

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 en Materialen, dat rijksbeleid uitvoert op het gebied van duurzaam afval- en grondstoffenbeheer.

Meer informatie: www.rwsleefomgeving.nl/onderwerpen/afval/



2016

Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Vraagafhandeling

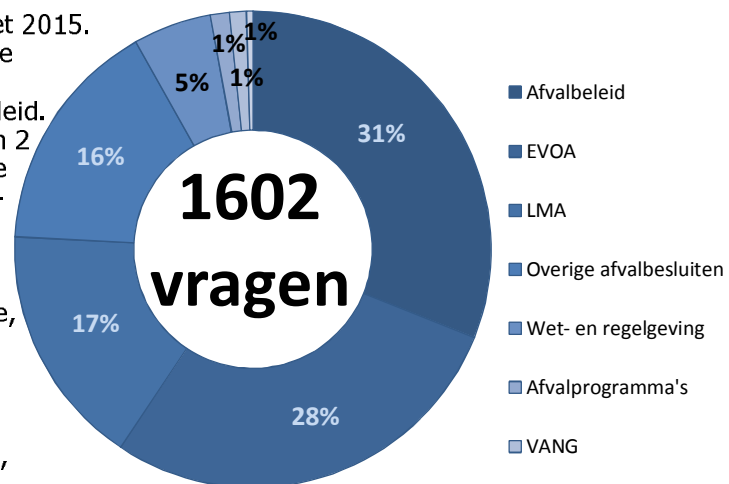
Het aantal vragen is licht gedaald in vergelijking met 2015. Net als voorgaande jaren gaat het merendeel van de vragen over de procedures voor afvaltransporten (binnenlands en over de grens) en over het afvalbeleid. Het betreft dan vooral het Landelijk Afvalbeheerplan 2 (LAP2) en de afval/geen afval status. Met als goede derde de vragen over producentenverantwoordelijkheid, met name over elektrische apparatuur.

Opvallend in 2016

Ook dit jaar zet de trend door dat er meer complexe, specialistische vragen gesteld worden door professionals.

Verwachting voor 2017

Wij verwachten een toename van het aantal vragen, omdat we weer telefonisch bereikbaar zijn en door publicatie van LAP3 in 2017.



Klantwaardering

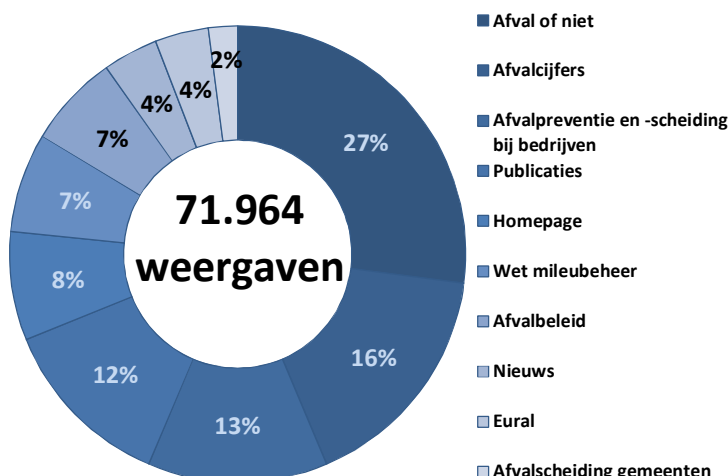
Het aantal respondenten in het klanten tevredenheidsonderzoek (KTO) was te laag om een representatief cijfer te geven.

Positieve punten

Uit klantfeedback blijkt dat de helpdesk wordt gewaardeerd om de snelle en deskundige beantwoording.

Leerpunten

Klanten gaven duidelijk aan behoefte te hebben aan een mogelijkheid om telefonisch vragen te stellen. Per 1 oktober 2016 is dit weer mogelijk.



Website

Afval en Materialen beheert verschillende websites waarop informatie over afvalbeleid te vinden is. De website Afval van RWS Leefomgeving (hiernaast in grafiek weergegeven) werd het meest bezocht voor informatie over beleid over Afval/geen afval en voor afvalcijfers. De website over LAP2 over het landelijk afvalbeleid werd nog vaker bezocht (ruim 95.000). Daarnaast is relevante informatie te vinden op de sites van Gemeente Schoon, Vang Huishoudelijk Afval, LCKVA en Meer en Beter Recyclen.

