



Klachtenregeling MIVD

9 mei 2018

Nr. BS2018009796

De Minister van Defensie

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en paragraaf 7.2.3. van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017;

Besluit:

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *directeur*: de directeur van de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst;
- b. *MIVD*: de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst;
- c. *minister*: de Minister van Defensie;
- d. *secretaris-generaal (SG)*: de secretaris-generaal van het ministerie van Defensie;
- e. *leidinggevende*: de persoon die de hoogste zeggenschap uitoefent binnen een team of afdeling;
- f. *klager*: de indiener van een klacht;
- g. *klacht*: uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich heeft gedragen;
- h. *klachtbehandeling*: het onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.1.2. en 9.1.3. van de Algemene wet bestuursrecht;
- i. *klachtafdoening*: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht;
- j. *klachtcoördinatiepunt MIVD*: centraal punt binnen de MIVD, onder leiding van de klachtcoördinator, waar alle klachten binnenkomen. Het klachtcoördinatiepunt MIVD is telefonisch, per e-mail en per post te bereiken aangaande klachten;
- k. *interne commissie klachtbehandeling*: één of twee juristen, een beleidsondersteunend medewerker en een ondersteunend medewerker;
- l. *klachtcoördinator*: een door de directeur van de MIVD aan te wijzen medewerker van de MIVD, welke is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling;
- m. *afdeling klachtbehandeling*: afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (CTIVD);
- n. *Wiv 2017*: Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017.

Artikel 2. Doel en reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, zoals bedoeld in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht, met dien verstande dat deze regeling enkel van toepassing is op de behandeling van klachten over (vermeend) optreden ter uitvoering van de Wiv 2017 of de Wet veiligheidsonderzoeken, als bedoeld in artikel 114 van de Wiv 2017.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

1. Een klager die een mondelinge klacht wil indienen, richt zich tot zijn leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de klachtcoördinator. Wanneer dit niet mogelijk is, kan men zich richten tot het klachtcoördinatiepunt MIVD.
2. Een schriftelijke klacht wordt rechtstreeks ingediend bij het klachtcoördinatiepunt MIVD.
3. Een leidinggevende, vertrouwenspersoon of andere functionaris die een schriftelijke klacht ontvangt zendt de klacht onverwijld door naar het klachtcoördinatiepunt MIVD.
4. Met het indienen van een schriftelijke klacht wordt gelijkgesteld het door klager op elektronische wijze toezenden van de klacht, indien aan artikel 6, eerste lid, is voldaan.



Artikel 4. Termijn voor indiening

Een klacht over een gedraging die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, maar binnen een jaar nadat de klager van de gedraging op de hoogte is geraakt is ingediend, wordt in beginsel in behandeling genomen.

Artikel 5. Geen verplichting tot het behandelen van een klacht

1. Geen verplichting tot behandeling van een klacht bestaat, indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover eerder een schriftelijke klacht is ingediend, die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt is of had kunnen worden; dit laat onverlet de mogelijkheid een klacht in te dienen over de bewoordingen van de motivering van het besluit;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is geweest of;
 - e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Geen verplichting tot behandeling van een klacht bestaat, indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een schriftelijke klacht, wordt klager door of namens het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. In de kennisgeving wordt klager de mogelijkheid voorgehouden om over het niet in behandeling nemen van de klacht te klagen bij de afdeling klachtbehandeling.
4. In het geval er sprake is van een situatie als omschreven in het eerste lid, onder e, kan er alleen tot behandeling van een klacht worden overgegaan, na toestemming van het Openbaar Ministerie, de Koninklijke Marechaussee of de politie.
5. Voor sommige ernstige strafbare feiten, ambtsmisdriven of personen bestaat een aangifteplicht. Bij twijfel of er sprake is van een mogelijk strafbaar feit of dat er aangifteplicht bestaat, overlegt de interne commissie klachtbehandeling met een juridisch adviseur van de Directie Juridische Zaken van het ministerie van Defensie. Verdere behandeling van de klacht vindt plaats na toestemming als bedoeld in het vierde lid.

