



# Rapport

**Datum: 6 oktober 2004**

**Rapportnummer: 2004/387**

## Klacht

Verzoekster klaagt over de onnodig trage handelwijze van een met naam genoemde ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee op 6 februari 2003 bij de behandeling van haar aanvraag voor een noodpaspoort voor haar jongste minderjarige kind, waardoor zij en haar gezin het vliegtuig hebben gemist.

Ook klaagt verzoekster erover dat de Koninklijke Marechaussee haar klacht van 17 februari 2003 tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet heeft behandeld, en daarmee niet is ingegaan op het verzoek om schadevergoeding wegens het aanschaffen van vervangende vliegtickets.

## Beoordeling

A. Ten aanzien van de behandeling van de aanvraag om een noodpaspoort

1. Verzoekster en haar echtgenoot ontdekten op 5 februari 2004, de avond voordat zij met hun twee minderjarige kinderen wilden vertrekken voor een vakantie naar Spanje, dat hun jongste zoon van drie maanden niet was bijgeschreven in hun paspoorten.

Op 6 februari 2004 in de vroege ochtenduren dienden zij bij de Koninklijke Marechaussee op Schiphol een aanvraag in voor een noodpaspoort voor hun minderjarige zoon. De behandeling van deze aanvraag heeft ongeveer 40 minuten geduurd. Verzoekers hebben het vliegtuig gemist, omdat de incheck-balie voor hun vlucht twee minuten voor de uitreiking van het noodpaspoort sloot. Er waren op het moment van de behandeling van deze aanvraag geen andere aanvragen in behandeling.

2. Verzoekster klaagt erover dat de medewerkster van de Koninklijke Marechaussee die de aanvraag behandelde, deze aanvraag onnodig traag heeft behandeld, zodat zij hierdoor het vliegtuig hebben gemist. Verzoekster heeft hierbij onder meer aangegeven dat haar echtgenoot de avond tevoren naar Schiphol had gebeld, en dat hij te horen had gekregen dat de behandeling van de aanvraag vijf á tien minuten zou duren.

3. Nederland maakt onderdeel uit van het Schengengebied. Binnen het Schengengebied vindt geen grenscontrole meer plaats, omdat de landsgrenzen binnen dit gebied niet als buitengrens worden beschouwd. Echter, dit neemt niet weg dat ook binnen dit gebied onderdanen van een Schengenland moeten kunnen aantonen dat zij Schengenonderdaan zijn. Voor Nederlanders betekent dit dat zij niet alleen hun identiteit, maar ook hun nationaliteit moeten kunnen aantonen. Dit kunnen zij doen met een paspoort of (in sommige landen) een Nederlandse identiteitskaart. Wanneer zij niet beschikken over een paspoort, kunnen zij een aanvraag doen voor een noodpaspoort.

4. Op grond van artikel 26, derde lid, van de Paspoortwet en de artikelen 6, 8, 9 en 10 PUKMar (zie Achtergrond onder 2. en 4.) is de Koninklijke Marechaussee de instantie die de aanvraag voor een nooddocument in ontvangst neemt en dit document verstrekt. Voordat tot afgifte van een nooddocument kan worden overgegaan moet de identiteit en nationaliteit van de aanvrager vaststaan. Wanneer dit niet vaststaat, mag op grond van artikel 10 PUKMar de aanvraag niet in behandeling worden genomen. Uit de artikelen 16 en 28 van de Paspoortwet juncto de artikelen 8, 9 en 10 van de PUKMar in samenhang met hetgeen de Operationele Instructie III-46-A (zie Achtergrond, onder 1., 3. en 6.) beschrijft, is op te maken dat de bewijslast om de identiteit en nationaliteit aan te tonen ligt bij de aanvrager. Bij de behandeling van een aanvraag neemt de Koninklijke Marechaussee de Operationele Instructie III-46-A (zie Achtergrond onder 6.), in acht. Deze Instructie laat de ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee een zekere beoordelingsvrijheid om op grond van een combinatie van documenten de identiteit en/of nationaliteit voldoende aannemelijk te achten.

5. Bij de behandeling van een aanvraag behoort de ambtenaar vanuit een oogpunt van dienstverlening de gebruikelijke snelheid in acht te nemen, en daarbij zo mogelijk rekening te houden met spoedeisende omstandigheden.

6. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman verwees de minister naar de reactie van de Koninklijke Marechaussee, die liet weten dat de behandeling van de aanvraag ongeveer 37 minuten had geduurd, en dat deze tijdsduur voor de behandeling van een aanvraag niet ongebruikelijk is.

De Koninklijke Marechaussee is daarbij ingegaan op de verschillende onderdelen van de behandeling van een dergelijke aanvraag, en liet weten dat de behandelingstijd is benut voor diverse handelingen, zoals onder meer het invullen van het aanvraagformulier, het invoeren van de gegevens in de computer in de front-office voor het opmaken van het zogenoemde Raas-document, en het controleren van de ingevulde gegevens; het maken van een pasfoto, het kopiëren van de ingeleverde documenten, het invoeren van de gegevens in de computer, de betaling, het overbrengen van het dossier naar de back-office, het drukken van het document en het afgeven van het document.

In zijn nadere reactie heeft de minister laten weten dat verzoekster zich om 06.15 uur bij de balie van de front-office had gemeld, dat de aanvraag om 06.20 uur in behandeling was genomen, omdat de ambtenaren op dat moment nog met andere werkzaamheden bezig waren, dat de computer om 06.40 uur klaar was geweest met het drukken van het document en dat het document om 06.45 uur klaar was geweest.

7. Verzoekster en haar gezin hadden de benodigde documenten bij zich, te weten hun trouwboekje, en een geboorteakte. Ook hadden zij een foto bij zich van hun zoon (maar geen pasfoto). Volgens verzoekster had betrokken ambtenaar D. de aanvraag op een aantal momenten sneller kunnen handelen. Zo had de behandeling stilgelegd tijdens het

maken van een pasfoto, dat ongeveer acht minuten heeft geduurd, waren pas na het inleveren van de pasfoto's de gegevens in de computer ingevoerd, en hadden zij daarna gepind. Vervolgens had het na het pinnen nog 17 minuten geduurd voordat het document in de back-office was gedrukt.

8. Op 17 mei 2004 hebben twee medewerksters van het Bureau Nationale ombudsman een bezoek gebracht aan het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee op de luchthaven Schiphol. Zij constateerden onder meer het volgende ten aanzien van de werkwijze van het Bureau Nooddocumenten bij de behandeling van een aanvraag.

Twee ambtenaren hebben tegelijkertijd dienst op het Bureau Nooddocumenten, dat uit een front-office, en een back-office bestaat. De front-office neemt de aanvragen van verzoekers in behandeling. Zij doen een eerste controle of de aanvrager in aanmerking komt. De aanvrager moet daartoe een aanvraagformulier invullen. Ook moet er een vliegticket worden getoond. Op het formulier moet ook worden aangegeven hoe laat de vlucht plaatsvindt. Vervolgens kan rekening worden gehouden met deze vertrektermijn bij de verdere afhandeling. Uit servicegerichtheid wordt getracht mensen met grote haast met voorrang te behandelen. De ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee zijn alleen werkzaam in de front-office, en nooit in de back-office. Er zijn ongeveer zeven personen, burgers, werkzaam in de back-office. Zij controleren de aanvragen en kunnen eventuele gemaakte vergissingen door personeel van de Koninklijke Marechaussee in de front-office nog corrigeren. Het personeel van de back-office heeft geen enkel contact met het publiek.

Tijdens het bezoek aan dit bureau werd geconstateerd dat het invoeren van gegevens in de computer op de front-office een tamelijk tijdrovende aangelegenheid is. Een medewerker van de back-office bevestigde dat altijd wordt geprobeerd om degenen die het eerst met het vliegtuig moeten vertrekken, het eerst te helpen. Het behandelen van een aanvraag binnen een half uur is echter vrijwel niet mogelijk. Het komt wel eens voor dat het sneller afgehandeld is, maar dit is uitzondering. In het algemeen duurt de behandeling van de aanvraag in totaal minimaal een half uur. Deze medewerker heeft de diverse handelingen gedemonstreerd die nodig zijn, zoals het controleren van de gegevens die afkomstig zijn van de computer in de front-office, het invoeren van het document en het drukken van het document, eventueel geld wisselen voor de betaling van het document etc. Daarnaast had de computer in de back-office ongeveer twintig minuten nodig voor de verwerking van de gegevens.

9. Verzoekster had geen pasfoto van haar zoontje bij zich. Op grond van artikel 17 van de PUKMar (zie Achtergrond onder 4.) is dit echter wel vereist. Het was dan ook terecht dat van verzoeksters zoon eerst een pasfoto werd gemaakt voordat de aanvraag verder werd behandeld.

10. Het is begrijpelijk dat verzoekster, die slechts op twee minuten na het vliegtuig heeft gemist, van mening is dat de betrokken ambtenaar de behandeling van de aanvraag had

behoren te versnellen en daarbij extra inzet had moeten tonen. Wellicht kan inderdaad niet worden uitgesloten dat de behandeling van de procedure op enkele onderdelen iets had kunnen worden versneld. Echter, een termijn van een half uur is al gebruikelijk, zonder dat de aanvragers, zoals in het geval van verzoekster, ongeveer acht minuten nodig hebben voor het maken van een pasfoto. Daarom was deze behandeling van ongeveer 37 minuten niet zodanig lang dat moet worden aangenomen dat betrokken ambtenaar D. vanuit een oogpunt van dienstverlening is tekortgeschoten.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen.

11. Verzoekster heeft aangevoerd dat haar echtgenoot de avond tevoren naar de Koninklijke Marechaussee had gebeld, en te horen had gekregen dat zij hun trouwboekje, een geboortebewijs van hun jongste zoon en een paspoort mee moesten nemen, en dat de aanvraag binnen vijf á tien minuten zou zijn afgehandeld. Het telefoonnummer dat verzoekster had vermeld was volgens de Koninklijke Marechaussee niet in gebruik. Volgens verzoekster was echter aannemelijk dat zij hadden gebeld, omdat zij anders niet zouden hebben geweten welke documenten zij moesten meenemen.

12. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid en dienstbetoon moeten overheidsmedewerkers aan burgers die zich tot hen wenden met een verzoek om informatie, de juiste inlichtingen verstrekken.

13. Uit de informatie van de minister en uit de informatie die tijdens het bezoek aan het Bureau Nooddocumenten is verstrekt, is op het punt van de informatieverstrekking onder meer het volgende gebleken. In de eerste plaats dat de informatieverstrekking over het verkrijgen van nooddocumenten niet is geregeld. Zowel Schiphol zelf (zie Achtergrond onder 7.), de vliegmaatschappijen als de gemeenten geven hierover informatie, naast de Koninklijke Marechaussee. Deze informatie is niet altijd even volledig, en bovendien is de materie ingewikkeld. Verder kunnen mensen ook rechtstreeks telefonisch contact opnemen met het Bureau Nooddocumenten. Tot voor kort werden deze mensen, tijdens grote drukte, doorverbonden met andere afdelingen. Ook dit kwam de informatieverstrekking niet altijd ten goede. De minister achtte dit onwenselijk, omdat niet iedereen op de hoogte was van de procedureregels. De minister kon echter de mogelijkheid niet uitsluiten dat het telefoonnummer dat verzoeksters echtgenoot had gebeld, was doorgeschakeld naar een andere afdeling, en dat verzoeksters echtgenoot daar incorrecte, dan wel onvolledige informatie had gekregen. Inmiddels werd niet meer naar andere afdelingen doorverbonden.

14. Uit het voorgaande volgt dat kan worden getwijfeld aan de juistheid van de informatieverstrekking in zijn algemeenheid, en daarmee aan de informatie die is verstrekt aan verzoeksters echtgenoot. Over de vereiste documenten voor een noodpaspoort is

blijkbaar wel de juiste informatie verstrekt. Omdat niet kan worden vastgesteld met wie verzoeksters echtgenoot heeft gesproken en wat er tijdens dit gesprek is gezegd, kan niet worden vastgesteld dat tegen verzoeksters echtgenoot is gezegd dat de behandeling van een aanvraag vijf á tien minuten zou duren, een tijdsduur die overigens wel heel kort is en wel zeer sterk afwijkt van de gebruikelijke behandelingsduur.

15. Meer algemeen wordt opgemerkt dat uit de omstandigheid dat thans ongeveer honderd ambtenaren bij toerbeurt zich met de behandeling van nooddocumenten bezig houden, kan worden afgeleid dat zij wellicht niet allen geheel op de hoogte zijn van de procedure, die zeker niet eenvoudig kan worden genoemd. Het verdient dan ook de aandacht dat de ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee in voorkomende gevallen aangeven dat zij geen antwoord kunnen geven op een vraag, en dan eventueel verwijzen, bijvoorbeeld naar de website van Amsterdam Airport Schiphol ([www.Schiphol.nl](http://www.Schiphol.nl)).

#### B. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster klaagt voorts over dat de Koninklijke Marechaussee haar klacht van 17 februari 2003 de Koninklijke Marechaussee tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft behandeld, en daarmee niet is ingegaan op het verzoek om schadevergoeding wegens het aanschaffen van vervangende vliegtickets.

2. Verzoekster heeft op 17 februari 2003 een klacht ingediend bij de Koninklijke Marechaussee. De Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee heeft op 8 januari 2004 beantwoord. Deze klachtbehandeling heeft hiermee bijna een jaar geduurd.

Deze termijn is veel te lang. De minister van Defensie heeft op dit punt naar voren gebracht dat de vertraging in de afdoening van de klacht is veroorzaakt door capaciteitsproblemen bij de Koninklijke Marechaussee. Daardoor was de termijn overschreden, genoemd in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 8). De minister bood hiervoor zijn excuses aan. Deze door de minister gegeven verklaring vormt echter geen rechtvaardiging voor deze wel zeer lange behandeltermijn.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Ten overvloede wordt opgemerkt dat de Bevelhebber in de brief waarin hij verzoeksters klacht afdeed, de klacht ongegrond heeft verklaard en het verzoek om schadevergoeding om die reden afgewezen. Daarmee is de Bevelhebber alsnog ingegaan op het verzoek om schadevergoeding. Mede gelet op de eigen verantwoordelijkheid van verzoekster kan niet worden gezegd dat de aanspraak op schadevergoeding zo evident juist is, dat de Bevelhebber deze in redelijkheid niet had kunnen afwezen. Gelet op de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman ten aanzien van verzoeken om schadevergoeding (zie Achtergrond onder 9.; N.o), wordt dan ook geen aanleiding gezien om de

klachtbehandeling op dit punt niet behoorlijk te achten.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, is niet gegrond, behalve ten aanzien van de duur van de behandeling van de klacht; op dit punt is de klacht gegrond.

## **Onderzoek**

Op 10 september 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Herveld, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee te Schiphol.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Defensie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Deze maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de minister en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd aan de minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman brachten een bezoek aan het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee op de luchthaven Schiphol.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister van Defensie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster en haar echtgenoot ontdekten op 5 februari 2004, de avond voordat zij met hun twee minderjarige kinderen wilden vertrekken voor een vakantie naar Spanje, dat hun jongste zoon van drie maanden niet was bijgeschreven in hun paspoorten.

Op 6 februari 2003 in de vroege ochtend verzochten verzoekster en haar echtgenoot om een noodpaspoort voor hun jongste zoon bij de Koninklijke Marechaussee op Schiphol. De behandeling van deze aanvraag nam ongeveer 40 minuten in beslag. Twee minuten voor de uitreiking van het noodpaspoort sloot de incheckbalie, waardoor verzoekster en haar gezin hun vliegtuig misten.

2. Op 17 februari 2003 diende verzoekster de volgende klacht in bij de Koninklijke Marechaussee:

"...Door deze dien ik een klacht in over het optreden van mevrouw D. (...) bij het vervaardigen van een nooddocument voor mijn zoontje L. en stel ik u als werkgever aansprakelijk voor de door mij geleden financiële schade ten bedrage van in totaal €1.187,52. D. heeft namelijk 40 minuten nodig gehad om een nooddocument te vervaardigen, als gevolg waarvan ik en mijn gezin op 6 februari 2003 het vliegtuig van 06.55 uur naar Spanje (Lanzarote) hebben gemist.

Bij de beoordeling van deze klacht is een zestal feiten relevant.

Ten eerste het feit dat op het moment dat mijn nooddocument gemaakt moest worden er twee mensen achter de balie aanwezig waren om mensen te helpen. Een van deze mensen was D. De andere persoon was haar mannelijke collega wiens naam ik niet weet, maar welke u ongetwijfeld middels het dienstrooster kunt achterhalen.

Het tweede feit dat van belang is, is dat deze mannelijke collega mij niet wilde helpen omdat hij bezig was achter zijn computer. Mij is echter gebleken dat deze persoon niet bezig was om lopende dringende zaken af te handelen, maar om voor zichzelf een verslag te maken "om zichzelf in te dekken" (zoals hij lachend tegen zijn collega zei). Het was namelijk zo dat er een vrouw voor mij ook al haar vliegtuig had gemist als gevolg van het uiterst trage optreden van uw medewerkers; deze mevrouw had aangekondigd een klacht in te dienen (D. zal ongetwijfeld ook een verslag voor zichzelf hebben gemaakt van dit verhaal om zich "in te dekken").

Ten derde is van belang dat ik luid en duidelijk reeds om 06.05 uur aan D. (en haar collega) kenbaar heb gemaakt dat ik nogal haast had omdat mijn vliegtuig om 06.55 uur zou vertrekken en wij zonder het document niet in konden checken.

Ten vierde is van belang dat in de veertig minuten dat ik bij de balie heb gestaan er slechts twee andere personen ook bij de balie waren om geholpen te worden. De eerste was een mevrouw die alleen maar het document kwam ophalen welke was gedrukt. De tweede was een man afkomstig uit Syrië die geen Nederlands, Duits, Engels of Frans sprak. D. heeft



nog geen minuut aan deze mijnheer gependeed. Het enige wat zij heeft gedaan is een collega van achter roepen.

Ten vijfde is van belang dat mijn echtgenoot op woensdag 5 februari 2003 met de Koninklijke Marechaussee heeft gebeld op telefoonnummer 020 - 6038248, waarbij hem is medegedeeld dat het geen probleem opleverde dat mijn zoontje (...) van drie maanden oud niet op onze paspoorten stond bijgeschreven. Wij moesten een noodpaspoort laten maken. Daarvoor hadden wij nodig:

- o Trouwboekje
- o Geboorte - akte van (L., de zoon van verzoekster; N.o.)
- o Recente foto van (L., N.o.).

Het vervaardigen van een noodpaspoort zou in totaal 5 a 10 minuten in beslag nemen, zo werd hem uitdrukkelijk medegedeeld. Overigens heb ik nog een aantal keren met uw dienst gebeld met de vraag hoe lang het vervaardigen van een nooddocument duurt; steeds krijg ik dit te horen. Ik had alle documenten bij mij.

De gang van zaken was als volgt.

Omdat mijn zwangerschapsverlof ten einde was gingen wij op de valreep nog een weekje met vakantie met onze twee kinderen: (M., de dochter van verzoekster; N.o.) (2 jaar) en (L.; N.o.) (drie maanden). Op 5 februari 2003, een dag voor vertrek, kwamen wij erachter dat wij vergeten waren onze pasgeboren zoon in onze paspoorten te laten bijschrijven. Wij hebben ons in eerste instantie tot de gemeente Overbetuwe gewend; een medewerker van de gemeente deelde echter mede dat het bijschrijven in het paspoort niet mogelijk was binnen een dag (zoals dat bij (de dochter van verzoekster; N.o.) nog wel mogelijk was geweest). Vervolgens heeft mijn man naar u gebeld zoals hierboven reeds aangegeven.

Op Schiphol aangekomen hebben wij eerst in de rij gestaan om in te checken. In de reisdocumentatie stond dat wij in het bezit moesten zijn van een geldig paspoort. Wij wisten niet dat wij de geldige documenten ook al bij het inchecken moesten laten zien. Na een hele poos gewacht te hebben weigerde mevrouw O., werkzaam bij KLM, in dit geval in opdracht van Transavia, ons in te checken in verband met het ontbreken van een paspoort voor (de zoon van verzoekster; N.o.) Ik meldde mij met zoon (...) en dochter (...) om 06.04 uur bij de Koninklijke Marechaussee.

Na ongeveer vijf minuten te hebben gewacht - zonder dat ik werd geholpen en waarbij ook geen andere klanten werden geholpen - heb ik kenbaar gemaakt dat ik graag snel geholpen wilde worden omdat mijn vliegtuig om 06.55 uur zou vertrekken en ik niet in kon checken. Ik had op dat moment alle benodigde documenten al op de balie klaar liggen en er waren geen wachtenden meer voor mij. D. liep een beetje heen en weer. De mannelijke

collega zat achter de computer te typen en keek niet op of om.

Rond 06.10 uur heb ik duidelijk ( en goed hoorbaar) kenbaar gemaakt dat ik nogal haast had in verband met mijn vlucht om 06.55 uur en dat ik alle documenten had. D. heeft echter tot 06.47 uur nodig gehad om het nooddocument gereed te maken. Toen was inmiddels de incheckbalie gesloten.

Was wellicht het apparaat kapot dat het paspoort drukt? Nee hoor, niets van dit alles. D. heeft zodanig traag gewerkt dat zij ruim veertig minuten nodig heeft gehad om het document te vervaardigen. Het is mij volkomen onduidelijk welke activiteiten D. vanaf 06.10 -06.20 uur heeft ontplooid. Rond 06.20 uur (wij waren toen al 15 minuten!!!! bij de balie zonder dat er iets concreets was gebeurd) deelde D. mede dat op het document een pasfoto moest komen waarop (de zoon van verzoekster; N.o.) zijn ogen open had en ook nog de camera inkeek. Ik had een prima foto bij mij (kopie is hierbij ingesloten tezamen met de uiteindelijke pasfoto) waarop (de zoon van verzoekster; N.o.) de camera inkijkt en welke in geknipt mocht worden, maar het moest en zou een pasfoto zijn. Wij konden deze pasfoto beneden in de aankomsthal bij een professionele fotograaf laten maken. Na lang doorvragen liet zij weten dat er ook een pasfoto hokje was op twintig meter afstand.

Mijn echtgenoot heeft toen mijn drie maanden oude zoontje ruwweg wakker gemaakt, hem opgetild voor de lens en een foto laten maken. Ik was ondertussen bij iedereen die ik tegen kwam aan het proberen om geld te wisselen in munten (want nee, D. kon natuurlijk niet wisselen!).

Terwijl mijn echtgenoot aan het wachten was op de foto's, zei ik tegen D. dat zij alles in orde moest maken omdat de foto's gelukt waren. Het was toen ongeveer 06.25 uur. Ongeveer drie minuten later konden wij de pasfoto's overhandigen. Maar eerst moest er nog betaald worden. Mijn echtgenoot vroeg haar wat sneller was: met de pin betalen of contant. Met de pin, dacht D. De eerste keer ging het natuurlijk mis: ze had het niet goed ingetoetst. Tweede poging dan. Vervolgens ging D. naast het apparaat wachten of er betaald werd. Tijdens dit wachten ontplooiden zij geen enkele andere activiteit (zij had ook vast een pasfotootje uit kunnen knippen, of het formulier invullen). Het apparaat gaf aan dat er betaald was. D. ging vervolgens het bonnetje afscheuren (alsof zij in slow motion bezig was). Vervolgens ging zij een bewijs van betaling printen, waar dan ook nog een stempel op moest (bijgevoegd). Dit zal allemaal regel zijn. Het probleem was alleen dat D. wel vijf minuten nodig heeft gehad voor alleen de verwerking van de betaling voor het nooddocument.

Daarna ging D. op haar gemak de foto's een beetje laten wapperen, ging vervolgens alle vier de foto's uitknippen, en (toen pas) het document verder in orde maken. Wij dachten dat zij meerdere foto's nodig had, want ze ging alle vier de pasfoto's netjes uitknippen zonder dat er randjes op stonden (duur circa drie minuten!). Wij vielen steil achterover toen ze ons drie - netjes uitgeknipte - pasfoto's teruggaf! Op mijn vraag of het niet wat sneller

kon, werd ik verontwaardigd aangekeken. Hoe lang duurt het drukken? Vroeg mijn man. Ach, zei D. laconiek, ongeveer vijf minuutjes. Wederom een verontwaardigde blik toen ik zei dat ze dan wel met het drukken moest beginnen omdat het inmiddels 06.37 uur was. D. liet zich niet haasten hoor. Nee hoor, op haar gemak liep ze naar achter om daar dingen te doen, die zich aan mijn waarneming onttrokken.

Mijn echtgenoot stond inmiddels bij de incheckbalie (op ongeveer 50 meter afstand). Wij konden elkaar zien. Op het moment dat ik het nooddocument zou ontvangen, zou de KLM - medewerkster (een andere dan de hierboven genoemde) ons alsnog inchecken.

Om 06.45 uur sloot de incheckbalie en seinde mijn man naar mij dat het niet meer kon. Ik ben toen zeer boos geworden aan de balie omdat ik weer naar huis moest met mijn twee jaar oude dochtertje die ik om drie uur in de nacht wakker had gemaakt omdat wij op vakantie zouden gaan. Ik heb gezegd dat ik mijn geld terug wilde voor het document omdat ik het niet meer nodig had omdat ik als gevolg van haar uiterst trage optreden mijn vliegtuig had gemist. D. reageerde verwonderd: U kunt uw geld niet terugkrijgen, want ik heb toch een document gemaakt? En inderdaad om 06.47 uur, ruim veertig minuten nadat ik mij bij de balie had gemeld, was het document gereed. Toen ik haar hiermee confronteerde zei D. letterlijk dat dit het snelste document was dat zij ooit had gemaakt! Waarvan akte! Ik herhaal hierbij uitdrukkelijk dat D. alleen al voor het drukken van het document tien minuten nodig heeft gehad.

Meer juridisch nu: een uwer medewerkers, namelijk D., heeft weliswaar gepresteerd (ze heeft immers het document uiteindelijk vervaardigd), maar zij heeft ondeugdelijk gepresteerd. Zij was er door mij meerdere keren op gewezen dat wij haast hadden in verband met het feit dat ons vliegtuig om 06.55 uur ging. Desondanks heeft zij ruim veertig minuten nodig gehad om het document te vervaardigen. Zij heeft dus een ondeugdelijke prestatie geleverd hetgeen tot schade heeft geleid. Afgezien van de immateriële schade (de stress, de vervelende gang van zaken en de gederfde vakantievreugde) heeft het handelen ook tot financiële schade geleid. Onze tickets voor de Transavia vlucht van 06.55 uur waren namelijk waardeloos geworden en wij hebben geen recht op restitutie. Wij stonden toen voor de keuze: of teruggaan naar huis, of een nieuw ticket kopen. Wij hebben voor dat laatste gekozen omdat wij (de dochter van verzoekster; N.o.) hadden beloofd dat wij op vakantie gingen. Kosten: €1.187,52. Als bewijs voeg ik toe kopieën van de oorspronkelijke - niet gebruikte - tickets, en de nieuw verworven tickets. Op de nieuwe tickets staat precies de prijs vermeld. Ik stel hierbij dat dit de goedkoopste tickets waren die wij op dat moment konden bemachtigen.

Ik stuur u niet de originele tickets maar heb die wel in mijn bezit en kan u die dus op elk gewenst moment tonen.

Hierbij verzoek en zo nodig sommeer ik u om de schade aan mij te vergoeden ten bedrage van €1.187,52 ..."

3. Op 9 september 2003 richtte verzoekster zich tot de Nationale ombudsman, omdat zij nog geen inhoudelijk antwoord op haar klacht had ontvangen.

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt minister van Defensie

1. De minister van Defensie gaf op 15 januari 2004 onder meer de volgende reactie op de klacht:

"In zijn brief van 8 januari 2004, (zie hierna onder **C.2**; N.o.) (...), heeft de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee zijn reactie gegeven op de ingediende klacht. De klacht van verzoekster is ongegrond verklaard. Ik verzoek u deze reactie hier als herhaald en ingelast te beschouwen.

De vertraging in de afdoening van verzoeksters klacht is ontstaan door capaciteitsproblemen bij het Bureau Interne Onderzoeken van de Koninklijke Marechaussee. (...) Hierdoor is de in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht genoemde afdoeningstermijn overschreden. Ik bied u en verzoekster hiervoor mijn oprechte excuses aan. Inmiddels is extra personeel geworven om de klachten te beantwoorden."

2. Bij de reactie van de minister bevond zich als bijlage de volgende reactie van de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee van 8 januari 2004 op verzoeksters klacht:

"...Onder verwijzing naar het gestelde onder referte 2 waarin u werd bericht dat ter zake een onderzoek zou worden ingesteld, vraag ik uw aandacht voor het volgende. Allereerst wil ik u mijn verontschuldigen aanbieden voor de late afdoening van uw klacht.

Op mijn verzoek heeft de Commandant van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol een onderzoek ingesteld. Dit onderzoek heeft zich met name toegespitst op de omstandigheden waaronder u bent bejegend door een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee Schiphol waardoor u uw vlucht hebt gemist. In het kader van het klachtenonderzoek heb ik vastgesteld dat uw lezing over het incident voldoende feitelijk is omschreven. Ik ga thans over tot de beantwoording van de klacht die ik als volgt heb samengevat.

#### Klachtformulering:

Op 6 februari 2003 wilde u met uw gezin via de luchthaven Schiphol een vakantiereis maken naar Lanzarote (Spanje). Op 5 februari 2003 bleek dat u was vergeten uw pasgeboren zoontje (...) in uw paspoort te laten bijschrijven. Aangezien deze bijschrijving niet binnen een dag mogelijk was bij uw gemeente, heeft uw man met de Koninklijke

Marechaussee Schiphol gebeld op nummer 020-6038248. Tijdens dit gesprek is uw man meegedeeld dat het verstrekken van een nooddocument geen enkel probleem zou opleveren indien hij het trouwboekje, de geboorteakte van uw zoontje (...) en een recente foto van (het zoontje van verzoekster; N.o.) mee zou nemen. De verstrekking van een nooddocument zou ongeveer 10 minuten duren. U geeft aan dat u ook zelf meerdere malen met de Koninklijke Marechaussee gebeld heeft en dat u daarbij dezelfde informatie te horen kreeg.

In de reisdocumentatie stond dat u in het bezit moest zijn van een geldig paspoort. U was er niet van op de hoogte dat u reeds bij het inchecken geldige documenten moest laten zien. Op Schiphol heeft u zodoende onnodig lang in de rij gestaan bij het inchecken. De KLM medewerkster weigerde in opdracht van Transavia u in te checken in verband met het ontbreken van een paspoort voor (de zoon van verzoekster; N.o.).

Omstreeks 06:04 uur meldde u zich met dochter (...) en zoon (...) aan de balie van Bureau Nooddocumenten en Grensbewaking van de Koninklijke Marechaussee. U stelt dat u ongeveer vijf minuten heeft moeten wachten voordat u geholpen werd door een vrouwelijke ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee, wachtmeester D. U heeft meerdere malen kenbaar gemaakt dat u haast had aangezien uw vliegtuig om 06.55 uur zou vertrekken. De daadwerkelijke verstrekking van het nooddocument was om 06.47 uur. U vindt dat wachtmeester D. zodanig traag heeft gewerkt dat de verstrekking van het nooddocument 40 minuten heeft geduurd. Zo is het u onduidelijk welke activiteiten zij tussen 06.10 uur en 06.20 uur heeft ontplooid. Waarom een aanwezige mannelijke collega haar niet geholpen heeft, is u eveneens onduidelijk.

Aangezien de incheckbalie van de luchtvaartmaatschappij om 06.45 uur sloot, heeft u uw vlucht gemist. Uw tickets voor deze vlucht waren waardeloos geworden en u had geen recht op restitutie. U heeft nieuwe tickets moeten kopen. U vindt dat wachtmeester D. een ondeugdelijke prestatie heeft verricht en stelt de Koninklijke Marechaussee, als haar werkgever, verantwoordelijk voor de financiële schade. U wenst het bedrag van de nieuwe tickets, zijnde 1187,52 Euro, vergoed te krijgen.

Klachtbeantwoording:

Uit het ingestelde onderzoek blijkt het volgende;

De Commandant District Koninklijke Marechaussee Schiphol is ingevolge artikel 6 lid 1 van de Paspoort Uitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee (PUKMAR) 2001 en artikel 26 lid 3 van de Paspoortwet (zie Achtergrond onder 4. en 2.; N.o.) aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van nooddocumenten. Hij dient daarbij wel volgens de regelgeving van de PUKMAR te handelen. Dit houdt onder andere in dat het verstrekken van een nooddocument uitsluitend kan geschieden ten behoeve van Nederlanders.

U stelt dat u en uw man meerdere malen met de Koninklijke Marechaussee Schiphol gebeld hebben. Tijdens deze telefoongesprekken zou gezegd zijn dat de gehele procedure van verstrekking van een nooddocument ongeveer 5 á 10 minuten zou duren. Welke medewerker dit tegen u gezegd heeft, is door mij niet meer te achterhalen. Er worden door een selecte groep van 24 medewerkers nooddocumenten verstrekt. Deze medewerkers weten dat zij geen garantie kunnen geven dat het verstrekken van nooddocumenten binnen 10 minuten gerealiseerd kan worden.

Uit het ingestelde onderzoek blijkt dat wachtmeester D. ongeveer 35 a 40 minuten gebruikt heeft om een nooddocument te maken. In het onderhavig geval zijn de 40 minuten benut voor diverse handelingen, zoals:

- Het invullen van het aanvraagformulier.
- Het opmaken van het RAAS document plus het controleren van het door de passagier ingevulde formulier.
- Het maken van een pasfoto en het wisselen van geld.
- Het kopiëren van de bescheiden welke bij het dossier dienen te worden gevoegd.
- Het invoeren van de gegevens in het door ons gebruikte computersysteem.
- Het betalen.
- Het overbrengen van het dossier naar het Backoffice.
- Het drukken van het document.
- Het afgeven van het document aan de klant.

Voor de volledigheid meld ik u dat uit het onderzoek blijkt dat de invoerregistratie op het werkbriefje het tijdstip 06.28 uur vermeld. Het werkbriefje is uitgedraaid om 06.38 uur. De uitdraai computersysteem afsluittijd 06.40 uur. Hieruit blijkt dat de totaal benodigde computertijd 12 minuten bedroeg,

De benodigde documentatie die u aan de ambtenaar overhandigde was voldoende, alleen de foto van uw zoontje voldeed niet aan de eisen, wat vanzelfsprekend extra tijd heeft geveerd. U heeft van deze foto een kopie bijgevoegd. Ook ik keur deze foto af. De foto voldoet niet aan het gestelde in artikel 17 PUKMAR (zie Achtergrond onder 4.; N.o.). De wetgever stelt de eisen vast van pasfoto's.

Gezien het feit dat u op de hoogte was dat u een nooddocument voor uw zoontje moest aanvragen, was het logisch geweest u eerst bij Bureau Nooddocumenten te vervoegen. U koos er echter voor u eerst te melden bij de incheckbalie van de luchtvaartmaatschappij.

Hier is mijns inziens de meeste tijd voor u verloren gegaan. Indien achteraf blijkt dat deze keuze van u zelf niet verstandig is geweest, gaat het niet aan dit te vertalen in woord en daad naar ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee. Vervelend en beledigend voor wachtmeester D. hierbij is namelijk het feit dat u niet genegen was naar haar uitleg te luisteren, u haar de woorden "fuck you" toebeet en uw middelvinger opstak. Het getuigt van professionaliteit van wachtmeester D. dat zij, toen u even later terug kwam en vertelde dat u een klacht in zou dienen, u wederom rustig te woord heeft gestaan en daarbij haar naam en verbalisantennummer heeft gegeven.

Ik kom tot de volgende conclusie:

Uw keuze om u eerst te melden bij de incheckbalie blijkt later een verkeerde keus te zijn, met alle vervelende gevolgen die hierdoor zijn ontstaan. Wachtmeester D. van Bureau Nooddocumenten heeft u op correcte en juiste wijze, volgens de vigerende regelgeving, geholpen. Ik heb u uitvoerig geïnformeerd dat de aanvraag en verstrekking van het nooddocument een ruime tijd gevergd heeft. Aangezien de tijdstippen van aanvang van de hele procedure in de verklaringen van u en van betrokken wachtmeester 10 minuten uiteenlopen, kan ik geen oordeel vellen over de totale tijdsduur. Nu mij is gebleken dat conform de vigerende regelgeving gehandeld is, verklaar ik uw klacht ongegrond en ga dan ook niet over tot het vergoeden van de door u geclaimde kosten.

Tenslotte deel ik u mede dat de onafhankelijke Klachtencommissie van uw klacht en de daarop betrekking hebbende stukken heeft kennis genomen en mij heeft geadviseerd de klacht op bovenomschreven wijze af te doen..."

3. Ook bevond zich als bijlage bij de reactie van de minister een rapport van opperwachtmeester Di. van de Koninklijke Marechaussee van 18 maart 2003. Dit rapport houdt onder meer het volgende in:

"Het klagen over het optreden van de wachtmeester D.

Uit het door mij ingestelde onderzoek is het volgende gebleken.

- Commandant District Koninklijke Marechaussee Schiphol is ingevolge artikel 6 lid 1 Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee hierna te noemen PUKMAR aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van noodpaspoorten.
- Om in aanmerking te komen voor een noodpaspoort dient o.a. aan de artikelen 8 en 9 van de PUKMAR te worden voldaan.
- De identiteit van aanvrager moet vast komen te staan alsmede de nationaliteit. Tevens dient de noodzaak van een niet uit te stellen reis te worden aangetoond.

- Ingevolge (...) artikel 21 van de PUKMAR dient tav een minderjarige toestemming te worden verleend door diegene die het wettig gezag over de minderjarige uitoefent. Deze verklaring dient schriftelijk te worden overlegd. Deze schriftelijke verklaring kan achterwege blijven door mede ondertekening van het aanvraagformulier door diegenen die het wettig gezag hebben over de minderjarige.
- Ook dient de identiteit en de bevoegdheid van de gezaghebbende te worden vastgesteld.
- Artikel 21 PUKMAR geeft aan dat voor het verkrijgen van de nodige zekerheid over de bevoegdheid tot het afgeven van een verklaring van toestemming van diegene die het gezag over de minderjarige uitoefent of van de curator gebruik wordt gemaakt van de door de betreffende persoon overgelegde.
- Artikel 21 PUKMAR lid 4 geeft aan dat indien er onzekerheid bestaat over de bevoegdheid van diegene die het gezag over de minderjarige uitoefent of van de curator, de aanvraag niet in behandeling wordt genomen.
- Artikel 17 PUKMAR geeft de eisen aan waaraan de pasfoto moet voldoen.

Klacht richt op de tijdsspanne die nodig was om het gevraagde nooddocument te vervaardigen.

Uit meerdere telefonische gesprekken welke door klager met de Koninklijke Marechaussee zouden zijn gevoerd zou steeds zijn aangegeven dat het gehele procédé maar ongeveer 5 a 10 minuten zou duren.

Klager geeft een telefoonnummer op in haar brief namelijk 020-6038248 waarmee gebeld zou zijn.

Uit mijn onderzoek blijkt dat dit nummer niet in gebruik is.

Klager geeft ook dmv van een tijdsindicatie aan hoelang de procedure is geweest.

Uit mijn onderzoek welke ik heb gehouden blijkt dat de ongeveer 40 minuten die de wachtmeester D. gebruikt heeft om een nooddocument te verstrekken, geen uitzondering is. Deze 40 minuten zitten in diverse handelingen die moeten worden verricht, ik heb in mijn onderzoek de volgende handelingen opgenomen welke in dit soort gevallen dienen te worden uitgevoerd.

- Het invullen van de aanvraag formulier door de klant
- Het opmaken van het Raas document plus het controleren van het door de klant ingevulde formulier
- Het maken van foto's



- Het kopiëren van de bescheiden welke bij het dossier dienen te worden gevoegd
- Het invoeren van de gegevens in het door ons gebruikte computersysteem
- Het betalen
- Het overbrengen van het dossier naar het backoffice
- Het drukken van het document
- Het afgeven van het document aan de klant.

Uit mijn onderzoek blijkt dat:

De tijdsregistratie op het werkbriefje staat op 06:28 uur ingevoerd.

Het werkbriefje is uitgedraaid om 06:38:57 uur

Uitdraai RAAS afsluittijd 06:40 uur

Totaal benodigde computertijd is 12 minuten.

Tussen deze handelingen zitten momenten waarbij de met afgifte belaste wachtmeester geen invloed heeft op het proces. Ook de klant heeft dat niet.

Klager geeft aan dat zij regelmatig poging heeft gedaan om het proces te versnellen, dit heeft echter geen enkele zin omdat niemand hier invloed op heeft.

Klager geeft aan dat er op 5 februari 2003 contact is geweest met de Koninklijke Marechaussee omtrent het nooddocument.

De benodigde documenten waren ook door klager meegenomen.

Klager geeft bij dat feit aan dat er door een medewerker van de Koninklijke Marechaussee is gezegd dat het proces ongeveer 10 minuten zou duren.

Door mij is niet te achter halen welke medewerker dit heeft gezegd. Wat ik wel weet is dat er door een selecte groep van 24 medewerkers nooddocumenten worden verstrekt Deze medewerkers weten dat dit nooit in 10 minuten gerealiseerd kan worden. Er worden dezerzijds dan ook geen toezeggingen gedaan.

De zes relevante feiten die klager aangeeft om haar klacht te gronden zijn als volgt samen te vatten. Klager ziet dit namelijk alleen vanuit haar perspectief.

Feit 1

"Wij als organisatie maken uit hoeveel personen dienst doen op een bepaalde dienst. Alleen om klager te helpen ga ik geen 4 man op bureau nooddocumenten te werk stellen. Feit niet relevant.

Voor wat betreft feit 2 verwijs ik naar het bijgevoegde schrijven van betreffende mannelijke collega (zie hierna onder **C.5.**; N.o.).

Over feit 3 klager geeft aan dat zij om 06:04 uur aan de balie zijn verschenen, om dan al na 1 minuut (06.05 uur) aan te geven dat er haast is moet klager zelf weten.

Feit 4 heeft geen invloed op het proces van klager dus ook niet relevant.

Feit 5 Documentatie was ook geen probleem alleen de pasfoto van de minderjarige voldeed niet aan de eisen. Klager heeft hiervan een kopie bij haar klacht gevoegd. Ook ik keur deze foto af. Deze foto voldoet niet aan het gestelde in artikel 17 PUKMAR. Het is niet aan klager om hier eisen aan te stellen maar de wetgever die dat doet. Voor een verder relaas hierover verwijs ik naar het schrijven van collega D. (zie hierna onder **C.4.**; N.o.)

Feit 6 staat niet in de brief van klager omschreven.

Klager stelt dat D. juridische ondeugdelijk gepresteerd heeft. Ik bestrijd dit, in mijn optiek heeft zij namelijk aan al aan haar gestelde eisen voldaan. Zij heeft de regelgeving die op het verstrekken van nooddocumenten van toepassing is op adequate wijze toegepast. Dat hierdoor klager haar vlucht heeft gemist is niet aan D. te wijten maar aan de nalatigheid van klager zelf. Zij is namelijk verantwoordelijk om op tijd over de juiste documenten te beschikken om op reis te gaan. Ook gezien het feit dat zij al ruim op tijd op de hoogte waren van het feit dat er een probleem was met haar documenten.

Op het moment dat zij op Schiphol aankwamen hadden zij ook kunnen kiezen om direct naar de Koninklijke Marechaussee te gaan om het document te regelen. Hier hebben zij gekozen om eerst naar de incheckbalie te gaan, uiteraard staat het klager vrij om zelf keuzes te maken, maar als dan achteraf blijkt dat die keuze niet de beste was moet je wel je zelf de schuld geven als er daardoor iets fout gaat en dit gaan vertalen naar woord en daad naar ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee."

4. Verder bevond zich als bijlage bij de reactie van de minister een rapport van betrokken ambtenaar D. van 17 maart 2003. Dit rapport houdt onder meer het volgende in:

"Op 06 februari 2003 was ik, D., wachtmeester der Koninklijke Marechaussee, werkzaam als grensbewakingambtenaar op de luchthaven Schiphol te Haarlemmermeer.

Ik was samen met wachtmeester W., werkzaam bij bureau nooddocumenten.

Omstreeks 06.15 uur verscheen voor mij een onbekend gezin. De moeder (verzoekster; N.o.) verzocht een nooddocument voor haar zoontje, (...). Hun zoontje was nog niet bijgeschreven in het paspoort van een van de ouders. De ouders waren hier de vorige avond achter gekomen en hebben contact opgenomen met, nummer 020-6038248). Dit is geen bestaand nummer. Andere opties zijn MRT (020-6038482) of TOBIAS (020-6038428). Dit zijn geen afdelingen die betrekking hebben op nooddocumenten. Er werd hun tijdens dit telefoongesprek verteld dat het maken van een nooddocument 10 minuten zou duren. Over de tijd voor het maken van een nooddocument doen wij geen enkele toezeggingen. De ouders hadden beiden hun paspoort bij zich, een trouwboekje waar (de zoon van verzoekster; N.o.), stond bijgeschreven met een stempel van de gemeente. En een uittreksel van de gemeente waarop beide ouders stonden geschreven en het kind. De ouders hadden geen pasfoto bij zich. Alleen een zelfgemaakte foto. Er werd dus niet voldaan aan de eisen van een pasfoto, conform artikel 17 PUKMar en artikel 28 PUN (Paspoort Uitvoeringsregeling Nederland, zie Achtergrond onder 5.; N.o.). Hierop heb ik verteld dat ze pasfoto's moesten gaan maken. Ik heb de ouders eerst naar PLAZA verwezen, omdat de kans, zeker met een kind, dat het maken van een pasfoto de eerste keer gelijk goed gaat, veel groter is. Daarna heb ik ze verteld dat er ook een pasfotohokje is. Het heeft even geduurd voordat de ouders pasfoto's gingen maken, omdat ze vonden dat ik het hoofdje wel uit hun foto kon knippen. De ouders hadden ook geen contant geld voor het pasfotohokje. Ik had geen geld om te wisselen en de administratie wisselt geen geld voor het maken van pasfoto's. Uiteindelijk hebben de ouders wel een pasfoto gemaakt van hun zoon in het pasfotohokje. Deze foto was niet honderd procent goed, omdat de handen van de vader te zien zijn, maar in overleg met de administratie toch goedgekeurd. Ik heb hierop de pasfoto uitgeknipt. Deze pasfoto's heb ik zeker niet netjes uitgeknipt, omdat dat niet van belang is. Ik heb alles doorgevoerd, de ouders laten pinnen en het dossier naar de administratie gebracht. Onderwijl dat het nooddocument gedrukt zou worden door de administratie, werd (verzoekster; N.o.) boos omdat het zo lang duurde. Omstreeks 06.40 uur vertelde (verzoekster; N.o.) dat ze het geld terug wilde omdat ze het vliegtuig gemist hadden. Ik vertelde (verzoekster; N.o.) dat dat niet mogelijk was omdat het document al gedrukt werd. Tevens is het alleen mogelijk om je geld terug te krijgen als je dat schriftelijk indient.

Hierop werd (verzoekster; N.o.) nog bozer en wilde weglopen zonder nooddocument. Ik vertelde (verzoekster; N.o.) dat ze beter kon wachten, omdat het nooddocument bij de gemeente moet worden ingeleverd. En zonder nooddocument hadden ze ook geen andere vlucht kunnen boeken.

Omstreeks 06.45 uur kreeg (verzoekster; N.o.) het nooddocument. Ik wilde haar uitleggen hoe het nooddocument werkte. (Verzoekster; N.o.) wilde niet meer luisteren en liep boos weg met de woorden; "Fuck you" en maakte een handgebaar waarbij ze haar middelvinger opstak, richting mij en mij collega. Hierdoor voelde ik mij beledigd. Ongeveer 10 minuten later kwam (verzoekster; N.o.) terug met de mededeling dat ze een klacht zou gaan

schrijven, omdat haar door de telefoon was medegedeeld dat het maken van een nooddocument 10 minuten zou duren. Ik heb er 35 minuten over gedaan. Dit zou volgens (verzoekster; N.o.) niet nodig zijn geweest. Ik heb haar mijn naam en P-nummer gegeven. Vervolgens heb ik een Openbare incidentennotitie gemaakt, omdat ik voor mezelf precies wilde opschrijven hoe dit voorval is verlopen. De OPNO heb ik bijgevoegd (zie hierna onder C.6.; N.o.). "

5. Voorts bevond zich als bijlage bij de reactie van de minister een rapport van betrokken ambtenaar W. van 13 maart 2003. Dit rapport houdt onder meer het volgende in:

"Op zaterdag 06 februari 2003 was ik, W. wachtmeester der Koninklijke Marechaussee, werkzaam als grensbewakingambtenaar op de luchthaven Schiphol te Haarlemmermeer.

Ik was samen met wachtmeester D. werkzaam bij bureau nooddocumenten. Voor mijn collega verscheen een voor onbekende vrouw die haar mededeelde dat zij haar zoontje was vergeten bij te laten schrijven in haar paspoort. De vrouw wilde een nooddocument aanvragen voor haar kind, daar zij voornemens waren naar Spanje te reizen.

Op het moment dat de vrouw zich tot mijn eerder genoemde collega wendde was ik bezig met een opno. terzake een niet afgegeven nooddocument.

Mevrouw verklaart in haar brief dat ik op een lacherige manier zei dat dit was om mezelf in te dekken.

Het maken van een opno. is geheel volgens de werkinstructie van bureau nooddocumenten. Ik heb doorgaans veel plezier in mijn werk, dus het zou goed kunnen dat ik ook die betreffende ochtend goedgestemd was.

Mevrouw schrijft in haar brief dat ik haar niet wilde helpen, het was niet een kwestie van niet willen, maar als mijn collega al iemand te woord staat, en haar aanvraag in behandeling neemt zie ik geen reden om daar nog tussen te komen. Mijn collega is mijns inziens meer dan capabel om een aanvraag zelfstandig af te handelen.

Mevrouw verklaart in haar brief dat ze naar telefoonnummer 020 6038248 heeft gebeld om op deze wijze informatie te krijgen over de aanvraag van een nooddocument. Bij navraag door mij aan de receptie is echter gebleken dat het eerder genoemde telefoonnummer al enkele jaren niet meer in gebruik is. Zij verklaarde dat een collega zou hebben gezegd dat het document in 5 a 10 gereed zou zijn. Afgezien van het feit dat het bovenstaande nummer niet een van de twee nummers van bureau nooddocumenten was lijkt mij erg onwaarschijnlijk dat een medewerker van bureau nooddocumenten dit meerdere malen verklaard zou hebben.

Mevrouw schrijft in haar brief dat ze reeds een dag van tevoren wist dat haar zoontje niet was bijgeschreven. Toch probeert ze willens en wetens iemand ongedocumenteerd

inchecken. Mevrouw had in ieder geval al om 04.55 uur moeten inchecken, al was zij dan meteen om de eerder genoemde tijd bij ons bureau gekomen dan had ze dus om 05.35 uur met het nooddocument kunnen inchecken. Dat was dus een halfuur eerder dan dat zich zij in werkelijkheid bij ons bureau vervoegde.

Mevrouw verklaart dat ze een prima foto bij zich had voor het nooddocument voor haar zoon. In artikel 17 van de PUKMar staat precies omschreven waaraan een pasfoto moet voldoen. De foto die mevrouw overhandigde voldeed hier niet aan.

Mevrouw verklaart dat collega D. ondeugdelijk heeft gepresteerd.

Collega heeft mijns inziens haar best gedaan om het de familie toch op reis te kunnen laten gaan.

Toen mevrouw te horen kreeg dat ze niet meer op reis kon was ze erg boos.

Ze riep "FUCK YOU" stak haar middelvinger op en liep weg.

Ze kwam even later nog terug om ons met luidkeelse stem mee te delen dat ze een klacht zou gaan indienen.

Collega Dijkstra heeft haar naam en P-nummer doorgegeven."

6. Voorts bevond zich als bijlage bij de reactie van de minister een incidentnotitie van 6 februari 2003. Deze notitie houdt onder meer het volgende in:

"Op 06 februari 2003 omstreeks 06.15 uur verscheen er een gezin voor mij bij bureau nooddocumenten. De vader (...) en moeder (...) verzochten een nooddocument voor hun zoontje, (...). Deze was nog niet bijgeschreven in paspoort van de ouders. Ouders waren hier de vorige avond achter gekomen. Ze hebben toen gebeld (niet bekend waarheen) en werd hun verteld dat het maken van een nooddocument 10 minuten duurt. Ouders hadden beiden hun paspoort mee, een trouwboekje waar wel hun kind stond bijgeschreven+ een stempel van de gemeente en een uittreksel van de gemeente waarop beiden ouders stonden en het kind. Qua papieren was alles in orde. Ze hadden alleen geen pasfoto bij zich, alleen een gewone foto, niet zijnde pasfoto (formaat ansichtkaart). Ik heb ze naar het pasfotohokje gestuurd of naar plaza. Dit heeft even geduurd voordat ze daadwerkelijk foto's gingen maken, omdat ze vonden dat ik het gezichtje van het kind wel uit hun foto kon knippen. Uiteindelijk wel foto's gemaakt. Niet honderd procent goed, maar in overleg met de administratie toch goedgekeurd. Alles doorgevoerd en dossier naar de administratie gebracht. Onderwijl dat het noodpaspoort gedrukt zou worden, werd (verzoekster; N.o.) boos omdat het zo lang duurde. Omstreeks 06.40 uur vertelde mevr. dat ze het geld terug wilde omdat ze het vliegtuig gemist had. Ik zei dat dat niet mogelijk was omdat het document al gedrukt werd. Hierop werd mevr. nog bozer en wilde ze weg lopen zonder nooddocument. Hierop vertelde ik mevr. dat ze het document nu bij de gemeente moet

inleveren en dus beter kon wachten.

Omstreeks 06.45 kreeg mevr. het document. Ik wilde haar uitleggen, hoe het nooddocument werkte. Mevr. wilde niet meer luisteren en liep boos weg met de woorden; "FUCK YOU" en een handgebaar waarbij ze haar middelvinger opstak, richting mij en mijn collega.

Ongeveer 10 minuten later kwam mevr. weer terug met de mededeling dat ze een klacht zou gaan schrijven, omdat haar door de telefoon was verteld dat het maken van een nooddocument 10 minuten zou duren, en ik heb er 35 minuten over gedaan. En dat zou niet nodig zijn geweest. Ik heb haar mijn naam en P-nummer gegeven."

#### D. Reactie verzoekster

Verzoekster bracht in haar reactie van 17 februari 2004 op het standpunt van de minister het volgende naar voren:

"...Hierbij reageer ik op de brief van de Koninklijke Marechaussee van 8 januari 2004. Ik had de inhoud van de laatste alinea op pagina twee al verwacht, nu de heer W. met de openbaarmaking hiervan uitdrukkelijk heeft gedreigd op het moment dat ik kenbaar maakte een klacht te zullen indienen. Het is echter totaal niet relevant voor de beoordeling van de klacht en is het louter bedoeld om te beïnvloeden. Bovendien heeft de heer W., in de uitoefening van zijn functie, mij verwensingen naar het hoofd geslingerd in reactie hierop die net zo erg waren. De pot verwijt de ketel zeg maar.

Mijn man heeft van tevoren gebeld. Ik weet nu (het is ruim een jaar geleden) niet meer welk telefoonnummer mijn man heeft gebeld en wie hij aan de telefoon heeft gekregen. Het kan best zijn dat ik de nummers in mijn brief omgedraaid heb (wel bestaand nummer is schijnbaar 020 - 6038482 in plaats van 020 - 6038248). Ik kan alleen maar bewijzen dat wij hebben gebeld door er op te wijzen dat de betreffende medewerker van de Koninklijke Marechaussee mijn man heeft medegedeeld welke dingen wij bij ons moesten hebben, te weten ons trouwboekje, de geboorte-akte van (de zoon van verzoekster; N.o.) en een recente foto. Anders hadden wij nooit geweten dat wij deze documenten bij ons moesten hebben.

Onze klacht wordt afgewezen door het Ministerie van Defensie door op alle handelingen te wijzen die verricht moeten worden; de Minister is van menig dat een tijdsbestek van veertig minuten gelet op alle handelingen normaal is. Deze handelingen zijn:

1. Het invullen van het aanvraagformulier
2. Het opmaken van het RAAS document plus het controleren van het door de passagier ingevulde formulier

3. Het maken van een pasfoto en het wisselen van geld
4. Het kopiëren van de bescheiden welke bij het dossier dienen te worden gevoegd
5. Het invoeren van de gegevens in de computer
6. Het betalen
7. Het overbrengen van het dossier naar de backoffice
8. Het drukken van het document
9. Het afgeven van het document

Het lijken veel handelingen maar het stelt allemaal niet veel voor. Het invullen van een formulier is niet veel werk; hoogstens anderhalve minuut. Het controleren van gegevens ook niet indien iemand de normale snelheid in acht neemt.

Met het maken van de pasfoto en het wisselen van geld heeft D. geen enkele bemoeienis gehad. Op het moment dat mijn man dit aan het doen was had D. toch ondertussen de bescheiden kunnen kopiëren, de gegevens kunnen invoeren, betalen (ik stond na het wisselen van geld voor de foto's aan de balie)? Ik heb dit geopperd aan D., maar dit kon niet. Als D. tijdens het maken van een pasfoto vast de bescheiden had gekopieerd, de gegevens in de computer had ingevoerd en mij had laten betalen, waren er geen zeer kostbare minuten verloren gegaan.

Betalen kost normaal gesproken toch ook niet veel tijd? Als ik het ruim schat kost deze handeling één minuut indien iemand de normale snelheid in acht neemt. Wij hebben gepind zodat er geen tijd verloren zou gaan aan geld terug geven.

Met het overbrengen van het dossier naar de back office wordt bedoeld dat D. naar achter moest lopen, zodat het document kon worden gedrukt. Dat kost toch ook geen tijd voor iemand die de normale snelheid in acht neemt? Ik weet niet hoe lang het drukken van het document duurt, maar laat ik het ruim schatten op vijf minuten.

Maar zelfs het afgeven van het document wordt als handeling genoemd. Hoe lang duurt dat? Tien/twintig seconden?

Ik wijs wel nadrukkelijk op het volgende. D. bevestigt in haar rapport dat zij pas *na* het uitknippen van de pasfoto's alles heeft doorgevoerd, ons daarna heeft laten pinnen en het dossier naar de administratie heeft gebracht. Zij heeft dus eerst alle gegevens in de computer verwerkt en ons pas daarna laten pinnen. Zo was het ook. Het invoeren van de gegevens (handeling 5) heeft maximaal twee minuten geduurd. De gegevens zijn ingevoerd op 06.28 uur (zie het werkbriefje van 06/02/03).

Wij hebben om 06.30 uur gepind. Ik stuur hierbij (\*) een kopie van het rekening afschrift waar dit uit blijkt. Dit betekent dus dat alleen al het overbrengen van het dossier naar de administratie en het drukken van het document (handelingen 7 en 8) zeventien minuten heeft geduurd (de incheck balie ging om 06.47 uur dicht). Dit is naar mijn mening te lang. Wellicht dat het handig is om te weten hoe lang het drukken van het document precies duurt; in de stukken die ik heb gekregen ontbreekt dat gegeven.

Er is veel tijd verloren gegaan aan activiteiten die niet genoemd worden bij de 'handelingen'. Tussen 06.04 uur en 06.20 uur werd er geen enkele activiteit ontplooid. Toen wij een pasfoto moesten maken ging D. ons uitgebreid uitleg geven over de weg naar een fotograaf in PLAZA Toen ik kenbaar maakte dat ik a) twijfelde of die al zo vroeg open was en b) aangaf dat wij hiervoor geen tijd hadden omdat ons vliegtuig zo dadelijk zou vertrekken, vertelde D. ons pas dat er ook een pasfotohokje was (op nog geen twintig meter afstand van de balie!). Op het moment dat mijn man geld aan het wisselen was en een pasfoto aan het maken was gebeurde er helemaal niets. Terwijl zij dus ook sommige van bovengenoemde handelingen kon doen. En wat er precies is gebeurd tussen het pinnen en het overhandigen van het document weet ik niet. In ieder geval heeft dat zeventien minuten geduurd terwijl het document alleen gedrukt behoefde te worden.

Mijn klacht is dat het vervaardigen van een nooddocument - ik houd de tijd van D. aan - veertig minuten heeft geduurd terwijl dat ook sneller had gekund. Dit is mijn klacht. Indien u, als Nationale Ombudsman, van mening bent dat veertig minuten normaal is voor het verrichten van de bovengenoemde 'handelingen', wijst u mijn klacht af. Als u van mening is dat het te lang is gelet op de omstandigheden, wijst u het toe.

Overigens heb ik twee mensen in mijn omgeving die ook een noodpaspoort hebben laten maken, wat binnen vijftien minuten was geregeld. Ik bied hiervan uitdrukkelijk bewijs aan..."

#### E. Reactie minister van Defensie

De minister gaf op 18 maart 2004 onder meer het volgende antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman:

"Naar aanleiding van de in uw brief van 11 februari 2004 gestelde vragen kan ik u als volgt berichten.

Welke medewerkers van het Bureau Nooddocumenten hadden er op 5 februari 2003 in de avonduren (tussen 18.00 en 00.00 uur) dienst?

De wachtmeesters D.en W. De door hen afgelegde verklaringen in deze, zijn reeds in uw bezit.

Wordt er vaak gebeld voor informatie over de vereisten van een noodpaspoort?



Er wordt vaak naar het Bureau Nooddocumenten gebeld. Doorgaans werken er op dit bureau twee mensen die tot taak hebben de aanvragen in behandeling te nemen. Voor de voorlichting over onder andere de voor de aanvraag benodigde documenten zijn het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten verantwoordelijk.

Het personeel dat bij de telefooncentrale werkzaam is heeft tot opdracht gekregen de mensen die telefonisch contact opnemen tijdens drukte bij het Bureau Nooddocumenten, te verzoeken om op een later tijdstip terug te bellen. Het komt echter ook wel eens voor dat de centrale naar andere posten en bureaus doorverbindt. Dit is onwenselijk, aangezien niet iedereen op de hoogte is van de bij Bureau Nooddocumenten geldende procedure (regels). Bovendien blijft het aantal mensen dat zich in eerste instantie tot het Bureau Nooddocumenten wendt, zo onduidelijk.

Wordt van deze gesprekken een (incident)notitie of aantekening gemaakt? Hoeveel van deze gesprekken zijn er gevoerd op 5 februari 2003? Zijn er (incident)notities of andere aantekeningen gemaakt van de gesprekken over de vereisten voor een noodpaspoort op 5 februari 2003?

Deze gesprekken worden niet genoteerd. Het is gezien de hoge werkdruk op het Bureau Nooddocumenten ondoenlijk van al deze gesprekken een incidentnotitie op te maken. Bovendien zou men, indien men dit wel bij zou houden, tevens de doorverbonden telefoontjes in kaart moeten brengen. Dit kan mede in het licht gesteld worden van het feit dat definitieve beoordeling van een aanvraag eerst na aanlevering van de benodigde bewijsstukken kan geschieden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”

#### F. Nadere reactie verzoekster

Verzoekster liet op 1 juni 2004 weten dat haar kennissen geen verklaring zouden afleggen over de duur van de behandeling van de aanvraag om een nooddocument die zij hadden ingediend.

#### G. Nadere reactie minister van Defensie

De minister liet in reactie op de hiervóór onder **D.** genoemde reactie van verzoekster op 10 juni 2004 nog onder meer het volgende weten:

"Verzoekster is van mening dat er in de klachtbeantwoording ten onrechte wordt ingegaan op de manier waarop zij de ambtenaren van het Bureau Nooddocumenten heeft bejegend. Zij acht dit niet relevant voor de beoordeling van de klacht. Bovendien zou een van de ambtenaren haar verwensingen hebben gemaakt die net zo erg waren. Aangezien verzoekster de manier waarop zij door de ambtenaren bejegend is in haar klachtbrief d.d.

17 februari 2003 verwerkt heeft, is dit opgevat als een onderdeel van haar klacht en als zodanig behandeld. Bij het vellen van een oordeel over een onheuse bejegening door ambtenaren dient mijns inziens de interactie tussen de betrokkenen gezien te worden. Voorts ben ik van mening dat de beantwoording van de overige klachtonderdelen hierdoor geenszins beïnvloed is.

Voorts verklaart verzoekster nogmaals dat zij telefonisch verkeer is ingelicht omtrent zowel de tijd die de gehele procedure in beslag zou nemen als de vereisten waaraan de overhandigde foto die in het noodpaspoort zou komen, moest voldoen. In de klachtbeantwoording wordt dit niet tegengesproken. Er wordt slechts meegedeeld dat het achteraf niet meer te achterhalen is met welke medewerker gesproken is en dat de medewerkers van het Bureau Nooddocumenten allen weten dat zij geen garanties kunnen geven omtrent de tijdsduur van de procedure. Hier wil ik nog het volgende aan toevoegen. Het personeel dat bij de telefooncentrale werkzaam is heeft de opdracht gekregen bellers bij drukte bij het Bureau Nooddocumenten te verzoeken om op een later tijdstip terug te bellen. Het kwam in het verleden echter ook nog wel eens voor dat de centrale bellers naar andere posten en bureaus doorverbond. Dit is onwenselijk, aangezien niet iedereen op de hoogte is van de bij Bureau Nooddocumenten gehanteerde procedure(regels). Ik sluit de mogelijkheid dat verzoekster doorgeschakeld is naar een andere afdeling en aldaar incorrect dan wel onvolledig is voorgelicht dan ook niet uit. Inmiddels is een en ander kortgesloten met de telefonisten van de centrale, en naar mijn weten worden de telefoontjes bestemd voor Bureau Nooddocumenten thans niet meer naar andere afdelingen doorverbonden.

Verzoekster is van mening dat het vervaardigen van het nooddocument langer heeft geduurd dan noodzakelijk was. Teneinde hier een oordeel over te kunnen vellen, dient de gehele procedure in ogenschouw genomen te worden.

Volgens de betrokken ambtenaren arriveerde verzoekster omstreeks 6.15 uur bij het Bureau Nooddocumenten. Op dat moment waren beide ambtenaren nog bezig met de afwikkeling van de voorgaande aanvragen. Vervolgens is de aanvraag om 6.20 uur in behandeling genomen. Verzoekster heeft een aanvraagformulier moeten invullen. Daarop heeft de ambtenaar de gegevens van het aanvraagformulier gecontroleerd en het zogenaamde Raas-document opgemaakt. Vervolgens dienden er twee pasfoto's overhandigd te worden. De foto die verzoekster overhandigde bleek echter niet aan de officiële vereisten te voldoen. Het betrof hier een foto van 10 bij 15 cm, terwijl er voor de aanvraag van officiële documenten zoals een (nood)paspoort of rijbewijs twee pasfoto's benodigd zijn. Na enige discussie hierover heeft de betreffende ambtenaar verzoekster doorverwezen naar een pasfotohokje. Om 6.28 uur werden de pasfoto's overhandigd. Hoewel deze foto's niet geheel voldeden aan de daaraan gestelde eisen, is in overleg met de backoffice besloten ze toch te accepteren. Vervolgens heeft verzoekster middels de pinautomaat betaald. Conform standaardprocedure is de aanvraag pas na betaling in de computer ingevoerd. Dit om te voorkomen dat het document reeds vervaardigd wordt,

terwijl naderhand blijkt dat de aanvrager het aankoopbedrag niet kan betalen. Om 6.40 uur was de computer klaar met het verwerken van de gegevens en het drukken van het document. Na afwikkeling in de backoffice is het document aan de frontoffice overgedragen. Aldaar is het document om 6.45 uur aan verzoekster verstrekt.

Het bovenstaande in ogenschouw nemende is er mijns inziens geen sprake van enige vorm van verwijtbaarheid of, zoals verzoekster stelt, wanprestatie van de kant van de betrokken ambtenaren."

h. bezoek aan het bureau nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee te schiphol

Op 17 mei 2004 brachten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een bezoek aan het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee op de luchthaven Schiphol. Zij spraken daar met een aantal ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee, alsmede met een medewerker van de back-office van het Bureau Nooddocumenten.

Tijdens het gesprek met ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee (KMar) werd door de Marechaussee onder meer het volgende meegedeeld.

#### Algemeen

Op dit moment zijn ongeveer honderd ambtenaren bij toerbeurt werkzaam op het Bureau Nooddocumenten. Voorheen waren dat er 24. Naast de nooddocumenten heeft het bureau ook taken als visumverstrekking, visumverlengingen e.d. De verstrekking van nooddocumenten is dus maar een deel van het takenpakket. Bij het bureau zijn zowel ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee als burgers werkzaam, deze laatste vallen ook onder de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Marechaussee.

Het aantal aanvragen van nooddocumenten is de laatste tijd gedaald, het aantal verzoeken om verlenging is wel gestegen.

Volgens een ambtenaar kan de omstandigheid dat een grotere groep zich bezighoudt met de aanvragen om noodpaspoorten, mogelijk problemen opleveren op het gebied van de informatieverstrekking en de noodzakelijke kennis, wanneer hun opleiding onvoldoende uitgebreid is op dit punt.

#### Informatievoorziening

De informatieverstrekking over het verkrijgen van nooddocumenten is niet geregeld. Zowel Schiphol zelf, de vliegmaatschappijen als de gemeenten geven hier naast de KMar informatie over. Deze informatie is niet altijd even volledig, bovendien is de materie ingewikkeld. Mensen komen daardoor wel eens met verkeerde verwachtingen bij het Bureau Nooddocumenten. Mensen kunnen ook rechtstreeks telefonisch contact opnemen

met het Bureau Nooddocumenten. Tot voor kort werden deze mensen, tijdens grote drukte, doorverbonden met andere afdelingen. Ook dit kwam de informatieverstrekking niet ten goede. Het doorverbinden gebeurt nu niet meer. Het gebeurt nu wel dat er door de drukte geen tijd is de telefoon aan te nemen. De KMar kan er niet voor zorgen dat de informatie optimaal geregeld wordt. De KMar kan aan de anderen niet voorschrijven hoe ze de voorlichting moeten aanpakken. Dit wordt in de praktijk wel als een probleem ervaren.

De medewerksters van het Bureau Nationale ombudsman constateerden bij het bezoek aan Bureau Nooddocumenten zelf dat er in de wachtruimte en achter de balie een informatiebord hangt waarop globaal de vereisten voor een noodpaspoort staan vermeld.

Ook op de website van de Kmar en van de luchthaven Schiphol (zie Achtergrond onder 7.) is het een en ander te vinden.

#### Reizen binnen het Schengengebied

De ambtenaren van de KMar benadrukten dat de luchtvaartmaatschappij degene is die het (nood)paspoort eist, niet de Koninklijke Marechaussee. Binnen het Schengengebied vindt namelijk geen grenscontrole plaats door de Koninklijke Marechaussee. De Marechaussee is de instantie die de aanvraag om een noodpaspoort behandelt. Luchtvaartmaatschappijen voeren geen grenscontrole, zij stellen zelfstandig vereisten over identiteitscontrole. Bij inchecken moet altijd een geldig identiteitsbewijs worden getoond. Binnen Schengen is dat geen grenscontrole, maar een identiteitscontrole. De naam op het ticket moet corresponderen met de naam in het paspoort. De luchtvaartmaatschappij bepaalt steeds zelf of zij iemand meeneemt of niet.

Bij ambtenaren is algemeen bekend dat een luchtvaartmaatschappij altijd van haar passagiers verlangt dat een (nood) paspoort kan worden overgelegd.

#### **Werkwijze van het Bureau Nooddocumenten.**

Twee ambtenaren hebben tegelijkertijd dienst op het Bureau Nooddocumenten, dat uit een front-office, en een back-office bestaat. De front-office neemt de aanvragen van verzoekers in behandeling. Zij doen een eerste controle of de aanvrager in aanmerking komt. De aanvrager moet daartoe een aanvraagformulier invullen. Ook moet er een vliegticket worden getoond. Als op het eerste gezicht al duidelijk is dat iemand niet in aanmerking komt krijgt hij geen aanvraagformulier uitgereikt. Op het formulier moet ook worden aangegeven hoe laat de vlucht is. Vervolgens kan rekening worden gehouden met deze vertrektermijn bij de verdere afhandeling. Uit servicegerichtheid wordt getracht mensen met grote haast met voorrang te behandelen.

De ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee zijn alleen werkzaam in de front-office, en nooit in de back-office. Er zijn ongeveer zeven personen, burgers, werkzaam in de

back-office. Zij controleren de aanvragen en kunnen eventuele gemaakte vergissingen door personeel van de Koninklijke Marechaussee in de front-office nog corrigeren. Het personeel van de back-office heeft geen enkel contact met het publiek.

Tijdens het bezoek aan dit bureau werd geconstateerd dat het invoeren van gegevens in de computer op de front-office (waarmee het zogenoemde Raas-document wordt aangemaakt) een tamelijk tijdrovende aangelegenheid is. De twee ambtenaren hadden tijdens het bezoek geen tijd om de telefoon aan te nemen. Het was niet druk, want er waren geen wachtrijen, maar er was wel een constante stroom van aanvragen.

Een medewerker van de back-office bevestigde dat altijd wordt geprobeerd om degenen die het eerst met het vliegtuig moeten vertrekken, het eerst te helpen. Het behandelen van een aanvraag binnen een half uur is echter vrijwel niet mogelijk. Het komt wel eens voor dat het sneller afgehandeld is, maar dit is uitzondering. In het algemeen duurt de behandeling van de aanvraag in totaal minimaal een half uur. Deze medewerker heeft de diverse handelingen gedemonstreerd die nodig waren, zoals het controleren van de gegevens die afkomstig zijn van de computer in de front-office, het invoeren van het document en het drukken van het document, eventueel geld wisselen voor de betaling van het document etc. Daarnaast had de computer in de back-office ongeveer twintig minuten nodig voor de verwerking van de gegevens.

Op de vraag hoeveel aanvragen worden afgewezen omdat niet voldoende aannemelijk is gemaakt dat de reis geen uitstel gedooft (art.8 PUKMar) werd geantwoord dat dit zelden gebeurt. Men is er in principe op uit de aanvragers ter wille te zijn.

## **Achtergrond**

### 1. Uitvoeringsovereenkomst van Schengen

Artikel 2:

“1. De binnengrenzen mogen op iedere plaats, zonder dat personencontrole wordt uitgeoefend, worden overschreden.

2. Wanneer evenwel de openbare orde of de nationale veiligheid daartoe noopt, kan een Overeenkomstsluitende Partij, na raadpleging van de overige Overeenkomstsluitende Partijen, besluiten dat gedurende een beperkte periode aan de binnengrenzen aan de situatie aangepaste nationale grenscontroles worden uitgeoefend. Vergen de openbare orde of de nationale veiligheid dat onverwijld wordt opgetreden, dan treft de betrokken Overeenkomstsluitende Partij de nodige maatregelen, en stelt zij de overige Overeenkomstsluitende Partijen hiervan zo spoedig mogelijk in kennis.

3. De afschaffing van de personencontroles aan de binnengrenzen doet geen afbreuk aan het bepaalde in artikel 22, noch aan de uitoefening van politiebevoegdheden door de ingevolge de nationale wetgeving daartoe bevoegde autoriteiten van een Overeenkomstsluitende Partij binnen haar gehele grondgebied, noch aan krachtens de wetgeving van die Partij geldende verplichtingen houder te zijn van titels en documenten of om deze bij zich te hebben en te tonen.

4. De goederencontroles worden verricht overeenkomstig de desbetreffende bepalingen van deze Overeenkomst.”

## 2. Paspoortwet

### Artikel 26, derde lid

“Bevoegd tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor reisdocumenten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder f en g, zijn Onze Minister en de door hem daartoe aangewezen autoriteiten, de Gouverneur van de Nederlandse Antillen onderscheidenlijk Aruba en de door hem na overleg met Onze Minister daartoe aangewezen autoriteiten en in het buitenland het hoofd van de daartoe aangewezen consulaire post.”

### Artikel 28

“1. De in artikel 26 bedoelde autoriteit verschaft zich de nodige zekerheid over de identiteit en de nationaliteit van de aanvrager, en indien deze geen Nederlander is, tevens met betrekking tot diens verblijfstitel.

2. De aanvrager kan worden verzocht in verband met het in het eerste lid bedoelde onderzoek de nodige bewijsstukken over te leggen.

3. De aanvrager dient persoonlijk voor de bovenbedoelde autoriteit te verschijnen, tenzij zulks om zwaarwegende redenen niet van hem kan worden gevegd en de betreffende autoriteit van oordeel is dat op andere wijze voldoende zekerheid kan worden verkregen over de identiteit, de nationaliteit en de verblijfstitel van de aanvrager.”

## 3. Vreemdelingenbesluit 2000

### Artikel 4.7

“De Nederlander die Nederland in- of uitreist, toont en overhandigt, desgevorderd, aan een ambtenaar, belast met de grensbewaking, het in zijn bezit zijnde reis- of identiteitspapier of maakt zo nodig op andere wijze zijn Nederlanderschap aannemelijk.”

## 4. Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001

### Artikel 6, eerste lid:

"Aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van noodpaspoorten zijn de commandant van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol en de commandanten van de navolgende brigades: Amsterdam-IJmond, Assen, Eindhoven, Hoek van Holland, Maastricht, Rotterdam-Airport en Twente."

#### Artikel 8

"1. Het verstrekken van een noodpaspoort dan wel het aanbrengen van een noodverlenging kan uitsluitend geschieden ten behoeve van een aanvrager, die:

- a. voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn reis geen uitstel gedooft, en
- b. niet in staat moeten worden geacht op tijd een ander reisdocument te verkrijgen van de ten aanzien van hem tot verstrekking bevoegde autoriteit in Nederland.

2. In verband met het eerste lid kan van de aanvrager worden verlangd, dat hij reisbescheiden overlegt waaruit de spoedeisendheid van zijn reis kan worden afgeleid, zoals vlieg-, boot-, trein- of bustickets, hotelreserveringen en reisverzekeringen."

#### Artikel 9

"1. Voor het verkrijgen van de nodige zekerheid over de identiteit van de aanvrager, alsmede over zijn Nederlanderschap (...) wordt gebruikgemaakt van het door hem overgelegde Nederlandse reisdocument en de gegevens die door hem bij de aanvraag zijn verstrekt.

2. Indien de aanvrager niet in staat is een eerder uitgereikt Nederlands reisdocument over te leggen, de in het overgelegde reisdocument vermelde gegevens afwijken van de gegevens die door de aanvrager bij de aanvraag zijn verstrekt, dan wel anderszins onvoldoende zekerheid bestaat over de identiteit of de nationaliteit van de aanvrager, wordt van de aanvrager verlangd dat deze andere wettige bewijsstukken overlegt, waaruit zijn identiteit en nationaliteit kunnen worden afgeleid.

3. Voor zover mogelijk vindt telefonisch of anderszins verificatie van de identiteit en de nationaliteit plaats bij de gemeente waar de betrokken aanvrager in de basisadministratie is ingeschreven.

4. In de aanvraag wordt vermeld dat de identiteit van de aanvrager is vastgesteld en met welke documenten of andere bewijsstukken de identiteitsvaststelling heeft plaatsgevonden."

#### Artikel 10, eerste lid

"Een aanvraag waarbij door de aanvrager niet is voldaan aan het bepaalde in de artikelen 8 en 9 wordt niet in behandeling genomen."

#### Artikel 11

“1. Aan een persoon die voldoet aan de in artikel 8, 9 en 10 gestelde voorwaarden en geen dan wel slechts een door tijdsverloop ongeldig geworden Nederlands reisdocument kan overleggen, wordt een noodpaspoort verstrekt.

2. Het noodpaspoort is een jaar geldig of zoveel korter als mogelijk, afhankelijk van de duur van de reis, alsmede de door het land van bestemming en de landen van doorreis vereiste minimale geldigheid van het reisdocument na binnenkomst, dan wel vertrek van de houder.

3. Het noodpaspoort is geldig voor alle landen.”

#### Artikel 12, eerste lid

“Van een persoon die voldoet aan de in artikel 8, 9 en 10 gestelde voorwaarden en houder is van een nog geldig Nederlands reisdocument, niet zijnde een Nederlandse identiteitskaart of een nooddocument, wordt uitsluitend een aanvraag tot het aanbrengen van een noodverlenging in ontvangst genomen.”

#### Artikel 13

“1. Bij het opmaken van een aanvraag voor een reisdocument kan, in nader door de Commandant van de Koninklijke Marechaussee te bepalen gevallen, gebruik worden gemaakt van een daartoe bestemd aanvraag-informatieformulier.

2. In de aanvraag wordt de (...) bedoelde locatiecode, behorende bij de uitgiftelocatie, vermeld.

3. In de aanvraag wordt aangegeven of deze betrekking heeft op een noodpaspoort of een noodverlenging.

4. In de aanvraag wordt het aanvraagnummer vermeld.”

#### Artikel 14

“1. In de aanvraag voor een noodpaspoort worden de volgende persoonsgegevens van de aanvrager vermeld:

- a. geslachtsnaam en voornamen;
- b. geboortedatum en geboorteplaats;
- c. adres en woonplaats;



d. geslacht;

e. nationaliteit;

f. lengte.

2. De geslachtsnaam omvat tevens de voorvoegsels en adellijke titels, de voornaam omvat tevens de adellijke predikaten. Op verzoek van de aanvrager kan de vermelding van adellijke titels en predikaten achterwege blijven.

3. Indien alleen een naam, voornaam of een roepnaam bekend is, wordt deze als geslachtsnaam beschouwd.

4. Indien de naam van de geboorteplaats niet kan worden ontleend aan de basisadministratie waarin de aanvrager als ingezetene is ingeschreven, dient de naam te worden vermeld zoals deze is opgenomen in zijn geboorteakte (...)

5. De geboortedatum omvat de dag, de maand en het jaar. Van vermelding van de dag en de maand kan worden afgezien, voor zover deze niet bekend zijn.

6. In de aanvraag voor een noodverlenging worden de in het eerste lid, onder a tot en met e, genoemde gegevens vermeld.”

#### Artikel 17

“1. Bij het indienen van de aanvraag voor een noodpaspoort wordt een pasfoto in kleur of zwart-wit overgelegd, die van recente datum is en een duidelijk en goedgelijkend beeld van de aanvrager geeft. Het gebruik van een reproductie of van een eerder gebruikte foto is niet toegestaan.

2. De grootte van de pasfoto is 35 bij 45 mm. Het gezicht van de aanvrager dient recht van oren, tegen een lichte, egale achtergrond te zijn gefotografeerd en in de breedte ongeveer 2 cm van de afbeelding in beslag te nemen.

3. Beide ogen van de aanvrager dienen zichtbaar te zijn, eventueel achter een bril met doorschijnende glazen. Het dragen van een donkere bril op de foto is niet toegestaan, tenzij de aanvrager heeft aangetoond dat zulks om medische redenen noodzakelijk is. Het hoofd dient onbedekt te zijn, (...).”

#### Artikel 22

“1. De (...) aanvraaggegevens worden rechtstreeks dan wel door overname van deze gegevens uit het aanvraag-informatieformulier, opgenomen in:

a. de reisdocumentenmodule van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol, dan wel

b. het reisdocumentenstation van de andere aangewezen brigades van de Koninklijke Marechaussee, en vervolgens met een daartoe bestemde printer vermeld in het aanvraagformulier.

2. De daartoe aangewezen ambtenaar vergelijkt bij een aanvraag voor een noodpaspoort, (...), nauwkeurig de overgelegde foto van de aanvrager dan wel van degene ten behoeve van wie de aanvraag wordt ingediend met de persoon die voor hem staat en brengt deze foto vervolgens op de bestemde plaats in het aanvraagformulier aan.

3. Indien de aanvrager akkoord is met de in de aanvraag vermelde gegevens, ziet de in het tweede lid bedoelde ambtenaar (...) er op toe dat in het aanvraagformulier op de bestemde plaats de duidelijk leesbare handtekening wordt geplaatst van de aanvrager dan wel van de persoon ten behoeve van wie de aanvraag van het reisdocument wordt gedaan. In de gevallen waarin gebruik wordt gemaakt van een aanvraaginformatieformulier, wordt tevens dit formulier door de aanvrager ondertekend.”

#### 5. Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001

##### Artikel 28

“1. Bij het indienen van de aanvraag voor een reisdocument wordt een pasfoto in kleur of zwart-wit overgelegd, die van recente datum is en een duidelijk en goedgelijkend beeld van de aanvrager geeft. Het gebruik van een reproductie of van een eerder gebruikte foto is niet toegestaan.

2. De grootte van de pasfoto is 35 bij 45 mm. Het gezicht van de aanvrager dient recht van voren, tegen een lichte, egale achtergrond te zijn gefotografeerd en in de breedte ongeveer 2 cm van de afbeelding in beslag te nemen.

3. Beide ogen van de aanvrager dienen zichtbaar te zijn, eventueel achter een bril met doorschijnende glazen.(...)”

##### Artikel 37

“1. De aanvrager kan verzoeken om een versnelde uitreiking van het aangevraagde reisdocument dan wel om een versnelde plaatsing van een bijschrijvingssticker in zijn reisdocument, mits hij aangeeft daarbij een dringend belang te hebben.

2. Indien de aanvrager verzoekt om de versnelde uitreiking van het aangevraagde reisdocument dan wel om de versnelde plaatsing van een bijschrijvingssticker in zijn reisdocument, wordt in de aanvraag voor het reisdocument en in de eventuele aanvragen voor de gelijktijdige bijschrijving van kinderen in dat reisdocument dan wel in de aanvraag voor de bijschrijvingssticker, een vermelding opgenomen waaruit blijkt dat het een spoedopdracht betreft.

3. In het geval van een spoedopdracht draagt de burgemeester er zorg voor dat de aanvraag nog dezelfde dag vóór 16.00 uur de leverancier bereikt, opdat het uit te reiken reisdocument dan wel de te plaatsen bijschrijvingssticker de daarop volgende werkdag op het reguliere tijdstip, doch uiterlijk 16.00 uur, op de uitgiftelocatie kan worden afgeleverd.”

#### 6. Operationele Instructie III-46-A

In deze Instructie is onder meer het volgende opgenomen:

### “3. BASIS

Basis voor deze instructie is de Paspoort Uitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001 (verder te noemen PU-KMar), opgenomen in het Handboek Wet- en Regelgeving Reisdocumenten, uitgegeven door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, op 17 september 2001.

Doel van deze operationele instructie:

"Om te dienen als aanvulling op de PU-KMar 2001 en op een aantal onderdelen waar de Koninklijke Marechaussee op grond van haar organisatiestructuur afwijkt van andere instanties die belast zijn met de afgifte van reisdocumenten".

(...)

Iedere houder van een reisdocument zal ingevolge nieuwe regelgeving vanwege het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties door de gemeente waar hij/zij ingeschreven staat de schriftelijke mededeling krijgen dat het aan hem/haar verstrekte reisdocument gaat expireren. Dit is voor de gemeenten verplicht vanaf 1 oktober 2001. Voor deze datum waren er al gemeenten die dit spontaan deden.

(...)

### 4. VERSTREKKINGSVOORWAARDEN NOODPASPOORTEN / AANBRENGEN NOODVERLENGINGEN

Alvorens een noodpaspoort af te kunnen geven of om in aanmerking te komen voor een noodverlenging dient **de aanvrager** aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1 - het kunnen aantonen van de NOODZAAK van een NIET uit te stellen reis.

2 - de Identiteit en Nederlandse nationaliteit kunnen aantonen.

Alhoewel de ambtenaar belast met de beslissing tot verstrekking van het noodpaspoort / noodverlenging, binnen alle redelijkheid, de aanvraag dient te beschouwen, laat artikel 16, §3 Andere reisdocumenten, 1e lid van de **paspoortwet** er geen twijfel over bestaan dat de

bewijslast bij de aanvrager ligt m.b.t. de hier bovengenoemde 2 (twee) voorwaarden. Kortom de aanvrager zal zijn/haar aanvraag **zelf** voldoende moeten kunnen onderbouwen, door zijn/haar identiteit en Nederlandse nationaliteit te bewijzen en tevens de zwaarwegende belangen van zijn/haar reis moet kunnen aantonen. Zie hiervoor de artikelen 8 en 9 van de PU-KMar. In artikel 8, lid 2, kan het voorhanden hebben van bijvoorbeeld een reisbiljet daartoe een bijdrage leveren. Deze dienen uiteraard goed gelezen en geïnterpreteerd te worden te worden, want frequent reizende mensen sluiten een reisverzekering af voor 'n heel jaar...

Tevens dient aan de ambtenaar aan wie de aanvraag voor een noodpaspoort wordt voorgelegd, indien dit van toepassing is, een proces-verbaal van vermissing te worden overlegd opgemaakt door de politie of Koninklijke Marechaussee (zie artikel 31 paspoortwet en art. 16 lid 2, PU-KMar). Dit vormt tezamen met het model formulier C2 een integraal onderdeel van de schriftelijke verklaring omtrent vermissing.

In geval van vermist /vergeten kan NIET worden volstaan met alleen het C2 formulier op te maken. Ook hier dient dus een PV te worden opgemaakt.

Noodverlenging of noodpaspoort

Een noodverlenging aanbrengen gaat BOVEN het verstrekken van een noodpaspoort. Dus een noodpaspoort wordt eerst dan afgegeven als er geen mogelijkheid meer is tot het aanbrengen van een noodverlenging. Let op: een noodverlenging mag alleen worden aangebracht in een nog geldig reisdocument...

(...)

## **5. VASTSTELLING IDENTITEIT en NATIONALITEIT AANVRAGER en verstrekking aan kinderen.**

De nationaliteit en identiteit van de aanvrager wordt gecontroleerd aan de hand van overgelegde bewijsstukken. Het enige document dat zondermeer de identiteit en Nederlandse nationaliteit van de aanvrager bewijst is zijn/haar geldige Nederlandse nationale paspoort of Nederlandse identiteitskaart.

De identiteitskaart kan probleemloos worden geaccepteerd als het een aanvraag betreft voor een noodpaspoort om te kunnen reizen naar een ander land dan genoemd op de identiteitskaart.

Een geëxpireerd Nederlands nationale paspoort of geëxpireerde Nederlandse identiteitskaart is in formele zin geen bewijs om het Nederlanderschap aan te tonen. In alle redelijkheid dient dit toch te worden aanvaard als een document waarmee de identiteit en nationaliteit van de aanvrager kan worden vastgesteld als bedoeld in art. 9 van de PU-KMar.

In deze gevallen dient dus een en ander goed te worden afgewogen. Daartoe is de tijdsduur van het geëxpireerd zijn van het document mede bepalend. Hoe korter het paspoort of identiteitskaart verlopen is des te aannemelijker zou het kunnen zijn dat de aanvrager nog steeds de Nederlandse nationaliteit bezit.

Denk daarbij ook altijd aan het feit, (...), dat een ieder wiens paspoort/ identiteitskaart expireert hiervan schriftelijk door zijn/haar gemeente op de hoogte werd gesteld.

Bovendien wordt hem/haar ook de mogelijkheid geboden om een spoedprocedure bij zijn/haar gemeente op te doen starten ter verkrijging van een nieuw paspoort/ identiteitskaart.

De vaststelling van de **identiteit** in Nederland kan ook middels overlegging van het Nederlandse rijbewijs geschieden. Dit zegt echter niets over de **nationaliteit**. Dit betekent dat naast het rijbewijs, **altijd** aanvullend schriftelijk bewijs noodzakelijk is en een kopie gevoegd dient te worden bij het aanvraagformulier.

Dit aanvullende schriftelijke bewijs kan een **zeer** recent uittreksel uit het bevolkingsregister zijn.

Een ouder uittreksel uit het bevolkingsregister kan namelijk betekenen dat de aanvrager dit al enige tijd, voor iets anders, in zijn/haar bezit heeft. Bovendien kan de conclusie ook nog zijn dat hij/zij een spoedprocedure kan kunnen starten.

Andere wettelijke bewijsstukken (artikel 9, 2e lid van de PU-KMar) kan alleen maar een geboorteakte zijn. Deze en andere originele schriftelijke stukken dienen sfeer kritisch te worden beschouwd.

Met kopieën van documenten dient uiteraard de grootst mogelijke voorzichtigheid te worden betracht. Dit omdat nooit met zekerheid kan worden nagegaan of het gekopieerde document gemanipuleerd werd vóórdat het gekopieerd werd!

Bij twijfel en in zwaarwegende gevallen vindt verificatie identiteit en nationaliteit plaats in de GBA; de gemeentelijke basisadministratie waar de aanvra(a)ger/ster is ingeschreven.

Let wel: buiten de openingstijden van gemeenten, in de weekenden en op feestdagen is natrekking gegevens niet mogelijk.

#### Noodverlengingen

De criteria voor het in aanmerking komen voor een noodverlenging zijn dezelfde als voor het noodpaspoort: de noodzaak van een niet uit te stellen reis moet aangetoond kunnen worden.

Een noodverlenging kan alleen aangebracht worden in een nog niet verlopen nationaal, zaken, faciliteiten en tweede paspoort.

Noodverlengingen aanbrengen in paspoorten van minderjarigen (tot 18 Jaar): Hiervoor gelden ook dezelfde voorschriften als voor het verkrijgen van een noodpaspoort: schriftelijke, verifieerbare toestemming van de ouders / voogd.!

Voor het aanbrengen van een noodverlenging is voor de invoering van de gegevens in het RAAS station GEEN pasfoto vereist.

Indien in het paspoort, waarin een noodverlenging moet worden aangebracht, kinderen bijgeschreven staan geldt de noodverlenging ook voor die kinderen. Hier behoeft geen nadere toestemming van de andere ouder of voogd te worden overlegd.

NB: met betrekking tot het aanbrengen van een noodverlenging, wordt nogmaals de nadruk gelegd op verificatie van het document met de aanbieder.

ZEER BELANGRIJK: Noodpaspoorten verstrekken of een noodverlenging aanbrengen in paspoorten van minderjarige kinderen vereist uiterste zorgvuldige toepassing van de regelgeving.”

## 7. Tekst op de website [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl) van Amsterdam Airport Schiphol

Deze tekst luidt op 10 juni 2004 onder meer als volgt:

“De Koninklijke Marechaussee kan in **uitzonderlijke gevallen een noodverlenging aanbrengen of een noodpaspoort** verstrekken indien aan strikte voorwaarden wordt voldaan. Het is niet zo dat iedereen altijd in aanmerking komt voor een noodpaspoort. Elke aanvraag wordt afzonderlijk beoordeeld.

U moet **in ieder geval** met een aantal zaken terdege rekening houden:

- **U dient in eerste instantie bij uw eigen gemeente een paspoort aan te vragen**
- U kunt bij uw gemeente ook een spoedprocedure aanvragen waarna U het paspoort de eerstvolgende werkdag uiterlijk 16:00 uur kunt ophalen (dit paspoort is 5 jaar geldig!)
- De Koninklijke Marechaussee verstrekt alleen een noodpaspoort. Dit is een **tijdelijk reisdocument** met een zeer **bepaalde geldigheidsduur**, is **geen gewoon paspoort en kan niet dienen als legitimatiebewijs !**
- Een noodverlenging kan alleen worden aangebracht in een nationaal paspoort dat nog niet verlopen is. Deze verlenging geldt tevens voor de in dat document vermelde kinderen.

Worden kinderen gedurende de verlenging 16 jaar dan dienen zij over een eigen paspoort te beschikken.

- (...)
- **U dient zelf de noodzaak van de niet uit te stellen reis aan te tonen en dit d.m.v. bewijsstukken (ticket e.d.) te staven**
- **U dient zelf uw identiteit EN nationaliteit aan te kunnen tonen met wettige bewijsmiddelen.**
- Kinderen kunnen **niet** worden bijgeschreven en dienen **elk** een afzonderlijk noodpaspoort aan te vragen. In deze gevallen dient U:
  1. de nationaliteit **EN** identiteit van deze kinderen aan te tonen
  2. **EN** aan te kunnen tonen dat het uw kinderen zijn.
- U dient **schriftelijk toestemming** te geven voor minderjarigen. Uit deze toestemming moet ook de identiteit blijken van degene die het wettig gezag heeft / hebben over deze minderjarige(n).
- Een kopie van een document wordt niet geaccepteerd.
- Alleen een enkel uittreksel van het bevolkingsregister met daarop uw nationaliteit is onvoldoende, maar kan wel dienen als **aanvullende informatie bij een geldig rijbewijs.**
- (...)
- Telefonische toezeggingen worden niet gedaan. U kunt geen recht ontlenen aan telefonische informatie van wie dan ook!
- **De aanvraag wordt beoordeeld aan de hand van de overgelegde bewijsstukken.**
- De Koninklijke Marechaussee aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien de reis niet of niet tijdig kan doorgaan omdat uw aanvraag niet in behandeling wordt genomen vanwege het ontbreken van de nodige zekerheid m.b.t. noodzaak reis, identiteit of nationaliteit, of indien men geacht wordt om op tijd bij eigen gemeente een reisdocument te verkrijgen, of vanwege de drukte bij Bureau Nooddocumenten.
- Verificatie bij de gemeente is alleen mogelijk tijdens kantooruren!
- (...)

- Indien U geen bewijsstukken kunt overleggen en bij geen enkele gemeente staat ingeschreven, is verificatie onmogelijk. Uw aanvraag mag dan niet in behandeling worden genomen

- **Bij onvoldoende zekerheid omtrent aanspraak, identiteit of nationaliteit, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.**

Indien u voldoet aan de voorwaarden voor het aanvragen van een nooddocument kunt u dit aanvragen/kopen bij het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee. Het Bureau Nooddocumenten bevindt zich in Vertrekhal 1 bij de ticketcontrole en is 24 uur per dag geopend. Het nooddocument kost EUR 36,18.

Bij het laten maken van een nooddocument kunnen er wachttijden optreden. Pasfoto's kunt u laten maken op Schiphol Plaza.

Bel voor meer informatie met de Koninklijke Marechaussee op Schiphol: +31 (0)20 - 603 8692.”

## **8. Algemene wet bestuursrecht:**

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken, of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

## 9. Schadevergoeding

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende



besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrij staat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.

De commandant van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol is door de minister van BZK aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van nooddocumenten. Het ministerie van BZK is dan ook, met betrekking tot het aanvragen van noodpaspoorten en de gegevens die daarvoor nodig zijn, met de Koninklijke Marechaussee overeengekomen dat BZK verantwoordelijk is voor de 'actieve' en de Koninklijke Marechaussee voor de 'passieve' informatieverstrekking. Actieve informatieverstrekking vindt plaats op initiatief van de voorlichtende overheidsinstantie zonder dat daar een informatieverzoek van een individuele reiziger aan ten grondslag ligt. Passieve informatieverstrekking vindt plaats op verzoek van een individuele reiziger. Overigens is het niet de bedoeling dat de Koninklijke Marechaussee reclame maakt voor haar diensten. Het blijft een noodservice voor uitzonderlijke gevallen die onder strikte voorwaarden wordt verleend.