Jaarverslag

Informatiepunt WVL

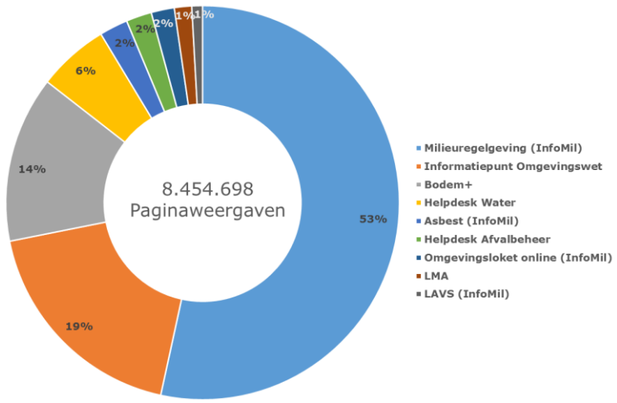
Het Informatiepunt WVL is de centrale ingang waar RWS-collega's en andere professionals terecht kunnen met hun inhoudelijke vragen over de werkvelden van Water, Verkeer en Leefomgeving (WVL): Helpdesk Afvalbeheer, Bodem+, Helpdesk Water & Noordzeeloket, InfoMil (Milieuregelgeving, Asbest en Omgevingsloket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

2019

Rijkswaterstaat

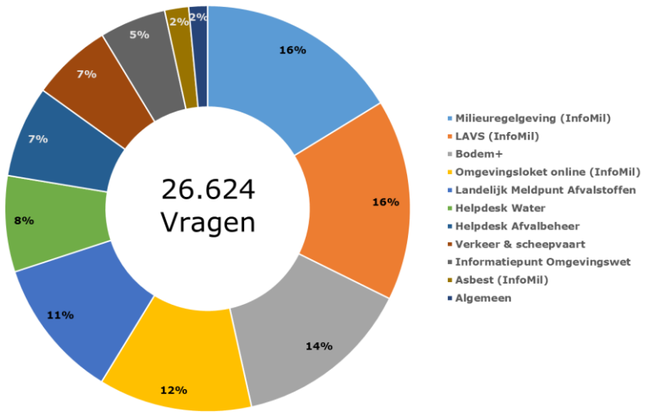
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Website
Vergeleken met 2018 zijn er 3 miljoen paginaweergaven bijgekomen. Deze groei is voornamelijk te danken aan Milieuregelgeving, Omgevingswet en Bodem+. Bij Milieuregelgeving is de groei te wijten aan de cookie instellingen. Deze zorgen ervoor dat de gemeten aantallen zijn toegenomen. De website van de Omgevingswet is gestegen omdat de intredingsdatum dichterbij komt en klanten daardoor meer informatie zijn gaan zoeken. De groei bij Bodem+ is te wijten aan het PFAS-dossier. Bij de overige websites zijn de aantallen hetzelfde gebleven.

Vraagbeantwoording
In 2019 was er één onderwerp dat veel heeft gevraagd van verschillende teams: PFAS. Zowel binnen de dossiers Afval, Bodem als Water zijn veel vragen binnengekomen over dit onderwerp. Het Landelijk Asbest Volg Systeem genereerd de meeste ondersteuningsvragen.

De vragen die binnenkomen via de Landelijke Informatielijn van Rijkswaterstaat laten een interessante stijging zien in het gebruik van social media voor het stellen van een vraag. Veelal gaat het hier om uitgebreidere antwoorden die niet via social media worden teruggekoppeld.



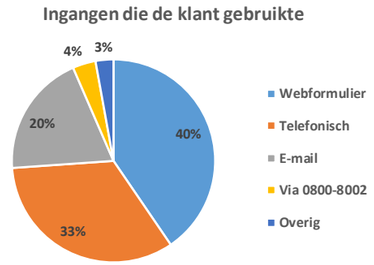
Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **7,3**

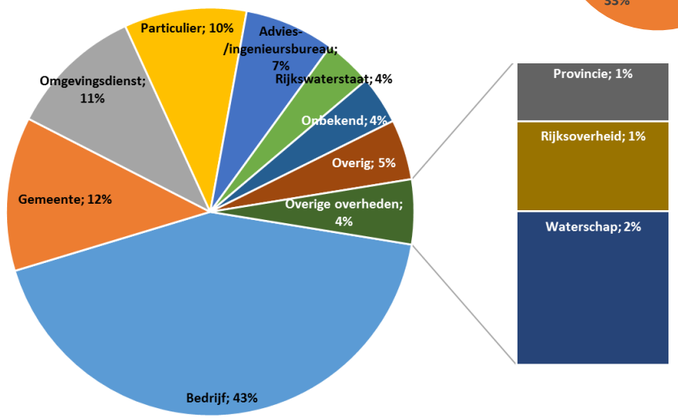
De belangrijkste tevredenheidsaspecten zijn de kwaliteit van het antwoord (34% van de respondenten) en de doorlooptijd (26% van de respondenten). Klanten geven letterlijk aan een kwalitatief antwoord te prefereren boven een kortere doorlooptijd.

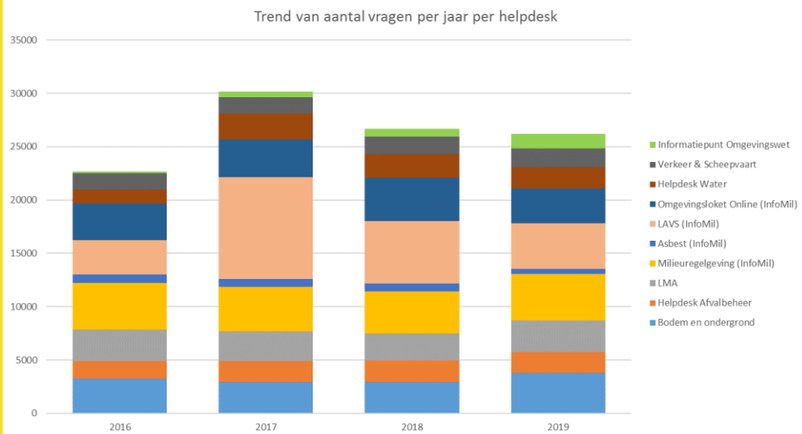
Belangrijkste verbeterpunten zijn de kwaliteit van het antwoord (26% van de respondenten) en de vindbaarheid op onze websites (22% van de respondenten). Klanten geven ook aan dat zij soms een andere verwachtiging hadden bij de afhandeling van hun vraag. Er is dan bijvoorbeeld een terugbelverzoek genoteerd, maar de klant krijgt digitaal een antwoord.

Onze klanten
Als het gaat om ingang en doelgroep is er weinig veranderd ten opzichte van 2018. In 2019 koos 33% van de klanten voor de telefoon. Belangrijk om te weten is dat we voor de dossiers van Milieuregelgeving op dit moment geen telefonische ingang kennen.

In 2020 gaan we de klant binnen ruimere openingstijden te woord staan.







Net als bij de website is er een groei te zien bij de Milieuregelgeving, Omgevingswet en Bodem+. Voor de Omgevingswet en Bodem+ komt dit respectievelijk door de aankomende intredingsdatum en het PFAS-dossier. De groei bij Milieuregelgeving komt voornamelijk door het aantal vragen over de AIM-Module. Bij LAVS is, na de verplichting van het systeem, een jaarlijkse daling te zien.

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

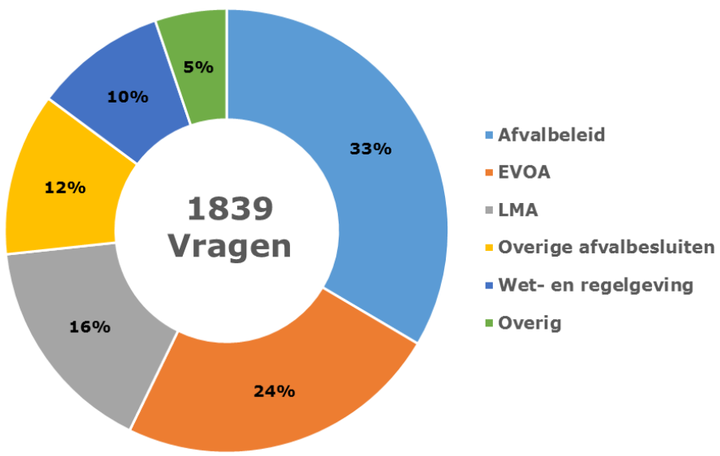
2019

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Website
- www.afvalcirculair.nl
- www.lap3.nl

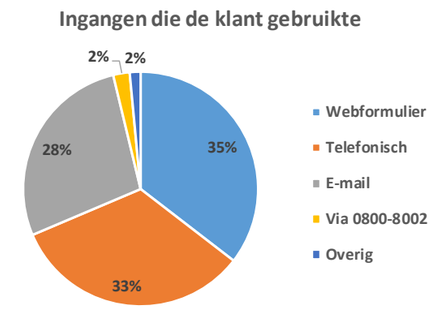
Vraagafhandeling:
Het merendeel van de vragen betreft wet- en regelgeving. Geconstateerd wordt dat de vragen in de loop van de jaren steeds complexer worden. Onder andere door nieuwe regelgeving en nieuw beleid. Ook de casussen die worden voorgelegd zijn gecompliceerder. Actuele onderwerpen dit jaar zijn transport van plastic afval, PFAS, chroom6 en zeer zorgwekkende stoffen.

