



Handreiking burgerperspectief in toezicht

Hoe het perspectief
van burgers het toezicht
kan verrijken



1. Inleiding
2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht
3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?
4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Voorwoord

De verwachtingen in de samenleving over de manier waarop de overheid invulling geeft aan publieke waarden en belangen zijn aan het veranderen. Dat roept voor toezichthouders de vraag op wat deze ontwikkelingen voor hun rol en werkwijze betekenen.

Toezichthouders hebben immers de taak om publieke belangen te borgen en bij te dragen aan het realiseren van de waarden die daaronder liggen. Door het perspectief van mensen uit de samenleving op deze belangen en waarden nadrukkelijk te erkennen, kunnen toezichthouders de verbinding met de samenleving behouden en versterken.

Deze handreiking is bedoeld voor medewerkers van rijksinspecties en andere toezichthouders die het burgerperspectief (meer) willen betrekken bij verschillende onderdelen van het toezichtproces: van de programmering van het toezicht tot en met de uitvoering van toezichtactiviteiten.

Zowel in de samenleving als binnen het toezicht zelf volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. Dat hebben we ook gemerkt tijdens het schrijven van deze handreiking. Daarom is dit document niet zozeer een eindproduct, maar eerder een momentopname: een poging om te bundelen wat we op dit moment weten en doen. We nodigen iedereen van harte uit om aanvullingen, goede voorbeelden en kritische reflecties te delen, zodat we op termijn tot een verbeterde en verder verrijkte versie kunnen komen.

Deze handreiking was niet mogelijk geweest zonder de inzet van de kerngroep – Sorien (IGJ), Peter (NVWA) en Wietske (SodM) – die ieder vanuit hun eigen domein nieuwsgierig zijn gebleven naar elkaars perspectieven. Hun gezamenlijke inzet heeft bijgedragen aan een handreiking waarvan we hopen dat elke inspectie er haar voordeel mee kan doen. Ook danken we de leden van het netwerk burgerbetrokkenheid, die met voorbeelden uit hun eigen organisaties laten zien hoe we als toezichthouders blijven zoeken naar manieren om responsiever en effectiever te zijn.

Theodor Kockelkoren,
inspecteur-generaal Staatstoezicht op de Mijnen / SodM



1. Inleiding

1.1. Het begrip burgerperspectief en duiding

Burgers

Burgerperspectief

Burgerparticipatie

1.2. Het belang van burgerperspectief

Bij elkaar brengen van waarden en belangen

Vertrouwen in toezichthouder draagt bij aan zijn gezag

Tegenwicht aan bepaalde waarden in het domein

Ontvankelijk zijn voor niet georganiseerde en ongehoorde belangen

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Hoofdstuk 1. Inleiding

Rijksinspecties controleren of burgers, bedrijven, andere organisaties en de overheid zelf zich houden aan de regels. Zij houden toezicht in het belang van álle mensen in ons land en met het oog op het borgen van publieke waarden.

De verwachting vanuit de samenleving over de manier waarop de overheid invulling geeft aan publieke waarden en belangen en ook het toezicht daarop, is aan het veranderen. De toezichthouder moet zich de vraag stellen welke gevolgen dit voor haar heeft omdat toezichthouders de taak hebben om publieke belangen te borgen en publieke waarden te ondersteunen. Door het belang te erkennen van het perspectief van mensen uit de samenleving op deze belangen en waarden, kunnen toezichthouders de verbinding met de samenleving behouden en versterken.

In 2021 gaf de Inspectieraad studenten van de Master of Public Administration (MPA) van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) de opdracht om een antwoord te formuleren op de vraag: hoe betrekken we burgerperspectief in ons toezicht? Het rapport ‘Van Inspectieraad naar inspectiedaad’ van de MPA-studenten bood inspirerende ideeën hiervoor. Voor de Inspectieraad was het een startpunt om vanuit een burgerperspectief naar de bredere invulling van publieke waarden en belangen en het toezicht daarop te kijken. De afgelopen jaren zijn toezichthouders met deze zoektocht aan de slag gegaan. Deze handreiking wil het inbedden van burgerperspectief in het toezicht verder ontwikkelen.

De handreiking is bedoeld voor medewerkers van rijksinspecties en andere toezichthouders die het burgerperspectief (meer) willen meenemen in allerlei onderdelen van het toezichtproces: van programmering van het toezicht tot en met uitvoering van toezichtactiviteiten.

1.1. Het begrip burgerperspectief en duiding

Er is al veel geschreven over het belang van het meenemen van het perspectief van burgers binnen de overheid. Zo heeft het [Kennis-knooppunt Participatie](#) (een initiatief van de directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om de ontwikkeling van het vakgebied participatie te stimuleren en kennis hierover te delen) allerlei handreikingen, publicaties en tools om met participatie aan de slag te gaan. Een deel hiervan is ook relevant voor toezichthouders.

Burgers

Met burgers bedoelen we in deze handreiking alle mensen in Nederland, die in hun dagelijkse woon- en leefomgeving geen professionele relatie hebben met de betreffende rijksinspectie. Die burger kan een individu zijn, een direct betrokkene, een naaste, maar ook een collectief mensen. Daarin onderscheidt het perspectief van deze groep burgers zich van het perspectief van de ondertoezichtstaanden. Die laatste groep heeft een professionele relatie met een toezichthouder als het gaat om naleving van voorschriften en daarmee een ander perspectief op het werk van toezichthouders.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

1.1. Het begrip burgerperspectief en duiding

Burgers

Burgerperspectief

Burgerparticipatie

1.2. Het belang van burgerperspectief

Bij elkaar brengen van waarden en belangen

Vertrouwen in toezichthouder draagt bij aan zijn gezag

Tegenwicht aan bepaalde waarden in het domein

Ontvankelijk zijn voor niet georganiseerde en ongehoorde belangen

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Burgerperspectief

Onder ‘burgerperspectief’ verstaan we de ervaringen, zorgen, behoeften, verwachtingen en signalen van (een specifieke groep) burgers over het toezichtsveld van een inspectie. Er is niet één burgerperspectief: de samenleving is divers, met zowel overeenkomsten als verschillen tussen mensen. De overheid is er voor iedereen, daarom is het belangrijk om oog te hebben en te houden voor diverse meningen, zorgen en ideeën.

Belangen kunnen beter behartigd worden als een toezichthouder in goed contact staat met mensen die geraakt worden door c.q. ervaring hebben met het betreffende toezichtsdomein in hun dagelijkse woon- en leefomgeving¹.

Burgerparticipatie

Burgerparticipatie is het daadwerkelijk betrekken van mensen in bijvoorbeeld een project of proces. Dit kan in verschillende vormen of met verschillende methoden. Onderzoek waarbij burgers als medeonderzoekers optreden is één vorm van participatie.

Participatie is een manier om het burgerperspectief te weten te komen. Daarom kiezen we in deze handreiking voor het woord ‘burgerperspectief’. Ook omdat dat woord duidelijk maakt dat het een perspectief is dat bestaat naast andere perspectieven. Met ‘participatie’ haal je dit perspectief op.

1.2. Het belang van burgerperspectief

In zijn Meerjarenperspectief 2025-2029² schrijft de Inspectieraad te willen inzetten op inspecties die omgevingsbewust en responsief zijn naar hun omgeving. De maatschappelijke ontwikkelingen gaan snel, geopolitieke ontwikkelingen zijn grillig en de technologische

ontwikkelingen, waaronder de snelle digitalisering van de samenleving, blijven zich in een razend tempo voortzetten. Dat maakt de maatschappelijke opgaven voor de overheid complex en omvangrijk. Daarbij ligt het functioneren van de overheid onder een vergrootglas. Door onder andere de toeslagenaffaire en de problemen rond de gaswinning in Groningen heeft het vertrouwen in de overheid een flinke knauw gekregen; er bestaat twijfel over de oprechtheid van overheidshandelen. De roep om een betrouwbare overheid klinkt luid en het kabinet wil hieraan gehoor geven door te luisteren naar en te reageren op signalen uit de samenleving.

Een instrument daarvoor is het zoeken naar en voeren van de ‘maatschappelijke dialoog’, zodat toezichthouders meer inzicht krijgen in de verschillende belangen, zorgen en verwachtingen die in de samenleving spelen. Het verkrijgen van burgerperspectief is een onderdeel van zo’n maatschappelijke dialoog. Alleen door burgers actief te betrekken bij het toezichtwerk en hun perspectieven te kennen, kunnen inspecties effectief, relevant en inclusief toezicht uitoefenen. Niet langer praten óver burgers, maar mét, zodat het burgerperspectief de werkzaamheden van een toezichthouder verrijkt. Door burgers te betrekken in de verschillende fasen van het toezichtproces kunnen toezichthouders effectiever worden en rekenen op meer maatschappelijk draagvlak voor hun werk.

De wijze waarop burgerperspectief het toezicht in z’n algemeenheid kan verrijken lichten we hierna kort toe. In hoofdstuk drie gaan we in op de verschillende processen en fasen in het toezicht.

