



Rapport

Datum: 16 december 2004
Rapportnummer: 2004/483

Klacht

Verzoeker klaagt over het optreden op 7 november 2003 van ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee te Schiphol. Verzoeker klaagt er met name over dat de betrokken ambtenaren:

hem tot driemaal toe geen goede uitleg hebben gegeven over de route die hij met zijn auto moest nemen om vanaf de aankomsthal bij Schiphol bij een parkeerplaats te komen waardoor hij driemaal op de oprit naar de snelweg terechtkwam;

onvoldoende begrip voor de situatie van verzoeker hebben getoond, nadat verzoeker voor de derde maal op de snelweg dreigde te komen en voorzichtig langs de kant van de weg achteruit was gereden, terug naar de aankomsthal;

hem toen hij wegens een verkeersovertreding mee moest naar het Bureau van de Koninklijke Marechaussee op Schiphol aanvankelijk geen toestemming hebben gegeven om het toilet te bezoeken;

hem niet hebben toegestaan naar de aankomsthal te gaan om zijn schoonvader op te halen.

Ten slotte klaagt verzoeker over de lange duur van de behandeling door de Koninklijke Marechaussee van zijn op 24 november 2003 ingediende klacht.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het geven van uitleg

1. Verzoeker klaagt erover dat ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee (KMAR) hem op 7 november 2003 tot driemaal toe geen goede uitleg hebben gegeven over de route die hij met zijn auto moest nemen om vanaf de aankomsthal bij Schiphol bij een parkeerplaats te komen, waardoor hij driemaal op de oprit naar de snelweg terechtkwam. Nadat hij voor de derde maal terecht dreigde te komen op de snelweg, reed hij op de oprit naar die snelweg, waar hij zich op dat moment bevond, achteruit terug richting Schiphol, waar hij vandaan kwam.

2. Het vereiste van correcte bejegening brengt mee dat bestuursorganen zich hulpvaardig dienen op te stellen. Dit betekent onder meer dat ambtenaren, desgevraagd, in het verkeer burgers dienen te helpen bij het vinden van de weg.

3. Het proces-verbaal, opgemaakt in het kader van de interne klachtafhandeling, meldt dat de betrokken ambtenaren verzoeker niet driemaal, maar slechts éénmaal de weg hadden uitgelegd. Verzoeker stelt in zijn verzoekschrift dat hij de tweede en derde maal dat hij de

weg vroeg, door dezelfde KMAR-ambtenaren te woord werd gestaan.

Het is mogelijk dat verzoeker de eerste maal door andere ambtenaren te woord is gestaan. De verklaringen staan op dit punt tegenover elkaar. Wat hier ook van zij, thans dient beoordeeld te worden of verzoeker tijdens zijn contact met de betrokken ambtenaren, door hen de verkeerde weg is geweest. Dienaangaande geldt het volgende.

4. In de door de betrokken ambtenaren terzake opgemaakte processen-verbaal en de daarbij behorende computermutatatie valt te lezen dat verzoeker en zijn dochter de ambtenaren op de Schiphol Boulevard de weg hebben gevraagd. Tevens valt te lezen dat de ambtenaren verzoeker en zijn dochter meerdere malen de weg hebben uitgelegd (zij zeiden onder meer dat verzoeker de weg diende over te steken in de richting van de Energiestraat) en hen hebben gevraagd of zij het hadden begrepen. Daarna hebben de ambtenaren verzoeker in zijn auto, die hij eerder op de Slingerweg tot stilstand had gebracht, de autoweg in de richting van de snelweg A4 zien nemen en vervolgens achteruit, tegen het verkeer in, op de linkerbaan van de tweebaans autoweg zien terugrijden, waarna de ambtenaren naar verzoekers auto zijn toegereden en hem naar de vluchtstrook hebben begeleid, aldus de processen-verbaal.

5. De Nationale ombudsman heeft kennisgenomen van de verkeerssituatie op Schiphol, ter hoogte van de plek waar verzoeker de weg vroeg (zie Bevindingen, onder D.). Uit die situatie blijkt dat indien de Energiestraat wordt gevolgd, men terug kan rijden naar de aankomsthal.

Tevens blijkt uit de verkeerssituatie dat verzoeker op het verlengde van de Ceintuurbaan (de oprit richting de snelweg A4) terecht was gekomen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat er voor staving van verzoekers stelling, dat de ambtenaren hem opzettelijk de verkeerde weg hebben gewezen, geen aanwijzingen aanwezig zijn. Wel is het - gelet op de gegeven verkeerssituatie - aannemelijk dat verzoeker, komende vanaf de Slingerweg en via de (Noord) Schiphol Boulevard, in plaats van naar links, de Energiestraat op, naar rechts de Ceintuurbaan en de oprit naar de snelweg op is gegaan.

Gelet hierop acht de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat de ambtenaren hem de verkeerde weg hebben gewezen. Het moet ervoor worden gehouden dat verzoeker zelf in de verkeerde richting is gaan rijden.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van het onvoldoende begrip tonen

1. Verzoeker stelt dat hij bij het achteruitrijden op de oprit naar de snelweg wel wist dat iemand de politie zou bellen of dat KMAR-ambtenaren hem zouden zien en naar hem toe

zouden komen. Voorts stelt hij dat hij, op het moment dat hij op de vluchtstrook tot stoppen werd gebracht door de KMAR-ambtenaren, aan hen heeft uitgelegd dat hij zijn schoonvader op Schiphol wilde afhalen, dat deze al lang stond te wachten op Schiphol en dat hij voor de eerste keer in Nederland kwam en de Nederlandse taal niet sprak, maar dat de ambtenaren bot hebben gereageerd en hebben gezegd: "Hier heb ik niets mee te maken" en "Het kan mij niets schelen".

