

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.



2017

Rijkswaterstaat

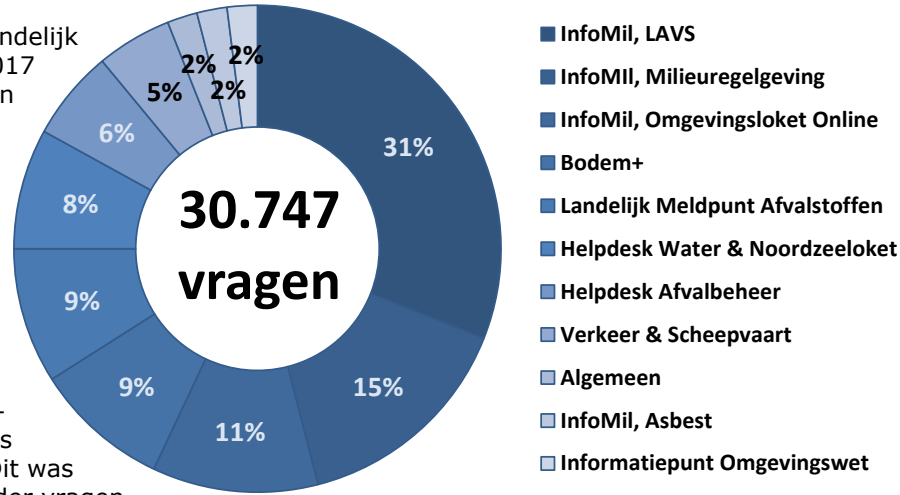
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Wegens de verplichtstelling van het Landelijk Asbestvolgsysteem (LAVS) in maart 2017 ging ongeveer een derde van de vragen daarover. Die vragen gingen voor een groot gedeelte over het al dan niet functioneren van het LAVS. Het Informatiepunt heeft mede daardoor in 2017 ongeveer 30% meer vragen dan in 2016 beantwoord.

Het Informatiepunt krijgt structureel steeds meer vragen over applicaties. Daarnaast valt het op dat er meer vragen worden gesteld als nieuwe wet- en regelgeving financiële consequenties heeft, of commerciële partijen raakt. Dit was bij het LAVS het geval. Er worden minder vragen over de gestabiliseerde wet- en regelgeving gesteld.

Wij verwachten eenzelfde hoeveelheid vragen in 2018, waarbij de meeste vragen over het LAVS zullen gaan. Bij Bodem, Energie en Water verwachten wij meer integrale vragen. Daarnaast verwachten wij meer vragen over afval en de circulaire economie.

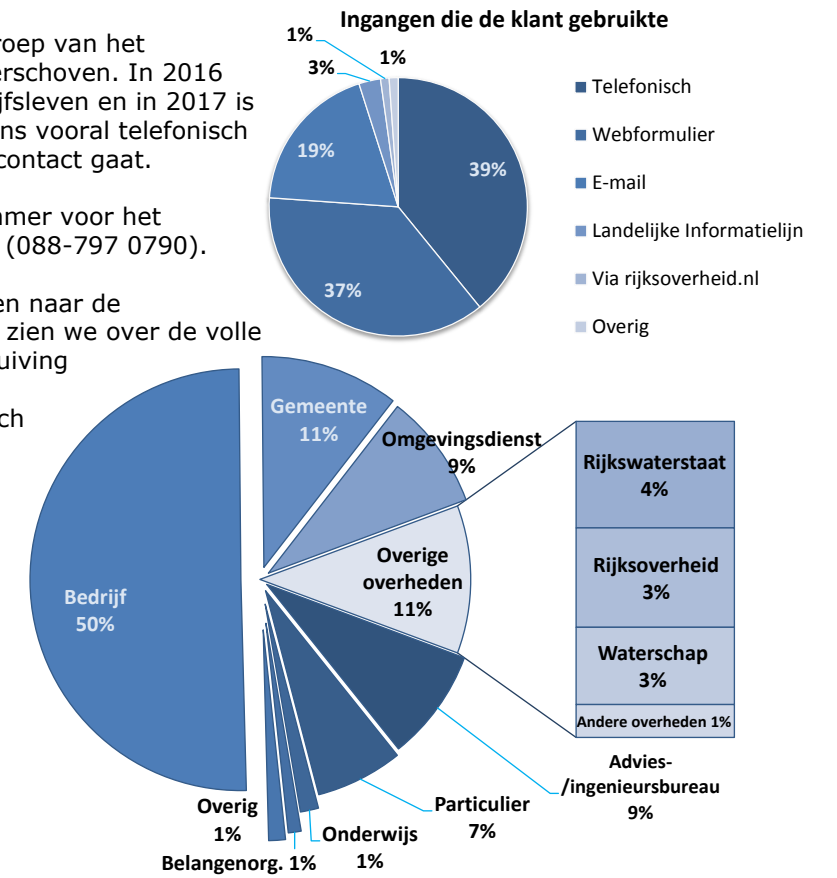
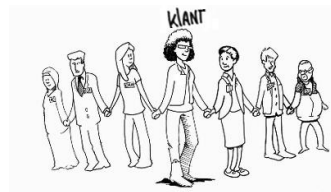


Onze klanten

Door de drukte bij het LAVS is de klantengroep van het Informatiepunt richting het bedrijfsleven verschoven. In 2016 was nog 46% van de klanten van het bedrijfsleven en in 2017 is dat 59% geworden. Deze klanten hebben ons vooral telefonisch benaderd, terwijl de trend richting digitaal contact gaat.

Gedurende 2017 is het nieuwe telefoonnummer voor het Informatiepunt Omgevingswet opengesteld (088-797 0790).

