



# Rapport

**Datum: 28 december 2007**  
**Rapportnummer: 2007/280**

## Klacht

Verzoeker, als piloot werkzaam bij de Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM), klaagt over de wijze waarop medewerkers van het beveiligingsbedrijf ICTS Netherlands Airport Services v.o.f. op 6 oktober 2005 de veiligheidscontrole (op welke controle de Koninklijke Marechaussee toezicht houdt) bij de doorlaatpost van het bemanningscentrum op Schiphol bij hem hebben uitgevoerd.

Verzoeker klaagt er in dit verband over dat de betrokken medewerkers:

- geweigerd hebben zichzelf bekend te maken;
- geweigerd hebben desgevraagd enige uitleg te geven over de achtergrond van de door hen gelaste foullering;
- geen informatie hebben gegeven over de mogelijkheid een klacht in te dienen;
- in reactie op de gestelde vragen van verzoeker openlijk tegenover andere aanwezigen ongenueanceerd hun afkeuring over de gestelde vragen kenbaar hebben gemaakt;
- verzoeker neerbuigend hebben behandeld door de onderscheidingstekenen op zijn uniform belachelijk te maken;
- tegenover andere aanwezigen hebben gesuggereerd dat het door de controle ontstane oponthoud aan verzoeker was te wijten;
- bij de foullering verzoeker met blote handen onzedelijk hebben betast.

Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de Koninklijke Marechaussee de klacht, die hij op 10 oktober 2005 hierover had ingediend, niet tijdig en niet volledig inhoudelijk heeft behandeld.

## Beoordeling

### Bevindingen

1. Verzoeker, werkzaam als piloot bij de Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM), wilde op 6 oktober 2005 aan het werk gaan. Zijn vlucht met de KL 735 stond gepland voor 13.05 uur. Verzoeker meldde zich samen met de rest van het cockpitpersoneel (de gezagvoerder, de tweede officier en verzoeker zelf als eerste officier) om 11.50 uur in het bemanningscentrum Schiphol Centrum. Daar onderging hij eerst een toegangscontrole. Vervolgens werd zijn bagage voor de afgifte onderworpen aan een onderzoek. Tenslotte vond een derde controle plaats bij het verlaten van het bemanningscentrum richting

vliegtuigen. Deze controle vond plaats rond 12.30 uur door een beveiligingsmedewerker van ICTS Netherland Airport Services (ICTS). Verzoeker diende door een detectiepoort te gaan.

2. Bij deze controle ging bij verzoeker geen signaal af. De medewerker van ICTS liet hem echter weten dat hij in de steekproef viel. Hij vroeg verzoeker vervolgens zijn medewerking te verlenen aan een fouillering. Verzoeker stemde hiermee in, maar wilde eerst het legitimatiebewijs van de betrokken medewerker van ICTS zien. De medewerker droeg namelijk geen naambordje of personeelsnummer. De medewerker weigerde echter zich te legitimeren. De teamleider van de medewerker, die er bij kwam staan, bevestigde dat de medewerker niet verplicht was zijn identiteitskaart te tonen.

3. Na verzoeker ging ook zijn collega van de KLM, de gezagvoerder van het betreffende vliegtuig, door de detectiepoort, waarna het alarm afging. De gezagvoerder werd daarop, op anderhalf meter afstand van verzoeker, openlijk door dezelfde medewerker gefouilleerd. Hierbij betastte de medewerker de gezagvoerder met zijn blote handen van boven tot onder aan zijn kleding. Hij tastte daarbij met zijn blote vingers in het boord van het overhemd en voelde ook binnen de broeksband. Hierna nam hij ook de schoenen onderhanden en betastte daarbij de rand van de zool. Verzoeker protesteerde vervolgens dat hij het niet fris vond als deze medewerker met zijn inmiddels vieze handen de fouillering bij hem zou doen.

4. Daarop besloot de teamleider van ICTS niemand meer door te laten totdat zijn supervisor aanwezig was. Hierdoor stonden al vele bemanningsleden te wachten. Toen een van deze mensen opmerkte dat iedereen graag op tijd wilde zijn voor zijn vlucht, liet de teamleider weten dat dit oponthoud door verzoeker en zijn collega's was veroorzaakt. Zij hadden immers al die vragen gesteld en wilden op het antwoord wachtten. De beveiligingsmedewerker maakte tijdens het wachten de onderscheidingstekens van de gezagvoerder belachelijk, aldus verzoeker.