Uit de klachtafdoeningsbrief van 31 maart 2004 van de Bevelhebber van de KMAR en het door de ambtenaren op 12 november 2003 opgemaakte proces-verbaal blijkt dat er inderdaad opmerkingen van die strekking zijn gemaakt.

2. Het vereiste van correcte bejegening impliceert dat een ambtenaar burgers zoveel mogelijk op een gepaste manier te woord dient te staan en op zakelijke wijze dient in te gaan op vragen en opmerkingen.

3. Vast staat dat verzoeker een aanzienlijk veiligheidsrisico veroorzaakte. Hij reed immers blijkens de processen-verbaal achteruit, in een bocht, tegen het verkeer in, op de linkerhelft van een autoweg waar geen vluchtstrook aanwezig was en op een plek waar men vaart maakt om de snelweg op te gaan. Krachtens artikel 43 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens (zie Achtergrond, onder 3.) is het bestuurders verboden op een autoweg hun voertuig te keren of achteruit te rijden.

De bijzonderheden zoals die door verzoeker zijn aangevoerd (de aankomst van zijn schoonvader op Schiphol en het niet kunnen vinden van de weg) vormen geen rechtvaardiging voor de gepleegde overtreding van het verbod om achteruit te rijden. In die zin is het niet onjuist dat de betrokken ambtenaren op de argumenten van verzoeker hebben gereageerd door mee te delen dat zij daar niets mee te maken hadden en dat die omstandigheden hun niets konden schelen.

Hoewel de Nationale ombudsman zich kan indenken dat verzoeker zich niet begrepen voelde, vereiste de ernst van de situatie een doortastend optreden van de betrokken ambtenaren, temeer daar verzoeker op het moment van aanhouding een verwarde indruk maakte. In die omstandigheden was de wijze waarop de betrokken ambtenaren verzoeker te woord hebben gestaan, niet ongepast.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van het toestaan van toiletgebruik

1. Verzoeker stelt dat hem, toen hij door de betreffende ambtenaren was meegenomen naar het politiebureau op Schiphol, geen gelegenheid werd gegeven om naar het toilet te gaan. De terzake opgemaakte processen verbaal maken geen melding van een verzoek om toiletgebruik. De Bevelhebber van de KMAR gaf dientengevolge in zijn reactie van 31 maart 2004 geen oordeel over de klacht op dat punt. Nu de minister van Defensie de

stelling van verzoeker op dit punt heeft kunnen weerspreken, en er geen reden is om de lezing van verzoeker op zichzelf onaannemelijk te achten, gaat de Nationale ombudsman uit van de lezing van verzoeker.

2. Het vereiste van correcte bejegening brengt voorts mee dat bestuursorganen zich, ook bij een aanhouding, hulpvaardig dienen op te stellen.

3. Dat verzoeker, bij aankomst op het politiebureau in de aankomsthal van Schiphol, door de ambtenaren geen gelegenheid werd gegeven om het toilet te bezoeken, getuigt niet van een hulpvaardige houding. Er waren geen uitzonderlijke omstandigheden die het niet toestaan van toiletgebruik op dat moment konden rechtvaardigen. Verzoeker was naar het politiebureau meegenomen ter administratieve afhandeling van de inname van zijn rijbewijs.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het toestaan naar de aankomsthal te gaan

1. Het proces verbaal, opgemaakt op 10 december 2003 in het kader van de het interne onderzoek naar de klacht, meldt dat ambtenaar B. bij aankomst van verzoeker en zijn gezin op de aankomstpassage te Schiphol aan verzoeker vroeg met welke vlucht zijn schoonvader zou aankomen op Schiphol en dat hij daarna bij de meldkamer informeerde naar de aankomst van die vlucht. Omdat deze vlucht nog niet was geland, stelden de ambtenaren aan betrokkenen voor om de inname van het rijbewijs af te handelen op het politiebureau, dat gelegen is tussen de aankomsthallen 2 en 3 op Schiphol Plaza. Vervolgens liep ambtenaar B. met verzoekers dochter naar het vluchtinformatiepaneel om na te gaan via welke aankomsthal verzoekers schoonvader zou binnenkomen. Ambtenaar B. legde aan de dochter uit hoe zij moest lopen naar de betreffende aankomsthal en wees haar ook op de ligging van het politiebureau. Zij kon vervolgens haar grootvader opwachten bij die aankomsthal.

Ondertussen vergezeld ambtenaar A. verzoeker en zijn echtgenote naar het politiebureau alwaar hij met hen het papierwerk naar aanleiding van de aanhouding afwerkte (zowel verzoeker als zijn echtgenote werden aangemeld bij het Centraal Bureau Rijvaardigheid in verband met hun beider rijvaardigheid). Dit duurde ongeveer tien minuten waarna ambtenaar B. met hen meeliep richting de aankomsthal, alwaar zij hun dochter vonden en tevens verzoekers schoonvader ontvingen.

