

HelpdeskWater



Terugblik op 2008 en ontwikkelingen in 2009

Helpdesk Water

contact@helpdeskwater.nl

0800-NLWATER(6592837)

1 Inhoudsopgave

1	INHOUDSOPGAVE	2
2	INLEIDING	3
3	ORGANOGRAM	4
4	REGISTRATIE VAN VRAGEN	5
4.1	AANTAL VRAGEN	5
4.2	HOE KOMEN DE VRAGEN BINNEN BIJ DE HELPDESK WATER	6
4.3	OVER WELKE ONDERWERPEN GINGEN DE VRAGEN IN 2008?	7
4.4	DOOR WIE WORDEN DE VRAGEN GESTELD AAN DE HELPDESK WATER?	8
4.5	WELKE VRAGEN WORDEN ER GESTELD DOOR DE VERSCHILLENDE GROEPEN DIE GEBRUIK MAKEN VAN DE HELPDESK WATER	8
5	SAMENWERKING MET ANDERE LOKETTEN	9
6	KLANTTEVREDENHEID	10
6.1	KWANTITATIEF KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	10
6.2	KWALITATIEF KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK:	11
7	INTERNET	11
7.1	WEBSITE: WWW.HELPDESKWATER.NL.....	11
7.1.1	<i>Aantal bezoekers</i>	11
7.1.2	<i>Welke delen van de website worden het meest bekeken</i>	12
7.1.3	<i>Gebruikte trefwoorden</i>	12
7.1.4	<i>Meest gedownloade documenten (top 10)</i>	13
7.2	WEBSITE WWW.KADERRICHTLIJN.WATER.NL	14
7.2.1	<i>Meest gedownloade documenten in de periode mei t/m december 2008 (top 10)</i>	15
7.2.2	<i>Meest gebruikte trefwoorden/ zoektermen</i>	16
8	NIEUWSBRIEVEN	16
9	KWALITEIT VAN DE ANTWOORDEN	16
9.1	KWALITEITSZORG.....	16
10	COMMUNICATIE/PROMOTIE	17
11	BIJLAGEN	19
11.1	KWANTITATIEF KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	19
11.2	SAMENVATTING KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	23
11.3	DE BALANS OPGEMAAKT / CONCLUSIES.....	24

2 Inleiding

De Helpdesk Water is het loket waar de professional terecht kan met zijn/haar vragen over waterbeheer en waterbeleid. De Helpdesk Water is voortgekomen uit een afspraak in het Nationaal Bestuursakkoord Water (NBW) uit 2003 : stroomlijnen van kennis over water en een einde maken aan de verbrokkelde structuur van helpdesks en kennistransferpunten.

Op 1 januari 2006 is de Helpdesk Water van start gegaan.

De opdrachtgevers van de Helpdesk Water zijn de ondertekenaars van het NBW. Dit zijn:

- rijk
- provincies
- vereniging Nederlandse Gemeenten
- Unie van Waterschappen

Het ministerie van V&W heeft de bovenstaande afspraak uitgevoerd en kan gezien worden als realisator van de Helpdesk Water. De Helpdesk Water is gehuisvest bij RWS Waterdienst. De Waterdienst is één van de landelijke diensten van RWS

Het ondertekenen van het Nationaal Bestuursakkoord Water is inmiddels 6 jaar geleden. Op dit moment (mei 2009) ligt het Ontwerp Nationaal Waterplan (NWP) ter inzage. Het NWP is de opvolger van de Vierde Nota Waterhuishouding en het Nationaal Bestuursakkoord Water. In het Ontwerp NWP is voor de Helpdesk Water onderstaande opdracht beschreven.

De huidige kennisinfrastructuur kan grofweg verdeeld worden in kennisvragers en kennisaanbieders. Kennisvragers zijn met name de verschillende overheden (rijk, provincies, gemeenten en waterschappen) en bedrijfsleven. Een deel van de aanbieders zijn kennisinstellingen die een relatie hebben met departementen en met bedrijven.

Als praktische vraagbaak functioneert de Helpdesk Water. Dit is een kennistransferpunt tussen beleid en uitvoering, tussen lokaal en nationaal, en tussen watersector en andere sectoren. De Helpdesk Water wordt onderdeel van het nieuw op te richten Watermanagement Centrum Nederland bij Rijkswaterstaat.

Wij vinden dit een uitdagende opdracht. Hierbij hebben wij de hulp nodig van alle partijen die actief zijn in het werkveld van waterbeheer en waterbeleid.

Met deze rapportage willen we u laten zien wat we in de afgelopen drie jaar hebben gerealiseerd met natuurlijk specifiek de resultaten van 2008.

3 Organogram

De Helpdesk Water is gehuisvest bij RWS Waterdienst in Lelystad en is één van de pijlers van het WaterManagementcentrum Nederland (WMCN):

De opdracht voor het WMCN is:

- Adequate berichtgeving onder normale en bijzondere omstandigheden en het leveren van deskundig advies in deze situaties.
- De ontsluiting van water(systeem) gerelateerde kennis voor de professionele gebruiker.
- Samenwerking en afstemming bij de ontwikkeling van het beheer van het hoofdwatersysteem.

De belangrijkste taak van de Helpdesk Water is: zorgen voor actuele informatie, binnen de afgesproken termijn over normale omstandigheden. Over waterbeheer en -beleid.

- Door het beantwoorden van vragen.
- Door informatieverstrekking via www.helpdeskwater.nl en www.kaderrichtlijnwater.nl
- Door het verstrekken van informatie via diverse digitale nieuwsbrieven.

medewerkers Helpdesk Water (30-12-2008)

Naam	Specifieke taken
Dhr. ing. R.M. van Dijk	Projectleider
Dhr. ing. P.J. Baars	Waterkeren Klanttevredenheid
Dhr. H.L. Barreveld	Kwaliteitszorg Milieuchemie
Mw. I.M. Mol	Communicatie-Coördinatie Klanttevredenheid
Mw. ing. N.R. Westra	Beheer websites Beheer telefooncentrale
Dhr. J. Doekes	Basisinformatie monitoring Kust en zee
Mw. M. Greijdanus	Ecologie Kaderrichtlijn water
Dhr. ing. M.H. Winters	Webmaster Vragenregistratie



*Van links naar rechts:
Inge Mol, Piet Baars, Koos Doekes, Matthijs Winters, Marianne Greijanus, Hein Barreveld,
Ricardo van Dijk en Nynke Westra*

4 Registratie van vragen

Zowel telefonisch als via e-mail komen vragen binnen bij de Helpdesk Water. Alle vragen worden geregistreerd in het vragenregistratiesysteem TOPdesk.

Bij iedere vraag wordt vastgelegd door wie de vraag is gesteld en over welk onderwerp de vraag gaat. Iedere vraag wordt voorzien van twee trefwoorden om terugzoeken gemakkelijker te maken.

Vraagstellers ontvangen per e-mail een bevestiging dat de vraag is geregistreerd. Het streven van de Helpdesk Water is om binnen 5 werkdagen een antwoord te geven op gestelde vraag dan wel te laten weten op welke termijn een antwoord verwacht mag worden.

Vragen die belangrijk zijn voor de kennisopbouw van de Helpdesk Water worden geanonimiseerd opgeslagen in de kennisboom. Een kennisboom is een digitaal opslagsysteem van actuele kennis en informatie.

Dit wordt gebruikt door de medewerkers van de helpdesk bij het beantwoorden van vragen. Vanzelfsprekend is het belangrijk dat een dergelijk kennissysteem regelmatig geactualiseerd wordt.

