

Evert Pommer, Hetty van Kempen en Evelien Eggink, *De staat van de publieke dienst. Het oordeel van de burger over de kwaliteit van overheidsdiensten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, oktober 2008.

## Bijlagen

Bijlage A	Toezicht.....	2
A.1	Kwaliteitszorg in de zorg .....	2
A.2	Kwaliteitszorg in het onderwijs .....	4
A.3	Kwaliteitszorg bij politie en justitie .....	6
A.4	Kwaliteitszorg bij de gemeentelijke dienstverlening.....	9
A.5	Kwaliteitszorg in de arbeidsvoorziening en de sociale zekerheid .....	10
A.6	Kwaliteitszorg bij de belastingdienst .....	11
A.7	Kwaliteitszorg bij de woningcorporaties .....	11
A.8	Kwaliteitszorg bij de musea.....	12
A.9	Kwaliteitszorg bij de bibliotheken .....	13
A.10	Kwaliteitszorg bij de kinderopvang .....	13
A.11	Kwaliteitszorg in het openbaar vervoer .....	14
Bijlage B	Oordeel over het gevoerde regeringsbeleid .....	15
Literatuur bij bijlagen.....		19

## Bijlage A Toezicht

Deze bijlage geeft een kort overzicht van de wijze waarop de kwaliteitszorg bij de behandelde publieke diensten is geregeld. Hierbij wordt globaal het stramien van figuur 2.1 in hoofdstuk 2 gevolgd. Eerst wordt de rol van de overheid besproken, die voornamelijk tot uitdrukking komt in wet- en regelgeving en toezicht. Vervolgens komt de verantwoordelijkheid van de instellingen aan de orde, die tot uitdrukking komt in certificatie, benchmarking en monitoring. Ten slotte komt de rol van de cliënten aan de orde, die tot uitdrukking komt in tevredenheidsmetingen, klachtenregelingen en inspraakarrangementen.

### A.1 Kwaliteitszorg in de zorg

De zorg is een belangrijke en kwetsbare voorziening waar kwaliteit, toegankelijkheid en veiligheid voorop staan. Er is dan ook een zeer uitgebreid stelsel van kwaliteitszorg. De *wet- en regelgeving* die de kwaliteit van de zorginstellingen waarborgt (de Kwaliteitswet Zorginstellingen<sup>1</sup>) staat samengevat in kader A.1. Ook in dit kader staat het klachtenrecht in de zorg, dat wettelijk geregeld is in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).

#### Kader A.1 Kwaliteitswet Zorginstellingen en Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen

De Kwaliteitswet Zorginstellingen stelt globale eisen en laat de invulling daarvan over aan de zorginstellingen zelf. De vier belangrijkste punten uit de wet zijn:

- Verantwoorde zorg; Instellingen moeten verantwoorde zorg leveren. Dat wil zeggen, zorg van een goed niveau en in ieder geval doeltreffend, doelmatig, patiëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van de patiënt.
- Bewust beleid; Verantwoorde zorg komt tot stand op basis van bewust beleid. Dat betekent: er doelbewust aan werken. De wet geeft aan welke aspecten een instelling bij haar kwaliteitsbeleid moet betrekken.
- Kwaliteitssysteem; De instellingen moeten de kwaliteit van zorg systematisch bewaken, beheersen en zo mogelijk verbeteren. Dat kunnen ze het beste doen door een kwaliteitssysteem te ontwikkelen.
- Kwaliteitsjaarverslag; De kwaliteitswet verplicht instellingen om jaarlijks een kwaliteitsverslag te publiceren en op te sturen naar het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Inspectie voor de Volksgezondheid en het Regionaal Patiënten Consumenten Platform. Hierin legt de instelling verantwoording af over haar kwaliteitsbeleid.

De wet BIG (beroepen in de individuele gezondheidszorg) heeft als doelstelling het scheppen van voorwaarden voor het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de individuele gezondheidszorg. In de wet staan bepalingen over titelbescherming, registratie, voorbehouden handelingen en tuchtrecht.

Bron: [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

Op de kwaliteit van de zorgsector wordt *toezicht* gehouden door de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ). De IGZ heeft tot doel een veilige, effectieve en patiëntgerichte zorg te bevorderen en houdt daartoe toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en bewaakt de rechten van de patiënt. De IGZ maakt rapportages van bezoeken aan instellingen die in principe

---

<sup>1</sup> In het Radboud Ziekenhuis (Nijmegen) is de wet BIG en de Kwaliteitswet Zorginstellingen samengevoegd in een onafhankelijk instituut Waarborging van Kwaliteit en Veiligheid, wat uniek is in de Nederlandse gezondheidszorg.

openbaar zijn<sup>2</sup> en publiceert jaarlijks een rapportage *Staat van de gezondheidszorg* met telkens een ander thema (bv. IGZ 2006).

Over de *globale stand van zaken* wordt in de zorg ook gepubliceerd in ondermeer de brancherapporten van het ministerie van VWS ([www.brancherapporten.minvws.nl](http://www.brancherapporten.minvws.nl)) en sinds kort ook in het Nationaal kompas volksgezondheid van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne (RIVM 2006). Hierin worden allerlei aspecten van zorg beschreven, over ondermeer het aantal mensen dat wacht op verschillende typen zorg, en de wachttijd.

Het programma Zorg voor Beter, een initiatief van ministerie van VWS, met brancheorganisaties, beroepsverenigingen en cliëntenorganisaties, heeft tot doel om een kwalitatief betere, efficiëntere en duurzamer zorg tot stand te brengen door te leren en te profiteren van bestaande ervaringen en kennis ([www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl)). Hiervan moeten vooral cliënten profiteren. De Zorgbalans van het RIVM brengt elke twee jaar in opdracht van het ministerie van VWS verslag uit van de kwaliteit, de toegankelijkheid en de kosten van zorg ([www.rivm.nl/gezondheidszorgbalans](http://www.rivm.nl/gezondheidszorgbalans)). Ook een product van het RIVM is de site Kiesbeter ([www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)), die mensen informatie biedt over verschillende (kwaliteitsaspecten van) zorginstellingen. De vergelijkende informatie van deze site kan mensen helpen een keuze te maken tussen zorgaanbieders.<sup>3</sup> De stichting Cliënt en Kwaliteit brengt jaarrapportages uit waarin de klanttevredenheid voor gebruikers van verpleging en verzorging wordt gemeten. In de toekomst kunnen de resultaten worden vergeleken op [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl)

Voor een aantal voorzieningen, met name AWBZ-gefinancierde voorzieningen, zijn *benchmarkonderzoeken* uitgevoerd.<sup>4</sup> Hierin staat de productie/kostenverhouding centraal maar er worden ook allerlei andere kenmerken vergeleken tussen instellingen. In de rapportages wordt niet over individuele instellingen gerapporteerd maar wordt alleen het globale beeld geschetst. De benchmarkonderzoeken worden (nog) niet structureel uitgevoerd. Voor de ziekenhuissector wordt gewerkt aan een systeem met prestatie-indicatoren voor individuele instellingen, waarvan de resultaten openbaar zijn. Zo is er de Databank kwaliteit ziekenhuizen ([www.ziekenhuizentransparant.nl](http://www.ziekenhuizentransparant.nl), NVZ/NFU 2007). De indicatoren zijn ontwikkeld om een beeld te geven van de activiteiten en prestaties van de ziekenhuizen, op het gebied van voornamelijk objectieve kwaliteitsmaten. Verder zijn er veel keurmerken voor zorginstellingen ontwikkeld, waarvan het HKZ het belangrijkste is ([www.keurmerk.nl](http://www.keurmerk.nl)).

Subjectief onderzoek onder de bevolking (patiënten en niet-patiënten dus) is tot nu toe veel minder gedaan. Wel zijn er al eerder tevredenheidsonderzoeken onder de cliënten van de instellingen gehouden, en soms ook onder het personeel. Deze onderzoeken geven een subjectief inzicht in de kwaliteit van de geleverde zorg. Deze onderzoeken vormen soms een onderdeel van benchmarkonderzoeken, binnen sectoren zoals bij de thuiszorg en bij de huisartsenzorg (Nivel, in het kader van een groter Consumentenpanel Gezondheidszorg), maar ook over sectoren zoals tevredenheidsmetingen binnen de benchmark naar de ketenzorg voor mensen die een beroerte hebben gehad (ZonMw, iBMG en Prismant). Ook in de Zorgbalans (o.a. RIVM 2008a) speelt tevredenheidsonderzoek een belangrijke rol. Daarin wordt gerapporteerd over de ervaringen van consumenten met gezondheidszorg, zowel op het niveau van algemeen consumentenvertrouwen als op het niveau van gebruikers. De informatie is afkomstig van de diverse onderzoeken die op dit terrein door Nivel zijn gedaan (zie bv. Delnoij et al. 2005; Brouwer en Delnoij 2004, Sixma 2004).

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 1996) heeft als doel het bevorderen van *medezeggenschap* van cliënten van instellingen op het terrein van de maatschappelijke zorg en de

---

<sup>2</sup> Vooral nog staan alleen de rapportages over verpleging en verzorging op de website, maar dit zal voor de andere sectoren volgens de IGZ ook gebeuren.

<sup>3</sup> Er wordt gewerkt aan het toevoegen van informatie over cliënttevredenheid.

<sup>4</sup> Recente voorbeelden hiervan zijn het doelmatigheidsonderzoek van CTG-Zaio (2006) over verpleeghuizen en de benchmarkstudies van Arcares (2005) over verpleging en verzorging, PriceWaterhouseCoopers et al. (2005b) over de thuiszorg, en PriceWaterhouseCoopers et al. (2005a) over de gehandicaptenzorg.

gezondheidszorg (bijvoorbeeld een verandering in de doelstelling van een zorginstelling, de begroting en de jaarrekening van een instelling, het beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid en de hygiëne). De wet verplicht instellingen een cliëntenraad in te stellen. De wetgever wil hiermee een wettelijke basis geven aan bestaande medezeggenschapsregelingen en instellingen die nog niet zo'n regeling hebben, hiertoe aanzetten. Cliënten kunnen de naleving van de wet afdwingen bij de kantonrechter (Nivel, [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)). De verschillende patiënten- en consumentenverenigingen werken samen in provinciaal verband en zijn verenigd in Zorgbelang Nederland ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)).

Het klachtenrecht in de zorg is geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). In deze wet staat dat elke zorgaanbieder of instelling een klachtenregeling moet hebben of aangesloten moet zijn bij een klachtenregeling van de beroepsorganisatie.<sup>5</sup> Voor ziekenhuizen was er een geschillencommissie, die medio 2008 is opgegaan in een geschillencommissie voor de hele zorg. Ernstige klachten komen terecht bij een tuchtcollege, dat rechtelijke bevoegdheden in de betreffende sector heeft. Zijn klachtenregelingen en tuchtcolleges ontoereikend, dan rest uiteindelijk nog de rechter.

