

De schakelrol van het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO)

Tussen regels en realiteit

AUTEUR EDWIN DE MOL

Het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO) staat midden in de praktijk van de Omgevingswet. Elke dag beantwoorden medewerkers honderden vragen – en signaleren ze knelpunten. Ze vervullen die rol graag en met verve. Door te luisteren naar gebruikers, trends te signaleren, kennissessies te geven en samen te werken aan verbeteringen, vervult het Informatiepunt zijn rol als kenniscentrum, gids en verbinder. Nu de wet al een poosje draait, richt het IPLO zich op verdieping en verbreding.

Leerzame kijk achter de schermen

Dit artikel geeft een unieke kijk achter de schermen bij het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO), hét knooppunt waar praktijk, beleid en wetgeving rond de Omgevingswet samenkomen. Hoe verwerkt IPLO tienduizenden vragen per jaar, en hoe vertaalt het die signalen naar verbeteringen in beleid en uitvoering? Interessant om te weten voor iedereen die werkt met of beleid maakt rond de fysieke leefomgeving.

De klok tikt net over negenen als de eerste telefoontjes binnenvallen bij het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO). In het open kantoor schuiven collega's hun stoelen aan en klikken systemen open. Na de gebruikelijke ochtendstart, die elke werkdag plaatsvindt voordat de helpdesk opent, gaan de medewerkers aan de slag. Het is dinsdag en iedereen weet: dit wordt weer een goedgevulde werkdag.

Nog geen tien minuten later verschijnen in de inbox nieuwe meldingen. Webformulieren, vragen van gemeenten, vragen van burgers, vragen van beleidsmedewerkers die vastlopen bij het juist toepassen van de Omgevingswet.

‘Het is ook wel mooi werk, juist als het stormt’

‘Dinsdagen zijn altijd druk,’ zegt Ineke Visscher, kwaliteitsadviseur bij de IPLO Helpdesk, met een glimlach. ‘Er komen dan makkelijk zeventig tot honderd vragen binnen. De meeste via het webformulier, maar ook per telefoon en e-mail. ‘Maar we zijn erop ingericht,’ vervolgt ze. ‘En eerlijk: het is ook wel mooi werk, juist als het stormt. ‘We wisten dat het druk zou worden,’ vertelt Ineke, ‘maar het volume én de variatie in vragen blijven ons verrassen. Gelukkig konden we terugvallen op de voorbereidingen én op elkaar.’



Elkaar opzoeken en kennisdelen tijdens een sessie bij IPLO.

De kunst is om goed te luisteren, tussen de regels door te lezen, en de vraag achter de vraag te vinden



Veel van die vragen gaan over de toepassing van de Omgevingswet: hoe een specifieke regel moet worden geïnterpreteerd, welke procedure van toepassing is, of wat de juridische status is van een overgangssituatie. Tegelijkertijd maakt dat iets anders zichtbaar: de invoering van de Omgevingswet is vooral een omvangrijke wetgevingsoperatie, geen digitaal project. De ICT is weliswaar onmisbaar, maar ondersteunt slechts de uitvoering van een veel bredere juridische en organisatorische veranderopgave.

Een typische dinsdag bij IPLO

Het werk begint bij de eerstelijns klantadviseurs van de Helpdesk. Zij vangen de eerste stroom op, beoordelen de inhoud, en geven waar mogelijk direct antwoord. Vragen over het gebruik van het Omgevingsloket bijvoorbeeld, of over waar een specifieke regel te vinden is. ‘Maar als het inhoudelijk wordt – overgangsrecht, milieuregels, bruidsschat – dan gaat het door naar specialisten van onze vakgroepen,’ legt Ineke uit.

