

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): Afvalbeheer, Bodem+, Helpdesk Water, 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.



2016

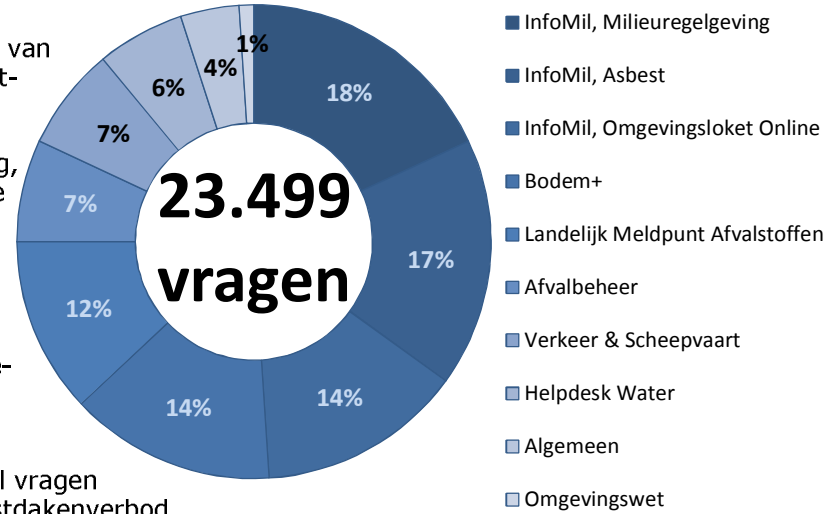
Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Vraagafhandeling

Het aantal vragen bleef stabiel ten opzichte van 2015. Het aantal vragen over uitleg van wet- en regelgeving daalt (-10%) ten opzichte van 2015. Dit komt door de bekendheid en goede implementatie van die regelgeving, weinig wijzigingen en de website. Algemene trend is dat het aantal vragen over applicaties stijgt (+10%) ten opzichte van 2015. Dat komt door het toegenomen gebruik, de verplichtstelling van het LAVS en enkele storings. In 2016 is gestart met de vraagbeantwoording voor het Informatiepunt Omgevingswet.

Verwachting voor 2017

Aantal vragen blijft stabiel. Toename aantal vragen verwacht over de Omgevingswet, het Asbestdakenverbod, verplichtstelling Landelijk Asbestvolgsysteem en het Landelijk Afvalbeheerplan.



Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **7,2**

Positieve punten

De klant vertrouwt op de kennis en kunde van het Informatiepunt en waardeert de wijze waarop die te woord wordt gestaan.

Leerpunten

De antwoorden die gegeven zijn sluiten niet altijd aan bij de vraag van de klant. Dit kan verbeterd worden door de klant vaker te bellen, de schriftelijke communicatie klantgerichter te maken en meer aan verwachtingsmanagement te doen.



Website

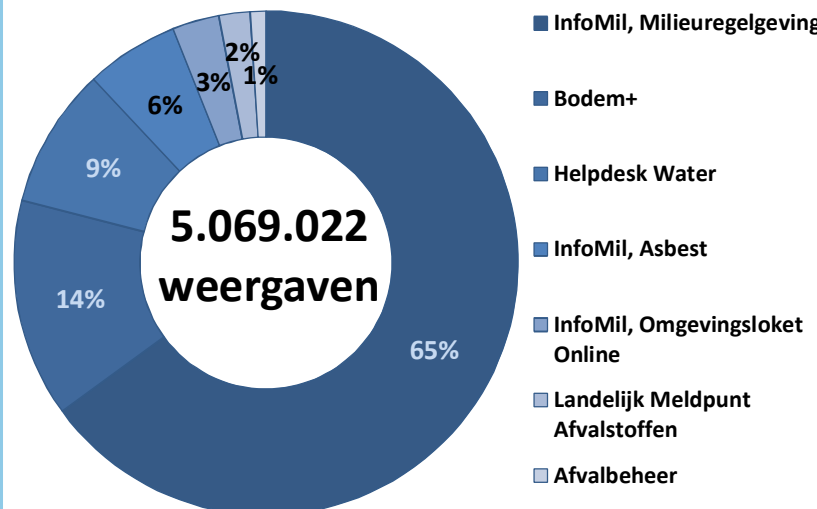
De website van het programma Aan de slag met de Omgevingswet is begin 2016 gelanceerd en per 4 oktober officieel geopend en uitgebreid met informatie over de uitleg van de Omgevingswet.

