



Rapport

Klacht

Verzoeker, die lichamelijke beperkingen heeft, klaagt over de wijze waarop beveiligingspersoneel op de Luchthaven Schiphol op 2 oktober 2006 en op 10 april 2007 een veiligheidscontrole bij hem heeft uitgevoerd (op welke controle de Koninklijke Marechaussee toezicht moet houden). Hij klaagt er met name over dat de beveiligingsmedewerkers geen rekening hebben gehouden met zijn lichamelijke beperkingen omdat:

- hij op 2 oktober 2006 ten overstaan van het publiek zijn orthopedische schoenen moest uittrekken, zonder dat zij hem een stoel hebben aangeboden;
- op 10 april 2007 de controle vijf kwartier duurde, eveneens zonder dat zij hem een stoel hebben aangeboden, en hij vervolgens hard moest doorlopen om zijn vliegtuig te halen.

Verder klaagt hij erover dat een beveiligingsmedewerker hem op 2 oktober 2006 op alle lichaamsdelen heeft betast.

Ook klaagt hij erover dat de Koninklijke Marechaussee niet heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 24 april 2007 zodat hij zich genoodzaakt zag op 30 mei 2007 een aangetekende brief te sturen, en vervolgens zijn klacht heeft afgedaan zonder onderzoek in te stellen en zonder een oordeel te geven.

Beoordeling

Algemeen

Bij passagiers die via de luchthaven Schiphol het land verlaten, vindt een veiligheidscontrole plaats. Dit houdt in dat de passagiers door een metaaldetectiepoort moeten lopen en dat zij handmatig kunnen worden gefouilleerd. Ook hun handbagage wordt gecontroleerd. Dit is om te voorkomen dat zij gevaarlijke voorwerpen aan boord van het vliegtuig brengen.

De minister van Justitie is verantwoordelijk voor de beveiliging van de burgerluchtvaart. Beveiligingspersoneel voert deze veiligheidscontrole uit. Dit personeel is in dienst van een particulier beveiligingsbedrijf. De exploitant van de luchthaven Schiphol (Amsterdam Airport Schiphol) heeft deze beveiligingsorganisatie aangewezen. De Koninklijke Marechaussee houdt toezicht op beveiliging van de burgerluchtvaart en daarmee op de manier waarop beveiligingspersoneel de controle uitvoert. Klachten over de beveiligingscontrole moeten worden ingediend bij de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. Daarvoor is een klachtenprocedure ingesteld (zie Achtergrond onder 6).

De Nationale ombudsman heeft op 15 november 2007 rapport 2007/258 uitgebracht, over de manier waarop beveiligingspersoneel een veiligheidscontrole had uitgevoerd (zie

Achtergrond onder 7).

In dit rapport heeft hij aangegeven dat een fouillering een forse uitwerking kan hebben op een reiziger. Ook heeft hij kritiek uitgeoefend op de klachtprocedure. Over beide punten heeft hij aanbevelingen gedaan, onder andere om te waarborgen dat de beveiligingsdiensten de fouilleringen op gepaste wijze en niet onevenredig belastend uitvoeren, en om de inschakeling van beveiligingspersoneel zodanig te organiseren dat achteraf duidelijk is wie welke beveiligingscontrole heeft gedaan.

I. Bevindingen

1. Verzoeker heeft lichamelijke beperkingen. Lopen zonder orthopedische schoenen is voor hem moeizaam en pijnlijk. Hij reisde op 2 oktober 2006 vanaf Schiphol met het vliegtuig. Hij onderging een veiligheidscontrole. Bij deze controle fouilleerde een beveiligingsmedewerker hem handmatig. Ook moest hij zijn orthopedische schoenen uittrekken te midden van de andere passagiers. Daarbij kon hij geen gebruik maken van een stoel.

Verzoeker kwam op 10 april 2007 opnieuw op Schiphol. Hij kwam twee en een half uur voor vertrek in de vertrekhal aan. Hij moest vijf kwartier wachten voor de veiligheidscontrole. Ook daarbij kon hij niet gaan zitten.

2. Op 24 april 2007 diende verzoeker een klacht in bij de Koninklijke Marechaussee over deze twee veiligheidscontroles.

Hij vond het moeizaam uittrekken van zijn schoenen een genante vertoning, zonder gebruik te kunnen maken van een stoel en te midden van het publiek.

Ook vond hij het vernederend en zeer onprettig dat een beveiligingsmedewerker hem ook langs de binnenkant van zijn benen had betast. Hij vond dit een ernstige aantasting van zijn lichamelijke integriteit. Bovendien vond hij het niet nodig omdat op andere luchthavens (Kopenhagen) men met apparaten langs het lichaam ging zodat er geen vingers langs het lichaam hoefden te gaan.

Over de veiligheidscontrole op 10 april 2007 deelde hij mee dat vijf kwartier wachten bij de veiligheidscontrole voor hem geen pretje was, gezien zijn lichamelijke beperkingen, omdat hem geen stoel werd aangeboden. Hij was twee en een half uur voor vertrek van het vliegtuig op de luchthaven aanwezig geweest. Pas twintig minuten voor vertrek was de veiligheidscontrole afgerond. Bovendien had dit tot gevolg gehad dat hij flink moest doorlopen om het vliegtuig nog te halen.

