



Behoorlijk Fouilleren

Een onderzoek naar de behandeling
van klachten over veiligheidsfouilleringen
op Schiphol

Onderzoekersteam

Sandra Hoogendijk
Matthijs van der Hoeven
Ines Zuidweg

Tekstopmaak

OBT bv, Den Haag

Datum: 16 december 2019

Rapportnr: 2019/059

Samenvatting

Inleiding

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de behandeling van klachten over de veiligheidsfouillering op de luchthaven Schiphol. Door een toegenomen risico op terroristische aanslagen is de veiligheidscontrole de afgelopen jaren verscherpt. Er is sprake van intensieve veiligheidsmaatregelen, waaronder soms een fouillering aan het lichaam. Een fouillering aan het lichaam is ingrijpend en maakt inbreuk op een grondrecht, namelijk het recht op onaantastbaarheid van het lichaam. Deze inbreuk is onder omstandigheden geoorloofd maar vereist zorgvuldigheid. De Nationale ombudsman ontvangt geregeld klachten over de wijze waarop reizigers op Schiphol zijn gefouilleerd en over de manier waarop klachten daarover zijn behandeld. Doel van het onderzoek van de Nationale ombudsman is dat reizigers en betrokken instanties kunnen weten wat er van hen mag worden verwacht vooraf, tijdens en na afloop van een veiligheidsfouillering. Daarnaast is het doel de klachtbehandeling te verbeteren.

Aanpak

Tijdens het onderzoek hebben onderzoekers van de ombudsman een bezoek gebracht aan Schiphol en gesprekken gevoerd met alle betrokken instanties. Verder is een groot aantal dossiers bestudeerd en zijn verslagen van overleggen tussen de KMar en beveiligingsbedrijven bekeken. Op basis van deze informatie, heeft de Nationale ombudsman zijn voorlopige visie inclusief een aantal vragen naar de betrokken instanties gestuurd. Deze informatie en de reactie daarop van de instanties vormde de basis voor een discussiestuk dat tijdens een rondetafelbijeenkomst met vertegenwoordigers van alle betrokken instanties is besproken. Bij de rondetafelbijeenkomst hebben de instanties aangegeven dat zij naar aanleiding van de bevindingen van de ombudsman gezamenlijk maatregelen hebben getroffen om de informatie over veiligheidsfouilleringen uit te breiden en de klachtbehandeling te verbeteren.

Betrokken organisaties

Bij de veiligheidscontroles op Schiphol is sprake is van een bijzondere samenwerking tussen de overheid en particuliere bedrijven. De minister van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de beveiliging van de burgerluchtvaart. Schiphol - een private organisatie - is verantwoordelijk voor de uitvoering van de beveiligingsmaatregelen en maakt gebruik van particuliere beveiligingsorganisaties. Namens de minister behandelt een brigade van de Koninklijke Marechaussee (KMar) klachten over gedragingen van beveiligingsmedewerkers bij de uitvoering van hun beveiligingstaken. Hoewel de overheid haar taak om de luchthaven Schiphol te beveiligen uitbesteedt aan particuliere beveiligingsbedrijven blijft zij daarvoor verantwoordelijk. Dit betekent dat de overheid regie moet houden, in actie moet komen als het niet goed gaat en instructies ter verbetering moet geven.

Waar klagen reizigers over en wat verwachten zij

In de kern klagen reizigers over de wijze waarop zij zijn gefouilleerd en over het gebrek aan informatie. Reizigers werden onaangenaam verrast door de in sommige gevallen ingrijpende fouillering. In het rapport zijn enkele citaten uit klachten van reizigers opgenomen om aan te geven hoe reizigers de fouillering hebben beleefd. De ombudsman heeft onderzocht hoe de KMar heeft gereageerd op deze klachten, hij heeft de klachten zelf niet inhoudelijk onderzocht. De verhalen van de reizigers geven de impact weer die de fouillering op deze reizigers heeft gehad. Dit onderstreept nog eens het belang van een zorgvuldige behandeling van hun klachten.

Help de reiziger

De ombudsman is van oordeel dat duidelijk moet zijn wat een veiligheidsfoullering kan inhouden en dat een aparte cabine beschikbaar is voor foullering. De informatie moet makkelijk toegankelijk zijn, zodat een reiziger zich kan voorbereiden. Van belang is dat de reiziger niet overvallen wordt door de wijze waarop wordt gefouilleerd. Tijdens de rondetafelbijeenkomst hebben de betrokken instanties aangegeven dat zij in de afgelopen maanden verschillende maatregelen hebben getroffen om de informatie aan de reizigers te verbeteren. Zo is er meer informatie beschikbaar op de website bijvoorbeeld over de foullering en de mogelijke aparte voorzieningen voor bijzondere groepen zoals kleine kinderen, mensen met een onzichtbare beperking en rolstoelgebruikers. Verder wordt gebruik gemaakt van een zogenaamde 'dedicated' teamleider. Deze extra medewerker wordt als een soort meewerkend voorman toegevoegd aan een groep van 10 medewerkers bij een *lane* en fungeert als aanspreekpunt voor reizigers en medewerkers. De ombudsman meent dat sprake is van een aanzienlijke verbetering en stemt daarmee van harte in.

De betrokken instanties zien ook dat gebrek aan uitleg over de foullering leidt tot klachten en zijn bereid reizigers voorafgaand aan de foullering beter te informeren. Beveiligingsbedrijven en de KMar zeggen toe daaraan aandacht te besteden in hun instructies en training van de beveiligingsmedewerkers. De ombudsman onderschrijft deze acties maar wijst er op dat deze voornemens mogelijk te vrijblijvend zijn. Hij meent dat de instructie aan de beveiligingsmedewerkers zou moeten worden uitgebreid.

Leer van klachten

Wanneer een reiziger een concrete klacht indient en hierbij informatie over de gebeurtenis verstrekt, mag hij verwachten dat daarop een serieuze reactie volgt. Klachtbehandeling houdt in dat wordt nagegaan wat er is gebeurd en dat aandacht wordt besteed aan de ervaring van de reiziger. Alleen als de feiten duidelijk zijn, kan optimaal geleerd worden van de klacht. Geregeld kwam het voor dat geen nader onderzoek naar de klachten werd gedaan en niet werd achterhaald wie de betrokken medewerker was. Gevolg is dat lering op individueel niveau ontbreekt. De ombudsman meent dat de KMar, die de beveiligingsbedrijven informeert en adviseert er op toe moet zien dat concrete verbeteringen volgen, zodat ook in algemene zin van klachten wordt geleerd.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de maatregelen die de betrokken instanties in de afgelopen periode hebben genomen om de klachtbehandeling te verbeteren. De ombudsman doet daarnaast de volgende aanbevelingen

- Wijs op de mogelijkheid van een foullering in een cabine
- Breid de instructie aan de beveiligingsmedewerker uit: informeer de reiziger ter plekke waar op het lichaam zal worden gefouilleerd
- Ga na en registreer of het wel/niet gelukt is te achterhalen op welke beveiligiger een klacht betrekking heeft
- Registreer het aantal klachten over foullering en onderzoek of een betere uitleg leidt tot minder klachten
- Maak inzichtelijk op welke gegevens de signalen zijn gebaseerd
- Monitor of getroffen maatregelen leiden tot minder klachten

Inhoudsopgave

Uit de praktijk 6

1 Inleiding 7

- 1.1 Vooraf 7
- 1.2 Aanleiding onderzoek 7
- 1.3 Doel en onderzoeksvraag 7
- 1.4 Ombudsvisie 8
- 1.5 Aanpak onderzoek 8
- 1.6 Leeswijzer 9

2 Betrokken organisaties 10

- 2.1 Inleiding 10
- 2.2 Verantwoordelijkheden en taken 10
- 2.3 Samenwerking 11
- 2.4 De betrokken instanties aan het woord 11

3 Waar klagen reizigers over en wat verwachten zij? 12

- 3.1 Inleiding 12
- 3.2 Wijze van fouilleren 12
- 3.3 Gebrek aan informatie 13
- 3.4 Verwachtingen reiziger van klachtbehandeling 13