5. Toen de supervisor verscheen legde de gezagvoerder hem uit dat zij van mening waren dat de beveiligingsbeambte zich diende te legitimeren en dat de wijze waarop de fouillering gedaan werd (niet in een afgesloten ruimte en zonder handschoenen) hen niet beviel. De supervisor liet daarop weten dat het identificeren niet aan de orde was omdat vliegers niet tot paspoortcontrole bevoegd zijn. Omdat verzoeker en zijn collega's hierdoor de indruk kregen dat de supervisor niet kon bijdragen aan de oplossing van het conflict, hebben zij daarop de bedrijfsbeveiliging van de KLM zelf gebeld per mobiele telefoon. Aan de bedrijfsbeveiliging wilden ze vragen hoe het precies zat met de bevoegdheden van ICTS. Toen iemand van deze dienst kwam noteerde hij de klachten en verwees naar de veiligheidsfunctionaris van de luchthaven.

6. Omdat er inmiddels al een vertraging was opgelopen van bijna vijftig minuten heeft verzoeker in belang van zijn werkgever toen ingestemd met de fouillering. Deze vond

plaats door de beveiligingsmedewerker met handschoenen in een afgesloten ruimte in het bijzijn van zijn supervisor. De beveiligingsmedewerker heeft tijdens deze fouillering twee handen binnen de broeksriem van verzoeker richting kruis gestoken en daarbij zijn genitaliën betast. Uiteindelijk kwam verzoeker, na een oponthoud van 60 minuten om 13.50 aan bij zijn vliegtuig en kon hij nog net op tijd vertrekken.

7. Op 10 oktober 2005 diende verzoeker over deze gang van zaken een klacht in bij Amsterdam Airport Schiphol. De klacht van verzoeker bevatte negen onderdelen.

De klacht werd doorgestuurd naar de Koninklijke Marechaussee. De Koninklijke Marechaussee stuurde de klacht vervolgens intern door naar de klachtencoördinator, die de klachten over beveiligingspersoneel behandelt. Omdat er geen naam of personeelsnummer bekend was verzocht de klachtcoördinator ICTS aan de hand van het door verzoeker verstrekte signalement uit te zoeken wie de betrokken beveiligingsmedewerker was.

8. Op 24 oktober 2005 zond de Koninklijke Marechaussee een ontvangstbevestiging naar verzoeker. Verzoeker heeft deze ontvangstbevestiging echter nooit ontvangen. Bij brief van 31 oktober 2005 informeerde verzoeker naar de verdere gang van zaken omdat hij nog niets had vernomen. Op 11 november 2005 stuurde de Koninklijke Marechaussee om die reden opnieuw een ontvangstbevestiging naar verzoeker. In deze brief gaf de Koninklijke Marechaussee aan dat beveiligingsmedewerkers wettelijk verplicht zijn zich te legitimeren (zie Achtergrond, onder 4.) en dat alle particuliere beveiligingsorganisaties op 9 september 2005 schriftelijk hiervan op de hoogte waren gesteld door de Koninklijke Marechaussee.

De verplichting tot legitimatie zou door de Koninklijke Marechaussee opnieuw onder de aandacht worden gebracht. Verder liet de Koninklijke Marechaussee verzoeker in de brief weten dat de overige klachten nader zouden worden onderzocht.

9. Op 11 november 2005 gaf ICTS de naam van de betrokken supervisor door aan de Koninklijke Marechaussee. De naam van de andere twee betrokken beveiligingsmedewerkers werden door ICTS niet bekend gesteld. De supervisor deelde desgevraagd op 1 december 2005 zijn zienswijze op de klacht mee aan de Koninklijke Marechaussee. Verzoeker heeft op deze zienswijze schriftelijk gereageerd bij brief van 11 januari 2006. Op 24 januari 2006 liet de Koninklijke Marechaussee verzoeker weten binnen afzienbare tijd twee getuigenverklaringen van zijn collega's te verwachten, waarna een "zienswijze gesprek" zou plaatsvinden. Verzoeker liet in het telefoongesprek van 20 maart 2006 de Koninklijke Marechaussee weten nooit getuigenverklaringen te hebben toegezegd en deze ook niet te zullen sturen.

