

---

# VERKENNING: BURGER- PERSPECTIEF OP RIJKSINSPECTIES

---

# **Verkenning: Burgerperspectief op Rijksinspecties**

## **Onderzoeksteam**

dr. mr. Y.M. van der Vlugt, projectleider

mr. D.J. Hanse, onderzoeker

drs. S.L. Loois, adviseur

## **Nationale ombudsman**

mr. R.F.B. van Zutphen

## **Substituut-ombudsman**

mr. A. Stehouwer

**Datum:** 26 januari 2016

**Nummer:** 2016/002

# INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding verkenning burgerperspectief	1
1.1 Aanleiding en vraagstelling	1
1.2 Afbakening en doel verkenning burgerperspectief	1
1.3 Opzet verkenning	3
1.4 Leeswijzer	3
2. Burgers aan het woord	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Burgers actief op social media over rijksinspecties?	5
2.3 Focusgroepgesprekken burgers	7
2.4 Samenvattend	9
3. Burgers met klachten aan het woord	10
3.1 Inleiding	10
3.2 Belang van inspecties	10
3.3 Bekend met inspecties	10
3.4 Omgaan met meldingen of klachten door inspecties	11
3.5 Rol voor de burger	12
3.6 Samenvattend	13
4. Wetenschap: relatie rijksinspecties en burger	15
4.1 Inleiding	15
4.2 Dilemma: doel van toezicht door inspecties	15
4.3 Dilemma: (hoge) verwachtingen van burgers van inspecties	15
4.4 Dilemma: omgaan met meldingen en klachten van burgers	16
4.5 Dilemma: betekenis van burgers voor toezicht	17
4.6 Samenvattend	18
5. Burgerperspectief op rijksinspecties	19
5.1 Inleiding	19
5.2 Bij de burger: verwarring over verschil tussen melding en klacht	19
5.3 De burger wil meer weten en meer meedoen	20
5.4 Onderwerp van gesprek	20
Bijlage I	21

## 1. Inleiding verkenning burgerperspectief

### 1.1 Aanleiding en vraagstelling

In de media en het publieke debat staan Rijksinspecties vaak in de aandacht:

*'Geen actieve handhaving door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) van de zwarte (BIG) lijst, Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) gaat alleen nog maar aangekondigde werkbezoeken afleggen, Toezicht op voedselbereiding (paardenvlees-affaire) ligt onder vuur.'*

Rijksinspecties zijn ook vaak onderwerp van onderzoek, bijvoorbeeld door de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) en de Algemene Rekenkamer.<sup>1</sup> Het gaat dan veelal om vragen over het belang van onafhankelijk toezicht, de relatie tussen de toezichthouder en de ondertoezicht gestelden etc.<sup>2</sup> Het viel de Nationale ombudsman op dat in slechts een aantal onderzoeken expliciet aandacht is voor het perspectief van de burger.<sup>3</sup>

Toezicht door Rijksinspecties heeft al langer de aandacht van de Nationale ombudsman. In 2012 onderzocht de Nationale ombudsman het optreden van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en in 2009 deed de ombudsman onderzoek naar de Onderwijsinspectie.<sup>4</sup> De Nationale ombudsman ontvangt met regelmaat klachten over Rijksinspecties. Het gaat hierbij niet om grote aantallen; ongeveer 75 per jaar. Uit de klachten blijkt dat het veelal gaat om mensen die verwachtingen hebben van wat een inspectie zou moeten doen, maar bij wie niet aan die verwachtingen wordt voldaan.

Alles overziend, kwam de Nationale ombudsman tot de volgende vraagstelling voor deze verkenning:

*Wat verwachten burgers van Rijksinspecties?*

### 1.2 Afbakening en doel verkenning burgerperspectief

Deze verkenning van de Nationale ombudsman is anders van inhoud en opzet dan de gebruikelijke onderzoeken van de Nationale ombudsman, waarin de beoordeling van overheidsoptreden veelal centraal staat.

#### *Afbakening verkenning: Rijksinspecties*

De Nationale ombudsman is zich ervan bewust dat 'toezicht' veel verschillende vormen kent. Er is toezicht door BOA's (bijzonder opsporingsambtenaren zoals sociaal

1 WRR, *Toeziën op publieke belangen. Naar een verruimd perspectief op rijkstoezicht*, Amsterdam University Press, Den Haag/Amsterdam 2013. Algemene Rekenkamer, *Toezicht bij de Nederlandse Voedselen Warenautoriteit na de fusie*, Den Haag, 2013.

2 Zie bijvoorbeeld de bijdragen in het tijdschrift *Toezicht*.

3 Dit is ook wel begrijpelijk gelet op de insteek van die onderzoeken. En als de relatie tussen de burger en de inspectie aan de orde komt, dan wordt meer over de burger gesproken dan dat de burger zelf aan het woord is. Uitzonderingen op de regel zijn er ook, zoals de onderzoeken van het NIVEL en ZonMw: Thematische wetsevaluatie, Bestuursrechtelijk toezicht op de kwaliteit van zorg, Den Haag: ZonMw, november 2013, Reeks evaluatie regelgeving: deel 38, p. 285 e.v. Zie ook: Burgers die melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Verwachtingen en ervaringen van burgers die een klacht over de gezondheidszorg melden bij de IGZ, Nivel, juni 2014.

4 Nationale ombudsman, *Onderwijsvrijheid en onderwijstoezicht in het radicaal vernieuwend onderwijs*, 2009/040. Nationale ombudsman, *Geen gehoor bij de IGZ*, 2012/051.

rechercheurs van een gemeente) en toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op de banken. Ook is er toezicht door Rijksinspecties op de kwaliteit en veiligheid van ons voedsel of van onze gezondheidszorg. Niet iedere burger zal te maken krijgen met een sociaal rechercheur, maar met het toezicht door een Rijksinspectie heeft iedereen, veelal zonder het te weten, bijna op dagelijkse basis te maken. Immers, op de kwaliteit en veiligheid van ons voedsel, onze gezondheidszorg, het transport en de werkomstandigheden houdt één van de Rijksinspecties toezicht. Ook deze Rijksinspecties zijn verschillend in opzet, taken en bevoegdheden. Maar de gemene deler bij alle Rijksinspecties is, dat zij toezicht houden op sectoren waarbinnen burgers dagelijks gebruik maken van en vertrouwen op de veiligheid en kwaliteit van diensten en producten. Juist daarom heeft de Nationale ombudsman ervoor gekozen om in deze verkenning te kijken naar wat burgers verwachten van Rijksinspecties.



*Doel verkenning: bevindingen voor gesprek met Rijksinspecties*

De Nationale ombudsman gelooft erin dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. In hoeverre geldt dit uitgangspunt ook voor inspecties? In hoeverre wordt het perspectief van burgers geborgd in het werk van de Rijksinspecties? Op deze vraag geeft deze verkenning géén antwoord. De Nationale

ombudsman wil namelijk, aan de hand van zijn bevindingen, in gesprek gaan met de Rijksinspecties over deze vragen.