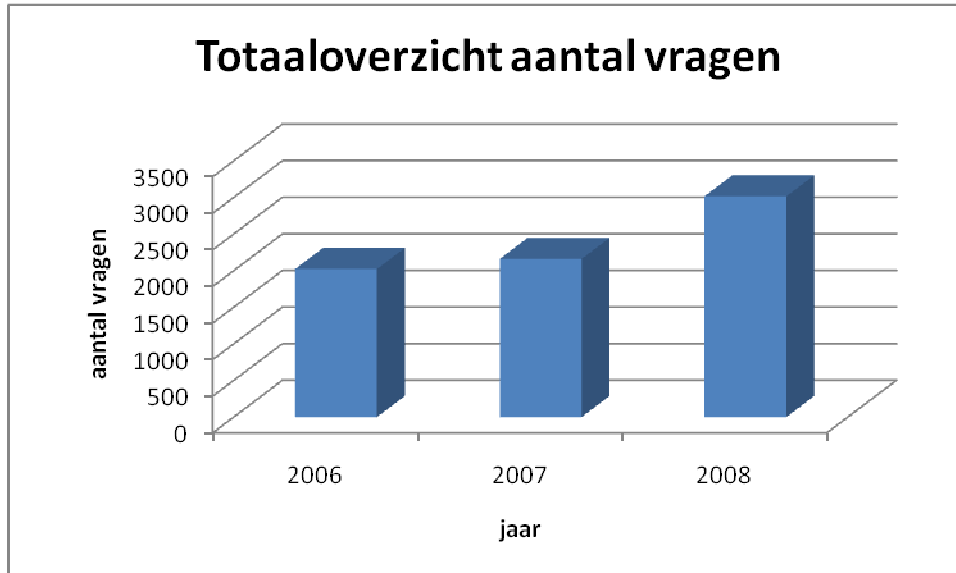
4.1 Aantal vragen

In 2008 zijn er zijn er 3016 vragen gesteld aan de Helpdesk Water, 845 vragen meer dan in 2007. Dit is een toename van 39 %.

Geconstateerd mag worden dat men de Helpdesk Water steeds beter weet te vinden voor het stellen van vragen over waterbeheer en waterbeleid. Ook het aantal onderwerpen waarover de Helpdesk Water vragen beantwoordt neemt toe (bijv. waterkeren en waterveiligheid)

De Helpdesk Water beantwoordt nu ook een deel van de vragen die tot oktober 2007 werden gesteld aan de BasisInfodesk.

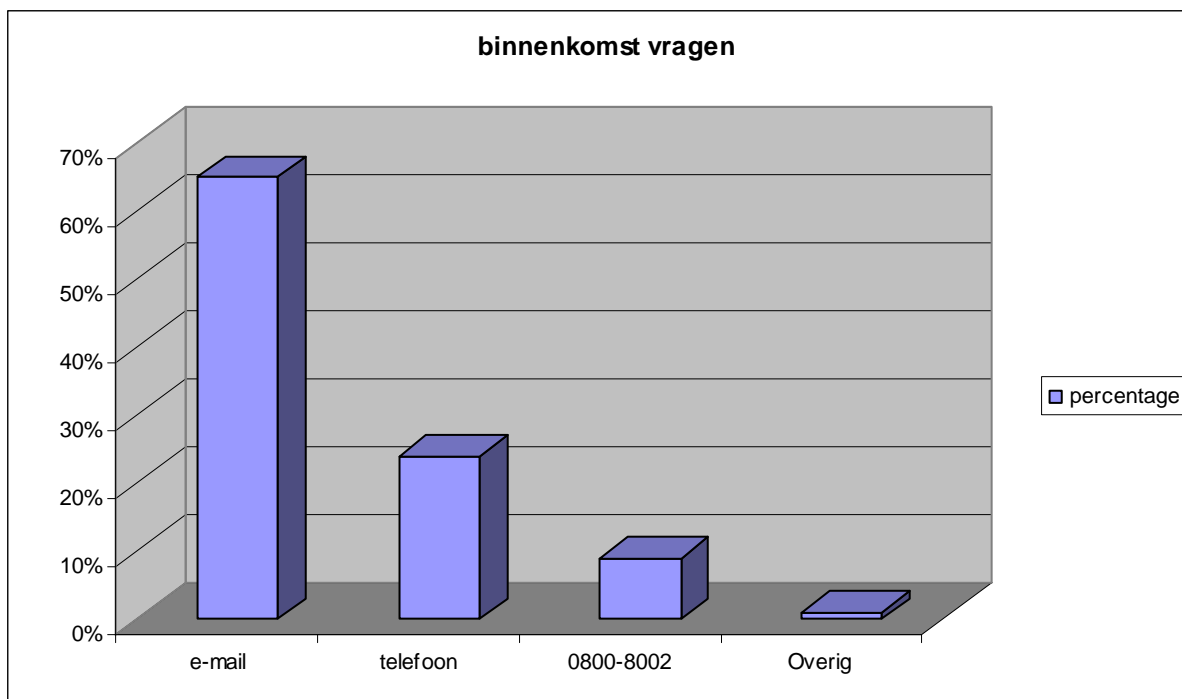
De BasisInfodesk was een onderdeel van het RIKZ (Rijks Instituut voor Kust en Zee). Een gedeelte van de BasisInfodesk is bij de reorganisatie van Rijkswaterstaat ondergebracht bij RWS Waterdienst en samengevoegd met de Helpdesk Water.



Veel vragen kunnen worden beantwoord door medewerkers van de Helpdesk Water (1e lijn) Voor meer complexe vragen wordt gebruik gemaakt van specialisten werkzaam bij RWS Waterdienst, juristen bij de Corporate Dienst, STOWA, Deltares en DG Water (deze medewerkers zijn de backoffice van de Helpdesk Water). Voor 818 vragen (27%) heeft de Helpdesk Water gebruik gemaakt van specialisten in de backoffice.

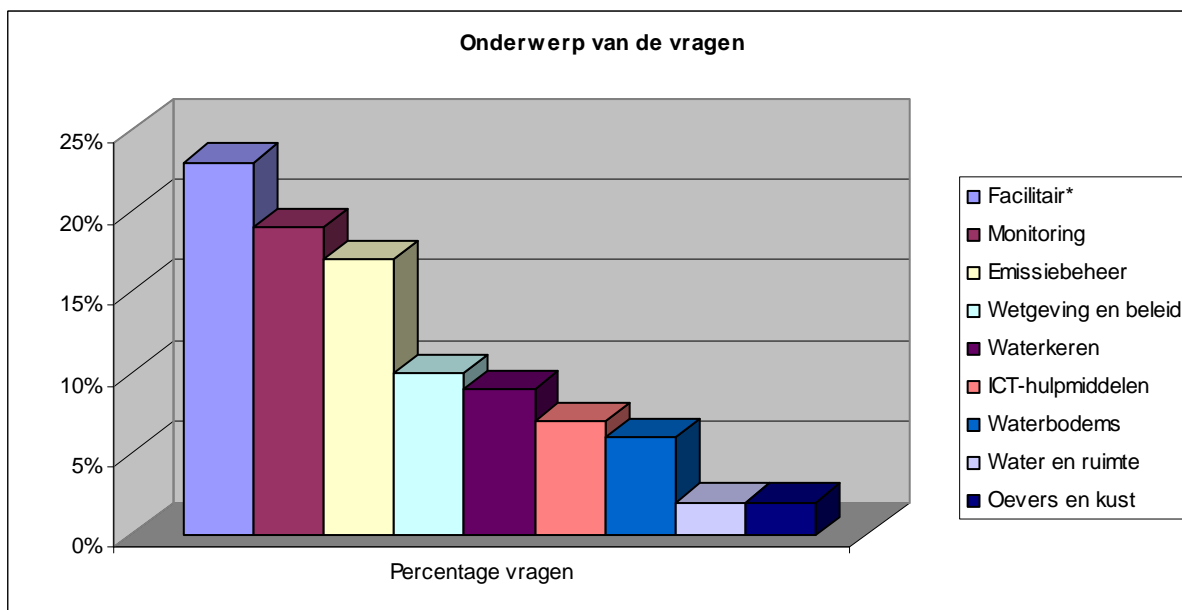
4.2 Hoe komen de vragen binnen bij de Helpdesk Water

De Helpdesk Water is telefonisch bereikbaar op werktijden tijdens kantooruren op het gratis nummer 0800-NLWATER. Daarnaast is het mogelijk de vraag per e-mail te sturen via het vragenformulier op onze website of direct naar contact@helpdeskwater.nl De meeste vragen komen binnen via de e-mail, gevolgd door vragen die per telefoon worden gesteld. Regelmatig worden er vragen over waterbeleid en waterbeheer gesteld aan de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002. Wij werken samen met dit loket en zorgen voor de antwoorden op deze vragen.



