



Rapport

Datum: 15 november 2007
Rapportnummer: 2007/258

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop een medewerkster van het beveiligingsbedrijf ICTS Netherlands Airport Services v.o.f. op 22 juli 2005 (op welke controle de Koninklijke Marechaussee toezicht moet houden) op Schiphol de veiligheidscontrole bij haar heeft uitgevoerd. Verzoekster klaagt er in dit verband over dat de medewerkster haar zonder enige uitleg uit de rij heeft gehaald voor een foullering aan het lichaam en daarbij zeer hardhandig en onvriendelijk te werk is gegaan. Met name klaagt verzoekster erover dat de medewerkster tijdens de foullering met haar beide blote handen in haar bustehouder graaide en ook hardhandig haar kruis heeft betast. Tijdens deze foullering heeft de medewerkster geen uitleg gegeven over wat ze deed en waarom ze dit deed. Ook heeft ze niet aangegeven dat ze klaar was met de controle en liep ze na afloop zomaar weg.

Tenslotte klaagt verzoekster erover dat de Koninklijke Marechaussee de klacht, die zij op 4 augustus 2005 hierover had ingediend, niet inhoudelijk heeft behandeld omdat de betreffende medewerkster van het beveiligingsbedrijf niet te achterhalen was.

Beoordeling

Bevindingen

1. Op 22 juli 2005 reisde verzoekster vanaf de luchthaven Schiphol naar haar vakantiebestemming Faro in Portugal. Bij haar uitreis werd verzoekster door een medewerkster van het beveiligingsbedrijf ICTS Netherlands Airport Services (verder te noemen ICTS) onderworpen aan een veiligheidscontrole. Na de controle van haar bagage werd verzoekster uit de rij gehaald en zonder nadere uitleg werd zij ter plaatse in aanwezigheid van andere passagiers gefouilleerd.
2. Omdat zij de wijze van foullering als hardhandig en het optreden van de medewerkster als erg onvriendelijk had ervaren, diende zij direct na terugkeer van haar vakantie daarover op 4 augustus 2005 een klacht in bij de directie van Amsterdam Airport Schiphol. Zij klaagde er met name over dat de medewerkster met blote handen hardhandig in haar bustehouder had gegraaid en ook haar kruis op hardhandige wijze had betast.
3. Bij brief van 8 augustus 2005 liet de directie van Amsterdam Airport Schiphol verzoekster weten dat haar klacht was doorgestuurd naar de Koninklijke Marechaussee, die voor verdere afhandeling zou zorgen. De Koninklijke Marechaussee bevestigde in zijn brief van eveneens 8 augustus 2005 de ontvangst van de klacht en deelde verzoekster mee dat de klachtbehandeling binnen zes weken diende plaats te vinden. Indien verlenging van deze termijn noodzakelijk was zou verzoekster daar nader bericht over krijgen.

4. Toen verzoekster maar steeds niets hoorde, informeerde zij bij brief van 24 oktober 2005 bij de Koninklijke Marechaussee naar de stand van zaken. De Koninklijke Marechaussee reageerde bij brief van 28 oktober 2005 met de mededeling aan verzoekster dat haar naam niet voorkwam in het klachtenregistratiesysteem. Zij werd gevraagd een kopie van de ontvangstbevestiging van de klacht te sturen. Wat verzoekster per kerende post heeft gedaan.

5. Bij brief van 14 november 2005 bevestigde de Koninklijke Marechaussee (opnieuw) de ontvangst van de klacht. Er werd toegezegd dat deze klacht zorgvuldig zou worden onderzocht. In deze brief verzocht de Koninklijke Marechaussee verzoekster verder om nadere informatie over het signalement van de betrokken beveiligingsbeambte, de naam van het beveiligingsbedrijf en de locatie waar de fouillering had plaatsgevonden. In haar brief van 25 november 2005 verschaftte verzoekster een verdere beschrijving van de medewerkster. Het ging om een vrouw van rond de veertig jaar met een gezet postuur en een mediterraan uiterlijk, van gemiddelde lengte. Eerder had zij al de datum, het tijdstip en het vluchtnummer gegeven.

6. Op 20 december 2005 deelde de Koninklijke Marechaussee verzoekster mee dat conform de klachtenprocedure betreffende het beveiligingspersoneel getracht was de bij de fouillering betrokken beveiligingsambtenaar te achterhalen. Dit was niet gelukt. Hierdoor stagneerde het onderzoek. De Koninklijke Marechaussee bood hiervoor excuses aan.

