



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Belastingdienst/Douane West.

Datum: 1 juli 2011

Rapportnummer: 2011/200

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een medewerker van de Belastingdienst/Douane West hem op 21 maart 2010 bij zijn arm heeft beetgepakt tijdens de zogenoemde 100%-controle op luchthaven Schiphol.

Verder klaagt verzoeker erover dat de Belastingdienst/Douane West bij de behandeling van zijn klacht over het voorval op 21 maart 2010 geen medepassagiers heeft gehoord, terwijl verzoeker erop had gewezen dat zij getuigen van het voorval waren.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

1. Sinds december 2003 worden reizigers en bagage - die vanaf bepaalde vertrek-luchthavens op Schiphol aankomen - aan een intensieve controle onderworpen op bezit van drugs. Dit is de zogeheten 100%-controle. Deze controle betekent voor de reizigers in beginsel dat zij bij aankomst in de gate worden onderworpen aan diverse controle-maatregelen. De zogenoemde Security Scan is één van de controlemiddelen die kan worden ingezet. Wanneer deze scan wordt gebruikt, dient de reiziger in de sluis van de Security Scan te stappen en te gaan staan op twee gele voetzolen die op de vloer zijn afgedrukt. Vervolgens dient de reiziger drie seconden met opgeheven armen stil te staan. Daarna kan de reiziger uit de sluis stappen. Bij het maken van een scan weerkaatsen de golven op het lichaam en op voorwerpen. Naast de Security Scan staat een scherm waarop door middel van een getekend poppetje wordt aangegeven of iemand een voorwerp op zijn of haar lichaam draagt.

2. Verzoeker kwam op 21 maart 2010 met een kennis aan op luchthaven Schiphol. Zij hadden samen trainingen gegeven in Suriname. Eenmaal aangekomen, werd verzoeker onderworpen aan de 100%-controle. Tijdens deze controle kwam verzoeker in contact met betrokken medewerker van de Belastingdienst/Douane West (hierna: de Douane) de heer K.

I. Ten aanzien van het aanraken

Bevindingen

Visie verzoeker

3. Verzoeker bracht het volgende naar voren. Op enig moment stond verzoeker in de rij voor de metaaldetector en had hij zijn spullen op de band gelegd. Een medewerker van de Douane zei tegen verzoeker dat hij in een andere rij moest gaan staan. Dat was de rij voor de Security Scan. Verzoeker begon te mopperen en was chagrijnig. Verzoeker vloekte en

heeft de medewerkers van de Douane voor van alles en nog wat uitgemaakt, maar het woord 'kanker' heeft hij - in tegenstelling tot wat de medewerkers van de Douane stellen - niet gebruikt. Verzoeker pakte zijn spullen en ging naar de andere rij. Daarna liep verzoeker door de scan heen, maar dit deed hij volgens douanemedewerker K. niet goed. Verzoeker vroeg aan douanemedewerker K: kunt u het voordoen als u het zo goed weet? Verzoeker heeft dit meerdere keren aan douanemedewerker K. gevraagd, omdat hij de werkwijze van de scan niet begreep. Hij vindt dat douanemedewerker K. de werkwijze duidelijk had kunnen maken door het één keer voor te doen. Verzoeker heeft ook sukkel tegen douanemedewerker K. gezegd. Daarna viel douanemedewerker K. uit zijn rol; hij trok verzoeker zonder reden aan zijn rechterarm waardoor verzoeker geblesseerd raakte. Verzoeker stelt dat douanemedewerker K. hem hardhandig heeft beetgepakt en dit uit de hand had kunnen lopen. Hij neemt het douanemedewerker K. kwalijk dat hij fysiek werd. Volgens verzoeker deed douanemedewerker K. dit uit frustratie en boosheid. Verzoeker heeft gescholden, maar dit was niet persoonlijk bedoeld. Verder stelt verzoeker dat hij alle medewerkers heeft beledigd, maar alleen douanemedewerker K. uit zijn rol viel en verzoeker beetpakte. Het optreden van douanemedewerker K. was hardhandig en leidde bijna tot een handgemeen.

