

## Beslissing

---

### inzake de klacht van [klager] over het handelen van de AIVD

Beslissing van de afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (CTIVD) inzake de klacht van [klager] over het handelen van de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD).

#### De klacht

Klager heeft bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een klacht ingediend over de AIVD. Hij stelt hinder te ondervinden van het optreden van de AIVD. Het ministerie van BZK heeft de klacht als kennelijk ongegrond beoordeeld. Klager heeft zich vervolgens tot de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD (hierna: de afdeling klachtbehandeling) gewend, omdat hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het ministerie van BZK.

Tezamen met klager is de afdeling klachtbehandeling tot de volgende klachtformulering gekomen:

*1. Sinds zes jaar heeft de AIVD aandacht voor u, doordat u door de gemeente bij de AIVD bent aangemeld. U ondervindt hier sinds twee jaar hinder van. U werkt als chauffeur bij [werkgever], wat door de AIVD is geregeld. U ervaart vooral op uw werk (zowel bij [werkgever] als bij uw eigen online bedrijven) veel problemen, vanwege de invloeden van de AIVD. Daarnaast wordt u gevolgd, uw telefoon wordt afgeluisterd, en uw internet en tv gehackt. U wilt dat de AIVD stopt met u in de gaten te houden en u dwars te zitten.*

*2. De AIVD heeft in de klachtbehandeling niet naar u geluisterd en de klachtformulering vastgesteld zonder met u schriftelijk of telefonisch contact op te nemen.*

#### *Het door klager gestelde handelen van de AIVD*

In zijn klacht aan de minister van BZK en tegenover de afdeling klachtbehandeling stelt klager, zakelijk weergegeven, het volgende. Klager is door de gemeente aangemeld bij de AIVD naar aanleiding van een conflict dat tussen klager en de gemeente heeft gespeeld. Sindsdien heeft de AIVD aandacht voor hem. Naar eigen zeggen ervaarde klager de eerste drie tot vier jaar, op enkele incidenten na, bijna geen hinder van de AIVD. Sinds twee jaar, tevens het moment waarop klager ging werken bij [werkgever], is klager in sterkere mate gaan merken dat de AIVD aandacht voor hem heeft. Hieronder wordt de kern van de hinder die klager ondervindt uiteengezet.

Klager ondervindt hinder van de AIVD op zijn werk bij [werkgever]. Enkele voorbeelden van die hinder zijn de volgende. Het lukt klager niet om binnen [werkgever] een functie te krijgen waarbij hij meer uren kan werken; hij moet zelfs minder uren werken. Klager wordt in de gaten gehouden

via camera's op het werk en de *handheld* waarmee hij werkt wordt afgeluisterd. Personen die bij [werkgever] werkzaam zijn, werken volgens klager eigenlijk voor de AIVD. Zij proberen klager uit te lokken om verkeerde dingen te doen (zoals diefstal). Dit zijn volgens klager slechts enkele voorbeelden. Klager heeft het gevoel dat de AIVD hem voortdurend dwarszit op zijn werk.

Daarnaast ervaart klager hinder bij werkzaamheden voor zijn online bedrijven. Zo heeft iemand de *back-end* van één van zijn websites gehackt. Tevens zijn klanten van de online bedrijven van klager benaderd om ervoor te zorgen dat ze niet opnieuw een bestelling zouden plaatsen. Dit zijn slechts enkele voorbeelden. Volgens klager is de AIVD hier verantwoordelijk voor.

Tevens stelt klager dat hij in zijn privéleven hinder ondervindt van de aandacht die de AIVD voor hem heeft. Klager wordt via zijn telefoon, internet en televisie afgeluisterd. Klager is zelfs van provider gewisseld, maar dit hielp niet. In een e-mail aan de afdeling klachtbehandeling heeft klager in dit verband nog nader geïllustreerd op welke wijze hij verder nog in zijn privéleven hinder ondervindt door de AIVD. Klager noemt hierbij de volgende voorbeelden. Er is een auto met afgeschermdde ramen voor de deur geplaatst. Klager wordt gevolgd op het internet en zodra hij buiten komt. Ook benadert de AIVD personen in zijn omgeving, zoals de tandarts van klager, die vervolgens opzettelijk een verkeerde behandeling bij klager heeft uitgevoerd.

#### **Onderzoek**

De afdeling klachtbehandeling heeft op 7 november 2018 een gesprek gevoerd met klager. In dit gesprek heeft klager zijn klacht verder toegelicht. De afdeling klachtbehandeling heeft daarnaast onderzoek gedaan in de systemen van de AIVD. De afdeling klachtbehandeling heeft rechtstreeks en zelfstandig toegang tot deze systemen. Bij haar onderzoek in de systemen heeft de afdeling klachtbehandeling de naam van klager als uitgangspunt genomen. Hiermee heeft zij voldoende basis om in het kader van de onderhavige klacht gedegen onderzoek te kunnen doen.

Het ministerie van BZK heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om in het kader van de klacht gehoord te worden. De afdeling klachtbehandeling zag geen aanleiding AIVD-medewerkers te horen. De bevindingen van de afdeling klachtbehandeling zijn in het kader van hoor en wederhoor aan klager en aan de AIVD voorgelegd.