* Overig is per brief of mondeling

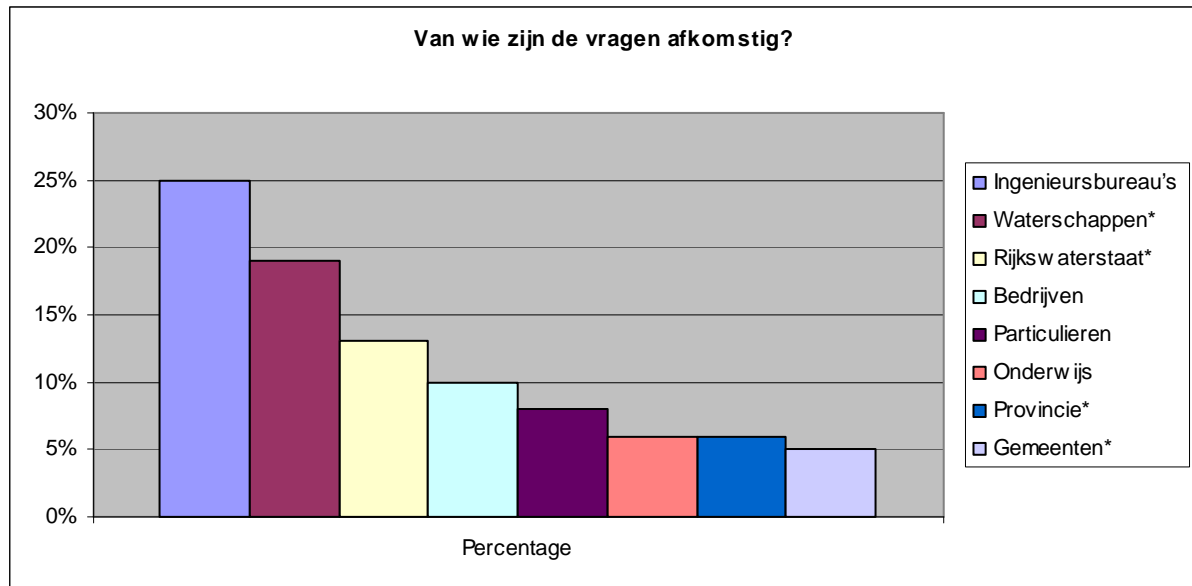
4.3 Over welke onderwerpen gingen de vragen in 2008?



* Facilitaire vragen zijn verzoeken om toezending van documenten, brochures e.d. Ook ondersteuning bij het vinden van de juiste informatie op onze website worden ingeboekt als facilitaire vragen.

4.4 Door wie worden de vragen gesteld aan de Helpdesk Water?

De Helpdesk Water richt zich met name op de professionele gebruiker. Veel vragen worden gesteld door diverse ingenieursbureaus. Deze worden vaak ingehuurd door de overheid voor ondersteuning bij vergunningaanvragen of in projecten. De overheid schakelt immers marktpartijen in daar waar dat mogelijk is. Het komt regelmatig voor dat ingenieursbureaus werken in opdracht van het bedrijfsleven, bijvoorbeeld voor ondersteuning bij vergunningaanvragen.



* *Partners van de Helpdesk Water*

1300 vragen zijn afkomstig van partners van de Helpdesk Water. In 2007 waren dit 874 vragen. Zowel in 2007 als in 2008 was 43% van het totaal aantal vragen dat gesteld is aan de Helpdesk Water afkomstig van onze partners.

4.5 Welke vragen worden er gesteld door de verschillende groepen die gebruik maken van de Helpdesk Water

Door alle groepen worden regelmatig rapporten opgevraagd. De meeste vragen van ingenieursbureaus gaan over ICT-hulpmiddelen. De waterschappen stellen veel vragen over emissiebeheer, en Rijkswaterstaat over monitoring. Bij provincies en gemeenten gaan de meeste vragen over wet- en regelgeving. Vragen over water en ruimte (watertoets) zijn vaak afkomstig van gemeenten.

Overzicht: per doelgroep de vier categorieën (in volgorde van hoeveelheid vragen) waarover de meeste vragen worden gesteld.

Doelgroep	Vragen over
Ingenieursbureaus	ICT-hulpmiddelen, facilitair, monitoring, waterkeren
Waterschappen	emissiebeheer, waterkeren, facilitair, ICT-hulpmiddelen
Rijkswaterstaat	facilitair, monitoring, emissiebeheer en waterkeren
Bedrijven	emissiebeheer, facilitair, ICT-hulpmiddelen
Particulieren	facilitair, monitoring, waterkeren, emissiebeheer
Onderwijs	facilitair, monitoring, waterkeren, emissiebeheer
Provincie	wetten en beleid, facilitair, waterkeren, waterbodems
Gemeenten	wetten en beleid, facilitair, emissiebeheer, water en ruimte

5 Samenwerking met andere loketten

Niet altijd komt een vraag binnen bij het juiste loket. Om de klant zo goed mogelijk te helpen zijn er twee mogelijkheden: zelf het antwoord op de vraag gaan halen bij een ander loket of doorverwijzen naar het juiste loket. Het nadeel van zelf het antwoord halen is dat de Helpdesk Water dan tussen de vraag van de klant zit en het deskundige loket waar het antwoord gehaald kan worden. Het leveren van maatwerk wordt dan lastiger. Als helpdesk hebben we er voor gekozen de klant deskundig door te verwijzen naar het juiste loket. Omgekeerd sturen onderstaande loketten de vraagsteller ook door naar de Helpdesk Water als wij het loket zijn waar antwoord gegeven kan worden op de vraag.

Met onderstaande loketten afspraken gemaakt m.b.t. afbakening van het kennisveld m.b.t. de taakafbakening waarover vragen worden beantwoord.

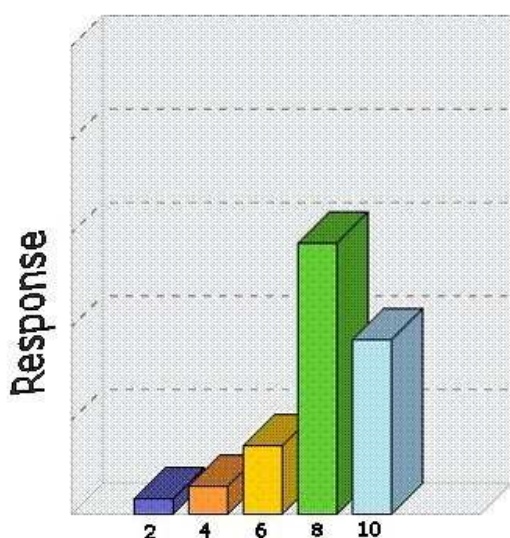
- Infomil (Loket voor vragen over de Wet Milieubeheer)
- Bodem + (Loket voor vragen over bodem niet zijnde waterbodems)
- Publieksingang RWS
- Postbus 51 (voor vragen aan de overheid)
- Infocentrum binnenwateren (vragen over vaarwegen)
- Rijkswaterstaat Data-ICT Dienst (vragen over waterdata)

6 Klanttevredenheid

Luisteren naar onze klanten is belangrijk om als helpdesk goed te kunnen functioneren. Leveren wij de kwaliteit die de klant wenst, zijn wij deskundig genoeg, zo zijn er nog veel meer vragen waarop alleen onze klanten antwoord kunnen geven. Daarom hebben we in 2008 wederom klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd.

6.1 Kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek

In het voorjaar van 2008 is een beperkte internetenquête gehouden onder de klanten die in de eerste 3 maanden van 2008 een vraag hebben gesteld aan de Helpdesk Water. Aan deze klanten zijn dezelfde vragen (zie bijlage 1) voorgelegd als in 2007. Onze klanten gaven de Helpdesk Water een 7,9 (schaal 1-10)



6.2 Kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek:

Maar waarover waren onze klanten tevreden en welke punten vragen nog extra aandacht? Om deze informatie te achterhalen is het bureau Newcom Research ingeschakeld met de opdracht dit via diepte-interviews met 42 klanten of belanghebbenden van de Helpdesk Water te vragen.

