

Informatiepunt WVL

Het Informatiepunt WVL is de centrale ingang waar RWS-collega's en andere professionals terecht kunnen met hun inhoudelijke vragen over de werkvelden van Water, Verkeer en Leefomgeving (WVL): Helpdesk Afvalbeheer, Bodem+, Helpdesk Water & Noordzeeloket, InfoMil (Milieuregelgeving, Asbest en Omgevingsloket Online), Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) en Verkeer & Scheepvaart.

Ook de uitvoering van het Informatiepunt Omgevingswet van het Programma Aan de slag met de Omgevingswet is ondergebracht bij WVL van RWS.



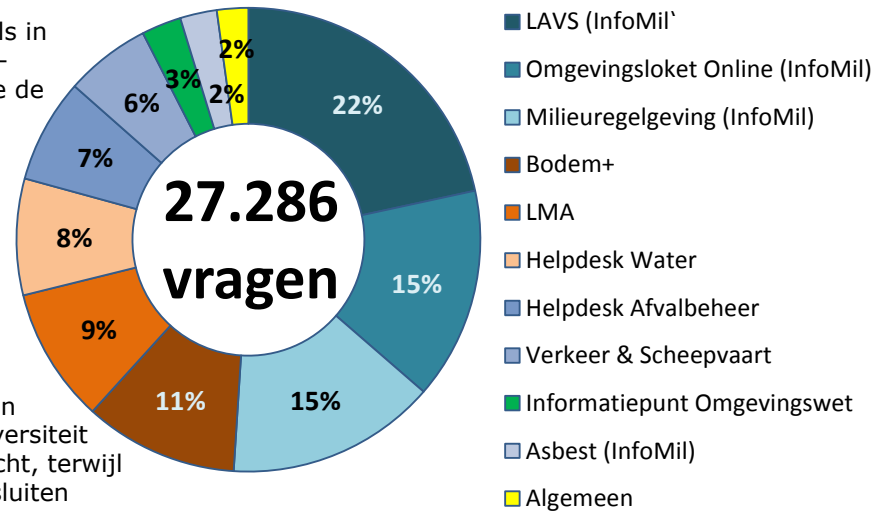
2018

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

In 2018 gingen de meeste vragen net zoals in 2017 over het LAVS (Landelijk Asbestvolg-systeem). In tegenstelling tot 2017 daalde de hoeveelheid vragen over het LAVS echter substantieel: -62%. Dit was de belangrijkste reden waarom de totale hoeveelheid vragen in 2018 -13% daalde ten opzichte van 2017. Deze daling werd door de doorgaande verbetering van het LAVS en de bijbehorende informatiebronnen ingezet. In de tussentijd stegen de hoeveelheden vragen over het Omgevingsloket Online (+21%) en de Omgevingswet (+31%). In 2019 wordt een doorgaande groei in de hoeveelheid en diversiteit aan vragen over de Omgevingswet verwacht, terwijl delen van het Informatiepunt daarop aansluiten (Bodem+, Helpdesk Water en InfoMil).



De meeste vragen gingen in 2018 over projecten die nu in uitvoering zijn, of over vergunningverlening en toezichthouden onder de huidige regelgeving. Daarnaast leidde de extreme droogte tot extra vragen aan de Helpdesk Water.

Klantwaardering

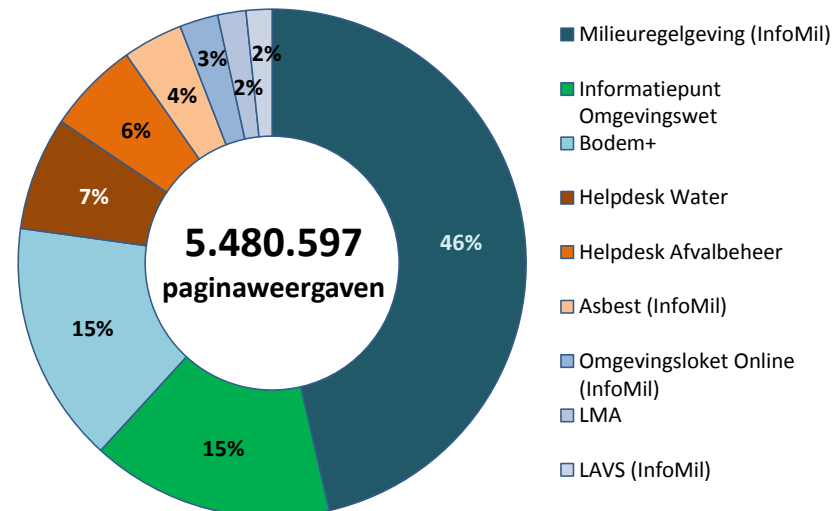
Gemiddelde cijfer: **7,1**

Positieve punten

De gemiddelde cijfer dat de klant van het Informatiepunt geeft is in verhouding met 2017 met +0,2 punten gestegen. De klant waardeert de deskundigheid van de medewerkers van het Informatiepunt.

Leerpunten

De klanten geven vooral onvoldoendes op antwoorden die over het LAVS gaan. Dit systeem wordt in 2019 verder verbeterd.



Website

De toename in de hoeveelheid paginaweergaven van de website van het Informatiepunt Omgevingswet valt in 2018 het meeste op. Terwijl 3% van de vragen over de Omgevingswet gaan, bestaat 16% van de paginaweergaven uit klanten die informatie over de Omgevingswet opzoeken. De hoeveelheid paginaweergaven van InfoMil.nl is ook licht gestegen, maar voor de andere pagina's is deze stabiel gebleven.

Gedurende 2019 zal door de analyse van de vragen aan het Informatiepunt en gedrag van de klanten op de websites verder nagegaan worden hoe de websites van het Informatiepunt verbeterd kunnen worden.

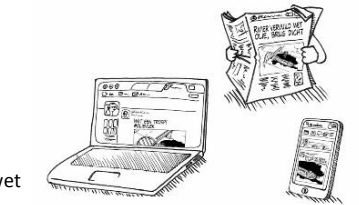
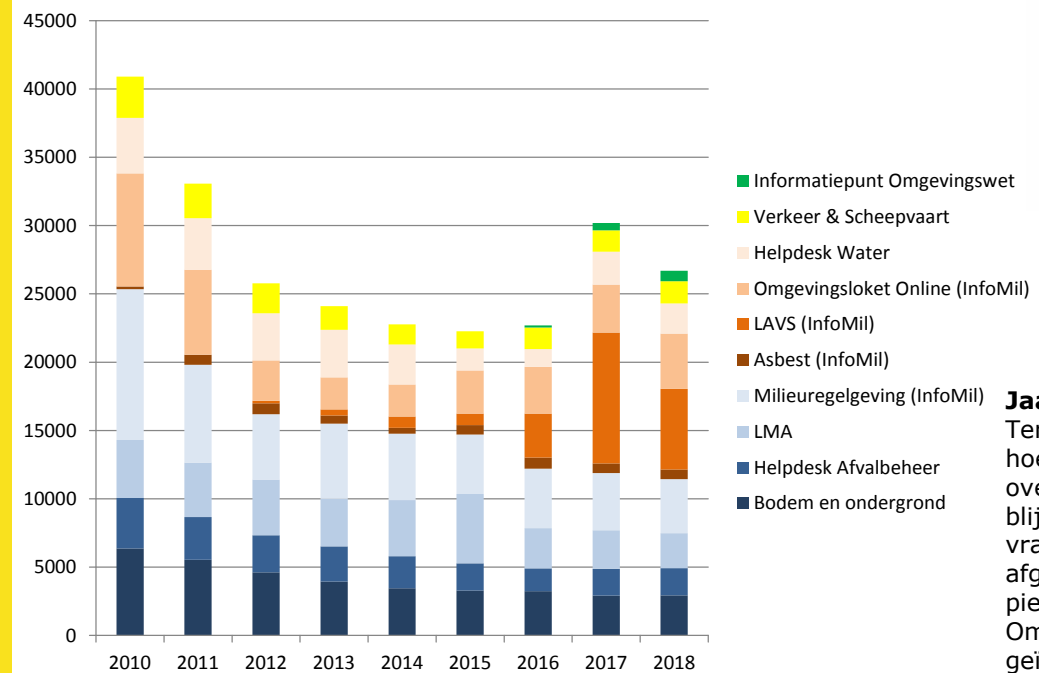
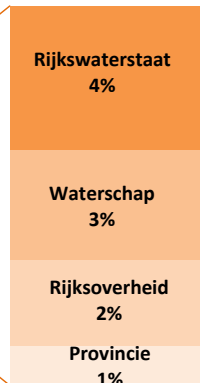
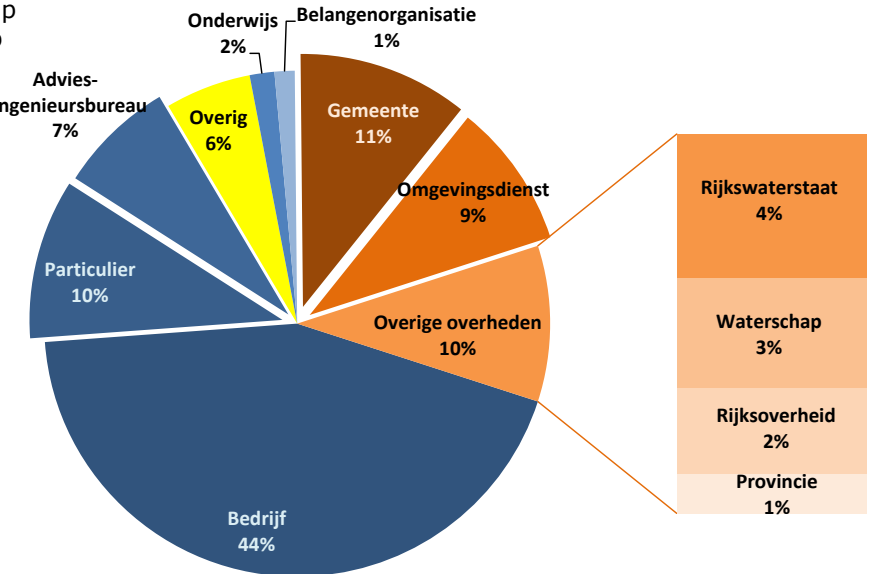
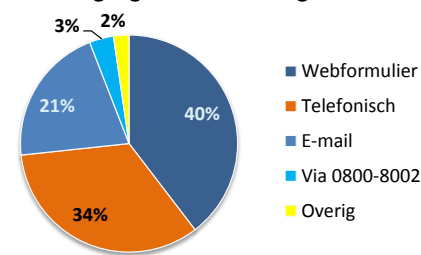
Onze klanten

Door de grote hoeveelheid vragen over het LAVS, zijn er nog steeds verhoudingsgewijs veel bedrijven die vragen aan het Informatiepunt stellen.

De verandering in regelgeving met betrekking tot de registratie van persoonsgegevens van de klanten (AVG) heeft tot aanpassingen binnen de processen van het Informatiepunt geleid. Zo wordt rekening gehouden met de noodzaak om persoonsgegevens op te slaan en de mogelijkheid om op verzoek van de klant persoonsgegevens te verwijderen. De klanten worden digitaal genderneutraal aangesproken.



De ingangen die de klant gebruikte



Jaarlijkse trend vragen

Terwijl de grote piek in de hoeveelheid vragen in 2017 over het LAVS achter ons ligt, blijft de totale hoeveelheid vragen hoger dan in het afgelopen 6 jaar. Een grotere piek wordt verwacht als de Omgevingswet wordt geïmplementeerd.

Jaarverslag Informatiepunt WVL Helpdesk Afvalbeheer

De Helpdesk Afvalbeheer beantwoordt vragen van overheden en bedrijven bij de uitvoering van het landelijk afvalbeleid. De helpdesk is onderdeel van de afdeling Afval Circulair, die rijksbeleid uitvoert op het gebied van duurzaam afval- en grondstoffenbeheer.

