



# Verkenning naar een landelijk klachtenloket voor sekswerkers

mei 2015

**Synergenta**  
in beweging

## Colofon

Dit rapport is geschreven in opdracht van GGD GHOR Nederland

### **Auteur**

Tosca Hummeling

### **Synergenta**

Parallelweg 36-37

5664 AE Geldrop

06-363 28 198

info@synergenta.nl

www.synergenta.nl

### **Vormgeving**

Metastudio, Eindhoven

### **Dank**

Met dank aan de geïnterviewden voor hun tijd en hun antwoorden

© Synergenta 2015

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	Inleiding	4
<b>2</b>	Opdracht	5
<b>3</b>	Aanpak van de verkenning	6
<b>4</b>	Uitkomsten van de verkenning	8
	4.1 Algemeen	8
	4.2 Klachtenloket versus ombudsfunctie	8
	4.3 Nut en noodzaak van een klachtenloket	8
	4.4 Wat voor klachten willen sekswerkers kunnen melden?	11
	4.5 Taken van een klachtenloket	13
	4.6 Schaal van een klachtenloket	15
	4.7 Waar een klachtenloket onder te brengen	15
	4.8 Inrichten klachtenloket en bereiken van de doelgroep	16
	4.9 Knelpunten van een klachtenloket	17
	4.10 Pilot	19
<b>5</b>	Conclusies	20
<b>6</b>	Beeld van een mogelijke prostitutie-ombudsfunctie	22
<b>7</b>	Aanbevelingen	24
	<b>Bijlage</b> Interviewvragen	25

# 1

## Inleiding

Tijdens de behandeling van het 'Wetsvoorstel regulering prostitutie en bestrijding misstanden seksbranche' (Wrp) in de Eerste Kamer op 8 juli 2013 is gesproken over de mogelijkheid van een laagdrempelige klachtenvoorziening voor prostituees en waar deze mogelijk onder te brengen. Enkele fracties pleitten voor een onafhankelijke toezichthouder in de vorm van een landelijke prostitutie-ombudsman.

In reactie hierop gaf de minister aan om de mogelijkheden naast elkaar te leggen van de Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen (Nationaal Rapporteur), de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsmannen. Uit contact met deze partijen blijkt dat zij wel belang hechten aan een loket waar prostituees terecht kunnen met hun klachten maar dat geen van deze organisaties hierbij een rol voor zichzelf ziet.

Tijdens een Algemeen Overleg met de Tweede Kamer op 31 oktober 2013<sup>1</sup> heeft de minister van Veiligheid en Justitie toegezegd met GGD GHOR Nederland te overleggen over de inrichting van een mogelijk landelijk klachtenloket voor prostituees. Dit met als doel om bij te dragen aan de verbetering van de sociale positie van prostituees.

Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft verkennend gesproken met GGD GHOR Nederland over een mogelijk rol bij de totstandkoming van een landelijk klachtenloket. GGD GHOR Nederland heeft laten weten hier positief tegenover te staan. De GGD'en hebben ervaring met meldpunten (OGGZ, huiselijk geweld) en met moeilijk bereikbare doelgroepen (OGGZ, spreekuren zorg voor besneden vrouwen). Ook zijn een aantal GGD'en al actief in het benaderen van prostituees in het kader van infectieziektenbestrijding.

Daarop heeft het ministerie GGD GHOR Nederland gevraagd een verkenning uit te voeren naar een mogelijk klachtenloket. Gelet op de twijfels bij enkele Eerste Kamerleden of de GGD een voldoende veilig vangnet is, heeft GGD GHOR Nederland besloten om de verkenning uit te laten voeren door een onafhankelijk bureau, Synergenta. Op deze wijze kunnen ook eventuele twijfels over onderbrenging bij de GGD aan de orde komen.

In dit verslag vindt u de weergave van de gesprekken die in het kader van de verkenning zijn gevoerd.

Aangezien veel prostituees zelf de voorkeur geven aan de term 'sekswerkers', wordt die vanaf nu in dit document gebruikt.

<sup>1</sup> Handelingen II, 2013/2014, 28 638, nr. 108

# 2

## Opdracht

De opdracht aan Synergenta was om een verkenning te doen naar een mogelijk klachtenloket voor sekswerkers. In welke behoeften moet dit klachtenloket voorzien? Welke taken moet het vervullen? Hoe zien de geïnterviewden de uitvoering en inrichting van een dergelijk klachtenloket? Welke schaal is gewenst? Welke knelpunten ziet men?

De vraag was om interviews af te nemen met diverse stakeholders:

- sekswerkers en hun belangenbehartigers;
- professionals;
- beleidsmakers.

In de toelichting bij de opdracht heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie aangegeven dat deze verkenning voortkomt uit het belang om klachten van sekswerkers serieus te nemen. Ook moet iets met de klachten worden gedaan. Beleidsinformatie is een neveneffect, het hoofddoel is het verbeteren van de positie van sekswerkers. Daardoor zullen ook misstanden beter bestreden kunnen worden.

# 3

## Aanpak van de verkenning

Om een idee te krijgen over een mogelijk klachtenloket, zijn 20 gesprekken gevoerd met 29 personen. Daarnaast heeft de nieuwe belangenvereniging PROUD per mail gereageerd en is gesproken met een vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman.

Vanuit de hoek van (belangenbehartiging van) sekswerkers zijn de volgende personen of organisaties geïnterviewd:

- Dirk Celis en Margareta Bugosova, bestuur belangenvereniging Stichting Geisha, Amsterdam
- twee bij Geisha betrokken sekswerkers, Alkmaar/Utrecht
- Hella Dee, Sekswerk Nederland
- Mariska Majoor, Prostitutie Informatie Centrum (PIC), Amsterdam
- Metje Blaak, Vakbond Vakwerk (deze vakbond is inactief), Amsterdam
- Gaby, erotisch dienstverlener, Rotterdam
- Michel, voormalig sekswerker, Rotterdam
- Marjan Wijers, zelfstandig onderzoeker, trainer en consultant mensenrechten en mensenhandel, Vereniging Vrouw en Recht en betrokken bij coöperatie van sekswerkers Macha's in Utrecht

Professionals:

- Aleid ter Horst, sociaal verpleegkundige prostitutiegezondheidscentrum, GGD Hollands Noorden
- Heleen Driessen, vertrouwensvrouw prostitutie, HVO Querido, Amsterdam
- Helmi Kusters, team prostitutie basiszorg, GGD Brabant Zuid-Oost, Eindhoven
- Inge Hondelink, verpleegkundige team seksuele gezondheid en diversiteit, GGD Twente, Enschede
- Maria Scali, directeur SHOP, Den Haag
- Marianne Jonker, programmamedewerker Programma prostitutie, Soa Aids Nederland
- Marije van Stempvoort, beleidsmedewerker Prostitutie Maatschappelijk Werk, Rotterdam
- Meike Korteland, coördinator Door2Door, Rotterdam

Beleidsmakers:

- Hugo Verpoorten, beleidsmedewerker Volksgezondheid, gemeente Den Haag
- Yolanda van Doeveren, programmamanager stedelijk programma Prostitutie, gemeente Amsterdam
- Marianne Kolen, beleidsmedewerker Volksgezondheid, gemeente Utrecht
- Lianne Kerstens, beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid, VNG
- Roy Hillers, beleidsmedewerker dossier prostitutie, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Geert van Atteveld, beleidsmedewerker arbeidsuitbuiting en het versterken van de positie van sekswerkers, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Simone de Geus, inspectie SZW dossier arbeidsuitbuiting en prostitutie, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

- Chirazade Cheikh, afdelingshoofd FIMO, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Overige:

- Sietske Altink, onderzoeker, voormalig beleidsmedewerker De Rode Draad
- Aart Schoenmaker, directeur Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland
- Ronald de Meij, directeur publieke gezondheid GGD Zeeland

Met bovenstaande mensen zijn halfgestructureerde interviews gehouden, zie de vragenlijst in de bijlage. Daarnaast is gesproken met Munish Ramlal, beleidsadviseur Bureau Nationale ombudsman.