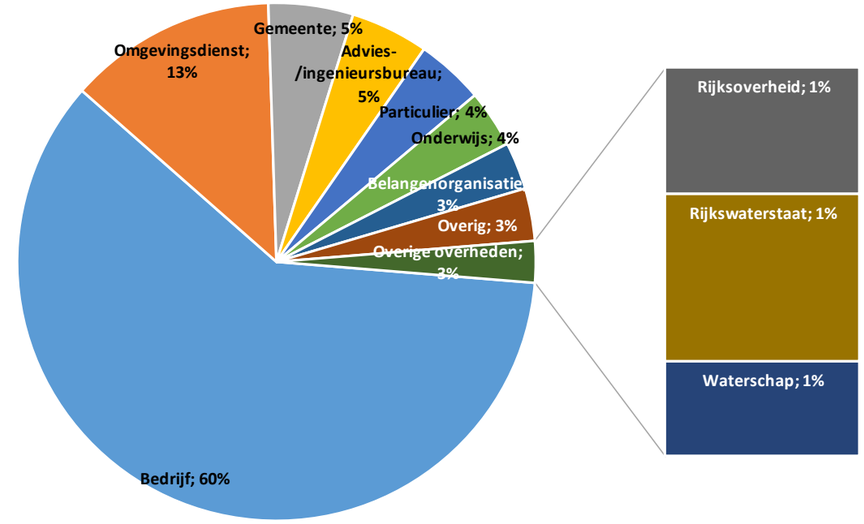


Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **7,6**

Positieve punten en leerpunten:
Positief punt is dat het kennisniveau van de helpdesk als gevolg van de toenemende complexiteit toeneemt en de betrokkenheid met de inhoudelijk expert groter wordt.

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 is de grootste groep klanten overheidsorganisaties. Deze vragen gaan vaak over het landelijk afvalbeleid. De afvalmarkt is internationaal en de regelgeving deels ook, waardoor we ook aardig wat vraagstellers uit andere landen hebben. Een aanzienlijk deel is 'vaste klant' bij de helpdesk. Bedrijven en overheden zijn met 81% samen de grootste klant van de helpdesk. De klanten die vragen stellen zijn over het algemeen expert op hun terrein.





Voor de website afvalcirculair.nl is een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Bezoekers vinden de site duidelijk, logisch, vertrouwd en vinden er veel informatie. De overheid wordt gezien als onafhankelijk bron van informatie. Verbeterpunten zijn de vindbaarheid op Google en verbetering van de structuur van de homepage. Hieraan zal in 2020 worden gewerkt.

Jaarverslag Informatiepunt WVL

Asbest (InfoMil)

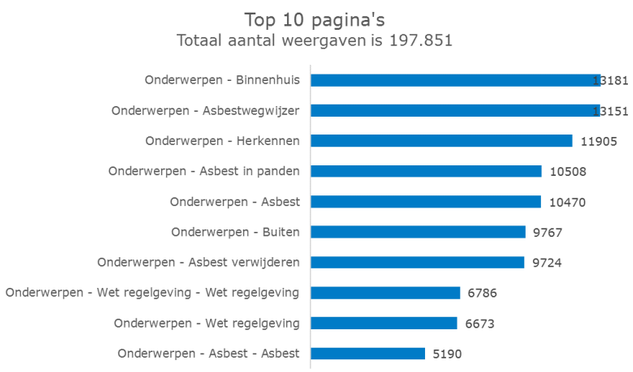
De helpdesk asbest fungeert als spin in het web van het asbestdossier en geeft uitvoering aan het asbestbeleid van het ministerie van I&W. Belangrijke taak is het zorgvuldig, nuchter en kennisintensief te communiceren over asbest.

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

2019

Rijkswaterstaat

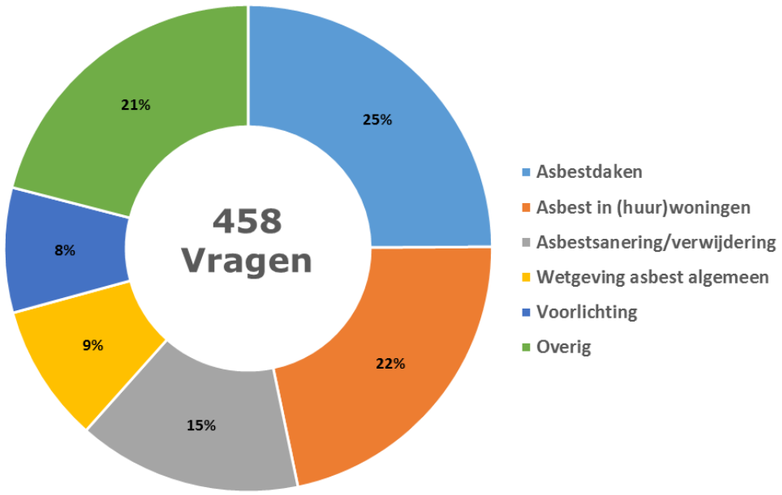
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Website:
De website van Asbest wordt goed bezocht en in onderzoeken ook als positief ervaren. Gezien het aantal pageviews en het relatief lage aantal vragen worden er hier ook flink wat vragen afgevangen. De (content op) website is dan ook een constante bron van aandacht en wordt regelmatig onderhouden en opgeschoond. De meeste bezoeken van particulieren hebben betrekking op mogelijke asbesttoepassingen in en om het huis. Uiteraard is er in 2019 veel aandacht gegeven aan het eventuele asbestdakenverbod en uiteindelijk het niet doorgaan hiervan.

Vraagafhandeling:
Naast de vragen van particulieren krijgen wij in 2019 steeds meer vragen van gemeenten en OD's op het gebied van de wet-en regelgeving. Hieruit komt met name de moeizame overdracht van de basistaken tussen de gemeentes en OD's naar voren.

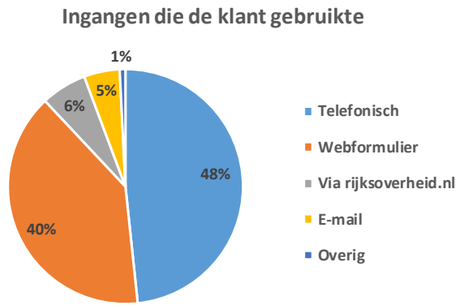
Het gaat hier vaak om de spanning tussen het toetsen van de sloop-meldingen door gemeentes en de latere handhaving door de OD's.

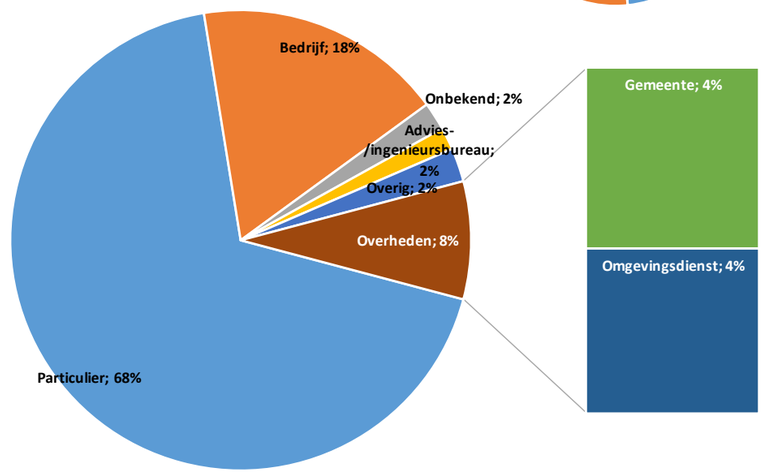


Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **7,5**

Positieve punten en leerpunten:
De klanten van de helpdesk asbest waarderen vooral de brede dienstverlening, de aanwezige kennis en de snelle vraagafhandeling. Van grote waarde wordt gevonden dat wij niet alleen schriftelijk de vragen afhandelen, maar ook telefonisch beschikbaar zijn. Hierdoor kan met name de particuliere vraag-steller zijn vraag beter formuleren.

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. Behalve vragen van burgers zijn ook vragen gesteld door bedrijven. Dit waren bedrijven waar asbest moest worden verwijderd. Asbestsaneringsbedrijven maken zelf weinig gebruik van onze helpdesk.





Vooruitblik 2020

- Actualiseren website
- Monitoring asbestdaken
- Afstemming met Milieu Centraal en Versnellingsaanpak daken.

In 2020 worden in elk geval de standaardpagina's voor de gemeentelijke websites compleet herzien. Het is aan de gemeenten om deze pagina's te gebruiken of om er naar te verwijzen op hun eigen site. Op deze wijze worden meer vragen afgevangen die eigenlijk bij gemeenten/OD's terecht moeten komen.

Binnen de sectie asbest vindt er monitoring plaats van de hoeveelheid verwijderde asbestdaken. Met deze cijfers kan de impact van het niet doorgaan van het asbestdakenverbod goed in kaart worden gebracht. Particuliere verwijderingen worden trouwens niet gemonitord.

Streven is om in 2020 meer af te stemmen met de omgevingsdiensten via onder andere de werkamer asbest van OD.nl. Uiteindelijk zal de meeste asbesthandhaving door deze diensten plaatsvinden omdat de asbesttaken door het basistakenpakket bij de omgevingsdiensten zijn belegd. Daarnaast op regelmatige basis overleg met Milieucentraal en bureau asbestversnelling van Tauw.