Artikel 6. Vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht

1. Een schriftelijke klacht wordt door klager ondertekend en bevat ten minste de gegevens als vereist in artikel 115, eerste lid, onder a tot en met d, van de Wiv 2017.
2. De klager vermeldt zo concreet en nauwkeurig mogelijk wat de gedraging is, zo mogelijk waar en wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden en de identiteit van aangeklaagde(n) evenals eventuele getuigen, indien bekend.

Artikel 7. Bevoegdheid

Namens de minister is de secretaris-generaal bevoegd tot klacht afdoening, tenzij sprake is van een herhaalde klacht of de klacht naar aard of inhoud zodanig gewicht heeft dat de minister deze zelf behoort af te doen.

Artikel 8. Vertrouwenspersoon

1. Een klager kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon, waarbij kan worden gezien of op informele wijze een aanvaardbare oplossing kan worden gevonden.
2. De vertrouwenspersoon heeft een intern verschoningsrecht en kan niet verplicht worden om vertrouwelijke informatie te geven aan anderen, ongeacht hun positie of rang, uitgezonderd aan opsporingsambtenaren in uitoefening van hun functie.



Artikel 9. Klachtcoördinator

De klachtcoördinator is verantwoordelijk voor de begeleiding van de uitvoering van de interne klachtbehandeling als ook voor de interne begeleiding van het onderzoek door de afdeling klachtbehandeling naar klachten die, na de interne klachtbehandeling, bij deze afdeling zijn ingediend. Tot slot draagt de klachtcoördinator zorg voor het, namens de minister, gevolg geven aan het bepaalde in artikel 124, vijfde lid, van de Wiv 2017.

Artikel 10. Interne commissie klachtbehandeling

1. De interne commissie klachtbehandeling bestaat uit ten minste één jurist van de Afdeling Juridische Zaken, één beleidsondersteunend medewerker van de Afdeling Beleidsondersteuning en één ondersteunend medewerker van de MIVD. In het geval van meer complexe klachten zullen er twee juristen zitting nemen in de commissie.
2. De interne commissie klachtbehandeling staat onder de eindverantwoordelijkheid van het Hoofd Afdeling Juridische Zaken.
3. De interne commissie klachtbehandeling behandelt de klachten die aan haar worden doorgezet door de klachtcoördinator.
4. Voor de commissieleden van de interne commissie klachtbehandeling geldt dat zij niet op enigerlei wijze betrokken mogen zijn, of zijn geweest, bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
5. De afdeling waarop de klacht betrekking heeft biedt de door de interne commissie klachtbehandeling benodigde ondersteuning indien daartoe wordt verzocht door de interne commissie klachtbehandeling. De afdeling mengt zich niet in het onderzoek.

Artikel 11. Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht

1. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, wordt door de klachtcoördinator aan klager bevestigd dat de klacht is ontvangen. De klachtcoördinator vermeldt daarbij de te volgen procedure van klachtbehandeling.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten bedoeld in artikel 6, eerste lid, wordt klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen binnen een door de interne commissie klachtbehandeling gestelde redelijke termijn. Pas na het herstel van het verzuim vangt de termijn van behandeling bedoeld in artikel 12 aan.

Artikel 12. Termijnen voor behandeling

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgedaan.
2. De afdoening kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. In het geval dat er tijdens de klachtbehandeling een mogelijk strafbaar feit naar voren komt waarvan aangifte wordt gedaan, wordt de behandeling van de klacht opgeschort totdat is vernomen van het Openbaar Ministerie, de Koninklijke Marechaussee of de politie dat geen bezwaar bestaat tegen het verder behandelen van de klacht.
4. In overmachtsituaties, kan enige flexibiliteit in de genoemde termijnen, onder voorbehoud van voortvarendheid in afdoening, noodzakelijk zijn.
5. Van iedere verdaging of uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en eventuele aangeklaagde.

