



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Koninklijke Marechaussee maakt onvoldoende aannemelijk dat etniciteit geen rol speelde bij drugscontrole**

### **Het oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Koninklijke Marechaussee (KMar) deels gegrond en deels ongegrond. De klacht over de klachtencommissie van de KMar is niet gegrond.

Datum 16 februari 2024  
Publicatienummer 2024/021

## De inhoudsopgave

<i>Leeswijzer</i> .....	2
<i>Samenvatting</i> .....	2
<i>Aanleiding</i> .....	3
<i>De klacht van verzoekster</i> .....	3
<i>De klachtprocedure bij de KMar</i> .....	4
<i>De klacht bij de Nationale ombudsman</i> .....	5
<i>Het onderzoek door de ombudsman</i> .....	6
<i>De reactie van de minister van Defensie</i> .....	8
<i>De reactie van de klachtencommissie van de KMar</i> .....	9
<i>De reactie van verzoekster en haar schoonzus</i> .....	10
<i>Reacties op het verslag van bevindingen</i> .....	10
<i>Het oordeel van de Nationale ombudsman</i> .....	10
<i>Conclusie</i> .....	17
<i>Bijlage: Verslag van bevindingen</i> .....	18

## Leeswijzer

Dit rapport bevat een weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht. Als bijlage is een uitgebreid verslag van bevindingen opgenomen; hierin staat alle informatie die de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek heeft verkregen.

## Samenvatting

Dit rapport gaat over een controle die plaatsvond op de luchthaven Schiphol. Een vrouw (verzoekster) kwam haar schoonzus ophalen die vanuit Suriname naar Nederland kwam. Toen zij net in de bus zaten om vanaf Schiphol naar huis te gaan, werden zij door medewerkers van de KMar (hierna: Koninklijke Marechaussee) uit de bus gehaald voor een controle in het kader van de bestrijding van drugscriminaliteit. De KMar-ambtenaren hadden verzoekster al een poos in de gaten gehouden op de luchthaven, en vonden haar gedrag opvallend. De controle had veel impact op verzoekster en haar schoonzus. Verzoekster klaagde over de controle, eerst bij de KMar en daarna bij de Nationale ombudsman. Voor verzoekster is met name belangrijk dat zij vermoedt dat haar huidskleur een rol speelde bij het besluit om haar te controleren (etnisch profileren). Ook klaagt zij over de manier waarop de controle plaatsvond.

De ombudsman komt tot de conclusie dat de KMar niet goed heeft uitgelegd waarom het gedrag van verzoekster en haar schoonzus reden was voor een controle. Dat betekent dat de klacht over etnisch profileren gegrond is. Verder vindt de ombudsman dat de KMar de klacht van verzoekster beter had moeten behandelen. De ombudsman geeft over een paar klachtonderdelen geen oordeel. Het gaat dan om het moment waarop verzoekster werd gecontroleerd (uit de bus gehaald) en over de vraag of een opmerking die één van de KMar medewerkers maakte, discriminerend was. De ombudsman vindt de klacht van verzoekster

over de vragen die tijdens de controle gesteld werden, ongegrond.

Omdat verzoekster ook klaagde over de manier waarop de klachtencommissie van de KMar haar klacht behandelde, kijkt de ombudsman daar in dit rapport ook naar. De ombudsman verklaart deze klacht ongegrond, maar geeft de klachtencommissie van de KMar wel in overweging om aan het begin van een hoorzitting uitleg te geven over haar werkwijze, om verkeerde verwachtingen te voorkomen.

## Aanleiding

Op 30 augustus 2020 was verzoekster op de luchthaven Schiphol om haar schoonzus op te halen. Haar schoonzus kwam vanuit Suriname naar Nederland om haar partner te bezoeken en voor vakantie. Nadat verzoekster en haar schoonzus in de bus stapten om Schiphol te verlaten, werden zij aangesproken door twee medewerkers van de KMar. Verzoekster en haar schoonzus moesten uitstappen en werden apart van elkaar verhoord. Volgens verzoekster werd haar paspoort tijdens deze controle ruw doorgebladerd. Als reden voor de controle gaven de medewerkers van de KMar dat zij het gedrag van verzoekster in de aankomsthal opvallend vonden. Ook maakte één van de KMar medewerkers tijdens de controle volgens verzoekster een opmerking over vluchten/reizigers uit Suriname en de Antillen: 'Je weet wel, mensen uit Suriname en de Antillen, die nemen wel eens verdachte dingen mee'.

## De klacht van verzoekster

Verzoekster diende nog op de dag van de controle bij de KMar een klacht in over de gang van zaken. Volgens haar was bij de controle sprake van etnisch profileren/discriminatie. Zij vindt dat er onvoldoende aanleiding was om haar en haar schoonzus te controleren en stelt dat de controle op basis van hun huidskleur heeft plaatsgevonden.

In haar klacht beschrijft verzoekster gedetailleerd hoe de ochtend op Schiphol verliep. Verzoekster wachtte op haar schoonzus in de aankomsthal. Het duurde enige tijd voordat haar schoonzus in de aankomsthal aankwam. Tijdens het wachten appte verzoekster met haar schoonzus, kocht zij een welkomstballon en checkte zij alsnog uit bij NS (dat was zij eerder vergeten). Nadat haar schoonzus in de aankomsthal kwam, zijn verzoekster en haar schoonzus even op een bankje gaan zitten. Haar schoonzus was zwanger en vermoeid. Zij hebben op de luchthaven nog een boodschap gedaan en hebben de koffers van de bagagekar gehaald. Verzoekster deed de handtas van haar schoonzus in haar eigen tas en droeg de spullen van haar schoonzus, om haar te helpen. Ze liepen naar de bushalte en wachtten daar enkele minuten op de bus. Eenmaal ingestapt ging de schoonzus zitten en zette verzoekster de koffers neer. Verzoekster schrijft:

*"We schrokken ons beide wezenloos, we werden aangehouden en moesten beide uitstappen. Ik kreeg de schrik van mijn leven. We werden apart verhoord en er werden vragen gesteld zoals: Wie is ze? Waar gaat ze verblijven?, Hoe heet ze?, Waar woont ze?, Waar gaan jullie heen? Hoe oud is je kind?, Wat voor werk doe je? Mijn paspoort werd meer dan 20 keren opnieuw gebladerd, dat ik zelfs vouwtjes in de bladzijden ervan heb overhouden. Er werd gebeld, geen idee waarheen. Ik hoorde dat mijn gegevens werden doorgegeven. Nadat hij ophing kregen we onze legitimatie terug. En werden wij bedankt. Ik kreeg als toelichting "We hebben de controle uitgevoerd, omdat we je twee keer heen en weer zagen lopen. En dat vonden wij verdacht. En je weet wel hè er gebeuren vreemde dingen met mensen die voornamelijk uit de Antillen en Suriname komen."*

Verzoekster vraagt zich af wat zij 'verkeerd' heeft gedaan; wat de aanleiding was om haar te controleren. Ook vraagt zij zich af waarom zij pas buiten de luchthaven (in de bus) aangesproken werden, terwijl zij daarvoor al enige tijd op de bus hadden gewacht. Verzoekster wijst erop dat ook andere wachtenden in de aankomsthal heen en weer liepen. Verzoekster vindt het vreemd dat zij om deze reden (ballon kopen, uitchecken en heen en weer lopen) als verdacht gezien werd. Daarbij vindt zij de aanpak vreselijk mensonterend. Er werden

vragen gesteld die volgens verzoekster niet ter zake deden. Verzoekster en haar schoonzus voelen zich vernederd, met name ook omdat het in een lijnbus gebeurde in aanwezigheid van een buschauffeur en andere passagiers. De opmerking over het meenemen van verdachte dingen door mensen die uit de Antillen en Suriname komen, vindt verzoekster discriminerend. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat haar paspoort is beschadigd door de ruwe wijze waarop de controle daarvan plaatsvond.

## De klachtprocedure bij de KMar

### *Klachtenprocedure bij de KMar*

De betrokken medewerkers van de KMar hebben, naar aanleiding van de klacht, een schriftelijke zienswijze gegeven. Ook vond een bemiddelingsgesprek plaats, waarbij zowel verzoekster als de betrokken medewerkers aanwezig waren. Dit gesprek is door verzoekster als bijzonder slecht en belastend ervaren. Verzoekster was boos en emotioneel en heeft het gesprek voortijdig beëindigd. Verzoekster ontving een verslag van dit gesprek. In reactie daarop liet zij de KMar weten dat zij het niet eens was met het verslag omdat dit volgens haar op een aantal punten niet correct was. In het bijzonder ging het verzoekster daarbij om de passage dat zij zich een 'nep negro' voelde. Verzoekster stelt dat zij dit niet heeft gezegd en vond het bijzonder kwetsend en pijnlijk dat dit in het verslag stond. Haar verzoek om deze passage aan te passen werd door de KMar afgewezen.

De commandant van de Brigade Politie en Beveiliging<sup>1</sup> stuurde een reactie op de klacht aan verzoekster. Daarin stond – kort samengevat – dat uit het klachtonderzoek niet is gebleken dat de controle op basis van huidskleur plaatsvond. En dat het, hoewel de plek van de controle niet de meest geschikte locatie was, niet meer mogelijk was om verzoekster en haar schoonzus uit het zicht van het publiek te controleren. De commandant benadrukt dat hij het erg vervelend vindt dat het voorval zoveel ongemak met zich mee heeft gebracht.

Verzoekster was het niet eens met deze reactie en vond bovendien de berichtgeving over de (termijnen van de) afhandeling van de klacht onduidelijk en verwarrend. Daarop werden haar klachten voorgelegd aan de Onafhankelijke Klachtencommissie politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie hield een hoorzitting waar verzoekster aanwezig was en zij werd bijgestaan door een adviseur van een antidiscriminatievoorziening. De klachtencommissie adviseerde de commandant van de KMar om alle klachtonderdelen ongegrond te verklaren.

### De beslissing van de commandant van de KMar

De commandant nam in zijn beslissing van 4 mei 2021 het advies van de klachtencommissie over en verklaarde de klachten ongegrond. De commandant onderbouwde dat – samengevat – als volgt.

#### *Over de reden van de controle*

De betrokken medewerkers behoren tot het team eerstelijns drugsbestrijding. Op het moment van de controle bevonden zij zich onopvallend in een aankomsthal van de luchthaven. Zij vonden dat verzoekster afwijkend gedrag vertoonde. Dat gedrag bestond uit veel heen en weer lopen, een zenuwachtige indruk maken, geregeld naar haar telefoon kijken en foto's van zichzelf maken, en het kopen van een ballon in een winkeltje. Verder zagen de medewerkers dat verzoekster naar Schiphol Plaza liep om in- of uit te checken met haar OV-chipkaart en dat zij vervolgens weer terugliep naar de aankomsthal. De betrokken medewerkers kregen daardoor de indruk dat verzoekster aan het twijfelen was of zij Schiphol al dan niet zou verlaten.

Vervolgens zagen de medewerkers dat een andere vrouw, via de bagagehal, de aankomsthal kwam binnenlopen en zich bij verzoekster voegde. Op dat moment was nog niet duidelijk dat dit de schoonzus van

---

<sup>1</sup> Afdeling van de KMar op Schiphol.

verzoekster was. Verzoekster en de andere vrouw gingen op een bankje zitten en verzoekster stopte een tas van haar schoonzus in haar eigen tas.

Volgens de KMar hebben deze aspecten ertoe geleid dat de medewerkers, na onderling overleg, wilden controleren. Zij hadden volgens de KMar voldoende aanleiding om verzoekster, op basis van de beschreven gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, te controleren. De betrokken KMar-medewerkers verklaarden dat huidskleur geen rol speelde bij de beslissing om tot een controle over te gaan. Op het moment dat verzoekster opviel, was er een mix van personen aanwezig in de aankomsthal. De medewerkers hadden voldoende indicatoren om verzoekster en haar schoonzus te onderwerpen aan een controle, en deze indicatoren waren niet gericht op hun huidskleur.

#### *Over de manier waarop de controle plaatsvond*

Verzoekster en haar schoonzus liepen naar de bushalte en stapten daar in een klaarstaande bus. De medewerkers spraken verzoekster en haar schoonzus aan en verzochten hen uit de bus te stappen. Zij controleerden verzoekster en haar schoonzus en hebben uitgelegd waarom de controle plaatsvond.

De KMar vindt het besluit van de medewerkers om pas te gaan controleren op het moment dat zij hadden gezien dat verzoekster en haar schoonzus de luchthaven verlieten, begrijpelijk. De medewerkers wisten pas zeker hoe verzoekster en haar schoonzus de luchthaven zouden verlaten door het laatste moment af te wachten. Zij hadden geen andere keuze dan hen aan te spreken in de bus. Zij verzochten verzoekster en haar schoonzus uit te stappen en hebben hen naar een verder van de bus afgelegen plek begeleid, voordat zij overgingen tot de controle. Daarmee hebben zij zoveel mogelijk gedaan om de controle buiten het zicht van de buspassagiers en de buschauffeur te laten plaatsvinden.