2. De betrokken ambtenaren hebben zich naar het oordeel van de Nationale ombudsman hulpvaardig opgesteld, door eerst te informeren naar de aankomst van de vlucht en vervolgens op praktische wijze ervoor te zorgen dat de dochter wel naar de aankomsthal kon gaan. Hierdoor hoefde verzoekers schoonvader niet onopgewacht te arriveren, hetgeen verzoeker vreesde, en kon tegelijkertijd het papierwerk met verzoeker en zijn

echtgenote worden afgehandeld waarna zij zich snel weer bij hun dochter konden voegen. Wellicht heeft verzoeker, vanwege zijn gebrekkige kennis van de Nederlandse taal en zijn verwarring die reeds was ontstaan door de gebeurtenissen op de oprit naar de snelweg, de gang van zaken ervaren alsof het hem niet en zijn dochter wel werd toegestaan de aankomsthal binnen te gaan.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

V. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. Ingevolge artikel 14 van de inmiddels vervallen maar wel op verzoekers klacht van toepassing zijnde Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht (zie Achtergrond, onder 1. en 2.) werd een klacht binnen zes weken of - indien de klachtencommissie KMAR/krijgsmacht advies uitbrengt - binnen tien weken na ontvangst afgedaan. Indien de afdoeningstermijn werd overschreden, werd de klager daarvan - onder vermelding van de reden van vertraging en van de termijn waarbinnen de afdoening alsnog te verwachten valt - schriftelijk in kennis gesteld.

2. In het kader van het kenbaarheidsvereiste liet de Nationale ombudsman verzoeker weten dat de klacht eerst diende te worden voorgelegd aan de KMAR. Op 12 januari 2004 verzocht verzoeker de Nationale ombudsman zijn klachtbrief door te sturen naar de KMAR. Tevens liet hij weten dat hij zijn klachtbrief van 24 november 2003 ook zelf naar de KMAR had doorgestuurd. Uit de reactie van de minister van Defensie blijkt dat de Brigadecommandant van het District Schiphol verzoekers klachtbrief van 24 november 2003 op 3 december 2003 had ontvangen, waarna de commandant een onderzoek had ingesteld, waarvan hij de bevindingen op 23 december 2003 toezond aan de Staf van de KMAR.

Bij brief van 9 januari 2004 bevestigde de KMAR de ontvangst van de klachtbrief aan verzoeker en werd hem meegedeeld dat er een onderzoek zou worden ingesteld. De Nationale ombudsman is van oordeel dat deze mededeling feitelijk onjuist is, daar, gelet op de brief van 3 december 2003 van de Brigadecommandant, (een deel van) het onderzoek is verricht tussen 3 en 23 december 2003.

Vervolgens werd de klacht bij brief van 31 maart 2004, na advies van de klachtencommissie als hiervoor bedoeld, door de Bevelhebber van de KMAR afgedaan. Dit is zeventien weken nadat de klacht door de Brigadecommandant was ontvangen. Daarmee is de in de klachtenregeling genoemde termijn met zeven weken overschreden, terwijl verzoeker van de vertraging niet schriftelijk in kennis is gesteld. Dit is niet juist.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

3. Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman over de klachtbehandeling het volgende.

Het vereiste van hoor en wederhoor bij de behandeling van een klacht brengt mee dat het bestuursorgaan klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord. Ook in de toenmalige klachtenregeling was dit principe neergelegd onder artikel 10 van die regeling (zie Achtergrond, onder 2.). Volgens dit artikel kon van het horen van de klager slechts worden afgezien indien de klager had verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarvan was echter geen sprake. In het onderhavige geval zijn alleen de betrokken ambtenaren gehoord, maar is verzoeker daartoe niet in de gelegenheid gesteld. Ook hiermee is in strijd gehandeld met de genoemde klachtenregeling.

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 ten aanzien van het geven van uitleg, het onvoldoende begrip tonen en het niet toestaan om de aankomsthal binnen te gaan. Ten aanzien van het niet toestaan van toiletbezoek en de klachtafhandeling is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 26 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. te Enschede, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee. In het kader van het kenbaarheidsvereiste stuurde de Nationale ombudsman verzoekers brief op 21 januari 2004 door aan de Koninklijke Marechaussee met de vraag die brief als klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen. Op 2 maart 2004 berichtte verzoeker de Nationale ombudsman dat hij nog geen reactie van de Koninklijke Marechaussee had ontvangen.

Dit vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding om naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, een onderzoek in te stellen.

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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

De minister van Defensie berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker reed in de avond van 7 november 2003 met zijn echtgenote en dochter in zijn auto naar Schiphol teneinde zijn schoonvader op te halen. Omdat verzoeker geen parkeergelegenheid kon vinden vroeg hij bij de aankomsthal samen met zijn dochter aan twee ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee de weg naar een parkeerplaats. Het lukte verzoeker vervolgens niet om de juiste weg te vinden.

2. Vervolgens werd verzoeker door de ambtenaren aan wie hij de weg had gevraagd, tot stoppen gebracht en geverbaliseerd, waarbij zijn rijbewijs werd ingevorderd. Van deze invordering is proces verbaal opgemaakt. Bij dit proces-verbaal werd door de ambtenaren in hun registratiesysteem een mutatie gemaakt, welke, voor zover van belang, het volgende vermeldde:

"Tijdens alco-controle staat VE1 op de Slingerweg met zijn auto. Hij steekt lopend over om de weg te vragen. Nadat wij hem de weg hadden gewezen, en verteld hadden dat hij over moest steken richting de Energiestraat. En wat doet hij, jawel hij rijdt gewoon de oprit ri Amsterdam op. Voor de gein zeggen we; die zien we zo terug komen. En even later komt hij in zijn achteruit tegen het verkeer in weer terug rijden. Wij zijn met blauwe lampen gauw die kant opgereden en hebben hem meegenomen naar de vluchtstrook. Hier hebben wij zijn rijbewijs ingevorderd terzake 130 wvw94 en hem een mini gegeven voor spookrijden."

