

Omgevingsloket online (InfoMil)

Helpdesk Omgevingsloket biedt informatie en tips voor het werken met het Omgevingsloket online. De helpdesk beantwoordt vragen van overheden, bedrijven en particulieren over Omgevingsloket online en de daarin opgenomen vergunningencheck. Daarnaast behandelt de Helpdesk Omgevingsloket online de meldingen over technische storingen en beschikbaarheid van Omgevingsloket online.

Meer informatie: www.infomil.nl/omgevingsloket



2016

Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

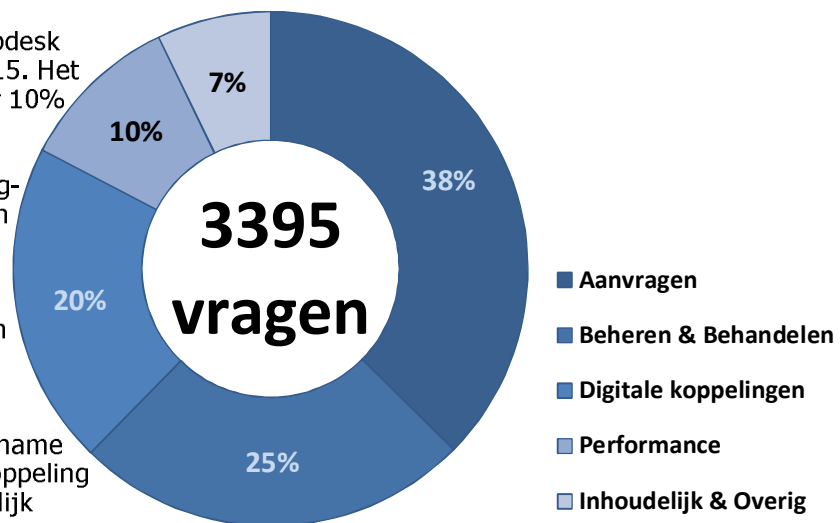
Vraagafhandeling

Het aantal vragen afgehandeld door de Helpdesk Omgevingsloket is in 2016 hoger dan in 2015. Het aantal is dit jaar toegenomen met ongeveer 10% ten opzichte van 2015.

De toename is mede veroorzaakt door wijzigingen als gevolg van nieuwe releases en een aantal storingen. Daarnaast zijn er steeds meer overheden die via digitale koppelingen aansluiten op het Omgevingsloket. Het percentage vragen over digitale koppelingen is hierdoor sterk toegenomen naar 20%.

Verwachtingen voor 2017

We verwachten een stabilisatie of lichte toename van het aantal vragen in verband met de koppeling tussen Omgevingsloket online en het Landelijk Asbestvolgsysteem (LAVS) in 2017.

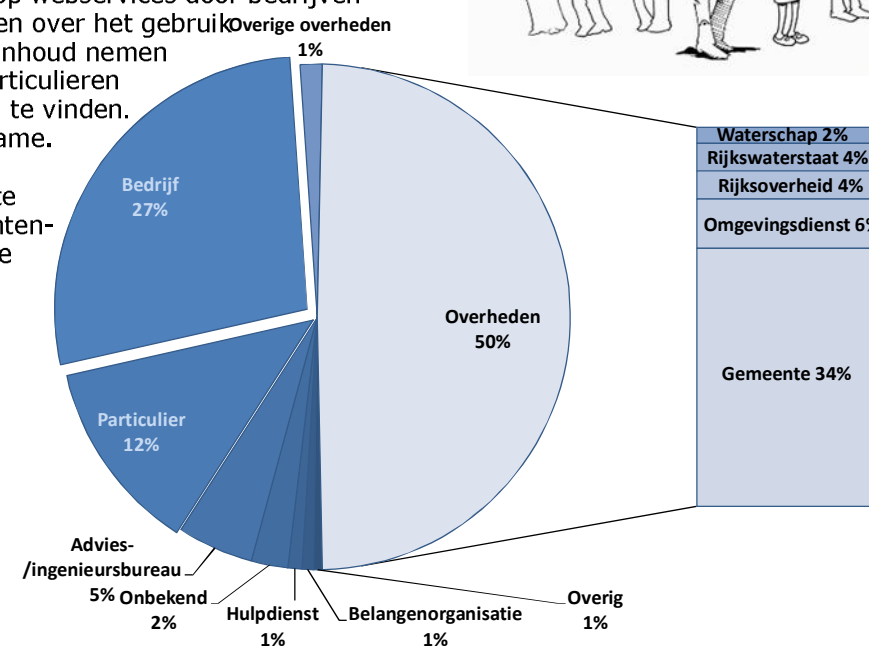


Onze klanten

De meeste vragen worden gesteld door overheden (met name gemeenten). Het aantal vragen van bedrijven en particulieren neemt elk jaar toe. Het aantal vragen van bedrijven en particulieren is in 2016 ongeveer 40% van het totaal aantal vragen.

