Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Toezichtkader

Thematisch Toezicht TSD

Utrecht, juli 2026

Binnen TSD werken vier rijksinspecties samen.
toezichtsociaaldomein.nl

Inleiding

Toezicht Sociaal Domein (TSD) houdt toezicht op de uitvoeringspraktijk van het stelsel van zorg en ondersteuning in het sociaal domein. We bekijken hoe de hulp op verschillende levensgebieden voor inwoners uitpakt. Ons toezicht gaat over maatschappelijke problemen rond onderwijs, (jeugd)zorg, welzijn, wonen, veiligheid, werk en inkomen. TSD is een samenwerkingsverband van vier rijksinspecties: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Inspectie Justitie en Veiligheid, Inspectie van het Onderwijs en de Nederlandse Arbeidsinspectie. De onderwerpen waar TSD toezicht op houdt staan in onze werkagenda.

Voor ons thematische toezicht gebruiken we (delen van) het toezichtkader uit dit document. Daarin staat hoe we speerpunten als betrouwbaar, eerlijk, domeinverbindend samenwerken en mens centraal beoordelen in ons toezicht. De context en het onderwerp bepalen welke onderdelen we meenemen in ons toezicht.

Voor het opstellen van het toezichtkader hebben we meerdere bronnen geraadpleegd. De belangrijkste staan hieronder vermeld.

Internationaal

- Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), 1950
- Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (IVESCR), 1966
- Europees Sociaal Handvest (herzien), 1996
- VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (CRPD), 2006
- VN-Kinderrechtenverdrag (IVRK), 1989

Nationaal

- Participatiewet, 2015
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), 2015
- Jeugdwet, 2015
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), 2016
- Beroepscode voor de Sociaal Werker (BPSW), 2010 (laatste actualisatie 2018)
- Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen Sociaal Domein (TSD), 2016
- Toetsingskader Stelseltoezicht Jeugd (TSD), 2016

Toezichtkader

Dit toezichtkader is de basis voor ons toezicht. Hierin komen de basisprincipes van ons toezicht 'mens centraal' en 'domeinverbindend samenwerken' naar voren. Daarnaast werken we in dit toezichtkader de speerpunten 'betrouwbaar' en 'eerlijk' uit. Deze speerpunten komen uit het Meerjarenplan 2025-2028 van TSD.

Deze vier thema's zijn het uitgangspunt voor ons toezicht:

- **Mens centraal** → Eigen regie en kracht, in verbinding met de eigen (informele) omgeving. TSD wil dat naar de mens gekeken wordt in plaats van naar (een deel van) de problemen.
- **Domeinverbindend samenwerken** → Sturing op samenwerking in het sociaal domein, waar mogelijk in verbinding met de sociale basis en heldere regievoering op uitvoeringsniveau. In samenwerking is aandacht voor het signaleren van ondersteuningsbehoefte en veiligheidsinschatting.
- **Betrouwbaar** → Toegankelijkheid en beschikbaarheid van kwalitatieve zorg en ondersteuning in het sociaal domein, ook in tijden van schaarste. TSD wil dat de uitvoering transparant, samenhangend en zo voorspelbaar mogelijk is.
- **Eerlijk** → Voor TSD staat eerlijk voor kansengelijkheid met aandacht voor de groep in meer kwetsbare situaties. TSD wil dat alle mensen eerlijke toegang en behandeling hebben in het sociaal domein. Gelijke uitkomsten voor inwoners vragen soms ongelijke behandeling voor dezelfde problemen.

In de periode 2025-2028 willen we alle onderzoeken analyseren op deze thema's. Dat betekent dat we waar passend verschillende indicatoren meenemen in het toezicht dat TSD in deze vier jaar uitvoert.