#### *Geografische spreiding*

Van de geïnterviewden werken er zeven in Amsterdam, vijf in Rotterdam, zeven in Den Haag (inclusief het ministerie van SZW), drie in Utrecht, twee in Eindhoven, twee in Almere, één in Goes, één in Apeldoorn en één in Enschede. Hiermee ligt het zwaartepunt in de G4 maar zijn ook een aantal andere regio's vertegenwoordigd.

#### *Representativiteit*

Het is de bedoeling geweest om globaal onder vertegenwoordigers van sekswerkers, beleidsmakers en professionals een verkenning uit te voeren. Het is binnen deze beperkte opzet niet mogelijk om met een representatieve groep respondenten te werken. Wel is actief gezocht naar sleutelfiguren en naar enige spreiding over het land.

In deze verkenning is gesproken met een aantal vertegenwoordigers van sekswerkers. Gezien het feit dat de groep sekswerkers divers is en dat een deel daarvan moeilijk bereikbaar is, is niet zeker dat de mening van deze vertegenwoordigers representatief is voor die van alle sekswerkers. Dat is wel het streven van de belangenverenigingen Geisha en PROUD.

# 4

## Uitkomsten van de verkenning

'Vertrouwen is moeilijk te krijgen en snel weg. Dat is niet altijd terecht maar het is wel zo. Het wantrouwen en de angst zitten diep bij sekswerkers.'

Hella Dee

### 4.1 Algemeen

Wat in bijna alle gesprekken met (vertegenwoordigers van) sekswerkers naar voren komt, is dat zij het gevoel hebben als oud vuil behandeld te worden en gestigmatiseerd te worden vanwege hun beroep. Sekswork is in Nederland als beroep legaal. Sekswerkers ervaren het als onrechtvaardig dat zij aan de ene kant wel plichten hebben, maar zich aan de andere kant telkens in hun rechten aangetast voelen. Dit leidt gemakkelijk tot een gevoel van minderwaardigheid, en is daarmee tegengesteld aan de empowerment die hoort bij het verbeteren van de sociale positie van sekswerkers.

### 4.2 Klachtenloket versus ombudsfunctie

Tijdens het eerste deel van de gesprekken noemden vier geïnterviewden uit zichzelf de term 'ombudsfunctie'. In de daarop volgende interviews is actief nagevraagd hoe men tegen een ombudsfunctie aankijkt. Van de 16 mensen waren er tien positief over de ombudsfunctie, waarvan er vier eerder aangaven twijfelachtig of negatief te staan ten opzichte van een klachtenloket. Zes geïnterviewden waren niet duidelijk voor of tegen.

	Sekswerkers	Professionals	Beleidsmakers	Overig	Totaal
Niet besproken	6	2	1	0	9
Noemden term uit zichzelf	2	2			4
Wel besproken en positief	2	4	2	2	10
Wel besproken en niet duidelijk ja of nee		1	4	1	6
Wel besproken en negatief	0	0	0	0	0

Tabel 1: Reacties op term 'ombudsfunctie'

Wat is er beter aan 'ombudsfunctie' dan aan 'klachtenloket'? Hierover zegt men het volgende:

- de term 'ombudsman of -vrouw' heeft een positievere klank dan 'klachtenloket';
- een ombudsfunctie is wat strijdbaarder: "als je sekswerkers onrecht aandoet, dan hoor je van ons";
- het is iemand met een onafhankelijke positie en een bepaalde status die politieke invloed kan uitoefenen;
- een ombudsfunctie leidt tot meer zicht op de problemen die spelen.

Vanuit de Nationale ombudsman wordt aangegeven dat men huiverig is voor het gebruik van de term ombudsfunctie omdat hierdoor verwarring en devaluatie van het begrip kan ontstaan.

Bij de conclusies en aanbevelingen komt deze discussie terug, gekoppeld aan de mogelijke taken van een klachtenloket/ombudsfunctie. In de tekst wordt de term 'klachtenloket' gehanteerd omdat dit de term is die in de opdrachtformulering is gebruikt.

### 4.3 Nut en noodzaak van een klachtenloket

#### Nut en noodzaak

De meeste geïnterviewden zien het belang van een klachtenfunctie voor sekswerkers: een eenduidige plek waar zij terecht kunnen met klachten die



'Overheid kijk rond: je weet al wat er gaande is, doe er wat aan. Dat levert meer vertrouwen dan een klachtenlijn. Als sekswerk mag, zorg dan dat je niet alleen de plichten maar ook de rechten waarborgt.'

Gaby

te maken hebben met hun sociale positie. Met name vanuit de hoek van belangenbehartigers en (ex-)sekswerkers maar ook vanuit professionals uit het veld ziet men liever een positievere insteek dan 'klachten', zie hierboven de term 'ombudsfunctie'.

Eén van de geïnterviewde sekswerkers ziet niets in een klachtenloket: "zonde van het geld, daar gaat niemand heen". Zij benadrukt dat de overheid al weet wat er schort, en dat is met name stigmatisering van het beroep. En daar doet de overheid niets aan. Hieruit spreekt een gebrek aan vertrouwen in de overheid dat vanuit de hoek van sekswerkers een algemeen geluid is. Het feit dat deze geïnterviewde de enige is met dit uitgesproken geluid zegt niets. Gezien de beperkte reikwijdte van deze verkenning lijkt het waarschijnlijk dat zij een stem vertolkt van de moeilijker bereikbare groep sekswerkers. In de gemeente Utrecht is onder sekswerkers op de tippelzone een verkenning gedaan naar een mogelijk lokaal klachtenloket maar daar was geen enkele belangstelling voor.

Hardop denkend vragen ook andere geïnterviewden zich af of een klachtenloket wel de juiste oplossing is voor het probleem, en voor welk probleem dan? Dit leidt tot de volgende bedenkingen:

- vanuit het streven naar normaliseren van prostitutie en empowerment van sekswerkers zou het beter zijn om geen apart klachtenloket in te richten maar de weg te wijzen naar bestaande kanalen;
- als sekswerkers de weg niet weten te vinden naar reguliere klachteninstanties, dan is het effectiever en goedkoper om daarover voorlichting geven dan een nieuw loket op te zetten;
- als de overheid wil weten welke klachten prostituees hebben over hun sociale positie dan kan dat ook via onderzoek nagegaan worden;
- veel klachten zijn al bekend maar het probleem is dat er niets aan wordt gedaan;
- de sterke vrouwen die gebruik gaan maken van een klachtenloket/ombudsfunctie hebben het het minst nodig;
- als sekswerkers zich niet genoeg gehoord voelen, dan is de oplossing om belangenvereniging(en) beter te betrekken bij beleid en uitvoering;
- als er geen lokaal netwerk is om vrouwen te bereiken, heeft een landelijk loket dan zin? En als er wel een lokaal netwerk is, wat voegt een landelijke klachtenfunctie dan toe?
- kun je wel iets doen aan de klachten die gaan komen? Bijvoorbeeld klachten over registratie bij de Kamer van Koophandel en over exploitanten?

Toch denken de meeste geïnterviewden dat een klachtenloket of ombudsfunctie goed zou zijn. Dit is ingegeven door de volgende factoren:

- professionals en belangenbehartigers geven aan dat er wel degelijk klachten zijn en dat het van belang is om daar serieus mee om te gaan;
- sekswerkers willen graag dat hun klachten niet alleen individueel worden opgepakt maar dat ook overstijgend iets wordt gedaan met veel voorkomende klachten;
- sekswerkers willen dat er iets gebeurt met de klachten, daarvoor is een instantie nodig met een zekere bevoegdheid en status;
- ook met voorlichting zullen sekswerkers de geijkte routes niet bewandelen aangezien zij geen vertrouwen hebben in deze instanties en vanuit eerdere ervaringen de verwachting hebben dat zij vanuit vooroordelen benaderd zullen worden;

- niet alle sekswerkers hebben genoeg competenties om een klacht via de reguliere kanalen in te kunnen dienen (o.a. buitenlandse sekswerkers);
- het prostitutie-informatiecentrum (PIC) in Amsterdam krijgt veel vragen en signalen maar dit is een particulier initiatief, het zou goed zijn als er van overheidswege een punt is om klachten te melden;
- de behoefte om gehoord te worden;
- men verwacht dat de negatieve publiciteit die een klachtenrapportage voor organisaties of de overheid met zich mee kan brengen, effect zal hebben.

