

**Rapport**

# MONITOR OMGEVINGSWET BELANGHEBBENDEN

**Nulmeting**

September 2017

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2017/182

**Datum**

September 2017

**Opdrachtgever**

Aan de slag met de Omgevingswet

**Auteur(s)**

Femke van Schelven, MSc  
Gert Versteeg, MSc  
Tijmen Siermann, MSc

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
2.1 Het onderzoek .....	8
2.2 Werkwijze en respons .....	9
2.3 Leeswijzer .....	10
<b>3. Informatie over omgevingsbesluiten .....</b>	<b>12</b>
3.1 Kennis over mogelijkheden .....	12
3.2 Informatie opzoeken .....	12
3.3 Informatiebronnen .....	14
<b>4. Invloed op (voorgenomen) omgevingsbesluiten .....</b>	<b>21</b>
4.1 Participatie .....	21
4.2 Bezwaren en zienswijzen .....	22
<b>5. Conclusies .....</b>	<b>31</b>
<b>Bijlage 1. Achtergrondkenmerken .....</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage 2. Vragenlijst .....</b>	<b>37</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**

## 1. Samenvatting

Het Rijk heeft samen met de koepels VNG, IPO en UvW het programma 'Aan de slag met de Omgevingswet' opgezet ter ondersteuning van de invoering van de Omgevingswet. Onderdeel van dit programma is het project Monitoring Invoering Omgevingswet (MIO). Het doel van MIO is onder andere om te meten in hoeverre de doelstellingen van de Omgevingswet behaald worden. Dit onderzoek vormt hiervoor een van de nulmetingen en brengt het gebruik en de waardering van beïnvloedingsmogelijkheden van belanghebbenden bij ruimtelijke besluitvormingsprocessen in de leefomgeving in kaart.

In totaal hebben 3.387 belanghebbenden online een vragenlijst ingevuld voor dit onderzoek. Hiervan deden 3.154 belanghebbenden mee via het I&O Research Panel en zijn 233 aangeschreven via de registratiebestanden van zeventien (zelf aangemelde) overheden. Hieronder staat puntsgewijs een overzicht van de belangrijkste resultaten.

### **Informatie over omgevingsbesluiten**

#### *Kennis over mogelijkheden*

- Bijna alle belanghebbenden zijn in zekere mate op de hoogte van de manieren waarop zij invloed kunnen uitoefenen op (voorgenomen) besluiten.

#### *Informatie opzoeken*

- Belanghebbenden ontdekken (voorgenomen) besluiten vooral via informatie van de verantwoordelijke overheidsinstantie.
- Ruim zeven op de tien belanghebbenden weten waar zij terecht kunnen voor informatie over vergunningaanvragen, voornemens en besluiten in de leefomgeving.

#### *Informatiebronnen*

- De meest gebruikte bronnen voor informatie zijn de websites van de verantwoordelijke overheden, gevolgd door de overkoepelende websites en de medewerkers van de gemeenten.
- Belanghebbenden zijn bij alle informatiebronnen het vaakst tevreden over de begrijpelijkheid en de vindbaarheid van de informatie. Het minst te spreken zijn zij over het algemeen over de actualiteit, juistheid en volledigheid van de informatie.

### **Invloed op (voorgenomen) omgevingsbesluiten**

#### *Participatie*

- Belanghebbenden die wel eens meegedacht of –gewerkt hebben aan plannen in hun leefomgeving vinden dat zij hiervoor nog niet altijd voldoende de ruimte krijgen. Drie op de tien tot ruim de helft is hier positief over, maar een vijfde tot ruim een derde ziet nog verbetermogelijkheden voor de participatietrajecten.
- Bij ruim een vijfde is het vertrouwen in de overheid toegenomen na het participatietraject. Bij een kwart is dit juist afgenomen.

#### *Bezwaren en zienswijzen*

- Ruim vier op de vijf indieners hebben een ontvangstbevestiging ontvangen. De meesten van hen zijn hier tevreden over, acht procent is ontevreden. Dit heeft vooral te maken met het (in eerste instantie) niet ontvangen van de bevestiging en de volledigheid en juistheid van de informatie die erin staat.



- Bij 16 procent van de indieners is er (telefonisch) navraag gedaan naar hun bezwaar of zienswijze. Bijna drie vijfde oordeelt hier positief over en achttien procent oordeelt negatief. Dit ligt voornamelijk aan de mate waarin de medewerker met hen meedacht.
- In totaal heeft 57 procent van de indieners een schriftelijke terugkoppeling ontvangen over de ontvankelijkheid. De helft is hier tevreden over, een vijfde niet. Dit komt in de meeste gevallen door de onderbouwing van het besluit en de juistheid en volledigheid van de informatie.
- Een derde van de indieners is gehoord door een onafhankelijke commissie. De helft van hen is tevreden over dit horen. Drie op de tien geeft echter aan ontevreden te zijn. Dit heeft vooral te maken met de mate waarin zij zich gehoord voelen en de onafhankelijkheid en deskundigheid van de commissie.
- Zeven op de tien indieners ontvingen een terugkoppeling over het genomen besluit. De helft van hen beoordeelt deze terugkoppeling positief en een kwart negatief. Bij zeven op de tien van hen kwam dit door de onderbouwing van het besluit.
- Gemiddeld geven de indieners van bezwaren en zienswijzen een rapportcijfer van 4,7 voor de manier waarop de overheden met hun belangen zijn omgegaan. De gemiddelde beoordeling van de aspecten klantvriendelijkheid, duidelijkheid, rechtvaardigheid en snelheid varieert tussen 4,7 en 5,9. Klantvriendelijkheid beoordeelt men het hoogst en rechtvaardigheid het laagst.
- Voorafgaand aan de afhandeling van de bezwaren en zienswijzen had 22 procent vertrouwen in de overheid en 33 procent (helemaal) niet. Na het afhandelingsproces nam dit vertrouwen bij 10 procent toe, bij 44 procent nam het af.

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

Met de Omgevingswet, die naar verwachting per 1 juli 2019 in werking treedt, wil de overheid het wettelijk systeem op het gebied van de fysieke leefomgeving 'eenvoudig beter' maken. Deze nieuwe wet integreert zo'n 26 wetten. De Omgevingswet beoogt samenhang te bewerkstelligen en biedt burgers, organisaties en bedrijven ruimte om in een grotere mate van zelfstandigheid richting te geven aan hun eigen leefomgeving.

Dit heeft niet alleen effect op het ruimtelijke instrumentarium van overheden, maar zal minstens zoveel vragen van de houding en het handelen van overheidsorganisaties en haar medewerkers. Het vraagt een andere benaderingswijze van en samenwerking met burgers, bedrijven en andere stakeholders. De dienstverlening moet op de onderstaande punten verbeterd worden: duidelijkheid, klantvriendelijkheid, werkbaarheid, rechtvaardigheid, snelheid en doelmatigheid.

### 2.1 Het onderzoek

Het Rijk heeft samen met de koepels VNG, IPO en UvW een programma gestart ter ondersteuning van de invoering van deze wet, genaamd 'Aan de slag met de Omgevingswet'. Onderdeel van dit programma is het project Monitoring Invoering Omgevingswet (MIO). Dit project heeft onder andere tot doel te meten in hoeverre de doelstellingen van de Omgevingswet worden gehaald. Dit onderzoek vormt hiervoor een van de nulmetingen, zodat na 2019 duidelijk kan worden gemaakt in hoeverre er vooruitgang is gemaakt.

#### **Doelgroep**

De doelgroep van dit onderzoek zijn de zogenaamde 'belanghebbenden' in het omgevingsrecht. Dit zijn partijen die mogelijk gevolgen ervaren van initiatieven van anderen (zie kader). De resultaten van de nulmeting voor de effecten op de 'initiatiefnemers' staat beschreven in een ander rapport.

#### **Afbakening 'belanghebbenden'**

Het gaat bij 'belanghebbenden' om partijen die potentieel geraakt worden door initiatieven van anderen. Dit zijn bijvoorbeeld omwonenden of belangenvertegenwoordigers die in hun belangen geschaad kunnen worden door een aanvraag voor een omgevingsvergunning of de wijziging van een bestemmingsplan. Zij kunnen betrokken zijn op verschillende manieren: bijvoorbeeld als deelnemer in een participatietraject, maar ook als indiener van een zienswijze, bezwaar, beroep, melding of handhavingverzoek.



#### **Onderzoeksvragen**

De doelstelling voor deze nulmeting is om het gebruik en de waardering van beïnvloedingsmogelijkheden van belanghebbenden bij ruimtelijke besluitvormingsprocessen in de leefomgeving in kaart te brengen.

Dit is vertaald in zes deelvragen:

- 1 Hoe stellen belanghebbenden zich nu op de hoogte van derden die hun belangen kunnen schaden?
- 2 In hoeverre zijn de belanghebbenden op de hoogte van de inhoud en de werking van het omgevingsrecht?
- 3 Hoe stellen belanghebbenden zich op de hoogte van voorwaarden, procedures, rechten en/of plichten?
- 4 Welke middelen gebruiken belanghebbenden om hun belangen in besluitvormingstrajecten te beïnvloeden, in welke mate en waarom?
- 5 Hoe ervaren belanghebbenden de mogelijkheden om hun belangen te behartigen in besluitvormingstrajecten?



- 6 Wat beschouwen belanghebbenden als de grootste knelpunten en verbeterpunten in het gehele proces van oriëntatie, informatievergaring, indienen en besluitvorming?

## 2.2 Werkwijze en respons

Het onderzoek is uitgevoerd middels een vragenlijst onder de belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn benaderd op twee manieren: via het I&O Research Panel en via verschillende overheden.

### **Het I&O Research Panel**

In juni van dit jaar zijn via het I&O Research Panel (zie kader) 25.766 inwoners van Nederland per mail uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Na een week kreeg iedereen die nog niet gereageerd had op de vragenlijst een herinneringsmail toegestuurd. Uiteindelijk hebben 8.990 leden van het I&O Research Panel de vragenlijst ingevuld, waarvan 3.154 op een of andere manier invloed hebben uitgeoefend op voornemens of besluiten om de leefomgeving te veranderen. Alleen deze laatste groep is meegenomen in het onderzoek.

#### **Het I&O Research Panel**

Het I&O Research Panel is een panel met leden uit heel Nederland. De leden zijn geworven op basis van aselechte personen- en huishoudensteekproeven (geen zelfaanmelding). De respondenten hebben geen financiële vergoeding gehad voor hun aanmelding voor het panel. Ook voor deelname aan dit onderzoek kregen respondenten geen vergoeding.



### **De overheden**

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten zijn daarnaast alle overheden (gemeenten, provincies, waterschappen en omgevingsdiensten) in Nederland aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben twaalf gemeenten, drie waterschappen en één omgevingsdienst zich hiervoor aangemeld (zie kader). Geen van de provincies heeft zich ingeschreven.

In de deelnemende overheden zijn in juni en juli brieven gestuurd naar belanghebbenden met een uitnodiging om deel te nemen aan dezelfde online vragenlijst als in het I&O Research Panel. Tien overheden hebben deze uitnodigingen (in verband met privacyoverwegingen) zelf verzonden, voor de andere zes overheden heeft I&O Research dit gedaan. In totaal hebben 233 belanghebbenden de online vragenlijst ingevuld via deze zeventien overheden.

#### **Deelnemende overheden**

De twaalf deelnemende gemeenten zijn Alphen aan den Rijn, Beesel, Enschede, Noordoostpolder, Nuth, 's Hertogenbosch, Leudal, Sint Anthonis, Tilburg, Uden, Waalwijk, Waterland en Weert. Bij de waterschappen deden Waterschap Rijn en IJssel, Hoogheemraadschap Delfland en Waterschap De Dommel mee. De deelnemende omgevingsdienst was DCMR.



### **Kenmerken van de respondenten**

De totale respons (geworven in het I&O Research Panel en via de overheden) bedraagt 3.387 belanghebbenden. Zij hebben op verschillende manieren te maken gehad met (voorgenomen) besluiten in de leefomgeving (zie tabel 2.1). Belanghebbenden uit het I&O Research Panel hebben vooral informatie opgezocht en geparticipeerd in plannen voor de leefomgeving.

Onder de belanghebbenden die geworven zijn via de overheden is – logischerwijs – het aandeel belanghebbenden dat een bezwaar of zienswijze heeft ingediend relatief groot.