Jaarverslag Informatiepunt WVL

Bodem+

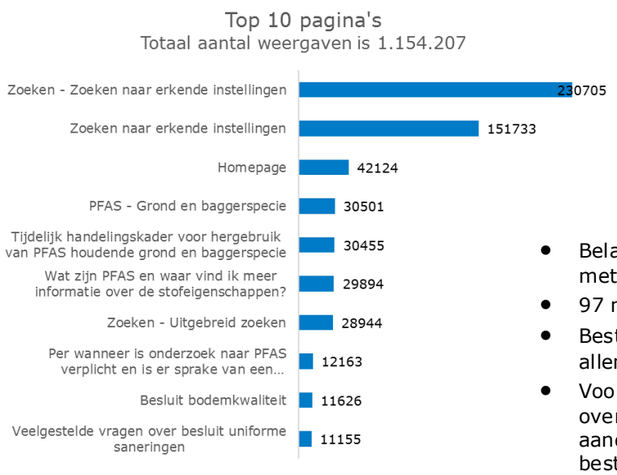
Bodem+ ondersteunt overheden met kennis over bodemsanering, -bescherming, -beheer en -energie voor een duurzaam gebruik van het bodem- en grondwatersysteem en de ondergrond. De helpdesk van Bodem+ beantwoordt vragen over de wet- en regelgeving en daarmee samenhangende instrumenten. De meldkamer van het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

Meer informatie: www.bodemplus.nl

2019

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

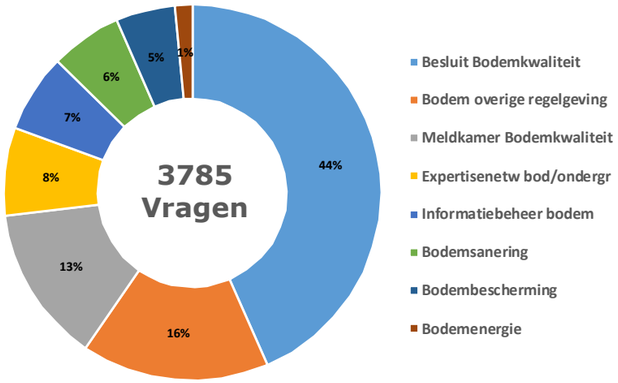


Website

- De website www.bodemplus.nl is in 2019 meer bezocht dan in 2018 (+37%);
- De toename van het aantal vragen is geheel veroorzaakt door vragen over het tijdelijk handelingskader PFAS in de tweede helft van 2019. In totaal 212.000 bezoeken aan webpagina's over PFAS;
- Belangrijkste toevoeging in 2019: kennisplein PFAS met ca. 50 FAQ's;
- 97 nieuwsberichten waarvan 22 over PFAS;
- Best bezochte nieuwsberichten en FAQ's vrijwel allemaal gerelateerd aan PFAS;
- Vooruitblik 2020: ontwikkeling nieuwe informatie over bodem onder de Omgevingswet op aandeslagmetdeomgevingswet.nl en verplaatsen bestaande content vanaf bodemplus.nl naar deze website.

Vraagbeantwoording

- 3.785 vragen (+29% t.o.v. 2018);
- Toename geheel veroorzaakt door een verdubbeling van het aantal vragen door de introductie van het tijdelijk handelingskader PFAS op 8 juli 2019. Er waren drie piekmomenten: medio juli (inwerkingtreding tijdelijk handelingskader), begin oktober (aflopen overgangstermijn oude onderzoeken zonder PFAS) en begin december (inwerkingtreding geactualiseerd tijdelijk handelingskader PFAS). Veel van de PFAS vragen gingen over de interpretatie van het tijdelijk handelingskader in combinatie met de regels uit het Besluit bodemkwaliteit. Een deel van de vragen ging over problemen met de afzet van grond;
- Overige onderwerpen: weinig bijzonderheden en lichte daling ten opzichte van voorgaande jaren;
- Meldpunt bodemkwaliteit: lichte daling (-1% t.o.v. 2018);
- Aantal vragen over bodem onder de Omgevingswet neemt licht toe maar is nog beperkt;
- Ca. 18% van de vragen is afgehandeld door de frontoffice (dus bij het eerste klantcontact);
- 2020: vergelijkbaar aantal als in 2019 met extra vragen over PFAS en de Omgevingswet.



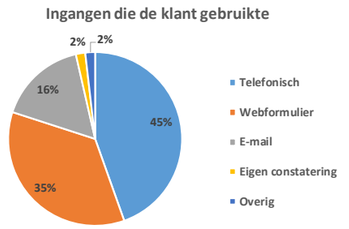
Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **8,0**

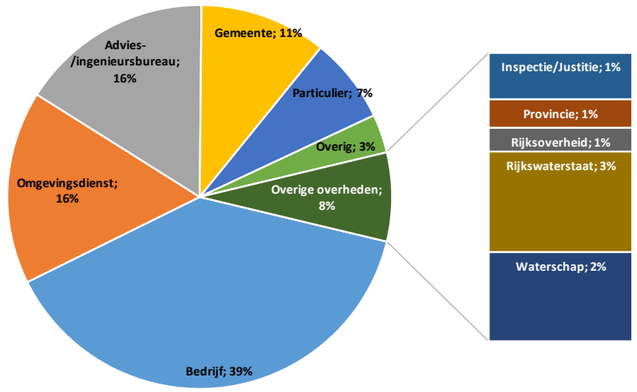
Positieve punten: Onze klanten waarderen de kwaliteit van het antwoord, de doorlooptijd (82% beantwoord binnen 2 werkdagen) en de deskundigheid van de medewerkers.

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

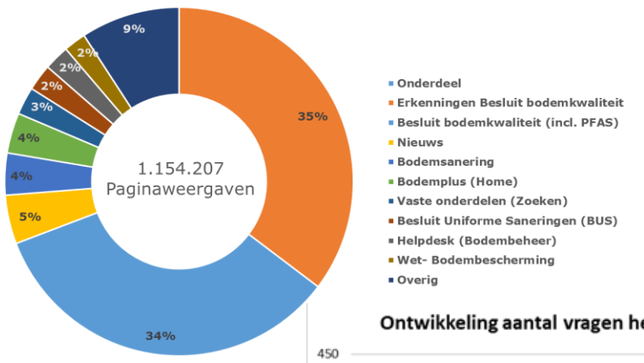
Onze klanten

- De verdeling van de vragen over de klanttypen is vergelijkbaar met voorgaande jaren;
- Overheden stellen vaak vragen vanuit hun taak als vergunningverlener of toezichthouder over interpretatie van de regelgeving;
- Bedrijven stellen vaak praktische vragen over de regelgeving en daarbij behorende applicaties en wettelijke taken (bijv. meldpunt bodemkwaliteit, erkenningen kwalibo);
- De vragen van adviesbureaus gaan vaak over interpretatie van de regelgeving in combinatie met normdocumenten;
- Vragen van burgers gaan meestal over bodeminformatie en zorgen over de gevolgen van een bodemverontreiniging op hun eigen terrein. Door de aandacht in de media over PFAS stelden zij ook veel vragen over PFAS, bijvoorbeeld over vrijkomende grond en problemen met de afzet.



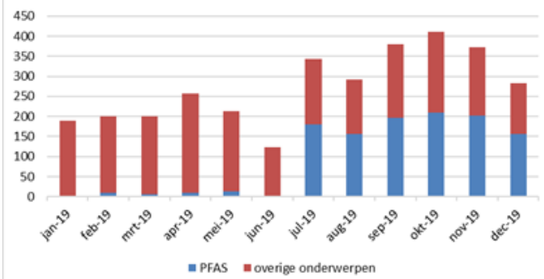


Website (aanvulling)



Zoektermen website

Ontwikkeling aantal vragen helpdesk Bodem+



Jaarverslag Informatiepunt WVL

LAVS (InfoMil)

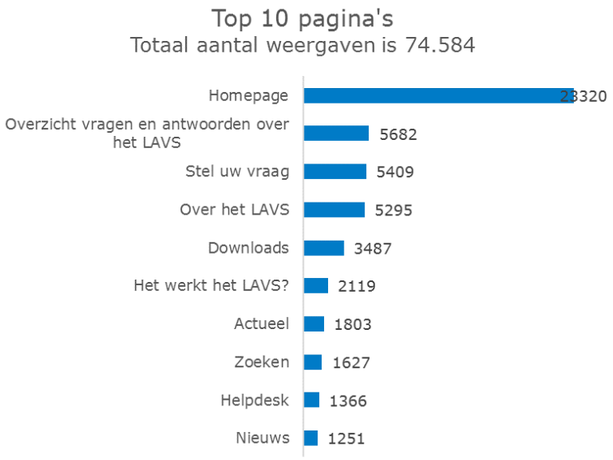
De helpdesk LAVS (Landelijk Asbestvolgsysteem) ontwikkelt, beheert en implementeert het Landelijk Asbestvolgsysteem voor Rijkswaterstaat. Het LAVS heeft tot doel de transparantie en veiligheid binnen de asbestsector te vergroten, het doorlopen van wettelijke procedures te vergemakkelijken en de administratieve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

Meer informatie: www.lavsinfo.nl

2019

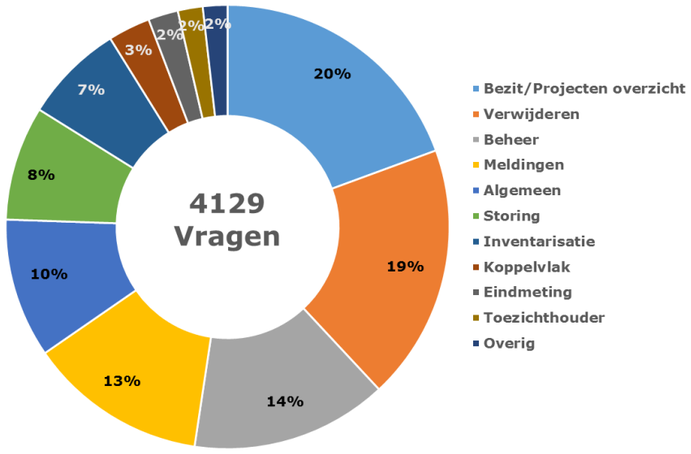
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Website:
De website biedt gebruikers van het LAVS informatie over het 'basisgebruik' van het systeem door middel van handleidingen en andere informatiedocumenten. Daarnaast is er een uitgebreide rubriek met veel gestelde vragen over 'bekende problemen' met het LAVS. Veel klanten geven aan direct contact met de helpdesk makkelijker vinden, dan het raadplegen van de website of het e-mailen van een vraag. Om deze reden komen nog veel vragen telefonisch binnen. Het aandeel vragen per e-mail is daarnaast wel toegenomen, veelal omdat er toch toelichtende stukken nodig zijn voor de vraagbeantwoording. Voor korte directe berichten over bijvoorbeeld gepland onderhoud wordt er naast de website ook gebruik gemaakt van tekstblokken op de startpagina van het LAVS.