Bij de controle heeft één van de betrokken medewerkers gevraagd of verzoekster wist waarom zij werd gecontroleerd. Hij heeft daarbij in alle openheid uitgelegd dat reizigers en bagage van vluchten uit onder andere Suriname en de Nederlandse Antillen intensiever worden gecontroleerd en dat dit verband houdt met het regelmatig vaststellen van strafbare feiten bij deze vluchten. Er is niet vastgesteld dat de medewerker zich op een discriminerende manier heeft uitgelaten of heeft gedragen, vindt de KMar. De medewerker refereerde enkel aan vluchten uit Suriname of de Antillen.

Tijdens de controle hebben de medewerkers vragen gesteld om vast te kunnen stellen of verzoekster en haar schoonzus elkaar kenden. De vragen die werden gesteld, waren niet onredelijk of ongepast. De controle is gestaakt toen duidelijk was wat de relatie was tussen verzoekster en haar schoonzus.

Tot slot is het volgens de KMar niet aannemelijk dat één van de betrokken medewerkers, met zijn jarenlange ervaring in het grensproces, onbehoorlijk is omgegaan met het paspoort van verzoekster. De gekreukelde bladzijde in het paspoort kan niet worden aangemerkt als schade, omdat een kreuk geen afbreuk doet aan de functionaliteit en waarde van het document.

#### *Over de klachtbehandeling in de eerste fase*

De KMar vindt de klacht over het uitstellen van de klachtbehandeling ongegrond, en geeft daarbij een overzicht van de stappen in de klachtbehandeling.

## **De klacht bij de Nationale ombudsman**

Verzoekster vraagt de Nationale ombudsman te onderzoeken of sprake was van etnisch profileren/discriminatie bij de controle door de KMar. Zij klaagt over het moment waarop zij en haar schoonzus werden gecontroleerd, de manier waarop de controle plaatsvond en de uitlatingen van de medewerkers tijdens de controle. Ook klaagt zij over de klachtbehandeling door de KMar.

#### *Over de reden voor de controle*

Verzoekster vindt dat de redenen die de KMar geeft voor de controle niet voldoende zijn; zij vindt de door de medewerkers genoemde omstandigheden niet 'verdacht' en vraagt zich af wat haar precies zo verdacht maakt. Zij wijst er ook op dat ook andere mensen (waaronder een witte vrouw met haar twee kinderen) in de aankomsthal heen en weer liepen.

#### *Manier waarop de controle plaatsvond*

Vanaf het moment dat verzoekster en haar schoonzus elkaar op Schiphol troffen in de hal, zijn ze meerdere keren gaan zitten om uit te rusten; haar schoonzus was hoogzwanger. Zowel op een bankje in de hal als onderweg naar de bus (en bij de bushalte) waren er veel momenten waarop zij aangesproken hadden kunnen worden zonder dat het zo belastend was als nu. Verzoekster en haar schoonzus voelen zich vernederd omdat zij in de volle bus werden aangesproken en 'uit de bus' werden gehaald. Veel vragen die tijdens de controle werden gesteld, deden volgens verzoekster niet ter zake. Vragen over waar ze werkt, waar haar thuis is en over haar studie, de leeftijd van haar kind etc. De opmerking over mensen uit Suriname en de Antillen die verdachte dingen meenemen vindt verzoekster zeer discriminerend.

#### *De klachtbehandeling*

Tot slot is verzoekster niet tevreden over de manier waarop de KMar en de klachtencommissie haar klacht hebben behandeld. Het contact met de klachtbehandelaar verliep moeizaam. Het bemiddelingsgesprek was zeer onprettig en belastend.

Verder vonden verzoekster en de adviseur van de antidiscriminatievoorziening dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting andere verwachtingen wekte dan wat uiteindelijk in het advies stond.

## **Het onderzoek door de ombudsman**

De ombudsman opende een onderzoek naar de klacht van verzoekster en omschreef de klacht als volgt:

Verzoekster klaagt erover dat zij bij een controle door de KMar etnisch geprofileerd is. Verder klaagt zij over de wijze waarop de KMar en de klachtencommissie van de KMar haar klacht hierover behandeld hebben.

Deze klachtformulering volgt uit het bericht dat de ombudsman van verzoekster ontving en het gesprek dat met verzoekster en haar schoonzus is gevoerd.

De ombudsman stelde de minister van Defensie<sup>2</sup> en de klachtencommissie op de hoogte van zijn onderzoek. Medewerkers van de ombudsman spraken eerst met de betrokken ambtenaren (X en Y). Bij die gesprekken was ook een senior medewerker van de KMar aanwezig (Z). Daarna vroeg de ombudsman de minister van Defensie en de klachtencommissie om een reactie op de klacht. Aan de minister van Defensie werden daarbij tevens de gespreksverslagen en enkele vragen voorgelegd.

#### *Verklaringen betrokken ambtenaren*

Ambtenaren X en Y zijn werkzaam als medewerkers recherche van de eerstelijns drugsbestrijding van de KMar. Zij voeren observaties op de luchthaven uit om afhalers van drugsmokkelaars te vinden. Op de luchthaven verricht de Douane 100%-controles, extra controles van 'verdachte' bronlanden<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> De KMar valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van Defensie.

<sup>3</sup> Zie rapport met publicatienummer 2017/063, waarin een uitleg staat over 100%-controles die bij vluchten uit bepaalde bronlanden (Suriname, Venezuela, Curaçao, Aruba, Bonaire en Sint Maarten) plaatsvinden. Sinds eind december 2003 worden reizigers en bagage, die vanaf bepaalde vertrekluchthavens op Luchthaven Schiphol arriveren, aan een intensieve controle onderworpen. Tot deze controlemaatregel is in opdracht van de Minister van Justitie en de Staatssecretaris van Financiën besloten, omdat geconstateerd is dat bij deze zogenaamde risicovluchten een aantal reizigers stelselmatig tracht verdovende middelen Nederland binnen te brengen.

De KMar controleert deze vluchten 'vanaf de andere kant'. De vluchten uit bronlanden komen altijd in dezelfde hal aan.

Op het moment van de observatie waren de ambtenaren in de betreffende aankomsthal. Tijdens een observatie kijken zij naar opvallende zaken: loopt iemand weg, komt iemand terug? Verzoekster stond vlak voor de ambtenaren. Op dat moment was de aankomsthal niet erg druk, want het was in de coronaperiode. De ambtenaren hebben verzoekster lang in de gaten gehouden. Verzoekster oogde zenuwachtig en keek steeds op haar telefoon. Tijdens de observatie is gebruik gemaakt van camera's om te volgen waar verzoekster heenging. Zij kwam met een ballon terug. De ambtenaren leggen uit dat zij ook weleens zien dat drugsafhalers extra maatregelen treffen om zich aan te passen aan het gedrag en het beeld dat bestaat van een gewone 'ophaler'. De ambtenaren namen het kopen van de ballon daarom mee in hun afweging. De ambtenaren vonden het ook opvallend dat verzoekster na anderhalf tot twee uur wachten alsnog ging uitchecken. Zij beschouwden dit als normafwijkend gedrag; het leek alsof verzoekster de luchthaven onverrichterzake verliet. Dat zien de ambtenaren vaker bij drugsafhalers.

De ambtenaren begrijpen dat het voor verzoekster om normale gedragingen lijkt te gaan. Zij werken met het principe '0+0+0=1': het gaat om plusjes. De afzonderlijke gedragingen leveren geen overtreding op, maar bij elkaar opgeteld kunnen het aanwijzingen zijn dat er iets aan de hand is. Er is geen standaardlijst van indicatoren. Door ervaring of kennis die de KMar-medewerkers opdoen bij het werk, zijn dit indicatoren. Het feit dat iemand in de betreffende aankomsthal staat, is al het eerste 'nulletje', omdat daar de vluchten uit bronlanden aankomen. Verzoekster is gelinkt aan aankomsten uit bronlanden omdat zij in de betreffende aankomsthal stond. Dat gegeven, in combinatie met het gedrag van verzoekster, was reden voor de controle. Het kan zo zijn dat verzoekster vanwege haar uiterlijk, in combinatie met de positie in de betreffende aankomsthal, eerder gelinkt zou worden aan een vlucht uit een bronland, bijvoorbeeld Suriname. Dit is volgens de ambtenaren echter nooit een reden om tot een controle over te gaan.

De ambtenaren hebben onderling overleg gevoerd en besloten dat er voldoende indicaties waren om verzoekster en haar schoonzus te controleren, vooral na het moment dat de tas werd overgedragen. Dat riep bij hen allerlei vragen op. Het is vaste werkwijze dat zij zo lang mogelijk wachten met de controle en dat zij ingrijpen op het moment dat er een zo compleet mogelijk beeld is. In dit geval hebben de ambtenaren moeten haasten om verzoekster en haar schoonzus uit de bus te halen.

Tijdens de controle hebben de ambtenaren vragen gesteld die erop gericht waren te achterhalen wat de relatie was tussen verzoekster en haar schoonzus. Dat kunnen best directe vragen zijn. De verhalen van verzoekster en haar schoonzus kwamen overeen, dus was er geen reden om ze verder op te houden.

De ambtenaren verklaren dat zij tegenover verzoekster en haar schoonzus een uitleg hebben gegeven over de reden van de controle en wat zij zagen als opvallend gedrag. Daarmee probeerden zij begrip te krijgen voor de controle. Zij vinden het belangrijk om een uitleg te geven en waren in de veronderstelling dat deze uitleg afdoende was. Ambtenaar X stelt dat hij bij de uitleg van de reden van de controle heeft gezegd "*U weet misschien ook wel wat er met die vluchten wordt meegenomen*". Dat heeft hij gezegd om uitleg te geven over de reden van de controle en om begrip te kweken daarvoor. Ambtenaar X maakte de verwijzing omdat het hem vanwege zijn werkzaamheden bekend is dat dit gebeurt. Daarnaast is het volgens hem een feit van algemene bekendheid. De opmerking was niet verkeerd bedoeld en zeker niet discriminerend.

## De reactie van de minister van Defensie

In haar reactie op de brief van de ombudsman geeft de minister van Defensie een standpunt over de klacht, een reactie op de gespreksverslagen en antwoorden op de gestelde vragen.

### Standpunt over de klacht

#### *Over de reden van de controle / de klacht over etnisch profileren*

De twee medewerkers hebben verzoekster en haar schoonzus gecontroleerd vanwege de volgende indicatoren:

- verzoekster liep veel heen en weer;
- verzoekster maakte een zenuwachtige indruk;
- verzoekster maakte veel gebruik van haar telefoon en maakte foto's van zichzelf;
- verzoekster liep, nadat zij anderhalf tot twee uur in de aankomsthal aanwezig was, naar Schiphol Plaza om in- of uit te checken;
- verzoekster liep vervolgens terug naar Schiphol Plaza om in een winkel een ballon te kopen;
- verzoekster voegde zich bij een mevrouw die via de bagagehal de aankomsthal in kwam;
- verzoekster is vervolgens samen met deze mevrouw op een bank gaan zitten en stopte de tas van deze mevrouw in haar eigen tas.

Het leidende uitgangspunt voor de KMar is dat geen gebruik wordt gemaakt van etniciteit als indicator en dat selectie moet plaatsvinden op basis van objectieve informatie en normafwijkend gedrag. De genoemde indicatoren vormden op zichzelf geen normafwijkend gedrag, maar in samenhang gezien wel. De indicatoren wijzen er niet op dat verzoekster en haar schoonzus vanwege hun huidskleur zijn gecontroleerd. Dat is door de twee medewerkers tijdens het klachtproces meerdere keren benadrukt.

#### *De plaats van de controle*

Een bus en een bushalte zijn in principe geen geschikte locatie voor een controle, maar uit het klachtdossier blijkt dat er gezien de omstandigheden geen andere mogelijkheden waren.

#### *De opmerking over vluchten uit Suriname en de Antillen*

Over de uitlating dat in het kader van vluchten uit Suriname en de Antillen regelmatig strafbare feiten worden geconstateerd, is zowel tijdens de controle als tijdens het klachtproces een toelichting gegeven. Op basis van het klachtdossier kan niet worden vastgesteld dat de medewerkers zich discriminerend hebben uitgelaten.

