Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Protocol Toezicht TSD



Juni 2026,
Utrecht

Inhoud

Inleiding **3**

Uitgangspunten toezicht TSD 3

Vormen van toezicht 3

Werkwijze thematisch toezicht **5**

Oriëntatiefase 5

Uitvoeringsfase 5

Rapporteren 5

Afronden 6

Werkwijze calamiteitentoezicht **7**

Oriëntatiefase 7

Uitvoeringsfase 7

Rapporteren 7

Afronden 8

Familie-inspecteur voor slachtoffer(s) en naasten 8

Bijlage I: Richtlijn interviews met professionals **9**

Bijlage II: Wederhoortabel **10**

Inleiding

Toezicht Sociaal Domein (TSD) is een samenwerkingsverband van vier rijksinspecties: de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie Justitie en Veiligheid, de Inspectie van het Onderwijs en de Nederlandse Arbeidsinspectie. Wij houden toezicht vanuit het perspectief van inwoners en onderzoeken of het sociaal domein voor hen goed functioneert. Maatschappelijke vraagstukken houden zich niet aan organisatiegrenzen. Daarom bundelt TSD waar nodig kennis, ervaring en bevoegdheden. In ons toezicht zoeken wij nadrukkelijk samenwerking met andere toezichthouders en kennisinstellingen.

TSD richt zich op de praktijk: we kijken waar mensen tegenaan lopen binnen het stelsel van het sociaal domein. Dit gaat over maatschappelijke problemen rond onderwijs, (jeugd)zorg, welzijn, veiligheid en werk en inkomen. We kijken specifiek naar mensen in een kwetsbare positie. Daarbij onderzoeken we de wisselwerking tussen verschillende vormen van zorg en ondersteuning binnen het sociaal domein. Ons toezicht laat zien of het sociaal domein werkt zoals bedoeld, én hoe partijen nog beter kunnen samenwerken om zorg en ondersteuning optimaal te organiseren.

Doel van dit protocol is om inzicht te geven in de werkwijze van TSD bij het uitvoeren van toezicht en bij de totstandkoming van onze toezichtproducten. Hierdoor weten organisaties, hun medewerkers en anderen wat zij van ons kunnen verwachten. Toch kunnen er uitzonderlijke situaties zijn waarin we moeten afwijken van de beschreven werkwijze. In dat geval zorgt TSD voor een duidelijke toelichting op de toegepaste werkwijze.

Uitgangspunten toezicht TSD

Bij TSD staan drie kernwaarden centraal: samen, menselijk en verbeteren. Ons toezicht begint bij de leefwereld van mensen. We focussen op wat écht telt en streven naar ondersteuning die aansluit bij de behoeften van inwoners.

Veel mensen met een zorg- en ondersteuningsbehoefte in het sociaal domein hebben problemen op meerdere leefgebieden. Daarom is een integrale aanpak essentieel. TSD kijkt naar de samenhang en beoordeelt hoe gemeenten, instellingen en andere partijen samenwerken om inwoners effectiever te ondersteunen. Waar nodig adresseren wij onze bevindingen op landelijk niveau.

Ons toezicht richt zich op het stimuleren van leren en ontwikkelen. We toetsen de uitvoering van beleid en beoordelen of deze bijdragen aan de doelen van het sociaal domein. Daarnaast delen we goede voorbeelden om de kwaliteit van dienstverlening continu te versterken.

Vormen van toezicht

Het toezicht van TSD kent twee varianten: thematisch toezicht en calamiteitentoezicht.

Thematisch toezicht

Thematisch toezicht richt zich op maatschappelijke vraagstukken die meerdere beleidsterreinen binnen het sociaal domein raken. Het doel is om inzicht te bieden in de samenhang en effectiviteit van zorg, ondersteuning en beleid, bekeken vanuit het perspectief van inwoners. Door domeinoverstijgend en integraal te werken brengt TSD in kaart hoe verschillende partijen samenwerken om complexe problemen aan te pakken en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Thematisch toezicht draagt bij aan een sociaal domein dat beter aansluit bij de behoeften van inwoners. Het maakt duidelijk wat werkt, wat beter kan en wat nodig is om de samenwerking en effectiviteit van zorg en ondersteuning te verbeteren. Door praktijkvoorbeelden en aanbevelingen te delen, stimuleert TSD het leren en verbeteren. Ook draagt het toezicht bij aan de kwaliteit en samenhang van het stelsel als geheel.

Calamiteitentoezicht

Het calamiteitentoezicht richt zich op het onderzoeken van ernstige incidenten of situaties waarbij inwoners mogelijk onvoldoende zijn beschermd of ondersteund binnen het sociaal domein. Het doel is te leren van wat misging, verbeteringen door te voeren en de kwaliteit van zorg, ondersteuning en samenwerking te waarborgen.