De belangrijkste resultaten van dit onderzoek zijn:

- Nog niet iedereen kent de Helpdesk Water
- Onduidelijk gezicht, onpersoonlijk karakter
- Klantvriendelijk
 - medewerkers kunnen zich goed inleven in de situatie
 - snelheid van beantwoording. Hierover wordt niet altijd gecommuniceerd
- Snel, onafhankelijk en deskundig, maar niet gezaghebbend
 - bindende antwoorden
- Helpdesk wordt ook geraadpleegd ter bevestiging van gekozen werkwijze
- Website is goed toegankelijk en oogt professioneel maar niet innovatief
 - actualiteit niet zichtbaar
 - meer voorbeeldvragen en antwoorden ontsluiten via de website.
- blijven richten op professionals

In bijlage 2 is een terugmelding te vinden van dit onderzoek

7 Internet

Het beantwoorden van vragen over waterbeheer en -beleid is een belangrijke taak van de Helpdesk Water. Het is niet onze ambitie dat er ieder jaar meer vragen worden gesteld aan de Helpdesk Water. Daarom proberen we om actief informatie te verspreiden via onze websites en onze nieuwsbrieven zodat onze klanten ook zelf het antwoord kunnen vinden op hun vragen.

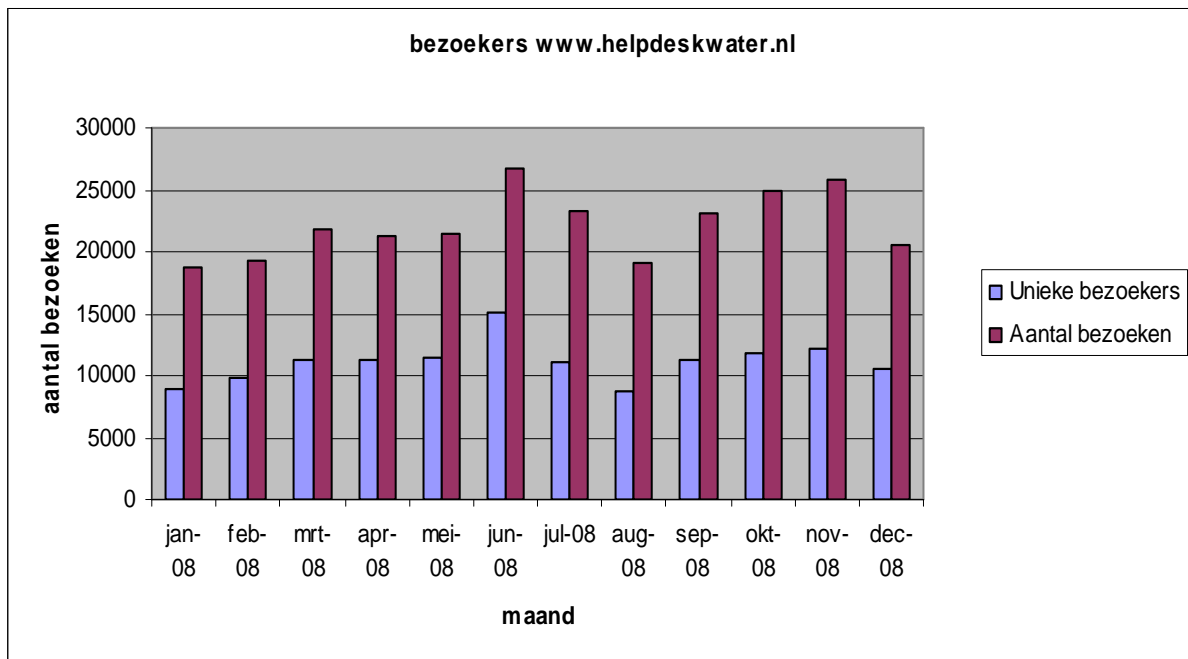
7.1 Website: www.helpdeskwater.nl

Deze website is in beheer bij de Helpdesk Water en geeft informatie over waterbeheer en waterbeleid voor professionals. De inhoud van de website wordt verzorgd door medewerkers van de Helpdesk Water samen met een aantal specialisten uit de backoffice van de Helpdesk Water.

7.1.1 Aantal bezoekers

Gemiddeld wordt de website van de Helpdesk Water 22.000 keer per maand bezocht. Per maand bekijken ruim 11.000 verschillende mensen (unieke bezoekers) de website, hieruit blijkt dat een aantal bezoekers vaker dan één keer per maand de website raadpleegt.

In de maand juni hadden we de meeste unieke bezoekers en in september zijn per bezoek de meeste pagina's bekeken.



7.1.2 Welke delen van de website worden het meest bekeken

De website wordt het meest geraadpleegd om informatie te zoeken over de Waterwet en de watertoets. Met name de Waterwet en de watertoets waren in de 2e helft van 2008 een veel bezocht onderwerp.

Het thema emissiebeheer wordt gedurende het gehele jaar regelmatig bezocht en het thema professioneel handhaven is met name begin 2008 vaak bekeken.

7.1.3 Gebruikte trefwoorden

Veel bezoekers vinden deze website via de zoekmachine google.

Veel gebruikte zoekzinnen/ trefwoorden zijn:

- Triade waterbodem
- Waterwet
- Watertoets
- Helpdesk Water
- CIW
- IBever
- Monitoring

7.1.4 Meest gedownloade documenten (top 10)

In 2008 zijn er 4.516.784 documenten opgevraagd. Dit zijn ongeveer 34 documenten per unieke bezoeker.

- 1 Methodebeschrijvingen voor de beoordeling van verontreinigde waterbodems volgens de TRIADE benadering
- 2 Regeling bodemkwaliteit
- 3 Een blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen
- 4 CIW nota: normen voor het waterbeheer
- 5 Brochure Waterwet in het kort
- 6 Nationaal Bestuursakkoord Water
- 7 Waterveiligheid begrippen begrijpen
- 8 Circulaire sanering waterbodems
- 9 Praatplaat beheer van informatievoorziening RWS
- 10 Tekst Waterwet

In het voorjaar is de lijst met driftarme spuitdoppen vaak opgevraagd en in mei de Methodebeschrijvingen voor de beoordeling van verontreinigde waterbodems volgens de TRIADE benadering.

In de tweede helft van 2008 was er veel belangstelling naar informatie over de Waterwet, de wetteksten, de brochure en ook de regeling bodemkwaliteit worden regelmatig van de website naar de eigen computer gehaald.

Opvallend is dat een al wat ouder RIZA-rapport “een blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen” nog steeds regelmatig wordt opgevraagd.

Overzicht van documenten die het meest zijn gedownload per maand (top 3)

Maand	Gedownloade documenten
januari	Tekst Waterwet Blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen Memorie van toelichting Waterwet
februari	Nieuwe normen waterbodems circulaire sanering waterbodems Blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen
maart	Lijst driftarme doppen Blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen Richtlijn nader onderzoek waterbodems
april	CIW nota; normen voor het waterbeheer Beheer van informatievoorziening RWS Blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen
mei	Methodebeschrijvingen voor de beoordeling van verontreinigde waterbodems volgens de TRIADE benadering Gewijzigd wetsvoorstel Waterwet Blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen
juni	Gewijzigd wetsvoorstel Waterwet Normen voor het waterbeheer Een blik in de wereld van de industriële reinigingsmiddelen
juli	Praktijkdocument water en duurzame bedrijventerreinen Saneringsprogramma Waterbodems Rijkswateren 2008-2013 Regeling bodemkwaliteit
augustus	Tekst van de Waterwet Regeling bodemkwaliteit Releasenotes iBever
september	Brochure Waterwet in het kort Regeling bodemkwaliteit Tekst van de Waterwet
oktober	Brochure Waterwet in het kort Tekst van de waterwet Regeling bodemkwaliteit
november	Brochure Waterwet in het kort Tekst van de Waterwet Voorontwerp waterbesluit
december	Brochure Waterwet in het kort Tekst van de waterwet Regeling bodemkwaliteit