## A.2 Kwaliteitszorg in het onderwijs

Het onderwijs kent net als de zorg een uitgebreid stelsel van kwaliteitszorg. Er zijn diverse formele instanties die de kwaliteit van het onderwijs controleren. Deze inspecteren de naleving van de *wet- en regelgeving* door de onderwijsinstellingen. Afhankelijk van de onderwijssoort zijn er verschillende instanties (wordt later besproken). Kader A.2 geeft een (zeer beperkte) weergave van de belangrijkste wetten en regels betreffende de kwaliteit van basisonderwijs, voortgezet onderwijs en hoger onderwijs. Het toezicht van de Inspectie van het Onderwijs is geregeld in de Wet op het onderwijstoezicht (WOT). Het toezicht betreft niet alleen de kwaliteit van de school en het onderwijs, maar ook de rechtmatige besteding van middelen, het financieel beheer en de financiële positie van de school.

### Kader A.2. Wet- en regelgeving omtrent de kwaliteit van het onderwijs

*Wet op het Primair Onderwijs, dd 2 juli 1982 en Wet op het Voortgezet Onderwijs, dd 14 februari 1963.*

Artikel 10/ Artikel 23a. Kwaliteit onderwijs

Het bevoegd gezag draagt zorg voor de kwaliteit van het onderwijs op de school. Onder zorg dragen voor de kwaliteit van het onderwijs wordt in elk geval verstaan: het uitvoeren van het in het schoolplan [...] beschreven beleid op een zodanige wijze dat de wettelijke opdrachten voor het onderwijs en de door het bevoegd gezag in het schoolplan opgenomen eigen opdrachten voor het onderwijs, worden gerealiseerd.

*Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, dd 8 oktober 1992.*

Artikel 1.18. Kwaliteitszorg

1. Het instellingsbestuur [...] draagt er zorg voor dat, zoveel mogelijk in samenwerking met andere instellingen, wordt voorzien in een regelmatige beoordeling, mede door onafhankelijke deskundigen, van de kwaliteit van de werkzaamheden van de instelling. De beoordeling bij instellingen voor hoger onderwijs geschiedt mede aan de hand van het oordeel van studenten over de kwaliteit van het onderwijs van de instelling. Voor zover die beoordeling mede geschiedt door onafhankelijke deskundigen, zijn de uitkomsten daarvan openbaar.
2. Onze minister ziet toe op de uitvoering van het eerste lid. Hij kan onderzoek laten verrichten naar de kwaliteit van de werkzaamheden van de instellingen [...].
3. Het instellingsbestuur [...] draagt er tevens zorg voor dat, zoveel mogelijk in samenwerking met andere instellingen, wordt voorzien in een regelmatige beoordeling, mede door onafhankelijke deskundigen, van de kwaliteit van de opleidingen. De laatste twee volzinnen van het eerste lid zijn van overeenkomstige toepassing. De beoordeling bevat een samenvattend oordeel. Bij de beoordeling worden ten minste de accreditatiekaders [...] in acht genomen.

<sup>5</sup> Voor klachten over behandelingen kan een patiënt ook een beroep doen op de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst, waarin enkele rechten en plichten van patiënt en behandelaar zijn geregeld.

Een jaarlijks terugkerende vorm van *toezicht* is de kwaliteitstoetsing van de scholen in het primair en voortgezet onderwijs door de Onderwijsinspectie ([www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)). Alle scholen worden op verschillende aspecten beoordeeld door inspecteurs, die de scholen bezoeken. Die beoordelen de leerresultaten, de voortgang van individuele leerlingen, leerstofaanbod, de leertijd, het pedagogisch- en schoolklimaat, het didactisch handelen van leraren, leerlingenzorg en niveau en inhoud van toetsen en examens. De beoordelingen worden gedocumenteerd in zogenaamde kwaliteitskaarten, die voor het publiek toegankelijk zijn via de website van de inspectie. Door deze informatie kunnen ouders de kwaliteit van scholen met elkaar vergelijken als hulpmiddel bij het kiezen van een school voor hun kinderen. In het Onderwijsverslag rapporteert de Inspectie van het Onderwijs jaarlijks over de kwaliteit van het onderwijs in algemene zin, veelal gebaseerd op de instellingsrapportages (o.a. Inspectie van het Onderwijs 2007). De onderwijsinspectie houdt ook toezicht op de naleving van de wet en regelgeving in het hoger onderwijs (hoger beroeps- en universitair onderwijs), en rapporteert daarover in ondermeer het jaarlijkse onderwijsverslag.

De kwaliteit van het hoger onderwijs wordt ook bewaakt door Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie (NVAO; <http://www.nvao.net>). De beoordeling van de kwaliteit gebeurt via een accreditatieprocedure<sup>6</sup> (zie §2.2). Zogenaamde VBI's (Visiterende en Beoordelende Instanties) beoordelen de opleidingen in het hoger onderwijs op de doelstellingen van de opleiding, het programma, de inzet van personeel, de voorzieningen, de interne kwaliteitszorg en de resultaten. Accreditatie geeft eigenlijk een garantie voor een basisniveau van kwaliteit. Het publiek kan op de website van het NVAO opzoeken of opleidingen geaccrediteerd zijn of niet.

Een andere vorm van externe kwaliteitsbewaking is het houden van peilingsonderzoek op scholen (Periodieke Peiling van het OnderwijsNiveau, PPO, CITO, zie <http://www.cito.nl/po/ppon>). De niveaus van de verschillende vaardigheden wordt uitgebreid in de rapportage belicht.

Middels de Nationale Scholierenmonitor worden de opvattingen, ideeën en het gedrag van leerlingen in het vmbo, havo en vwo onderzocht. De monitor levert iedere twee jaar gegevens die relevant zijn voor het beleid op het gebied van schoolwelbevinden, veiligheid, schoolverzuim en school en omgeving. Ook schoolleiders hebben vragenlijsten ingevuld. In het middelbaar beroepsonderwijs wordt door de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) elke twee jaar een *tevredenheidsonderzoek* uitgevoerd (ODIN), en worden de scores van de deelnemende instellingen vergeleken met het landelijke gemiddelde. Mbo'ers wordt gevraagd naar hun tevredenheid over een groot aantal zaken, waaronder schoolorganisatie, leren op school, begeleiding, buitenschoolse activiteiten, veiligheid, gebouw en omgeving, en de stage / werkplek. Op de website [www.job-odin.nl](http://www.job-odin.nl) worden de scores van de scholen op deze kenmerken weergegeven (zie ook JOB 2007). Daarnaast wordt in de HBO-monitor onderzoek gedaan onder afgestudeerde HBO-ers over hun arbeidsmarktpositie (ROA 2006). Hierin wordt een jaar na hun afstuderen aan HBO-ers gevraagd hoe zij terugkijken op hun studie. Het gaat dan om hun kwalificatie (aansluiting op de arbeidsmarkt), de selectie (zwaarte van de opleiding en toetsing), allocatie (waar komt men terecht) en rendement (werkloosheid, carrièremogelijkheden). Ook worden directe oordelen over de opleiding gevraagd, met name over zaken als de opbouw en samenhang van de studie, de kwaliteit van de docenten en de studiebegeleiding, en over de huisvesting en overige materiële middelen. Ook voor het wetenschappelijk onderwijs worden onderzoeken gehouden onder afgestudeerden waarin de aansluiting met de arbeidsmarkt centraal staan (De Jong et al. 2005).

De jaarlijkse WO-monitor richt zich op de kwaliteit van het wetenschappelijk onderwijs (zie o.a. Allen et al. 2007).

Daarnaast is er een jaarlijks onderzoek dat uitgaat van het ministerie van OCW en dat zich specifiek richt op de mening over het onderwijs van de Nederlandse bevolking en van ouders met kinderen in het basisonderwijs en voortgezet onderwijs, namelijk de Onderwijsmeter.

---

<sup>6</sup> Accreditatie is 'het verlenen van een keurmerk dat aangeeft dat aan bepaalde maatstaven is voldaan' (website NVAO). Het accreditatiestelsel ter beoordeling van de kwaliteit van opleidingen in het hoger onderwijs is de opvolger van het vroegere visitatiestelsel. Zie ook §2.4.

Op het gebied van onderwijs wordt er veel *benchmark-onderzoek* uitgevoerd. Zonder volledig te willen zijn, bespreken wij hier de uitkomsten van een aantal van deze studies. In 2006 is over het MBO een benchmarkstudie verschenen waarin naast tevredenheid van de leerlingen de prestaties van de scholen in termen van kosten en productie worden vergeleken. Hierbij wordt de productie uitgedrukt in succespercentages, ofwel percentage deelnemers dat diploma behaalt (PriceWaterhouseCoopers/MBO Raad 2006). Hieruit blijkt dat 70% van de studenten van het hoogste MBO-niveau zijn diploma behaalt, en dat dit percentage daalt tot 37% voor het laagste niveau. Ook de VO-raad laat geregeld benchmark studies uitvoeren. Eén van de meest recente studies (Blank et al. 2007), beantwoordt de vraag of de allocatie van middelen in het voortgezet onderwijs terecht is. Er is ook sprake van Europese benchmarks (waarin benchmarks staan voor concrete doelstellingen waarvan de vooruitgang kan worden gemeten), waarin doelen staan beschreven waaraan opleidingen van lidstaten van de EU in 2010 moeten voldoen. De toegevoegde waarde van deze benchmarks over landen is dat de kwaliteit van het Nederlandse onderwijs afgezet kan worden tegen dat van andere Europese landen.

Ook zijn er de ouders die kunnen bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs middels *belangenorganisaties en klachtenregelingen*. Voor het primair en voortgezet onderwijs zijn er ouderraden en medezeggenschapsraden (MR, waarin een afvaardiging van de ouderraad plaatsheeft). De Wet Medezeggenschap Scholen (WMS) geeft ouders, personeel en leerlingen een belangrijke adviesfunctie: elk belangrijk besluit moet voorgelegd worden aan de MR, het zogenaamde advies- en instemmingsrecht. Ook MBO's, hogescholen en universiteiten kennen medezeggenschap van studenten via een MR, waarin studenten gerechtigd zijn voorstellen te doen en standpunten kenbaar te maken. Uit de Nationale scholierenmonitor (Van der Vegt et al. 2007) volgt dat op 87% van de scholen een medezeggenschapsraad actief is. Ook hebben veel scholen een ouderraad (78%) en/of een leerlingenraad (65%).

Vrijwel alle scholen hebben een leerlingenstatuut, een schoolreglement en een klachtenregeling (Van der Vegt et al., 2007). Voor het behandelen van klachten over het onderwijs kunnen alle betrokkenen, dus leerlingen, ouders én medewerkers van de betrokken school terecht bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs. In het jaarverslag wordt een overzicht gegeven van het aantal en het type klachten dat is afgehandeld (LKC 2006). Ook bestaan er regionale klachtencommissies en klachtencommissies voor bijvoorbeeld onderwijs naar grondslag (bv. openbaar, RK, PC) en voor bijvoorbeeld het hoger beroepsonderwijs afzonderlijk ([www.onderwijsklachten.nl/AdressenLinks.htm](http://www.onderwijsklachten.nl/AdressenLinks.htm)).