Beleidsmakers noemen ook:

- meer kennis over de klachten die spelen zodat de overheid beter weet wat er speelt en daarop kan acteren. De gegevens zijn nu vrij dun, meer informatie is nodig over hoe klachten in elkaar zitten;
- meer kwantitatieve gegevens: x sekswerkers hebben een klacht over de bank y. Dan heb je iets in handen om met die bank te praten.

	Sekswerkers	Professionals	Beleidsmakers	Overig	Totaal
Ja, ziet nut en noodzaak	9	5	4*	2	20
Geen ja, geen nee**	0	2	1	1	4
Twijfelt, maar wel positief over ombudsfunctie	0	1	1	0	2
Nee, maar wel ombudsfunctie	0	1	1	0	2
Nee	1	0	0	0	1

Tabel 2: Nut en noodzaak klachtenloket

\* Het is nuttig als tussenstap naar gebruik van reguliere kanalen, dus als tijdelijke voorziening.

\*\* Antwoorden bij 'geen ja, geen nee': verzamelen van klachten is nuttig maar je kunt er ook actief onderzoek naar doen; alleen de doelgroep kan bepalen of een klachtenloket nuttig is; het hangt af van de functie die je zo'n loket wilt geven, denk daar goed over na.

Ja mits...

De geïnterviewden noemen een aantal mitsen bij een klachtenloket/ombudsfunctie:

- het belang van de sekswerkers moet voorop staan, zij moeten er iets aan hebben. Het moet dus niet gaan om registratie van klachten ten behoeve van instanties en ook niet om klachten van exploitanten of klanten;
- een klachtenloket heeft alleen zin als er ook iets met de klachten wordt gedaan. Dat kan zowel gaan om het aanspreken van organisaties op problemen die zich voordoen, als om het maken van rapportages van veel voorkomende problemen waar sekswerkers mee te maken hebben;
- de overheid moet ervan willen leren, dus als er klachten zijn die gegrond worden verklaard, dan moet de overheid (lokaal of landelijk) er iets aan willen doen;
- een klachtenloket heeft tijd nodig, zeker bij deze doelgroep. Dus je moet het serieus doen, of niet. Het moet dan goed opgezet worden en een aantal jaar bestaan;
- er moet ook iets aan de achterkant van het beleid gebeuren. Door het afnemende aantal vergunde werkplekken en de beperkingen die aan sekswerkers worden opgelegd om zelfstandig te kunnen werken, is de macht van de exploitanten ten opzichte van sekswerkers toegenomen. Hierdoor gaan steeds meer sekswerkers onvergund werken, wat hun sociale positie niet ten goede komt. Zorgen voor voldoende legale werkplekken is een randvoorwaarde voor de verbetering van die sociale positie;

'Het moet duidelijk zijn dat het gaat om de belangen van de sekswerkers, en niet ook het opsporen van mensenhandel.'

Marianne Jonker

- ook onvergund/illegaal werkende sekswerkers moeten kunnen melden;
- een klachtenloket moet zich niet bezighouden met het justitiële kader (de aanpak van mensenhandel/gedwongen prostitutie) omdat sekswerkers dan niet meer zullen melden;
- een klachtenloket moet neutraal, objectief en te vertrouwen zijn.

#### *Aantal te verwachten klachten*

Een mogelijk klachtenloket staat of valt met het aantal klachten. Dit is zowel belangrijk om de financiële investeringen te verantwoorden als om iets zinnigs te kunnen zeggen over de problemen waar sekswerkers mee kampen. De meeste geïnterviewden kunnen geen schatting geven van het aantal klachten dat men verwacht. Zij geven aan dat het aantal erg afhankelijk is van de inspanningen die geleverd worden om de doelgroep te bereiken en van de mate waarin vertrouwen kan worden opgebouwd. Mariska Majoor van het PIC en PROUD schat dat het aantal op enkele tientallen per maand kan uitkomen. Eén van de geïnterviewden denkt dat het aantal klachten wel kan oplopen tot 1.000 per jaar, mits er iets met de klachten wordt gedaan.

#### **4.4 Wat voor klachten willen sekswerkers kunnen melden?**

Tijdens de interviews zijn de volgende klachten genoemd als voorbeelden van wat er speelt onder sekswerkers.

##### *Klachten over de overheid*

- Problemen met de belastingdienst.
- Stigmatisering/denigrerende bejegening door gemeente-ambtenaren, waaronder de sociale dienst.
- Gedwongen registratie bij de Kamer van Koophandel.
- De afdeling 'Toezicht en handhaving' staat voor de deur en ze willen binnenkomen.
- De belastingdienst komt en wil letterlijk in je portemonnee kijken.

##### *Klachten rond uitstappen (dit zijn ook klachten over de overheid)*

- Huisvesting privé (geen voorrang voor sekswerkers, dit zou soms wel moeten bij uitstappen of geweld, dreiging, stalkers).
- Mensen moeten drie jaar in Nederland zijn om een uitkering te kunnen krijgen. Een vrouw kan niet aantonen dat ze al vijf jaar in Nederland is omdat ze bij vrienden heeft gewoond in ruil voor seks maar die willen dat niet officieel bevestigd zien.
- Problemen en vervelende bejegening als je wilt uitstappen.
- De sociale dienst wil geen medewerking verlenen als een vrouw wil uitstappen.

##### *Klachten over politie-optreden*

- De politie staat op de stoep staat en zegt dat een sekswerker mee moet komen, wat zijn dan je rechten?
- Tunnelvisie rond vermeend pooierschap: soms is de vrouw kostwinner en dan is de man niet per se pooier, er kan sprake zijn van een zieke man of een huisman.
- Politie-invalen: er gebeuren dingen die met andere burgers niet gebeuren, zoals van je bed gelicht worden en vastgehouden om als getuige te dienen terwijl je geen verdachte bent.
- Stigmatisering/denigrerende bejegening door de politie.

'Het doet iets met je zelf-vertrouwen: wie is een ambtenaar om jou zo te behandelen? Je hoeft geen aparte behandeling maar wel normaal.'

**Gaby**

'Het is met name belangrijk een klachtenloket te hebben omdat de machtsongelijkheid zo groot is van de overheid en exploitanten ten opzichte van sekswerkers.'

Marjan Wijers

### *Hulpverlening*

- Er worden rare vragen gesteld als je een soa-test komt doen.

### *Exploitanten en verhuurders*

- Klachten over opting-in, bijvoorbeeld: de sekswerker moet een deel van de foaien afgeven aan de exploitant, een sekswerker krijgt geen loonstrookjes of jaaroverzicht. Of het jaaroverzicht bevat geen realistische bedragen, waardoor een sekswerker problemen krijgt bij het huren van een woning.
- Een sekswerker moet met iemand naar een kamer en mag dat niet weigeren.
- Een exploitant biedt drugs aan.
- Een exploitant dringt aan op onveilige seks.
- Werkomstandigheden of werktijden zijn niet conform afspraken of conform de wens van de sekswerker.
- De bejegening door de exploitant: seksuele intimidatie, seks willen van de sekswerker.
- De sekswerker krijgt in haar beleving ten onrechte ontslag.
- Klachten over kamerhuur: wurgcontracten, hoge huurprijzen, een jaar vooruit moeten betalen, ten onrechte uit de kamer gezet worden, betalen volgens contract en daarnaast sleutelgeld moeten betalen, geen bonnetjes krijgen voor de kamerhuur.
- Bij een escortbureau: extreem concurrentiebeding.
- Privacyschending door microfoons in kleedkamer.