4 Aandachtspunten klachtbehandeling door de KMar 15

- 4.1 Inleiding 15
- 4.2 Aandachtspunten 15
- 4.3 Toelichting aandachtspunt 1: help de reiziger 15
- 4.4 Toelichting aandachtspunt 2: leer van klachten 17

5 Conclusies en aanbevelingen 21

Uit de praktijk¹

Joop is 42 jaar en heeft een tijd gespaard om zijn lang gekoesterde wens uit te laten komen: een vliegreis naar Amerika. Hij heeft nog nooit eerder gevlogen en vindt het daarom best spannend om te gaan vliegen. Joop bereidt zich dan ook tot in de puntjes voor. Hij zoekt allerlei informatie op, zodat hij weet wat hij kan verwachten. Op de website van Schiphol leest hij welke voorwerpen hij niet mag meenemen. Op de dag van vertrek, komt hij aan op Schiphol en levert zijn koffer in. Als hij daarna door de veiligheidscontrole gaat, is hij rustig. Hij heeft zich namelijk goed voorbereid en alles gaat zoals verwacht. Nadat Joop door de veiligheidsscan is gegaan, vraagt de beveiligingsmedewerker of hij Joop mag fouilleren. Joop geeft hiervoor zijn toestemming. Tot zijn verbazing voelt hij tijdens de fouillering een hand in zijn broek en wordt hij in zijn kruis gegrepen. Joop weet niet wat hem overkomt. Hij vraagt zich af of dit normaal is.

Joop blijft een naar gevoel hebben over de fouillering en hij leest de informatie op de website van Schiphol nog eens na. Hierin staat alleen vermeld dat een reiziger gefouilleerd kan worden, maar niet hoe en op welke plekken. Joop besluit een klacht in te dienen over de manier waarop hij is gefouilleerd. Hij hoopt dat zijn ervaring met de betrokken beveiligingsmedewerker kan worden besproken, zodat die medewerker in de toekomst anders zal handelen. Bij zijn klacht vermeldt Joop zoveel mogelijk informatie die kan helpen om de medewerker te achterhalen, zoals de datum, het tijdstip, het vluchtnummer en een signalement van de medewerker. Ook vraagt Joop in zijn brief om de camerabeelden op te vragen. Hij hoopt dat hierop te zien is dat hij in zijn kruis is gegrepen.

In reactie op zijn klacht, wordt Joop gebeld door een klachtbehandelaar. Dit is een prettig telefoongesprek waarin begrip wordt getoond voor zijn nare ervaring. Vervolgens krijgt Joop nog een brief van de klachtbehandelaar. Tot zijn teleurstelling bevat deze brief een standaarduitleg over waarom het noodzakelijk is om reizigers te fouilleren en dat het fouilleren van de borst- en schaamstreek is toegestaan. In de brief wordt helemaal niet ingegaan op zijn klacht dat hij in zijn kruis is gegrepen. Ook blijkt niet uit de brief dat is geprobeerd om de betrokken beveiliging te achterhalen. Joop vraagt zich af wat voor nut het heeft gehad dat hij heeft geklaagd en wat hiervan is geleerd voor toekomst.

¹ Ter illustratie volgt hieronder een omschrijving van de ervaring van een fictief personage. Deze omschrijving is gemaakt op basis van door de Nationale ombudsman bestudeerde signalen/klachten.

1 Inleiding

1.1 Vooraf

Reizigers die vanaf Schiphol met het vliegtuig reizen krijgen te maken met strenge veiligheidscontroles. De afgelopen jaren is het risico op terroristische aanslagen, ook via de lucht, toegenomen. Dit heeft ertoe geleid dat de beveiliging van de burgerluchtvaart is verscherpt.

Op Schiphol wordt een reiziger onderworpen aan een veiligheidscontrole. Tijdens die controle gaat de reiziger door een veiligheidsscan. De computer scant of de reiziger een 'afwijking' op het lichaam heeft. Als een dergelijke 'afwijking' wordt geconstateerd of wanneer een beveiligingsmedewerker daartoe aanleiding ziet, wordt de reiziger gefouilleerd.

Een fouillering aan het lichaam is ingrijpend, zeker als hierbij intieme delen worden aangeraakt. Men wordt immers door een vreemde betast en moet dit ondergaan. Een fouillering weigeren, betekent dat niet mag worden gevlogen. Met een fouillering wordt inbreuk gemaakt op een grondrecht, namelijk het recht op onaantastbaarheid van het lichaam. Een dergelijke inbreuk is onder omstandigheden geoorloofd op grond van wet- en regelgeving, maar vereist zorgvuldigheid. De ombudsman is zich ervan bewust dat in de huidige tijd intensieve veiligheidsmaatregelen nodig zijn. Het is daarbij wel van belang dat reizigers goed worden geïnformeerd over wat die maatregelen inhouden. Essentieel is dat de reiziger weet wat hij kan verwachten en dat de beveiligingsmedewerker zich bewust is van de inbreuk die hij maakt op de lichamelijke integriteit van de reiziger.

1.2 Aanleiding onderzoek

De Nationale ombudsman ontvangt geregeld klachten over de wijze waarop reizigers op Schiphol zijn gefouilleerd en de manier waarop klachten daarover zijn behandeld. De ombudsman heeft daarover eerder rapporten uitgebracht en aanbevelingen gedaan aan de verantwoordelijke instanties.² De Koninklijke Marechaussee (KMar) is de instantie die klachten over de veiligheidsfouillering behandelt. In hoofdstuk twee zal nader worden ingegaan op de verschillende betrokken organisaties. Nieuwe klachten waren voor de Nationale ombudsman aanleiding om na te gaan hoe het nu met de veiligheidscontroles en de klachtbehandeling is gesteld. Deze klachten gingen over de wijze van fouillering, het gebrek aan informatie daarover en de klachtbehandeling door de KMar.

De ombudsman vindt het belangrijk dat klachten over veiligheidsfouilleringen serieus worden genomen. Zoals hiervoor is vermeld, maakt een veiligheidsfouillering inbreuk op een grondrecht, namelijk de lichamelijke integriteit van de reiziger. In de klachten ziet de Nationale ombudsman ook dat de fouillering grote impact op de reiziger heeft. Daarbij speelt mee dat reizigers eigenlijk geen keuze hebben ten aanzien van het al dan niet ondergaan van de fouillering. Als de beveiligingsmedewerker een reiziger wil fouilleren en de reiziger dit weigert, dan gaat de vliegreis immers niet door.

1.3 Doel en onderzoeksvraag

Het doel van het onderzoek van de Nationale ombudsman is dat reizigers en betrokken instanties kunnen weten wat er van hen mag worden verwacht vooraf, tijdens en na afloop van een veiligheidsfouillering. Daarnaast is het doel de klachtbehandeling te verbeteren.

2 Rapport [2009/205](#), rapport [2008/147](#), rapport [2007/280](#) en rapport [2007/258](#). Te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Wat mogen reizigers op de luchthaven Schiphol in redelijkheid verwachten van de behandeling van klachten over veiligheidsfoulleringen?

1.4 Ombudsvisie

De klachtbehandeling door de KMar wordt gezien aan de hand van de ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. De ombudsman heeft deze visie in maart 2018 gepresenteerd. Het doel hiervan is de klachtbehandeling binnen de overheid naar een hoger niveau te tillen en overheidsinstanties te stimuleren om te leren van klachten.

In de ombudsvisie zijn de volgende doelen van klachtbehandeling verwoord:

- de burger (op weg) helpen;
- leren van de klacht voor de toekomst.