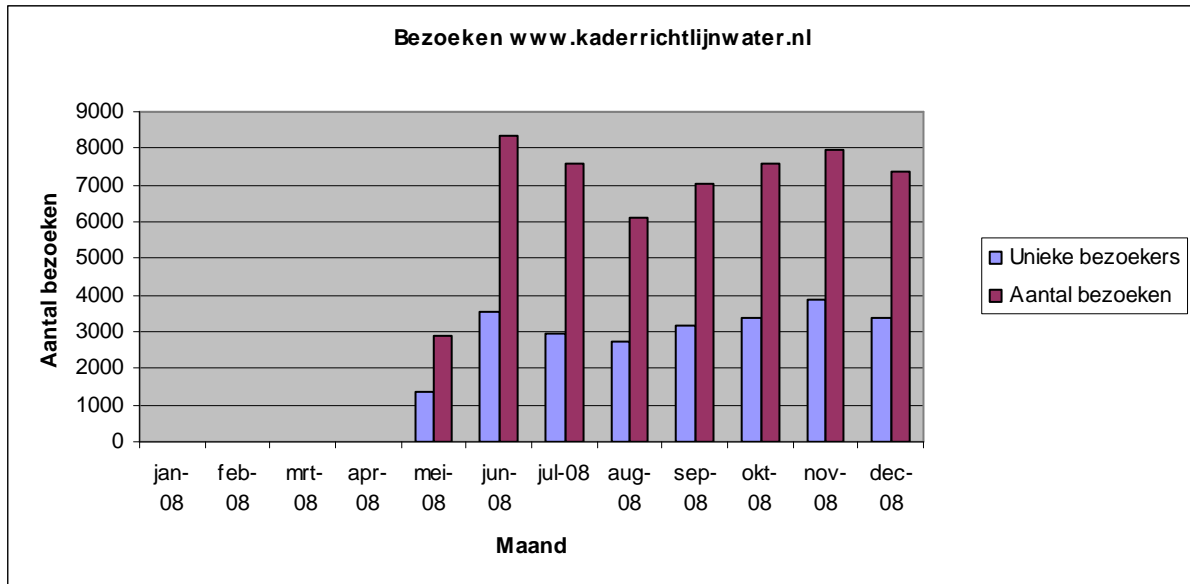
7.2 Website www.kaderrichtlijnwater.nl

De website www.kaderrichtlijnwater.nl is eveneens ondergebracht bij de Helpdesk Water.

Voor het plaatsen van informatie op deze website is een extern bureau ingehuurd.

De Helpdesk Water is wel het aanspreekpunt voor opmerkingen en vragen over dit onderwerp en deze website.

Tot mei 2008 zijn er geen statistische gegevens beschikbaar van deze website. In de maanden mei t/m december hebben ruim 3000 personen iedere maand informatie bekeken op de website van de kaderrichtlijn water. Het totaal aantal bezoeken is ca. 7000 per maand. Een aantal mensen maakt duidelijk meerdere keren per maand gebruik van deze website.



7.2.1 Meest gedownloade documenten in de periode mei t/m december 2008 (top 10)

In de maanden mei t/m december zijn er 274.575 documenten opgevraagd. Dit zijn per unieke bezoeker gemiddeld 5 documenten

- 1 Wettekst KRW
- 2 Ex ante evaluatie Kaderrichtlijn Water (Milieu en Natuur Planbureau)
- 3 Werkprogramma KRW/WB21 2008-2009
- 4 Prioritaire stoffen (akkoord bereikt juni 2008)
- 5 Kaartje internationaal stroomgebied van de Maas
- 6 Handreiking diagnostiek Ecologische kwaliteit van watersystemen
- 7 Lijst Coördinatiebureaus stroomgebieden Nederland
- 8 Tijdschrift "De Water" nummer 110, november 2005
- 9 Burgerbeelden waterkwaliteit
- 10 Lijst samenstelling klankbordgroep Maas

7.2.2 Meest gebruikte trefwoorden/ zoektermen

Veel bezoekers komen binnen op deze website via de zoekmachine google en de meest gebruikte trefwoorden zijn:

- Kaderrichtlijn water
- KRW
- Europese kaderrichtlijn water

8 Nieuwsbrieven

Naast de informatie op de website verschijnen er jaarlijks ook een aantal digitale nieuwsbrieven. Deze zijn allen terug te vinden op www.helpdeskwater.nl

Op dit moment worden via de Helpdesk Water de volgende nieuwsbrieven digitaal verspreid:

1 **HelpdeskWaterNieuws**

In 2008 zijn 4 nieuwsbrieven verschenen (in februari, april, juni en november). In september is er een special van het HelpdeskWaterNieuws geweest over het onderwerp waterkeren. Deze nieuwsbrief heeft 1472 abonnees.

2 **Nieuwsbrief iBever**

In 2008 t2 nieuwsbrieven (in maart en juli)
De IBever Nieuwsbrief heeft 668 abonnees

3 **Nieuwsbrief WAB*info**

In 2008 2 nieuwsbrieven (in januari en juni).
De Nieuwsbrief WAB*info heeft 518 abonnees

4 **Nieuwsbrief Watertoetsproces**

In 2008 3 nieuwsbrieven (in maart, juli en oktober)
De Nieuwsbrief Watertoetsproces heeft 394 abonnees

9 Kwaliteit van de antwoorden

Een vraagsteller verwacht een correct en goed bruikbaar antwoord op vragen die hij/zij stelt aan de Helpdesk Water. De medewerkers van de helpdesk maar ook de specialisten in de backoffice proberen vragen zo goed mogelijk te beantwoorden, maar soms wil de vraagsteller nog meer. Door vraagstellers wordt vaak gevraagd of het antwoord dat gegeven wordt door de Helpdesk Water wordt gegeven ook juridisch gebruikt kan worden. Het antwoord hierop is nee, de antwoorden die wij geven zijn maatwerk per gestelde vraag en zijn adviserend en hier kan geen juridische status aan ontleend worden.

9.1 *Kwaliteitszorg*

Er is gestart met een kwaliteitszorgsysteem en het opzetten van een handboek. De bedoeling is dat hierin de afspraken en de procedures van de werkprocessen bij de Helpdesk Water worden vastgelegd. In 2009 wordt verder gewerkt aan dit systeem.

10 Communicatie/promotie

De Helpdesk Water is regelmatig aanwezig bij grote bijeenkomsten zoals de Schakeldag, de landelijke toetsdag, landelijke informatiedag Waterwet en workshops om te laten zien wie ze zijn en met welke vragen men terecht kan bij de helpdesk. Op rapporten en brochures staat regelmatig in het colofon dat men voor vragen over deze uitgave terecht kan bij de Helpdesk Water.

Daarnaast maakt de Helpdesk Water gebruik van een aantal communicatiemiddelen (promotiematerialen) zoals pennen, contactcards en memoclips.

Er is een brochure over de Helpdesk Water waarin onze werkwijze is beschreven.
Toekomstvisie

Het aantal vragen dat jaarlijks binnenkomt bij de Helpdesk Water groeit nog steeds. In 2006, het eerste bestaansjaar van de Helpdesk Water, waren er 2023 vragen. In 2007 is de teller blijven staan op 2161 vragen en in 2008 zijn er 3016 vragen gesteld.

De Helpdesk Water gaat in 2009 in ieder geval aandacht geven aan een aantal punten die naar voren zijn gekomen uit de klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast zijn er een aantal andere ontwikkelingen, bijvoorbeeld op het gebied van wet- en regelgeving, waaraan aandacht moet worden gegeven. Blijvend aandachtspunt is het leveren van actuele informatie.

Hieronder vindt u een overzicht van de onderwerpen waaraan de Helpdesk Water in 2009 extra aandacht wil besteden:

- 75 % van de vragen die worden gesteld aan de Helpdesk Water worden binnen 5 werkdagen beantwoord of binnen een met de vraagsteller gecommuniceerde termijn.
- Werken aan naamsbekendheid door aanwezig te zijn, of inbreng te leveren bij grote symposia, workshops e.d gericht op doelgroepen van de Helpdesk Water.
- Rol in het communicatietraject rondom de Waterwet.
- Laten weten wie we zijn en voor wie we werken.
 - Toevoegen van de logo's van onze partners op www.helpdeskwater.nl
 - Laten zien wie werkzaam is bij de Helpdesk Water.
- Versterken samenwerking met onze partners.
- Ontwikkeling naar een kennisoverdrachtcentrum voor informatie over waterbeleid en waterbeheer. Wat is het ambitieniveau van de Helpdesk Water? Hiervoor moet eerst antwoord gegeven worden op de volgende vraag: welk beeld past hierbij en hoe kunnen we groeien naar dit eindplaatje. Hiervoor is overleg nodig met onze opdrachtgevers.
- Ontwikkeling van het WaterManagementCentrum Nederland gehuisvest bij Rijkswaterstaat Waterdienst. De Helpdesk Water is een onderdeel van dit centrum.
- Kwaliteitszorg. Hoe kunnen we blijven zorgen voor actuele informatie en goede antwoorden op de vragen die worden gesteld aan de Helpdesk Water.

