



Briefrapport

KOM0004/2012

De voorgeschiedenis

Bij brief van 19 februari 2012 heeft Juan¹ de Kinderombudsman aangeschreven. Hij schrijft over een gebeurtenis op 7 mei 2009 op Schiphol. Uit de brief en aanvullende informatie van de vader blijkt dat Juan, zijn zusje en hun ouders die dag onderweg waren van Spanje naar Peru. Zij hadden een overstap op vliegveld Schiphol in Nederland. Bij een controle op liquide middelen (geld) bij de gate ontdekte de Douane dat beide ouders ieder meer dan € 10.000 bij zich hadden. Dat mag best, maar dat moet je dan wel aangeven bij de Douane. Die regel is er om het witwassen van geld tegen te gaan. De ouders hadden geen aangifte gedaan.

Na een eerste controle van de ouders bij de gate heeft de Douane de familie meegenomen naar aparte ruimtes op Schiphol bij 'reclaim 4'. Daar zijn de vader en de moeder verhoord over het geld dat ze bij zich hadden. Tijdens het verhoor wachtte steeds één van de ouders met Juan en zijn zusje in een wachtruimte, terwijl de andere ouder werd verhoord. Er was steeds een medewerkster van de Douane bij hen in de buurt. Het meisje was toen vier jaar, Juan was tien jaar. Het zusje van Juan was ziek. Juan schrijft dat er gevraagd is om een dokter en de medicijnen van het meisje, maar dat er geen dokter kwam. Eenmaal in Peru is het zusje van Juan met de ambulance naar het ziekenhuis gebracht.

De gebeurtenis heeft grote indruk gemaakt op de ouders, Juan en zijn zusje. Ze hebben er nu soms nog last van. De vader heeft een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft de klacht over de handelswijze van de Douane richting de ouders gegrond verklaard in zijn rapport van 2011/117.

Klacht Juan

In zijn brief vraagt Juan zich af of kinderen in Nederland geen rechten hebben. Hij schrijft dat de Douane schreeuwde en hem bang maakte. Niemand vertelde hem en zijn zusje waarom ze niet mochten verder reizen en de Douane heeft hem en zijn familie veel verdriet heeft gedaan met de hele gang van zaken. Hij schrijft ook dat de Douane hen niet goed behandeld heeft en dat er een dokter had moeten komen voor zijn zusje.

Behandeling klacht ondanks oordeel Nationale ombudsman

In 2011 heeft de Nationale ombudsman een oordeel gegeven over het handelen van de Douane naar aanleiding van klachten van de ouders daarover. De Kinderombudsman heeft daarnaast toch ook nog zelf onderzoek gedaan. Het rapport van de Nationale ombudsman was namelijk nog geen jaar oud toen Juan zijn klacht aan de Kinderombudsman voorlegde en in het rapport wordt niet specifiek ingegaan op de positie en rechten van Juan en zijn zusje. Het oordeel van de Nationale ombudsman spitst zich toe op de omgang met de ouders en in hoeverre er voor de ouders rekening had moeten worden gehouden met de aanwezigheid van het gezin. Het rapport van de Nationale ombudsman en het dossier dat in het kader van dat onderzoek was gevormd, heeft de Kinderombudsman wel gebruikt tijdens het onderzoek naar de klacht van Juan.

¹ Dit is een gefingeerde naam

Klacht voorgelegd aan de Douane

De klacht van Juan is in het kader van een vooronderzoek voorgelegd aan de Douane. Er is de Douane een aantal vragen gesteld, zoals: komen er vaker dit soort situaties voor waarbij kinderen betrokken zijn? Is er voor die situaties speciaal beleid? Hoe vindt het verhoor van de ouders plaats als er kinderen bij zijn? Worden de medewerkers getraind op omgang met de kinderen?

Ook is gevraagd naar de verklaring van de vrouwelijke douanebeambte die steeds bij de kinderen en de ouder in de wachtruimte aanwezig was. Deze verklaring ontbrak in het dossier van de Nationale ombudsman.

Tot slot heeft een medewerkster een bezoek gebracht aan de hoor- en wachtruimtes bij 'reclaim 4'. Zo kon ze zelf zien waar Juan en zijn familie heeft moeten wachten tijdens de verhoren van de ouders.

Reactie van de Douane

De Douane heeft op 20 september 2012 gereageerd op de vragen van de Kinderombudsman. Daaruit blijkt het volgende.

