

## Beslissing

---

### **inzake de klacht van [klager] over het handelen van de MIVD**

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 Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD).

#### **De klacht**

Klager heeft via detacheringsbedrijf [werkgever] een functie bij [overheidsinstantie] gekregen. Voordat klager aan de slag kon bij [overheidsinstantie] moest hij in het bezit zijn van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) op B-niveau. Het veiligheidsonderzoek dat voor de VGB moest worden uitgevoerd duurde volgens klager te lang. De informatievoorziening over de voortgang van het veiligheidsonderzoek schoot volgens klager tekort. Klager heeft hierop een klacht ingediend bij de MIVD. De plaatsvervangend directeur MIVD (plv. DMIVD) heeft de klacht afgehandeld en kennelijk gegrond geoordeeld. Daarbij heeft de plv. DMIVD de [afdeling], die verantwoordelijk is voor de uitvoering van veiligheidsonderzoeken (hierna: de afdeling), verzocht het veiligheidsonderzoek van klager binnen vier weken af te ronden. In de klachtafhandelingsbrief staat dat de [afdeling] klager op de hoogte zal houden van de voortgang van het veiligheidsonderzoek. Nadat het veiligheidsonderzoek was afgerond en de VGB aan klager was afgegeven, bleef klager ontevreden over de afhandeling van zijn klacht en de wijze waarop zijn veiligheidsonderzoek was verlopen. 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:

- 1. Klager stelt dat de MIVD zijn veiligheidsonderzoek niet binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn van acht weken heeft afgerond. Hij vindt dat de MIVD hem onvoldoende op de hoogte heeft gehouden over de voortgang en in het bijzonder over de opgelopen vertraging van zijn veiligheidsonderzoek; dergelijke communicatie ontbrak.*
- 2. Klager heeft over het verloop van zijn veiligheidsonderzoek een klacht ingediend bij de MIVD. Zijn klacht is door de MIVD als kennelijk gegrond beoordeeld. Hierbij heeft de MIVD de voor veiligheidsonderzoeken verantwoordelijke afdeling een termijn van vier weken gegeven waarbinnen het veiligheidsonderzoek van klager moest zijn afgerond. Klager zou door de betreffende afdeling op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het veiligheidsonderzoek. Dit laatste is volgens klager niet gebeurd.*

3. *Klager stelt dat hij tijdens de behandeling van zijn klacht onvoldoende door de MIVD is geïnformeerd. Hij moest steeds zelf contact opnemen met de MIVD.*

Lopende de klachtbehandeling ontstond voor de afdeling klachtbehandeling aanleiding de door de MIVD gevolgde klachtprocedure ambtshalve (dat wil zeggen: op eigen initiatief) te onderzoeken. Dit heeft tot een vierde klachtonderdeel geleid:

4. *Ambtshalve toetst de afdeling klachtbehandeling de formele afhandeling van de klacht via een kennelijk gegrond beoordeling en de wijze waarop deze heeft doorgewerkt in de rest van de procedure.*

*Het door klager gestelde handelen van de MIVD*

Het veiligheidsonderzoek van klager duurde uiteindelijk 19 weken. Na deze 19 weken ontving klager het bericht dat zijn VGB werd afgegeven en hij aan de slag kon bij zijn nieuwe functie. Door de vertraging in zijn veiligheidsonderzoek kon klager niet op de geplande datum bij [overheidsinstantie] aan de slag.

De beveiligingsfunctionaris van [werkgever] heeft de MIVD meermaals om informatie gevraagd, maar zonder concreet resultaat. Het enige wat [werkgever] teruggekoppeld kreeg was dat het veiligheidsonderzoek nog liep. Klager heeft ook zelf met de MIVD contact opgenomen in de hoop meer informatie te krijgen over de stand van zaken, eveneens zonder concreet resultaat. Klager geeft aan dat als hij had geweten dat het veiligheidsonderzoek zo lang zou duren, hij tussentijds andere klussen had aangenomen. Dit heeft klager niet gedaan, omdat hij in de veronderstelling was dat hij op elk moment zijn VGB kon ontvangen. Hierdoor is klager inkomsten misgelopen.

De MIVD heeft, ondanks de toezegging van plv. DMIVD dat klager gedurende de vier weken waarbinnen het onderzoek zou worden afgerond op de hoogte zou worden gehouden van de voortgang, geen contact met hem opgenomen.

Klager heeft een aantal dagen nadat hij zijn klacht had ingediend naar de MIVD gebeld om te verifiëren of zijn klacht was ontvangen. Daarna werd klager (ook) niet actief op de hoogte gehouden van het verloop van zijn klachtbehandeling, hij moest steeds zelf bellen.

### **Toetsingskader**

Bij de beoordeling van onderhavige klacht zal de afdeling klachtbehandeling haar bevindingen toetsen aan de Wet veiligheidsonderzoeken (Wvo), de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de behoorlijkheidswijzer<sup>1</sup> die de Nationale ombudsman heeft opgesteld.

