



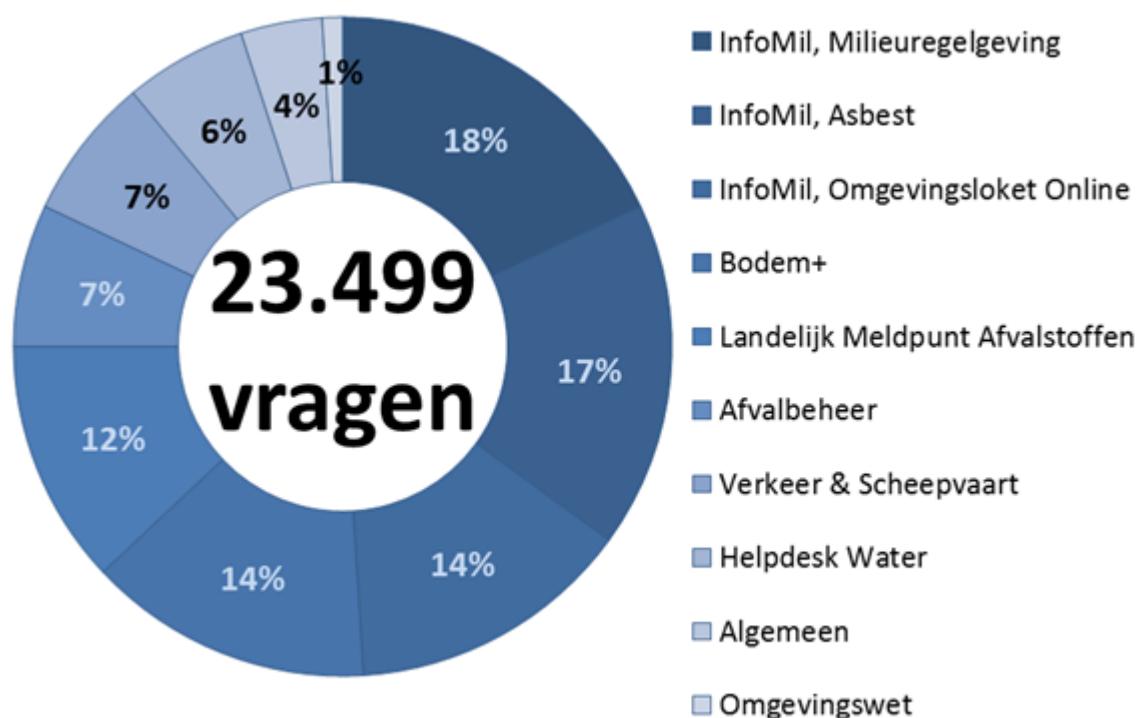
Ruim 23.000 vragen in 2016 beantwoord door het Informatiepunt WV

Gepubliceerd 31 maart 2017

De meeste vragen aan het Informatiepunt Water, Verkeer en Leefomgeving (WV (#1)) gingen over de uitleg van wet- en regelgeving zoals milieuregelgeving over asbest, bodem, lucht en water. Verder gingen veel vragen over een applicatie of elektronisch loket. Lees meer in het [modulair opgezette jaarverslag](#).

Aantal vragen stabiel

Het aantal vragen aan het Informatiepunt Water Verkeer en Leefomgeving (WV (#2)) van Rijkswaterstaat bleef met 23.499 vragen in 2016 vrijwel gelijk aan het aantal in 2015.



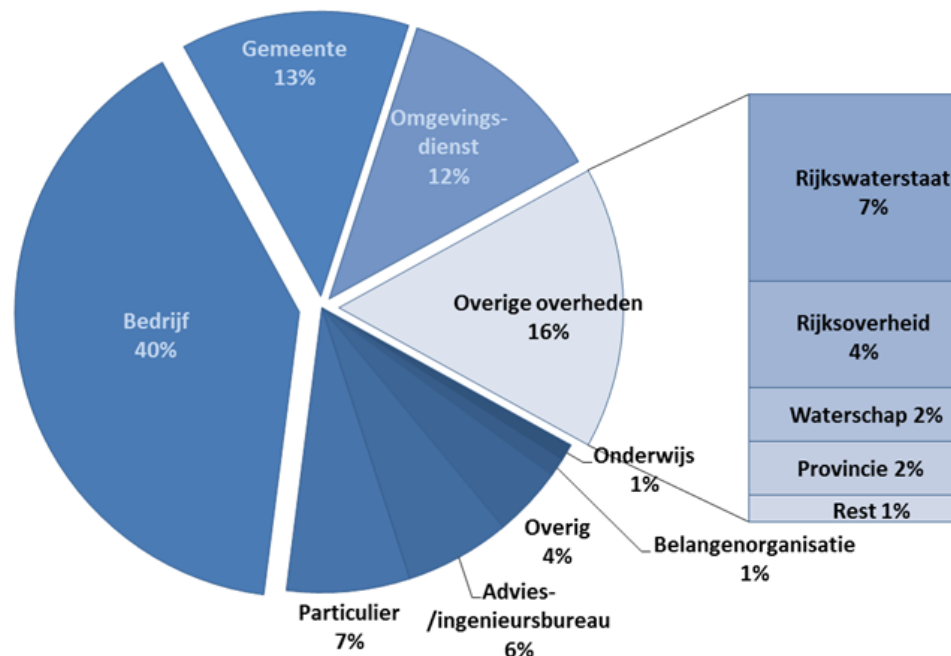
Met uitzondering van het onderwerp asbest, nam het aantal vragen over de wet- en regelgeving af. Oorzaken zijn bekendheid en invoering van die regelgeving, ondermeer door websites, en het relatief lage aantal wijzigingen in regelgeving.