Er zijn geen exacte cijfers bekend van hoe vaak zich dit soort situaties voor doen waar kinderen bij betrokken zijn, maar het zijn er niet veel. Er is geen specifiek beleid of een speciale richtlijn voor dat soort situaties en de Douane medewerkers worden ook niet getraind op de omgang met kinderen. Dat is ook niet nodig omdat de algemene lijn is dat de kinderen in de veilige omgeving en onder de vertrouwde zorg van de ouders blijven. In verreweg de meeste gevallen is dat de meereizende partner en hoeft het kind niet in de verhoorruimte aanwezig te zijn. Tijdens het verhoor wachten de kinderen met de andere ouder in een wachtruime. De deur van deze ruimte staat open. De Douane zal de ouders zo veel mogelijk bijstaan in de zorg voor de kinderen. Als door reizigers wordt gevraagd om medische hulp hebben de Douane-ambtenaren de instructie om contact op te nemen met de medische dienst.

De gevallen waarin de zorg niet toevertrouwd kan worden aan een meereizende partner, zijn uitzonderingssituaties. In die gevallen wordt gezocht naar een oplossing en bestaat de mogelijkheid voor de ouder om het kind mee te nemen naar de verhoorruimte. Het kind is dan geen onderwerp van verhoor, maar is enkel aanwezig.

De algemene lijn zoals hiervoor beschreven gold ook in het geval van Juan en zijn familie: de kinderen zijn steeds aan de zorg toevertrouwd en in de veilige omgeving gebleven van de ouder die niet werd gecontroleerd of verhoord. De ouders werden om de beurt verhoord. De wachtende ouder en de kinderen verbleven in een wachtruimte met geopende deur. De Douane was waar mogelijk behulpzaam richting kinderen en ouder. Zo hebben Douane medewerkers meerdere keren water gegeven en er voor gezorgd dat eten en medicijnen aan het zusje van Juan kon worden gegeven. Volgens de Douane heeft het gezin tijdens het wachten niet laten weten dat zij een dokter nodig hadden.

Naar aanleiding van de situatie rond het gezin van Juan zijn er geen aanpassingen gedaan in de werkwijze en omgang met kinderen. De Douane traint zijn medewerkers al substantieel en permanent op communicatieve vaardigheden en dienstverlening. Er wordt dan ook aandacht besteed aan het opsporen van en rekening houden met de gevoelens van de reizigers en het oplossen van conflicten. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de belangen van kinderen als die erbij zijn. De Douane realiseert zich dat alles een grote impact heeft gehad op de familie, maar komt tot de conclusie dat de Douane zich hulpvaardig heeft opgesteld en alles heeft gedaan wat het kon.

Verder is alsnog een verklaring opgenomen van de vrouwelijke Douanebeambte die steeds aanwezig was bij de kinderen en de verzorgende ouder. Deze verklaring was destijds niet afgenomen. Deze mevrouw verklaart dat zij meestal in de buurt stond van de deur van de

wachtruimte waar de kinderen verbleven. Deze deur stond open. Ze heeft water gehaald voor het gezin en één van de koffers gecontroleerd. Volgens haar was er weinig communicatie tussen de ouders en de kinderen. De ouders waren rustig en beleefd. De zoon, Juan, was aan het begin bij de gate nogal overstuur door wat er gebeurde, maar in de wachtruimte bij 'reclaim 4' is hij rustiger geworden. Ze kon uiterlijk niet zien dat het meisje ziek was. Ze hoestte wel veel, maar moeder oogde daarbij niet ongerust. Er is geen verzoek gedaan om een dokter of medische hulp. Er is wel gevraagd om de medicijnen van het meisje. Deze zaten in de ruimbagage. Dat vond de Douanebeambte wel vreemd, omdat deze bagage tijdens de vlucht niet beschikbaar zou zijn geweest. De medewerkers hebben zich gerealiseerd dat het geen prettige situatie was voor het gezin en in dat soort situaties houd je zoveel mogelijk rekening met de ouders en kinderen.

Bezoek aan ruimtes bij 'reclaim 4'

Op 16 oktober 2012 heeft een medewerkster van de Kinderombudsman een bezoek gebracht aan de ruimtes bij 'reclaim 4' op Schiphol. Ze is daar rondgeleid door twee medewerkers van de Douane. Met 'reclaim 4' wordt één van de vier afdelingen bedoeld waar passagiers hun bagage kunnen afhalen na hun vlucht. Bij de uitgang zijn ruimtes waar eventueel bagage kan worden doorzocht en passagiers kunnen worden verhoord. 'Reclaim 4' is doorgaans één van de rustiger afdelingen. Daarom wordt deze afdeling ook gebruikt als locatie voor eventuele andere verhoren door de Douane, zoals bij controles op liquide middelen.

