

## Landelijk Meldpunt Afvalstoffen

Het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) verzamelt en distribueert meldinformatie over bedrijfs- en gevaarlijk afval. Die gegevens worden gebruikt om toe te zien op handelingen met dit afval, met als doel lekstromen te voorkomen. Als meldinstantie heeft het LMA een uniek zicht op afvalstromen.

Meer informatie: <https://www.lma.nl/>



# 2016

Rijkswaterstaat  
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

### Vraagafhandeling

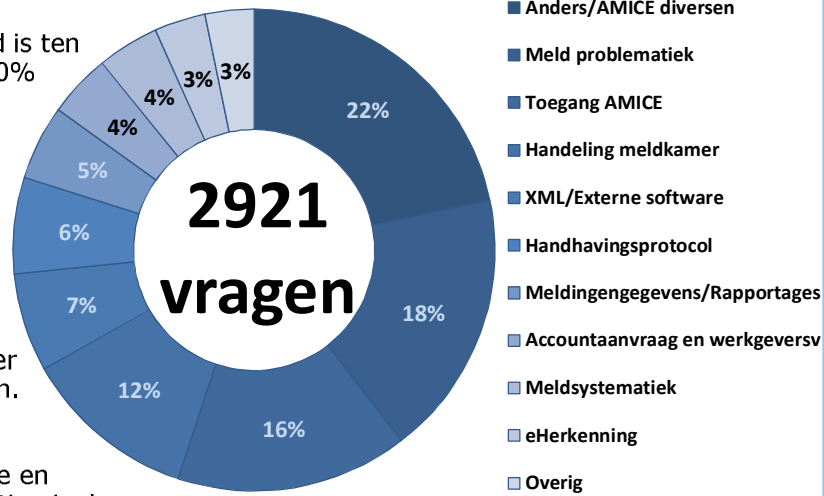
Het aantal vragen dat in 2016 is afgehandeld is ten opzichte van 2015 sterk afgenomen. Ruim 50% van de vragen had betrekking op de (web)-applicatie AMICE. Het afvalbedrijfsleven nam driekwart van de vragen voor haar rekening.

#### Opvallend in 2016

In 2016 is voor het verkrijgen van toegang tot AMICE overgestapt van een systeem met certificaten op een systeem waarbij gebruik wordt gemaakt van e-herkenning. Deze overstap heeft gezorgd voor een sterke (meer dan 50%) afname van de hoeveelheid vragen.

#### Verwachting voor 2017

Voor 2017 zijn geen beleidsmatige, juridische en technische wijzigingen voorzien. De verwachting is dan ook dat het aantal vragen gelijk zal blijven ten opzichte van 2016.



### Klantwaardering

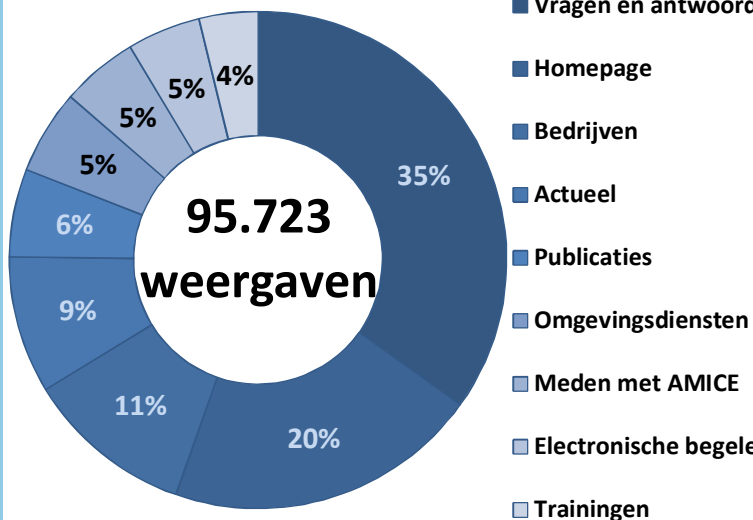
Gemiddelde cijfer: **6,9**

#### Positieve punten

De klant waardeert de inhoudelijke kennis die bij onze helpdesk aanwezig is.