#### *De klachtbehandeling*

De behandeling van de klacht van verzoekster is na interne afdoening van de klacht door de KMar geëvalueerd. Formeel gezien kon de termijn voor klachtbehandeling worden verdaagd voordat de termijn zou verstrijken. Desondanks had duidelijker aan verzoekster moeten worden uitgelegd waarom verdaagd werd. Dit is besproken en onder de aandacht gebracht van alle klachtbehandelaren van de KMar.

Het bemiddelingsgesprek is achteraf geëvalueerd. De uitkomst was dat de kwaliteit van het gesprek ondermaats was en dat de bemiddelingsvaardigheden moesten worden verbeterd. Daarop zijn klachtbehandelaren aangenomen die beschikken over de juiste ervaring en vaardigheden om bemiddelingsgesprekken te kunnen voeren. Zij wisselen hun ervaring proactief uit met andere klachtbehandelaren. Verder wordt op korte termijn een meerdaagse cursus 'Alternatieve Geschillenoplossing' gegeven.

De minister concludeert dat de klachtbehandeling op deze twee punten ontoereikend is geweest. Uit de klacht van verzoekster zijn de nodige lessen getrokken voor wat betreft het verdagen van de termijn en het voeren van een bemiddelingsgesprek. Deze leerpunten zijn opgepakt. De KMar investeert continu in



verbetering van de klachtbehandeling. Daarbij houdt de KMar oog voor het menselijke aspect en de inhoudelijke aspecten, zoals aanbevolen in het rapport 'Verkleurde beelden' van de Nationale ombudsman.

### **Reactie op vragen over instructies/handelingskader KMar bij controles**

De ombudsman stelde de minister enkele vragen over (het bestaan van) instructies/handelingskaders om etnisch profileren bij controles door de KMar te voorkomen.

De minister gaf in reactie daarop – voor zover van belang en samengevat – de volgende informatie. Ten tijde van de controle lag er het 'Handelingskader Profileren'<sup>4</sup> dat in 2020 van kracht werd en dat ziet op het professioneel uitvoeren van controles door de KMar. Sinds april 2021 is het huidige 'Handelingskader Professioneel Controleren' (HKPC) van kracht. Het leidende uitgangspunt is dat de KMar geen gebruik maakt van etniciteit als indicator binnen profielen of selectiebeslissingen, binnen de toezichtstaken. In het strategisch kader 'Professioneel controleren' wordt ingezet op bewustwording in de operatie, met name op het gebied van selecteren, uitleggen, bejegenen, reflecteren en het toepassen van Behaviour Detection.

Ten tijde van de controle van verzoekster, in augustus 2020, waren medewerkers van de KMar bekend met de Behaviour Detection methode 'Predictive Profiling'. De medewerkers selecteren middels 'Predictive Profiling' op basis van waargenomen normafwijkend gedrag. De profileringsmethode is sinds eind 2018 een verplicht onderdeel van de basisopleiding van de KMar.

### **De reactie van de klachtencommissie van de KMar**

De klachtencommissie stelt allereerst dat de ombudsman niet bevoegd is om de klacht van verzoekster over de klachtencommissie te behandelen. Volgens de klachtencommissie valt zij niet als een bestuursorgaan aan te merken en is zij geen "persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Commandant van de KMar", zoals bedoeld in artikel 9:1, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht. De klachtencommissie is van oordeel dat zij in een adequate taakuitoefening wordt belemmerd als de manier waarop zij een klager heeft bejegend tijdens een hoorzitting, onderdeel kan zijn van de klachtenprocedure bij de ombudsman.

De klachtencommissie gaat vervolgens inhoudelijk in op de klachten van verzoekster over de hoorzitting. De commissie kan het verwijt van verzoekster – dat het advies geen recht doet aan hetgeen zij op de hoorzitting naar voren heeft gebracht – niet volgen. Volgens de commissie is het niet te vermijden dat, door de manier waarop zij werkt, bij een partij de indruk ontstaat dat de klachtencommissie een klacht gegrond vindt. De commissie wijst er in dat kader op dat zij kritische vragen stelt, een luisterend oor en ruimte biedt aan partijen om hun verhaal te doen, en dat de commissie partijen zoveel mogelijk op hun gemak stelt. Op die manier voelen de klagers en de betrokken ambtenaren zich beter gehoord en kunnen zij hun standpunt goed naar voren brengen. Ook krijgen zij daardoor misschien enig begrip voor het standpunt van de ander.

De commissie begrijpt het wanneer door deze werkwijze de indruk is ontstaan dat de klachtencommissie één of meerdere klachten gegrond zou verklaren. Hoewel de commissie dat zoveel mogelijk probeert te voorkomen, is dat onvermijdelijk. Het ontstaan van een dergelijke indruk is subjectief, en dit betekent niet dat de commissie klachtelementen daarom gegrond zou moeten verklaren. De commissie realiseert zich welke impact het optreden van de betrokken ambtenaren had op verzoekster en haar schoonzus. Dat heeft de commissie op de hoorzitting ook laten blijken. Maar dat het optreden die impact had, maakt niet dat de klachten daarom gegrond zijn. De commissie heeft zich niet op die manier uitgelaten tijdens de hoorzitting, en dat kon ook niet op een andere manier uit het gedrag van de klachtencommissie worden afgeleid.

---

<sup>4</sup> In de door de minister meegezonden handelingskaders van 2020 en 2021 staat dat de KMar bij professioneel controleren uitgaat van vier principes: 1) rechtvaardige selectie, 2) uitleggen waarom je controleert, 3) een correcte benadering en 4) opbouwend reflecteren.

## De reactie van verzoekster en haar schoonzus

De ombudsman heeft de reacties van de minister en de klachtencommissie en de verslagen van de gesprekken met de betrokken ambtenaren voor een reactie voorgelegd aan verzoekster en haar schoonzus. Zij hebben daar vervolgens op gereageerd.

Verzoekster en haar schoonzus blijven bij hun eerdere klacht. Er waren volgens hen genoeg momenten om hen eerder aan te spreken dan in de bus. Zij vinden de vragen die tijdens de controle werden gesteld absurd en onnodig, en vinden dat de KMar niet goed heeft gereageerd op de klacht daarover. Verder zijn verzoekster en haar schoonzus boos en verontwaardigd over de verwijzing die tijdens de controle werd gemaakt naar Suriname en de Antillen. Tot slot leest verzoekster in de reactie van de KMar niets terug over het verslag van het bemiddelingsgesprek, waarin staat dat zij zich 'een soort nep negro' voelde. Dat heeft zij niet gezegd.

## Reacties op het verslag van bevindingen

De Nationale ombudsman heeft het verslag van bevindingen aan de minister, de betrokken ambtenaren en aan verzoekster gestuurd. De minister en verzoekster hebben aangegeven dat het verslag van bevindingen een juiste weergave geeft van hun standpunten en dat zij geen onjuistheden hebben aangetroffen.

De minister heeft naar aanleiding van het verslag van bevindingen de ombudsman verzocht enkele details over de werkwijze van de KMar aan te passen of weg te laten, omdat deze inzage geven in de modus operandi van de KMar. De ombudsman is aan dit verzoek tegemoet gekomen.

De betrokken ambtenaren hadden enkele opmerkingen naar aanleiding van het verslag. Deze zijn deels verwerkt in het rapport en het verslag van bevindingen dat als bijlage is toegevoegd.

De volgende aanvulling is niet in het rapport zelf verwerkt, maar wordt hier apart opgenomen. De reden daarvoor is dat het een aanvulling/correctie van de ambtenaren betreft die in de beslissing van de commandant van de KMar niet is terug te vinden.

*Aan het besluit om de controle te staken, lagen meerdere redenen ten grondslag. Het vaststellen van de relatie was daar slechts één van. Nadat de betrokken ambtenaren beiden verhalen hadden vergeleken om te kijken of die overeenkwamen, ze de onderlinge relatie hadden vastgesteld en verduidelijking hadden verkregen over de gedragingen die zij hadden beoordeeld als normafwijkend, kwamen zij tot de conclusie dat er geen verdenking (meer) was. Dat waren de redenen dat de controle werd beëindigd.*

## Het oordeel van de Nationale ombudsman

### Voorbeschouwing

In deze zaak speelt de setting van de controle en de manier waarop de KMar op de luchthaven werkt, een grote rol. De ambtenaren van de KMar vertelden hierover het volgende. De Douane verricht 100%-controles; dat zijn intensieve controles van passagiers van vluchten uit 'verdachte' bronlanden. De KMar controleert vanaf de 'andere kant'. Dat wil zeggen dat KMar-medewerkers observeren en controles uitvoeren in de aankomsthal waar passagiers van deze vluchten aankomen en worden opgehaald.

KMar-medewerkers proberen drugstransporten te vrijdelen. Ze letten daarom op gedrag van de passagiers die aankomen en de mensen die hen komen ophalen. De medewerkers leggen uit dat allerlei gedrag voor

hen opvallend kan zijn. Het kan daarbij gaan om normaal gedrag dat veel mensen die iemand komen ophalen, vertonen. Zoals zenuwachtig zijn, heen en weer lopen, veelvuldig telefoongebruik en het kopen van welkomstcadeaus. Maar het kan ook gaan om normafwijkend gedrag zoals het onverrichterzake verlaten van de luchthaven. Het gaat volgens de medewerkers om een optelsom van normaal en/of normafwijkend gedrag; het gaat om plusjes: 0+0+0=1.

In deze setting, waarin iemand zonder het te weten onderwerp is van een intensieve observatie en waarbij ook normaal gedrag als 'verdacht' wordt beschouwd, is een goede uitleg noodzakelijk. Zoals verzoekster het verwoordde: je doet niets gek en je gedraagt je niet anders dan anderen om je heen, en toch wordt je eruit gepikt. Dat heeft een grote impact. Wanneer iemand vervolgens de moeite neemt om een klacht in te dienen, zal deze klacht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld moeten worden. Dat geldt voor de KMar, maar ook voor de klachtbehandeling door de ombudsman.

De ombudsman heeft in het rapport 'Verkleurde beelden'<sup>5</sup> een kader geschetst voor het behandelen en beoordelen van klachten over etnisch profileren. Het is belangrijk om dit kader toe te passen. Daarbij wil de ombudsman recht doen aan de positie van verzoekster en de betrokken ambtenaren, die allen een duidelijk inzicht hebben gegeven in hun beweegredenen.

*De reden van de controle: klacht over etnisch profileren/discriminatie*

Verzoekster en haar schoonzus stellen dat er sprake was van etnisch profileren/discriminatie bij de beslissing om hen te controleren. Verzoekster klaagt over de uitleg van de reden van de controle. Zij wijst erop dat de gedragingen die volgens de KMar aanleiding gaven voor de controle, volstrekt normale handelingen waren. Andere mensen in de aankomsthal deden hetzelfde. Volgens verzoekster was sprake van discriminatie op basis van haar huidskleur.

Volgens de KMar zijn de door de medewerkers genoemde indicatoren op zichzelf geen normafwijkend gedrag, maar in samenhang wel. Het zijn geen dingen die niet mogen. Maar door ervaring of kennis die KMar-medewerkers opdoen bij hun werk, zijn dit dingen die opvallen en kunnen dit aanwijzingen zijn dat er iets aan de hand is. De KMar-medewerkers wijzen erop dat drugsafhalers zich met hun gedrag aanpassen aan het beeld dat bestaat van een 'gewone' ophaler. Dat maakt dat zij ook dit soort normale gedragingen meenemen in hun afwegingen.

---

<sup>5</sup> Rapport van de Nationale ombudsman 2013/030, [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

De Nationale ombudsman toetst dit klachtonderdeel aan het behoorlijkheidsvereiste van het respecteren van grondrechten, wat inhoudt dat de overheid de grondrechten van burgers moet respecteren. Etnisch profileren is het gebruik van criteria als ras, huidskleur, nationaliteit, taal, geloof of afkomst bij opsporing of rechtshandhaving terwijl dat niet objectief te rechtvaardigen is. Het is een vorm van discriminatie en daarmee in strijd met artikel 1 van de Grondwet. In het hiervoor genoemde rapport 'Verkleurde Beelden' staat een kader voor het beoordelen van klachten over etnisch profileren.

**Het beoordelen van klachten over etnisch profileren (zie rapport 'Verkleurde Beelden' p. 64 en 66)**

**Speelde etniciteit een rol? Omkering van de bewijslast**

Vaak is het moeilijk om de feiten vast te stellen bij klachten over etnisch profileren. Het gaat om het woord van de één tegen de ander. Of juist om de dingen die níét gezegd zijn. Over het algemeen zal een ambtenaar immers niet expliciet zeggen dat hij iemand staande houdt vanwege zijn etniciteit. Het is dan ook vrijwel onmogelijk voor een klager om te bewijzen dat hij eruit is gepikt vanwege zijn etniciteit. Zelfs als alle signalen erop wijzen, weten we nog steeds niet zeker wat er omging in het hoofd van de ambtenaar. Het neerleggen van de bewijslast bij de burger is dan ook niet evenredig en in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van fair play.