10. De Koninklijke Marechaussee stuurde op 12 april 2006 een klachtafhandelingsbrief aan verzoeker. In deze brief herhaalde de Koninklijke Marechaussee dat de

beveiligingsbedrijven bij brief van 11 november 2005 waren gewezen op de plicht van hun personeel om op redelijk verzoek hun legitimatiebewijs te tonen. Met betrekking tot de gehele klacht was ICTS geadviseerd schriftelijke verontschuldiging aan te bieden aan verzoeker. Tenslotte werd gewezen op het feit dat Amsterdam Airport Schiphol inmiddels was gestart met een 'pilot' betreffende de inzet van scanapparatuur om de ongemakken voor het personeel zoveel mogelijk te beperken.

11. Op 19 april 2006 stuurde ICTS een brief aan verzoeker waarin excuses werden gemaakt voor de door verzoeker als zeer kwalijk ervaren security controle. Op de verschillende onderdelen van de klacht van verzoeker werd niet ingegaan. Wel deed ICTS in deze brief de toezegging om in de trainingen aandacht te besteden aan het incident met verzoeker. Omdat verzoeker niet tevreden was over deze wijze van klachtafhandeling, met name omdat er nauwelijks was ingegaan op de negen onderdelen van zijn klacht, wendde hij zich vervolgens tot de Nationale ombudsman.

12. In zijn reactie op de klacht liet de minister van Defensie bij brief van 2 april 2007 de Nationale ombudsman weten dat hij de klacht met betrekking tot de weigering van de medewerker van ICTS om zich te legitimeren gegrond achtte. Op de klacht over de bejegening ging de minister niet in. De klacht over de klachtafhandeling achtte hij ongegrond, behalve wat betreft de klacht over de lange duur van de behandeling.

13. In antwoord op de door de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek gestelde vragen liet de minister van Defensie in genoemde brief voor zover relevant ten aanzien van de wijze van controle van personen nog het volgende weten:

“...Sinds enige tijd kunnen bemanningsleden bij de doorlaatpost van het bemanningscentrum kiezen voor een controle middels de Millimeter Wave scan. Bij deze controle worden de bemanningsleden alleen handmatig gefouilleerd indien is gebleken dat de onderzochte persoon mogelijk voor bedreiging geschikte voorwerpen bij zich draagt. In het geval van controle middels de detectiepoort worden bemanningsleden die het alarm niet hebben doen afgaan, voortdurend steekproefsgewijs handmatig gefouilleerd. Bemanningsleden die het alarm hebben doen afgaan worden altijd gefouilleerd.

De beveiligingsmedewerker controleert de bemanningsleden met inachtneming van de in het maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde omgangsnormen. De beveiligingsmedewerker voert uitsluitend handelingen uit die voor de doeltreffende controle redelijkerwijs noodzakelijk zijn en op zodanige wijze dat betrokkene niet meer wordt belast dan noodzakelijk is.

Fouillering geschiedt door het aftasten van de kleding of, indien nodig de afzonderlijke kledingstukken. Echter, voor een doeltreffende fouillering zal het ook noodzakelijk zijn om deze niet te beperken tot een oppervlakkige aftasting, zoals aangegeven in de Nota van Toelichting bij het Besluit beveiliging burgerluchtvaart, om er verzekerd van te zijn dat er

geen voor bedreiging geschikte voorwerpen in om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zones en aan boord van een vliegtuig worden gebracht. Het belang van de beveiliging van de burgerluchtvaart weegt in dat geval zwaarder dan de privacy van een bemanningslid. Deze controle van personeel verschilt niet van de van gewone passagiers...."