Die vakgroepen zijn thematisch georganiseerd: bouwen, geluid, bodem, systematiek, water, digitale ondersteuning. Op elke dag zijn behandelaars ingeroosterd die vragen uit hun domein oppakken. Het streven is om binnen twee tot vijf werkdagen een reactie te geven, met een maximum van tien bij complexe of interbestuurlijke vragen. ‘We houden altijd de kwaliteit in de gaten,’ zegt Annelies Uijtendewilligen, coördinator van de vakgroep Systematiek en Ruimte. ‘Ieder antwoord wordt nagekeken. En als een vraag meerdere vakgroepen raakt, stemmen we af.’ Wat daarbij helpt is de sterke

collegiale sfeer. Iedereen kent elkaar en weet wie waarvoor staat. De lijnen zijn kort, ook naar externe partners.

Eén wet, duizenden vragen

Sinds de inwerkingtreding van de Omgevingswet op 1 januari 2024 vonden al meer dan 41.691 vragen hun weg naar IPLO. In april 2024 waren het er bijna 3.000 – gemiddeld 100 op een werkdag. De piek ligt stevast in de ochtend, zo tussen 9.00 en 11.00 uur.

‘We zijn ook signaalgever, inhoudelijk sparring-partner, kwaliteitsbewaker’

Wat begon als een ondersteuningspunt voor professionals, is in korte tijd uitgegroeid tot een onmisbare spil in de uitvoering van de nieuwe wet. ‘We zijn veel meer dan een helpdesk,’ vertelt Annelies. ‘We zijn ook signaalgever. Daarmee bedoel ik dat we niet alleen vragen beantwoorden, maar juist ook actief signaleren wat er speelt in de praktijk. Als we bijvoorbeeld merken dat bepaalde vragen vaak terugkomen, of dat er onduidelijkheid bestaat over hoe regelgeving moet worden toegepast, dan registreren we dat niet alleen – we duiken erin. We stellen dan verdiepende vragen als: waar gaat dit precies over? Hoe werkt dit in de praktijk? Naar wie wordt verwezen, en waarom? Op die manier proberen we de

kern van het probleem boven tafel te krijgen.’

‘Vervolgens bespreken we zulke signalen met onze partners, zoals ministeries, de VNG of de omgevingsdiensten. Soms leidt dat tot een verbetering van de informatie op onze website, tot een IPLO-kennissessie of zelfs tot beleidsmatige veranderingen. Die signaalfunctie is dus een belangrijk onderdeel van ons werk: we verzamelen praktijkervaringen, duiden ze, en koppelen ze terug aan de juiste partijen. Zo dragen we bij aan een betere werking van het systeem als geheel.’

Ministeries benaderen IPLO ook actief om mee te denken op wetswijzigingen. ‘We maken zelf geen beleid, maar IPLO is wel nauw betrokken bij beleidsontwikkelingen en het ondersteunen van beleidsmakers,’ vult Annelies aan.

De kunst van het doorvragen

Maar wat het werk misschien het meest bijzonder maakt, is de kunst van het doorvragen. ‘De vraag die iemand stelt, is zelden de echte vraag,’ zegt Ineke. Vaak krijgen wij vragen binnen die oppervlakkig lijken maar waar een dieper probleem achter zit. ‘Soms zoeken onze klanten eigenlijk bevestiging dat ze een vraagstuk goed hebben aangepakt,’ zegt Annelies. De kunst is dan om goed te luisteren, tussen de regels door te lezen, en de vraag achter de vraag te vinden. ‘Dat vraagt ervaring, maar ook sensitiviteit. En het zorgt ervoor dat je antwoorden geeft die echt werken en waar men mee aan de slag kan.’