Van de overheid mag worden verwacht dat zij kan uitleggen waarom zij handelt zoals zij doet. De burger mag verwachten dat de overheid kan uitleggen op basis waarvan hij geselecteerd is en in hoeverre etniciteit daarbij een rol heeft gespeeld. Dat betekent dat de overheidsinstantie inzichtelijk moet kunnen maken waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Kan de overheidsinstantie dit niet? Dan heeft zij niet aannemelijk gemaakt dat etniciteit geen rol heeft gespeeld en zal ervan moeten worden uitgegaan dat dit wel het geval was.

*Afwijkend gedrag*

Als een ambtenaar aangeeft een burger eruit te hebben gepikt vanwege afwijkend gedrag, is het belangrijk daarop door te vragen. Was het gedrag echt afwijkend? En wordt dat gedrag voor alle mensen als afwijkend gezien, dus los van etniciteit? Het is aan de betrokken ambtenaar om uit te leggen waarom het gedrag als afwijkend moet worden beschouwd en in hoeverre etniciteit daarbij een rol heeft gespeeld. Wees daarbij extra alert op gedrag dat alleen voor mensen met een bepaalde etniciteit als afwijkend wordt beschouwd. Is het bijvoorbeeld even verdacht als er een groepje witte jongeren in een bepaalde wijk hangt als wanneer er een groepje zwarte jongeren in die wijk hangt? Als gedrag alleen voor mensen van een bepaalde etniciteit als afwijkend wordt gezien, heeft etniciteit dus een rol gespeeld bij de keuze om iemand eruit te pikken. Belangrijk is om niet alleen naar het gedrag zelf te kijken, maar dat gedrag ook in de context te zien.

Het is tot slot belangrijk om het gedrag van de klager te vergelijken met het gedrag van anderen. Was de klager de enige die zich zo gedroeg? Zo nee, waarom werd juist hij eruit gepikt en anderen niet?

Voor dit klachtonderdeel beoordeelt de Nationale ombudsman of de KMar inzichtelijk heeft gemaakt waarom verzoekster en haar schoonzus werden gecontroleerd en of aannemelijk is dat etniciteit hierbij geen rol speelde.

*De reden voor de controle*

De ombudsman vindt dat de KMar in dit geval onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat etniciteit geen rol speelde bij de controle. De klacht is daarom gegrond. Daarbij is het volgende van belang.

Uit de uitleg van de KMar blijkt dat, in de context van de opsporing van drugsafhalers op de luchthaven, ook normaal gedrag als verdacht kan worden beschouwd. Het gaat dan om gedrag als: zenuwachtig zijn, heen en weer lopen, veelvuldig op een telefoon kijken, een welkomstcadeau kopen en bagage overladen. Juist 'normaal' gedrag dat je bij gewone afhalers op de luchthaven veelvuldig ziet en dat voor iedereen herkenbaar is. Dat geldt ook voor het pas na verloop van tijd in/uitchecken bij de NS, nu dat door de plaats van de in-/uitcheckpalen niet ongebruikelijk is<sup>6</sup> en verzoekster direct daarna weer terugliep naar de aankomsthal.

Als normaal gedrag de aandacht trekt en volgens de KMar een risico vormt, wat maakt dan nog het objectieve onderscheid? Als iemand dit normale gedrag vertoont en toch eruit wordt gepikt, dan zal uitgelegd moeten worden wat dan onderscheidend was. Dat vraagt een extra verantwoording of toelichting. Dit geldt nog meer nu vanwege de context van de controle etnisch profileren op de loer ligt: het gaat om intensief toezicht in aanvulling op de 100% controles op vluchten uit bepaalde landen.

In dit geval vindt de ombudsman dat die extra verantwoording ontbreekt. De KMar geeft aan dat bij deze controle gold: '0+0+0=1'. Oftewel: alle losse indicatoren waren op zichzelf geen reden om te controleren, maar bij elkaar opgeteld waren de indicatoren dat wel. Volgens de minister is leidend uitgangspunt dat selectie moet plaatsvinden op basis van objectieve informatie en normafwijkend gedrag. De ombudsman ziet dat hier niet terug. De gedragingen die de KMar als 'plusjes' bestempelt, zijn normale gedragingen. Dat blijven '0-en' die niet optellen tot 1. Wanneer de KMar dergelijke gedragingen toch als 'plusje' ziet en daarbij verwijst naar kennis en ervaring, dan moet concreter worden toegelicht en onderbouwd waarom dat zo is. Wanneer geaccepteerd wordt dat normaal gedrag een indicatie kan zijn om tot een controle over te gaan, dan zou dat betekenen dat iedereen die zich op de luchthaven normaal gedraagt, gecontroleerd kan worden in het kader van de bestrijding van drugscriminaliteit. Dat verhoudt zich niet met het uitgangspunt dat selectie juist moet plaatsvinden op basis van objectieve informatie en normafwijkend gedrag.

#### *De plaats van de controle*

Verzoekster klaagt erover dat zij en haar schoonzus in de bus werden aangesproken voor de controle, terwijl dat heel vernederend was en de controle volgens haar ook eerder had gekund. De KMar erkent dat een bus en een bushalte in principe geen geschikte locatie zijn voor een controle. In dit geval was er volgens de KMar vanwege de omstandigheden geen andere mogelijkheid. De KMar-ambtenaren hebben toegelicht dat zij altijd zo lang mogelijk wachten met een controle tot zij een zo compleet mogelijk beeld hebben. Er was volgens hen geen gelegenheid om verzoekster en haar schoonzus eerder aan te spreken, omdat zij vrij plotseling in de bus stapten.

De ombudsman toetst de klachten over de plaats van de controle aan het behoorlijkheidsvereiste van evenredigheid. Dat vereiste houdt in dat de overheid, om haar doel te bereiken, een middel kiest dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. De overheid moet steeds een afweging maken of een minder zwaar middel kan worden ingezet.

De ombudsman begrijpt dat het vanuit opsporingsbelang nodig kan zijn om zo lang mogelijk te wachten met de feitelijke controle. De verklaringen over de vraag of de controle in dit geval nog vóór het instappen had kunnen plaatsvinden, lopen uiteen. Verzoekster en haar schoonzus stellen dat zij nog enige tijd bij de bushalte hebben gewacht en dat er dus ruim de gelegenheid om hen aan te spreken voordat zij in de bus stapten. Volgens de KMar-medewerkers was die tijd er niet.

De ombudsman kan niet meer vaststellen of er een reële mogelijkheid was om verzoekster en haar schoonzus te controleren vóórdat zij de bus in stapten en daarmee te voorkomen dat zij uit de bus gehaald

<sup>6</sup> Anders dan op de meeste treinstations is geen sprake van 'controlepoortjes' maar staan er in-/uitcheckpalen in de centrale hal van Schiphol.

moesten worden. Dit betekent dat de ombudsman daar geen oordeel over geeft. De KMar heeft dit miskend door wel een oordeel te geven over de klacht en dit oordeel enkel te baseren op de verklaringen van de ambtenaren.

De ombudsman hecht eraan dat er geen discussie is over het feit dat verzoekster en haar schoonzus uit de bus zijn gehaald in het zicht van de chauffeur en de overige passagiers. Dit had een enorme impact, zoals verzoekster ook uitvoerig heeft beschreven.

#### *De tijdens de controle gestelde vragen*

Verzoekster vindt dat de tijdens de controle gestelde vragen niet ter zake deden; zij ziet niet in waarom het nodig was om vragen te stellen over waar zij werkt, waar 'thuis' is en over haar kind. Volgens de KMar werden deze vragen gesteld om vast te kunnen stellen of verzoekster en haar schoonzus elkaar kenden. De vragen waren volgens de KMar niet onredelijk of ongepast en de controle is gestaakt toen duidelijk was wat de relatie tussen verzoekster en haar schoonzus was. De KMar-medewerkers hebben toegelicht waarom zij verzoekster en haar schoonzus bepaalde vragen hebben gesteld over hun privéleven. Zij hebben deze vragen gesteld om te achterhalen of zij daadwerkelijk bekenden van elkaar waren.

De ombudsman toetst ook dit klachtonderdeel aan het behoorlijkheidsvereiste van evenredigheid en overweegt het volgende. Enerzijds is het begrijpelijk dat verzoekster en haar schoonzus niet van elke vraag inzien wat de relevantie is. Anderzijds moeten KMar-medewerkers de vragen kunnen stellen die in het kader van de controle redelijkerwijs nodig zijn. De gestelde vragen komen de ombudsman in het licht van het doel van de controle niet onredelijk voor. De ombudsman verwacht wel dat de KMar-medewerkers zorgen dat de inbreuk op de privacy zo beperkt mogelijk is. Nu zij hun ondervraging direct hebben beëindigd toen de familierelatie duidelijk werd, is er geen reden om het handelen van de medewerkers op dit punt onbehoorlijk te achten. De klacht hierover is ongegrond.

#### *De opmerking over Suriname/Antillen*

Verzoekster en haar schoonzus klagen over een opmerking die ambtenaar X maakte tijdens het gesprek met verzoekster. Volgens verzoekster zei ambtenaar X: "Je weet wel, mensen uit Suriname en de Antillen, die nemen wel eens verdachte dingen mee". Verzoekster en haar schoonzus vinden dit een discriminerende opmerking.

De KMar-medewerker heeft verklaard dat hij aan verzoekster heeft uitgelegd dat reizigers en bagage van vluchten uit onder andere Suriname en Curaçao intensiever worden gecontroleerd. Dat komt omdat regelmatig zaken worden opgespoord die te maken hebben met strafbare feiten vanuit deze bestemmingen. De ombudsman toetst dit klachtonderdeel aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten van burgers worden gerespecteerd (in dit geval: het discriminatieverbod).

Het is heel goed en belangrijk dat KMar-medewerkers ter plekke uitleg geven over de reden voor de controle. Dat volgt ook uit het eerder genoemde rapport 'Verkleurde beelden'. De bewoordingen luisteren daarbij wel erg nauw, zeker als verwezen wordt naar risico's met vluchten/mensen uit bepaalde 'bronlanden'. Daar moeten de KMar-medewerkers zich heel bewust van zijn.

De ombudsman constateert dat de verklaringen over de gemaakte opmerking grotendeels overeenkomen. Duidelijk is dat de KMar-medewerker tijdens de controle gerefereerd heeft aan de reden van de intensieve controle bij vluchten uit onder andere Suriname en de Antillen. Voor een oordeel over een klacht over een mogelijk discriminerende opmerking kunnen de precieze bewoordingen bepalend zijn. In dit geval is dat ook zo. Wanneer de KMar-medewerker, zoals verzoekster stelt, enkel verwees naar 'mensen uit Suriname of de Antillen', is dit een discriminerende opmerking. Dat geldt niet voor een enkele verwijzing naar de vluchten uit die landen. Nu de verklaringen over de exacte bewoordingen uiteenlopen, kan de ombudsman hierover geen uitsluitel geven. De ombudsman geeft dus geen oordeel over de vraag of de KMar-medewerker een discriminerende opmerking heeft gemaakt.

De ombudsman constateert wel dat het de KMar-medewerkers in dit geval niet gelukt is om de uitleg op zo'n manier te geven dat het door verzoekster en schoonzus niet als discriminerend werd ervaren. Door meer tijd en aandacht te besteden aan de uitleg had dit mogelijk voorkomen kunnen worden.

#### *Over de klachtbehandeling*

Verzoekster heeft vrijwel direct na de controle een uitgebreide en gedetailleerde klacht ingediend over wat haar is overkomen. Zij is niet tevreden over de wijze waarop haar klacht is behandeld.

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van 'luisteren naar de burger'. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat geldt in het bijzonder voor de wijze waarop overheidsinstanties omgaan met klachten over de eigen dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft in zijn rapport 'Verkleurde beelden' een kader gegeven voor de behandeling van klachten over etnisch profileren. Dit rapport geeft ook handvatten bij klachten over discriminatie. Het gaat er in ieder geval om de burger serieus te nemen en het verhaal achter de klacht daadwerkelijk te willen leren kennen.

In deze zaak ziet de ombudsman dat de klachtbehandeling op verschillende punten niet goed is verlopen. In haar reactie heeft de minister van Defensie dit op enkele punten ook erkend. Uit de evaluatie van de klachtafhandeling door de KMar is gebleken dat de kwaliteit van het bemiddelingsgesprek ondermaats was en dat de bemiddelingsvaardigheden moesten worden verbeterd. Daartoe zijn maatregelen genomen. Verder erkent de KMar dat beter uitgelegd had moeten worden wat de reden van de verdaging van de klachtbehandeling was. De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze conclusies. Het is goed dat de KMar leert van de dingen die niet goed zijn gegaan en laat zien hiermee aan de slag te gaan. Ook op enkele andere punten schiet de klachtbehandeling door de KMar naar het oordeel van de ombudsman tekort. Zo schuift de KMar zonder nadere motivering de verklaringen van verzoekster terzijde, wanneer deze niet of niet geheel overeenkomen met die van de KMar-medewerkers.