Calamiteitentoezicht draagt bij aan een veiliger en effectiever sociaal domein. Het biedt inzicht in het professioneel handelen en stimuleert gerichte verbeteringen. Door knelpunten te identificeren en aanbevelingen te delen, helpt TSD de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verhogen.

Werkwijze thematisch toezicht

Onderstaande beschrijving vormt de basis voor de thematische toezichtonderzoeken van TSD. Deze structuur zorgt voor helderheid, professionaliteit en betrouwbaarheid in de werkwijze van TSD. Thematisch toezicht van TSD wordt uitgevoerd in vier fasen: oriënteren, uitvoeren, rapporteren en afronden.

Oriëntatiefase

In de actuele werkagenda van TSD staan onderwerpen beschreven waarvoor TSD voornemens is toezichtonderzoek uit te voeren. Deze onderwerpen worden verder verdiept en aangescherpt in de oriëntatiefase. Hierdoor wordt duidelijk welke organisaties en mensen betrokken worden bij het toezicht. Hoe dit toezicht wordt vormgegeven, wordt uitgewerkt in het plan van aanpak. In deze fase kan al contact worden opgenomen met partijen om hen te betrekken bij het toezicht.

Een actualiteit kan ook aanleiding zijn om een oriëntatie uit te voeren en toezicht te starten.

Uitvoeringsfase

Nadat het plan van aanpak is vastgesteld, start de concrete voorbereiding voor de uitvoering van het toezicht. Om informatie op te halen over het onderwerp van toezicht wordt een toezichtinstrumentarium ontwikkeld, zoals het voorbereiden van interviews of toetsingskaders. Ook kunnen andere onderzoeksmethoden worden ingezet, zoals (digitale) enquêtes, reflectiegesprekken, schouwen of focusgroepen.

In de uitvoeringsfase maakt TSD van afgenomen interviews een verslag. Dit interviewverslag legt TSD voor aan de geïnterviewde(n) ter controle op feitelijke onjuistheden. TSD verwerkt de informatie uit de verschillende onderzoeksmethoden in haar rapport en zorgt ervoor dat de informatie uit de interviewverslagen niet herleidbaar is tot de individuele geïnterviewden. Voor de wijze waarop TSD interviews houdt en omgaat met interviewverslagen zie Bijlage I: Richtlijn interviews met professionals. Ook informatie uit andere kwalitatieve onderzoeksmethoden, zoals focusgroepen of reflectiegesprekken, leggen we vast in een verslag. Deze informatie kunnen betrokkenen eveneens toetsen op feitelijke onjuistheden.

Op basis van de verkregen informatie wordt de vraagstelling van het toezicht beantwoord en vormt TSD zich een oordeel over het onderzoeksthema. TSD formuleert zijn bevindingen en conclusies en doet waar nodig aanbevelingen.

Rapporteren

TSD stelt een toezichtproduct op. Dit kan een overkoepelend eindproduct zijn of een tussentijds product wat gedurende het toezicht wordt gepubliceerd. Deze kan verschillende vormen krijgen zoals een rapport of een factsheet

Voordat het toezichtproduct definitief wordt vastgesteld en gepubliceerd, voert TSD een wederhoorprocedure uit. Direct betrokken partijen ontvangen het conceptproduct of het deel dat op hen van toepassing is. Dit bevat de bevindingen en conclusies (zonder aanbevelingen). Zij kunnen feitelijke onjuistheden aangeven via de wederhoortabel in Bijlage II van dit protocol. De wederhoortabel biedt inzicht in de totstandkoming van het toezichtproduct en transparantie over wijzigingen die in deze fase zijn doorgevoerd. Hiermee verantwoordt TSD zich en is het navolgbaar hoe TSD tot zijn oordelen is gekomen. Bij het toezenden van het conceptproduct verzoekt TSD de betrokken partijen om het vertrouwelijke karakter te respecteren.

De standaard reactietermijn voor de wederhoor is twee weken. Na de wederhoorprocedure deelt TSD zijn bevindingen. Daarnaast kondigt TSD, indien nodig, opvolgtoezicht aan.

Heeft een partij bezwaar tegen publicatie van het toezichtproduct, dan kan deze een voorlopige voorziening bij de rechter aanvragen. In dat geval kan de rechter verzocht worden de openbaarmaking van een (deel van een) toezichtproduct tegen te houden. Als een voorlopige voorziening wordt aangevraagd, schort dit de openbaarmaking op tot de rechter een uitspraak heeft gedaan. Na de uitspraak besluit TSD of het definitieve toezichtproduct, met inachtneming van de uitspraak, wel of niet wordt gepubliceerd.