De vragen die IPLO binnenkrijgt zijn net zo gevarieerd als de fysieke leefomgeving zelf. Denk aan vragen als: ‘Mag een gemeente eisen stellen aan hemelwaterinfiltratie bij een carport?’ of ‘Hoe werkt het overgangsrecht bij een project dat vóór 2024 is aangevraagd?’ Simpele vragen, zoals waar bepaalde informatie is te vinden, worden snel afgehandeld, maar complexe cases vereisen inhoudelijke afstemming tussen de IPLO-vakgroepen of zelfs met externe partijen. Bij IPLO draait het om betrouwbaarheid. Intern wordt de kunst van het doorvragen ook verstaan. Wekelijks zijn er overleggen, interviews en kennissessies. Nieuwe medewerkers worden ingewerkt via schaduwtrajecten. Ingewikkelde casussen worden besproken in het team. ‘We hebben geen ivoren torens’, zegt Ineke. ‘Iedereen leert, elke dag.’ Elk antwoord wordt achteraf gecontroleerd door een colle-

IPLO in cijfers

Op 1 januari 2024 trad de Omgevingswet in werking. ‘En dat was te merken,’ vertelt Jacco Schotvanger, afdelingshoofd Implementatie Omgevingswet bij Rijkswaterstaat: ‘Er kwamen veel extra vragen binnen en het bezoek op iplo.nl schoot omhoog. Zo is onze website vorig jaar meer dan 9 miljoen keer bekeken en hebben we 41.691 vragen beantwoord via onze helpdesk. Hoewel het soms flink druk was, hebben wij onze klanten – lokale overheden, omgevingsdiensten en brancheorganisaties – goed verder kunnen helpen. Onze website kreeg van overheidsgebruikers een rapportcijfer 7,4 en de vraagafhandeling een 7,3.’

ga. Bij ingewikkelde of vakgroepoverstijgende vragen is er vooraf een overlegmoment. De experts van de vakgroepen vervullen daarin een brede rol. Ze beantwoorden vragen, maar redigeren ook inhoud op iplo.nl, signaleren knelpunten in de wet die terugkomen in meerdere vragen en zetten die door naar de juiste beleids- of ketenpartners. Ook stemmen ze regelmatig af met het ministerie en andere uitvoeringsorganisaties.

‘We blijven niet alleen antwoorden geven, maar ook vooruitkijken’

Sommige vragen bereiken IPLO indirect, via ketenpartners zoals ODNL (Omgevingsdienst Nederland), of via interviews waarin meerdere partijen gezamenlijk een casus bespreken. ‘Die kennisdeling is cruciaal,’ zegt Ineke. ‘Bij een lastige vraag stelt de behandelend medewerker dan een concept op, dat intern wordt afgestemd en – indien nodig – extern wordt gevalideerd. ‘We willen niet dat iemand afhankelijk is van toeval,’ zegt Ineke. ‘Iedereen moet een even goed antwoord krijgen en bovendien: Je leert ervan – en daar groeit de kwaliteit van ons advies door.’



De mensen achter IPLO: verbindend tussen regels en realiteit, tussen beleid en praktijk.

Ook gebruikers zelf merken dat terug: sommige vragenstellers worden na enkele weken teruggebeld om hun ervaring te evalueren, of krijgen bericht dat hun casus heeft bijgedragen aan nieuw beleid.

De spilfunctie van IPLO

De helpdesk is onlosmakelijk verbonden met www.iplo.nl. De site bevat een schat aan informatie over de leefomgeving en de Omgevingswet en bestaat uit ruim 7.000 pagina's die dagelijks worden geactualiseerd door de inhoudelijke teams.

‘Wij passen continu de IPLO-website aan,’ zegt Ineke. ‘Dat is naar aanleiding van veelgestelde vragen, actuele onderwerpen en nieuwe of aangepaste wetgeving. Ook schrijven we expert-artikelen om onze doelgroepen goed op weg te helpen.’ De site kreeg in 2024 een gemiddelde beoordeling van 7,4 van overheidsgebruikers. ‘Mooi,’ zegt Annelies, ‘maar we blijven verbeteren. De praktijk verandert elke dag.’ Ook worden webstatistieken actief gemonitord: als bezoekers blijven hangen

op een pagina of als een pagina niet of nauwelijks wordt bezocht wordt de inhoud of vindbaarheid aangepast. En er wordt opgeschoond.