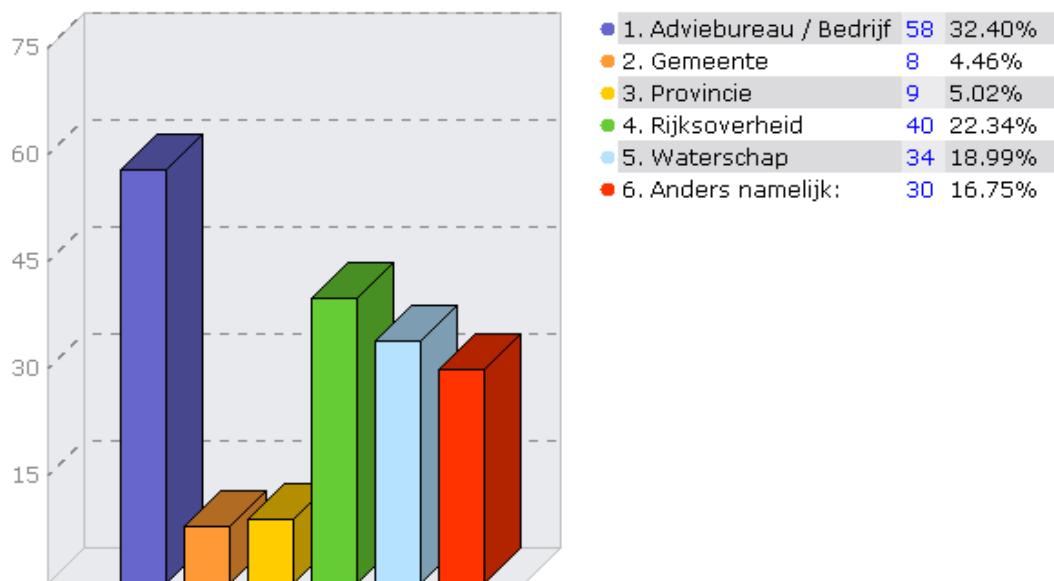
- Ontwikkelingen rondom de websites die in beheer zijn bij de Helpdesk Water:
 - www.helpdeskwater.nl
 - www.kaderrichtlijnwater.nlOnderzoeken of het mogelijk is genoemde twee websites samen te voegen.

11 Bijlagen

11.1 Kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek

Vraag 1.

Welke omschrijving past het beste bij de organisatie waarvoor u contact hebt opgenomen met de Helpdesk Water of de website?

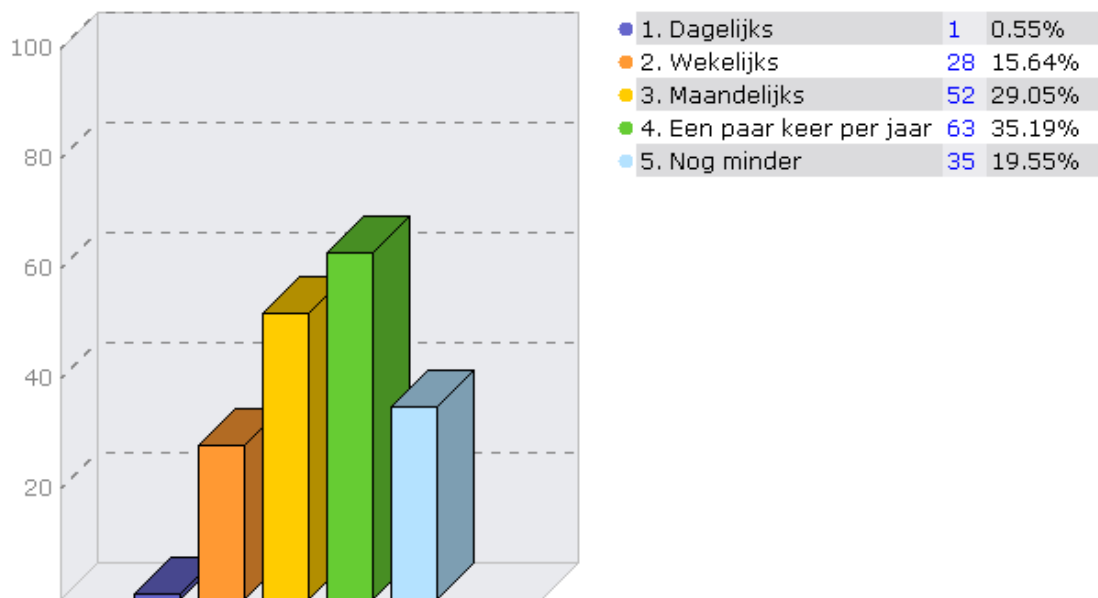


Anders namelijk:

- 1 Uitgever
- 2 Universiteit
- 3 Kadaster semi-overheid
- 4 Combinatie Hogeschool / Waterschap
- 5 Sportvisserij
- 6 particulier
- 7 Landelijke Vereniging tot Behoud van het Historisch Bedrijfsvaartuig
- 8 Vereniging Jachthaven
- 9 instituut
- 10 Waterschap
(werkzaam als stagiaire)
- 11 tijdschrift Zeilen
- 12 Bond Heemschut
- 13 GTI - deltares
- 14 particulier
- 15 Ingenieursbureau van de Gemeente
- 16 Aannemer

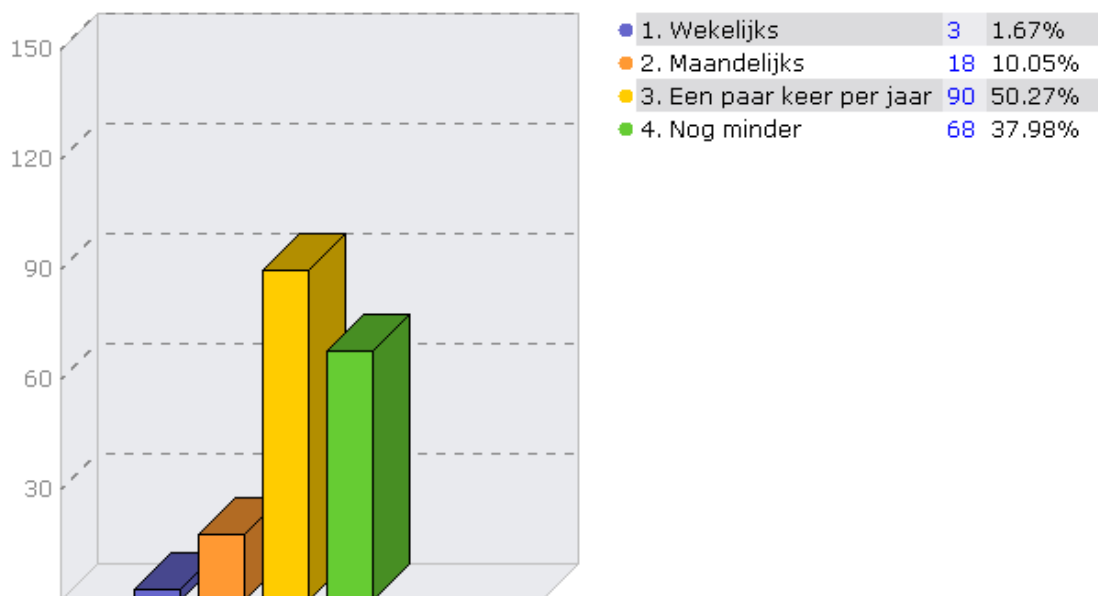
Vraag 2.

