn. Van nadien opgetreden wijzigingen was de adviescommissie niet gebleken. Daarom bestond er voor de adviescommissie geen enkele grond om het daadwerkelijke ontslag later nogmaals te verifiëren. Als de heer X inderdaad nog of weer in dienst zou zijn van het AMC, zou het aan de Raad van Bestuur zijn om te beslissen over het alsnog ten uitvoer leggen van een maatregel, aldus de adviescommissie.

5. Ook klaagde verzoekster bij brief van 15 maart 2006, gericht aan de adviescommissie, over de handelwijze van de secretaris van de adviescommissie. Verzoekster gaf daarbij aan dat haar klachtbrief van 24 oktober 2005, waarin haar persoonlijke contactgegevens waren vermeld, door de adviescommissie naar de beklagde, de heer X, was gestuurd, terwijl het om een gevoelig onderwerp als seksuele intimidatie ging. De reactie van de secretaris van de adviescommissie, dat verzoekster haar gegevens dan maar niet in de klachtbrief had moeten zetten, ervaaarde verzoekster als erg kort door de bocht en zeer onbevredigend. Voorts gaf verzoekster in haar (klacht)brief van 15 maart 2007 aan dat, hoewel het definitieve verslag van de hoorzitting van 17 november 2005 reeds was voorgelegd aan de heer X, zij de betrokken secretaris herhaaldelijk om dit verslag had moeten verzoeken. De betrokken secretaris reageerde daarbij ook nog eens boos waardoor zij zich onheus bejegend voelde, aldus verzoekster.

6. In reactie daarop deelde de voorzitter van de adviescommissie verzoekster op 27 maart 2006 mee dat de inhoud van verzoeksters brief van 15 maart 2006 was besproken met de betrokken secretaris en dat de brief verder voor kennisgeving was aangenomen.

7. Verzoekster klaagde op 2 augustus 2006 bij de Nationale ombudsman erover dat de Raad van Bestuur nog steeds niet inhoudelijk had gereageerd op haar klachtbrieven van 15 maart 2006 en 21 mei 2006. Voorts klaagde verzoekster erover dat de Raad van Bestuur bij brief van 3 april 2006 liet weten dat er ten aanzien van de heer X geen reden meer was voor disciplinaire maatregelen. Verzoekster had de klacht niet eerst bij de Raad van Bestuur ingediend en had dus niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste als bedoeld in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Haar brief werd daarom op 19 september 2006 doorgestuurd naar de Raad van Bestuur, met het verzoek de brief als klacht te behandelen.

8. De Raad van Bestuur handelde de klacht bij brief van 18 september 2006 af. Daarbij deelde de Raad van Bestuur verzoekster mee dat naar aanleiding van haar brief van 21 mei 2006 reden bestond om alsnog te verifiëren of de heer X ontslag had genomen. Omdat dit uiteindelijk niet het geval bleek te zijn, was er alsnog een disciplinaire maatregel genomen in de vorm van een officiële berisping aan de heer X.

9. Op 13 oktober 2006 verzocht verzoekster de Nationale ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de klachtafhandeling door de Raad van Bestuur en de onzorgvuldigheden omtrent de procedure die naar aanleiding van haar klacht over seksuele intimidatie was opgestart.

10. Omdat verzoekster niet tevreden was over de klachtafhandeling, maakte de voorzitter van de Raad van Bestuur met verzoekster een afspraak voor een gesprek op 20 december 2006.

11. Verzoekster liet op 17 januari 2007 weten dat dit gesprek niet bevredigend was en lichtte haar klacht nader toe. Op 31 januari 2007 deelde de Nationale ombudsman zowel aan verzoekster als aan de Raad van Bestuur mee dat er een onderzoek was ingesteld naar verzoeksters klacht.

12. De Nationale ombudsman legde de klacht bij brief van 31 januari 2007 voor aan de Raad van Bestuur. De voorzitter van de Raad van Bestuur stuurde op 9 februari 2007 in reactie daarop een afschrift van haar brief van 7 februari 2007 gericht aan verzoekster. In die brief deelde de voorzitter van de Raad van Bestuur verzoekster mee dat deze zich ervan had vergewist dat de secretaris van de adviescommissie conform het reglement had gehandeld en dat ook de adviescommissie zich op goede wijze van haar taak had gekweten. De voorzitter bood excuses aan voor het feit dat er aan het eind vertraging was opgetreden. Deze vertraging kwam door een wisseling van de secretaris van de Raad van Bestuur voor wie dit de eerste keer was. Voorts liet de voorzitter van de Raad van Bestuur

weten dat het voor verzoekster zo onaangename incident hiermee niet ongedaan gemaakt kon worden, maar dat de Raad van Bestuur haar klacht heel serieus nam en conform de afgesproken procedure had afgehandeld.

