



Rapport

Rapport naar aanleiding van een klacht over twee buitengewoon opsporingsambtenaren van de NS

Datum: 15 maart 2011

Rapportnummer: 2011/091

Feiten

Verzoeksters zoon S. stapte op 25 mei 2010 in Delft in de trein zonder geldig vervoersbewijs. Hij had die ochtend bemerkt dat hij zijn portemonnee kwijt was en vermoedde dat hij deze was verloren toen hij op de fiets zat. Omdat hij die dag een paar toetsen moest maken op de universiteit en 's avonds een afspraak had in Woerden, heeft hij die dag geen aangifte van vermissing gedaan.

In de trein werd hij gecontroleerd door buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) W. van de NS, die hem om zijn vervoersbewijs vroeg. Omdat S. dit niet bij zich had en zich ook niet kon legitimeren, vroeg W. hem naar zijn gegevens. S. gaf zijn naam en stotterde bij het geven van zijn geboortedatum, waarna W. zijn GBA-gegevens controleerde. De opgegeven voornaam bleek niet helemaal te kloppen (S. gaf zijn roepnaam in plaats van zijn twee volledige voornamen) en W. besloot de hulp van de politie in te roepen om de identiteit van S. vast te stellen.

De vier NS-medewerkers die in de trein waren, stapten samen met S. uit op het station in Woerden, waar S. in een wachtruimte ging zitten in afwachting van de komst van de politie. Na enige tijd arriveerde er een politieambtenaar, die S. in de gelegenheid stelde contact op te nemen met zijn vader om hem te vragen zijn paspoort te komen brengen. Ondanks de toezegging daartoe, bleek na enige tijd wachten dat zijn vader geen gelegenheid had om het paspoort te brengen. Vervolgens ging een andere politieambtenaar naar het huis van S. om het paspoort op te halen en bracht dit naar het station. Nadat de identiteit van S. was vastgesteld en W. hem een uitstel van betaling had uitgeschreven, mocht S. zijn weg weer vervolgen.

Verzoekster was ontevreden over de wijze waarop W. haar zoon had bejegend en het feit dat hij in een glazen wachtruimte op het station had moeten plaatsnemen met BOA's en politieambtenaren om hem heen en waar iedereen hem kon zien zitten, en diende een klacht in bij NS Reizigers. NS Reizigers concludeerde dat niet was gebleken dat W. zich niet correct had gedragen. Verzoekster was het hiermee niet eens en wendde zich tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stelde een onderzoek in naar de gedraging van de betrokken BOA, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie.

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de betrokken BOA haar zoon onheus heeft bejegend door tegen hem te zeggen dat ze hem wel kent, dat hij niet moet liegen en anders de straf alleen maar hoger wordt, en dat hij de tas met studieboeken die hij bij zich heeft wel gestolen kan hebben.

Verzoekster klaagt er voorts over dat haar zoon ruim een uur op het station in een glazen wachtruimte is gezet, waar iedereen hem kon zien zitten, met om hem heen vier BOA's en twee ambtenaren van de politie.

Visie verzoekster

Verzoekster stelt dat het voorval een traumatische ervaring voor haar zoon is geweest. Hij is naar haar mening als een zware crimineel behandeld. Haar zoon heeft zich heel erg geschaamd voor het feit dat hij met zoveel ophef vast zat op het perron waar iedereen hem met een politieambtenaar en vier mensen van de spoorwegpolitie kon zien zitten en waar telkens weer een volle trein aankwam. Voorts stelt verzoekster dat betrokken NS-medewerkster W. haar zoon op intimiderende wijze heeft bejegend.

Visie minister van Veiligheid en Justitie

De minister van Veiligheid en Justitie heeft gesteld dat S. was staande gehouden voor het reizen zonder vervoersbewijs. S. kon geen identiteitsbewijs tonen en kon zijn identiteit evenmin op een andere manier aannemelijk maken. Daarom hebben de NS-medewerkers assistentie van de politie gevraagd.

