

Verkeer & Scheepvaart

Wij beantwoorden inhoudelijke vragen over onder andere de (vaar)weginrichting, (verkeers)veiligheid, mobiliteit en alle kaders die daaraan ten grondslag liggen. Ook bieden we ondersteuning voor datavragen over ons areaal, welke via NIS worden ontsloten.

Meer informatie: www.rijkswaterstaat.nl



2016

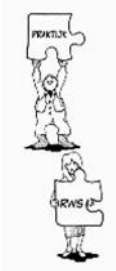
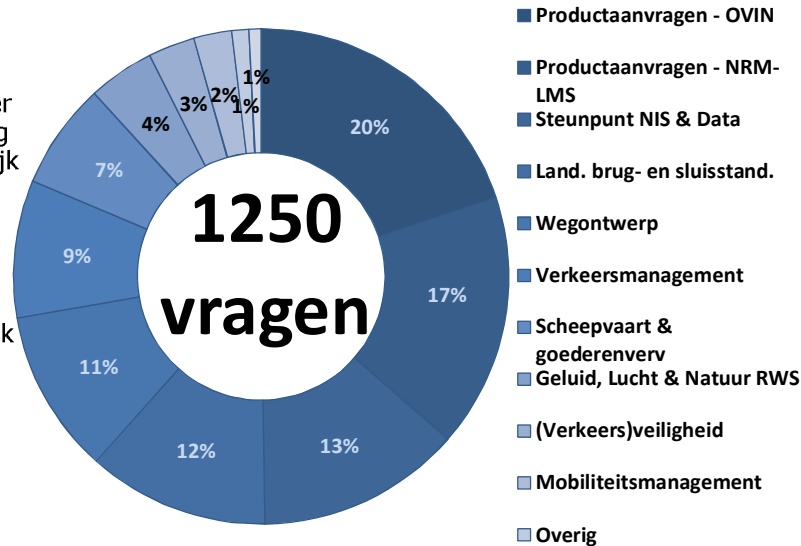
Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Vraagafhandeling

Het aantal vragen is in 2016 ten opzichte van 2015 redelijk gelijk gebleven. Dit heeft er onder meer mee te maken dat de wet- en regelgeving op verkeer en scheepvaart gebied (V&S) redelijk stabiel is.

Verwachting voor 2017

Voor dit jaar zijn er geen grote ontwikkelingen bekend op het gebied van V&S. We vermoeden daarom ook dat het aantal vragen redelijk gelijk blijft, of wellicht nog wat afneemt.



Klantwaardering

Door de beperkte hoeveelheid respondenten is er geen representatief cijfer voor V&S vast te stellen naar aanleiding van het klanten tevredenheidsonderzoek (KTO).

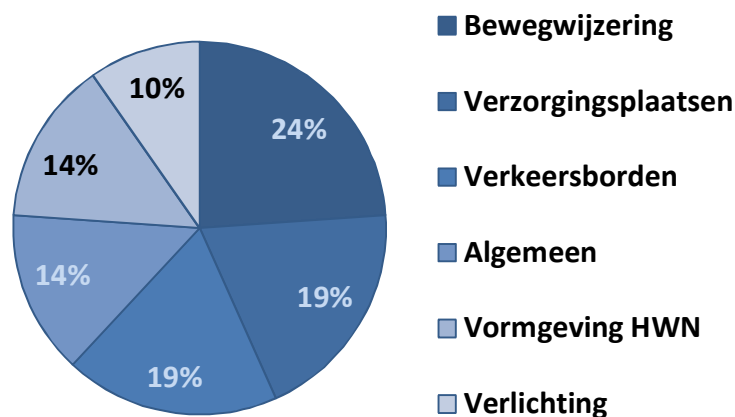
Positieve punten

Uit het KTO bleek wel dat onze klanten onze deskundigheid en de wijze waarop we de antwoorden geven waarderen. Wel professioneel, maar niet in jargon.