13. Omdat de Raad van Bestuur daarmee nog niet had gereageerd op alle specifieke klachtonderdelen, verzocht de Nationale ombudsman de Raad van Bestuur dit alsnog te doen. Ook werd gevraagd of de Raad van Bestuur (onderdelen van) de klacht gegrond acht en of er in dat geval aanleiding was tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van u, dan wel meer in algemene zin.

14. Op 19 maart 2007 reageerde de Raad van Bestuur als volgt daarop.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

De Raad van Bestuur liet hierop weten dat uitgangspunt voor een zorgvuldige behandeling van klachten bij de adviescommissie is het toepassen van hoor en wederhoor. Daarbij dient degene tegen wie de klacht gericht is kennis te nemen van de inhoud van de klacht, bij voorkeur in letterlijke bewoordingen. In de meeste gevallen is er geen bezwaar tegen dat de oorspronkelijke klachtbrief in afschrift wordt gezonden naar degene tegen wie de klacht gericht is met verzoek om een reactie. Een uitzondering werd gemaakt, indien de klager bij het indienen van de klacht verzocht de identiteit of persoonlijke gegevens niet te onthullen. In die gevallen bekeek de adviescommissie of en in hoeverre het gehoor geven aan zo'n verzoek mogelijk was. In dit geval werd door verzoekster niet verzocht om haar adresgegevens niet te vermelden, maar vernam de adviescommissie achteraf dat zij daartegen bezwaar had. De Raad van Bestuur betreurde dat en had met de adviescommissie afgesproken dat voortaan in een eerdere fase van de klachtbehandeling aan deze mogelijke wens van de klager aandacht zou worden besteed.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

De Raad van Bestuur gaf in dat verband aan dat de adviescommissie nadrukkelijk had geverifieerd of het door de aangeklaagde gevraagde ontslag metterdaad was verleend. Dit was inderdaad het geval. Daarna was er geen reden meer voor de Raad van Bestuur om voorafgaand aan de verzending van haar oordeel aan de betrokkenen nogmaals te verifiëren of de ontslagverlening nog steeds van kracht was. Het was ook een uitermate ongewone situatie, dat uiteindelijk bleek dat het ontslag niet was doorgegaan. Toen dit de adviescommissie duidelijk werd heeft zij actie genomen richting Raad van Bestuur om alsnog de eerder door de adviescommissie overwogen sanctie voor te stellen, te weten een schriftelijk berisping. Dit was direct overgenomen door de Raad van Bestuur. Hiervan werd uit zorgvuldigheidsoverwegingen ook mededeling gedaan aan verzoekster. De Raad van Bestuur gaf aan de gang van zaken te betreuren en had voor zichzelf voorgenomen om, voordat de Raad van Bestuur zou besluiten over de voorgestelde maatregelen of sancties (of het afzien daarvan zoals in onderhavig geval), alsnog te verifiëren wat de

rechtspositionele status is van de betrokken medewerker(s).

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

De Raad van Bestuur deelde in reactie daarop mee dat in algemene zin omgangsvormen en gedragsregels een voortdurend aandachtspunt van de Raad van Bestuur en de onderdelen van het AMC zijn. In 2006 werd gestart met het project "Het zal je moeder maar wezen" waarin de omgangsvormen ten aanzien van patiënten en personeelsleden onderling centraal staan. Aandacht voor grensoverschrijdend gedrag en hoe hiermee om te gaan was onderdeel van de taakomschrijving van een van de projectgroepen. In de loop van 2007 zou hierover gerapporteerd worden. Daarnaast was de beschikbaarheid van informatie over gedragsregels voor medewerkers in het AMC via het intranet in 2006 sterk verbeterd en was de tekst van de gedragscode over seksuele intimidatie op het intranet laatstelijk op 21 december 2006 aangepast. De Raad van Bestuur was derhalve van mening dat met het uitvoeren van de toezegging tenminste een begin was gemaakt.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

De Raad van Bestuur liet hierop weten het lange verloop tussen de oordeelsvorming door de adviescommissie op 6 februari 2006 en de toezending hiervan aan verzoekster bij schrijven van 3 april ernstig te betreuren. Het advies diende ter kennis van de Raad van Bestuur te worden gebracht om het advies tezamen met de standpuntbepaling van de Raad van Bestuur ter kennis van verzoekster en beklagde te brengen. Daarmee was in het algemeen sowieso enige tijd gemoeid. De reden voor de extra lengte van de vertraging was daarnaast gelegen in een minder goede organisatie van het secretariaat van de Raad van Bestuur gedurende de eerste maanden van 2006. Dit had onder andere te maken met ziekteverzuim van enkele personeelsleden, maar daarmee viel het volgens de Raad van Bestuur niet goed te praten. Voor dit lange tijdsverloop bood de Raad van Bestuur dan ook haar welgemeende verontschuldiging aan.

15. Voorts verzocht de Nationale ombudsman de Raad van Bestuur op 22 maart 2007 om aan te geven of (onderdelen van) de klacht gegrond werd(en) geacht en of er in dat geval aanleiding was tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van verzoekster.