1. [Ervaringsdeskundigheid | Movisie](#)

2. [Nederland sterker met goed toezicht - Meerjarenperspectief Inspectieraad 2025-2029](#)

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

1.1. Het begrip burgerperspectief en duiding

Burgers

Burgerperspectief

Burgerparticipatie

1.2. Het belang van burgerperspectief

Bij elkaar brengen van waarden en belangen

Vertrouwen in toezichthouder draagt bij aan zijn gezag

Tegenwicht aan bepaalde waarden in het domein

Ontvankelijk zijn voor niet georganiseerde en ongehoorde belangen

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Bij elkaar brengen van waarden en belangen

Allereerst kunnen burgers een belangrijke rol spelen als 'ogen en oren' van de toezichthouder. Burgers ervaren vaak als eerste hoe hun eigen waarden, of (gepercipieerde) publieke waarden, botsen met het handelen van de toezichthouder of de ondertoezichtstaande. Als de afstand tussen de waarden die inspecties willen bevorderen of nastreven te groot wordt met wat burgers belangrijk vinden, dan is het zinvol dit signaal te herkennen en mee te nemen in het toezicht. Zo kan het burgerperspectief, via de toezichthouder, de wetgever helpen eerder te handelen wanneer wetgeving niet aansluit op de waarden die in de maatschappij leven.

Om deze rol te kunnen vervullen moeten toezichthouders de grenzen van hun professionele kennis inzien en deze aanvullen met wat burgers zien en voelen. Doen ze dat niet, dan sluiten ze onvoldoende aan bij wat een groep burgers als een belangrijke publieke waarde ziet.

Vertrouwen in toezichthouder draagt bij aan zijn gezag

Om gezag te behouden of te versterken, moeten burgers en organisaties begrijpen hoe een toezichthouder, op een autonome manier, keuzes maakt. Dat betekent bijvoorbeeld dat deze transparant is in hoe een oordeel tot stand komt, waarom op welke thema's of toezichtvraagstukken de focus ligt, waarom de toezichthouder ondernemers wel of niet aanpakt en welke sancties deze toepast. Wanneer de toezichthouder ervoor zorgt transparant en navolgbaar te zijn in hoe het perspectief van burgers en organisaties is meegewogen, dan kan de burger het oordeel of de keuze begrijpen. Zo wordt het burgerperspectief meenemen een onderdeel van het

werk van de toezichthouder en de manier waarop deze bijdraagt aan het borgen van publieke belangen. Het maakt het werk van de toezichthouder echter niet eenvoudiger. Hoe maakt deze bijvoorbeeld een goede afweging tussen die verschillende belangen en welke positie neemt de toezichthouder in? De inspectie moet immers niet op de stoel gaan zitten van het beleidsdepartement/verantwoordelijke ministerie. Gelukkig hebben al heel wat toezichthouders ervaring met het burgerperspectief (zie [hoofdstuk 4](#)). Toezichthouders zijn effectiever als ze actief naar buiten treden, meer naar de samenleving toe durven bewegen en daardoor meer maatschappelijke impact hebben.

Tegenwicht aan bepaalde waarden in het domein

Burgerperspectief meewegen geeft inspecties de kans om bewuster te worden van de verschillende belangen in een bepaalde sector. Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast voor omwonenden van Schiphol, terwijl er eerst vooral oog was voor economische groei. Of de arbeidsomstandigheden in slachthuizen, waarvoor nu meer aandacht is.

Toezichthouders kunnen, door te luisteren en vervolgens te agenderen, beter tegenwicht bieden aan waarden die in een bepaalde sector domineren, of juist meer waarde hechten aan andere sectorbelangen. Daarvoor moet een toezichthouder zicht hebben op het gehele speelveld. Goed stakeholdermanagement is daarmee een waardevol instrument om signalen vroegtijdig boven tafel te halen en in kaart te brengen. Dan kan een inspectie tijdig ingrijpen waar nodig. Het burgerperspectief kan daarin een cruciale rol spelen.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

1.1. Het begrip burgerperspectief en duiding

Burgers

Burgerperspectief

Burgerparticipatie

1.2. Het belang van burgerperspectief

Bij elkaar brengen van waarden en belangen

Vertrouwen in toezichthouder draagt bij aan zijn gezag

Tegenwicht aan bepaalde waarden in het domein

Ontvankelijk zijn voor niet georganiseerde en ongehoorde belangen

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Ontvankelijk zijn voor niet georganiseerde en ongehoorde belangen

Tot slot kan de toezichthouder met een open en toegankelijke houding signalen opvangen van burgers die misschien hun verhaal of frustratie, over bijvoorbeeld onterechte of pijnlijke gevolgen van overheidshandelen, niet durven of kunnen melden bij de overheid. Burgers kunnen onduidelijk zijn in hun communicatie of onvoldoende collectief georganiseerd, waardoor de overheid ze niet hoort. Ook zijn er belangen zonder stem, zoals de natuur. Wanneer toezichthouders zich begeven in de samenleving, dan kunnen ze deze niet georganiseerde en ongehoorde belangen ophalen en verzamelen.

- 2.1. Besef dat er veel verschillende burgerperspectieven zijn
- 2.2. Doelen inbreng burgerperspectief
- 2.3. De inbreng van burgers serieus nemen
- 2.4. Bepalen van de weging van het burgerperspectief
- 2.5. Terugkoppeling aan deelnemende burgers
- 2.6. Evalueren en optimaliseren
- 2.7. Organisatorische randvoorwaarden

Hoofdstuk 2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

Om het toezicht te verrijken met burgerperspectief, is een goede voorbereiding méér dan het halve werk. Dit hoofdstuk beschrijft uitgangspunten die bijdragen aan, in de eerste plaats, een betekenisvolle inbreng. Je moet ook oog hebben voor de organisatorische randvoorwaarden. Niet dat je niet kan starten als randvoorwaarden (nog) niet op orde zijn, maar op termijn kan je niet zonder goede organisatorische inbedding. Door rekening te houden met deze uitgangspunten blijven inspectiemedewerkers gemotiveerd om het burgerperspectief op te halen en in te zetten. Tot slot motiveren de uitgangspunten burgers om hun perspectief te delen. Zonder goede voorbereiding is de kans groot dat zowel inspectiemedewerkers als deelnemende burgers gedemotiveerd raken en afhaken.

2.1. Besef dat er veel verschillende burgerperspectieven zijn

Meestal zijn het bepaalde stemmen en belangen die de boventoon voeren, die de toezichthouder weten te vinden of die de toezichthouder kan horen. De uitdaging zit erin om juist zicht te krijgen op signalen die de toezichthouder niet bereiken, voldoende aandacht te hebben voor alle groepen mensen en het hoorbaar maken van alle stemmen.

Movisie³ onderscheidt vier soorten ‘stemmen’.

a) *De onderbelichte en kwetsbare stemmen.*

Deze groep bestaat uit mensen die hun stem niet of nauwelijks

laten horen, omdat ze dat niet kunnen, niet worden uitgenodigd of onbekend zijn met de toezichthouder. Voor hen kan de drempel om te participeren hoog zijn.

b) *De kritische en onbegrepen stemmen.*

Dit zijn mensen zonder vertrouwen in de politiek en georganiseerde vormen van participatie. Die onbehagen voelen en vaak ook pessimistisch zijn over de toekomst. Zij laten hun stem horen niet in georganiseerde vormen van beleidsparticipatie, maar in protesten.

c) *De zwijgende stemmen.*

Deze groep bestaat uit twee delen. Het ene deel bestaat uit mensen zonder interesse in participatie. Ze zijn heel druk met hun eigen leven of vinden alles wel best. Ze komen alleen in actie bij situaties die urgent zijn of heel dichtbij komen. Dit noemt Movisie de ‘zwijgende meerderheid’. Het andere deel bestaat uit mensen die zich niet uitspreken omdat ze niet voor of tegen zijn, maar daar ergens tussenin zitten. Ze denken dat hun genuanceerde stem wegvalt in het felle debat tussen voor- en tegenstanders en laten zich daarom niet horen. Deze groep noemen wij het ‘stille midden’.

d) *De gevestigde, veelgehoorde stemmen.*

Dat zijn mensen die graag participeren en ook goed weten hoe ze hun invloed kunnen uitoefenen. Deze groep wordt vaak aangeduid als ‘participatie-elite’.

3. [Ruimte voor invloed | Movisie](#)

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

- 2.1. Beseft dat er veel verschillende burgerperspectieven zijn
- 2.2. Doelen inbreng burgerperspectief
- 2.3. De inbreng van burgers serieus nemen
- 2.4. Bepalen van de weging van het burgerperspectief
- 2.5. Terugkoppeling aan deelnemende burgers
- 2.6. Evalueren en optimaliseren
- 2.7. Organisatorische randvoorwaarden

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Bij het verzamelen van de verschillende perspectieven kan het behulpzaam zijn om te beseffen met welke groep je nu eigenlijk in gesprek bent en welke stem je nog niet gehoord hebt die relevant is voor jouw toezichtactiviteit.

2.2. Doel inbreng burgerperspectief

Voor toezichthouders is het belangrijk dat ze bewust stil staan bij het doel om burgerperspectief mee te nemen. Burgerperspectief meenemen is geen doel op zich en ook geen vinkje op een to-do-list. Het moet zichtbare meerwaarde hebben voor het toezicht. Weet je wat je doel is, ben daar dan duidelijk over tegen degenen die je bevraagt. De inzet van burgers kan vier doelen dienen⁴.