De meeste zienswijzen en bezwaren hebben de belanghebbenden voor zichzelf ingediend. Dit geldt voor zowel de panelleden, als de niet-panelleden (respectievelijk 53 en 54 procent). Verder hebben belanghebbenden uit het I&O Research Panel relatief vaak een zienswijze of bezwaar ingediend voor hun (belangen)organisatie of een groep belanghebbenden (33 tegenover 16 procent). Belanghebbenden die via de overheden zijn geworven noemen wat vaker dat zij dit voor hun bedrijf hebben gedaan (8 tegenover 1 procent).

Zie bijlage 1 voor een uitgebreid overzicht van de kenmerken van de respondenten.

**Tabel 2.1**

Manieren waarop belanghebbenden te maken hebben gehad met (voorgenomen) besluiten in de leefomgeving

	I&O RESEARCH PANEL	OVERHEDEN	TOTAAL
Informatie opgezocht over (voorgenomen) besluiten	60%	39%	58%
Meegedacht of –gewerkt aan plannen in de leefomgeving	43%	36%	42%
Zienswijze ingediend	16%	52%	18%
Bezwaar ingediend	9%	51%	12%
Beroep ingediend	6%	27%	7%

## 2.3 Leeswijzer

De volgende twee hoofdstukken beschrijven de resultaten van de nulmeting. Hoofdstuk 3 gaat in op de ervaringen van de belanghebbenden met het opzoeken van informatie over omgevingsbesluiten en beïnvloedingsmogelijkheden. Hoofdstuk 4 beschrijft het oordeel van de belanghebbenden over de dienstverlening op het gebied van participatie, bezwaren en zienswijzen in het omgevingsrecht. Hoofdstuk 5 vormt het slothoofdstuk met de belangrijkste conclusies.

De totale resultaten zijn in deze hoofdstukken steeds weergegeven in figuren en tabellen. Daarnaast is aan het eind van elke paragraaf een overzicht gemaakt van (significante/relevante) verschillen naar de volgende achtergrondkenmerken:

- **Leeftijd** (opgesplitst in de categorieën 'jonger dan 35 jaar', '35 tot en met 49 jaar', '50 tot en met 64 jaar' en '65 jaar en ouder')
- **Geografie** (opgesplitst in 'Zuid' (provincies Limburg, Noord-Brabant en Zeeland), 'West' (Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht), 'Midden' (Gelderland, Overijssel en Flevoland) en 'Noord' (Friesland, Drenthe en Groningen))
- **Belanghebbende** (opgesplitst in belanghebbenden die informatie hebben opgezocht, belanghebbenden die een zienswijze hebben ingediend en belanghebbenden die een bezwaar hebben ingediend)
- **Panel** (ingevuld via het I&O Research Panel of niet)

Als een achtergrondkenmerk niet genoemd is in een kader, bestaan er geen (significante/relevante) verschillen binnen dat achtergrondkenmerk.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Informatie over omgevingsbesluiten**

### 3. Informatie over omgevingsbesluiten

Dit hoofdstuk gaat over de informatie die belanghebbenden opzoeken over besluitvormingsprocessen in hun leefomgeving. Achtereenvolgens komen de kennis over beïnvloedingsmogelijkheden (3.1), het informatie opzoeken (3.2) en de informatiebronnen (3.3) aan bod.

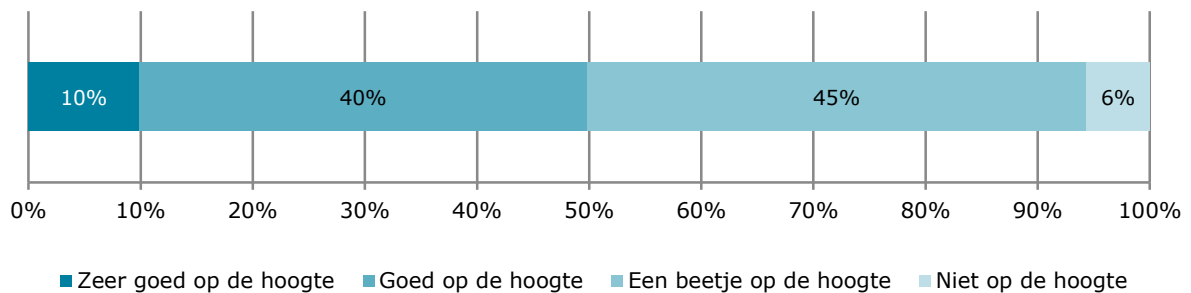
#### 3.1 Kennis over mogelijkheden

##### ***Bijna alle belanghebbenden zijn op de hoogte van hun beïnvloedingsmogelijkheden***

Veruit de meeste belanghebbenden (95 procent) geven aan dat zij in zekere mate op de hoogte zijn van de manieren waarop zij invloed kunnen uitoefenen op (voorgenomen) besluiten in de leefomgeving. De helft is hier goed tot zeer goed bekend mee en 45 procent een beetje.

**Figuur 3.1**

In hoeverre bent u op de hoogte van de manieren waarop u invloed kunt uitoefenen op (voorgenomen) besluiten in de leefomgeving? (n=3.387)



##### **Significante verschillen tussen doelgroepen in kennis**

- Leeftijd: de mate waarin belanghebbenden op de hoogte zijn van hun beïnvloedingsmogelijkheden neemt toe met de leeftijd
- Belanghebbende: indieners van bezwaren en zienswijzen zijn beter op de hoogte van de manieren waarop zij invloed kunnen hebben op (voorgenomen) besluiten dan belanghebbenden die alleen informatie hebben opgezocht
- Panel: leden van het I&O Research Panel noemen vaker dat zij weten wat hun beïnvloedingsmogelijkheden zijn dan niet-leden



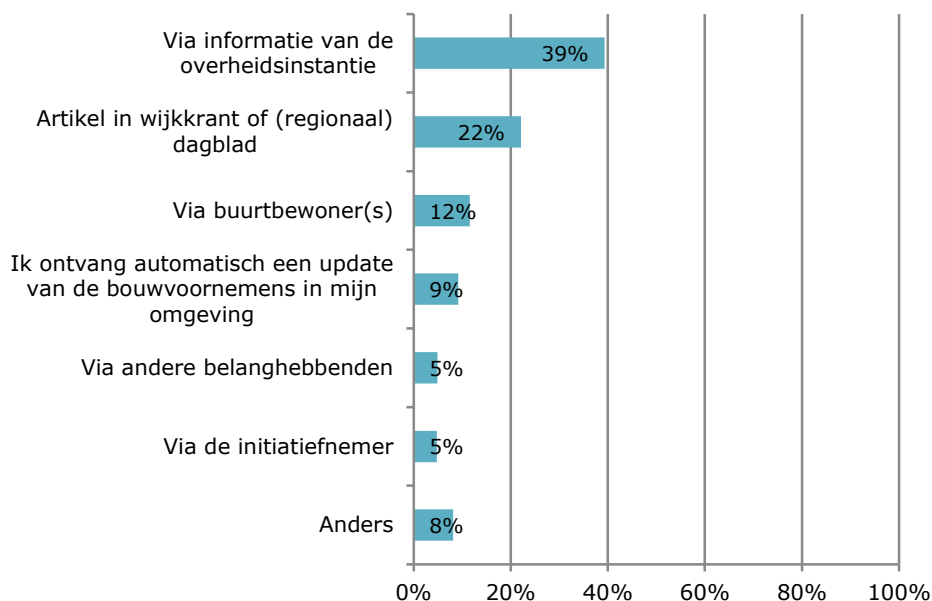
#### 3.2 Informatie opzoeken

##### ***Belanghebbenden ontdekken (voorgenomen) besluiten vooral via de overheidsinstanties***

Belanghebbenden kunnen zich via verschillende kanalen op de hoogte stellen over voornemens en/of besluiten in de leefomgeving. Ongeveer twee vijfde ontvangt informatie via de overheidsinstantie (bijvoorbeeld via een brief, een bijeenkomst of een aankondiging in de media). Een kleiner deel – ruim een vijfde – leest over voornemens en/of besluiten in een wijkkrant of (regionaal) dagblad. Ook horen belanghebbenden erover via buurtbewoners (12 procent), andere belanghebbenden (5 procent) en de initiatiefnemer (5 procent). Ruim een tiende (12 procent) ontvangt een automatische update, wanneer er (voorgenomen) besluiten zijn in hun leefomgeving. Andere manieren om (voorgenomen) besluiten te ontdekken zijn via apps (zoals OmgevingsAlert), een wijk- of dorpsraad, politieke partij en sociale media.

**Figuur 3.2**

Hoe ontdekte u dat er een voornemen en / of besluit was met betrekking op uw leefomgeving? (n=3.387)

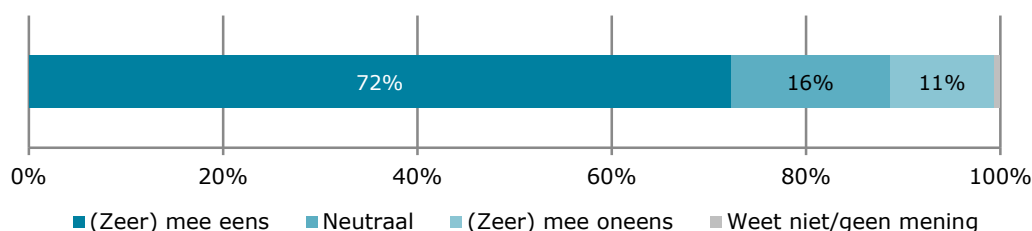


**Meeste belanghebbenden weten waar zij terecht kunnen voor informatie**

Ruim zeven op de tien belanghebbenden weten goed waar zij terecht kunnen voor informatie over vergunningaanvragen, voornemens en besluiten in hun leefomgeving. Voor ongeveer een tiende is dit nog niet (helemaal) duidelijk.

**Figuur 3.3**

Ik weet waar ik terecht kan voor informatie over vergunningaanvragen, voornemens en besluiten in mijn leefomgeving (n=3.387)



**Toelichtingen van belanghebbenden**

- "Alles is makkelijk online te vinden."
- "Ik ben werkzaam geweest als ambtenaar in de gemeente waar ik woon."
- "Ik ga daarvoor naar de gemeente en anders verwijzen zij mij wel door."
- "Bij het gemeentehuis, maar welke afdeling?"
- "De gemeente publiceert wekelijks informatie hierover in het streekblad."
- "De website geeft wel informatie, maar niet toereikend: het is niet volledig en onduidelijk."
- "Ik heb wel een idee, maar ik weet niet of alle informatie op één plaats staat."
- "Ik weet wel waar het kan, maar de website is zo ontoegankelijk dat het eigenlijk niet mogelijk is om inzicht te krijgen in voornemens in mijn eigen woonomgeving."
- "Soms een heel zoek om de goede weg of instantie te vinden."



### Significante verschillen tussen doelgroepen in informatie opzoeken



- Leeftijd: 50-plussers weten beter waar zij informatie kunnen vinden over vergunningaanvragen, voornemens en besluiten in hun leefomgeving dan belanghebbenden die jonger dan 50 jaar zijn
- Geografie: in het midden en in het westen van het land lezen belanghebbenden vaker in de wijkkrant of in het (regionaal) dagblad over (voorgenomen) besluiten, in het zuiden ontvangen relatief veel inwoners automatische updates over bouwvoornemens
- Belanghebbende: indieners van bezwaren en zienswijzen horen relatief vaak van buurtbewoners en andere belanghebbenden over voornemens en besluiten
- Panel: leden van het I&O Research Panel weten beter waar zij informatie kunnen vinden dan niet-panelleden. De panelleden doen dit relatief vaak door informatie in te winnen bij de overheidsinstanties.

## 3.3 Informatiebronnen

### **Belanghebbenden zoeken informatie vooral op de website van de overheidsinstanties**

Aan de belanghebbenden die wel eens informatie hebben opgezocht over (voorgenomen) besluiten en/of een bezwaar en/of zienswijze hebben ingediend is gevraagd waarover en op welke manier zij informatie ingewonnen hebben. Tabel 3.1 toont hiervan de resultaten.

De belanghebbenden zoeken vooral informatie over de inhoud van voornemens, plannen en aanvragen: 86 procent van hen doet dit. Over beïnvloedingsmogelijkheden en algemene informatie over besluitvormingsprocedures wint respectievelijk 55 en 58 procent informatie in.