Meer informatie: www.afvalcirculair.nl



2018

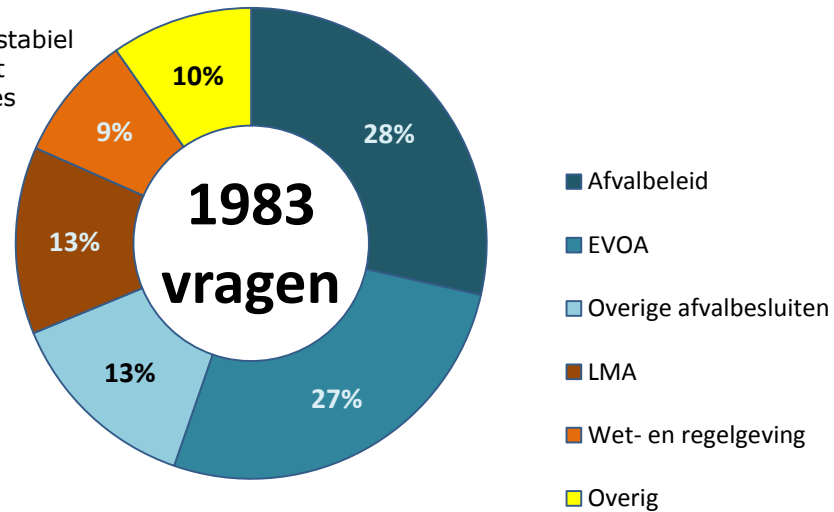
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Het aantal vragen is ten opzichte van 2017 stabiel gebleven. Net als voorgaande jaren gaat het merendeel van de vragen over de procedures voor afvaltransporten (binnenlands en over de grens) en over afvalbeleid.

Er worden nog altijd veel vragen gesteld over de producentenverantwoordelijkheid voor elektrische apparatuur. Dit komt onder meer door actievere handhaving van de ILT.



Klantwaardering

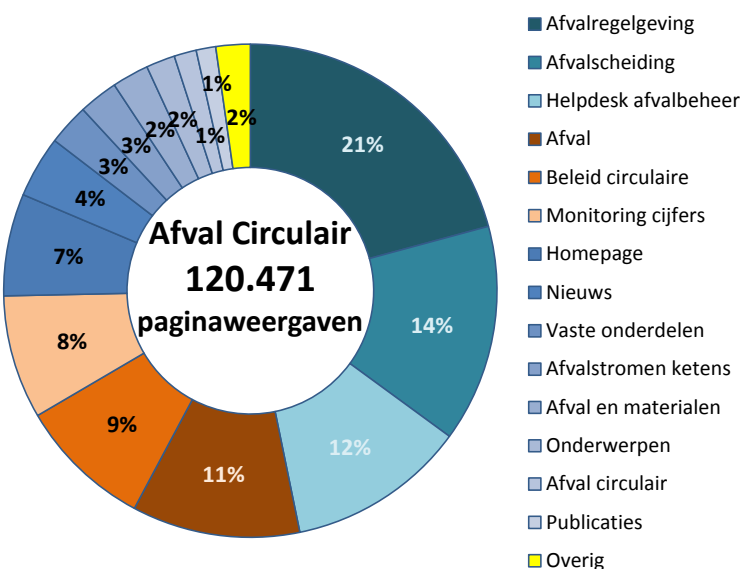
Gemiddelde cijfer: **7,5**

Positieve punten

Ook dit jaar werd de helpdesk vaak gewaardeerd om de snelle en deskundige vraagbeantwoording.

Leerpunten

Knelpunt blijft dat complexe/specialistische vragen soms een erg lange beantwoordingstermijn, omdat informatie bij collega's van onder andere I&W en ILT moet worden opgevraagd. We informeren onze klanten over de stand van zaken en daarnaast gaan we over de afhandelingstijd in gesprek met onze specialisten.



Website

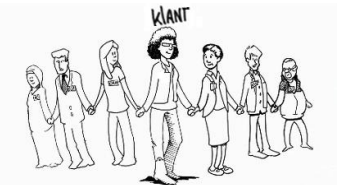
De afdeling Afval Circulair beheert verschillende websites waarop informatie over afvalbeleid te vinden is. Deze sites behandelen onderwerpen zoals het LAP, afval/geen afval, afvalcijfers, producentenverantwoordelijkheid, VANG, Huishoudelijk Afval, etc.

De LAP3-website is in 2018 tot een meer dynamische site doorontwikkeld. Voor www.afvalcirculair.nl is voorgenomen om een gebruikersonderzoek uit te laten voeren.

Nieuwe websites die in 2019 in beheer komen bij Afval Circulair zijn: over kunststof verpakkingsafval als grondstof (KVG) en VANG Buitenshuis.

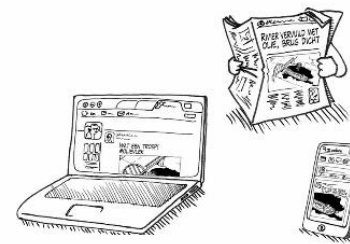
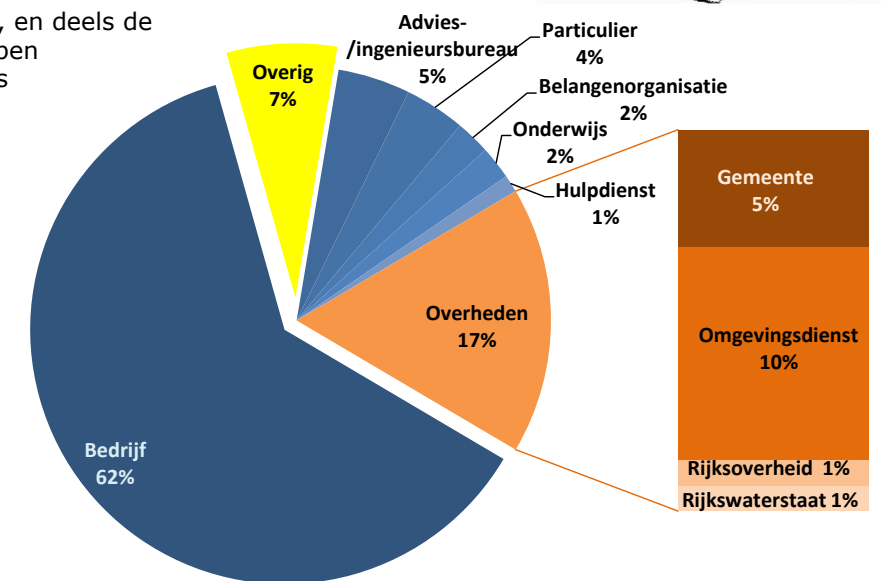
Onze klanten

Net als voorgaande jaren stellen ook dit jaar bedrijven de meeste vragen aan onze helpdesk. Dit doen zij rechtstreeks, of via adviesbureaus die door hen ingeschakeld worden. Zij stellen vaak vragen over afvaltransporten, afval/geen afval en andere afvalregelgeving. Daarna zijn de grootste groep klanten overheidsorganisaties, deze vragen gaan vaak over het landelijk afvalbeleid.

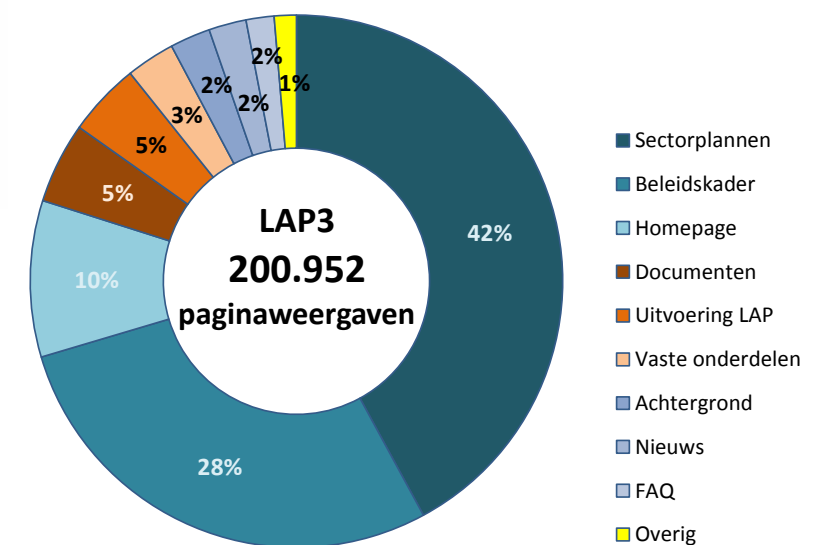
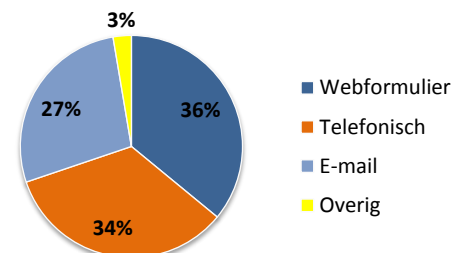


De afvalmarkt is internationaal, en deels de regelgeving ook, daardoor hebben we ook aardig wat vraagstellers uit andere landen.

Een aanzienlijk deel is 'vaste klant' bij de helpdesk.



De ingangen die de klant gebruikte



Asbest (InfoMil)

De helpdesk asbest fungeert als spin in het web van het asbestdossier en geeft uitvoering aan het asbestbeleid van het ministerie van I&W. Belangrijke taak is het zorgvuldig, nuchter en kennisintensief te communiceren over asbest.

Meer informatie: www.infomil.nl/onderwerpen/hinder-gezondheid/asbest/



2018

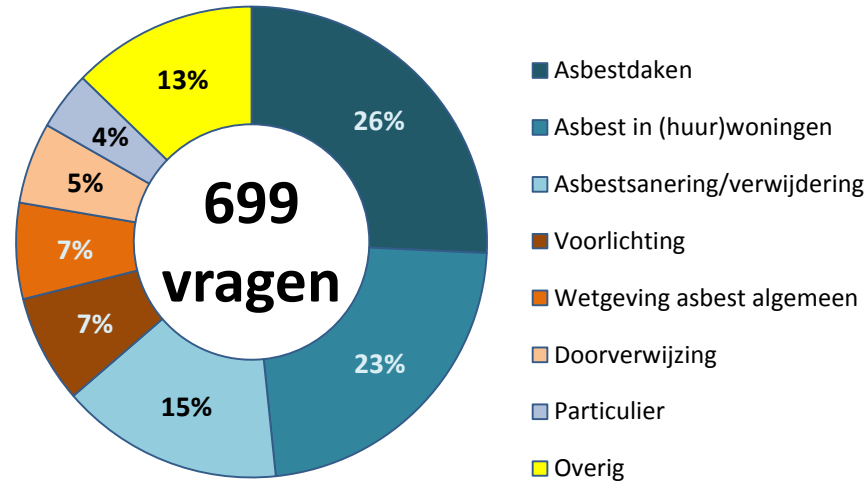
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Het aantal vragen is in 2018 ten opzichte van het voorgaande jaar ongeveer gelijk gebleven. De meeste vragen gingen over het voorgenomen asbestdakenverbod in 2024. Vragen over het verwijderen van asbest in woningen blijft een goede tweede.

Wij verwachten in 2019 dat het beeld van het afgelopen jaar wordt doorgezet.



Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **7,5**

Positieve punten

De klanten van de helpdesk asbest waarderen vooral de dienstverlening, de aanwezige kennis en de snelle vraagafhandeling.

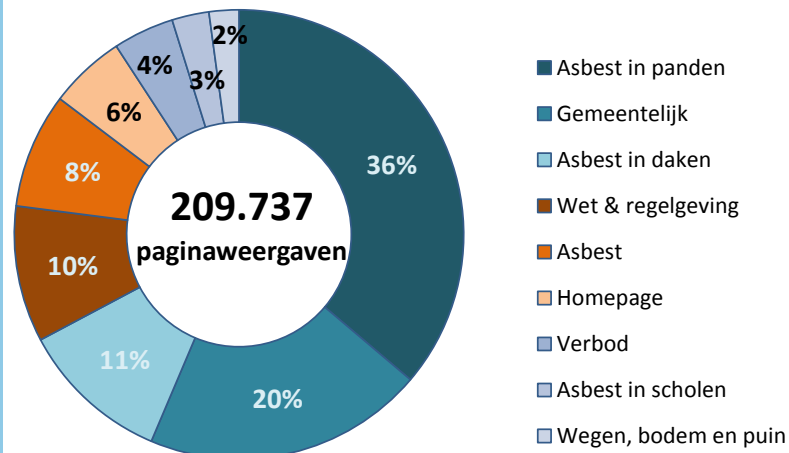
Leerpunten

De Asbestregelgeving kent meerdere aspecten. Naast milieuhygiënische zijn dit onder andere gezondheids- en arbo aspecten. Veel vragen hebben met name raakvlak met het arbo (I)SZW deel. Voor de afhandeling van deze vragen moet de klant soms worden doorverwezen naar ISZW. Door de klant direct naar het juiste contactformulier te verwijzen, wordt voorkomen dat de klant van het kastje naar de muur worden gestuurd. In 2019 stemmen wij met ISZW af hoe wij de vraagafhandeling van dit type vragen verder gaan verbeteren.



