Ministerie van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties

Overheidsbrede visie op Signaalmanagement



Werken aan de basis. Van Nederland en ons Koninkrijk.

In 2035 ervaart iedereen dat de overheid luistert en leert. We nemen signalen serieus en benutten deze om gericht te verbeteren. Zo sluit het handelen van de overheid aan op de leefwereld van mensen.



Overheidsbrede visie op signaalmanagement

Hoe voelt het als je herhaaldelijk iets aangeeft maar er niks mee gebeurt? Of als jij, en anderen, in de problemen komen omdat een organisatie het nalaat om iets echt op te lossen? Voel jij je dan als mens serieus genomen? En durf je op deze organisatie te vertrouwen?

Helaas worden signalen nog dagelijks door ons als overheid genegeerd; ze worden niet herkend, niet geloofd, niet opgepakt of we vertellen niet wat we ermee gedaan hebben. Voor mensen betekent dit dat hun problemen met de overheid blijven bestaan. Voor ons betekent het dat ons werk zwaarder en frustrerender wordt en dat we niet de kwaliteit leveren waar we trots op kunnen zijn. We raken gevangen in brandjes blussen.

De signalen liggen voor ons als overheid voor het oprapen. Het potentieel van signalen is enorm. Laten we dit potentieel ten volle benutten.



Als mens betekent dit...

...dat ik voel dat signalen serieus worden genomen en opgepakt worden. Ik durf weer op de overheid te vertrouwen. Als ik contact heb met de overheid, ervaar ik een luisterend oor en begrip voor mijn situatie. De overheid functioneert zoals ik van ze verwacht.



Als medewerker betekent dit...

...dat ik signalen herken en erken, en voel ik me gesteund om hiernaar te handelen (kennis, middelen, mogelijkheden, cultuur). Het contact met mensen verloopt prettiger en mijn werk wordt leuker.

...dat ik signalen en patronen gebruik om dienstverlening, beleid en/of wet- en regelgeving beter te laten aansluiten bij wat er leeft in de maatschappij.



Als organisatie betekent dit...

...dat we een cultuur hebben die signalen verwelkomt. We nemen elk signaal serieus en gebruiken deze om
te investeren in een betere dienstverlening, beleid, wet- en regelgeving en een efficiëntere en effectievere organisatie. We werken integraal samen over de grenzen van de eigen afdeling en organisatie. We delen signalen met beleid, wetgever en politiek, waar dit nodig is.



Overheidsbreed betekent dit...

...dat we integraal samenwerken, met efficiënte systemen en standaarden. We delen signalen met elkaar en herkennen organisatie-overstijgende patronen.

Samen volgen we de hartslag van Nederland.
We leren continu van elkaar en helpen elkaar verder.
We anticiperen. Grote problemen herkennen we tijdig en pakken we met urgentie op.



Definities



Signaalmanagement

Onder signaalmanagement verstaan we het gestructureerd en georganiseerd werken met signalen. Dit betekent het verzamelen van informatie, analyseren en inzichtelijk maken van signalen en patronen, deze verdiepen en vertalen en oppakken.

Overheidsbreed houdt dit in dat we signalen uitwisselen, overheidsbreed patronen ontdekken en gezamenlijk leren, reflecteren en integraal verbeteren.



Signaal

Een signaal is een teken dat wijst op een gebeurtenis of situatie die mogelijk aandacht vereist. In geluiden van burgers, ondernemers, medewerkers of samenwerkingspartners zitten vaak signalen die iets zeggen over wat er wel of niet goed gaat in de dienstverlening, beleid en/of wet- en regelgeving van de overheid.

Een signaal kan positief en negatief zijn. Een signaal kan dienstverlening, beleid en/of wet- en regelgeving direct of indirect raken. Een signaal raakt in potentie meerdere mensen.



Bronnen

Ieder geluid kan een signaal zijn. Voor signaalmanagement gebruiken we de volgende bronnen:

Gesprekken, meldingen, berichten, vragen, klachten, feedback, beroep, bezwaar, onderzoeken, publicaties, registraties van gedragingen, foutmeldingen of terugbelverzoeken.

Deze bronnen komen van burgers, -ondernemers, relatiebeheerders, -toezichthouders, belangenbehartigers en medewerkers. Gevraagd of ongevraagd. Ongeacht kanalen (online en fysiek).

Verantwoording

Overheidsbreed

De overheidsbrede visie op signaalmanagement is door een projectgroep van publieke dienstverleners, medeoverheden en ministeries ontwikkeld. Met als doel om vanuit een gezamelijke ambitie gericht aan overheidsbreed signaalmanagement te werken.

Besluitvorming

De visie is als landelijke visie in november 2025 vastgesteld door het Overheidsbrede Overleg Publieke Dienstverlening (OOPD) en in mei 2026 door de Ambtelijke Commissie Publieke Dienstverlening (ACPD).

Contact

Wil je meer weten over signaalmanagement en over ervaringen van andere gebruikers meld je dan aan bij de CX Community van Gebruiker Centraal. Stel je vragen zodat andere community leden je kunnen helpen.

Het ministerie van BZK verzorgt de coördinatie van signaalmanagement. Heb je vragen over de overheidsbrede samenwerking, mail dan naar dienstverlening@minbzk.nl