#### *Wet veiligheidsonderzoeken*

In artikel 6 Wvo staat beschreven dat een veiligheidsonderzoek zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van acht weken, moet worden afgerond. Dit veronderstelt dat de MIVD (en de AIVD) ervoor moet zorgen dat de dienst voldoende in staat is deze termijn na te

---

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer](http://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer).

leven. De wettelijke termijn moet daarom voldoende zijn ingebed in het interne beleid en de bijbehorende werkwijze. Daarnaast moeten de systemen waarmee wordt gewerkt de MIVD (en AIVD) in staat stellen de termijn na te leven. Dit betekent dat de systemen moeten voorzien in termijnbewaking.

#### *Algemene wet bestuursrecht*

Uit artikel 9:5 Awb volgt dat een bestuursorgaan niet verplicht is onderzoek naar een klacht uit te voeren wanneer de klacht al naar tevredenheid van klager is opgelost. Met andere woorden: informele klachtbehandeling geniet de voorkeur. De kracht van informele klachtbehandeling is dat op een laagdrempelige wijze wordt gezocht naar een oplossing waar de klager het meest bij gebaat is. Dit kan bijvoorbeeld een bepaalde toezegging, een gesprek en/of excuses zijn. Het bestuursorgaan controleert of de klager tevreden is met de geboden oplossing. Op die manier kan een klacht vaak snel en zonder onderzoek al worden afgehandeld. Wanneer de klager desondanks ontevreden blijft en wenst dat er onderzoek naar de klacht plaatsvindt, kan de klager ervoor kiezen een formele klacht in te dienen, waardoor het bestuursorgaan alsnog onderzoek naar de klacht zal moeten doen.

#### *Behoorlijkheidswijzer*

De Nationale ombudsman heeft in de behoorlijkheidswijzer een aantal behoorlijkheidsnormen opgesteld die overheden helpt goed om te gaan met burgers en hun belangen. De afdeling klachtbehandeling toetst in de onderhavige klacht het handelen van de MIVD jegens klager aan de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid en de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking. Bij de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid is het van belang dat zo snel en slagvaardig mogelijk wordt gehandeld. In de praktijk betekent dit dat binnen de gestelde termijnen wordt gehandeld. Indien besluitvoering langer duurt, moet de betrokkene hier tijdig over worden geïnformeerd. De behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking vereist onder meer dat alle, voor de belangen van de betrokkene relevante, informatie gevraagd en ongevraagd aan de betrokkene wordt verstrekt. Deze informatie moet zo volledig mogelijk zijn.

#### **Onderzoek**

De afdeling klachtbehandeling heeft op 7 augustus 2019 een gesprek gevoerd met klager. In dit gesprek heeft klager zijn klacht toegelicht. Daarnaast heeft de afdeling klachtbehandeling onderzoek gedaan in de systemen van de MIVD, waarbij zij kennis heeft genomen van het dossier van het veiligheidsonderzoek van klager. De afdeling klachtbehandeling heeft rechtstreeks en zelfstandig toegang tot de systemen van de MIVD. Verder heeft de afdeling klachtbehandeling de volgende medewerkers gehoord: het plaatsvervangend hoofd van de [afdeling] (hierna: plv. hoofd), drie medewerkers die betrokken zijn geweest bij het veiligheidsonderzoek (één medewerker uit het naslagenteam en twee medewerkers uit het diepteteam), twee accountmanagers die betrokken zijn bij het contact tussen de MIVD en [werkgever], een bij veiligheidsonderzoeken betrokken jurist, een senior analist die het technische systeem voor veiligheidsonderzoeken heeft getest voordat het in gebruik werd genomen en één van de klachtcoördinatoren die de klacht van klager heeft behandeld.