Visie kennis verzoeker

4. Toen verzoeker en zijn kennis mevrouw G. bij de controle aankwamen, legde verzoeker zijn bagage op de band. Een medewerker van de Douane zei tegen verzoeker: je moet hier komen. Vervolgens pakte verzoeker zijn bagage weer van de band af. Daarna hoorde mevrouw G. verzoeker zeggen: doe het dan voor. Douanemedewerker K. zei: je weet hoe het moet, ik heb het gezegd en zorg dat je daar gaat staan. Verzoeker liep door de scan heen. Hij zei dat hij niet wist hoe het moest. Douanemedewerker K. gaf aan dat verzoeker wist hoe het moest en als hij dat zou doen, het zo voorbij was. Verzoeker reageerde hierop door te zeggen dat als douanemedewerker K. dit niet trok, hij dit werk niet moest doen. Mevrouw G. heeft het voorval met douanemedewerker K. vanaf ongeveer een halve meter afstand waargenomen. Volgens mevrouw G. was verzoeker er niet blij mee dat hij door de scan moest. Mevrouw G. stelt dat verzoeker sukkels heeft gezegd toen hij voor de tweede of derde keer door de scan moest. douanemedewerker K. zei toen: wat zei je? Verzoeker zei: je hebt het gehoord. Toen pakte douanemedewerker K. verzoeker beet. Volgens mevrouw G. duurde het vastpakken door K. ongeveer twee seconden. Het was geen vluchtige aanraking. Mevrouw G. vond de aanraking hardhandig en agressief, omdat douanemedewerker K. met stemverheffing sprak. Douanemedewerker K. had het over instructies die verzoeker moest volgen, maar volgens mevrouw G. was het niet duidelijk. Misschien dat verzoeker iets van stomme controle heeft gezegd, maar 'kankercontrole' heeft hij niet gezegd. Mevrouw G. vindt dat je als medewerker van de Douane er rekening mee moet houden dat mensen niet staan te juichen bij zo'n controle. Ook vindt zij dat je je als medewerker niet moet laten provoceren. Douanemedewerker K. heeft verzoeker voor uitleg van de scan verwezen naar de uitleg aan de binnenkant van de scan. Mevrouw G.

denkt dat douanemedewerker K. verzoeker ongeveer twee keer uitleg heeft gegeven.

Informatie verstrekt door douanemedewerker K.

