

# Helpdesk Water

De Helpdesk Water is hét informatieloket voor vragen op het gebied van zoet en zout waterbeheer en waterbeleid in Nederland. Waterprofessionals kunnen bij de Helpdesk Water terecht voor een antwoord op hun vraag, maar ook voor nieuws en achtergrondinformatie.

Meer informatie: [www.helpdeskwater.nl](http://www.helpdeskwater.nl)



# 2016

Rijkswaterstaat  
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

## Vraagafhandeling

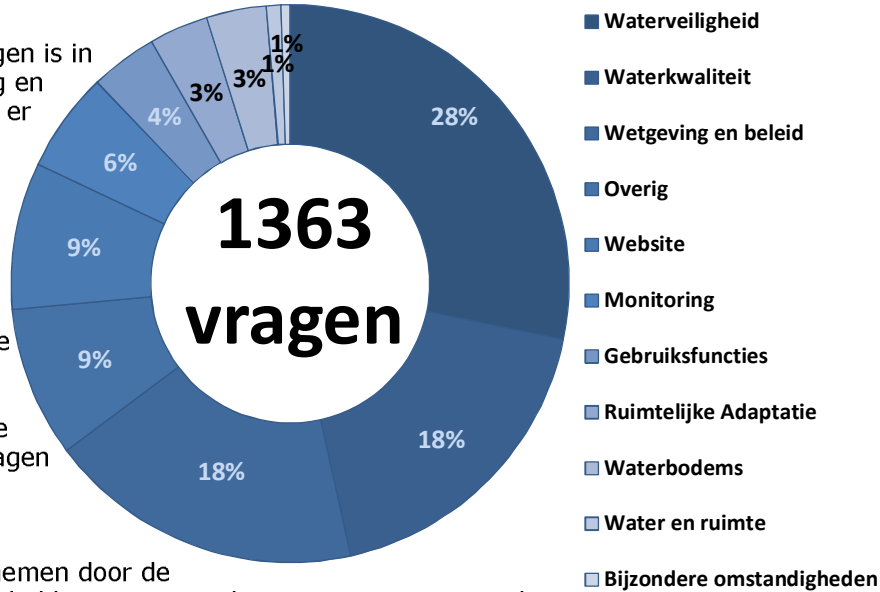
De geleidelijke daling van het aantal vragen is in 2015 doorgezet. Vragen over regelgeving en waterkwaliteit nemen duidelijk af, omdat er geen sterke veranderingen in dit dossier hebben opgetreden. Er zijn geen grote waterproblemen geweest door extreme weersomstandigheden.

### Opvallend in 2016

Vragen over waterveiligheid zijn echter duidelijk toegenomen vanwege de nieuwe beoordelingssystematiek voor primaire waterkeringen. Deze nieuwe systematiek is per 1 januari wettelijk verankerd. In de aanloop naar dat moment zijn er veel vragen over deze materie binnengekomen.

### Verwachting voor 2017

Het aantal vragen zal mogelijk gaan toenemen door de nieuwe waterveiligheidsnormeringen. We hebben er voor gekozen om vragen over de bijbehorende software ook als vraag te gaan registreren omdat software en inhoud nu sterk met elkaar verbonden zijn.



## Klantwaardering

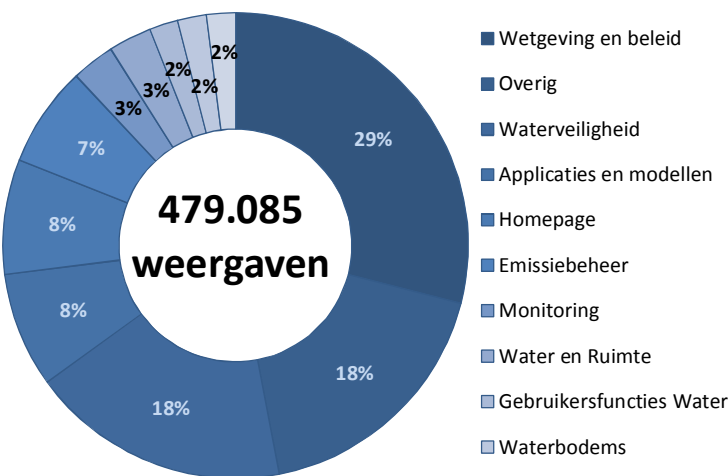
Het aantal respondenten in het klanten tevredenheidsonderzoek (KTO) was te laag om een representatief cijfer te geven.