De website van de verantwoordelijke organisatie is veruit de populairste bron van informatie – ongeacht het onderwerp. Overkoepelende websites gebruiken de belanghebbenden minder om informatie in te winnen. Ambtenaren of de balie van de verantwoordelijke overheidsinstantie gebruiken zij vooral om zich in te laten lichten over de inhoud van voornemens, plannen en aanvragen. Andere manieren waarop belanghebbenden informatie inwinnen zijn via juristen en advocaten, belangenorganisaties, media, informatiebijeenkomsten en buurtbewoners.

**Tabel 3.1**

Heeft u informatie opgezocht over de volgende onderwerpen? (n=2.496)

	DE INHOUD VAN HET VOORNEMEN/PLAN OF DE AANVRAAG HIEROVER	RECHTEN EN MOGELIJKHEDEN OM INVLOED UIT TE OEFENEN OP EEN BESLUITVORMINGSTRAJECT	ALGEMENE INHOUDELIJKE INFORMATIE OVER EEN BESLUITVORMINGSPROCEDURE
<b>Geen informatie over opgezocht</b>	<b>14%</b>	<b>45%</b>	<b>42%</b>
<b>Informatie over opgezocht</b>	<b>86%</b>	<b>55%</b>	<b>58%</b>
Via de website van de overheidsinstantie	48%	26%	28%
Via ambtenaar of balie van de overheidsinstantie	15%	8%	9%
Via een overkoepelende website	9%	8%	10%
Via een andere manier	14%	13%	11%

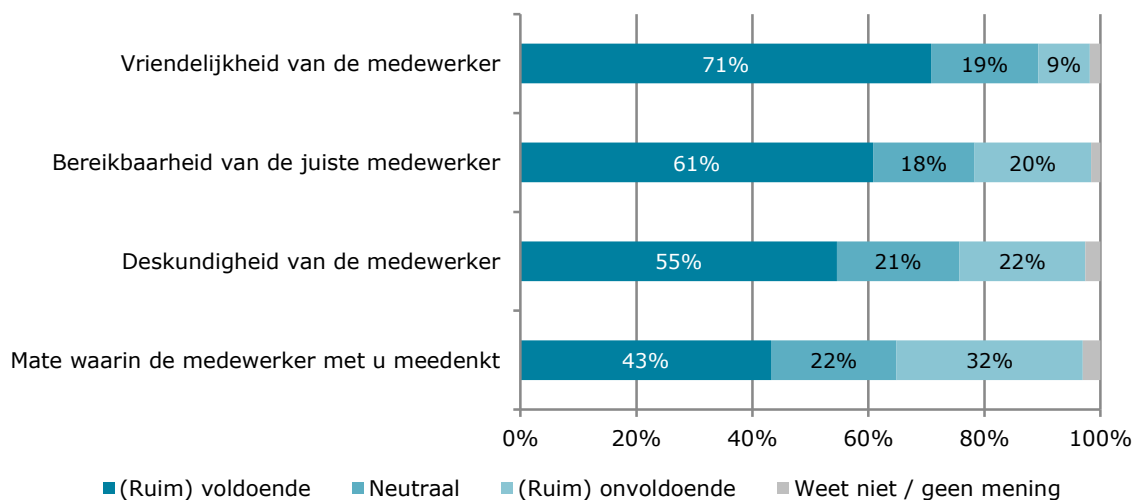
### **Belanghebbenden zijn overwegend positief over de medewerkers**

De belanghebbenden die informatie hebben ingewonnen via de medewerker(s) van de verantwoordelijke overheidsinstantie is gevraagd hoe zij dit contact hebben ervaren. Zij hebben een oordeel gegeven over de medewerkers in het algemeen, het contact met verschillende medewerkers en de informatie die zij kregen van de medewerkers.

Figuur 3.4 toont het algemene oordeel over de medewerkers. De belanghebbenden zijn het meest te spreken over de vriendelijkheid van de medewerker: 71 procent geeft dit een (ruime) voldoende, een tiende is hier nog niet (helemaal) tevreden over. Ook de bereikbaarheid en deskundigheid zijn volgens de meeste van deze belanghebbenden (ruim) voldoende, maar ongeveer een vijfde vindt dat deze aspecten nog verbetering behoeven. Het minst is deze groep belanghebbenden te spreken over de mate waarin de medewerker meedenkt: 44 procent is hier positief over, maar een derde vindt dit nog onder de maat.

**Figuur 3.4**

Kunt u een oordeel geven over de medewerker(s) die u geholpen hebben bij het inwinnen van informatie? (n=497)



#### **Toelichtingen van ontevreden belanghebbenden**

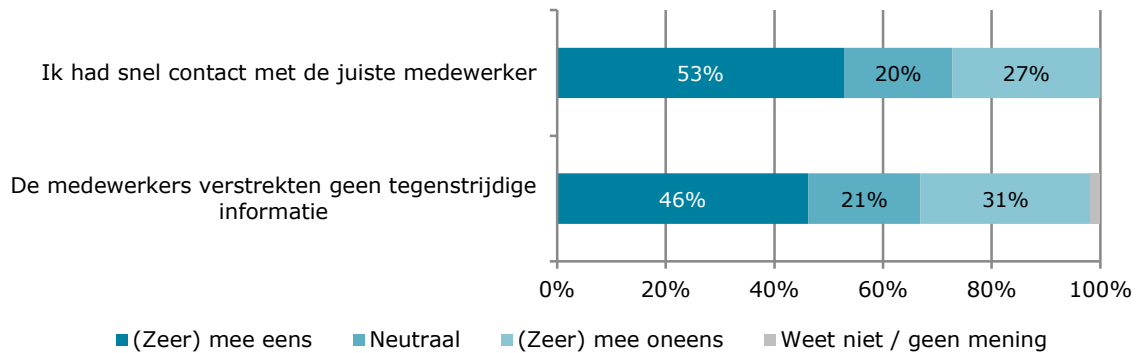
- "Afspraken en beloftes worden niet nagekomen."
- "De baliemedewerkers bezitten geen inhoudelijke deskundigheid."
- "Bereikbaarheid is onder de maat. Heel vaak wordt verwezen naar de website. Er wordt te weinig rekening mee gehouden dat niet iedereen de ervaring of kundigheid heeft om door die ambtelijke wirwar het juiste advies te vinden."
- "De gemeente geeft mij de indruk dat alles al beklonken is en mijn vragen zien als zeuren."
- "Doelgerichte vragen over een afgegeven omgevingsvergunning konden niet worden beantwoord door een gebrek aan kennis."
- "Verschillende ambtenaren geven verschillende antwoorden op dezelfde vraag."

De meeste belanghebbenden die contact hebben gehad met een overheidsinstantie (67 procent) spraken met meerdere medewerkers. Figuur 3.5 laat zien hoe deze belanghebbenden denken over het contact met verschillende medewerkers.

Iets meer dan de helft (53 procent) kon snel in contact komen met de juiste medewerker. Voor ruim een kwart (27 procent) was dit echter niet het geval. Verder geeft bijna de helft van de belanghebbenden (46 procent) die contact hadden met meerdere medewerkers aan dat zij geen tegenstrijdige informatie kregen. Ongeveer drie op de tien van hen (31 procent) noemden de informatie wel tegenstrijdig.

**Figuur 3.5**

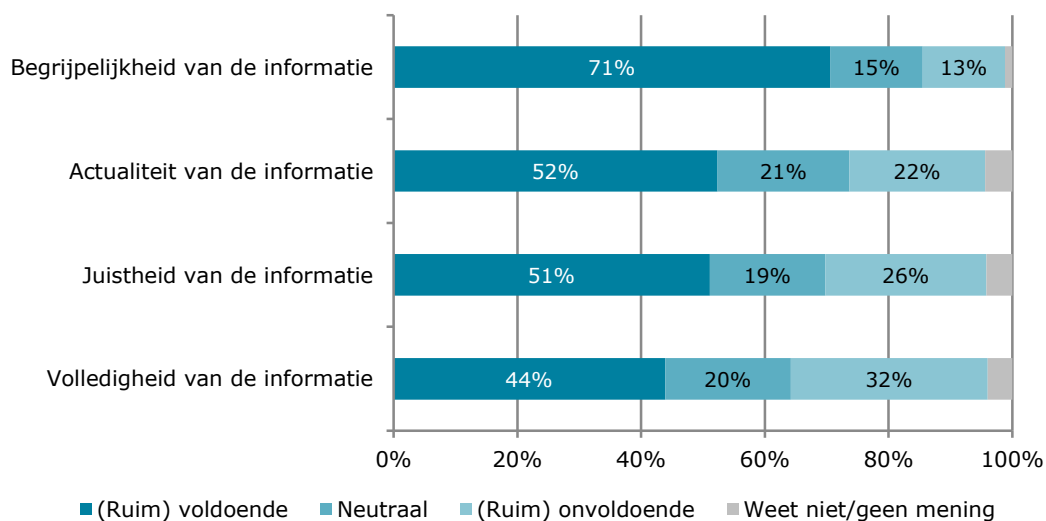
Kunt u een oordeel geven over de medewerkers die u geholpen hebben bij het inwinnen van informatie? (n=335)



Figuur 3.6 toont ten slotte de tevredenheid over de verkregen informatie. Vooral de begrijpelijkheid waarderen de belanghebbenden die contact hebben gehad met medewerkers positief: zeven op de tien beoordelen deze voldoende. Ongeveer de helft van deze belanghebbenden meent daarnaast dat de informatie die de medewerker hen verstrekt heeft actueel en juist is. Volgens 22 tot 26 procent behoeft dit echter nog verbetering. Het minst is men te spreken over de volledigheid van de informatie van de medewerkers: iets minder dan de helft (44 procent) is hier positief over, maar ongeveer een derde vindt dat dit te wensen overlaat.

**Figuur 3.6**

Kunt u een oordeel geven over de informatie die u heeft ingewonnen via een ambtenaar of balie bij uw gemeente, omgevingsdienst of waterschap? (n=497)





### Toelichtingen van ontevreden belanghebbenden

- "De leesbaarheid van de stukken is voor de gemiddelde burger totaal onbegrijpelijk. Je moet er een expert voor in de hand nemen die je uitleg geeft."
- "Er is mij geen informatie gegeven over de mogelijkheden en de onmogelijkheden die ik had."
- "Formele antwoorden zijn zo verschrikkelijk vaag dat ze voor meerdere uitleggen vatbaar zijn."
- "Informatie was onvolledig en kwam veel te laat."
- "Medewerkers spraken elkaar tegen, kwamen terug op gemaakte afspraken en speelden burens tegen elkaar uit."

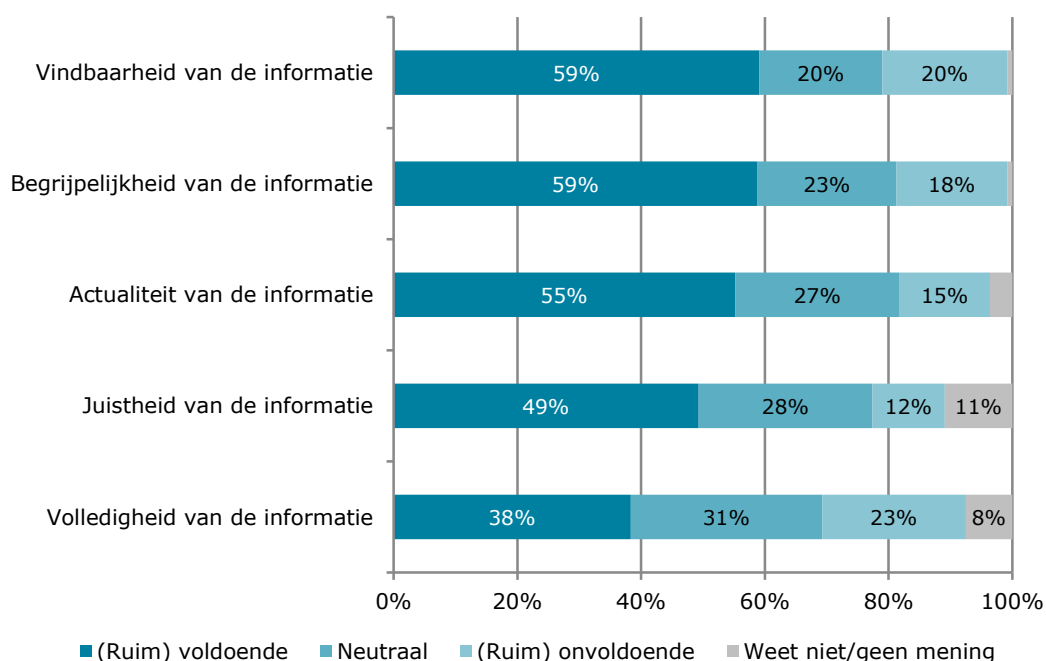


### De informatie op de website van overheidsinstanties is niet altijd volledig

Ook aan de belanghebbenden die informatie hebben opgezocht via de websites van de overheidsinstanties is gevraagd om een oordeel te geven over de informatie. Figuur 3.7 geeft hun oordeel weer. Het meest zijn deze belanghebbenden te spreken over de vindbaarheid, begrijpelijkheid en actualiteit van de informatie: meer dan de helft oordeelt positief over deze aspecten. Echter, 15 tot 20 procent van hen vindt dat de informatie nog onvoldoende scoort op deze punten. De volledigheid van de informatie op de websites behoeft volgens de belanghebbenden de meeste verbetering: iets minder dan twee vijfde is hier tevreden over, maar bijna een kwart vindt dit onvoldoende.