7. Verzoekster was volstrekt niet tevreden met de manier waarop haar klacht door de Koninklijke Marechaussee tot zover was behandeld. Bovendien was haar niet duidelijk of de Koninklijke Marechaussee met de stagnatie van het onderzoek bedoelde dat de klachtbehandeling hiermee was beëindigd. Daarom wendde zij zich op 24 januari 2006 tot de Nationale ombudsman.

8. De Nationale ombudsman informeerde op 16 februari 2006 bij de Koninklijke Marechaussee of de klachtafhandeling als afgedaan werd beschouwd. De Koninklijke Marechaussee bevestigde dit bij e-mailbericht van 2 maart 2006 aan de Nationale ombudsman. De Koninklijke Marechaussee stuurde diezelfde dag bericht aan verzoekster dat de klacht door de stagnatie van het onderzoek als afgedaan werd beschouwd. De Nationale ombudsman startte daarop het onderzoek naar de wijze waarop de fouillering had plaatsgevonden en naar de klacht dat er geen inhoudelijke klachtafhandeling had plaatsgevonden conform de toepasselijke regeling.

9. De minister van Defensie liet in zijn reactie van 22 juni 2006 weten de klacht over de inhoudelijke behandeling ongegrond te achten. Doordat de betrokken beveiligingsmedewerkster niet kon worden getraceerd kon geen antwoord worden gegeven op de vraag of de fouillering bij verzoekster correct was uitgevoerd, waardoor geen oordeel kon worden gegeven of de klacht over de fouillering gegrond was. Op de vraag of de minister van Defensie een exemplaar kon toesturen van de interne

werkinstructie voor de beveiligingscontrole van de Koninklijke Marechaussee aan het beveiligingsbedrijf ICTS, antwoordde de minister dat de Koninklijke Marechaussee enkel een toezichthoudende taak heeft en geen instructies geeft over de beveiligingscontrole aan de betrokken bedrijven.

Tenslotte antwoordde de minister van Defensie op de vraag op welke wijze in het algemeen de foullering in het kader van de beveiligingscontrole werd verricht, dat dit gebeurde met inachtneming van de in het maatschappelijke verkeer algemeen aanvaarde omgangsnormen. De minister wees in dit verband tevens op de Nota van Toelichting bij het besluit beveiliging burgerluchtvaart (zie Achtergrond, onder 2.). De minister voegde daar nog aan toe dat de beveiligingsmedewerker uitsluitend handelingen uitvoert die voor een doeltreffende controle noodzakelijk zijn. En dat deze handelingen zodanig worden uitgevoerd dat passagiers niet meer worden belast dan voor de controle noodzakelijk is.

10. De minister van Justitie liet op zijn beurt in zijn reactie van 30 juni 2006 eveneens weten van mening te zijn dat de klacht van verzoekster wel inhoudelijk per brief van 20 december 2005 en van 2 maart 2006 was afgedaan. De klacht over het ontbreken van een inhoudelijke behandeling achtte hij daarom ongegrond. Ook de minister van Justitie liet weten dat de Koninklijke Marechaussee geen instructies geeft aan de ingeschakelde beveiligingsbedrijven omdat ze slechts een toezichthoudende taak heeft. Wat de wijze van foullering betreft liet de minister van Justitie weten dat deze plaatsvindt met inachtneming van de in het maatschappelijke verkeer algemeen aanvaarde omgangsvormen. De minister benadrukte dat het belang van de beveiliging van de burgerluchtvaart daarbij zwaarder weegt dan het belang van de privacy van de passagier.

11. Omdat in dit geval de betrokken medewerkster niet kon worden getraceerd stelde de Nationale ombudsman beide ministers bij brief van 19 december 2006 nog onder meer de volgende vraag: "Acht u het wenselijk dat in verband met dit soort klachten de medewerker van het beveiligingsbedrijf altijd kan worden achterhaald? Zo ja, zijn er inmiddels maatregelen getroffen om dit te bereiken?"