In de visie op professionele klachtbehandeling zijn verder de volgende stappen van klachtbehandeling opgenomen:



1.5 Aanpak onderzoek

Tijdens het onderzoek hebben onderzoekers van de ombudsman een bezoek gebracht aan Schiphol en gesprekken gevoerd met de KMar (onder andere met medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de klachtbehandeling), met Schiphol en met het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Bij dit bezoek hebben de onderzoekers ook een rondleiding gekregen. Hierbij hebben zij de ruimte gezien waar de foulleringen plaatsvinden, zijn zij getuige geweest van meerdere foulleringen en hebben zij gesproken met een beveiligingsmedewerker. Verder zijn 177 dossiers met klachten die de KMar heeft ontvangen over foulleringen bestudeerd en geanalyseerd. Daarnaast zijn door de ombudsman ontvangen klachten over foulleringen betrokken bij dit onderzoek. Ook zijn verslagen van overleggen tussen de KMar en beveiligingsbedrijven meegenomen in dit onderzoek. Op basis van deze informatie, heeft de Nationale ombudsman zijn voorlopige visie inclusief een aantal vragen naar de betrokken instanties gestuurd. Hierop heeft het de minister van Justitie en Veiligheid een reactie gestuurd die is afgestemd met het Ministerie van Defensie, de KMar en Schiphol (bijlagen: brief Nationale ombudsman en reactie minister van Justitie en Veiligheid). Verder hebben onderzoekers van de ombudsman een kennismakingsgesprek gevoerd met vertegenwoordigers van de beveiligingsbedrijven die werkzaam zijn op Schiphol. Op basis van deze informatie is ten behoeve van een rondetafelbijeenkomst die de ombudsman op 15 oktober 2019 organiseerde, een discussiestuk opgesteld. In dit stuk zijn vragen opgenomen die tijdens deze bijeenkomst zijn besproken. Bij deze bijeenkomst waren vertegenwoordigers aanwezig van de betrokken organisaties: de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) onderdeel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Schiphol, de beveiligingsbedrijven en de KMar.

1.6 Leeswijzer

In [hoofdstuk 2](#) van dit rapport worden de betrokken organisaties en hun verantwoordelijkheden beschreven. In [hoofdstuk 3](#) is vermeld waar reizigers over klagen en wat zij verwachten van de klachtbehandeling. In [hoofdstuk 4](#) worden de aandachtspunten die de ombudsman ziet voor de klachtbehandeling door de KMar omschreven. In hetzelfde hoofdstuk wordt een schets van de bevindingen gegeven. [Hoofdstuk 5](#) bevat de conclusies en aanbevelingen.

In dit stuk staan ter illustratie citaten uit klachten van reizigers vermeld, om te laten zien hoe reizigers de foullering hebben beleefd. Bij klachtbehandeling staat de beleving van de burger immers centraal. In dit onderzoek beziet de ombudsman hoe de KMar omgaat met dit soort verhalen; de klachtbehandeling door de KMar. De individuele klachten waaruit wordt geciteerd zijn door de ombudsman tijdens dit onderzoek niet inhoudelijk beoordeeld.

2 Betrokken organisaties

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de verantwoordelijkheden van de verschillende instanties die betrokken zijn bij de veiligheidscontroles op Schiphol. Ook wordt in dit hoofdstuk uitleg gegeven over de samenwerking tussen deze instanties.

2.2 Verantwoordelijkheden en taken

Een reiziger kan op Schiphol te maken krijgen met zowel overheidsinstanties als particuliere organisaties. De minister van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de beveiliging van de burgerluchtvaart. Schiphol - een private organisatie - is verantwoordelijk voor de *uitvoering* van de beveiligingsmaatregelen en maakt gebruik van particuliere beveiligingsorganisaties. Reizigers worden op Schiphol gecontroleerd door medewerkers van die particuliere organisaties. Namens de minister behandelt een brigade van de Koninklijke Marechaussee (KMar) klachten over gedragingen van beveiligingsmedewerkers bij de uitvoering van hun beveiligingstaken.³ Hieronder volgt een overzicht van de verschillende organisaties en hun taken.

Ministerie Justitie en Veiligheid

- Overheidsinstantie
- Verantwoordelijk voor de beveiliging van de burgerluchtvaart en daarmee voor de controle van de reizigers
- Stelt wet- en regelgeving vast

Schiphol

- Commercieel bedrijf
- Ambitie dé voorkeursluchthaven van Europa te zijn. De beleving van reizigers staat hierbij centraal.
- Per dag meer dan 100.000 veiligheidscontroles
- Aanzienlijk deel van de reizigers wordt gefouilleerd
- Streeft naar snelle en soepele veiligheidscontroles
- Huurt beveiligingsbedrijven in voor uitvoering veiligheidscontroles

Beveiligingsbedrijven

- Particuliere bedrijven
- Voeren veiligheidscontroles feitelijk uit
- 4500 beveiligers werkzaam op Schiphol

Koninklijke Marechaussee (KMar)

- Overheidsinstantie
- Houdt toezicht op de uitvoering van de beveiligingsmaatregelen en rapporteert aan het Ministerie van Justitie en Veiligheid
- Behandelt klachten over beveiligingsmedewerkers bij de uitvoering van de beveiliging van de burgerluchtvaart (bijvoorbeeld klachten over veiligheidsfouilleringen)

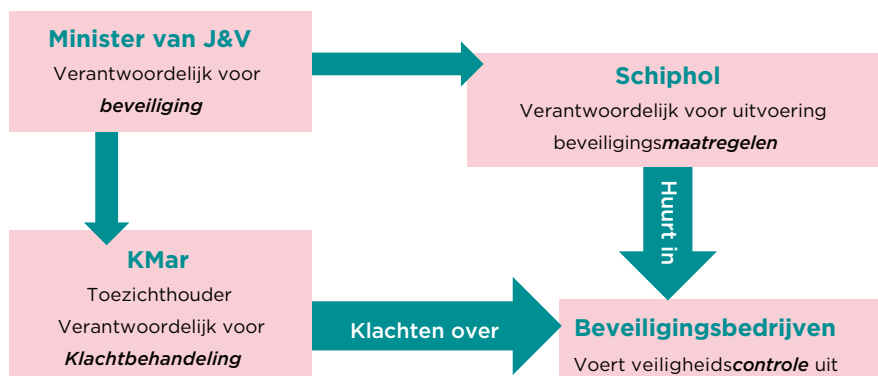
³ Brigade Toezicht Beveiliging Burgerluchtvaart (BTBB), onderdeel van de Koninklijke marechaussee (KMar) houdt namens de minister van Justitie en Veiligheid *toezicht* op de uitvoering van de beveiligingsmaatregelen en *rapporteert* over de bevindingen aan de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) onderdeel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

2.3 Samenwerking

Verschillende organisaties zijn betrokken bij de veiligheidscontroles op Schiphol. Er is sprake van een bijzondere samenwerking tussen de overheid en particuliere bedrijven. De overheid besteedt haar taak om de luchthaven Schiphol te beveiligen uit aan particuliere beveiligingsbedrijven. De overheid blijft verantwoordelijk voor de wijze waarop deze taak wordt uitgevoerd. Het is en blijft immers een overheidstaak. Dit betekent dat de overheid regie moet houden, in actie moet komen als het niet goed gaat en instructies ter verbetering moet geven.

Klachten over beveiligingsmedewerkers kunnen zowel door de beveiligingsbedrijven als door de overheid worden behandeld. De beveiligingsbedrijven behandelen die klachten zelf als deze gaan over gedragingen die *geen* verband houden met de beveiliging van de burgerluchtvaart. Bijvoorbeeld gedragingen die hebben plaatsgevonden buiten het gebied waar de veiligheidscontrole plaatsvindt. De overheid behandelt klachten over veiligheidsfoulleringen. Deze klachtbehandeling is ingewikkeld. Hierbij rijzen de volgende vragen: Hoe komt de overheid aan de informatie die nodig is om de klacht te behandelen? Hoe zorgt de overheid ervoor dat geleerd wordt van de klachten? Een goede samenwerking tussen de overheid en de particuliere partners is hierbij noodzakelijk. Alle betrokkenen dienen zich verantwoordelijk te voelen voor het resultaat van de klachtbehandeling.

