

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



2016

Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Vraagafhandeling

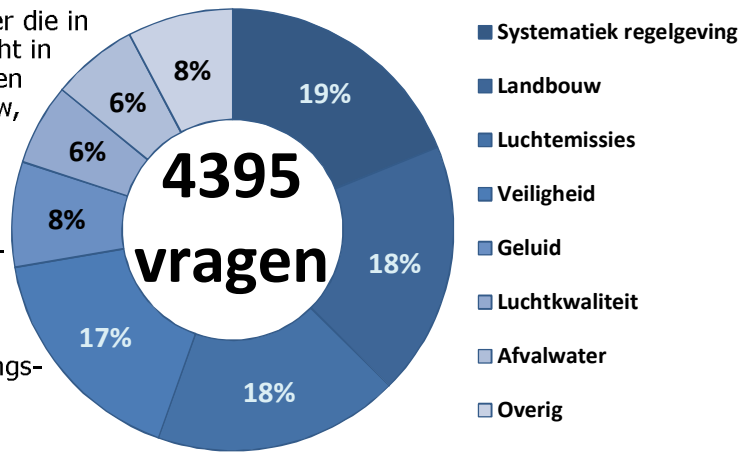
Ondanks diverse wetwijzigingen in 2016, waaronder die in het Activiteitenbesluit, daalde het aantal vragen licht in vergelijking met vorig jaar (-1%). De meeste vragen gingen over systematiek van regelgeving, landbouw, luchtemissies en veiligheid.

Toelichting bij de figuur

Het onderdeel Systematiek regelgeving betreft vooral vragen over de werking van het Activiteitenbesluit. Een derde van deze vragen betrof de Activiteitenbesluit Internet Module (AIM). Overig betreft Crisis- en herstelwet, Energie, Milieueffect-rapportage en Zelfevaluatiemodule Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD).

Verwachting voor 2017

De trend van jaarlijkse daling zet zich door. Daarnaast start in 2017 de helpdesk voor de Ladder voor duurzame verstedelijking, die wordt toegepast in het kader van bestemmingsplannen.



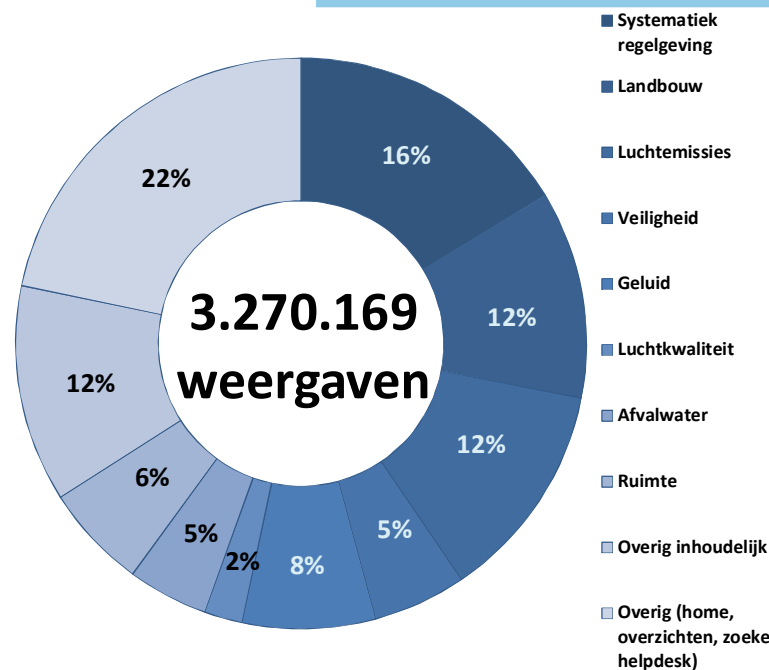
Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **7,2**

Wij worden gewaardeerd om deskundigheid, behulpzaamheid en vriendelijkheid.

Leerpunten

Er is behoefte aan vergroting van de telefonische bereikbaarheid. Deze is echter bewust beperkt, om via het slimme helpdeskformulier vragen af te vangen. Het antwoord sluit daarnaast niet altijd goed aan op vraag. Dit komt door een vraag achter de vraag en doordat de klant soms een advies op maat verwacht.



Website

De websiteonderdelen over milieuregelgeving werd dit jaar opnieuw beter bezocht dan het jaar ervoor (+3%), terwijl het aantal vragen daalde (zie figuur rechtsonder). De beste bezochte onderdelen gaan over de systematiek van milieuregelgeving (vooral Activiteitenbesluit), landbouw en luchtemissies.

Verdere bijzonderheden

We hebben informatie toegevoegd over de bescherming van asielzoekerscentra tegen geluidhinder. De website ging in december over naar een nieuwe stijl.