Daarentegen nam het totaal aantal vragen over digitale applicaties (met name het Landelijk Asbestvolgsysteem en het Omgevingsloket online) juist toe. Oorzaken hiervan zijn het toegenomen gebruik van applicaties en een aantal storingen die zich hebben voorgedaan. Het aantal vragen over het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen nam sterk af door de inlogmogelijkheid met e-herkenning.

Tevreden klanten en goed bezochte websites

Uit onderzoek blijkt dat onze klanten het Informatiepunt WV waarderen om de kennis en kunde en de

wijze waarop we de klanten te woord staan. Wel zijn er verbeterpunten waar we aan werken. De helft van onze klanten werkt bij de overheid, vooral bij omgevingsdiensten en gemeenten. Het bedrijfsleven levert met 40% ook een belangrijke bijdrage. Bedrijven stellen met name vragen over de digitale applicaties en over de onderwerpen asbest, afval en bodem.



De websitepagina's van WVL over de onderwerpen waarover het Informatiepunt vragen afhandelt, werden in 2016 ruim 5 miljoen keer bekeken. Het viel op dat het aantal bezoeken aan de onderdelen over de uitleg van milieuregelgeving (InfoMil) steeg in vergelijking met 2015, terwijl het aantal vragen dat daarover gesteld werd juist daalde.

Modulaire opzet

Het jaarverslag is opgezet in de vorm van factsheets. Naast een algemene samenvattende factsheet over het Informatiepunt, zijn er sheets per onderdeel en een bestand met alle factsheets.

Algemene samenvatting van alle factsheets:

- [Informatiepunt WVL \(algemene factsheet\) \(pdf, 243 kB\)](#)

Overzicht alle factsheets:

- [Milieuregelgeving \(pdf, 227 kB\)](#)
- [Asbest \(pdf, 299 kB\)](#)
- [Omgevingsloket online \(pdf, 230 kB\)](#)
- [Bodem+ \(pdf, 197 kB\)](#)
- [Landelijk Meldpunt Afvalstoffen \(LMA\) \(pdf, 214 kB\)](#)
- [Afvalbeheer \(pdf, 244 kB\)](#)
- [Verkeer & Scheepvaart \(pdf, 243 kB\)](#)
- [Helpdesk Water \(pdf, 266 kB\)](#)
- [Omgevingswet \(pdf, 289 kB\)](#)

Ook is er een bestand met daarin het alle hierboven genoemde factsheets:

- [Alle factsheets in één totaaloverzicht \(pdf, 2.3 MB\)](#)

Verwachting voor 2017

Voor 2017 verwachten we opnieuw een stabilisatie van het totaal aantal vragen. Het aantal vragen over asbest en het nieuwe Landelijk Afvalbeheerplan (LAP3) zal echter stijgen.

Wat is het Informatiepunt WVL?

Het Informatiepunt WVL (#3) is de centrale ingang waar professionals terecht kunnen met hun inhoudelijke vragen over de werkvelden van het organisatieonderdeel Water, Verkeer en Leefomgeving (WVL) van Rijkswaterstaat.

- Afvalbeheer
- [Bodem+](#)
- [Helpdesk Water](#)
- [InfoMil](#), waaronder Landelijk Asbestvolgsysteem en [Omgevingsloket Online](#)
- [Landelijk Meldpunt Afvalstoffen](#)
- Verkeer & Scheepvaart

#1 WVL: Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving

#2 WVL: Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving

#3 WVL: Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving



URL: <https://www.lma.nl/actueel-o/actueel/nieuws/23-500-vragen-2016/>

Datum: 27 april 2024