Website

De bestaande webpagina's over asbest op de InfoMil website zijn compleet vernieuwd en geactualiseerd. Belangrijker nog is dat de pagina's nu meer gericht zijn op het breder publiek (burgers), waar voorheen de asbestinformatie vooral gericht was op overheden.

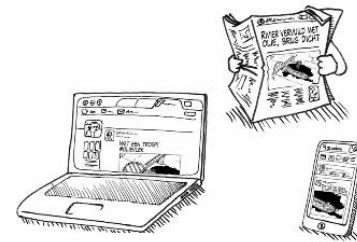
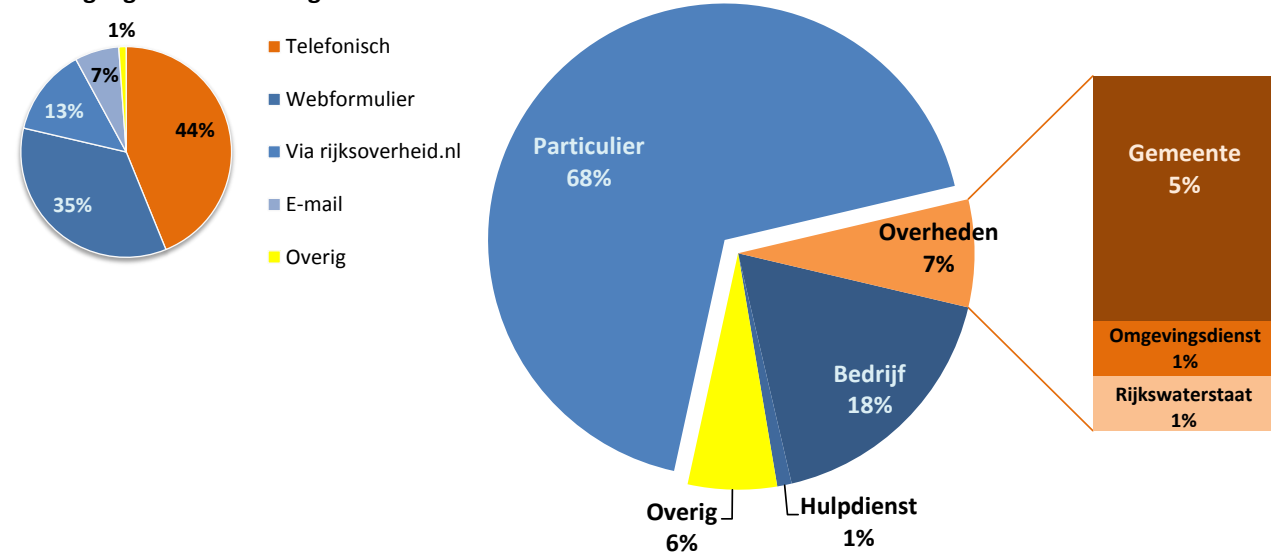


Onze klanten

Particulieren vormden ook dit jaar weer de grootste groep vraagstellers. Een gedeelte van de particuliere vraagstellers komt bij ons binnen via Rijksoverheid.nl. Het deel van de vragen die gesteld werden door bedrijven betrof grotendeels vragen van bedrijven waar asbest verwijderd moet worden. Asbestsaneringsbedrijven maken zelf weinig gebruik van onze helpdesk.



De ingangen die de klant gebruikte



Aantal m² asbestdaken verwijderd

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal vierkante meter gesaneerd dak, gemeten vanaf 2014. De monitoring is gebaseerd op de informatie die verkregen is uit het startmeldingenbestand van ISZW waaruit de hoeveelheden verwijderde asbestdaken (m²) is overgenomen. De totale hoeveelheid verwijderde asbestdaken is vermenigvuldigd met de factor 1,1, aangezien asbestgolflaten op een dak elkaar deels overlappen. Deze cijfers zijn exclusief de particuliere (<35 m²) verwijderingen.

Asbestdaken	1 ^e kwartaal *10 ⁶ m ²	2 ^e kwartaal *10 ⁶ m ²	3 ^e kwartaal *10 ⁶ m ²	4 ^e kwartaal *10 ⁶ m ²	Totaal *10 ⁶ m ²
Verwijderd 2014	1,5	1,6	1,7	1,1	5,9
Verwijderd 2015	1,2	2,1	1,9	1,7	6,9
Verwijderd 2016	1,8	2,7	2,9	2,5	9,9
Verwijderd 2017	2,2	2,8	2,9	2,9	10,8
Verwijderd 2018	2,5	3,7	3,4	3,2	12,8

Totaal verwijderd 46,3

LAVS (InfoMil)

De helpdesk LAVS (Landelijk Asbestvolgsysteem) ontwikkelt, beheert en implementeert het Landelijk Asbestvolgsysteem voor Rijkswaterstaat. Het LAVS heeft tot doel de transparantie en veiligheid binnen de asbestsector te vergroten, het doorlopen van wettelijke procedures te vergemakkelijken en de administratieve lasten te beperken.

Meer informatie: www.lavsinfo.nl



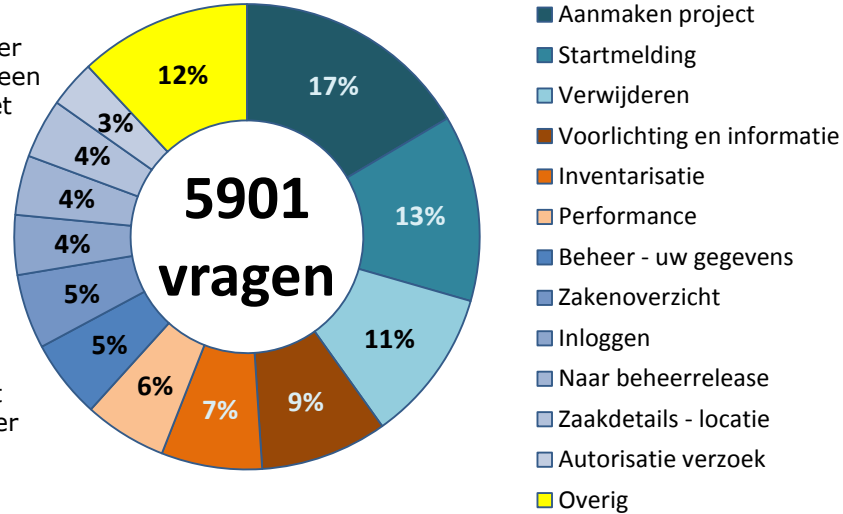
2018

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

In 2018 zijn door de helpdesk LAVS ongeveer zesduizend vragen afgehandeld. In 2018 is een project gestart voor de stroomlijning van het vraagafhandelingsproces. De responstijden zijn als gevolg van dit project in 2018 sterk verbeterd. Behalve aan het vraagafhandelingsproces is de applicatie LAVS verder verbeterd. Zowel de performance als functionaliteiten van het LAVS is beter geworden. Samen met de uitbreiding van de informatie op de website heeft dit geleid tot een forse afname van het aantal vragen. In 2019 zal de nadruk liggen op het verder doorzetten van deze lijn en het verder zelfredzaam maken van de klant.



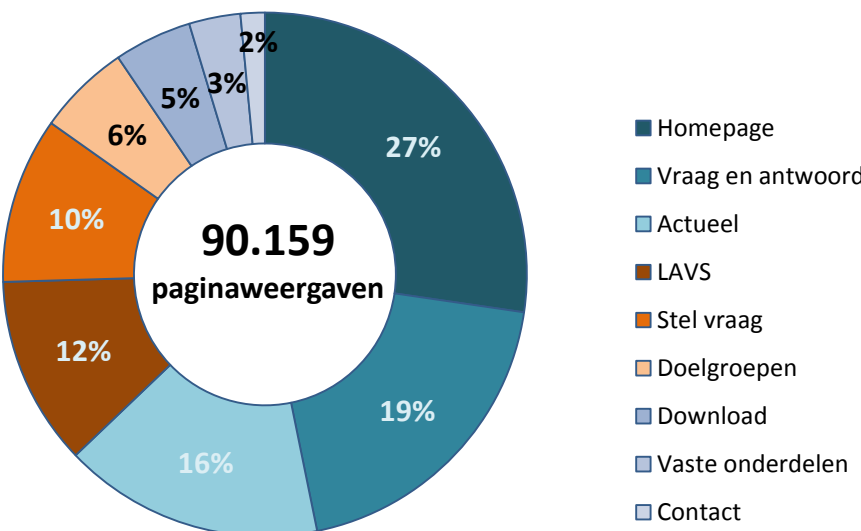
Klantwaardering

Positieve punten

De mate van deskundigheid in combinatie met een snellere responstijd geeft over 2018 een positievere klantwaardering.

Leerpunten

Het LAVS faciliteert een proces met veel verschillende actoren. Het is een mede hierdoor geen eenvoudige applicatie. De complexiteit in de processen leidt is aanleiding voor vragen. Om gebruikers te ondersteunen wordt de functionaliteit van LAVS verbeterd. Deze verbeteringen worden gecommuniceerd naar gebruikers. Om de doorontwikkeling in functionaliteit beter bekend te maken zal in 2019 de communicatie worden geïntensiveerd. Daarnaast worden branches actiever betrokken bij de doorontwikkeling.



Website

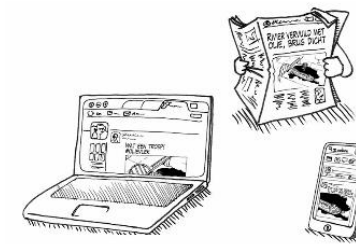
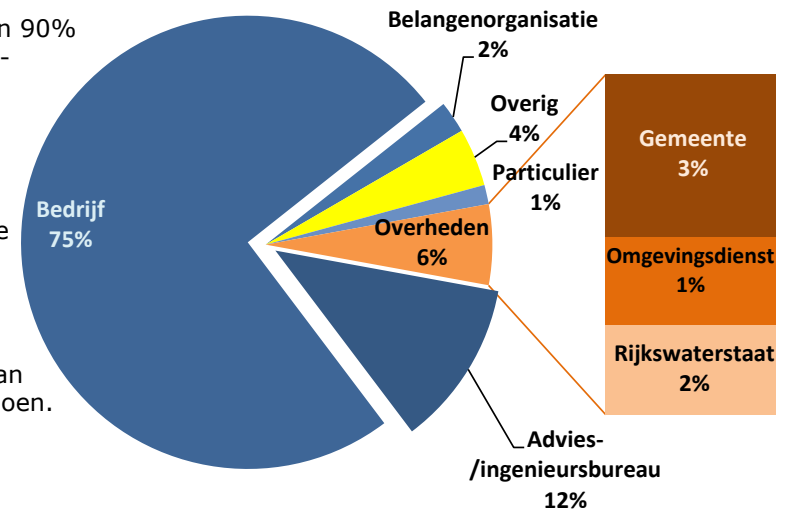
De website biedt gebruikers van het LAVS informatie over het 'basis-gebruik' van het systeem door middel van handleidingen en andere informatie-documenten. Daarnaast is er een uitgebreide rubriek met veel gestelde vragen over 'bekende problemen' met het LAVS. In de praktijk blijkt dat veel klanten bij vragen over het gebruik van het LAVS direct contact met de helpdesk makkelijker vinden, dan het raadplegen van de website of het e-mailen van een vraag. Om deze reden komen veel vragen nog telefonisch binnen. Het aandeel vragen per e-mail is daarnaast toegenomen.

Onze klanten

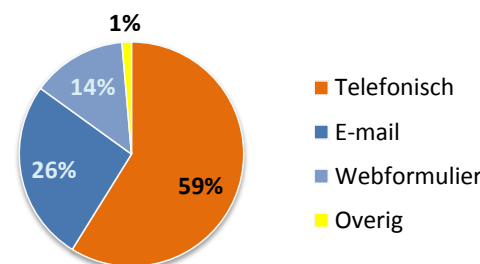
De klanten van de helpdesk LAVS zijn in 90% van de gevallen bedrijven uit de asbestbranche, voor wie het gebruik van het LAVS verplicht is. Overheden kunnen het LAVS gebruiken voor de ondersteuning van het toezicht. De ervaring is dat het gebruik van LAVS hiervoor nog groeiend is. Omdat er minder gebruikers zijn vanuit overheden wordt er vanuit overheden minder gebruik gemaakt van de helpdesk. Gemeenten en omgevingsdiensten weten ons echter steeds beter te vinden. Wij verwachten onder andere door de publicatie van een AMVB en samenwerking met LMA op het gebied van databestanden en trainingen dat overheden in 2019 meer gebruik zullen gaan maken van het LAVS. Zij zullen dan ook vaker een beroep op de helpdesk doen.