### A.3 *Kwaliteitszorg bij politie en justitie*

Artikel 6 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) definieert de *wet- en regelgeving* omtrent de rechtspleging die geldt als kader waarbinnen de rechtspraak dient te handelen. De kwaliteitsnormen die in het artikel gedefinieerd zijn, betreffen de toepassing van het recht door 'onafhankelijke, onpartijdige rechters, die voor ieder toegankelijk zijn, die een eerlijke en openbare terechtzitting houden en binnen een redelijke termijn met een uitspraak komen. De kwaliteit van de Nederlandse rechtspraak wordt enerzijds bewaakt via het systeem van hoger beroep en cassatie en anderzijds bevorderd door het kwaliteitssysteem Rechtspraak<sup>7</sup>, dat is ontwikkeld door de Raad voor de rechtspraak in samenspraak met de gerechten' (Commissie Deetman et al. 2006). Het betreffende artikel 6 uit het EVRM is weergegeven in kader A.3.

---

<sup>7</sup> Het laatste decennium is de rechtspraak zich steeds meer gaan bezighouden met kwaliteit en externe oriëntatie, als antwoord op alle kritiek op justitie vanuit politiek en media. In 2002 is het landelijke kwaliteitssysteem RechtspraakQ ingevoerd, dat de tevredenheid van klanten op een aantal aspecten van het gerecht in beeld brengt (Meijerink et al. 2006). Dit systeem bestaat uit een normatief deel (kwaliteitsstatuten, meetsysteem rechterlijk functioneren), meetinstrumenten (INK-positiebepaling, klantwaarderingsonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek en visitatie) en andere elementen (intervisie, klachtenregeling) (Deetman et al. 2006).



### Kader A.3 Wet en regelgeving kwaliteit rechtspraak

1. Bij het vaststellen van zijn burgerlijke rechten en verplichtingen of bij het bepalen van de gegrondheid van een tegen hem ingestelde vervolging heeft een ieder recht op een eerlijke en openbare behandeling van zijn zaak, binnen een redelijke termijn, door een onafhankelijk en onpartijdig gerecht dat bij de wet is ingesteld. De uitspraak moet in het openbaar worden gewezen maar de toegang tot de rechtszaal kan aan de pers en het publiek worden ontzegd, gedurende de gehele terechtzitting of een deel daarvan, in het belang van de goede zeden, van de openbare orde of nationale veiligheid in een democratische samenleving, wanneer de belangen van minderjarigen of de bescherming van het privé leven van procespartijen dit eisen of, in die mate als door de rechter onder bijzondere omstandigheden strikt noodzakelijk wordt geoordeeld, wanneer de openbaarheid de belangen van een behoorlijke rechtspleging zou schaden.
2. Een ieder tegen wie een vervolging is ingesteld, wordt voor onschuldig gehouden totdat zijn schuld in rechte is komen vast te staan.
3. Een ieder tegen wie een vervolging is ingesteld, heeft in het bijzonder de volgende rechten:
  - a. onverwijld, in een taal die hij verstaat en in bijzonderheden, op de hoogte te worden gesteld van de aard en de reden van de tegen hem ingebrachte beschuldiging;
  - b. te beschikken over de tijd en faciliteiten die nodig zijn voor de voorbereiding van zijn verdediging;
  - c. zichzelf te verdedigen of daarbij de bijstand te hebben van een raadsman naar eigen keuze of, indien hij niet over voldoende middelen beschikt om een raadsman te bekostigen, kosteloos door een toegevoegd advocaat te kunnen worden bijgestaan, indien de belangen van een behoorlijke rechtspleging dit eisen;
  - d. de getuigen à charge te ondervragen of te doen ondervragen en het oproepen en de ondervraging van getuigen à décharge te doen geschieden onder dezelfde voorwaarden als het geval is met de getuigen à charge;
  - e. zich kosteloos te doen bijstaan door een tolk, indien hij de taal die ter terechtzitting wordt gebezigd niet verstaat of niet spreekt.

Voor de kwaliteit van de dienstverlening van politie bestaat er geen specifieke wetgeving. Veel wordt geregeld op regionaal niveau. Wel bestaan er prestatieafspraken van het Landelijk Kader Nederlandse Politie met de ministers van justitie en BZK, waarin ook een paar afspraken met betrekking tot kwaliteit vermeld worden. Deze gaan over de kwaliteit van de opsporing, over het tegengaan van discriminatie, over de kwaliteit van de informatie, en de kwaliteit en bereikbaarheid van het Landelijk Telefoonnummer Politie.

De Raad voor de Rechtspraak houdt *toezicht op de rechtspraak*. De Raad heeft als opdracht te bevorderen dat de gerechten hun rechtsprekende taak goed kunnen vervullen. De Raad heeft een coördinerende, initiërende, stimulerende en facilitaire rol, naast de toezichhoudende en sturende rol. Om dit te kunnen realiseren heeft de Raad ook een taak op het gebied van kwaliteitsbewaking. De kwaliteit van de rechtspraak wordt van oudsher bewaakt door het systeem van hoger beroep en cassatie. Deze kwaliteitsbewaking kunnen we vatten onder de productkwaliteit. Tegenwoordig wordt ook aandacht besteed aan aspecten van het rechterlijk functioneren en van de kwaliteit van de organisatie, zoals de wijze waarop de rechter partijen bejegt en de lengte van procedures, ofwel de proceskwaliteit. Onder meer in het jaarverslag rapporteert de Raad voor de Rechtspraak over de kwaliteit van de rechtbanken (bv. Raad voor de Rechtspraak 2006a).

Iedere rechtbank wordt eens per vier jaar gevisiteerd door een commissie die zowel uit externe als uit interne leden bestaat. Het oogmerk van de visitaties is het bevorderen van verbeteringen in de kwaliteit van de rechtspraak. Het meest recente rapport dateert van 2006 (Raad voor de rechtspraak 2006b). In de visitatie worden drie zaken betrokken, namelijk het primaire proces en professionaliteit (bestaande uit onpartijdigheid en integriteit, deskundigheid, bejegening, rechtseenheid, en snelheid en tijdigheid), externe oriëntatie, en ontwikkeling van het kwaliteitssysteem (Meijerink et al. 2006). Bij de rechtspraak wordt ook door incidentele evaluatiecommissies toezicht gehouden. Zo heeft de

commissie-Deetman (2006) onder andere de kwaliteit en productiviteit van de rechtspraak geëvalueerd.

Het *toezicht op de politie* verloopt via vierjaarlijkse visitaties door een externe visitatiecommissie, die verdieping en nadere invulling geeft aan de tweejaarlijkse zelfevaluaties van de politie en de vierjaarlijkse externe audits – waarin de administratie wordt vergeleken met de ‘werkelijkheid’ (bron: politie.nl). De visitatiecommissie kijkt vooral naar het proces van kwaliteitszorg, en naar hoe het korps verbeteringsuggesties oppakt.

Daarnaast houdt de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (Inspectie OOV) toezicht op de politie (zie bv. Inspectie OOV 2006a). Op deze manier kan er inzicht worden verkregen in de kwaliteit waarmee de taken worden verricht, zodat er gericht gewerkt kan worden aan verbeterpunten, zoals het onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie (Inspectie OOV 2007) en het onderzoek naar de kwaliteit van de politieke opsporing (Inspectie OOV 2006b).

Er zijn ook onderzoeken over de kwaliteit van de politie, zoals de onderzoeken over het vertrouwen in de politie van Flight et al. (2006a,b).

De Inspectie voor de Sanctietoepassing (IS) houdt *toezicht op het gevangeniswezen*, of officieel de sanctietoepassing in justitiële inrichtingen en vestigingen van de reclassering, met het oog op verbetering van de effectiviteit en kwaliteit van de sanctietoepassing (IS 2007). De inspectie doet vergelijkende onderzoeken onder meerdere instellingen op één (kwaliteits-)aspect, longitudinale onderzoeken waarbij één instelling over langere tijd wordt gevolgd, maar ook incidentele onderzoeken naar kwaliteit komen voor.

In het kader van het systeem RechtspraakQ wordt het oordeel van gebruikers over de kwaliteit van rechtbanken eens per drie jaar onderzocht door middel van *tevredenheidsonderzoek* (bv. Prisma 2006). De enquête bevat zowel rechtzoekende burgers als advocaten, officieren van justitie en deurwaarders. De organisatie in het algemeen, de gang van zaken rondom de zitting, het rechterlijk functioneren tijdens de zitting en het vonnis zijn allemaal beoordeeld door deze gebruikers (Van der Torre, Jonker, Van Tulder, Steeman en Paulides 2007). In het algemeen blijkt uit de onderzoeken dat men over kleine rechtbanken meer tevreden is dan over grote.

Veel politiekorpsen houden jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van diensten van politie. Daarbij worden verschillende teams op diverse onderdelen tegen elkaar afgezet. Sommige korpsen maken ook gebruik van meer kwalitatief gerichte burgerpanels om kwaliteit en tevredenheid te meten (zie o.a. [www.politie.nl](http://www.politie.nl); TNO Management Consultants 2006). Het oordeel van burgers (dus niet alleen van gebruikers, maar ook van niet-gebruikers) over het werk van politie en justitie en het subjectieve veiligheidsgevoel van mensen wordt vanaf 2005 jaarlijks gemeten met behulp van de Veiligheidsmonitor. Tot die tijd werd een soortgelijk onderzoek afgenomen onder de naam ‘Politiemonitor Bevolking’ (bv. Intomart/GfK 2005). De Veiligheidsmonitor Rijk 2006 beschrijft verschillende objectieve en subjectieve aspecten van veiligheid en het functioneren van de politie. De gegevens zijn gebaseerd op een persoonsenquête die in het begin van 2006 is uitgevoerd door het CBS in samenwerking met de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie. Door vanaf 2008 de gegevens te integreren tot één Veiligheidsmonitor te gebruiken, worden onderzoeksgegevens op landelijk, regionaal en lokaal niveau eenduidiger en onderling vergelijkbaar (zie ook Van Noije en Wittebrood 2007). Daarnaast is het oordeel van slachtoffers over politie, openbaar ministerie en rechtbank onderzocht door Koolen, Van der Heide en Ziegelaar (2005). Vooral het vergelijkende perspectief tussen de drie organisaties is de meerwaarde van dit onderzoek.

Bij de rechtbanken wordt structureel gebruik gemaakt van *benchmarking* als onderdeel van RechtspraakQ (Vermaas & Nieuwland, 2006). De commissie Deetman (2006) bekritiseert het gebruikte benchmarksysteem echter, omdat teveel nadruk gelegd zou worden op het meten van (relatief gemakkelijk meetbare) randvoorwaarden (in onze terminologie: proceskwaliteit) in plaats van de ‘echte kwaliteit’ (hier: productkwaliteit).



Ook bij de politie wordt er veel gebruik gemaakt van benchmarks, onder andere om de prestatieafspraken onderling te vergelijken. Ook de kwaliteit wordt op specifieke punten gebenchmarkt, zoals de integriteit van de politie (Onderhandelaarsakkoord Landelijk Kader Nederlandse Politie 2007).

Bij politie en justitie zijn veel organisaties betrokken die steun bieden aan slachtoffers van misdrijven of personen met een juridisch probleem, zoals slachtofferhulp, gespecialiseerde hulpverleners, rechtshulp en advies- en steunpunten huiselijk geweld. Deze voorzieningen zijn alle gerelateerd aan de overheid, en zijn dus geen echte *belangenorganisaties* want de verenigingen zijn niet van personen, maar vóór personen.