In het toezichtkader zijn bovenstaande thema's toegelicht vanuit de perspectieven van mensen, professionals en bestuur en beleid:

- **Mensen:** Gericht op directe toegankelijkheid en beschikbaarheid van passende zorg en ondersteuning voor mensen om te participeren naar vermogen, eventueel samen met hun (informele) netwerk. Waar mogelijk kijken we met ervaringsdeskundigen naar het perspectief van de gebruiker. Wat merken mensen er daadwerkelijk van? *Waar mens staat kan bijvoorbeeld ook jeugdige, cliënt of patiënt gelezen worden.*
- **Professionals:** Focus op transparante, voorspelbare en consistente uitvoering waarbij integraal wordt gewerkt en maatwerk mogelijk is. We kijken naar de daadwerkelijke uitvoering van zorg en ondersteuning door de professionals. Waar zijn zij trots op en waar ervaren zij knelpunten?
- **Bestuur en beleid:** Bestuurlijke en beleidskeuzes moeten aansluiten bij de behoefte van mensen en uitvoerbaarheid voor professionals. Deze benadrukken en faciliteren vanuit landelijke of lokale politiek en bestuurlijke context de (financiële) stabiliteit in beleid en de kracht van integrale samenwerking. We kijken naar verschillende partijen die hier een verantwoordelijkheid in dragen, zoals bestuurders van organisaties, beleidsmakers en bewindspersonen.

1. Thema Mens centraal

Criteria – Waar kijken we naar?

De mens staat centraal in (de samenwerking tussen) alle zorg en ondersteuning die gericht is op participatie naar vermogen.

Perspectief: Mens

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Mensen krijgen zoveel mogelijk eigen regie over hun zorg en ondersteuning.
- Mensen worden gelijkwaardig en actief betrokken bij het opstellen, uitvoeren en (tussentijds) evalueren van de benodigde zorg en ondersteuning.
- Mensen kunnen erop rekenen dat in de zorg en ondersteuning rekening wordt gehouden met de sociale, culturele en persoonlijke waarden van mensen in het zorg- en ondersteuningsaanbod.
- Mensen ervaren dat hun vraag serieus wordt genomen en dat oplossingen aansluiten bij hun behoeften en belastbaarheid.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Door de mens centraal te stellen, wordt hulp en ondersteuning afgestemd op de persoonlijke situatie. Dit voorkomt generieke oplossingen die niet effectief zijn en versterkt de autonomie en waardigheid van mensen.

Perspectief: Professional

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Competenties zijn aanwezig om mensgericht te werken, zoals gespreksvaardigheden en methodieken voor maatwerk. Professionals passen dit toe en worden hierin gefaciliteerd.
- De mogelijkheden en onmogelijkheden van de belastbaarheid van de eigen kracht en het netwerk van mensen zijn voor professionals uitgangspunt voor de zorg en ondersteuning. Dit wordt met regelmaat getoetst.
- Professionals hanteren een werkwijze voor het betrekken van mensen in de inrichting en evaluatie van hun zorgtraject. Zorg en ondersteuning is flexibel in intensiteit en vorm, en afgestemd op de mens en het (informele) netwerk.
- Professionals nodigen het informele netwerk uit om een bijdrage te leveren aan de zorg en ondersteuning.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

De kwaliteit van dienstverlening wordt direct beïnvloed door de interactie tussen professionals en mensen. Een mensgerichte aanpak versterkt het vertrouwen, de motivatie en de effectiviteit van interventies.

Perspectief: Bestuur en beleid

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Beleid en strategie bevatten expliciete verwijzingen naar mensen, participatie, en maatwerk als uitgangspunt.
- Ervaringsdeskundigheid wordt aantoonbaar gebruikt bij het opstellen en uitvoeren van beleid.
- Evaluaties (onder andere met ontvangers van zorg en ondersteuning) worden gebruikt om beleid en uitvoering verder te ontwikkelen en te verbeteren.
- Bestuurders faciliteren professionals in het verlenen van maatwerk.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Zonder een strategische en beleidsmatige focus op de mens als uitgangspunt, ontbreekt de structurele basis om mensgericht werken te ondersteunen en te monitoren. Beleidsmakers spelen een cruciale rol in het creëren van ruimte voor maatwerk en innovatie.