De websites van InfoMil, helpdesk Water en RWS Leefomgeving zijn vernieuwd en sluiten aan op de rijksstijl.

Aantal bezoeken aan de websites van met name InfoMil milieuregelgeving neemt toe, terwijl het aantal gestelde vragen over de wet- en regelgeving juist daalt.

Verwachting voor 2017

Verdere uitbouw van de website Aan de slag met de Omgevingswet met uitleg over de (kern)instrumenten van de Omgevingswet en de uitvoeringsregelgeving onder de Omgevingswet.



Onze klanten

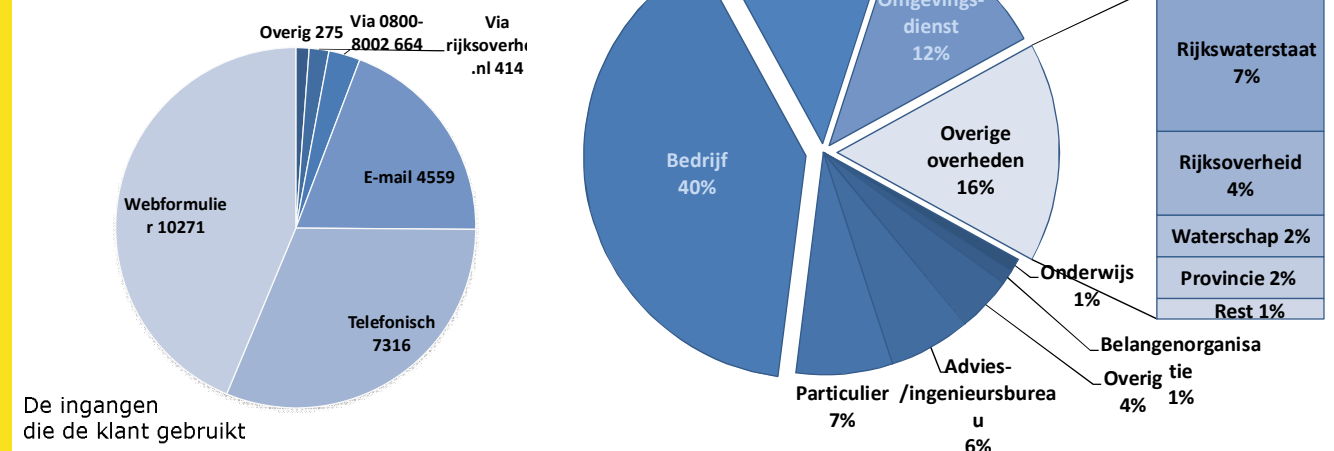
Verdeling over de verschillende klantgroepen is relatief stabiel ten opzichte van voorgaande jaren. Er is een stijging in de hoeveelheid klanten vanuit bedrijfsleven door de extra vragen over LAVS en van particulieren door de extra vragen over asbest.

Er zijn iets meer vragen gesteld door Omgevingsdiensten en minder vragen vanuit gemeenten en provincies door de overdracht van vergunningverlening, toezicht en handhavingstaken. Het aandeel vragen vanuit waterschappen en Rijkswaterstaat neemt iets af.

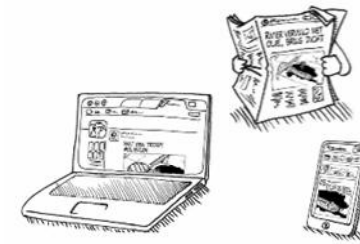


Verwachting 2017

Geen grote wijzigingen verwacht ten opzichte van 2016.



De ingangen die de klant gebruikt



De hoeveelheid vragen over het LAVS bij InfoMil, Asbest is gestegen. Dat komt door de verplichtstelling. Dit terwijl de hoeveelheid vragen over het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen door de invoering van eHerkenning duidelijk is afgenomen. De totale hoeveelheid vragen is echter stabiel gebleven.

