

## Aanbevelingen voor het verbeteren van het zienswijzeproces voor indieners

### Een onderzoek van de directie Participatie voor het verbeteren van het zienswijzeproces

De directie Participatie is een directie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De directie adviseert, faciliteert en organiseert maatschappelijke participatie voor het hele ministerie. Zij begeleiden onder andere zienswijzeprocedures. Hierin kunnen belangstellenden zich in een formele reactie uitspreken over een door de overheid voorgenomen besluit of project. Om gerichte verbeteringen in het zienswijzeproces en de communicatie door te kunnen voeren, heeft de directie Participatie onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen en behoeften van de indieners van zienswijzen. Het onderzoek is in kwartaal vier van 2017 uitgevoerd met behulp van interviews en een online enquête op anonieme basis. In totaal zijn 1.290 indieners uitgenodigd voor het onderzoek. 228 indieners hebben het onderzoek volledig ingevuld. In dit document vindt u de aanbevelingen die voortkomen uit het onderzoek. Waar de aanbevelingen buiten de bevoegdheden liggen van de directie Participatie, adviseren wij hen samenwerking te zoeken met de betreffende afdelingen en organisaties en deze aanbevelingen met hen te delen om de indieners optimaal te kunnen ondersteunen.

### *Meer aandacht voor gerichte verspreiding van kennisgevingen*

Een zienswijze wordt zoals eerder benoemd vooral ingediend wanneer het project een relevantie heeft voor indieners (een persoonlijk of bedrijfsmatig belang). Een oproep in de landelijke of regionale krant en huis-aan-huisbladen worden als een geschikte manier beschouwd om een kennisgeving te plaatsen. Kennisgevingen worden in landelijke of regionale krant en huis-aan-huisbladen verspreid in gebieden waar de persoonlijke relevantie van een project voor omwonenden waarschijnlijk hoog zal zijn. Niet iedereen leest echter een krant en die groep wordt groter.

- De zichtbaarheid van de kennisgeving wordt sterk verhoogd als deze in de relevante regio's huis-aan-huis wordt verspreid in de vorm van brochures of brieven.
- Naast huis-aan-huisverspreiding kan dan ook gedacht worden aan het actief opsporen en benaderen van belangenverenigingen voor de verspreiding van kennisgevingen onder hun achterban.

### *Bevorderen van de toegankelijkheid van de inhoudelijke informatie over een project*

Burgers hebben een beperkte hoeveelheid tijd en mogelijkheid om de inhoudelijke informatie die beschikbaar is over een project tot zich te (kunnen) nemen voor ze een zienswijze indienen.

- Aan te bevelen is om korte samenvattingen te maken van de inhoud van het project met daaraan gekoppeld linkjes naar meer uitgebreide informatie. Een dergelijke optie kan drempelverlagend werken. Het voorkomt dat burgers het idee krijgen dat ze veel (moeilijke) informatie tot zich moeten nemen voor ze een zienswijze kunnen indienen. Daarnaast helpen samenvattingen burgers ook bij het snel vinden van de voor hen relevante informatie.

### *Inzicht geven in het zienswijzeproces*

Helderheid over de stappen en het proces in visuele overzichten geeft indieners meer houvast en begrip over de procedure.

- Het valt te overwegen om per project twee soorten schema's te maken:
- Een visueel vormgegeven stappenplan met daarin alle stappen en handelingen die de indiener van een zienswijze moet doorlopen. In vereenvoudigde vorm kunnen daarin ook de rol en stappen worden gegeven die de in het proces betrokken instanties doorlopen/ uitvoeren bij het beoordelen van de zienswijze.

- Een overzicht van de fases die het project zal doorlopen, met daarin aangegeven in welke fase het project zich nu bevindt en waar de indiener in deze fase invloed op kan uitoefenen en waar niet.

### *Gebruik simpel taalgebruik*

De website [www.platformparticipatie.nl](http://www.platformparticipatie.nl) gebruikt korte teksten, maar mist in deze bondigheid aan toelichting en duiding voor indieners. Belangrijk te beseffen is dat indieners veelal niet bekend zijn met overheidsprocessen en ambtelijke woorden of de betekenis hiervan niet goed begrijpen.

- Probeer jargon te vermijden of leg deze termen direct uit in simpele bewoordingen.
- Gebruik waar mogelijk visuele ondersteuning van teksten.

### *Geef meer individuele terugkoppeling op de zienswijze*

Aangedragen punten kunnen lang niet altijd worden gehonoreerd in een plan. Laat aan indieners zien dat zij desondanks serieus zijn gehoord.

- Waardevol voor indieners is wanneer meer aandacht wordt geven aan een gedetailleerde onderbouwing op maat waarom punten wel en zeker wanneer zij niet zijn gehonoreerd voor het vervolg van het project.
- Overwogen kan worden om per indiener (naast de Nota van Antwoord) een bundeling te maken waarin alleen de reactie op de eigen punten zijn verwerkt. Dit maakt het voor de indiener overzichtelijker om inzicht te krijgen hoe de eigen punten zijn beoordeeld.

### *Houd indieners tussentijds op de hoogte van de behandeling van de zienswijze*

Indieners ervaren het als onprettig om niet op de hoogte te zijn van de voortgang van hun zienswijze. Te overwegen vallen de volgende maatregelen:

- Een volgsysteem waarbij de indiener op elk gewenst moment kan inzien bij welke stap het zienswijzeproces nu is.
- Proactieve informatie verstrekking per mail (of brief) met een helder overzicht over de voortgang van het zienswijzeproces: hoeveel indieners zijn er? Hoeveel argumenten zijn al van antwoord voorzien? Welke instanties worden op dit moment geraadpleegd? Waar wordt nog op gewacht? Et cetera.