Op het station in Woerden hebben W. en haar collega ervoor gekozen om in de glazen abri de komst van de politie af te wachten omdat het naar hun oordeel toch wel koud was. Aanvankelijk waren twee BOA's van de NS aanwezig en twee collega's van de NS zonder BOA-bevoegdheid. Twee van de vier medewerkers waren direct in de buurt van S. en twee medewerkers bleven op zekere afstand. Er is toen assistentie van een motoragent gekomen om de identiteit van S. vast te stellen.

Dat één en ander een uur heeft geduurd, is volgens de minister mede te wijten aan het feit dat de ouders het identiteitsbewijs van S. niet kwamen brengen. Hierop heeft de politieambtenaar assistentie gevraagd aan een collega, die het identiteitsbewijs op het huisadres van S. heeft opgehaald.

De minister heeft gesteld dat wanneer de BOA van de NS of de politieambtenaar S. had aangehouden omdat hij zonder vervoersbewijs reisde en zich niet kon legitimeren, dit nog langer had geduurd en dat S. dan zou zijn overgebracht naar het politiebureau. De inspanningen van de NS-medewerkers en de politieambtenaren waren er op gericht het voorval zo min mogelijk impact te laten hebben en zo snel mogelijk af te handelen, aldus de minister.

Voorts heeft de minister op basis van de door NS-reizigers overgelegde stukken, waaronder de intern afgelegde verklaringen van W. en haar collega T., geconcludeerd dat W. naar behoren heeft gehandeld.

Verklaring buitengewoon opsporingsambtenaar W.

Buitengewoon opsporingsambtenaar W. heeft verklaard dat zij S. op 25 mei 2010 zonder vervoersbewijs aantrof in de trein. Zij gaf hem een nieuw kaartje en zei dat zijn boete kwijtgescholden zou worden als zou blijken dat hij een OV-kaart had. Zij vroeg hem toen of hij iets had waarop zijn naam stond, waarmee hij zich kon identificeren. Volgens W. wilde S. aan de hand van zijn studieboeken aantonen dat hij was wie hij zei dat hij was. W. vertelde hem daarop dat zij aan de hand van zijn studieboeken niet zijn identiteit kon vaststellen. W. heeft verklaard dat zij niet tegen S. heeft gezegd dat hij de tas met studieboeken wel gestolen kon hebben.

Volgens W. gaf S. zijn naam op en zei hij zijn geboortedatum stotterend. Hierdoor twijfelde zij of S. de waarheid sprak en controleerde zij zijn gegevens. Uit die controle kwam een iets andere voornaam, waarop W. hem vroeg om zijn volledige naam. S. gaf dezelfde naam op, waarna W. hem vertelde dat uit de GBA-controle een andere naam kwam. W. vroeg S. die naam te spellen, maar volgens haar kon S. het laatste stukje van zijn naam niet spellen. Dit was voor haar aanleiding om met de politie te overleggen en om assistentie te vragen.

W. heeft verklaard dat wanneer de gegevens van S. correct waren, het niet nodig was geweest om de trein te verlaten. De NS heeft vaak te maken met mensen die een valse identiteit opgeven, aldus W.

Volgens W. heeft zij niet tegen S. gezegd dat ze hem kende en heeft zij evenmin tegen hem gezegd dat hij niet moest liegen omdat dan de straf alleen maar hoger zou worden. Volgens W. heeft zij tegen S. gezegd dat zij niet in zijn verleden kan kijken en dat zij daarom geen toezeggingen kon doen ten aanzien van het kwijtschelden van de boete. Daarom heeft zij gezegd dat wanneer dit de eerste keer zou zijn, het wel goed zou komen.

W. heeft voorts verklaard dat het regel is bij de NS dat wanneer er iets voorvalt in de trein waardoor een conducteur de trein moeten verlaten, de conducteurs met z'n allen de trein uitgaan. Op het station in Woerden bleven W. en haar collega T. bij S. De andere twee collega's stonden volgens W. bij de trap te wachten op de politie. S. was zelf in de wachtruimte gaan zitten, aldus W. Zij had nooit het gevoel gehad dat S. wilde weglopen. Volgens W. hebben zij in de wachtruimte nog grapjes gemaakt met elkaar, en deed S. daar ook aan mee.