De samenwerking kan schematisch als volgt worden weergegeven:



2.4 De betrokken instanties aan het woord

Tijdens de rondetafelbijeenkomst die de ombudsman organiseerde, werd duidelijk dat de betrokken instanties zeer geregeld contact met elkaar hebben en nauw met elkaar samenwerken. Zij bespreken de wijze waarop de veiligheidscontroles zijn georganiseerd en voelen zich gezamenlijk ook verantwoordelijk voor het resultaat van de klachtbehandeling. De betrokken instanties maken duidelijk dat het in ieders belang is om samen te kijken wat er anders en beter kan. De bevindingen die in het kader van dit onderzoek vanuit de ombudsman met de instanties zijn gedeeld, zijn in de afgelopen maanden besproken en waren aanleiding diverse zaken in gang te zetten. De getroffen maatregelen zijn in dit rapport opgenomen in hoofdstuk 4: aandachtspunten voor de klachtbehandeling door de KMar.

3 Waar klagen reizigers over en wat verwachten zij?

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven waar de klachten van reizigers over gaan. In de kern klagen reizigers over de wijze waarop zij zijn gefouilleerd en over het gebrek aan informatie. Reizigers werden onaangenaam verrast door de ingrijpende foullering. Ook wordt in dit hoofdstuk weergegeven welke verwachtingen reizigers hebben als zij een klacht over de foullering indienen. Verder zijn citaten uit klachten van reizigers opgenomen, om aan te geven hoe reizigers de foullering hebben beleefd. Deze citaten komen uit klachten die bij de KMar zijn ingediend en geven de verhalen van de reizigers weer. Tijdens dit onderzoek heeft de ombudsman deze individuele klachten niet inhoudelijk onderzocht, maar heeft hij gezien hoe de KMar heeft gereageerd op deze klachten. De verhalen van de reizigers geven de impact weer die de foullering op deze reizigers heeft gehad. Dit maakt een zorgvuldige behandeling van hun klachten noodzakelijk.

3.2 Wijze van fouilleren

Reizigers klagen over de ingrijpende wijze waarop zij zijn gefouilleerd. Zij omschrijven de foullering regelmatig als aanranding. Onverwacht zijn intieme delen van hun lichaam betast. Reizigers voelden zich hierdoor overvallen. Klachten gaan bijvoorbeeld over het aanraken van en het knijpen in een scrotum/penis, het optillen van en het knijpen in borsten, het knijpen in billen en het grijpen in het kruis.

Vanmiddag ben ik voor mijn vlucht (...) door de beveiliging gegaan (...) en vervolgens ben ik handmatig betast. De wijze waarop was echter buitenproportioneel. Diep tussen de billen en hard over de penis. Het was een bijzonder onaangename ervaring die meer aan aanranding dan veiligheid doet denken.

(...) kreeg ik nog een foullering die naar mijn mening helemaal niet gepast was. Ze heeft niks tegen mij gezegd en ik heb dit nog nooit meegemaakt. De mevrouw die mij fouilleerde zat echt aan mijn borsten en vagina. Onder mijn BH en met de handen in mijn broek. Vooral het stuk van mijn borsten en vagina. Ik kreeg hier een enorm ongemakkelijk en vies gevoel van.

Reizigers die klagen over de veiligheidsfoullering tonen in hun klachten regelmatig begrip voor de veiligheidscontrole. Zij merken op dat zij zich bewust zijn van de noodzaak en het nut van een zorgvuldige veiligheidsfoullering. Aanleiding voor de klachten is dan ook niet het feit *dat* zij zijn gefouilleerd, maar de manier waarop de foullering is uitgevoerd.

Ik waardeer een strenge controle voor veiligheid, maar nog nooit in mijn leven heb ik zo'n verschrikkelijke controle meegemaakt. Ik heb het gevoel dat ik ben aangerand door de beveiliging. Ik voel me heel vies. Zij heeft haar handen op mijn kruis gehad en in mijn tepels geknepen, meerdere keren. (...) Ik reis regelmatig en ik wil nooit meer terug naar Nederland. Ik ben er misselijk van.

Ik vind het een fijn idee dat er in deze bizarre tijden een goed beleid wordt gevolgd waardoor men veilig(er) kan vliegen. Maar de manier waarop dit gebeurt vind ik ronduit twijfelachtig. (...) Toen deze meneer mijn korte broek wilde inspecteren werd mij gevraagd mijn riem los te maken en mijn broek iets te laten zakken. Vreemd, maar ik werk natuurlijk netjes mee. Toen werd mij duidelijk waarom deze meneer mij dit streng vroeg. Hij voelde met beide handen heel diep tussen mijn billen. Mijn broek werd nog losser gehusseld zodat hij voor de tweede keer met beide handen diep mijn bilspleet kon inspecteren. Ik voelde mij behoorlijk ongemakkelijk (...). Daarna was mijn kruis aan de voorkant aan de beurt. Scrotum en penis werden drie maal aan de kant geduwd zodat meneer diep en grondig mijn liezen en hele kruis kon inspecteren. Zeer ongemakkelijk.

3.3 Gebrek aan informatie

Uit de klachten blijkt dat reizigers vaak verbaasd waren over en verrast werden door de intensiteit van de foullering. Voor reizigers was niet duidelijk wat zij konden verwachten, wat een foullering kon inhouden en waarom een dergelijke foullering nodig was. De beveiligingsmedewerker gaf daarover ter plekke ook geen uitleg. In bijna de helft van de 177 klachtdossiers die de ombudsman heeft bestudeerd, stellen reizigers deze (gebrekkige) informatieverstrekking aan de orde.

Ik werd gefouilleerd door een vrouwelijke beambte van een beveiligingsbedrijf. (...) Klacht: zij betastte mij in het openbaar op zeer indiscrete manier, haar handen uitgebreid in mijn kruis en over mijn borsten; tevens haar hand onder mijn broeksband richting mijn kruis en intieme delen. De reden hiertoe werd niet uitgelegd, ook zei zij niets.

Nadat mijn koffertje op de band werd gelegd ben ik door de bodyscanner gelopen. Er was niets bijzonders gebeurd. Geen alarm of zo. Ik werd toch apart genomen voor foulleren. Ik ga er vanuit dus dat het gewoon een random controle was en daar heb ik geen problemen mee. Waar ik wel, nog steeds, grote problemen mee heb is het gedrag van de vrouw die mij fouilleerde. Ten eerste sprak ze niet. (...) Ze heeft ook met geen woord uitgelegd wat zij zou gaan doen. (...) Daarna, zonder ook maar een woord te zeggen werd ik overvallen door het feit dat zij haar handen onder mijn bloes schoof en echt op grove wijze haar handen vrij diep in mijn broek schoof. Ik ben bijna 62 jaar oud en heb heel wat afgevlogen in mijn leven (...) maar zoiets als deze vrouw heb ik niet meegemaakt.

3.4 Verwachtingen reiziger van klachtbehandeling

Bij het indienen van een klacht geven reizigers informatie over de locatie waar de foullering heeft plaatsgevonden en over het moment waarop dat gebeurde. Zij verstrekken bijvoorbeeld een vluchtnummer, datum, tijdstip en rij. Reizigers verwachten dat uitgezocht wordt welke beveiligingsmedewerker de foullering heeft uitgevoerd, zodat die medewerker kan worden aangesproken. Soms verzoeken reizigers in hun klacht om camerabeelden te bekijken, zodat kan worden vastgesteld hoe de foullering is verlopen en of die volgens de regels is uitgevoerd.

(...) Ik ben zeer gechoqueerd door dit gebeuren en voel mij erg vernederd. Tot slot vraag ik u om inzicht van de bewakingsbeelden (...). Ik heb er vertrouwen in dat wij tot een oplossing kunnen komen, dat u een onderzoek gaat verrichten, en ervoor gaat zorgen dat dit soort 'fouten' niet meer zullen voorkomen.

Op grond van mijn jarenlange ervaringen als 'frequent flyer' laat ik weten dat ik zoiets niet eerder - op geen enkele luchthaven - heb meegemaakt. De manier waarop mijn geslachtsdelen werden betast en bevoeld door de beveiligingmedewerker. Mogelijk kan dit worden onderzocht en beoordeeld. Het belangrijkste doel daarbij zou moeten zijn te achterhalen wie de beveiliging was. Op die manier kan worden nagegaan of dit een eenmalig incident is geweest of mogelijk vaker is voorgekomen. In dat geval kan het als bewijs worden gebruikt. Ik ben bereid om in te stemmen met een ontmoeting met de verantwoordelijken op Schiphol en in het bijzonder met de betrokken beveiligingsmedewerker. Graag zou ik ook de beelden van de beveiligingscamera's bekijken.