### **1.3 Opzet verkenning**

#### *Burgers aan het woord*

De Nationale ombudsman heeft bij de opzet van zijn verkenning de volgende keuzes gemaakt:

- 1 De burger wordt zelf aan het woord gelaten.
- 2 Naast mensen die bij de Nationale ombudsman hebben geklaagd, is ook met mensen gesproken die geen klacht hebben over Rijksinspecties. Dit om niet alleen de negatieve ervaringen te beschrijven, maar om ook informatie te vergaren over de bekendheid met en de verwachtingen van Rijksinspecties van mensen die niet direct contact hebben gehad met Rijksinspecties.

#### *Fase 1: Social media analyse*

Om een goed beeld te krijgen in hoeverre het onderwerp Rijksinspecties bij burgers leeft, heeft de Nationale ombudsman een social media analyse uitgevoerd. Hierbij is gekeken of, en zo ja waarover, mensen op social media actief zijn als het om Rijksinspecties gaat. Het doel hiervan is om te achterhalen in hoeverre toezicht door Rijksinspecties onder de mensen leeft.<sup>5</sup>

#### *Fase 2: Focusgroepgesprekken met burgers*

Na deze social media analyse zijn twee focusgroepgesprekken gevoerd met burgers die, voor zover bekend, geen klachten hadden over Rijksinspecties. Bij de gesprekken waren tussen de 6 en 8 respondenten aanwezig. Bij de selectie van de respondenten is gekeken naar mensen tussen 18 jaar en 75 jaar, leeftijd, geslacht en sociaal-economische klasse (opleiding x inkomen). In de groepsgesprekken is geen specifieke aandacht aan bepaalde inspecties besteed, maar ging het om 'toezicht en Rijksinspecties' in het algemeen. Voor de gesprekken is een topiclijst gebruikt.

#### *Fase 3: Focusgroepgesprek met burgers met een klacht over Rijksinspecties*

Vervolgens heeft de Nationale ombudsman met vijf respondenten gesproken die een klacht over een Rijksinspectie bij de Nationale ombudsman hebben ingediend. Bij de selectie is gekeken naar een spreiding over de Rijksinspecties. Tijdens het gesprek is gebruik gemaakt van dezelfde topiclijst als bij de focusgroepgesprekken, waarbij de respondenten vooral over hun eigen ervaring hebben gesproken.

### **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 zijn burgers aan het woord. Hierin laat de Nationale ombudsman zien wat uit de social media analyse en de focusgroepgesprekken met burgers 'zonder klachten over inspecties' naar voren is gekomen. Hoofdstuk 3 bevat een weergave van het gesprek met de burgers die een klacht over een Rijksinspectie hebben ingediend bij de

---

<sup>5</sup> Een deel van het onderzoek is in opdracht van de Nationale ombudsman uitgevoerd door onderzoeksbureau SAMR (Marketresponse).

Nationale ombudsman. Hoofdstuk 4 bevat een selectie van bevindingen uit wetenschappelijk onderzoek naar toezicht. Tot slot legt de Nationale ombudsman in hoofdstuk 5 zijn bevindingen naar aanleiding van zijn verkenning van het burgerperspectief op inspecties voor aan de Rijksinspecties.

## 2. Burgers aan het woord

### 2.1 Inleiding

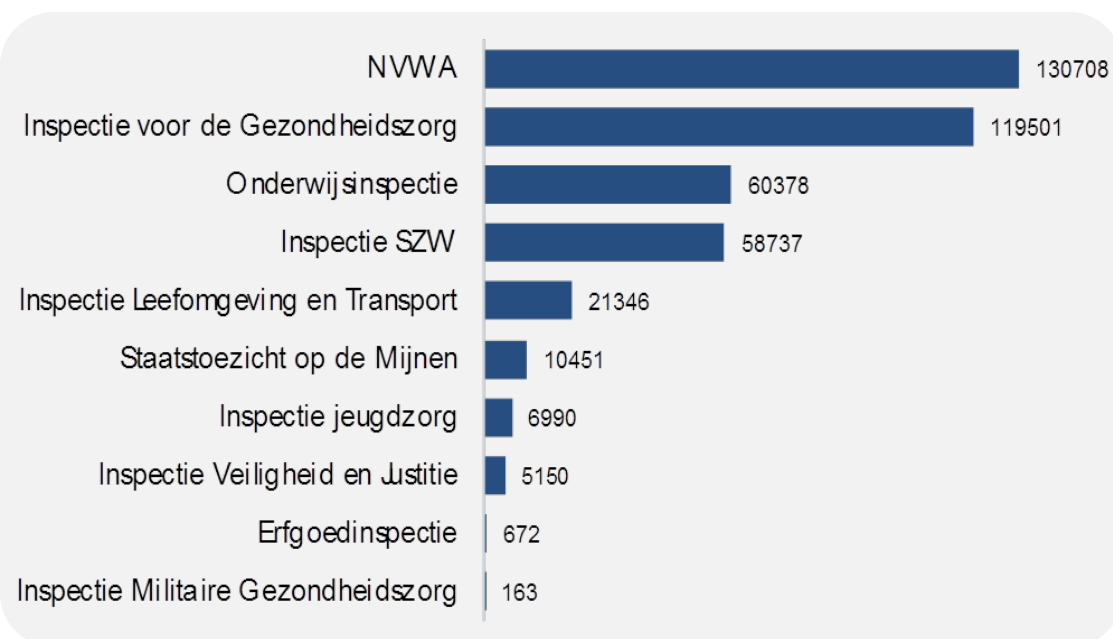
Wat verwachten burgers van Rijksinspecties? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, is het eerst van belang om te achterhalen in hoeverre burgers bekend zijn met Rijksinspecties. In paragraaf 2.2 wordt weergegeven of, en zo ja waarover, burgers op social media actief zijn als het om toezicht en Rijksinspecties gaat. Vervolgens wordt in paragraaf 2.3 gekeken in hoeverre de burgers, die hebben meegedaan aan de focusgroepgesprekken, bekend zijn met het bestaan van Rijksinspecties en of zij, eenmaal daarmee bekend, verwachtingen hebben van deze inspecties.

### 2.2 Burgers actief op social media over Rijksinspecties?

#### *Het aantal berichten over inspecties*

Vanaf januari 2012 zijn er ruim 270.000 berichten geplaatst op diverse social media kanalen over de inspecties.<sup>6</sup> Om dit aantal berichten in een juist perspectief te zien, ter vergelijking het volume berichten in diezelfde periode over het tv programma De Wereld Draait Door (DWDD; 1.603.571) en kabelmaatschappij Ziggo (1.917.643).

