

# Onderzoeksprotocol klachten

## I. Doel van het klachtprotocol

De afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (CTIVD) behandelt klachten over het optreden van de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD), de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD), de coördinator van de inlichtingen- en veiligheidsdiensten en de betrokken minister(s) ter uitvoering van de Wiv 2017 of de Wet veiligheidsonderzoeken. Met dit klachtprotocol biedt de afdeling inzicht in de wijze waarop zij invulling geeft aan haar rol bij de behandeling van deze klachten. In dit protocol is vastgelegd wat de wettelijke taak is van de afdeling, hoe zij is samengesteld, over welke bevoegdheden de afdeling beschikt en wat het kader is voor de beoordeling van een klacht. Het klachtprotocol fungeert als leidraad voor de behandeling van klachten door de afdeling.

Het klachtprotocol is openbaar. Het protocol is raadpleegbaar via de website van de CTIVD ([www.ctivd.nl](http://www.ctivd.nl)) en wordt actief onder de aandacht gebracht van een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht door deze afdeling.

## II. Taak

Op grond van artikel 97 Wiv 2017 heeft de afdeling als taak het onderzoeken en beoordelen van klachten over het optreden van de AIVD, de MIVD, de coördinator of de betrokken minister ter uitvoering van de Wiv 2017 of de Wvo.

## III. Samenstelling

De afdeling bestaat uit ten minste drie leden, onder wie de voorzitter. De voorzitter van de afdeling is tevens lid van de CTIVD. De overige leden van de afdeling zijn geen lid van de CTIVD. De benoeming van de leden van de afdeling is geregeld in de Wiv 2017. De leden van de afdeling, onder wie de voorzitter, hebben een universitaire graad in de rechtsgeleerdheid. Leden worden aangesteld voor een periode van zes jaar en kunnen eenmaal worden herbenoemd.

De afdeling wordt ondersteund door het secretariaat van de CTIVD. Het secretariaat staat onder leiding van de secretaris van de CTIVD. Het secretariaat bestaat uit een aantal onderzoekers, een ICT-unit en secretariële ondersteuning.

De behandeling van een klacht wordt in de praktijk verricht door zogeheten onderzoeksgroepen. Een onderzoeksgroep bestaat uit één lid van de afdeling (de rapporteur) en ten minste één onderzoeker. De onderzoeksgroep verricht het onderzoek naar de klacht en stelt een rapport op met haar bevindingen en een advies ten aanzien van het oordeel. Het rapport van bevindingen en het oordeel over de gegrondheid van de klacht worden vastgesteld door de voorzitter en twee leden van de afdeling, waaronder de rapporteur.

## IV. Bevoegdheden

De afdeling heeft rechtstreeks en zelfstandig toegang tot alle gegevens die in het kader van de Wiv 2017 en de Wvo zijn verwerkt. De betrokken minister, de hoofden van de diensten en anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze wetten verlenen de afdeling hiertoe alle noodzakelijke medewerking. De

afdeling heeft direct toegang tot alle informatiesystemen van zowel de AIVD als de MIVD en zij heeft de benodigde expertise in het gebruik van die systemen. De afdeling bepaalt zelf welke gegevens en welke medewerking zij noodzakelijk acht.

Bij de behandeling van klachten kan de afdeling met een ieder spreken die bij de uitvoering van de Wiv 2017 en de Wvo betrokken is. Dit gaat in de eerste plaats om medewerkers van de AIVD en de MIVD, maar het kan ook andere personen betreffen. Indien de afdeling dit noodzakelijk acht, kunnen deze personen onder ede worden gehoord. (Voormalig) Medewerkers van de AIVD en de MIVD kunnen zich niet op hun geheimhoudingsplicht beroepen indien zij worden gehoord door de afdeling. De afdeling kan deskundigen horen. Deskundigen zijn verplicht hun taak onpartijdig en naar beste weten te verrichten. De afdeling neemt bij het opstellen van het rapport de bronbescherming in acht; in haar rapportages zorgt zij ervoor dat het daarin gestelde niet kan worden herleid tot individuele personen met wie de afdeling heeft gesproken.