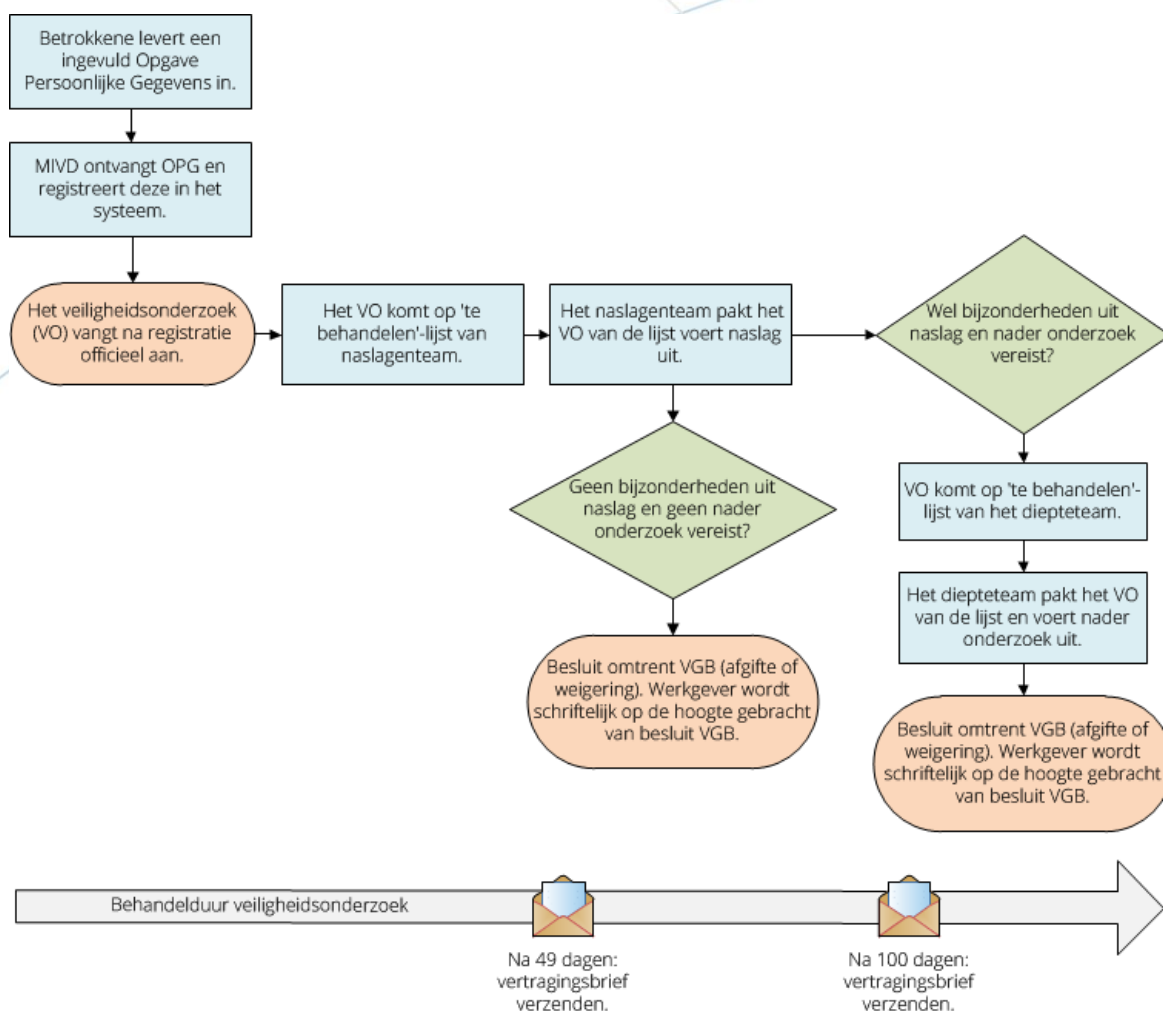
### Bevindingen

De afdeling klachtbehandeling baseert haar bevindingen op (1) het klaagschrift en bijgeleverde stukken, (2) het gesprek met klager, (3) het onderzoek in de systemen van de MIVD en (4) de gesprekken met de MIVD-medewerkers.

### De procedure van een veiligheidsonderzoek

#### Algemeen

De afdeling klachtbehandeling heeft op basis van de door haar gevoerde gesprekken met MIVD-medewerkers en beschikbare werkinstructies vastgesteld dat veiligheidsonderzoeken (van B-niveau) in de praktijk volgens een vaste procedure verlopen. Deze procedure is hieronder in figuur 1 schematisch weergegeven.



*Figuur 1*

Het schema laat zien dat wanneer de Opgave Persoonlijke Gegevens (OPG) door de MIVD is ontvangen, de ontvangst niet per brief wordt bevestigd aan betrokkene en/of de werkgever van betrokkene.

#### *Uitvoering veiligheidsonderzoek*

Zowel het naslagenteam als het diepteteam werkt met een lijst waarop de nog door hen te behandelen veiligheidsonderzoeken staan. Medewerkers halen veiligheidsonderzoeken uit deze lijst om in behandeling te nemen. Zolang een veiligheidsonderzoek op de lijst staat, staat het onderzoek in feite stil. Het is gebleken dat vooral veiligheidsonderzoeken die door het naslagenteam zijn doorgezet naar de lijst van het diepteteam lang (kunnen) blijven stilliggen omdat ze niet snel bovenaan de lijst komen te staan. Dit komt door een combinatie van de grote werkvoorraad aan te behandelen veiligheidsonderzoeken van de [afdeling] en de prioritering die wordt gehanteerd.

Het uitgangspunt voor de prioritering van veiligheidsonderzoeken is *first in first out*, zo verklaren de MIVD-medewerkers. Aanvullend verklaren zij dat er wel een aantal situaties bestaan waarin een veiligheidsonderzoek voorrang kan krijgen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij veiligheidsonderzoeken waarover een klacht is ingediend of veiligheidsonderzoeken van militairen die op uitzending gaan. Deze veiligheidsonderzoeken kunnen dan een spoedstatus krijgen en zullen sneller (of zelfs meteen) worden opgepakt. Dit betekent ook dat hoe meer veiligheidsonderzoeken voorrang krijgen, hoe minder snel de [afdeling] toekomt aan de 'gewone' veiligheidsonderzoeken die er al liggen.

