

# Breng het burgerperspectief in de Omgevingswet

## Oproep

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen roept overheden met klem op het burgerperspectief centraal te stellen in de Omgevingswet, zodat alle burgers straks nog mee kunnen doen. De burger krijgt een grote verantwoordelijkheid, de overheid doet stappen terug en moet haar dienstverlening opnieuw inrichten. Dat moet niet betekenen dat de overheid er straks niet meer voor de burger is. Dat betekent wel dat de overheid haar dienstverlening rond de Omgevingswet zo toegankelijk mogelijk moet inrichten, zodat de overheid er voor iedereen is die aanklopt. De ombudsman signaleert hiervoor een aantal aandachtspunten, dat de overheid op het netvlies moet houden om het burgerperspectief goed te kunnen borgen als het gaat om de Omgevingswet. In 2020 diept hij deze verder uit en biedt hij de overheid concrete handvatten om er verder mee aan de slag te gaan.

## Door de bril van de burger

De Omgevingswet moet vanaf 2021 het omgevingsrecht voor burgers toegankelijker en eenvoudiger maken. Denk aan kortere procedures en geen waaier aan wet- en regelgeving meer. Mooie uitgangspunten, die tegelijkertijd veel van burgers vragen: Omgaan met het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) bijvoorbeeld, zelf een participatietraject organiseren of daaraan deelnemen.

voor hen steeds [verder uit het zicht verdwijnt](#) en zij [zich zorgen maken](#) hierover. Bij wie kunnen burgers straks terecht als ze vastlopen?

Zelfredzaamheid is een illusie. De ombudsman vindt dat iedereen mee moet kunnen doen, ook na de inwerkingtreding van de Omgevingswet. Daarom zijn dringende oproep aan de overheid om door de bril

## Iedereen moet mee kunnen doen. Ook na de inwerkingtreding van de Omgevingswet.

De Nationale ombudsman ziet dat het fundament van de Omgevingswet een veronderstelde zelfredzaamheid is: de burger krijgt meer verantwoordelijkheid en de overheid doet stappen terug. Dat terwijl lang niet alle burgers kunnen meekomen. Zij geven aan dat de overheid

van de burger naar deze wet te kijken, zodat zij haar nieuwe dienstverlening zo inricht dat die toegankelijk is voor burgers. Dan krijgen burgers straks daadwerkelijk de kans om invloed te uitoefenen op hun directe leefomgeving en hun stem te laten horen.

## Aandachtspunten

Dit zijn de onderwerpen waarop de overheid het burgerperspectief bij uitstek kan en moet borgen als het gaat om de Omgevingswet en de vragen die zij zich daarbij moet stellen:

- **Toegankelijkheid van de informatie**

Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) brengt uitdagingen mee voor digitaal minder vaardige burgers en burgers die de middelen niet hebben om digitaal zaken te doen met de overheid. Maar ook digitaal vaardige burgers kunnen drempels ervaren als zij zich een weg banen door alle (juridische) informatie. Het blijft een zoektocht voor de overheid naar hoe ver zij moet gaan om burgers te ondersteunen. Hoe kan zij daarbij oog hebben voor de diversiteit van burgers? En hoe kan zij haar informatiesystemen zo inrichten dat de informatie voor burgers toegankelijk is?

- **Invulling van de dienstverlening**

De Omgevingswet vraagt van overheidsinstanties dat zij opnieuw moeten gaan nadenken over de invulling van hun dienstverlening. Wat zijn de randvoorwaarden voor de overheid om te kunnen waarborgen dat iedereen mee kan blijven doen? Daarbij is van belang dat de kortere vergunningsprocedure voor tijdsdruk binnen de organisatie kan zorgen: Vergunningsaanvragen moeten sneller worden afgehandeld en het in kaart brengen van de verschillende belangen en de samenwerking met ketenpartners moet in een korte tijd plaatsvinden. Wat betekent dat voor de inrichting van de organisatie?

- **Participatie**

Niet iedereen is in staat om een participatietraject te organiseren of daaraan deel te nemen. Ook wanneer niet de overheid, maar een burger verantwoordelijk is voor het organiseren hiervan, zullen burgers zich tot de overheid blijven wenden als zij ontevreden zijn over het verloop. Hoe kan de overheid daarbij invulling geven aan haar rol van regiehouder?

- **Vorbereiding van burgers**

Na de inwerkingtreding van de Omgevingswet krijgen burgers meer verantwoordelijkheden. Veel burgers zijn zich hiervan nog niet bewust. Wat mogen zij van de overheid verwachten als het gaat om de informatieverstrekking over de veranderingen en vernieuwde werkwijze van de overheid?

- **Klachtbehandeling**

De Nationale ombudsman verwacht dat burgers zich bij overlast van vergunningsvrije activiteiten tot de overheid zullen wenden. De omstandigheid dat er dan niet altijd een juridische rol voor de overheid is, maakt dat niet anders. Over het (niet-)optreden van de overheid kunnen burgers vervolgens klachten indienen, zo ook bij de ombudsman. Dit zorgt voor nieuwe vraagstukken in de klachtbehandeling.

## (Ga) in gesprek over de Omgevingswet

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om – nog voor de komst van de Omgevingswet – mee te denken met de overheid over de voorbereiding hierop en aandacht te vragen voor het burgerperspectief in de dienstverlening. Daarom organiseerde hij eind 2019 regiobijeenkomsten voor gemeenten en omgevingsdiensten. Met hen identificeerde de ombudsman de aandachtspunten voor het borgen van het burgerperspectief in de Omgevingswet en haalde hij input op voor het verder concretiseren hiervan in 2020.

Ook in 2020 organiseert de Nationale ombudsman hiervoor regiobijeenkomsten. Hebt u interesse om hieraan deel te nemen?

Aanmelden kan via [omgevingswet@nationaleombudsman.nl](mailto:omgevingswet@nationaleombudsman.nl). U kunt hiervoor ook contact opnemen met Caroline Luttmer (projectleider) via telefoonnummer 070 356 35 65.

### Nationale ombudsman

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

December 2019