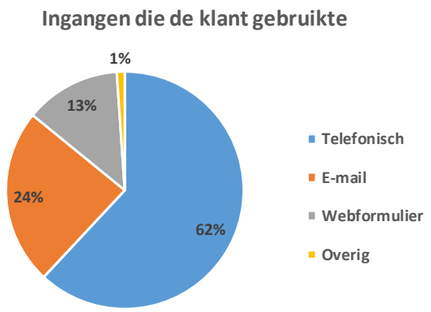
Vraagafhandeling:
Naast de vragen van asbestverwijderingsbedrijven en inventariseerders krijgen wij in 2019 steeds meer vragen vanuit opdrachtgevers over hoe zij het beste grip op hun bezit kunnen houden. Daarnaast zijn er vragen vanuit OD's op het gebied van de wet-en regelgeving en hoe zij het LAVS kunnen inzetten bij hun handhavingstaken. Het gaat hier dan met name over het zoeken in het systeem, gericht op een specifieke locatie naar de historie en de hierbij behorende sloop- en startmeldingen.

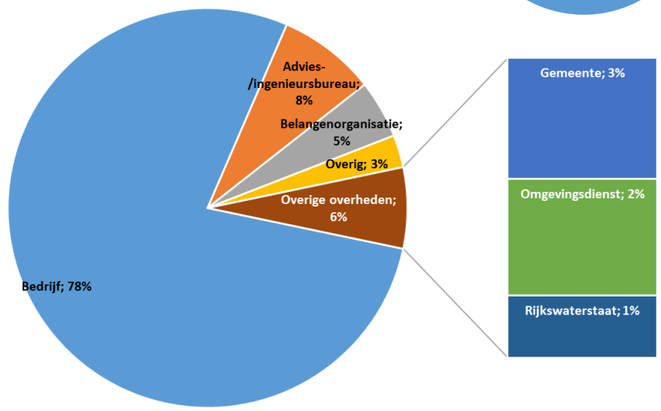


Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **5,8**

Positieve punten en leerpunten:
De mate van deskundigheid van de helpdeskmedewerker in combinatie met een snellere responstijd geeft een verbetering t.o.v. eerdere jaren (5,4 over 2018). Het systeem blijft echter complexe materie waar veel vragen en onduidelijkheden over blijven bestaan. De communicatie omtrent de doorontwikkeling en hierbij te nemen stappen kan/moet in 2020 beter en transparanter om het gemiddelde cijfer naar de gewenste ruime voldoende te krijgen. Met name de problemen rondom releases drukken het gemiddelde jaarcijfer.

Onze klanten:
Onze klanten zijn over het algemeen bedrijven (inventariseerders en saneerders) die vragen hebben over het dagelijkse gebruik van het systeem. We zien een stijgende lijn in het aandeel van de opdrachtgevers. Die zijn niet wettelijk verplicht het LAVS te gebruiken maar willen in toenemende mate regie pakken op hetgeen er gebeurt binnen hun bezit. Daarnaast zijn de toezichthouders (OD's) meer en meer op zoek naar de mogelijkheden van het LAVS om dit te in te zetten bij hun planning en handhaving





- ☐ Gebruik database LAVS
- ☐ Aantal organisaties en gebruikers in LAVS.

De organisaties en gebruikers in het LAVS zijn opgeschoond met behulp van een uittreksel met gecertificeerde inventariseerders en verwijderaars van Ascert. Voor de eindinspectielaboratoria zijn bestanden van de RvA gebruikt en zijn dubbelingen eruit gehaald.

Accounts in LAVS		
Rol	**Aantal**	**Opmerkingen**
Inventariseerders	183	Het aantal organisaties in LAVS met de rol inventariseerder
Verwijderaars	387	Het aantal organisaties in LAVS met de rol verwijderaar
Eindinspectielaboratoria	29	
Gemeenten	205	
Omgevings-/milieudiensten	22	Zijn dus nog niet allemaal aangesloten
Gemandateerde	1452	Bedrijven die handelingen in LAVS kunnen verrichten.

De database van het LAVS wordt fors belast met een gemiddelde toename van ruim 12.500 projecten per maand. Binnen al de projecten in de database hebben ongeveer twee miljoen opdracht-acties plaatsgevonden in 2019.

Jaarverslag Informatiepunt WVL

Landelijk Meldpunt Afvalstoffen

Landelijk Meldpunt Afvalstoffen

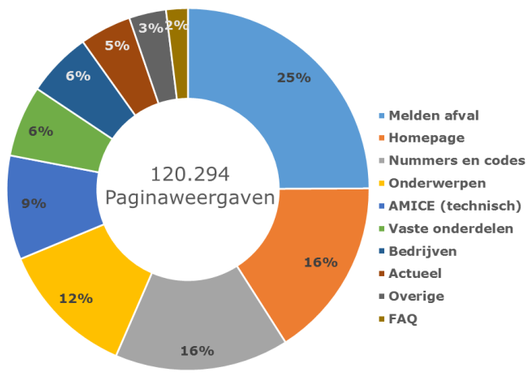
Levert een bijdrage aan een veilig, leefbaar en schoon Nederland. Het LMA vormt in dit licht een onmisbare schakel in de informatieketen rondom toezicht op afvalstoffen. Zij voorziet in bruikbare, bestendige en betrouwbare informatie die cruciaal is bij de uitvoering van toezicht en handhaving door Omgevingsdiensten.

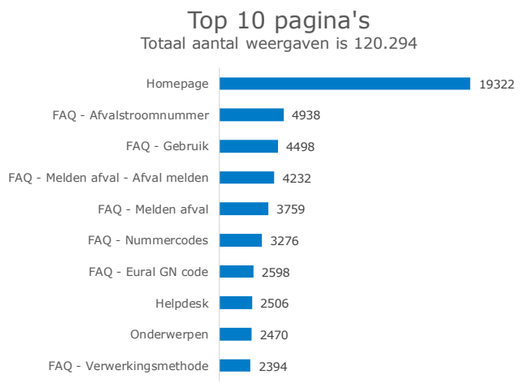
Meer informatie: https://www.lma.nl/

2019

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



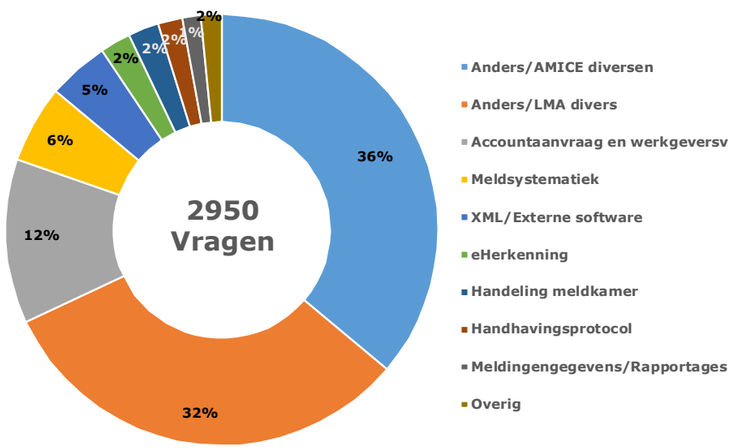


Website:
Het valt op dat er een grote toename is in het aantal bezoeken op de website. Werd de website lma.nl in 2018 nog 98 duizend keer bezocht, in 2019 is dit toegenomen tot meer dan 120 duizend.

Vraagafhandeling:
Het aantal afgehandelde vragen is in 2019 hoger dan in 2018: een toename van 14% naar 2.950 vragen.

Dit lijkt met name te komen door een toename in het aantal aangevraagde accounts voor toegang tot AMICE.

Bovendien zijn er enkele wijzigingen geweest in AMICE die tot extra drukte hebben geleid op de Helpdesk.

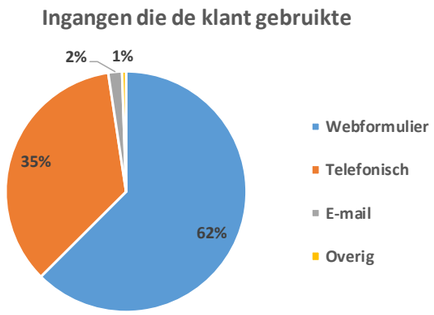


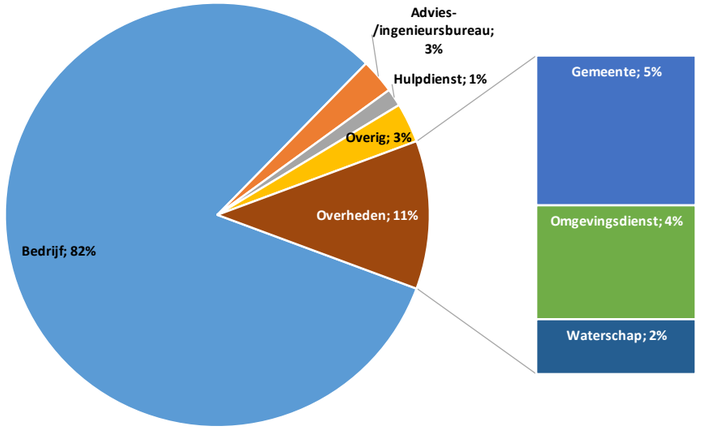
Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **7,0**

Positieve punten
Onze klanten waarderen de inhoudelijke kennis en snelle reactie van onze Helpdesk.

Leerpunten
De klant wil graag ruimere openingstijden. In 2020 zal hier ook gehoor aan worden gegeven en zal de Helpdesk ook in de middag bereikbaar zijn.

Onze klanten:
De klanten bestaan voor een groot deel uit bedrijven: 82%. Dat is een toename ten aanzien van 2018, toen 75% uit bedrijven bestond.





