

## Beslissing

---

### **inzake de klacht van de [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 stelt dat hij driemaal een klacht heeft ingediend bij de AIVD, omdat hij hinder ondervindt van het optreden van deze dienst. Klager is niet tevreden over de wijze waarop zijn klachten door de AIVD zijn afgehandeld, omdat door de AIVD niet wordt ingegaan op het door klager gestelde optreden. Klager heeft zich daarom tot de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD (hierna: de afdeling klachtbehandeling) gewend.

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

*Klager stelt dat de AIVD sinds augustus 2017 aandacht voor hem heeft. Klager wordt door de AIVD in de gaten gehouden, waaronder in zijn eigen huis. Daarnaast wordt klager gevolgd en lastig gevallen op straat en in openbare ruimtes door agenten en/of informanten van de AIVD. Klager stelt dat door dit optreden van de AIVD zijn recht op privacy wordt geschonden. Klager heeft drie keer via de website van Rijksoverheid.nl een klacht ingediend over zijn situatie. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de AIVD hebben deze klachten niet als zodanig in behandeling genomen.*

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

Klager stelt dat de AIVD sinds augustus 2017 hinder ondervindt van het optreden van de AIVD en dat deze dienst zijn recht op privacy schendt. Klager stelt dat hij sinds augustus 2017 last heeft van het optreden van de AIVD. Dit optreden is begonnen nadat klager een woordenwisseling ('personal disagreement') had met een persoon, wiens naam bij de afdeling klachtbehandeling bekend is. Klager stelt dat hij door agenten of informanten van de AIVD wordt gevolgd en lastig gevallen. Deze agenten of informanten vallen hem lastig door, terwijl ze in zijn omgeving zijn, duidelijk te praten over zaken of situaties waar hijzelf recent mee te maken heeft gehad. Waar deze personen over praten varieert: van het feit dat klager soja melk heeft gekocht in de supermarkt tot aan het seksleven van klager. Volgens klager wordt hij in zijn eigen huis in de gaten gehouden, omdat de personen die hem volgen en lastigvallen ook refereren naar zaken die hij in zijn huis heeft besproken of heeft gedaan. Klager stelt dat de AIVD ook zijn communicatiemiddelen af luistert en zijn medische en financiële gegevens inziet, omdat ook deze

inhoud door deze agenten en informanten wordt besproken. De wijze waarop deze personen te werk gaan, is volgens klager heel vervelend en intimiderend.

Klager stelt dat hem dit niet alleen in Nederland overkomt, maar dat ook de [land] en [land] diensten hierbij betrokken zijn. Toen hij zijn zus in [land] ging opzoeken en hij daar per trein heen reisde, merkte hij dat er mensen om hem heen waren gaan zitten en praatten over zaken gerelateerd aan klager. Voordat de trein de grens over stak, merkte klager dat deze personen werden omgewisseld met [nationaliteit] personen, die hetzelfde deden. Ook toen klager zijn familie ging opzoeken in [land], merkte hij dat medewerkers van (al dan niet de [land] of [land]) geheime dienst bij hem in het vliegtuig zaten en hetzelfde gedrag vertoonden.

Er is volgens klager geen twijfel over mogelijk dat de AIVD verantwoordelijk is voor deze activiteiten. Doordat klager ook in het buitenland wordt gevolgd en omdat de personen die hem volgen praten over zeer persoonlijke kwesties, kan het volgens klager niet anders dan dat een 'hogere autoriteit' zoals een geheime dienst erbij betrokken is. Klager voert aan dat geheime diensten prestigieuze organisaties zijn en een van de weinige organisaties die dit soort activiteiten kunnen uitvoeren.