### *Zakelijk*

- Een advocatenkantoor wil een sekswerker niet als klant voor een verblijfsprocedure accepteren vanwege haar beroep.
- Problemen met banken of verzekeringen, bijvoorbeeld geen zakelijke bankrekening kunnen openen.

### *Privé*

- Buren vallen de sekswerker lastig vanwege haar beroep.
- Een ex-partner gaat naar Jeugdzorg om te melden dat zijn ex-vrouw sekswerker is.
- Buren bekrassen de auto van een vrouw omdat zij sekswerker is.
- Problemen met banken of verzekeringen, bv geen hypotheek kunnen afsluiten.
- Een vrouw moet haar kind van de crèche halen omdat zij sekswerker is.

### *Overige*

- Er zijn foto's van een sekswerker op internet en in een krant geplaatst. Het lukt niet om die te verwijderen.

<sup>2</sup> 'Opting-in' is een fictieve dienstbetrekking in fiscale zin. Degene die het werk levert, is dan niet in dienst bij de opdrachtgever/exploitant maar is ook geen ondernemer. De opdrachtgever houdt loonbelasting, premies en de bijdrage Zvw in op de inkomsten. Er zijn afspraken gemaakt met de belastingdienst over opting-in in de seksbranche.

Opdrachtgevers en -nemers moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen. In dit voorwaardenpakket is o.a. vastgelegd dat er geen sprake mag zijn van een gezagsverhouding. Dat impliceert dat sekswerkers zelf mogen bepalen of ze een klant willen weigeren, of ze alcohol willen drinken, wanneer ze willen werken enzovoort. Ook staat in de voorwaarden dat de exploitant een jaaropgave moet verstrekken en dat vergoedingen voor extra diensten voor de sekswerker zijn.

Dit is een breed palet aan problemen. Een deel van de klachten gaat over allerlei overheidsdiensten, lokaal of landelijk. Een ander deel gaat over exploitanten en verhuurders. Het probleem bij klachten over exploitanten is dat sekswerkers daarbij vaak anoniem willen blijven vanwege de angst om de werkplek te verliezen.

Er zal naar vormen moeten worden gezocht hoe hiermee om te gaan.

#### 4.5 Taken van een klachtenloket

##### *Afbakening*

Vertegenwoordigers van sekswerkers zien graag een brede scope voor een mogelijk klachtenloket. Bij een te smalle afbakening moet je sekswerkers te vaak verwijzen naar andere organisaties en daarmee verlies je ze. Dan zeggen ze 'zie je wel, daar heb je niets aan'.

Vanuit deze groep wordt gesuggereerd om het klachtenloket te koppelen aan informatie over rechten van sekswerkers, en ook over praktische, vakinhoudelijke, zakelijke vragen en vragen over gezondheid. Twee vertegenwoordigers van sekswerkers benoemen dat het klachtenloket ook beschikbaar moet zijn voor een praatje, voor het kwijt kunnen van je verhaal. Het kan zijn dat bij sommige klachten luisteren genoeg is, in dat geval gaat het meer om een luisterend oor dan om een klacht. Ook de Nationale ombudsman biedt een luisterend oor en probeert klagers zo goed mogelijk te helpen, ook als zij geen klacht kunnen of willen indienen.

##### *Individuele klachten oppakken*

Drie geïnterviewden vinden dat een landelijk klachtenloket de klachten terug moet leggen in het lokale veld waar mogelijk. Vervolgens monitor je het verloop van de klacht. Anderen vinden dat het klachtenloket de klacht zelf moet behandelen en beoordelen in hoeverre deze terecht is of niet.

Zeven mensen geven aan dat empowerment betekent dat je mensen helpt om het zelf te doen, en hen geen dingen onnodig uit handen neemt. Dat kan betekenen dat je de klager adviseert wat te doen en helpt om een klacht in te dienen bij de reguliere kanalen. Tegelijkertijd ziet men dat sekswerkers als groep hierbij wel een steuntje kunnen gebruiken en dat een tussenstap nodig is.

Bij het oppakken van klachten op individueel niveau zoals de Nationale ombudsman dat doet, is nodig dat de naam van de klager genoemd mag worden. Vanwege de gewenste anonimiteit van sekswerkers en de soms ervaren machtspositie van exploitanten kan dat lastig zijn. De Nationale ombudsman doet afhankelijk van de klacht een snelle interventie, een bemiddelingsgesprek of een onderzoek. In alle gevallen neemt hij contact op met de instantie waarover geklaagd wordt. Anders kan de klacht niet opgelost worden. Wel kunnen klokkenluiders zich melden. Hun gegevens zijn dan wel bij de Nationale ombudsman bekend, maar deze worden niet naar buiten gebracht. Een klachtenloket voor sekswerkers zal per klacht een modus moeten vinden om met anonimiteit om te gaan.

##### *Bevoegdheden*

Twee geïnterviewden suggereren de mogelijkheid om bevoegdheden te creëren in de wet waardoor het klachtenloket onaangekondigd kan komen controleren in seksbedrijven. Dit geeft een steviger positie ten opzichte

'Het eindpunt van empowerment zou moeten zijn dat sekswerkers gebruik kunnen maken van gewone kanalen. Maar zo ver is het nog niet.'

**Yolanda van Doeveren**

van exploitanten en maakt het gemakkelijker om te reageren op anonieme signalen.

#### *Hulpvragen*

Wanneer er geen sprake is van een klacht maar van een hulpvraag, dan moet deze volgens de geïnterviewden naar het lokale veld worden doorgeleid, zo warm mogelijk. Daarvoor is nodig dat het klachtenloket over een up-to-date landelijke sociale kaart beschikt. Ook is nodig dat in alle regio's hulp beschikbaar is. Verschillende geïnterviewden wijzen erop dat het lokale netwerk voor hulp aan sekswerkers niet overal optimaal is.

#### *Uitkomst van een klachtenprocedure*

Als de klacht wordt opgepakt, kan dit leiden tot aanbevelingen voor organisaties waarover is geklaagd. Twee geïnterviewden benoemen dat het klachtenloket ook ongevraagd moet kunnen adviseren. Eén geïnterviewde stelt voor een ombudsfunctie altijd toegang te geven tot seksbedrijven om ongevraagd te controleren en te adviseren. Op die manier hoeft de naam van de klager niet bekendgemaakt te worden.

Als blijkt dat een klacht onterecht is, dan kan het klachtenloket een brugfunctie vervullen naar de sekswerkers en uitleggen waarom. Het zal veel communicatieve vaardigheden vragen om hierbij het vertrouwen te behouden.

Iedereen is het erover eens dat de klager een terugrapportage moet krijgen van wat er met de klacht is gedaan. En dat duidelijk wordt gemaakt wat er met de gegevens gebeurt.

#### *Bundelen van klachten*

De geïnterviewden vinden bijna allemaal dat gelijksoortige klachten gebundeld moeten worden en op landelijk niveau verzameld. Ook klachten waar men niets mee kan, moeten worden verzameld en gerapporteerd. Op die manier gebeurt er toch iets met de klacht en dit kan ook naar de klager worden gecommuniceerd.

#### *Ook professionals?*

De meeste geïnterviewden (16) vinden dat het ook mogelijk moet zijn dat professionals klachten neerleggen bij het klachtenloket. Dit kan enerzijds gaan om klachten van sekswerkers die zelf niet willen klagen en anderzijds om klachten van professionals die oplossingen of hulp proberen te zoeken voor sekswerkers en daarbij gehinderd worden. Wanneer er een klacht wordt gemeld van een sekswerker die zelf niet wil melden, dan is dat altijd zonder de naam van de sekswerker en kan met die klacht niets gedaan worden; deze kan wel in een rapportage worden opgenomen. De geïnterviewden vinden dat ook waardevol om de problemen in kaart te brengen waar sekswerkers mee kampen. Eén persoon is expliciet tegen omdat dit over de hoofden van sekswerkers heen gaat.