3. Op 12 november 2003 werd naar aanleiding van verzoekers overtreding proces-verbaal opgemaakt door de ambtenaren A. en B. Het proces-verbaal luidde onder meer als volgt:

"Op vrijdag 07 november 2003, omstreeks 21.50 uur, bevonden wij, verbalisanten, ons op de Schiphol Boulevard, een voor het openbaar verkeer openstaande weg op de Luchthaven Schiphol in de gemeente Haarlemmermeer. Op deze locatie waren collega's van ons bezig met een alcoholcontrole. De Schiphol Boulevard is een rijbaan met vier rijstroken.

Ter plaatse zagen wij op de Slingerweg, welke dwars op de Schiphol Boulevard ligt, een personenauto, een blauwe Opel Kadett, voorzien van het kenteken (...) stilstaan. Wij zagen een man en een meisje de Schiphol Boulevard oversteken en naar ons toekomen. Wij hoorde hen vragen waar ze hun auto konden parkeren. Nadat wij meerdere malen de weg hadden uitgelegd zagen wij de man en het meisje weer terug naar hun auto lopen.

Vervolgens zagen wij, verbalisanten, dat de man niet de door ons uitgelegde route volgde, maar gewoon de autoweg richting de A4 opreed en dus Schiphol verliet. (...)

Een minuut of tien later stonden wij, verbalisanten, nog steeds bij de alcoholcontrole en zagen wij een personenauto achteruit komen rijden op de autoweg voornoemd. Wij zagen de achteruitrijdlichten van de auto branden en zagen dat de auto op de linkerrijstrook reed van de autoweg richting Den Haag en Rotterdam. (...)

Vervolgens zijn wij, verbalisanten, beiden op een dienstmotor met optische signalen naar de auto toe gereden en hebben hem een volgteken gegeven, weer in de juiste rijrichting, waar de bestuurder aan voldeed. Wij hebben de auto ongeveer honderdvijftig (150) meter verder op de vluchtstrook aan de kant gezet.

(...)

Wij, verbalisanten, zagen dat de man enigszins verward op ons overkwam. Wij hoorden hem in gebrekkig Nederlands zeggen dat hij al een uur aan het zoeken was naar de parkeerplaats op Schiphol en dat hij achteruit was gaan rijden op de autoweg om weer terug op Schiphol te komen."

4. Op 4 november diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. Deze klacht werd door de Nationale ombudsman met inachtneming van het kenbaarheidsvereiste op 21 januari 2004 ter behandeling doorgestuurd aan de Koninklijke Marechaussee. Op 2 maart 2004 liet verzoeker weten dat hij van de Koninklijke Marechaussee nog geen reactie had ontvangen op zijn klacht.

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

2. In zijn verzoekschrift deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van gebeurtenissen op 7 november 2003, wil ik graag een klacht indienen. Ik vind dat mijn rijbewijs onterecht is ingenomen en ook vind ik dat ik niet eerlijk behandeld ben door de marechaussees.

Ik was met mijn vrouw genaamd (...) en mijn dochter genaamd (...) vanuit Enschede omstreeks 18:30 uur naar Schiphol vertrokken. De reden van deze reis was om mijn schoonvader op te halen die voor het eerst naar Nederland kwam.

Hij zou ongeveer 21:45 uur arriveren. Het was voor mij de eerste keer dat ik met de auto naar Schiphol ging. Rond 21:00 uur zijn wij op het Schiphol gearriveerd. We zochten een parkeerplaats, behalve de transit, omdat het misschien langer kon duren dan één uur en deze was niet gemakkelijk te vinden.

Ik ben naar de aankomsthal gereden en daar samen met mijn dochter aan de marechaussee gevraagd waar ik het beste kon parkeren.

Het werd door marechaussee aan mij uitgelegd. Ik heb de aanwijzingen van de marechaussee opgevolgd. Wij kwamen echter op de autosnelweg terecht, richting Den Haag. Bij de eerste komende oprit ben ik de snelweg afgegaan. Toen kwam ik weer bij de aankomsthal.

Ik heb samen met mijn dochter opnieuw de vraag gesteld aan de marechaussee welke route ik moet nemen om parkeerplaats te vinden. Wederom gaf de marechaussee mij aanwijzingen. Ik heb deze met behulp van mijn dochter opgevolgd, maar het ging weer fout. Ik zag een oprit met aanduiding richting Almere. Ik heb de weg opgevolgd en bij de eerste komende afrit afgegaan. Ik heb weer terug gereden richting Schiphol. Bij de aankomsthal heb ik 3e keer opnieuw aan de marechaussee gevraagd (dezelfde marechaussee als daarvoor) dat ik zelf niet uitkwam en of ze mij konden helpen. Derde keer gaf de marechaussee mij weer aanwijzingen. Ik heb deze opnieuw met behulp van mijn dochter opgevolgd, maar het ging weer niet goed.

Ik zag weer dezelfde afrit met aanduiding richting Almere. Ik wist dat dit weer fout was. Ik reed op dat moment ongeveer 60 meter van de aankomsthal af. Het was begin van de autoweg.

Ik heb voorzichtig achteruit gereden om aan de kant van de weg te blijven. We wisten natuurlijk wel dat iemand de politie zal bellen of dat marechaussees ons zouden zien en zouden komen. Twee marechaussees (dezelfde mannen waarnaar ik de 2e en de 3e keer vroeg om hulp) kwamen met de motor naar mij toe.

