

Position paper Signalenoverleg commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven van de Tweede Kamer op 28 mei 2026

Met goed signaalmanagement kan onbehoorlijk handelen van de overheid aan het licht komen, zodat de overheid tijdig en gericht kan ingrijpen als burgers in de knel komen of dreigen te komen. Als dergelijke signalen door de overheid niet serieus worden genomen, betaalt de burger uiteindelijk de prijs. Dit heeft het toeslagenschandaal ons pijnlijk duidelijk gemaakt.¹

Het opvangen, interpreteren en opvolgen van signalen behoort tot de kerntaken van de Nationale ombudsman. Ook het afgelopen jaar heeft de Nationale ombudsman herhaaldelijk aandacht gevraagd voor signalen over onder meer knellende wet- en regelgeving² en onrealistisch beleid.³ Het recent gepubliceerde jaarverslag 2025 van de Nationale ombudsman bevat talrijke voorbeelden van signalen uit de ombudspraktijk.⁴

In dit paper gaat de Nationale ombudsman in op een aantal positieve ontwikkelingen op het gebied van signalering. Daarnaast worden voorbeelden toegelicht waarbij de opvolging van signalen nog tekortschiet en risico's bestaan op gebrekkige opvolging van signalen.

Positieve ontwikkelingen

Er is steeds meer aandacht voor het belang van een zorgvuldige omgang met signalen. Veel overheidsorganisaties werken aan het verbeteren van hun eigen signalenprocessen. Zo hebben bijvoorbeeld de Belastingdienst en de gemeente Rotterdam een professioneel registratiesysteem ontwikkeld voor signalen. Met de Staat van de Uitvoering hebben de publieke dienstverleners de afgelopen jaren signalen opgehaald en vertaald naar knelpuntenoverzichten, die bredere patronen zichtbaar maken waar burgers in de uitvoering tegenaan lopen.⁵ Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werkt aan een overheidsbrede visie op signaalmanagement en een roadmap om de visie naar praktijk te brengen.⁶

De Nationale ombudsman besteedt veel aandacht aan signalen en goed signaalmanagement. Burgers kunnen naast een klacht ook een signaal afgeven, bijvoorbeeld als zij een probleem dat verder strekt dan hun individuele klacht, onder de aandacht van de ombudsman willen brengen. Daarnaast is de ombudsman voortdurend alert op structurele knelpunten die volgen uit de individuele klachten. Deze vormen een belangrijke bron voor de onderzoeken uit eigen beweging van de ombudsman en hebben invloed op de thema's die de ombudsman op de Ombudsagenda zet, de gesprekken die hij met de overheid voert en brieven die hij aan het parlement stuurt. Ook zet de Nationale ombudsman in op het proactief ophalen van signalen buiten de eigen organisatie. Dit doet hij onder meer door het actief opzoeken van burgers, bijvoorbeeld tijdens de provincietour, maar ook door te spreken met maatschappelijke organisaties die zich

¹ De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening deed daarom onder meer de aanbeveling aan het parlement om te organiseren dat "signalen vanuit de uitvoering, rechtspraak en Hoge Colleges van Staat vroegtijdig worden ontvangen en serieus worden genomen". Rapport PEFD, [Blind voor mens en recht](#), Kamerstukken II 2023–2024, 35 867, nr. 6, p. 78.

² Nationale ombudsman en Kinderombudsman, [brief over hardheden in wetten en beleid aan de minister van BZK](#), 9 juli 2025.

³ Gezamenlijke notitie van de Nationale ombudsman, Raad van State en de Algemene Rekenkamer aan de formerende partijen, [Naar een realistische overheid](#), januari 2026.

⁴ Jaarverslag Nationale ombudsman, Kinderombudsman en de Veteranenombudsman 2025: *Doen wat nodig is*, 21 mei 2026.

⁵ Webartikel [Publieke dienstverlening in Nederland. Wat zijn de knelpunten en hoe kan het beter? Daarover gaat de Staat van de Uitvoering](#).