Klager stelt dat hij driemaal een klacht over het handelen van de AIVD heeft ingediend via de website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). Op de eerste klacht kreeg klager een reactie van de plaatsvervangend directeur-generaal van de AIVD (d.d. 18 mei 2018). Deze reactie houdt in – kort gezegd – dat de AIVD onderzoek verricht naar personen en organisaties wier activiteiten tot het ernstige vermoeden leiden dat zij een gevaar vormen voor de nationale veiligheid en dat als klager niet betrokken is bij dergelijke activiteiten, hij er zeker van kan zijn dat de AIVD niet in hem is geïnteresseerd. Klager leidde uit deze reactie af dat de activiteiten waar hij hinder van ondervond niet door de AIVD werden verricht. Echter, toen klager hinder bleef ondervinden van de hiervoor beschreven activiteiten, begon hij zich af te vragen of de AIVD wellicht toch interesse in hem had, omdat deze kon vermoeden dat hij wel betrokken is bij activiteiten die een gevaar opleveren voor de nationale veiligheid. Klager heeft daarop in september 2018 een tweede klacht bij de AIVD ingediend. In die klacht stelde hij enkele concrete vragen over het bewuste optreden. Op deze klacht heeft klager in november 2018 een reactie gekregen van de plaatsvervangend directeur-generaal van de AIVD. In die reactie wordt verwezen naar de eerdere reactie van de AIVD; er wordt niet in gegaan op de door klager gestelde vragen.

### **Onderzoek**

De afdeling klachtbehandeling heeft op 9 januari 2019 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. De afdeling klachtbehandeling heeft voorts gesprekken gevoerd met medewerkers van de AIVD. Zij heeft gesproken met een jurist van de afdeling juridische zaken en een communicatiemedewerker van de AIVD.

### Bevindingen

De afdeling klachtbehandeling baseert haar bevindingen op (1) het klaagschrift, (2) het gesprek met klager, (3) de gesprekken met een jurist en een communicatiemedewerker van de AIVD en (4) het onderzoek in de systemen van de AIVD.

Klager heeft op 29 maart 2018 het contactformulier op Rijksoverheid.nl ingevuld. In het onderwerpveld heeft klager ingevuld "comaplaint" (een typefout in de Engelse term *complaint*). Het bericht houdt, voor zover hier van belang, het volgende in. Klager meent te worden gevolgd door AIVD-agenten sinds augustus 2017. Verder heeft hij redenen om aan te nemen dat de AIVD zijn gesprekken in huis af luistert en zijn telefoon en internet aftapt. Hij heeft ook de indruk dat hij door medewerkers van de AIVD en buitenlandse diensten zoals die van [land] en [land] wordt gevolgd op zijn reizen naar het buitenland. Hij heeft respect voor de Nederlandse overheid, en de overheid heeft van hem als gewone burger niets te vrezen. Hij verzoekt de minister om de zaak te onderzoeken, zodat hij ongestoord zijn leven kan leiden. Dit eerste bericht van klager is op 10 april 2018 binnengekomen bij de AIVD.

De AIVD heeft op 18 mei 2018 in een brief gereageerd. De reactie houdt, voor zover hier van belang, het volgende in. Als klager niet betrokken is bij activiteiten waarvan het ernstige vermoeden bestaat dat die een gevaar zijn voor de nationale veiligheid, dan is de AIVD niet in hem geïnteresseerd.

Klager heeft op 14 september 2018 wederom het contactformulier op Rijksoverheid.nl ingevuld. Boven het contactformulier heeft klager de Engelse term *complaint* gezet. Hij reageert op de brief van 18 mei 2018 met een aantal concrete vragen over mogelijke activiteiten van de AIVD jegens hem. Hij wil weten of die activiteiten hebben plaatsgevonden. Dit tweede bericht van klager is op 17 september 2018 binnengekomen bij de AIVD.

De AIVD heeft op 16 november 2018 gereageerd en verwijst naar de brief van 18 mei 2018, waarin de vragen van klager uitputtend zouden zijn beantwoord.

Klager heeft op 20 november 2018 via het contactformulier op Rijksoverheid.nl gereageerd op de hiervoor weergegeven brief van 16 november 2018. De reactie van klager houdt met name in dat de AIVD zijn rechten schendt en dat informatie over hem door de AIVD wordt gebruikt. Hij schrijft dat de personen die met hem volgen hem ook lastigvallen. Hij benadrukt dat hij geen gevaar is voor Nederland of haar inwoners. Het derde bericht van klager is bij de AIVD binnengekomen op 23 november 2018.