#### **Bevindingen**

De afdeling klachtbehandeling baseert haar bevindingen op (1) het klaagschrift, (2) het gesprek met klager, (3) de stukken die klager de afdeling klachtbehandeling heeft doen toekomen, (4) de stukken uit het klachtdossier van de klachtbehandeling door de AIVD, waaronder de correspondentie tussen klager en het ministerie van BZK en een telefoonnotitie d.d. 16 oktober 2018 en (5) het onderzoek in de systemen van de AIVD.

Klager heeft op 25 juni 2018 via het klachtformulier op de website van de CTIVD een klacht over het handelen van de AIVD ingediend. Deze klacht is op verzoek van klager op 4 juli 2018 doorgestuurd aan de minister van BZK. De klachtbehandelaar bij de AIVD heeft op 21 augustus 2018 per e-mail een ontvangstbevestiging gestuurd naar klager. Op 20 september 2018 neemt klager per e-mail contact op met de afdeling klachtbehandeling. In die e-mail geeft klager aan dat hij nog geen reactie heeft gekregen op zijn klacht. De afdeling klachtbehandeling heeft vervolgens contact opgenomen met de klachtbehandelaar bij de AIVD. De ontvangstbevestiging is op 25 september 2018 opnieuw per e-mail aan klager verstuurd. Op 27 september 2018 neemt klager

opnieuw contact op met de afdeling klachtbehandeling. Klager geeft aan dat hij nog steeds geen e-mail van het ministerie van BZK heeft ontvangen. De afdeling klachtbehandeling heeft dit doorgegeven aan de klachtbehandelaar bij de AIVD. Die heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met klager en hem naar zijn adres gevraagd. De ontvangstbevestiging, die tevens inhoudt de klachtformulering, is op 27 september 2018 bij (aangetekende) brief aan klager verstuurd. Klager heeft bij brief van 30 september 2018 gereageerd. In deze brief dankt klager voor de brief van 27 september 2018 en hij geeft daarin aan dat het goed voelt dat er eindelijk iemand echt wil luisteren. Daarnaast geeft klager in zijn brief nog extra informatie over onder meer de hinder die hij ervaart.

Uit het klachtdossier blijkt dat klager in het kader van zijn klacht niet door de AIVD is gehoord.

### Beoordeling van de klacht

Op grond van artikel 124, eerste lid, Wiv 2017 beoordeelt de afdeling klachtbehandeling of door het ministerie van BZK en de AIVD behoorlijk is gehandeld. Dit betekent in de eerste plaats dat de afdeling klachtbehandeling onderzoekt of het ministerie van BZK inhoudelijk tot het juiste oordeel is gekomen in de afhandeling van de klacht. Daarnaast onderzoekt de afdeling klachtbehandeling of in de procedure van de klachtbehandeling zelf behoorlijk is gehandeld.

De klacht valt in twee onderdelen uiteen. Het eerste onderdeel ziet op de inhoudelijke beoordeling van de klacht en het tweede op de procedure van de klachtbehandeling zelf. Beide onderdelen worden hieronder opeenvolgend behandeld.

#### *Eerste deel: inhoudelijke beoordeling van de klacht*

Klager stelt het niet eens te zijn met de beoordeling van zijn klacht door het ministerie van BZK, omdat de situatie waar de klacht op ziet volgens klager is blijven voortduren. Het ministerie van BZK heeft de klacht bij brief van 16 oktober 2018 als kennelijk ongegrond beoordeeld. De brief houdt, voor zover hier van belang, het volgende in:

*“Als reden voor de aandacht van de AIVD voor uw persoon gedurende enige jaren, heeft u aangevoerd dat u circa zes jaar geleden door de gemeente bij de AIVD zou zijn aangemeld om u in de gaten te houden, vanwege problemen met deze gemeente. Hieruit kan direct worden geconcludeerd dat dit niet behoort tot de aandachtsgebieden van de AIVD. Anders gezegd; de AIVD houdt zich niet met dit soort zaken bezig en heeft om die reden dan ook geen aandacht voor uw persoon.*

*Zoals in mijn brief van 21 augustus 2018 is vermeld, is voor de AIVD alleen een taak weggelegd als de nationale veiligheid of de democratische rechtsorde in het geding is. Hierbij moet u onder meer denken aan terrorisme of spionage. Uit hetgeen u beschrijft kan direct de conclusie worden getrokken dat daarvan in uw geval geen sprake is. De AIVD treedt niet op bij kwesties tussen een gemeente en een burger of bij arbeidsgeschillen tussen een werknemer en een werkgever.”*

De afdeling klachtbehandeling heeft in haar onderzoek geen aanwijzingen gevonden dat de gemeente de AIVD heeft verzocht klager in de gaten te houden vanwege problemen met de gemeente en ook niet dat de AIVD om die reden aandacht voor de persoon van klager zou hebben. Ook heeft de afdeling klachtbehandeling geen aanwijzingen gevonden dat de AIVD

betrokken is bij de relatie tussen klager (als werknemer) en zijn werkgever. Het oordeel van het ministerie van BZK op de klacht is om die reden volgens de afdeling klachtbehandeling juist.