12. De minister van Justitie beantwoordde deze vraag bij brief van 5 februari 2007. Hij liet weten dat de klachtbehandeling erop gericht is dat de betrokken medewerker van het beveiligingsbureau kan worden achterhaald. Indien een passagier tijdens of vlak na de foullering aangeeft een klacht in te willen dienen tegen een beveiligingsmedewerker van ICTS, wordt hij doorverwezen naar de aanwezige supervisor. Deze laat de passagier weten op welke manier hij een klacht kan indienen bij het beveiligingsbedrijf. Zo kan een passagier worden doorverwezen naar de infobalie van de luchthaven, alwaar klachtformulieren voorhanden zijn. Aan het einde van de dienst meldt de supervisor dit in een rapport zodat bekend is over welke beveiligingsmedewerker van ICTS mogelijk een klacht zal worden ingediend. Ook van incidenten waarbij geen klachtvoornemen wordt geuit, wordt melding gemaakt. Indien ICTS een klacht over de houding of het gedrag van een beveiligingsbeambte ontvangt, wordt deze altijd doorgestuurd naar de Koninklijke

Marechaussee voor verdere afhandeling. Het antwoord van de minister van Defensie, gegeven bij brief van 2 februari 2007, op genoemde vragen was identiek.

De minister van Justitie wees er ook nog op dat de medewerkers van ICTS verplicht zijn om op verzoek hun beveiligingslegitimatie te tonen (zie Achtergrond, onder 4.).

13. Verzoekster gaf tijdens het onderzoek bij herhaling al haar mening te kennen dat aan de hand van de door haar gegeven beschrijving deze persoon via de personeelslijst of een smoelenboek van het personeel te achterhalen moest zijn. Daarom werd ook deze vraag voorgelegd aan de minister van Defensie. De minister liet in genoemde brief van 2 februari 2007 weten dat er geen smoelenboek voorhanden was, maar dat er wel foto's van het personeel waren. Deze mochten echter niet worden gebruikt voor de afhandeling van klachten. Verder liet de minister van Defensie op de vraag of aan de hand van het werkrooster van die dag de betrokken persoon kon worden achterhaald, weten dat dit niet het geval was. Door ICTS worden drie clusters met beveiligingsopstellingen bemand. Een cluster bestaat uit acht à negen beveiligingsopstellingen. Per cluster zijn 60 à 70 personen werkzaam. In het werkrooster wordt wel aangegeven bij welk cluster iemand te werk wordt gesteld, maar niet bij welke beveiligingsopstelling de medewerker staat. Bij indiening van een klacht achteraf moet dus vaak aan de hand van een signalement van een klager worden bekeken op welke medewerker de klacht betrekking heeft. Als dit er meerdere zijn en geen van allen weet zich iets van het voorval te herinneren dan is de beveiligingsmedewerker niet te achterhalen, aldus de minister van Defensie.

Beoordeling

I Ten aanzien van de klacht over de klachtafhandeling door de Koninklijke Marechaussee te Schiphol

14. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit impliceert dat een burger die een klacht indient, moet kunnen rekenen op een behoorlijke en inhoudelijke klachtafhandeling.

15. Een klacht over een gedraging van een beveiligingsmedewerker van ICTS bij de uitvoering van een taak in het kader van de beveiliging van de luchthaven moet worden ingediend bij de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. De klacht wordt behandeld door de minister van Justitie, die hiervoor mandaat heeft verleend aan de Commandant van de Koninklijke Marechaussee.

De klachtprocedure is vastgelegd in de uitvoeringsregeling klachtbehandeling Koninklijke Marechaussee Sectie Handhaving Bescherming Burgerluchtvaart.

16. De Koninklijke Marechaussee bevestigde op 8 augustus 2005 wel de ontvangst van de klacht van verzoekster van 4 augustus 2005, maar verzuimde de klacht te registreren in het klachtenregistratiesysteem. Hierdoor werd de klacht pas nadat verzoekster had geïnformeerd naar de stand van zaken op 28 oktober 2005 daadwerkelijk in behandeling genomen. De Koninklijke Marechaussee rondde de klachtafhandeling af bij brief van 20 december 2005.

17. De klacht over de foullering diende binnen de termijn van zes weken te worden afgerond. Indien deze termijn niet werd gehaald, diende de klachtbehandelaar voor het verstrijken van de behandelingstermijn verzoekster daarover te informeren. Dit is niet gebeurd. De klacht werd pas na achttien weken afgehandeld. Hiermee heeft de Koninklijke Marechaussee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid en was de behandeling van de klacht in die zin niet behoorlijk.