Ik was langer dan een uur opzoek naar een parkeerplaats, dit heb ik aan de marechaussee uitgelegd. Ook dat mijn schoonvader al heel lang stond te wachten op Schiphol en dat hij voor het eerste keer in Nederland kwam ook dat hij dus de taal Nederlands niet sprak. Hij reageerde erg bot en antwoordde hier op; 'heb ik niets mee te maken' Tijdens optreden werd mij vaker gezegd: 'het kan mij niets schelen'. (...)

Het is mij bekend dat de marechaussee moet hulp bieden aan ieder die de hulp behoeven.

Ook ging mijn dochter huilen, door het gedrag van de marechaussee.

(...)

Mijn heer de Officier, ik heb 3 keer gevraagd of ze mij konden helpen en waarschijnlijk 'opzettelijk' ben ik de verkeerde weg aangewezen.

Waarom ik naar het bureau van politiebureau moest is mij niet verteld. Op het bureau aangekomen werd mij in eerste instantie geen gelegenheid gegeven om naar de WC te gaan.

(...)

Dezelfde marechaussee liet mijn vrouw en mij de aankomsthal niet binnen. Mijn dochter mocht in haar eentje de aankomsthal binnengaan om te kijken of mijn schoonvader gearriveerd was. Hier praat men over onrechtmatige vrijheidsbeneming. (...)

Godzijdank was mijn schoonvader net gearriveerd. Het vliegtuig had 2,5 uur vertraging."

C. Standpunt minister van Defensie

1. In zijn reactie van 10 juni 2004 verwees de minister van Defensie in de eerste plaats naar de klachtafdoeningsbrief van 31 maart 2004 van de Bevelhebber van de KMAR naar aanleiding van verzoekers klacht (zie hierna, onder 2.) en deelde de minister mede naar aanleiding van de hem bij de opening van het onderzoek gestelde vragen onder meer het volgende mee:

"1. Welke informatie wordt verstrekt aan mensen die bij de aankomsthal op Schiphol vragen om informatie over parkeermogelijkheden en in welke taal?"

Het verschaffen van informatie omtrent de parkeermogelijkheden op de luchthaven Schiphol valt officieel onder het takenpakket van Amsterdam Airport Schiphol (AAS). De ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee zijn hier formeel dus niet mee belast. Desalniettemin kan het incidenteel voorkomen dat mensen zich ter plekke tot een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee wenden voor deze informatie. Welke informatie verstrekt wordt en in welke taal is afhankelijk van de situatie. Met betrekking tot de situatie waar verzoeker zich in bevond, verwijs ik u naar de beantwoording van vraag 2. Voor zover uw vraag betrekking heeft op de informatieverschaffing in zijn algemeenheid, verwijs ik u door naar AAS. Overigens wordt de route naar de parkeerplaats voor het korte termijn parkeren duidelijk en veelvuldig aangegeven middels diverse verkeersborden.

2. Welke informatie is aan verzoeker verstrekt op 7 november 2003 (tot driemaal toe) toen hij informeerde naar parkeermogelijkheden en in welke taal?"

Onder verwijzing naar het klachtantwoord d.d. 31 maart 2004 kan ik u meedelen dat de ambtenaren verklaard hebben verzoeker slechts één maal de weg richting de parkeerplaats voor korte termijn parkeren hebben gewezen. Zij bevonden zich op dat moment buiten het gebouw van de luchthaven op de Schiphol Boulevard. Aldaar hebben zij verzoeker en diens dochter in de Nederlandse taal te woord gestaan en hen de juiste route richting de parkeerplaats gewezen. Overigens meen ik uit het proces-verbaal waarin de verklaring van de ambtenaren is vastgelegd, op te kunnen maken dat in ieder geval de dochter de Nederlandse taal beheerste.¹ Zij was aanwezig toen de ambtenaren de route naar de parkeerplaats uitlegden.

3. Is er een proces-verbaal opgemaakt van de overtreding van verzoeker op 7 november 2003? Zo ja, kunt u mij daarvan een afschrift sturen?

Er is inderdaad een proces-verbaal opgemaakt. Voor een afschrift van het proces-verbaal en de bijbehorende overige stukken verwijs ik u naar de bijlagen.

4 en 5. Waarom kreeg verzoeker toen hij met de ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee mee moest naar het bureau van de Koninklijke Marechaussee op Schiphol niet de gelegenheid het toilet te bezoeken? Waarom werd het verzoeker op 7 november door de ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee niet toegestaan naar de aankomsthal te gaan om zijn schoonvader op te halen?

Deze klachtonderdelen zijn in het klachtantwoord d.d. 31 maart 2004 als volgt beantwoord:

"U klaagt er tevens over dat de ambtenaren u pas na de administratieve afhandeling in de gelegenheid hebben gesteld naar het toilet te gaan en uw schoonvader bij de aankomsthal op te halen. Helaas levert het onderzoek geen duidelijkheid omtrent het eventueel ontzeggen van een toiletbezoek. Daar kan ik dientengevolge geen oordeel over vellen.

Wat betreft het overige kom ik, onder verwijzing naar het bovenstaande, tot de conclusie dat het, gezien het feit dat de administratie slechts tien minuten tijd in beslag nam, het vliegtuig nog niet was geland en uw dochter alvast bij de aankomsthal kon gaan staan, niet onredelijk was u te verzoeken eerst naar de politiepost te komen, alvorens naar de aankomsthal te gaan. Ik verklaar deze grief dan ook ongegrond."

6. Is de klacht van verzoeker van 21 januari 2004 inmiddels behandeld? Zo nee, waarom niet en op welke termijn verwacht u dat de behandeling zal plaatsvinden?

De klacht is middels een klachtantwoord d.d. 31 maart 2004 behandeld.