Artikel 13. Behandeling van een schriftelijke klacht

1. De behandeling van een klacht is niet openbaar.
2. Aangeklaagde wordt een afschrift van de schriftelijke klacht en van de op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden. Klager krijgt eveneens de op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden.
3. Klager en aangeklaagde worden gehoord door de interne commissie klachtbehandeling. Degene die klager en aangeklaagde hoort, bepaalt of zij in elkaars aanwezigheid worden gehoord.



4. Klager en aangeklaagde kunnen zich door een raadsman laten bijstaan. Kosten voor deze bijstand worden niet vergoed. Een ieder kan optreden als raadsman zolang dit optreden zich verhoudt tot zijn of haar functie en positie ten opzichte van klager en aangeklaagde.
5. Van het horen van klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. De interne commissie klachtbehandeling is bevoegd informatie in te winnen, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. Aangesproken functionarissen zijn gehouden de gevraagde informatie te verstrekken dan wel op andere wijze medewerking te verlenen, voor zover hun wettelijke geheimhoudingsplicht daartoe niet wordt geschonden.
7. Van elk horen wordt een verslag gemaakt. Klager en aangeklaagde hebben het recht om kennis te nemen van alle verslagen en te reageren op de afgelegde verklaringen.
8. De gedraging waarover wordt geklaagd, wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.
9. Indien de behandeling van de klacht voor afronding van het onderzoek heeft geleid tot genoegdoening van de klager, kan de behandeling worden gestopt. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan klager en aangeklaagde en geregistreerd door de klachtcoördinator.

Artikel 14. Afdoening

1. In de afdoeningsbrief stelt de interne commissie klachtbehandeling klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de schriftelijke klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. In de afdoeningsbrief wordt expliciet opgenomen of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Indien de verweten gedragingen niet vastgesteld kunnen worden, wordt geen oordeel uitgesproken over de betreffende gedraging. Hierbij gelden de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman als uitgangspunt bij het oordeel over de vastgestelde gedragingen.
3. De afdoeningsbrief vermeldt dat, indien klager het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, hij binnen één jaar na kennisgeving van de afdoening zich kan richten tot de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD zodat zij de klacht in behandeling kunnen nemen op basis van artikel 114 van de Wiv 2017.
4. De interne commissie klachtbehandeling is eigenaar van het dossier en draagt zorg voor een deugdelijke opslag daarvan. De commissieleden informeren de klachtcoördinator ten behoeve van de registratie van de afdoening van de klacht.

Artikel 15. Rechtsbescherming

1. De klager die ingevolge deze regeling te goeder trouw een klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg hiervan.
2. De leden van de interne commissie klachtbehandeling en andere personen die uit hoofde van hun functie betrokken zijn bij de indiening en/of behandeling van een klacht worden op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van het uitoefenen van hun taken.

Artikel 16. Geheimhoudingsplicht

Een ieder die ingevolge deze regeling op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van documenten, is verplicht tot geheimhouding van deze feiten en documenten voor zover dit uit aard van de zaak voortvloeit.

Artikel 17. Registratie en rapportage

De klachtcoördinator draagt zorg voor de registratie van klachten en de cijfermatige vermelding daarvan, in het jaarverslag van de MIVD.

Artikel 18. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst en werkt terug tot en met 1 mei 2018.



Artikel 19. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling MIVD.

Deze regeling zal met de toelichting worden geplaatst in de Staatscourant.

's-Gravenhage, 9 mei 2018

*De Minister van Defensie,
A.Th.B. Bijleveld-Schouten*



TOELICHTING

Inleiding

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn in hoofdstuk 9 de bepalingen omtrent de klachtbehandeling opgenomen. Hierin wordt onder meer een procedure gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. In paragraaf 7.2.3 van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017 (hierna: Wiv 2017) staan enkele aanvullende bepalingen vermeld voor de behandeling van klachten over de MIVD. De 'Klachtenregeling MIVD' vormt een nadere procedurele aanvulling op de Awb-klachtregeling en de bepalingen in de Wiv 2017.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2

De Klachtenregeling MIVD is van toepassing op de behandeling van klaagschriften als bedoeld in artikel 9:4 Awb. Een klaagschrift is een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging van de MIVD jegens een natuurlijke of rechtspersoon. De klager hoeft niet degene te zijn tegen wie de gedraging heeft plaatsgevonden, nu artikel 9:1 Awb bepaalt dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In dat geval kan de klacht wel vereenvoudigd worden afgedaan.