Over het algemeen gesproken, heb ik geen problemen met de beveiligingsmaatregelen op de luchthaven, ik snap het hoe en waarom en accepteer de noodzaak. Deze keer ligt het echter anders. (...) Ik wil zelfs zover gaan als te zeggen dat ik mij aangerand voelde. (...) Hopelijk is de medewerker aan de hand van camerabeelden te identificeren door mij daarop te identificeren.

4 Aandachtspunten klachtbehandeling door de KMar

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de aandachtspunten voor de klachtbehandeling door de KMar besproken. In paragraaf 4.2 is een overzicht van de aandachtspunten opgenomen. In paragrafen 4.3 en 4.4 worden de aandachtspunten nader toegelicht. Deze toelichting houdt in wat de Nationale ombudsman op deze punten van de overheid verwacht. Ook bevat de toelichting een beschrijving van de huidige praktijk op luchthaven Schiphol. Verder is de tijdens het onderzoek bij de betrokken instanties verkregen informatie kort weergegeven. Ten slotte is per aandachtspunt opgenomen wat daarover tijdens de rondetafelbijeenkomst door de betrokken instanties naar voren is gebracht.

4.2 Aandachtspunten

Zoals bij de beschrijving van de ombudsvisie is weergegeven, zijn de doelen van klachtbehandeling: de burger op weg helpen en leren van klachten voor de toekomst. Op basis van het onderzoek en zijn visie op professionele klachtbehandeling komt de Nationale ombudsman tot de volgende aandachtspunten:

- **Help de reiziger**
 - Zorg dat voor de reiziger informatie beschikbaar is over de wijze waarop gefouilleerd kan worden
 - Informeer de reiziger ter plekke waar op het lichaam zal worden gefouilleerd
 - Wijs op de mogelijkheid van een fouillering in een cabine
- **Leer van klachten**
 - Ga na wat er is gebeurd; stel de feiten vast
 - Geef zo nodig een gemotiveerd oordeel over de klacht
 - Bespreek de uitkomst van de klachtbehandeling met de betrokken medewerker en de organisatie

Hieronder volgt een toelichting per aandachtspunt.

4.3 Toelichting aandachtspunt 1: help de reiziger

Een reiziger moet zich kunnen voorbereiden op zijn reis wanneer hij vliegt vanaf een luchthaven. Niet alle burgers vliegen regelmatig en hebben ervaring met de gang van zaken op een luchthaven. Informatie over de veiligheidscontrole moet beschikbaar zijn. Zo moet duidelijk zijn wat een veiligheidsfouillering kan inhouden en dat een aparte cabine beschikbaar is voor fouillering. Op die manier kan een reiziger zich voorbereiden en weten wat hij kan verwachten. De informatie moet makkelijk toegankelijk zijn. Voor bijzondere groepen, zoals ouders met kinderen, is het extra van belang om over de nodige informatie te beschikken. Op die manier is het mogelijk kinderen voor te bereiden op de veiligheidscontrole. Verder dient een beveiligingsmedewerker ter plekke aan de reiziger vooraf duidelijk te maken waar hij gefouilleerd zal worden. Dit hoeft niet lang te duren. Alle partijen zijn gebaat bij een soepele en snelle veiligheidscontrole. Het gaat erom dat de reiziger niet overvallen wordt door de wijze waarop wordt gefouilleerd. Zoals hiervoor in hoofdstuk twee is beschreven, worden reizigers nu vaak wel overvallen en klagen zij - al dan niet impliciet - over de gebrekkige informatie.

Praktijk

Informatie over welke voorwerpen een reiziger niet mag meenemen en over wanneer hij zich waar moet melden is volop beschikbaar. Dit geldt niet voor de wijze waarop de veiligheidsfoullering kan worden uitgevoerd. De ombudsman vindt dan ook dat de informatieverstrekking aan de reiziger over de veiligheidsfoullering te kort schiet. Op de website van Schiphol staat dat reizigers door de veiligheidsscan gaan en vervolgens gefouilleerd kunnen worden. Hierbij staat niet vermeld waar een foullering uit kan bestaan. Nergens leest de reiziger dat hierbij mogelijk intieme delen van het lichaam kunnen worden betast. Op Schiphol zelf treft de reiziger deze informatie ook niet aan. Beveiligingsmedewerkers vragen wel toestemming voor de foullering, maar vertellen niet aan de reiziger waar zij zullen foulleren. Dat er een cabine is waarin een reiziger apart van de andere reizigers kan worden gefouilleerd, wordt nergens vermeld. Uitsluitend wanneer een beveiligingsmedewerker vindt dat er aanleiding is een reiziger te wijzen op de cabine, wordt hierover informatie verstrekt.

Betrokken instanties

In reactie op dit onderzoek van de Nationale ombudsman, liet de minister van Justitie en Veiligheid weten dat hij het verstrekken van informatie over de foullering aan de reiziger van groot belang vindt. Volgens de minister is Schiphol verantwoordelijk voor de informatievoorziening over veiligheidscontroles en heeft de KMar hierbij een adviserende rol. Informatie over de veiligheidscontrole staat vermeld op de website van Schiphol en in de app. De KMar heeft met de beveiligingsbedrijven besproken dat het wenselijk zou zijn om de reiziger voorafgaand aan de foullering te informeren over op welke plekken gefouilleerd gaat worden. De KMar bevestigt dat een gebrek aan uitleg leidt tot klachten. Schiphol stelt dat de reiziger al veel informatie krijgt, onder meer via borden, en wijst er op dat het maar zeer de vraag is of meer informatie ook echt binnenkomt bij de reiziger.

In samenwerking met de beveiligingsbedrijven en Schiphol, zal de minister de mogelijkheden bespreken om de mondelinge toelichting voorafgaand aan de foullering te verbeteren. Verder kunnen beveiligingsmedewerkers volgens de minister eerder het gebruik van een cabine bij de foullering aanbieden. In samenwerking met Schiphol, zal de minister bespreken hoe hieraan uitvoering kan worden gegeven.

Rondetafelbijeenkomst

Tijdens de rondetafelbijeenkomst legden de betrokken instanties uit dat in de afgelopen maanden de volgende maatregelen zijn getroffen om de informatievoorziening aan de passagier te verbeteren:

- Aanpassing / uitbreiding van de informatie op de website:
 - de paragraaf 'veel gestelde vragen' is uitgebreid;
 - vermeld wordt nu wat je als passagier bij een veiligheidscontrole kunt verwachten en dat foullering daarvan onderdeel kan uitmaken;
 - expliciet aandacht voor de (alternatieve) controle van diegenen die geen gebruik kunnen maken van bepaalde securitymiddelen zoals kleine kinderen en rolstoelgebruikers.
- Voor reizigers met een 'onzichtbare beperking' is het nu mogelijk om een groen keycord aan te vragen. Daarmee maakt men duidelijk dat meer tijd en/of bijzondere aandacht nodig is. Beveiligingsmedewerkers die zien dat een reiziger zo een groen keycord dragen zullen daarmee dan rekening houden. Dit is ook op de website terug te vinden.
- Bij wijze van proef wordt gebruik gemaakt van een 'security genius': een medewerker die op bepaalde momenten in het 'voorgebied' rondloopt. Deze medewerker draagt zichtbaar een groot vraagteken op de rug en kijkt uit naar reizigers die er zoekend uitzien, mensen die de indruk wekken dat zij niet zo ervaren zijn in het vliegen.
- Tijdens vakantieperiodes worden speciale 'family lanes' ingericht, bedoeld voor families met kleine kinderen. Er loopt daar een 'nanny' rond die gericht informatie kan geven over de controle van kleine kinderen.

- Aanstelling van een 'dedicated teamleider'. Per 10 medewerkers wordt een 11e medewerker toegevoegd die als een soort meewerkend voorman fungeert als aanspreekpunt voor reizigers en medewerkers. Deze teamleiders worden speciaal opgeleid en toegerust om zaken direct op te pakken, te bespreken en zo mogelijk op te lossen, nog bij het filter.