**Figuur 3.7**

Kunt u een oordeel geven over de informatie die u heeft ingewonnen via de website van uw gemeente, omgevingsdienst of waterschap? (n=1.404)



### Toelichtingen van ontevreden belanghebbenden



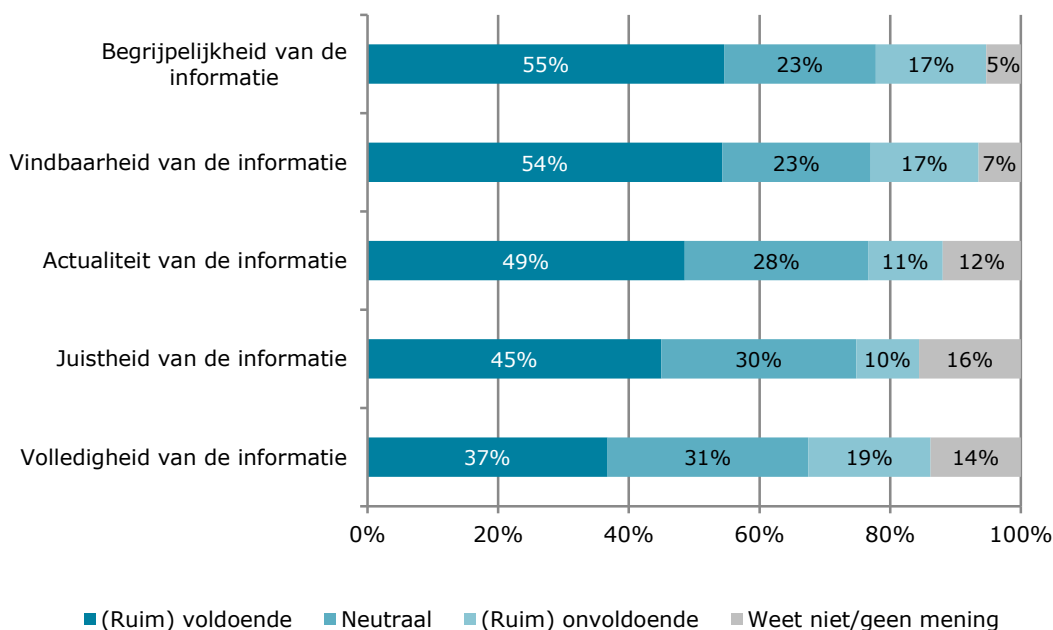
- "De documenten op internet zijn niet altijd actueel. Daarnaast is het vaak onduidelijk wel document het meest actuele is."
- "Vaak is het een moeilijk te begrijpen taal."
- "Bij doorklikken is informatie niet altijd toegankelijk."
- "De informatie (in het bijzonder over verordeningen) is zeer slecht vindbaar op de gemeentewebsite. Als je het dan eindelijk gevonden hebt, is de informatie niet geheel duidelijk."
- "Informatie spreekt elkaar tegen en verwijst naar andere informatie die er niet is."
- "De informatie bleek ingehaald door de tijd: vergunning al verstrekt, termijn voor bezwaar en beroep verstreken."
- "Informatie is gericht op het onderbouwen van de eigen mening van overheid en totaal niet objectief."
- "Het is een zoekplaatje om bij het juiste uit te komen."

### Ook de informatie op de overkoepelende websites is nog niet altijd volledig

Figuur 3.8 toont het oordeel van de belanghebbenden die een overkoepelende website (zoals officiële bekendmakingen via overheid.nl en omgevingsloket.nl) hebben geraadpleegd. Net als bij de websites van de overheidsinstanties, zijn deze belanghebbenden het meest tevreden over de begrijpelijkheid en de vindbaarheid van de informatie op de overkoepelende websites. Ruim de helft oordeelt hier positief over en 17 procent geeft een negatief oordeel. Net iets minder dan de helft vindt dat de overkoepelende websites actuele en juiste informatie bevatten. Belanghebbenden zijn het minst te spreken over de volledigheid van de informatie op de overkoepelende websites: ruim een derde (37 procent) is positief over deze aspecten, maar ongeveer twee op de tien geven een negatief oordeel.

**Figuur 3.8**

Kunt u een oordeel geven over de informatie die u heeft ingewonnen via een overkoepelende website? (n=449)



### Toelichtingen van ontevreden belanghebbenden



- *"Als je niet exact weet wat de naam is van hetgeen je zoekt, is het lastig om erachter te komen."*
- *"De informatie was zeer onduidelijk. Er zou een nieuw bestemmingsplan zijn, maar ik kon het niet vinden. Een vage kaart met een onduidelijke legenda."*
- *"De plannen zijn al klaar voor ze bekendgemaakt worden."*
- *"De inhoud van de website liep duidelijk achter ten opzichte van de werkelijkheid."*
- *"Op de website staat alleen de aanvraag vermeld, maar niet de inhoud van de aanvraag. Deze kan je alleen mondeling op kantoor van de ambtenaar krijgen."*

### Significante verschillen tussen doelgroepen in oordeel over informatiebronnen



- **Geografie:** in het noorden, westen en midden van het land zijn belanghebbenden vaker tevreden over de informatie vanuit de verschillende bronnen dan in het zuiden
- **Belanghebbende:** belanghebbenden die alleen informatie hebben opgezocht zijn over het algemeen positiever over de informatie vanuit de medewerkers en de websites dan indieners van bezwaren en zienswijzen
- **Panel:** belanghebbenden die lid zijn van het I&O Research Panel oordelen wat positiever over de informatie die zij zochten bij medewerkers en op de websites dan belanghebbenden die niet lid zijn van het I&O Research Panel

# 4

## HOOFDSTUK

### **Invloed op (voorgenomen) omgevingsbesluiten**

## 4. Invloed op (voorgenomen) omgevingsbesluiten

Dit hoofdstuk biedt inzicht in de meningen en ervaringen van belanghebbenden die invloed hebben uitgeoefend of geprobeerd uit te oefenen op (voorgenomen) omgevingsbesluiten. Dit kan door te participeren (4.1) of door een bezwaar of zienswijze in te dienen (4.2).

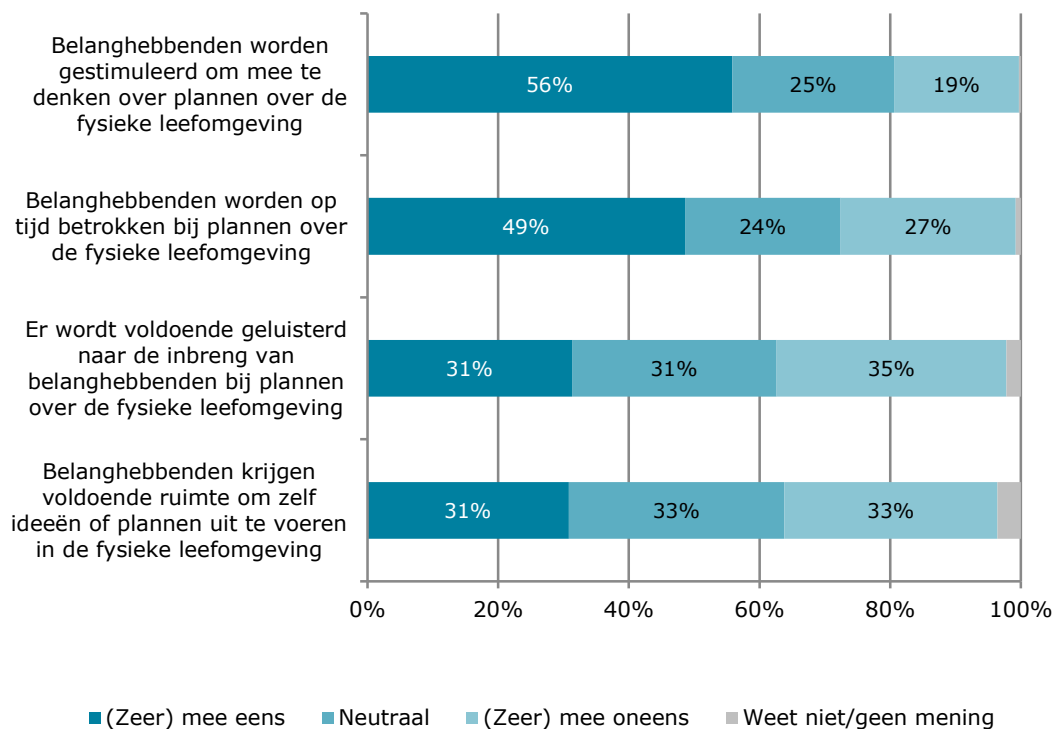
### 4.1 Participatie

#### **Belanghebbenden krijgen nog niet altijd voldoende ruimte om plannen en ideeën in te brengen**

Aan de belanghebbenden die wel eens met overheden meegedacht of –gewerkt hebben aan plannen over de leefomgeving is een aantal stellingen over hun inbreng voorgelegd. Hieruit blijkt dat meer dan de helft van de participanten (56 procent) vindt dat zij voldoende gestimuleerd worden om mee te denken over plannen over de fysieke leefomgeving. Een iets kleiner deel (49 procent) vindt dat zij (ook) tijdig betrokken worden bij deze plannen. Respectievelijk 19 en 27 procent meent echter dat deze aspecten nog onder de maat zijn. Verder geeft ongeveer drie op de tien (31 procent) van de participanten aan dat de overheden voldoende naar hen luisteren en hen voldoende ruimte geven om zelf ideeën of plannen uit te voeren. Ongeveer een derde is hier niet tevreden over.

**Figuur 4.1**

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=1.431)

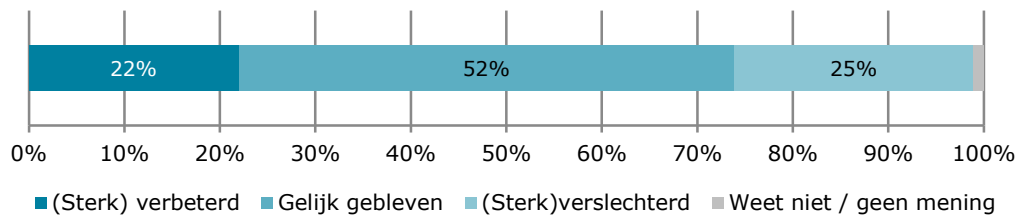


#### **Bij ruim een vijfde is vertrouwen in de overheidsinstantie toegenomen na participatie**

Bij ongeveer de helft (47 procent) van de belanghebbenden die hebben deelgenomen aan een participatieproces is het vertrouwen in de overheidsinstanties veranderd. Ruim een vijfde (22 procent) heeft door het meedenken en –werken meer vertrouwen gekregen, een kwart (25 procent) minder.

