Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
Postbus 20018
2500EA Den Haag

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2026-0000617990

Bijlage(n)
1

Datum 23 november 2026
Betreft Zbo-evaluatie Huis voor Klokkenluiders

Hierbij doe ik u het evaluatierapport over het Huis voor Klokkenluiders (hierna: het Huis) toekomen over de periode 2020-2025. Deze evaluatie betreft een evaluatie op grond van artikel 39 van de Kaderwet zbo's, die de afgelopen maanden is uitgevoerd door onderzoeksbureau KWINK Groep (KWINK). Hierbij wordt aandacht besteed aan de doeltreffendheid, de doelmatigheid, de governance, de opvolging van aanbevelingen uit de evaluatie Wet Huis voor klokkenluiders waarin ook is gekeken naar het functioneren van het Huis[1] en aan de toekomstbestendigheid van het Huis.

Achtereenvolgens zal ik in deze brief ingaan op de belangrijkste bevindingen en conclusies die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen en de aanbevelingen die zijn gedaan voor verdere verbetering. Bij beide onderdelen geef ik mijn reactie. Aangezien een aantal aanbevelingen betrekking heeft op het Huis, is de reactie op die aanbevelingen opgesteld in samenspraak met het bestuur van het Huis.

Bevindingen en conclusies
In het rapport worden over de uitvoering van de wettelijke taken (advies, onderzoek en kennis & preventie) van het Huis en de governance, zowel positieve als kritische reflecties benoemd. Hieronder wordt dit nader toegelicht.

Doeltreffendheid
Op het gebied van de doeltreffendheid van de taakuitvoering geldt dat de vindbaarheid en toegankelijkheid van het Huis als overwegend positief worden genoemd, onder meer vanwege de instelling van een contactcentrum. Tegelijkertijd heeft die grotere vindbaarheid ook een keerzijde, aangezien die heeft geleid tot een forse toename van de instroom van adviesaanvragen en onderzoeksverzoeken in de afgelopen jaren, waardoor de wacht- en doorlooptijden daarvan sterk zijn toegenomen en een maatschappelijk onacceptabel niveau hebben bereikt. Voor de wachttijd voor een intake voor een advies geldt dat deze is opgelopen tot 11 weken. De wachttijd bij de afdeling Onderzoek bedraagt meer dan drie maanden en van de 43 onderzoekstoetsen werden er 22 niet binnen de wettelijke termijn van zes weken afgerond.
Geconstateerd is dat een aanzienlijk deel van de adviesaanvragen (43%) niet onder de werking van de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk) valt, omdat er geen sprake is van een werkrelatie (28%), dan wel dat er sprake is van een individueel arbeidsconflict (15%).

[1] Kamerstuk 33528 nr.48, d.d. 15 juli 2020.

Ondanks de diverse maatregelen die het Huis getroffen heeft om de onjuiste instroom te verminderen en om de productiviteit te verhogen, heeft dit nog niet geleid tot het wegnemen van de huidige wacht- en doorlooptijden. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het algeheel functioneren van het Huis, achtte ik die situatie niet langer wenselijk en daarom heb ik eerder dit jaar ingestemd met een uitbreiding van de personele capaciteit. Het Huis heeft onlangs aangegeven dat het voor het eind van het jaar daarvan de eerste resultaten op de reductie van de wacht- en doorlooptijden verwacht.
Dit laat onverlet dat het Huis te maken heeft met een stijgende vraag naar advies en onderzoek. Ik zal de ontwikkeling van deze wacht- en doorlooptijden met de maatregelen die het Huis voor ogen heeft de komende periode dan ook samen met het Huis nauwlettend blijven volgen.

Over de kwaliteit van de taakuitvoering geven de geïnterviewde werkgevers positieve signalen af over de relevantie en bruikbaarheid van kennisproducten voor de wettelijke taak kennisbevordering.
Voor de taken advies en onderzoek is sprake van een wisselend beeld. KWINK constateert dat het Huis goede interne maatregelen heeft getroffen om de kwaliteit te waarborgen, onder andere via het vier-ogen principe en interne procedures. Desalniettemin is het beeld dat uit de enquêtes onder afnemers naar voren komt wisselend. Een deel van de geënquêteerden is tevreden over het functioneren van het Huis, terwijl een groter deel aangeeft ontevreden te zijn. Daarbij dienen echter de volgende kanttekeningen te worden geplaatst. Ten eerste stelt KWINK dat het aantal geënquêteerden niet statistisch representatief is, maar wel een beeld van de trends schetst. Daarnaast blijkt dat de afnemers bij wie de advisering is stopgezet, de kwaliteit negatiever beoordelen dan de afnemers bij wie de advisering is voortgezet. Evenwel geven de uitkomsten wel een houvast voor verdere verbetering van de taakuitvoering, waar ik bij de aanbevelingen op terug zal komen.