Mondelinge klachten worden afgedaan door een medewerker van de MIVD. Mondelinge en informele afdoening van de klacht geniet waar mogelijk de voorkeur. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

Ingevolge artikel 114 van de Wiv 2017 kan een klacht worden ingediend over zowel het optreden als het vermeend optreden van -kort gezegd- de MIVD. In de Klachtenregeling MIVD is daarom vermeld dat deze van toepassing is op de behandeling van klachten, als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb, met dien verstande dat deze regeling tevens van toepassing is op de behandeling van klachten over vermeend optreden als bedoeld in artikel 114 van de Wiv 2017.

Artikel 3

Veel klachten zullen in eerste instantie mondeling worden ingediend. In beginsel zal de mondelinge klacht in ontvangst moeten worden genomen door de medewerker die daartoe het meest geschikt is. In de praktijk zal dit, voornamelijk voor MIVD-medewerkers, meestal de direct leidinggevende zijn van de persoon tegen wie de klacht is gericht of telefonisch via het klachtcoördinatiepunt MIVD. Schriftelijke klachten worden bij voorkeur rechtstreeks ingediend bij het klachtcoördinatiepunt MIVD, omdat de klachtcoördinator hier werkzaam is. Voor klachten die niet bij de juiste persoon terechtkomen, geldt voor de ontvanger van die klachten een onverwijlde doorzendplicht. De klacht dient zo spoedig als mogelijk te worden doorgezonden aan de klachtcoördinator die er zorg voor draagt dat de klacht bij de interne commissie klachtbehandeling terecht komt. In het belang van het handhaven van de wettelijke termijnen voor afdoening moet worden voorkomen dat klachten binnen de organisatie gaan zwerven waardoor de interne commissie klachtbehandeling problemen ondervindt om de klacht binnen de gestelde termijnen te kunnen afdoen.

Artikel 4

Op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder b, van de Awb is de minister niet verplicht om klachten die betrekking hebben op een gedraging die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden in behandeling te nemen. In de regel zullen deze klachten inderdaad niet in behandeling worden genomen. Een uitzondering hierop geldt voor een klacht over gedraging die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, maar binnen een jaar nadat de klager van de gedraging op de hoogte is geraakt is ingediend. Van deze situatie kan bijvoorbeeld sprake zijn als iemand er ten gevolge van het toepassen van de notificatieplicht ervan op de hoogte raakt dat hij enige jaren geleden onderwerp van onderzoek is geweest door de MIVD en vervolgens binnen een jaar een klacht indient. Een dergelijke klacht zal in beginsel in behandeling moeten worden genomen.

Artikel 5

Het artikel bevat een opsomming van redenen op basis waarvan de interne commissie klachtbehande-



ling kan besluiten een klacht niet te behandelen. Alleen indien één van die redenen aanwezig is, mag besloten worden om een klacht niet te behandelen. Het betreft derhalve een limitatieve opsomming. De verplichting tot klachtbehandeling vervalt, maar de bevoegdheid blijft bestaan. Als een klacht niet wordt behandeld moet dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan klager worden medegedeeld.

Een herhaalde klacht hoeft niet opnieuw in behandeling te worden genomen. Van een herhaalde klacht is sprake als deze betrekking heeft op dezelfde gedraging als een eerder ingediende klacht die met inachtneming van afdelingen 9.1.2. en 9.1.3. van de Awb is afgehandeld en afgedaan, tenzij sprake was van toepassing van artikel 9:8 Awb. Van een herhaalde klacht is geen sprake, indien nieuwe feiten worden aangedragen die ten tijde van het indienen van de eerdere klacht niet bekend waren of bij klager bekend konden zijn.