Normatief doel

Een toezichthouder kan burgers betrekken, omdat hij vindt dat burgers het recht hebben om gehoord te worden. Je gaat er dan vanuit dat participatie democratische waarden versterkt, doordat verschillende stemmen een plek krijgen.

Instrumenteel doel

Bij een instrumenteel doel gebruik je inbreng van burgers als middel om tot betere of breder gedragen resultaten te komen. Je betreft specifieke groepen burgers bij de verschillende fasen van de besluitvorming, bijvoorbeeld om aan draagvlak te werken. Ook de inzet van burgerperspectief als bron om andere informatie te toetsen of te valideren valt onder dit doel.

Inhoudelijk doel

Het burgerperspectief kan ook een *inhoudelijk doel nastreven*. Je gaat er dan vanuit dat burgers experts zijn in hun eigen problemen. Zij kennen de lokale context vaak beter dan professionals. Door hun perspectief op te halen krijg je betere, andere en meer inzichten in het toezichtvraagstuk. Burgers voegen zo inhoudelijke kennis toe aan het werk van de toezichthouder.⁵

Motivationeel doel

Het burgerperspectief kan ook ondertoezichtstaanden in beweging krijgen. Persoonlijke verhalen vertellen over ervaringen van burgers kan motiveren om gedrag te veranderen of naleving van regels te verbeteren. Dit werkt soms krachtiger dan een regulier inspectierapport.

2.3. De inbreng van burgers serieus nemen

Neem de inbreng van burgers altijd serieus. Hou rekening ermee dat iedereen naar de wereld kijkt vanuit zijn eigen perspectief. Wees je daarbij bewust van het risico op ‘epistemic injustice’⁶. Dit begrip verwijst naar diepgewortelde onrechtvaardigheid, waarbij experts (professionals, inspecteurs) - vaak onbewust - kennis van bepaalde groepen als minder waardevol of relevant beoordelen. Ook heersende mensbeelden spelen hierbij een rol, zoals ‘de boze burger’ of ‘de calculerende burger’. Daarnaast bekijk je de wereld zelf ook vanuit je eigen referentiekader, bijvoorbeeld als theoretisch opgeleide professional die in Nederland is opgegroeid.

4. Snelstudie De doelen van Participatie | Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

5. Kok, J. et al (2025): [Involving Service Users in Care Regulation: A Scoping Review of Empirical Literature](#)

6. Fricker, M. (2007): [Epistemic Injustice: Power and the Ethics of Knowing | Oxford Academic](#)

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

- 2.1. Besef dat er veel verschillende burgerperspectieven zijn
- 2.2. Doelen inbreng burgerperspectief
- 2.3. De inbreng van burgers serieus nemen
- 2.4. Bepalen van de weging van het burgerperspectief
- 2.5. Terugkoppeling aan deelnemende burgers
- 2.6. Evalueren en optimaliseren
- 2.7. Organisatorische randvoorwaarden

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Om epistemic injustice te voorkomen, moet je je bewust zijn van eigen vooroordelen, aannames en blinde vlekken. Samenwerken met ervaringsdeskundigen kan helpen om andere perspectieven te zien en te begrijpen⁷.

2.4. Bepalen van de weging van het burgerperspectief

Bepaal voordat je burgers betreft hoe je de inbreng gaat gebruiken. Maak hierover duidelijke afspraken met de betrokken burgers. Dit voorkomt dat het burgerperspectief slechts symbolisch wordt opgehaald, zonder daadwerkelijke invloed op het toezicht. Deze weging kan bijvoorbeeld worden bepaald aan de hand van een zogenoemde participatieladder. Verschillende auteurs hebben participatieladders ontwikkeld, onder andere voor participatie in beleidsontwikkeling en –uitvoering. Deze ladders laten een oplopende schaal zien van geen of beperkte participatie tot volwaardige samenwerking.

Je kan denken aan de volgende vormen van weging:

- a) Consultatie
De inbreng van burgers wordt gebruikt om informatie op te halen, bijvoorbeeld via vragenlijsten. De inspecteur bepaalt waarover informatie wordt opgehaald en wat ermee gebeurt. De rol van de burger is meedenker.
- b) Advies
Hier is sprake van een tweezijdige dialoog tussen burger(s) en inspectie. De inspecteur bepaalt het onderwerp, maar kan alleen gemotiveerd afwijken van de inbreng van burgers. De rol van de burger is adviseur.

- c) Deliberatief
Besluiten komen tot stand in gezamenlijk overleg. Inspectie en burgers bepalen samen de onderwerpen en de opbrengsten. De rol van de burger is partner.

De gekozen weging hangt vaak samen met het doel van het ophalen van het burgerperspectief. Bij een normatief of inhoudelijk doel ligt een zwaardere weging vaak voor de hand. Bij een instrumenteel doel, zoals validatie, kan de inbreng opzij worden geschoven wanneer deze niet aansluit bij het inspectieperspectief. In de praktijk zien we dat toezichthouders vaak kiezen voor het niveau van consultatie, bijvoorbeeld door enkele (ondersteunende) citaten van burgers op te nemen in een inspectierapport.

2.5. Terugkoppeling aan deelnemende burgers

Wil je deelnemende burgers gemotiveerd houden en laten voelen dat zij gehoord worden, dan is transparante terugkoppeling essentieel. Laat ze weten waar ze het terug kunnen zien, stuur een publieksversie van het rapport, breng ze per brief of telefoon op de hoogte. Dit vergroot het vertrouwen in de toezichthouder en in de overheid.

2.6. Evalueren en optimaliseren

Het werken met burgerperspectief in het toezicht is niet altijd eenvoudig. De grootste knelpunten liggen vaak in de uitvoering. Door klein te beginnen, te experimenteren en regelmatig te evalueren, met daarin het perspectief van de burger, zet je telkens een stap vooruit.

7. Een lezenswaardig blog van Ian Leistikow vind je hier: [Hoe voorkom je 'epistemic injustice'? - Arts en Auto - blog Ian Leistikow](#)

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

- 2.1. Besef dat er veel verschillende burgerperspectieven zijn
- 2.2. Doelen inbreng burgerperspectief
- 2.3. De inbreng van burgers serieus nemen
- 2.4. Bepalen van de wegging van het burgerperspectief
- 2.5. Terugkoppeling aan deelnemende burgers
- 2.6. Evalueren en optimaliseren
- 2.7. Organisatorische randvoorwaarden

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Een behulpzame manier van evalueren en optimaliseren is de methode van het [Instituut voor Briljante mislukkingen](#). De stichting wil een klimaat voor ondernemerschap bevorderen door het leren omgaan met risico's en het waarderen en leren van mislukkingen. De stichting werkt met zogenaamde faalpatronen: terugkerende oorzaken waarom projecten anders lopen dan gepland. Een bekend faalpatroon heet de 'Duiker van Acapulco'. Dit patroon laat zien dat timing cruciaal kan zijn voor succes: niet te vroeg maar ook niet te laat. De 'gloeilamp' is een ander bekend faalpatroon. Dit staat voor het inzicht dat je nooit alle informatie vooraf hebt. In complexe situaties is leren door 'trial & error' de enige manier om verder te komen. Door deze patronen tijdig te herkennen, kan je bijsturen en de kans op succes vergroten. En als een traject onverhoopt niet is geslaagd, helpen de faalpatronen om de waardevolle lessen in kaart te brengen en te benutten voor volgende projecten.

Tot slot geldt: er is geen 'one size fits all' oplossing. Wat in het ene toezicht domein niet werkt, kan ergens anders juist effectief zijn.

2.7. Organisatorische randvoorwaarden

Om binnen de organisatie stappen te kunnen zetten naar toezicht dat wordt verrijkt met burgerperspectief, is een aantal organisatorische randvoorwaarden essentieel.

Duidelijke visie en missie

Voor richting en houvast moet de inzet van burgerperspectief aansluiten bij de visie en missie van de organisatie. Dat vraagt om zichtbaar leiderschap. De top draagt het belang en de meerwaarde van burgerperspectief actief uit. Burgerperspectief krijgt een duidelijke

plek in de visie en in beleidsdocumenten, zoals het interventiebeleid, de toezichtstrategie en in (jaar)plannen van de organisatie. Medewerkers zoeken actief naar mogelijkheden om deze visie in hun dagelijkse werk toe te passen. Het burgerperspectief is dan geen losstaand project, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het werk.

Sturing en governance

Een positieve sturing in alle lagen van de organisatie is cruciaal. Waar de top de meerwaarde van het burgerperspectief uitdraagt, zorgen afdelingshoofden voor ruimte en ondersteuning. Zo kunnen medewerkers onderzoeken hoe burgerperspectief het toezicht kan versterken. Dit kan zowel in het toezichtbeleid, bij toezichtinnovaties, bij het programmeren van het toezicht, de uitwerking van handhavingsarrangementen of toezichtaanpakken als bij het daadwerkelijke uitvoeren van toezicht. Inspecteurs die het veld ingaan moeten kansen herkennen waar het burgerperspectief een waardevolle aanvulling is op hun eigen waarnemingen. Dat vraagt om ruimte en flexibiliteit.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

- 2.1. Besef dat er veel verschillende burgerperspectieven zijn
- 2.2. Doelen inbreng burgerperspectief
- 2.3. De inbreng van burgers serieus nemen
- 2.4. Bepalen van de weging van het burgerperspectief
- 2.5. Terugkoppeling aan deelnemende burgers
- 2.6. Evalueren en optimaliseren
- 2.7. Organisatorische randvoorwaarden

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

De instelling van een coördinatiegroep kan hierbij helpen. Deze groep bestaat uit inspecteurs uit verschillende toezichtsdomeinen die de ogen en oren zijn in hun eigen domein. Door initiatieven te delen, leren zij van elkaar en stimuleren zij vernieuwing binnen de organisatie. Met het benoemen van deze randvoorwaarde wordt ook duidelijk dat het hier gaat om een toezichtinnovatie die vraagt om commitment en focus voor een lange termijn.