**Figuur 4.2**

Is uw vertrouwen in de overheidsinstantie door het participatieproces rondom de plannen over de fysieke leefomgeving veranderd? (n=1.431)



**Significante verschillen tussen doelgroepen oordeel over participatie**

- Leeftijd: 50-plussers zijn vaker tevreden over de participatieprocessen bij de overheidsinstanties dan belanghebbenden van 35 tot 49 jaar
- Belanghebbende: belanghebbenden die naast hun deelname aan een participatieproces alleen informatie hebben opgezocht zijn over het algemeen positiever over de participatiemogelijkheden dan belanghebbenden die ook een bezwaar en/of zienswijze hebben ingediend
- Panel: belanghebbenden die lid zijn van het I&O Research Panel oordelen positiever over de participatieprocessen dan belanghebbenden die niet lid zijn van het I&O Research Panel



## 4.2 Bezwaren en zienswijzen

### **Meeste bezwaren en zienswijzen zijn ontvankelijk verklaard**

Bij de belanghebbenden uit dit onderzoek is de meerderheid van de bezwaren en zienswijzen ontvankelijk verklaard. Van de bezwaren is 83 procent ontvankelijk verklaard en van de zienswijzen 65 procent (17 procent is nog in behandeling). Ruim een kwart van de bezwaren (27 procent) van de belanghebbenden uit dit onderzoek is gegrond verklaard.

**Tabel 4.1**

Aantal ontvankelijk en gegrond verklaarde bezwaren en zienswijzen

	BEZWAREN	ZIENSWIJZEN
Ontvankelijk verklaard	83%	65%
<i>Wacht nog op uitkomst</i>	-	17%
Gegrond verklaard	27%	-

### **Zeven op de tien indieners zijn tevreden over de ontvangstbevestiging**

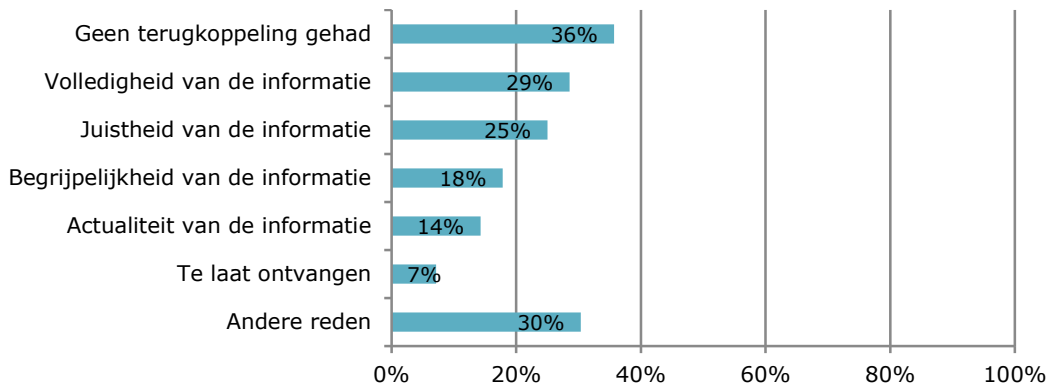
Ruim vier op de vijf indieners (83 procent) hebben een ontvangstbevestiging ontvangen, nadat zij hun bezwaar en/of zienswijze hebben ingediend. De meesten van hen (71 procent) waren hier tevreden over, maar 8 procent oordeelt negatief over de ontvangstbevestiging.

Aan de ontevreden indieners is gevraagd om uit te leggen waarom zij ontevreden zijn. De voornaamste reden is dat deze indieners (in eerste instantie) geen terugkoppeling gehad hebben (36 procent). Verder geven drie op de tien aan dat de informatie onvolledig was en een kwart (25 procent) noemt de informatie onjuist. Verder wil een aantal ontevreden indieners dat de begrijpelijkheid (18 procent), de actualiteit (14 procent) en de snelheid van het versturen van de ontvangstbevestiging (7 procent) verbeterd worden.



**Figuur 4.3**

Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk; n=56)



**Ruim de helft van de indieners oordeelt positief over de beantwoordingstermijn**

Van alle indieners heeft 57 procent een beantwoordingstermijn ontvangen. Aan hen is gevraagd in hoeverre zij hier tevreden over waren. Ruim de helft (56 procent) oordeelt positief. Zestien procent is niet tevreden over de beantwoordingstermijn.

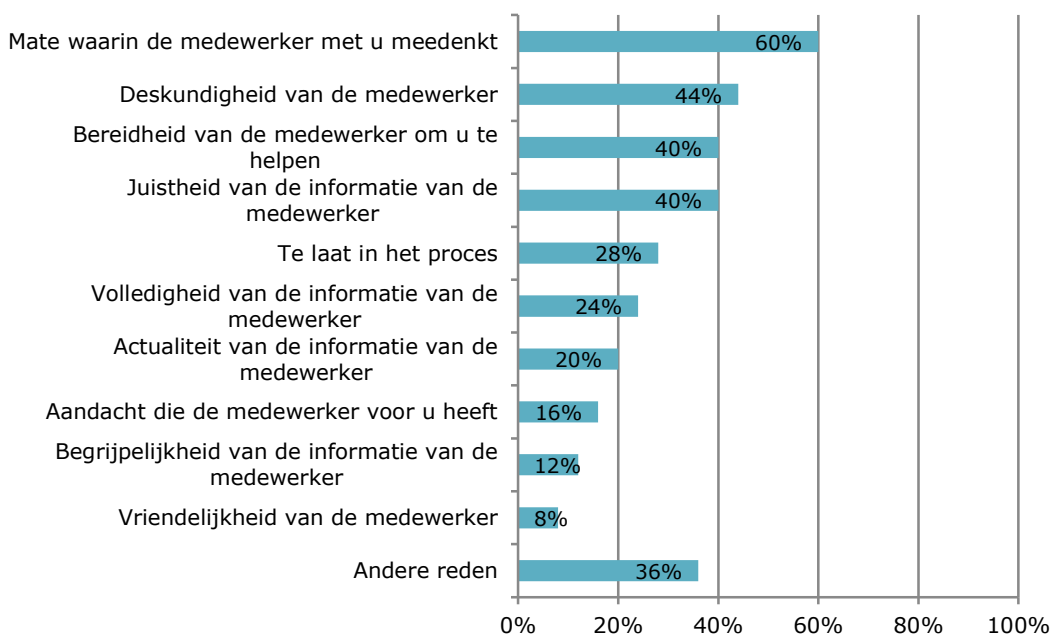
**Zes op de tien indieners waarderen de (telefonische) navraag positief**

Bij 16 procent van de indieners is er (telefonisch) navraag gedaan naar hun bezwaar en/of zienswijze. Van hen is 59 procent tevreden over deze navraag, 18 procent oordeelt negatief.

Figuur 4.4 geeft weer om welke redenen sommige indieners ontevreden zijn over de (telefonische) navraag. Drie vijfde van de ontevreden indieners geeft aan dat de medewerker onvoldoende met hen heeft meegedacht. Verder laat volgens (ruim) twee vijfde van deze indieners de deskundigheid van de medewerker, de bereidheid om te helpen en de juistheid van de informatie die zij verstrekken te wensen over. De overige redenen speelden een minder grote rol.

**Figuur 4.4**

Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk; n=79)



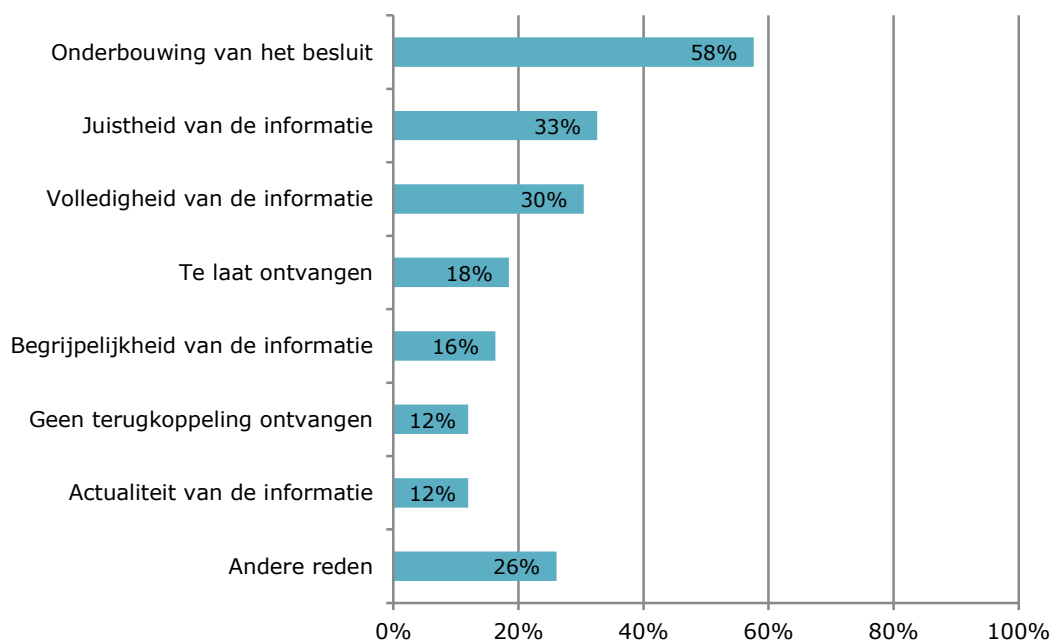
### **De helft van de indieners is tevreden over de terugkoppeling over de ontvankelijkheid**

Meer dan de helft van de indieners (57 procent) heeft een terugkoppeling ontvangen over de ontvankelijkheid van hun bezwaar en/of zienswijze. Op de vraag in hoeverre zij hier tevreden over zijn antwoordt de helft positief en een vijfde negatief.

Figuur 4.5 toont de redenen voor ontevredenheid over de terugkoppeling over de ontvankelijkheid. In de meeste gevallen heeft dit te maken met de onderbouwing van het besluit dat in deze terugkoppeling staat: 58 procent van de ontevreden indieners noemt dit als reden voor hun negatieve oordeel. Verder is de terugkoppeling voor respectievelijk 33 en 30 procent niet juist en/of niet volledig. De overige redenen noemen de ontevreden indieners minder.

**Figuur 4.5**

Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk; n=92)



### **De helft oordeelt positief over de behandeling door de onafhankelijke commissie**

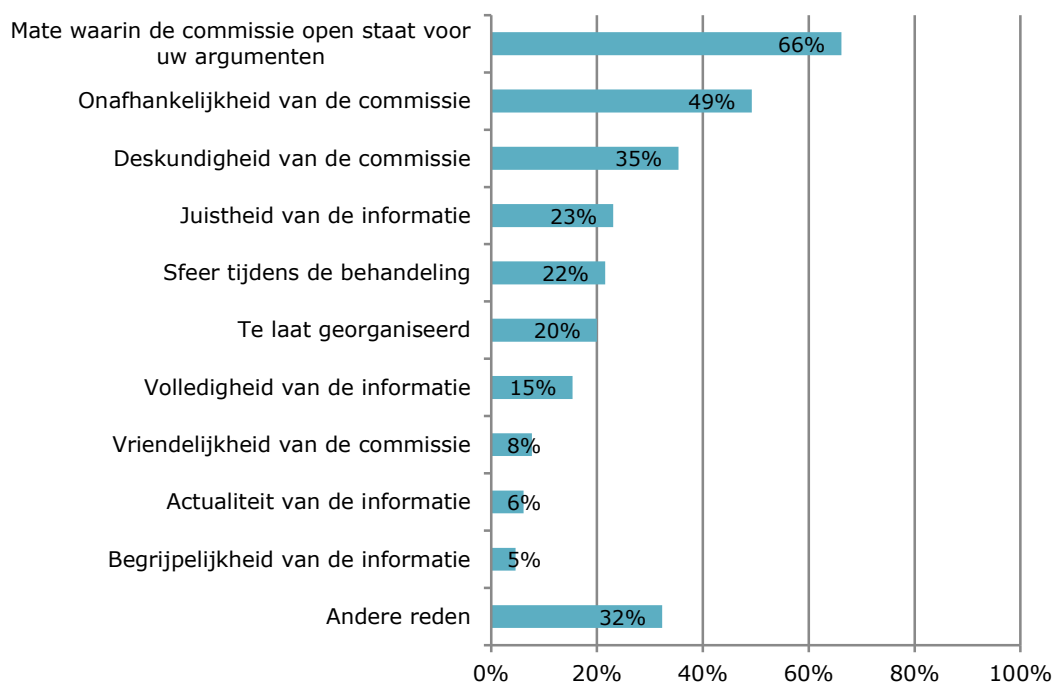
Een derde van de indieners heeft aangegeven dat hun bezwaar of zienswijze behandeld is door een onafhankelijke commissie. De helft van deze indieners is hier tevreden over, maar drie tiende oordeelt negatief over deze behandeling.