Inzake uw verzoek aan te geven of ik (onderdelen van) de klacht gegrond acht en of de beantwoording aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen verwijs ik naar het klachtantwoord d.d. 31 maart 2004.

Op uw verzoek deel ik u de namen van de betrokken ambtenaren mee. Het betreft in deze:

De heer (A.; N.o.)

De heer (B.; N.o.)

(...)

1 Pagina 3, een na onderste alinea, tweede regel: "Wel heeft de dochter veel van ons gesprek met haar vader vertaald en verduidelijkt voor haar vader".

2. In zijn brief van 31 maart 2004 deelde de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee onder meer het volgende mee:

"De grieven zoals door u weergegeven in uw brief, zijn samen te vatten tot een aantal punten, die ik als volgt heb geformuleerd:

1. De betreffende ambtenaren zouden u onheus bejegend hebben. Meer in het bijzonder stelt u dat de ambtenaren u bewust tot drie keer toe de verkeerde weg hebben gewezen. Voorts zouden zij u, toen zij u aan de kant van de weg gezet hadden, ongepast te woord hebben gestaan;

2. (...)

3. De ambtenaren zouden u pas na de administratieve afhandeling in de gelegenheid hebben gesteld naar het toilet te gaan en uw schoonvader bij de aankomsthal af te halen;

4. (...)

5. (...)

Aan de hand van uw brief en het onderzoek is mij het volgende gebleken.

Op vrijdagavond 7 november 2003 waren de betreffende ambtenaren belast met de assistentiesurveillance in het algemeen, en met de ondersteuning van een op de luchthaven Schiphol gehouden alcoholcontrole in het bijzonder. Zij verklaarden dat u uw auto op de Slingerweg, welke dwars op de Schipholboulevard ligt, tot stilstand bracht, samen met uw dochter de drukke straat overstak en hen de weg naar de parkeerplaats voor korte termijn parkeren vroeg. Nadat zij u instructies hadden gegeven, zagen zij dat u en uw dochter aanstalten maakten om wederom de drukke weg over te steken. Daarop heeft een van de ambtenaren het overige verkeer een stopteken gegeven zodat u en uw dochter veilig over konden steken. Nadat u weggereden was, constateerden zij dat u niet de door hun uitgelegde route volgde, maar de autoweg richting de A4 opreed en dus Schiphol verliet.

Vervolgens zagen zij u achteruit, tegen het verkeer in, terugrijden. U bevond zich op dat moment in een bocht op de linkerbaan van de drukke tweebaans autoweg zonder vluchtstrook, op een punt waar het de autoweg opkomend verkeer doorgaans snelheid maakt. In verband met de verkeersveiligheid zijn de ambtenaren met blauwe optische signalen op hun dienstmotor naar u toe gereden, hebben u een volgteken gegeven en u een stuk verder op de vluchtstrook aan de kant gezet alwaar zij u een bekeuring hebben gegeven en uw rijbewijs hebben ingevorderd. Ook hebben zij meegedeeld u bij het Centraal Bureau Rijvaardigheden voor een rijproef aan te zullen melden.

(...)

Eenmaal op de luchthaven aangekomen, hebben de ambtenaren bij de meldkamer geïnformeerd of het vliegtuig van uw schoonvader reeds was geland. Dat was niet het geval. Gezien het feit dat de vlucht nog niet was gearriveerd, de paspoortcontrole en het wachten op de bagage gemiddeld ongeveer twintig minuten in beslag neemt en de ambtenaren uit ervaring weten dat de administratie van de invordering in ongeveer tien minuten kan worden afgehandeld, hebben zij voorgesteld dat u en uw vrouw naar de politiepost zouden gaan en dat uw dochter alvast bij de aankomsthal zou wachten. Een van de ambtenaren is vervolgens met uw dochter naar het informatiepaneel gelopen om te kijken in welke aankomsthal uw schoonvader zou arriveren en heeft haar de weg naar de betreffende aankomsthal gewezen. Nadat een en ander administratief op de politiepost was afgehandeld, hetgeen ongeveer tien minuten in beslag nam, heeft een van de ambtenaren u en uw vrouw naar de aankomsthal begeleid en u gewezen waar u uw dochter kon vinden.

Met betrekking tot uw klacht betreffende de onheuse bejegening kan ik u het volgende meedelen. U geeft in uw brief te kennen dat u vermoedt dat de betreffende ambtenaren u bewust tot drie keer toe de verkeerde weg hebben gewezen. De ambtenaren hebben echter op hun beurt verklaard dat zij u slechts een keer te woord hebben gestaan, dat zij u de juiste instructies hebben gegeven, doch dat u deze niet correct heeft opgevolgd, dan wel niet goed heeft begrepen. Dit klachtonderdeel beoordeel ik ongegrond.

Voorts stelt u dat de ambtenaren u, toen zij u aan de kant van de weg gezet hadden, ongepast hebben behandeld. Zij zouden erg bot hebben gereageerd op uw verweer dat uw schoonvader al heel lang stond te wachten en geantwoord hebben dat zij daar niets mee te maken hadden en dat dat hen niets kon schelen. Blijkens hun verklaring geven de ambtenaren toe opmerkingen in die trant te hebben gemaakt. Zij zijn echter van mening dat het gebruik van deze bewoordingen in de betreffende situatie niet ongepast was. Het opzettelijk achteruitrijden en het gevaar dat daardoor ontstond, stond volgens de ambtenaren immers los van uw motivering dat u te laat zou zijn voor het ophalen van uw schoonvader. Toegegeven zij dat de omstandigheid dat uw schoonvader wellicht reeds op u stond te wachten, geenszins de door u begane overtreding verontschuldigt. Dit rechtvaardigt echter niet een eventuele onheuse bejegening. Of er inderdaad sprake was

van een onheuse bejegening is afhankelijk van factoren zoals de toon waarop een en ander gezegd is, de daarbij aangemeten houding en de interactie tussen u en de ambtenaren. Aangezien hier altijd sprake blijft van een subjectieve beoordeling, onthoud ik mij in deze van een nader oordeel.