Een deel van de vragen is van de gemeenten naar de omgevingsdiensten overgegaan. Daarnaast zien we over de volle breedte van het Informatiepunt een verschuiving richting klanten die vragen hebben over applicaties. Wij verwachten dat die trend zich in 2018 doorzet.



Klantwaardering

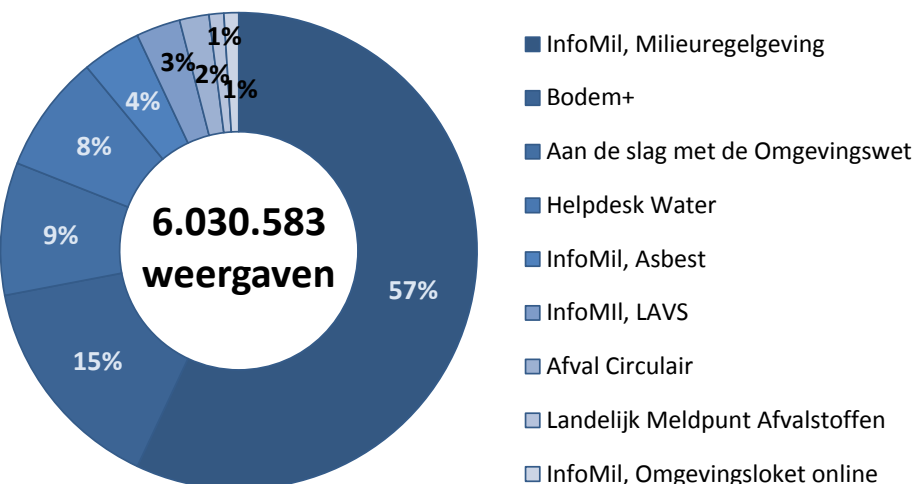
Gemiddelde cijfer: **6,9**

Positieve punten

Zonder het LAVS haalt het Informatiepunt een 7,3. De klanten waarderen de deskundigheid van de medewerkers en kwalitatieve inhoudelijke beantwoording van vragen.

Leerpunten

De klanten willen vaak een snellere antwoord dat ingaat op hun specifieke situatie.

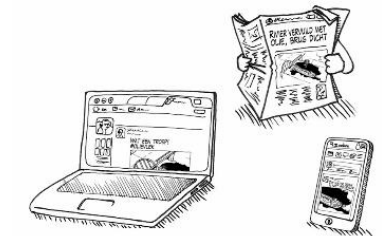
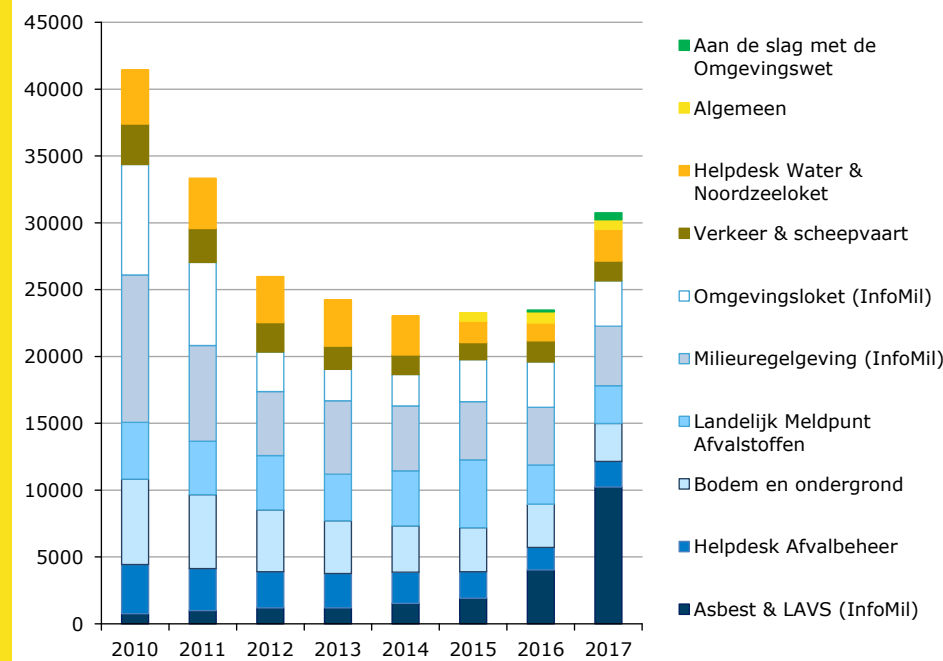


Website

Terwijl de hoeveelheid vragen aan het Informatiepunt Omgevingswet beperkt blijft, is de hoeveelheid bezoekers van de website van Aan de slag met de Omgevingswet substantieel. Het lijkt erop dat daarmee een groot gedeelte van de vragen over de Omgevingswet zijn afgevangen.

De hoeveelheid weergaven van de website van het LAVS is in verhouding lager dan de hoeveelheid vragen die daarover zijn gesteld.

De websites van Bodem+ en Afval Circulair zijn gedurende 2017 van RWSleefomgeving.nl losgekoppeld.



Lange termijn trend

De scherpe stijging in de hoeveelheid vragen aan het Informatiepunt doorbreekt een stabiliserende trend van de afgelopen 3 jaar. Deze groei sluit echter wel aan bij de trend in de vragen over het LAVS vanaf 2014. Daarnaast is er sinds 2016 een groei in de hoeveelheid vragen over de Omgevingswet (+400%) en aan de Helpdesk Water (+80%) en Afvalbeheer (+15%) te zien.