Er zijn grote verschillen in het volume berichten over de onderzochte inspecties. Er lijkt een verband te zijn tussen het aantal berichten en datgene wat wordt geïnspecteerd. Hoe nauwer het raakvlak met de burger, des te groter het aantal berichten. Over de NVA en de Inspectie voor de Gezondheidszorg wordt het meest geschreven. Daarna volgen de Inspectie van het Onderwijs en Inspectie SZW. De overige inspecties, zoals bijvoorbeeld de Inspectie Jeugdzorg, Inspectie Leefomgeving en Transport en Erfgoedinspectie worden veel minder besproken op social media.



<sup>6</sup> Gemeten vanaf januari 2012 tot 1 juni 2015.



### *Burgers actief op social media?*

Uit de analyse blijkt dat de meeste berichten gepubliceerd worden door nieuwsorganisaties. Dit bevestigt het beeld dat social media voornamelijk wordt gebruikt om nieuws rondom de inspecties te verspreiden. Achter het aantal berichten op social media over inspecties en toezicht, gaat dus slechts een klein aantal burgers schuil.

Voor de berichten die door burgers zelf zijn gepost, geldt het volgende.<sup>7</sup> Nieuwsberichten over inspecties blijken een trigger te vormen voor burgers om op social media actief te worden. De meeste personen (voor het merendeel burgers) *delen* nieuwsberichten binnen hun netwerk op social media. Mensen vinden het dus wel belangrijk om nieuws rondom inspecties en toezicht te delen in hun netwerk, maar zij geven daarbij meestal niet zelf een oordeel over de inspecties. Als mensen wel een mening geven dan gaat het meestal om een negatief oordeel over de organisatie, dienst of product waarop door de betreffende inspectie toezicht wordt gehouden. Dit betekent echter niet dat per sé negatief over een inspectie wordt gesproken. Berichten zijn vaak negatief van toon, omdat betreffende inspectie bij misstanden (waar men negatief over is) in actie moet komen.

In sommige berichten zijn inspecties zelf het onderwerp van discussie. Deze zijn echter niet representatief voor alle burgers, maar vormen slechts een fractie van alle berichten die op social media zijn geplaatst over toezicht en inspecties. Ter illustratie worden hieronder enkele berichten weergegeven, zowel positief als negatief:

'Ongelooflijk, MSD maakt nog 'reclame' voor Diane 35 als anticonceptiemiddel.  
Wanneer maakt IGZ hier een einde aan?'

'Top, de NVWA laat van zich horen'

'Ik vind dan ook dat voedsel en waren autoriteit deze E nummers moet verbieden maar dat doen ze niet helaas zolang wij het dood leuk blijven eten.'

'De arbeidsinspectie controleert te weinig en laat erg slechte arbeidsomstandigheden toe...# uitbuiting'

Social media wordt ook ingezet om te waarschuwen voor bepaalde producten of situaties. Ter illustratie bijvoorbeeld de berichten over/van de NVWA.

'Wasmiddel uit de buurt van kinderen, met die waarschuwing komt de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. De felgekleurde plastic kussentjes met wasmiddel worden door kinderen vaak als snoepjes gezien.'

<sup>7</sup> Om een beter idee te krijgen van de inhoud van de berichten gepost door burgers, is een analyse gedaan op de teksten. Daarbij zijn nieuwsbronnen en retweets buiten beschouwing gelaten.

### **2.3 Focusgroepgesprekken burgers**

Wat weten en verwachten burgers van inspecties? Uit de groepsgesprekken die we hebben gevoerd, is het volgende gebleken.

#### *Onbekend met inspecties*

Een enkeling weet dat inspecties er zijn voor het houden van toezicht. De inspecties voor de gezondheidszorg, het onderwijs en het voedsel zijn bekend bij een aantal respondenten. Maar hoe die inspecties gerelateerd zijn aan de overheid en of men daar als individu met een melding terecht kan, is hen onduidelijk. Uit de gesprekken blijkt verder dat nagenoeg niemand ervaring heeft met inspecties. Voor zover ze een beeld hebben, is dat gebaseerd op wat men ziet en hoort in de media. Bij navraag blijkt dat zij ook niet veel associaties met inspecties hebben. Dit bevestigt de onbekendheid van veel burgers met inspecties.

#### *Oplossen en melden van problemen*

De respondenten lezen en horen in de media over problemen op het gebied van bijvoorbeeld onderwijs, werk, voedsel, zorg, etc. Ze hebben wel eens ervaren of hebben in hun omgeving gehoord van problemen op deze terreinen. Het kan dan gaan om een probleem dat hen zelf aangaat of een groter deel van de samenleving. Meestal melden ze dit niet bij een inspectie, ook al is er sprake van een groot probleem. Dat komt doordat:

- burgers denken ze dat hun probleem niet serieus/ groot genoeg is;
- de perceptie leeft dat er toch niets mee wordt gedaan;
- burgers niet goed weten waar ze terecht kunnen of hoe ze het moeten aanpakken.

Daar naar gevraagd willen de respondenten problemen zo dicht mogelijk bij de bron oplossen. Daarmee doelt men bijvoorbeeld op de directie van een school of zorginstelling of de daaraan gekoppelde klachtencommissie. Ze gaan zelf op zoek naar de persoon/ instantie die erover gaat of vragen iemand om een doorverwijzing naar de juiste persoon/ instantie. Als dat niet lukt, dan zoekt men het hogerop.

#### *Takenpakket inspecties*

In de loop van het groepsgesprek hebben de mensen enige informatie gekregen over Rijksinspecties en daarbij een globaal overzicht van hun taken (zie Bijlage I).

Het hoofddoel van inspecties is bij de meeste deelnemers aan het gesprek helder geworden (het houden van toezicht door te controleren op naleving van wet- en regelgeving). De verscheidenheid aan taken en bevoegdheden die inspecties hebben zijn slechts gedeeltelijk bekend. Bij doorvragen wordt genoemd dat inspecties boetes kunnen opleggen. Burgers kennen inspecties wel macht toe maar wat een inspectie zoal kan doen blijft voor hen vaag.

'Ik denk dat ze wel boetes mogen opleggen of zelfs organisaties mogen sluiten, zoals restaurants bijvoorbeeld.'

#### *Belang van inspecties*

Burgers staan positief tegenover de taken die inspecties uitvoeren. Men is blij dat er instanties zijn die in hun belang toezicht houden op veiligheid en kwaliteit. Eenmaal wetend waar de inspecties voor staan en wat ze doen, is het merendeel van de deelnemers/burgers positief verrast. Het takenpakket is veel duidelijker geworden. Bovendien zijn inspecties pro-actiever dan verwacht.

'Ik ben blij dat ze ontdekt hebben dat er in veel snacks paardenvlees zit. Fijn dat er meegekeken wordt.'

'Fijn dat ze er zijn en toezicht houden! Zonder toezicht zou het een zootje worden.'

Burgers gaan ervan uit dat inspecties in ieder geval een aantal waarden nastreven, te weten: onafhankelijkheid, deskundigheid, integriteit en vertrouwelijkheid (anonimiteit moet gewaarborgd kunnen worden). Bovendien vindt men denken in het belang van de burger belangrijk. Het vertrouwen in inspecties, hoewel men er zelf geen ervaring mee heeft, is hoog.