18. Op 20 december 2005 berichtte de Commandant van de Koninklijke Marechaussee verzoekster dat het onderzoek stakte omdat de betrokken medewerkster van ICTS niet kon worden achterhaald. Verzoekster klaagt erover dat haar klacht niet conform de regeling inhoudelijk is behandeld. Uit het onderzoek is gebleken dat de Koninklijke Marechaussee de klacht met het schrijven van de brief van 20 december 2005 als afgedaan beschouwde. De klachtenregeling schrijft voor dat indien een klacht in behandeling wordt genomen er binnen twee weken na ontvangst overleg wordt gevoerd met klaagster. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen in hoeverre de klacht door middel van bemiddeling of overleg kan worden afgedaan. Hiervan kan worden afgezien indien dit niet zinvol is. Op grond van het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat er geen enkel overleg is geweest met verzoekster, terwijl dat in dit geval wel zinvol had kunnen zijn.

19. Verder blijkt uit de klachtregeling dat indien overleg of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, het onderzoek moet worden gestart. Na afronding van het onderzoek dient de klachtbehandelaar een rapport van zijn bevindingen op te stellen. Ook hiervan is niet gebleken. In het dossier bevindt zich slechts de genoemde brief van 20 december 2005. Op welke wijze getracht is bij ICTS de betrokken beveiligingsmedewerkster te achterhalen blijkt nergens uit. Hierdoor is niet te controleren of al te lichtvaardig is geconcludeerd dat de persoon niet te achterhalen was. Uit de beantwoording van vraagonderdeel a in de brief van de minister van Defensie van 2 februari 2007 leidt de Nationale ombudsman af dat zelfs geen poging is ondernomen om het werkrooster van die dag, 22 juli 2005 en dat tijdstip 04.00 uur te onderzoeken. De lange duur van de behandeling van de klacht zal het achterhalen van de betrokken medewerkster ook niet hebben vergemakkelijkt.

20. De Nationale ombudsman kan niet anders concluderen dan dat de Koninklijke Marechaussee in dit geval de voorgeschreven klachtprocedure niet heeft gevolgd. De klachtbehandelaar heeft niet, zoals is voorgeschreven, overleg gevoerd met verzoekster; evenmin heeft hij een verslag van bevindingen opgesteld, aan de hand waarvan de Commandant zijn oordeel over de klacht had moeten geven. Inzicht in hoe de klacht is

onderzocht door de klachtbehandelaar ontbreekt hierdoor geheel. Ook heeft de Commandant geen inhoudelijk oordeel gegeven. In feite is de klachtbehandeling in dit geval een lege huls geworden waar verzoekster niets aan heeft. De klachtbehandeling is hierdoor niet behoorlijk geweest. Dit alles maakt dat gehandeld is in strijd met het beginsel van fair play.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk

II Ten aanzien van de wijze van fouilleren

21. Iedereen heeft recht op eerbiediging van zijn lichamelijke integriteit, behalve wanneer daar bij de wet beperkingen aan zijn gesteld. Dit houdt in dat in geval van een verplichte veiligheidsfouillering op een luchthaven moet worden voorkomen dat de behandeling van burgers onnodig vernederend is. De bij de fouillering betrokken medewerker moet doordrongen zijn van de impact die een fouillering aan het lichaam kan hebben voor de burger, die dit moet ondergaan. Het ligt daarbij voor de hand dat de betrokken medewerker enige uitleg geeft over de reden van de fouillering en de wijze waarop de fouillering gebeurt.

22. Op grond van internationale verplichtingen en van de Luchtvaartwet dienen personen die aan boord gaan van een vliegtuig zich te onderwerpen aan een controle door bewakingspersoneel op de aanwezigheid van wapens, explosieve of andere voorwerpen en stoffen, die de veiligheid en gezondheid van personen kunnen bedreigen, voor de bedreiging van personen geschikt zijn dan wel de veiligheid van het vliegtuig in gevaar kunnen brengen (zie Achtergrond, onder 1.). Verzoekster onderging op 22 juli 2005 bij haar vertrek vanaf Schiphol naar Portugal een verplichte fouillering in het kader van de veiligheidscontrole.