2. Thema Domeinverbindend samenwerken

Criteria – Waar kijken we naar?

Samenwerking resulteert in passende, integrale zorg en ondersteuning die aansluit op de leefwereld van mensen.

Perspectief: Mens

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Mensen ervaren een samenhangend en continu aanbod van zorg en ondersteuning.
- Mensen worden actief betrokken bij de evaluatie en verbetering van de kwaliteit en het verloop van de samenwerking tussen organisaties en professionals.
- Mensen kunnen er op rekenen dat één persoon de zorg en ondersteuning coördineert en op elkaar afstemt.

Motivatie – Waarom is dat belangrijk?

Domeinverbindende samenwerking voorkomt dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd en biedt oplossingen voor complexe vragen op meerdere levensgebieden.

Perspectief: Professional

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Professionals kennen elkaars rollen, taken en verantwoordelijkheden en weten wanneer en hoe zij elkaar moeten inschakelen. Ook wanneer er zorgen zijn over de veiligheid van iemand en/of diens omgeving.
- Professionals werken met een gezamenlijke aanpak die aansluit op de zorg– en ondersteuningsbehoefte
- Professionals signaleren het wanneer de samenwerking niet goed verloopt en lossen dit op. Wanneer dit niet lukt escaleren zij dit in hun organisatie.
- Mensen kunnen erop rekenen dat professionals belangrijke informatie met elkaar uitwisselen.

Motivatie – Waarom is dat belangrijk?

Goede samenwerking tussen professionals draagt bij aan effectieve en efficiënte zorg en ondersteuning. Het voorkomt overlap, tegenstrijdigheden en hiaten in de uitvoering waardoor mensen beter geholpen worden.

Perspectief: Bestuur en beleid

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Er is tussen betrokken landelijke en lokale organisaties een gedeelde visie op en strategie voor de maatschappelijke opgave en de aanpak ervan (vastgelegd in beleid, strategie of convenanten).
- Bevoegd gezag (onder meer gemeente, regio, Rijk, uitvoeringsorganisaties) stuurt integraal en domeinverbindend op gezamenlijke ambities.
- Financiering en wet- en regelgeving ondersteunen de samenwerking in plaats van deze te belemmeren.
- Er wordt periodiek geëvalueerd en bijgestuurd op basis van monitoring en feedback van alle betrokken partijen (inclusief ervaringsdeskundigen).

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Zonder gedeelde visie, leiderschap en structurele afspraken op bestuurlijk niveau kunnen professionals hun werk niet optimaal uitvoeren en ontstaat versnippering of discontinuïteit in beleid en financiering.

3. Thema Betrouwbaar

Criteria – Waar kijken we naar?

Zorg en ondersteuning is tijdig, beschikbaar en kwalitatief goed.

Perspectief: Mens

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Mensen ervaren dat zij, zonder onnodige drempels, in hun directe omgeving (formeel en informeel) terechtkunnen met een hulpvraag.
- Mensen ervaren de zorg en ondersteuning als tijdig en passend.
- Mensen begrijpen hoe besluiten worden genomen en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt.
- Mensen zijn tevreden over hun betrokkenheid bij processen van besluitvorming over de zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld via interviews of panels.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Mensen moeten kunnen vertrouwen op tijdige en goede zorg en ondersteuning om verergering van problemen of het ontstaan van nieuwe problemen te voorkomen en het vertrouwen in het sociaal domein te behouden. Toegang die traag of onduidelijk is, schaadt dit vertrouwen. Het betrekken van mensen bij besluiten in de zorg en ondersteuning voorkomt wantrouwen en zorgt dat mensen serieus genomen worden.