De afdeling is bevoegd alle plaatsen te betreden. Voor het betreden van een woning heeft de afdeling toestemming nodig van de bewoner.

## V. Beoordelingskader

In het kader van de behandeling van klachten over de AIVD en de MIVD beoordeelt de afdeling de behoorlijkheid van het handelen van de diensten. Zij doet dit onder meer aan de hand van de Wiv 2017, de Wvo en de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.<sup>1</sup> Voorbeelden van behoorlijkheidsnormen zijn de norm van fatsoenlijke bejegening, de norm van betrouwbaarheid (handelt de dienst binnen het wettelijk kader, eerlijk en oprecht, doet hij wat hij zegt en geeft hij gevolg aan rechterlijke uitspraken?) en de norm van redelijkheid (weegt de dienst de verschillende belangen af en komt zij niet tot een onredelijke uitkomst?). De rechtmatigheid van het optreden van de diensten wordt gezien als onderdeel van de behoorlijkheid.

## VI. Behandeling van een klacht

### a. Het indienen van klacht

Alvorens een klacht kan worden ingediend bij de afdeling, dient een klager eerst de betrokken minister op de hoogte te brengen van zijn klacht. Voor de AIVD is dit de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en voor de MIVD is dit de minister van Defensie. De betrokken minister wordt daarmee in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op de klacht te geven. Indien de klacht niet naar behoren, waaronder de afdeling tevens verstaat niet binnen een redelijke termijn, is afgehandeld, dan kan, desgewenst en voor zover klager daar belang bij heeft, een klacht worden ingediend bij de afdeling. Indien van een klager redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat hij eerst de betrokken minister in kennis stelt, dan kan de klacht rechtstreeks worden ingediend bij de afdeling. Van een dergelijke situatie kan bijvoorbeeld sprake zijn indien de verhouding tussen de klager en de betreffende dienst ernstig is verstoord. Dat sprake is van een dergelijke situatie moet door de klager worden onderbouwd.

De ministeries hebben een klachtregeling waarin de procedure die van toepassing is op de behandeling van klachten staat beschreven.

---

<sup>1</sup> De behoorlijkheidsnormen zijn raadpleegbaar via de website van de Nationale ombudsman: <http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/Behoorlijkheidswijzer%20NL%20oktober%202016.pdf>.

De wet schrijft voor aan welke vereisten een klaagschrift dient te voldoen.<sup>2</sup> Een klaagschrift dient het volgende in te houden: (i) de naam en het mail- of postadres van klager, (ii) de datum, (iii) een omschrijving van de klacht (wat is er gebeurd, wie was erbij betrokken en tegen wie was het handelen gericht?), (iv) de gronden van de klacht (waar de klacht op is gebaseerd), (v) hoe de interne klachtbehandeling is verlopen (op welke wijze en wanneer is de klacht bij de betrokken minister ingediend, wat heeft de klachtbehandeling door de instantie opgeleverd, wat waren de conclusies en het oordeel).

Wij verzoeken iedere klager aan te geven op welk telefoonnummer hij voor ons bereikbaar is.

#### **b. Bijstand en vertegenwoordiging**

Een klager kan zich in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De afdeling kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

#### **c. Horen van klager**

De onderzoeksgroep kan een klager uitnodigen zijn klacht nader toe te lichten in een gesprek. Door middel van het horen van klager wordt zo nodig duidelijkheid verkregen over de klachtformulering. Klager kan afzien van het recht gehoord te worden.

Van het horen van klager wordt een zakelijk verslag opgesteld. Ten behoeve van het opstellen van dit verslag wordt het gesprek met klager auditief opgenomen. Na afhandeling van de klacht wordt de opname vernietigd.

Klager wordt in de gelegenheid gesteld het gespreksverslag in te zien. Hierbij kan hij een opmerking in het verslag laten opnemen indien naar zijn oordeel sprake is van een feitelijk niet juiste weergave van het gesprek. De onderzoeksgroep verwerkt deze opmerkingen in het gespreksverslag dan wel in voetnoten bij het verslag.

#### **d. Standpunt betrokken minister**

Ook de betrokken minister en degene op wiens optreden de klacht betrekking heeft, worden door de afdeling in de gelegenheid gesteld zijn standpunt toe te lichten.