23. De minister van Justitie is op grond van de Luchtvaartwet verantwoordelijk voor de beveiliging van de burgerluchtvaart op onder meer de luchthaven Schiphol. De Koninklijke Marechaussee vertegenwoordigt de minister van Justitie op de luchthaven (zie Achtergrond, onder 2., Besluit beveiliging burgerluchtvaart). De Koninklijke Marechaussee is op grond van de Politiewet 1993 belast met de uitvoering van de politietaken op onder meer de luchthaven Schiphol. Deze politietaak omvat tevens de beveiliging van de burgerluchtvaart tegen terroristische aanslagen, dit onder het gezag van de minister van Justitie (zie Achtergrond, onder 3.).

24. De exploitant van de luchthaven Airport Amsterdam Schiphol is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige voorzieningen om te voorkomen dat personen of bagage aan boord van een luchtvaartuig gaan zonder dat deze zijn gecontroleerd. De beveiligingswerkzaamheden op de luchthaven Schiphol worden uitgevoerd door personeel van onder meer het particuliere beveiligingsbedrijf ICTS Netherlands Airport Services v.o.f.

25. De fouillering dient te gebeuren met inachtneming van de in het maatschappelijke verkeer algemeen aanvaarde omgangsnormen en met inachtneming van het besluit beveiliging burgerluchtvaart. De beveiligingsmedewerker voert uitsluitend handelingen uit die voor een doeltreffende controle noodzakelijk zijn en voert deze zodanig uit dat passagiers niet meer worden belast dan voor de controle noodzakelijk is, aldus de betrokken ministers. De Koninklijke Marechaussee heeft daarbij alleen een toezichthoudende taak, zij kan geen instructies geven aan ICTS over de wijze van de fouillering, aldus beide ministers.

26. Het interne onderzoek door de Koninklijke Marechaussee naar verzoeksters klacht over de wijze waarop bij haar op 22 juli 2005 de veiligheidscontrole had plaatsgevonden was gestopt omdat de betrokken medewerkster van ICTS niet kon worden getraceerd.

Om die reden had niet kunnen worden onderzocht of de klacht over de wijze waarop de veiligheidscontrole had plaatsgevonden gegrond dan wel ongegrond was, aldus de Koninklijke Marechaussee.

27. Verzoekster was van mening dat er onvoldoende moeite was gedaan de betreffende medewerkster te traceren. De door verzoekster verstrekte beschrijving van tijd, plaats en betrokken persoon was zeer gedetailleerd. De door de Nationale ombudsman daarover nog nader gestelde vragen leverden ook geen concrete informatie op. Uit de gegeven antwoorden trekt de Nationale ombudsman de conclusie dat de Koninklijke Marechaussee ook in tweede instantie onvoldoende moeite heeft gedaan de betreffende persoon bij ICTS te achterhalen. Immers het antwoord luidde dat de namen van de personen, die op genoemd tijdstip dienst hadden wel waren te achterhalen, maar dat het ging om een groep tussen de 180 à 210 personen, waarvan niet duidelijk was bij welke gate ze die dag hadden gestaan. Volgens de beschrijving van verzoekster ging het in haar geval om een vrouw met mediterrane trekken van rond de veertig jaar met een gezet postuur en van gemiddelde lengte. Het had op de weg van de Koninklijke Marechaussee gelegen om ICTS er toe aan te zetten in ieder geval een selectie te maken van vrouwen die aan deze omschrijving voldeden en verzoekster de betrokken persoon te laten aanwijzen.

28. Voor het overige valt het de Nationale ombudsman op dat de Koninklijke Marechaussee ook niet heeft weersproken dat de door verzoekster in detail geschetste aanpak van de fouillering zich kan hebben voorgedaan.

Niet is gesteld dat in zijn algemeenheid bij fouillering door ICTS enige uitleg wordt gegeven over de wijze van fouillering en de achtergrond ervan. Ook is niets gezegd over het gebruik van handschoenen bij de fouillering. Evenmin wordt duidelijk of reizigers worden gewezen op de mogelijkheid in een afzonderlijke ruimte te worden gefouilleerd.

De Koninklijke Marechaussee heeft slechts benadrukt dat zij geen instructies kan geven aan ICTS, maar dat haar taak beperkt is tot toezicht houden.

29. Nu de Koninklijke Marechaussee volstrekt onvoldoende moeite heeft gedaan de klacht over de foullering daadwerkelijk te onderzoeken en ook op geen enkele manier heeft weersproken dat de foullering van verzoekster is verlopen zoals zij heeft geschetst, gaat de Nationale ombudsman uit van het feitencomplex zoals door verzoekster is geschetst.