Hij verzocht de Koninklijke Marechaussee om een oplossing zodat hij zonder problemen met zijn schoenen het detectiepoortje kon passeren en zonder een vernederende veiligheidscontrole te ondergaan.

Ook wilde hij weten wie hij kon aanspreken op zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de veiligheidscontrole.

3. Omdat hij op zijn brief van 24 april 2007 geen antwoord had gekregen en evenmin een ontvangstbevestiging, richtte hij zich op 30 mei 2007 nogmaals bij aangetekende brief tot de Koninklijke Marechaussee.

4. Op 13 juni 2007 antwoordde de Koninklijke Marechaussee dat het beveiligingspersoneel in dienst is van een particuliere beveiligingsorganisatie, waaraan de minister van Justitie een vergunning heeft verleend. Deze beveiligingsorganisatie is in dienst de exploitant van de luchthaven. Ook de procedure voor het fouilleren is opgesteld door deze exploitant.

De reden dat verzoeker zijn schoenen moest uittrekken kon zijn dat de schoenen niet handmatig konden worden gecontroleerd of dat hij in het kader van een steekproefsgewijze controle zijn schoenen moest uittrekken.

Voor wat betreft de lange wachttijd en het niet aanwezig zijn van een stoel was zijn klacht doorgezonden naar Amsterdam Airport Schiphol, aldus de Koninklijke Marechaussee.

5. Op 27 november 2007 richtte verzoeker zich met zijn klachten tot de Nationale ombudsman. Hij had uit de brief van 13 juni 2007 van de Koninklijke Marechaussee begrepen dat de verantwoordelijkheid van het fouilleren lag bij de particuliere beveiligingsorganisatie en bij de NV Luchthaven Schiphol. Hij voegde een klacht toe over de klachtbehandeling, onder andere had hij geen ontvangstbevestiging gekregen. Daarom zag hij zich genoodzaakt om op 30 mei 2007 een aangetekende brief te sturen. Ook was zijn klacht zonder onderzoek afgedaan en was ook geen oordeel gegeven.

6. De minister van Defensie reageerde op 13 maart 2008 op de klacht. De reactie van de minister van Justitie van 4 maart 2008 komt inhoudelijk op het zelfde neer als de reactie van de minister van Defensie. De reactie van de minister van Defensie wordt hierna per klachtonderdeel weergegeven. De reactie van de minister van Justitie wordt bij ditzelfde onderdeel weergegeven, voor zover deze reactie een aanvulling op of afwijking van de reactie van de minister van Defensie inhoudt.

7. De minister van Defensie liet het volgende weten:

A. Ten aanzien van het uittrekken van de schoenen zonder dat een stoel wordt aangeboden

De minister vond de klacht dat verzoeker zijn schoenen moest uittrekken zonder dat hem een stoel werd aangeboden gegrond, voor zover het beveiligingspersoneel op de hoogte was van verzoekers lichamelijke beperking.

Naar aanleiding van klachten werden de beveiligingsbedrijven er regelmatig op geattendeerd om te werken volgens de geldende procedures.

Verder gaf de minister nog de volgende algemene informatie:

Een passagier kan bij de veiligheidscontrole altijd kenbaar maken dat hij een medisch (hulp)middel op of in zijn lichaam draagt. Dan kan de foullering in de foulleringcabine worden uitgevoerd. In die cabine staat een stoel. Het is van groot belang om discreet met deze situaties om te gaan, aan de passagier begrip te tonen en het ongemak zo beperkt mogelijk te houden. De passagier wordt uitgelegd dat het om een standaardprocedure gaat en wordt verzocht de prothese of het medische hulpmiddel in de foulleringcabine zichtbaar te maken voor de controle. De passagiers worden in beginsel niet verplicht om het hulpmiddel af te doen of te openen.

Er wordt gebruik gemaakt van de foulleringcabine wanneer de fouilleerder tijdens de foullering nader onderzoek noodzakelijk acht op een intieme plaats, de passagier bezwaar maakt tegen foullering in het bijzijn van andere passagiers of sprake is van een afwijkende foullering.

Orthopedische schoenen zijn medische (hulp)middelen en kunnen met een handscanner (aanvullend) worden gecontroleerd. Als een beveiligingsmedewerker wil dat een passagier de schoenen uittrekt, moet de passagier in een foulleringcabine de schoenen uittrekken, waarbij hij of zij kan gaan zitten. In dat geval kan de beveiligingsmedewerker de schoenen handmatig of met röntgenapparatuur controleren.

De minister van Justitie liet hierover het volgende weten:

Aan passagiers wordt niet standaard meegedeeld dat foullering kan plaatsvinden in een aparte cabine. Als een passagier bezwaar maakt tegen foullering in het bijzijn van andere passagiers of kenbaar maakt dat hij een prothese draagt vindt foullering in de cabine plaats.

De minister verwees naar zijn brief van 30 juni 2006. Deze brief is ontvangen in het onderzoek waarop rapport 2007/258 is gebaseerd. In deze brief ging de minister in op de bevoegdheidsverdeling ten aanzien van de veiligheidscontroles. Hij liet onder meer weten dat de minister van Justitie verantwoordelijk is voor de beveiliging van de burgerluchtvaart op grond van de Luchtvaartwet. Hij stuurt de uitoefening aan van de beveiligingstaken van de exploitant van het luchtvaartterrein en de luchtvaartmaatschappijen en kan direct aanwijzingen geven. De luchthaven huurt beveiligingsbedrijven in om de beveiligingstaken feitelijk uit te voeren. De Koninklijke Marechaussee heeft alleen een toezichhoudende taak en geeft geen instructies aan de beveiligingsbedrijven.