#### *Representatieve functie*

Twee geïnterviewden suggereren om in geval van een ombudsfunctie deze ook een representatieve functie te geven: opkomen voor een eerlijke behandeling van sekswerkers.

#### 4.6 Schaal van een klachtenloket

Niet alle geïnterviewden hebben een mening over de schaal van een mogelijk klachtenloket. De meeste respondenten hebben voorkeur voor een landelijke klachtenfunctie. Wel dringen zij aan op nauwe samenwerking met het lokale veld, zowel bij het ophalen van de klachten als bij het oplossen ervan. Sommige regio's hebben een heel goede lokale infrastructuur, daar moet je bij aansluiten. Praktische redenen die worden genoemd bij een landelijke schaal zijn:

- grote mobiliteit van sekswerkers door het land;
- lokale onderbrenging leidt tot te weinig opbouw van expertise;
- er is niet overal voldoende lokaal netwerk aanwezig;
- lokale onderbrenging is, wil je het goed doen, te duur in verhouding tot het aantal verwachte klachten.

Vanuit de VNG wordt gesuggereerd om aan te sluiten bij de schaal waarop de Veiligheidsregio's zijn georganiseerd.

Er zijn ook argumenten voor lokaal onderbrengen of regionaal rond grote gemeenten:

- klachten zullen gaan over lokale dienstverlening;
- betere aansluiting bij de lokale infrastructuur;
- je bereikt sekswerkers beter met een outreachend lokaal netwerk;
- er is overlap met de taken van de vertrouwenspersoon in Amsterdam.

	Sekswerkers	Professionals	Beleidsmakers	Overig	Totaal
Landelijk	3	5	1	1	10
Regionaal	0	0	5	1	5
Lokaal	1	2	0	0	3

Tabel 3: Schaal

#### 4.7 Waar een klachtenloket onder te brengen

In eerste instantie is de open vraag gesteld waar de geïnterviewden een klachtenloket ondergebracht willen zien. De geïnterviewden geven dan bijna unaniem aan dat onafhankelijkheid belangrijk is voor een klachtenloket. Vervolgens is doorgevraagd of men de GGD een goede partij vindt om het klachtenloket onder te brengen. Hoewel de meeste vertegenwoordigers van sekswerkers positief zijn over de diensten van de GGD, vindt men de GGD niet onafhankelijk genoeg. Daarbij speelt mee dat de GGD door gemeenten wordt aangestuurd en dat men de GGD vooral met gezondheid associeert. Ook vindt men dat het mogelijk moet zijn een klacht tegen de GGD in te dienen, en dat er dan geen sprake van mag zijn dat de slager zijn eigen vlees gaat keuren. Hier en daar is wantrouwen tegen de GGD vanwege de registratie van sekswerkers (Utrecht) en ziet men de GGD, terecht of onterecht, als betrokken bij de invallen in Alkmaar en het Zandpad in Utrecht.

Een onafhankelijke instantie, vergelijkbaar met de Nationale ombudsman, wordt het meest genoemd (15x). Daarnaast zijn suggesties gedaan om een klachtenloket onder te brengen bij de vereniging 'SWexpertise, platform verbetering positie sekswerkers', belangenvereniging PROUD of Soa Aids Nederland. Of bij lokale partijen zoals de prostitutie vertrouwensvrouw in Amsterdam, Door2Door in Rotterdam of de prostitutie basiszorg in Eindhoven.

#### 4.8 Inrichten klachtenloket en bereiken van de doelgroep

De inrichting van het klachtenloket is afhankelijk van keuzes rond de functie ervan en de schaal. Acht geïnterviewden benoemen dat het belangrijk is dat er, als gekozen wordt voor een landelijke functie, een goede verbinding is met het lokale netwerk rond prostitutie. Dit is zowel van belang voor het bereiken van de sekswerkers als voor het afwickelen van klachten die lokaal spelen en het doorverwijzen als er sprake is van een hulpvraag. Daarbij is wel belangrijk dat het klachtenloket geen ‘justitieel geurtje’ krijgt, dus de aansluiting op het lokale veld mag niet inhouden dat er een innige band ontstaat met de aanpak van mensenhandel. Deze twee moeten strikt gescheiden blijven om de laagdrempeligheid te behouden.

##### *Vorm van het klachtenloket*

Laagdrempeligheid vinden alle geïnterviewden belangrijk maar over de manier waarop dat wordt vormgegeven, verschillen de meningen. Sommigen vinden dat persoonlijk contact belangrijk is en dat houdt in dat er een inloopmogelijkheid moet zijn met (na verloop van tijd) bekende gezichten. Daarbij kan worden aangesloten bij wat lokaal al beschikbaar is aan laagdrempelige voorzieningen, bijvoorbeeld huiskamerprojecten of spreekuren voor soa/aids-testen. Vertegenwoordigers van sekswerkers geven aan dat een eventuele inloopmogelijkheid een neutrale uitstraling moet hebben en bijvoorbeeld niet met soa geassocieerd moet worden.

Andere geïnterviewden vinden een inloopmogelijkheid niet nodig of zeggen dat daar niemand gaat komen omdat het niet anoniem is. Lokale inloopmogelijkheden kunnen wel benut worden om het klachtenloket of de ombudsfunctie bekend te maken. Ook kan men aansluiten bij bijeenkomsten die lokaal georganiseerd worden over bepaalde onderwerpen. Als een inloopmogelijkheid door (ex-)sekswerkers wordt bemenst, dan is dat laagdrempeliger.

Over de inzet van internet en social media zijn de meningen verdeeld. Dit heeft te maken met de diversiteit van de groep. Escorts en thuiswerkers zitten veel op internet omdat ze daar adverteren, zowel vrouwen als mannen. Het bereiken van raamprostituees verloopt meer via persoonlijk contact. Een sekswerker noemt chat te onpersoonlijk: ‘je weet niet wie erachter zit’.

Sommige professionals vinden dat er een grote barrière is voor telefonisch contact. Andere geïnterviewden denken juist dat telefoon het beste medium is. Een antwoordapparaat is uit den boze voor sommigen, zij pleiten voor 24x7-bereikbaarheid.

##### *Bekendmaken*

Het bekendmaken van een klachtenloket is vanzelfsprekend van groot belang en gezien de diversiteit van de doelgroep vraagt dat om verschillende kanalen. Vanwege het grote verloop onder sekswerkers is het nodig om dit actief te blijven doen.

De GGD'en en lokale hulpverleners geven aan graag mee te willen werken aan het bekendmaken van de klachtenfunctie en sekswerkers te willen aanmoedigen om klachten in te dienen.

‘Voor veel sekswerkers is het een tijdelijke baan en je wilt niet dat het later tegen je gebruikt wordt. Met name als je daarna gaat werken in andere branche.’

**Mariska Majoor**



Drie geïnterviewden stellen voor om exploitanten via de APV te verplichten om informatie over het klachtenloket aan sekswerkers te verstrekken.

#### *Taal*

Een belangrijke voorwaarde is meertaligheid. Een klachtenloket zal moeten kunnen omgaan met klagers uit allerlei verschillende landen. Dit kan door gebruik te maken van de tolkentelefoon en een meertalige website. Wanneer er contact is via een chatfunctie of mail moet vertaling ingeschakeld kunnen worden.

Een voormalig sekswerker adviseert om in het taalgebruik aan te sluiten bij je doelgroep. Zo herkennen jongeren zich niet in de termen prostituee of hoer. Hij adviseert om het anders te benoemen: ‘Heb je wel eens contacten met mannen in ruil voor een vergoeding?’