#### **e. Afdoening**

Na het gesprek met klager en na kennisname van het standpunt van de minister beslist de afdeling op welke wijze de klacht zal worden afgedaan. De afdeling kan de klacht op de volgende wijzen afdoen:

##### *\* Interventie*

De afdeling kan ervoor kiezen een klacht af te doen met een interventie. De afdeling bespreekt dan met de betreffende dienst of een snelle oplossing mogelijk is. Hierbij kan worden gedacht aan klachten over het uitblijven van een beslissing op een inzageverzoek. Indien de interventie tot een voor klager bevredigende uitkomst heeft geleid, beslissen de voorzitter en twee leden van de afdeling dat de klacht daarmee is afgehandeld.

##### *\* Bemiddelingsgesprek*

Sommige klachten lenen zich voor een bemiddelingsgesprek tussen klager en de betreffende dienst. Bemiddeling vindt plaats als beide partijen daarmee akkoord gaan. Een bemiddelaar van de afdeling leidt het gesprek. Tijdens het gesprek wordt geprobeerd de verhoudingen tussen klager en de dienst te herstellen.

---

<sup>2</sup> Artikel 115 Wiv 2017.

#### \* *Onderzoek met een rapport*

De afdeling kan ervoor kiezen een klacht af te doen met een rapport. De verdere behandeling van de klacht bestaat dan uit het verrichten van nader onderzoek door de onderzoeksgroep en het opstellen van een rapport. Het onderzoek kan bestaan uit dossieronderzoek en/of het horen van dienstmedewerkers en/of het horen van andere betrokkenen. De wijzen waarop de afdeling onderzoek verricht, worden hieronder nader toegelicht. Deze onderzoeksmodaliteiten staan de afdeling uiteraard ook ter beschikking indien de klacht door middel van interventie of bemiddeling wordt afgedaan.

#### **f. Onderzoeksmodaliteiten**

Een onderzoek door de afdeling kan, naast het horen van klager, uit de volgende onderzoekshandelingen bestaan:

#### **g. Onderzoek in systemen en archieven**

Op basis van de klacht, de toelichting die hieromtrent is gegeven door klager en het standpunt van de betrokken minister verricht de onderzoeksgroep bij de betrokken dienst onderzoek in systemen en archieven. Zij betreft hierbij alle informatie die noodzakelijk is om de klacht te kunnen beoordelen. De afdeling heeft hiertoe zelf rechtstreeks toegang tot de digitale informatieverwerkingsystemen van de diensten. De afdeling kan voorts alle informatie opvragen bij de dienst die zij noodzakelijk acht voor de uitvoering van het klachtonderzoek en deze op volledigheid nader beoordelen.

#### **h. Horen van dienstmedewerker(s) en overige betrokkenen**

De onderzoeksgroep kan tot het oordeel komen dat het horen van één of meer medewerkers van de dienst noodzakelijk is voor de beoordeling van de klacht. Ook kan de onderzoeksgroep tot de conclusie komen dat het horen van anderen dan dienstmedewerkers, onder wie voormalig medewerkers van de dienst, is aangewezen.

Van het horen van betrokkenen wordt een zakelijk gespreksverslag opgesteld. Ten behoeve van het opstellen van het gespreksverslag worden de gesprekken met betrokkenen auditief opgenomen. Na afhandeling van de klacht worden de opnames vernietigd. De personen die zijn gehoord, worden in de gelegenheid gesteld het gespreksverslag in te zien. Hierbij kan een aantekening bij het verslag worden opgenomen indien naar het oordeel van de gesprekspartner sprake is van een feitelijk niet juiste weergave van het gesprek. De onderzoeksgroep verwerkt deze opmerkingen in het gespreksverslag dan wel in voetnoten bij het verslag.

