



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 23 maart 2023 is de motie (23bb001984) 'Toegankelijkheid is essentieel voor participatie', aangenomen rondom het Participatiebeleid Omgevingswet en de gevallen waarvoor participatie verplicht is. Daarbij geeft u aan dat het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) ook toegankelijk moet zijn voor de burger die digitaal minder bekwaam is, om uitholling van de rechtsbescherming van de burger te voorkomen.

U verzoekt het college om:

- te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn bij de Bibliotheek Rotterdam om ervoor te zorgen dat burgers hulp kunnen krijgen bij het DSO.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Geen.

Toelichting:

De Omgevingswet is per 1 januari 2024 ingevoerd. Het is een complex juridisch kader dat aanzienlijke veranderingen teweegbrengt in de ruimtelijke ordening en het omgevingsrecht in Nederland. Hoewel deze wet bedoeld is om het beheer van de fysieke leefomgeving te vereenvoudigen en te verbeteren, is gebleken dat de teksten en informatie in de Omgevingswet en in het Omgevingsloket (onderdeel van het DSO) voor laaggeletterden vaak ontoegankelijk en verwarrend zijn. Dit vormt een aanzienlijke belemmering bij het willen realiseren van ruimtelijke plannen en bij de rechtsbescherming ten aanzien van ruimtelijke plannen van anderen.

Uw raad heeft om bovengenoemde reden gevraagd te onderzoeken of de Bibliotheek Rotterdam hulp kan bieden bij het vergroten van de toegankelijkheid van het Omgevingsloket. Onderzocht is of die oplossing een goede oplossing is.

Het geschetste probleem wordt onderkend. Om te voorkomen dat onnodig veel vragen aan de gemeente gesteld zullen worden, is voor de invoering van de Omgevingswet waar



het kon door de gemeentelijke organisatie een slag gemaakt in het zo begrijpelijk mogelijk maken van de informatie op de website en in het Omgevingsloket. In het Omgevingsloket zijn teksten vereenvoudigd en gestructureerd met behulp van vragenbomen. Hiermee wordt echter zeker niet voorkomen dat er vragen aan de gemeente worden gesteld.

Los van deze vragen is het belangrijk dat hulp geboden wordt bij het zoeken naar informatie over de Omgevingswet, welke te vinden is op de gemeentelijke website. Ook is het belangrijk dat hulp geboden wordt voor het vinden van de toegang tot het Omgevingsloket. Deze hulp is vanaf 1 januari 2024 georganiseerd bij de Bibliotheek Rotterdam en bij de gemeente zelf. Bij de Bibliotheek Rotterdam wordt deze hulp geboden bij het Informatiepunt Digitale Overheid.

Laaggeletterden kunnen mogelijk de website van de gemeente niet vinden. Bij het Informatiepunt Digitale Overheid van de Bibliotheek Rotterdam is hiervoor hulp georganiseerd. De medewerkers van het informatiepunt helpen laaggeletterden naar en door de gemeentelijke website en laten zien hoe het Omgevingsloket op internet gevonden kan worden.

Ondanks alle inspanning zullen er nog veel onduidelijkheden met betrekking tot de Omgevingswet en het Omgevingsloket zijn. Om dit te verbeteren zijn gebruikerservaringen noodzakelijk. Ervaringen van inwoners, bedrijven en instellingen die met de wet aan de slag zijn of zijn gegaan. Met deze ervaringen kan de informatie van de gemeente waar mogelijk op de website en in het Omgevingsloket worden verbeterd.

Om de effectiviteit van het verbeteren van de informatiehuishouding te waarborgen en de Omgevingswet zo toegankelijk mogelijk te maken voor iedereen, is besloten om de verantwoordelijkheid en de uitvoering voor hulp bij het gebruik van de informatie en het beantwoorden van zowel eerste-, tweede- als derdelijns vragen volledig bij de gemeente te houden. De volgende argumenten spelen hierbij een rol:

1. Benodigde specialistische kennis

De Omgevingswet is een complex juridisch kader. De specialistische kennis die aan de voorkant nodig is om vragen te beantwoorden is niet eenvoudig op afstand, buiten de gemeente, te organiseren. Het betekent dat er altijd verbinding moet worden georganiseerd naar de gemeente zelf. Het risico is dat bij uitplaatsing van hulp de dienstverlening aan inwoners wordt verslechterd. Beter is om die dienstverlening in huis te organiseren, wat nu ook al wordt gedaan door het klantcontactcentrum van de gemeente en de afdeling Bouw- en Woningtoezicht.

2. Een goed leerproces

Binnen de gemeente is de afhandeling van eerste-, tweede en derdelijns vragen over het omgevingsrecht georganiseerd in front- en backoffices. Om dit onder de Omgevingswet ook zo goed mogelijk te laten functioneren, is het nodig om de afhandeling in die front- en backoffices te houden. Op deze manier ontstaat inzicht in de specifieke problemen en uitdagingen waarmee onder andere burgers worden geconfronteerd. Dit inzicht helpt bij het identificeren van noodzakelijke aanpassingen en verbeteringen, die de gemeente kan doorvoeren.

3. Adequate dienstverlening

De verantwoordelijkheid voor de beantwoording van vragen ligt bij de gemeente, bij het klantcontactcentrum en de afdeling Bouw- en Woningtoezicht. Dat geldt ook voor aanpassingen in de informatiehuishouding van de gemeente. Door hulp bij de informatie



aan te bieden en de vragen binnen de gemeente te beantwoorden is er inzicht in de behoefte bij klanten, inzicht in de benodigde aanpassingen en zicht op de in de organisatie benodigde capaciteit, om de dienstverlening op adequaat niveau te hebben en houden.

Samenvattend

De Omgevingswet is complex en kan een uitdaging zijn voor burgers. We zijn vastbesloten om de toegankelijkheid van deze wet in het Omgevingsloket waar het kan vanaf de start te verbeteren.

Bij de Bibliotheek Rotterdam wordt hulp aangeboden voor het vinden van de gemeentelijke website, voor het vinden van informatie over de Omgevingswet en voor het vinden van de toegang tot het Omgevingsloket. Bij de gemeente wordt voorts hulp aangeboden bij het werken met deze informatie over de Omgevingswet en het afhandelen van vragen. Op deze wijze is het voor ons mogelijk snel te leren en snel verbeteringen in de dienstverlening over de Omgevingswet door te voeren.

Afdoening motie

U wordt voorgesteld om met deze brief de motie 'Toegankelijkheid is essentieel voor participatie' (23bb19184) als afgedaan te beschouwen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Niet van toepassing.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

J. Meijer

De burgemeester,

A. Aboutaleb