B. Ten aanzien van de handmatige foullering van alle lichaamsdelen

De minister van Defensie vond de klacht over de handmatige fouillering van alle lichaamsdelen niet gegrond. Het hele lichaam moest worden gefouilleerd en een handscanner kon slechts aanvullend worden gebruikt.

De minister baseerde zijn standpunt op het volgende:

Op grond van artikel 4.1, eerste lid, sub b onder ii van de bijlage bij de Europese Verordening 2320/2002 (zie Achtergrond onder 1) wordt een persoon gefouilleerd als het alarm van de metaaldetector afgaat, waarbij een draagbare metaaldetector (een handscanner) kan worden gebruikt. Op grond van artikel 6, lid 1 van het Besluit Beveiliging Burgerluchtvaart (zie Achtergrond onder 3) wordt gefouilleerd door het aftasten van de kleding of het onderzoeken van afzonderlijke kledingstukken voor zover dat noodzakelijk is voor doeltreffende controle. De in dat artikel bedoelde fouillering is een onderzoek in het belang van de veiligheid van de luchtvaart en is meer dan een oppervlakkige aftasting en kan bijvoorbeeld ook betekenen dat kledingstukken moeten worden uitgetrokken.

Bij een fouillering wordt vrijwel altijd het gehele lichaam (slechts de kleding) met de handen betast. Na afronding van een volledige fouillering kan een handscanner als aanvullend hulpmiddel worden gebruikt. Bij elk signaal tijdens het onderzoek met de handscanner stelt de fouilleerder handmatig een nader onderzoek in.

De fouilleerder kan alleen na goedkeuring van de Supervisor Security Operations van Amsterdam Airport Schiphol een fouillering met de handscanner uitvoeren wanneer personen een ziekte hebben waarbij aanraking veel pijn veroorzaakt, of uit hygiënisch oogpunt niet handmatig kunnen worden gefouilleerd.

De minister van Justitie liet het volgende weten:

Hij verwees naar zijn brief van 7 februari 2008. Deze brief is zijn reactie op de aanbevelingen in rapport 2007/258. Hierin geeft hij aan dat in de opleiding van de beveiligingsmedewerkers aan de orde komt dat zij zich klantvriendelijk moeten gedragen en dat zij de fouillering correct moeten uitvoeren. Hij voegde hieraan toe dat het echter in het belang van de beveiliging van de burgerluchtvaart nodig blijft om passagiers ook rond de borsten en de schaamstreek te fouilleren. Passagiers zouden namelijk ook ter hoogte van deze plaatsen kunnen proberen om verboden voorwerpen mee te nemen. Hoe onaangenaam dit ook mag zijn, de veiligheid maakt het fouilleren op deze plaatsen noodzakelijk.

C. Ten aanzien van de lange wachttijd bij de veiligheidscontrole

De minister van Defensie vond de klacht over de lange wachttijd bij de controle (vijf kwartier) zonder dat verzoeker een stoel werd aangeboden, niet ontvankelijk. Dit was volgens hem een aangelegenheid tussen de luchthaven en het beveiligingsbedrijf. Hij baseerde dit op artikel 37a eerste lid sub b onder 1, juncto artikel 37 f van de

Luchtvaartwet (zie Achtergrond onder 2). Uit deze artikelen bleek volgens hem dat de uitvoering van de beveiliging berust bij de exploitant van de luchthaven.

Hij vond dat verzoeker bij de incheckbalie had kunnen aangeven dat hij slecht ter been was en dat hij niet lang kon staan. In dat geval kon hij per rolstoel en/of electrokar worden vervoerd zodat hij niet lang hoefde te staan en zich ook niet hoefde te haasten.

Bij elke plaats waar een vliegtuig vertrekt staan stoelen op een plaats vóór een beveiligingsopstelling. Dit is bij de centrale beveiligingsopstelling niet het geval.

Verder gaf hij aan dat Amsterdam Airport hem had laten weten dat er wel eens een wachttijd ontstaat van 45 minuten tot een uur, omdat zij niet altijd direct kunnen reageren op onverwachte drukte in de terminal. De planning is namelijk gebaseerd op een prognose van de passagiers en geeft geen actuele vertragingen aan. Op die momenten moet de beveiliging zijn uiterste best doen om personeel van andere plaatsen in te zetten op de plaatsen waar het druk is. Dit lukt helaas niet altijd. In vakantieperiodes gebeurt het ook wel eens dat er veel passagiers zijn of later komen.

Volgens de minister van Justitie klaagde verzoeker niet over de wachttijd bij de beveiligingscontrole, maar over de wachttijd bij het gehele incheckproces, en viel dit laatste niet onder zijn verantwoordelijkheid.

D. Ten aanzien van de klachtbehandeling

De minister van Defensie achtte verzoekers klacht dat niet was gereageerd op de klachtbrief van 24 april 2007 gegrond. De gebruikelijke termijn om een ontvangstbevestiging te sturen was één week. In dit geval echter was de ontvangstbevestiging pas op 13 juni 2007 verzonden. Sinds 1 januari 2008 gebruikt het bureau klachten van de Afdeling Handhaving en Toezicht van de Koninklijke Marechaussee Schiphol een nieuw softwareprogramma. Daarbij kan de klachtenfunctionaris in één oogopslag zien welke klachten er nog openstaan. Daardoor is de kans op overschrijding van de termijnen veel kleiner geworden.