14. Ook de minister van Justitie gaf bij brief van 4 april 2007 zijn reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman. Aan de minister van Justitie waren eveneens een aantal specifieke vragen gesteld. Op de vraag welke instructies de minister geeft aan de bij de beveiliging van de luchthaven betrokken bedrijven antwoordde hij als volgt. Deze bedrijven hebben een kopie ontvangen van het Nationale beveiligingsplan voor de burgerluchtvaart (NCASP). Het betreft een omvangrijk document met een vertrouwelijk karakter, waarin diverse aspecten van de beveiliging behandeld worden. Tot dit plan behoort onder andere het Nationale Trainingsprogramma waarin de opleidingseisen voor beveiligingspersoneel zijn vervat. Deze eisen gaan onder meer in op de passagierscontrole, waartoe ook de controle van de bemanningsleden behoort.

In deze brief sprak de minister van Justitie zich ook uit over de gegrondheid van de klachten. De klacht over de legitimatie en over de lange duur van de behandeling van de klacht achtte hij gegrond. Ook de klachten over de houding en de uitlatingen achtte hij gegrond. De klacht over de wijze van foullering en over het niet volledig behandelen van de klacht achtte hij ongegrond.

## Beoordeling

I Ten aanzien van de wijze waarop de veiligheidscontrole is uitgevoerd

a. Wat betreft de weigering zich te legitimeren.

1. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Naar analogie hiervan geldt dat medewerkers van een bedrijf dat door een bestuursorgaan onder diens toezicht wordt ingeschakeld voor de uitvoering van een overheidstaak in overeenstemming met de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit betekent dat zij goed geïnformeerd zijn over de rechten en plichten van burgers en zichzelf en daarnaar handelen.

2. 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 (zie Achtergrond, onder 3.). De beveiligingswerkzaamheden op de luchthaven Schiphol worden uitgevoerd door personeel van onder meer het particuliere beveiligingsbedrijf ICTS Netherlands Airport Services v.o.f.

3. Op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (zie Achtergrond, onder 4) dienen beveiligingsorganisaties als ICTS er zorg voor te dragen dat personen die zijn belast met beveiligingswerkzaamheden, bij de uitvoering van hun werkzaamheden een legitimatiebewijs bij zich dragen en op verzoek tonen.

4. Verzoeker klaagt erover dat de beveiligingsmedewerker van ICTS heeft geweigerd zich te legitimeren.

5. De Koninklijke Marechaussee liet in de brief van 11 november 2005 in reactie op de klacht weten dat de klacht over de weigering de legitimatie te tonen gegrond was. De Koninklijke Marechaussee had op 9 september 2005 de beveiligingsbedrijven van deze plicht op de hoogte gesteld. Er werd toegezegd dit naar aanleiding van de klacht nogmaals onder de aandacht van de beveiligingsbedrijven te brengen. Ook de beide ministers achtten dit onderdeel van de klacht gegrond.

6. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker de beveiligingsmedewerker van ICTS had laten weten dat hij alleen zijn medewerking aan de foullering wilde verlenen als de medewerker zich legitimeerde. De medewerker weigerde dit, terwijl hij hiertoe wel wettelijk verplicht was. Verzoeker weigerde vervolgens zijn medewerking aan de foullering, waardoor een patstelling ontstond. Doordat daarna zowel de teamleider van ICTS, als de erbij geroepen supervisor de medewerker steunde in zijn weigering zich te legitimeren terwijl deze daartoe wel verplicht was, namen de spanningen nog meer toe. De Nationale ombudsman wenst hierbij te benadrukken dat dit voorval niet los kan worden gezien van de rest van de gebeurtenissen. Met deze weigering tot legitimatie werd immers de toon gezet voor de daarop volgende handelingen, waarover verzoeker ook geklaagd heeft en die hierna aan de orde komen.

7. De Nationale ombudsman concludeert dat het feit dat zowel de medewerker, zijn teamleider en diens supervisor op rij hebben ontkend dat er een plicht bestond voor de beveiligingsmedewerker om zich te legitimeren zeer duidelijk in strijd is met de professionele opstelling, die je van medewerkers van een beveiligingsbedrijf op dit punt zou mogen verwachten. Van personeel dat betrokken is bij gevoelig liggende zaken als veiligheidsfoullering mag worden verwacht dat zij zich professioneel opstellen en zonder omhaal voldoen aan hun verplichting om zich te legitimeren. Dat alle betrokken medewerkers zich tegenover verzoeker op het standpunt hebben gesteld dat zij niet verplicht waren zich te legitimeren, acht de Nationale ombudsman in dit verband extra verwijtbaar omdat dit wijst op een meer structureel probleem.