#### *Zichtbaarheid en bereikbaarheid*

Men zou wel meer willen merken van het bestaan en het werk van de inspecties. De respondenten gaven aan dat zij graag meer zouden willen weten (op hoofdlijnen) waar inspecties mee bezig zijn en wat zij zoal hebben bereikt met hun onderzoek. Inspecties zouden zichtbaarder mogen zijn.

#### *Eigen rol voor de burger*

##### *Meldingen of klachten*

Uiteindelijk denkt men wel met zijn klacht bij een inspectie terecht te kunnen. Ze vinden het onduidelijk *in welke gevallen* je bij inspecties terecht kunt (wat moet de ernst van de klacht / melding zijn?). En ook is onduidelijk *waar* je precies terecht kunt.

Tegelijkertijd begrijpen de meeste respondenten dat niet iedere individuele klacht onderzocht kan worden. Men vindt het wel belangrijk dat, als ze zich melden, ze serieus genomen worden. Men wil in ieder geval wel een terugkoppeling als een melding is gedaan. Sommigen zouden graag een persoonlijk gesprek willen hebben naar aanleiding van hun melding.

##### *Actieve inbreng door burger*

In de groepsgesprekken kwam naar voren dat burgers er voor openstaan om te helpen bij het signaleren van problemen. Sommigen zien hierin voor zichzelf in meer of mindere mate een actieve rol weggelegd ('lid' van een inspectie of een burgerpanel). Of ze die rol daadwerkelijk gaan pakken is de vraag. Volgens de respondenten wordt de

betrokkenheid van de burgers daarmee groter, er komt meer data beschikbaar en het kan helpen om problemen/klachten vóór te zijn. Ze hebben daarbij wel een aantal voorwaarden:

- het moet duidelijk zijn wat, waar, hoe en wanneer;
- het melden moet op een eenvoudige wijze kunnen;
- voorkomen dat oplossingen op de lange baan worden geschoven;
- individuele terugkoppeling gewenst.

'Signaleren door burgers is goed. Meer ogen en oren.'

Hoe deze rol voor de burger er in de praktijk uit zou moeten zien, daar heeft men wel ideeën over:

- burgerpanels/ledenpanels opzetten (waar men zichzelf voor op kan geven, dus niet ongevraagd);
- centrale website met duidelijk klachtenformulier en één telefoonnummer?;
- expertise koppelen aan inspecties (dat je geraadpleegd kan worden door inspecties);
- een soort burgernet opzetten
- meewerken als 'lekeninspecteur'.

Sommigen zouden de resultaten van hun participatie in een panel of als een vermelding in een rapportage willen terugzien.

## 2.4 Samenvattend

Op social media worden berichten geplaatst over toezicht, maar het is geen trending topic. Er zijn grote verschillen in het aantal berichten over de verschillende inspecties. Het lijkt erop dat hoe meer raakvlak er is met de dagelijkse praktijk van de burger, des te groter het aantal berichten is. Veel posts worden geplaatst door nieuwssites, maar ook onder burgers worden nieuwsberichten over inspecties met elkaar gedeeld. Mensen zetten social media ook in om elkaar te waarschuwen voor producten of situaties.

Uit de gesprekken is gebleken dat de mensen redelijk onbekend zijn met het werk van inspecties. Problemen proberen ze zo dicht mogelijk bij de bron op te lossen. Nadat de respondenten enige informatie over inspecties hebben gekregen, blijkt dat ze positief tegenover het werk van inspecties staan. Men is blij dat er instanties zijn die in hun belang toezicht houden op veiligheid en kwaliteit en daar vertrouwen ze op (hoewel men zelf geen ervaring met inspecties heeft). Ze zien inspecties als: onafhankelijk, deskundig en integer. Men zou graag meer willen weten over inspecties en hun werk mag zichtbaarder worden gemaakt.

De respondenten willen wel bijdragen aan het signaleren van problemen, al blijft het - ook nadat in het gesprek extra informatie over inspecties is verstrekt - voor hen lastig in te schatten wanneer ze welke klachten kunnen melden. Ze vinden het wel logisch dat inspecties niet alle klachten van burgers individueel kunnen behandelen, zolang ze na een melding maar serieus worden genomen en bijvoorbeeld een terugkoppeling krijgen. Sommigen zien voor zichzelf in meer of mindere mate een actievere rol weggelegd ('lekeninspecteur' van een inspectie of deelnemer in een burgerpanel).

### 3. Burgers met klachten aan het woord

#### 3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is gebleken dat mensen, die niet eerder met inspecties te maken hebben gehad, daardoor ook redelijk onbekend zijn met (de taken) van inspecties. Tegelijkertijd staan ze positief tegenover inspecties en hebben ze vertrouwen in deze inspecties.

In dit hoofdstuk staan de ervaringen centraal van mensen die een klacht over een Rijksinspectie bij de Nationale ombudsman hebben ingediend. Wat weten en verwachten zij? In paragraaf 3.2 wordt het belang dat deze mensen hechten aan inspecties beschreven. In paragraaf 3.3 wordt kort stilgestaan bij de vraag of zij de inspecties konden vinden op het moment dat zij een probleem hadden. Uit het gesprek bleek ook dat het onderscheid tussen meldingen en klachten bij deze mensen niet altijd duidelijk was; zie hiervoor paragraaf 3.4. En tot slot wordt in paragraaf 3.5 stilgestaan bij de rol die zij voor burgers zien weggelegd.

#### 3.2 Belang van inspecties

Men heeft veelal positieve associaties bij inspecties, ook al hebben deze mensen zelf een klacht over een inspectie ingediend. Genoemd worden:

'Onafhankelijk en integer', een onafhankelijk instituut (dat nergens aan is verbonden)', 'objectiviteit' en 'niet beïnvloedbaar', 'toezicht op de uitvoering van regels, de samenstelling van iets, of veiligheid'.

Men ziet een toegevoegde waarde in het bestaan van inspecties; zij moeten de kwaliteit en veiligheid in het dagelijks leven waarborgen. Volgens de aanwezigen zijn inspecties belangrijk omdat zij meer macht hebben dan individuele burgers.

'Je hoopt dat de inspectie dan een vuist maakt naar de verantwoordelijken. In plaats daarvan was de boodschap dat ik niet bij de inspectie moest zijn'.

'Ik zie in een inspectie een overkoepelend orgaan. Dat zorgt ervoor dat wetten en regelgeving worden nageleefd, en dat op een heel hoog niveau. Individueel kunnen burgers dat niet. Een inspectie heeft een gewetensfunctie.'

'De consument heeft geen verstand van wat er in voedsel zit. Hij moet er maar van uitgaan dat wat op een etiket staat, ook werkelijk overeenkomt met de realiteit. Het gaat erom dat er een controlerende instantie bestaat die haar werk doet.'