⁶ Zie nieuwsbericht Digitale Overheid, [Werken aan proactieve en toegankelijke dienstverlening](#), 3 december 2025; ICTU, [Van intentie naar impact - Hoe ver zijn overheidsorganisaties met signaalmanagement?](#), maart 2026.

inzetten voor burgers in een kwetsbare positie.⁷ Want juist de burgers die in de knel zitten, hebben vaak niet het *doen*vermogen om een signaal af te geven bij het juiste loket. De Nationale ombudsman zet verder in op nauwere samenwerking bij signalen met andere organisaties, zoals de Hoge Colleges van Staat, de lokale ombudsmannen of via het signaleringsoverleg Rechtswereld.⁸

De toenemende aandacht voor signalen is positief. Het vergroot immers de kans dat sneller wordt toegewerkt naar passende oplossingen voor problemen waar burgers tegenaan lopen. Dat een signaal snel effect kan hebben, bleek recent nog uit de reactie van het parlement op de brief van de Nationale ombudsman over de voorgenomen bezuinigingen van het kabinet op proactieve dienstverlening aan mensen die geen gebruik maken van het recht op algemene bijstand.⁹ Kort na de verzending van de brief volgde een uitnodiging voor een gesprek met de Tweede Kamer. Ook andere organisaties spraken hun zorgen uit. En met resultaat: de bezuiniging is inmiddels teruggedraaid.¹⁰

Meer aandacht nodig voor coördinatie en opvolging van signalen

Bij het interpreteren en opvolgen van signalen constateert de Nationale ombudsman nog veel ruimte voor verbetering. Van een echte andere 'manier van doen' is nog geen sprake, veel blijft nog bij goede voornemens. Er ontbreekt een heldere coördinatie op de bij de overheid binnengekomen signalen. Hierdoor ontstaat het gevaar dat organisaties langs elkaar heen gaan werken en onnodig veel tijd wordt gestopt in het duiden van signalen die elders al in kaart zijn gebracht of worden opgelost. Verder bestaat het risico dat onderling niet van elkaar wordt geleerd over signaalmanagement. Daarbij helpt het ook niet dat de overheid zelf vaak niet helder terugkoppelt wat er met een gesignaleerd knelpunt is gedaan.

Veruit het belangrijkste knelpunt bij signalen is echter de goede opvolging daarvan. Nog te vaak leiden signalen niet tot het daadwerkelijk oplossen van de onderliggende problemen van burgers met de overheid en tot het trekken van lessen voor de toekomst. Zo riep de ombudsman al ruim drie jaar geleden het kabinet op om de problemen op te lossen van een groep burgers in kwetsbare positie bij de kwijschelding van belastingen en heffingen van gemeenten en waterschappen.¹¹ Ook het parlement werd over dit probleem geïnformeerd. Een structurele oplossing laat echter – ook na de herhaalde oproep van de ombudsman in maart dit jaar – nog steeds op zich wachten.¹² Daarbij is het extra pijnlijk dat deze oplossing wel is toegezegd door het kabinet, maar het vervolgens stil bleef en blijft.

Dit roept associaties op met de zogenaamde 'alleenverdienersproblematiek', waarin ondanks signalen van onder meer de Nationale ombudsman jarenlang een oplossing uitbleef. Hierdoor kwamen groepen burgers onder het bestaansminimum terecht. Uit een uitgebreide evaluatie van dit dossier volgt dat de politiek destijds minder snel genoeg had moeten nemen met de conclusie van het kabinet dat niet handelen in dit dossier de beste optie was.¹³ Uiteindelijk bleek dat de eerder onuitvoerbaar verklaarde oplossingsrichtingen, later opeens tóch mogelijk waren.

⁷ De Nationale ombudsman heeft in samenwerking met ombudsinstituten over de wereld een paper geschreven over het bereiken van groepen en gemeenschappen die geen beroep doen op de diensten van de ombudsman, maar voor wie hij wel van betekenis kan zijn. Zie [Outreach practices from ombudsman around the world](#), mei 2025.