De afdeling klachtbehandeling heeft in het kader van de onderhavige klacht de jurist van de afdeling juridische zaken van de AIVD die verantwoordelijk is voor klachtbehandeling gehoord. Deze jurist heeft verklaard dat berichten voor de AIVD die via het contactformulier op rijksoverheid.nl worden verstuurd, naar de afdeling communicatie gaan, tenzij duidelijk is dat het een klacht betreft. Klachten worden dan direct naar de afdeling juridische zaken gestuurd. De afdeling communicatie controleert of de berichten die bij hen zijn binnengekomen als

burgermelding of als klacht moeten worden aangemerkt. In het laatste geval worden (ook bij twijfel) de brieven alsnog doorgestuurd aan de afdeling juridische zaken. De overige berichten worden door de afdeling communicatie afgedaan. De jurist heeft verklaard dat het eerste bericht van klager (29 maart 2018) niet aan haar is voorgelegd maar eerst in mei 2018 is voorgelegd aan een andere medewerker van de afdeling juridische zaken, die niet met klachtbehandeling is belast. Uiteindelijk is besloten het bericht niet als een klacht aan te merken. De jurist vermoedt dat bij die beslissing een rol heeft gespeeld dat uit de systemen van de AIVD niet bleek van enig onrechtmatig handelen door de dienst en voorts dat sinds het binnenkomen van het bericht van klager reeds enige tijd was verstreken. De jurist heeft dit niet kunnen achterhalen. De afdeling communicatie heeft vervolgens een reactie opgesteld, welke op 18 mei 2018 aan klager is gestuurd. De jurist heeft verklaard dat achteraf bezien het bericht van 29 maart 2018 wel als klacht had moeten worden aangemerkt en als zodanig in behandeling had moeten worden genomen.

De jurist heeft voorts verklaard dat zij door de afdeling communicatie op de hoogte werd gesteld van het tweede bericht van klager (14 september 2018). De jurist beschouwde dit tweede bericht als een set vragen, doch niet als een klacht. De reactie op het bericht is opgesteld door de afdeling communicatie. De afdeling communicatie heeft na binnenkomst van het derde bericht van klager contact opgenomen met de jurist. Omdat klager op dat moment al een klacht had ingediend bij de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD is besloten deze klachtprocedure af te wachten en er is derhalve geen reactie uitgegaan naar klager, aldus de jurist.

De afdeling klachtbehandeling heeft een medewerker van de afdeling communicatie van de AIVD gehoord. Deze communicatiemedewerker heeft verklaard dat digitale correspondentie van rijksoverheid.nl, die bedoeld is voor de AIVD, door team digidoc van het ministerie van BZK wordt doorgestuurd aan de AIVD. Correspondentie, waaronder klachten, bestemd voor de afdeling juridische zaken wordt rechtstreeks door team digidoc aan de afdeling juridische zaken gestuurd. Alle overige correspondentie wordt aan de afdeling communicatie gestuurd. De afdeling communicatie controleert op dat moment opnieuw of er correspondentie voor de afdeling juridische zaken tussen zit en legt dit – indien dit het geval is – alsnog voor aan de afdeling juridische zaken. Wanneer dit niet het geval is, wordt de correspondentie gestuurd naar de afdeling die de correspondentie verwerkt in de systemen van de dienst. Deze afdeling bekijkt wederom voor welke afdelingen de correspondentie bestemd is. Als deze afdeling constateert dat er correspondentie voor de afdeling juridische zaken tussen zit dan wordt deze correspondentie naar laatstgenoemde afdeling gestuurd. Correspondentie die niet bestemd is voor bepaalde afdelingen, wordt doorgestuurd naar het frontoffice. Ook het frontoffice bekijkt of er berichten tussen zitten die als 'klacht' kunnen worden aangemerkt. Als dat het geval is, worden deze berichten naar de afdeling juridische zaken gestuurd. Uiteindelijk wordt alle correspondentie die niet voor bepaalde afdelingen is bestemd naar de afdeling communicatie gestuurd. Die draagt vervolgens zorg voor de beantwoording van deze 'rest'-correspondentie. De rest-correspondentie wordt ook in cc aan de afdeling juridische zaken gestuurd, zodat zij altijd op de achtergrond kan meelesen. Indien de afdeling communicatie twijfelt over de inhoud van een bericht en of deze als klacht moet worden geduid, voert zij overleg met de afdeling juridische