Wijzigingen in 2020

In 2020 zal AMICE worden aangesloten op de Rijkshuisstijl. Daarmee wordt de interface van AMICE moderner dan de huidige. De inhoud van de webpagina's zal niet veranderen. Maar de wijziging van de vorm zal mogelijk toch kunnen leiden tot een toename van het aantal vragen aan het LMA.

Verder zal het LMA in 2020 de aansluiting zoeken op het Nationaal Handels Register (NHR). Dat heeft grote gevolgen voor de manier waarop bedrijven melden in AMICE. Ook dit wordt als wijziging beschouwd die invloed zal hebben op het aantal vragen aan onze helpdesk.

Naar verwachting wordt de wijziging van de Kaderrichtlijn afvalstoffen in juli gepubliceerd. Dat leidt al tot een ruimere reikwijdte van de meldplicht. Hiermee worden er meer bedrijven meldingsplichtig en wijzigt de manier van melden.

Jaarverslag Informatiepunt WVL

Milieuregelgeving (InfoMil)

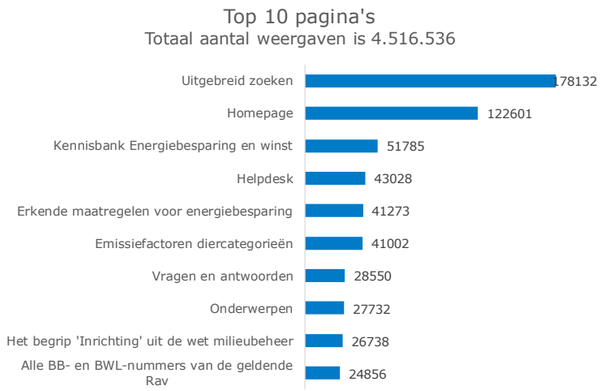
Sinds 1995 is Kenniscentrum InfoMil het centraal informatiepunt voor wet- en regelgeving binnen het omgevingsdomein. Actueel, praktisch en onafhankelijk. InfoMil richt zich vooral op beleidsmakers en -uitvoerders en vormt de schakel tussen beleid en uitvoering.

Meer informatie: www.infomil.nl

2019

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

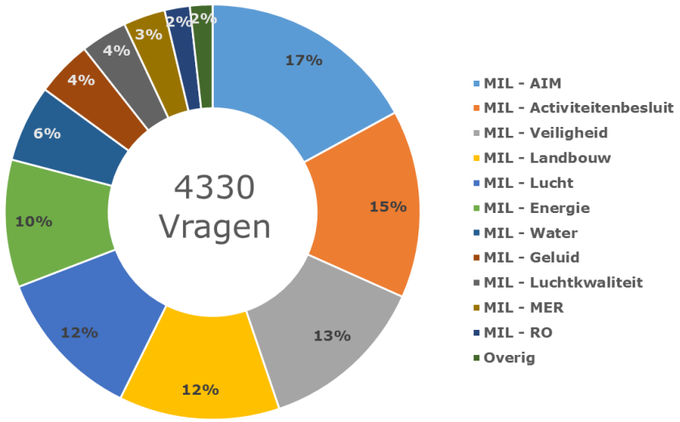


Website

In het aantal websitebezoeken is dit jaar een stijging van 19% gemeten. De toename is vooral te wijten aan gewijzigde cookie instellingen, waardoor de gemeten waarde steeg. In werkelijkheid was er waarschijnlijk een lichte stijging in het aantal bezoeken. Deze werd in ieder geval veroorzaakt door een verdubbeling van het aantal bezoeken bij Energiebesparing. Bij het onderdeel AIM was maar een kleine relatieve stijging. Waarschijnlijk gaat het bij de AIM om unieke vraagstellers die niet op de site terecht komen of waarvan het situatie te specifiek is om op de site te zetten.

Vraagafhandeling

De meeste vragen werden dit jaar gesteld over de AIM (Activiteitenbesluit Internet Module). In de zomer van 2018 zijn we begonnen met het openstellen van de helpdesk AIM voor technische vragen over het gebruik van de AIM. Hier wordt veel gebruik van gemaakt en het feit dat ze kunnen bellen wordt door klanten gewaardeerd. Het aantal vragen van zowel bedrijven als het bevoegd gezag over de AIM verdriedubbelde tot 16% van het totaal van Milieuregelgeving. Dit kwam door de verplichting vanuit veilgheidsoogpunt tot inloggen met e-Herkenning. In eerdere rapportages viel AIM onder het onderdeel Activiteitenbesluit. Het tweede opvallende in 2019 was de verdubbeling van het aantal vragen over Energiebessparing. Relatief steeg het van 4% naar 9% van Milieuregelgeving. Oorzaak was de nieuwe wettelijke informatieplicht per 1 juli 2019. Op de term 'Informatieplicht' werd ook opvallend veel gezocht op de website. Verder waren er wat kleine verschuivingen tussen de traditioneel grote helpdeskonderwerpen Veiligheid, Lucht en Landbouw. Al met al was er vergeleken met 2018 een stijging in het aantal vragen over Milieuregelgeving van 8%. De dalende trend van de afgelopen jaren lijkt zich door Energiebesparing en AIM niet door te zetten (zie grafiek rechtsonder). We verwachten dat de daling van vragen bij de helpdesk niet doorzet, bij Energiebesparing verwachten we zelfs nog een stijging. Bij de AIM verwachten we een normalisatie van het aantal vragen. Voor 2020 verwachten we bovendien meer vragen in het grensgebied van huidige en toekomstige regelgeving. Het komende jaar is namelijk het laatste jaar voor de inwerkingtreding van de Omgevingswet.



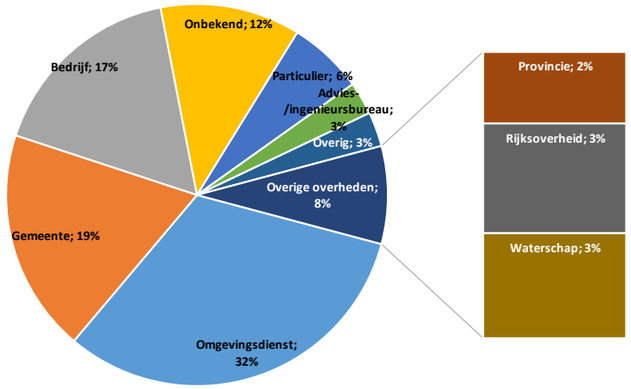
Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **7,5**

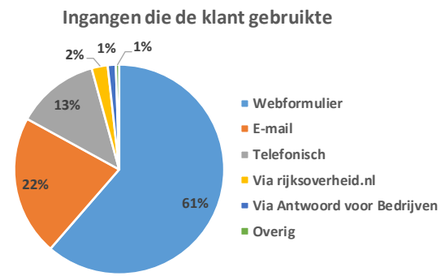
Positieve punten: Onze vraagstellers waarderen onze dienstverlening en klantvriendelijkheid. Daarnaast wordt het doorvragen en meedenken met de vraagsteller als positief ervaren. In de zomer van 2018 zijn we begonnen met het telefonisch openstellen van de helpdesk voor technische vragen over het gebruik van de AIM. Hier wordt veel gebruik van gemaakt en de klanten waarderen het feit dat ze kunnen bellen.

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

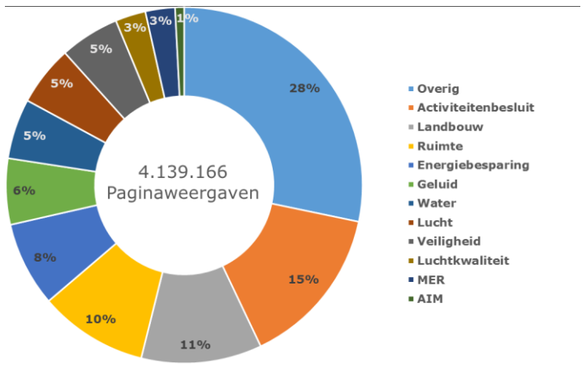
Onze klanten

De hoofddoelgroep van het deel van het Informatiepunt onderdeel Milieuregelgeving is overheden. Bedrijven kunnen vragen stellen over de AIM, Energiebesparing en PGS-en (Veilgheid). InfoMil ondersteunt daarnaast als backoffice de helpdesk Antwoord voor bedrijven van Ondernemersplein.nl bij vragen over milieuregelgeving. Dit betreft 10% van de vragen. Burgers kunnen niet direct vragen stellen, maar InfoMil verzorgt wel de backoffice van IenW voor enkele onderwerpen.