(...)

U klaagt er tevens over dat de ambtenaren u pas na de administratieve afhandeling in de gelegenheid hebben gesteld naar het toilet te gaan en uw schoonvader bij de aankomsthal op te halen. Helaas levert het onderzoek geen duidelijkheid omtrent het eventueel ontzeggen van een toiletbezoek. Daar kan ik dientengevolge geen oordeel over vellen.

Wat betreft het overige kom ik, onder verwijzing naar het bovenstaande, tot de conclusie dat het, gezien het feit dat de administratie slechts tien minuten tijd in beslag nam, het vliegtuig nog niet was geland en uw dochter alvast bij de aankomsthal kon gaan staan, niet onredelijk was u te verzoeken eerst naar de politiepost te komen, alvorens naar de aankomsthal te gaan. Ik verklaar deze grief dan ook ongegrond.

(...)

Ten slotte deel ik u mee 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. Het proces-verbaal, in het kader van de klachtafhandeling door de betreffende ambtenaren op 10 december 2003 opgemaakt, luidt onder meer als volgt:

"Meneer stelt in eerste instantie de weg te hebben gevraagd aan Marechaussees bij de aankomsthal. Dit is niet bij ons, verbalisanten, geweest.

Meneer stelt daarna dat hij een tweede en een derde keer de weg heeft gevraagd aan dezelfde Marechaussees.

Wij, verbalisanten, hebben meneer slechts één keer de weg gewezen en dit was op vrijdag 07 november 2003, omstreeks 21.50 uur.

Wij, verbalisanten, bevonden ons toen op de Schiphol Boulevard, een voor het openbaar verkeer openstaande weg op de Luchthaven Schiphol te Schiphol in de gemeente Haarlemmermeer. Op deze locatie waren collega's van ons bezig met een alcoholcontrole. De Schiphol Boulevard is een rijbaan met vier rijstroken.

Aldaar zagen wij, verbalisanten, op de Slingerweg, welke dwars op de Schiphol Boulevard ligt, een personenauto, een blauwe Opel Kadett, voorzien van het kenteken (...) stilstaan. Wij zagen een man en een meisje de Schiphol Boulevard oversteken, tussen het vele

verkeer door, en naar ons toekomen. Wij hoorden hen vragen waar ze hun auto konden parkeren. Nadat wij meerdere malen de weg hadden uitgelegd en hadden gevraagd of zij het hadden begrepen, zagen wij dat de man en het meisje weer terug naar hun auto wilden lopen. Onze collega, die bezig was met de alcoholcontrole, heeft voor hen het verkeer een stopteken moeten geven zodat ze veilig de weg over konden steken.

Vervolgens zagen wij, verbalisanten, dat de man niet de door ons uitgelegde route volgde, maar gewoon de autoweg richting de A4 opreed en dus Schiphol verliet.

Meneer stelt dat hij 60 (zestig) meter van de aankomsthal weer een afrit zag met de aanduiding Almere. Wij, verbalisanten, hebben waargenomen dat er op Schiphol geen borden zijn met de aanduiding Almere.

Daarna stelt meneer dat hij achteruit op de autoweg heeft gereden en dat hij wel wist dat iemand de Politie zou bellen of dat de Marechaussees hem zouden zien.

Toen wij, verbalisanten, de auto achteruit zagen rijden op de autoweg, zijn wij in verband met de verkeersveiligheid met blauwe optische signalen op onze dienstmotor naar de auto toe gereden. Wij zagen dat meneer achteruit reed, precies in een bocht en op een punt waar het verkeer de autoweg is opgereden en dus harder gaat rijden. Op plek voornoemd bestaat de weg uit twee rijstroken en is er geen vluchtstrook aanwezig. Wij zagen dat het redelijk druk was en dat er auto's hard op de rem moesten en schrokken van de achteruitrijdende auto.

Ik, (ambtenaar A.; N.o.), heb meneer een volgteken gegeven en heb hem een stuk verder op de vluchtstrook aan de kant gezet. Hier zagen wij, verbalisanten, dat de man verward reageerde.

Wij, verbalisanten, hebben de man op een duidelijke en niet mis te verstane wijze uitgelegd dat hij een bekeuring kreeg voor het achteruit rijden op de autoweg en dat gezien zijn weggedrag en verwarde indruk zijn rijbewijs door ons werd ingevorderd. Wij hebben de man de procedure uitgelegd en in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen. Ter plaatse is door mij, (ambtenaar A.; N.o.), een kennisgeving van bekeuring uitgeschreven (...).

Vervolgens hebben wij, verbalisanten, de man medegedeeld dat hij niet meer mocht rijden. Wij hoorden hem zeggen dat zijn vrouw dan ging rijden. Wij vroegen mevrouw of zij ons een rijbewijs kon tonen. Wij hoorden haar zeggen dat zij haar rijbewijs thuis had liggen. Na controle door onze meldkamer bleek dat zijn vrouw in het bezit was van een geldig Nederlands rijbewijs.

Wij, verbalisanten, hebben de man en de vrouw medegedeeld dat zij achter ons aan moesten rijden en dat wij hun dan naar de Aankomstpassage op de Luchthaven Schiphol zouden brengen.