De betrokken instanties bevestigen dat ook zij zien dat passagiers het prettig vinden wanneer uitleg wordt gegeven over wat er wordt gedaan. Beveiligingsbedrijven instrueren medewerkers om daar waar het kan en nodig is die communicatie op te zoeken. Wanneer men ziet dat een passagier terughoudend reageert of iets meemaakt wat hij eerder niet zo prettig vond, moeten medewerkers dat bespreken en stapsgewijs vertellen wat ze gaan doen. De KMar zal daar in de training van de beveiligers ook aandacht aan besteden door aan te geven waar passagiers over het algemeen problemen mee hebben en te laten zien op welke wijze beveiligers bepaalde foulleringen kunnen realiseren.

Op de website is geen nadere informatie toegevoegd over de beschikbaarheid van cabines. De betrokken instanties menen dat het aan de beveiligers ter plaatse is om een inschatting te maken of het gebruik van een cabine op een bepaald moment nodig is. Als dat het geval is, wordt het actief aangeboden. De instanties menen dat reizigers het als belastend/bedreigend kunnen ervaren wanneer zij - vergezeld door twee beveiligers - naar een aparte ruimte moeten lopen. Verder stellen zij dat reizigers die wel graag naar een cabine willen dat wel zullen vragen.

De klachtenfunctionaris wijst er op dat er een behoorlijke daling te zien is in het aantal klachten in 2019. Deze daling lijkt onder meer tot stand gebracht door uitbreiding van de voorlichting aan reizigers die gebruik maken van medische hulpmiddelen en contact met patiëntenverenigingen.

4.4 Toelichting aandachtspunt 2: leer van klachten

Wanneer een reiziger een concrete klacht indient en hierbij informatie over de gebeurtenis verstrekt, mag hij verwachten dat daarop een serieuze reactie volgt. Klachtbehandeling houdt in dat de klachtbehandelaar nagaat wat er is gebeurd en aandacht heeft voor de ervaring en het gevoel van de reiziger over de foullering. Alleen als de feiten duidelijk zijn, kan optimaal geleerd worden van de klacht. Als organisaties van klachten leren, kunnen zij soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen en kunnen zij hun dienstverlening verbeteren. Bij het geven van een oordeel over de klacht moet gemotiveerd worden hoe de klacht is beoordeeld en waarom het oordeel zo luidt. Uit het oordeel moet blijken of de wijze van foulleren in dit specifieke geval conform de wet- en regelgeving is. In de reactie op de klacht mag dan ook niet volstaan worden met een algemene uitleg over wat is toegestaan tijdens het foulleren.

Zoals eerder is opgemerkt, is op Schiphol sprake van een bijzondere samenwerking tussen overheidsinstanties en particuliere organisaties. De ombudsman vindt dat de KMar de klachtbehandeling zo zou moeten organiseren dat zij op basis van eigen onderzoek zelfstandig de feiten kan vaststellen. De KMar heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. De ombudsman heeft hier bij de betrokken instanties in de loop der jaren vaker aandacht voor gevraagd.⁴ Uit dit onderzoek naar de klachtbehandeling door de KMar blijkt dat dit nog niet in orde is.

Praktijk

De KMar doet veel klachten over de veiligheidsfoulleringen af door telefonisch of per e-mail uitleg te geven over de foulleringsprocedure en beschouwt de klacht dan als "oplost". Daarna wordt het dossier gesloten. Dit betekent dat er geen onderzoek naar de klachten wordt gedaan. Er wordt bijvoorbeeld niet achterhaald wie de betrokken medewerker was, wat zijn/haar

4 Rapport [2007/258](#), te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl en Rapport [2009/205](#), te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl.

zienswijze is en er worden geen camerabeelden opgevraagd⁵. Als de KMar een klacht op deze wijze behandelt, dan dient bij de reiziger te worden nagegaan of hij daadwerkelijk tevreden is. Mocht de reiziger niet tevreden zijn, dan moet de KMar de klacht behandelen en zo nodig de feiten onderzoeken.

Verder dient de KMar te leren van klachten, ongeacht of deze zijn opgelost. Het leren van klachten is immers, zoals is beschreven bij de ombudsvisie, een van de doelen van professionele klachtbehandeling. De Nationale ombudsman ziet dat de KMar de beveiligingsbedrijven vaak wel informeert over de klachten en dat de KMar aan reizigers laat weten dat de klachten zullen worden besproken tijdens overleggen met beveiligingsbedrijven. Ook ziet de ombudsman dat de KMar de beveiligingsbedrijven adviseert. De ombudsman verwacht echter ook van de KMar dat zij er op toeziet dat concrete verbeteringen volgen, zodat ook daadwerkelijk in algemene zin wordt geleerd. Daarnaast constateert de ombudsman dat lering op individueel niveau ontbreekt, doordat de betrokken medewerker vaak⁶ niet wordt achterhaald.

Analyse klachtdossier

Een reiziger klaagt over een foullering en geeft hierbij de datum, het tijdstip, de locatie, een vluchtnummer en een signalement van de beveiligingsmedewerker. De reiziger stelt dat de beveiligingsmedewerker tijdens de foullering haar rok twee keer helemaal omhoog heeft getrokken en haar billen heeft betast, terwijl de andere reizigers in de rij toekeken. In de klacht verzoekt de reiziger aan de KMar om de camerabeelden op te vragen.

Nadat de KMar de reiziger telefonisch heeft gesproken, stuurt de KMar de klacht door naar het beveiligingsbedrijf en vraagt hierbij om een mening over dit incident. Hierbij laat de KMar aan het beveiligingsbedrijf weten dat een bericht aan de reiziger, waarin is vermeld dat maatregelen worden genomen om dit soort incidenten te voorkomen en waarin excuses worden aangeboden wellicht tot een goede afsluiting van de klacht zal leiden. Hierop antwoordt het beveiligingsbedrijf dat het best een bos bloemen wil sturen en het incident zal worden doorgestuurd naar Training Department. Ook vraagt het bedrijf of de KMar wil dat wordt geprobeerd om de betrokken medewerker te achterhalen.

Uit het dossier blijkt dat een bos bloemen is gestuurd en de klacht telefonisch is afgedaan. Uit het dossier blijkt niet dat de KMar heeft geantwoord op de vraag of moest worden geprobeerd de betrokken medewerker te achterhalen. Ook komt niet uit dit dossier naar voren dat de KMar en het beveiligingsbedrijf moeite hebben gedaan om de betrokken medewerker te achterhalen. De Nationale ombudsman vindt dat de KMar zou moeten willen weten wie hierbij betrokken was en wat er precies is gebeurd, zodat hier mogelijk lering uit kan worden getrokken. Uit het dossier blijkt echter voornamelijk de wil om de klacht snel en informeel af te doen.

In de onderzochte klachtdossiers ziet de ombudsman meerdere malen terugkomen dat de KMar volstaat met een standaarduitleg over de foullering en de noodzakelijkheid ervan. De KMar moet bij het beoordelen van klachten over veiligheidsfoulleringen meer oog hebben voor het beoordelen van de individuele klacht. Dit betekent dat de KMar ook behoort te beoordelen of de wijze waarop *de* reiziger is gefouilleerd in overeenstemming is met de wet- en regelgeving.

5 In de loop van het onderzoek is deze werkwijze veranderd en wordt vaker - ook in het geval een reiziger na een eenmalig contact aangeeft tevreden te zijn - geprobeerd de betrokken medewerker te achterhalen en de klacht te onderzoeken.

6 In de bestudeerde klachtdossiers, wordt slechts in enkele gevallen de betrokken beveiligingsmedewerker achterhaald.

Analyse klachtdossier

Een reiziger klaagde erover dat een beveiliging tijdens de foullering meerdere keren in haar tepels had geknepen en haar handen op haar kruis had gehad. De reiziger gaf aan dat zij het gevoel had te zijn aangerand door de beveiliging.