### Positieve punten

We scoren hoog als het gaat om de kwaliteit van het antwoord. Daarnaast beveelt 87% van onze klanten aan om voor vervolgvragen weer contact op te nemen met de Helpdesk Water.

### Leerpunten

Bij het aangeven van de termijn van beantwoording moeten we scherper bewaken dat we dit ook goed zullen nakomen.



## Website

Het thema Waterwet is het meest bezocht. Binnen het thema Waterveiligheid werd er sterk gekeken naar de nieuwe kaders voor de beoordeling van primaire keringen (WBI). We scoren goed bij Google en 50% van onze klanten komt via Google binnen. Onze bezoekers zijn voor 15% afkomstig uit Engelstalige landen.

### Opvallend in 2016

Vanaf maart heeft de website de nieuwste versie van de Rijkshuisstijl. Daarbij waren we de pilot voor alle websites van WVL.

### Verdere bijzonderheden

Het Handboek Water was in 2016 alleen ontsloten bij Infomil. In 2017 zal het Handboek Water ook weer via [www.helpdeskwater.nl](http://www.helpdeskwater.nl) ontsloten worden en zullen we één technisch platform met Infomil en Bodemplus delen.

## Onze klanten

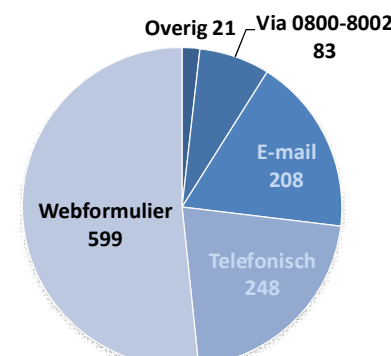
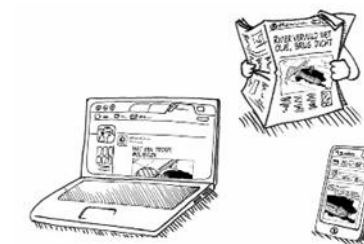
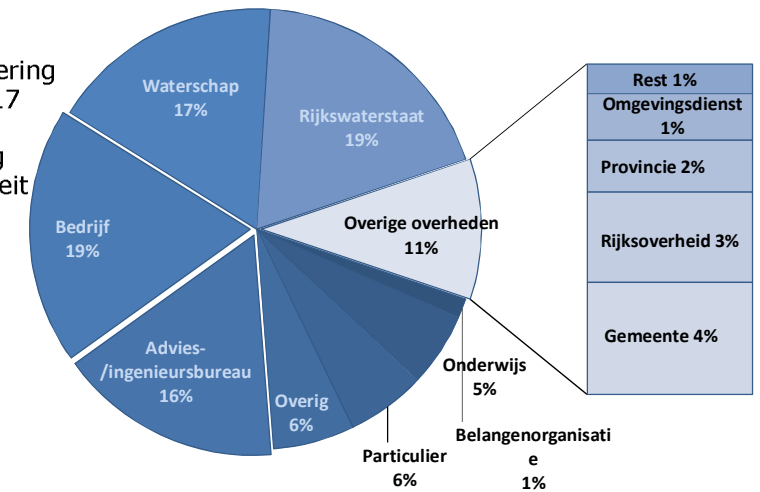
Binnen onze klantengroep is opvallend dat 36% van de vragen afkomstig is van de waterbeherende partijen waterschappen en Rijkswaterstaat (RWS). De getoonde klantengroepverdeling kent een kleine omissie (<10%): vragen die van de 0800-8002 lijn afkomstig zijn, zijn soms met Rijkswaterstaat als vraagsteller geregistreerd. In werkelijkheid zijn dit echter vaak particulieren en bedrijven geweest.

Verder is het onderwijs een relevante groep die bij andere helpdesken vaak te klein is om specifiek te benoemen. Water leeft bij studenten. De omgevingsdiensten lijken weinig betrokkenheid bij het thema water te hebben.



### Verwachting voor 2017

Vanwege de nieuwe waterveiligheidsnormering verwachten we in de eerste helft van 2017 meer vragen van waterschappen en advies/ingenieursbureaus. De doorwerking van de deltaprogramma's Zoetwaterkwaliteit en Ruimtelijke Adaptatie kan later in 2017 en verschuiving naar RWS, provincies en gemeenten in gang zetten.



De ingangen die de klant gebruikt

Meest gezochte termen op de website

kaarten waterwet wbi-2017 watertoets watervergunning mbzg-lijst waterregeling liwo nationaal waterplanning vnk-2

Meest gezochte termen op de website