De Nationale ombudsman acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

b. Wat betreft de wijze van foullering.

1. 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 veiligheidsfoullering op een luchthaven moet worden voorkomen dat de behandeling van burgers onnodig vernederend is. De bij de foullering betrokken medewerker moet doordrongen zijn van de impact die een foullering 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 foullering en de wijze waarop de foullering gebeurt.

2. 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, explosieven 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.). Ook het personeel van vliegmaatschappijen vallen op dezelfde wijze onder deze verplichting, aldus de minister van Defensie in zijn brief van 2 april 2007. Verzoeker onderging de foullering op 6 oktober 2005, samen met zijn collega's.

3. Verzoeker klaagt er ook over dat de beveiligingsmedewerker verzoeker bij de foullering met blote handen onzedelijk heeft betast.

4. Een foullering in het kader van de veiligheid dient te gebeuren in overeenstemming met 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. De beveiligingsmedewerker moet zich met enige tact opstellen in mogelijk door passagiers als ongemakkelijk of als onaangenaam ervaren situaties, aldus de Nota van toelichting op het Besluit beveiliging burgerluchtvaart (zie Achtergrond, onder 2.). Bij de foullering behoeft de beveiligingsmedewerker zich niet te beperken tot een oppervlakkige foullering.

5. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker commentaar had gegeven op het feit dat zijn collega, de gezagvoerder, met blote handen van top tot teen werd gefouilleerd in het bijzijn van anderen. Uiteindelijk werd hij zelf wel gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van een aparte ruimte voor foullering. Van deze mogelijkheid maakte verzoeker gebruik. Ook deed de beveiligingsmedewerker desgevraagd plastic handschoenen aan. Tactvol was deze opstelling niet zeker nu de spanningen tussen partijen al waren opgelopen. In ieder geval staat vast dat de foullering plaatsvond in aanwezigheid van de supervisor.



ICTS heeft echter niet weersproken dat de beveiligingsmedewerker tijdens de foullering twee handen binnen de broeksriem van verzoeker richting kruis heeft gestoken en daarbij zijn genitaliën heeft betast. De beveiligingsmedewerker behoeft zich weliswaar niet te beperken tot een oppervlakkige foullering, maar een controle op deze wijze ging veel te ver. Om die reden acht de Nationale ombudsman het grondrecht van verzoeker op eerbiediging van de integriteit van het menselijke lichaam in dit geval geschonden.

Ook dit onderdeel van de klacht acht de Nationale ombudsman gegrond.

6. Over de foullering zelf merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de inmiddels ingevoerde mogelijkheid voor de bemanningsleden bij de doorlaatpost de controle met behulp van de Millimeter Wave scan plaats te laten vinden. Mogelijk worden hiermee in de toekomst problemen rondom de foullering aan de kleding voorkomen.

c. Wat betreft de algehele attitude van de medewerkers van ICTS tijdens de controle

1. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen en zich bovendien hulpvaardig opstellen. Indien een bestuursorgaan voor de uitvoering van één van haar taken een particulier bedrijf inschakelt, geldt dit vereiste onverkort voor de medewerkers van dit bedrijf. Dit impliceert dat die medewerkers ongepaste opmerkingen achterwege dienen te laten en zich zodanig dienen op te stellen dat escalatie wordt voorkomen.

2. Verzoeker klaagt ook over de algehele opstelling van de medewerkers van ICTS tijdens de veiligheidscontrole. Zo klaagt verzoeker over de onwil om hem te informeren over de achtergrond van de foullering. Hij klaagt tevens erover dat hij niet is gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Daarnaast maakt hij bezwaar dat hij op grond van zijn onderscheidingsteken op zijn uniform belachelijk werd gemaakt en dat hem werd verweten het oponthoud zelf veroorzaakt te hebben.