In reactie daarop deelde de Raad van Bestuur op 2 april 2007 mee dat nogmaals benadrukt wordt dat het natuurlijk heel vervelend is wat verzoekster is overkomen en dat de afhandelingsprocedure van haar klacht naar de opvatting van de Raad van Bestuur zeker geen schoonheidsprijs verdiende. De Raad van Bestuur trok dat zich aan en bood verzoekster daarvoor nogmaals oprechte verontschuldigungen aan. De Raad van Bestuur liet verder weten dat verzoekster in het verleden meermaals excuses waren aangeboden, bijvoorbeeld in het schrijven van 7 februari 2007 en in een persoonlijk gesprek dat verzoekster met de voorzitter van de Raad van Bestuur had. De Raad van Bestuur was van opvatting dat de klacht hiermee de aandacht had gekregen die het verdiende. Voorts

wees de Raad van Bestuur erop dat reeds in de reactie van 19 maart was aangegeven welke maatregelen genomen waren c.q. zouden worden genomen om dergelijke vervelende ervaringen in de toekomst te voorkomen.

16. Op 4 mei 2007 overlegde de Raad van Bestuur op verzoek van de Nationale ombudsman een kopie van de gedragscode inzake seksuele intimidatie welke op 21 december 2006 laatstelijk was gewijzigd.

17. Verzoekster overlegde op 18 mei 2007 de (in het kader van het project "Het zal je moeder maar wezen" uitgebrachte) folder "Stevige beloften aan patiënt" van mei 2007 en een uitdraai van de intranetpagina over voornemd project, waaruit bleek dat dit project over de dienstverlening aan patiënten ging. Ook overlegde zij de schriftelijke en (kopieën van) de digitale gedragscode seksuele intimidatie in de vorm van de folder "Seksuele intimidatie, doe er iets tegen". Uit de kopieën van de digitale gedragscode blijkt dat verzoekster deze zowel op 5 september 2005 als op 7 mei 2007 van het intranet had gehaald.

Voorts reageerde verzoekster als volgt op bovengenoemde reactie(s) van de Raad van Bestuur.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

Verzoekster merkte op dat de Raad van Bestuur pas bij brief van 19 maart 2007 sprak over het voornemen om in een eerdere fase van de klachtbehandeling aandacht te besteden aan de wens geen persoonlijke (contact)gegevens door te sturen naar de beklagde. Naar de opvatting van verzoekster zou de Raad van Bestuur toekomstige klagers tekort doen, indien de Raad van Bestuur geen concrete acties zou verbinden aan dit voornemen. Het zou beter zijn als de Raad van Bestuur dit zou opnemen in het Reglement voor de adviescommissie sexuele intimidatie (het Reglement), aldus verzoekster.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

In dat verband wees verzoekster erop dat de voorzitter van de Raad van Bestuur tijdens het gesprek op 20 december 2006 aanvankelijk weigerde om nader toe te lichten hoe dit had kunnen gebeuren. Na herhaaldelijk aandringen gaf de voorzitter aan dat het divisiehoofd niet op de hoogte was van de zaak en de heer X opnieuw had aangenomen, aldus verzoekster. Naar de mening van verzoekster was dit opmerkelijk, omdat het afdelingshoofd, sociale zaken en personeelszaken wel op de hoogte waren van de zaak. Voorts merkte verzoekster op dat de Raad van Bestuur weliswaar het voornemen uitsprak om voortaan de rechtspositionele status van betrokken medewerkers te verifiëren, maar dat impliceerde volgens verzoekster dat dit voornemen niet schriftelijk zou worden vastgelegd.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

Verzoekster wees erop dat uit het voorlichtingsmateriaal van het AMC bleek dat het project "Het zal je moeder maar wezen" over dienstverlening aan patiënten ging. Het belangrijkste doel van het project was het vergroten van de servicegerichtheid van medewerkers van het AMC in relatie tot patiënten. De aandacht voor grensoverschrijdend gedrag had alleen betrekking op patiënten en niet op personeelsleden onderling. Verzoekster wees erop dat de huidige tekst van de gedragscode over seksuele intimidatie vrijwel identiek was aan die van september 2005. Verzoekster merkte voorts op dat niet (op concrete wijze) was gebleken dat er door de Raad van Bestuur was bevorderd om binnen de organisatie een goede voorlichting te geven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden moet worden omgegaan.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

Verzoekster gaf in dit verband aan dat de Raad van Bestuur pas bij brief van 7 februari 2007 en derhalve pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman schriftelijk verontschuldiging had aangeboden.

Ten slotte merkte verzoekster op dat het persoonlijk gesprek met de voorzitter van de Raad van Bestuur op 20 december 2006 niet bevredigend was. Het gesprek was volgens verzoekster niet oplossingsgericht en haar vragen werden niet beantwoord. Voorts wees verzoekster erop dat de voorzitter van de Raad van Bestuur aangaf dat het niet nodig was om veranderingen aan te brengen in het beleid en de voorlichting over seksuele intimidatie.