#### **i. Hoor en wederhoor en verslaglegging**

Op basis van het klaagschrift, de gevoerde gesprekken en het dossieronderzoek legt de onderzoeksgroep de bevindingen vast in een rapport van bevindingen. Dit rapport wordt voorgelegd aan de betrokken minister. Voor zover de veiligheid dan wel andere gewichtige belangen van de staat zich daar niet tegen verzetten, wordt het rapport tevens voorgelegd aan klager. Het rapport zal dus worden ontdaan van staatsgeheime informatie voordat deze aan klager wordt voorgelegd. Opmerking verdient daarbij dat niet alleen de constatering dat jegens een persoon bevoegdheden zijn ingezet staatsgeheim is, maar ook de constatering dat jegens een persoon geen bevoegdheden zijn ingezet. De afdeling zal in die gevallen dan ook alleen uitspraak kunnen doen over de gegrondheid van de klacht, maar niet over de mogelijke inzet van bevoegdheden door de AIVD of de MIVD.

Klager en de betrokken minister krijgen de gelegenheid op het rapport van bevindingen te reageren. De onderzoeksgroep stelt vervolgens een rapport op, bestaande uit het rapport van bevindingen en

een oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht. Het rapport wordt vastgesteld door de voorzitter en twee leden van de afdeling, waaronder de rapporteur.

#### **j. Het oordeel en maatregelen**

De afdeling beoordeelt of in de onderzochte aangelegenheid behoorlijk is gehandeld. Indien de betrokken dienst onbehoorlijk heeft gehandeld, zal dit leiden tot het gegrond verklaren van een (deel van) de klacht. Dit oordeel is bindend voor de betrokken minister.

De afdeling kan, indien zij tot het oordeel is gekomen dat in de door haar onderzochte aangelegenheid sprake is van een onrechtmatige of niet behoorlijke gedraging, tevens bepalen dat, indien en voor zover dat in verband staat met het desbetreffende optreden, de volgende maatregelen worden getroffen: (i) een lopend onderzoek wordt gestaakt, (ii) de uitoefening van een bevoegdheid dient te worden beëindigd, (iii) door de diensten verwerkte gegevens worden verwijderd en vernietigd. Een dergelijke opdracht is eveneens bindend. De afdeling brengt klager schriftelijk op de hoogte van het feit dat zij een opdracht aan de dienst heeft gegeven. De afdeling zal voorts nagaan of de dienst aan deze opdracht gevolg heeft gegeven en klager hiervan op de hoogte brengen.

#### **k. Versturen en openbaarmaking**

Het vastgestelde rapport wordt door de afdeling aan de betrokken minister gezonden. De afdeling zendt het vastgestelde rapport tevens naar klager, zij het ontdaan van staatsgeheime informatie. De betrokken minister stelt klager en de afdeling binnen twee weken na ontvangst van het rapport op de hoogte van de wijze waarop deze aan het oordeel van de afdeling uitvoering zal geven en binnen welke termijn. Indien de klacht wordt afgedaan door middel van interventie of bemiddeling dan deelt de afdeling de betrokken minister schriftelijk mede wat de uitkomst daarvan is geweest.

Op de website van de CTIVD wordt, geanonimiseerd en ontdaan van staatsgeheime informatie, verslag gedaan van de uitkomsten van de interventie of bemiddeling. Indien het onderzoek heeft geleid tot een rapport, dan wordt dit rapport geanonimiseerd en ontdaan van staatsgeheime informatie op de website van de CTIVD geplaatst. Van de uitkomsten wordt voorts verslag gedaan in het jaarverslag van de CTIVD.

#### **l. Termijn**

De afdeling streeft ernaar een klacht binnen tien weken na ontvangst af te handelen. Indien deze termijn niet wordt gehaald dan brengt zij klager en de betrokken minister daarvan schriftelijk op de hoogte. De afdeling geeft daarbij aan binnen welke termijn zij verwacht de klacht te kunnen afhandelen.

## **VII. Wettelijke grenzen aan de behandeling van klachten**

De Wiv 2017 schrijft voor in welke gevallen de afdeling niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar een klacht.<sup>3</sup> Na binnenkomst van een klacht bekijkt de afdeling eerst of zij bevoegd is. Indien de afdeling niet bevoegd is dan brengt zij klager daarvan middels een brief op de hoogte. In die brief wordt de beslissing van de afdeling nader gemotiveerd.

---

<sup>3</sup> Zie de artikelen 120-122 Wiv 2017.