zaken. Ook berichten waarin wordt geschreven over bepaald handelen dat de AIVD, in alle redelijkheid bezien, niet kan hebben uitgevoerd, wordt voorgelegd aan de afdeling juridische zaken. De afdeling communicatie handelt dergelijke berichten zelf af en deze berichten worden doorgaans niet als klacht beschouwd. De communicatie tussen de afdeling juridische zaken en de afdeling communicatie is goed.

Ten aanzien van het eerste bericht van klager verklaart de communicatiemedewerker dat dit bericht bij de afdeling communicatie is binnengekomen. In het proces van de beantwoording van dit bericht is in mei 2018 overleg gevoerd met een medewerker van de afdeling juridische zaken, die niet belast is met klachtbehandeling. Uiteindelijk is besloten het bericht niet als klacht aan te merken. De communicatiemedewerker beschrijft dat ze in eerste instantie het bericht niet als mogelijke klacht heeft herkend. Verder bleek volgens haar evenmin uit de inhoud van het bericht dat het een klacht betrof. Dit heeft er mede toe geleid dat het bericht pas in mei 2018 aan de jurist is voorgelegd.

De communicatiemedewerker heeft verklaard dat zij het tweede bericht van klager aan de jurist heeft voorgelegd. De jurist beschouwde het bericht als een set vragen en niet als een klacht. Om die reden heeft de communicatiemedewerker het bericht zelf afgehandeld. Voor wat betreft het derde bericht van klager verklaart de communicatiemedewerker dat er na ontvangst van dit bericht is besloten om de klachtprocedure van de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD af te wachten.

#### **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. De onderhavige klacht valt in twee delen uiteen. Het eerste onderdeel ziet op de inhoudelijke beoordeling van de klacht en het tweede op de procedure van de klachtbehandeling zelf.

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

Klager stelt dat de AIVD zijn recht op privacy schendt. Klager voert aan dat de AIVD zijn communicatiemiddelen en het huis waarin hij woont, afluistert en dat de dienst zijn medische en financiële gegevens heeft ingezien. Klager stelt dat hij achtervolgd wordt door agenten of informanten van de AIVD die hem lastig vallen en intimideren door in zijn nabijheid te spreken over zaken of situaties waar klager mee te maken heeft gehad.

Omdat de jurist heeft verklaard dat zij achteraf bezien de berichten van klager wel als klacht in behandeling zou hebben genomen, heeft de afdeling klachtbehandeling haar verzocht om uiteen te zetten hoe zij deze klacht zou hebben afgedaan. De jurist heeft aan dit verzoek gevolg gegeven en de reactie die zij op de klacht zou hebben gegeven op schrift gezet. Zij schrijft:

*“In uw brieven beschrijft u een groot aantal activiteiten die door de AIVD, in een korte periode, op u zouden zijn toegepast. Deze activiteiten of bevoegdheden kunnen echter niet zomaar door de AIVD worden ingezet. Hiervoor gelden strenge regels en een uitgebreid toestemmings- en*

*toezichtsregime. Bovendien moet de AIVD iedere drie maanden opnieuw om toestemming vragen om een bevoegdheid te mogen voortzetten. Deze toestemming wordt alleen verleend als goed kan worden onderbouwd waarom de betreffende persoon nog steeds de aandacht van de AIVD verdient. Hetgeen u beschrijft past dan ook niet binnen het wettelijk kader en de werkwijze van de AIVD. Bovendien is de werkwijze van de AIVD erop gericht om heimelijk, dus zonder dat de betreffende persoon daar iets van merkt, informatie over deze persoon te verzamelen. Hetgeen u heeft beschreven getuigt juist van het tegenovergestelde.”*

De afdeling klachtbehandeling heeft zowel het door klager gestelde handelen als de reactie van de jurist onderzocht. Dit onderzoek heeft geen aanwijzingen opgeleverd dat de AIVD onrechtmatig dan wel anderszins onbehoorlijk jegens klager heeft gehandeld. Ook heeft de afdeling klachtbehandeling geen aanwijzingen gevonden dat de reactie van de jurist onjuist is. De klacht is in zoverre ongegrond.