#### *Bemensing*

Vijf geïnterviewden willen (ex-)sekswerkers aan de telefoon zetten en/of hen nauw bij het klachtenloket betrekken. Eén persoon vindt dat juist geen goed idee vanwege de onafhankelijkheid van de functie. Over het team dat de klachten behandelt, zeggen de geïnterviewden:

- het moet een divers team zijn vanwege de diversiteit van de klachten;
- mensen met een brede, praktische kennis;
- ze moeten vraagverheldering kunnen uitvoeren;
- zorg dat mannen met een man kunnen praten indien gewenst, en vrouwen met een vrouw;
- verschillende geïnterviewden vinden dat het juristen moeten zijn.

Over een ombudsfunctie wordt gezegd dat deze onafhankelijk moet zijn, dus geen belangenbehartiger voor de branche. Deze moet een gezicht hebben en de branche goed kennen. Iemand die gezag uitstraalt.

Er moet voldoende expertise beschikbaar zijn, binnen het loket of op afroep. Genoemd worden: expertise op het gebied van arbeidsrecht, huurrecht, mensenrechten, maatschappelijk werk, seksuele gezondheid, huiselijk geweld en mensenhandel.

### **4.9 Knelpunten van een klachtenloket**

De geïnterviewden benoemen de volgende knelpunten die aandacht behoeven bij het instellen van een klachtenloket.

#### *Negatief daglicht*

Een belangrijk knelpunt dat alle (vertegenwoordigers van) sekswerkers noemen, op één na, is de angst dat het klachtenloket uiteindelijk tegen de sekswerkers gaat werken. Men is bang dat er een jaarrapportage uitkomt met een lijst van klachten en dat de politiek en de media dit aangrijpen om sekswerk in een negatief daglicht te stellen: ‘zie je wel dat sekswerk geen normaal beroep is’. Dat zal het aanzien van een klachtenloket schaden en dus het vertrouwen van sekswerkers. Dan willen ze niet meer melden.

#### *Gebrek aan vertrouwen*

Een gebrek aan vertrouwen in de overheid is een ander knelpunt dat alle (vertegenwoordigers van) sekswerkers noemen. Het zal tijd kosten om

'Klachten die je niet kunt oplossen, kun je wel rapporteren en er aanbevelingen over doen.'

Aleid ter Horst

vertrouwen op te bouwen dat een klachtenloket of ombudsfunctie het goed voorheeft met sekswerkers. Het vertrouwen is snel weg, terecht of onterecht. Het is daarom van belang om een ombudsfunctie goed neer te zetten, met voldoende bemensing en status, en de tijd te geven om iets op te bouwen. Lukt dat niet, dan neemt het vertrouwen van sekswerkers verder af en werkt het dus averechts.

In het kader van vertrouwen is het ook belangrijk om een helder onderscheid te maken met de aanpak van mensenhandel. Sekswerkers zijn bang dat ze bij voorbaat al als een slachtoffer van mensenhandel worden gezien en dit leidt tot wantrouwen. Tegelijk zijn er ook geïnterviewden die wijzen op de verwevenheid van prostitutie en criminaliteit. Het is onduidelijk of en hoe een klachtenloket hiermee te maken krijgt.

#### *Kun je daadwerkelijk iets doen met klachten?*

Van de geïnterviewden hebben er 21 zorgen geuit over de mogelijkheden van een klachtenloket om ook daadwerkelijk iets te kunnen doen met klachten. Kun je de verwachtingen van sekswerkers wel waarmaken op dit punt? Het is nodig om voorzichtig te manoeuvreren bij klachten over een exploitant waarbij een sekswerker haar naam niet durft te noemen uit angst haar werk te verliezen. Kun je hiermee resultaat boeken? Wat te doen met regels rond huisvesting en uitkeringen die voor iedereen gelden en soms oneerlijk uitpakken voor een sekswerker in de knel? Wat te doen met klachten over wurgcontracten en hoge huur van ramen aangezien dit gaat over commerciële contracten? Stel dat de politie een negatief werkadvies geeft aan een sekswerker, wat doe je daarmee? Ook anoniem melden beperkt de mogelijkheden om iets te doen met een klacht.

#### *Anonimiteit*

Anonimiteit is een belangrijke voorwaarde voor een klachtenloket, stellen 17 geïnterviewden, waaronder alle (vertegenwoordigers van) sekswerkers. Twee mensen zijn van mening dat anoniem melden niet mogelijk moet zijn omdat je dan te maken kunt krijgen met klachten die voortkomen uit frustratie maar die niet verifieerbaar zijn. Wel moet je de rapportage anonimiseren. Vijf mensen geven aan dat anonimiteit beperkingen oplegt aan wat je kunt doen met een klacht. Per klacht zal, in overleg met de betreffende sekswerker, bekeken moeten worden hoe hiermee om te gaan, wat wel en niet mogelijk is. Gedeeltelijke anonimiteit is een variant: dat een sekswerker wel zijn of haar werknaam geeft maar niet de echte naam. Een bezwaar van anonimiteit is verder dat niet goed na te gaan is wat er waar is van de klacht. Bij de Nationale ombudsman kunnen klokkenluiders zich melden. Hun gegevens zijn dan wel bij de Nationale ombudsman bekend, maar deze worden niet naar buiten gebracht.

Zeven geïnterviewden brengen naar voren dat er sprake kan zijn van klachten die niet kloppen of niet reëel zijn. Deze signalen komen voornamelijk van professionals die met sekswerkers werken (5). Het is dan zaak goed te onderscheiden wat feiten zijn en op een goede manier hierover te communiceren met de sekswerker. Dit vraagt om zeer goede communicatieve vaardigheden van de mensen die bij het klachtenloket werken.

### *Bereiken van de doelgroep*

Het bereiken van de doelgroep noemen 12 geïnterviewden als een knelpunt. Sekswerkers zijn als groep zeer divers: van tijdelijke escort-studenten, buitenlandse vrouwen in de raamprostitutie tot verslaafde vrouwen op de tippelzone. Zowel de problemen die spelen als de manieren om de sekswerkers te bereiken zijn divers. Dat betekent dat een klachtenloket zal moeten zoeken naar manieren om de verschillende groepen te bereiken en aan te spreken. Sommige geïnterviewden wijzen erop dat een deel van de sekswerkers voornamelijk bezig is met overleven; het indienen van een klacht is dan niet aan de orde. Wellicht is deze groep voor een klachtenloket nauwelijks bereikbaar. Drie geïnterviewden doen de suggestie om lokale, laagdrempelige voorzieningen in te zetten om de sekswerkers te bereiken.

Ten slotte wijst een voormalig sekswerker erop dat, om te kunnen klagen over je rechten, je wel moet weten wat je rechten zijn. Hij is van mening dat veel sekswerkers die rechten niet kennen en dat daar dus ook nog werk moet gebeuren.

#### **4.10 Pilot**

Niet alle geïnterviewden hebben hun mening gegeven over een pilotperiode. Tien geïnterviewden bevelen een pilot aan, met een minimale periode van een jaar, plus tijd voor het opzetten en bekendmaken van een klachtenloket. Het kost tijd om vertrouwen te winnen en de doelgroep te bereiken. Een van de geïnterviewden ziet graag financiering door zowel het ministerie van V&J als de ministeries van VWS (gezondheid) en SZW (zelfbeschikking). Dit doet meer recht aan de diverse aspecten van de klachten van sekswerkers, die grotendeels over andere onderwerpen gaan dan veiligheid.

Eén van de geïnterviewden is van mening dat je een klachtenloket serieus moet aanpakken en dus niet weer na een jaar stopzetten; zij denkt dat een periode van tien jaar nodig is om deze problematiek aan te pakken.

# 5

## Conclusies

'Het gaat ook om de behoefte om gehoord te worden, daar komen sekswerkers op tekort, maatschappelijk gezien.'