(...)

Ik, (ambtenaar B.; N.o.), heb gevraagd aan meneer met welke vlucht zijn schoonvader zou aankomen op Schiphol. Toen ik dit van meneer vernam heb ik aan onze meldkamer gevraagd of deze vlucht al was geland en wat het tijdstip van de landing was. Ik, (ambtenaar B.; N.o.), hoorde van onze meldkamer dat de betreffende vlucht nog niet geland was en dat dit nog ongeveer 5 minuten zou duren. Het is ons, verbalisanten, ambtshalve bekend dat na het landen van het vliegtuig het nog minimaal 20 minuten duurt voordat de passagiers in de aankomsthal arriveren. Dit in verband met de controle van de paspoorten en het wachten op de bagage.

Wij, verbalisanten, hebben hierna aan betrokkenen voorgesteld om de inname van het rijbewijs af te handelen op het bureau. Ons bureau is gelegen op Schiphol Plaza tussen de aankomsthallen 2 en 3 in het luchthavengebouw. Het bureau is op 1 (één) minuut loopafstand van aankomsthal 3. Ik, (ambtenaar B.; N.o.), ben samen met de dochter naar het vluchtinformatiepaneel gelopen om te zien in welke aankomsthal haar opa zou aankomen. Ik, (ambtenaar B.; N.o.), heb de dochter uitgelegd hoe zij bij de aankomsthal moest komen. Ik hoorde haar zeggen dat zij dit begreep. Ook heb ik haar gewezen waar het bureau was. Zij kon van onze positie het bureau zien.

Ik, (ambtenaar A.; N.o.), ben met meneer en mevrouw naar ons bureau gelopen. Op het bureau hebben wij, voor het ingevorderde rijbewijs, een bewijs van ontvangst gemaakt en dit aan meneer uitgereikt. Ook hebben wij aan meneer en mevrouw precies uitgelegd wat het betekende dat wij hen zouden aanmelden bij het Centraal Bureau voor Rijvaardigheid en wat de procedure hieromtrent is. Dit alles heeft ongeveer 10 minuten geduurd. Hierna ben ik, (ambtenaar A.; N.o.), met betrokkenen meegelopen richting aankomsthal 3 en heb hun gewezen waar zij hun dochter konden vinden.

Kortom, op de vragen van meneer hebben wij de volgende korte antwoorden.

- Met betrekking tot het uitleggen van de weg :

Wij, verbalisanten, hebben 1 (één) keer de weg naar een parkeerplaats goed uitgelegd.

- Met betrekking tot de opmerking: "Hier hebben wij niets mee te maken.":

Het opzettelijk achteruitrijden en het gevaar dat hierdoor ontstond, stond voor ons, verbalisanten, los van de motivering en redenering van meneer om de gedraging te plegen, namelijk het feit dat betrokkenen dachten te laat te zijn voor het ophalen van hun vader/schoonvader.

- Met betrekking tot het huilen van de dochter door ons gedrag:

Het is ons niet opgevallen dat de dochter gehuild heeft. Wel heeft de dochter veel van ons gesprek met haar vader vertaald en, verduidelijkt voor haar vader.

- Verplicht mee naar het bureau, cq vrijheidsbeneming en verbod om de aankomsthal binnen te gaan?

Wij zijn met betrokkenen na overleg met hen naar ons bureau gegaan om daar enig papier werk af te handelen. Dit nadat was geconstateerd dat betrokkenen tijd genoeg hadden omdat het vliegtuig nog niet geland was."

D. Kennisname verkeerssituatie Schiphol

De Nationale ombudsman heeft met onderstaande plattegrondjes kennisgenomen van de verkeerssituatie op Schiphol ter hoogte van plaats van handeling.

Blijkens de terzake doende processen-verbaal is het volgende van belang:

- Verzoekers auto bevond zich eerst op de Slingerweg.
- Verzoeker vroeg vervolgens de weg aan de ambtenaren van de KMAR op de Schiphol Boulevard.
- Verzoeker werd door de ambtenaren verwezen naar de Energiestraat.
- De oprit naar de snelweg A4 is het verlengde van de Ceintuurbaan.

Achtergrond

1. Politiewet 1993

Artikel 6, eerste lid, aanhef onder c:

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

(...)

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;"

2. Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht 1997 (vervallen)

"Artikel 1

Definitiebepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. ambtenaar: militair van de Koninklijke marechaussee in de uitoefening van de politietaken, bedoeld in artikel 6, eerste lid, van de Politiewet 1993, tegen wie een klacht is ingediend;
- b. beheerder: minister van Defensie, dan wel een andere door hem aangewezen persoon;
- c. bevoegd gezag: bevoegd gezag, bedoeld in artikel 15 van de Politiewet 1993.

(...)

Artikel 10

De wijze van onderzoek en rapportage

1. Aan de ambtenaar wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en de ambtenaar worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De klager en de ambtenaar kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
6. Van de resultaten van het onderzoek wordt een rapportage opgesteld die terstond in afschrift aan het bevoegd gezag en aan de klachtencommissie Koninklijke marechaussee/krijgsmacht wordt gezonden.

(...)

Artikel 14

Termijnen voor afdoening

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.

3. In het geval de afdoeningstermijn wordt overschreden, stelt de beheerder de klager en de ambtenaar schriftelijk in kennis van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog te verwachten valt."

3. Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (RVV 1990)

Hoofdstuk II. Verkeersregels

§ 16. Autosnelwegen en autowegen

Artikel 43

"1. Het is de bestuurders verboden op een autosnelweg of autoweg hun voertuig te keren of achteruit te rijden."