De minister achtte de klacht dat de klacht was afgedaan zonder een onderzoek in te stellen ongegrond omdat was geprobeerd om de identiteit van de beveiligingsmedewerker te achterhalen. Het beveiligingsbedrijf had echter meegedeeld dat de identiteit van de desbetreffende beveiligingsmedewerker niet meer was te achterhalen.

De minister achtte de klacht dat geen oordeel was gegeven over de klacht gegrond. De klachtenfunctionaris heeft een mogelijke verklaring gegeven voor het feit dat verzoeker zijn schoenen moest uittrekken. Dit kwam omdat niet meer kon worden achterhaald wie de beveiligingsmedewerker was geweest.

De minister zond geen stukken mee waaruit zou moeten blijken of en zo ja op welke manier en bij welk bedrijf zou zijn onderzocht wie de beveiligingsmedewerker was geweest.

De minister van Justitie reageerde als volgt:

Hij verwees naar het onderzoek van rapport 2007/258 voor de redenen waarom de beveiligingsmedewerker niet kon worden achterhaald. In zijn eerdergenoemde reactie van 7 februari 2008 op de aanbeveling deelde hij mee dat ook achteraf duidelijk moet zijn wie van het beveiligingspersoneel de foullering heeft gedaan. Hij berichtte dat per 1 februari 2008 nieuwe beveiligingsbedrijven werkzaam zijn op Schiphol. Op korte termijn zou overleg worden gevoerd tussen de Koninklijke Marechaussee, de luchthaven en de beveiligingsbedrijven. Dan werd bezien op welke manier de inschakeling van het beveiligingspersoneel kon worden georganiseerd dan wel geadmistreerd, zodat achteraf duidelijk was welke beveiligingsmedewerkers betrokken waren bij een incident dat in een klacht werd genoemd.

8. Verzoeker deelde op 15 april 2008 in reactie op de informatie van de ministers mee dat hij niet expliciet had gevraagd om een stoel, maar dat hij wel duidelijk had aangegeven dat hij orthopedische schoenen droeg en die waren voor de beveiligingsmedewerker ook duidelijk zichtbaar geweest.

In zijn brief stond dat de tweede klacht betrekking had op de wachttijd voor de veiligheidscontrole. Hij was vrijwel direct klaar met inchecken. Daarom vond hij de conclusie van de minister van Justitie niet terecht.

Hij was onbekend met de procedureregels die de minister van Defensie had omschreven, en hij betwijfelde of het beveiligingspersoneel die regels kende.

Hij gaf hierbij aan dat hij bij de beveiligingscontrole van 25 juni 2007 bij zijn vlucht naar Basel bij de foullering duidelijk had aangegeven dat hij zijn orthopedische schoenen niet wilde uittrekken. De beveiligingsmedewerker had gezegd dat het verplicht was om ze uit te trekken voor een afzonderlijke scan op de transportband. Hij was zo coulant om hem een stoel in de passagierswachtruimte aan te bieden en zijn schoenen naar en van de transportband te brengen voor de scan. Zijn collega was het hier echter niet geheel mee eens geweest.

II. Beoordeling

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

9. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit brengt mee dat een burger die een klacht

indient, moet kunnen rekenen op een behoorlijke en inhoudelijke klachtafhandeling.

10. Wanneer iemand een klacht heeft over een gedraging van een beveiligingsmedewerker van een beveiligingsbedrijf bij de uitvoering van een taak in het kader van de beveiliging van de luchthaven, moet men die klacht indienen bij de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. De minister van Justitie behandelt de klacht, maar heeft hiervoor mandaat verleend aan de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. De klachtprocedure is vastgelegd in de uitvoeringsregeling klachtbehandeling Koninklijke Marechaussee Sectie Handhaving Bescherming Burgerluchtvaart (zie Achtergrond onder 6).

11. De Koninklijke Marechaussee bevestigde niet binnen een week de ontvangst van verzoekers brieven van 24 april 2007 en 30 mei 2007 aan verzoeker. De Koninklijke Marechaussee deed de klacht af bij brief van 13 juni 2007. De minister achtte de klacht dat niet was gereageerd op de brief van 24 april 2007 gegrond.

12. Verzoeker klaagt er ook over dat de klacht zonder onderzoek is afgedaan en zonder dat een oordeel is gegeven. Verder had hij uit de brief van 13 juni 2007 van de Koninklijke Marechaussee begrepen dat de Koninklijke Marechaussee niet verantwoordelijk was voor de fouillering, maar de particuliere beveiligingsorganisatie en bij de NV Luchthaven Schiphol.

13. In de brief van 13 juni 2007 verstrekke de Commandant van de Koninklijke Marechaussee verzoeker onvoldoende informatie over de klachtprocedure. Daarbij heeft hij verzoeker slechts bericht dat de klacht werd doorgezonden aan Amsterdam Airport Schiphol. Hij heeft de klacht niet zelf behandeld. Hierdoor is aannemelijk dat geen klachtonderzoek was ingesteld. Daarmee is evenmin getracht om de naam van de betrokken beveiligingsmedewerker te achterhalen.