Dit gebeurt onder meer bij de volgende klachtonderdelen:

- Over het moment van de controle: de verklaringen van verzoekster en de KMar-medewerkers over de vraag of de controle buiten de bus had kunnen plaatsvinden, lopen uiteen. De KMar volgt de verklaringen van de medewerkers en verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- Over het doorbladeren van het paspoort: de KMar acht de verklaring verzoekster niet aannemelijk en verwijst naar de jarenlange ervaring van de KMar-medewerker.

Een soortgelijke situatie doet zich voor ten aanzien van de verslaglegging van het bemiddelingsgesprek. In het aan verzoekster toegestuurd verslag staat de volgende passage: "[verzoekster] vertelt verder dat tijdens de controle in het paspoort werd gebladerd waardoor ze het gevoel kreeg alsof het nep was, en geeft met eigen woorden aan alsof ze 'nep negro' was met een vals paspoort." In reactie op het verslag liet verzoekster weten dat zij niet heeft gezegd dat zij zich een 'nep negro' voelde, en dat zij het bijzonder kwetsend en pijnlijk vindt dat dit zo is opgeschreven. Zij vroeg de KMar om dit op basis van de gemaakte opname aan te passen. De KMar weigerde het verslag te wijzigen omdat dit verslag volgens hen niet afweek van de (nogmaals beluisterde) gespreksopname.

De ombudsman vindt de klacht van verzoekster ook op dit punt gegrond en ziet niet in waarom de KMar deze passage niet heeft aangepast. De KMar had hier uit moeten gaan van de reactie van verzoekster of bij haar navragen wat zij gezegd had<sup>7</sup>. Het is aannemelijk dat verzoekster dergelijke kwetsende bewoordingen niet

<sup>7</sup> Op de opnames is lastig te horen wat gezegd is. Tegenover de ombudsman verklaarde verzoekster dat zij zei: ik voelde mij een 'nep [voornaam verzoekster]'.

zou gebruiken. Bovendien was deze passage verder niet van belang voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht. Er was alle reden om haar verklaring op dit punt te volgen.

*Bevoegdheid van de Nationale ombudsman over de klachtencommissie*

Allereerst zal de ombudsman ingaan op de vraag of hij bevoegd is om te oordelen over het handelen van de klachtencommissie van de KMar. De vraag is of de KMar een bestuursorgaan is in de zin van de Wet Nationale ombudsman en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De ombudsman behandelt sinds jaar en dag klachten over klachtencommissies, zo ook over de klachtencommissie van de KMar. In reactie op de vraag naar zijn bevoegdheid, verwijst de ombudsman naar een eerder rapport, waarin uitgebreid is toegelicht waarom de ombudsman zich bevoegd acht over de klachtencommissies van de politie.<sup>8</sup> Die redenering geldt ook voor de klachtencommissie van de KMar, nu de Politiewet eveneens voorziet in de instelling van een klachtencommissie van de KMar (artikel 68 en 69 van de Politiewet). De ombudsman is zich ervan bewust dat er in de loop der tijd ontwikkelingen zijn als het gaat om toepassing van de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht. De ombudsman heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat zijn bevoegdheid ten aanzien van klachtencommissies in het kader van het klachtrecht als gevolg daarvan is veranderd.

In dit kader verwijst de ombudsman ook naar de Venice Principles. Uitgangspunt in de Venice Principles is dat ombudsinstituten bevoegd zijn om klachten te behandelen over openbare diensten van algemeen belang, ongeacht of die worden geboden door de overheid of een particuliere instantie.<sup>9</sup> De taken die de klachtencommissie uitvoert zijn krachtens de Politiewet aan haar opgedragen. Ook hieruit volgt dus dat de ombudsman bevoegd is om klachten te behandelen over de klachtencommissie van de KMar.

De klachtencommissie stelt in haar reactie overigens ook dat zij in een adequate taakuitoefening wordt belemmerd 'als de wijze waarop zij een klager (en/of een beklagde) op een hoorzitting tegemoet is getreden en dat optreden naar het oordeel van de klager geen dan wel onvoldoende weerslag heeft gevonden in het terzake door de klachtencommissie uitgebrachte advies, voorwerp kan zijn van een klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman.'

Daarmee miskent de klachtencommissie de rol van de ombudsman. De ombudsman beoordeelt de beslissing van de minister op de klacht, al dan niet gebaseerd op het advies van een klachtencommissie. Hij geeft dus geen oordeel over de inhoud van het advies. Wel kan de bejegening door de klachtencommissie of de gevolgde werkwijze onderwerp zijn van een onderzoek door de ombudsman. Het is immers de rol van de ombudsman om toe te zien op klachtbehandeling en op de manier waarop bestuursorganen omgaan met burgers.

*De klacht over de hoorzitting en het advies van de klachtencommissie*

Verzoekster vond dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting andere verwachtingen wekte dan wat uiteindelijk in het advies stond. Het advies was in het geheel niet wat zij daar op grond van de hoorzitting van had verwacht. Dit werd bevestigd door de adviseur van de antidiscriminatievoorziening die eveneens deelnam aan de hoorzitting.

De klachtencommissie heeft in reactie op de klacht toegelicht wat haar werkwijze is en waarom het volgens de commissie niet uit te sluiten is dat klagers hier verwachtingen aan ontlenen. De klachtencommissie wijst

<sup>8</sup> Rapport van de Nationale ombudsman 2004/095, te raadplegen op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

<sup>9</sup> Op 15 maart 2019 nam de Venetië Commissie (een adviesorgaan van de Raad van Europa) de "Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution (the "Venice Principles")" aan. Hierin staat onder meer "The mandate of the Ombudsman shall cover all general interest and public services provided to the public, whether delivered by the State, by the municipalities, by State bodies or by private entities.". De Venice Principles komen terug in een resolutie (nr 2301) van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa op 2 oktober 2019 en werden opgenomen een aanbeveling (nr. 2163) aan de lidstaten.



daarbij onder meer op de kritische vraagstelling, de invoelende houding en het bieden van een luisterend oor. Door deze werkwijze kan niet altijd voorkomen worden dat het gevoel bij een klager ontstaat dat de klachtencommissie 'mee gaat' in het verhaal van degene die klaagt.

De klachtencommissie heeft een uitgebreide toelichting gegeven op haar werkwijze. Deze past naar het oordeel van de ombudsman bij het doel en de achterliggende gedachte van een hoorzitting: het verkrijgen van een duidelijk beeld van de klacht. Het is belangrijk dat zowel de klager als de betrokken ambtenaren hun verhaal kunnen doen en dat er ruimte is voor kritische vragen.

De ombudsman constateert dat zowel verzoekster en haar adviseur als de commissie zelf, aangeven dat de commissie tijdens de hoorzitting oog had voor de impact van de controle en de gevoelens van verzoekster en haar schoonzus. Dit in tegenstelling tot het advies, dat daarvan op geen enkele manier blijkt geeft. Dat verklaart het onbegrip en de verbazing van verzoekster en haar adviseur. De ombudsman meent dat het in deze zaak in de rede had gelegen hier ook in het advies aandacht aan te besteden, zeker nu het hier gaat om een serieuze klacht over etnisch profileren. Dat staat los van het uiteindelijke advies van de klachtencommissie over de klachtonderdelen.

De ombudsman geeft de klachtencommissie in overweging om aan het begin van een hoorzitting uitleg te geven over haar werkwijze, om verkeerde verwachtingen te voorkomen.

Alles overziend is de ombudsman van oordeel dat - ondanks de hiervoor weergegeven kanttekeningen - de klachtbehandeling door de klachtencommissie niet als onbehoorlijk kan worden beschouwd. De klacht over de klachtbehandeling door de klachtencommissie is daarom niet gegrond.

## Conclusie

De klachten over de onderzochte gedragingen van de Commandant van de KMar, welke worden toegerekend aan de minister van Defensie, zijn gegrond ten aanzien van:

- De reden van de controle (etnisch profileren/discriminatie);
- De klachtbehandeling door de Commandant van de KMar;

De ombudsman geeft geen oordeel over:

- De plaats van de controle;
- De tijdens de controle gemaakte opmerking over Suriname/de Antillen;

De klacht is ongegrond ten aanzien van:

- De tijdens de controle gestelde vragen.

De klacht over de klachtbehandeling door de klachtencommissie is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Bijlage: Verslag van bevindingen

### De klacht

In ons onderzoek omschrijven we de klacht als volgt:

Verzoekster klaagt erover dat zij bij een controle door de KMar etnisch geprofileerd is. Verder klaagt zij over de wijze waarop de KMar en de klachtencommissie van de KMar haar klacht hierover behandeld hebben.

Deze klachtformulering volgt uit het bericht dat we van verzoekster hebben ontvangen en het gesprek dat wij met verzoekster en haar schoonzus voerden.

### Aanleiding

Op 30 augustus 2020 was verzoekster op de luchthaven Schiphol om haar schoonzus op te halen. Haar schoonzus kwam vanuit Suriname naar Nederland om haar partner te bezoeken en voor vakantie. Nadat verzoekster en haar schoonzus in de bus stapten om Schiphol te verlaten, werden zij aangesproken door twee medewerkers van de Koninklijke Marechaussee (KMar). Verzoekster en haar schoonzus moesten uitstappen en werden apart van elkaar verhoord. Volgens verzoekster werd haar paspoort tijdens deze controle ruw doorgebladerd. Als reden voor de controle gaven de medewerkers van de KMar dat zij het gedrag van verzoekster in de aankomsthal opvallend vonden. Ook maakte één van de KMar medewerkers tijdens de controle volgens verzoekster een opmerking over vluchten/reizigers uit Suriname en de Antillen: 'Je weet wel, mensen uit Suriname en de Antillen, die nemen wel eens verdachte dingen mee'.

### Klachtbehandeling door de KMar

#### *Het verhaal van verzoekster*

Verzoekster diende nog op de dag van de controle bij de KMar een klacht in over de gang van zaken. Volgens haar was bij de controle sprake van etnisch profileren/discriminatie. Zij vindt dat er onvoldoende aanleiding was om haar en haar schoonzus te controleren en stelt dat de controle op basis van hun huidskleur heeft plaatsgevonden.

In haar klacht beschrijft verzoekster gedetailleerd hoe de ochtend op Schiphol verliep. Verzoekster reisde met de trein naar de luchthaven en arriveerde daar kort nadat het vliegtuig uit Suriname was geland. Ze liep rechtstreeks naar de aankomsthal. Verzoekster had een boodschappentas bij zich met twee flesjes water, een stuk chocola en handgel voor de hygiëne (het was in 'Coronatijd'). Na een uur wachten was verzoeksters schoonzus nog niet in de aankomsthal. Verzoekster stuurde haar schoonzus een appje en vroeg of ze nog lang binnen zou zijn. Verzoekster vroeg dat omdat ze dan alsnog tijd zou hebben om een 'welkomstballon' te kopen. Er bleek voldoende tijd (schoonzus wachtte nog op de bagage) om de ballon te kopen.