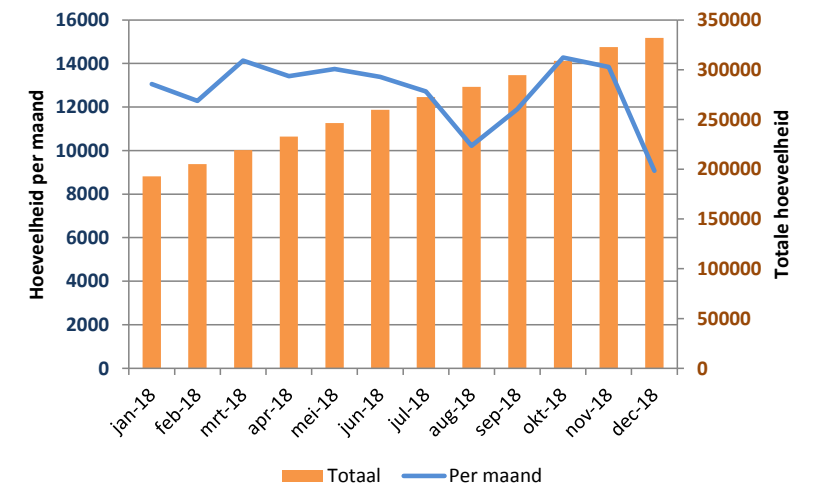
De klanten van de helpdesk LAVS zijn in 90% van de gevallen bedrijven uit de asbestbranche, voor wie het gebruik van het LAVS verplicht is. Overheden maken minder gebruik van de helpdesk. Handhavers en gemeenten/omgevingsdiensten weten ons echter steeds meer te vinden. Wij verwachten onder andere door de publicatie van een AMVB en samenwerking met LMA op het gebied van databestanden en trainingen dat overheden in 2019 meer gebruik zullen gaan maken van het LAVS. Zij zullen dan ook vaker een beroep op de helpdesk doen.



De ingangen die de klant gebruikte



Projecten in LAVS

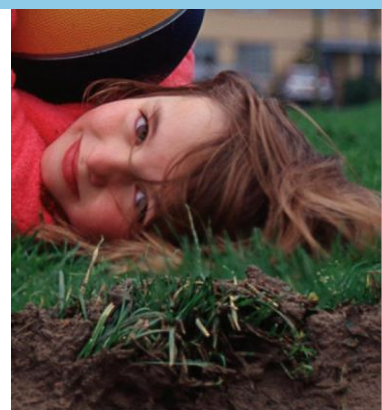


In 2018 zijn er ruim 152.000 projecten in het LAVS ingevoerd. Met deze projecten erbij staan er nu ca 332.000 projecten in het LAVS. Over 2018 is dit een gemiddelde toename van ruim 12.500 per maand.

Bodem+

Bodem+ ondersteunt overheden met kennis over bodemsanering, -bescherming, -beheer en -energie voor een duurzaam gebruik van het bodem- en grondwatersysteem en de ondergrond. De helpdesk van Bodem+ beantwoordt vragen over de wet- en regelgeving en daarmee samenhangende instrumenten. De meldkamer van het meldpunt Bodemkwaliteit beantwoordt vragen over het gebruik van het meldpunt bodemkwaliteit.

Meer informatie: www.bodemplus.nl



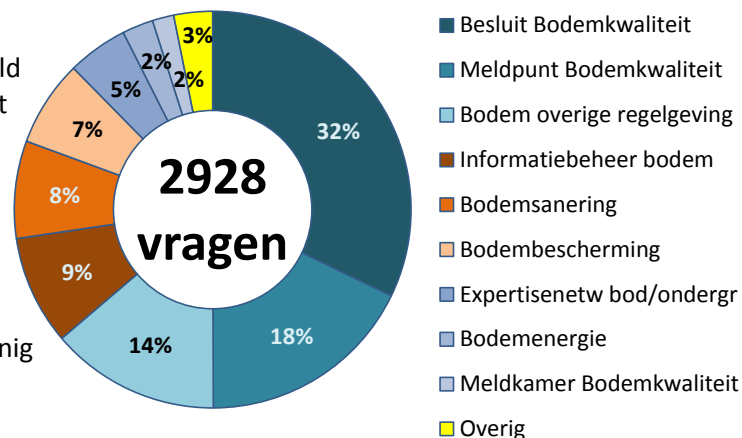
2018

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Helpdesk Bodem+ In 2018 zijn er 2.400 vragen gesteld (-0,5% ten opzichte van 2017). De stabilisatie van het aantal vragen kan verklaard worden door het uitblijven van (grote) wijzigingen in de regelgeving. De meeste vragen gaan Over toepassen van grond, baggerspecie en bouwstoffen en het Besluit bodemkwaliteit (42%). Opvallend zijn de vele vragen over asbest (bij onderzoeken) en PFAS (vinden afzetmogelijkheden vrijkomende grond). Er zijn nog weinig vragen over de Omgevingswet gesteld.



Meldpunt Bodemkwaliteit In 2018 zijn 528 vragen aan de meldkamer gesteld, vergelijkbaar met. Een stijging van 3% ten opzichte van 2017. 64% van de vragen is afgehandeld door de frontoffice (dus bij het eerste klantcontact).

2019 Wij verwachten een stabilisatie van het aantal vragen en verder geen bijzonderheden.

Klantwaardering

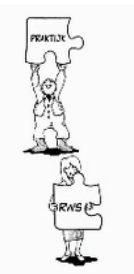
Gemiddelde cijfer: **7,6**

Positieve punten

Klanten waarderen de deskundigheid van de medewerkers, kwaliteit van beantwoording en snelle doorlooptijd (90% 2 werkdagen; 95% binnen een week).

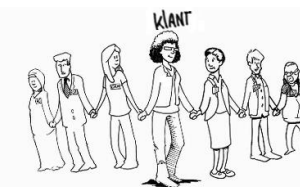
Leerpunten

Onze klanten vinden het belangrijk dat we gericht antwoord geven op de vraag. Daarom willen we vaker telefonisch contact met de klant opnemen.

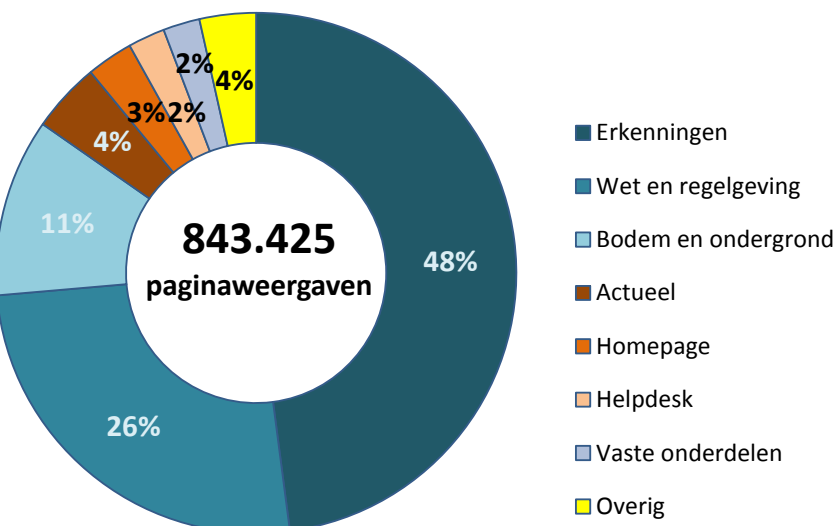
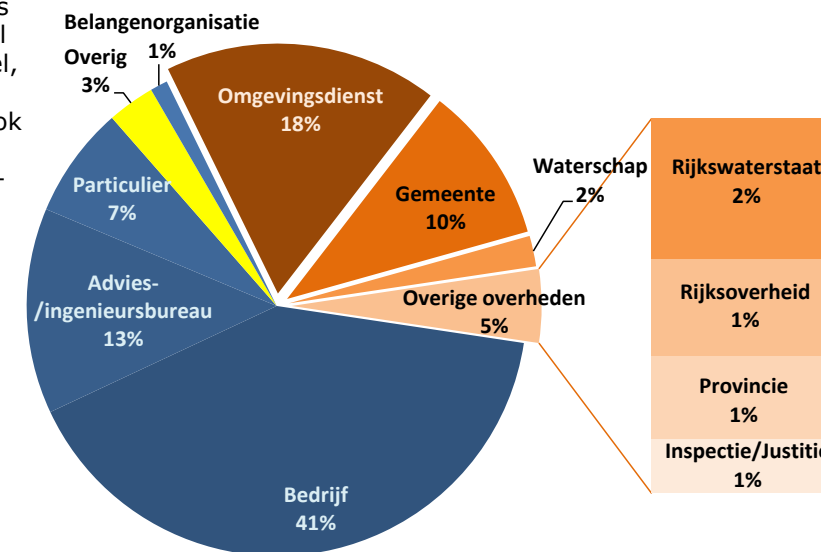
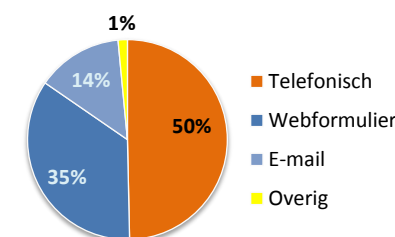


Onze klanten

De verdeling van de vragen over de klanttypen is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Overheden stellen vaak vragen vanuit hun taak als vergunningverlener of toezichthouder, maar ook wel vanuit hun rol als opdrachtgever voor projecten. Bedrijven stellen vaak praktische vragen over de regelgeving en daarbij behorende instrumenten (meldpunt bodemkwaliteit, zoekmenu erkende instellingen, bodemloket). De vragen van adviesbureaus gaan vaak over interpretatie van normdocumenten en protocollen. Vragen van burgers gaan meestal over bodeminformatie en zorgen over de gevolgen van een bodemverontreiniging op hun eigen terrein. Hoewel er soms nog betrekkelijk eenvoudige vragen gesteld worden, is het merendeel vrij specialistisch. Veel klanten weten soms het antwoord wel, maar willen graag hierover Met ons sparren. Steeds meer vragen gaan ook over het gebruik van de ondergrond (bijvoorbeeld interferentie bij bodem-energiesystemen) en bodemdaling.



De ingangen die de klant gebruikte



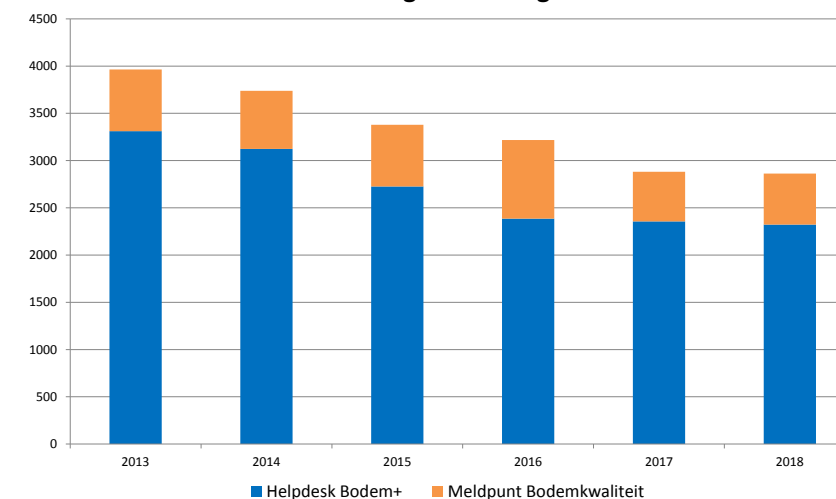
Website

De website bodemplus.nl is in 2018 meer bezocht dan in 2017 (+15%). De meest gebruikte onderdelen: Erkenningen zoekmenu en Besluit bodemkwaliteit. Meest gezochte zoekterm: asbest. Er zijn 93 nieuwsberichten verschenen. Meest bekeken nieuwsberichten: wijziging Regeling bodemkwaliteit en een onderzoek naar de relatie asbest en puin. Nieuwe onderwerpen: Bodemdaling, Duurzaam stortbeheer en Basisregistratie Ondergrond (BRO). Nieuwe FAQ's over de wijziging van de Regeling bodemkwaliteit.

Verwacht voor 2019: aansluiting vinden bij aandeslagmetdeomgevingswet.nl voor de onderwerpen grondwater, bodemenergie en bodembescherming.