Vlak bij elkaar bevinden zich enerzijds een hoorruimte, waar de ene ouder werd gehoord, en anderzijds twee wachtruimtes. In één van deze twee verbleef de andere ouder met de twee kinderen. Deze wachtruimtes zijn een paar vierkante meter groot, hebben geen daglicht maar zijn goed verlicht, hebben kale muren (wit, maar zonder posters en dergelijke) en zijn voorzien van een tafel met een paar stoelen en een balie om goederen op neer te zetten of op uit te stallen. De deur van deze wachtruimtes kan niet op slot en stond destijds bij Juan ook open. De wachtende ouder en kinderen konden daardoor vrijuit in en uitlopen. Zij konden ook bij hun bagage. Deze was voor de wachtruimte achtergelaten na controle op geld. Water, koffie en thee kan er worden verstrekt.

Tijdens de rondleiding kwam nog ter sprake dat er naar aanleiding van de klacht van de vader van Juan geen zaken zijn veranderd in het contact met kinderen, ook omdat dat zo weinig voorkomt, maar wel in de algemene procedure van de controle op liquide middelen. Reizigers worden nu zo mogelijk al eerder gewezen op de aangifteplicht, zodat ze dat op tijd doen en het geld niet pas bij de controle ontdekt wordt. Ook hoeft een enorme vragenlijst niet meer helemaal afgewerkt te worden als duidelijk is dat er geen sprake is van het witwassen van geld. Dan hoeft het gezin dus niet meer zo lang te wachten.

Einde vooronderzoek

Op basis van wat de Douane heeft geschreven, het dossier, het bezoek aan de ruimtes bij 'reclaim 4' en het rapport van de Nationale ombudsman over de klacht van de ouders is besloten om het vooronderzoek te beëindigen. Kort gezegd is de reden dat de Kinderombudsman niet tot een oordeel kan komen ten aanzien van de voorgelegde klacht. Dit kan als volgt worden uitgelegd.

Kinderrechten

De Kinderombudsman vat de klachten van Juan samen tot drie kinderrechten:

1. Recht op adequate behandeling die past bij de ontwikkeling van het kind.

Op grond van artikel 3 lid 3 van het Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) moeten alle instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of bescherming van kinderen voldoen aan een aantal eisen en geschikt zijn om met kinderen om te gaan. Kinderen hebben het recht op een volwaardige bejegening die past bij hun leeftijd. Professionals die met kinderen te maken hebben, moeten daar de vaardigheden voor hebben, ook als dat contact slechts zijdelings kan gebeuren. En bij iedere handeling moet worden afgewogen wat de gevolgen daarvan zijn of kunnen zijn voor de belangen en rechten van het kind. De belangen van het kind dienen een eerste overweging te zijn.

2. Recht op informatie.

Kinderen hebben op grond van artikel 12 en 17 IVRK recht op informatie, zoals over wat er gebeurt en over procedures. Op grond daarvan kunnen zij hun mening vormen en beslissingen nemen.

3. Recht op gezondheidszorg.

Op grond van artikel 24 IVRK hebben kinderen het recht op de grootst mogelijke gezondheid en op voorzieningen voor behandeling van ziekte en het herstel van de gezondheid. Staten moeten waarborgen dat geen enkel kind de toegang tot deze voorzieningen wordt onthouden.

Afweging in de zaak van Juan

In de situatie van Juan is niet gebleken dat de Douane speciale vaardigheden had in het contact met kinderen. Door de Douane is wel aangegeven dat de medewerkers doorlopend getraind worden op hun communicatieve vaardigheden, maar ook dat er geen specifieke training plaatsvindt ten aanzien van kinderen. De Kinderombudsman kan zich voorstellen dat het toch beter zou zijn om in die trainingen ook aandacht te besteden aan de omgang met kinderen. Er reizen immers ook veel kinderen via Schiphol.

In het geval van Juan is echter niet gebleken dat de Douane de kinderen op een manier heeft behandeld die niet bij hun ontwikkeling en leeftijd past en waarmee hun rechten zijn geschonden. Uit de klacht van Juan blijkt dat hij het optreden van de Douane overweldigend vond en hem angst heeft ingeboezemd, maar uit de stukken kan niet meer worden achterhaald wat daarvan precies de oorzaak is geweest en hoe de Douane daar mee is omgegaan. Eén en ander kan dan ook niet meer worden vastgesteld. Wel is komen vast te staan dat de kinderen altijd onder de zorg van ten minste één ouder zijn geweest. Juan en zijn zusje zijn nooit – volledig – toevertrouwd geweest aan de zorg van de Douane. Het contact vond dan ook veelal en vooral plaats met de ouders. Dat telt zwaar mee. De Douane heeft hiermee duidelijk rekening gehouden met de behoeften van de kinderen en de omgang met de kinderen werd hierdoor ook beperkt en kon grotendeels plaatsvinden via de ouder(s).