Cultuur van verandering

De effectieve inzet van burgerperspectief vraagt om een organisatiecultuur die open staat voor verandering en om een lerende organisatie. Toezicht verrijken met burgerperspectief is geen eenmalige stap. Het is een continu leer- en ontwikkelproces dat tijd en capaciteit nodig heeft, net als de ruimte om te leren van fouten.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectievragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Hoofdstuk 3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

We onderscheiden twee processen: het proactieve toezicht dat gaat over de reguliere toezichtcyclus. Met het reactieve toezicht bedoelen we meldingen van burgers ontvangen en daarop reageren.

3.1 Toezicht

Met het toezichtproces bedoelen we in deze paragraaf het proactieve toezicht. Daaronder vallen onder andere werkprogramma's, projecten en jaarplannen. In alle fasen van dit proces kan het burgerperspectief een plek krijgen. We spreken dan van het proactief of strategisch inzetten van het burgerperspectief. Het doel hiervan is dat burgers bijdragen aan het (mede) bepalen van de thema's, toetsingskaders, prioritering of de invulling van toezichtactiviteiten. Het burgerperspectief ophalen en benutten helpt toezichthouders om beter aan te sluiten bij wat er in de samenleving speelt.

Hierbij is de Participatiewijzer (zie [bijlage](#)), ontwikkeld door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, breder toepasbaar gemaakt voor alle toezichthouders. Deze online keuzehulp, op dit moment alleen binnen de IGJ beschikbaar, onderscheidt de stappen: wanneer, wat, wie, weging, en hoe. De participatiewijzer start vanuit twee herkenbare situaties uit de dagelijkse toezichtpraktijk:

- Ik sta aan de start van een project, thematisch toezicht of het bepalen van een jaarplan en wil burgers of het burgerperspectief betrekken. Wat zijn mijn opties?
- Ik ga op inspectiebezoek. Wat zijn mijn opties?

- Wanneer? In alle fasen van toezicht kan de stem van de burger iets toevoegen. Dit geldt niet alleen voor toezichtactiviteiten zoals een inspectiebezoek, maar ook voor toetsingskaders opstellen, toezichtresultaten delen en toezicht evalueren.
- Waarbij kan de inbreng van burgers helpen? Het burgerperspectief bestaat uit ervaringen, zorgen en signalen van mensen, maar ook uit wat zij belangrijk vinden. Waarover maken zij zich zorgen? Wat gaat goed? En waarvoor moet de toezichthouder volgens hen oog hebben?
- Wie? De IGJ maakt gebruik van de indeling van Ian Leistikow⁸. Hij onderscheidt vier doelgroepen die samen de maatschappelijke waarde van een rijksinspectie bepalen:
 - Burger: de burger, naaste, inwoner of consument die directe ervaring heeft met het toezichtsdomein van de inspectie.
 - Professional: degene die het meest direct met toezicht te maken heeft is de ondertoezichtstaande.

8. Leistikow, I. (2018): [2018-03-leistikoworatieboek180615-0](#)

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectie-vragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

- Politiek: zoals Mark Moore⁹ stelt, de politiek bepaalt uiteindelijk wat van publieke waarde is. In een democratische rechtsstaat maken gekozen vertegenwoordigers deze afweging bij de besteding van publieke middelen.
- Publiek: de Nederlandse samenleving als geheel.

Het burgerperspectief omvat zowel het perspectief van de direct betrokkenen (burger) als dat van de samenleving als geheel (publiek).

- Weging? Welk gewicht krijgt de inbreng van burgers en wat doet de toezichthouder ermee? Is de burger meedenker, adviseur of partner (zie [paragraaf 2.4](#))?
- Hoe? De Participatiewijzer biedt bronnen en methoden om het burgerperspectief op te halen die passen bij de fase van toezicht, het doel en de beschikbare capaciteit en middelen. De methoden zijn gerangschikt naar tijdsintensiviteit. Dat loopt van weinig tijdsintensief zonder extra investering, tot meer langdurige trajecten. Een voorbeeld van een lichte methode is (beter/meer) bestaande data gebruiken, zoals burgermeldingen of informatie van bestaande websites. Een voorbeeld van een intensievere methode is een burgeradviesraad inzetten gedurende het volledig project of het organiseren van een klantreis.

De IGJ-Participatiewijzer beschrijft daarnaast de te doorlopen stappen, de voor- en nadelen van methoden en voorbeelden uit eerdere IGJ-projecten (zie [bijlage 1](#)).

In de onderstaande paragrafen werken we per fase van toezicht uit waar de input van burgers kan helpen en welke bronnen of methoden passend zijn.

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Burgers kunnen thema's aandragen voor een jaarplan. De toezichthouder kan ook ervoor kiezen bestaande toezichtthema's te verrijken met inbreng van burgers.

Waarmee kunnen burgers helpen?

Burgers kunnen helpen bij het verkennen wat er speelt, wat er aan komt en waar de risico's liggen. Zij kunnen nieuwe ideeën aandragen, helpen bij het prioriteren van thema's en reageren op een concept meerjarenplan of -agenda. Wat vinden zij belangrijk binnen dit toezichtsdomein? Waarover maken zij zich zorgen? En waar gaat het volgens hen goed?

Wie is de doelgroep voor het beantwoorden van deze vragen?

De doelgroepen die hiervoor ingezet kunnen worden zijn direct betrokkenen binnen het toezichtdomein en het publiek.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Inspecties kunnen actief gebruik maken van hun oog- en oorfunctie. Dat kan door signalen van individuele burgers op te halen, zowel over misstanden als over kansen om overtredingen te voorkomen¹⁰. Deze signalen kunnen worden gecombineerd en geanalyseerd. De analyse kan een inspectie gebruiken voor risicoanalyses,

9. Moore, M. (1995): [Creating public value : strategic management in government / Mark H. Moore | Catalogue | National Library of Australia](#)

10. Zie o.a. [Handboek voor hulp bij opsporing | TNO](#).

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectievragenlijsten

Toezihtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

programmering of specifiek onderzoek. Ook kunnen signalen gebruikt worden voor beleidsadviezen, bijvoorbeeld richting een ministerie.

Een andere manier om het burgerperspectief op te halen is het gesprek aangaan met organisaties die belangen van een bepaalde groep burgers vertegenwoordigen. Deze organisaties hebben vaak goed zicht op de lokale context of brengen belangen in die anders onderbelicht blijven. Het kan gaan om thema's als sociale ongelijkheid, arbeidsrechten, dierenrechten, consumentenbescherming, milieu of sectorspecifieke belangen. Vergeet ook dorps- en wijkbelangenverenigingen niet. Zij weten vaak goed wat er lokaal leeft, net als gemeenten en provincies. Sommige organisaties volgen bovendien ontwikkelingen in perspectieven over langere tijd; dat kan waardevolle context bieden.

Sommige maatschappelijke organisaties beperken zich niet tot agenderen, maar richten zich ook op naleving van wet- en regelgeving bevorderen. Dit zijn de zogenoemde maatschappelijk controleurs: maatschappelijke actoren die de toezichthouder of de ondertoezichtstaande proberen te motiveren om de regels te handhaven of na te leven. Zij hebben geen formele toezichtsbevoegdheden, maar oefenen invloed uit door naleving van regels en beleid te stimuleren. Ze werken vaak binnen specifieke domeinen zoals dierenwelzijn, milieu, veiligheid of non-profit governance en hebben invloed door druk uit te oefenen, aanbevelingen te doen of misstanden via de media of de rechter aan te kaarten. Contact met deze partijen door toezichthouders draagt bij aan inzicht in het speelveld bij mogelijke doorontwikkeling van publieke waarden.

Tot slot zijn er overheidsinstanties die moeten zorgen voor een goede verbinding met burgers, zoals de Nationale Ombudsman en de Nationaal Coördinator tegen Racisme en Discriminatie. Zij verzamelen signalen van burgers. Verschillende inspecties benutten deze signalen in hun eigen toezicht.

Contact onderhouden met alle partijen die invloed hebben of worden beïnvloed door toezicht, valt bij de meeste toezichthouders onder stakeholdermanagement: het systematisch in kaart brengen, analyseren en betrekken van stakeholders, zodat samenwerking en communicatie bijdragen aan het realiseren van wederzijdse doelen.

Andere geschikte methoden om deze perspectieven op te halen

Naast gesprekken met stakeholders en het benutten van signalen, kan de inspectie ook:

- vragenlijsten uitzetten bij doelgroepen;
- burgerpanelbijeenkomsten organiseren;
- indien van toepassing - en binnen de randvoorwaarden passend - een klantreis, ervaringsdeskundigen of een burgeradviesraad inzetten.