14. De klacht is dan ook niet conform de klachtenregeling inhoudelijk behandeld. De klachtenregeling schrijft voor in artikel 6, vierde lid, 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. Er is geen enkel overleg geweest met verzoeker, terwijl dat in dit geval wel zinvol had kunnen zijn.

15. Verder blijkt uit de artikelen 8. en 9. van deze klachtenregeling dat als 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 dit is niet gebeurd, want in het dossier bevindt zich alleen de genoemde brief van 13 juni 2007.

16. Volgens de minister van Defensie was wel getracht om de identiteit van de betrokken beveiligingsmedewerker te achterhalen. Op welk moment, welke manier en bij welk beveiligingsbedrijf bedrijf dit is geprobeerd blijkt echter nergens uit. Hij heeft hierover verder niets meegedeeld (ook niet bij welk beveiligingsbedrijf is geïnformeerd) en evenmin heeft hij hierover stukken toegezonden. Uit de brief van 13 juni 2007 blijkt dat de Koninklijke Marechaussee toen in elk geval geen onderzoek heeft ingesteld. Na het verzoekschrift van 27 november 2007 zal het (ruim een jaar na de veiligheidscontrole op 2 oktober 2006) overigens niet zijn meegevallen om nog iets te achterhalen.

Hierdoor is niet te controleren of niet al te lichtvaardig is geconcludeerd dat de persoon niet te achterhalen was.

17. De Nationale ombudsman komt hier tot dezelfde conclusie als in zijn rapport 2007/258. Ook hier kan de Nationale ombudsman 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 verzoeker; evenmin heeft hij een verslag van bevindingen opgesteld, aan de hand waarvan de Commandant zijn oordeel over de klacht had moeten geven. Integendeel, de klacht is toegezonden aan de exploitant van de luchthaven in plaats van een onderzoek in te stellen. Ook heeft de Commandant geen inhoudelijk oordeel gegeven. In feite is de klachtbehandeling in dit geval een lege huls geworden waar verzoeker niets aan heeft. De klachtbehandeling is hierdoor niet behoorlijk geweest. Dit alles maakt dat gehandeld is in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II Ten aanzien van de veiligheidscontrole op 2 oktober 2006

A. Met betrekking tot het betasten van zijn lichaam

18. 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 uitwerking 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.

19. Verzoeker onderging op 2 oktober 2006 bij zijn vertrek vanaf Schiphol met het vliegtuig een verplichte fouillering in het kader van de veiligheidscontrole. Hij vond het vernederend en zeer onprettig dat een beveiligingsmedewerker hem aan de binnenkant van zijn benen had betast. Hij vond dit een ernstige aantasting van zijn lichamelijke integriteit.

20. In rapport 2007/258 staat in de overwegingen 22 tot en met 24 (zie Achtergrond onder 7) dat op grond van internationale verplichtingen en de Luchtvaartwet personen die aan boord gaan van een vliegtuig zich moeten onderwerpen aan een veiligheidscontrole. Ook staat in deze overwegingen de verdeling van de verantwoordelijkheden ten aanzien van de beveiliging. De beveiligingswerkzaamheden op deze luchthaven worden uitgevoerd door personeel van een particulier beveiligingsbedrijf. De Koninklijke Marechaussee houdt toezicht op deze werkzaamheden en kan geen instructies geven over de wijze van de foullering.

21. Beide ministers vinden dat de beveiligingsmedewerker de foullering zodanig moet uitvoeren dat passagiers niet meer worden belast dan voor de controle noodzakelijk is.

De ministers hebben voldoende uitgelegd (onder punt 7) dat op grond van de regelgeving en om veiligheidsredenen de foullering met de handen plaatsvindt, en dat het ook nodig is om passagiers rond de borsten en de schaamstreek te foulleren.

22. Ter wille van de bescherming van de veiligheid is niet te vermijden dat passagiers moeten worden gefouilleerd op plaatsen die zij als te intiem ervaren. Zoals de Nationale ombudsman in rapport 2007/258 heeft overwogen, moet juist dan een veiligheidsfoullering 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 3).

23. Omdat niet is achterhaald wie de betrokken medewerker was, is verzoekers lezing niet betwist. Daarom wordt uitgegaan van de juistheid daarvan. Er is ook geen reden om te twifelen aan het feit dat hij aan de binnenkant van zijn benen is betast. Deze behandeling bij de veiligheidscontrole is voor hem een aantasting van zijn lichamelijke integriteit. Hij heeft ook aangegeven dat hij bang is dat hij die bij elke vlucht weer opnieuw zal moeten ondergaan.

24. Dit betekent dat het des te meer van belang is dat de betrokken medewerker tactvol en vriendelijk is en eerst toestemming vraagt voor bepaalde ingrijpende handelingen. De minister van Justitie wil niet dat beveiligingspersoneel zelf aanbiedt dat iemand in een foulleringcabine kan worden gefouilleerd. Dat betekent echter wel dat voor de passagiers duidelijk moet zijn dat zij van deze mogelijkheid gebruik kunnen maken. Ook hiervan is in dit geval niet gebleken.

Al met al is onvoldoende rekening gehouden met de gevoelens van verzoeker die zich vernederd voelde door te worden betast op intieme plaatsen.

Hiermee is gehandeld in strijd met het recht op eerbiediging van de lichamelijke integriteit.