#### 3.3 Bekend met inspecties

Deze mensen, die wel met inspecties te maken hebben gehad, vertelden dat het niet meeviel om te achterhalen waar ze met hun melding terecht konden. Eerst legden zij hun klacht voor aan de betrokken instantie waarover de klacht ging; wat op zich ook de bedoeling is. Toen daarmee hun klacht niet afdoende was afgehandeld, zochten zij

contact met andere organisaties zoals bijv. de Consumentenbond of de Nationale ombudsman. De NVWA werd nog wel vrij snel aangeschreven, aangezien deze inspectie blijkbaar vrij bekend is. De overige inspecties werden pas via een omweg gevonden en aangeschreven met de melding. De deelnemers raakten dus wel bekend met de inspecties, maar niet via de kortste route.

### 3.4 Omgaan met meldingen of klachten door inspecties

#### *Iedereen kan terecht met zijn melding*

Men heeft de verwachting dat iedereen bij een inspectie terecht kan met zijn melding; althans dat is volgens deze respondenten hetgeen de gemiddelde burger verwacht.

'Je kunt er terecht als je iets niet vertrouwt. Als er toezicht gehouden moet worden, of als er misschien iets mis is. Je kunt er ook terecht met vragen, als je kennis nodig hebt op een bepaald terrein.'

Men vindt het nog wel onduidelijk in welke gevallen een inspectie wel en in welke gevallen een inspectie geen actie onderneemt naar aanleiding van een melding van een individuele klacht. Deze burgers hebben ondervonden dat door inspecties niet voldoende gemotiveerd uitgelegd wordt waarom wel of geen onderzoek wordt ingesteld.

Op de vraag wat men ervan vindt dat inspecties niet de wettelijke plicht hebben om alle individuele klachten/meldingen van mensen te behandelen, merkt iemand op dat dit een gebrek aan klantvriendelijkheid is. Een ander begrijpt dat de IGZ pas in het geweer komt als de veiligheid in het geding komt.

'Het is voorstelbaar dat de IGZ een bepaalde kritische massa aan klachten nodig heeft voordat er tot actie kan worden overgaan.'

#### *Oppakken of gericht doorverwijzen*

Op de vraag wat de inspecties met de meldingen van burgers zouden moeten doen, is de groep het erover eens dat de inspecties de melding moeten oppakken of de burger gericht moeten doorverwijzen.

'De inspectie moet zich probleemeigenaar voelen. Legt een burger zijn probleem voor aan de inspectie, dan mag dat niet door de inspectie weer ergens anders 'over de schutting worden gegooid'. De burger heeft een probleem en de inspectie moet het uitzoeken. En als de Inspectie dat niet kan, dan moet ze zeggen waar je als burger dan wél moet zijn. De inspectie moet zo nodig heel gericht doorverwijzen.'

Een ander stelt dat een inspectie gewoon naar een klacht/melding moet luisteren en concreet moet terugkoppelen over het verdere verloop van de behandeling. Concrete terugkoppeling is beter dan iets heel vaags. Men wil graag in het proces meegenomen worden na het doen van de melding en dit hoeft niet tot in detail te zijn. Als de inspectie niets met de melding kan, moet ze dat duidelijk aangeven.

### *Inlevingsvermogen en empathie*

De groep is van mening dat de inspectie de menselijke kant van een melding moet blijven zien.

'Achter ieder telefoontje zit een mens met bepaalde frustraties. Alleen theorie volstaat daarbij niet. Medewerkers van de inspectie moeten daarom inlevingsvermogen hebben.'

'Ik verwachtte van de kant van de inspectie enige empathie. De menselijke factor ontbreekt naar mijn gevoel. Een klager/melder heeft een luisterend oor nodig. De inspectie moet meer rekening houden met emotie. Ze moeten ertegen kunnen dat iemand een keer vloekt of uitschiet.'

Wat één van de respondenten het meest raakte bij zijn contact met de IGZ, was de opmerking 'wat u zegt dat u is aangedaan'. Dit voelde voor hem alsof hij voor gek werd verklaard. Hij voelde zich niet gehoord door de inspectie. Toch stond zijn hele leven op zijn kop. De groep deelt met elkaar de ervaring dat inspecties onvoldoende reageren op emoties en het gevoel van urgentie dat leeft bij de burgers die de melding hebben gedaan. Daarbij is wel begrip dat inspecties een onderscheid moeten maken tussen feiten en emoties bij de keuze om wel of geen onderzoek in te stellen.

### *Meldingen zijn input voor inspecties*

Tijdens het gesprek werd duidelijk dat de meeste deelnemers van mening zijn dat de meldingen van burgers een belangrijke input kunnen leveren voor inspecties. Meldingen van individuele burgers kunnen een goede bron voor inspecties zijn om onderzoek in te stellen. Verder moeten inspecties de media goed volgen.

### **3.5 Rol voor de burger**

De groep is het erover eens dat burgers zeker wel deskundig kunnen zijn en dat het geen kwaad kan dat meer ogen kritisch meekijken binnen de sectoren waarop toezicht wordt gehouden.

'Ervaringsdeskundigen zijn vaak de beste deskundigen. Mensen maken als eersten de problemen met medicijnen mee.'

Over de manier waarop burgers een rol zouden moeten hebben, verschillen de meningen.

'Niet iedereen in Nederland kan kritisch meekijken. Er moet wel een schifting gemaakt worden.'

'Ervaringsdeskundigheid klinkt leuk, maar mensen die een probleem hebben, krijgen te maken met emoties. Dat geeft vaak een vertekend beeld.'

De groep is het erover eens dat de *ervaringsdeskundigheid* soms relatief kan zijn. Echter medewerkers van inspecties moeten erop getraind zijn om als zij een melding in ontvangst nemen een inschatting te maken van die deskundigheid. En daarbij ook om moeten kunnen gaan met de emoties van de melder. Ze moeten mensen stoom kunnen laten afblazen. Soms moeten mensen gewoon even hun onvrede kunnen ventileren. Als ze begrip krijgen, zijn ze al een heel stuk geholpen. De ernstige zaken, die in behandeling moeten worden genomen, blijven op die manier vanzelf over.

'Er zijn er toch maar een paar die de adem hebben om het jaren vol te houden en zich melden bij een Inspectie.'

De groep is van mening dat iedereen hier aan tafel alles uit de kast heeft gehaald om zijn of haar klacht voor het voetlicht te brengen. Toch liep iedereen uiteindelijk vast bij een inspectie. Sommige respondenten erkennen dat men het zelf ook niet altijd even tactisch heeft aangepakt qua communicatie. Maar de inspecties werken onvoldoende samen met de melders, vindt de groep. Het zou niet zo moeten zijn dat alleen de mensen met een lange adem zich uiteindelijk melden bij een inspectie. Zij verwachten actie, dan wel op zijn minst een gemotiveerde/inhoudelijke reactie, anders zouden zij zich ook niet wenden tot een inspectie.