18. In reactie op het verslag van bevindingen deelde de Raad van Bestuur, voor zover van belang, het volgende mee. De klachtenregeling voor medewerkers van het AMC, waaronder ook klachten over seksuele intimidatie vallen, was inmiddels geactualiseerd. De Raad van Bestuur had het concept van de klachtenregeling d.d. 31 mei 2007 bijgevoegd. Hieruit bleek onder andere het volgende. Aan de klachtenregeling lag ten grondslag dat tijdens de behandeling van een klacht alle betrokkenen de privacy van klager en beklagde zouden respecteren. Degene tegen wie de klacht was gericht zou een afschrift van het klaagschrift, inclusief meegezonden stukken, ontvangen. Indien mogelijk zou de Raad van Bestuur binnen tien weken na ontvangst van de klacht een standpunt innemen met betrekking tot de klacht en beslissen over de verdere afhandeling. De Raad van Bestuur zou de afhandeling voor ten hoogste vier weken kunnen verdagen. Voorts zou de werking van het Reglement voor de adviescommissie seksuele intimidatie uit 1994 eindigen zodra deze klachtenregeling in werking zou treden. Ten slotte benadrukte de Raad van Bestuur dat het project "Het zal je moeder maar wezen" ook over collegiale bejegening ging. De Raad van Bestuur overlegde het projectvoorstel waarin de uitgangspunten waren geformuleerd en liet weten dat dit projectvoorstel niet "in huis" was verspreid.

II. Beoordeling

Inzake het eerste klachtonderdeel dat de Raad van Bestuur tot het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde niet inhoudelijk had gereageerd op haar (klacht)brief van 15 maart 2006 inzake de handelwijze van de secretaris van de adviescommissie

19. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Uit het vereiste van voortvarendheid volgt dat de overheid zich in beginsel aan de wettelijke termijnen moet houden, hoewel dit vaak slechts termijnen van orde zijn. Aangezien wettelijke termijnen vaak de minimumeisen van voortvarendheid formuleren, zal overschrijding van de wettelijke termijn over het algemeen ook in strijd zijn met het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid. Het betekent echter ook dat afdoening binnen de wettelijke termijn geen garantie is dat voldoende voortvarend is gehandeld. Anderzijds kan er sprake zijn van zwaarwegende omstandigheden of bijzondere gevallen, waardoor overschrijding van de wettelijke termijn toch behoorlijk kan zijn.

20. Titel 9.1 van de Awb (klachtbehandeling door een bestuursorgaan) is ingevolge het Besluit van 7 juni 1999 (zie Achtergrond, onder 2) niet van toepassing op beleidsterreinen die worden bestreken door de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, voor zover het betreft onderwijsinstellingen. De Nationale ombudsman ziet reden om de afdoeningstermijnen van titel 9.1 van de Awb analoog toe te passen op de interne klachtregelingen van onderwijsinstellingen, zoals universiteiten. Immers, de in deze titel opgenomen bepalingen omtrent (afdoenings)termijnen formuleren in beginsel de minimumeisen van voortvarendheid bij interne klachtafhandeling. Derhalve zijn bestuursorganen van onderwijsinstellingen, zoals de Raad van Bestuur, ten minste gehouden analoog toepassing te geven aan de in titel 9.1 van de Awb neergelegde termijnen teneinde voortvarend te handelen.

21. Met betrekking tot de in het Reglement voor de adviescommissie seksuele intimidatie (het Reglement) neergelegde termijnen voor klachtafhandeling in geval van verdaging merkt de Nationale ombudsman op dat deze termijnen niet gelijk zijn aan de termijnen genoemd in artikel 9:11 van de Awb (zie Achtergrond, onder 3). Uit artikel 10 van het Reglement (zie Achtergrond, onder 1) vloeit voort dat door de adviescommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht voor het bestuur van het AMC een schriftelijk advies wordt opgesteld en dat deze termijn eenmaal met dezelfde periode kan worden verlengd. Ingevolge artikel 11 van het Reglement beslist het bestuur van het AMC vervolgens binnen vier weken na ontvangst van het uitgebrachte advies. Ten slotte volgt uit artikel 12 van het Reglement dat de uiteindelijke beslissing van de Raad van Bestuur binnen tien weken na ontvangst van de klacht dan wel zestien weken in verband met de in artikel 10 genoemde verlenging schriftelijk ter kennis wordt gebracht aan de klager, de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon.

Indien het uitbrengen van een advies door de adviescommissie, dat ingevolge het Reglement binnen zes weken dient te geschieden, met zes weken wordt verdaagd en het bestuur van het AMC vervolgens vier weken de tijd heeft om te beslissen, is er feitelijk sprake van een beslistermijn van maximaal zestien weken na ontvangst van de klacht. Daarmee wordt volgens het bepaalde in artikel 9:11 van de Awb de termijn voor klachtafhandeling overschreden. Indien er sprake is van een klachtadviesprocedure alsmede een verdaging bedraagt die termijn maximaal veertien weken. De Nationale ombudsman realiseert zich dat titel 9.1 van de Awb formeel niet van toepassing is op onderwijsinstellingen zoals universiteiten. Voor een voortvarende afhandeling van een klacht acht de Nationale ombudsman echter van belang dat een klachtenregeling in overeenstemming is met de in de Awb genoemde termijnen, die immers de minimumeisen van voortvarendheid inhouden. In het Reglement, dat in het onderhavige geval van toepassing is, wordt die termijn met twee weken overschreden..