Afronden

Nadat het toezichtproduct is vastgesteld, publiceert TSD deze op de website. Daarnaast biedt TSD het toezichtproduct aan de betrokken partijen en de ontvangers van aanbevelingen aan. Dit kunnen bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties, brancheverenigingen of bewindspersonen zijn.

In sommige gevallen kan het wenselijk of noodzakelijk zijn om een bestuurlijk gesprek te voeren met betrokken bewindspersonen of eindverantwoordelijken van de organisatie(s). TSD legt de uitkomsten van deze gesprekken schriftelijk vast, zodat het traject ook in deze fase transparant en navolgbaar blijft.

Werkwijze calamiteitentoezicht

Onderstaande beschrijving vormt de basiswerkwijze van TSD bij een calamiteitenonderzoek. Deze structuur zorgt voor helderheid, professionaliteit en betrouwbaarheid in de werkwijze van TSD. TSD voert calamiteitentoezicht uit in vier fasen: oriënteren, uitvoeren, rapporteren en afronden.

Bij een calamiteit zijn vaak verschillende partijen betrokken. Enerzijds de slachtoffer(s) en/of naasten. Zij ervaren direct de gevolgen van de calamiteit en zijn betrokken vanuit persoonlijke impact en ervaring. Anderzijds zijn er de professionals en uitvoeringsorganisaties die vanuit hun beleid en uitvoering direct betrokken zijn bij de calamiteit.

Het calamiteitentoezicht richt zich in eerste instantie op het oordeel over het handelen van professionals en uitvoeringsorganisaties. De rol van betrokken slachtoffer(s) en/of naasten is anders maar ook van belang. Daarom betrekt TSD een familie-inspecteur die hen informeert over het calamiteitentoezicht en de werkwijze en fungeert als aanspreekpunt. Daarnaast worden zij ook uitgenodigd om hun zienswijze op het concepteindrapport.

Oriëntatiefase

Nadat besloten is dat TSD het initiatief neemt tot een calamiteitentoezicht start de voorbereiding hiervan. In deze fase werkt TSD de calamiteit, de afbakening en de doel- en vraagstelling van het toezicht uit. Tegelijk benoemt TSD de randvoorwaarden voor een zorgvuldig proces, waaronder samenwerking en planning.

Uitvoeringsfase

Na vaststelling van het plan van aanpak start het ophalen van informatie bij betrokken partijen. Om gericht informatie op te halen maakt TSD vaak gebruik van interviews.

In de uitvoeringsfase maakt TSD van afgenomen interviews een verslag. Dit interviewverslag legt TSD voor aan de geïnterviewde(n) ter controle op feitelijke onjuistheden. TSD verwerkt de informatie in een conceptrapport en zorgt ervoor dat de informatie uit de interviewverslagen voor zover mogelijk niet herleidbaar is tot individuele geïnterviewden. Voor de wijze waarop TSD interviews houdt en omgaat met interviewverslagen zie Bijlage I: Richtlijn interviews met professionals. Ook informatie uit eventuele andere kwalitatieve onderzoeksmethoden, zoals focusgroepen of reflectiegesprekken, leggen we vast in een verslag. Deze informatie kunnen betrokkenen eveneens toetsen op feitelijke onjuistheden.

Rapporteren

Voorafgaand aan de publicatie van het eindrapport stelt TSD slachtoffer(s) en/of naasten en/of verdachte(n) op de hoogte van de inhoud. Zij krijgen de gelegenheid om hun zienswijze te geven over de openbaarmaking.

Omdat TSD vaak ook oordeelt over de kwaliteit van de taakuitvoering van betrokken professionals en uitvoeringsorganisaties wordt bij hen een wederhoorprocedure gestart. Zij kunnen feitelijke onjuistheden aangeven via de wederhoortabel in Bijlage II van dit protocol. De wederhoortabel biedt inzicht in de totstandkoming van het uiteindelijke eindrapport en transparantie over wijzigingen die in deze fase zijn doorgevoerd. Hiermee verantwoordt TSD zich en maakt zijn oordelen navolgbaar.

De betrokkenen ontvangen het conceptrapport of het deel dat op hen van toepassing is. Dit bevat de bevindingen en conclusies (zonder aanbevelingen). Bij het toezenden van het concepteindrapport verzoekt TSD om het vertrouwelijke karakter te respecteren.

Heeft een betrokkene bezwaar tegen publicatie van het rapport, dan kan deze een voorlopige voorziening bij de rechter aanvragen. In dat geval kan de rechter verzocht worden de openbaarmaking van (een deel van een) rapport tegen te houden. Als een voorlopige voorziening wordt aangevraagd, schort dit de openbaarmaking op tot de rechter een uitspraak heeft gedaan. Na de uitspraak besluit TSD of het definitieve eindrapport, met inachtneming van de uitspraak, wel of niet wordt gepubliceerd.