Naar het oordeel van de afdeling klachtbehandeling, hebben de AIVD en het ministerie van BZK in zoverre niet onbehoorlijk jegens klager gehandeld.

*Tweede deel: procedure van de behandeling van de klacht*

Het tweede deel van de klacht ziet op de procedure van de klachtafhandeling. Klager geeft aan dat hij zich niet gehoord heeft gevoeld. De klachtformulering is volgens klager vastgesteld zonder dat er schriftelijk of telefonisch contact met hem is opgenomen. De brief van 16 oktober 2018 met daarin de beoordeling van zijn klacht kwam voor hem dan ook onverwacht.

In dit klachtonderdeel toetst de afdeling klachtbehandeling of klager voldoende actief is geïnformeerd over de klachtformulering.

De afdeling klachtbehandeling stelt vast dat uit de correspondentie tussen klager en het ministerie van BZK blijkt dat klager wel is geïnformeerd over de klachtformulering. Bij (aangetekende) brief van 27 september 2018 is aan klager de klachtformulering voorgesteld. In deze brief is expliciet aan klager gevraagd of hij zich kon vinden in de voorgestelde klachtformulering. Klager heeft hierop bij brief van 30 september 2018 gereageerd. Daarin spreekt hij zijn dank uit voor de brief van 27 september 2018. Klager reageert in zijn brief weliswaar niet expliciet op de voorgestelde klachtformulering, maar uit de brief blijkt niet dat klager het niet eens is met deze klachtformulering. In zijn brief schrijft klager dat hij blij is dat iemand eindelijk echt wil luisteren naar wat hij de afgelopen vijf tot zes jaar heeft meegemaakt en met name de laatste twee jaar.

De afdeling klachtbehandeling stelt vast dat er geen gesprek in persoon tussen klager en de AIVD heeft plaatsgevonden. Artikel 9:10, tweede lid sub a, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat een bestuursorgaan niet verplicht is een klager te horen, wanneer de klacht kennelijk ongegrond is. Dat is hier het geval. De AIVD was dan ook niet verplicht met klager in gesprek te gaan. Overigens is ook niet gebleken dat er een belang bestond om desalniettemin een gesprek met klager te laten plaatsvinden.

Naar het oordeel van de afdeling klachtbehandeling, heeft de AIVD ook in zoverre niet onbehoorlijk jegens klager gehandeld.

**Ambtshalve beoordeling van de klachtbehandeling**

De afdeling klachtbehandeling heeft ambtshalve de procedure van klachtbehandeling getoetst. Hierbij acht zij onder meer de behoorlijkheidsnorm van een 'goede informatieverstrekking' relevant. In het kader van een goede klachtbehandeling is het van belang dat een klager van de juiste informatie wordt voorzien. Dit begint bij het (tijdig) versturen van een ontvangstbevestiging.

De afdeling klachtbehandeling stelt vast dat het ministerie van BZK niet tijdig een ontvangstbevestiging aan klager heeft gestuurd. De klacht van 25 juni 2018 is op verzoek van klager op 4 juli 2018 door de afdeling klachtbehandeling doorgestuurd aan de minister van BZK. Het ministerie van BZK heeft eerst bij e-mail van 21 augustus 2018 de ontvangst van de klacht



bevestigd.<sup>1</sup> Dit is bijna zeven weken na ontvangst van de klacht. Gelet op het feit dat artikel 9:11 Awb voorschrijft dat bestuursorganen een klacht binnen zes weken na ontvangst moeten afhandelen, is dit onevenredig lang.

Met het oog op de behoorlijkheidsnorm 'goede informatieverstrekking' heeft het ministerie van BZK naar het oordeel van de afdeling klachtbehandeling op dit punt niet behoorlijk gehandeld jegens klager. De afdeling klachtbehandeling constateert dat het ministerie van BZK in haar correspondentie aan klager heeft erkend dat zij de ontvangstbevestiging niet tijdig heeft verstuurd. Het ministerie heeft hiervoor haar excuses aan klager aangeboden. Voor de beoordeling van de klacht van klager heeft het niet tijdig versturen van de ontvangstbevestiging geen gevolgen.

#### **Oordeel van de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD**

De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat het ministerie van BZK en de AIVD ten aanzien van zowel het eerste als het tweede klachtonderdeel, behoorlijk hebben gehandeld jegens klager.

De afdeling klachtbehandeling beoordeelt de klacht als ongegrond.

De afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten,

mr. A. Stehouwer (voorzitter)

mr. H.C. Wiersinga

mr. J.L. Burggraaf

---

<sup>1</sup> Doordat klager deze e-mail niet heeft ontvangen, heeft de minister van BZK op verzoek van de afdeling klachtbehandeling het bericht opnieuw bij e-mail van 25 september 2018 aan klager verzonden. Doordat klager ook deze e-mail niet heeft ontvangen is het bericht wederom bij (aangetekende) brief van 27 september 2018 aan klager verzonden.