Doelmatigheid
Op het gebied van de doelmatigheid concludeert KWINK, op basis van het feit dat de instroom van nieuwe verzoeken, alsmede de afhandeling van het aantal adviesverzoeken en onderzoeksverzoeken veel meer is gestegen dan de personele capaciteit van het Huis, dat deze de afgelopen jaren is verbeterd. Daarnaast is uit de benchmark van de belangrijkste kostencomponenten met organisaties van gelijke omvang en met organisaties met min of meer vergelijkbare taken, naar voren gekomen dat het Huis over het algemeen laag, dan wel niet bijzonder hoog scoort qua kostenniveau.

Governance
Voor zowel de interne-, als de externe governance constateert KWINK dat deze de afgelopen jaren zijn verbeterd. Zo is intern sprake van een verbetering in de samenwerking tussen bestuur, de coördinatoren en de afdelingen. Daarnaast is de rol en de positie van de Maatschappelijke Adviesraad, die het bestuur en de directeur gevraagd en ongevraagd adviseert, na een interne evaluatie verder versterkt.
In de externe relatie met mijn ministerie hebben de invoering van een driehoeksconvenant en de belegging van de eigenaarrol bij de pSG bijgedragen aan verheldering van de rollen. Wel lijkt de precieze rolverdeling binnen de driehoek in de praktijk nog onvoldoende bekend en ingesleten. Tot slot geldt dat de samenwerking met de andere bevoegde autoriteiten die op grond van de Wbk taken uitvoeren, door middel van een samenwerkingsprotocol is verbeterd en wordt de coördinerende en faciliterende rol die het Huis in de afstemming vervult, door de overige autoriteiten als positief ervaren.

Opvolging aanbevelingen vorige evaluatie
Alhoewel de voorliggende evaluatie van het Huis de eerste formele zbo-evaluatie op grond van de Kaderwet zbo's betreft, zijn er wel aandachtspunten voor het Huis genoemd in de evaluatie Wet Huis voor Klokkenluiders, die in 2020 is uitgevoerd[2]. In die evaluatie is een aantal aanbevelingen gedaan om het functioneren van het Huis te verbeteren, zoals onder andere de instelling van een Raad van Advies, het beter monitoren van wacht- en doorlooptijden en het meten van klanttevredenheid. KWINK concludeert dat de meeste aanbevelingen uit de wetsevaluatie zijn uitgewerkt en geïmplementeerd met uitzondering van de structurele meting van de klanttevredenheid en een onderzoek naar het aantal melders dat niet bij het Huis terecht komt.

Toekomstbestendigheid
De onderzoekers constateren dat er de komende jaren twee belangrijke ontwikkelingen zijn voor het Huis. Ten eerste betreft dat een verwachte verdere toename in contactverzoeken, adviesverzoeken en onderzoeksverzoeken. Ten tweede taakuitbreiding op het gebied van toezicht- en handhaving. KWINK geeft aan dat uitbreiding van het takenpakket van het Huis nieuwe vaardigheden en expertise vergt in de organisatie van het Huis.
KWINK concludeert dat het Huis momenteel nog niet voldoende geëquipeerd is voor de toekomst en doet een aantal aanbevelingen om de toekomstbestendigheid te versterken, zoals op het gebied van de informatiehuishouding. Daarbij wijst KWINK erop dat het Huis nog niet voldoende is geëquipeerd, vanwege het feit dat het een relatief jonge en kleine organisatie is, die sterk in ontwikkeling is.

De conclusies uit het onderzoek onderschrijf ik.

Aanbevelingen
Door de onderzoekers is een aantal aanbevelingen gedaan ter verbetering van de hiervoor genoemde onderdelen. Deze zijn hieronder opgenomen, waarbij ik per aanbeveling reageer.

Aanbeveling 1: Reduceer de wachttijden door innovatie te benutten en te zoeken naar meer flexibiliteit en robuustheid bij de inzet van (intern en extern) personeel.
Het Huis zet in 2026 al in op onder meer (het ontwikkelen van) innovatieve methodes om de wachttijden te reduceren. Het Huis zal hierbij de aanbevelingen over innovatie en de flexibele inzet van personeel ter hand nemen binnen de grenzen van de financiële middelen die daarvoor ter beschikking worden gesteld. Het Huis verkent de mogelijkheden van soevereine AI en tools om vragen van potentiële melders beter af te wegen of het Huis daartoe de geëigende organisatie is en zo ja door te geleiden binnen de organisatie. Ook in het ontwikkelen van een nieuw informatiehuishoudingsysteem richt het Huis zich op innovatieve mogelijkheden die technologie kan bieden, met in achtneming van de vertrouwelijkheid die het Huis waarborgt.

Voor wat betreft de flexibele inzet van personeel heeft het Huis aangegeven daartoe de mogelijkheden te bezien. Daarbij geldt wat betreft de flexibele inzet van intern personeel dat het Huis heeft aangegeven beperkingen te ervaren in de huidige wettelijke scheiding tussen de afdelingen Onderzoek en Advies. De inrichting van het Huis in de wet zal onderdeel zijn van de evaluatie van de Wet bescherming klokkenluiders die dit najaar is gestart.