Verwachting voor 2017

Meer doorverwijzingen naar www.aandeslagmetdeomgevingswet.nl, want steeds meer bezoekers zoeken informatie over de Omgevingswet op infomil.nl.

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. Het ging in 2016 om 14% van de vragen. De meeste gingen over luchtemissies (vooral stookinstallaties), veiligheid en systematiek van milieuregelgeving.

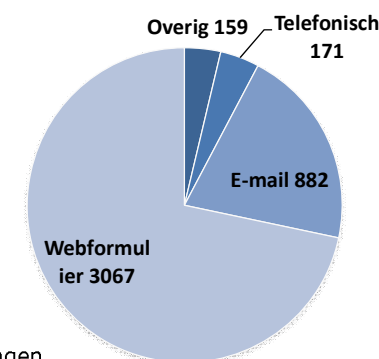
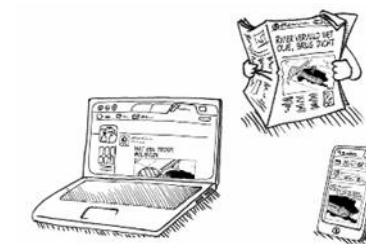
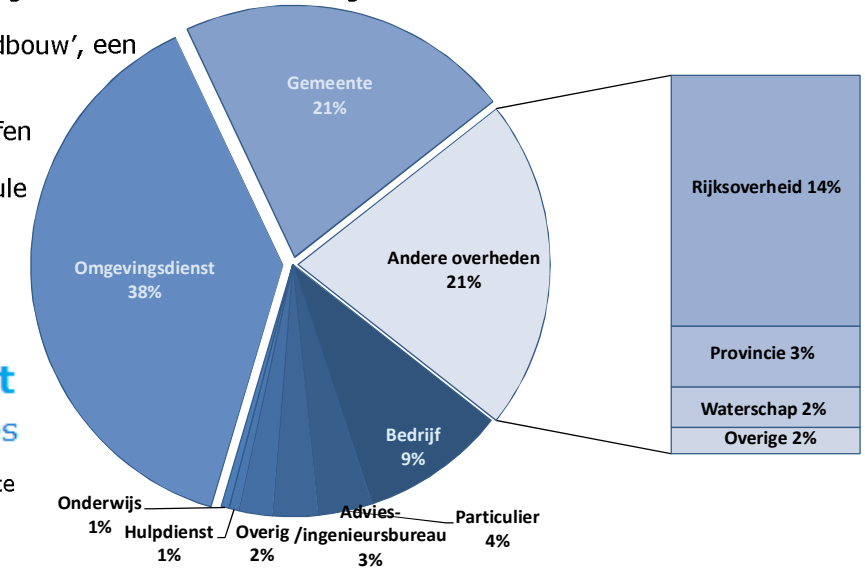


Bedrijven kunnen Milieuregelgeving direct benaderen voor vragen over onder andere:

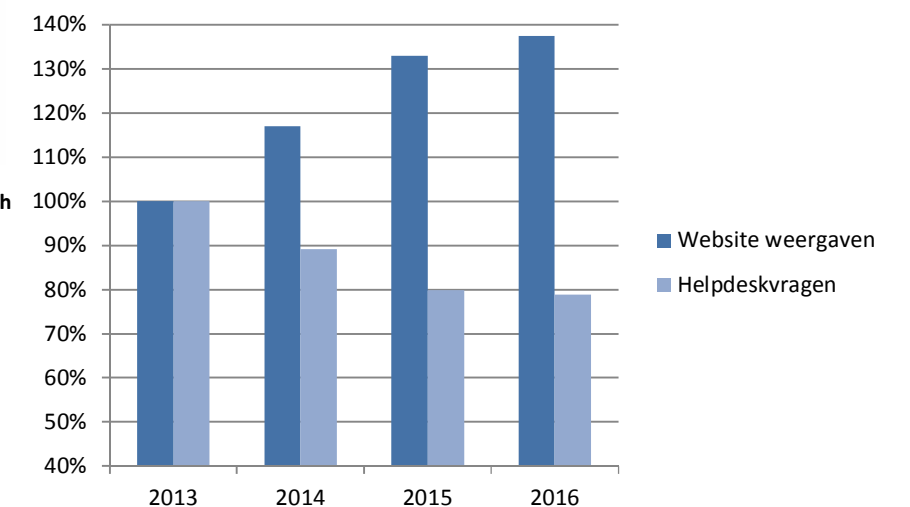
- Stalbeschrijvingen ('leaflets landbouw', een derde van de Landbouw vragen)
- F-gassen certificaten (Lucht)
- Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen (PGS, Veiligheid)
- Activiteitenbesluit Internet Module (AIM)

mer **obm** inrichting
activiteitenbesluit
vetafscheider stookinstallaties

Meest gezochte termen op de site



De ingangen die de klant gebruikt



Verhoudingen gebruik website en helpdesk gedurende de jaren