Yolanda van Doeveren

### *Behoefte*

Er is bij de mondige sekswerkers behoefte aan een klachtenloket, beter nog vinden zij een ombudsfunctie. Het gaat hierbij om de behoefte aan een aanspreekpunt waar daadwerkelijk iets met klachten gedaan kan worden, waar sekswerkers serieus worden genomen en waar voor hun menselijke gelijkwaardigheid wordt opgekomen. Het is zeer de vraag of ook de minder mondige sekswerkers behoefte hebben aan een klachtenloket en of ze er voldoende vertrouwen in hebben om daar te klagen. Beleidsmakers en professionals wijzen erop dat een deel van de sekswerkers voornamelijk bezig is met overleven; klagen is dan niet aan de orde. Bovendien is deze groep heel moeilijk te bereiken. Dit zal veel (outreaching) werk en tijd vragen.

Beleidsmakers zijn over het algemeen ook positief over een klachtenloket maar stellen meer vragen over de wenselijkheid ervan. Als sekswerk een gewoon beroep is, moeten sekswerkers dan niet gewoon klagen via de geëigende kanalen? Als je werkelijk sekswerkers wilt empoweren, kun je ze dan niet beter stimuleren en informeren zodat ze de geëigende kanalen weten te vinden en ook daadwerkelijk gebruiken? Tegelijkertijd ziet men ook dat de meeste sekswerkers hierbij wel een steuntje kunnen gebruiken en dat de diversiteit en de kwetsbare sociale positie vragen om een tussenstap.

### *Doel en afbakening*

Een heldere focus is nodig op het doel van het klachtenloket: het verbeteren van de sociale positie van de sekswerkers en het waarborgen van hun gelijke rechten als burger en werknemer/zelfstandig ondernemer. Er moet een scherpe scheiding zijn tussen de aanpak van mensenhandel en het werk van het klachtenloket.

Een smalle scope van het klachtenloket zal niet bevorderlijk zijn voor het aantal klachten. Ook gezien de variatie in het soort klachten lijkt het verstandiger om een brede scope te kiezen. Daarmee stelt het klachtenloket zich klantvriendelijk op en probeert de sekswerker zo goed mogelijk te helpen, vergelijkbaar met de werkwijze van de Nationale ombudsman.

### *Soorten klachten*

De klachten die tijdens de interviewronde naar voren kwamen, zijn verschillend van aard. Een deel van de klachten gaat over overheidsdiensten, lokaal of landelijk. Daar zijn al goede kanalen voor, bijvoorbeeld de gemeentelijke klachtenprocedure en de Nationale ombudsman. Een landelijke klachtenfunctie voor sekswerkers kan samenwerken met deze instanties waar nodig.

Het probleem bij klachten over exploitanten en verhuurders is dat sekswerkers daarbij vaak anoniem zullen willen blijven vanwege de angst om de werkplek te verliezen. Er zal naar vormen moeten worden gezocht hoe hiermee om te gaan. Een klachtenfunctie met bevoegdheden om onverwacht te controleren lost dit probleem deels op en geeft de rol ook

meer status. Mogelijk kunnen samenwerkingsverbanden van exploitanten een positieve rol spelen.

#### *Averechts effect*

Een risico dat vertegenwoordigers van sekswerkers zien, is dat het overzicht van klachten in de media en de politiek breed uitgemeten wordt. En dat het melden van veel klachten geïnterpreteerd wordt als dat het beroep nog niet genormaliseerd is en dus moet verdwijnen. Als een klachtenloket ertoe leidt dat sekswerk onnodig geproblematiseerd wordt, dan kan het een averechts effect hebben. Sekswerkers zijn bang dat tegenstanders van prostitutie ermee aan de haal gaan: 'Zie je wel dat het geen normale branche is, weg ermee!' Omdat een ombudsfunctie een positievere uitstraling heeft, verkiezen de meeste geïnterviewden een ombudsfunctie boven een klachtenloket. De ombudsfunctie zal moeten werken vanuit de basishouding dat sekswerk respect verdient. Terechte klachten stralen dan niet af op de sekswerkers maar op degenen waarover geklaagd wordt.

#### *Stigmatisering*

Sekswerkers hebben veel te maken met impliciete of expliciete oordelen vanuit professionals. Dit geeft ruis in de communicatie over klachten, bijvoorbeeld bij de belastingdienst of banken. Hierdoor voelen prostituees zich vaak gestigmatiseerd en niet serieus genomen. Het is daardoor voor hen ook lastig om te beoordelen of een klacht serieus is opgepakt door een organisatie waar deze is neergelegd. Vanuit deze ruis kan het zijn dat een klacht inderdaad niet objectief wordt opgepakt. Het kan ook zijn dat de klacht wel objectief wordt opgepakt maar dat er in de communicatie niet objectief over wordt gecommuniceerd. En ten slotte kan het zijn dat de klacht wel goed wordt opgepakt en de professional zo veel mogelijk zonder oordeel heeft gecommuniceerd, maar dat de prostituee door haar slechte ervaringen er geen vertrouwen in heeft.

De rol die een klachtenloket hierin kan spelen is een tussenpositie tussen sekswerkers en de organisatie waarover geklaagd wordt. Daar waar klachten onterecht blijken, kan het klachtenloket de achtergrond van de situatie uitleggen. Empowerment kan een bijeffect zijn van meer begrip van de werkwijze van instanties en inzicht in wanneer een beslissing geen gevolg is van stigmatisering maar van regels die voor iedereen gelden.

Door het instellen van een klachtenloket geeft de overheid aan sekswerkers belangrijk te vinden en te willen leren van de klachten die er zijn. Daarmee neemt de overheid een stap om vertrouwen op te bouwen met deze groep burgers.

#### *Waar onderbrengen*

Sekswerkers willen dat een klachtenloket wordt ondergebracht bij een onafhankelijke partij, niet bij gemeenten of een van de uitvoerders in het lokale veld. Dus ook niet bij de GGD. Dit omdat klachten ook over de lokale uitvoerders moeten kunnen gaan en de slager niet het eigen vlees mag keuren.

# 6

## Beeld van een mogelijke prostitutie-ombudsfunctie

Uit de interviews komt het beeld naar voren van een onafhankelijk opererende landelijke prostitutie-ombudsfunctie voor sekswerkers die nauw samenwerkt met het lokale veld. Deze heeft bevoegdheden om ongevraagd te controleren. Daarmee creëer je als overheid een paar ogen die meekijken achter de voordeur van seksbedrijven. Een prostitutie-ombudsfunctie heeft de uitstraling van 'staan voor de gelijkwaardige behandeling van sekswerkers'. Centraal staan dan niet de individuele klachten van sekswerkers maar het algemene principe dat sekswerkers eerlijk en gelijk behandeld moeten worden. Mogelijk is een andere naam beter om verarring met de Nationale ombudsman te voorkomen.

Wanneer er geen sprake is van een klacht maar van een hulpvraag, dan zorgt de prostitutie-ombudsfunctie via de uitstekende samenwerking met de lokale sociale kaart dat de juiste hulp in gang wordt gezet. De lokale partners op hun beurt stimuleren de sekswerkers tot het indienen van klachten.

Als er een klacht wordt ingediend, dan kan de prostitutie-ombudsfunctie nagaan wat de sekswerker wil: hulp bij het indienen van een klacht of dat de klacht door de prostitutie-ombudsfunctie wordt opgepakt. Omdat uit kennis van moeilijk bereikbare doelgroepen blijkt dat elke schakel kan leiden tot het verliezen van de klant, hanteert de prostitutie-ombudsfunctie een brede scope: zowel klachten over de overheid als exploitanten, verhuurders, en andere partijen worden opgepakt. Hierbij wordt waar mogelijk samengewerkt of afgestemd met de Nationale ombudsman, de Nationaal Rapporteur en de Inspectie SZW.

Het verwerken van klachten kan op een vergelijkbare manier gebeuren als bij de Nationale ombudsman: via een (snelle) interventie, bemiddeling of een onderzoek. In alle gevallen vindt terugrapportage plaats aan de klager. Management of expectations is van belang want niet alles zal opgelost kunnen worden en ook niet alle klachten zullen terecht zijn. In die gevallen is een luisterend oor belangrijk.