In figuur 4.6 staan de redenen voor ontevredenheid over de behandeling door een onafhankelijke commissie. De ontevredenheid heeft vooral te maken met de mate waarin de commissie naar hen luistert: twee derde van de ontevreden indieners vindt dat de commissie niet openstaat voor hun argumenten en ongeveer de helft twijfelt aan de onafhankelijkheid van de commissie. De andere redenen spelen een minder grote rol.



**Figuur 4.6**

Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk; n=65)



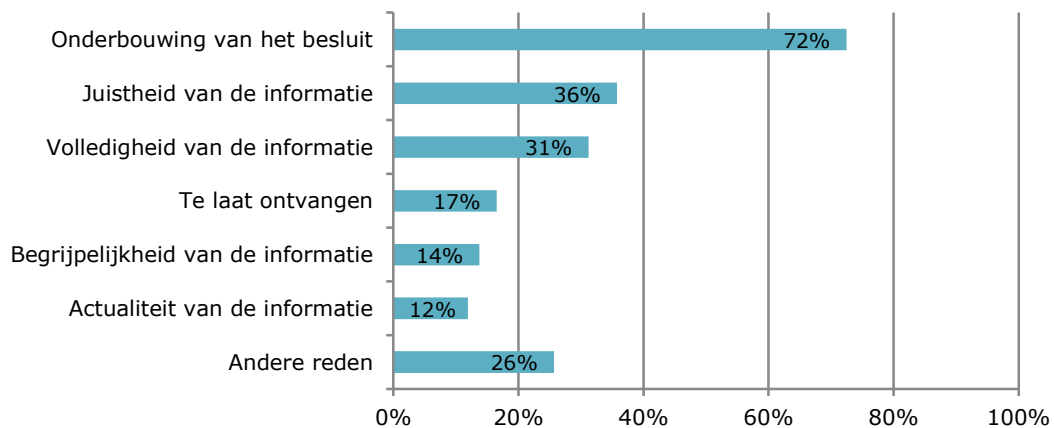
***De helft van de indieners is tevreden over de terugkoppeling over de uitkomst***

Zeven op de tien indieners hebben een terugkoppeling ontvangen over de uitkomst van hun bezwaar en/of zienswijze. Ongeveer de helft van hen is hier positief over. Een kwart (25 procent) beoordeelt de terugkoppeling negatief.

Figuur 4.7 toont de redenen voor ontevredenheid over de terugkoppeling over de uitkomst. Volgens zeven tiende van de ontevreden indieners (72 procent) is de onderbouwing van het besluit onder de maat. Hiermee is dit de belangrijkste reden voor onvrede over de terugkoppeling. Ongeveer een derde meent dat de informatie in de terugkoppeling onjuist (36 procent) en/of onvolledig is (31 procent). Verder vindt een aantal ontevreden indieners aan dat zij de terugkoppeling te laat hebben ontvangen (17 procent).

**Figuur 4.7**

Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk; n=109)



### **Indieners krijgen nog niet altijd voldoende gelegenheid om hun belangen te laten meewegen**

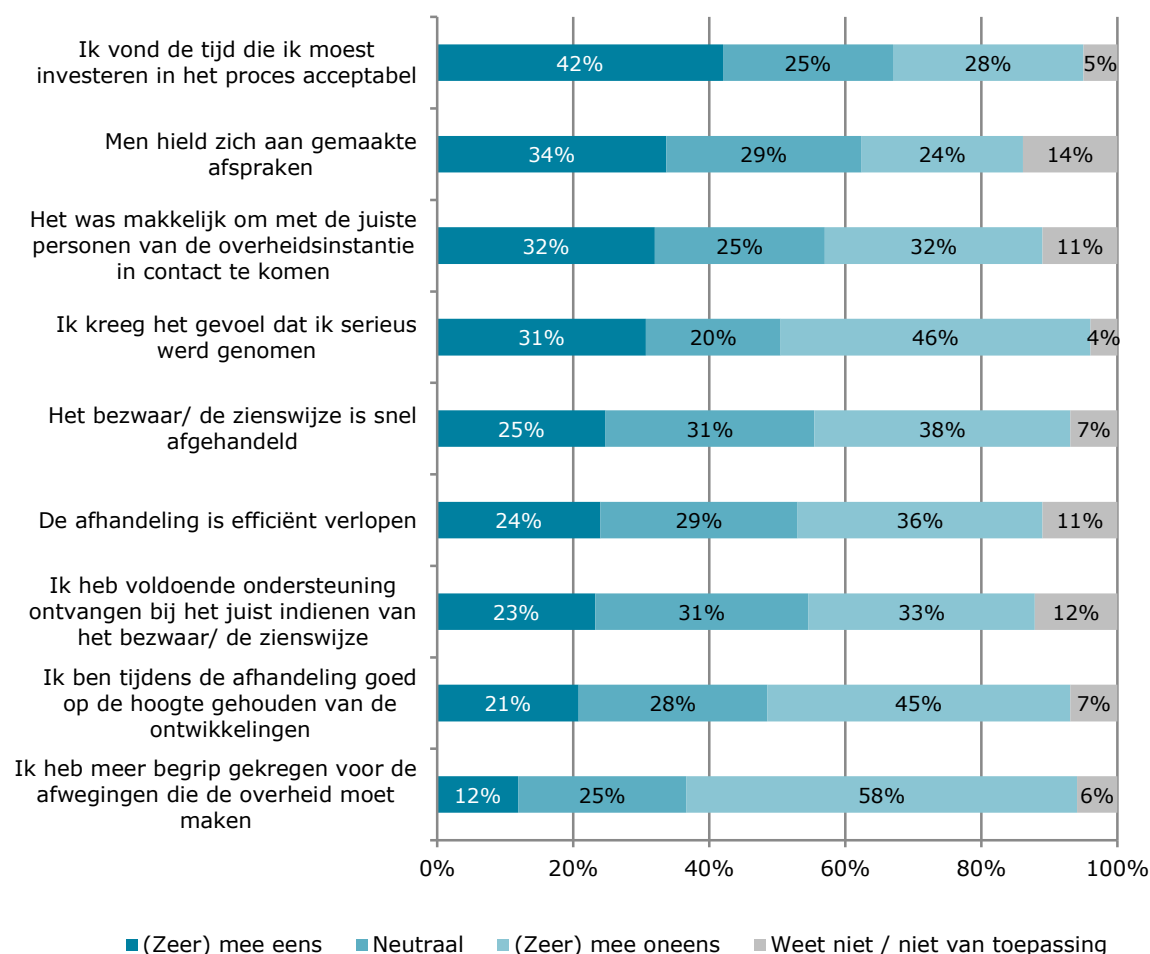
Aan alle indieners van bezwaren en zienswijzen is een aantal stellingen voorgelegd over de wijze waarop zij in de gelegenheid zijn gesteld om hun belangen te laten meewegen in de besluitvorming. Uit de reacties op deze stellingen blijkt dat de indieners nog niet altijd het idee hebben dat zij deze mogelijkheid (voldoende) krijgen.

Bij de stellingen over de tijd die de indieners in het proces moesten steken, het nakomen van de gemaakte afspraken en het gemak om in contact te komen met de juiste medewerker is het aandeel tevreden indieners (respectievelijk 42, 34 en 32 procent) gelijk aan of groter dan het aantal ontevreden indieners (respectievelijk 28, 24 en 32 procent). Op de overige stellingen reageren meer indieners negatief dan positief. De grootste struikelblokken zijn het serieus nemen van de indieners, het up-to-date houden van de indieners en de snelheid van afhandeling: respectievelijk 46, 45 en 38 procent van de indieners vindt dat dit nu onvoldoende gebeurt.

Het feit dat de indieners zich nog niet altijd voldoende in de gelegenheid gesteld voelen om hun belangen te laten meewegen is terug te zien in hun reactie op de stelling over begrip voor de overheid: ruim een tiende (12 procent) heeft meer begrip gekregen voor de afwegingen die de overheid moet maken, maar bijna drie vijfde (58 procent) ervaart dit niet.

#### **Figuur 4.8**

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=846)



### **Indieners zijn nog niet altijd tevreden over de afhandeling van hun bezwaar**

De indieners is gevraagd om de afhandeling van hun zienswijze of bezwaar (en vier aparte aspecten daarvan) te beoordelen. Gemiddeld beoordelen zij de totale afhandeling met een 4,7. Vier op de tien indieners (41 procent) hebben de omgang met hun belangen met een rapportcijfer van zes of hoger beoordeeld, maar de overige indieners (59 procent) gaven een vijf of lager.

Geen van de losse aspecten van de afhandeling (klantvriendelijkheid, duidelijkheid, rechtvaardigheid en snelheid) scoort gemiddeld hoger dan een zes. Klantvriendelijkheid beoordelen zij – met een gemiddeld cijfer van 5,9 – het best. Daarna volgen duidelijkheid (5,7) en snelheid (5,2). Het meest negatief zijn de indieners over de rechtvaardigheid: deze geven zij een gemiddeld rapportcijfer van 4,7. Dit is ook het enige aspect waarbij het aandeel indieners dat een 5 of lager geeft groter is dan het aandeel indieners dat een 6 of hoger toekent.

**Tabel 4.2**

Beoordeling van de afhandeling van bezwaren en zienswijzen in rapportcijfers (nmin=762)

	<b>TOTAAL: OMGANG MET BELANGEN</b>	<b>KLANTVRIENDELIJKHEID</b>	<b>DUIDELIJKHEID</b>	<b>RECHTVAARDIGHEID</b>	<b>SNELHEID</b>
<b>Gemiddeld rapportcijfer</b>	4,7	5,9	5,7	4,7	5,2
<b>Verdeling rapportcijfers</b>					
Aandeel 6 of hoger	41%	64%	62%	39%	51%
Aandeel 5 of lager	59%	36%	38%	61%	49%

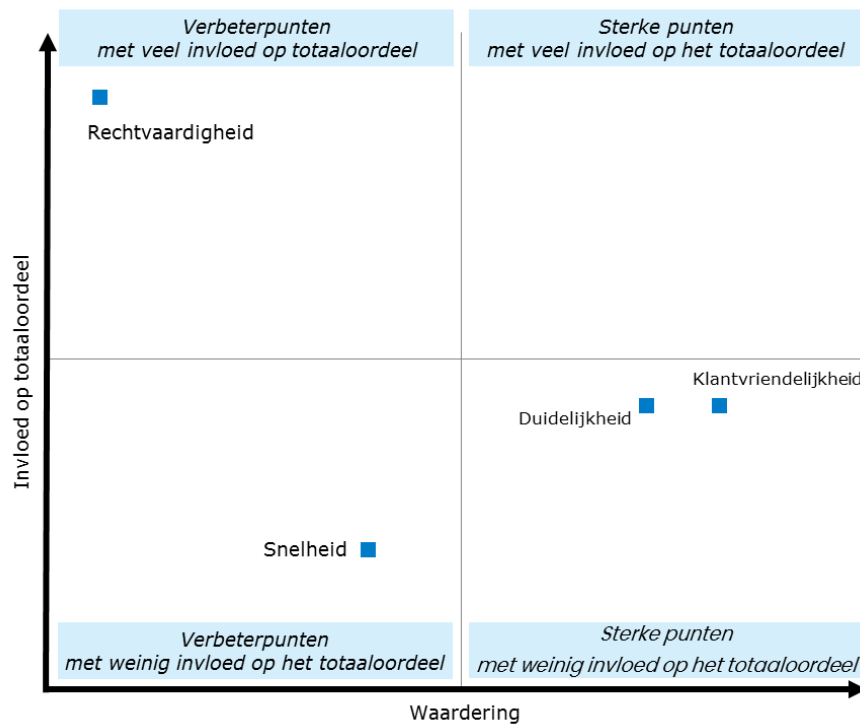
### **Rechtvaardigheid is het belangrijkste verbeterpunt**

Figuur 4.9 laat de beoordeling van de aspecten van de afhandeling van bezwaren en zienswijzen zien in een prioriteitenmatrix. De horizontale as toont de waardering voor de aspecten en de rechter as de invloed die de aspecten hebben op het totaaloordeel.