Hoe vaak bezoekt u onze website?



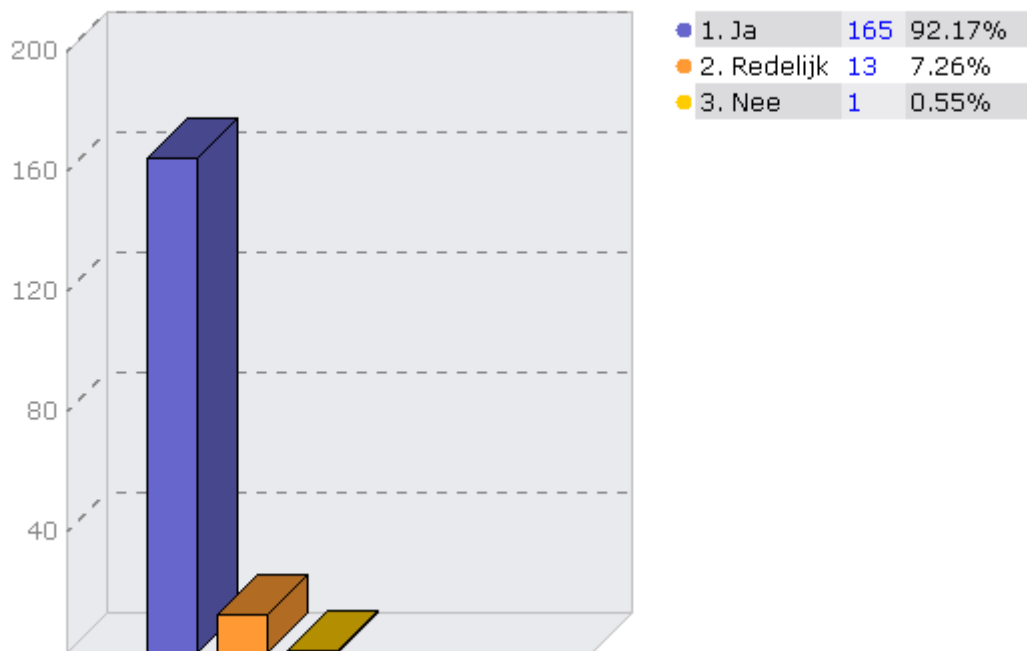
Vraag 3.

Hoe vaak belt of mailt u met de Helpdesk Water?



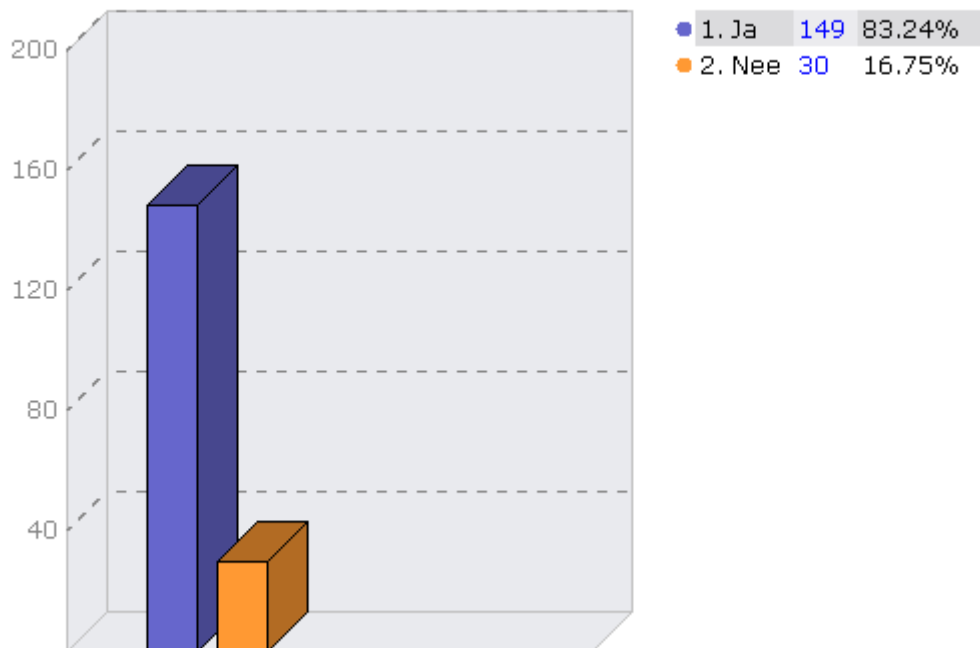
Vraag 4.

Kon u de helpdesk Water goed bereiken per email of telefoon?



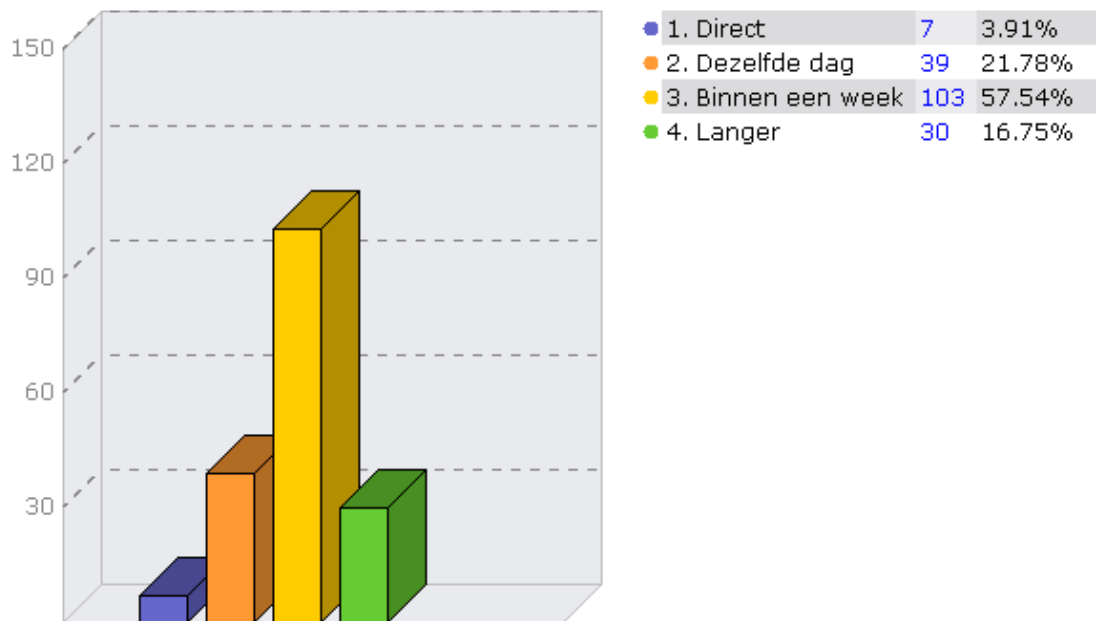
Vraag 5.

Heeft u antwoord gekregen op uw vraag of heeft u gevonden wat u zocht?



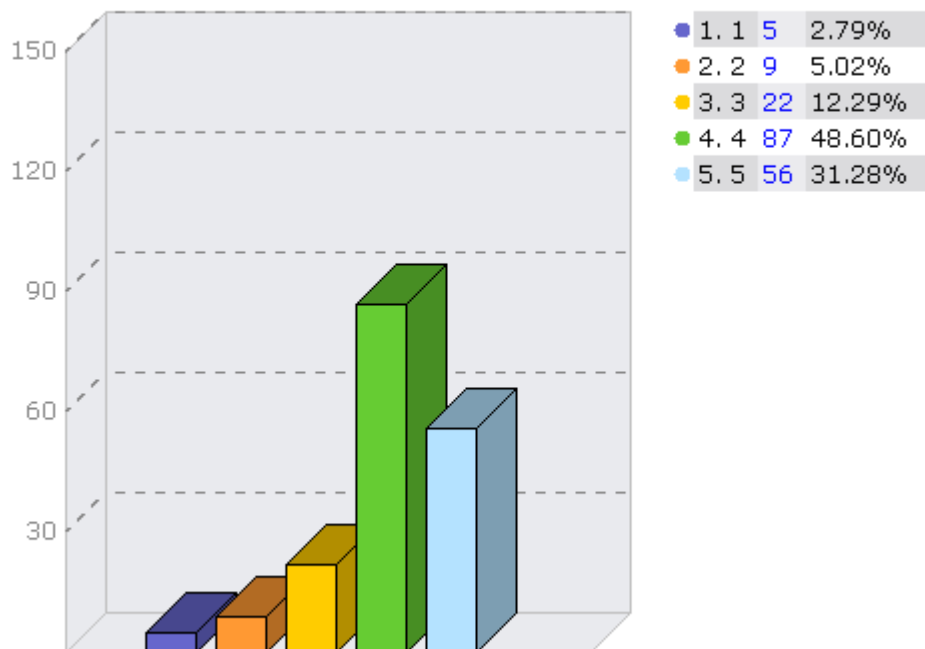
Vraag 6.