5. Toen verzoeker bij de scan aankwam, moest hij alle spullen uit zijn zakken halen zodat een goede scan gemaakt kon worden. Hierbij ging verzoeker al uit zijn dak. Hij gooide zijn spullen in een bak en zei: kankercontrole. Bij de controle stelde verzoeker zich dreigend en geïrriteerd op. Het dreigende uitte zich in boos kijken en schelden. Toen verzoeker bij de scan aankwam, verzocht douanemedewerker K. hem vriendelijk om plaats te nemen in het apparaat. Verzoeker deed dit niet en liep door. Douanemedewerker K. vroeg verzoeker opnieuw plaats te nemen in de Security Scan. Hierbij heeft douanemedewerker K. verzoeker gevraagd op de gele voetstappen op de grond te gaan staan, zijn handen in de lucht te plaatsen zoals te zien is op de afbeelding in de scan en even een paar seconden stil te blijven staan. Dit heeft douanemedewerker K. vijf tot acht keer aan verzoeker uitgelegd. Ook heeft douanemedewerker K. verzoeker meerdere malen uitgelegd dat hij op de afbeelding in de scan kon zien wat er van hem verwacht werd. Verzoeker ging niet in de scan staan, hij vroeg aan douanemedewerker K. hoe dat dan moest en hij vroeg of douanemedewerker K. dat even voor wilde doen. Hierop verwees douanemedewerker K. verzoeker nogmaals naar de afbeelding in de scan. Verzoeker weigerde nog steeds om op de gele voetstappen plaats te nemen. Hij vroeg meerdere malen wat hij moest doen. Douanemedewerker K. wilde verzoeker begeleiden naar de gele voetzolen die op de grond bij de scan zijn weergegeven. Dit heeft douanemedewerker K. gedaan door zijn hand zachtjes op verzoekers schouder te leggen en met zijn andere hand te wijzen naar het beeld waar de informatie op staat. Volgens douanemedewerker K. duurde de aanraking nog geen seconde, omdat verzoeker zich van douanemedewerker K. afdraaide. Douanemedewerker K. stelt dat aan betrokkenen wordt gevraagd om simpele handelingen te verrichten bij het plaatsnemen in de scan. Toen douanemedewerker K. verzoeker begeleidde, draaide verzoeker weg en op dat moment stond hij in de juiste positie in de scan. Vervolgens liep douanemedewerker K. weg om de scan te bedienen. Uiteindelijk is het gelukt om de scan te maken. Douanemedewerker K. stelt dat hij verzoeker niet heeft mishandeld en hij verzoeker ook niet hardhandig heeft beetgepakt. Verzoeker stelt dat hij aan de aanraking een blessure heeft overgehouden, maar dat kan volgens douanemedewerker K. niet. Douanemedewerker K. vindt het erg dat verzoeker het verhaal zo aandikt. Verder stelt douanemedewerker K. dat hij mevrouw G. niet heeft opgemerkt tijdens de controle van verzoeker. Dit had volgens douanemedewerker K. wel voor de hand gelegen als mevrouw G. inderdaad op de door haar gestelde korte afstand had gestaan gedurende deze controle.

Douanemedewerker K. heeft aangegeven dat hij probeert door zijn optreden het securityproces zo snel mogelijk te laten verlopen voor de passagiers, zodat ze naar huis kunnen. Met goede uitleg bereikt douanemedewerker K. dat in de regel. Als het niet lukt de passagier mee te laten werken heeft douanemedewerker K. de optie iemand apart te nemen zodat hij/zij tot rust kan komen en K. het beter uit kan leggen. Mocht het zo zijn dat

iemand niet goed op de persoon van douanemedewerker K. reageert dan kan het ook helpen om een collega de gang van zaken uit te laten leggen.

Informatie verstrekt door collega's van douanemedewerker K.

6. Direct na het voorval met verzoeker is een rapport 'Melding buitengewone voorvallen' opgemaakt. Hierin zijn verklaringen van collega's van douanemedewerker K. opgenomen. Volgens collega's van douanemedewerker K. riep verzoeker 'kankercontrole' toen hij zijn broekzakken leeg moest maken. Verder zag één van de collega's van douanemedewerker K. dat verzoeker direct door de scan heen liep. In de beleving van deze collega deed verzoeker dit bewust. Ook hoorde deze collega douanemedewerker K. zeggen hoe verzoeker moest gaan staan op de gele voetstappen in de scan. Douanemedewerker K. hield daarbij zijn ene hand op de bovenarm van verzoeker en wees met zijn andere hand naar het bord. Hierop weerde verzoeker zich af. Volgens deze collega was die reactie nergens voor nodig. Een andere collega van douanemedewerker K. stelt dat verzoeker tegen hem heeft gezegd dat douanemedewerker K. zich heeft laten provoceren.

Visie Douane

7. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de Douane onder andere laten weten dat er een afbeelding/instructie in de scan is aangebracht, zodat een juist gebruik hiervan wordt bevorderd. Gelet op de duidelijke instructie en eenvoudige aard van de te verrichten handelingen heeft douanemedewerker K. geen gevolg gegeven aan de vraag van verzoeker om voor te doen wat van verzoeker werd verwacht. Nadat verzoeker de aanwijzingen van douanemedewerker K. meerdere keren niet had opgevolgd, heeft douanemedewerker K. hem begeleid naar de juiste positie in de scan. Volgens de Douane heeft verzoeker onnodig grievende en kwetsende opmerkingen naar de douanemedewerkers gemaakt en heeft hij douanemedewerker K. willen provoceren. De Douane heeft geen reden te twifelen aan de verklaringen van de medewerkers en gaat er dan ook van uit dat verzoeker niet hardhandig is beetgepakt. Volgens de Douane is de wijze waarop verzoeker is begeleid niet buitenproportioneel. De Douane acht deze klacht dan ook ongegrond.