Bijdragen aan toetsingskader of inspectievragenlijsten

Een toetsingskader, toezichtkader of inspectievragenlijst is meestal gebaseerd op wetten, normen, richtlijnen of andere afspraken. Daaraan kunnen onderwerpen vanuit het burgerperspectief worden toegevoegd. De 'hoeveelheid burgerperspectief' kan variëren van één vraag/onderwerp tot een heel kader/gespreksleidraad vanuit het opgehaalde burgerperspectief.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectie-vragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Waarmee kunnen burgers helpen?

Burgers kunnen helpen door thema's, onderwerpen of vragen aan te leveren voor het toetsings- of toezichtkader. Ook kunnen zij prioriteiten. Wat vinden zij belangrijk binnen dit toezichtsdomein? Waarover maken zij zich zorgen?

Wie is de doelgroep voor het beantwoorden van deze vragen?

De doelgroepen die hiervoor ingezet kunnen worden zijn direct betrokkenen binnen het toezichtsdomein en het publiek.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Inspecties kunnen gesprekken voeren met stakeholders en met betrokken burgers. Ze kunnen de beschikbare signalen van individuele burgers gebruiken. Ook kan een inspectie vragenlijsten uitzetten bij doelgroepen, burgerpanelbijeenkomsten organiseren, eventueel een klantreis uitvoeren en ervaringsdeskundigen of een burgeradviesraad inzetten.

Toezihtsactiviteit uitvoeren

Bij het uitvoeren van toezicht kiezen inspecties vaak voor een inspectiebezoek. Er zijn ook tal van andere activiteiten mogelijk, zoals artikelen publiceren, een webinar organiseren of dialoogsessies voeren. Het gaat over een breed palet van interventiemethoden, waarmee naleving kan worden verbeterd; zie het [Interventiekompas](#) van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Bij de keuze van een instrument, de toetsing van de effectiviteit of de ontwikkeling van alternatieven, kunnen burgers actief worden betrokken.

Waarmee kunnen burgers helpen?

Burgers kunnen hun ervaringen binnen het toezichtsdomein delen. Dat kan positief of negatief zijn: wat gaat goed en wat kan beter?

Wie is de doelgroep voor het beantwoorden van deze vragen?

De primaire doelgroep bestaat uit de direct betrokkenen. Het brede publiek is niet per definitie de juiste doelgroep. Vaak zijn juist specifieke groepen nodig, zoals ondertoezichtstaanden of burgers binnen een bepaald toezichtsdomein.

Hoe kan het perspectief worden opgehaald?

Toezichthouders kunnen verschillende methoden en bronnen gebruiken om betrokken burgers te bereiken en hun ervaringen op te halen:

- Bestaande meldingen (klachten, sociale media berichten);
- Gesprekken met burgers op locatie (keukentafelgesprekken, straatinterviews, aanbellen bij omwonenden);
- Overleg met betrokken belangenorganisaties;
- Vragenlijsten of (burger)panels;
- Een klantreis uitvoeren;
- De inzet van ervaringsdeskundigen, zoals lekeninspecteurs of mystery guests;
- Online platforms waarop burgers ervaringen delen of zelf metingen verrichten. Een voorbeeld hiervan is citizen science. Het RIVM werkt met burgers die zelf metingen uitvoeren. Vrijwilligers verzamelen data en werken samen met - of onder de supervisie van - professionele onderzoekers. Andere voorbeelden zijn [Samen Meten - Dataportaal](#) en [Zwerfafvalonderzoek - Zwerfinator](#). De Stichting Laagfrequent Geluid roept mensen op om zelf meldingen

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectie-vragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

te doen als zij laagfrequent geluid waarnemen. Ook hebben zij een [overzicht](#) van meldingen uit heel Nederland gepubliceerd. Reviews kunnen ook relevant zijn, afhankelijk van het doel. Denk aan ervaringen op [ZorgkaartNederland](#) of productreviews op commerciële websites. Daarbij moet je uiteraard oog houden voor de betrouwbaarheid van data.

Rapportage

Het eindproduct van toezicht is vaak een inspectierapport. Dat kan een rapport zijn van één organisatie of instelling, maar ook een rapport over een hele sector of een volledig toezichtsdomein, zoals de Staat van het Onderwijs of een ketenbeoordeling van de vleesketen. Ook kunnen toezichthouders (reflectieve) toezichtsignalen publiceren, die informatie uit toezicht op een sector combineert met inzichten van burgers.

Ook in de rapportage kan burgerperspectief een plek krijgen. Hoe is de stem van het opgehaalde perspectief verwerkt en is dat helder toegelicht? Vaak verwerken inspecties de input van burgers in citaten. Dat ondersteunt bevindingen, maar roept ook de vraag op: doet dit voldoende recht aan het burgerperspectief? Zou een integrale paragraaf of hoofdstuk met burgerbevindingen niet meer recht doen aan dit perspectief, óók als het bijvoorbeeld in tegenpraak is met inspectiebevindingen? En is een rapport wel altijd de meest effectieve vorm? Voor sommige doelgroepen is storytelling beter dan een standaard inspectierapport. Persona's of geluidsfragmenten uit interviews maken het burgerperspectief levendig en vergroten de impact.

Waarmee kunnen burgers helpen?

Burgers en ervaringsdeskundigen kunnen meedenken over vorm, inhoud en hoe impact te maken. Hun stem komt terug in de vorm van citaten, in een apart verhaal of ongecensureerde paragraaf. Zij kunnen ook meelesen met een publieksversie: is de tekst begrijpelijk? Bevat het niet te veel juridische taal en jargon?

Wie is de doelgroep voor het beantwoorden van deze vragen?

Zowel direct betrokkenen van het toezichtdomein als het brede publiek kunnen hier een rol spelen.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Toezichthouders kunnen (concept) rapporten voorleggen aan burgers, ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties. Maatschappelijke organisaties, zoals Stichting Lezen en Schrijven of de Stichting ABC kunnen hierbij ondersteunen. In een panel-bijeenkomst of via een vragenlijst kan worden onderzocht welke publicatievorm het meest aanspreekt. Ook een burgeradviesraad kan hierover adviseren.

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Burgers kunnen niet alleen bijdragen aan de vorm en inhoud van een inspectierapport, maar ook bij het nadenken over effectieve manieren om de boodschap, de resultaten van toezicht en een handelingsperspectief voor burgers te verspreiden. Goede communicatie vergroot de maatschappelijke impact van toezicht.

Waarmee kunnen burgers helpen?

Burgers denken mee over hoe je de boodschap zo verspreidt dat deze zowel het brede publiek als de betrokken doelgroep bereikt.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectie-vragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Wie is de doelgroep voor het beantwoorden van deze vragen?

Direct betrokkenen en het brede publiek.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Samen met burgers, ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties kunnen toezichthouders werken aan betere communicatie. Dat kan door de website te verbeteren, een social media-campagne te ontwikkelen of een advies te geven over de verspreiding van de boodschap. Dit kan bijvoorbeeld in een panelbijeenkomst of met een vragenlijst. Ook gezamenlijke artikelen of presentaties op congressen behoren tot de mogelijkheden. Belangenorganisaties kunnen toezichtresultaten actief verspreiden via hun (social) media-kanalen. Ook een burgeradviesraad kan hierover adviseren.

Evaluatie

In de evaluatiefase staat de impact van toezicht centraal. Wat heeft de burger gemerkt van de toezichtactiviteit? Is er daadwerkelijk iets verbeterd of veranderd binnen het toezichtdomein?

Waarmee kunnen burgers helpen?

Burgers, ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties kunnen reflecteren op het handelen van de toezichthouder. Zij kunnen aangeven wat het toezicht voor hen heeft betekend en of het verschil heeft gemaakt.

Wie is de doelgroep voor het beantwoorden van deze vragen?

Direct betrokkenen en het brede publiek.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Een burgeradviesraad of een NGO, zoals de Consumentenbond, kan adviseren over de evaluatie. Feedback kan worden opgehaald met vragenlijsten, panelbijeenkomsten of gesprekken met betrokkenen. Zo wordt inzichtelijk of toezicht in de praktijk tot verandering of verbetering heeft geleid.

3.2 Omgaan met burgers die melden

In de omgang met meldingen van burgers kunnen toezichthouders bewust het burgerperspectief inzetten. Dit toezicht of onderzoek naar aanleiding van (individuele) meldingen noemen we reactief toezicht. Dit toezicht start altijd vanuit een concrete aanleiding, zoals een (individuele) casus, situatie, incident, calamiteit of melding. De burger is degene die het signaal afgeeft en bij de inspectie 'aan de bel trekt'. Het is belangrijk dat meldingen tijdig bij de juiste toezichthouder terechtkomen. Goede vindbaarheid van de juiste toezichthouder en van een contactpagina is daarbij cruciaal. De toezichthouder reageert vervolgens op de melding, met steeds de burger die de melding doet als doelgroep. De manier waarop die reactie plaatsvindt, doet ertoe.

