

Practitioners dag, verslag van een ontmoeting van onderzoekers en toezichthouders

*18 november 2025, NH Hotel Den Haag*

*Dag 2 van het tweedaagse symposium dat NWO samen met de Inspectieraad organiseerde rond het onderzoeksprogramma Vernieuwing van Toezicht.*

Kruisbestuiving, dat is wel een woord dat na een bijzonder interessante dag opkomt. De onderzoekers van het NWA-programma Vernieuwing van Toezicht kunnen niet zonder de input die toezichthouders aandragen uit de dagelijkse praktijk. En de toezichthouders hebben behoefte aan onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek dat de kwaliteit van hun werk verder vergroot. Dat kan leiden tot leuke inzichten, zoals van een onderzoeker: 'Theoretisch kan het helemaal niet wat ik hier zie maar het gebeurt gewoon in de praktijk.'

Die kruisbestuiving is nog wel het meest tastbaar door de 'dubbelfunctie' van meerdere onderzoekers, met zowel een academische aanstelling als bij een toezichthouder. Ook blijken veel toezichthouders zelf een achtergrond te hebben in het wetenschappelijk onderzoek. Dat maakt kennisbenutting gemakkelijk en logisch. Dat wetenschappelijke kennis daadwerkelijk in de praktijk wordt toegepast, in dit geval door toezichtorganisaties, is iets waarvan pakweg de gemiddelde labonderzoeker alleen maar kan dromen.

Nadat op de eerste dag NWO had gezorgd voor een wetenschappelijke bijeenkomst waarbij aanpakken en onderzoeksresultaten werden gedeeld, was het op de dinsdag de beurt aan de toezichthouders, met een programma georganiseerd door Bureau Inspectieraad.

Prof.dr. Judith van Erp (Universiteit Utrecht) heette de ongeveer 80 gasten welkom. Op een dag waar het woord responsiviteit nooit ver weg was, benoemde zij het voorbeeld van het 24-uurtje van de Inspectieraad, die in 2024 de Arnhemse wijken inging voor de Meerjarenstrategie. Voor haar is responsiviteit actief op zoek gaan naar signalen in de samenleving, in gesprek gaan met burgers en vertegenwoordigende organisaties, en luisteren.

Prof.dr. Anne Margriet Pot is zo iemand die twee banen combineert: ze is zowel hoogleraar en penvoerder van de RUN-studie als werkzaam bij de IGJ. Zolang onderzoek maar onafhankelijk wordt uitgevoerd, maakt het haar niet uit of het uit een externe bron komt of juist van binnen de eigen organisatie. Ze gaf het voorbeeld van medicijnen die op de juiste temperatuur moeten worden bewaard in een koelkast. Daarvoor bestaan heldere normen. Reflexief toezicht is nu eenmaal niet overal van toepassing. Maar het gaat om de juiste houding en mentaliteit om een casus te benaderen: luisteren en daarna ervan leren. Dat is nodig wanneer je toezicht is gericht op kwetsbare mensen, met bijvoorbeeld dubbele problematiek (zorg, schulden) waarvan niemand het complete plaatje heeft. Een responsieve inspecteur heeft vier kwaliteiten: hij/zij is aanjager, verbinder, duiders (beschikt over meta-communicatieve vaardigheden) en voelt zich hoeder van publieke waarden. De uitdaging zit erin om een hele organisatie mee te krijgen in verandering, dat vergt meer dan alleen geld. Tegelijkertijd zijn er veel ondertoezichtstaanden die uiteindelijk vaak alleen maar een oordeel van een toezichthouder verwachten. Anne Margriet sloot af met een klifhanger, namelijk dat naar verwachting in september 2026 er een handreiking reflexiviteit uitkomt.

Zes parallelsessies volgden, met een opzet die paste bij deze praktijkdag: een casus ingebracht door een rijksinspectie, markttoezichthouder of omgevingsdienst, een onderzoeker die daarop reageerde, waarna de zaal zich in de discussie mengde.

DCMR ontwikkelt een pilot gericht op betere communicatie over vergunningen. Dat kan slapende honden wakker maken en ogenschijnlijk extra werk geven, maar dat is toch beter dan wanneer er problemen achteraf ontstaan, bij toezicht en handhaving. Bijkomend voordeel blijkt te zijn: betere vergunningen. Verder kwamen voorbij de mogelijkheden van Copilot bij de beschrijving van vergunningen en de onmogelijkheid om over de vergunningen op taalniveau A2 te communiceren. De reflecterende onderzoeker prees in dit project de inzet van AI, van gedragsonderzoek en burgers een rol geven. Het gesprek erna ging over vertrouwen, het opzoeken van het 'stille midden' om hen een stem te geven naast een 'schreeuwende minderheid'.