Ontwikkeling aantal vragen



Landelijk Meldpunt Afvalstoffen

Levert een bijdrage aan een veilig, leefbaar en schoon Nederland. Het LMA vormt in dit licht een onmisbare schakel in de informatieketen rondom toezicht op afvalstoffen. Zij voorziet in bruikbare, bestendige en betrouwbare informatie die cruciaal is bij de uitvoering van toezicht en handhaving door Omgevingsdiensten.

Meer informatie: <https://www.lma.nl/>



2018

Rijkswaterstaat

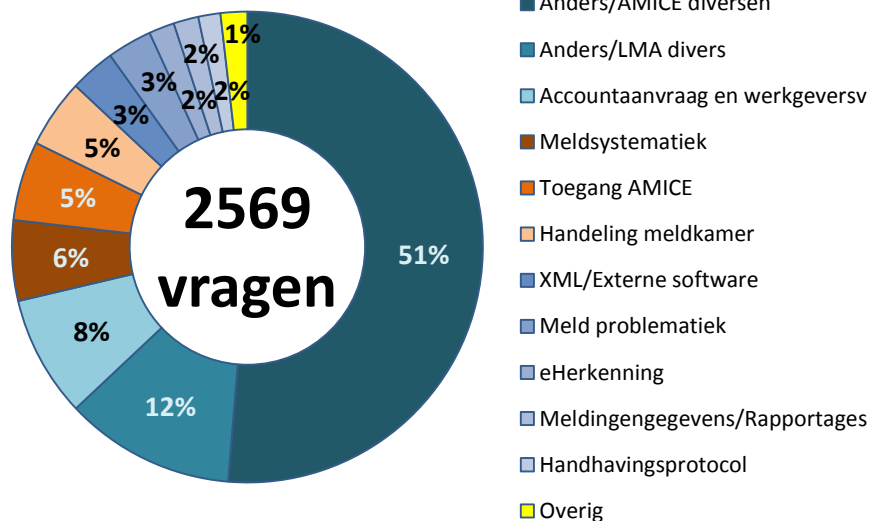
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Het aantal vragen dat er in 2018 is afgehandeld, is ten opzichte van 2017 met 10% afgenomen.

Ruim 60 % van de vragen had betrekking op de applicatie Amice. Het afvalbedrijfsleven nam driekwart van de vragen voor haar rekening.

In 2018 is er voor gekozen om een gedeelte van de LMA-vragen te laten afhandelen door de Frontoffice. De meer specifieke / inhoudelijke vragen worden doorverbonden naar de LMA-afdeling.



Klantwaardering

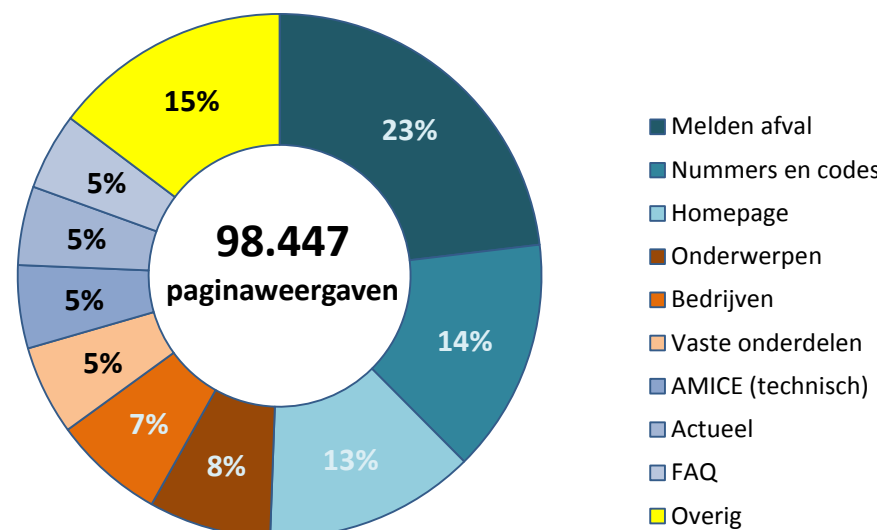
Gemiddelde cijfer: **7,0**

Positieve punten

Onze klanten waarderen de inhoudelijke kennis en snelle reactie van onze helpdesk.

Leerpunten

De klant wil graag ruimere openingstijden en dat we op complexe casussen wat sneller gaan reageren. In 2018 zullen we de complexe casussen dan ook sneller proberen af te handelen.



Website

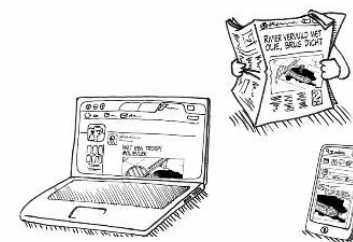
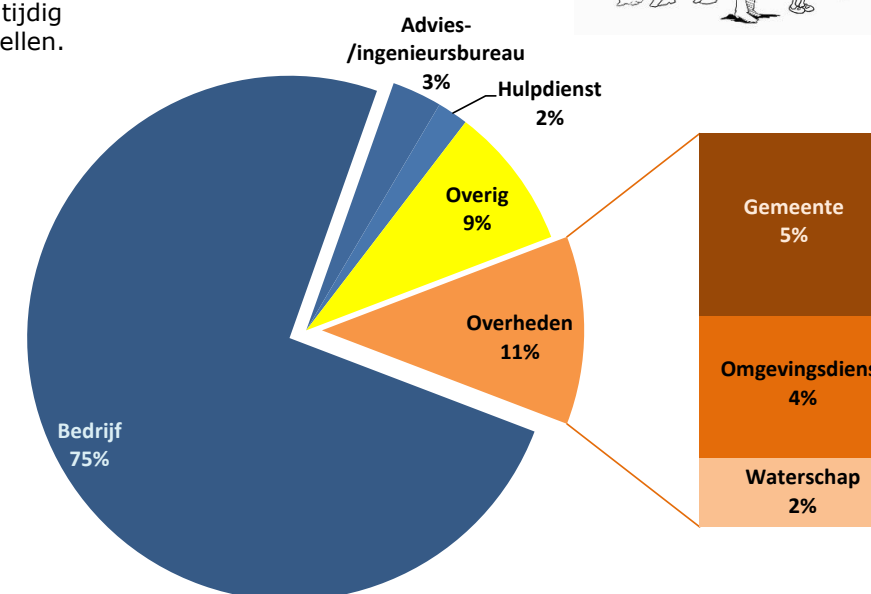
Er wordt steeds vaker op de website gekeken hoe klanten hun meldingen kunnen doen.

Een verandering ton opzichte van eerdere jaren valt niet te bespeuren.

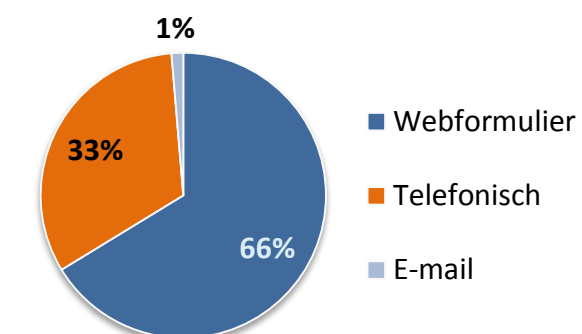
Onze klanten

Voor het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen is er een belangrijke ontwikkeling gaande: de circulaire economie. Wat gaan we in de toekomst nog bijhouden van (afval)stoffen? Dit kan gevolgen hebben voor het meldsysteem AMICE en dus voor onze klanten; de melders.

In 2019 werken we hard aan het in kaart brengen van de consequenties, zodat we onze melders hier tijdig van op de hoogte kunnen stellen.



De ingangen die de klant gebruikte



Milieuregelgeving (InfoMil)

Sinds 1995 is Kenniscentrum InfoMil het centraal informatiepunt voor wet- en regelgeving binnen het omgevingsdomein. Actueel, praktisch en onafhankelijk. InfoMil richt zich vooral op beleidsmakers en -uitvoerders en vormt de schakel tussen beleid en uitvoering.

Meer informatie: www.infomil.nl



2018

Rijkswaterstaat

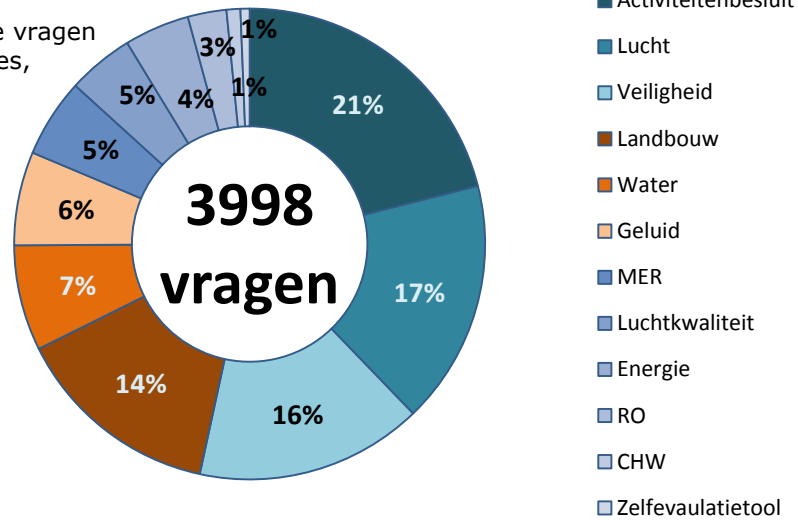
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Het aantal vragen is licht gedaald. De meeste vragen gaan over het Activiteitenbesluit, luchtemissies, veiligheid en landbouw.

Verwachting voor 2019

De trend van de jaarlijkse daling zet door. Dat de doelgroep bezig is met het voorbereiden op de invoering van de Omgevingswet, leidt geleidelijk tot meer vragen op het snijvlak van bestaande regelgeving en de Omgevingswet. Samenwerking met het Informatiepunt Omgevingswet is hierbij een aandachtspunt en zal verder worden vormgegeven.



Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **7,6**

Positieve punten

Onze vraagstellers waarderen onze dienstverlening en klantvriendelijkheid. Daarnaast wordt het doorvragen en meedenken met de vraagsteller als positief ervaren.

Leerpunten

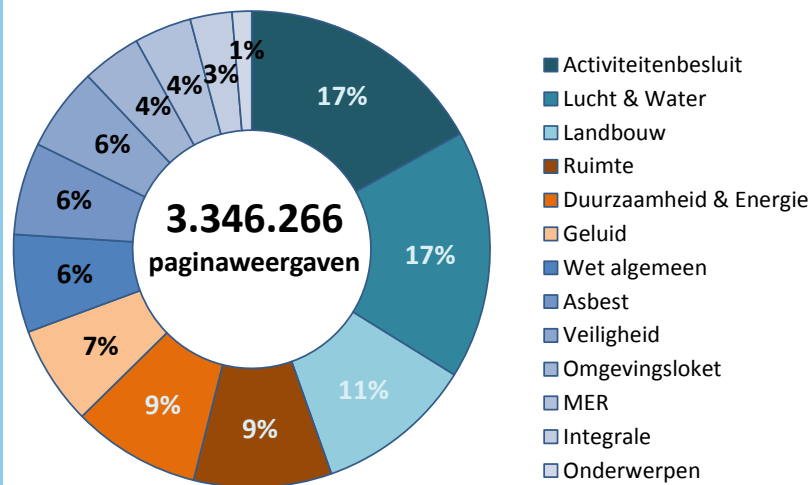
De vraagstellers geven als verbeterpunt een verruiming van de telefonische bereikbaarheid op.



Website

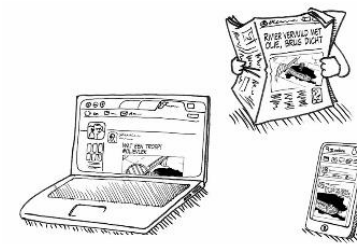
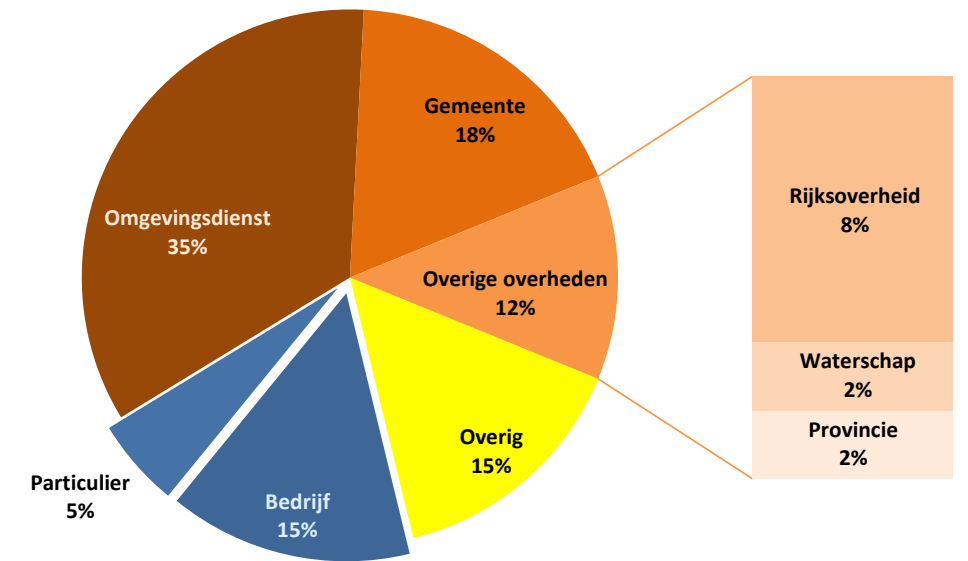
In het bezoek van de websiteonderdelen over milieuregelgeving zien we nog steeds een stijgende lijn, terwijl het aantal vragen gestaag daalt. De verklaring ligt in het steeds verbeteren van de website, waardoor gebruikers beter en sneller een antwoord vinden op hun vraag en de informatie begrijpelijker en duidelijker is ontsloten.