Beoordeling

8. Hoewel de verklaringen van verzoeker, mevrouw G., douanemedewerker K. en de collega's van douanemedewerker K. op verschillende punten uiteenlopen, valt uit deze verklaringen wel af te leiden dat de sfeer tijdens de controle van verzoeker slecht was. Ook blijkt uit de diverse verklaringen dat verzoeker zich niet correct heeft opgesteld door tijdens de controle te schelden. Hierbij laat de Nationale ombudsman in het midden welke woorden verzoeker precies heeft gebruikt. Van verzoeker mocht worden verwacht dat hij zijn medewerking verleende aan de controle en de aanwijzingen van de medewerkers van de Douane opvolgde.

9. Verzoeker stelt dat douanemedewerker K. hem hardhandig heeft beetgepakt tijdens de controle. Douanemedewerker K. stelt daarentegen dat hij verzoeker slechts zachtjes heeft begeleid naar de gele voetstappen op de grond. De Nationale ombudsman kan niet met zekerheid vaststellen of douanemedewerker K. verzoeker hardhandig heeft beetgepakt. Hierbij is mede van belang dat het begrip 'hardhandig' enigszins subjectief is. Het staat wel vast dat douanemedewerker K. verzoeker heeft aangeraakt tijdens de controle. Dit is dan ook de gedraging die de Nationale ombudsman zal beoordelen.

10. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit vereiste brengt onder andere met zich mee dat medewerkers van de Douane bij dreiging van conflicten mogelijkheden zoeken om de routinehandelingen te onderbreken of van routine te wisselen.

11. De 100%-controle vindt plaats bij reizigers die zojuist een lange vlucht hebben gehad en door een aantal tijdzones zijn gereisd. Ze zijn in de regel vermoeid. Daarmee dienen medewerkers die de 100%-controle uitoefenen rekening te houden. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat douanemedewerker K. ervoor wilde zorgen dat de controle van verzoeker snel zou verlopen. In een situatie waarin sprake is van een gemoedelijke sfeer en een reiziger niet begrijpt wat van hem/haar wordt verwacht dan zou het - met toestemming - begeleiden van die reiziger naar de gele voetzolen op de vloer wellicht een optie kunnen zijn. In dit specifieke geval was echter sprake van een slechte sfeer; verzoeker was geïrriteerd en schold. Douanemedewerker K. heeft verklaard dat hij de mogelijkheid heeft iemand apart te nemen of de controle door een ander over te laten nemen. Douanemedewerker K. heeft in dit geval daar niet voor gekozen. De aanraking van de douanemedewerker zonder toestemming van de betrokkene kan gemakkelijk tot escalatie leiden. Een dergelijke aanraking kan immers weer een tegenreactie oproepen. Wanneer sprake is van een slechte sfeer dan is de kans op een tegenreactie reëel. Daarmee is ook de kans op (verdere) escalatie reëel. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat douanemedewerker K. de aanraking in dit geval beter achterwege had kunnen laten. Douanemedewerker K. heeft onvoldoende gebruik gemaakt van andere opties om de situatie tot rust te brengen. Daarmee heeft douane-medewerker K. in strijd met het vereiste van professionaliteit gehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet horen van getuigen