Hoe snel kreeg u antwoord op de vraag?



Vraag 7.

Welk rapportcijfer geeft u de Helpdesk Water (op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 heel slecht en 5 heel goed is)?



11.2 Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek

“Wat is de rol van de Helpdesk en wat verwachten de gebruikers?”

Zo luidde de hoofdvraag die de Helpdesk Water aan Newcom Research & Consultancy voorlegde. Via diepte-interviews in de periode van augustus tot en met oktober 2008 met 42 gebruikers van de Helpdesk Water is een antwoord op deze vraag gegeven. Het onderzoek legt geen representatief beeld neer van de mate van tevredenheid, maar wel een beeld van de bepalende factoren van en motivaties bij de tevredenheid.

Verwachtingen

De gebruikers zijn van mening dat de Helpdesk Water niet meer moet zijn dan een dienst die specifieke, complete en betrouwbare antwoorden geeft op vragen over water. Als het even kan moet dit antwoord zo snel mogelijk gegeven worden. De Helpdesk moet er primair voor professionals zijn en blijven. Het gebruik van de Helpdesk is echter nog geen routine. Voor veel gebruikers is het een laatste ‘redmiddel’ als men er zelf of via de hulp van het internet of collega’s niet uit kan komen. De Helpdesk Water heeft ten opzichte van ‘concurrerende’ diensten (zoals Infomil en SenterNovem) overigens wel een sterke positie.

Tevreden en sterk imago

Over het algemeen kan gesteld worden dat de Helpdesk de verwachtingen waarmaakt, hetgeen resulteert in een hoge tevredenheid. Ook het imago van de Helpdesk Water is gunstig: snel, klantvriendelijk, onafhankelijk, duidelijk en deskundig zijn kenmerken die de geïnterviewden van toepassing vinden op de Helpdesk. Er bestaat echter nog twijfel of de Helpdesk dé gezaghebbende instantie is waar je naar toe moet als je een (professionele) vraag hebt over water.

Echter, in het onderzoek is niet grondig ingegaan op de verwachtingen bij de concurrerende informatiebronnen.

Als men kritisch is, dan is men dit over de snelheid van antwoorden (alhoewel ‘snel’ een rekbaar begrip lijkt te zijn onder geïnterviewden), het kennisniveau van de medewerker en een gebrek aan persoonlijke benadering. Verder is de procedure nadat men een vraag heeft ingediend soms diffuus: er wordt niet consequent gecommuniceerd of en wanneer een vraag beantwoord wordt. De verbeterpunten die het onderzoek – vanuit de gebruikers beredeneerd – opwerpt, zijn globaal te scheiden in twee groepen:

- Communicatiestrategie; er is behoefte aan een beter beeld van waar de Helpdesk voor staat, wat men er kan verwachten (en wat niet) en wie het gezicht achter de Helpdesk is.
- Communicatiekanalen; aan de website zijn via enkele ‘quickwins’ duidelijke verbeteringen te behalen (onder andere opmaak, vraag-en-antwoord en zoekfunctie).

Het is goed om te beseffen dat, met het wegwerken van circa 20 procent van de verbeterpunten circa 80 procent meer tevredenheid kan worden bereikt.

Advies

De Helpdesk Water heeft zichzelf voor 2009 – in ieder geval – het volgende tot doel gesteld:

- De vraagsteller ontvangt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord van de helpdesk Water of een termijn waarop de vraag beantwoord zal worden;
- De Helpdesk wordt door de gebruikers gemiddeld met minimaal een 7.5 beoordeeld.

Newcom Research & Consultancy adviseert – binnen de kaders van deze twee doelen – om duidelijk en tijdig aan de gebruikers te communiceren waar de Helpdesk Water precies voor staat en wat men er kan verwachten. Door duidelijk te zijn in de verwachtingen, zal de beoordeling van de prestaties hieraan gerelateerd worden en zal teleurstelling voorkomen worden.

Doelen en doelgroepen

De tevredenheid van de gebruiker wordt reeds periodiek gemeten via een beknopte internetenquête die door de Helpdesk zelf wordt verstuurd. Dit onderzoek geeft een aardig beeld van hoe men de dienst gebruikt en hoe tevreden men er over is. Het onderzoek wijst uit dat de gebruikers – gemiddeld – best tevreden zijn over de Helpdesk. Alhoewel het gehouden onderzoek snel een beeld geeft, is er behoefte aan meer diepgang over het functioneren, de kwaliteit en het aanzien van de Helpdesk Water. Wat zit er precies achter de tevredenheid? Waar wordt die door bepaald? En wat bepaalt ontevredenheid? Welk beeld heeft de gebruiker van de Helpdesk?

In samenspraak met Helpdesk Water is een aantal (gebruikers)groepen geselecteerd voor dit onderzoek, namelijk:

- Rijksoverheid;
- Gemeenten en provincies;
- Waterschappen;
- Ingenieursbureaus;
- Particuliere gebruikers (zoals stichtingen, onderwijsinstellingen en studenten).

11.3 De balans opgemaakt / conclusies

Inzicht in de rol en positie van de Helpdesk Water

Het gebruik van de Helpdesk Water zit nog niet in het DNA van de achterban. De Helpdesk is soms een laatste ‘escape’ als men er zelf of via collega’s niet uit kan komen. Het gebruiken van de Helpdesk lijkt niet te ontstaan vanuit een intrinsieke (diepgewortelde) behoefte, maar eerder na toevallige kennismaking, van-horen-zeggen of omdat men het nog kent vanuit het RIZAtijdperk. De naam Helpdesk kan associaties opwekken met publiekshelpdesk (zoals Nuon), maar dit lijkt niet negatief af te stralen op de Helpdesk Water: de Helpdesk Water is kwalitatief veel beter en een naamswijziging is zeker geen noodzaak.

Inzicht in de verwachtingen van de gebruikers

De Helpdesk moet zijn en blijven waar het primair voor dient: professionals antwoord geven op vragen over water. Dit antwoord dient zo specifiek, compleet en betrouwbaar mogelijk te zijn en als het even kan ook nog eens snel gegeven. Tevens moeten de gegeven antwoorden correct, juridisch goed afgedicht en toepasbaar zijn. Als het even kan wil men ook weten wie het ‘gezicht achter het antwoord’ is. De gebruikers zitten niet te wachten op bokkensprongen van de Helpdesk. Ga je dus niet op het brede publiek richten en word ook geen adviesdesk.

Inzicht in mogelijke verbeterpunten

Alhoewel men overwegend positief is over de Helpdesk Water, zijn er wel enkele verbeterpunten te benoemen. Grofweg zijn deze te herleiden tot twee gebieden:

- De communicatie vanuit Helpdesk; men heeft behoefte aan een persoonlijke aanpak, een centraal contactpersoon die men kan aanspreken als het nodig is, kennis van zaken heeft en meedenkt waar nodig (proactieve houding). Tevens zou men graag (beter) willen weten waar de Helpdesk voor staat, voor wie de Helpdesk er nu is precies is en wat men er kan verwachten;
- De gebruikte kanalen van de Helpdesk; telefoon verkiest men boven internet als het om complexe vraagstukken gaat en men snel een antwoord wil; internet verkiest men boven telefoon als men het per se op schrift wil en voor gemak kiest. Om het websitegebruik te laten groeien zijn er enkele interfaceverbeteringen mogelijk (o.a. qua look-and-feel, FAQ's, zoekfunctie).