Verzoekster realiseerde zich na enige tijd dat zij was vergeten uit te checken. Ze liep snel naar een NS paaltje, om dat alsnog te doen. Daarna ging verzoekster weer terug naar de aankomsthal om op haar schoonzus te wachten. Na iets langer dan een uur kwam de schoonzus in de hal. Omdat de schoonzus zwanger was en nogal vermoeid, wilde zij even zitten. Verzoekster en haar schoonzus zaten enige tijd op een bankje in de luchthaven en liepen vervolgens weer een stukje. Onderweg deden ze een boodschap. Vervolgens parkeerden ze de kar met bagage en haalde verzoekster de zware koffers van de kar. Verzoekster deed ook de handtas van haar schoonzus in haar eigen boodschappentas. Verzoekster droeg de spullen om haar schoonzus, die zwanger was, te helpen. Ze liepen naar de bushalte en wachtten daar

enkele minuten op de bus. Eenmaal ingestapt ging de schoonzus zitten en zette verzoekster de koffers neer. Verzoekster schrijft:

*"We schrokken ons beide wezenloos, we werden aangehouden en moesten beide uitstappen. Ik kreeg de schrik van mijn leven. We werden apart verhoord en er werden vragen gesteld zoals: Wie is ze? Waar gaat ze verblijven?, Hoe heet ze?, Waar woont ze?, Waar gaan jullie heen? Hoe oud is je kind?, Wat voor werk doe je? Mijn paspoort werd meer dan 20 keren opnieuw gebladerd, dat ik zelfs vouwtjes in de bladzijden ervan heb overhouden. Er werd gebeld, geen idee waarheen. Ik hoorde dat mijn gegevens werden doorgegeven. Nadat hij ophing kregen we onze legitimatie terug. En werden wij bedankt. Ik kreeg als toelichting "We hebben de controle uitgevoerd, omdat we je twee keer heen en weer zagen lopen. En dat vonden wij verdacht. En je weet wel hè er gebeuren vreemde dingen met mensen die voornamelijk uit de Antillen en Suriname komen."*

Verzoekster vraagt zich af wat zij 'verkeerd' heeft gedaan; wat de aanleiding was om haar te controleren. Ook vraagt zij zich af waarom zij pas buiten de luchthaven (in de bus) aangesproken werden, terwijl zij daarvoor al enige tijd op de bus hadden gewacht. Verzoekster wijst erop dat ook andere wachtenden in de aankomsthal heen en weer liepen. Verzoekster vindt het vreemd dat zij om deze reden (ballon kopen, uitchecken en heen en weer lopen) als verdacht gezien werd. Daarbij vindt zij de aanpak vreselijk mensonterend. Er werden vragen gesteld die volgens verzoekster niet ter zake deden. Verzoekster en haar schoonzus voelen zich vernederd, met name ook omdat het in een lijnbus gebeurde in aanwezigheid van een buschauffeur en andere passagiers. De opmerking over het meenemen van verdachte dingen door mensen die uit de Antillen en Suriname komen, vindt verzoekster discriminerend. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat haar paspoort is beschadigd door de ruwe wijze waarop de controle daarvan plaatsvond.

#### *Klachtenprocedure bij de KMar*

De betrokken medewerkers van de KMar hebben, naar aanleiding van de klacht, een schriftelijke zienswijze gegeven. Ook vond een bemiddelingsgesprek plaats, waarbij zowel verzoekster als de betrokken medewerkers aanwezig waren. Dit gesprek is door verzoekster als bijzonder slecht en belastend ervaren. Verzoekster was boos en emotioneel en heeft het gesprek voortijdig beëindigd. Verzoekster ontving een verslag van dit gesprek. In reactie daarop liet zij de KMar weten dat zij het niet eens was met het verslag omdat dit volgens haar op een aantal punten niet correct was. In het bijzonder ging het verzoekster daarbij om de passage dat zij zich een 'nep negro' voelde. Verzoekster stelt dat zij dit niet heeft gezegd en vond het bijzonder kwetsend en pijnlijk dat dit in het verslag stond. Haar verzoek om deze passage aan te passen werd door de KMar afgewezen.

De commandant van de Brigade Politie en Beveiliging<sup>10</sup> stuurde een reactie op de klacht aan verzoekster. Daarin stond – kort samengevat – dat uit het klachtonderzoek niet is gebleken dat de controle op basis van huidskleur plaatsvond. En dat het, hoewel de plek van de controle niet de meest geschikte locatie was, niet meer mogelijk was om verzoekster en haar schoonzus uit het zicht van het publiek te controleren. De commandant benadrukt dat hij het erg vervelend vindt dat het voorval zoveel ongemak met zich mee heeft gebracht.

Verzoekster was het niet eens met deze reactie en vond de berichtgeving over de (termijnen van de) afhandeling van de klacht onduidelijk en verwarrend. Daarop werden haar klachten voorgelegd aan de Onafhankelijke Klachtencommissie politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie hield een hoorzitting waar verzoekster aanwezig was en zij werd bijgestaan door een adviseur van een antidiscriminatievoorziening. De klachtencommissie adviseerde de commandant van de KMar om alle klachtonderdelen ongegrond te verklaren.

<sup>10</sup> Afdeling van de KMar op Schiphol.

***De beslissing van de commandant van de KMar***

De commandant nam in zijn beslissing van 4 mei 2021 het advies van de klachtencommissie over en verklaarde de klachten ongegrond. De commandant onderbouwde dat – samengevat – als volgt.

*Over de reden van de controle*

De betrokken medewerkers behoren tot het team eerstelijns drugsbestrijding. Op het moment van de controle bevonden zij zich onopvallend in een aankomsthal van de luchthaven. Zij vonden dat verzoekster afwijkend gedrag vertoonde. Dat gedrag bestond uit veel heen en weer lopen, een zenuwachtige indruk maken, geregeld naar haar telefoon kijken en foto's van zichzelf maken, en het kopen van een ballon in een winkeltje. Verder zagen de medewerkers dat verzoekster naar Schiphol Plaza liep om in- of uit te checken met haar OV-chipkaart en dat zij vervolgens weer terugliep naar de aankomsthal. De betrokken medewerkers kregen daardoor de indruk dat verzoekster aan het twijfelen was of zij Schiphol al dan niet zou verlaten.

Vervolgens zagen de medewerkers dat een andere vrouw, via de bagagehal, de aankomsthal kwam binnenlopen en zich bij verzoekster voegde. Op dat moment was nog niet duidelijk dat dit de schoonzus van verzoekster was. Verzoekster en de andere vrouw gingen op een bankje zitten en verzoekster stopte een tas van haar schoonzus in haar eigen tas.

Volgens de KMar hebben deze aspecten ertoe geleid dat de medewerkers, na onderling overleg, wilden controleren. Zij hadden volgens de KMar voldoende aanleiding om verzoekster, op basis van de beschreven gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, te controleren. De betrokken KMar-medewerkers verklaarden dat huidskleur geen rol speelde bij de beslissing om tot een controle over te gaan. Op het moment dat verzoekster opviel, was er een mix van personen aanwezig in de aankomsthal. De medewerkers hadden voldoende indicatoren om verzoekster en haar schoonzus te onderwerpen aan een controle, en deze indicatoren waren niet gericht op hun huidskleur.

*Over de manier waarop de controle plaatsvond*

Verzoekster en haar schoonzus liepen naar de bushalte en stapten daar in een klaarstaande bus. De medewerkers spraken verzoekster en haar schoonzus aan en verzochten hen uit de bus te stappen. Zij controleerden verzoekster en haar schoonzus en hebben uitgelegd waarom de controle plaatsvond.

De KMar vindt het besluit van de medewerkers om pas te gaan controleren op het moment dat zij hadden gezien dat verzoekster en haar schoonzus de luchthaven verlieten, begrijpelijk. De medewerkers wisten pas zeker hoe verzoekster en haar schoonzus de luchthaven zouden verlaten door het laatste moment af te wachten. Zij hadden geen andere keuze dan hen aan te spreken in de bus. Zij verzochten verzoekster en haar schoonzus uit te stappen en hebben hen naar een verder van de bus afgelegen plek begeleid, voordat zij overgingen tot de controle. Daarmee hebben zij zoveel mogelijk gedaan om de controle buiten het zicht van de buspassagiers en de buschauffeur te laten plaatsvinden.

Bij de controle heeft één van de betrokken medewerkers gevraagd of verzoekster wist waarom zij werd gecontroleerd. Hij heeft daarbij in alle openheid uitgelegd dat reizigers en bagage van vluchten uit onder andere Suriname en de Nederlandse Antillen intensiever worden gecontroleerd en dat dit verband houdt met het regelmatig vaststellen van strafbare feiten bij deze vluchten. Er is niet vastgesteld dat de medewerker zich op een discriminerende manier heeft uitgelaten of heeft gedragen, vindt de KMar. De medewerker refereerde enkel aan vluchten uit Suriname of de Antillen.

Tijdens de controle hebben de medewerkers vragen gesteld om vast te kunnen stellen of verzoekster en haar schoonzus elkaar kenden. De vragen die werden gesteld, waren niet onredelijk of ongepast. De controle is gestaakt toen duidelijk was wat de relatie was tussen verzoekster en haar schoonzus.

Tot slot is het volgens de KMar niet aannemelijk dat één van de betrokken medewerkers, met zijn jarenlange ervaring in het grensproces, onbehoorlijk is omgegaan met het paspoort van verzoekster. De gekreukelde bladzijde in het paspoort kan niet worden aangemerkt als schade, omdat een kreuk geen afbreuk doet aan de functionaliteit en waarde van het document.

#### *Over de klachtbehandeling in de eerste fase*

De KMar vindt de klacht over het uitstellen van de klachtbehandeling ongegrond, en geeft daarbij een overzicht van de stappen in de klachtbehandeling.

De klacht is op 30 augustus 2020 ingediend. De KMar heeft in beginsel tien weken om een klacht te behandelen. Op 28 september 2020 is de behandeling van de klacht met vier weken verdaagd, conform artikel 9:11 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht. Op 1 oktober 2020 vond een bemiddelingsgesprek plaats. Op 24 november 2020 is de reactie van de brigadecommandant verzonden. Op 4 december 2020 heeft verzoekster laten weten dat zij de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie. De hoorzitting zou plaatsvinden op 22 januari 2021, maar verzoekster heeft aangegeven dat zij niet aanwezig kon zijn in verband met familieomstandigheden. Vervolgens is de hoorzitting verplaatst naar de eerstvolgende bijeenkomst van de klachtencommissie, namelijk op 5 maart 2021.

### **Klacht bij de Nationale ombudsman**

Verzoekster vraagt de Nationale ombudsman te onderzoeken of sprake was van etnisch profileren/discriminatie bij de controle door de KMar. Zij klaagt over het moment waarop zij en haar schoonzus werden gecontroleerd, de manier waarop de controle plaatsvond en de uitlatingen van de medewerkers tijdens de controle. Ook klaagt zij over de klachtbehandeling door de KMar.

#### *Over de reden voor de controle*

Verzoekster vindt dat de redenen die de KMar geeft voor de controle niet voldoende zijn; zij vindt de door de medewerkers genoemde omstandigheden niet 'verdacht' en vraagt zich af wat haar precies zo verdacht maakt. Zij wijst er ook op dat ook andere mensen (waaronder een witte vrouw met haar twee kinderen) in de aankomsthal heen en weer liepen.

#### *Manier waarop de controle plaatsvond*

Vanaf het moment dat verzoekster en haar schoonzus elkaar op Schiphol troffen in de hal, zijn ze meerdere keren gaan zitten om uit te rusten; haar schoonzus was hoogzwanger. Zowel op een bankje in de hal als onderweg naar de bus (en bij de bushalte) waren er veel momenten waarop zij aangesproken hadden kunnen worden zonder dat het zo belastend was als nu. Verzoekster en haar schoonzus voelen zich vernederd omdat zij in de volle bus werden aangesproken en 'uit de bus' werden gehaald.

Veel vragen die tijdens de controle werden gesteld, deden volgens verzoekster niet ter zake. Vragen over waar ze werkt, waar haar thuis is en over haar studie, de leeftijd van haar kind etc. De opmerking over mensen uit Suriname en de Antillen die verdachte dingen meenemen vindt verzoekster zeer discriminerend.

#### *De klachtbehandeling*

Tot slot is verzoekster niet tevreden over de manier waarop de KMar en de klachtencommissie haar klacht hebben behandeld. Het contact met de klachtbehandelaar verliep moeizaam. Het bemiddelingsgesprek was zeer onprettig en belastend.

Verder vonden verzoekster en de adviseur van de antidiscriminatievoorziening dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting andere verwachtingen wekte dan wat uiteindelijk in het advies stond.

## Onderzoek door de ombudsman

De ombudsman opende een onderzoek naar de klachten en stelde de minister van Defensie<sup>11</sup> en de klachtencommissie daarvan op de hoogte.

Medewerkers van de ombudsman spraken eerst met de betrokken ambtenaren (X en Y). Bij die gesprekken was ook een senior medewerker van de KMar aanwezig (Z). Daarna vroeg de ombudsman de minister van Defensie en de klachtencommissie om een reactie op de klacht. Aan de minister van Defensie werden daarbij tevens de gespreksverslagen en enkele vragen voorgelegd.

## Verklaringen betrokken ambtenaren

### *Verklaring ambtenaar X*

Ambtenaar X doet als medewerker recherche van de eerstelijns drugsbestrijding van de KMar observaties op de luchthaven om afhalers van drugssmokkelaars te vinden.

Senior medewerker Z licht toe dat het team belast is met de opsporing van strafbare feiten. Op de luchthaven verricht de Douane 100%-controles, extra controles van 'verdachte' bronlanden<sup>12</sup>. Het werk van de KMar 'hangt daar tegenaan'; de KMar controleert vanaf de andere kant. De vluchten uit bronlanden komen altijd in dezelfde hal aan.