Registratie en beoordeling op urgentie

De eerste stap is de melding registreren en beoordelen. De toezichthouder bepaalt daarbij de urgentie aan de hand van de ernst van de melding plus andere criteria die per toezichthouder kunnen verschillen. In deze stap zijn twee zaken belangrijk: het managen van verwachtingen van de meldende burger en de manier waarop de inspectie communiceert.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectievragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Waarmee kunnen burgers helpen?

- Burgers kunnen aangeven met welke verwachtingen zij zich melden bij de inspectie. Sluiten die verwachtingen aan bij wat de inspectie kan, wil, mag of moet doen? Zo niet, dan ligt er een communicatietraak voor de inspectie om dit te verduidelijken.
- Wat hebben burgers nodig op het moment van melden? Dit gaat vaak over communicatie. Denk bijvoorbeeld aan telefonisch of schriftelijk contact, duidelijke en begrijpelijke uitleg en transparantie over de reactietermijn. Deze behoeften verschillen per persoon.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Een burgeradviesraad van mensen die eerder een melding deden, kan meedenken en adviseren. Daarnaast kan een klanttevredenheidsonderzoek onder alle melders inzicht geven in hun ervaringen en behoeften.

Behandeling door specialist

De melding komt vervolgens terecht bij een inspecteur. Die bepaalt of direct onderzoek nodig is, of dat de melding wordt meegenomen in het regulier toezicht. Ook in deze stap is duidelijke en passende communicatie met de meldende burger van belang.

Waarmee kunnen burgers helpen?

- Bij elke uitkomst hoort een passende communicatiestrategie:
- Wanneer een melding niet direct leidt tot onderzoek maar wel wordt meegenomen in het toezicht is het belangrijk uit te leggen wat dat concreet betekent. Bijvoorbeeld: hoort de melder later nog iets erover, en zo ja wanneer?

- Daarnaast bestaat het risico op teleurstelling en 'gestapelde schade.' Dit speelt bijvoorbeeld wanneer een melding eerst urgent genoeg lijkt, maar uiteindelijk niet leidt tot directe actie. Een inspectie zou zich tot doel moeten stellen deze schade te voorkomen door helder, eerlijk en duidelijk te communiceren.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Een burgeradviesraad van mensen die eerder een melding deden, kan meedenken en adviseren. Ook hier kan een klanttevredenheidsonderzoek onder melders waardevolle inzichten opleveren.

Afhandeling melding

Bij het afhandelen van de melding is het belangrijk dat het burgerperspectief een gelijkwaardige plek krijgt, naast het perspectief van degene over wie de melding gaat. Het perspectief van de burger biedt een aanvullende kijk op de gebeurtenis of situatie ([zie paragraaf 1.2](#)).

Onderzoek laat zien dat burgers het belangrijk vinden dat ondertoezichtstaanden kunnen leren van meldingen, dat herhaling zoveel mogelijk wordt voorkomen en dat de inspectie hierop toeziet. Dit is vaak de belangrijkste reden voor een melding. Twee aspecten zijn hier van belang:

Waarmee kunnen burgers helpen?

- Burgers kunnen meedenken over hoe ondertoezichtstaanden kunnen leren van meldingen. Wat gaat er goed? Wat kan beter? Aan welke knoppen kan de inspectie draaien of welke vragen kan zij stellen aan de ondertoezichtstaande? Dit kan ook betekenen dat de ondertoezichtstaande burgers betreft bij het eigen handelen.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

3.1 Toezicht

Thema's kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Bijdragen aan toetsingskader of inspectievragenlijsten

Toezichtsactiviteit uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezicht resultaten

Evaluatie

3.2 Omgaan met burgers die melden

Registratie en beoordeling op urgentie

Behandeling door specialist

Afhandeling melding

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

- Daarnaast is het belangrijk te achterhalen wat melders nodig hebben tijdens en na de afhandeling. Dit kan gaan over communicatie, maar ook over het proces zelf. In emotioneel belastende situaties kan een melder behoefte hebben aan extra ondersteuning, bijvoorbeeld door een familie-inspecteur.

Hoe kan het perspectief opgehaald worden?

Een burgeradviesraad van mensen die eerder een melding deden, kan hierover meedenken en adviseren. Daarnaast kan een klanttevredenheidsonderzoek onder alle melders helpen om structureel inzicht te krijgen.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

4.2. Voorbeelden per toezicht fase

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezichtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

Hoofdstuk 4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

In dit hoofdstuk staan voorbeelden die laten zien hoe de toezichthouder het toezicht met burgerperspectief kan verrijken.

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

In deze paragraaf vind je voorbeelden van hoe toezichthouders bij het omgaan met meldingen van burgers hun werkwijze kunnen verrijken met burgerperspectief.

Vindbaarheid voor de meldende burger

Burgers die een klacht of melding willen doen zoeken vaak eerst de website van de inspectie op. Daar vinden ze informatie over hoe zij contact kunnen opnemen. De website legt ook duidelijk uit wat de inspectie wel en niet voor een individuele burger kan betekenen. Veel inspecties laten op hun website duidelijk zien waar burgers een melding kunnen doen en wat ze daarna kunnen verwachten. Inspecties roepen burgers soms ook actief op om meldingen te doen, bijvoorbeeld bij onveilige producten.

De *Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)* laat stap voor stap zien wat er met een [melding](#) gebeurt. Ze legt uit waarom soms geen terugkoppeling kan worden gegeven. Er is een algemeen contactpunt waar burgers [vragen kunnen stellen of meldingen kunnen doen](#). Per domein is er een toegankelijk meldformulier.

Meer algemeen voor consumentenproducten: bij welke inspectie moet je een onveilig product melden [Productenmeldwijzer | Melden](#)? Voor meldingen bij de NVWA kunnen burgers terecht op verschillende meldingspagina's, afhankelijk van het onderwerp waarover ze willen melden.

De *Inspectie van het Onderwijs* wilde haar website verbeteren en voerde onder meer een behoefte-onderzoek uit onder ouders, leerlingen, studenten en onderwijsprofessionals. Ook bracht de Inspectie van het Onderwijs klantreizen van de deze doelgroepen in kaart. De inspectie koos vervolgens voor drie aparte ingangen op de vernieuwde website, elk met informatie voor een specifieke doelgroep. De informatie sluit aan bij het taalniveau van de doelgroep. De inspectie testte het prototype online bij ouders en onderwijsprofessionals en verwerkte hun feedback. Zie: [Contact | Inspectie van het onderwijs](#)

Verder ontwikkelde de Inspectie van het Onderwijs in 2024 een nieuw contactformulier. Dat [formulier](#) sluit aan bij de behoeften van melders, waaronder laaggeletterden. Ook maakte de inspectie een filmpje waarin zij uitlegt wat melders zelf kunnen doen en wat haar rol is bij meldingen of signalen. Een gemengde klankbordgroep van ouders, leerlingen en studenten dacht hierover mee.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

4.2. Voorbeelden per toezicht fase

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezichtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

De *Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA)* biedt meldformulieren aan in meerdere talen: [Report | Netherlands Labour Authority](#). De toelichting staat in het Engels, de meldformulieren zijn beschikbaar in het Duits, Pools en Roemeens.

Het contactformulier van enkele andere inspecties: [Klacht over een organisatie waarop de inspectie toezicht houdt | Inspectie Justitie en Veiligheid](#), [Klacht over zorg of jeugdhulp? Het Landelijk Meldpunt Zorg | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#), [Ik wil iets melden | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Melden | Nederlandse Arbeidsinspectie](#), [Contact | Staatstoezicht op de Mijnen](#)

Telefonisch spreekuur

Bij specifieke onderzoeken organiseert de *Inspectie van het Onderwijs* soms een telefonisch spreekuur. Ouders en onderwijspersoneel kunnen daar hun ervaringen delen, positief of negatief. Dit verlaagt de drempel om iets te melden en biedt een veilige setting. De opbrengst vormt een belangrijke bron voor het onderzoek.

Meer meldingen ophalen?

De *Inspectie van het Onderwijs* wil het voor burgers makkelijker maken om zorgen en problemen te melden. Ook wil ze burgers stimuleren om zorgen en problemen bij onderwijsinstellingen door te geven. Daarom liet zij kleinschalig kwalitatief onderzoek doen onder doelgroepen die ze moeilijk bereikt: mbo-studenten, voortgezet onderwijs-leerlingen (vo) en ouders met specifieke kenmerken (lage sociaal-economische status, laaggeletterdheid of met een afstand tot de overheid). De onderzoekers voerden straatinterviews met

ouders en organiseerden een dilemmaspel op MBO- en vo-scholen. De achterliggende vraag was: waarom doen ze geen melding bij de inspectie? Op basis van de uitkomsten start de Inspectie van het Onderwijs een pilot. Die richt zich eerst op intermediairs van vo-leerlingen en mbo-studenten.

Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) luistert naar signalen van omwonenden en neemt deze serieus. Een bewoner bij een winningslocatie meldde dat er activiteiten plaatsvonden zonder vergunning. SodM voerde diezelfde week een onaangekondigde inspectie uit en constateerde dat dit klopte. SodM sprak de mijnbouwonderneming aan en koppelde terug aan de bewoner. SodM publiceerde dit vervolgens op de website en LinkedIn met de oproep: 'Ziet u iets verdachts, laat het ons weten'. Zo hoopt SodM vaker signalen van bewoners te ontvangen, en deze te benutten.