Mensen die ontevreden zijn over het Openbaar Ministerie (OM) kunnen daar een *klacht* indienen. In 2005 kreeg het OM ruim 150 klachten binnen. Volgens sommigen is dit getal een onderschatting, omdat sommige klachten niet als zodanig worden herkend en meegeteld (Nationale ombudsman [www.ombudsman.nl](http://www.ombudsman.nl)). Ook voor deze klachten geldt dat wanneer ze niet naar tevredenheid worden afgehandeld, men naar de Nationale ombudsman kan schrijven.

Sinds 2002 is het mogelijk om ook klachten in te dienen over het handelen van rechters, ondersteunend personeel en de werkwijze van het gerecht als geheel. Elk gerecht heeft een eigen klachtenregeling. Ook kunnen klachten ingediend worden bij de procureur-generaal bij de Hoge Raad, indien de eerste procedure is doorlopen en niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid. We hebben geen informatie kunnen vinden over het aantal klachten dat is ingediend bij de gerechten en Hoge Raad. De Nationale ombudsman ontvangt ook wel eens klachten over een rechter of een klacht over een zaak waarover een rechter al uitspraak heeft gedaan. Naar een klacht over een rechter mag de Nationale ombudsman echter geen onderzoek instellen (Nationale ombudsman 2007).

Mensen die ontevreden zijn over een politie-optreden kunnen gebruik maken van de klachtenregeling door zich schriftelijk te wenden tot het regionale klachtenbureau van het politiekorps. Vervolgens wordt er, in de meeste gevallen, een klachtonderzoek opgezet. Maar ook strafrechtelijk onderzoek is mogelijk. Als men het niet eens is met de beslissing van de korpsbeheerder na het indienen van een klacht, kan men een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

#### *A.4 Kwaliteitszorg bij de gemeentelijke dienstverlening*

Het toezicht op en de bewaking van de kwaliteit van gemeentelijke diensten is geregeld in de Gemeentewet. Het toezicht is in artikel 182 toebedeeld aan de gemeentelijke rekenkamer, die de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het gemeentelijk bestuur kan onderzoeken. De bewaking van de kwaliteit is intern geregeld, waar in artikel 182 de verplichting van het gemeentelijk bestuur is opgenomen om tegelijk met de gemeentelijke jaarrekening een burgerjaarverslag uit te brengen waarin wordt gerapporteerd over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de kwaliteit van procedures voor burgerparticipatie.

In de gemeenten die deelnemen aan de Benchmarking Publiekszaken (zie benchmarkonderzoeken) wordt de *tevredenheid* over de dienstverlening aan de balie onderzocht. De scores van de individuele gemeenten op de tevredenheid worden ook openbaar gemaakt op de *benchmarking* website, evenals op de website [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl).

Wel zijn er verschillende initiatieven om de kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten in kaart te brengen zoals Lokaal loket (EZ 2002). Dit is een *benchmark*onderzoek onder twintig gemeenten. De informatie heeft betrekking op het aanvragen van rijbewijzen en uittreksels uit het bevolkingsregister in het jaar 2001. Het verstrekken van deze documenten wordt als representatief beschouwd voor de diensten van de afdeling burgerzaken.

Meer recent is een initiatief Benchmarking Publiekszaken gestart.<sup>8</sup> Hierin is over de 80 deelnemende gemeenten naast kenmerken over de bevolkingsopbouw ook informatie opgenomen over de kwaliteit van de dienstverlening. Een deel van de informatie wordt via de website **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.** openbaar gemaakt. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om prijzen van diensten (zoals het verlengen van een rijbewijs of paspoort en het verstrekken van een bouwvergunning), de openingstijden van de balie en de telefonische bereikbaarheid. Op initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is de website [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) opgezet, waarin de prestaties van individuele gemeenten worden vergeleken. Op dit moment nemen ongeveer 70 gemeenten deel aan dit project. Het doel is informatie te verschaffen over de gemeentelijke prestaties, en gemeenten de mogelijkheid te geven van elkaar te leren om hun dienstverlening te verbeteren. Er worden allerlei indicatoren op het gebied van onder meer veiligheid, werk en inkomen, sociale voorzieningen en publieke dienstverlening gerapporteerd. Bij de publieke dienstverlening gaat het om zaken als de nagestreefde wachttijd aan de balie, het aantal klachten en het aantal producten dat burgers elektronisch kunnen verkrijgen. Een ander initiatief is de Staat van de Gemeente (zie [www.staatvande gemeente.nl](http://www.staatvande gemeente.nl)). Ook hierin worden gegevens over de prestaties van gemeenten met elkaar vergeleken (zie bv. du Long en Verkaar 2006a,b). Hieraan nemen ongeveer 50 gemeenten deel. Deze gegevens zijn inmiddels opgenomen in [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl)

Voor een groot aantal gemeenten is er een gemeentelijke ombudsman. Deze behandelen *klachten* van burgers over gemeentelijke diensten en bemiddelen bij conflicten. Voor klachten over de gemeenten kan ook de Nationale ombudsman worden ingeschakeld. 17% van de gemeenten beschikt over een kwaliteitshandvest terwijl ongeveer de helft concrete plannen heeft om in de nabije toekomst een kwaliteitshandvest op te stellen (VNG 2008). Dit is een verklaring waarin de gemeente zich committeert aan een aantal normen voor de dienstverlening en deze normen vervolgens voor iedereen toegankelijk publiceert en communiceert. Daarop kan de burger de betreffende organisatie zo direct mogelijk aanspreken.

## A.5 *Kwaliteitszorg in de arbeidsvoorziening en de sociale zekerheid*

De *wet en regelgeving* omtrent de arbeidsvoorziening en sociale zekerheid vallen onder het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het UWV en de CWI's zijn zelfstandige bestuursorganen die vallen onder verantwoordelijkheid van het ministerie van SZW. Dit geldt ook voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Met de invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) in 2004 is het toezicht op de gemeentelijke sociale diensten en de CWI's overgegaan naar de Inspectie Werk en Inkomen (IWI). De Inspectie Werk en Inkomen houdt *toezicht* op de keten van werk en inkomen en rapporteert daar regelmatig over (zie bv. IWI 2007). Ook beoordeelt de inspectie de samenwerking in de keten van sociale zekerheid: van de arbeidsbemiddeling en uitkeringsaanvragen door de CWI's naar de afhandeling van de uitkeringen door de UWV's. Ook de Sociale Verzekeringsbank en de pensioenvoorzieningen vallen onder de IWI.

Op de website [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) wordt aan de hand van diverse *tevredenheidsonderzoeken* en *benchmarks* een vergelijking gemaakt tussen verschillende gemeenten op basis van verschillende kwaliteitsindicatoren. Voor een (beperkt) aantal gemeenten wordt het oordeel van de burgers over de dienstverlening door de sociale diensten gerapporteerd, naast de (objectieve) afhandelingsduur van een uitkeringsaanvraag. De FNV heeft inmiddels voor de zesde keer een zogenoemde wachtkamerenquête gehouden waarin klanten van de sociale zekerheidsinstanties (CWI/UWV) wordt gevraagd een oordeel te geven over de dienstverlening (zie o.a. Doğan en Lammerts 2007). Het CWI heeft twee klantgroepen: werkzoekende werkgevers en werkzoekende werknemers. Bij beide groepen wordt

---

<sup>8</sup> De Benchmark Publiekszaken is een initiatief van vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB), (voorheen) Stichting Rekenschap, SGBO en TNS NIPO Commerce.

periodiek de klanttevredenheid gemeten. De rapportages ('verbetermeters') over de *werkgevers* wordt wekelijks geactualiseerd, die over de *Werkzoekenden* elk kwartaal. Daarnaast rapporteert het CWI op verzoek van het ministerie van SZW ook over de bejegening van haar werkzoekende klanten.<sup>9</sup> Het gaat hier om de vriendelijkheid en beleefdheid van de medewerkers en de contactpersonen, zowel fysiek als telefonisch. Helaas zijn deze rapportages, die door het CWI worden gebruikt om intern bij te sturen, niet openbaar (zie [www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)).

Voor *klachten* over de sociale diensten en andere arbeidsgerelateerde diensten zoals CWI en UWV kunnen burgers terecht bij de Nationale ombudsman.

## A.6 *Kwaliteitszorg bij de belastingdienst*

In de Algemene *wet* inzake rijksbelastingen is het bezwaar en beroep van belastingplichtigen en toeslagontvangers geregeld. Dit kan zowel intern gericht zijn (Belastingdienst) als extern (Rechtbank). Er wordt geen zelfstandig extern toezicht op de belastingdienst gehouden.

In het beheersverslag van de belastingdienst (Belastingdienst 2007) houdt de belastingdienst zelf *toezicht* op enkele kwaliteitsaspecten. Dit wordt gemeten in de zogenoemde Fiscale Monitor waarin een steekproef van belastingplichtigen wordt bevraagd. Zo wordt de snelheid van afhandeling en de (telefonische) bereikbaarheid weergegeven. Op basis daarvan worden streefcijfers voor de komende periode vastgelegd. Op verzoek van de belastingdienst heeft de Auditdienst Financiën een onderzoek ingesteld naar de kwaliteit van de BelastingTelefoon. Uit het onderzoek kwam naar voren dat een verbetering van de interne afstemming de kwaliteit van de beantwoording van vragen ten goede zal komen. De BelastingTelefoon heeft hierop actie ondernomen, waarvan de effecten volgens het beheersverslag al beperkt zichtbaar zijn.

Voor *klachten* over de belastingdienst kunnen burgers naast de belastingdienst zelf, terecht bij de Nationale ombudsman.

## A.7 *Kwaliteitszorg bij de woningcorporaties*

Woningen moeten voldoen aan de minimale kwaliteitseisen binnen de *wet- en regelgeving*, in dit geval het Bouwbesluit (2003). Dit besluit geeft bouwtechnische voorschriften waaraan alle bouwwerken, waaronder woningen, minimaal moeten voldoen. Deze voorschriften hebben betrekking op veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energiezuinigheid en milieu. De gemeenten controleren bij de verlening van een bouwvergunning of een bouwplan voldoet aan de eisen van het Bouwbesluit. Momenteel onderzoekt men ook de mogelijkheid van certificatie, waarbij een onafhankelijk, privaat bedrijf toetst of een bouwplan voldoet aan de voorschriften in het Bouwbesluit. Het Bouwbesluit is alleen relevant voor nieuwbouwwoningen en verbouwingen. De woningbouwverenigingen hebben een kwaliteitsbewakingssysteem voor bestaande woningen op basis van visitatie ([www.aedesnet.nl](http://www.aedesnet.nl)). Daarnaast is in het besluit beheer sociale huursector (Bbsh) een aantal aanvullende eisen aan de woningen van wooncorporaties gesteld, en de inspanningen die de corporaties moeten verrichten ten behoeve van de leefbaarheid.