### **3.6 Samenvattend**

Uit het gesprek is gebleken dat deze mensen, ook al hebben ze zelf een klacht over een inspectie ingediend, inspecties belangrijk vinden en veelal positieve associaties bij inspecties hebben. Genoemd worden: 'onafhankelijk en integer', 'objectiviteit', 'niet beïnvloedbaar', 'toezicht op de uitvoering van regels en veiligheid'. Men ziet een toegevoegde waarde in het bestaan van inspecties; zij moeten de kwaliteit en veiligheid in het dagelijks leven waarborgen. Volgens de aanwezigen zijn inspecties belangrijk omdat zij meer macht hebben dan individuele burgers.

Onduidelijkheid bestaat onder deze respondenten, ondanks dat zij bekend zijn met het bestaan van inspecties, over de vraag wanneer een inspectie een individuele melding wel of niet verder in behandeling neemt. Juist door deze onduidelijkheid is bij de mensen aan tafel veel ontevredenheid en teleurstelling ontstaan. Sommigen begrijpen wel dat inspecties niet alle klachten individueel kunnen behandelen, maar de meesten zijn van mening dat de meldingen van burgers een belangrijke input kunnen leveren voor inspecties. Een goede bron voor inspecties om onderzoek in te stellen. De burgers immers ervaren in de dagelijkse praktijk de problemen met instanties, diensten en producten, waar de inspecties toezicht op moeten houden.

De communicatie tussen inspecties en de burger is volgens de respondenten heel belangrijk. Inspecties moeten duidelijk maken wat er met de melding gebeurt: oppakken of de burger gericht doorverwijzen. Ook concrete terugkoppeling is belangrijk voor de respondenten. Men wil graag in het proces meegenomen worden na het doen van de melding. Ook is de groep van mening dat de inspectie de menselijke kant van een melding moet blijven zien en moet kunnen reageren op de emoties en het gevoel van urgentie dat leeft bij de burgers die de melding hebben gedaan.



De meeste respondenten zijn het er over eens dat burgers best deskundig zijn, juist ook omdat zij als eersten de problemen in de praktijk mee maken. Sommigen zijn terughoudend: niet iedereen in Nederland kan kritisch mee kijken. Men is het erover eens dat slechts enkelen de lange adem hebben om het jaren vol te houden en zich te melden bij een inspectie. De groep denkt dat als inspecties op een juiste wijze reageren op meldingen, gevoel hebben voor de emoties die daarbij kunnen spelen en samenwerken met burgers, de meldingen een waardevolle bron van informatie kunnen vormen.

## 4. Wetenschap: relatie Rijksinspecties en burger

### 4.1 Inleiding

Rijksinspecties houden toezicht en doen onderzoek naar misstanden; ieder op zijn eigen terrein. Zoals eerder is gezegd, is toezicht door Rijksinspecties een complex onderwerp. In de media en in de publieke opinie heeft iedereen zijn mening over wat goed toezicht is. De Nationale ombudsman heeft verkend wat burgers verwachten van Rijksinspecties. Opvallend is dat de relatie tussen de burger en de inspecties in onderzoeken niet vaak aan de orde komt. Het burgerperspectief op inspecties lijkt derhalve onderbelicht. In dit hoofdstuk heeft de ombudsman een selectie gemaakt van wetenschappelijk onderzoek waarin aandacht is voor de relatie burger - inspecties.

### 4.2 Dilemma: doel van toezicht door inspecties

Wat is eigenlijk het doel van toezicht door inspecties en welke rol spelen de (belangen) van burgers daarbij? De WRR stelt dat er een bredere blik moet komen op het rijkstoezicht: 'Neem publieke belangen steeds expliciet als uitgangspunt bij toezichtsvraagstukken. Deze oriëntatie lijkt evident, maar bij een sterke nadruk op nalevingstoezicht is de mate van naleving van wet- en regelgeving het dominante vertrekpunt en bij een nadruk op lasten het minimaliseren van de uitgaven. De vraag hoe zich dat verhoudt tot de beoogde publieke belangen verdwijnt dan geleidelijk naar de achtergrond.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat naleving van wet- en regelgeving slechts een onderdeel is van de bredere taak, namelijk toezien op publieke belangen. Wetenschapper Six gaat een stap verder en vindt het hoog tijd dat het in het toezicht weer draait om bescherming van de kwetsbare burger: 'Bij alles wat wij als toezichthouder doen de vraag stellen, wat draagt dit concreet bij aan het beschermen van de kwetsbare burger?'<sup>8</sup>

### 4.3 Dilemma: (hoge) verwachtingen van burgers van inspecties

Uit onderzoek van ZonMw (naar de verwachtingen en ervaringen van burgers met een klacht bij de IGZ) is gebleken dat mensen over onderwerpen als de onpartijdigheid en de deskundigheid van de IGZ geen uitgesproken mening hebben en dat burgers op afstand staan (IGZ is een 'low interest good'). Dit betekent volgens ZonMw echter niet dat mensen geen verwachtingen hebben van het toezicht op de kwaliteit van de zorg door de IGZ. Die verwachtingen zijn er wel degelijk. Bij slechte zorg is de IGZ, net zo vaak als de betrokken zorgverlener, de partij waar patiënten naar toe zouden moeten gaan. En, burgers noemen net iets vaker de inspectie als eindverantwoordelijke voor de kwaliteit van de gezondheidszorg dan de zorgverlener. Vanuit bestuursrechtelijk opzicht heeft de toezichthouder echter geen directe taak klachten en problemen van individuele patiënten en burgers te behandelen, waardoor een spanning kan ontstaan met de verwachtingen van burgers. De IGZ behandelt alleen klachten wanneer er sprake is van een ernstige bedreiging voor de gezondheidszorg of veiligheid van patiënten. De IGZ houdt (wel) toezicht op naleving van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) door

---

<sup>8</sup> F. Six, Kwetsbare burger belandt buiten beeld, in: *Toezine*, nr. 9, juni 2015.

zorginstellingen, door bijvoorbeeld te controleren of zorginstellingen hun klachtenregelingen op orde hebben.