Uit de door de Raad van Bestuur overgelegde concept-klachtenregeling van 31 mei 2007, die weliswaar nog niet in werking is getreden, blijkt dat de afdoeningstermijnen thans in overeenstemming zijn gebracht met titel 9.1 van de Awb. De Nationale ombudsman heeft daarvan met instemming kennisgenomen. Daarbij gaat de Nationale ombudsman er overigens van uit dat bij inwerkingtreding van deze nieuwe klachtenregeling de afdoeningstermijnen nog steeds in overeenstemming zullen zijn met titel 9.1 van de Awb. Voorts gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat klachten, waarop het oude Reglement nog van toepassing is, overeenkomstig de termijnen van de nieuwe klachtenregeling worden afgewikkeld.

22. Door eerst bij brieven van 7 februari 2007 en 19 maart 2007, dus bijna een jaar later, inhoudelijk te reageren op verzoeksters klachtbrief van 15 maart 2006 inzake de handelwijze van de secretaris van de adviescommissie heeft de Raad van Bestuur gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. Uit analoge toepassing van artikel 9:11 van de Awb volgt dat een bestuursorgaan, als geen mededeling van verdaging wordt gedaan, de klacht binnen zes weken afhandelt of, indien sprake is van een klachtadviesprocedure, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Door bijna een jaar later inhoudelijk te reageren op de klacht heeft de Raad van Bestuur de in de Awb genoemde termijn van klachtafhandeling en overigens ook de in het Reglement genoemde termijnen overschreden. Daarmee heeft de Raad van Bestuur het vereiste van voortvarendheid in ruime mate geschonden. De Nationale ombudsman is verder niet gebleken van zwaarwegende omstandigheden of bijzondere gevallen, op grond waarvan de overschrijding van deze termijn behoorlijk is. Evenmin is gebleken dat de Raad van Bestuur verzoekster schriftelijk heeft meegedeeld dat de afhandeling van de klacht met een redelijke termijn is verdaagd.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

23. De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op met betrekking tot (de afhandeling van) verzoeksters klacht inzake de handelwijze van de secretaris van de adviescommissie. De Raad van Bestuur heeft bij brief van 19 maart 2007 geconstateerd dat, hoewel verzoekster niet had verzocht haar (persoonlijke) contactgegevens niet te vermelden, later bleek dat zij daar bezwaar tegen had. De Raad van Bestuur betreurt het dat dit zo is gegaan. Voorts heeft de Raad van Bestuur laten weten dat daarom met de adviescommissie is afgesproken dat voortaan in een eerdere fase van de klachtbehandeling aan deze mogelijke wens van de klager aandacht zou worden besteed. In artikel 8, derde lid, van het Reglement is bepaald dat de adviescommissie een afschrift van de klacht alsmede van andere aan haar voorgelegde stukken aan de aangeklaagde stelt. De mogelijkheid om (persoonlijke) contactgegevens die daarin zijn opgenomen niet door te sturen naar de aangeklaagde, is echter niet in het Reglement neergelegd. In de door de Raad van Bestuur op 19 juli 2007 overgelegde concept-klachtenregeling van 31 mei 2007 is die mogelijkheid evenmin neergelegd. Daarom geeft de Nationale ombudsman de Raad van Bestuur in overweging om dat alsnog in het Reglement en/of de nieuwe klachtenregeling op te nemen. Daartoe neemt de Nationale ombudsman in aanmerking dat geschillen die door de Raad van Bestuur ter advisering aan de adviescommissie worden voorgelegd seksuele intimidatie betreffen en dus zeer gevoelig zijn. Juist in zulke zaken is het dan ook van belang de persoonlijke levenssfeer zoveel mogelijk te eerbiedigen.

Inzake het tweede klachtonderdeel dat de Raad van Bestuur alvorens het besluit van 3 april 2006 te nemen niet had geverifieerd of de met naam genoemde medewerker van het AMC nog werkzaam was bij het AMC, zoals achteraf wel het geval bleek te zijn

24. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Een bestuursorgaan moet bij zijn handelen de relevante feiten en omstandigheden achterhalen. Dat verzamelen geschiedt met het oog op adequate informatieverwerking. Vervolgens dient een bestuursorgaan de achterhaalde gegevens te vertalen in belangen die daarna tegen elkaar moeten worden afgewogen. Behoudens aanwijzingen dat bepaalde belangen bij de besluitvorming geen rol mogen spelen, dient voorop te staan dat alle rechtstreeks betrokken belangen worden meegewogen. Of een belang geen rol mag spelen is een zaak van interpretatie van de wettelijke regeling of van de aard en strekking van de bevoegdheid.