De gehoorde MIVD-medewerkers erkennen dat niet alle veiligheidsonderzoeken binnen de wettelijke behandeltermijn van acht weken worden afgehandeld. Dit is wel het uitgangspunt. Binnen het systeem waarmee voor veiligheidsonderzoeken wordt gewerkt, wordt voor elk veiligheidsonderzoek de datum van ontvangst en de datum waarop de termijn verstrijkt geregistreerd. Het systeem voorziet niet in een meldingsfunctie waarbij een bepaalde medewerker automatisch een melding krijgt als de termijn bijvoorbeeld dreigt te verstrijken. De medewerkers en teamhoofden moeten dit zelf (handmatig) bijhouden.

Verder blijkt uit de verklaringen van de MIVD-medewerkers dat, zolang een veiligheidsonderzoek nog op de lijst staat om opgepakt te worden, de behandeltermijn niet actief in de gaten wordt gehouden. Dit lijkt met name het geval te zijn voor de veiligheidsonderzoeken die nog op de lijst staan van het diepteteam. In dit geval is de medewerker van het naslagenteam niet meer verantwoordelijk maar is er ook nog geen medewerker van het diepteteam aan het onderzoek gekoppeld die verantwoordelijk is voor de termijnbewaking. Pas wanneer een medewerker van het diepteteam een onderzoek uit die lijst haalt, zal diegene op de termijn gaan letten.

#### *Informatievoorziening over voortgang veiligheidsonderzoeken*

De werkinstructies schrijven voor dat in ieder geval op de 49<sup>e</sup> dag (na ongeveer zeven weken) en 100<sup>e</sup> dag (na ongeveer veertien weken) van het veiligheidsonderzoek een verdragingsbrief aan de betrokkene moet worden verstuurd. De MIVD-medewerkers verklaren dat de afweging of een

veiligheidsonderzoek binnen de termijn van acht weken kan worden afgerond in de praktijk niet standaard op de 49<sup>e</sup> en 100<sup>e</sup> dag plaatsvindt. Het systeem waarmee voor veiligheidsonderzoeken wordt gewerkt geeft ook geen automatische melding op deze of andere gezette momenten waarop deze afweging zou moeten plaatsvinden.

De medewerkers uit zowel het naslagenteam als uit het diepteteam verklaren dat zij op een zelfgekozen moment de afweging maken of een vertragingsbrief moet worden verstuurd. De medewerker uit het naslagenteam verklaart dat hij over het algemeen de afweging maakt op het moment dat hij een veiligheidsonderzoek doorzet naar het diepteteam. Op dat moment maakt hij voor zichzelf een inschatting of het veiligheidsonderzoek nog binnen de termijn kan worden afgerond. Wanneer hij twijfelt of denkt dat dit niet het geval is, verstuurt hij een vertragingsbrief aan de persoon waar het veiligheidsonderzoek op ziet. De medewerkers van het diepteteam verklaren dat het verschilt op welk moment in het onderzoek een afweging wordt gemaakt of een vertragingsbrief moet worden verstuurd. Meestal doen zij dit alleen als zij het vermoeden hebben dat het veiligheidsonderzoek nog erg lang zal gaan duren.

Verder verklaren de medewerkers van het naslagenteam en het diepteteam dat zolang een veiligheidsonderzoek nog op de lijst van te behandelen veiligheidsonderzoeken staat, er nooit een vertragingsbrief wordt verstuurd. Dit heeft te maken met het eerder beschreven gebrek dat er op dat moment geen medewerker is gekoppeld aan het onderzoek, die verantwoordelijk is voor het versturen van vertragingsbrieven. Dit kan en gebeurt pas wanneer een medewerker van het (afhankelijk van op welke lijst het veiligheidsonderzoek staat) naslagen- of diepteteam het veiligheidsonderzoek heeft opgepakt.

#### De situatie van klager

##### *Verloop veiligheidsonderzoek klager*

De door klager ingevulde OPG is op 11 maart 2019 door de MIVD geregistreerd in het systeem. Vervolgens is het veiligheidsonderzoek van klager op 4 april 2019 door het zogeheten naslagenteam opgepakt voor een administratieve naslag. Uit de naslag volgde dat mogelijk sprake was van bijzonderheden, die niet door klager waren opgegeven. De betrokken medewerker uit het naslagenteam heeft toen besloten dat het veiligheidsonderzoek van klager moest worden overgedragen aan het diepteteam voor nader onderzoek. Dit is gebeurd op 17 april 2019.

Het veiligheidsonderzoek heeft op 24 juni 2019, naar aanleiding van de klacht van klager, een spoedstatus gekregen en is op 26 juni 2019 in behandeling genomen door het diepteteam. Op 27 juni 2019 is met klager een afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek bij hem thuis ten behoeve van het veiligheidsonderzoek. Dit gesprek vond op 28 juni 2019 plaats. Tijdens dit gesprek kwamen onder andere de constatering die uit de naslag naar voren waren gekomen aan bod. Het verslag van dit gesprek is op 8 juli 2019 bij het diepteteam ingeleverd door de MIVD-medewerker waar klager mee heeft gesproken. Het diepteteam heeft dit gespreksverslag geanalyseerd. Uiteindelijk is op 19 juli 2019 de beslissing genomen de VGB aan klager af te



geven. Uit het onderzoek van het diepteteam bleek namelijk niet dat er bezwaren bestonden op het afgeven van een VGB aan klager. Klager hoorde dit op 22 juli 2019.