Verzoekster heeft immers een gedetailleerde omschrijving gegeven van de wijze waarop de foullering bij haar is gebeurd. Daarnaast heeft verzoekster de Koninklijke Marechaussee in het kader van het onderzoek naar de klacht alle mogelijke informatie verstrekt over de tijd, de plaats van foullering en een signalement van de betrokken persoon .

30. Verzoekster diende bij haar uitreis via Schiphol een controle in het kader van de beveiliging van de luchthaven te ondergaan. Deze controle bestond onder meer uit een foullering aan de kleding. Verzoekster werd daartoe zonder enige uitleg uit de rij gehaalde door een beveiligingsmedewerkster van ICTS en in aanwezigheid van de andere passagiers hardhandig in haar kruis betast en in haar bustehouder bevoeld door een medewerkster (zonder handschoenen). Deze medewerkster gaf daarbij geen enkele uitleg over de reden van de foullering en de door haar te verrichten handelingen. Na afloop van de foullering liep zij zomaar weg.

31. Een foullering in het kader van de veiligheid dient te gebeuren overeenkomstig de algemeen geaccepteerde goede en beleefde omgangsvormen zoals in beginsel, toestemming vragen voor bepaalde ingrijpende handelingen, aansporingen in vragende zin formuleren, mensen vriendelijk en geduldig te woord staan en geen onbeleefd en ruw taalgebruik bezigen en het op eigen initiatief aanbieden van een passende ruimte ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De beveiligingsmedewerker moet zich met tact opstellen in situaties die door passagiers mogelijk als ongemakkelijk of als onaangenaam worden ervaren. (Zie de Nota van toelichting op het Besluit beveiliging burgerluchtvaart (zie Achtergrond, onder 2.).

Nu er slechts een weergave van de gebeurtenissen van verzoekster zelf beschikbaar is, komt de Nationale ombudsman tot een beoordeling daarvan.

In dit geval had de beveiligingsmedewerkster zich niet hoeven te beperken tot een oppervlakkige foullering. Zij had zich echter beleefd en met tact moeten opstellen. In dit geval had zij uitleg moeten geven waarom verzoekster uit de rij werd gehaald en welke handelingen zij zou gaan verrichten. Bovendien had ze haar moeten wijzen op de mogelijkheid in een aparte ruimte de foullering te ondergaan. Dat bij het foulleren verzoekster ook in haar kruis werd getast hetgeen bovendien ook nog met harde hand was gebeurd, en in haar bustehouder werd gegraaid, gaat daarbij veel te ver. Om die reden acht de Nationale ombudsman het grondrecht van verzoekster op eerbiediging van de integriteit van het menselijke lichaam geschonden.

De Nationale ombudsman acht dit onderdeel van de klacht eveneens gegrond.

Slotbeschouwing

De kern van de zaak is dat verzoekster serieus wenste te worden genomen in haar klacht over de foullering. Een foullering kan een behoorlijke impact hebben op de reiziger. Indien de foullering niet goed verloopt, moet de reiziger informatie krijgen over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de hier voor in 2005 door de Koninklijke Marechaussee speciaal in het leven geroepen klachtprocedure weinig transparant is.

In de eerste plaats maakt de Koninklijke Marechaussee niet duidelijk onder wiens verantwoordelijkheid de veiligheidscontrole valt en daarmee blijft ook onduidelijk bij wie de klacht moet worden ingediend. Op het moment dat het probleem zich voordoet kan van een reiziger, die er belang bij heeft op tijd zijn vliegtuig te halen, niet worden verwacht dat hij de tijd neemt dit uit te zoeken. De mededeling achteraf dat er folders over klachtbehandeling bij de informatiebalie liggen is niet wat de Nationale ombudsman verstaat onder actieve en adequate informatieverstrekking. Ook de mededeling dat de reiziger altijd ter plekke kan aangeven dat hij een klacht wil indienen en dat dan de supervisor erbij wordt gehaald zal vrijwel geen reiziger bekend zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Marechaussee duidelijke informatie te verschaffen over de mogelijkheid een klacht in te dienen over een dienst als ICTS die onder hun verantwoordelijkheid werkt.