Perspectief: Professional

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Professionals houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij en passen deze toe.
- Professionals signaleren knelpunten in de onderlinge overdracht en handelen indien nodig.
- Professionals organiseren waar nodig doorzettingsmacht bij complexe casuïstiek.
- Professionals zijn tevreden over de samenwerking met andere formele en informele partijen.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Effectieve samenwerking voorkomt dat mensen tussen wal en schip vallen. Het versterkt het vertrouwen in de uitvoering en zorgt voor samenhang in de geboden zorg en ondersteuning.

Perspectief: Bestuur en beleid

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Organisaties kennen een leer- en verbetercyclus waar klachten en signalen van zowel ervaringsdeskundigen als professionals een centrale plek hebben.
- Organisaties hebben een beleid voor het betrekken van ervaringsdeskundigen en professionals in voorbereiding, uitvoering en evaluatie van beleid, en handelen hiernaar.
- Organisaties stimuleren een cultuur van leren en verbeteren.
- Er is voorspelbaarheid en stabiliteit in de ambitie, het beleid, de strategie en de realisatie daarvan.
- Beleidswijzigingen worden tijdig voorbereid en toegankelijk gecommuniceerd (inclusief overgangsmaatregelen).
- Bestuur en beleid dragen bij aan beschikbare en kwalitatief goede zorg en ondersteuning.
- In tijden van schaarste er een duidelijke en navolgbare afweging over inzet voor en het (preventief) bereiken van mensen in de meest kwetsbare posities.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Mensen en professionals moeten kunnen vertrouwen op consistent beleid zonder onnodige verstoringen door stelselwijzigingen. Dit draagt bij aan stabiliteit en voorspelbaarheid.

4. Thema Eerlijk

Criteria – Waar kijken we naar?

Mensen hebben gelijke kansen om volwaardig mee te doen in de maatschappij. Waar nodig hebben zij eerlijke toegang tot zorg en ondersteuning.

Perspectief: Mens

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Mensen ervaren dat zij eerlijk behandeld worden in het contact met instanties.
- Mensen kunnen zonder uitsluiting of discriminatie gebruikmaken van passende zorg en ondersteuning.
- De informatie over rechten, plichten en procedures is beschikbaar en toegankelijk voor verschillende doelgroepen.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Gelijke toegang tot ondersteuning en voorzieningen is een basisvoorwaarde voor een eerlijke samenleving. Zonder deze toegang kunnen mensen niet volwaardig deelnemen en blijven ongelijke kansen bestaan.

Perspectief: Professional

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Professionals zijn zich bewust van/geschoold in de signalen en risico's van vooroordelen en discriminatie en handelen hiernaar.
- Maatwerk wordt toegepast met een logische en navolgbare onderbouwing.
- De professional informeert mensen op een voor hen adequate wijze over waar zij recht op hebben, passend bij de rol en functie van de professional.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Professionals hebben invloed op de ervaring van mensen in het sociaal domein. Hun percepties, keuzes en werkwijzen kunnen inclusiviteit bevorderen of belemmeren. Objectiviteit in combinatie met maatwerk zijn daarom essentieel om gelijke kansen te waarborgen.

Perspectief: Bestuur en beleid

Indicatoren – Waaraan kun je dat zien?

- Daar waar tussen gemeenten of regio's verschillen zijn in het toewijzen van (financiële) middelen en beschikbaarheid van zorg en ondersteuning, is dit verschil navolgbaar en uitlegbaar.
- Bestuur en beleid borgen de toegang tot zorg en ondersteuning voor iedereen.
- Bestuur en beleid zetten gericht in op zorg en ondersteuning voor de mensen die deze het meest nodig hebben.
- Organisaties hebben aandacht voor het signaleren en aanpakken van ongelijkheden op basis van regio of doelgroep.

Motivatie – Waarom is dit belangrijk?

Op strategisch niveau worden de nodige randvoorwaarden gecreëerd voor een eerlijke uitvoering. Beleidskeuzes, budgetten en prioriteiten beïnvloeden de mate waarin gelijke kansen gerealiseerd worden, zowel op lokaal als regionaal niveau.