De handleiding PGS-15 voor de opslag van gevaarlijke stoffen is herschreven en in 41 webpagina's op de website gepubliceerd.

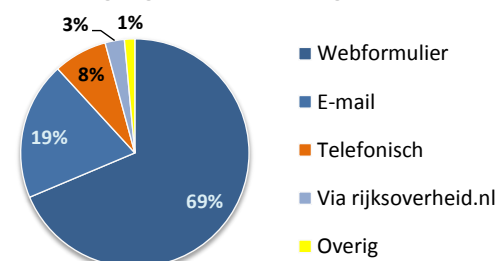


Onze klanten

De hoofddoelgroep van het deel van het Informatiepunt onderdeel Milieuregelgeving is overheden. InfoMil ondersteunt daarnaast als backoffice de helpdesk Antwoord voor bedrijven van Ondernemersplein.nl bij vragen over milieuregelgeving.



De ingangen die de klant gebruikte



Omgevingsloket online (InfoMil)

Helpdesk Omgevingsloket biedt informatie en tips voor het werken met het Omgevingsloket online. Burgers en bedrijven kunnen via dit loket digitaal een aanvraag of melding doen voor water- en omgevingsvergunningen. En checken of ze een vergunning nodig hebben. De helpdesk beantwoordt vragen van overheden, bedrijven en particulieren. Daarnaast behandelt de Helpdesk Omgevingsloket de meldingen over technische storingen en beschikbaarheid van Omgevingsloket online.

Meer informatie: www.infomil.nl/omgevingsloket



2018

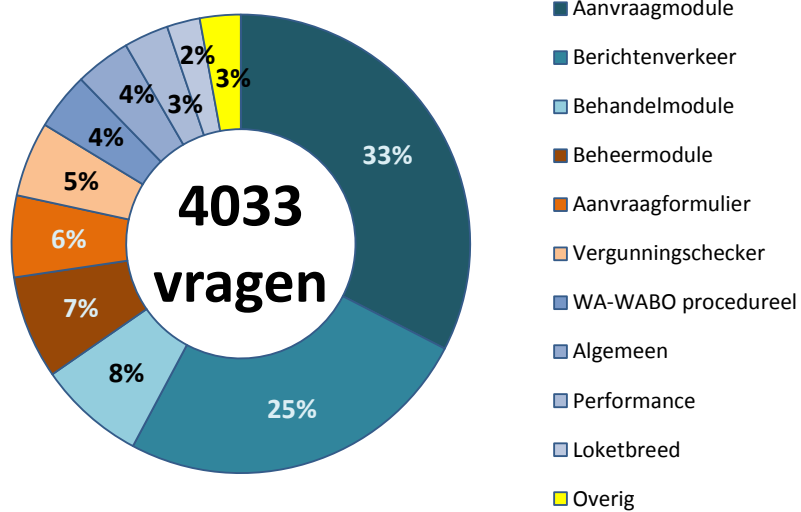
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Het aantal vragen dat is afgehandeld door de helpdesk Omgevingsloket is in 2018 hoger dan in 2017. Deze toename (van 3522 naar 4033 vragen) wordt onder andere veroorzaakt door overheden die via de digitale koppeling op het Omgevingsloket aan willen sluiten.

Wij verwachten in 2019 opnieuw een toename van het aantal vragen. Ook de overgang van Omgevingsloket online naar het Digitaal Stelsel Omgevingswet (de digitale ondersteuning bij de nieuwe Omgevingswet), zal naar verwachting tot extra vragen leiden.



Klantwaardering

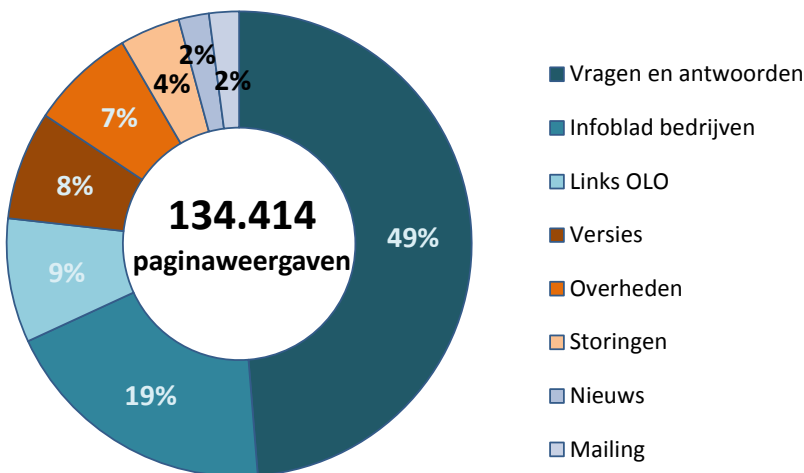
Gemiddelde cijfer: **7,2**

Positieve punten

Onze vraagstellers waarderen onze dienstverlening en klantvriendelijkheid. Daarnaast wordt het doorvragen en meedenken met de vraagsteller als positief ervaren.

Leerpunten

De vraagstellers geven als verbeterpunt een verruiming van de telefonische bereikbaarheid op.



Website

Veel bezoekers bekijken de website voor informatie over nieuwe versies, vragen en antwoorden, of storingen in het Omgevingsloket.

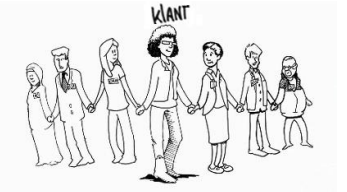
Ook de pagina's voor bedrijven en de pagina's over (aansluiten) digitale koppeling worden goed bezocht.

Onze klanten

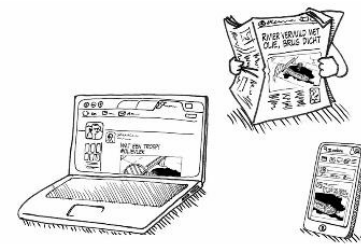
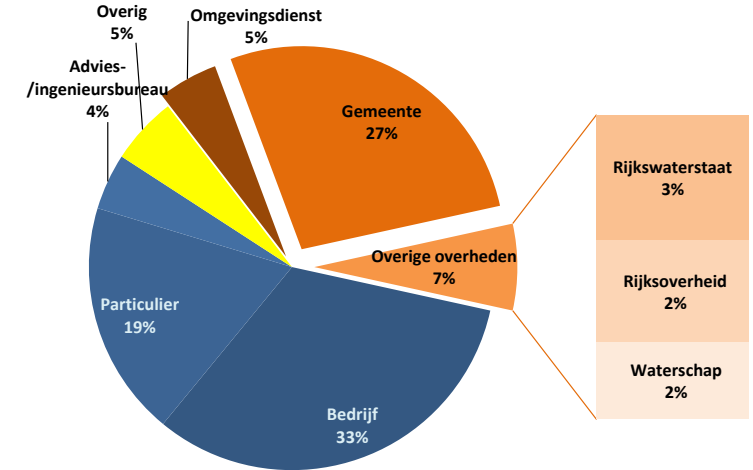
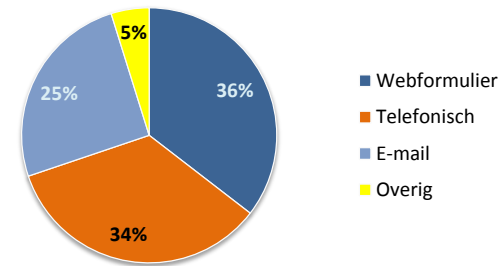
De helft van de vragen wordt gesteld door overheden en dan met name door gemeenten. 52% van de vragen wordt gesteld door bedrijven en particulieren. Het aantal vragen van bedrijven en particulieren neemt elk jaar toe.

Bedrijven stellen nu 33% van het aantal vragen en particulieren 19%. Leveranciers stellen vragen over het aansluiten op webservices (digitale koppeling).

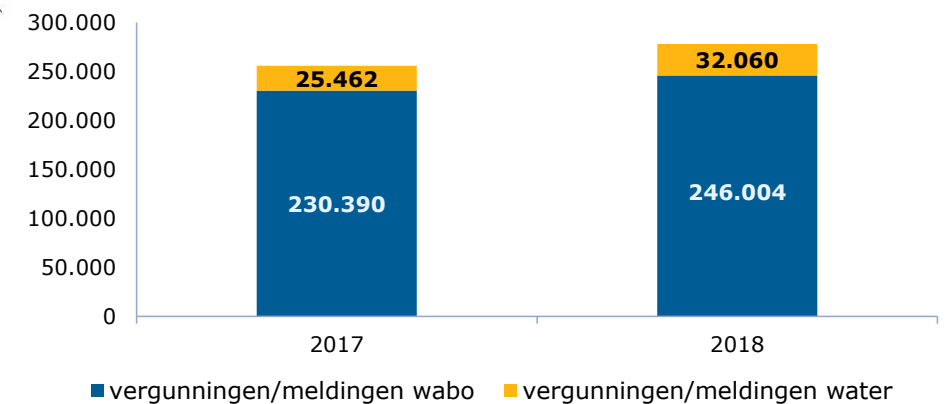
Particulieren weten de helpdesk steeds beter te vinden. Zij stellen vooral de vraag of zij wel of niet een vergunning nodig hebben en vragen over de werkzaamheden die zij in moeten vullen.



De ingangen die de klant gebruikte



Aantal aanvragen gedaan in Omgevingsloket online 2017 -2018



Informatiepunt Omgevingswet

Het Programma Aan de slag met de Omgevingswet ondersteunt overheden, maatschappelijke partners, initiatiefnemers en belanghebbenden om te kunnen werken met de wet. Het programma is een samenwerkingsverband van gemeenten (VNG), provincies (IPO), waterschappen (UvW) en het Rijk.

Meer informatie: www.aandeslagmetdeomgevingswet.nl

Aan de slag met de Omgevingswet



2018

Rijkswaterstaat

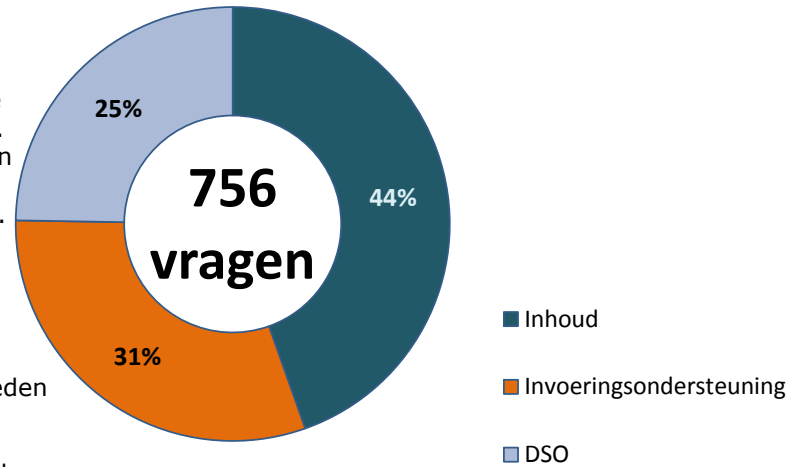
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Het Informatiepunt Omgevingswet (IPOw) wordt steeds vaker door klanten geraadpleegd. De hoeveelheid vragen aan het IPOw is ten opzichte van 2017 met ongeveer dan +44% toegenomen. Deze toename vond vooral in de tweede helft van 2018 plaats, toen de AMVB's en nieuwsberichten over publicaties op de website werden verstuurd.