[2] Kamerstuk 33528 nr.48, d.d. 15 juli 2020.

Aanbeveling 2: Voer alsnog structureel tevredenheidsonderzoek uit onder verzoekers.
Klantevaluaties kunnen waardevolle inzichten geven in de taakuitvoering en het verbeterpotentieel van organisaties. De ervaringen van adviesvragers, onderzoeksverzoekers en werkgevers zijn van groot belang om de maatschappelijke waarde van het Huis te vergroten. Om die reden voert het Huis gesprekken met onderzoeksverzoekers en stakeholders over de tevredenheid. De ervaring leert dat op basis van een eerdere klantevaluatie door het Huis dit soort evaluaties echter complex en kostbaar zijn. Het Huis heeft van KWINK concrete suggesties gekregen om tevredenheidsonderzoek, passend bij de omvang en financiële ruimte van het Huis, verder te onderzoeken. Het Huis is voornemens verder in kaart te brengen of en op welke wijze een geschikte klantevaluatie kan worden uitgevoerd, rekening houdend met de gevoeligheid en vertrouwelijkheid van de materie.

Aanbeveling 3: Verbeter de toegankelijkheid van de website en grijp dat aan om 'onjuiste instroom' zo efficiënt mogelijk af te vangen en te bedienen.
Het Huis zet in 2026 al in op het doorontwikkelen van de website en de centrale triage van binnenkomende verzoeken. Door middel van centrale triage wil het Huis de vraag en behoefte van de mogelijke melder sneller en duidelijker in kaart brengen. Ook kan triage ondersteunen bij het sneller doorverwijzen naar de juiste organisatie, wanneer dat passender is bij de (hulp)vraag.
Met de aanscherping op de website, wil het Huis de werknemers beter informeren, de instroom beter beheersen en de wachttijden terugdringen. Het Huis pakt dit breed aan en werkt waar mogelijk samen met de andere bevoegde autoriteiten om consistent en eenduidige informatie te geven. Het Huis zal de aanbeveling betrekken bij zijn afwegingen bij de verdere uitwerking van deze werkzaamheden.

Aanbeveling 4: Vernieuw de informatiehuishouding
Het Huis deelt het belang dat KWINK aangeeft van een vernieuwde informatiehuishouding en is in 2024 gestart met de eerste stappen naar vernieuwing. Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen, alsmede de organisatieontwikkeling van het Huis, doet de oorspronkelijke informatiehuishoudingssystematiek uit 2016 geen recht meer aan de huidige eisen en wensen. Het Huis heeft - middels een Europese aanbesteding - een vernieuwingsprogramma gestart. Inmiddels is daaruit een toekomstbestendig programma van eisen in kaart gebracht, heeft een uitvoerige marktconsultatie plaatsgevonden en wordt de laatste hand gelegd om dit -wederom via een Europese aanbesteding- begin 2027 te publiceren. Dergelijke aanbestedingsprocessen nemen meerdere maanden in beslag. In de loop van 2027 hoopt het Huis dan met de aanbestede partij de transitie naar een nieuwe systematiek in gang te zetten, zodat het Huis daarmee een toekomstbestendige informatiehuishouding kan realiseren.

Aanbeveling 5: Maak een meerjarenplan.
Gedurende de evaluatieperiode van het onderzoek van 2020 tot en met 2025 maakte het Huis gebruik van een meerjarenplan. Het Huis herijkt momenteel zijn visie, die dit jaar wordt afgerond. Om die reden maakte het Huis in 2026 gebruik van een jaarplan. Het Huis werkt momenteel aan een nieuw meerjarenplan voor de periode 2027-2031, zoals KWINK ook in het rapport beschrijft.

Aanbeveling 6: Benut de driehoek als keuzes moeten worden gemaakt die een afweging vergen tussen kosten en kwaliteit.

Zoals ik in mijn reactie op de standen van de uitvoering 2025 heb aangegeven, nopen een toename in capaciteitsdruk in relatie tot een benodigde taakstelling tot het stellen van prioriteiten en het maken van keuzes in de publieke taakuitvoering.
Daarbij geldt voor veel onderwerpen dat ze zowel een kwaliteitscomponent hebben als een kostencomponent, en dat het een juist gesprek in de driehoek vergt om te komen tot maatschappelijk gewenste afwegingen in kwaliteit en kosten. Ik onderschrijf dan ook de aanbeveling van KWINK om deze afwegingen zoveel mogelijk in de driehoek te maken,. Ik hecht daarbij, in lijn met het kabinetsbeleid ten aanzien van de uitvoering, belang aan een gelijkwaardige relatie in de driehoek.

Onze referentie
2026-0000617990

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Pieter Heerma