Nadat ooit de Ombudsman had gezegd dat de IGJ onvoldoende naar de patiënt luistert, staat sindsdien de mens centraal. Een extra impuls voor betere dienstverlening volgde met behulp van WaU-geld, voor het programma Toezicht met de mens centraal. Adviseur burgerperspectief Sorien Kleefstra gaf de verschillende perspectieven aan: de IGJ kijkt naar veiligheid, de patiënt naar het patiëntenbelang. In bredere zin ziet de IGJ vier verschillende perspectieven: die van de patiënt, het publiek, de politiek en de zorgprofessional. Internationaal gezien bevindt de IGJ zich in de middenmoot wat burgerperspectief betreft. Onder meer een succesvolle campagne om jongeren te bereiken werd besproken en dat de IGJ het idee van de Arbeidsinspectie van een familie-inspecteur heeft overgenomen. Het burgerperspectief meenemen heeft effect op de competenties van inspecteurs, en de mogelijkheden werden besproken van een inspectie van een technisch inspecteur met bijvoorbeeld een ervaringsdeskundige. Of denk eraan dat je voor een goede identificatie van een ondertoezichtstaande een inspecteur stuurt bijvoorbeeld van kleur of een bepaalde leeftijd.

De ILT heeft samen met Impuls Economen een afwegingskader ontwikkeld voor een risicogerichte aanpak van haar toezicht op producten. Het afwegingskader helpt om prioriteiten te stellen. Door de vragen van onderzoeker Mirjam Kalisvaart werd duidelijk dat er voor een werkprogramma nog meer nodig is. De ILT-ers beaamden dat zij het afwegingskader in een voortdurend (reflexief) leerproces willen blijven verbeteren.

Om de groeiende kloof tussen zorgaanbod en zorgvraag terug te dringen stelt ook de NZA zich de vraag of ze op een ander manier toezicht moet gaan houden. Wet- en regelgeving en het juridische kader als instrument voor toezicht veranderen niet snel genoeg mee. Het systeem is van nature gericht op behoud, immers 'Kalkoenen zetten zichzelf niet op het kerstmenu.' Om echter te kunnen voldoen aan de toekomstige vraag is het belangrijk om te investeren in de transitie van de zorg in plaats van het huidige systeem optimaliseren. Eigenlijk moeten we dan spreken van gezondheid, want, gebaseerd op het verleden komt de belangrijkste winst voor de zorg vaak van buiten de zorg.

De Onderwijsinspectie ging in een sessie in op het nieuw op te stellen onderzoekskader, dat beschrijft wat de inspectie onderzoekt en hoe ze dat doet. Dit kader wordt periodiek vernieuwd om zo te kunnen inspelen op de veranderende omgeving. De basis van het kader is de wet en krijgt verdere duiding en betekenis door aanvulling met (wetenschappelijke) kennis en geluiden uit de onderwijspraktijk. Over de uitdagingen van het betrekken van de onderwijspraktijk werd met de zaal gesproken. Want hoe betrek je leraren die niet altijd de tijd en ruimte voelen om vrij mee te denken en hoe weeg je als inspectie alle verschillende meningen die je hebt opgehaald af?

De Arbeidsinspectie analyseert hele ketens waarin risico's optreden en ontdekt zo meer mogelijkheden om gezond, veilig en eerlijk werk te bevorderen. De opmerkingen van organisatiekundige Patrick Kenis leidden onder meer tot het inzicht dat de inspectie vooral in de schakels van zo'n keten intervenueert en dat er nog niet echt zicht op het geheel is.

Tijdens het afsluitende panel concludeerden de onderzoekers (Melanie Ehren en Meike Bokhorst) en toezichthouders (Karina Raaijmakers, Theodor Kockelkoren en Matthijs van den Berg) tevreden dat er afgelopen twee dagen al heel veel voorbeelden van responsief toezicht voorbij zijn gekomen. Responsief toezicht is ook een must; die burger komt uiteindelijk toch aan de deur kloppen, en via politieke druk of publieke verontwaardiging volgen dan Woo- en handhavingsverzoeken. De invulling van de wettelijke taken is ook veelal niet volledig gedefinieerd, door bijvoorbeeld het gebruik van open normen (hoe veilig is veilig?). Dat vergt dus een responsieve aanpak van toezichthouders om daaraan invulling te geven. De nieuwe Kaderwet voor rijksinspecties gaat hopelijk meer ruimte bieden voor responsief toezicht in de praktijk. Tenslotte constateerde het panel met de zaal dat voor responsief toezicht de moed nodig is om buiten de gebaande paden te treden, anders schieten we als toezichthouder vaak al snel weer in de handhavingskramp.