25. De adviescommissie deelde de Raad van Bestuur bij brief van 6 februari 2006 mee dat voldoende aannemelijk is geworden dat er sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag van de kant van de heer X. Daarbij oordeelde de adviescommissie dat dit gedrag weliswaar de disciplinaire straf van schriftelijke berisping zou rechtvaardigen, maar nu is gebleken dat aan de heer X op eigen verzoek ontslag was verleend, het geen zin had disciplinaire maatregelen tegen de heer X te treffen. Bij brief van 3 april 2006 werd aan

verzoekster meegedeeld dat dit door de Raad van Bestuur werd gevolgd. Verzoeksters deelde de Raad van Bestuur bij brief van 21 mei 2006 mee dat zij had geconstateerd dat de heer X nog steeds werkzaam was bij de betrokken afdeling binnen het AMC en vroeg daarom om opheldering. In reactie daarop liet de Raad van Bestuur haar bij brief van 18 september 2006 weten dat is gebleken dat de heer X uiteindelijk geen ontslag had genomen en dat daarom alsnog is overgegaan tot het geven van een officiële berisping aan de heer X.

26. De Nationale ombudsman stelt voorop dat het, met name bij klachten die seksuele intimidatie betreffen en die dus zeer gevoelig liggen, van belang is dat een bestuursorgaan, zoals de Raad van Bestuur, op adequate wijze de relevante feiten en omstandigheden achterhaalt, deze vertaalt in belangen en vervolgens de rechtstreeks betrokken belangen afweegt. Voor een goede afhandeling van klachten over seksuele intimidatie is het van belang dat daar op een verantwoorde wijze mee wordt omgegaan. Daargelaten de vraag of de Raad van Bestuur, nu achteraf is gebleken dat de heer X in dienst is gebleven binnen het AMC, op adequate wijze relevante informatie heeft verworven, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Raad van Bestuur door de officiële berisping aanvankelijk achterwege te laten omdat aan de heer X op zijn verzoek ontslag was verleend, in strijd met het redelijkheidsvereiste heeft gehandeld. De enkele omstandigheid dat aan een medewerker, die zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag, (op eigen verzoek) ontslag is verleend, is immers geen reden om van een officiële berisping, die in het onderhavige geval passend werd geacht, af te zien. Indien een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan seksuele intimidatie en een officiële berisping in dat geval passend wordt geacht, ligt het naar het oordeel van de Nationale ombudsman op de weg van de Raad van Bestuur om deze medewerker ook daadwerkelijk te (laten) berispen.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

27. Gelet op het bovenstaande geeft de Nationale ombudsman de Raad van Bestuur in overweging om indien een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan seksuele intimidatie en een bepaalde sanctie of maatregel passend wordt geacht, deze sanctie of maatregel, ongeacht een eventueel verleend ontslag dat geheel losstaat van deze sanctie of maatregel, ook daadwerkelijk uit te (laten) voeren.

Inzake het derde klachtonderdeel dat niet was gebleken dat er door de Raad van Bestuur was bevorderd om binnen de organisatie een goede voorlichting te geven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden zou moeten worden omgegaan, terwijl de Raad van Bestuur dit bij brief van 3 april 2006 had toegezegd

28. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

29. De Raad van Bestuur heeft verzoekster bij brief van 3 april 2006 meegedeeld dat binnen de organisatie zou worden bevorderd dat een goede voorlichting zou worden gegeven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden zou moeten worden omgegaan. Bij brief van 19 maart 2007 heeft de Raad van Bestuur de Nationale ombudsman laten weten dat met het uitvoeren van deze toezegging tenminste een begin is gemaakt. Daartoe heeft de Raad van Bestuur overwogen dat in 2006 gestart is met het project "Het zal je moeder maar wezen", waarin de omgangsvormen ten aanzien van patiënten en personeelsleden onderling centraal zouden staan. De Raad van Bestuur gaf aan dat aandacht voor grensoverschrijdend gedrag en hoe hiermee om te gaan onderdeel uitmaakte van de taakomschrijving van een van de projectgroepen. Ook liet de Raad van Bestuur weten dat daarnaast de beschikbaarheid van informatie over gedragsregels voor medewerkers van het AMC via het intranet in 2006 sterk was verbeterd en dat de tekst van de gedragscode inzake seksuele intimidatie op het intranet laatstelijk op 21 december 2006 was aangepast. Ten slotte benadrukte de Raad van Bestuur in reactie op het verslag van bevindingen dat voormeld project tevens over collegiale bejegening gaat. De Raad van Bestuur heeft daarbij een kopie van het projectvoorstel van 18 oktober 2006 overgelegd, dat niet "in huis" is verspreid maar waarin de uitgangspunten zijn geformuleerd.