De IGZ ziet toe op de kwaliteit van zorg vanuit professionele normenkaders en toetst tegen professionele richtlijnen of standaarden. Zaken die worden aangedragen door patiënten zijn niet noodzakelijkerwijs zaken waarbij de professionele norm in het geding is. Hier is sprake van twee verschillende, elkaar niet noodzakelijk overlappende normenkaders: dat van patiënten en dat van de professionals. De IGZ zal zich moeten heroriënteren op het normenkader dat zij hanteert en vervolgens helder moeten communiceren op grond waarvan zij tot een oordeel komt, zodat burgers weten wat zij wel en niet kunnen verwachten wanneer zij een melding doen. Dit beeld is overigens niet specifiek voor de gezondheidszorg. Voor de sectoren voedsel (NVWA) en onderwijs (Onderwijsinspectie) geldt hetzelfde. Ook daar zien burgers de inspecties, net iets vaker dan het betrokken bedrijf of school, als eindverantwoordelijke voor de kwaliteit.<sup>9</sup>

#### **4.4 Dilemma: omgaan met meldingen en klachten van burgers**

Een dilemma voor inspecties, is de manier waarop ze moeten omgaan met meldingen en klachten. Professor Ottow betoogt dat de toezichthouder en de burger veelal een haat-liefdeverhouding hebben. De toezichthouder is er voor de burger en zonder de burger kan de toezichthouder zijn werk niet doen: de burger signaleert en stelt misstanden aan de kaak. Meldingen zijn noodzakelijk, maar voor honderden meldingen/klachten is de toezichthouder veelal niet uitgerust. Volgens Ottow kent toezicht zijn grenzen en dient toezicht te opereren binnen de gegeven wettelijke kaders, ook als het gaat om klachtafhandeling, die de wetgever rekent tot de verantwoordelijkheid van bijvoorbeeld de zorgverleners zelf. Verwarring, onduidelijkheid en verkeerde verwachtingen dienen te worden voorkomen.<sup>10</sup>

Ook in ander onderzoek, door Nivel, wordt ingegaan op de behandeling van meldingen/klachten (in dit geval bij de IGZ). Uit dit onderzoek blijkt dat mensen makkelijk een klacht indienen bij de IGZ. Voor de meesten van hen is, volgens Nivel, niet duidelijk of hun klacht consequenties heeft gehad voor de zorgverlener of - instelling, terwijl dit wel hun belangrijkste drijfveer is om een melding door te geven aan de IGZ. Het blijft voor melders lastig te begrijpen wanneer de IGZ een klacht niet in behandeling neemt. Dit lijkt vooral te wijten aan het verschil in opvatting van de IGZ en het publiek over het begrip 'ernstige structurele onveiligheid voor patiënten'. Veel mensen die een klacht bij de IGZ melden, zien hun klacht als een signaal voor ernstige structurele problematiek. Ze willen niet dat anderen hetzelfde zal overkomen en dat het beleid wordt aangepast. Toch blijkt de IGZ het merendeel van de meldingen niet nader te onderzoeken.<sup>11</sup>

9 *Thematische wetsevaluatie, Bestuursrechtelijk toezicht op de kwaliteit van zorg*, Den Haag: ZonMw, november 2013, Reeks evaluatie regelgeving: deel 38, p. 285.

10 A.T. Ottow en P.B.M. Robben, De toezichthouder als koorddanser, in: *Tijdschrift voor Toezicht*, 2012 (3), p. 32-35.

11 *Verwachtingen en ervaringen van burgers die een klacht over de gezondheidszorg melden bij de IGZ*, Nivel, juni 2014.

#### 4.5 Dilemma: betekenis van burgers voor toezicht

Welke betekenis hebben burgers voor toezicht door inspecties en toezichthouders? Volgens Aelen: 'Publiek moet inspraak krijgen in markttoezicht. De publieke verantwoording door markttoezichthouders moet worden versterkt om maatschappelijk draagvlak te creëren. Zij moeten niet alleen informatie verstrekken, maar ook een (directe) vorm van inspraak bieden aan het publiek.'<sup>12</sup>

Volgens Aelen moeten markttoezichthouders hun stakeholders betrekken bij de invulling van open normen of bij de totstandkoming van beleid. Naast sectorvertegenwoordigers moeten ook consumenten participeren in het toezicht.

Ferdinand Mertens stelt dat niet zozeer de expertise als wel 'de alomtegenwoordigheid van de burger van nut kan zijn voor de toezichthouder'. Toezicht moet daar slim gebruik van maken door burgers te informeren 'over reële eisen die aan systemen gesteld moeten worden, en bevorder de kennis over de werking van de systemen'. Op die manier kan ook een ondeskundige burger 'zelf een "toezichthoudende taak" ter hand nemen'.<sup>13</sup> Toezicht is er volgens Mertens om de burger te beschermen tegen het systeem waarop de burger individueel geen invloed kan uitoefenen, maar dat hij wel nodig heeft en waar hij van afhankelijk is. 'Als je in de trein stapt, wil je er zeker van zijn dat die trein voldoende veilig is. Als je kind naar school gaat, moet je er vanuit kunnen gaan dat het een goede school is.'<sup>14</sup>

Hein Albeda benadrukt dat burgers vaak 'verrassend deskundig zijn'. Overheden hebben in toenemende mate te maken met een veranderlijke en complexe omgeving. Het is onmogelijk en ook onnodig om alle kennis over die omgeving in huis te hebben. 'Het ontwikkelen van beleid in het openbaar bestuur kan niet meer zonder inbreng van burgers en bedrijven. Het houden van toezicht op uitvoering kan dat evenmin'.<sup>15</sup> Zeker in bepaalde sectoren, zoals onderwijs, is het burgerperspectief daarom onmisbaar: 'De burger (de ouder, de leerling) is niet alleen een mogelijke tipgever. Hij/zij weet veel beter dan de toezichthouder hoe het werk van de onderwijsgevers en ondersteuners er uit ziet. Hij/zij merkt of de sfeer goed is, of de leerkracht motiveert (...). Hij kan weten of de docent zich interesseert voor wat jongeren bezig houdt'.<sup>16</sup>

Uit enquête/onderzoek van Nivel in opdracht van de IGZ in mei 2015 blijkt dat mensen het belangrijk vinden dat de IGZ patiënten actief betreft bij het toezicht op de kwaliteit van zorg. Vooral patiëntenverenigingen en cliëntenraden kunnen hierin een rol spelen.<sup>17</sup>

12 M. Aelen, *Beginnelsen van goed markttoezicht. Gedefinieerd, verklaard en uitgewerkt voor het toezicht op de financiële markten*, 2014, Boom Juridische uitgevers.

13 F.J.H. Mertens, Pech onderweg, in: Mertens F.J.H (e.a.), *Pech moet weg*. Amsterdam University P.Oress, Salome, p. 21.

14 F.J. M. Mertens, Toezicht ten dienste van de burger, Binnenlands Bestuur, 2008.

15 H. Albeda, *Het burgerperspectief in toezicht*, 2007, p. 315.

16 Albeda 2007, p. 316

17 Nivel mei 2015

#### **4.6 Samenvattend**

In de hierboven aangehaalde onderzoeken blijkt dat er voor inspecties verschillende dilemma's spelen rondom de relatie tussen de burger en de inspecties. Waar zijn inspecties voor en wat mag een burger in redelijkheid van inspecties verwachten?