#### Leerpunten

Vanuit het afvalbedrijfsleven wordt aangedrongen op verruiming op de openingstijden van de telefonische helpdesk. In het komen jaar zullen de voors- en tegens hiervan worden afgewogen.



### Website

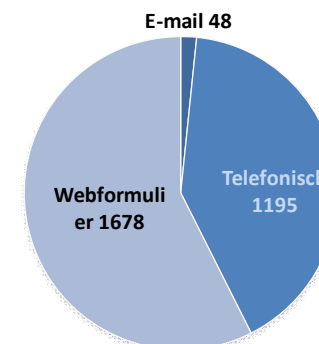
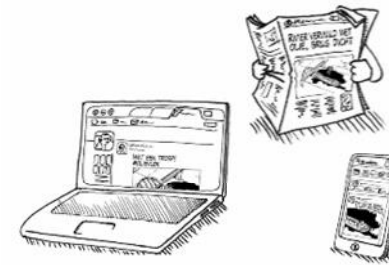
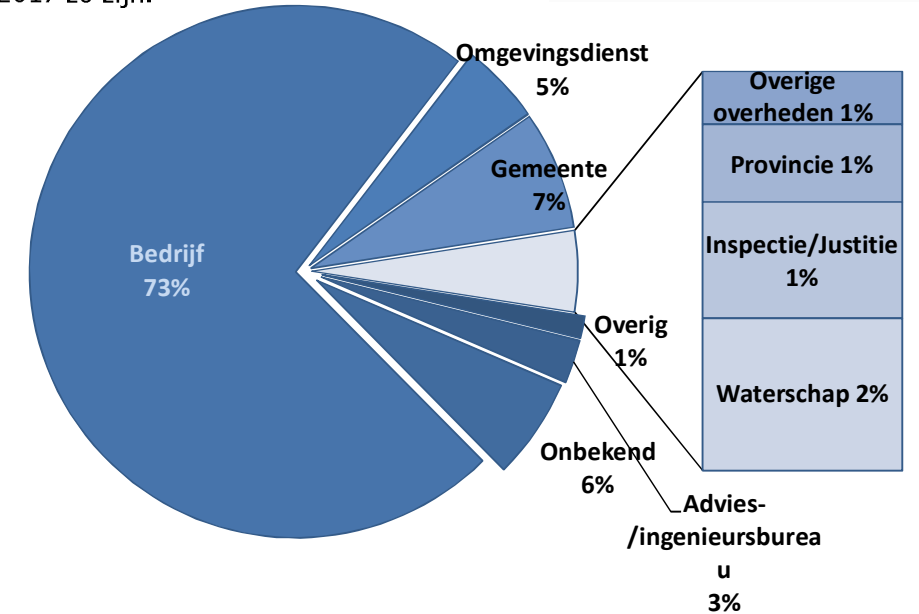
Het huidige LMA was tot eind 2016 ondergebracht bij de Stichting LMA. Vanaf 1 januari 2017 is dit niet meer het geval en is het LMA onderdeel van Rijkswaterstaat. De website is hier sinds begin 2017 op aangepast (RWS-huisstijl).

#### Verwachting voor 2017

In de loop van 2017 zal de content van de website worden vernieuwd. Doel van deze vernieuwing is om door middel van een betere en uitgebreidere informatieverstrekking via de website het aantal helpdeskvragen verder terug te dringen.

### Onze klanten

Primair richt het LMA zich op de ondersteuning van handhavers bij met name Omgevingsdiensten. De (intensieve) contacten met hen verlopen grotendeels buiten de helpdesk om. Het merendeel van de klanten van de helpdesk zijn de meldingsplichtige afvalbedrijven die ondersteuning nodig hebben bij het werken met AMICE. Dit beeld is een continuering van de voorgaande jaren en zal naar verwachting ook in 2017 zo zijn.



De ingangen die de klant gebruikt

### Jaartrend