De termijn van één jaar zoals genoemd in dit artikel, sluit aan bij de Awb. Reden is dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger uit te voeren is dan naar meer recente gebeurtenissen. Herinneringen vervagen in de loop der tijd. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft of als er (aantoonbare) grote psychische problemen in de weg stonden om eerder te klagen zou afwijking van de één-jaartermijn in de rede kunnen liggen, mits klager dan niet wacht met het indienen van zijn klacht. Daarbij kan ook de zwaarte van de verweten gedraging van invloed zijn op de beslissing om de klacht toch in behandeling te nemen.

Het tweede lid biedt de mogelijkheid om een klacht niet in behandeling te nemen wanneer het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. In dit geval bestaat een zekere beoordelingsruimte van/die toekomt aan... Uiteraard moet niet te lichtvaardig worden besloten om op deze grond van behandeling van de klacht af te zien.

Klachten die over gedragingen die onderwerp zijn van een justitieel onderzoek of vervolging, kunnen alleen in behandeling worden genomen nadat de betrokken officier van justitie heeft verklaard geen bezwaar te hebben. Ingeval het dossier nog niet is ingezonden naar het Openbaar Ministerie zal die toestemming moeten worden verkregen van de Koninklijke Marechaussee of de politie. Hiermee wordt voorkomen dat het interne MIVD-onderzoek het justitiële onderzoek hindert of doorkruist. Het contact met de betrokken officier van justitie loopt via de Afdeling Juridische Zaken van de MIVD. Indien de klacht waarschijnlijk strafbare feiten betreft die niet alleen vervolgbaar zijn als er aangifte wordt gedaan (waar aangifte van het slachtoffer noodzakelijk is), dient de interne commissie klachtbehandeling contact op te nemen met de Directie Juridische Zaken van het ministerie van Defensie om vast te stellen, of niet ambtshalve door het bevoegde gezag aangifte moet worden gedaan.

Artikel 6

Alvorens een klacht in behandeling te kunnen nemen moet aan de wettelijke vereisten zijn voldaan, als bedoeld in artikel 115, eerste lid, onder a tot en met d, van de Wiv 2017. Het gevraagde in het tweede lid geen wettelijk vereiste. Het moet worden gezien als het verstrekken van gegevens waarmee het onderzoek naar de klacht kan worden vereenvoudigd en versneld. Slechts als niet is voldaan aan de wettelijke vereisten kan een klacht niet in behandeling worden genomen en zal klager daarover schriftelijk worden geïnformeerd, doch niet eerder dan dat klager de gelegenheid is geboden zijn verzuim binnen een redelijke termijn (doorgaans twee weken) te herstellen.

Artikel 7

Bij klachten die naar aard of inhoud een zodanig gewicht hebben dat de minister deze zelf behoort af te doen kan worden gedacht aan klachten met betrekking tot politieke of maatschappelijke aangelegenheden van principiële en/of gevoelige aard.

Artikel 8

Bij het aanwijzen van een vertrouwenspersoon moet worden bedacht dat het moet gaan om personen die het vertrouwen van het personeel binnen de organisatie hebben. Ter bescherming van het 'instituut' vertrouwenspersoon kunnen deze personen niet verplicht worden om vertrouwelijke informatie die zij hebben ontvangen van de persoon die zij bijstaan te geven aan anderen, ongeacht hun rang of positie. Vertrouwenspersonen kunnen op dit 'verschoningsrecht' geen beroep doen in het geval zij van opsporingsambtenaren in de uitoefening van hun functie vragen krijgen. Vertrouwenspersonen hebben een belangrijke adviesrol ten opzichte van klagers. Zij kunnen ondersteunen bij het formuleren van hun klacht en het opstellen van een klaagschrift. Tijdens het proces van klachtbehandeling kunnen zij, wanneer gewenst, klagers bijstaan.