W. heeft verklaard dat zij helemaal niet het idee had dat S. zich onprettig voelde en was dan ook nogal verbaasd over de klacht. Als zij iets verkeerd had gedaan, had zij zeker excuses aangeboden, maar zij had niets verkeerd gedaan, aldus W.

Verklaring NS-medewerker T.

NS-medewerker T. heeft verklaard dat hij op 25 mei 2010 met zijn collega W. en nog een andere collega in de trein op weg naar Woerden was. T. had gezien dat S. gecontroleerd

werd door zijn collega W. T. heeft niet alles meegekregen wat zijn collega W. tegen S. heeft gezegd, omdat hij met andere mensen bezig was. Maar voor zover hij het heeft kunnen zien en horen heeft W. de jongen netjes behandeld. T. heeft zijn collega W. niet horen zeggen dat S. een probleem had. Hij heeft W. evenmin horen zeggen dat S. de tas met studieboeken wel gestolen kon hebben. Ook heeft T. niet gehoord dat W. tegen S. heeft gezegd dat hij geen valse gegevens moest opgeven omdat dat strafbaar is, en heeft hij evenmin gehoord dat zij tegen hem heeft gezegd dat zij hem kende en hem eerder had gepakt voor het rijden zonder kaartje.

Wel had T. gehoord dat W. zo'n drie tot vier keer naar de naam van S. heeft gevraagd, maar dat hij niet de juiste naam opgaf.

Na afloop hebben W. en S. elkaar nog een hand gegeven en bedankte S. haar voor de wijze waarop zij hem had behandeld, aldus T.

Verklaring verzoeksters zoon

Verzoeksters zoon S. heeft verklaard dat er in de trein ineens vier mensen van de spoorwegpolitie voor hem stonden. Volgens S. zei betrokken ambtenaar W. tegen hem dat hij een probleem had toen hij vertelde dat hij geen OV-chipkaart had omdat hij die ochtend zijn portemonnee was verloren. Toen bleek dat S. zich niet kon legitimeren, vroeg W. hem of hij iets had waarop zijn naam stond. S. had studieboeken bij zich met zijn naam erin, waarop W. zei dat die boeken wel van iedereen konden zijn.

Voordat W. zijn gegevens ging noteren zei zij volgens S. dat hij geen valse gegevens moest opgeven omdat dat strafbaar is. Bij het verstrekken van zijn gegevens gaf S. zijn roepnaam in plaats van zijn volledige voornamen. Toen W. om zijn geboortedatum vroeg, twijfelde hij of hij zou zeggen "september" of "09", en heeft hij éénmaal "eh" gezegd voordat hij zijn geboortedatum gaf. W. voerde vervolgens een GBA-check uit en vertelde dat al zijn gegevens klopte, behalve zijn voornaam. Hierop gaf S. zijn volledige voornamen, maar vanwege de eerdere intimiderende opmerking durfde S. niet met volle zekerheid te zeggen hoe zijn voornamen gespeld moeten worden. Volgens S. is het niet waar dat W. nogmaals om zijn volledige naam vroeg en hij alleen zijn roepnaam gaf.

W. belde vervolgens met de politie, die naar het station in Woerden zou komen om de identiteit van S. vast te stellen. Volgens S. wees W. hem er nog op dat wanneer de politie erachter zou komen dat hij wel een identiteitskaart bij zich had, hij een proces-verbaal zou krijgen.

De politie was nog niet gearriveerd toen de trein in Woerden aankwam en volgens S. zei W. hem dat hij maar even in de wachtruimte moest gaan zitten. Het was rond half zeven en het perron was aardig vol. Volgens S. zijn twee personen van de spoorwegpolitie pontificaal voor de deur gaan staan alsof hij weg zou rennen. De andere twee personen

van de spoorwepolitie stonden boven aan de trap de politie op te wachten. S. stelt dat hij daar zo'n 15 minuten heeft gezeten voordat de eerste politieambtenaar kwam. S. kreeg toen de gelegenheid zijn vader te bellen om hem te vragen zijn paspoort te brengen. Zijn vader zegde toe het paspoort te komen brengen, maar bleek later geen gelegenheid te hebben om naar het station te komen. Uiteindelijk haalde een politieambtenaar bij S. thuis zijn paspoort op en bracht dit naar het station.