*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 driemaal een klacht heeft ingediend bij de AIVD en dat hij niet tevreden is over de wijze waarop deze klachten door de AIVD zijn afgehandeld. Deze klacht is getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van goede organisatie. De overheid zorgt er voor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De goede organisatie van de behandeling van een klacht begint met tijdige onderkenning dat de burger een klacht indient en vervolgens voortvarende behandeling van die klacht door de daartoe aangestelde ambtenaren.

Klager heeft driemaal een bericht gestuurd aan de minister van BZK dan wel de AIVD via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). Het eerste bericht is bij de AIVD binnengekomen op 10 april 2018. Uit de verklaring van de jurist blijkt dat dit bericht in mei 2018 is voorgelegd aan de een medewerker van de afdeling juridische zaken, die niet belast is met klachtbehandeling. Uiteindelijk is besloten het bericht van klager niet aan te merken als klacht. De jurist heeft verklaard dat zij vermoedt dat bij die beslissing mede een rol heeft gespeeld dat er al enige tijd was verstreken sinds de binnenkomst van het bericht.

De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat uit de bewoordingen van het eerste bericht van klager kan en had moeten worden afgeleid dat het een klacht betrof. Het bericht van klager houdt immers in dat klager vermoedt dat de AIVD zijn huis, zijn telefoon en zijn internetverbinding aftapt, dat agenten of informanten van de AIVD hem volgen en dat hij hiervan hinder ondervindt. De jurist heeft aangegeven dat het bericht bij nader inzien inderdaad als klacht had moeten worden aangemerkt. Opmerking verdient hier nog dat het tijdsverloop sinds het binnenkomen van een bericht geen reden mag zijn een bericht niet als klacht aan te merken.

Het tweede bericht van klager kwam bij de AIVD binnen op 17 september 2018. Uit de verklaringen van de jurist en de communicatiemedewerker blijkt dat zij overleg hebben gehad over de afhandeling van dit tweede bericht van klager. De jurist heeft verklaard dat zij dit tweede

bericht als een set vragen beschouwde, doch niet als een klacht. Het bericht is derhalve afgehandeld door de communicatiemedewerker.

De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat uit het tweede bericht, al door de aanhef "\*\*\*\*COMPLAINT\*\*\*\*", zonder meer volgt dat het bericht een potentiële klacht over het handelen van de AIVD betreft. Dit betekent dat een dergelijk bericht in ieder geval aan de voor klachtbehandeling verantwoordelijke jurist moet worden voorgelegd. Dit is in dit geval, gelet op de verklaring van de jurist, gebeurd. Het tweede bericht is echter niet als klacht aangemerkt door de jurist. Naar het oordeel van de afdeling klachtbehandeling volgt uit de aanhef en de inhoud van dit bericht, in combinatie met het eerste bericht van klager, dat het tweede bericht een klacht betrof.

Deze beide berichten zijn in strijd met het vereiste van goede organisatie niet als klacht in behandeling genomen.

De afdeling klachtbehandeling stelt verder vast dat er tussen de ontvangst van het tweede bericht van klager (d.d. 17 september 2018) en het versturen van de reactie (d.d. 16 november 2018) ruim acht weken heeft gezeten. De afdeling klachtbehandeling vindt dit onevenredig lang. De AIVD heeft in de brief van 16 november 2018 terecht voor dit tijdsverloop excuses aangeboden.