#### *Duur veiligheidsonderzoek*

Het veiligheidsonderzoek van klager heeft uiteindelijk 19 weken geduurd. Volgens de MIVD-medewerkers is de reden hiervoor dat het veiligheidsonderzoek vanaf 17 april 2019 op de lijst van de nog te behandelen veiligheidsonderzoeken door het diepteteam stond en daarmee stil lag. Dit is te wijten aan de grote werkvoorraad van de [afdeling] en de prioritering van andere veiligheidsonderzoeken. Pas nadat klager een klacht had ingediend, waardoor zijn veiligheidsonderzoek een spoedstatus kreeg, is het veiligheidsonderzoek door het diepteteam opgepakt.

#### *Informatievoorziening tijdens het veiligheidsonderzoek*

De medewerker van het naslagenteam en de medewerkers van het diepteteam verklaren dat zij, in het geval van klager, geen bevestiging van de ontvangst van de OPG en geen verdragingsbrieven hebben verstuurd.

De medewerker van het naslagenteam verklaart dat hij, achteraf gezien, een verdragingsbrief naar klager had moeten versturen op het moment dat hij besloot het veiligheidsonderzoek door te zetten naar het diepteteam. Hij was, naar eigen zeggen, te optimistisch en dacht dat het diepteteam het veiligheidsonderzoek wel binnen de termijn kon afronden.

Uit de gevoerde gesprekken en het dossier van het veiligheidsonderzoek komt duidelijk naar voren dat [werkgever] de MIVD inderdaad met enige regelmaat heeft bevestigd over de stand van zaken van het veiligheidsonderzoek. Dit was (in ieder geval) op 29 mei, 11 juni, 24 juni en 18 juli 2019. De enige informatie die met [werkgever] is gedeeld (en uiteindelijk door [werkgever] aan klager), is dat het veiligheidsonderzoek nog 'lopend' was. De afdeling klachtbehandeling heeft de accountmanagers die verantwoordelijk waren voor het contact tussen de [afdeling] en [werkgever] gehoord. Zij verklaren dat zij niet meer informatie met [werkgever] konden delen dan dat het veiligheidsonderzoek lopend was, omdat zij zelf ook geen beschikking hadden over meer informatie dan dat. Uit de gesprekken met het [plv. hoofd] blijkt dat het ook niet de bedoeling is dat meer informatie dan dat het onderzoek lopend is wordt gedeeld.

#### *Informatievoorziening aan klager gedurende laatste vier weken van het veiligheidsonderzoek*

Klager heeft op 13 juni 2019 een klacht ingediend bij de MIVD. Bij brief van 27 juni 2019 is zijn klacht kennelijk gegrond beoordeeld en is hem toegezegd dat het veiligheidsonderzoek binnen vier weken zou worden afgerond. Klager zou door de [afdeling] van de voortgang op de hoogte worden gehouden. De klachtcoördinator verklaart dat hij en zijn collega (tevens klachtcoördinator) bij deze toezegging, toen zij de klachtbeslissing opstelden, niet voor ogen hadden dat klager bij elke stap in het onderzoek tijdens die vier weken door de [afdeling] zou worden geïnformeerd. Wel hadden zij voor ogen dat er contactmomenten zouden zijn tussen klager en de [afdeling], bijvoorbeeld wanneer contact zou worden gezocht met klager voor een

persoonlijk gesprek bij hem thuis. Op die manier zou klager op de hoogte blijven van zijn veiligheidsonderzoek.

De afdeling klachtbehandeling stelt vast dat op een aantal momenten gedurende de laatste vier weken contactmomenten hebben plaatsgevonden. Op 27 juni 2019 is met klager contact opgenomen om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek bij hem thuis. Dit gesprek vond op 28 juni 2019 plaats. Daarna heeft klager nog contact gehad met de MIVD-medewerker met wie hij dit gesprek heeft gevoerd om een aantal aanvullende vragen te beantwoorden. Vervolgens hoorde klager op 11 juli 2019 van dezelfde MIVD-medewerker dat het gespreksverslag was ingeleverd bij het team en dat er mogelijk hierna nog wat referenten konden worden gehoord. Uiteindelijk hoorde klager 22 juli 2019 dat zijn VGB was afgegeven. Klager vernam dit van de MIVD-medewerker waarmee hij het gesprek bij hem thuis had gevoerd.

#### *Klachtbehandeling door de MIVD*

De klachtcoördinator verklaart dat hij en zijn collega de klacht op 13 juni 2019 hebben ontvangen. Zij hebben de klacht op 14 juni 2019 doorgezet naar de twee juristen die betrokken zijn bij [afdeling]-aanverwante zaken. Dit is de standaardprocedure voor klachten over veiligheidsonderzoeken. De juristen gaan eerst na wat de stand van zaken is van het veiligheidsonderzoek en zetten, indien nodig, druk om het veiligheidsonderzoek sneller af te ronden.