In reactie op deze klacht gaf de KMar een standaarduitleg over de controles en foullering. De KMar concludeerde dat de controle conform wet- en regelgeving was uitgevoerd. De ombudsman constateert dat de KMar geen feitenonderzoek heeft gedaan en in het geheel niet is ingegaan op de klacht van de reiziger dat zij meerdere keren in haar tepels is geknepen. Ook is niet beoordeeld of de door de reiziger gestelde wijze van foulleren past binnen de wet- en regelgeving.

De betrokken instanties

Volgens de KMar is zij voor een goed onderzoek naar de feitelijke gang van zaken afhankelijk van de informatie die de reiziger en de beveiligingsbedrijven kunnen verstrekken.

Wat betreft het achterhalen van de betrokken beveiligingsmedewerker, heeft Schiphol gesteld dat beveiligings-medewerkers legitimatie dragen. Zij moeten die tonen als reizigers hierom vragen. Schiphol wijst erop dat het druk is bij de veiligheidscontroles. Beveiligers moeten dan ook veel schakelen en tempo maken. Of het lukt om de betreffende medewerker te achterhalen, is volgens de betrokken instanties voor het overgrote deel afhankelijk van de informatie die de reiziger verstrekt. Als de reiziger weinig informatie geeft, is het nagenoeg onmogelijk om de betrokken medewerker te identificeren. Hierbij speelt een rol dat beveiligers door de dag heen rouleren en zij dus niet de hele dag op dezelfde controleplaats werken. En zelfs als het lukt om de beveiliging te achterhalen, dan nog is het de vraag wat die zich herinnert. Dit komt mede door de enorme hoeveelheid controles die een beveiliging uitvoert. Als het vermoeden bestaat dat een klacht zal worden ingediend, dan maakt de beveiliging hiervan melding in de dagrapportage. Het bekijken van camerabeelden leidt er niet altijd toe dat de feiten kunnen worden vastgesteld. Op beelden is bijvoorbeeld niet te zien hoe intensief een foullering was. Het vinden van de juiste beelden kost veel tijd en moeite. Verder melden reizigers klachten regelmatig pas na verloop van tijd waardoor het nazoeken van de camerabeelden haast ondoenlijk is.

In reactie op het onderzoek van de ombudsman bevestigt de minister van Justitie en Veiligheid dat het leren van klachten van groot belang is. Als in het kader van de klachtbehandeling de betrokken medewerker achterhaald kan worden, vindt een evaluatie plaats. Verder worden mystery guests ingezet om na te gaan of de veiligheidscontrole juist wordt uitgevoerd. Hun ervaringen worden na afloop met de betrokken medewerker besproken. Verder liet de minister weten dat de KMar trends in door de hen ontvangen klachten van reizigers signaleert en de beveiligingsbedrijven hierover informeert. De KMar ontvangt vervolgens terugkoppeling van de beveiligingsbedrijven. Ook brengen klachtbehandelaars van de KMar bezoeken aan de veiligheidscontroles om te monitoren of lering getrokken wordt uit klachten. Er vindt periodiek overleg plaats tussen de KMar en het ministerie over het aantal en de aard van de klachten. Het personeel van de beveiligingsbedrijven volgt klantvriendelijkheidstrainingen. De KMar is nauw betrokken bij de inhoud en uitvoering van deze trainingen. Wanneer sprake is van een gemotiveerde klacht, niet na te gaan is wie de beveiliging was en het beveiligingsbedrijf geen weerwoord geeft, dan gaat de KMar uit van het verhaal van de reiziger. In dat geval wordt de klacht door de KMar gegrond verklaard.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de minister van Justitie en Veiligheid laten weten dat met de betrokken partijen wordt bezien welke stappen kunnen worden genomen om de individuele lering verder te bevorderen. Ook heeft de minister laten weten dat er wordt nagedacht over mogelijkheden om het achterhalen van een beveiligingsmedewerker te vergemakkelijken.

Rondetafelbijeenkomst

De betrokken instanties wijzen er op dat de website is aangepast. Daarop wordt nu ook expliciet aan reizigers geadviseerd om - in het geval zij een klacht hebben over de controle - zo snel en zo veel mogelijk informatie te verstrekken over het moment waarop het incident zich voordeed en de locatie. Om dit te bevorderen is ook een app met chatfunctie geïnstalleerd, waarmee iemand meteen contact kan opnemen met de 'klantenservice'. Deze zal, in het geval het gaat om een klacht over de veiligheidscontrole, zoveel mogelijk vragen stellen om informatie veilig te stellen.

Ten aanzien van het achterhalen van de betrokken medewerkers, wijzen de beveiligingsbedrijven er op dat zij moeite doen om de betreffende collega te vinden. Zij vinden dat zelf ook belangrijk om te voorkomen dat zij een hele groep aanspreken op iets wat slechts een enkeling betreft. Bovendien wil men de casus bespreken met de collega die er bij betrokken was. De beveiligingsbedrijven verwachten dat de hiervoor genoemde 'dedicated teamleider' hier ook een rol in kan spelen. De teamleider heeft goed zicht op de (kleine groep) medewerkers en staat daar haast naast. Teamleiders zullen het dan ook eerder signaleren wanneer er iets gebeurt en zij kunnen daarvan dan een melding maken. Dat zal het vervolgens makkelijker maken te achterhalen op welke situatie een klacht betrekking heeft.

De KMar ziet geen aanleiding vaker over te gaan tot het opvragen van camerabeelden. Veel klachten hebben betrekking op de wijze van fouilleren (met name dat er te veel druk is uitgeoefend) en de bejegening. Dat is op camerabeelden niet te zien en bovendien is er geen geluid. Uit de beelden blijkt niet hoe de interactie is geweest en ook niet hoe stevig/hard aan iemand is gezeten. Beveiligingsbedrijven kijken wel eens naar de camerabeelden, bijvoorbeeld wanneer schade en diefstal is gemeld.

Ten aanzien van het leren van klachten wijzen klachtenfunctionarissen er op dat zij trends signaleren. Zij geven aan de beveiligingsbedrijven door wat ze zien. Samen bespreken ze wat de oorzaken kunnen zijn en welke maatregelen genomen kunnen worden. Bijvoorbeeld wat er in trainingen aan beveiligers kan worden meegegeven.

Ook in die gevallen waarin een klager na een eerste contact met de klachtbehandelaar aangeeft tevreden te zijn, beschouwt de KMar de klacht nog niet als afgedaan. Om van de klacht te kunnen leren, wordt dan ook in die gevallen melding gemaakt bij het beveiligingsbedrijf en geprobeerd te achterhalen wie de betrokken medewerker was. Verder wordt ook dan naar de klager nog een schriftelijke bevestiging gestuurd waarin is vastgelegd wat is besproken.

5 Conclusies en aanbevelingen

Het doel van het onderzoek van de Nationale ombudsman is dat reizigers en betrokken instanties kunnen weten wat er van hen mag worden verwacht vooraf, tijdens en na afloop van een veiligheidsfouillering. Daarnaast is het doel de klachtbehandeling te verbeteren.

De onderzoeksvraag luidt: *Wat mogen reizigers op de luchthaven Schiphol in redelijkheid verwachten van de behandeling van klachten over veiligheidsfouilleringen?*

De klachtbehandeling door de KMar is bezien aan de hand van de ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, waarin de volgende doelen van klachtbehandeling zijn verwoord:

- de burger (op weg) helpen;
- leren van de klacht voor de toekomst.

De betrokken instanties hebben aangegeven dat zij nauw met elkaar samenwerken en zich gezamenlijk verantwoordelijk voelen voor het resultaat van de klachtbehandeling. Zij hebben de bevindingen die in het kader van dit onderzoek vanuit de ombudsman zijn gedeeld, met elkaar besproken. Dit heeft ertoe geleid dat afgelopen maanden al verschillende verbeteringen zijn doorgevoerd. De ombudsman meent dat sprake is van een aanzienlijke verbetering en stemt daarmee van harte in.

Door de betrokken instanties zijn zowel maatregelen getroffen om de reizigers beter te informeren als om de klachtbehandeling te verbeteren.

