



Informeren = publiceren?

Samenvatting



Informatieverstrekking rondom vergunningverlening

Burgers krijgen te maken met veranderingen in hun directe leefomgeving. Hiervoor kan de overheid een vergunning verlenen. Er wordt bijvoorbeeld een zendmast in de buurt geplaatst, een boom gekapt, bij de burens wordt er een forse aanbouw gerealiseerd of er vindt een evenement plaats. Deze veranderingen hebben impact op de directe leefomgeving van omwonenden en kunnen voor onrust zorgen.

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman
"Het is belangrijk dat burgers tijdig kunnen meepraten over veranderingen in hun directe leefomgeving. Geef burgers dan ook de kans om hun stem te laten horen!"

Wat vinden burgers?

De Nationale ombudsman heeft een meldpunt geopend en burgers uitgenodigd om hun ervaringen te delen. Uit alle reacties komt naar voren dat burgers de informatieverstrekking heel verschillend ervaren. Zij hebben uiteenlopende behoeften en verwachtingen. Wel geven burgers aan dat zij:

- rekening willen kunnen houden met veranderingen
- zich niet overvallen willen voelen
- tijdig geïnformeerd willen worden
- de mogelijkheid willen hebben om invloed uit te oefenen op de voorgenomen verandering
- de informatie niet altijd begrijpelijk en duidelijk vinden
- vinden dat de overheid aanvullende informatiekanalen moet gebruiken

Quotes van burgers

"Als ik had geweten dat mijn gemeente al die lantaarnpalen in mijn buurt zou verwijderen, dan had ik zeker mijn mening gegeven. Een gemiste kans, vind ik."

"Waarom spreekt men van 'een houtopstand' als ook het begrijpelijker 'bomen' gebruikt kan worden? Met 'een houtopstand' kan zowel één boom als een heel bosplantsoen worden bedoeld."

Wat is behoorlijk informeren?

De overheid moet bij informatieverstrekking rondom vergunningverlening het burgerperspectief centraal stellen. Dit betekent dat de wijze van informeren wordt afgestemd op de diversiteit aan burgers. De overheid zal meer moeten doen dan juridisch gezien verplicht is, als dat nodig is om burgers te kunnen bereiken. Oog hebben voor diversiteit en inclusie vormt daarbij de rode draad. Op deze manier hebben zoveel mogelijk burgers de mogelijkheid om hun stem te laten horen en gaan er geen kansen verloren. De Nationale ombudsman heeft uitgangspunten geformuleerd die recht doen aan wat burgers van de overheid mogen verwachten.

Aanleiding en doel van het onderzoek

De Nationale ombudsman heeft signalen ontvangen van burgers over informatieverstrekking rondom vergunningverlening. Zo blijkt dat de informatie burgers niet altijd bereikt. Ook is die voor hen niet altijd voldoende begrijpelijk. De signalen gaven aanleiding om in kaart te brengen hoe burgers de informatieverstrekking ervaren. Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag wat burgers op dit punt vanuit behoorlijkheid van de overheid mogen verwachten. De Nationale ombudsman heeft voor de uitvoeringspraktijk uitgangspunten geformuleerd die hierover duidelijkheid geven.

Quote van gemeente

"Er zit een spanning tussen zorgen dat iedereen geïnformeerd is én de kosten in de hand houden."

Uitgangspunten voor de overheid

Wees (pro)actief

- Maak voorafgaand aan de informatieverstrekking een omgevingsscan
- Verstrek informatie in een zo vroeg mogelijk stadium van de vergunningverlening
- Zorg voor en faciliteer omgevingsbewustzijn bij de betrokken ambtenaren

Bied maatwerk

- Stel de informatieverstrekking af op de diversiteit aan de burgers die belanghebbend zijn. Inclusie is een randvoorwaarde
- Zorg voor een passend aanvullend informatiekanaal wanneer informatie digitaal wordt verstrekt

Zorg voor toegankelijke informatie

- Zorg ervoor dat informatie duidelijk, begrijpelijk en zo volledig mogelijk is
- Richt het (digitale) informatiesysteem zo in, dat de toegankelijkheid voor burgers wordt gewaarborgd en zij er hun weg in kunnen vinden