Eén van de twee juristen is door de afdeling klachtbehandeling gehoord. De jurist verklaart dat zij de klacht meteen op 14 juni 2019 heeft doorgezet naar haar contactpersoon bij de [afdeling] en hem om een stand van zaken heeft gevraagd vanwege de focus van de klacht op de duur van het veiligheidsonderzoek. De [afdeling]-contactpersoon heeft diezelfde dag zijn collega's om meer informatie verzocht. Op 18 juni 2019 heeft de [afdeling]-contactpersoon de jurist een terugkoppeling gegeven en deed tegelijkertijd aan zijn teamhoofden het verzoek het dossier een spoedstatus toe te kennen. Uiteindelijk kreeg het veiligheidsonderzoek op 24 juni 2019 een spoedstatus.

Zowel de jurist als de klachtcoördinator verklaren aan de afdeling klachtbehandeling dat de druk die de juristen op de [afdeling] uitoefenden niet voldoende was om het veiligheidsonderzoek meteen in een stroomversnelling te krijgen. Hierop hebben de twee klachtcoördinatoren overleg gevoerd met het hoofd van de afdeling juridische zaken van de MIVD. Zij kwamen tot de conclusie dat een 'reguliere formele klachtbehandeling' geen geschikte oplossing was voor de klacht van klager, omdat dit voor klager geen meerwaarde zou hebben en klager gebaat was bij een snelle afhandeling van de klacht. Een onderzoek naar de klacht zou teveel tijd in beslag nemen. Uit het klaagschrift van klager bleek al zonder twijfel dat de behandeltermijn van zijn veiligheidsonderzoek ruimschoots was overschreden. Volgens de klachtcoördinator was klager er het meest bij gebaat als zijn veiligheidsonderzoek snel zou worden afgerond. In samenspraak met het hoofd van de afdeling juridische zaken is toen gekozen voor een 'hybride' formele klachtbehandeling: namelijk de klacht als kennelijk gegrond beoordelen. Door de klacht kennelijk gegrond te beoordelen hoefde er geen interne commissie klachtbehandeling te worden gevormd



en hoefde er geen onderzoek worden gedaan. Op die manier kon de klacht al binnen precies twee weken worden afgehandeld. De brief van 27 juni 2019 fungeerde daardoor niet alleen als klachtafhandeling, maar tegelijkertijd als schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij kon de klachtbeslissing, ondertekend door plv. DMIVD, dienen als middel om de [afdeling] in beweging te krijgen, doordat in de beslissing de toezegging werd gedaan dat het veiligheidsonderzoek binnen vier weken zou worden afgerond.

Tot slot verklaart de klachtcoördinator dat klager een aantal keer contact heeft gezocht met hem en zijn collega. Allereerst op 17 juni 2019 om te controleren of de klacht was ontvangen. Tijdens dit gesprek is aan klager medegedeeld dat de klachtcoördinatoren naar het proces van het veiligheidsonderzoek van klager zouden gaan kijken. Verder verklaart de klachtcoördinator dat, voordat de klachtbeslissing aan klager werd verzonden, telefonisch contact is geweest met klager.

### **Beoordeling van de klacht**

Op grond van artikel 124, eerste lid, Wiv 2017 beoordeelt de afdeling klachtbehandeling of door de MIVD behoorlijk is gehandeld.

### Overschrijden behandeltermijn veiligheidsonderzoek en informatievoorziening over de duur van het veiligheidsonderzoek

De afdeling klachtbehandeling toetst de duur van het veiligheidsonderzoek en de informatievoorziening hieromtrent aan artikel 6 Wet veiligheidsonderzoeken (Wvo) en de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid en een goede informatieverstrekking.

#### *Algemeen*

Op basis van haar bevindingen komt de afdeling klachtbehandeling tot het oordeel dat de werkwijze en het systeem van de [afdeling] voor het uitvoeren van veiligheidsonderzoeken onvoldoende in staat is om de wettelijke termijn van acht weken te waarborgen. Het systeem vermeldt enkel de startdatum en het einde van de behandeltermijn van een veiligheidsonderzoek. Dit is onvoldoende om van adequate termijnbewaking te kunnen spreken. Verder is het onduidelijk wie op welk moment verantwoordelijk is voor het monitoren van de termijnen en voor het ondernemen van actie wanneer deze dreigen te worden overschreden. Voor een voortvarende behandeling van het veiligheidsonderzoek is het essentieel dat een medewerker verantwoordelijk is voor het verloop van een onderzoek, ook in de fase van overdracht tussen het naslagenteam en het diepteteam. Vervolgens moet het systeem de medewerker in staat stellen om goed aan termijnbewaking te kunnen doen. Het automatiseren van het proces kan hieraan bijdragen, bijvoorbeeld door het systeem automatische meldingen af te laten geven wanneer een termijn dreigt te verstrijken of vertragsbrieven automatisch te laten verzenden. De afdeling klachtbehandeling benadrukt dat zolang niet aan goede termijnbewaking wordt gedaan, adequate informatievoorziening ook niet mogelijk is.