Op het moment van de observatie was ambtenaar X samen met zijn collega, ambtenaar Y, in de betreffende aankomsthal. Tijdens een observatie kijken zij naar opvallende zaken: loopt iemand weg, komt iemand terug? Verzoekster stond vlak voor ambtenaar X en Y. Op dat moment was de aankomsthal niet erg druk, want het was in de coronaperiode. Verzoekster keek steeds op haar telefoon. Tijdens de observatie is gebruik gemaakt van camera's om te volgen waar verzoekster heenging. Zij kwam met een ballon terug. Dat viel op. Vervolgens liep zij nog een keer weg en kwam zij terug.

Ambtenaar X begrijpt dat het voor verzoekster om normale gedragingen lijkt te gaan. Al die indicatoren los zijn geen dingen die niet mogen. Het gaat er meer om dat zoveel dingen opvallen, dat zij verzoekster willen spreken. Zij werken met het principe 0+0+0=1. Alle afzonderlijke gedragingen leveren geen overtreding op, maar bij elkaar opgeteld kunnen het aanwijzingen zijn dat er iets aan de hand is. Er is geen standaardlijst van indicatoren. Het zijn dingen die mogen, maar door ervaring of kennis die de KMar-medewerkers opdoen bij het werk, zijn dit indicatoren. Verzoekster kocht een ballon, liep weg, kwam terug, droeg een tas over. Dat soort dingen gaat het om.

Verzoekster is gelinkt aan aankomsten uit bronlanden omdat zij in de betreffende aankomsthal stond. Observaties kunnen daar beginnen omdat ambtenaar X en zijn collega weten dat de aankomende passagiers daar vandaan komen. Voorafgaand aan de observatie krijgen de ambtenaren een vluchtilijst toegestuurd, zodat zij weten welke vluchten aankomen. Dat gegeven, in combinatie met het gedrag van verzoekster, was reden voor de controle. Het kan zo zijn dat verzoekster vanwege haar uiterlijk, in combinatie met de positie in de betreffende aankomsthal, eerder gelinkt zou worden aan een vlucht uit een bronland, bijvoorbeeld Suriname. Dat zou een rol kunnen spelen in de inschatting, dat is voor te stellen. Dit is volgens de ambtenaren echter nooit een reden om tot een controle over te gaan.

<sup>11</sup> De KMar valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van Defensie.

<sup>12</sup> Zie rapport met publicatienummer 2017/063, waarin een uitleg staat over 100%-controles die bij vluchten uit bepaalde bronlanden (Suriname, Venezuela, Curaçao, Aruba, Bonaire en Sint Maarten) plaatsvinden. Sinds eind december 2003 worden reizigers en bagage, die vanaf bepaalde vertrekluchthavens op Luchthaven Schiphol arriveren, aan een intensieve controle onderworpen. Tot deze controlemaatregel is in opdracht van de Minister van Justitie en de Staatssecretaris van Financiën besloten, omdat geconstateerd is dat bij deze zogenaamde risicovluchten een aantal reizigers stelselmatig tracht verdovende middelen Nederland binnen te brengen.

Ambtenaar X verklaart dat hij en zijn collega overleg hebben gehad en daarna besloten over te gaan tot een controle. Zij hadden beiden hetzelfde gevoel en wilden allebei tot een controle overgaan. Vooral na het moment dat de tas werd overgedragen. De KMar-medewerkers proberen altijd van tevoren te overleggen of er voldoende indicaties zijn om iemand te controleren.

Over het moment van de controle verklaart ambtenaar X dat de vaste werkwijze is dat zij ingrijpen op het moment dat er een zo compleet mogelijk beeld is. Bij deze controle hebben ambtenaar X en zijn collega best even moeten doorlopen om verzoekster en haar schoonzus uit de bus te halen. Hij weet niet meer zeker of verzoekster en haar schoonzus hebben zitten wachten op de bus. Ambtenaar X snapt dat het vervelend is dat verzoekster en haar schoonzus er in aanwezigheid van andere mensen 'uitgepikt' zijn voor een controle. Maar het is soms niet anders.

De vragen die ambtenaar X en zijn collega stelden waren best direct. Zij wilden zo snel mogelijk weten wat de relatie tussen verzoekster en haar schoonzus was. Daarbij kijken de ambtenaren naar tegenstrijdigheden en of de verhalen overeenkomen. Op grond daarvan nemen zij een beslissing. In dit geval kwamen de verhalen overeen. Er was geen reden om verzoekster en haar schoonzus verder op te houden.

Daarna heeft ambtenaar X gezegd "*U weet misschien ook wel wat er met die vluchten wordt meegenomen*". Dat heeft hij gezegd om uitleg te geven over de reden van de controle en om begrip te kweken daarvoor. Ambtenaar X maakte de verwijzing omdat het hem vanwege zijn werkzaamheden bekend is dat dit gebeurt. Daarnaast is het volgens hem een feit van algemene bekendheid. De opmerking was niet verkeerd bedoeld en zeker niet discriminerend.

Ambtenaar X vindt het netjes om iemand uit te leggen waarom hij controleert. Hij weet niet of er vanuit de organisatie een handleiding of instructie is over het geven van uitleg indien een controle plaatsvindt. Hoe hij het zelf heeft aangeleerd is dat het beter is om zelf uit te leggen waarom je iemand controleert. In principe geven zij de uitleg aan het eind van de controle, als duidelijk is dat er niets aan de hand is. Het idee daarachter is dat je niet te vroeg teveel zegt over de reden van de controle.

Na de controle besloten ambtenaren X en Y geen mutatie op te maken van de controle, omdat dan in de politiesystemen zichtbaar zou zijn dat verzoekster is gecontroleerd door een drugsteam. Dat kan vervelend zijn voor iemand en is ook niet per se nodig als er niets mis blijkt te zijn. Toen de klacht werd ingediend, hebben zij alsnog een mutatie opgemaakt.

Tot slot verklaarde ambtenaar X dat hij zich door de klacht en de klachtbehandeling wel bewuster is geworden van hoe mensen een controle kunnen opvatten. Dat betekent niet dat hij tot een andere beslissing zou komen in een soortgelijke situatie. De gedragingen gaven aanleiding tot een controle, en dat zou ook nu weer zo zijn.

#### *Verklaring ambtenaar Y*

Ambtenaar Y verklaarde tijdens het gesprek, voor zover relevant, het volgende. Op bepaalde tijden komen in de betreffende aankomsthal vluchten uit bronlanden aan. Daarom zijn zij vaker aanwezig in die hal. Het gebeurt niet of nauwelijks dat daar andere vluchten tussen zitten. De luchthaven is zo ingericht dat bepaalde bagagebanden extra gecontroleerd worden. Die komen allemaal bij een bepaalde kant uit. Uit de schuifdeuren komen hoofdzakelijk passagiers uit bronlanden. Ambtenaar Y verklaart dat hij geen huidskleur nodig heeft om te bepalen of iemand een ander komt ophalen uit een bronland. Het is puur het feit dat iemand in dat deel van de luchthaven staat op dat moment. Dat gegeven is al een eerste 'nulletje', daarom staan ambtenaar Y en zijn collega (ambtenaar X) daar. De locatie in combinatie met bepaald gedrag kan reden zijn om iemand in de gaten te houden.

Op de dag van de controle keken Y en zijn collega of zij 'afhalers' van drugs konden herkennen. Zij letten daarbij op opvallend gedrag. Sommige gedragingen zijn op zichzelf niet opvallend, maar het gaat om 'plusjes':  $0+0+0=1$ . In het begin kijkt hij naar iedereen in de aankomsthal. Maar mensen kunnen de aandacht trekken door opvallend, zenuwachtig gedrag, aldus Y.

Ambtenaar Y en zijn collega hebben verzoekster lang in de gaten gehouden. Daarbij hebben zij ook gebruik gemaakt van cameratoezicht. Het was opvallend dat verzoekster naar de NS-paal liep om haar OV-chipkaart aan te bieden, terwijl zij al anderhalf tot twee uur in de aankomsthal stond. Dat viel op, omdat ambtenaar Y en zijn collega's vaker zien dat drugsafhalers de luchthaven onverrichterzake verlaten. Dat kan bijvoorbeeld zijn omdat degene op wie zij wachten, is aangehouden. Dit gaf de indruk dat verzoekster aanstalten maakte om de luchthaven onverrichterzake te verlaten, maar dat zij toch nog even terug ging om nog te wachten. Daarom beschouwden ambtenaar Y en zijn collega dit als typisch normafwijkend gedrag.

Volgens verzoekster liepen andere mensen ook heen en weer. Maar het ging niet alleen daarom. Het ging ook om het overdragen van de tas en het mogelijk onverrichterzake verlaten van de luchthaven. Verzoekster oogde zenuwachtig, zat veel op haar telefoon. Ambtenaar Y en zijn collega's zien ook wel eens dat drugsafhalers extra maatregelen treffen om zich aan te passen aan het gedrag en het beeld dat bestaat van een gewone 'ophaler'. Dat maakte dat ambtenaar Y en zijn collega het kopen van de ballon ook meenamen in de afwegingen.

Desgevraagd geeft ambtenaar Y aan dat hij zich kan voorstellen dat verzoekster denkt dat zij er vanwege haar huidskleur uit is gepikt. Juist omdat zij niet weet hoe de KMar werkt, kan zij zich bijvoorbeeld afvragen hoe het kan dat de KMar weet dat haar schoonzus uit een bronland komt. Maar nadat alles is uitgelegd en hij en zijn collega hebben aangegeven wat zij opvallend vonden en waarom, kan hij zich dit minder goed voorstellen. Als bij de controle goed wordt uitgelegd wat de reden van de controle is, dan kan ambtenaar Y zich niet voorstellen dat iemand toch denkt dat huidskleur de reden voor de controle was. Het gedrag van verzoekster was voldoende afwijkend om vragen te stellen, dat zou iedere collega vinden. Er is altijd onderling overleg of er voldoende indicaties zijn om iemand te controleren. Toen verzoekster en haar schoonzus even op een bankje zaten, hebben ambtenaar Y en zijn collega overleg gehad. Dat was op Schiphol Plaza, kort na het overdragen van de tas. Dat riep bij hen allebei vragen op en daarom besloten zij om een controle te doen.

Wat ambtenaar Y opvalt, is dat verzoekster in haar klacht alle gedragingen apart benoemt. Maar het is een optelsom; als je alles bij elkaar legt, zie je een patroon van normafwijkend gedrag. Ambtenaar Y benadrukt dat zij niet alleen op verzoekster hebben gelet, maar ook op andere mensen in de hal.

Ambtenaar Y licht toe dat zij altijd proberen op een zo laat mogelijk moment over te gaan tot de controle, omdat zij graag willen zien hoe iemand de luchthaven verlaat. Wanneer iemand het busplatform oploopt, kan hij nog op allerlei manieren de luchthaven verlaten. De route die verzoekster en haar schoonzus liepen, kon ook richting de parkeergarage zijn. Het kwam hier ongelukkig uit, omdat verzoekster en haar schoonzus de bus in stapten. Het ging heel snel. Hoewel verzoekster verklaart dat zij enige tijd op de bus hebben gewacht, is ambtenaar Y stellig van mening dat de bus er al stond en verzoekster en haar schoonzus zo de bus in liepen. Ambtenaar Y stelt: "Mijn collega en ik moesten even bijtrekken".

In de bus hebben ambtenaar Y en zijn collega zich geïdentificeerd. Zij hebben verzoekster en haar schoonzus gevraagd uit te stappen. Zij hebben hen schuin achter de bus gecontroleerd.

Bij de controle hebben ambtenaar Y en zijn collega uitgelegd wie zij zijn, wat zij doen en wat zij hebben gezien aan opvallend gedrag. Daarmee probeerden zij begrip te krijgen voor de controle.



Het is belangrijk om uitleg te geven, omdat je iemand overvalt met een controle. Ambtenaar Y is zich bewust van het onderwerp etnisch profileren. Daarom is het volgens hem belangrijk om goed uit te leggen waarom je een controle doet. De uitleg is niet altijd voldoende voor de betrokkene, maar dan heeft hij er in ieder geval alles aan gedaan.

Volgens ambtenaar Y hebben hij en zijn collega goed uitgelegd waarom de controle is uitgevoerd. Voorafgaand aan de controle heeft Y aan de schoonzus uitgelegd wie hij is en wat hij ging doen. Naderhand heeft hij verteld wat zij opvallend vonden en wat zij hebben gezien. Zo heeft Y aan de schoonzus gevraagd waarom de tas werd overgedragen.

## Reactie van de minister van Defensie

In haar reactie op de brief van de ombudsman geeft de minister van Defensie een standpunt over de klacht, een reactie op de gespreksverslagen en antwoorden op de gestelde vragen.