3. De Koninklijke Marechaussee heeft deze klachten, zonder in te gaan op de verschillende onderdelen, gegrond verklaard. ICTS heeft bij brief van 19 april 2006 erkend dat de houding en de uitlatingen van de betreffende medewerkers niet naar behoren waren. ICTS heeft toegezegd in zijn trainingen extra aandacht te zullen besteden aan dit incident. Ook de minister van Justitie heeft in reactie op het onderzoek bevestigd, eveneens zonder in te gaan op de specifieke onderdelen van deze klachten, de klachten over de houding en de uitlatingen gegrond te achten. De minister van Defensie sprak zich niet uit over de gegrondheid van deze klachten.

4. Uit het onderzoek is gebleken dat de betrokken medewerkers van de ICTS op meerdere punten zich niet hebben gedragen zoals van hen op grond van hun taak als medewerker van een beveiligingsdienst mocht worden verwacht. Na het incident met de legitimatie

heeft de betrokken medewerker van ICTS, en dat geldt in mindere mate voor zijn twee collega's, verzoeker niet respectvol en hulpvaardig behandeld. De door verzoeker gestelde vragen over de achtergrond van de fouillering of de mogelijkheid een klacht in te dienen werden niet beantwoord. De vragen waren aanleiding om de gek te steken met de uniformen en de rang van verzoeker en zijn collega's. Ook kan niet worden gezegd dat de medewerkers zich inspanden om escalatie te voorkomen. Door verzoeker belachelijk te maken en hem te verwijten dat het oponthoud van zijn collega's door hem was veroorzaakt, nam de spanning alleen maar nog meer toe.

5. De Nationale ombudsman komt dan ook tot de conclusie dat de hele opstelling van de medewerkers tijdens de uitvoering van de beveiligingscontrole en het oponthoud in strijd was met het vereiste van correcte bejegening

De Nationale ombudsman acht ook deze klachtonderdelen gegrond.

II Ten aanzien van de wijze waarop de Koninklijke Marechaussee de klacht heeft behandeld

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

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

3. Verzoeker klaagt erover dat zijn klacht niet conform de klachtenregeling is behandeld en daardoor inhoudelijk onvoldoende is beoordeeld. De klachtenregeling schrijft voor dat indien een klacht in behandeling wordt genomen er binnen twee weken na ontvangst overleg wordt gevoerd met klager. 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 verzoeker, terwijl dat in dit geval wel zinvol had kunnen zijn. De klacht werd volgens de brief van de Koninklijke Marechaussee van 11 november 2005 direct in behandeling genomen. In de brief werd bevestigd dat de klacht over de weigering van de beveiligingsmedewerker zich te legitimeren gegrond was. De overige (zes) klachtonderdelen zouden nader worden onderzocht.

4. Verder blijkt uit de klachtenregeling dat indien overleg of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, een 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. Een verslag van bevindingen is niet in het van de Koninklijke Marechaussee ontvangen klachtdossier aangetroffen. Wel heeft de supervisor een zienswijze opgesteld, waarop verzoeker bij brief van 11 januari 2006 heeft gereageerd. Toen verzoeker, anders dan de Koninklijke Marechaussee blijkbaar had verwacht, niet met twee getuigenverklaringen kwam, volgde op 12 april 2006 een afdoeningsbrief.

5. De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat de Koninklijke Marechaussee in dit geval de voorgeschreven klachtprocedure niet heeft gevolgd. De klachtbehandelaar heeft niet, zoals is voorgeschreven, overleg gevoerd met verzoeker. Evenmin heeft hij een verslag van bevindingen opgesteld, aan de hand waarvan de Commandant zijn oordeel over de verschillende klachtonderdelen, in dit geval acht, had moeten geven. Inzicht in hoe de klacht is onderzocht door de klachtbehandelaar ontbreekt hierdoor geheel.

Hierdoor heeft de Commandant van de Koninklijke Marechaussee in zijn afdoeningbrief van 12 april 2006 blijkbaar geen inhoudelijk oordeel kunnen geven over de verschillende klachtonderdelen. Hij acht alleen de klacht over de weigering van de medewerker van ICTS om zich te legitimeren gegrond. Ten aanzien van de gehele klacht heeft hij, zonder ook maar enigszins in te gaan op de overige acht klachtonderdelen, ICTS geadviseerd binnen twee weken verzoeker verontschuldigen aan te bieden. De Nationale ombudsman legt dit uit als een gegrondverklaring van de klacht in al zijn onderdelen.