Om die reden acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

B. Met betrekking tot het uittrekken van de schoenen zonder een stoel aan te bieden

25. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Dit brengt mee dat men oog heeft voor de situatie waarin iemand verkeert. Dit geldt ook voor personen die werkzaamheden verrichten ten behoeve van bestuursorganen.

26. Verzoeker heeft lichamelijke beperkingen. Hij moest voor de veiligheidscontrole zijn orthopedische schoenen uittrekken zonder dat hem een stoel werd aangeboden. Hij beschreef dit zelf als een genante vertoning zo te midden van het publiek.

De minister van Defensie acht de klacht gegrond voor zover het beveiligingspersoneel op de hoogte was van verzoekers lichamelijke beperking.

27. Als een beveiligingsmedewerker weet dat een passagier lichamenlijk beperkt is en moeizaam zijn schoenen uittrekt, en desondanks niet aanbiedt om te helpen, is dit zonder meer niet hulpvaardig. De vraag is hier niet of de betreffende medewerker op de hoogte was, maar of hij dat had moeten zijn. Zoals hiervoor is overwogen kon de betrokken medewerker niet worden achterhaald. Daarom wordt uitgegaan van de juistheid van verzoekers lezing. Ook op dit punt is overigens geen reden om hier aan te twifelen. Verzoeker omschrijft het uittrekken van zijn schoenen als een genante vertoning. Hieruit wordt afgeleid dat verzoeker zichtbaar moeite had om zijn schoenen uit te trekken zodat de medewerker op de hoogte had moeten zijn. Immers, ook de omstanders konden dit zien. Daarom voelde verzoeker zich opgelaten. De beveiligingsmedewerker had verzoeker dan ook een stoel moeten aanbieden, en ook (omdat het hier om een medisch hulpmiddel gaat) om plaats te nemen in een fouilleringscabine. Door dit niet te doen is hij niet behulpzaam geweest. Hiermee heeft hij gehandeld in strijd met het vereiste van een correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk

28. Overigens wordt opgemerkt dat verzoeker heeft aangegeven dat bij een veiligheidscontrole op 25 juni 2007 de beveiligingsmedewerker hem behulpzaam is geweest doordat hij verzoekers schoenen van en naar de transportband heeft gebracht, waarbij zijn collega het hier kennelijk niet mee eens was. Daarom is het waarschijnlijk dat de regels voor de fouilleringsprocedure waarbij sprake is van medische hulpmiddelen toch

niet bij iedereen bekend zijn.

III Ten aanzien van de wachttijd voor de veiligheidscontrole op 10 april 2007

29. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit brengt mee dat voorzieningen worden getroffen wanneer sprake is van lange wachttijden.

30. Verzoeker heeft er over geklaagd dat hij vijf kwartier moest wachten op de veiligheidscontrole. Hij was twee en een half uur voor vertrek van het vliegtuig op de luchthaven. Hij had al die tijd moeten staan. Hij gaf aan dat dit al voor hem geen pretje was, gezien zijn lichamelijke beperkingen. Bovendien had dit tot gevolg gehad dat hij hard door moest lopen om zijn vliegtuig nog te halen.

31. De minister van Justitie heeft verzoekers klacht niet goed gelezen, omdat hij aangaf dat verzoeker het had over de gehele incheckprocedure. Hij ging verder niet op de klacht in. In verzoekers brief staat echter letterlijk dat zijn klacht betrekking heeft op de wachttijd voor de veiligheidscontrole.

Het staat buiten kijf dat een goede klachtbehandeling inhoudt dat de brieven ook worden gelezen. Het antwoord van de minister stelt dan ook teleur.

32. De minister van Defensie heeft de klacht wel gelezen, maar vindt de klacht niet ontvankelijk. Hij vindt dat de lange wachttijden een aangelegenheid zijn tussen de exploitant van de luchthaven en de beveiligingsbedrijven. De uitvoering van de beveiliging berust namelijk bij de exploitant van de luchthaven, die daarvoor een beveiligingsbedrijf inhuurt, aldus de minister.

33. Dit standpunt is niet begrijpelijk. De uitvoering van de beveiliging gebeurt inderdaad door beveiligingspersoneel. Zoals eerder genoemd, moeten klachten hierover worden ingediend bij de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. Als deze de klachten niet-ontvankelijk verklaart, is de klachtenprocedure zinloos.

Misschien heeft de minister bedoeld dat uit de artikelen 37a, f en v van de Luchtvaartwet volgt dat sprake moet zijn van een specifieke gedraging van een individuele beveiligingsmedewerker, en dat wachttijden niet zijn te wijten aan een gedraging van een individu (uitzonderingen daargelaten).

34. Ook al is geen sprake van een specifieke gedraging van een individuele medewerker, dan nog behoort de Koninklijke Marechaussee de klacht te onderzoeken en niet zonder meer te stellen dat de klacht niet ontvankelijk is. Immers, ook klachten die een bredere strekking hebben dan alleen een gedraging over een individu moeten worden behandeld. Juist wanneer sprake is van een gebrek aan organisatorische voorzieningen moet hieraan

iets kunnen worden gedaan. De lange duur van de controles is doorgaans niet te wijten aan de individuele medewerker, maar dat wil niet zeggen dat dit knelpunt niet moet worden verholpen. Bezien moet worden of de beveiligingsbedrijven voldoende personeel inzetten of dat de wijze waarop de luchthaven is georganiseerd de oorzaak van het probleem is.