Visie verzoeker

1. Verzoeker stelt dat er tijdens de interne klachtbehandeling door de Douane alleen medewerkers van de Douane en geen medepassagiers als getuigen zijn gehoord. Volgens verzoeker zijn er medepassagiers die zijn verhaal kunnen bevestigen. Verzoeker had dit

ook bij de Douane aangegeven. Op het formulier waarmee verzoeker een klacht bij de Douane heeft ingediend, staat vermeld: "(...) wat heel dreigend was voor mij en de overige passagiers die hier getuige van waren". Volgens verzoeker is de Douane bij de interne klachtbehandeling puur op het verhaal van de douanemedewerkers afgestaan. Tijdens deze interne klachtbehandeling heeft verzoeker geen namen van getuigen genoemd. Ook is mevrouw G. niet als getuige ter sprake gekomen. Toen verzoeker werd gehoord in het kader van de interne klachtbehandeling heeft hij wel gezegd dat er getuigen zijn die zijn verhaal kunnen bevestigen.

Onderzoek Nationale ombudsman

2. Nu verzoeker had aangegeven dat er getuigen waren van het voorval bij de Douane op 21 maart 2010 en hij erover klaagde dat deze getuigen niet waren gehoord tijdens de interne klachtbehandeling, heeft de Nationale ombudsman bij de opening van dit onderzoek aan verzoeker gevraagd om de namen en contactgegevens van deze getuigen door te geven. Hierbij is ook gevraagd hoe deze getuigen betrokken waren bij de situatie en in welke relatie zij tot verzoeker staan. Naar aanleiding hiervan heeft verzoeker van één getuige contactgegevens doorgegeven. Dit betrof mevrouw G. die tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman informatie heeft verstrekt.

Informatie verstrekt door mevrouw G.

3. Vlak na het voorval met douanemedewerker K. bij de Security Scan, zei mevrouw G. tegen verzoeker dat hij er een leidinggevende bij moest halen. Verzoeker heeft vervolgens naar een leidinggevende gevraagd. Nadat deze leidinggevende ter plekke was, heeft hij aan verzoeker en mevrouw G. gevraagd wat er was gebeurd. De leidinggevende maakte aantekeningen van wat mevrouw G. en verzoeker vertelden. Mevrouw G. vindt de klacht van verzoeker over het niet horen van getuigen tijdens de interne klachtbehandeling legitiem. Mevrouw G. heeft tegenover deze leidinggevende haar zegje gedaan over het voorval met douanemedewerker K. en dus had de Douane kunnen weten dat er minstens één persoon was die alles van redelijk dichtbij had gezien. Mevrouw G. is niet betrokken geweest bij de klachtbehandeling door de Douane. Ook verzoeker heeft mevrouw G. niet benaderd tijdens die klachtbehandeling.

Visie Douane

4. De Douane heeft laten weten dat er tijdens de controle van verzoeker slechts sprake is geweest van licht contact tussen douanemedewerker K. en verzoeker. In dergelijke gevallen is er voor de Douane geen aanleiding om over te gaan tot het horen van eventuele getuigen. Verder heeft verzoeker volstaan met de algemene opmerking dat er getuigen zijn die zijn verhaal kunnen bevestigen. Als zich tijdens de scancontrole geen nadere bijzonderheden voordoen dan wordt hierover geen informatie vastgelegd. Hierdoor beschikt de Douane niet over voldoende informatie om na te kunnen gaan of er passagiers

getuige zouden kunnen zijn geweest van het voorval. De Douane is van mening dat het op de weg van verzoeker lag om zijn bewering dat er getuigen waren te concretiseren en aan te vullen. Aan de algemene opmerking van verzoeker dat overige passagiers getuige van het voorval waren, is geen verdere aandacht besteed tijdens de interne klachtbehandeling. Daarnaast is het verslag van het horen van verzoeker tijdens die klachtbehandeling niet afgestemd met verzoeker. Dit is in afwijking van de vaste werkwijze. De Douane betreurt dit, omdat mede aan de hand van dit verslag van het horen de reikwijdte van de klacht wordt bepaald. Deze gang van zaken heeft tot gevolg gehad dat het bewijsaanbod dat verzoeker heeft ingebracht niet de aandacht heeft gekregen die het verdiende. Het moet er volgens de Douane voor worden gehouden dat verzoeker tijdens de interne klachtbehandeling heeft gesteld dat medepassagiers getuige van het voorval zijn geweest en zij verzoekers verhaal konden bevestigen.

Vanwege het tijdsverloop kon niet meer worden achterhaald wat verzoeker en/of mevrouw G. heeft/hebben meegedeeld aan de leidinggevende op 21 maart 2010. De Douane is van mening dat de klacht gegrond is wat betreft het niet afstemmen van het verslag van het horen van verzoeker. Ook is de klacht volgens de Douane gegrond voor zover de Douane onvoldoende aandacht heeft besteed aan verzoekers stelling dat er getuigen waren. De gang van zaken in dit specifieke geval is inmiddels onder de aandacht gebracht van het management en is besproken in het werkoverleg van de klachtbehandelaren.

Beoordeling

5. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit brengt onder andere mee dat bij de behandeling van een klacht zoveel mogelijk informatie moet worden vergaard die van belang kan zijn om tot een weloverwogen oordeel over de klacht te kunnen komen.
6. Ten behoeve van de waarheidsvinding kan het horen van getuigen van belang zijn in de klachtprocedure. De behandelaar van een klacht heeft in principe een bepaalde ruimte om uit te maken welke handelingen in het onderzoek naar de klacht worden verricht. Het horen van getuigen kan met name aangewezen zijn wanneer de verklaringen van de direct betrokkenen over de klacht tegenover elkaar staan en/of op wezenlijke onderdelen verschillen.
7. Verzoeker had op het formulier waarmee hij zijn klacht bij de Douane indiende aangegeven dat er getuigen van het voorval waren. Tijdens de klachtbehandeling door de Douane heeft verzoeker niet uit zichzelf namen en/of contactgegevens van getuigen verstrekt. Dit had wel kunnen bijdragen aan een goede en efficiënte klachtbehandeling. Desondanks is de Nationale ombudsman van oordeel dat het voor de hand had gelegen dat de Douane - in reactie op verzoekers stelling dat er getuigen waren - aan verzoeker had gevraagd of hij namen en contactgegevens van deze getuigen kon verstrekken. Hierbij

is van belang dat de Douane de instantie was die het onderzoek naar de klacht verrichtte. Dit betekende dat de Douane verantwoordelijk was voor het vergaren van informatie die mogelijk relevant kon zijn voor het vellen van een weloverwogen oordeel over de klacht. Verder is meegewogen dat de Douane tijdens de klachtbehandeling wel meerdere collega's van douanemedewerker K. heeft gevraagd informatie te verstrekken. In zo'n geval kan informatie van een eventuele getuige een evenwichtiger beeld van het voorval schetsen. Als de Douane verzoeker had gevraagd om zijn stelling te concretiseren dan had verzoeker waarschijnlijk de naam en contactgegevens van mevrouw G. verstrekt. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het vervolgens goed was geweest om mevrouw G. te horen tijdens de interne klachtbehandeling. Mevrouw G. en verzoeker stellen immers dat zij het voorval van dichtbij heeft waargenomen. Dit betekent dat mevrouw G. mogelijk relevante informatie over het incident kon verstrekken. Nu de lezingen van verzoeker en K. op essentiële onderdelen van elkaar verschilden, had de informatie die mevrouw G. kon verstrekken wellicht meer duidelijkheid kunnen geven over wat er tijdens de controle van verzoeker was gebeurd. De Douane constateerde tijdens het onderzoek zelf ook, terecht, dat het bewijsaanbod van verzoeker niet de aandacht heeft gekregen die het verdiende. Door verzoeker niet te vragen of hij namen en contactgegevens van getuigen kon verstrekken, heeft de Douane de mogelijkheid om deze getuigen te horen onvoldoende onderzocht. Hiermee heeft de Douane het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking geschonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van de Belastingdienst/Douane West, is gegrond wegens schending van het vereiste van professionaliteit en wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

2010.06918