6. Bij een zorgvuldige behandeling van een klacht dient het bestuursorgaan altijd na vaststelling van wat er precies is gebeurd, eerst een oordeel te geven over de gegrondheid van de verschillende klachtonderdelen. Vervolgens dient het bestuursorgaan per onderdeel te beoordelen of de klacht gegrond is en of er een passende maatregel kan worden genomen om verzoeker tegemoet te komen. Het aanbieden van schriftelijk excuus kan een passende maatregel zijn. In dit geval volstaat het geven van excuus als een reactie op een reeks van tot in detail beschreven klachten geheel niet. Immers ook al zijn de klachten impliciet gegrond verklaard, het blijft volstrekt onduidelijk welke lering het door de Koninklijke Marechaussee ingeschakelde beveiligingsbedrijf uit deze klachten heeft getrokken.

7. De Nationale ombudsman kan niet anders concluderen dan dat de Koninklijke Marechaussee in dit geval de voorgeschreven klachtprocedure niet goed heeft gevolgd en dat daardoor ook het resultaat van de klachtbehandeling onder de maat is. Weliswaar zijn de klachten van verzoeker gegrond verklaard en is er een passende maatregel genomen, maar per klachtonderdeel is niet duidelijk geworden wat er precies is gebeurd en waarom de klachten gegrond zijn. Te makkelijk zijn de klachten op een hoop gegooid en gegrond bevonden, waarna de Koninklijke Marechaussee heeft volstaan met het geven van het advies aan ICTS een excuusbrief naar verzoeker te sturen. Hiermee is de

klachtenbehandeling een lege huls geworden, waar verzoeker niets aan heeft en waaruit ook het bestuursorgaan geen lering kan trekken. Er is daardoor geen sprake van een juiste en volledige klachtbehandeling. Dit alles maakt dat gehandeld is in strijd met het beginsel van fair play.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk

### III Ten aanzien van het niet tijdig behandelen van de klacht

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert dat ook de behandeling van klachten slagvaardig conform de geldende klachtenregeling moet worden afgewikkeld.

2. De Koninklijke Marechaussee bevestigde op 24 oktober 2005 de ontvangst van de klacht van verzoeker van 10 oktober 2005, maar door onbekende oorzaak werd deze ontvangstbevestiging door verzoeker ontvangen. Hierdoor werd de klacht pas nadat verzoeker had geïnformeerd naar de stand van zaken op 11 november 2005 daadwerkelijk in behandeling genomen. De Koninklijke Marechaussee rondde de klachtafhandeling af bij brief van 12 april 2006.

3. Verzoeker klaagt onder meer over de lange duur van de behandeling van zijn klacht van 10 oktober 2005. De klacht van verzoeker over het optreden van de medewerkers van ICTS op 6 oktober 2005 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, verzoeker daarover te informeren. Hoewel de termijn werd overschreden werd hierover pas op 24 januari 2006 aan verzoeker bericht gestuurd dat de klachtafhandeling vertraging had opgelopen. Daarna nam de behandeling van de klacht nog meer dan twee en een halve maand in beslag. De mogelijke miscommunicatie over de vraag of verzoeker nog met schriftelijke verklaringen van getuigen zou komen vormt daarvoor mogelijk een verklaring maar geen rechtvaardiging. Uiteindelijk werd de klacht pas na zes maanden afgehandeld. Hiermee heeft de Koninklijke Marechaussee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### Slotbeschouwing

In deze zaak valt op dat indien de beveiligingsbeambte op de hoogte was geweest van zijn verplichting zich te legitimeren er waarschijnlijk helemaal niets aan de hand was geweest.