Verder wordt duidelijk dat de klachtprocedure inhoudsloos is als niet kan worden achterhaald welke beveiligingsmedewerker bij de controle betrokken is geweest. Ook hier geldt dat de mededeling dat iedere beveiligingsmedewerker desgevraagd zijn beveiligingspas moet tonen in de praktijk niet werkt omdat reizigers hiervan niet op de hoogte zijn. De Nationale ombudsman acht het de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Marechaussee dat de inschakeling van personeel van beveiligingsbedrijven zodanig wordt geregeld dat achteraf altijd kan worden vastgesteld welk personeelslid bij de beveiligingscontrole betrokken was. Kortom om al deze redenen ziet de Nationale ombudsman aanleiding aan de minister van Defensie aanbevelingen te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee district Schiphol, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie is gegrond ten aanzien van:

- de wijze van klachtbehandeling, wegens schending van het beginsel van fair play;

- de wijze van fouilleren, wegens schending van het recht op eerbiediging van de lichamelijke integriteit van het menselijk lichaam.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de minister van Defensie in overweging er voor te zorgen dat:

- tijdens de beveiligingscontrole bij uitreis aan reizigers duidelijk informatie wordt verstrekt over de klachtprocedure bij de Koninklijke Marechaussee;
- inschakeling van beveiligingspersoneel zodanig is georganiseerd dat van elke beveiligingscontrole ook achteraf duidelijk is wie van het personeel daarbij betrokken was;
- te waarborgen dat fouilleringen door diensten, die onder toezicht van de Koninklijke Marechaussee werkzaam zijn, op gepaste wijze en daarmee niet onevenredig belastend uitgevoerd worden.

Onderzoek

Op 22 januari 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Dieren, met een klacht over een gedraging van Koninklijke Marechaussee te Schiphol.

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

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

In verband met zijn verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de luchthaven werd ook de minister van Justitie over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was.

De minister van Justitie maakte van deze gelegenheid gebruik.

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

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

De reacties van de minister van Defensie en de minister van Justitie gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

1. Klachtbrief van verzoekster aan de directie Amsterdam Airport van 8 augustus 2005.
2. Brief van de directie van Amsterdam Airport van 8 augustus 2005.
3. Brief van Koninklijke Marechaussee aan verzoekster van 8 augustus 2005.
4. Brief van verzoekster aan de Koninklijke Marechaussee van 24 oktober 2005.
5. Brief van de Koninklijke Marechaussee aan verzoekster van 28 oktober 2005.
6. Brief van de Koninklijke Marechaussee aan verzoekster van 14 november 2005.
7. Brief van verzoekster aan de Koninklijke Marechaussee van 25 november 2005.
8. Brief van de Koninklijke Marechaussee aan verzoekster van 20 december 2005.
9. Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 24 januari 2005.
10. E-mail bericht van het Ministerie van Defensie aan de nationale ombudsman van 2 maart 2005.
11. Brief van de Koninklijke Marechaussee aan verzoekster van 2 maart 2005.
12. Brief van de minister van Justitie van 30 juni 2006 in reactie op de opening van het onderzoek.
13. Reactie van de minister van Defensie van 2 februari 2007 op de door de Nationale ombudsman nader gestelde vragen.
14. Reactie van de minister van Justitie van 5 februari 2007 op de door de Nationale ombudsman nader gestelde vragen.
15. Reactie van verzoekster van 1 april 2007 op de brieven van de ministers van 2 en 5 februari 2007.
16. Uitvoeringsregeling Klachtbehandeling Koninklijke Marechaussee van 1 mei 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Luchtvaartwet

Artikel 37a lid 1 sub b onder 1 en 2

“1. Voor de toepassing van deze afdeling en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

b. beveiligingspersoneel:

1°. personen in dienst van een door de exploitant van een luchtvaartterrein met de uitvoering van de beveiliging belaste particuliere beveiligingsorganisatie, waaraan door Onze Minister van Justitie een vergunning is verleend als bedoeld in artikel 3 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, en

2°. de door Onze Minister van Justitie aangewezen ambtenaren van politie, ambtenaren van de Koninklijke marechaussee en de ambtenaren van de rijksbelastingdienst, bevoegd inzake douane;”

Artikel 37b, zesde lid

“6. Een ieder die op de plaatsen, bedoeld in het vierde lid, toegang zoekt tot of zich bevindt op een van de in het eerste lid, onder b en c, bedoelde

delen, gedooft dat vanwege de exploitant van een luchtvaartterrein onderzoek plaatsvindt aan zijn kleding, van voorwerpen die hij bij zich heeft of

van het voertuig dat hij gebruikt.”