De sociale huursector, het werkterrein van de wooncorporaties valt onder het *toezicht* van het ministerie van VROM. Het toezicht wordt uitgevoerd door de VROM-inspectie, die jaarlijks verslag doet (zie o.a. VROM-inspectie 2005). Het financieel toezicht op de wooncorporaties wordt uitgeoefend door het Centraal fonds volkshuisvesting. Dit fonds stelt elk jaar een rapport op over haar bevindingen van de sociale huursector en individuele corporaties. Het ministerie kan bij het ernstig in gebreke blijven een woningbouwvereniging onder bewind laten stellen.

---

<sup>9</sup> Deze indicator is afgestemd op vergelijkbare metingen van de klantbejegening bij andere ZBO's van SZW (Jaarplan CWI 2007).

Het Kwaliteitscentrum Wooncorporaties Huursector (KWH) heeft recentelijk een *tevredenheidonderzoek* uitgevoerd onder ongeveer 200 wooncorporaties. Hierbij werden de huurders ondervraagd op hun oordeel over de dienstverlening van hun verhuurder. Zaken als de bereikbaarheid en het onderhoud kwamen in dat onderzoek aan de orde (zie mediabericht in Kader 8.1).

Er bestaan veel verschillende *belangenverenigingen* in de vorm van bewonersorganisaties en deze zijn zowel lokaal als landelijk actief. Het varieert van een buurtgroep tot de Nederlandse Woonbond en alles wat daartussen zit. Meestal gaat het om vrijwilligersorganisaties. Zo zijn er buurtgroepen van bewoners maar ook ondernemers, instellingen of anderen die zich inzetten voor de eigen straat, de buurt of de hele wijk. Stedelijke huurdersverenigingen bundelen de belangen van alle huurders in één gemeente. Huurderskoepels bundelen de belangen van alle huurders bij één bepaalde verhuurder, meestal een wooncorporatie. Wooncorporaties zijn wettelijk verplicht met hun huurders te overleggen, en doen dit via de huurderskoepel. Hierbij moet worden aangetekend dat het nog maar de vraag is of deze huurdersvertegenwoordigingen wel representatief zijn: jongeren en allochtonen zijn over het algemeen niet goed vertegenwoordigd. De geringe betrokkenheid van de achterban en de geringe bereidheid onder huurders om in een bestuur plaats te nemen, baren zorgen (zie Butter et al. 2001; SCP 2002: 470).

De *klachtenregelingen* zijn geregeld door de huurcommissie. Deze commissie is onafhankelijk en houdt zich bezig met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. De leden van de commissie werken meestal bij huurdersverenigingen (huurdersleden) en een woningbouwvereniging of als makelaar (verhuurdersleden). Er zijn 59 Huurcommissies, ondersteund door één secretariaat. Dit secretariaat is onderdeel van VROM. Daarnaast zijn er op wettelijke basis 'klachtencommissies woonruimteverdeling' ingesteld. Deze gemeentelijke commissies behandelen klachten over het toewijzen van woonruimte.

## A.8 *Kwaliteitszorg bij de musea*

De overheid heeft altijd gepaste afstand bewaard bij de inhoudelijke beoordeling van culturele activiteiten, en oefent dan ook geen toezicht uit.<sup>10</sup> Over de kwaliteit van culturele activiteiten en artistieke prestaties laat de overheid zich adviseren door de Raad voor cultuur, waarin in 1995 onder meer de Raad voor de kunst, de Raad voor cultuurbeheer en de Mediaraad zijn opgegaan. De Raad voor cultuur is zowel kwaliteitsbeoordelaar als strategisch beleidsadviseur. Dit betekent dat de Raad zich zowel bezighoudt met het landelijk kader, dat wordt gevormd door de basisinfrastructuur voor de cultuur, als met de invulling daarvan door culturele instellingen. Dit doet de Raad middels het vierjaarlijks toekennen van basissubsidies voor gezelschappen en artiesten.

Ruim 440 musea zijn aangesloten bij de Museumvereniging, die hun belangen behartigt. De vereniging biedt kwaliteitszorg door het bieden van standaarden en instrumenten op het gebied van werkgeverschap en professionalisering van het personeel. Ook laat de Museumvereniging de zogenoemde MuseumMonitor uitvoeren, een publieksonderzoek waardoor de musea inzicht krijgen in het publiek dat de musea bezoekt en de oordelen van dit publiek over de sterke en zwakke punten van de musea. Maar deze informatie is slechts gedeeltelijk publiek toegankelijk. De musea kennen verder tal van vriendenorganisaties, die zijn verenigd in de Nederlandse Federatie van Vrienden van Musea.

---

<sup>10</sup> Er is wel wet er regelgeving voor de kwaliteit van het beheer van het Nederlands erfgoed door archeologische instellingen, bibliotheken en musea. De [Erfgoedinspectie](#) houdt hierop toezicht. Dit valt echter buiten het gebruikersperspectief van dit onderzoek.

## A.9 Kwaliteitszorg bij de bibliotheken

Thans is het bibliotheekwezen verankerd in enkele artikelen van de Wet op het specifiek Cultuurbeleid. Hierin wordt een aantal zaken op het gebied van bekostiging, dienstverlening en samenwerking tussen bibliotheken geregeld. De Raad voor Cultuur vraagt zich af of dit wel voldoende is om de gewenste dienstverlening ook op decentraal niveau te waarborgen. De Stichting Certificering Bibliotheken verzorgt de certificering van bibliotheken.

Openbare Bibliotheken voeren sinds 2002 in het kader van Kwaliteit en Certificering *klanttevredenheidsonderzoeken* uit om de kwaliteit van hun dienstverlening vast te stellen. De resultaten worden landelijk gerapporteerd door de Vereniging Openbare Bibliotheken, voor het laatst in december 2004 (zie [www.bibliotheekonderzoek.nl](http://www.bibliotheekonderzoek.nl)).

## A.10 Kwaliteitszorg bij de kinderopvang

De belangrijkste wet in deze sector is de Wet kinderopvang. Hierin is de financiering van de kinderopvang geregeld (door ouders, werkgevers en overheid) en zijn minimale kwaliteitseisen aan opvanginstellingen vastgelegd. Ook is inmiddels een klachtenregeling in de Wet kinderopvang opgenomen.

In de Wet kinderopvang is vastgelegd dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor het *toezicht* op kinderopvanginstellingen. De inspecties worden uitgevoerd door de lokale GGD-en. De GGD-en doen alleen uitspraken over de proceskwaliteit (de wijze waarop de diensten worden verleend) zoals het voldoen aan minimale opleidingseisen, en brandveiligheid, maar niet over de inhoudelijke kwaliteit. De Inspectie Werk en Inkomen beoordeelt in hoeverre het toezicht van de gemeenten door de GGD-en goed functioneert. Daarnaast houdt de Onderwijsinspectie indirect toezicht door te beoordelen of de gemeentelijke inspecties hun toezicht goed uitvoeren.

Op de site van Radar kinderopvang ([www.radarkinderopvang.nl](http://www.radarkinderopvang.nl)) staan de resultaten van *tevredenheidsonderzoeken* en *benchmarks* onder klanten van kinderopvangorganisaties (ouders) en ook van de medewerkers (Radar kinderopvang 2005 a,b). Het Nederlands consortium kinderopvangonderzoek (NCKO) heeft in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken (SZW) verschillende malen de kwaliteit van de kinderopvang onderzocht (Vermeer et al. 2005). Zij rapporteren niet alleen over de procesmatige kant van de kwaliteit maar ook over de inhoudelijke kwaliteit van de opvang (bijvoorbeeld de houding van de leidsters ten opzichte van de kinderen). Het gaat daarbij echter niet om de tevredenheid van de ouders/gebruikers. Op verzoek van het ministerie van SZW wordt in 2007/2008 het onderzoek herhaald.

In de kinderopvang is de ouderorganisatie Boink actief (Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang en peuterspeelzalen). Dit is een landelijke *belangenorganisatie* die de positie van ouders in de kinderopvang ondersteunt en versterkt. De vereniging oefent invloed uit op wet- en regelgeving, financiering en kwaliteitsontwikkeling in de kinderopvang.

Elke organisatie voor kinderopvang is wettelijk verplicht een *klachtenregeling* te hebben. Hierin staat vermeld bij wie klanten met klachten terecht kunnen. Zo is er een Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, waarbij kinderopvangorganisaties zich kunnen aansluiten. Maar ook zijn er regionale klachtencommissies (zoals de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang).

## A.11 Kwaliteitszorg in het openbaar vervoer

De belangrijkste *wetten* op het gebied van openbaar vervoer zijn de Wet personenvervoer 2000 en de Concessiewet personenvervoer per trein. De belangrijkste doelstelling van de Wp2000 is het verbeteren van de efficiëntie van het openbaar vervoer en het vergroten van het aantal reizigers. Deze wetten regelen onder meer het toezicht op gemeentelijk openbaar vervoer (o.a. trams, metro's en stads- en streekbussen) en die van het treinvervoer. De Vervoerkamer controleert hierbij of aanbieders van gemeentelijk openbaar vervoer hun marktpositie niet misbruiken door oneerlijk te concurreren op aanverwante markten.

Voor de kwaliteit van het openbaar vervoer is er een overheidsinspectie: de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Deze inspectie houdt vooral *toezicht* op de veiligheid van het vervoer. Zij oordelen niet over zaken als de punctualiteit, de beschikbaarheid van zitplaatsen en de veiligheid op de haltes en stations (zie bv. IVW 2006).

De Nederlandse Spoorwegen rapporteren in hun jaarverslag over de kwaliteit van de dienstverlening (o.a. NS 2006). Daarbij geven ze overzichten van de punctualiteit, het aantal zitplaatsen en de hinder door verstoringen van de dienstregeling maar ook over de tevredenheid van de klanten. Daarnaast hanteert de NS streefcijfers voor een aantal kwaliteitsaspecten. Het oordeel van klanten over het stad en streekvervoer is terug te vinden in de provinciale Klantenbarometer openbaar vervoer van het Kennisplatform Verkeer en vervoer (KPVV 2007).<sup>11</sup> Hierin wordt per provincie een overzicht gegeven over zaken als informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en de prijs. Ook landelijke cijfers over de klantenwaardering zijn daarin terug te vinden.

ROVER (Reizigers Openbaar Vervoer) is een onafhankelijke reizigersvereniging, die zich inzet voor de *belangen* van alle reizigers in bus, trein, tram, metro en andere vormen van openbaar vervoer. Doel van ROVER is om goed openbaar vervoer te verkrijgen (punctueel en tegen een aantrekkelijke prijs) en een goede informatievoorziening, toegankelijkheid en veiligheid.

Voor *klachten* over het openbaar vervoer bestaat de geschillencommissie openbaar vervoer. Deze commissie behandelt klachten en geschillen over NS en stad- en streekvervoer, voor zover deze zijn aangesloten bij de brancheorganisatie van ondernemingen in het collectief personenvervoer (Mobis) of zijn geregistreerd bij de geschillencommissie. Ook Rover behandelt klachten van reizigers.