Afronden

TSD publiceert het eindrapport op de website. Daarnaast biedt TSD het eindrapport aan de betrokken partijen aan en de partijen aan wie de aanbevelingen zijn gericht. Dit kunnen bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties, brancheverenigingen of bewindspersonen zijn.

In sommige gevallen kan het wenselijk of noodzakelijk zijn om een bestuurlijk gesprek te voeren met betrokken bewindspersonen of eindverantwoordelijken van de organisatie(s). TSD legt de uitkomsten van deze gesprekken schriftelijk vast, zodat het traject ook in deze fase transparant en navolgbaar blijft.

Familie-inspecteur voor slachtoffer(s) en naasten

TSD heeft bij calamiteitentoezicht bijzondere aandacht voor de positie van slachtoffer(s) en/of naasten. Speciaal voor hen werkt TSD met een familie-inspecteur. Deze functionaris is het centrale aanspreekpunt binnen TSD voor slachtoffer(s) en/of naasten. De familie-inspecteur begeleidt en informeert hen gedurende het hele onderzoekstraject. Dit omvat bijvoorbeeld uitleg over de stappen in het calamiteitenonderzoek en de voortgang.

De familie-inspecteur is ook aanwezig bij gesprekken met slachtoffer(s) en/of naasten. Deze rol is eigenstandig en maakt niet standaard deel uit van het team dat het calamiteitenonderzoek uitvoert.

Bijlage I: Richtlijn interviews met professionals

Het doel van deze richtlijn van Toezicht Sociaal Domein (TSD) is informeren over de gestructureerde en consistente aanpak bij het uitvoeren van interviewvormen.

Belangrijke informatie voor de geïnterviewde(n):

- Aan het begin van het interview licht TSD dit protocol mondeling aan u toe. Het interview is alleen met u en eventueel met andere collega's en in principe zonder aanwezigheid van uw leidinggevende, omdat het de bedoeling is dat u zich volledig vrij kunt uiten.
- Door mee te werken aan dit interview geeft u toestemming aan TSD om uw persoonsgegevens (naam, mailadres, telefoonnummer enzovoorts) en uw gedeelde kennis en ervaring te verwerken ten behoeve van het toezicht door TSD.
- Van het interview maakt TSD een verslag, dat aan u wordt voorgelegd. U kunt na ontvangst van het verslag aangeven of er feitelijke onjuistheden in het verslag staan. Vervolgens stelt TSD het verslag vast.
- Interviewverslagen die TSD heeft opgesteld zijn in beginsel vertrouwelijk en worden om die reden door TSD niet aan derden en ook niet aan uw leidinggevende(n) beschikbaar gesteld. Indien interviewverslagen op grond van de Wet open overheid (Woo) worden opgevraagd is het mogelijk dat deze informatie wel gedeeld moet worden. Persoonsgegevens of gegevens die betrekking hebben op lopende juridische procedures worden niet vrijgegeven. Het staat u overigens vrij het gespreksverslag zelf aan derden te verstrekken.
- TSD neemt in publicaties nooit zonder overleg uitspraken op van individuele personen. Als TSD uitspraken opneemt, dan is dit bedoeld ter illustratie. Uitspraken worden zo weergegeven dat deze in beginsel niet herleidbaar zijn tot individuele personen.
- Indien citaten uit een gespreksverslag worden verwerkt in een toezichtproduct van TSD, dan legt TSD deze ter verificatie aan u voor.
- TSD verwerkt de informatie en zorgt ervoor dat de informatie uit de interviewverslagen voor zover mogelijk niet herleidbaar is tot de individuele geïnterviewden.
- Het interview kan worden opgenomen, tenzij u daar bezwaar tegen heeft. De opname van het gesprek wordt na vaststelling van het verslag vernietigd.

Voor meer informatie over Toezicht Sociaal Domein, zie toezichtsociaaldomein.nl.

Bijlage II: Wederhoortabel

Tabel 1: Wederhoortabel

Nr.	Inzagepartij	Hoofdstuk/ paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste… laatste woord)	Onderbouwing van de inzagepartij	Reactie Toezicht Sociaal Domein (wel/niet/deels overgenomen)

Voor mensen met problemen op meerdere leefgebieden is het nodig dat hulpverleners samenwerken. Toezicht Sociaal Domein (TSD) stimuleert deze samenwerking.

Binnen TSD werken vier rijksinspecties samen. **www.toezichtsociaaldomein.nl**.