Artikel 37h lid 1 onder b

“b. steekproefsgewijs, en indien de detectieapparatuur daartoe aanleiding geeft, een onderzoek van passagiers aan hun kleding en een nader onderzoek van hun handbagage;”

2. Besluit beveiliging burgerluchtvaart

Artikel 1

“In dit besluit wordt verstaan onder:

a. beveiligingsmedewerker: een lid van het beveiligingspersoneel als bedoeld in artikel 37a, eerste lid, onderdeel b, onder 1° van de Luchtvaartwet;

b. fouillering: onderzoek aan kleding als bedoeld in artikel 37b, zesde lid, en artikel 37h van de Luchtvaartwet.”

Artikel 5

"1. De beveiligingsmedewerker controleert de passagiers met inachtneming van de in het maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde

omgangsvormen.

2. De beveiligingsmedewerker controleert de handbagage zo voorzichtig en zorgvuldig als mogelijk is met het oog op doeltreffende controle.

3. De beveiligingsmedewerker voert ter uitvoering van de controle uitsluitend handelingen uit die voor doeltreffende controle redelijkerwijs

noodzakelijk zijn.

4. De beveiligingsmedewerker voert de controle zodanig uit dat passagiers niet meer worden belast dan voor doeltreffende controle noodzakelijk is."

Nota van toelichting

"Het eerste lid geeft een algemeen maar noodzakelijkerwijs abstracte norm voor omgang met passagiers. De norm wordt geobjectiveerd door de verwijzing naar het algemeen aanvaard zijn ervan in het maatschappelijke verkeer. Men moet hierbij denken aan de normaal goede en beleefde omgangsvormen zoals in beginsel voursvoyeren, toestemming vragen voor bepaalde ingrijpende handelingen, aansporingen in vragende zin formuleren, mensen vriendelijk en geduldig te woord staan en geen onbeleefd en ruw taalgebruik bezigen. De beveiligingsmedewerker moet zich met enige tact opstellen in mogelijk als door passagiers als ongemakkelijk of als onaangenaam ervaren situaties."

Artikel 6

"1. Fouillering geschiedt door het aftasten van de kleding of het onderzoeken van afzonderlijke kledingstukken voor zover dat noodzakelijk is voor doeltreffende controle.

2. Fouillering wordt uitgevoerd door één of meer beveiligingsmedewerkers van hetzelfde geslacht als de passagier, tenzij de passagier uitdrukkelijk heeft ingestemd met fouillering door een beveiligingsmedewerker van het andere geslacht.

3. Fouillering vindt plaats in een afgezonderde ruimte indien de passagier of de betrokken beveiligingsmedewerker de voorkeur daarvoor kenbaar heeft gemaakt.

4. Fouillering vindt plaats in het bijzijn van een tweede beveiligingsmedewerker indien de passagier of de betrokken beveiligingsmedewerker de voorkeur daarvoor kenbaar heeft gemaakt.

5. Indien fouillering niet goed mogelijk blijkt of onvoldoende is om de aanwezigheid van voor bedreiging geschikte voorwerpen vast te stellen, wordt daarvan onverwijld mededeling gedaan aan de Koninklijke Marechaussee."

Nota van toelichting

"De in dit artikel geregelde fouillering is niet beperkt tot oppervlakkige aftasting zoals voorgeschreven voor de zogenoemde veiligheidsfouillering in de ambtsinstructie van de marechaussee en de politie. Deze veiligheidsfouillering dient ter onmiddellijke afwendings van gevaar voor betrokken ambtenaren. Het doel van de fouillering zoals beschreven dient echter een andere namelijk het uitvoeren van onderzoek in het belang van de veiligheid van de luchtvaart. Dat vergt meer dan oppervlakkige aftasting en kan bijvoorbeeld ook betekenen dat kledingstukken uitgetrokken moeten worden."

3. Politiewet 1993

Artikel 6, eerste lid 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, alsmede de beveiliging van de burgerluchtvaart."

4. Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus

Artikel 9, achtste lid

"Een beveiligingsorganisatie of recherchebureau aan welke een vergunning is verleend draagt er zorg voor dat de personen die zijn belast met beveiligingswerkzaamheden onderscheidenlijk researchwerkzaamheden, bij de uitvoering van hun werkzaamheden een legitimatiebewijs bij zich dragen waarvan een model is vastgesteld door Onze Minister en dat zij dit op verzoek tonen."