Terwijl in verhouding met 2017 -10% minder vragen over Invoeringsondersteuning werd gesteld, werd juist +16% meer vragen over het DSO gesteld. Veel vragen over het DSO (62%) gingen over de API-keys waarmee overheden en bedrijven op het DSO aansluiten.

De vragen over de inhoud van de wet gaan steeds meer over specifieke casussen en thema's. Klanten willen weten wat voor gevolgen de Omgevingswet voor hun toekomstige en lopende projecten gaat hebben. Wij verwachten dat die trend zich in 2019 doorzet.



Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **7,1**

Positieve punten

De klanten van het IPOw waarderen de deskundigheid van de medewerkers.

Leerpunten

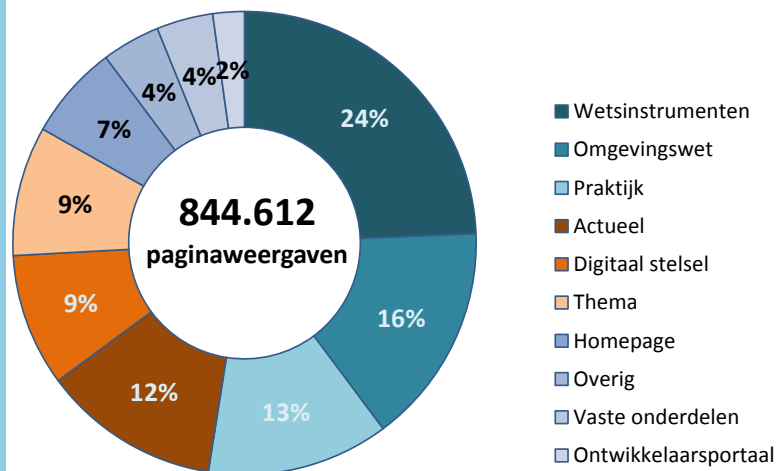
De klanten van het IPOw verwachten soms sneller een antwoord, waar ze direct mee aan de slag kunnen gaan. Dit heeft te maken met de toenemende druk om klaar te zijn voor de Omgevingswet. Daarom nemen de medewerkers van het IPOw vaker direct contact op met de klant, om de klantwens uit te vragen en aan verwachtingenmanagement te kunnen doen.



Website

De hoeveelheid paginaweergaven van Aandeslagmetdeomgevingswet.nl is in 2018 met ongeveer +52% ten opzichte van 2017 toegenomen. Deze toename vond vooral in de tweede helft van 2018 plaats, samen met de toename in de hoeveelheid vragen. Toen werd op de website meer informatie over de AMVB's, DSO, externe veiligheid, milieubelastende activiteiten, thema's (water) en casussen (samenhang wetsinstrumenten) gepubliceerd.

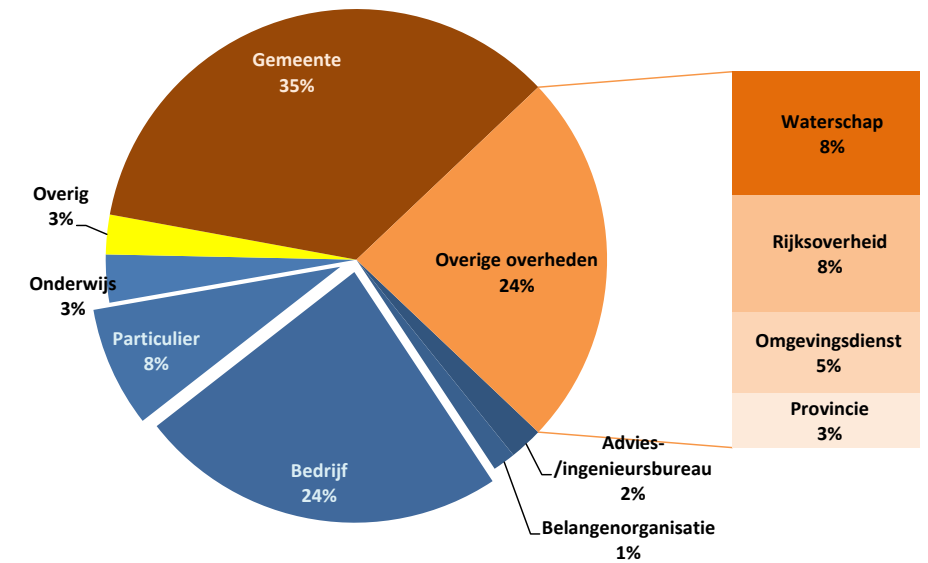
Aandeslagmetdeomgevingswet.nl is gedurende 2018 ook in de volle breedte verder uitgebouwd. Daarbij is gewerkt aan de klantvriendelijkheid van de opbouw van de website en zijn de inhoudelijke teksten redactioneel doorgelicht. Die vernieuwingen zijn met een gebruikersgroep getest en in 2019 zullen wij daar verder aan werken.



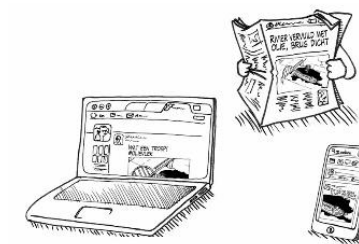
Onze klanten

Gemeenten stellen nog steeds ongeveer een derde van de vragen aan het IPOw. Daarnaast stellen bedrijven steeds meer vragen (+11%).

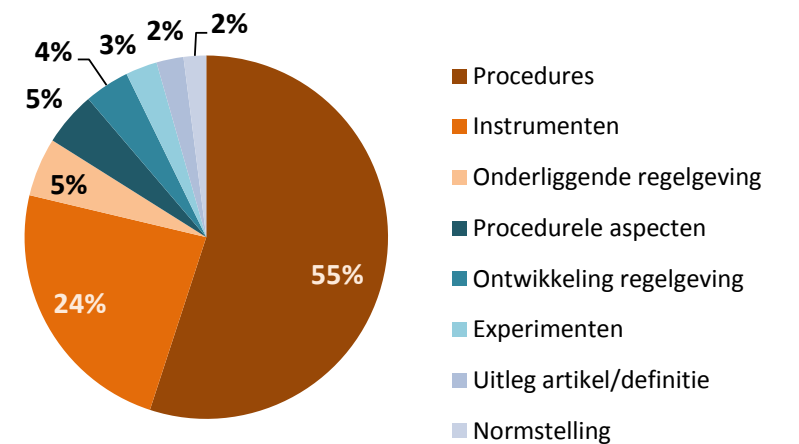
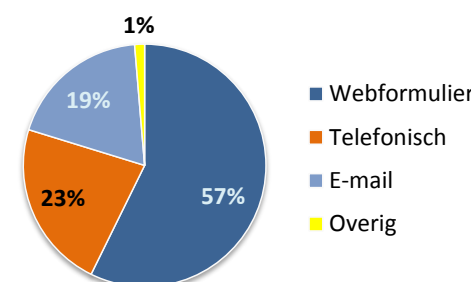
Terwijl gedurende 2017 de klanten van het IPOw vooral algemene vragen over de Omgevingswet stelden, gaan zij nu na wat voor praktische gevolgen de Omgevingswet voor hun regio en bij specifieke casussen zal hebben. Zij gebruiken de voorbeelden op de website om hun eigen casussen aan te pakken.



Verdeling vragen over de inhoud van de wet



De ingangen die de klant gebruikte



Verkeer & Scheepvaart

Wij beantwoorden inhoudelijke vragen over onder andere de (vaar)weginrichting, (verkeers)veiligheid, mobiliteit en alle kaders die daaraan ten grondslag liggen. Ook bieden we ondersteuning voor datavragen over ons areaal, welke via NIS worden ontsloten.

Meer informatie: www.rijkswaterstaat.nl



2018

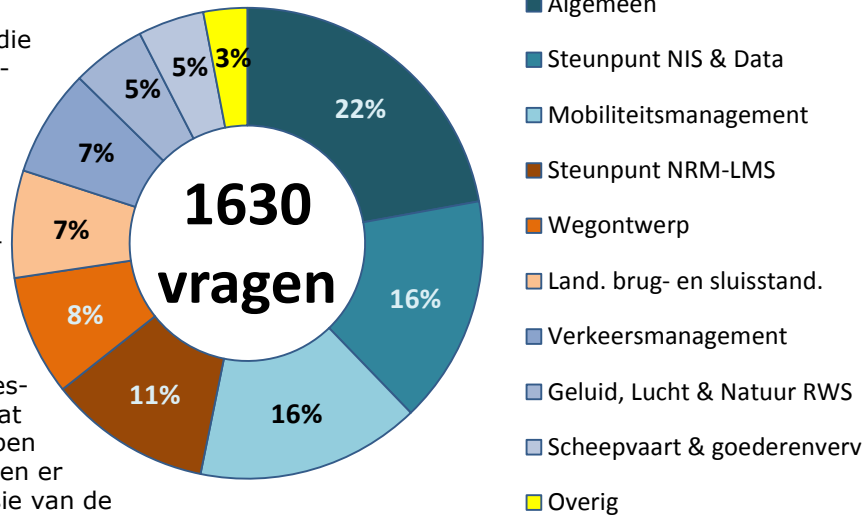
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

In 2018 zijn er iets meer vragen gesteld die betrekking hebben op Verkeer en Scheepvaart, dan het jaar ervoor. 63 % van de vragen wordt door de Frontoffice zelf beantwoord. Dit betreft voornamelijk de vragen die via de Landelijke Informatielijn binnenkomen. Opvallend is de stijging in vragen naar scheepvaart-intensiteiten.

Ten opzichte van 2017 is het aantal vragen bijna verdubbeld. Veel lagere overheden en adviesbureaus zijn geïnteresseerd in deze cijfers. De verwachting is dat het aantal vragen over actuele onderwerpen ongeveer gelijk zal blijven. Mogelijk worden er meer vragen gesteld over de nieuwe versie van de Landelijke Brug- en Sluisstandaard die in februari uitkomt.



Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **6,8**

Positieve punten

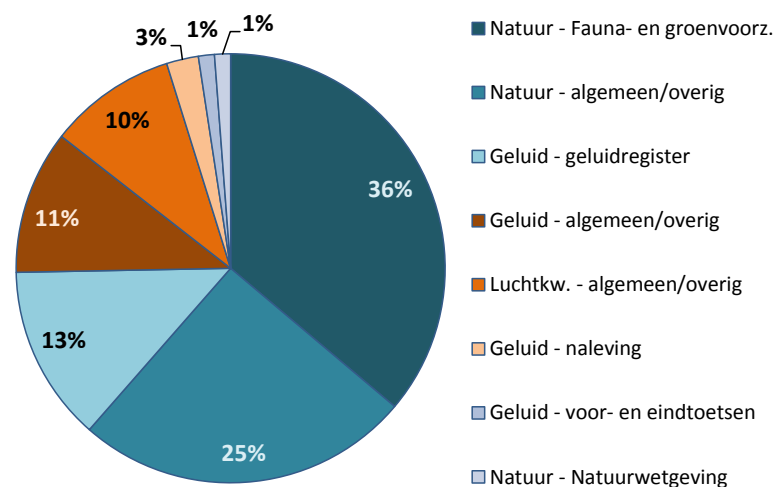
De klant is het meest tevreden met de kwaliteit van het antwoord. Ook de doorlooptijd wordt goed beoordeeld.

Leerpunten

De respons is erg laag ten opzichte van de overige kennisvelden. Dit komt omdat de grootste doelgroep (Landelijke Informatielijn/0800-8002) hierin niet is meegenomen. De interne werkwijze bij Verkeer & Scheepvaart is afwijkend. De foutmarge bij routing is hierdoor groter, Momenteel werken we met uitvraagscripts en aan een bredere kennisoverdracht om de foutmarge te verkleinen.



Verdeling vragen Steunpunt Geluid, Lucht en Natuur



Inhoudelijke thema's

De sterkste stijging qua aantal vragen is voor het Steunpunt NRM-LMS. Ten opzichte van 2017 vroeg men 26 keer extra strategische verkeers- en vervoersmodellen aan.