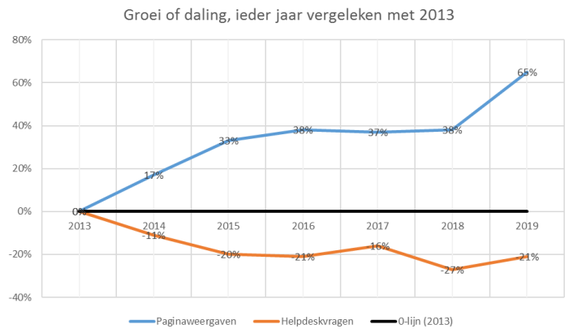




Website (aanvulling)



Meest gezochte zoektermen



Jaarverslag Informatiepunt WVL

Omgevingsloket online (InfoMil)

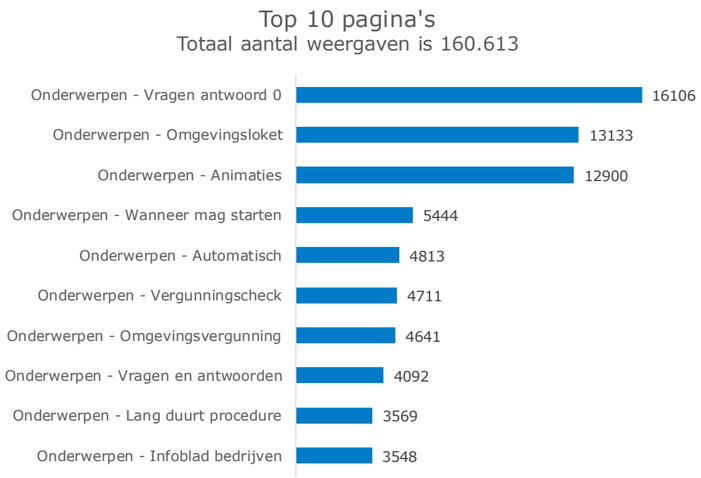
Helpdesk Omgevingsloket biedt informatie en tips voor het werken met het Omgevingsloket online. Burgers en bedrijven kunnen via dit loket digitaal een aanvraag of melding doen voor water- en omgevingsvergunningen. En checken of ze een vergunning nodig hebben. De helpdesk beantwoordt vragen van overheden,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

Meer informatie: www.infomil.nl/omgevingsloket

2019

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

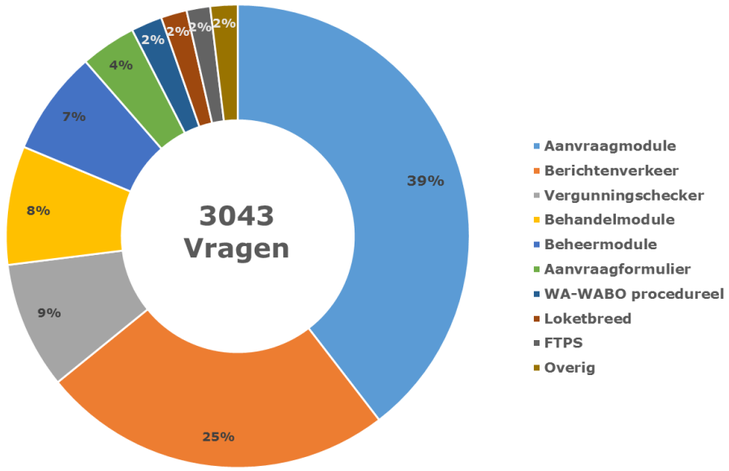


Website:
De website voor het OLO wordt steeds beter bezocht. Afgelopen jaar hadden we een stijging van 15%.
Vooral de animaties worden veel bekeken. Deze geven de gebruikers een duidelijke uitleg over bijvoorbeeld achtererfgebied.

Vraagafhandeling:
De meeste vragen die in 2019 aan de helpdesk zijn gesteld hebben betrekking op webservices. Ook over het inloggen met e-Herkenning worden veel vragen gesteld.

Het aantal vragen is iets gedaald ten opzichte van 2018. Dit kan komen doordat de website beter wordt bezocht. Ook zijn er minder nieuwe aansluitingen op webservices geweest.

De verwachting is dat met name in het najaar van 2020 een piek aan helpdeskvragen komt, omdat er dan ook een piek in het aantal aanvragen in het OLO verwacht wordt.



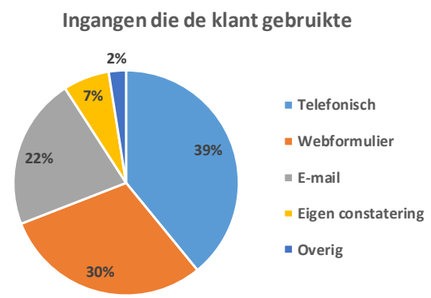
Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **7,5**

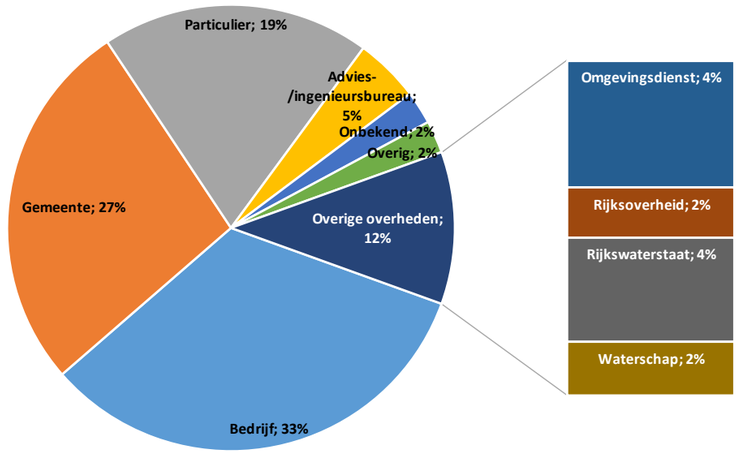
Positieve punten en leerpunten:
Klanten waarderen de snelle afhandeling van vragen door het loket. Als verbeterpunt wordt vaak het verruimen van de telefonische openingstijden van de helpdesk genoemd.

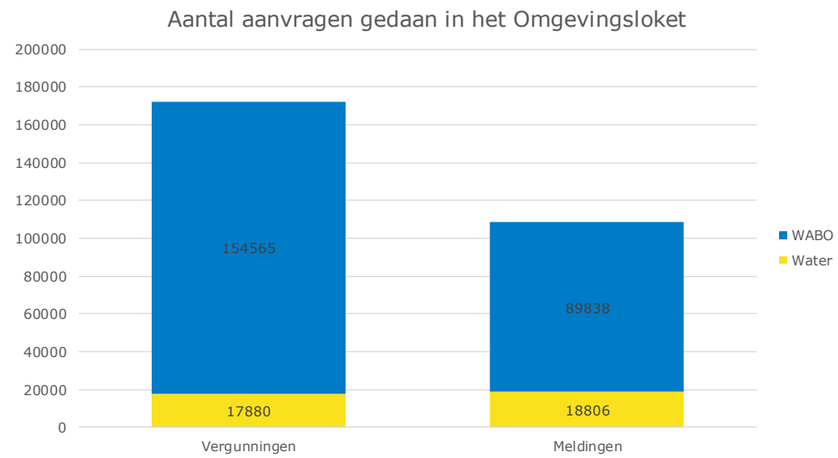
Onze klanten:
De grootste groep vraagstellers vertegenwoordigt een bedrijf, zij stellen vooral inhoudelijke vragen over het gebruik van het OLO.

Een derde van onze klanten bestaat uit bevoegd gezagen, met name gemeenten. Zij stellen vooral vragen over het aansluiten op webservices.

Een andere grote groep (19%) zijn particulieren die vragen hebben over de werking van het OLO.





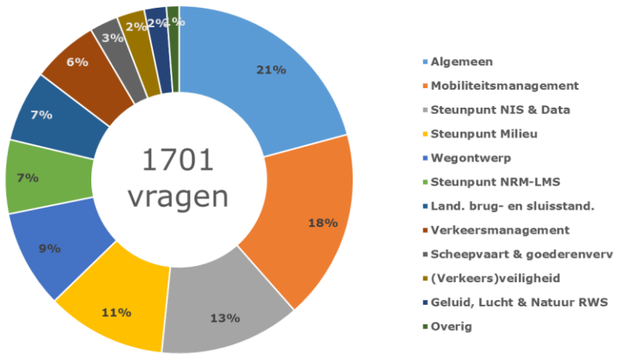


Jaarverslag Informatiepunt WVL

Verkeer & Scheepvaart

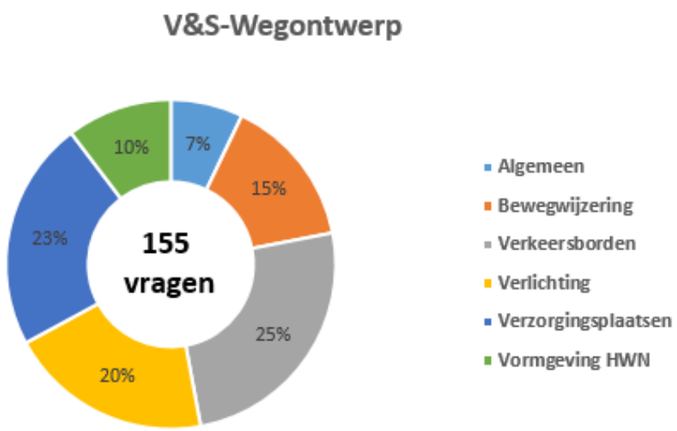
Wij beantwoorden inhoudelijke vragen over onder andere de (vaar)weginrichting, (verkeers)veiligheid, mobiliteit en alle kaders die daaraan ten grondslag liggen. Ook bieden we ondersteuning voor datavragen over ons areaal, welke via NIS worden ontsloten.

Meer informatie: www.rijkswaterstaat.nl



Vraagafhandeling:
Het aantal V&S vragen is in 2019 licht gestegen van 1630 naar 1701. 63 % van de vragen wordt beantwoord door de frontoffice zelf. Dit betreft vooral de vragen afkomstig van de Landelijke Informatielijn. Opvallend is de stijging van het aantal vragen voor het kennisveld Geluid, Lucht en Natuur en Steunpunt Milieu. Het aantal vragen is ruim verdubbeld. Dit komt enerzijds door een betere registratiegraad door de komst van het nieuwe Steunpunt Milieu, anderzijds door de vragen die gesteld werden naar aanleiding van de stop van het Programma Aanpak Stikstof (PAS) op 29 mei jl. door de Raad van State.

Inhoudelijk:
Het aantal vragen voor het kennisveld 'Wegontwerp' is in 2019 gestegen ten opzichte van vorig jaar. Veel suggesties voor de vormgeving van het wegennet komen in deze categorie terecht. Na de uitspraak over de snelheidsverlaging in het kader van PAS kwamen er van burgers suggesties voor de aanpak van de nieuwe bebording. Ook heeft de weggebruiker veel vragen over de verlichting langs snelwegen. De één ervaart de verlichting als overlast, de ander mist de verlichting zodra deze 's nachts is uitgeschakeld. De uitspraak van de Minister over het weer inschakelen van de verlichting op sommige locaties heeft ook bijgedragen aan het stijgen van het aantal vragen over verlichting. Verwacht wordt dat het aantal vragen over actuele onderwerpen komend jaar gelijk zal blijven.



Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **8,0**

Positieve punten:
De klant is het meest tevreden over de deskundigheid van de medewerker en over de kwaliteit van het gegeven antwoord.

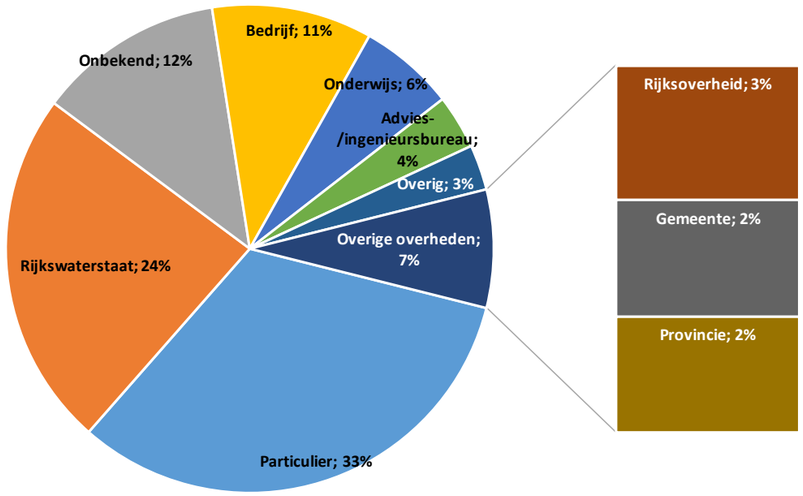
Leerpunten:
Sommige vraagstellers geven aan dat de snelheid van beantwoording beter zou kunnen.

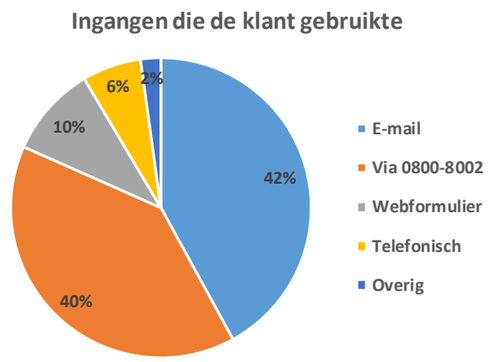
2019

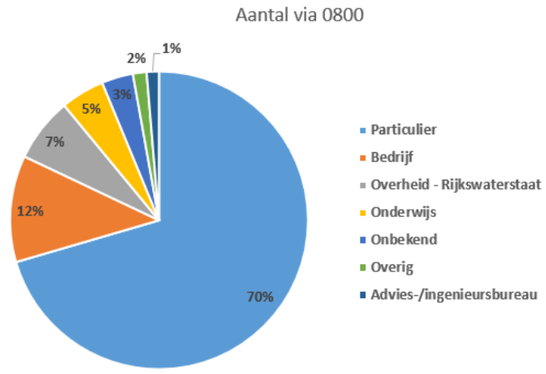
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Onze klanten:
Bijna een kwart van alle vragen is afkomstig van RWS-collega's. Zij stellen vooral vragen over WVL kaders en zijn geïnteresseerd in data die beschikbaar is bij WVL. De meeste Verkeer en Scheepvaart vragen zijn echter afkomstig van de weggebruiker die reageert op actuele situaties op en langs de weg of op berichten in de media. Wat opvalt is dat weggebruikers steeds vaker social media gebruiken om hun vraag te stellen.







Jaarverslag Informatiepunt WVL

Helpdesk Water

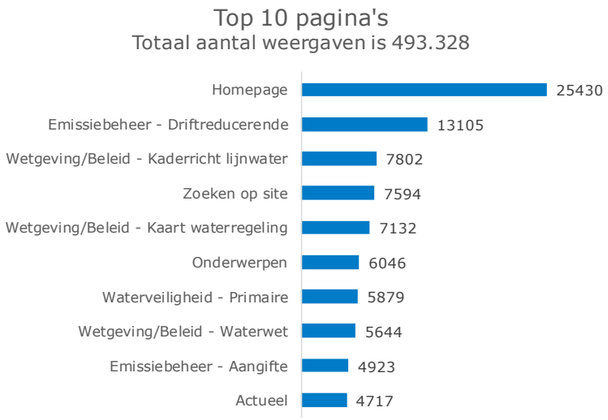
De Helpdesk Water is het informatieloket voor vragen op het gebied van zoet en zout waterbeheer en waterbeleid in Nederland. Waterprofessionals kunnen bij de Helpdesk Water terecht voor een antwoord op hun vraag, maar ook voor nieuws en achtergrondinformatie.

Meer informatie: www.helpdeskwater.nl

2019

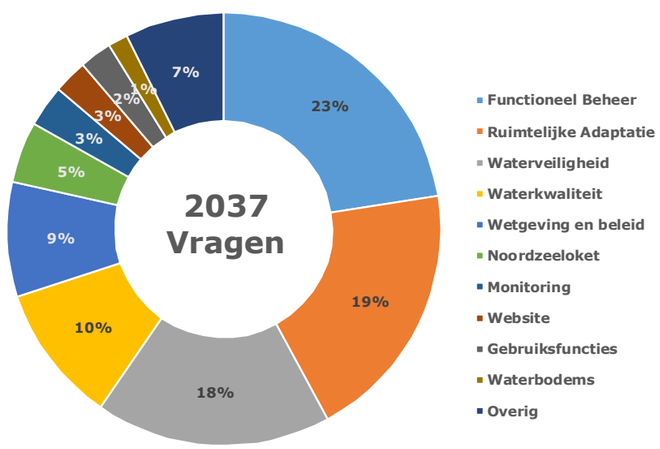
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Website:
De droogte van 2018 werkte ook in 2019 door. Dat was te merken aan nieuwe onderwerpen zoals de uitkomst van de Beleidstafel Droogte, maar ook de publicatie van de Leidraad Waterakkoorden.
Op het onderwerp Waterveiligheid is flink doorontwikkeld. Technische leidraden voor waterveiligheid kan men zelf samenstellen vanuit de site. Daarnaast is er een nieuwe zoekfunctionaliteit gekomen voor de documenten van het WBI (kader voor waterveiligheids-ontwerpen).
Op verzoek van DGWB zijn nieuwe onderwerpen gestart, namelijk de Programmatische Aanpak Grote Wateren en de totstandkoming van het nieuwe Nationaal Waterprogramma.

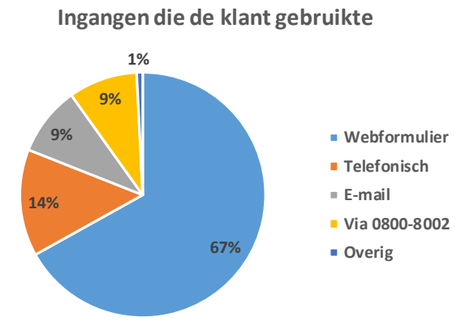
Vraagafhandeling:
Het aantal aanvragen voor het WBI-instrumentarium blijft hoog. Veel waterbeheerders en adviesbureaus werken met dit instrumentarium aan waterveligheidsprojecten.
Er zijn geen duidelijke trends te herkennen in de vraagbeantwoording. Een kleine verschuiving ten opzichte van 2018 is dat Functioneel Beheer nu op de eerste plaats staat en dat Waterveiligheid van de eerste naar de derde plaats gezakt is. Dit komt waarschijnlijk door de kennisvergroting van de gebruikers van het WBI-kader. Vragen over onderwerpen die veel in het nieuws kwamen zoals PFAS werden in onderlinge afstemming met collega's van Bodemplus behandeld. Vragen over lozingen door schepen lijken in opkomst te zijn.

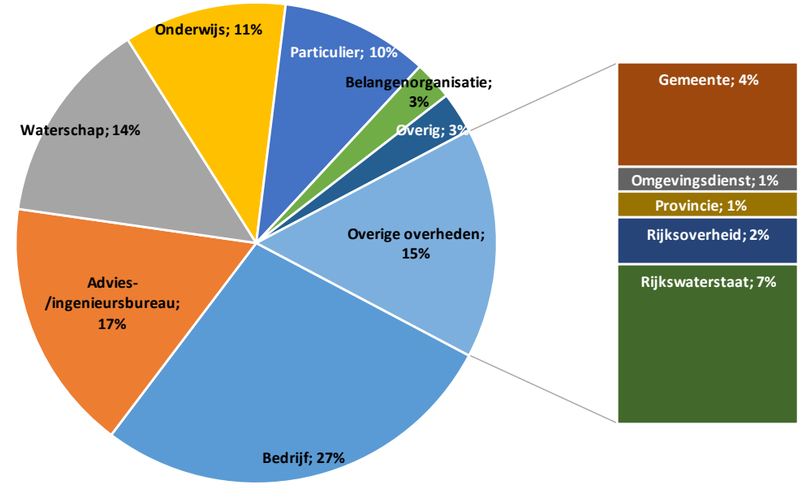


Klantwaardering: Gemiddelde cijfer: **8,0**

Positieve punten en leerpunten:
Onze klantwaardering is met 0,4 punt gestegen t.o.v. 2018 en daar zijn we trots op. We behandelen complexe vragen en de doorlooptijd kan daardoor soms wat oplopen. Onze klanten vinden het echter belangrijker dat er een gedegen antwoord komt dan dat het antwoord snel geleverd wordt. We willen benadrukken dat dit niet alleen onze prestatie is, maar dat we dit samen bereiken met andere RWS-diensten, kennisinstituten en marktpartijen.