### Standpunt over de klacht

*Over de reden van de controle / de klacht over etnisch profileren*

De twee medewerkers hebben verzoekster en haar schoonzus gecontroleerd vanwege de volgende indicatoren:

- verzoekster liep veel heen en weer;
- verzoekster maakte een zenuwachtige indruk;
- verzoekster maakte veel gebruik van haar telefoon en maakte foto's van zichzelf;
- verzoekster liep, nadat zij anderhalf tot twee uur in de aankomsthal aanwezig was, naar Schiphol Plaza om in- of uit te checken;
- verzoekster liep vervolgens terug naar Schiphol Plaza om in een winkel een ballon te kopen;
- verzoekster voegde zich bij een mevrouw die via de bagagehal de aankomsthal in kwam;
- verzoekster is vervolgens samen met deze mevrouw op een bank gaan zitten en stopte de tas van deze mevrouw in haar eigen tas.

Het leidende uitgangspunt voor de KMar is dat geen gebruik wordt gemaakt van etniciteit als indicator en dat selectie moet plaatsvinden op basis van objectieve informatie en normafwijkend gedrag. De genoemde indicatoren vormden op zichzelf geen normafwijkend gedrag, maar in samenhang bezien wel. De indicatoren wijzen er niet op dat verzoekster en haar schoonzus vanwege hun huidskleur zijn gecontroleerd. Dat is door de twee medewerkers tijdens het klachtproces meerdere keren benadrukt.

### *De plaats van de controle*

Een bus en een bushalte zijn in principe geen geschikte locatie voor een controle, maar uit het klachtdossier blijkt dat er gezien de omstandigheden geen andere mogelijkheden waren.

### *De opmerking over vluchten uit Suriname en de Antillen*

Over de uitlating dat in het kader van vluchten uit Suriname en de Antillen regelmatig strafbare feiten worden geconstateerd, is zowel tijdens de controle als tijdens het klachtproces een toelichting gegeven. Op basis van het klachtdossier kan niet worden vastgesteld dat de medewerkers zich discriminerend hebben uitgelaten.

### *De klachtbehandeling*

De behandeling van de klacht van verzoekster is na interne afdoening van de klacht door de KMar geëvalueerd.

Formeel gezien kon de termijn voor klachtbehandeling worden verdaagd voordat de termijn zou verstrijken. Desondanks had duidelijker aan verzoekster moeten worden uitgelegd waarom verdaagd werd. Dit is besproken en onder de aandacht gebracht van alle klachtbehandelaren van de KMar.

Het bemiddelingsgesprek is achteraf geëvalueerd. De uitkomst was dat de kwaliteit van het gesprek ondermaats was en dat de bemiddelingsvaardigheden moesten worden verbeterd. Daarop zijn klachtbehandelaren aangenomen die beschikken over de juiste ervaring en vaardigheden om bemiddelingsgesprekken te kunnen voeren. Zij wisselen hun ervaring proactief uit met andere klachtbehandelaren. Verder wordt op korte termijn een meerdaagse cursus 'Alternatieve Geschillenoplossing' gegeven.

De minister concludeert dat de klachtbehandeling op deze twee punten ontoereikend is geweest. Uit de klacht van verzoekster zijn de nodige lessen getrokken voor wat betreft het verdagen van de termijn en het voeren van een bemiddelingsgesprek. Deze leerpunten zijn opgepakt. De KMar investeert continu in verbetering van de klachtbehandeling. Daarbij houdt de KMar oog voor het menselijke aspect en de inhoudelijke aspecten, zoals aanbevolen in het rapport 'Verkleurde beelden' van de Nationale ombudsman.

### **De gespreksverslagen**

De verklaring van de betrokken ambtenaren dat zij de begeleiding tijdens het interne klachtproces als onvoldoende hebben ervaren, is een belangrijk leerpunt voor de KMar. De minister geeft aan dat doorlopend wordt geïnvesteerd in de verdere verbetering van de begeleiding van medewerkers.

### **Reactie op vragen over instructies/handelingskader KMar bij controles**

De ombudsman stelde de minister enkele vragen over (het bestaan van) instructies/handelingskaders om etnisch profileren bij controles door de KMar te voorkomen.

De minister gaf in reactie daarop - voor zover van belang en samengevat - de volgende informatie.

Ten tijde van de controle lag er het 'Handelingskader Profileren'<sup>13</sup> dat in 2020 van kracht werd en dat ziet op het professioneel uitvoeren van controles door de KMar.

Sinds april 2021 is het huidige 'Handelingskader Professioneel Controleren' (HKPC) van kracht. Het HKPC wordt per brigade geïmplementeerd. Dat is nog steeds gaande. Op alle brigades worden teamdagen georganiseerd om de medewerkers bewust te maken van het HKPC.

Het leidende uitgangspunt is dat de KMar geen gebruik maakt van etniciteit als indicator binnen profielen of selectiebeslissingen, binnen de toezichtstaken. In het strategisch kader 'Professioneel controleren' wordt ingezet op bewustwording in de operatie, met name op het gebied van selecteren, uitleggen, bejegenen, reflecteren en het toepassen van Behaviour Detection.

Door onder andere het verzorgen van HKPC-sessies aan brigades, het ontwikkelen en organiseren van trainings- en themadagen voor de operatiën en door in te zetten op opleidingen wordt ingezet op bewustwording onder de medewerkers. Binnen de KMar houdt een werkgroep zich bezig met het creëren van bewustwording en (culturele) sensitiviteit met betrekking tot racisme, discriminatie, etnisch profileren en de gevoeligheid daarvan. Al het KMar-personeel volgt een door deze werkgroep ontwikkelde leerlijn. Voorts heeft de KMar naar aanleiding van een rapport van de ombudsman ('Uit de rij gehaald' van 29 maart 2017) fors ingezet op (verbetering van) de uitlegbaarheid aan iemand die geselecteerd is voor een controle. In de zomer van 2018 werd door de substituut-ombudsman geconstateerd dat alle aanbevelingen uit voornoemd rapport door de KMar waren opgevolgd.

---

<sup>13</sup> In de door de minister meegezonden handelingskaders van 2020 en 2021 staat dat de KMar bij professioneel controleren uitgaat van vier principes: 1) rechtvaardige selectie, 2) uitleggen waarom je controleert, 3) een correcte benadering en 4) opbouwend reflecteren.

Ten tijde van de controle van verzoekster, in augustus 2020, waren medewerkers van de KMar bekend met de Behaviour Detection methode 'Predictive Profiling'. De medewerkers selecteren middels 'Predictive Profiling' op basis van waargenomen normafwijkend gedrag. De profileringsmethode is sinds eind 2018 een verplicht onderdeel van de basisopleiding van de KMar.

## Reactie van de klachtencommissie van de KMar

De klachtencommissie stelt allereerst dat de ombudsman niet bevoegd is om de klacht van verzoekster over de klachtencommissie te behandelen. Volgens de klachtencommissie valt zij niet als een bestuursorgaan aan te merken en is zij geen "persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Commandant van de KMar", zoals bedoeld in artikel 9:1, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht. De klachtencommissie is van oordeel dat zij in een adequate taakuitoefening wordt belemmerd als de manier waarop zij een klager heeft bejegend tijdens een hoorzitting, onderdeel kan zijn van de klachtenprocedure bij de ombudsman.

De klachtencommissie gaat vervolgens inhoudelijk in op de klachten van verzoekster over de hoorzitting. De commissie kan het verwijt van verzoekster – dat het advies geen recht doet aan hetgeen zij op de hoorzitting naar voren heeft gebracht – niet volgen. De commissie heeft een oordeel gegeven over de aangevoerde klachten en de daarop door verzoekster gegeven toelichting. Verzoekster heeft niet concreet aangegeven waarom het advies geen recht doet aan haar klacht.

De commissie stelt verder dat zij zich tijdens de hoorzitting niet dusdanig heeft uitgelaten of gedragen dat daardoor verwachtingen bij verzoekster zijn gewekt.

Volgens de commissie is het niet te vermijden dat, door de manier waarop zij werkt, bij een partij de indruk ontstaat dat de klachtencommissie een klacht gegrond vindt. De commissie wijst er in dat kader op dat zij kritische vragen stelt, een luisterend oor en ruimte biedt aan partijen om hun verhaal te doen, en dat de commissie partijen zoveel mogelijk op hun gemak stelt. De commissie probeert daarbij vriendelijk, informeel en invoelend over te komen. Op die manier voelen de klagers en de betrokken ambtenaren zich beter gehoord en kunnen zij hun standpunt goed naar voren brengen. Ook krijgen zij daardoor misschien enig begrip voor het standpunt van de ander.

De commissie begrijpt het wanneer door deze werkwijze de indruk is ontstaan dat de klachtencommissie één of meerdere klachten gegrond zou verklaren. Hoewel de commissie dat zoveel mogelijk probeert te voorkomen, is dat onvermijdelijk. Het ontstaan van een dergelijke indruk is subjectief, en dit betekent niet dat de commissie klachtelementen daarom gegrond zou moeten verklaren.

De commissie realiseert zich welke impact het optreden van de betrokken ambtenaren had op verzoekster en haar schoonzus. Dat heeft de commissie op de hoorzitting ook laten blijken. Maar dat het optreden die impact had, maakt niet dat de klachten daarom gegrond zijn. De commissie heeft zich niet op die manier uitgelaten tijdens de hoorzitting, en dat kon ook niet op een andere manier uit het gedrag van de klachtencommissie worden afgeleid.

## Reactie van verzoekster en haar schoonzus

De ombudsman heeft de reacties van de minister en de klachtencommissie en de verslagen van de gesprekken met de betrokken ambtenaren voor een reactie voorgelegd aan verzoekster en haar schoonzus. Zij hebben daar vervolgens op gereageerd.

### *Reactie verzoekster*

Verzoekster geeft aan dat zij nog steeds erg boos is over de opmerking die tijdens de controle werd gemaakt: "Je weet wel: mensen uit Suriname of de Antillen, die nemen wel eens verdachte dingen mee". Dan is sprake

van profileren wanneer je vervolgens mensen met roots in Suriname of de Antillen controleert. En het is een discriminerende opmerking, vindt verzoekster.

Over het moment waarop zij werden gecontroleerd en de manier waarop, benadrukt verzoekster dat zij en haar schoonzus lang onderweg zijn geweest naar de bus. Volgens haar waren er wel degelijk genoeg momenten om hen eerder te controleren of aan te spreken. Zij zaten lange tijd op een bankje, liepen langzaam en waren nog lange tijd op de luchthaven. Zij zijn meerdere keren gaan zitten om uit te rusten, omdat haar schoonzus hoogzwanger was. Dat was ook de reden dat verzoekster de tas overnam van haar schoonzus.

Verder vindt verzoekster dat er geen goede reactie is gekomen op haar kritiek over de vragen die werden gesteld tijdens de controle. Verzoekster ziet niet in waarom het nodig was om vragen te stellen als 'waar werkt u?', 'waar is thuis?' en vragen te stellen over haar kind. Zij leest dat niet terug in de reactie van de KMar.

Tot slot leest verzoekster in de reactie van de KMar niets terug over het verslag van het bemiddelingsgesprek, waarin staat dat zij zich 'een soort nep negro' voelt. Dat heeft zij niet gezegd.

#### *Reactie schoonzus*

Allereerst wijst de schoonzus van verzoekster op een nieuwsbericht van 14 februari 2023, dat gaat over de uitspraak van het Gerechtshof in Den Haag over etnisch profileren door de KMar.

De schoonzus van verzoekster geeft aan dat er meerdere gelegenheden waren om hen te ondervragen. Verzoekster en zij zijn op meerdere plekken gestopt, uiteindelijk nam verzoekster de tassen over omdat zij te moe werd. Verzoekster probeerde haar juist te helpen omdat zij zwanger was. De schoonzus van verzoekster vraagt zich af waarom zij uit de bus zijn gehaald terwijl iedereen stond te kijken, en waarom zij niet elders aangesproken zijn. Verzoekster en zij zijn verhoord als criminelen; zij mochten niet dicht bij elkaar of tegenover elkaar staan tijdens het gesprek. En zij vindt de vragen die zijn gesteld absurd: 'waar werk je?', 'waar woon je?', 'hoe is verzoekster familie?'.

Op haar vraag waarom zij werden ondervraagd, werd aangegeven: "Je weet wel, mensen uit Suriname en de Antillen nemen wel eens verdachte spullen mee". Dat is een zware belediging. Daarnaast wijst de schoonzus van verzoekster erop dat zij al verschillende keren was gecontroleerd op de luchthaven. Zouden die controles dan niet goed zijn gedaan, als het nodig was om haar alsnog uit de bus te halen? Was de reden dat zij donker was en verdachte spullen bij zich zou hebben?

Tot slot geeft de schoonzus van verzoekster aan dat het ook na al die tijd nog wat met haar doet, ook omdat er vaker wordt gediscrimineerd. Dat gevoel gaat niet meer weg, en het is zwaar en emotioneel.