Artikel 9

De klachtcoördinator is een door de directeur van de MIVD aangewezen medewerker die is belast met de begeleiding van de uitvoering van de interne klachtenbehandeling en de coördinatie van de externe klachtbehandeling door de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD. Om te zorgen dat



klachten zo adequaat mogelijk behandeld worden, is de rol van de klachtcoördinator ontworpen. De klachtcoördinator behandelt zelf geen klachten. De klachtcoördinator noteert bij schriftelijke klachten die rechtstreeks bij hem of haar worden aangeboden de datum van ontvangst, bij voorkeur op het klaagschrift.

Artikel 10

De klachten worden behandeld door de interne commissie klachtbehandeling. Eén jurist, één medewerker beleidsondersteuning en een ondersteunend medewerker zullen als commissieleden worden aangewezen in opdracht van de directeur. De klachten zullen in beginsel door één jurist worden afgedaan, Complexe klachten kunnen echter door twee juristen gezamenlijk worden behandeld. Het Hoofd van de Afdeling Juridische Zaken adviseert de directeur hieromtrent. Daarnaast biedt de afdeling waarop de klacht betrekking heeft, ook de benodigde ondersteuning. Uiteraard mengen zij die ondersteuning bieden, zich niet verder in het onderzoek. De interne commissie klachtbehandeling krijgt de klachten doorgestuurd van de klachtcoördinator.

Voor de commissieleden geldt dat zij niet op enigerlei wijze betrokken mogen zijn of zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft (artikel 9:7 Awb).

Het hoofd van de Afdeling Juridische Zaken is eindverantwoordelijk.

Artikel 11

Als een klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 6, eerste lid, is er geen verplichting tot behandeling van die klacht. Als klager een eventueel verzuim niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft hersteld en hij zich niet op een verschoning daarvan kan beroepen, wordt klager schriftelijk en met redenen omkleed geïnformeerd over de niet-ontvankelijkheid van de klacht. Als een redelijke termijn voor het herstellen van het verzuim wordt een termijn van twee weken gehanteerd.

Artikel 12

De in het artikel gestelde termijnen zijn wettelijke termijnen en volgen artikel 9:11 van de Awb. Doel van het stellen van deze termijnen is aan klagers zekerheid te verschaffen dat hun klacht adequaat wordt afgehandeld. Het tijdstip van ontvangst van de klacht is bepalend voor het begin van de termijn, ook al is de klacht enige tijd na de ontvangst bij de klachtcoördinator of de interne commissie klachtbehandeling blijven liggen. In overmachtsituaties, bijvoorbeeld bij in het buitenland verblijvende personen, die wettelijk of noodzakelijkerwijs moeten worden gehoord voor een juiste beoordeling van de klacht, zal enige flexibiliteit in de termijnen noodzakelijk zijn. De verdagingsmogelijkheid zoals genoemd in het derde lid is uitsluitend bedoeld voor bijzondere gevallen, in gecompliceerde zaken.

Artikel 13

Alvorens de interne commissie klachtbehandeling een klacht onderzoekt, dient zij vast te stellen of zij de juiste instantie is om het onderzoek te verrichten. Zo vallen aangelegenheden die een rechtspositieel geschil inhouden tussen het bevoegd gezag en een medewerker buiten de competentie van de commissie. Een klacht kan niet ontvankelijk worden verklaard indien een van de omstandigheden, bedoeld in artikel 5, zich voordoet.

Onder de behandeling van een klacht moet ingevolge de Memorie van Toelichting (hierna: MvT) van de Awb de gehele klachtprocedure worden verstaan, dus het onderzoek (inclusief horen) en het trekken van conclusies uit het onderzoek.

De verplichting van het tweede lid van artikel 13 om aan degene over wie wordt geklaagd een afschrift toe te sturen van het klaagschrift, inbegrepen de daarbij horende stukken, geeft invulling aan het verdedigingsbeginsel. Door de toezendplicht kan de aangeklaagde zich voorbereiden op een hoorzitting. Dit betekent dus dat alle stukken voorafgaand aan de hoorzitting moeten worden toegezonden. Als de klachtbehandelaar heeft besloten om een klacht met toepassing van artikel 5 niet in behandeling te nemen, geldt de toezendingsplicht niet¹.