Onze klanten:
Er is sprake van een beperkte afname van vragen van waterschappen. Dit komt waarschijnlijk doordat deze doelgroep inmiddels vertrouwd geraakt is met het waterveiligheidsinstrumentarium. In 2018 werden er door deze doelgroep ook veel vragen gesteld over de extreme droogte en dat was in 2019 minder van toepassing.
Onderwijs, particulieren en belangenorganisaties vormen bijna een kwart van alle vraagstellers. Vergeleken met andere helpdesks is dat veel. We moeten deze groep niet vergeten als we in 2020 gaan integreren in het Informatiepunt Omgevingswet, waarbij eigen afwegingen gemaakt gaan worden over de doelgroepen die men wil bedienen.





Het jaar 2019 is het jaar geweest waarin we terugkeken op de extreme droogte van 2018, we beleefden een hitterecord van 42 graden in Nederland en de temperatuur van het water in de Waddenzee bereikte 21 graden. Die extremen zorgden ook voor veel inhoudelijke aandacht op onze website en (nog steeds) veel vragen over droogtemaatregelen. Daarnaast was 2019 het jaar van de voorbereiding op de komst van de omgevingswet. Stap voor stap wordt duidelijker wat dit zowel voor de inhoud als voor de organisatie van de Helpdesk Water gaat betekenen. We bereiden ons voor op een volledige integratie van de Helpdesk Water in het Informatiepunt Omgevingswet, samen met onze collega's van Bodemplus, Infomil en de Helpdesk Bouwregelgeving.

Jaarverslag Informatiepunt WVL

Informatiepunt Omgevingswet

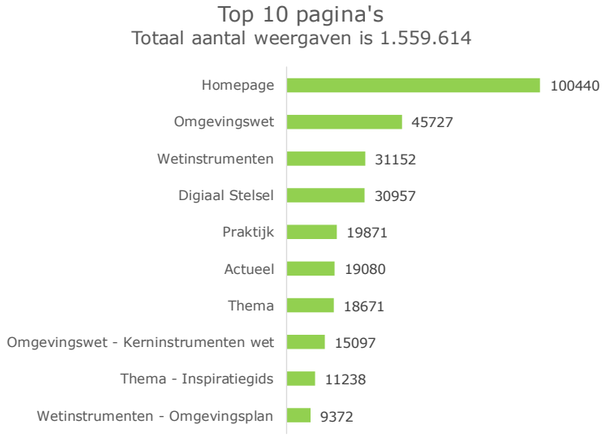
Het Programma Aan de slag met de Omgevingswet ondersteunt overheden, maatschappelijke partners, initiatiefnemers en belanghebbenden om te kunnen werken met de wet. Het programma is een samenwerkingsverband van gemeenten (VNG), provincies (IPO), waterschappen (UvW) en het Rijk.

Meer informatie: www.aandeslagmetdeomgevingswet.nl

2019

Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

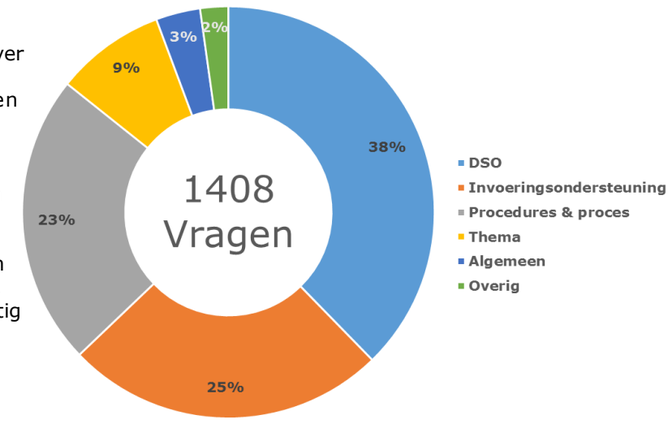


Website

In de eerste drie kwartalen van 2019 is een lichte stijging zichtbaar in het websitebezoek. In Q4 is een behoorlijke toename in het aantal paginaweergaven te zien. De informatie op de website is stapsgewijs en volgens planning uitgebreid om te voldoen aan de basis informatievoorziening op 01/07/2020. Met de bestaande helpdesks binnen WVL is gewerkt aan het overzetten van de onderliggende informatie over de inhoudelijke domeinen zoals die nu ontsloten worden via InfoMil, Bodem+, Helpdesk Water en Bouw naar aandeslagmetdeomgevingswet.nl. In november is het nieuwe ontwerp voor de website met succes geïmplementeerd. De website is hiermee overzichtelijker en gebruikersvriendelijker geworden. Eind 2019 is Siteimprove aangeschaft en ingericht om de kwaliteit van de site te monitoren en te verbeteren.

Vraagafhandeling

Het aantal vragen neemt gestaag toe en de aard van de vragen wordt specifieker. Vanaf het eerste kwartaal zijn de meeste vragen gerelateerd aan het DSO (o.a. API-Keys en vragen over aansluiten). Het aantal vragen over procedures was in het eerste kwartaal aanzienlijk meer maar is de laatste 3 kwartalen redelijk constant. Er is een verschuiving van vragen over fasering en inrichting van het proces naar vragen over onder andere overgangsrecht, de bruidsschat, het vervallen van het begrip inrichting, het omgevingsplan, de omgevingsvisie, en (de verplichting tot) participatie. De thema-gerichte vragen nemen toe bijvoorbeeld op geluid, bodem, veiligheid, landbouw of milieueffectrapportage. Regelmatig wordt gevraagd naar sprekers, procesbegeleiders, trainings- en communicatiemateriaal, zoals filmpjes en casussen. Er is blijvend belangstelling naar (deelname aan) bijeenkomsten, presentaties daarvan en voorbeelden uit de praktijk en handleidingen.

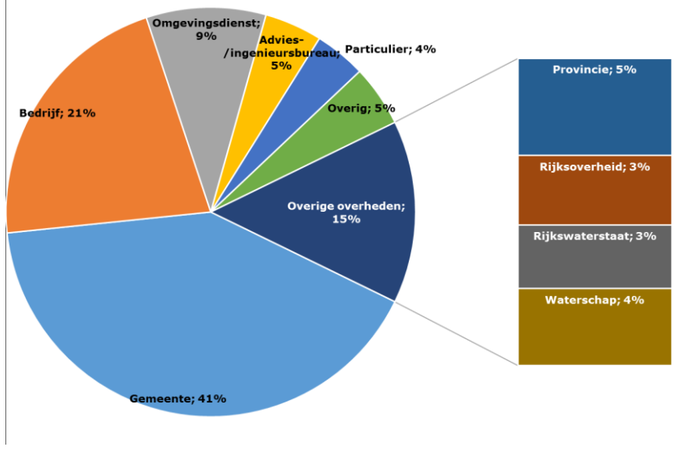


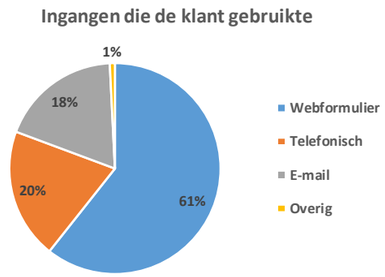
Klantwaardering Gemiddelde cijfer: **6,8**

Klanten waren het meest tevreden over de kwaliteit van het antwoord en de deskundigheid van de medewerkers. Uit de analyse bleek dat soms particulieren niet tevreden waren omdat ze niet bij het IPOw maar bij hun gemeente hun vraag moesten stellen. Daarnaast is de reactietijd soms een aandachtspunt. In deze fase van de implementatie zijn er meer unieke vragen waarvoor afstemming met verschillende partijen nodig is om een goed antwoord te krijgen. Tevens is in een aantal gevallen een lagere waardering van vragen over de wet en de implementatie van de wet gegeven. Dan verwacht men een verdergaande adviserende rol, waarin het IPOw echt mee denkt met de decentrale invulling, wat niet onze rol is.

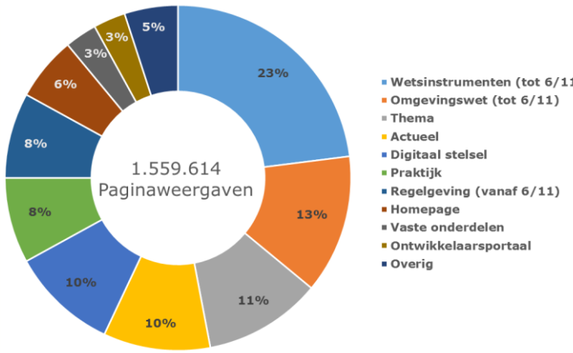
Klanten

Het merendeel van de vragen is gesteld door medewerkers bij gemeentes en omgevingsdiensten, gevolgd door medewerkers van bedrijven/adviesbureaus. Gemeenten en omgevingsdiensten zijn met name geïnteresseerd in de inhoud en de processen van de verschillende instrumenten, zoals het opstellen van het (tijdelijke) omgevingsplan, omgevingsvisie, programma, omgevingsvergunning. De bedrijven betreffen vooral ICT leveranciers en stellen vragen ten aanzien van DSO. De belangrijkste ingang voor het stellen van vragen is het webformulier.





Website (aanvulling)



Belangrijkste zoektermen 2019

1. Bruidsschat 2. Participatie 3. Omgevingsplan 4. Omgevingsvisie 5. Slagsessie 6. Toepasbare regels
7. Projectbesluit 8. Programma 9. Staalkaarten 10. Slagsessies

Er is in 2019 een start gemaakt met de migratie van de inhoud van de websites van de te integreren Helpdesks (opstellen plan). Op het gebied van vraagafhandeling is afgestemd met de samenwerkende IP-partners en zijn de eerste verbeteringen in vraagbeantwoording opgepakt. Het IPOw is onderdeel van het Programma Aan de Slag met Omgevingswet en ondersteunt op diverse manieren, zoals deelname aan bijeenkomsten en recent de ondersteuning van de RIO's. Op communicatief gebied is 2-wekelijks een 'Update IPOw' verschenen om de direct betrokkenen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Sinds de zomer wordt een maandrapportage uitgebracht met statistieken en een korte analyse van de producten van het IPOw.