⁸ Dit betreft een periodiek signalenoverleg met de Raad van State, de Raad voor de Rechtspraak, het Juridisch Loket en de sociaal raadslieden. Het doel van dit overleg is om signalen te verrijken en waar mogelijk gezamenlijk op te trekken bij de opvolging.

⁹ Nationale ombudsman, [signalenbrief over Voorstellen voorjaarsnota op het gebied van proactieve dienstverlening en vroegsignalering](#), 11 april 2026.

¹⁰ Brief van de minister van Werk en Participatie, [Alternatieve dekking proactieve dienstverlening](#), 24 april 2026.

¹¹ Nationale ombudsman, [signalenbrief Tweede Kamer over Wajong en kwijschelding lokale belastingen](#), 20 oktober 2023.

¹² Nationale ombudsman, [signalenbrief minister van BZK Oplossing voor het onbedoelde effect van wet- en regelgeving waardoor kwetsbare burgers het recht op kwijschelding van lokale belastingen mislopen](#), 6 maart 2026.

¹³ Nsob [Sterke signalen, wisselende verhalen: Lessen naar aanleiding van het ontstaan en lange tijd voortbestaan van 'de alleenverdienersproblematiek'](#), 2024, p. 44.

Ook bij andere knelpunten waar burgers tegenaan lopen of in de knel dreigen te komen, ziet de Nationale ombudsman na zijn herhaalde oproepen weinig tot geen verbetering. Te denken valt aan zijn oproep over de ondersteuning van de Q-koortspatiënten¹⁴, de zorgen over de toegang van minder digitaal vaardige burgers tot het Tijdelijk Noodfonds Energie¹⁵ en de zorgen over de Asielwetsvoorstellen.¹⁶ In de brief van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman van 9 juli 2025 aan de minister van Binnenlandse Zaken gaven de ombudsmannen een overzicht van hardheden in wetten en beleid.¹⁷ In deze brief benadrukten de ombudsmannen dat veel knelpunten en hardheden al bekend zijn, maar dat in veel gevallen de aanpak blijft hangen in de analyse: het effect wordt erkend, maar de aanpak neemt veel tijd in beslag, bevat vaak vage verbeterplannen of is niet goed navolgbaar.

Tot slot

De kernboodschap van het jaarverslag 2025 van de Nationale ombudsman is 'doen wat nodig is'. Dat geldt zeker ook voor het omgaan met signalen over burgers die in de knel komen. Het is positief dat de aandacht hiervoor is gegroeid en steeds meer wordt ingezet op verbetering van signaalmanagement. Ook het gesprek met de commissie kan hieraan een positieve bijdrage leveren.

Om tot echte verbeteringen te komen is meer aandacht nodig voor de goede opvolging van signalen. Daarbij hoopt de Nationale ombudsman dat er bij die signalen niet alleen naar het symptoom wordt gekeken, maar ook de onderliggende problematiek waar het signaal uit voortkomt. Op die manier kan er ook structureel gewerkt worden aan een overheid die de burger centraal stelt. Het toeslagenschandaal heeft ons geleerd dat pas als alle lagen van de overheid signalen serieus nemen en daar hun verantwoordelijkheid voor nemen, onnodige problemen voor burgers kunnen worden voorkomen.

¹⁴ Nationale ombudsman, [signalenbrief Ondersteuning Q-koortspatiënten](#), 26 februari 2026.

¹⁵ Nationale ombudsman, [signalenbrief Heropenen Tijdelijk Noodfonds Energie](#), 15 april 2025.

¹⁶ Nationale ombudsman en Kinderombudsman, [signalenbrief Asielwetsvoorstellen](#), 3 maart 2026.

¹⁷ Nationale ombudsman en Kinderombudsman, [brief over hardheden in wetten en beleid aan de minister van BZK](#), 9 juli 2025.