Familie-inspecteurs

De *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd* en de *Nederlandse Arbeidsinspectie* zetten bij ernstige incidenten familie-inspecteurs in. Deze inspecteurs ondersteunen en begeleiden bijvoorbeeld nabestaanden tijdens het inspectieonderzoek. Andere inspecteurs richten zich op het inhoudelijk onderzoek.

4.2. Voorbeelden: per toezicht fase

Met het toezichtproces bedoelen we, zoals toegelicht in [hoofdstuk 3](#), het proactieve toezicht, opgebouwd uit fases zoals werkprogramma's, projecten en jaarplannen. In elke fase kan het burgerperspectief een plek krijgen.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

4.2. Voorbeelden per toezicht fase

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectie-lijsten opstellen

Toezichtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

In deze paragraaf staan voorbeelden van hoe toezichthouders burgers betrekken bij het kiezen van toezichtthema's of bij het verrijken van bestaande thema's met hun inbreng.

Een praktijkvoorbeeld van de *Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)* is het project digitale toegankelijkheid en de pilot Participatie binnen het programma Klimaat.

Sinds juni 2025 geldt nieuwe wet- en regelgeving voor digitale toegankelijkheid in onder andere het openbaar vervoer. In de kern betekent dit dat iedereen op een goede manier gebruik moet kunnen maken van het openbaar vervoer, ook mensen met een beperking. Voor de ILT betekent dit een nieuwe toezichtstaak. Ter voorbereiding ging de ILT in gesprek met mensen uit de doelgroep. Waar loopt deze doelgroep tegenaan? Wat missen zij in de praktijk? Op basis van deze gesprekken organiseerde de ILT een symposium waar ze deze doelgroep samenbrachten met de ondertoezichtstaanden van de ILT, zoals de NS. De opbrengsten uit het onderzoek en de gesprekken met de doelgroep vormden de basis voor de toezichtstrategie.

Parallel hieraan voerde de ILT de pilot Participatie uit, in samenwerking met de directie Participatie van het Ministerie van I&W. Hiervoor organiseerden zij focusgroepen met omwonenden van industriële gebieden. Zij gingen in gesprek over verwachtingen. Wat verwachten burgers van de ILT? Hoe zien zij toezicht? En wat kan de ILT verbeteren?

Signalen van burgers, waaronder ouders, studenten, leerlingen en docenten, hebben de afgelopen jaren een prominente plek

gekregen in het toezicht van de *Inspectie van het Onderwijs*. Inspecteurs gebruiken deze signalen om risico's in beeld te brengen op drie niveaus: onderwijs-, bestuurs- en stelselniveau. Bij binnenkomst van een melding beoordelen en wegen inspecteurs elk signaal en bepalen wat ze ermee gaan doen. Soms nemen zij direct contact op met het bestuur om navraag te doen. In andere gevallen maken zij afspraken of starten zij een specifiek onderzoek. Alle signalen worden meegenomen in de jaarlijkse risico-analyse en in de voorbereiding van onderzoeken. Ook kunnen de signalen op een later moment worden besproken met het bestuur tijdens een onderzoek. In dat geval wordt dit vermeld in het rapport, zij het meestal op hoofdlijnen. De inspectie neemt melders mee in het proces en informeert hen op hoofdlijnen over de beslissing en het gevolg.

Nu de gaswinning uit het Groningen-gasveld is gestopt, is een nieuwe fase aangebroken. SodM houdt toezicht op de afronding van de gaswinning, het opruimen van putten en locaties en op de periode daarna. Om goed voorbereid te zijn, voert SodM een brede en systematische inventarisatie van risico's uit. Dit moet leiden tot een lange-termijn toezichtskader voor systematisch risicobeheer in Groningen. Als onderdeel hiervan organiseerde SodM bijeenkomsten in Utrecht en Groningen. Experts en belangengroepen gingen daar in gesprek over thema's als gebouwveiligheid, psychosociale gevolgen en seismiciteit. SodM vindt het belangrijk om het toezicht samen met mensen uit de regio vorm te geven. Daarom werkt SodM samen met een klankbordgroep van ervaringsdeskundigen: burgers die direct geraakt zijn (geweest) door de gaswinning. Hun inbreng helpt SodM om risico's en zorgen te duiden vanuit burgerperspectief. Deze mensen vormen geen representatieve

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

4.2. Voorbeelden per toezicht fase

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezichtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

vertegenwoordiging van inwoners uit het aardbevingsgebied, maar brengen toch waardevolle ervaringskennis in.

De *Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (Inspectie OE)* startte naar aanleiding van signalen van geadopteerden een inspectieonderzoek naar de vernietiging van adoptiedossiers. Eén van de geadopteerden deed tegelijkertijd eigen onderzoek. De Inspectie OE nam de resultaten hiervan mee in het inspectieonderzoek, voor zover deze relevant waren. Daarnaast hield de inspectie de betrokken geadopteerden op verschillende momenten op de hoogte, onder andere via een aparte sessie over de onderzoeksresultaten. Inspecteurs besteedden daarbij expliciet aandacht aan de communicatie met deze doelgroep. De meest betrokken geadopteerde las mee met het rapport. Het rapport verscheen met een publieksvriendelijke samenvatting.

Bij de *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)* kwam een signaal binnen van een patiëntenorganisatie over een provincie waar opvallend veel mensen geen huisarts hadden. De IGJ startte daarop het project 'mensen zonder huisarts'. Inspecteurs interviewden mensen zonder huisarts over ervaringen, wat ze deden als ze een huisarts nodig hadden en over mogelijke oplossingen. Het veld kwam in beweging na het delen van deze ervaringen in bijeenkomsten met betrokkenen, waaronder huisartsen, ziekenhuizen, thuiszorgorganisaties, gemeenten, provincie, patiëntenorganisaties en zorgverzekeraars. Gezamenlijk werden concrete stappen gezet om het probleem aan te pakken. Zie: [Inspectie: te veel problemen voor mensen zonder huisarts | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)

De afdeling jeugd van de IGJ liet in 2018 een Kinderraad, bestaande uit een reguliere groep 8, een jaar lang meekijken met het inspectiewerk. De kinderen gaven onder andere het advies: 'Jullie moeten bekender worden onder kinderen'. De inspecteurs herkenden dit beeld. Kinderen en jongeren nemen nauwelijks contact op met het Landelijk Meldpunt Zorg en bezoeken de website weinig. Om hen toch te bereiken, startte IGJ samen met een jongerencommunicatiebureau en ervaringsdeskundige jongeren een campagne op Snapchat en Instagram. Kinderen en jongeren werden opgeroepen hun ervaringen met jeugdhulp te delen. Met groot succes! Niet alleen kinderen met jeugdhulp reageerden, maar ook twee doelgroepen die de inspecteurs eigenlijk nooit spraken: jongeren met ambulante jeugdhulp en jongeren die uit de jeugdhulp zijn. De opbrengsten leverden nieuwe en relevante toezicht-thema's op.

Zie: [Voor jongeren: als het misgaat in de jeugdhulp | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)
[Jij \(ver\)telt, wij luisteren: ervaringen van jongeren met jeugdhulp | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezichthouders kunnen toetsingskaders en inspectievragenlijsten verrijken met burgerperspectief. De mate waarin dat gebeurt verschilt. Soms gaat het om één vraag of onderwerp, soms om een volledig kader dat is opgehaald uit burgerervaringen.

De IGJ heeft op verschillende manieren en momenten de stem van burgers of patiënten opgenomen in haar toetsingskaders. Zo organiseerde de afdeling Jeugd focusgroepen met jongeren en hun

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

4.2. Voorbeelden per toezicht fase

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezichtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

vertegenwoordigers voor de ontwikkeling van het [JJJ-kader](#). Een van de vragen was: ‘Als jij inspecteur was, waar zou je dan naar kijken?’ De afdeling Geestelijke gezondheidszorg werkte in drie rondes met vragenlijsten voor een cliëntenpanel van cliëntenorganisatie MIND. In de eerste ronde stonden twee vragen centraal: wat vind jij goede kwaliteit van geestelijke gezondheidszorg, en waarop zou jij als inspecteur letten? De ruim 360 antwoorden werden geanalyseerd en teruggebracht tot 28 onderwerpen. In de tweede en derde ronde prioriteerden de panelleden deze onderwerpen. Dit resulteerde in zeven thema’s die zijn verwerkt in het toetsingskader.

Een derde voorbeeld betreft het toezicht op de GGD-vaccinatie-locaties tijdens corona. Hier lag natuurlijk niks voor klaar en het toezicht moest ook in een razend tempo ontwikkeld worden. Inspecteurs liepen mee met mensen die een vaccinatie kregen en brachten de volledige ‘klantreis’ in kaart. Deze ervaringen kregen een plek in het toetsingskader. Via QR-codes deelden meer dan 40.000 mensen hun ervaring. Op basis hiervan prioriteerde de IGJ toezichtbezoeken aan de vaccinatielocaties en besprak daar de resultaten. Zie: [Bezoekprioritering op basis van burgerervaringen](#)

Toezietsactiviteiten uitvoeren

Hoewel een inspectiebezoek vaak centraal staat bij toezicht, zoeken toezichthouders ook naar andere vormen, waarbij ze actief gebruik maken van het burgerperspectief.