30. Uit het voorlichtingsmateriaal, dat door verzoekster op 18 mei 2007 is overgelegd en dat onder andere in de vorm van een folder naar buiten is gebracht, blijkt echter genoegzaam dat het project "Het zal je moeder maar wezen" ziet op bejegening van patiënten en niet op personeelsleden onderling. Dat, in tegenstelling tot het naar buiten gebrachte voorlichtingsmateriaal, in het projectvoorstel is aangegeven dat naast patiëntvriendelijke bejegening ook collegiale bejegening naar elkaar toe een aandachtspunt is, doet daar niet aan af. Dit projectvoorstel is immers niet, zoals de folder, naar buiten gebracht en betreft ook slechts een voorstel. Daarbij wordt nog opgemerkt dat naar de opvatting van de Nationale ombudsman ook het projectvoorstel hoofdzakelijk ziet op bejegening van patiënten. Ten slotte is niet gebleken dat de op het intranet geplaatste gedragscode over seksuele intimidatie, die op 21 december 2006 laatstelijk zou zijn gewijzigd, wezenlijk verschilt van de gedragscode die verzoekster reeds op 5 september 2005 van het intranet had gehaald. Gelet op het vorenstaande is niet gebleken dat de Raad van Bestuur na de op 3 april 2006 gedane toezegging op adequate wijze heeft bevorderd om binnen de organisatie een goede voorlichting te geven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag tussen personeelsleden onderling zou moeten worden omgegaan. De aan verzoekster gedane toezegging is dan ook niet nagekomen. Daarom is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Raad van Bestuur het vereiste van rechtszekerheid heeft geschonden.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

31. Gelet op het bovenstaande geeft de Nationale ombudsman de Raad van Bestuur in overweging de toezegging om een goede voorlichting te bevorderen over de wijze waarop

met grensoverschrijdend gedrag tussen personeelsleden onderling zou moeten worden omgegaan alsnog op concrete wijze vorm te geven.

Inzake het vierde klachtonderdeel dat de Raad van Bestuur verzoeksters klacht van 24 oktober 2005 pas bij brief van 3 april 2006 afhandelde

32. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat hoge werkdruk bij een bestuursorgaan als gevolg van ziekte, onderbezetting of anderszins wellicht als een verklaring kan dienen voor termijnoverschrijding maar niet als een rechtvaardiging.

33. De Raad van Bestuur heeft verzoeksters klacht van 24 oktober 2005 bij brief van 3 april 2006 afgehandeld. De Raad van Bestuur heeft daarmee de termijn van tien weken, zoals neergelegd in artikel 9:11, eerste lid, van de Awb dat (zoals reeds onder punt 19 is aangegeven) analoog van toepassing wordt geacht, overschreden. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de Raad van Bestuur reeds om die reden het vereiste van voortvarendheid geschonden. Niet is gebleken van zwaarwegende of bijzondere omstandigheden, op grond waarvan overschrijding van de in de Awb genoemde termijn toch behoorlijk kan zijn. Hierbij wijst de Nationale ombudsman er nog op dat verder niet is gebleken dat de Raad van Bestuur verzoekster schriftelijk heeft meegedeeld dat de afhandeling van de klacht met een redelijke termijn is verdaagd.

34. De Raad van Bestuur heeft toegelicht dat in het algemeen enige tijd gemoeid is met het ter kennis brengen van het advies van de adviescommissie aan de Raad van Bestuur teneinde het advies tezamen met de standpuntbepaling van de Raad van Bestuur aan verzoekster en beklagde kenbaar te maken. Voorts heeft de Raad van Bestuur aangegeven dat de reden voor de extra vertraging onder andere te maken had met ziekteverzuim van enkele personeelsleden. Dit rechtvaardigt naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter niet het feit dat de klacht pas na ruim vijf maanden is afgehandeld. Hoewel titel 9.1 van de Awb op grond van het Besluit van 7 juni 1999 niet van toepassing is op onderwijsinstellingen zoals universiteiten, wijst de Nationale ombudsman er hier nogmaals op dat niet valt in te zien waarom de Raad van Bestuur als bestuursorgaan in beginsel niet gehouden zou zijn gehouden de in artikel 9:11 van de Awb neergelegde redelijke termijn van zes c.q. tien weken analoog toe te passen. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan deze termijn echter ook korter dan wel langer zijn. Van dergelijke omstandigheden is de Nationale ombudsman echter niet gebleken.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Een klachtenregeling en een klachtprocedure over seksuele intimidatie zijn erop gericht om iemand die is geconfronteerd met seksuele intimidatie (op de werkvloer) het gevoel te geven serieus genomen te worden. De Nationale ombudsman betreurt het dat dit de Raad van Bestuur niet is gelukt. Pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman heeft verzoekster een gedegen reactie ontvangen van de Raad van Bestuur op haar klachten. Het herstel van verzoeksters vertrouwen behoeft daardoor extra inspanning, terwijl daarvoor reeds in een eerdere fase gelegenheid was. De Nationale ombudsman kan zich dan ook goed voorstellen dat verzoekster zich door de handelwijze van de Raad van Bestuur niet serieus genomen voelde. De Nationale ombudsman betreurt dit en merkt op dat het een gemiste kans was voor de Raad van Bestuur om verzoeksters vertrouwen reeds gedurende de interne klachtbehandeling te herstellen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het AMC, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het AMC, is gegrond ten aanzien van:

het reageren op verzoeksters (klacht)brief van 15 maart 2006 wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

het aanvankelijk achterwege laten van de berisping in de veronderstelling dat de met naam genoemde medewerker niet meer werkzaam was bij het AMC wegens schending van het redelijkheidsvereiste;

het bevorderen om een goede voorlichting te geven over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden moet worden omgegaan wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid en;

de behandelingsduur van de klacht van 24 oktober 2005 wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

AANBEVELING

De Raad van Bestuur wordt in overweging gegeven:

in het Reglement en/of de nieuwe klachtenregeling de mogelijkheid op te nemen om (persoonlijke) contactgegevens, die in een klaagschrift en eventuele meegestuurde stukken zijn vermeld, niet door te sturen naar degene die wordt beschuldigd van seksuele intimidatie;

indien een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan seksuele intimidatie en een bepaalde sanctie of maatregel passend wordt geacht, deze sanctie of maatregel, ongeacht een eventueel verleend ontslag dat geheel losstaat van deze sanctie of maatregel, ook daadwerkelijk uit te (laten) voeren en;

de toezegging om een goede voorlichting te bevorderen over de wijze waarop met grensoverschrijdend gedrag tussen personeelsleden onderling zou moeten worden omgegaan alsnog op concrete wijze vorm te geven.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de (concept-) klachtenregeling van 31 mei 2007 waarin de afdoeningstermijnen in overeenstemming zijn gebracht met titel 9.1 van de Awb.

Onderzoek

Op 13 oktober 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Amsterdam met een klacht over een gedraging van het Academisch Medisch Centrum van de Universiteit van Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Academisch Medisch Centrum van de Universiteit van Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van Bestuur op 31 januari 2007 verzocht op de klacht te reageren.

Omdat de Raad van Bestuur niet had gereageerd op alle specifieke klachtonderdelen, werd de Raad van Bestuur op 9 maart 2007 verzocht dit alsnog te doen.

Op 22 maart 2007 werd de Raad van Bestuur verzocht om aan te geven of (onderdelen van) de klacht gegrond werd(en) geacht en of er in dat geval aanleiding was tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van verzoekster.

Op 2 mei 2007 werd de Raad van Bestuur verzocht een kopie van de gedragscode inzake seksuele intimidatie over te leggen.

Tijdens het onderzoek kregen de Raad van Bestuur en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van de Raad van Bestuur gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Het verzoekschrift van 2 augustus 2006 en de meegestuurde bijlagen;

Het verzoekschrift van 12 oktober 2006 en de meegestuurde bijlagen, waaronder de klachtafhandelingsbrief van de Raad van Bestuur van 18 september 2006;

De reactie van de Raad van Bestuur van 7 februari 2007;

De reactie van de Raad van Bestuur van 19 maart 2007;

De reactie van de Raad van Bestuur van 28 maart 2007;

De door de Raad van Bestuur op 4 mei 2007 overgelegde gedragscode inzake seksuele intimidatie, laatstelijk gewijzigd op 21 december 2006;

De reactie van verzoekster van 15 mei 2007 en de meegestuurde bijlagen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Reglement voor de adviescommissie seksuele intimidatie

Artikel 7, eerste lid, eerste volzin

"Door het AMC-bestuur wordt de Adviescommissie Seksuele Intimidatie ingesteld."

Artikel 8, derde lid, eerste volzin

"De commissie stelt een afschrift van de klacht alsmede van andere aan haar voorgelegde stukken aan de aangeklaagde."

Artikel 10, eerste en tweede volzin

"Door de adviescommissie wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht voor het AMC-bestuur een schriftelijk advies opgesteld. Deze termijn van zes weken kan eenmaal met dezelfde periode worden verlengd."

Artikel 11

"Het AMC-bestuur beslist binnen vier weken na ontvangst van het aan het AMC-bestuur uitgebrachte advies."

Artikel 12, eerste lid

"De uiteindelijke beslissing van het AMC-bestuur wordt de klager, de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon binnen tien weken na ontvangst van de klacht dan wel zestien weken in verband met de in artikel 10 genoemde verlenging schriftelijk ter kennis gebracht."

2. Besluit van 7 juni 1999, houdende vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de wet van 12 mei 1999 tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Stb. 214)

Enig artikel, aanhef en onder h

De wet van 12 mei 1999 tot aanvulling van de Algemene wet bestuurswet met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Stb. 214), treedt in werking met ingang van 1 juli 1999, met uitzondering van artikel I voor zover het betreft de beleidsterreinen die worden bestreken door de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, voor zover het betreft onderwijsinstellingen.

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 9:14, eerste lid

"Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten."