



Rapport

Datum: 15 november 2004
Rapportnummer: 2004/445

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Koninklijke Marechaussee (KMAR), district Gelderland, Overijssel, Flevoland, brigade Twente, te Enschede, haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop zij een nooddocument kon aanvragen bij de KMAR te Schiphol, dan wel dat de afdelingen nooddocumenten van de KMAR, brigade Twente, en van de KMAR te Schiphol de regels omtrent afgifte van nooddocumenten verschillend hebben geïnterpreteerd.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de KMAR te Schiphol zich onvoldoende heeft ingespannen om haar in het bezit te stellen van een nooddocument, gezien het feit dat zij op weg was naar de begrafenis van haar broer in Canada.

Tot slot klaagt verzoekster over de lange duur van de behandeling door de KMAR van de klacht die haar zoon op 16 juni 2002 namens haar heeft ingediend.

Beoordeling

A. Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Verzoekster vernam op 17 mei 2002 dat haar broer in Canada was overleden. Zij wilde naar de begrafenis. Gelet op het feit dat verzoeksters paspoort in 1984 was verlopen, wendde haar zoon zich diezelfde dag tot het gemeentehuis te Breda, teneinde te informeren welke mogelijkheden bestonden. De ambtenaar van de gemeente verwees verzoeksters zoon door naar de Koninklijke Marechaussee (KMAR).

Aangezien de KMAR te Schiphol voortdurend in gesprek was en hij van de gemeente ook het telefoonnummer van de KMAR, brigade Twente, had gekregen, nam hij telefonisch contact met hen op. De KMAR, brigade Twente, liet hem weten dat wanneer verzoekster haar oude paspoort en twee recente foto's meenam naar de KMAR te Schiphol, aan haar een nooddocument zou worden verstrekt.

Op 19 mei 2002 wendde verzoekster zich tot de afdeling nooddocumenten van de KMAR te Schiphol. Verzoeksters aanvraag om verlening van een nooddocument werd afgewezen. De reden daarvan was dat verzoeksters identiteit en nationaliteit onvoldoende konden worden vastgesteld.

2. 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.

3. In reactie op de klacht deelde de minister van Defensie, verwijzend naar de Bevelhebber van de KMAR, mee dat de door een ambtenaar van de KMAR, brigade Twente, verstrekte

informatie, dat het Bureau Nooddocumenten van de KMAR te Schiphol een nooddocument zou verstrekken wanneer het in 1984 verlopen paspoort en twee pasfoto's werden overgelegd, onjuist was geweest.

4. Op grond van artikel 26, derde lid, van de Paspoortwet en de artikelen 6, 8, 9 en 10 PUKmar (zie Achtergrond onder 1. en 3.) is de KMAR de instantie die de aanvraag om een nooddocument in ontvangst neemt en het nooddocument eventueel 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 5.) beschrijft, is op te maken dat de bewijslast om de identiteit en nationaliteit aan te tonen ligt bij de aanvrager. De Operationele Instructie, die de KMAR bij de behandeling van een aanvraag in acht neemt, laat de ambtenaar van KMAR een zekere beoordelingsvrijheid om op grond van een combinatie van documenten de identiteit en/of nationaliteit voldoende aannemelijk te achten.

6. In de Operationele Instructie III-46-A staat beschreven dat een geëxpireerd Nederlands nationaal paspoort of geëxpireerde Nederlandse identiteitskaart in formele zin geen bewijs is om het Nederlanderschap aan te tonen. Echter, 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 PUKmar. Wel dient in deze gevallen 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 is het dat de aanvrager nog steeds in het bezit is van de Nederlandse nationaliteit. Nu in dit geval verzoeksters paspoort reeds in 1984 was verlopen, was het niet aannemelijk dat met dit document verzoeksters nationaliteit voldoende zou kunnen worden vastgesteld.

Gelet daarop kon de KMAR, brigade Twente, er niet van uitgaan dat het Bureau Nooddocumenten, na het overhandigen van het in 1984 verlopen paspoort en twee pasfoto's, aan verzoekster een noodpaspoort zou verstrekken. Door dit wel aan haar mee te delen heeft de KMAR, zoals ook de Bevelhebber van de KMAR al aangaf, niet zorgvuldig gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat de minister van Defensie naar aanleiding van de onjuiste informatieverstrekking, heeft besloten verzoekster een vergoeding toe te kennen van € 611, de kosten van het vliegticket.

B. Ten aanzien van de inspanning voor een nooddocument

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat de KMAR te Schiphol zich onvoldoende heeft ingespannen om haar in het bezit te stellen van een nooddocument, gezien het feit dat zij op weg was naar de begrafenis van haar broer in Canada.

2. Zoals hiervoor onder A. is aangegeven is een verlopen Nederlands paspoort in formele zin geen bewijs om het Nederlanderschap aan te tonen. Het kan echter worden aanvaard als een document waarmee de identiteit en nationaliteit van de aanvrager kan worden vastgesteld. Er wordt dan gekeken hoe lang het paspoort al is verlopen. Hoe langer het is verlopen, hoe minder aannemelijk het is dat betrokkene nog in het bezit is van de Nederlandse nationaliteit. In dit geval was verzoekster paspoort al in 1984 verlopen. Volgens de minister kon daarmee niet de nodige zekerheid omtrent de nationaliteit van verzoekster worden verkregen. De Nationale ombudsman kan de minister volgen in diens standpunt. Zoals hiervóór, onder A.5., is aangegeven ligt de bewijslast om de identiteit en nationaliteit aan te tonen bij de aanvrager. Op de KMAR rust dan ook geen formele inspanningsverplichting om het bewijs te leveren. Echter, gelet op het feit dat verzoekster verkeerd was voorgelicht door de KMAR, brigade Twente, en gelet op de situatie waarin zij zich verkeerde, ze was op weg naar de begrafenis van haar broer in Canada, mocht in dit geval van de KMAR toch enige inspanning worden verlangd. Dit heeft de KMAR ook gedaan, door te proberen via de politie informatie over verzoeksters nationaliteit en identiteit te verkrijgen. De dag dat verzoekster op Schiphol om een nooddocument verzocht, was zondag, eerste Pinksterdag. De gemeenten waren niet bereikbaar. Ook via de politie lukte het niet de gewenste informatie te krijgen. Andere middelen stonden de KMAR niet ter beschikking.

Daarom kan ook niet worden gesteld dat de KMAR zich onvoldoende heeft ingespannen om verzoekster in het bezit te stellen van een nooddocument, hoewel het natuurlijk te betreuren is dat verzoekster de begrafenis van haar broer niet heeft kunnen bijwonen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

3. Ten overvloede wordt het volgende opgemerkt.

Tijdens het bezoek van medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman aan de KMAR op Schiphol is meegedeeld dat de politie zelf geen directe aansluiting op de Gemeentelijke Basisadministratie (...) heeft. Daaraan werd toegevoegd dat wel eens via het informatiesysteem van de politie is geprobeerd informatie over de nationaliteit of identiteit vast te stellen, bijvoorbeeld omdat iemand daar recent aangifte had gedaan en zich had gelegitimeerd.

Tijdens het onderzoek in de zaak met rapportnummer 2004/388, welk onderzoek ook betrekking heeft op de behandeling van de aanvraag van een noodpaspoort, is aan de

minister van Defensie de vraag gesteld of het feit dat de KMAR buiten kantooruren geen informatie kan krijgen uit de GBA als een probleem werd beschouwd en of dit punt onderwerp van bespreking was. Deze vraag is ook in deze zaak van belang. De minister heeft hierop op 2 april 2004 geantwoord dat het niet aangesloten zijn op de GBA belemmerend werkt voor het vaststellen van de nationaliteit en identiteit van aanvragers van nooddocumenten. Daarom vond hierover al enige tijd overleg plaats tussen de KMAR en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties. Omdat het uitgangspunt was om tot aansluiting te komen van de KMAR op de GBA, was op 24 maart 2004 afgesproken om de praktische mogelijkheden van aansluiting nader te bezien. Op 17 september 2004 deelde het Ministerie van Defensie telefonisch mee dat inmiddels verdere uitvoering was gegeven aan het uitgangspunt om tot aansluiting van de KMAR op de GBA te komen. Ook de politie had de wens te kennen gegeven tot aansluiting op de GBA. Er waren twee pilots gestart, te weten in Eindhoven en in Amsterdam, om te bezien of een online-aansluiting op de GBA mogelijk was.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het uitgangspunt van aansluiting op de GBA.

Indien zou blijken dat directe toegang tot de GBA realiseerbaar is, dan zou in gevallen als dat van verzoeksters nationaliteit en identiteit wellicht wel kunnen worden vastgesteld.

C. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Tot slot klaagt verzoekster over de lange duur van de behandeling door de KMAR van haar klacht die zij bij brief van 16 juni 2002 heeft ingediend.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken af te handelen of - indien afdeling 9.3 van de Awb van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen (zie Achtergrond, onder 6.).

3. De KMAR heeft op 23 juni 2003 gereageerd op verzoeksters klacht. De minister van Defensie gaf tijdens het onderzoek onder meer aan dat daarmee de in de Klachtenregeling politietaken Koninklijke marechaussee/krijgsmacht genoemde afdoeningstermijn was overschreden (zie Achtergrond, onder 7.).

Deze regeling is echter niet van toepassing op de gedraging waarover verzoekster had geklaagd.

De Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/Krijgsmacht heeft uitsluitend betrekking op de behandeling van klachten over de uitvoering van politietaken. In artikel 6 van de Politiewet 1993 (zie Achtergrond, onder 8.) is geregeld welke politietaken aan de

KMAR zijn opgedragen. Ook bij of krachtens andere wetten kunnen de KMAR politietaken worden opgedragen. De verstrekking van nooddocumenten door de KMAR is gebaseerd op de Paspoortwet, uitgewerkt in de Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001 (zie Achtergrond, onder 1. en 3.) In artikel 6 Politiewet noch in de Paspoortwet en de Paspoortuitvoeringsregeling zijn de KMAR op dit punt politietaken opgedragen.

Om die reden had de klacht op basis van hoofdstuk 9 van de Awb moeten worden behandeld.

4. Voor zover het de bedoeling van de KMAR is geweest om de klachtencommissie politietaken Koninklijke Marechaussee op de voet van artikel 9:14 Awb in te schakelen, bedroeg de termijn voor afhandeling van de klacht tien weken.

Op grond van het tweede lid van artikel 9:11 Awb kan het bestuursorgaan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging moet wel schriftelijk mededeling worden gedaan aan de klager. Niet gebleken is dat de KMAR voor het verstrijken van de afhandelingstermijn een dergelijk bericht aan verzoekster heeft gestuurd.

Verzoekster heeft pas bij brief van 23 juni 2003 inhoudelijk antwoord op haar klachtbrief ontvangen. Hiermee is de wettelijke termijn ruimschoots overschreden.

5. De reden voor de lange duur van de behandeling van de klacht was, aldus de minister van Defensie, gelegen in het feit dat door de capaciteitsproblemen bij het Bureau Interne onderzoeken van de KMAR, de behandeling van de klacht vertraging had opgelopen. Dit vormt weliswaar een verklaring voor de behandelingsduur, maar kan deze niet rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat de minister van Defensie naar aanleiding van de onjuiste informatieverstrekking, heeft besloten verzoekster een vergoeding toe te kennen van € 611, de kosten van het vliegticket.

Voorts heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het uitgangspunt om tot aansluiting te komen van de Koninklijke Marechaussee op de Gemeentelijke Basisadministratie.

Onderzoek

Op 6 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Breda, ingediend door de heer B. te Breda, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee (KMAR).

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.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het Ministerie van Defensie verstreek telefonisch nadere informatie.

Twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman brachten een bezoek aan het Bureau Nooddocumenten van de KMAR 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.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster vernam op vrijdag 16 mei 2002 (lees: vrijdag 17 mei 2002; N.o.) dat haar broer in Canada was overleden. Zij wilde naar de begrafenis. Gelet op het feit dat verzoeksters paspoort in 1984 was verlopen, wendde haar zoon zich diezelfde dag tot het gemeentehuis te Breda, teneinde te informeren wat de mogelijkheden waren. De ambtenaar van de gemeente verwees verzoeksters zoon door naar de Koninklijke Marechaussee (KMAR).

2. Verzoeksters zoon trachtte tevergeefs telefonisch contact op te nemen met de KMAR te Schiphol. Aangezien de KMAR te Schiphol voortdurend in gesprek was en hij van de gemeente ook het telefoonnummer van de KMAR, brigade Twente, had gekregen, nam hij telefonisch contact met hen op. De KMAR, brigade Twente, liet hem weten dat wanneer verzoekster haar oude paspoort en twee recente foto's meenam naar de KMAR te Schiphol, aan haar een nooddocument zou worden verstrekt.

3. Op 18 mei 2002 (lees: 19 mei 2002; N.o.) wendde verzoekster zich tot de afdeling nooddocumenten van de KMAR te Schiphol. Verzoekster aanvraag om verlening van een nooddocument werd afgewezen.

4. Bij brief van 16 juni 2002 diende verzoeksters zoon namens zijn moeder een klacht in bij de KMAR, brigade Twente, en bij de KMAR te Schiphol:

"...Ik wil een klacht indienen bij de Marechaussee. Ik ben verkeerd geadviseerd en naar mijn mening onprofessioneel behandeld. Ik zal eerst een chronologisch overzicht geven van het gebeurde en daarna nader op de klacht ingaan.

Op vrijdag 16 mei 2002 (lees: vrijdag 17 mei 2002; N.o.) werd ik gebeld dat mijn oom in Canada plotseling overleden was. Na dit verteld te hebben aan mijn ouders bleek dat mijn moeder graag naar de begrafenis wilde. Aangezien de begrafenis al snel zou plaatsvinden en het Pinksterweekeinde eraan kwam was snel handelen noodzakelijk. Ik ben dus diezelfde 16e mei (lees: 17e mei; N.o.) naar het gemeentehuis van Breda gegaan met de vraag wat de mogelijkheden waren. Mijn moeder heeft namelijk alleen een oud verlopen paspoort (verlopen in 1984). De gemeente ambtenaar gaf aan dat zij deze vraag niet konden beantwoorden en verwees mij door naar de Marechaussee Bureau Nooddocumenten.

Daarop heb ik geprobeerd om in contact te komen met de afgiftelocatie Schiphol. Deze was echter voortdurend in gesprek. Aangezien ik van de gemeente ook het telefoonnummer van de Brigade Twente gekregen had heb ik daarmee contact opgenomen. Ik heb aan de dienstdoende marechaussee de situatie uitgelegd en verteld dat er alleen een oud verlopen paspoort aanwezig was. De betreffende man zei dat in dat geval normaal gesproken een nooddocument wordt afgegeven. Als wij het oude paspoort en 2 recente pasfoto's meenamen naar de Marechaussee op Schiphol zou er ter plaatse een noodreisdocument afgegeven kunnen worden. Over andere benodigdheden heeft de marechaussee Twente toen niets gezegd.

Op basis van deze gegevens heeft mijn zus de reis geregeld. Op eerste Pinksterdag 18 mei (lees: 19 mei 2002; N.o.) zouden mijn zus, haar dochter en mijn moeder om 16.10u vertrekken vanaf Schiphol. Wij waren om 13.45u aanwezig en zijn toen direct naar het bureau Nooddocumenten van de Marechaussee gegaan om de papieren te regelen. Tot onze ontzetting bleek dit echter zeer moeilijk en uiteindelijk onmogelijk te zijn. De

dienstdoende Marechaussee gaf aan dat het paspoort te oud was. Mijn moeder zou intussen een andere nationaliteit aangevraagd kunnen hebben. De Marechaussee in Twente heeft niet aangegeven dat dit gegeven van belang was. Het Nederlandschap moest bewezen worden en om dit te bewijzen hadden wij een uittreksel van het bevolkingsregister mee moeten brengen. De Brigade Twente heeft ook hierover niets gezegd in het advies dat zij ons gegeven heeft. Wij waren dus niet in staat het Nederlandschap van mijn moeder d.m.v. een uittreksel uit het bevolkingsregister te bewijzen.

De Marechaussee op Schiphol heeft nog gebeld met de politie van Breda. Als mijn moeder daar bekend was had op die manier haar Nederlandschap bewezen kunnen worden. Helaas heeft mijn moeder geen crimineel verleden zodat zij niet bij de politie bekend was. Wij hebben toen contact opgenomen met de KLM en gevraagd of zij hun invloed aan konden wenden. De grondstewardess heeft bij de KLM Security geïnformeerd. Zij waren het niet met de Marechaussee eens dat het te oude paspoort en het moeilijk te bewijzen Nederlandschap van mijn moeder een probleem vormden voor het krijgen van een noodreisdocument. Dit hebben zij telefonisch aan de Marechaussee doorgegeven.

Wij zijn toen weer naar de balie van de Marechaussee gegaan om een dringend beroep op hen te doen om mijn moeder van 81 jaar naar de begrafenis van haar broer te laten gaan. De situatie greep ons emotioneel erg aan. Hierop werd naar onze mening door de drie dienstdoende marechaussee onprofessioneel en voor ons vervelend gereageerd. De Marechaussee reageerde ons inziens ongeduldig, intimiderend en hooghartig in hun houding en intonatie op ons dringende verzoek om toch het reisdocument af te geven.

Doordat wij verder niets meer konden doen zijn mijn zus en haar dochter samen vertrokken naar Canada. Mijn teleurgestelde moeder hebben wij weer mee terug naar huis genomen. In de week daarna heb ik namens mijn moeder contact opgenomen met (een medewerker van Brigade Twente; N.o.). Hij was zeer verbaasd over de gang van zaken en vond dat het niet hebben van een uittreksel uit het bevolkingsregister niet doorslaggevend mocht zijn in zo'n situatie. Volgens (een medewerker van Brigade Twente; N.o.) is de Marechaussee op Schiphol in staat om dergelijke gegevens met de computer op te vragen. (Een medewerker van Brigade Twente; N.o.) gaf aan dat de Marechaussee op Schiphol dat niet gedaan heeft omdat het zeer druk was en dat er veel mensen stonden te wachten achter ons. Ik kan u naar waarheid zeggen dat dat absoluut niet het geval was. In de tijd (± 1 1/2u) dat wij daar waren hebben ze met zijn drieën drie tot vijf personen geholpen. Waarschijnlijk is dit te achterhalen in de administratie. Ik ben van mening dat de Marechaussee, als het opvragen van dergelijke gegevens mogelijk is, dit gewoon had kunnen en moeten doen. De financiële en emotionele gevolgen van hun handelen zijn immers aanzienlijk voor mijn moeder en zij heeft recht op een eerlijke behandeling.

Hierboven is aangegeven welke gebeurtenissen hebben plaatsgevonden. Naar aanleiding daarvan is mijn klacht dat ik hetzij onvolledig geïnformeerd ben door de Marechaussee

Brigade Twente, hetzij dat de regels op de twee verschillende afgiftelocaties van Bureau Nooddocumenten van de Marechaussee verschillend geïnterpreteerd worden. Daarnaast vinden wij dat de Marechaussee op Schiphol niet voldoende in het werk heeft gesteld om het reisdocument af te geven, mits de bewering van (een medewerker van Brigade Twente; N.o.) dat de benodigde gegevens met de computer op te vragen waren juist is. Wij voelen ons slachtoffer van deze gang van zaken. Op basis van de informatie van de Marechaussee hebben wij deze reis geboekt (kosten ticket 611 euro), maar door het gebrek aan eenduidig beleid en inspanning heeft deze niet door kunnen gaan. Hierdoor is financiële én emotionele schade ontstaan.

Wij vinden dat de Marechaussee schuldig is aan de ontstane situatie. Zeker is dat de situatie geen schoonheidsprijs verdient. Het zou de Marechaussee sieren op gepaste wijze onze moeder tegemoet te komen in zowel de financiële als de emotionele schade. Het vertrouwen dat wij hadden in de Marechaussee kan dan enigszins hersteld worden..."

5. Bij brief van 27 juni 2003 bevestigde de KMAR, Brigade Twente, de ontvangst van de klacht en deelde mee dat de klacht ter verdere behandeling was doorgestuurd naar het district Gelderland/Overijssel/Flevoland, te Apeldoorn. De bevelhebber van de KMAR bevestigde bij brief van 2 juli 2002 de ontvangst van de klacht, die hij door tussenkomst van de Commandant van het District KMAR Gelderland/Overijssel/Flevoland had ontvangen.

6. Betrokken ambtenaar X van het Bureau Nooddocumenten verklaarde in het kader van de interne behandeling van de klacht bij de KMAR bij brief van 11 juli 2002 het volgende:

"...Bij deze zend ik u mijn antwoord op de klacht van (verzoekster; N.o.) over de aanvraag voor een Nooddocument voor (verzoekster; N.o.).

Op vrijdag 18 mei 2002, eerste pinksterdag, (lees: zondag 19 mei 2002, eerste pinksterdag; N.o.) verschenen voor mij, (betrokken ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee; N.o.) op de voornoemde datum belast met de taken rond het Bureau Nooddocument van de Koninklijke Marechaussee op brigade Schiphol, drie onbekende personen.

Zij verzochten om een Nooddocument voor (verzoekster; N.o.) omdat het huidige paspoort van mevrouw verlopen was en dat zij in verband met een sterfgeval binnen haar familie naar Canada wilde gaan reizen. Betrokkenen overhandigde mij een oud model nationaal Nederlands paspoort; het paspoort was echter in 1984 verlopen.

Nadat ik dit document had gezien, vroeg ik aan betrokkenen of zij nog andere documenten of papieren omtrent de Nationaliteit en Identiteit van (verzoekster; N.o.) konden overleggen. Dit bleek niet het geval. Ik deelde betrokkenen mede dat afgifte van een nooddocument met alleen het voornoemde paspoort onmogelijk was. Betrokkenen deelde

mij vervolgens mede dat zij in eerste instantie contact hadden gelegd met de Koninklijke Marechaussee Brigade Twente en dat de dienstdoende marechaussee aldaar hen had medegedeeld dat er bij het overleggen van het voornoemde paspoort en twee pasfoto's afgifte van een nooddocument bij de Marechaussee op Schiphol mogelijk moest zijn. Ik heb vervolgens overleg gevoerd met mijn dienstdoende collega's zowel in het front, - als backoffice op ons afgiftepunt Schiphol. De collega's deelden mij mede dat afgifte op alleen het voornoemde paspoort niet mogelijk was.

Ik heb dit aan de betrokkenen medegedeeld, en ook uitgelegd dat het immers zou kunnen zijn dat (verzoekster; N.o.) inmiddels een andere nationaliteit zou kunnen hebben aangenomen. Betrokkenen vroegen mij toen of ik niet in de computer de noodzakelijke gegevens kon opvragen. Ik deelde hen mede dat dit voor ons onmogelijk was, maar dat wij tijdens normale kantooruren vaak contact opnemen met de woongemeentes van degenen die om een nooddocument verzoeken en verder niet in het bezit zijn van de benodigde documenten of papieren. Vervolgens stelde ik voor om het Politiebureau in de woonplaats van mevrouw (verzoekster; N.o.) te bellen en aan de ambtenaren daar te vragen of zij het Gemeentelijke Basis Administratie Systeem konden raadplegen en op deze manier meer informatie omtrent de Nationaliteit en Identiteit van (verzoekster; N.o.) konden achterhalen. Er werd aan mij medegedeeld dat de ambtenaar die daarvoor geautoriseerd is niet aanwezig was en dat er verder geen mogelijkheid aanwezig was om via hen de benodigde informatie in te winnen.

Voor de duidelijkheid: ik heb de politie gevraagd of zij het Gemeentelijke Basis Administratie Systeem konden raadplegen en op deze wijze de noodzakelijke gegevens betreffende (verzoekster; N.o.) konden opvragen en niet of ze konden nagaan of (verzoekster; N.o.) een eventueel crimineel verleden heeft. Verder ben ik van mening dat ik de betrokkenen op correcte en professionele wijze heb behandeld en dat ik zeker niet intimiderend, vervelend, hooghartig of ongeduldig ben geweest.

Uiteindelijk kon er geen zekerheid worden gesteld omtrent de Nationaliteit en Identiteit van (verzoekster; N.o.) en is de aanvraag voor het nooddocument afgewezen, zie artikel 47 lid 1 onder d van de Paspoortwet en artikel 9 lid 2 en 3 van het PUKMAR (zie Achtergrond onder 1. en 3.; N.o.)..."

7. Op 18 juli 2002 zond de Dienst Grensbewaking van de KMAR Schiphol een rapportage naar de Commandant District KMAR, Bureau Klachten:

"...Op de allereerste plaats wil ik mijn oprechte deelneming betuigen aan de familie in verband met het overlijden van het familielid in Canada.

Naar aanleiding van de klacht van (verzoeksters zoon; N.o.) namens zijn moeder, (verzoekster; N.o.), bericht ik U het navolgende.

De klacht werd ontvangen op 09-07-02 en omvat het verkeerd geadviseerd zijn bij het verstrekken van informatie door en de onprofessionele behandeling van de Koninklijke Marechaussee bij de aanvraag van een nooddocument op 16 respectievelijk 18 mei 2002 (lees: 17 respectievelijk 19 mei 2002; N.o.).

Uit het door mij ingestelde onderzoek is het navolgende gebleken.

Op vrijdag 16 mei 2002 (lees: vrijdag 17 mei 2002; N.o.) is klagster naar de Gemeente Breda gegaan om een reisdocument aan te vragen. Het was een legitieme reden dat de gemeente Breda niet op tijd een reisdocument kon verstrekken, ook niet indien de spoedprocedure was opgestart. Men wilde immers zondag vliegen. De gemeente heeft klagster doorverwezen naar de Koninklijke Marechaussee Bureau Nooddocumenten te Schiphol;

De gemeente Breda heeft de moeder van klagster geen uittreksel van het Bevolkingsregister met (**daarop de nationaliteit**) meegegeven maar zonder meer doorverwezen naar de Koninklijke Marechaussee;

Onbekend is waarom klagster door de gemeente Breda niet was doorverwezen naar de voor haar dichtstbijzijnde locatie van de Koninklijke Marechaussee te Eindhoven;

De Gemeente Breda heeft klagster vermoedelijk het foutieve nummer van de Koninklijke Marechaussee op Schiphol verstrekt zoals dit staat vermeld in het Handboek Wet-Regelgeving Reisdocumenten. MiBiZa/BPR heeft op 19-12-2001 alle Hoofden Burgerzaken en contactpersonen Reisdocumenten en GBA geïnformeerd inzake het juiste telefoonnummer (...);

Met betrekking tot de verstrekte informatie door de Koninklijke Marechaussee te Twente dat met het in 1984 verlopen paspoort en twee pasfoto's een reisdocument kon worden afgegeven is niet juist. Op basis van deze gegevens heeft de familie echter wel de reis geboekt;

Voor zover bekend is er **vooraf** geen telefonisch contact geweest tussen de Kmar Twente en Schiphol over deze zaak;

In de publiekscampagne voorafgaande aan de invoering van de Nieuwe Generatie reisdocumenten werd ruime aandacht geschonken aan het moeten beschikken over een geldig reisdocument en de nieuwe termijnen die staan voor het verkrijgen van een reisdocument.

De Koninklijke Marechaussee is ingevolge artikel 6 van de Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001, hierna nader te noemen PUKMAR, aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van noodpaspoorten;

Artikel 16, § 3 1e lid van de Paspoortwet legt de bewijslast m.b.t. de aanspraak op en voorwaarden voor een noodpaspoort bij de aanvrager;

Om in aanmerking te komen dient men te voldoen aan het gestelde in artikel 8 PUK-MAR (voorwaarden) en artikel 9 (vereisten);

Hoofdstuk 5 van de OI-III-46-A omschrijft de acceptatie van geëxpireerde paspoorten. Daartoe is de tijdsduur van het geëxpireerd mede bepalend bij de afweging van het aanvaarden als een document waarmee de identiteit en nationaliteit kan worden vastgesteld. Gelet op het jaar van expiratie (1984) ben ik van mening dat niet gesproken kon worden van redelijkheid, zoals bedoeld in deze instructie (...);

V.w.b. het dezerzijds contact opnemen met de politie te Breda kan worden gezegd dat dit niet is geschied om te informeren of men criminele antecedenten had, maar uitsluitend plaats vond i.h.k.v. verificatie in het GBA via de lokale politie. De bevoegde persoon was echter niet aanwezig (...);

De Koninklijke Marechaussee dient bij de afgifte van een nooddocument de nodige zekerheid te hebben omtrent de identiteit en nationaliteit. Indien deze zekerheid er niet is, mag ingevolge artikel 10 van de PUKMAR de aanvraag niet in behandeling worden genomen;

Van ongeduldig en intimiderend gedrag is uit het onderzoek niet gebleken;

Dezerzijds is niet bekend wat de Koninklijke Marechaussee Twente bedoelt met een computer die de Koninklijke Marechaussee op Schiphol heeft waarmee wij in staat zouden zijn gegevens op te vragen.

Naar mijn mening hebben de betrokken ambtenaren op Schiphol de aanvraag op een correcte wijze afgewezen. Artikel 9 lid 2 van de PUKMAR schrijft voor dat van de aanvrager wordt verlangd dat andere wettige bewijsstukken worden overgelegd waaruit de Identiteit en nationaliteit kunnen worden afgeleid. Een in 1984 verlopen paspoort is formeel geen wettig bewijsstuk (meer).

Men heeft getracht -ondanks het gestelde in artikel 16, § 3 1e lid van de Paspoortwet- verificatie van de nationaliteit te kunnen doen plaatsvinden, en wel via de politie te Breda. Deze verificatie is gebaseerd op artikel 9 lid 3 van de PUKMAR.

Ik onderschrijf dat het een trieste gebeurtenis is dat men geen noodpaspoort heeft gekregen, zeker i.v.m. de aanleiding, doch de afwijzing is geschied binnen de voor de Koninklijke Marechaussee geldende regelgeving.

Sedert het verlopen van het oude paspoort mag worden aangenomen dat men tijd en gelegenheid genoeg heeft gehad om een ander reisdocument te verkrijgen. Het gegeven

dat een naast familielid in het buitenland woont zou een extra stimulans moeten zijn om er voor te zorgen dat men te allen tijde over een geldig reisdocument beschikt.

De opmerkingen van de KLM hebben er mede toe geleid dat klaagster het idee heeft gekregen dat er van onprofessioneel handelen sprake zou zijn. Ik bestrijd dit ten zeerste. Indien iemand van de KLM deze beweringen inderdaad gedaan heeft dan betreur ik dat ten zeerste. Het was voor de KLM in ieder geval geen reden om de betreffende passagier toch mee te nemen op haar vlucht.

Ik acht het niet juist dat er (mogelijk) toezeggingen gedaan zijn of verwachtingen gewekt zijn die dezerzijds niet nagekomen konden of mochten worden. Ik bestrijd ten stelligste dat wij op Schiphol nationaliteitsgegevens van iedere burger in een computer kunnen verifiëren..."

8. De Bevelhebber van de KMAR deelde verzoekster bij brief van 23 september 2002 het volgende mee:

"...Bij mijn brief (2 juli 2002; N.o.) heb ik u medegedeeld dat de afdoeningstermijn met betrekking tot klachten over gedragingen van ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee in de regel binnen zes weken na ontvangst bij de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee worden afgedaan.

Indien de onafhankelijke Klachtencommissie Koninklijke Marechaussee de klacht wil bestuderen en over de te nemen beslissing advies wenst uit te brengen wordt de afdoeningstermijn verlengd tot tien weken. Uw klacht had op 8 september 2002 beantwoord moeten zijn.

In verband met diverse personele mutaties kon de klachtbeantwoording nog niet plaatsvinden.

Voor de ontstane situatie vraag ik uw begrip.

Ik zal u zo spoedig mogelijk nader berichten.

Ik hoop dat ik u hiermee naar behoren heb geïnformeerd..."

9. De KMAR reageerde bij brief van 23 juni 2003 als volgt op verzoeksters klacht:

"...Allereerst wil ik u echter mijn oprechte verontschuldigen aanbieden voor de late afdoening.

Op mijn verzoek heeft de Commandant van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol een onderzoek ingesteld. Dit onderzoek heeft zich met name toegespitst op het verkeerd geadviseerd zijn door een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee Brigade Twente en het daardoor op 18 mei 2002 (lees: 19 mei 2002; N.o.) afwijzen van de aanvraag voor

een nooddocument door ambtenaren van Bureau Nooddocumenten en Grensbewaking van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol. 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:

U dient een klacht in namens uw moeder, (verzoekster; N.o.).

U beklagt zich erover dat u, naast een onprofessionele behandeling, verkeerd bent geadviseerd bij het verstrekken van informatie door ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee bij de aanvraag van een nooddocument voor uw moeder op 16 respectievelijk 18 mei 2002 (lees: 17 respectievelijk 19 mei 2002; N.o.). Door de afwijzing heeft uw moeder niet de begrafenis van haar broer in Canada kunnen bijwonen. Hierdoor is naast emotionele schade tevens een financiële schade ontstaan van 611 Euro.

Klachtbeantwoording:

U bent op 16 mei 2002 (lees: vrijdag 17 mei 2002; N.o.) naar het Gemeentehuis Breda gegaan om een reisdocument voor uw moeder aan te vragen. Daar kon niet op tijd een reisdocument verstrekt worden, ook niet indien de spoedprocedure was opgestart. Men verwees u voor een nooddocument naar de Koninklijke Marechaussee Schiphol. De Commandant District Koninklijke Marechaussee Schiphol is ingevolge artikel 6 lid 1 van de Paspoort Uitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee (PUKMAR) en artikel 26 lid 3 van de Paspoortwet 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.

Het is mij onbekend waarom personeel van de gemeente Breda u tijdens dit bezoek geen uittreksel van het Bevolkingsregister met mede daarop vermeld de nationaliteit heeft meegegeven, maar zonder meer heeft doorverwezen naar de Koninklijke Marechaussee. Vermoedelijk heeft men u tevens hierbij het foutieve telefoonnummer van de Koninklijke Marechaussee Schiphol gegeven. In verband met een foutieve vermelding van dit telefoonnummer, heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken op 19 december 2001 alle Hoofden Burgerzaken en contactpersonen Reisdocumenten geïnformeerd inzake het juiste telefoonnummer.

De verstrekte informatie door een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee Brigade Twente, dat met het in 1984 verlopen paspoort en twee pasfoto's een reisdocument kon worden afgegeven, is niet juist. Wellicht is niet nader ingegaan op de expiratedatum van het oude paspoort waardoor een misverstand is ontstaan. Op basis van deze informatie heeft u echter wel de reis geboekt. Dit gedeelte van uw klacht acht ik gegrond.

De ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee dient bij afgifte van een nooddocument de nodige zekerheid te hebben omtrent de identiteit en nationaliteit. Indien deze zekerheid er niet is, mag ingevolge artikel 10 van de PUKMAR de aanvraag niet in behandeling worden genomen. Er is door de ambtenaar getracht, ondanks het gestelde in artikel 16, onder 3 1e lid van de Paspoortwet, verificatie van de nationaliteit te kunnen doen plaats vinden via de Gemeentelijke Basis Administratie van de politie Breda. Het telefonisch contact tussen de Koninklijke Marechaussee en de politie Breda had zeker niet het doel om te informeren of uw moeder criminele antecedenten heeft. De bevoegde persoon van politie Breda om de Gemeentelijke Basis Administratie te raadplegen was echter niet aanwezig.

Uit het ingestelde onderzoek is mij verder niet gebleken van ongeduldig en intimiderend gedrag. De opmerkingen van personeel van de KLM hebben er wellicht mede toe geleid dat u het idee heeft gekregen dat er van onprofessioneel handelen sprake zou zijn. Ik bestrijd dit ten zeerste en betreur het indien deze bewering inderdaad zou zijn gemaakt.

Naar mijn mening hebben de betrokken ambtenaren op Schiphol de aanvraag voor een nooddocument op formele gronden afgewezen. Artikel 9 lid 1 van de PUKMAR schrijft voor dat van de aanvrager wordt verlangd dat wettige bewijsstukken worden overlegd waaruit de identiteit en nationaliteit kunnen worden afgeleid. Een in 1984 verlopen paspoort is geen bewijsstuk meer. Men heeft toch getracht via de politie Breda aan de juiste gegevens te komen wat helaas niet gelukt is. Ik onderschrijf hierbij wel dat het voor u een trieste gebeurtenis is dat uw moeder geen noodpaspoort heeft gekregen, zeker in verband met de aanleiding, doch de afwijzing is geschied binnen de voor de Koninklijke Marechaussee geldende regelgeving.

Gelet op de verstrekte (onjuiste) informatie van de Koninklijke Marechaussee Brigade Twente, op basis waarvan u de reis heeft geboekt, verklaar ik uw klacht gegrond, niettegenstaande de terechte weigering van een noodpaspoort door medewerkers van de koninklijke Marechaussee Schiphol. Daarom heb ik besloten de kosten van het ticket, zijnde 611 Euro, aan u te zullen overmaken. Ik verzoek u mij uw rekeningnummer bekend te stellen. Ik hoop hiermee dat het vertrouwen in de Koninklijke Marechaussee bij u weer enigszins hersteld is en bied u mijn welgemeende excuses aan voor, de vooral voor uw moeder ontstane situatie waardoor zij niet in de gelegenheid is geweest de begrafenis van haar broer bij te wonen.

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..."

10. Naar aanleiding van de klachtafdoeningsbrief van de Bevelhebber van de KMAR deelde verzoeksters dochter de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...Ik (verzoeksters dochter; N.o.) zou mijn moeder, samen met mijn dochter (...), begeleiden tijdens de reis en ons verblijf in Canada.

(...)

Namens mijn moeder wil ik hier een korte reactie geven op het antwoord van onze klacht over de marechaussee.

In zijn antwoord somt (medewerker van de KMAR; N.o.) een heel scala aan wetteksten en artikelen op waarom de marechaussee op Schiphol het nooddocument niet af kon geven, dit is niet de essentie van onze klacht. Wij zijn er nog steeds niet van overtuigd dat er geen mogelijkheid was om mijn moeder een tijdelijk reisdocument te geven. Wij hebben alles gedaan wat mogelijk was om alles te regelen, ook wat de papieren betreft en zijn naar Schiphol vertrokken in de verwachting dat wij op deze informatie konden vertrouwen. Onze vraag is nog steeds, hoe komt mijn moeder aan een geldig reisdocument voor de begrafenis van haar broer in Canada? De beantwoording van deze vraag was blijkbaar zo onvolledig dat dit leidde tot het drama op Schiphol.

Bij de gemeente is men blijkbaar niet op de hoogte van de gang van zaken, wij werden doorverwezen naar de marechaussee Schiphol of Twente. Schiphol was constant in gesprek, dus naar Twente gebeld.

Ook daar was men volgens uw eigen woorden niet op de hoogte van de te volgen werkwijze, een uittreksel uit het geboorteregister zou veel opgelost hebben blijkbaar. Volgens uw brief heeft de gemeenteambtenaar een verkeerd telefoonnummer gegeven, waarom is in het contact met Twente niet doorverwezen naar de juiste persoon? Een opeenstapeling van ondeskundige en onvolledige informatie. In uw antwoord van onze klacht reageert u op het informeren bij de politie voor gegevens uit de basisadministratie, dat dit niet bedoeld was om naar een eventueel crimineel verleden te informeren. Wij hebben niet gezegd dat daar naar gezocht werd maar met een schampere ondertoon (wanneer ze een crimineel verleden zou hebben, het in dit geval in haar voordeel zou werken omdat ze dan bij de politie bekend zou zijn) en niet in de gemeentelijke basisadministratie gezocht hoeft te worden waar op zon-en feestdagen blijkbaar niemand is. U zegt ook dat uit onderzoek niets is gebleken van ongeduldig en intimiderend gedrag. Wij hebben het zeker wel als zodanig ervaren, gezien de hele voorgeschiedenis lieten wij ons niet zomaar wegsturen, er werd ook van onze zijde een pittige discussie gevoerd, maar toen wij hem verantwoordelijk stelden van de hele gang van zaken reageerde hij door intimiderend en agressief gedrag, ook de twee collega's die met ander werk achter hun bureau bezig waren kwamen bij hun collega staan om het voor ons duidelijk te maken dat zij uitgepraat waren met ons. Wij werden gesommeerd te vertrekken en als wij het er niet mee eens waren moesten wij maar een klacht indienen bij de bevoegde instanties..."

B. Standpunt verzoekster

Verzoeksters standpunt staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt minister van Defensie

Bij brief van 29 juli 2003 reageerde de minister van Defensie als volgt op de klacht:

"...Bij brief van 23 juni 2003, kenmerk (...), heeft de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee verzoekster zijn oordeel gegeven over de ingediende klacht. Dit oordeel heeft mijn instemming en wordt door mij onverkort gehandhaafd.

(...)

Met betrekking tot verzoeksters klacht over de lange duur van de behandeling van haar klacht merk ik het volgende op. Bij brief van 23 september 2003 (2002; N.o.) is verzoekster meegedeeld dat de klachtbehandeling vertraging heeft opgelopen. De vertraging is ontstaan door capaciteitsproblemen bij het Bureau Interne Onderzoeken van de Koninklijke Marechaussee, over deze capaciteitsproblemen heb ik u reeds eerder bericht, hierdoor is de in de Klachtenregeling politietaken Koninklijke marechaussee/krijgsmacht genoemde afdoeningstermijn overschreden. Ik bied u en verzoekster hiervoor mijn oprechte excuses aan..."

D. nadere INFORMATIE MINISTERIE VAN DEFENSIE

Op 17 september 2004 liet een medewerkster van het Ministerie van Defensie telefonisch weten dat inmiddels verdere uitvoering is gegeven aan het uitgangspunt om tot aansluiting van de KMAR op de GBA te komen. Ook de politie wil aansluiting op de GBA. Er zijn twee pilots gestart, te weten in Eindhoven en in Amsterdam, om te bezien of een online-aansluiting op de GBA mogelijk is.

Achtergrond

1. Paspoortwet

Artikel 2:

"1. Reisdocumenten van het Koninkrijk der Nederlanden zijn:

(...)

f. nooddocument;

g. andere reisdocumenten, door Onze Minister vast te stellen..."

Artikel 16:

"1. Aan degene die ingevolge deze wet recht heeft op een nationaal paspoort, een reisdocument voor vluchtelingen of een reisdocument voor vreemdelingen en op het moment van vertrek niet in het bezit blijkt van een geldig of voor de reis bruikbaar reisdocument, wordt indien hij aantoont zwaarwegende belangen te hebben bij de reis, na een daartoe strekkende aanvraag binnen de grenzen bij deze wet bepaald een nooddocument verstrekt met een zodanige tijdelijke en territoriale geldigheid als daarvoor vereist is.

2. Ten aanzien van elke categorie van reisdocumenten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder g, stelt Onze Minister vast aan wie en onder welke voorwaarden deze documenten, onder overeenkomstige toepassing van deze wet, kunnen worden verstrekt..."

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 verschafft 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."

2. Vreemdelingencirculaire 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."

3. Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001

Artikel 6, eerste lid:

"1. 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 gebruik gemaakt 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:

"1. 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."

4. Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001

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."

5. 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".

Tevens dient zij tot het uniform interpreteren van regels die mogelijk voor meerdere uitleg vatbaar kunnen zijn alsmede zaken waar het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties nadere uitleg een interne zaak van de KMar vindt.

Met de invoering van de NGR (Nieuwe Generatie Reisdocumenten; N.o.) is het beleid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties er op gericht om de uitgifte van nooddocumenten zeer sterk terug te brengen.

Dit is o.a. ook terug te vinden door de invoering van de zogenaamde "SPOEDprocedure".

Dit houdt in dat de Nederlander, die met spoed over een reisdocument moet beschikken, een reguliere aanvraag kan indienen op het gemeentehuis waar hij/zij is ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie. De bijzonderheid zit er dan in dat het reisdocument reeds de volgende dag, na openstelling van het gemeentehuis, in ontvangst kan worden genomen.

Voor de meerkosten, wat in de Leges wordt verrekend, beschikt de Nederlander dan over een gewoon nationaal paspoort of identiteitskaart, in normale gevallen, voor 5 jaar geldig.

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.

Bovendien werd in de publiekscampagne voorafgaande aan de invoering NGR ruime aandacht geschonken aan het moeten beschikken over een geldig reisdocument en de nieuwe termijnen die staan voor het verkrijgen van een reisdocument.

4. VERSTREKKINGSVOORWAARDEN NOODPASPOORTEN/AANBRENGEN

VERLENGINGEN

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, zoals reeds aangegeven werd bij punt 2 van de instructie, 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 zeer 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."

6. 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."

Afdeling 9.3. Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 9:13:

"De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald."

Artikel 9:14, eerste lid:

"1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten."

7. Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht

Artikel 9

"Termijnen

1. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken door de klachtbehandelaar worden verdaagd.

3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklagde."

Artikel 14:

"1. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst.

2. In het geval de klachtencommissie Koninklijke marechaussee/krijgsmacht een advies uitbrengt over de afdoening van de klacht, wordt de klacht afgedaan binnen tien weken na ontvangst."

8. Politiewet 1993

Artikel 6, eerste lid:

"1. Aan de Koninklijke marechaussee zijn, onverminderd het bepaalde bij of krachtens andere wetten, de volgende politietaken opgedragen:

a. het waken voor de veiligheid van de leden van het Koninklijk Huis, in samenwerking met andere daartoe aangewezen organen;

b. de uitvoering van de politietaak ten behoeve van Nederlandse en andere strijdkrachten, alsmede internationale militaire hoofdkwartieren, en ten aanzien van tot die strijdkrachten en hoofdkwartieren behorende personen;

c. de uitvoering van de politietaak op de luchthaven Schiphol en op de andere door Onze Ministers van Justitie, van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Defensie aangewezen luchtvaartterreinen;

d. de verlening van bijstand alsmede de samenwerking met de politie krachtens deze wet, daaronder begrepen de assistentieverlening aan de politie bij de bestrijding van grensoverschrijdende criminaliteit;

e. de uitvoering van de politietaak op plaatsen onder beheer van Onze Minister van Defensie, op verboden plaatsen die krachtens de Wet bescherming staatsgeheimen (Stb. 1951, 92) ten behoeve van de landsverdediging zijn aangewezen, alsmede op het terrein van de ambtswoning van Onze Minister-President;

f. de uitvoering van de bij of krachtens de Vreemdelingenwet 2000 opgedragen taken, waaronder begrepen de bediening van de daartoe door Onze Minister van Justitie aangewezen doorlaatposten en het, voor zover in dat verband noodzakelijk, uitvoeren van de politietaak op en nabij deze doorlaatposten, alsmede het verlenen van medewerking bij de aanhouding of voorgeleiding van een verdachte of veroordeelde;

g. het in opdracht van Onze Minister van Justitie en van Defensie ten behoeve van De Nederlandsche Bank N.V. verrichten van beveiligingswerkzaamheden."

9. Bezoek aan 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 (KMAR), alsmede met een medewerker van de back-office van het Bureau Nooddocumenten.

Tijdens het gesprek met ambtenaren van de KMAR werd door de Marechaussee, voor zover hier van belang, 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 KMAR als burgers werkzaam, deze laatste vallen ook onder de verantwoordelijkheid van de KMAR.

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 immers niet aan andere instanties voorschrijven welke informatie moet worden verstrekt. Dit wordt in de praktijk wel als een probleem ervaren.

De medewerkers 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 is het een en ander te vinden.

Reizen binnen het Schengengebied

De ambtenaren van de KMAR benadrukken dat de luchtvaartmaatschappij degene is die het (nood)paspoort eist, niet de KMAR. Binnen het Schengengebied vindt namelijk geen grenscontrole plaats door de KMAR. 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 het Schengengebied 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 KMAR-ambtenaren is algemeen bekend dat een luchtvaartmaatschappij altijd van haar passagiers verlangt dat een (nood) paspoort kan worden overgelegd.

Vereisten voor de verkrijging van een noodpaspoort

Verder is uitgebreid gesproken over de vereisten die gesteld worden om een noodpaspoort te verkrijgen. De KMAR wijst op de Operationele Instructie van de KMAR, deze instructie dient als aanvulling op de Paspoort Uitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001 (PuKMar) en heeft betrekking op de afgifte van noodpaspoorten en het aanbrengen van noodverlengingen. Voor de afgifte moeten de identiteit en de nationaliteit van de aanvrager bekend zijn.

Er zijn vrij weinig documenten die worden beschouwd als wettige bewijsstukken hiervoor. Het enige document dat zonder meer volstaat om de identiteit en de nationaliteit van de aanvrager vast te stellen is een geldig paspoort of geldige identiteitskaart. Met een geldige identiteitskaart kan een noodpaspoort worden verstrekt voor de landen vermeld op de identiteitskaart.

Meestal hebben aanvragers een verlopen paspoort bij zich. De expiratedatum is van belang bij de vraag of het paspoort (mede) kan bijdragen aan de vaststelling van de nationaliteit. Hoe korter geleden het paspoort is verlopen des te aannemelijker is het dat de aanvrager zijn nationaliteit nog heeft behouden. Tegenwoordig speelt bij de beoordeling van de aanvraag wel mee dat mensen van de gemeente bericht krijgen dat hun paspoort binnenkort verloopt, zodat zij tijdig een nieuw paspoort kunnen aanvragen. Daarnaast bestaat er een spoedprocedure bij de gemeente (al duurt deze tegenwoordig langer dan vroeger, vroeger kon je binnen 24 uur een nieuw paspoort hebben nu gaan er minstens twee werkdagen overheen). Aanvragen van noodpaspoorten in gevallen waarin er een spoedprocedure bij de gemeente had kunnen worden gestart worden kritisch bekeken.

Voor de vaststelling van de identiteit kan het Nederlandse rijbewijs dienen, dit zegt echter niets over de nationaliteit. In zo'n geval kan een recent uittreksel uit de GBA als aanvulling dienen. Bij de vaststelling van de identiteit en het ouderlijk gezag van minderjarige kinderen wordt met uiterste zorgvuldigheid te werk gegaan.

In de Operationele Instructie is vermeld dat situaties zullen voorkomen waarin de regelgeving niet voorziet. Het komt er op neer dat als de regelgeving, zoals de Operationele Instructie in combinatie met de andere instructies ter zake niet sluitend is, de

KMAR zelf voorziet. Daarom ziet de KMAR zich genoodzaakt om andere documenten in samenhang met elkaar te bezien en op die manier te kijken of de identiteit en nationaliteit (en eventueel het gezag) van de aanvrager aannemelijk zijn. Vanwege de mogelijkheid van fraude moet men hier zeer voorzichtig zijn.

Aansluiting op de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)

Uit een eerdere mededeling van de KMAR had de Nationale ombudsman begrepen dat het niet aangesloten zijn op de GBA als belemmerend werd ervaren, omdat buiten kantooruren het vaststellen van de nationaliteit en identiteit van aanvragers daardoor niet altijd mogelijk is. Een rechtstreekse aansluiting van het bureau Nooddocumenten op de GBA zou daarvoor een oplossing kunnen zijn. Hierover zouden al gesprekken plaatsvinden tussen het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) en het Ministerie van Defensie.

Op dit moment is de KMAR voor de informatie uit de GBA geheel afhankelijk van de gemeenten. Als de KMAR per fax of telefonisch aan de gemeente om informatie kan het zijn dat de gemeente de informatie snel levert. Vaak reageert een gemeente meteen per fax, maar sommige gemeenten sturen de gevraagde informatie per post, die komt dan pas een paar dagen later aan. De gemeenten reageren op de manier die zij zelf gewenst achten, de KMAR heeft daar geen invloed op.

Overigens is het zo dat er wel eens via het informatiesysteem van de politie is geprobeerd informatie over de nationaliteit of de identiteit vast te stellen. Bijvoorbeeld omdat iemand daar recent een aangifte had gedaan en zich had gelegitimeerd. Dit is een uitzondering. De politie heeft zelf geen directe aansluiting op de GBA.

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 KMAR 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 KMAR 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 van de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman 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 vrij wel 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.

Wanneer de computer van de front-office niet werkt, wat wel eens een enkele keer voorkomt, is er nog een andere computer. Dit levert echter veel werk op, omdat de gegevens die normaal gesproken in de computer in de front-office worden ingevoerd, ook nog eens apart door de back-office moeten worden ingevoerd. Deze computer, een zogenaamde stand-alone, is namelijk niet gekoppeld aan de computer in de front-office, zoals bij de andere computer wel het geval is.

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