---

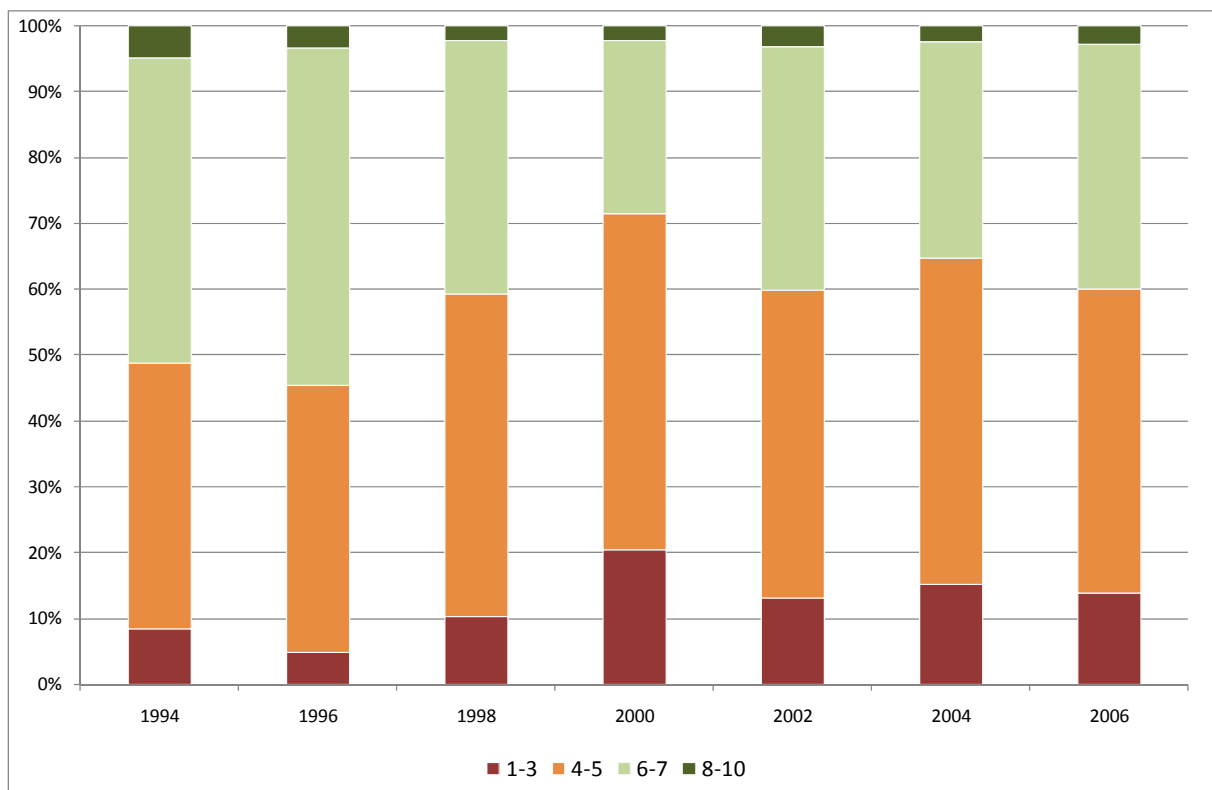
<sup>11</sup> Ook de vier regionale treindiensten zijn daarbij opgenomen.



## Bijlage B Oordeel over het gevoerde regeringsbeleid

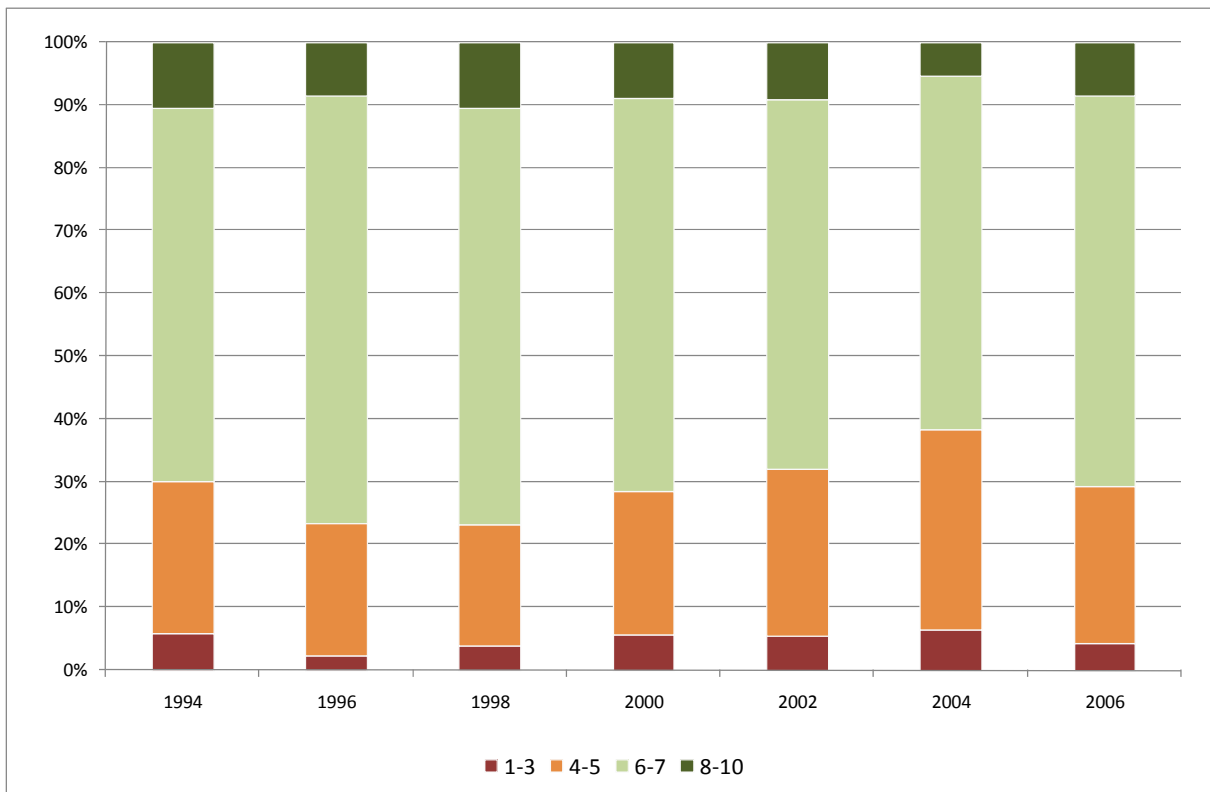
In het periodiek door het SCP gehouden onderzoek Culturele veranderingen wordt van tijd tot tijd de vraag gesteld welk rapportcijfers men het gevoerde regeringsbeleid in een aantal sectoren zou willen geven. Deze sectoren betreffen de zorg, het onderwijs, politie en rechtspraak, kinderopvang, openbaar vervoer, cultuur en recreatie. In deze bijlage worden de ontwikkelingen van de betreffende oordelen van burgers in de tijd weergegeven.

Figuur B1: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: zorg



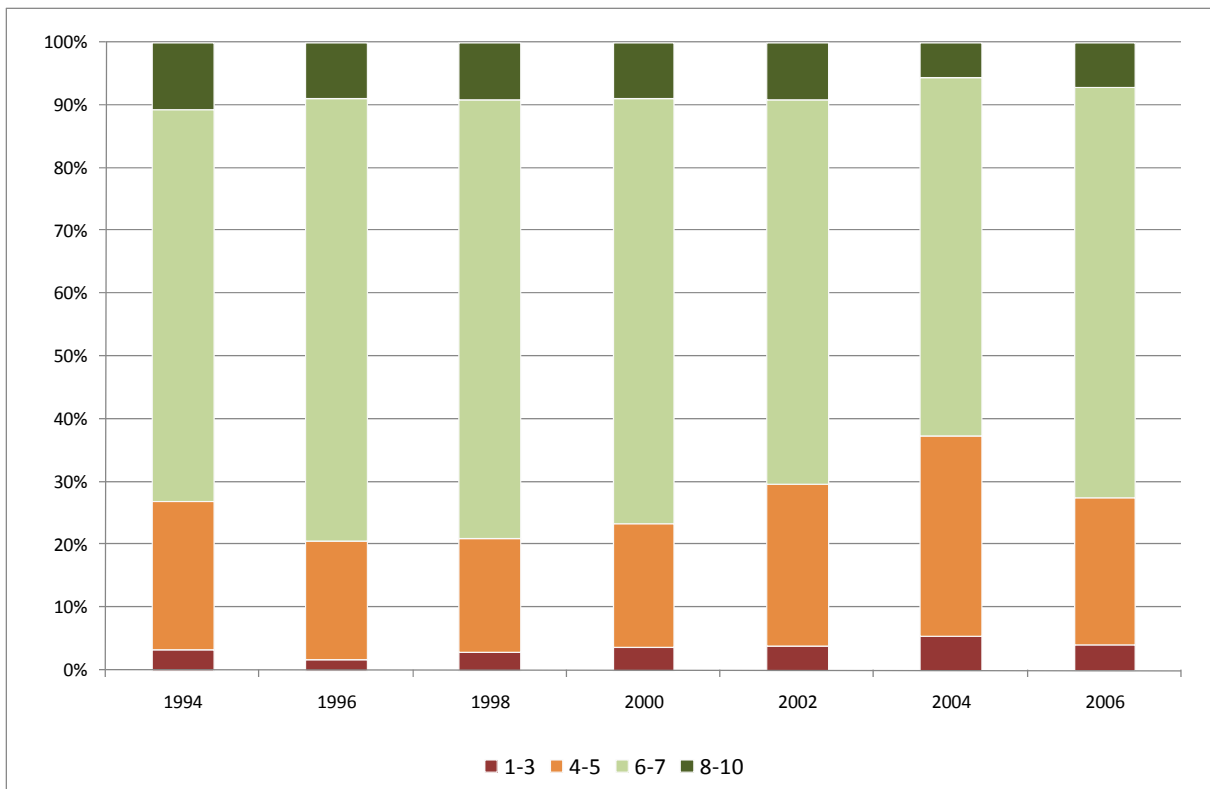
Bron: SCP (CV'94-'06)