De groei van vragen door bedrijven komt met name door de toename van de vragen over aansluiten op webservices door bedrijven (leveranciers). De overige vragen over het gebruik van het Omgevingsloket en de inhoud nemen ook toe, omdat bedrijven en particulieren de helpdesk steeds beter weten te vinden. Dit is echter een beperkte toename.

Bij overheden hadden de meeste vragen betrekking op het berichtenverkeer, de beheermodule en de aanvraag- en behandelmodule.

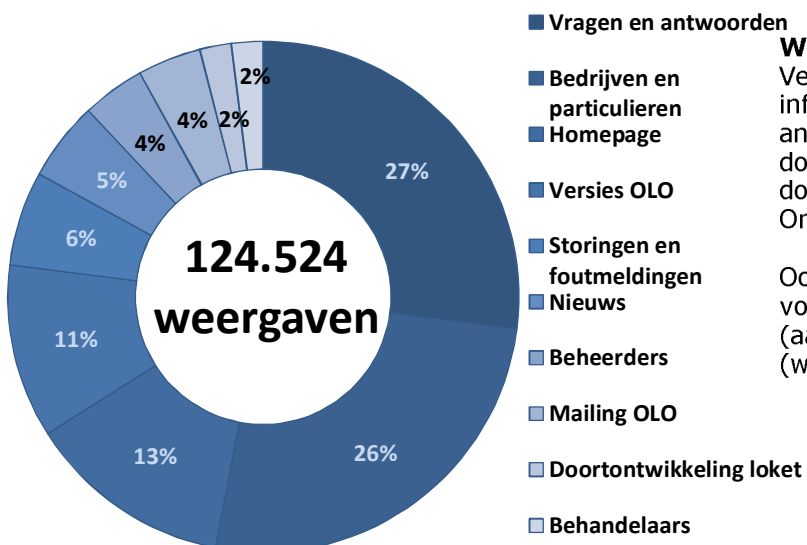


Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **7,8**

Onze vraagstellers waarderen onze dienstverlening en klantvriendelijkheid. Daarnaast wordt het doorvragen en meedenken met de vraagsteller als positief ervaren. Wij hebben niet altijd een oplossing maar denken mee, zodat de vraagsteller verder kan.

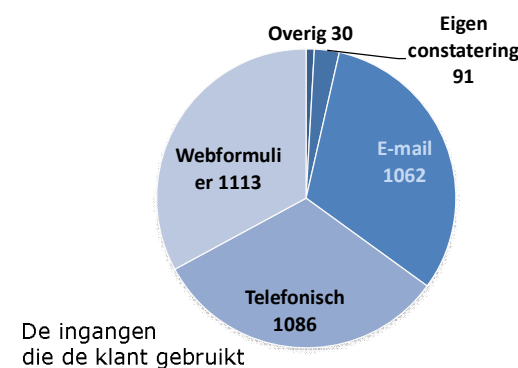
De vraagstellers geven als verbeterpunt een verruiming van de telefonische bereikbaarheid op.



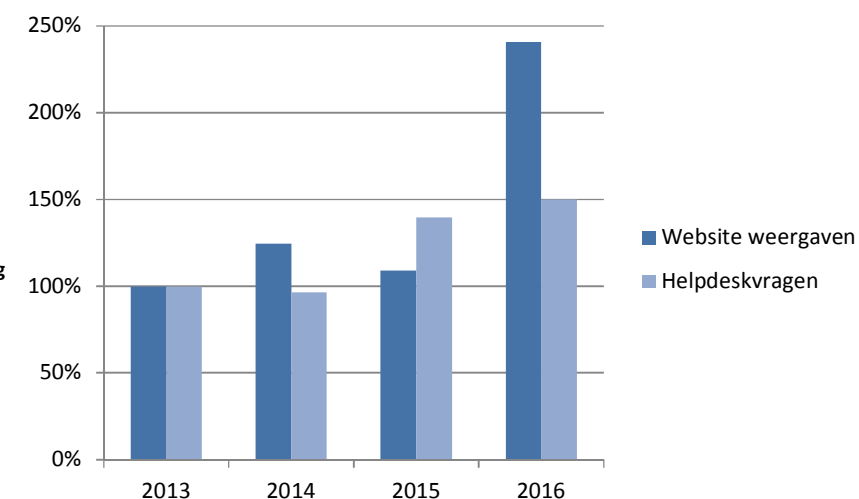
Website

Veel bezoekers bekijken de website voor informatie over nieuwe versies, vragen en antwoorden, storingen in het loket of doorontwikkeling. Een voorbeeld van die doorontwikkeling is het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

Ook de pagina's voor bedrijven (met infoblad voor bedrijven) en de pagina's over (aansluiten) via digitale koppelingen (webservices) worden goed bezocht.



De ingangen die de klant gebruikt



Verhoudingen gebruik website en helpdesk gedurende de jaren