De figuur maakt duidelijk dat indieners de aspecten duidelijkheid en klantvriendelijkheid beter beoordelen dan gemiddeld, maar dat dit relatief weinig effect heeft op het totaaloordeel. De snelheid van de dienstverlening krijgt een minder goede beoordeling. Echter, ook dit aspect beïnvloedt het totaaloordeel relatief weinig. Rechtvaardigheid is het minst goed beoordeelde aspect van de afhandeling van bezwaren en zienswijzen en tegelijkertijd het meest van invloed op het totaaloordeel.

**Figuur 4.9**

Prioriteitenmatrix<sup>1</sup>



**Oordeel over afhandelingsproces hangt samen met het vertrouwen in de overheid**

Onderstaande tabel laat de ontwikkeling zien van het vertrouwen dat men heeft in de overheid gedurende het proces. Met name interessant hierin is:

- voorafgaand had 22 procent vertrouwen in de overheid. Een derde had dit (helemaal) niet
- voor 44 procent van de indieners is het vertrouwen in de overheid afgenomen na het afhandelingsproces. Bij 10 procent is dit verbeterd
- bij een tiende van de indieners was sprake van (heel) veel vertrouwen in de overheid en nam dit (flink) af gedurende de afhandeling van een bezwaar/zienwijze
- een kleine groep (2 procent) had aan het begin juist weinig tot geen vertrouwen en kregen na het afhandelingsproces meer vertrouwen. Deze indieners zijn positief verrast tijdens het proces. Zij zijn positiever over de klantvriendelijkheid, duidelijkheid, snelheid en vooral de rechtvaardigheid in vergelijking met de indieners waar het (in eerste instantie grote) vertrouwen is afgenomen

<sup>1</sup> De figuur is als volgt te lezen: punten aan de onderkant van de matrix hebben minder invloed op het totaaloordeel dan gemiddeld, punten aan de bovenkant meer dan gemiddeld. Verder beoordelen indieners punten aan de linkerkant van de matrix minder goed dan gemiddeld en punten aan de rechterkant beter dan gemiddeld.

**Tabel 4.3**

Vertrouwen in overheidsinstanties voor en na de afhandeling van bezwaren en zienswijzen (n=818)

VERTROUWEN VOORAFGAAND AAN INBRENGEN VAN BELANGEN OF BEZWAAR					
VERTROUWEN NA AFHANDELING		(Heel) veel vertrouwen	Niet veel, niet weinig vertrouwen	Weinig tot geen vertrouwen	Totaal
	(Sterk) verbeterd	2%	6%	2%	10%
	Gelijk gebleven	9%	23%	14%	46%
	(Sterk) verslechterd	11%	15%	18%	44%
<b>Totaal</b>	<b>22%</b>	<b>44%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	

**Significante verschillen tussen doelgroepen oordeel over participatie**

- Panel: indieners van bezwaren/zienswijzen die lid zijn van het I&O Research Panel zijn positiever over het afhandelingsproces dan indieners die geen lid zijn



# 5

## HOOFDSTUK

### **Conclusies**

## 5. Conclusies

Het hoofddoel van deze nulmeting was om het gebruik en de waardering van beïnvloedingsmogelijkheden van belanghebbenden bij ruimtelijke besluitvormingsprocessen in kaart te brengen. Dit hoofdstuk beschrijft de verkregen inzichten en brengt de belangrijkste verbeterpunten naar voren.

### Zet in op rechtvaardigheid bij de afhandeling van zienswijzen en bezwaren

Indieners van zienswijzen en bezwaren geven gemiddeld een onvoldoende voor de manier waarop de overheidsinstanties met hun belangen omgaan. Dit heeft vooral te maken met de lage waardering voor de rechtvaardigheid: dit aspect van de dienstverlening beoordelen zij het minst goed en heeft ook de meeste invloed op de totale waardering van de dienstverlening. Verbetering van de rechtvaardigheid zal dus samengaan met een verbetering van de tevredenheid van indieners over de omgang met hun belangen.

Uit toelichtingen blijkt dat indieners zich rechtvaardig behandeld voelen, wanneer zij het idee hebben dat genomen besluiten eerlijk zijn en het gevoel hebben dat overheidsinstanties hen serieus nemen. Dit kunnen overheidsinstanties bereiken door belanghebbenden toegang te verlenen tot actuele en volledige informatie en genomen beslissingen duidelijk te motiveren. Daarnaast moeten overheidsinstanties de belanghebbenden op de hoogte houden van onderwerpen waarover zij hun mening geven, zodat ze zich een volwaardige partij in het proces voelen. Dit is nu nog niet altijd het geval: een aantal belanghebbenden geeft aan dat naar hun idee alles van tevoren al vastligt en dat inspraakmogelijkheden slechts schijn zijn.

Het is goed om te realiseren dat een verbetering van de (gevoelens van) rechtvaardigheid niet alleen samengaan met een beter oordeel over de afhandeling van zienswijzen en bezwaren, maar ook met een groter vertrouwen in de gehele overheid. Dit vertrouwen blijkt in eerste instantie niet bij alle indieners aanwezig te zijn, maar kan door ontevredenheid over de afhandeling van een bezwaar of zienswijze (verder) afnemen. Indieners die negatief zijn over deze afhandeling – en in het bijzonder de rechtvaardigheid daarvan – geven namelijk relatief vaak aan dat hun vertrouwen in de overheidsinstanties verminderd is.

### Verbeter de toegang tot informatie

De tekst hierboven toont het belang van een goede toegang tot informatie om de waardering voor de manier waarop overheidsinstanties met belangen omgaan te vergroten. Deze informatie blijkt echter nog niet voldoende toegankelijk voor belanghebbenden.

De websites van de overheidsinstanties zijn de voornaamste informatiebronnen voor belanghebbenden. Het blijkt echter dat de vindbaarheid, begrijpelijkheid, actualiteit, juistheid en volledigheid van de informatie op deze websites nog te wensen overlaat. Het oordeel van de belanghebbenden over de informatie van de websites van overheidsinstanties is beter dan over de overkoepelende websites, maar wat minder goed dan de informatie die ze van medewerkers krijgen. Bij medewerkers hebben belanghebbenden meer ruimte om door te vragen, wat logischerwijs de kwaliteit van de informatie voor hen verhoogt. Hierbij is het echter wel van belang dat de betreffende medewerkers kennis hebben over het onderwerp, anders wordt een tegengesteld effect bereikt.

Uit toelichtingen van belanghebbenden blijkt dat overheidsinstanties op verschillende manieren de toegang tot informatie kunnen verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld door technische verbeteringen: zorg ervoor dat links op websites werken en dat alle documenten toegankelijk zijn. Daarnaast helpt het om het taalgebruik aan te passen aan de doelgroep en samenvattingen te plaatsen van ingewikkelde stukken. Ook is het belangrijk om relevante contactgegevens te plaatsen bij de informatie, zodat belanghebbenden eventuele vragen over (voorgenomen) besluiten gelijk kunnen stellen aan de juiste (deskundige) medewerkers.



# 1

## BIJLAGE

### Achtergrondkenmerken

## Bijlage 1. Achtergrondkenmerken

**Tabel 1**

Betrokkenheid bij (voorgenomen) besluiten in woon- of bedrijfsomgeving (meerdere antwoorden mogelijk)

	AANTAL	PERCENTAGE
Informatie opgezocht	1.980	58%
Geparticipeerd	1.432	42%
Zienswijze ingediend	617	18%
Bezwaar ingediend	401	12%
Beroep ingediend	246	7%
<b>TOTAAL</b>	<b>3.387</b>	<b>100%</b>

**Tabel 2**

Voor wie heeft u een zienswijze / bezwaar ingediend? (alleen gesteld aan indieners van zienswijzen / bezwaren)

	AANTAL	PERCENTAGE
Voor mijzelf (particulier)	450	53%
Voor mijn bedrijf	25	3%
Voor mijn (belangen)organisatie / voor een groep belanghebbenden	249	29%
Als een bedrijf of organisatie voor een particulier	8	1%
Als een bedrijf of organisatie voor een ander bedrijf of organisatie	12	1%
Anders	102	12%
<b>TOTAAL</b>	<b>846</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3**

Waar heeft u een zienswijze / bezwaar ingediend? (alleen gesteld aan indieners van zienswijzen / bezwaren)

	AANTAL	PERCENTAGE
Gemeente	688	81%
Waterschap	20	2%
Provincie	48	6%
Omgevingsdienst	10	1%
Rijksinstelling	37	4%
Anders	43	5%
<b>TOTAAL</b>	<b>846</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4**

Geslacht

	AANTAL	PERCENTAGE
Man	5.575	60%
Vrouw	3.656	40%
<b>TOTAAL</b>	<b>9.231</b>	<b>100%</b>

**Tabel 5**

Leeftijd

	<b>AANTAL</b>	<b>PERCENTAGE</b>
35 jaar of jonger	573	6%
35-49 jaar	1.410	15%
50-64 jaar	3.470	38%
65 jaar en ouder	3.778	41%
<b>TOTAAL</b>	<b>9.231</b>	<b>100%</b>

## BIJLAGE

### Vragenlijst

## Bijlage 2. Vragenlijst

### Vragenlijst rechtsbescherming en participatie omgevingsbesluiten

Als er besluiten worden genomen (of voornemens daarover) over uw directe woon- of bedrijfsomgeving, dan heeft u verschillende rechten om uw belangen te beschermen. Meerdere overheidsinstanties (gemeenten, provincies, waterschappen, het Rijk en de omgevingsdiensten) kunnen hierin een centrale rol spelen. Dit onderzoek gaat over uw eventuele ervaringen op het gebied van rechtsbescherming en de mate van inspraak en participatie bijvoorbeeld bij het wijzigen van een bestemmingplan of een aanvraag voor een omgevingsvergunning.

Het invullen van de vragenlijst zal – afhankelijk van uw ervaringen - tussen de 10 en 15 minuten duren. Wij willen u alvast hartelijk bedanken voor uw tijd!

#### ALGEMEEN

**A1. Heeft u de afgelopen drie jaar op één van de volgende manieren te maken gehad met voornemens tot of besluitvorming over verandering in uw directe woon- of bedrijfsomgeving?**

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ik heb opgezocht welke voornemens en/of genomen besluiten er zijn met betrekking tot mijn leefomgeving
- Ik heb met gemeente, waterschap of provincie meegedacht of meegewerkt aan plannen over de leefomgeving (u heeft bv. deelgenomen aan een informatieavond)
- Ik heb een zienswijze ingediend (tegen een vergunningaanvraag of plan)
- Ik heb een bezwaar ingediend (tegen een verleende vergunning)
- Ik heb een beroep ingediend (tegen een besluit)
- Ik heb de afgelopen jaren niet op bovenstaande manieren invloed uitgeoefend op voornemens of besluiten om de leefomgeving te veranderen.