Bij technische inspecties met zichtbare of voelbare impact op de leefomgeving, gaat SodM steeds vaker in gesprek met omwonenden. Inspecteurs vragen of bewoners op de hoogte waren van mogelijke werkzaamheden, hoe het contact met de operator verloopt en welke zorgen of vragen er leven. Dit levert een vollediger beeld op

dan informatieavonden alleen. Zo geeft SodM ook een stem aan belangen die anders buiten beeld blijven.

Voor *Toezicht Sociaal Domein (TSD)* vormt het burgerperspectief het uitgangspunt van al hun projecten. Een voorbeeld is de inzet van de ‘mystery guest’-methode bij een onderzoek naar de toegankelijkheid van gemeenten voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze ‘mystery guests’ waren betrokken bij het toezicht-kader, de uitvoering van bezoeken, rapportage via storytelling en de evaluatie. Voor alle betrokkenen leverde dit waardevolle inzichten op, zie: [LVB in het sociaal domein | Toezicht Sociaal Domein of The value of experts by experience in social domain supervision in the Netherlands: results from a ‘mystery guests’ project | BMC Health Services Research](#)

De IGJ maakte binnen het toezicht op leefstijlbegeleiding twee cliëntreizen. Deze laten belangrijke momenten zien tijdens de leefstijlbegeleiding van twee cliënten. Cliënten deelden hun ervaringen met hun zorgverleners. Samen bespraken ze de uitdagingen. Zorgverleners benoemden vervolgens hoe zij hun begeleiding persoonsgericht konden maken. Zie: [Cliëntreizen en kansen bij uitdagingen in Heerlen | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)

Rapportage

Het inspectierapport vormt vaak het eindproduct van toezicht. Ook hierin kan het burgerperspectief een plek krijgen. Hoe is de stem van het opgehaalde perspectief verwerkt?

Voor de *Inspectie Justitie en Veiligheid (IJenV)* is het onderzoek ‘Een kind van de rekening’ een sprekend voorbeeld. De inspectie betrok

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezichtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

gedupeerde ouders via een klankbordgroep. Zij lazen mee met het onderzoeksplan en het conceptrapport. Zo konden zij meedenken over de betrokkenheid van ouders, de nuance in de bevindingen en de begrijpelijkheid van de taal.

Daarnaast werkt *IJenV* aan het project Begrijpelijke Taal. Hiermee bouwt ze voort op bestaande initiatieven om burgers structureel en veilig te betrekken. Voorbeelden zijn interviewprotocollen voor jongeren en werkwijzen om burgers ook thuis te spreken, op een veilige en verantwoorde manier.

Naast citaten kunnen persona's of geluidsfragmenten effectief zijn. Persona's zijn fictieve personen samengesteld op basis van ervaringen van meerdere burgers. Geluidsfragmenten zijn ingesproken verhalen. Beide vormen spreken de ontvanger direct aan en maken de impact voor de burger tastbaar. Deze middelen kunnen ook dienen als alternatieve interventie richting ondertoezichtstaanden. Een voorbeeld van het gebruik van persona's is [Bescherm cliënten beter: preventie seksueel grensoverschrijdend gedrag in de zorg hard nodig | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#). Een voorbeeld van een geluidsfragment is [Stel zorgverleners in staat om medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden te bieden | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#).

Ook publieksversies van rapporten zijn van waarde. De afdeling Jeugd van IGJ maakt standaard jongerenversies, zie bijvoorbeeld het [Jongerenrapport Jeugdhulp Friesland](#).

De Schotse zorginspectie gebruikt korte [videoblogs](#) om jongeren te informeren over de toezichtresultaten.

Toezichtresultaten publiceren en communiceren

Toezichthouders benutten burgerinzichten ook bij de manier waarop zij toezichtresultaten publiceren en communiceren. Zo vergroten zij de impact van hun werk.

Samenwerking met burgers of een collectief van burgers, soms in de vorm van een belangenorganisatie, kan helpen om boodschappen breder te verspreiden en doelgroepen beter te bereiken. Twee voorbeelden waarbij een cliëntenorganisatie samen met de *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd* bekendheid gaf aan een onderwerp van toezicht: [Themabijeenkomst IGJ over huisartsentekort in de Noordoostpolder > Flevolandsepatiëntenfederatie en Nieuwe wetgeving beschermt mensen beter tegen illegale medicijnen - Harteraad](#)

De NVWA communiceert over risico's waarop zij wel of geen invloed kan uitoefenen. Zij doet dit bij toezichtresultaten en bij beantwoording van Kamer-, burger- en persvragen. Ook communiceert de NVWA proactief naar aanleiding van haar toezichtinzet, bijvoorbeeld bij bedrijven die zij onder verscherpt toezicht plaatst. Daarbij geeft ze uitleg over de wijze waarop risico's door toezicht worden opgeheven of beperkt, en over de risico's waarop zij als toezichthouder geen invloed heeft.

Daarnaast wordt in gesprekken met NGO's toegelicht op welke risico's de NVWA wel invloed kan uitoefenen en hoe ze dat dan doet, of waarom niet.

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

4.1. Voorbeelden omgaan met meldingen van burgers

4.2. Voorbeelden per toezicht fase

Thema kiezen, werkprogramma en/of jaarplan opstellen

Toetsingskaders ontwikkelen of inspectielijsten opstellen

Toezihtsactiviteiten uitvoeren

Rapportage

Publiceren en communiceren over toezichtresultaten

Evaluatie

Bijlage

Evaluatie

Evaluatie van toezicht is een actueel thema. Recent verscheen daarover de [Wegwijzer Effectonderzoek](#). Het burgerperspectief kan ook goed een plek krijgen in het effectonderzoek. Burgers kunnen meedenken over vragen als: heeft het iets verbeterd of veranderd?

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Bijlage Voorbeeld IGJ van de participatiewijzer

		Ik sta aan de start van een project/ ik denk na over het jaarplan. Wat zijn mijn opties?		Ik ga op bezoek. Wat zijn mijn opties? Bekijk de methoden met een +		
		Bepalen maatschappelijke waarde / Focus		Toezichtsactiviteit		Evaluatie
In welke fase van toezicht bevind ik mij?	Thema kiezen (Bepalen maatschappelijke waarde / Focus)	Toetsingskader opstellen (Bepalen maatschappelijke waarde / Focus)	Toezichtsactiviteit uitvoeren	Rapportage	Openbaarmaking	Evaluatie
Waar kunnen burgers mee helpen?	Verkennen wat er leeft Nieuwe ideeën genereren Prioriteren van thema's	Bijdragen aan toetsingskader (welke thematiek en vragen)	Ervaringen delen	Impact geven aan de rapportage door stem te laten horen Meedenken over vorm en inhoud	Meedenken hoe je de boodschap zo kan delen/verspreiden dat je een breed publiek en patiëntengroep bereikt	Reflecteren op handelen IGJ Intern: was het toezicht effectief? Extern: is de zorg verbeterd/veranderd?
Doelgroep	Patiënt/cliënt Naasten Publiek*	Patiënt/cliënt Naasten Publiek*	Patiënt/cliënt Naasten	Patiënt/cliënt Naasten Publiek*	Patiënt/cliënt Naasten Publiek*	Patiënt/cliënt Naasten Publiek*
Welke bronnen en/of methodes zijn geschikt	XS	PCO Verslagen				
		IMC signalen +				
	S	Burgermeldingen (volgt binnenkort) +				
		Zorgkaart NL sector		Zorgkaart NL Instelling +		
Hoe tijdsintensief is de methode voor de IGJ: XS, S, M of L	M	In gesprek met patiënt(en)/cliënt(en)(raad)/naaste(n) +				
		Inzet PCO (volgt binnenkort)				
	L	Vragenlijsten + *				
		Burgerpanel (volgt binnenkort)				
		Cliëntreis +				
		Inzet ervaringsdeskundigen (volgt binnenkort) +				
		Inzet burgeradviesraad / Patiëntenadviesraad*				

Inhoud

Voorwoord

1. Inleiding

2. Uitgangspunten bij het meenemen van burgerperspectief in het toezicht

3. Hoe kun je het burgerperspectief ophalen en meenemen in je toezicht?

4. Voorbeelden van toezicht verrijkt met burgerperspectief

Bijlage

Deze handreiking is geschreven door:

- Peter Dekker, Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- Sorien Kleefstra, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Wietske van Marle, Staatstoezicht op de Mijnen
- Ester Nieuwhuis, Bureau Inspectieraad.

Zij zijn deelnemers van het Netwerk Burgerbetrokkenheid dat ondersteund wordt door Bureau Inspectieraad. De voorbeelden uit de handreiking komen van de deelnemers uit dit netwerk.

De contactpersoon van dit netwerk is Ester Nieuwhuis, ester.nieuwhuis@inspectieraad.nl

Colofon

Dit is een uitgave van Bureau Inspectieraad. Meer informatie over deze en andere uitgaven is te verkrijgen bij:

Bureau Inspectieraad
Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
www.rijksinspecties.nl
info@inspectieraad.nl
070 - 70 00 567

© Bureau Inspectieraad, Den Haag, 2026

Grafisch ontwerp:
Ontwerpstudio 2 MAAL EE
Elise Eekhout
www.2maalee.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.