Nu echter leidde zijn weigering zich te legitimeren ertoe dat verzoeker niet zonder meer mee wilde werken aan de fouillering. Dit had weer tot gevolg dat de betrokken medewerker alles uit de kast leek te halen (de wijze van fouilleren van collega's, het belachelijk maken van verzoeker, file laten ontstaan, de schuld voor het oponthoud bij verzoeker leggen) om

de druk op te voeren om zijn foullering gedaan te krijgen. Kortom dit simpele voorval leidt tot escalatie, waardoor de verzoeker zich zo genomen voelt dat hij een serie klachten indient.

Het zou goed zijn wanneer het door Schiphol ingehuurde beveiligingspersoneel doordrongen wordt van de consequenties van hun manier van optreden. Ook uit andere onderzoeken van de Nationale ombudsman is gebleken dat het fouilleren op reizigers een enorme impact kan hebben. Reizigers moeten zich handelingen laten wel gevallen in het kader van de veiligheidscontrole, die zij al snel als inbreuk op lichamelijke integriteit ervaren. Het is dan ook van belang dat men weet dat degene die de foullering uitvoert, daartoe bevoegd is en ook opgeleid is.

De Nationale ombudsman is van mening dat hier een taak ligt voor de Koninklijke Marechaussee, die immers toezicht houdt op de beveiliging op Schiphol en aan wie de klachtbehandeling over de beveiliging is gedelegeerd.

De KMar zou bij de beveiligingsbedrijven moeten stimuleren lering te trekken uit de klachtbehandeling. Zo zou er nogmaals op moeten worden aangedrongen dat de medewerkers transparant zijn over hun identiteit en dat het professioneel is ook bij weerstand van reizigers de-escalerend te werk te gaan.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Koninklijke Marechaussee te Schiphol, is gegrond wat betreft:

1. de wijze van uitvoering van de veiligheidscontrole:
  - a. wat betreft het niet legitimeren wegens schending van het vereiste van professionaliteit;
  - b. wat betreft de wijze van foullering wegens schending van de integriteit van het menselijk lichaam;
  - c. wat betreft de gehele attitude wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
2. de wijze van klachtbehandeling, wegens schending van het vereiste van fair play;
3. de lange duur van de behandeling van de klacht, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de inmiddels ingevoerde mogelijkheid voor de bemanningsleden bij de doorlaatpost de controle door

middel van de Millimeter Wave scan plaats te laten vinden in plaats van een fouillering aan de kleding.

## Onderzoek

Op 30 september 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Nieuw-Vennep, 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 verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd aan beide ministers een aantal specifieke vragen gesteld.

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. Verzoekschrift van verzoeker van 30 september 2006 met bijlagen zoals een overzicht van de gebeurtenissen.
2. Klachtdossier bij de Koninklijke Marechaussee, ontvangen 18 oktober 2006 bestaande uit:
  - a. inboekformulier klachten;
  - b. onderzoeksjournaal;

- c. klachtbrief verzoeker van 10 oktober 2005;
  - d. ontvangstbevestiging klacht van Koninklijke Marechaussee van 11 november 2005;
  - e. mailwisseling ICTS en Koninklijke Marechaussee op 18 oktober 2005;
  - f. reactie van verzoeker van 11 januari 2006 op zienswijze supervisor;
  - g. tussenbericht van Koninklijke Marechaussee aan verzoeker van 24 januari 2006 met verzoek om getuigenverklaringen;
  - h. klachtafhandelingsbrief Koninklijke Marechaussee van 12 april 2006 aan verzoeker;
  - i. brief van ICTS van 19 april 2006 aan verzoeker;
  - j. brief van verzoeker van 3 mei 2006 aan Koninklijke Marechaussee over onvrede klachtafhandeling;
  - k. reactie van Koninklijke Marechaussee van 11 mei 2006 op brief van verzoeker van 3 mei 2006.
3. Reactie van de minister van Defensie van 2 april 2007 op de brief van de Nationale ombudsman van 20 februari 2007, waarmee het schriftelijke onderzoek werd geopend.
4. Reactie van de minister van Justitie van 6 april 2007 op de brief van de Nationale ombudsman van 20 februari 2007, waarmee het schriftelijke onderzoek werd geopend.
5. Uitvoeringsregeling klachtbehandeling Koninklijke Marechaussee, sectie Handhaving Bescherming Burgerluchtvaart 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 afwending

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 researchewerkzaamheden, 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."