‘We blijven verbeteren. De praktijk verandert elke dag’

Elke vraag is informatie. IPLO registreert ze, analyseert ze, en vertaalt trends naar verbetering. ‘Als iets twintig keer wordt gevraagd, is er iets niet duidelijk,’ zegt Annelies. ‘Dan kijken we: ligt het aan de wet? De toelichting? De site? Het DSO?’ Als knelpunten structureel blijken, onderneemt het Informatiepunt actie. ‘Partners zoals de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE) en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) werken aan handreikingen, wij kijken mee op basis van

onze expertise. Het ‘hoe’ is vaak aan de partners en minder aan ons,’ vertelt Annelies. ‘Op diverse inhoudelijke thema’s maken we wel zelf handreikingen, zoals over lozingen, milieueffectrapportages en bodem. En bekijk eens de praktijksituaties op onze site, die geschreven zijn vanuit het oogpunt van de initiatiefnemer.’

‘Die handreikingen zijn dus belangrijk,’ zegt Annelies. ‘Ze zorgen dat overheden eenduidig werken, en dat niet elke organisatie het wiel opnieuw uitvindt.’

De inhoud van die handreikingen komt rechtstreeks uit de praktijk: uit casussen, signaleringsrapportages en gesprekken met externe partners. Bijvoorbeeld: Handreiking plan-MER (milieu effecten rapportages, red), handreiking lozingen, handreiking bodemkwaliteitskaarten en de handreiking vergunningverlening en rijkspartijen. IPLO helpt zo om knelpunten om te zetten in kennis. In dit verband wordt, naast de al genoemde partners ook samengewerkt met Unie van Waterschappen,

Interprovinciaal Overleg, de Kamer van Koophandel, BIJ12 (ondersteunt de provincies natuurbeheer, stikstofbeleid, faunaschade en informatiesystemen), Geonovum (ontwikkelt en beheert standaarden voor het toegankelijk en uitwisselbaar maken van geografische informatie binnen de overheid), KOOP (onderdeel van Logius en zorgt ervoor dat overheidsinformatie vindbaar en begrijpelijk is voor iedereen), en, tot voor kort, natuurlijk de programmadirectie Aan de slag met de Omgevingswet.

De omgevingsdiensten, die voor veel gemeenten optreden als uitvoerende partij, vormen een belangrijke partner. ‘Een groot deel van de inhoudelijke vragen komt via medewerkers van omgevingsdiensten binnen,’ vertelt Ineke. ‘Zij zitten dicht op de uitvoering en lopen dus ook als eerste tegen onduidelikheden aan.’

Vooruitblik: wat brengt de toekomst?

Met de implementatie van de Omgevingswet is een belangrijke stap gezet. Maar de uitvoering is geen eindpunt – het is een groeiproces. IPLO blijft zich inzetten om overheden en brancheorganisaties te ondersteunen in het vinden van de juiste weg door het nieuwe stelsel.

Door te blijven luisteren naar gebruikers, trends te signaleren en samen te werken aan verbeteringen, wil het Informatiepunt zijn rol als kenniscentrum, gids en verbinder blijven vervullen. Nu de wet al een poosje draait, richt het zich op verdieping en verbreding. Thema’s als waterkwaliteit, energietransitie en het werken met het omgevingsplan vragen om specialistische duiding. Tegelijk bereidt het team zich voor op nieuwe onderwerpen of te verwachten nieuwe thema’s, zoals de aanpassing van het tijdelijk deel van het omgevingsplan. ‘We blijven niet alleen antwoorden geven, maar ook vooruitkijken,’ zegt Annelies. ‘Wat komt eraan? Hoe bereiden we onszelf én de gebruikers daarop voor.’ IPLO is daarmee niet alleen vraagbaak, maar ook verbinder – tussen beleid en praktijk, en tussen regels en realiteit.