Zo is op de website informatie toegevoegd over de foullering en over de aparte voorzieningen voor bijzondere groepen zoals kleine kinderen, mensen met een onzichtbare beperking en rolstoelgebruikers. Verder is een nieuwe functie ingevoerd, een 'dedicated teamleider'. Deze extra medewerker wordt als een soort meewerkend voorman toegevoegd aan een groep van 10 medewerkers bij een 'lane' en fungeert als aanspreekpunt voor reizigers en medewerkers.

De betrokken instanties verwachten dat invoering van deze 'dedicated teamleider' er toe zal leiden dat vaker kan worden achterhaald tegen welke beveiligingsmedewerker een klacht van een reiziger zich richt.

Een andere maatregel om de klachtbehandeling te verbeteren is de aanpassing van de werkwijze in het geval een reiziger na een eerste contact aangeeft tevreden te zijn over de afhandeling van zijn klacht. Ook in die gevallen ontvangt deze reiziger nog een schriftelijke bevestiging waarin is vastgelegd wat is besproken. Verder wordt ook in die situatie de klacht zo mogelijk nader onderzocht, het beveiligingsbedrijf geïnformeerd en geprobeerd te achterhalen wie de betrokken medewerker was.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze getroffen maatregelen. De acties die naar aanleiding van de bevindingen al zijn ondernomen geven vertrouwen dat de betrokken instanties bereid blijven zich in te spannen de reizigers op weg te helpen en de klachtbehandeling te verbeteren. In aanvulling op de eerder vanuit de ombudsman gedeelde aandachtspunten die in de loop van dit onderzoek al tot verbeteringen hebben geleid, ziet de ombudsman aanleiding op enkele punten nadere aanbevelingen te doen.

Help de reiziger

Zoals hiervoor is weergegeven vindt de ombudsman dat duidelijk moet zijn wat een veiligheidsfoullering kan inhouden en dat een aparte cabine beschikbaar is voor foullering. Deze informatie moet makkelijk toegankelijk zijn, zodat een reiziger zich kan voorbereiden. Verder is van belang dat de reiziger niet overvallen wordt door de wijze waarop wordt gefouilleerd.

Het advies van de ombudsman om reizigers te informeren over de mogelijkheid de foullering te laten plaatsvinden in een cabine, apart van de andere reizigers, is nog niet overgenomen. Uitsluitend wanneer een beveiligingsmedewerker vindt dat er aanleiding is een reiziger te wijzen op de cabine, krijgt een reiziger dat te horen.

Uit de bestudeerde klachten leidt de ombudsman af dat er reizigers zijn die zich uiterst ongemakkelijk voelden tijdens de foullering. Zij werden door beveiligingsmedewerkers niet gewezen op de mogelijkheid de foullering in een cabine te laten plaatsvinden. De ombudsman vindt het niet juist de beoordeling of een reiziger zich ongemakkelijk voelt en of er daarmee aanleiding is een reiziger te wijzen op de mogelijkheid van een cabine, volledig bij de individuele beveiliging te laten. De ombudsman is van oordeel dat een reiziger moet kunnen weten dat er cabines zijn, zodat hij daar zo nodig om kan vragen. Wanneer deze informatie beschikbaar wordt gesteld, bijvoorbeeld op de website, kan daarbij ook direct worden aangegeven hoe een foullering in een cabine wordt uitgevoerd, namelijk in aanwezigheid van twee beveiligers.

- **Wijs op de mogelijkheid van een foullering in een cabine**

De KMar bevestigt dat een gebrek aan uitleg over de foullering leidt tot klachten. Alle betrokken instanties hebben ook tijdens de rondetafelbijeenkomst aangegeven dat het wenselijk zou zijn reizigers voorafgaand aan de foullering beter te informeren. Beveiligingsbedrijven hebben toegezegd daaraan aandacht te besteden in hun instructie aan de medewerkers. De KMar kondigde aan daar in de training van de beveiligers meer aandacht aan te besteden. De ombudsman onderschrijft deze acties maar merkt daarbij op dat deze voornemens mogelijk te vrijblijvend zijn. De ombudsman geeft de betrokken instanties in overweging om de instructie aan de beveiligingsmedewerkers uit te breiden. Beveiligingsmedewerkers hebben nu de opdracht om standaard aan iedere reiziger die gefouilleerd wordt te vragen of hij daarmee instemt. Deze instructie zou kunnen worden aangevuld met de instructie dat aan reizigers van tevoren moet worden verteld waar ze gefouilleerd gaan worden.

- **Breid de instructie aan de beveiligingsmedewerker uit: informeer de reiziger ter plekke waar op het lichaam zal worden gefouilleerd**

Leer van klachten

Wanneer een reiziger een concrete klacht indient en hierbij informatie over de gebeurtenis verstrekt, mag hij verwachten dat daarop een serieuze reactie volgt. Klachtbehandeling houdt in dat wordt nagegaan wat er is gebeurd en dat aandacht wordt besteed aan de ervaring van de reiziger. Alleen als de feiten duidelijk zijn, kan optimaal geleerd worden van de klacht. Bij het geven van een oordeel over de klacht moet gemotiveerd worden hoe de klacht is beoordeeld en waarom het oordeel zo luidt.

Lering op individueel niveau ontbreekt indien niet kan worden vastgesteld tegen welke medewerker de klacht zich richt. De betrokken instanties hebben met elkaar gesproken over mogelijkheden om het achterhalen van een beveiligingsmedewerker te vergemakkelijken. Tijdens de rondetafelbijeenkomst hebben zij laten weten dat zij verwachten dat het door de invoering van een 'dedicated teamleader' eenvoudiger zal zijn om te achterhalen op welke medewerker een klacht betrekking heeft. De ombudsman ziet dit als een mogelijke stap in de goede richting. Om na te kunnen gaan of de toevoeging van deze medewerker daadwerkelijk van invloed is, zal registratie en controle moeten plaatsvinden. Om te kunnen meten of het inderdaad vaker mogelijk blijkt te zijn de beklagde medewerker te achterhalen is het nodig te beschikken over objectieve gegevens (cijfers) over het aantal gevallen waarin dit wel/niet lukt.

- Ga na en registreer of het wel/niet gelukt is te achterhalen op welke beveiligiger een klacht betrekking heeft
- Registreer het aantal klachten over fouillering en onderzoek of een betere uitleg leidt tot minder klachten

De betrokken instanties onderschrijven het belang van leren van klachten, ook op algemeen niveau. De KMar signaleert trends in door hen ontvangen klachten en informeert /adviseert de beveiligingsbedrijven daarover. De KMar ontvangt vervolgens een terugkoppeling van de beveiligingsbedrijven over wat ze met de signalen hebben gedaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het leren van klachten nog onvoldoende structureel is geborgd. Inzichtelijk moet zijn op grond van welke objectieve gegevens de trends worden gesignaleerd en het overleg tussen de KMar en de beveiligingsbedrijven moet leiden tot concrete verbeteringen. Vervolgens moeten de betrokken overheidsinstanties monitoren dat de getroffen maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

- Maak inzichtelijk op welke gegevens de signalen zijn gebaseerd
- Monitor of getroffen maatregelen leiden tot minder klachten

Tot slot

De Nationale ombudsman is verheugd dat zowel de publieke als de private instanties die betrokken zijn bij de veiligheidsfouilleringen op Schiphol en de behandeling van klachten daarover, zich gezamenlijk verantwoordelijk voelen. De betrokken instanties hebben de bevindingen van de ombudsman met elkaar besproken en zijn gezamenlijk aan de slag gegaan om verbeteringen door te voeren. Dit heeft al geleid tot enkele belangrijke maatregelen die de reiziger zullen helpen. De ombudsman gaat ervan uit dat de betrokken instanties ook aandacht zullen hebben voor de andere aandachtspunten en aanbevelingen uit dit rapport. De Nationale ombudsman zal de behandeling van klachten over de veiligheidsfouillering blijven volgen. Hij is graag bereid hierover ook in de toekomst met de betrokken instanties van gedachten te wisselen.

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Rapportnr: 2019/059 is een uitgave van de
Nationale ombudsman, december 2019