#### *De situatie van klager*

Het verloop van het veiligheidsonderzoek van klager geeft goed weer dat termijnbewaking onvoldoende is ingebed in de werkwijze en het systeem waarmee de [afdeling] werkt. Dit begint

in de eerste plaats bij de duur van het veiligheidsonderzoek van klager. Deze heeft in totaal ruim 19 weken geduurd. Dit is ruim 11 weken langer dan de wettelijke termijn van acht weken die artikel 6 Wvo voorschrijft. In strijd met artikel 6 Wvo is de termijn is daarmee evident overschreden.

Het overschrijden van een termijn hoeft niet meteen tot het oordeel te leiden dat sprake is van onbehoorlijk handelen. Wanneer tijdig aan betrokkene is gemeld dat het veiligheidsonderzoek langer dan de daarvoor gestelde termijn zal duren, kan dit voldoende zijn. De afdeling klachtbehandeling heeft echter vastgesteld dat dit niet is gebeurd. Op geen enkel moment gedurende het veiligheidsonderzoek is aan klager een vertragingsbrief verstuurd, terwijl dit volgens de geldende werkinstructies wel had moeten gebeuren (op dag 49 en dag 100). De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat dit te wijten is aan een gebrek aan termijnbewaking. Gedurende de periode dat het veiligheidsonderzoek van klager nog op de lijst van de te behandelen veiligheidsonderzoeken van het diepteteam stond, is geen enkele medewerker verantwoordelijk geweest voor het monitoren van de behandeltermijn en het sturen van vertragingsbrieven op de momenten waarop dit volgens de werkinstructies was vereist.

Verder overweegt de afdeling klachtbehandeling dat de informatie over de voortgang van het veiligheidsonderzoek die desgevraagd aan [werkgever] werd verschaft, namelijk dat het onderzoek nog liep, onvoldoende de daadwerkelijke stand van zaken dekte. Wanneer de mededeling wordt gedaan dat een onderzoek loopt, wekt dat de indruk dat er voortgang is. In het geval van het veiligheidsonderzoek van klager was hier geen sprake van; het veiligheidsonderzoek lag immers van 17 april tot eind juni 2019 stil. Klager had naar aanleiding van de mededeling dat het veiligheidsonderzoek nog liep (samengenomen met het uitblijven van vertragingsbrieven) de indruk dat hij elk moment zijn VGB zou kunnen ontvangen, terwijl dit niet het geval was. Het zou gepaster zijn geweest als aan klager was gemeld dat het veiligheidsonderzoek vertraagd was. Op die manier had klager een betere voorstelling van zaken kunnen hebben. De informatie die de [afdeling] (desgevraagd) verstrekke aan [werkgever] acht de afdeling klachtbehandeling daarom te beperkt.

De afdeling klachtbehandeling weet dat de [afdeling] met een grote werkvoorraad en beperkte capaciteit heeft te kampen. Zoals ook door de afdeling klachtbehandeling is vastgesteld, kunnen hierdoor niet alle veiligheidsonderzoeken binnen de termijn van acht weken worden afgerond. De afdeling klachtbehandeling benadrukt daarom het belang van termijnbewaking én het tijdig en juist informeren van betrokkenen.

Gelet op het voorgaande concludeert de afdeling klachtbehandeling het volgende. De MIVD is er niet in geslaagd het veiligheidsonderzoek van klager binnen de termijn van acht weken af te ronden. Van goede termijnbewaking was geen sprake. Klager is niet (tijdig) geïnformeerd over het feit dat het veiligheidsonderzoek langer zou gaan duren. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid. Verder concludeert de afdeling klachtbehandeling dat de informatie die de MIVD wél gaf ('het onderzoek loopt') te beperkt was, juist omdat klager ook niet was geïnformeerd over de langere behandelduur. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnorm

van een goede informatieverstrekking. De MIVD heeft daarom niet behoorlijk gehandeld jegens klager.

De klacht is in zoverre gegrond.

De toezegging na klachtbehandeling dat klager op de hoogte zou worden gehouden van voortgang van het veiligheidsonderzoek

Het tweede deel van de klacht ziet op de in de klachtbeslissing gedane toezegging dat klager, gedurende de vier weken waarbinnen het veiligheidsonderzoek uiterlijk zou worden afgerond, door de [afdeling] op de hoogte zou worden gehouden over de voortgang van het veiligheidsonderzoek. Volgens klager is dit niet gebeurd.

De contactmomenten tezamen met de concrete toezegging dat het veiligheidsonderzoek binnen vier weken zou worden afgerond, zou klager voldoende beeld hebben moeten geven over de stand van zaken van zijn veiligheidsonderzoek. De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat klager in alle redelijkheid niet van de MIVD, meer specifiek de [afdeling], kon verwachten dat hij vaker dan dat zou worden geïnformeerd over de stand van zaken.

De klacht is voor wat betreft het tweede deel ongegrond.

Informatievoorziening gedurende klachtbehandeling MIVD

Het derde deel van de klacht betreft de informatievoorziening over de klachtbehandeling door de MIVD. Klager stelt hij tijdens de klachtbehandeling onvoldoende is geïnformeerd. Klager heeft, naar eigen zeggen, steeds zelf naar de MIVD moeten bellen voor meer informatie over de behandeling van zijn klacht.