Verder is niet gebleken dat de Douane de kinderen heeft geïnformeerd over wat er allemaal gebeurde, maar daar staat tegenover dat er altijd ten minste één ouder bij de kinderen was. Bij de ouders was wel duidelijk wat de reden van de vertraging en het verhoor was. In deze zaak, waarbij de ouders onderwerp van onderzoek waren en niet de kinderen zelf, was het aan de ouders geweest om de kinderen te informeren over wat er gebeurde, voor zover daar op dat moment behoefte over bestond bij de kinderen. Er is ook niet komen vast te staan in hoeverre Juan of zijn zusje behoefte hadden aan informatie van de Douane zelf.

In de derde plaats is aan de orde de zorg voor de gezondheid van het zusje van Juan. Hierover worden de feiten niet eenduidig: Juan en zijn ouders verklaren dat zij om medische hulp hebben gevraagd. De Douane ontkent dat en geeft aan dat als dat gebeurd was, er hulp was ingeroepen. Op zich mag van de Douane een actieve houding verwacht worden en zouden zij in het voorkomende geval ook zonder expliciet verzoek daartoe medische hulp moeten inschakelen. In deze zaak is echter niet vast te stellen dat het voor de Douane duidelijk had moeten zijn dat er hulp nodig was, ook als de ouders daar niet expliciet om gevraagd hebben. De vrouwelijke douanebeambte heeft wel verklaard dat de dochter veel hoestte en dat moeder om medicijnen vroeg, maar ook dat moeder geen bezorgde indruk maakte. De wachtruimte bij 'reclaim 4' is bovendien zo klein dat het moeilijk is voor te stellen dat de Douanebeambte echt zorgelijke signalen zou hebben gemist. Ook de andere medewerkers van de Douane hebben niets verklaard waaruit blijkt dat de behoefte aan medische hulp bij hen kenbaar had moeten zijn. Het feit dat de dochter na aankomst in Peru naar het ziekenhuis is gebracht, maakt dat niet anders. Met zulke tegenstrijdige verhalen en door het tijdsverloop sinds de gebeurtenissen zal de ware toedracht rond de gezondheid en de behoefte aan medische hulp van de dochter niet meer te achterhalen zijn.

Tot slot overweegt de Kinderombudsman volledigheidshalve nog het volgende over de ruimtes bij 'reclaim 4'. De kinderen hebben gewacht in één van de wachtruimtes samen met steeds één van hun ouders. De deur stond altijd open. De kinderen konden zich in die zin dus vrij bewegen. Zij waren ook geen onderwerp van verhoor. Gelet hierop kan niet gesteld worden dat de kinderen hun vrijheid zijn ontnomen en dat zij in strijd met artikel 37 IVRK zijn behandeld. Hoewel de ruimte verder niet bepaald kind vriendelijk oogt, wordt wel voldaan aan minimumeisen voor een veilige en schone ruimte. Bovendien hadden de kinderen toegang tot hun bagage – ook hun ruimbagage – en zou daar desgewenst speelgoed uit gehaald kunnen worden. De Douane zou overigens nog in overweging kunnen nemen om met kleine aanpassingen de ruimte enigszins af te stemmen op wachtende kinderen, bijvoorbeeld door de muren te verven en/of te voorzien van een kindvriendelijke poster. Dit kan ook een de-escalerende werking hebben, zowel richting kinderen als richting ouders.

Einde klachtbehandeling

Het is voor de Kinderombudsman duidelijk dat de gebeurtenissen op 7 mei 2009 een grote impact hebben gehad op Juan, zijn zusje en zijn ouders. Het feit dat je afhankelijk bent van anderen en niet met zekerheid kan zeggen wat er gaat gebeuren, is heel naar, voor kinderen en volwassenen. Dat betekent nog niet dat er ook kinderrechten zijn geschonden. Soms gebeuren er nare, enge of verdrietige dingen zonder dat dat een schending van een kinderrecht oplevert. Voor zover de feitelijke toedracht rond deze zaak is duidelijk geworden, kan niet gesteld worden dat één of meer kinderrechten zijn geschonden. Daar staat tegenover dat niet alle feiten even helder hebben kunnen worden. Simpelweg omdat de verklaringen soms lijnrecht tegenover elkaar staan of feiten ontbreken. Deze informatie is na zoveel tijd ook niet meer te achterhalen. Het openen van een onderzoek kan daartoe ook niet bijdragen. Daarom heeft de Kinderombudsman het vooronderzoek beëindigd en het dossier gesloten.

M. Dullaert

De Kinderombudsman