35. Een wachttijd van vijf kwartier is tamelijk lang. Zeker wanneer geen stoelen worden aangeboden. Een lange wachttijd zal niet altijd te voorkomen zijn. Wanneer dit vaker voorkomt zouden de verschillende partijen die hierbij zijn betrokken (de luchthaven, de beveiligingsbedrijven, de minister van Justitie en ook de Koninklijke Marechaussee) hierover overleg moeten voeren om te bezien of dit knelpunt valt te verminderen.

36. Verzoeker zou inderdaad bij de incheckbalie kunnen aangeven dat hij slecht ter been is en niet lang kan staan, zoals de minister van Defensie heeft aangegeven. Dit zou een oplossing zijn wanneer men bij de incheckbalie al kan aangeven hoe lang de controle zal zijn. Dit is niet het geval. Het was voor verzoeker dan ook niet voorzienbaar dat hij lang zou moeten staan op een plaats waar geen voorzieningen zijn om te gaan zitten. Hij komt namelijk eerst bij de incheckbalie en daarna pas bij de veiligheidscontrole. Bovendien moet hij dan meteen aangeven dat hij min of meer invalide is en kennelijk is hij niet zodanig slecht ter been dat hij altijd per rolstoel moet worden vervoerd. Daarom vormt dit voor hem onvoldoende oplossing.

Door onvoldoende voorzieningen op de luchthaven te creëren voor passagiers die lang moeten staan en die daar problemen mee ondervinden, is gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

De kern van de zaak is dat verzoeker (die lichamelijke beperkingen heeft) zich vernederd voelde. Eerst omdat hij met veel moeite zijn orthopedische schoenen moest uittrekken zonder dat hij kon gaan zitten. Daardoor voelde hij zich opgelaten zo te midden van het publiek. Vervolgens voelde hij zich nog verder vernederd doordat hij aan de binnenkant van zijn benen werd betast. De volgende keer op Schiphol moest hij vijf kwartier staan en moest hij vervolgens hard doorlopen, terwijl dit moeilijk voor hem was.

De Nationale ombudsman heeft over de klachtbehandeling eerder een rapport uitgebracht (2007/258). Hierin staat dat het van belang is om passagiers serieus te nemen in klachten over de foullering. Een foullering kan een forse uitwerking hebben op de reiziger. Daarom moet de reiziger informatie krijgen over de mogelijkheid om in een cabine te worden gefouilleerd. Klachtbehandeling kan het beveiligingspersoneel ook leren waar reizigers zoal mee kunnen zitten. Door serieuze klachtbehandeling kan de kwaliteit van het dienstbetoon vergroot worden.

Ook moet de reiziger informatie krijgen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Door de verdeling van de bevoegdheden op Schiphol is de klachtprocedure te weinig transparant.

In de eerste plaats maakt de Koninklijke Marechaussee in de eigen klachtbehandeling niet duidelijk onder wiens verantwoordelijkheid de veiligheidscontrole valt en daarmee blijft ook onduidelijk bij wie de klacht moet worden ingediend.

In de tweede plaats heeft de Koninklijke Marechaussee de klacht niet onderzocht.

In de derde plaats moet de Koninklijke Marechaussee ook klachten behandelen met een bredere strekking dan alleen een gedraging over een individuele ambtenaar.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee te 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 op 2 oktober 2006, wegens schending van het recht op eerbiediging van de lichamelijke integriteit van het menselijk lichaam;
- het uittrekken van de schoenen zonder een stoel aan te bieden op 2 oktober 2006, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- de lange wachttijd van de veiligheidscontrole op 10 april 2007, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Onderzoek

Op 27 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee te Schiphol.

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

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

Tijdens het onderzoek kregen de minister van Defensie, de minister van Justitie en verzoeker 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 reactie van de minister van Justitie gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Brieven van verzoeker aan de Koninklijke Marechaussee van 24 april 2007 en 30 mei 2007;
2. Een brief van de Koninklijke Marechaussee aan verzoeker van 13 juni 2007;
3. Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 27 november 2007 en van 15 april 2008;
4. Brieven van de Nationale ombudsman aan de minister van Defensie en de minister van Justitie van 9 januari 2008;
5. Brieven van de Nationale ombudsman aan verzoeker van 9 januari 2008 en van 9 april 2008;
6. Een brief van de minister van Justitie aan de Nationale ombudsman van 4 maart 2008;
7. Een brief van de minister van Defensie aan de Nationale ombudsman van 13 maart 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. EG verordening nr. 2320/2002 van 16 december 2002 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels op het gebied van de beveiliging van de burgerluchtvaart.

In de bijlage bij deze verordening is onder meer opgenomen:

Artikel 4.1.