Het derde bericht van klager is bij de AIVD binnengekomen op 23 november 2018. De communicatiemedewerker en de jurist hebben over het bericht overleg gevoerd en besloten niet op het bericht te reageren, omdat klager op dat moment reeds een klacht had ingediend bij de afdeling klachtbehandeling. De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat de AIVD daarmee niet onbehoorlijk jegens klager heeft gehandeld. Opmerking verdient wel dat het goed was geweest indien de AIVD klager ervan op de hoogte had gesteld dat de dienst in afwachting van de klachtprocedure bij de CTIVD nog niet op het derde bericht zou reageren.

De afdeling klachtbehandeling leidt uit de verklaringen van de jurist en de communicatiemedewerker af dat als een klacht die wordt ingediend via [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl) en niet meteen als zodanig wordt herkend, een (relatief) lange route moet afleggen binnen de organisatie alvorens deze bij de klachtbehandelaar terecht komt. Gedurende de route zijn er meerdere momenten waarop wordt gecontroleerd of het bericht een klacht betreft. Een bericht dat tijdens deze route niet als klacht wordt gedeut, komt uiteindelijk bij de afdeling communicatie terecht. Als de afdeling communicatie denkt dat het bericht toch een mogelijke klacht betreft, dan wordt daarover contact gezocht met de jurist verantwoordelijk voor klachtafhandeling. Omdat de afdeling communicatie zowel aan het begin als aan het einde van de route een rol heeft, kan dit zowel in een vroeg als in een later stadium in de route van de klacht plaatsvinden. De jurist en de communicatiemedewerker hebben verklaard dat de communicatie tussen de jurist verantwoordelijk voor klachtafhandeling en de afdeling communicatie goed verloopt.

De afdeling klachtbehandeling ziet in het interne proces zoals dat is vormgegeven binnen de AIVD een risico dat klachten pas in een laat stadium als zodanig worden herkend. Als een bericht niet meteen als klacht wordt herkend door team digidoc en als zodanig aan de afdeling juridische zaken wordt gestuurd, dan kan het in het geval van sommige klachten enige tijd in beslag nemen alvorens de klacht bij de afdeling juridische zaken terecht komt. Cruciaal voor een goede en spoedige klachtafhandeling is de klachtherkenning op de verschillende controlemomenten in het proces. Alle afdelingen die betrokken zijn bij de verwerking van binnengekomen correspondentie, en bij uitstek de afdeling communicatie en de afdeling juridische zaken, moeten voortdurend alert zijn op klachtherkenning.

Naar aanleiding van de route die de onderhavige klacht binnen de AIVD heeft afgelegd en tevergeefs niet als klacht werd herkend, heeft de afdeling klachtbehandeling overleg gepleegd met de AIVD. De AIVD heeft bij dit overleg toegezegd dat er interne maatregelen zullen worden genomen om het niveau van klachtherkenning bij de verschillende betrokken afdelingen op peil te krijgen. Klachten zullen dan in een vroeg stadium beter als zodanig kunnen worden geduid. De AIVD zal hiervoor een intern plan opstellen, waarover de afdeling klachtbehandeling zal worden geïnformeerd. Als onderdeel van dit plan zal de AIVD gedurende een bepaalde periode monitoren welke berichten meteen als klacht worden herkend en welke niet. Op die manier kan de AIVD goed inzichtelijk maken bij welke schakel binnen het proces een (mogelijk) knelpunt zit.

Uit het voorgaande volgt dat de AIVD door het eerste en tweede bericht niet als klacht aan te merken, onbehoorlijk jegens klager heeft gehandeld. De AIVD heeft toegezegd stappen te ondernemen om de klachtherkenning binnen de organisatie te verbeteren. De afdeling klachtbehandeling acht dit een noodzakelijke positieve ontwikkeling.

De klacht is voor wat betreft het tweede deel gegrond.

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

De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat de AIVD ten aanzien van het eerste klachtonderdeel behoorlijk en ten aanzien van het tweede klachtonderdeel onbehoorlijk jegens klager heeft gehandeld wegens het schenden van de behoorlijkheidsnorm van goede organisatie.

De afdeling klachtbehandeling beoordeelt de klacht als gedeeltelijk gegrond.

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

mr. A. Stehouwer (voorzitter)

mr. H.C. Wiersinga

mr. A.M. Zwaneveld