Opvallend in 2016

Halverwege 2016 is de nieuwe website Meer en Beter Recyclen live gegaan. De website Afval van RWS Leefomgeving is in december overgegaan op de nieuwe Rijkshuisstijl.

Verwachting voor 2017

Na publicatie van LAP3 zal de huidige LAP2 site vernieuwd worden. De huidige site Afval zal een nieuwe structuur en opmaak krijgen.

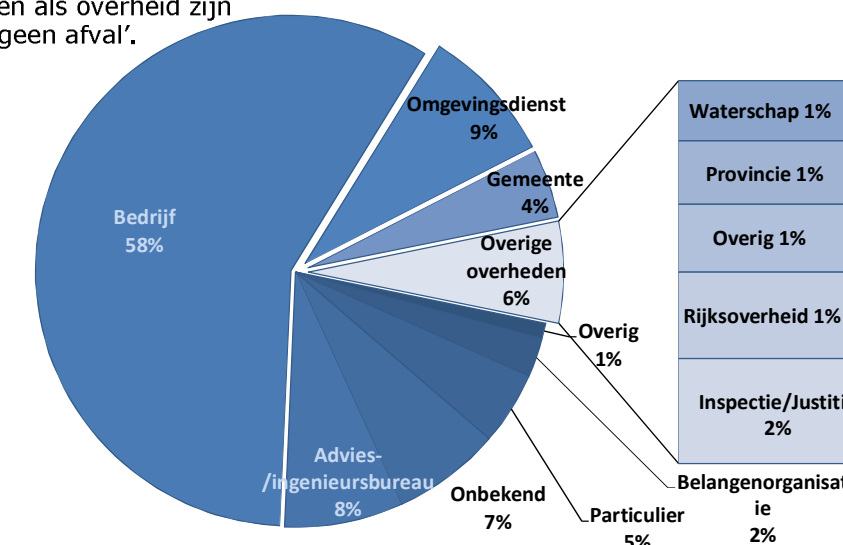
Onze klanten

Onveranderd blijven bedrijven onze grootste groep klanten, direct of indirect via adviesbureaus. Het aantal vragen van overheidsorganisaties is ongeveer een kwart hiervan. Wat opvalt is dat ook bedrijven en overige organisaties uit het buitenland ons met regelmaat raadplegen. Onder de gebruikers is een aanzienlijk deel 'vaste klanten'.



Thema's

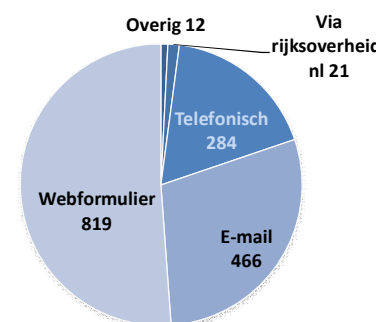
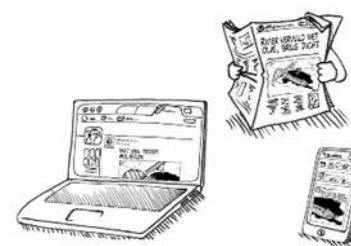
Belangrijkste thema's bij zowel bedrijven als overheid zijn afvaltransporten en de status 'afval of geen afval'.



Bepaalde telefonische bereikbaarheid

Van 1 oktober 2015 tot 1 oktober 2016 hebben we wegens onderbezetting onze telefonische bereikbaarheid helaas moeten opschorten. Dit is terug te zien in de grafiek met de ingangen die de klant gebruikt heeft.

Gezien de beperkte daling van het totaal aantal vragen bleken onze klanten ons ook goed via webformulier en e-mail te kunnen vinden. Sinds 1 oktober is onze dienstverlening weer uitgebreid met de mogelijkheid ook telefonisch vragen te stellen. We verwachten hierdoor een toename van het aantal telefonische vragen in 2017.



De ingangen die de klant gebruikt