Bij de kennisgeving van een klacht aan de aangeklaagde kan de interne commissie klachtbehandeling de aangeklaagde tevens wijzen op de mogelijkheid om zich tijdens de procedure van de klachtbehandeling op eigen kosten te laten bijstaan door een raadsman als bedoeld in het vierde lid van artikel 13.

¹ MvT Awb, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 19



De plicht om klager en aangeklaagde te horen is wettelijk geregeld in artikel 9:10 van de Awb. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. De aangeklaagde moet altijd worden gehoord. De klager hoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als hij heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord. In verband met een zorgvuldige procedure moet een verslag worden gemaakt van de hoorzitting.

Voor een toetsing aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman kan de "Behoorlijkheidswijzer" van de Nationale Ombudsman worden geraadpleegd die onder meer is gepubliceerd op internet.

Artikel 14

De verplichting om klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele conclusies die de interne commissie klachtbehandeling daaraan verbindt, is geregeld in artikel 9:12 Awb. Aanvullend daarop wordt aangeklaagde op gelijke wijze in kennis gesteld op grond van het beginsel van behoorlijk bestuur. Bij gedeeltelijke grondverklaring moet worden aangegeven welk onderdeel van de klacht gegrond wordt geacht.

Onder bevindingen worden verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. De bevindingen hebben betrekking op 'het onderzoek' naar de klacht. Het begrip 'onderzoek' moet ruim worden uitgelegd. Hiermee wordt niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gedraging, maar ook het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf.

Het eerste lid van het artikel spreekt over 'eventuele conclusies', omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies hoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht, zullen conclusies veelal uitblijven. Naar aanleiding van een gegronde klacht moet de interne commissie klachtbehandeling maatregelen treffen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn.

De bevindingen en conclusies zijn niet gericht op een rechtsgevolg. De afdoeningsbrief is dus geen besluit in de zin van de Awb. Ook als in de klachtprocedure de rechtmatigheid van een besluit aan de orde komt, leidt de uitkomst daarvan niet tot een rechtsbindend oordeel.

Artikel 15

De basis van een goed functionerend klachtsysteem is de rechtsbescherming die aan klagers wordt geboden. Het is van groot belang dat klagers zich vrij voelen om een klacht in te dienen. Hierbij moet aandacht worden besteed aan mogelijke repercussies uit de directe omgeving van klager die het gevolg kunnen zijn van het indienen van een klacht. Daarbij gaat het niet alleen om rechtsbescherming maar ook om veiligheid waarop de Arbeidsomstandighedenwet ziet. Dit geldt ook voor de leden van de interne commissie klachtbehandeling en andere personen die uit hoofde van hun functie betrokken zijn bij de indiening en/of behandeling van een klacht.

Artikel 16

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten aanzien van strafbare feiten tegenover opsporingsambtenaren, of tegenover onderzoeker(s) van de CTIVD. De klachtcoördinator en/of de interne commissie klachtbehandeling wijzen de bij de behandeling betrokken personen, onder wie te horen personen, op deze geheimhoudingsplicht.

Artikel 17

De registratieplicht vloeit voort uit artikel 9:12a van de Awb. De klachtcoördinator is hiervoor verantwoordelijk. Op grond van dit artikel bestaat ook de verplichting tot jaarlijkse (cijfermatige) publicatie van schriftelijk ingediende klachten. Publicatie en registratie kunnen bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling door de MIVD. De registratie- en publicatieplicht betreft uitsluitend schriftelijk ingediende klachten inbegrepen de klachten die niet voldoen aan de ontvankelijkheidsvereisten van artikel 6, eerste lid.

De Awb verlangt geen letterlijke en integrale publicatie van klachten. Klachten zullen cijfermatig worden gepubliceerd.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat de minister en de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD er zorg voor dragen dat bij de klachtbehandeling wordt gehandeld in overeenstemming met de in



artikel 135 en 136 van de Wiv 2017 vermelde bepalingen met betrekking tot staatsgeheimen.

*De Minister van Defensie,
A.Th.B. Bijleveld-Schouten*