De uitstraling van de prostitutie-ombudsfunctie moet objectief zijn, bemiddelend en niet te formeel. Soms komt de prostitutie-ombudsman of -vrouw publiekelijk op voor de rechten van sekswerkers.

Gezien het takenpakket zou het bureau in ieder geval deels door juristen moeten worden bemenst. Een dergelijke functie vraagt om mensen met veel communicatieve vaardigheden, geduld en een laagdrempelige maar ook heldere en onafhankelijke aanpak.

'Management of expectations is heel erg belangrijk.'

Heleen Driessen

22

Verkenning naar een landelijk klachtenloket voor sekswerkers

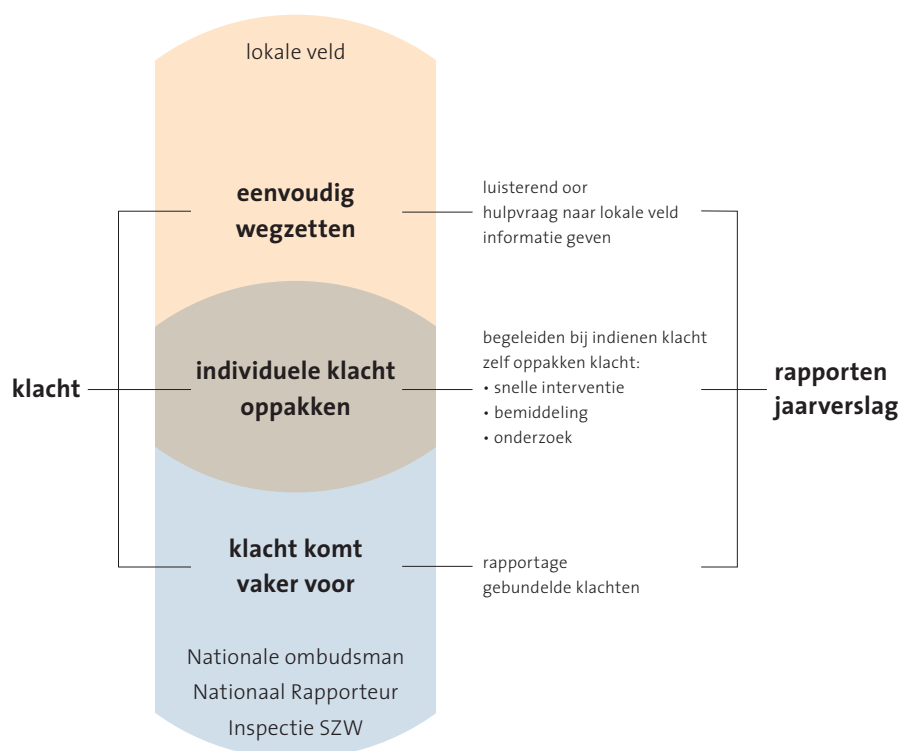
<sup>3</sup> Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld 3 tegen Kinderen.

<sup>4</sup> De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid houdt o.a. toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving op het terrein van arbeidsomstandigheden.

De diversiteit van de doelgroep maakt het nodig om diverse kanalen te gebruiken om hen te bereiken. Het gaat om vrouwen, mannen en transgenders, achter het raam, in de thuiswerk- of escortbranche, in clubs of op de tippelzone. Gezien de diverse vormen is het aan te bevelen zowel telefoon als internet en social media in te zetten, waar nodig in meerdere talen. Voor inloopmogelijkheden kan worden aangesloten bij lokale voorzieningen. Een 24x7-bereikbaarheid lijkt financieel te veel gevraagd, maar enige bereikbaarheid in de avonduren lijkt wel wenselijk.

De prostitutie-ombudsfunctie maakt zich sterk voor het waarborgen van de rechten van sekswerkers, zowel privé als wat betreft hun werk. Dit houdt in dat de overheid, exploitanten, verhuurders, hulpverleners en andere professionele organisaties erop aangesproken worden wanneer zij hierbij in gebreke blijven maar ook dat duidelijk wordt wat er wel goed gaat. De rapportages van de prostitutie-ombudsfunctie kunnen de overheid helpen om in beeld te krijgen wat er nog nodig is om de sociale positie van sekswerkers verder te verbeteren.

'Vertrouwelijk en daadkrachtig zijn kernwoorden.'  
**Sietske Altink**



# 7

## Aanbevelingen

- 1 Een prostitutie-ombudsfunctie heeft kansen maar ook zijn er knelpunten. Het uitvoeren van een pilot is een mogelijkheid om te bepalen of een dergelijke functie voldoende van de grond kan komen om een positief effect te hebben op de sociale positie van sekswerkers. Een pilotperiode van twee jaar plus voorbereiding en bekendmaking is aan te bevelen. Het kost veel tijd om vertrouwen te winnen en de doelgroep te bereiken. Ook bij een pilotperiode van twee jaar moeten al na anderhalf jaar evaluatiegegevens beschikbaar zijn zodat tijdig een besluit over het vervolg kan worden genomen. Continuïteit is belangrijk vanwege het breekbare vertrouwen van de doelgroep.
- 2 Zorg voor bevoegdheden in de wet zodat de prostitutie-ombudsfunctie ongevraagd en onverwacht kan controleren bij seksbedrijven.
- 3 Zorg voor een onafhankelijke ombudsfunctie, breng deze niet onder bij een overheid, de GGD of een lokaal werkende uitvoerder. Kies een naam en een persoon die laagdrempelig en aansprekend is, maar wel objectief is en gezag uitstraalt.
- 4 Zet voldoende in op het bereiken van de doelgroep, op samenwerking met belangenverenigingen van sekswerkers en met het lokale veld, en op kwaliteit van de dienstverlening. Vooral rond communicatie en management of expectations zijn veel competenties nodig. Zorg waar mogelijk voor snelle, informele oplossingen.
- 5 Zorg voor commitment bij de lokale en landelijke overheidsinstellingen om te leren van de klachten.



## Bijlage

### Interviewvragen

In welke behoeften moet het klachtenloket voorzien?

- Wat voor soort klachten willen prostituees kunnen melden? Wanneer zijn prostituees tevreden met het klachtenloket?
- Is het zinvol als ook professionals die met prostituees werken, klachten kunnen melden? Wanneer zijn professionals tevreden met het klachtenloket?
- Wat willen beleidsmakers (ministerie, gemeenten) van het klachtenloket? Wanneer zijn zij tevreden?

Welke taken moet het klachtenloket vervullen?

- Wat moeten de taken zijn van het meldpunt?
- Is het de bedoeling dat het meldpunt beleidsadviezen geeft en zo ja, aan wie?
- Hoe zou een landelijke klachtenloketfunctie eruit kunnen zien?

Hoe kan het klachtenloket het beste worden ingericht?

- Is er iets te zeggen over het aantal meldingen dat verwacht wordt?
- Hoe moet het meldpunt bereikbaar zijn: telefonisch, inloop?
- Moet het meldpunt ook outreachend werken?
- Welk type professional is nodig om het meldpunt te bemensen?
- Moet het meldpunt anoniem werken of kunnen werken? Wordt een dossier aangelegd of niet?

Overige

- Welke knelpunten zien betrokkenen voor een dergelijk meldpunt? Is er een knelpunt rond anonimiteit versus de Wet Meldcode?
- Welke schaal is gewenst voor het meldpunt?
- In hoeverre zijn de diverse manieren waarop prostitutie zich binnen gemeenten manifesteert, van invloed op de schaalgrootte?
- Hoe kijken prostituees tegen de GGD aan, ervaren zij een klachtenloket bij de GGD als voldoende veilig en laagdrempelig en waarom (niet)?
- Wat is een goede periode voor een pilot, welke tijdsduur is nodig om een goede evaluatie te maken van het klachtenloket?