Leerpunten

Een algemeen knelpunt was de doorlooptijd. We zullen meer gaan sturen op termijnbewaking van de vraag en betere communicatie over de doorlooptijd.

Verdeling vragen Wegontwerp



De categorie Wegontwerp geeft een goed beeld van wat voor soort inhoudelijke vragen gesteld wordt aan de frontoffice van V&S. De andere grote categorieën waarover men veel inhoudelijke vragen stelt zijn Verkeersmanagement en Scheepvaart- en Goederenvervoer. Met respectievelijk Bewegwijzering en Vaarweginfrastructuur als grootste subcategorie.

Onze klanten

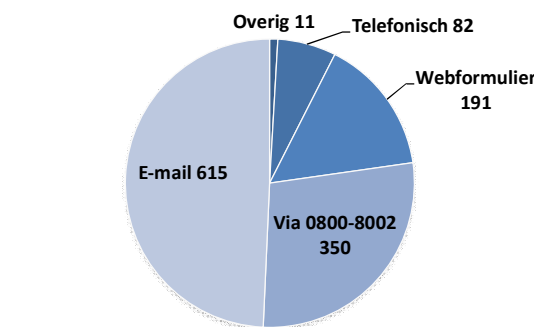
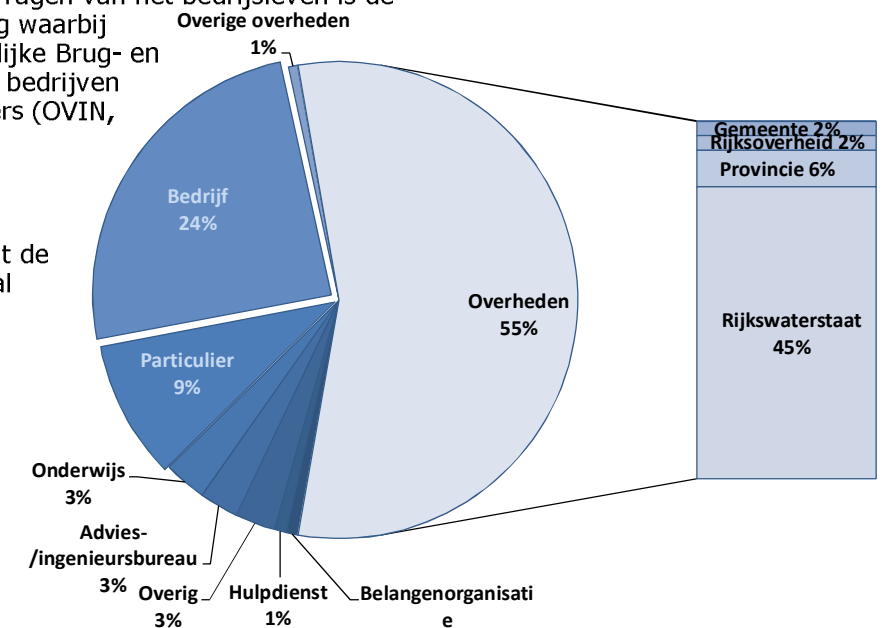
Het aandeel vragen van RWS-collega's is vrij groot. Veel vragen van RWS-collega's hebben betrekking op de kaders die WVL ontwikkelt en beheert.

Opvallend in 2016

Het bedrijfsleven weet het Informatiepunt goed te vinden. Een verklaring voor de toename in vragen van het bedrijfsleven is de aanbesteding van de Wantijbrug waarbij gerefereerd werd aan de Landelijke Brug- en Sluisstandaard. Ook valt op dat bedrijven vaak geïnteresseerd zijn in cijfers (OVIN, NRM).

Verwachting voor 2017

De verwachting voor 2017 is dat de soort klanten ongeveer gelijk zal blijven.



De ingangen die de klant gebruikt

Verdeling vragen RWS-collega's