## 5. Burgerperspectief op Rijksinspecties

### 5.1 Inleiding

'Toezicht' is een onderwerp dat in de publieke belangstelling staat; het perspectief van de burger lijkt daarbij veelal onderbelicht. De Nationale ombudsman gelooft erin dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. Daarom staat in deze verkenning de vraag centraal: wat verwachten burgers van Rijksinspecties? Hierbij is gekeken naar Rijksinspecties, omdat zij toezicht houden op sectoren waarbinnen burgers dagelijks gebruik maken van en vertrouwen op de veiligheid en kwaliteit van diensten en producten.



De Nationale ombudsman stelt voorop dat Rijksinspecties een belangrijke taak vervullen voor burgers. Uit alle gesprekken die de Nationale ombudsman met burgers heeft gevoerd, is duidelijk naar voren gekomen dat ook burgers het werk van inspecties belangrijk vinden. Ze hebben een hoge mate van vertrouwen in inspecties. In dit hoofdstuk beschrijft de Nationale ombudsman zijn bevindingen naar aanleiding van de gesprekken die hij gevoerd heeft met burgers. Zijn bevindingen zijn tweeledig, te weten:

- Er is verwarring bij de burger over wat een melding en wat een klacht is;
- De burger wil meer weten over en meer meedoen met het werk van inspecties.

### 5.2 Bij de burger: verwarring over verschil tussen melding en klacht

Uit deze verkenning is naar voren gekomen dat er bij de respondenten, zowel bij klagers als bij mensen die niet eerder met inspecties te maken hebben gehad, verwarring bestaat over de vraag óf en zo ja in welke gevallen zij met een klacht of een melding bij een Rijksinspectie terecht kunnen. Vanuit het perspectief van de burger is het verschil tussen

een individuele klacht (gericht op een oplossing in of een oordeel over hun eigen situatie) en een melding (die wordt benut voor de toezichthoudende taak) lastig te maken. De Nationale ombudsman realiseert zich dat de wetgever voor dit onderscheid heeft gekozen tussen klacht en melding en daarmee de individuele klachtbehandeling bij de sectoren zelf heeft neergelegd en niet bij de Rijksinspecties.

De burgers met klachten over Rijksinspecties lieten echter duidelijk weten dat zij, voor hun gevoel, meer dan gemiddeld hebben doorgezet door met hun klacht helemaal tot aan de inspecties te gaan. Als mensen de stap naar een inspectie maken, dan zit het probleem hen heel hoog en zijn hun verwachtingen van de inspectie heel hoog. Juist omdat deze verwachtingen zo hoog zijn, wordt het als een grote teleurstelling ervaren als de inspectie geen rol kan spelen in hun individuele zaak. Zij vinden het van belang dat Rijksinspecties open en duidelijk zijn richting de burgers van wat zij wel en niet kunnen verwachten. En dat zij waar mogelijk worden doorverwezen naar de instantie waar zij met hun individuele klacht wel terecht kunnen. Burgers geven aan zich niet zomaar tot een Rijksinspectie te wenden. De burger heeft daarom behoefte aan een luisterend oor en wil graag dat de inspectie begrip heeft voor zijn emotie; ook als de inspectie zijn zaak niet individueel kan behandelen.

### **5.3 De burger wil meer weten en meer meedoen**

De Nationale ombudsman ziet in dat het voor inspecties gecompliceerd kan zijn om burgers die zich tot de inspectie wenden niet teleur te stellen. Juist omdat burgers veelal verwachtingen hebben van inspecties die niet altijd waargemaakt kunnen worden. Tegelijkertijd kunnen inspecties de informatie van burgers juist nodig hebben om hun toezichthoudende taak te verrijken. Burgers beschikken namelijk over belangrijke informatie, aangezien zij degenen zijn die dagelijks tegen problemen (kunnen) aanlopen. Uit de gesprekken is de ombudsman gebleken dat burgers, bekend of onbekend met het bestaan van inspecties, bereid zijn input te leveren ten behoeve van de toezichthoudende taak van inspecties. Daarnaast zouden burgers graag meer geïnformeerd worden over het werk van inspecties en de resultaten die zij boeken.

### **5.4 Onderwerp van gesprek**

De Nationale ombudsman gelooft erin dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. Met deze verkenning wil de Nationale ombudsman met de Rijksinspecties in gesprek gaan om te kijken in hoeverre inspecties het burgerperspectief (nog meer) een plaats (kunnen) geven in hun dagelijkse werkzaamheden. Zeker omdat sommige inspecties de afgelopen jaren aan de slag zijn gegaan met het burgerperspectief, wil de ombudsman met zijn bevindingen de inspecties inspireren.

## Bijlage I

Burgerperspectief ten aanzien van inspecties

Ik ga nu wat informatie voorlezen over inspecties. Luister aandachtig.  
Moderator leest de volgende kernboodschap voor:

### Inspecties in Nederland

Wie is eindverantwoordelijk voor goede, veilige arbeidsomstandigheden? Wie zorgt ervoor dat het voedsel dat we kunnen kopen veilig is? Wie houdt de kwaliteit van onze gezondheidszorg in de gaten? En van ons onderwijs?

In ons dagelijks leven zijn er verschillende momenten waarop we als burger of consument in aanraking komen met onderwerpen waarop vanuit de overheid toezicht wordt gehouden. Daar sta je als burger lang niet altijd bij stil.

De inspecties houden namens de overheid toezicht. Voor elk onderwerp is er een eigen inspectie. Denk bijvoorbeeld aan de Onderwijsinspectie, de Arbeidsinspectie, de Voedsel en Warenautoriteit, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie Jeugdzorg en het Staatstoezicht op de Mijnen.

### Hoe komen inspecties aan informatie?

Inspecties kunnen meldingen/signalen ontvangen vanuit de sector (zoals de gezondheidszorg, het onderwijs) zelf. Bijvoorbeeld van medewerkers (klokkeluiders) van organisaties, klanten/clienten van organisaties en belangenverenigingen.

Ook kan de inspectie zelf actief kwaliteitsinformatie verzamelen door op bezoek/controle te gaan bij organisaties en door het internet af te speuren.

Inspecties behandelen over het algemeen niet de klachten en problemen van individuele burgers/patiënten. Individuele burgers zijn namelijk in eerste instantie aangewezen op een klachtenregeling/ klachtencommissie bij de organisatie zelf of bijvoorbeeld een belangen- of patiëntenorganisatie. De inspecties behandelen alleen klachten van individuele burgers wanneer er sprake is van een ernstige bedreiging van voor de kwaliteit of veiligheid van de sector.

Inspecties kunnen de volgende maatregelen gebruiken om organisaties ertoe te zetten de kwaliteit en/of veiligheid te verbeteren en aan de eisen te voldoen.

- Verbeteradviezen geven en extra controleren op de verbetering.
- De verschillen in kwaliteit tussen organisaties zichtbaar maken voor de burger.
- De namen van overtreders openbaar maken.
- Boetes uitdelen.
- Het bestuur van de organisatie overnemen.
- Overgaan tot sluiting.





de Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Telefoon (070) 356 35 63  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Uitgave van Bureau Nationale ombudsman, februari 2016