De afdeling klachtbehandeling heeft vastgesteld dat klager bij brief van 27 juni 2019 een eerste formele reactie op zijn klacht ontving. Dit is precies twee weken nadat klager op 13 juni 2019 zijn klacht bij de MIVD had ingediend. De brief van 27 juni 2019 fungeerde, zoals de klachtcoördinator van de MIVD verklaarde, zowel als ontvangstbevestiging als afhandeling van de klacht.

De afdeling klachtbehandeling begrijpt dat, gelet op het feit dat het veiligheidsonderzoek van klager al lang duurde, de genoemde twee weken als lang heeft ervaren. De afdeling klachtbehandeling overweegt echter dat twee weken geen ongebruikelijke termijn is waarbinnen de ontvangst van een klacht wordt bevestigd.<sup>2</sup> In het geval van klager werd hem na twee weken ook al een oplossing voor zijn klacht geboden in de vorm van de toezegging dat zijn veiligheidsonderzoek binnen vier weken zou worden afgerond. De afdeling klachtbehandeling acht dit behoorlijk.

---

<sup>2</sup> In artikel 11 van de Klachtregeling MIVD (raadpleegbaar via [www.defensie.nl/onderwerpen/klachten-en-schadeclaims/mivd](http://www.defensie.nl/onderwerpen/klachten-en-schadeclaims/mivd)) wordt eveneens een termijn van twee weken gehanteerd voor het versturen van een ontvangstbevestiging.

De klacht is voor wat betreft het derde deel ongegrond.

#### Formele afhandeling van de klacht

De afdeling klachtbehandeling wijst erop dat de klacht gelet op artikel 9:5 Awb niet op deze wijze formeel had mogen worden afgehandeld. Het was in het licht van een behoorlijke klachtafhandeling passend geweest om tot het moment van aflopen van de gestelde termijn voor afhandeling van de VGB de klacht op informele wijze te behandelen en pas na afloop van die termijn klager te vragen of dit voldoende was of dat nog een formele klachtbehandeling zou moeten volgen. Doordat de MIVD er expliciet voor koos onderzoek naar de klacht achterwege te laten en de klacht als kennelijk gegrond te beoordelen, heeft de MIVD klager de mogelijkheid ontnomen om voor een formele klachtbehandeling te kiezen en onderzoek naar zijn klacht te laten plaatsvinden. Dit is in strijd met artikel 9:5 Awb en daarmee niet behoorlijk.

De klacht is voor wat betreft het vierde onderdeel gegrond.

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

De afdeling klachtbehandeling is van oordeel dat de MIVD niet behoorlijk voor wat betreft het eerste en vierde deel, en behoorlijk voor wat betreft het tweede en derde deel van de klacht heeft gehandeld.

De afdeling klachtbehandeling beoordeelt de klacht als gedeeltelijk gegrond.

#### **Ontwikkelingen werkwijze veiligheidsonderzoeken sinds afhandeling van de klacht**

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat sinds de klacht van klager door de MIVD is afgehandeld een aantal veranderingen in het werkproces van veiligheidsonderzoeken is aangebracht. Inmiddels is een telefoonnummer opengesteld waar zowel betrokkenen als hun werkgevers terecht kunnen voor meer informatie over de stand van zaken van een veiligheidsonderzoek. Dit telefoonnummer is sinds 1 oktober 2019 bereikbaar. Met het oog op dit opengestelde telefoonnummer, is door de afdeling klachtbehandeling tijdens het gesprek met het [plv. hoofd] de suggestie gedaan te bezien of er dan ook specifiekere informatie zou kunnen worden gedeeld over de stand van zaken dan de mededeling dat 'het onderzoek loopt'. Het [plv. hoofd] heeft deze suggestie meegenomen. Verder is intern de afspraak gemaakt om in ieder geval standaard een vertragsbrief aan betrokkene te versturen op het moment dat een veiligheidsonderzoek wordt overgedragen aan het diepteteam. Voor wat betreft termijnbewaking gedurende de periode dat een veiligheidsonderzoek nog op de lijst van het diepteteam staat, is de verantwoordelijkheid nu uitdrukkelijk bij het diepteteam belegd (het naslagenteam is verantwoordelijk voor de onderzoeken die op de lijst van het naslagenteam staan). Dit betekent dat het diepteteam verantwoordelijk is voor het bewaken van de termijnen van de veiligheidsonderzoeken die op de lijst staan en, indien nodig, vertragsbrieven te versturen. Het versturen van een ontvangstbevestiging wanneer een OPG door de MIVD is ontvangen maakt vooralsnog geen onderdeel uit van de werkinstructie. Het belang van een dergelijke ontvangstbevestiging wordt wel door het [plv. hoofd] erkend.



## Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten

De afdeling klachtbehandeling acht de toegenomen aandacht voor de termijnen en termijnbewaking een stap in de goede richting en zal de ontwikkelingen in het kader hiervan blijven volgen.

De afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten, 20 november 2019,

mr. A. Stehouwer (voorzitter)  
mr. H.C. Wiersinga  
mr. A.M. Zwaneveld