→ [einde vragenlijst](#)

**A2. In hoeverre bent u op de hoogte van de manieren waarop u invloed kunt uitoefenen op (voorgenomen) besluiten in uw leefomgeving, zoals bij het toekennen van milieu-, bouw- of kapvergunningen of het wijzigen van bestemmingsplannen?**

- Zeer goed op de hoogte
- Goed op de hoogte
- Een beetje op de hoogte
- Niet op de hoogte

#### INFORMATIE OVER OMGEVINGSBESLUITEN

**B1. Hoe ontdekte u dat er een voornemen en/of genomen besluit was met betrekking tot uw leefomgeving?**

- Via de initiatiefnemer
- Via buurtbewoner(s)
- Via andere belanghebbenden (bv. VvE of een andere belangenorganisatie)
- Via informatie van de overheidsinstantie (zoals een brief, participatiebijeenkomst, aankondiging in de krant, website)
- Ik ontvang automatisch een update van de bouwvoornemens in mijn omgeving (bijvoorbeeld via e-mail of mijn.overheid.nl)



Anders, namelijk:

**B2. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?**

	Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/geen mening
Ik weet waar ik terecht kan voor informatie over vergunningaanvragen, voornemens en besluiten in mijn leefomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wilt u uw antwoord toelichten?**

<PROGR: B3 tot B10 wordt alleen ingevuld door mensen die bij A1 aangegeven hebben dat zij informatie hebben opgezocht en/of bezwaar en/of zienswijze hebben ingediend>

**B3. Heeft u informatie opgezocht over de volgende onderwerpen? En op welke manier?**

	Via ambtenaar of balie overheidsinstantie (gemeente, provincie, Rijk, omgevingsdienst, waterschap)	Via website verantwoordelijke overheidsinstantie (gemeente, provincie, Rijk, omgevingsdienst, waterschap)	Via overkoepelende website (zoals omgevingsloket.nl of overheid.nl)	Via andere manier	Ik heb hierover geen informatie opgezocht
De inhoud van het voornemen/plan of de aanvraag hierover	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uw rechten en mogelijkheden om invloed uit te oefenen op een besluitvormingstraject	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemene inhoudelijke informatie over een besluitvormingsprocedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B4. <indien B3 = andere manier >**

**Op welke andere manier heeft u informatie ingewonnen?**

**B5. <indien B3 = ambtenaar of balie van het verantwoordelijk gezag >**

**Kunt een oordeel geven over de medewerker(s) die u geholpen hebben bij het inwinnen van informatie?**

	Ruim voldoende	Voldoende	Neutraal	Onvoldoende	Ruim onvoldoende	Weet niet/geen mening
Bereikbaarheid van de juiste medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mate waarin de medewerker met u meedenkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<indien tenminste één van de stellingen van B5 = (zeer) onvoldoende >

**U geeft aan ontevreden te zijn over één of meerdere aspecten. Wilt u uw antwoord toelichten?**

**B6. Met hoeveel medewerkers heeft u contact gehad?**

- Met één medewerker
- Met meerdere medewerkers

**B7. <indien B6 = meerdere medewerkers >**

**U geeft aan door verschillende medewerkers te zijn geholpen. Kunt een oordeel geven over de medewerker(s) die u geholpen hebben bij het inwinnen van informatie?**

	Zeër mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeër mee oneens	Weet niet/geen mening
Ik had snel contact met de juiste medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerkers verstrekte geen tegenstrijdige informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B8. <indien B3 = ambtenaar of balie van het verantwoordelijk gezag >**

**Kunt een oordeel geven over de informatie die u heeft ingewonnen via een ambtenaar of balie bij uw gemeente, omgevingsdienst, provincie of waterschap?**

	Ruim voldoende	Voldoende	Neutraal	Onvoldoende	Ruim onvoldoende	Weet niet/geen mening
Begrijpelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juistheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualiteit van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volledigheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<indien tenminste één van de stellingen van B6 = (zeer) onvoldoende >

**U geeft aan ontevreden te zijn over één of meerdere aspecten. Wilt u uw antwoord toelichten?**

**B9. <indien B3 = website van het verantwoordelijk gezag >**

**Kunt een oordeel geven over de informatie die u heeft ingewonnen via de website van uw gemeente, omgevingsdienst, provincie, Rijk of waterschap?**

	Ruim voldoende	Voldoende	Neutraal	On voldoende	Ruim on voldoende	Weet niet/geen mening
Vindbaarheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begrijpelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juistheid van de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



informatie						
Actualiteit van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volledigheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<indien tenminste één van de stellingen van B7 = (zeer) onvoldoende >

**U geeft aan ontevreden te zijn over één of meerdere aspecten. Wilt u uw antwoord toelichten?**

**B10.** <indien B3 = overkoepelende website >

**Kunt een oordeel geven over de informatie die u heeft ingewonnen via een overkoepelend website (zoals omgevingsloket.nl)?**

	Ruim voldoende	Voldoende	Neutraal	On voldoende	Ruim on voldoende	Weet niet/geen mening
Vindbaarheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begrijpelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juistheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualiteit van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volledigheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<indien tenminste één van de stellingen van B8 = (zeer) onvoldoende >

**U geeft aan ontevreden te zijn over één of meerdere aspecten. Wilt u uw antwoord toelichten?**

## PARTICIPATIE

<PROGR: Dit blok wordt alleen ingevuld door mensen die bij A1 aangegeven hebben dat zij wel eens hebben meegedacht of meegewerkt aan plannen over de fysieke leefomgeving>

**C1. U heeft eerder aangegeven dat u wel eens met de overheid heeft meegedacht of meegewerkt aan plannen over de fysieke leefomgeving. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?**

	Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/geen mening
Belanghebbenden worden door deze overheidsinstantie op tijd betrokken bij plannen over de fysieke leefomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belanghebbenden worden door deze overheidsinstantie gestimuleerd om mee te denken over plannen over de fysieke leefomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deze overheidsinstantie luistert voldoende naar de inbreng van belanghebbenden bij plannen over de fysieke leefomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belanghebbenden krijgen voldoende ruimte van deze overheid om zelf ideeën of plannen uit te voeren in de fysieke leefomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





**C2. Is uw vertrouwen in de overheidsinstantie door het participatieproces rondom de plannen over de fysieke leefomgeving veranderd?**

- Ja, sterk verbeterd
- Ja, verbeterd
- Nee, gelijk gebleven
- Ja, verslechterd
- Ja, sterk verslechterd
- Weet niet/geen mening

**AFHANDELING BEZWAAR/ZIENSWIJZE**

<PROGR: Dit blok wordt alleen ingevuld door mensen die bij A1 aangegeven hebben dat zij wel eens een bezwaar / zienswijze hebben ingediend.>

**D1. <Indien zienswijze ingediend>**

**U heeft eerder aangegeven dat u het afgelopen jaar een zienswijze heeft ingediend. Kunt u aangeven of uw zienswijze ontvankelijk is verklaard/in behandeling is genomen?**

*Indien u meerdere zienswijzen heeft ingediend kunt u zich beperken tot uw laatste zienswijze*

- Ja
- Nee

**D2. <Indien bezwaar ingediend>**

**U heeft eerder aangegeven dat u het afgelopen jaar een bezwaar heeft ingediend. Kunt u aangeven welke van de onderstaande aspecten van toepassing zijn op uw bezwaar?**

*Indien u meerdere zienswijzen heeft ingediend kunt u zich beperken tot uw laatste bezwaar*

- |   | ja                       | nee                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Uw bezwaar is in behandeling genomen (ontvankelijk verklaard) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Uw bent in het gelijk gesteld (bezwaar gegrond verklaard)     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**D3. Voor wie heeft u een zienswijze/bezwaar ingediend?**

*Indien u meerdere bezwaren of zienswijzen heeft ingediend kunt u zich beperken tot uw laatste bezwaar of zienswijze*

- Voor mijzelf (particulier)
- Voor mijn bedrijf
- Voor mijn (belangen)organisatie / voor een groep belanghebbenden
- Als een bedrijf of organisatie voor een particulier
- Als een bedrijf of organisatie voor een andere bedrijf of organisatie
- Anders, namelijk:

**D4. Waar heeft u een zienswijze/bezwaar ingediend?**

*Indien u meerdere bezwaren of zienswijzen heeft ingediend kunt u zich beperken tot uw laatste bezwaar of zienswijze*

- Gemeente
- Waterschap

- Provincie
- Omgevingsdienst
- Rijksinstelling
- Anders, namelijk:

**D5. De volgende stellingen hebben betrekking op de afhandeling van uw bezwaar-zienswijze bij de overheidsinstantie waar u deze heeft ingediend.  
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?**

	Ja	Nee	Weet niet
Ik heb een ontvangstbevestiging ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb een beantwoordingstermijn ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er is (telefonisch) navraag gedaan naar mijn bezwaar/ zienswijze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb een schriftelijke terugkoppeling over de ontvankelijkheid van mijn bezwaar/ zienswijze ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>&lt;onderdeel alleen voorleggen indien D1/D2 = ontvankelijk&gt;</i>			
Een onafhankelijke commissie heeft mijn bezwaar / zienswijze behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>&lt;onderdeel alleen voorleggen indien D1/D2 = ontvankelijk&gt;</i>			
Ik heb een schriftelijke terugkoppeling over de uiteindelijke beslissing over mijn bezwaar/ zienswijze ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D6. *<onderdeel alleen voorleggen indien D5 = ja>*  
In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande onderdelen van de afhandeling van uw bezwaar / zienswijze?**

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/geen mening
Ontvangstbevestiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beantwoordingstermijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Telefonisch) navraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terugkoppeling ontvankelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behandeling door onafhankelijke commissie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terugkoppeling over de uitkomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D7. *<indien D6 'terugkoppeling ontvangstbevestiging' = (zeer) ontevreden>*  
U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de terugkoppeling over de ontvangstbevestiging. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Geen terugkoppeling gehad
- Te laat ontvangen
- Begrijpelijkheid van de informatie
- Juistheid van de informatie
- Actualiteit van de informatie
- Volledigheid van de informatie
- Andere reden, namelijk:

**D8. *<indien D6 '(telefonisch) navraag' = (zeer) ontevreden>*  
U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de (telefonische) navraag. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk)**



- Te laat in het proces
- Deskundigheid van de medewerker
- Mate waarin de medewerker met u meedenkt
- Bereidheid van de medewerker om u te helpen
- Vriendelijkheid van de medewerker
- Aandacht die de medewerker voor u heeft
- Begrijpelijkheid van de informatie van de medewerker
- Juistheid van de informatie van de medewerker
- Actualiteit van de informatie van de medewerker
- Volledigheid van de informatie van de medewerker
- Andere reden, namelijk:

**D9.** *<indien D6 'terugkoppeling ontvankelijkheid' = (zeer) ontevreden*  
**U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de terugkoppeling van de ontvankelijkheid. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Geen terugkoppeling ontvangen
- Te laat ontvangen
- Onderbouwing van het besluit
- Begrijpelijkheid van de informatie
- Juistheid van de informatie
- Actualiteit van de informatie
- Volledigheid van de informatie
- Andere reden, namelijk:

**D10.** *<indien D6 'behandeling onafhankelijke commissie' = (zeer) ontevreden*  
**U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de behandeling in een onafhankelijke commissie. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Te laat georganiseerd
- Sfeer tijdens de behandeling
- Deskundigheid van de commissie
- Vriendelijkheid van de commissie
- Onafhankelijkheid van de commissie
- Mate waarin de commissie open staat voor uw argumenten
- Begrijpelijkheid van de informatie
- Juistheid van de informatie
- Actualiteit van de informatie
- Volledigheid van de informatie

Andere reden, namelijk:

**D11.** <indien D6 'terugkoppeling beslissing' = (zeer) ontevreden

**U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de terugkoppeling over de beslissing over uw zienswijze / bezwaar. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- te laat ontvangen
- onderbouwing van het besluit
- begrijpelijkheid van de informatie
- juistheid van de informatie
- actualiteit van de informatie
- volledigheid van de informatie

andere reden, namelijk:

**D12. De volgende stellingen hebben betrekking op de wijze waarop u in de gelegenheid bent gesteld om uw belangen te laten meewegen in de besluitvorming**

**In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?**

	Ze er mee eens	Mee eens	Neu traal	Mee oneens	Ze er mee oneens	Weet niet/ geen mening/ n.v.t.
Ik heb voldoende ondersteuning ontvangen bij het juist indienen van het bezwaar/ de zienswijze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het bezwaar/ de zienswijze is snel afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het was makkelijk om met de juiste personen van de overheidsinstantie in contact te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben tijdens de afhandeling goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg het gevoel dat ik serieus werd genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Men hield zich aan gemaakte afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vond de tijd die ik moest investeren in het proces acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De afhandeling is efficiënt verlopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb meer begrip gekregen voor de afwegingen die de overheid moet maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D13. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van de afhandeling van uw bezwaar of zienswijze? U kunt dit aangeven met een rapportcijfer van 1 tot 10.**

*Een 1 heel slecht is en een 10 heel goed*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
Klantvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechtvaardigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snelheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D14. Hoe beoordeelt u de wijze waarop de overheidsinstantie met uw belangen is omgegaan in zijn geheel? U kunt dit aangeven met een rapportcijfer van 1 tot 10.**

*Een 1 heel slecht is en een 10 heel goed*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D15. Hoeveel vertrouwen had u voorafgaand aan het inbrengen van uw belangen/bezwaren in de besluitvorming in de overheidsinstantie?**

- Heel veel
- Veel
- Niet veel, niet weinig
- Weinig
- Nauwelijks tot geen
- Weet niet/geen mening

**D16. Is uw vertrouwen in de overheidsinstantie door de afhandeling van uw bezwaar of zienswijze veranderd?**

- Ja, sterk verbeterd
- Ja, verbeterd
- Nee, gelijk gebleven
- Ja, verslechterd
- Ja, sterk verslechterd
- Weet niet/geen mening