Figuur B2: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: cultuur



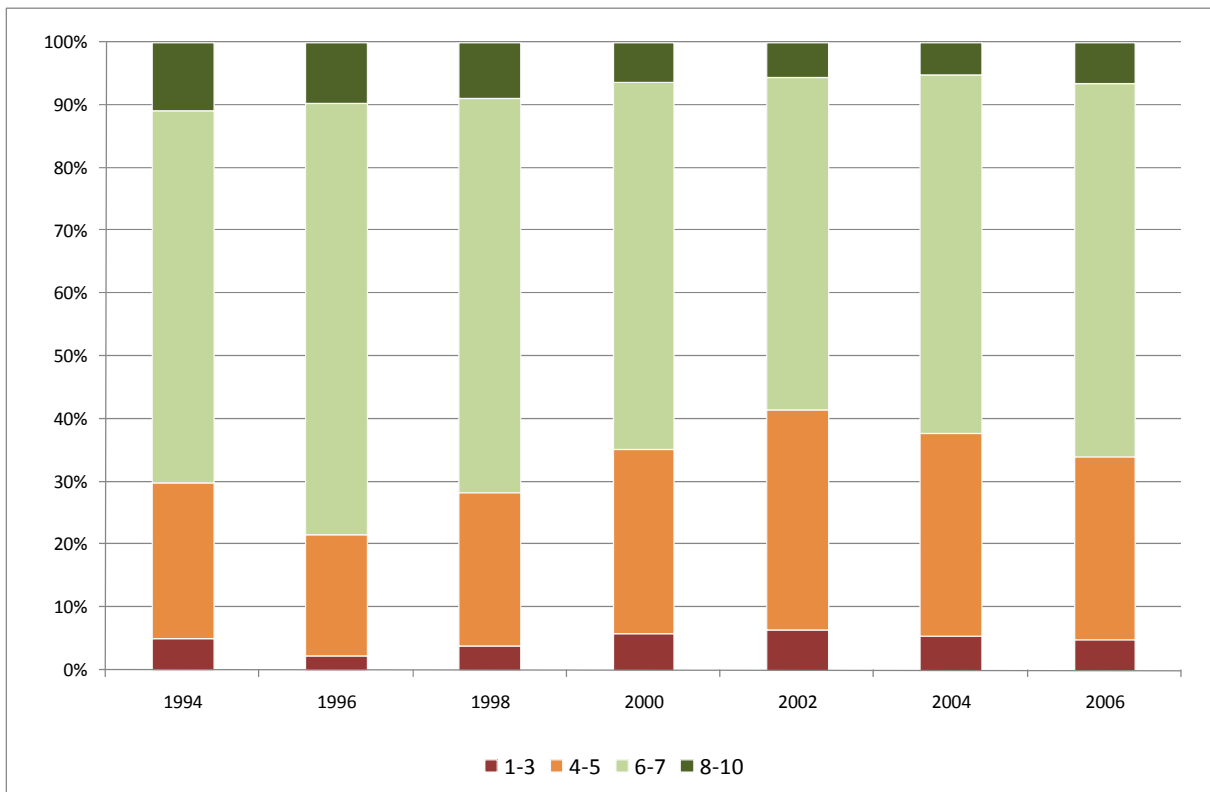
Bron: SCP (CV'94-'06)

Figuur B3: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: sportaccommodaties



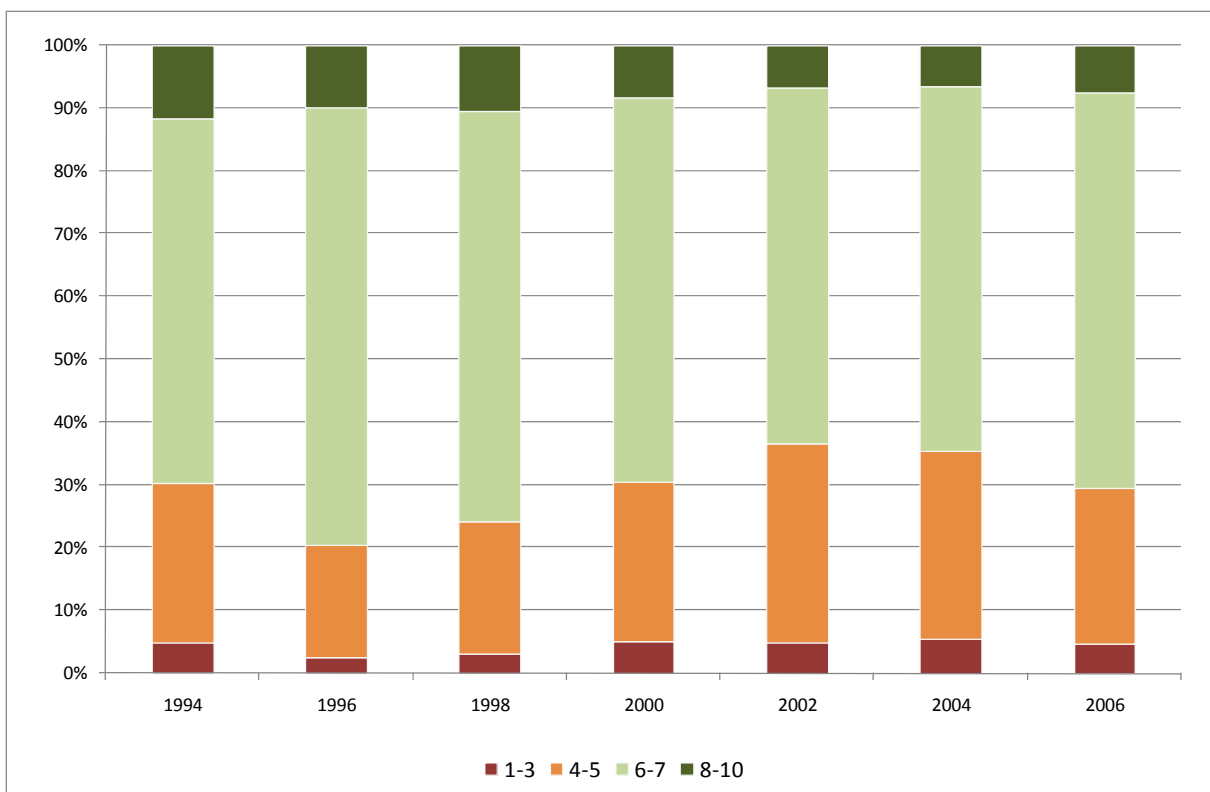
Bron: SCP (CV'94-'06)

Figuur B4: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: algemeen vormend onderwijs



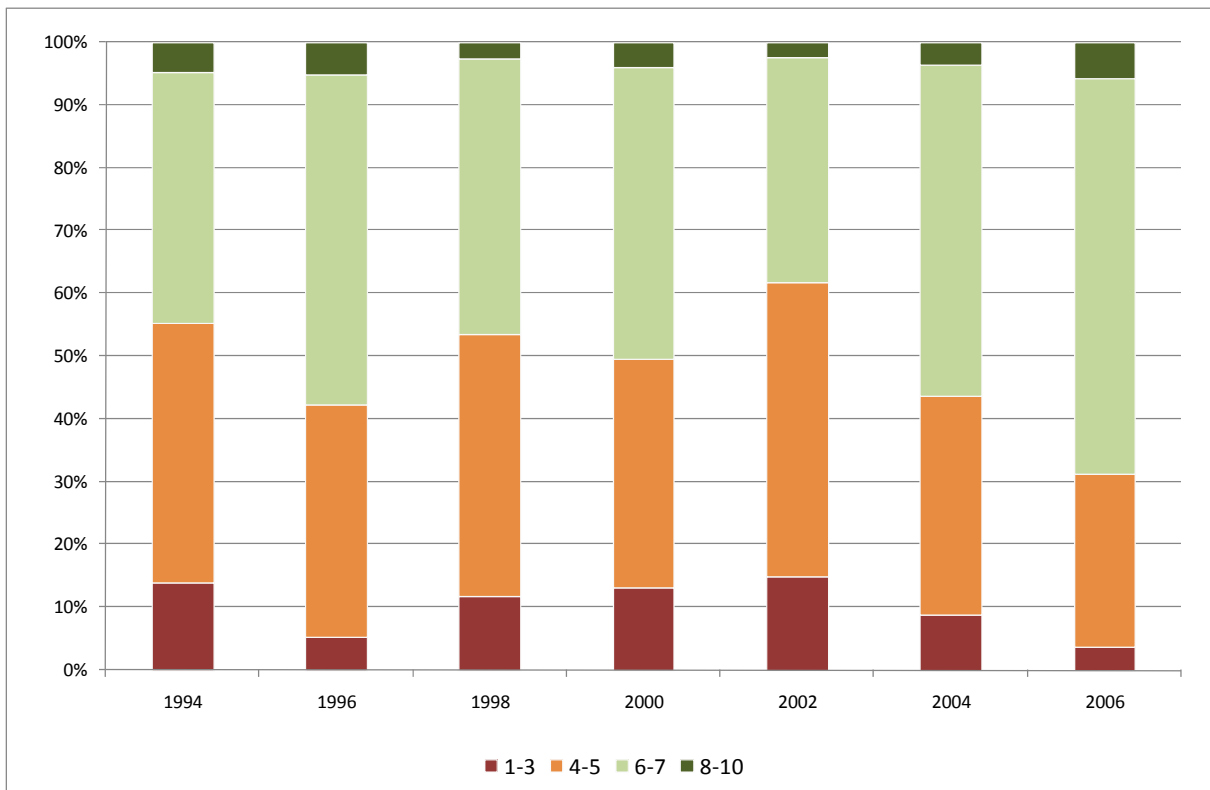
Bron: SCP (CV'94-'06)

Figuur B5: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: beroepsonderwijs



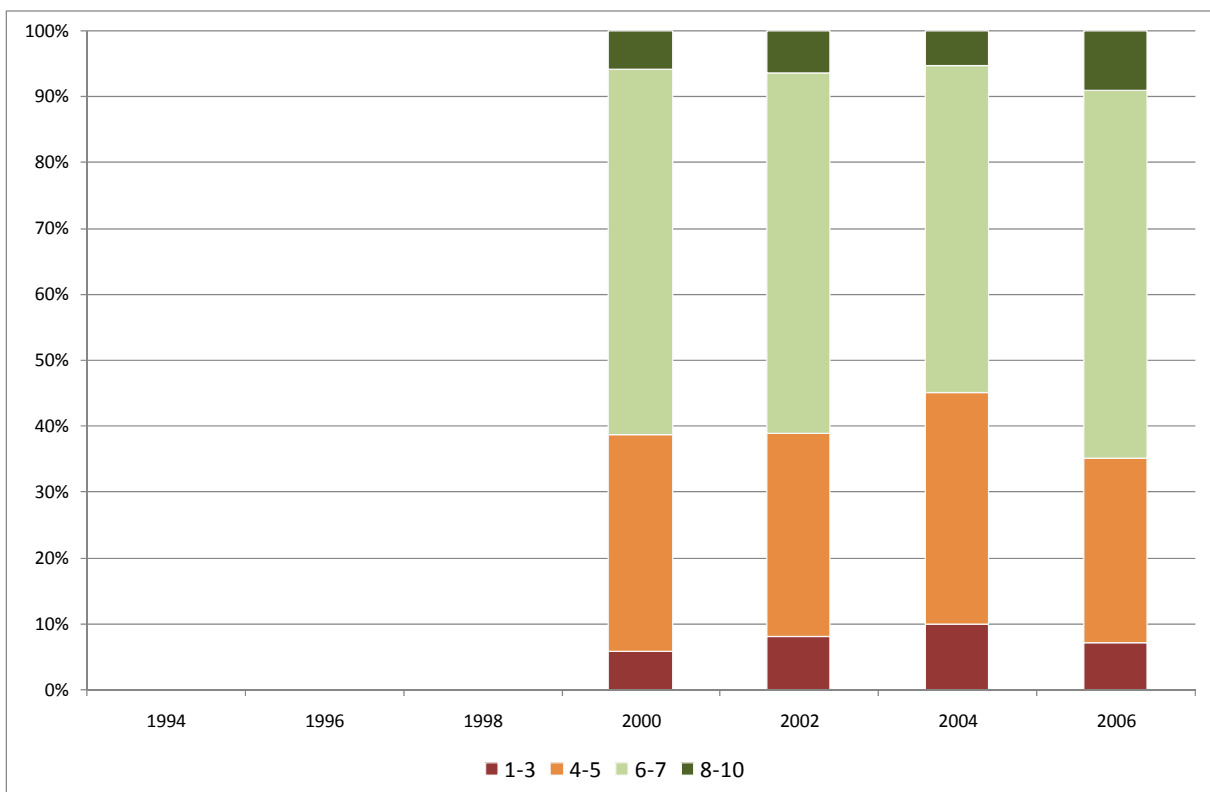
Bron: SCP (CV'94-'06)