Volgens S. zei W. tijdens het wachten tegen hem dat zij hem dacht te kennen en hem eerder had gepakt voor het rijden zonder kaartje, terwijl W. stelt nog nooit een boete te hebben gehad voor het rijden zonder geldig vervoersbewijs.

S. heeft aangegeven dat hij ongeveer drie kwartier in de wachtruimte heeft gezeten en dat hij dat als vervelend heeft ervaren. Hij zag mensen naar hem wijzen en werd later die week door vrienden aangesproken dat hij daar had gezeten met vijf mensen om hem heen.

S. heeft verklaard dat hij de bejegening door W. als intimiderend heeft ervaren. Het was een opeenstapeling van opmerkingen, die hij persoonlijk heeft opgevat.

Oordeel Nationale ombudsman

I. Ten aanzien van de bejegening

1. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Het vereiste impliceert dat een ambtenaar zich neutraal op stelt en zich onthoudt van opmerkingen die een tegengestelde indruk (kunnen) wekken.

2. De Nationale ombudsman gaat er vanuit dat de opmerking dat S. de tas met studieboeken wel gestolen kan hebben, niet is gemaakt, nu zowel S. als W. dit niet heeft verklaard. Hetzelfde geldt voor de opmerking dat hij niet moest liegen omdat anders de straf alleen maar hoger wordt.

De Nationale ombudsman heeft voorts niet kunnen vaststellen of W. tegen S. heeft gezegd dat ze hem wel kent en hem eerder had gepakt voor het rijden zonder kaartje. De verklaringen staan op deze punten lijnrecht tegenover elkaar en de verklaring van NS-medewerker T. geeft evenmin duidelijkheid over de inhoud van het gesprek. Er zijn dan ook geen feiten of omstandigheden die de ene verklaring aannemelijker maken dan de andere verklaring. Of het vereiste van correcte bejegening is geschonden, is niet duidelijk geworden.

De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van het geven van een oordeel.

II. Ten aanzien van het ophouden in de wachtruimte

1. Het evenredigheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

2. Vast is komen te staan dat S. geen vervoersbewijs bij zich had en zich niet kon legitimeren. De inhoud van het gesprek tussen S. en W. is niet precies duidelijk geworden. Wel is vast komen te staan dat S. zijn roepnaam heeft gegeven toen hij om zijn naam werd gevraagd en dat hij zijn volledige voornaam en zijn geboortedatum niet heel overtuigend heeft uitgesproken. Hoewel de Nationale ombudsman niet aan de oprechtheid van S. twijfelt, is het in die situatie niet vreemd dat W. er niet zeker van was of S. de juiste gegevens opgaf, zeker gezien de ervaringen die NS-medewerkers hebben met het opgeven van valse personalia. Het ligt dan voor de hand dat W. de hulp van de politie heeft ingeroepen om de identiteit van S. vast te stellen. W. had de keuze om S. over te laten brengen naar het politiebureau of om de kwestie op het station of te wikkelen. W. koos voor het laatste. De Nationale ombudsman acht de afwikkeling op het station minder ingrijpend dan de afwikkeling op het politiebureau, waar S. ongetwijfeld in een ophoudcel zou zijn geplaatst totdat één van zijn ouders zijn legitimatiebewijs had gebracht. Dat de NS-medewerkers ervoor hebben gekozen S. in de wachtruimte te plaatsen, acht de Nationale ombudsman geen onredelijke keuze aangezien de NS-medewerkers op het station niet over een eigen ruimte beschikken en zij op het gehele station in de openbaarheid zouden staan. Van belang hierbij is dat is gebleken dat de NS-medewerkers niet de gehele tijd met z'n allen bij S. hebben gestaan, maar dat zij zich hebben gesplitst, in afwachting van de politie. De NS-medewerkers hebben het evenredigheidsvereiste niet geschonden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over een gedraging van BOA's van de NS, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Veiligheid en Justitie, is:

niet gegrond ten aanzien van het ophouden in de wachtruimte.

Ten aanzien van de klacht over de bejegening onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

2

10063

de Nationale ombudsman