“1. Alle vertrekkende passagiers (dat wil zeggen passagiers die voor een eerste vlucht vertrekken en transferpassagiers, tenzij zij reeds overeenkomstig de in deze bijlage vastgestelde normen zijn onderzocht), met uitzondering van de in punt 3 hierna bedoelde passagiers, worden onderzocht teneinde te voorkomen dat verboden voorwerpen in een om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone en aan boord van het vliegtuig worden gebracht. Passagiers worden onderzocht volgens de onderstaande methoden:

a) fouillering; of

b) onderzoek met een metaaldetectiepoort. Wanneer gebruikt wordt gemaakt van metaaldetectiepoorten, is er tevens een voortdurende steekproefsgewijze fouillering van onderzochte passagiers. Die fouillering wordt uitgevoerd bij alle passagiers die het alarm van de metaaldetector doen afgaan, en voorts voortdurend steekproefsgewijs bij passagiers die het alarm niet doen afgaan; wanneer het alarm afgaat:

i) wordt de persoon opnieuw met behulp van de metaaldetectiepoort onderzocht; of

ii) wordt de persoon gefouilleerd, waarbij een draagbare metaaldetector kan worden gebruikt

(...)

3. De bevoegde autoriteiten kunnen categorieën instellen van personen die onderworpen worden aan speciale onderzoeksprocedures of die van het beveiligingsonderzoek worden vrijgesteld.”

2. Luchtvaartwet

Artikel 37a eerste lid 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 37f

"1. De exploitant van een luchtvaartterrein doet de personen die als passagiers aan boord gaan van een luchtvaartuig, alsmede hun handbagage, door het beveiligingspersoneel controleren op de aanwezigheid van voor bedreiging geschikte voorwerpen.

2. De exploitant van een luchtvaartterrein kan:

a. voor vervoer met een passagiersvlucht aangeboden ruimbagage door het beveiligingspersoneel doen controleren op de aanwezigheid van voor bedreiging geschikte voorwerpen en

b. de personen die anders dan als passagier aan boord kunnen gaan van een luchtvaartuig door het beveiligingspersoneel doen controleren op hun identiteit en op de rechtmatigheid van hun aanwezigheid op het luchtvaartterrein.

3. Indien bij controle voor bedreiging geschikte voorwerpen worden aangetroffen of de naleving van het gestelde in dit artikel met betrekking tot de uitvoering van de controle in gevaar komt, doet de exploitant van een luchtvaartterrein daarvan onverwijld mededeling aan de Commandant van de Koninklijke marechaussee."

Artikel 37h eerste lid, aanhef en onder b

"1. De controle, bedoeld in artikel 37f, eerste lid, omvat:

(...)

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

Artikel 37v

"1. Een klacht tegen beveiligingspersoneel als bedoeld in artikel 37a, eerste lid, onderdeel b, onder 1°, over een gedraging bij de uitvoering van een taak ingevolge deze afdeling, kan worden ingediend bij de Commandant van de Koninklijke marechaussee.

2. De klacht wordt behandeld door Onze Minister van Justitie. Deze kan hiervoor mandaat verlenen aan de Commandant van de Koninklijke marechaussee.

3. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing. De regels vastgesteld krachtens artikel 6, onder *i*, van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties blijven buiten werking.

4. Voor de toepassing van de Wet Nationale ombudsman en titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht wordt een gedraging als bedoeld in het eerste lid, aangemerkt als een gedraging van Onze Minister van Justitie."

5. Indien de klacht zich tevens richt tegen beveiligingspersoneel als bedoeld in artikel 37a, eerste lid, onderdeel *b*, onder 2°, en betrekking heeft op hetzelfde feitencomplex, wordt deze behandeld volgens de procedure die geldt voor dat beveiligingspersoneel."

3. 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 voutsvoyeren, 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."

4. 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."

5. 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 recherchewerkzaamheden, 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."

6. Uitvoeringsregeling klachtbehandeling beveiligingspersoneel van 1 mei 2005, van de Koninklijke Marechaussee, Sectie Handhaving en Toezicht Beveiliging Burgerluchtvaart.

Artikel 6, vierde lid

"Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld, en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt."

Artikel 8, eerste lid

"Indien niet door middel van overleg of door bemiddeling naar tevredenheid van de klager de klacht kan worden afgedaan, wordt een klachtonderzoek ingesteld. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtbehandelaar onder verantwoordelijkheid van de jurist."

Artikel 9, tweede lid

"De klachtbehandelaar stelt een rapport op van zijn bevindingen. In dit rapport vermeldt hij de redenen waarom de klacht niet door overleg of bemiddeling kon worden afgedaan."

Artikel 11

"Met het oog op het leereffect kan de klachtenbehandelaar met de exploitant regelmatig overleg hebben over de status van de klachten en de wijze van afdoening van de klachten. OP deze wijze kan de exploitant bezien of de procedures t.a.v. de beveiliging van de burgerluchtvaart dienen te worden aangepast."

7. Rapport 2007/258 van de Nationale ombudsman

Op 15 november 2007 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de wijze waarop een vrouwelijke passagier is gefouilleerd. Deze verzoekster klaagde erover dat de medewerkster van de beveiliging haar op hardhandige wijze en met haar blote handen in haar bustehouder heeft gegraaid en ook hardhandig haar kruis heeft betast.

De Nationale ombudsman achtte deze klacht gegrond.

Ook de klacht over de klachtbehandeling achtte hij gegrond. Hierover overwoog hij het volgende:

"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 verzoeker; 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."

Over de regelgeving waarop de fouillering is gebaseerd en over de verdeling van vertantwoordelijkheden in dit kader staat in dit rapport het volgende:

"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 3.).

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 foullering, aldus beide ministers."

Over de manier waarop het veiligheidspersoneel zich bij een foullering moet opstellen overwoog de Nationale ombudsman:

"31. Een foullering in het kader van de veiligheid moet 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.)."