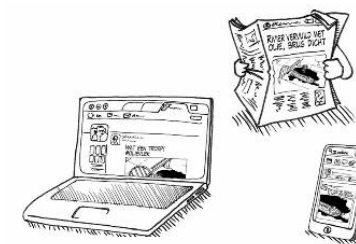
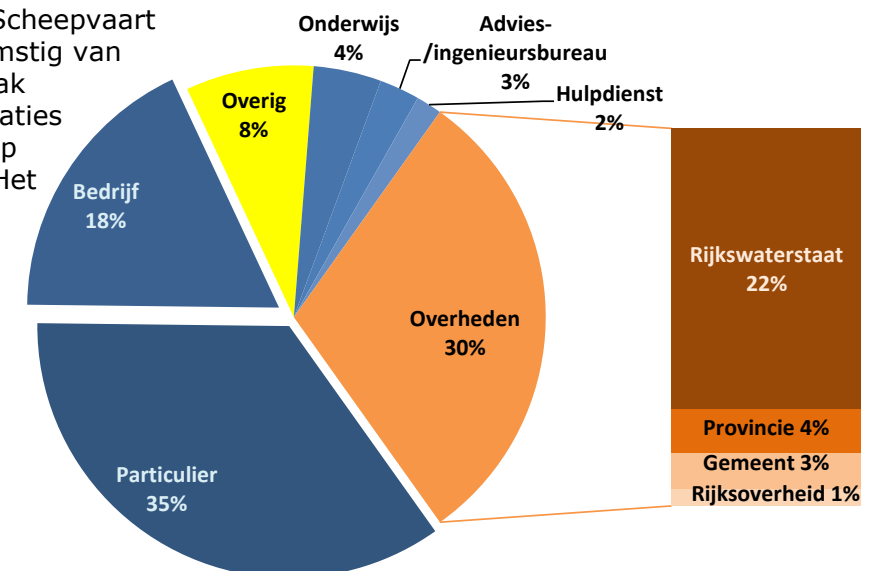
Bij het Steunpunt Geluid, Lucht en Natuur kwamen 19 vragen extra binnen ten opzichte van 2017. Vooral de berm van onze rijkswegen hebben de weggebruiker dit jaar flink beziggehouden. Men stelde vragen over het maaibeheer van de berm, uitten hun zorgen over het toegenomen zwerfvuil langs de wegen en maakte zich ook zorgen over giftige plantensoorten zoals het Jacobs Kruiskruid, de Japanse Duizendknoop en de Reuzenberenklauw.

Onze klanten

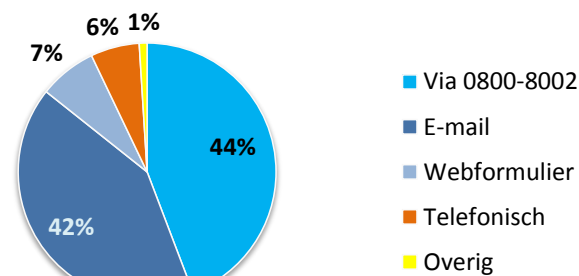
RWS-collega's weten het Informatiepunt WVL goed te vinden. Met name voor vragen over de WVL kaders en voor vragen naar data en verkeersmodellen die WVL ter beschikking stelt. Overheden stellen ook regelmatig vragen aan het Informatiepunt, vooral provincies en gemeenten.



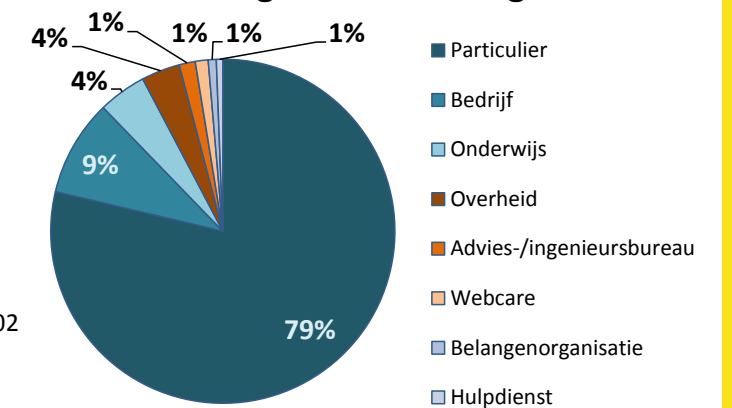
De meeste Verkeer en Scheepvaart vragen zijn echter afkomstig van de weggebruiker die vaak reageert op actuele situaties op en langs de weg of op berichten in de media. Het soort klanten zal naar verwachting hetzelfde blijven.



De ingangen die de klant gebruikte



Verdeling 0800-8002 vragen



Helpdesk Water

De Helpdesk Water is hét informatieloket voor vragen op het gebied van zoet en zout waterbeheer en waterbeleid in Nederland. Waterprofessionals kunnen bij de Helpdesk Water terecht voor een antwoord op hun vraag, maar ook voor nieuws en achtergrondinformatie.

Meer informatie: www.helpdeskwater.nl



2018

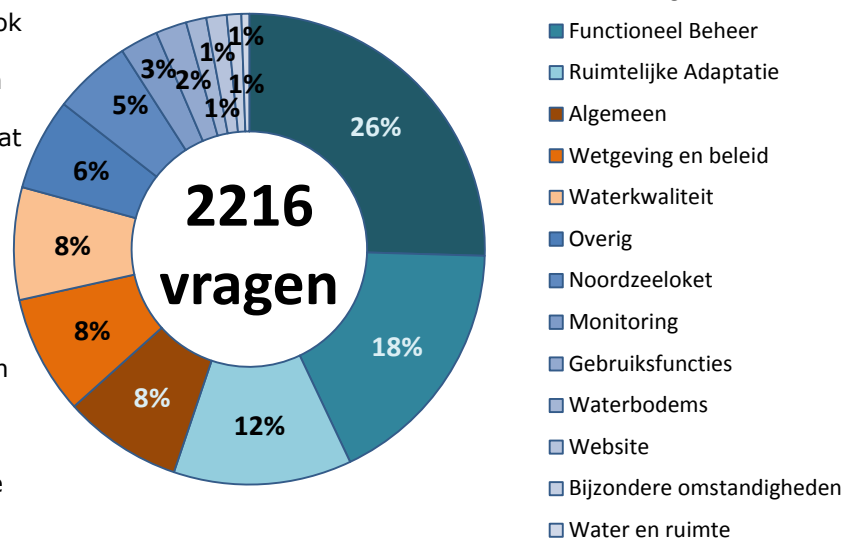
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Onze klanten weten ons goed te vinden. Ook de routing van vragen over de droogte verliep probleemloos. De medewerkers van 0800-8002 zijn door ons getraind in de teken van RWS op het gebied van water, dat helpt bij betere routing van vragen. Sommige onderwerpen werden door de droogte plots actueel. De recordroogte van 2018 vroeg om flexibiliteit en het versterken van contacten met de cisisorganisatie.

Mensen gaan actiever met de overgang van Waterwet naar Omgevingswet aan de slag. Hierdoor verwachten we meer vragen over dit onderwerp. Daarnaast gaan diverse programma's in uitvoering komen, zoals de Delta-aanpak Waterkwaliteit.



Klantwaardering

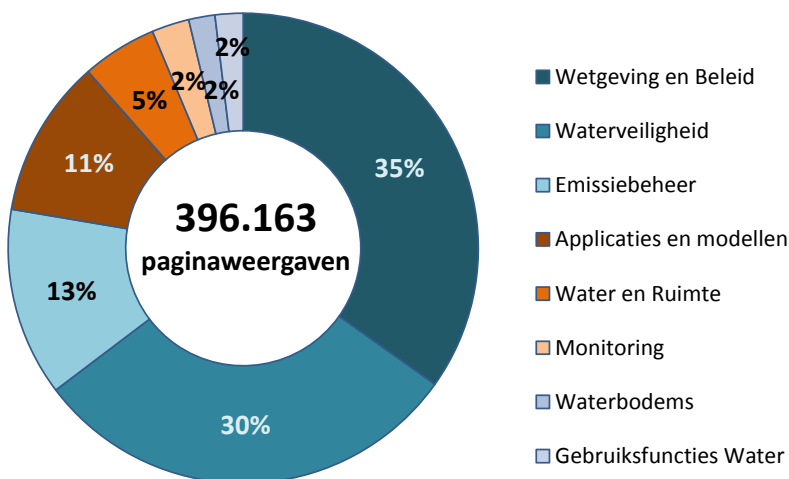
Gemiddelde cijfer: **7,6**

Positieve punten

De snelheid van het antwoord en de duidelijke taal worden goed gewaardeerd. Complexe juridische zaken en waterveiligheid worden helder uitgelegd. De vindbaarheid van informatie en de deskundigheid van de medewerkers komen naar voren in de klanttevredenheid.

Leerpunten

We merken dat lage scores in tevredenheid vaak veroorzaakt worden door verwijzingen naar andere loketten. Daarnaast ontvangen we lage scores als de vraagsteller niet kan krijgen wat hij wil. Waar we wel of niet van zijn en wat we wel/niet doen, gaan we duidelijker communiceren.



Website

Er is veel inhoudelijke doorontwikkeling geweest binnen het dossier Waterveiligheid. Verder is er een start gemaakt met het dossier Delta-aanpak Zoetwaterkwaliteit en is de website over Slim Watermanagement gestart.

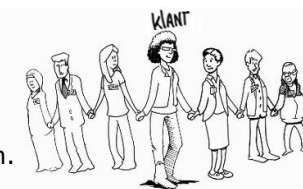
Actualisatie gaat niet vanzelf. ABC-regel: Actueel Betrouwbaar & Compleet - beter implementeren door bredere betrokkenheid. Toegankelijkheidseisen vragen meer aandacht.

De website van de Helpdesk Water is als eerste website binnen RWS gearchiveerd en voldoet daarmee aan de archiefwet.

De informatie op internet kan vaak beter (vindbaarheid). We gaan daarom ook een gebruikersonderzoek starten voor onze website in 2019.

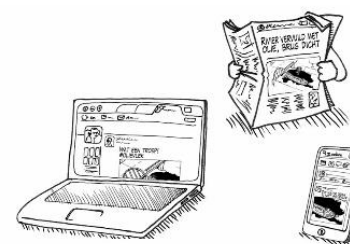
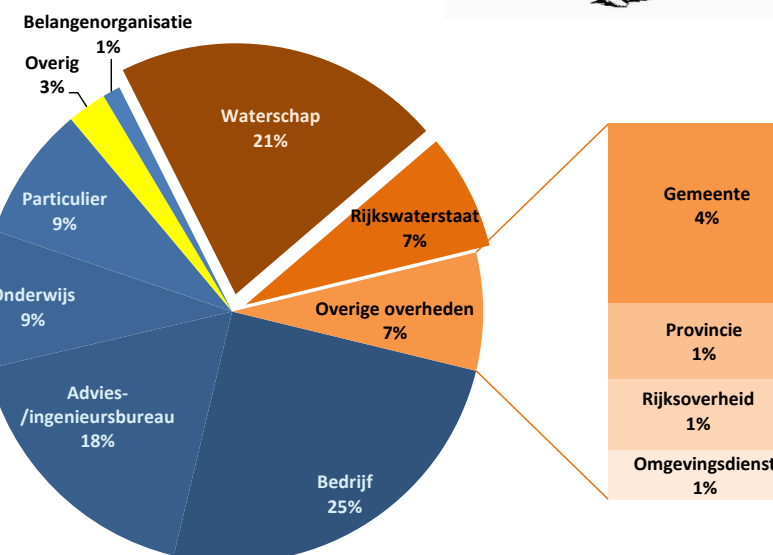
Onze klanten

Via de gebruikelijke routes wist de klant ons te vinden. Voor het WBI-instrumentarium leken de Landelijke Toetsdag en de WBI-nieuwsbrief een extra binding met de klant op te leveren. Het overgrote deel van de klanten betreft overheidspartijen en de Ingenieurs- en Adviesbureaus. Voor de beantwoording voor de 0800-8002 organisatie worden vooral vragen van particulieren en studenten beantwoord. Met name de recordroogte zorgde voor extra vragen op een expertise terrein dan niet vaak wordt aangesproken.



De inwerkingtreding van de omgevingswet nadert en vraagt om goede afspraken tussen de loketten over de juiste routing van de vragen.

Nieuw is de website "Slimwatermanagement.nl" die door de Helpdesk Water is opgezet. Deze website is op zoek naar manieren om het beschikbare water slimmer te verdelen in tijden van droogte en wateroverlast. Verder is er een begin gemaakt met het dossier Delta-aanpak Waterkwaliteit waar nauw samengewerkt wordt met de beleidsverantwoordelijken bij IenW.



Binnenkomst website

36% via zoekmachines

52% direct naar site

1. Helpdesk Water
2. Beoordelen WBI
3. Waterwet

2,5% via nieuwsbrief Helpdesk Water

9% verwijzingen andere sites

1. InfoMil.nl
2. Rijkswaterstaat.nl
3. Rijksoverheid.nl

0,3% social media

1. Twitter
2. LinkedIn
3. Facebook

De ingangen die de klant gebruikte

