

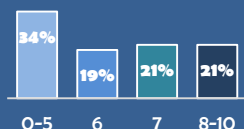
Hoe wordt het zienswijzeproces door indiener(s) ervaren?

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 zienswijze procedures. Hierin kunnen belangstellenden zich in een formele reactie uitspreken over een door de overheid voorgenomen besluit of project. Om gerichte verbeteringen in het zienswijze proces en de communicatie door te kunnen voeren, heeft de directie Participatie onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen en behoeften van de indiener(s) 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 indiener(s) uitgenodigd voor het onderzoek. 228 indiener(s) hebben het onderzoek volledig ingevuld. Dit document biedt een beknopte samenvatting van de resultaten.

Gemiddelde tevredenheid van indiener(s)

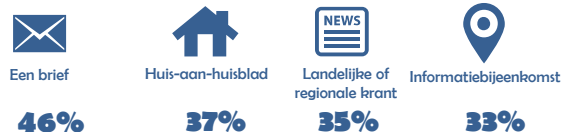
5,8



25% voelt zich **serieus** genomen tijdens het zienswijze proces

De kennisgeving

Top 4 manieren waarop indiener(s) aangeven dat de kans het grootst is dat zij een officiële kennisgeving zien.



Het zoeken naar informatie



65% van de indiener(s) heeft na het lezen van de kennisgeving naar **extra informatie gezocht** over het project of plan.

Het indienen

71% van de indiener(s) is tevreden over het **gemak** van indienen.



45% is tevreden over de **begrijpelijkheid** van informatie over de procedure.



45% is tevreden over de **vindbaarheid** van informatie over het project of plan.

"Het is doorgaans wel even zoeken om de juiste links te vinden."

"Waar staat hoe zo'n proces in elkaar zit? Het woord 'zienswijze proces' alleen al..."

Updates over de voortgang



35% van de indiener(s) is tevreden over de mate waarin zij tijdens het proces zijn **geïnformeerd** over de voortgang.

"Er gebeurt vast van alles maar wat precies? Ondertussen gaat het project gewoon door."

De Nota van Antwoord



Van indiener(s) die een Nota van Antwoord ontvingen, vindt 42% het makkelijk de eigen aangedragen punten **terug te vinden**.



35% vindt het **duidelijk** hoe hun punten zijn verwerkt in het vervolg van het project of plan.

Top 3 manieren waarop indiener(s) updates willen ontvangen.



Per e-mail

73%



Een brief

40%

mijnOverheid

Berichtenbox Mijn Overheid

21%