Figuur B6: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: ordehandhaving



Bron: SCP (CV'94-'06)

Figuur B7: Rapportcijfer regering voor het gevoerde beleid betreffende: kinderopvang



Bron: SCP (CV'00-'06)

## Literatuur bij bijlagen

- Arcares (2005). *Benchmark verpleeg- en verzorgingshuizen 2004/2005* (Algemeen rapport). Utrecht: Arcares.
- Allen, J., J. Coenen, F. Kaise en E. de Weert (2007). *WO-monitor 2004 en 2005. VSNU-kengetallen, analyse en interpretatie*. Den Haag: VSNU.
- Belastingdienst (2007). *Beheersverslag 2006*. Den Haag: Belastingdienst.
- Blank, Jos, Bart van Hulst en Patrick Koot (2007). *Overhead of onderwijs, een benchmark van de allocatie van middelen in onderwijsinstellingen voor voortgezet onderwijs*. Rotterdam/Delft: Ecorys, IPSE Studies.
- Brouwer, W., D.M.J. Delnoij (2004). *Verdiepingsstudie prestatie-indicatoren consumententevredenheid en patiëntentevredenheid*. Utrecht: Nivel.
- Butter S., G. Marsman en N. Pouw (2001). *Overleg(wet) huurder-verhuurder, de ervaringen van de huurders*. Amsterdam: RIGO Research en advies BV.
- CTG-Zaio (2006). *Doelmatigheid verpleeghuizen in relatie tot verantwoorde zorg onderzocht*. Utrecht: College Tarieven Gezondheidszorg/Zorgautoriteit i.o.
- Deetman, W.J. (commissie-Deetman) (2006). *Rechtspraak is kwaliteit*. Den Haag: Commissie evaluatie modernisering rechterlijke organisatie.
- Delnoij D., G. ten Asbroek, O. Arah, J. de Koning, N. Klazinga, P. Stam (2005). *Wat vinden Nederlanders van de gezondheidszorg en zorgverzekering? Eerste landelijke resultaten van de Nederlandse vertaling van de CAHPS 3.0 Adult Commercial Questionnaire*. Utrecht: Nivel.
- Doğan, Gülşen en Rob Lammerts (2007). *De zesde FNV Wachtkamerenquête Kwaliteit dienstverlening in de uitvoering van de sociale zekerheid en arbeidsbemiddeling*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- EZ (2002). *Lokaal loket: rapport van de MDW-werkgroep Benchmark gemeentelijke dienstverlening*. Den Haag: ministerie van Economische Zaken.
- Flight, Sander, Agnes van den Aniel, Paul Hulshof (2006a). *Vertrouwen in de politie. Een verkennend onderzoek*. Amsterdam: DSP groep.
- Flight, Sander, Agnes van den Aniel, Paul Hulshof (2006b). *Vertrouwen in de politie. Methodologisch verslag*. Amsterdam DSP groep.
- IGZ (2006). *Staat van de gezondheidszorg*. Den Haag: Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Inspectie van het Onderwijs (2007). *De staat van het onderwijs: Onderwijsverslag 2005/2006*. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs.
- IntomartGfK (2005). *Politiemonitor bevolking 2005. Landelijke rapportage*. Hilversum: IntomartGfK.
- Inspectie OOV (2006a). *Jaarverslag 2005*. Den Haag: Inspectie Openbare Orde en Veiligheid.
- Inspectie OOV (2006b). *Opsporing bezocht. Rapportage over de eerste fase van het onderzoek naar de kwaliteit van de politieke opsporingstaak*. Den Haag: Inspectie Openbare Orde en Veiligheid.
- Inspectie OOV (2007). *Klagen staat vrij. Een onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie*. Den Haag: Inspectie Openbare Orde en Veiligheid.
- ISt (2007). *Inspectiejaarbericht 2007*. Den Haag: Inspectie voor de sanctietoepassing.
- IVW (2006). *Jaarbericht 2005*. Den Haag: Inspectie Verkeer en Waterstaat.
- IWI (2007). *Jaarverslag 2006*. Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.
- JOB (2007). *JOB-monitor 2007. Onderzoeksresultaten ODIN 4*. Amsterdam: Jongerenorganisatie beroepsonderwijs.
- Jong, Uulkje de, Fred Verbeek, m.m.v. Heidi Zandbergen (2005). *Afgestudeerden en de kennissamenleving. Rapport WO-monitor 2002-2003. Kengetallen en analyses*. Den Haag: VSNU/SCO-Kohnstamm Instituut.
- Koolen, I., M. van der Heide en A. Ziegelaar (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg. Eindrapport WODC*. Leiden: Research voor Beleid.
- KPVV, Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2006). *Onderzoek Klantenbarometer Resultaten 2004, 2005 en 2006 (diverse provincies)*. Utrecht: Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
- Lancaster, Kelvin J. (1966). A new approach to consumer theory. In: *The Journal of Political Economy*, jg. 75, nr. 2, p. 132-157.

- LKC, Landelijke klachtencommissie onderwijs (2007). *Jaarverslag 2006*. Woerden: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
- Long, K. du en E. Verkaar (2006a). *De Staat van de Gemeente. Deelrapport 1: Gemeenten met < 25.000 inwoners*. Tilburg: PON.
- Long, K. du en E. Verkaar (2006b). *De Staat van de Gemeente. Deelrapport 2: Gemeenten met 25.000 inwoners of meer*. Tilburg: PON.
- Meijerink, M.H., Folter, R.J. de et al. (2006). *Rapport Visitatie Gerechten 2006*. Geraadpleegd op 15 juni 2007 via [http://www.rechtspraak.nl/NR/rdonlyres/D603C972-7A58-4D33-8599-EE5732E20F7B/0/RVR\\_VISITATIE2006\\_CV\\_03.pdf](http://www.rechtspraak.nl/NR/rdonlyres/D603C972-7A58-4D33-8599-EE5732E20F7B/0/RVR_VISITATIE2006_CV_03.pdf).
- Nationale ombudsman (2007). *Regel is regel. Verslag van de Nationale ombudsman over 2006*. Den Haag: De Nationale ombudsman.
- Noije, L.L. van en K. Wittebrood (2007). Veiligheid. In: R. Bijl, J. Boelhouwer en E. Pommer (red.), *De sociale staat van Nederland 2007*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- NS, Nederlandse Spoorwegen (2006). *In perspectief. NS Jaarverslag 2005*. Utrecht: Nederlandse Spoorwegen.
- NVZ/NFU, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen/Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra (2007). *Website ziekenhuizen transparant* Geraadpleegd 8 juli 2007 via [www.ziekenhuizen transparant.nl](http://www.ziekenhuizen transparant.nl)
- PriceWaterhouseCoopers/Desan/IWS/NIVEL/TNO(2005). *Brancherapport Zorg benchmarkonderzoek thuiszorg 2004*. Utrecht: PriceWaterhouseCoopers
- PriceWaterhouseCoopers, Prismant, NIZW, Customers Choice (2005). *Testbenchmark gehandicaptenzorg 2004*. Brancherapportage. Utrecht: Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (04-0732).
- PriceWaterhouseCoopers/MBO Raad (2006). *Eerste fase benchmark MBO afgerond. Benchmark biedt stuurinformatie voor instellingen en versterkt inzicht in de MBO-sector*. Utrecht: PriceWaterhouseCoopers/MBO Raad.
- Prisma (2006). *Iets duidelijker a.u.b. Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2003-2005*. Amersfoort: Prisma organisatieontwikkeling RO.
- Raad voor de rechtspraak (2006a). *De rechtspraak: Jaarverslag 2005*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Raad voor de rechtspraak (2006b). *Rapport Visitatie Gerechten 2006*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Radar Kinderopvang (2005a). *Publicabele benchmark KTO 2005 kinderdagverblijven*. Geraadpleegd op 4 februari 2008 via [www.radarkinderopvang.nl/benchmark/index.php](http://www.radarkinderopvang.nl/benchmark/index.php)
- Radar Kinderopvang (2005b). *Publicabele benchmark KTO 2005 buitenschoolse opvang*. Geraadpleegd op 4 februari 2008 via [www.radarkinderopvang.nl/benchmark/index.php](http://www.radarkinderopvang.nl/benchmark/index.php)
- RIVM (2008a). *Zorgbalans*. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- ROA (2006). *HBO Monitor 2005*. Maastricht: Researchcentrum voor onderwijs en arbeidsmarkt.
- SCP, Sociaal en Cultureel Planbureau (2002). *Sociaal en Cultureel Rapport 2002. De kwaliteit van de quataire sector*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Sixma, H. (2004). De kwaliteit van de huisartsenzorg vanuit patiëntenperspectief: een literatuuroverzicht. In: J.C.C. Braspenning et al. (red), *Tweede Nationale Studie naar ziekten en verrichtingen in de huisartspraktijk: kwaliteit huisartsenzorg belicht*. Utrecht: Nivel.
- TNO Management Consultants (2006). De klantgerichte overheid, case rechtbank Utrecht. Geraadpleegd op 15 juni 2007 via [www.deklantgerichteoverheid.nl/cases/justitie/rechtbankutrecht.pdf](http://www.deklantgerichteoverheid.nl/cases/justitie/rechtbankutrecht.pdf)
- Torre, A. van der, J.J. Jonker, F. van Tulder, T. Steeman en G. Paulides (2007). *Rechtspraak: productiviteit in perspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau/Raad voor de Rechtspraak.
- Vegt, A.L. van der, M. den Blanken, K. Hoogeveen (2005). *Nationale Scholierenmonitor: meting voorjaar 2005*. Utrecht: Sardes
- Vermaas J., L. Nieuwland (2006). *Recht doen aan benchmarken. Onderzoek naar het gebruik van de benchmark door de Rechtspraak; IVA in opdracht van de Raad voor de rechtspraak*. Tilburg: Raad voor de Rechtspraak.



- Vermeer, H.J., M.H. van IJzendoorn, R.E.L. de Kruijf, R.G. Fukkink, L.W.C. Taveccio, J.M.A. Riksen-Walraven en J. van Zeijl (2005). *Kwaliteit van Nederlandse kinderdagverblijven. Trends in kwaliteit in de jaren 1995-2005*. Leiden/Amsterdam/Nijmegen: Nederlandse Consortium Kinderopvang Onderzoek.
- VNG, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2008). *Kwaliteitshandvesten bij gemeente*. Geraadpleegd op 12 februari 2008 via [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl)
- VROM-inspectie, ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieu (2005). *Toezichtsverslag van de sociale huursector 2004. Een beschrijving van de ontwikkelingen in de sociale huursector*. Rotterdam: VROM-Inspectie.
- VWS, ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2006). *Brancherapport Care*. Geraadpleegd op 7 november 2006 via [www.brancherapporten.minvws.nl](http://www.brancherapporten.minvws.nl)