



Rijkswaterstaat

Helpdesk Water

**Strategie voor stroomlijning van
de loketten op watergebied**

Eindrapport – 16 juli 2004 (versie 1a)

Gezamenlijke auteurs:

R.J. van den Hoek (RIZA)

I. van Pelt (RIZA)

H. Oosterwijk (RIKZ)

T. van den Bosch (AGI)

R. Kint (Unie van Waterschappen)

(met bijdragen van de klankbordgroep)

Inhoudsopgave

1	Introductie	4
1.1	Doel	4
1.2	Aanleiding	4
2	Projectorganisatie	5
2.1	Opdrachtgever / opdrachtnemer	5
2.2	Projectgroep en klankbordgroep	5
3	Aanpak	6
3.1	Strategie stroomlijning	6
3.2	Stappenplan	6
3.3	Communicatie	6
3.4	Cruciale succesfactoren	7
4	Informatie bestaande loketten	8
5	Omgevingsanalyse	9
5.1	Uitkomsten klankbordbijeenkomst	9
5.1.1	Resultaten themadiscussie	9
5.1.2	Wensen op de 'bootjes'	11
5.2	Internet-enquête	12
5.3	Leren van niet watergerelateerde loketten	13
6	Voorstel scenario's	14
6.1	Scenario 1: Eén waterloket met flessenhals	14
6.2	Scenario 2: Eén waterloket zonder flessenhals	15
6.3	Scenario 3: Doelgroepenvariant	15
6.4	Scenario 4: Aansluiten bij bestaande initiatieven – geen flessenhals	15
6.5	Scenario 5: Thematisch/geografisch	16
6.6	Scenario 6: Het 0 scenario, zoals het nu is	16
6.7	Scenario 7: Eén waterloket met alleen backoffice	16
6.8	Voor- en nadelen van bovenstaande scenario's	17
7	Financiering	18
7.1	Opdracht vanuit het NBW	18
7.2	Huidige financiering	18
7.3	Toekomstige financiering	19
7.4	Toekomstige ontwikkelingen	20
8	Conclusies	21
9	Aanbevelingen	23
	Bijlage 1 Overzicht projectgroepleden	24
	Bijlage 2 Samenstelling klankbordgroep	25

Bijlage 3	Overzicht loketten	26
Bijlage 4	Boodschappen op de bootjes	43
Bijlage 5	Internet-enquête	44
Bijlage 6	Projectopdracht	46
Bijlage 7	“Brug naar de gebruiker”	47

1 Introductie

1.1 Doel

Het schrijven van scenario's voor de stroomlijning (i.e. verbetering van de efficiency, effectiviteit en publieksvriendelijkheid) van de huidige structuur van helpdesks en kennistransferpunten op het gebied van water in Nederland.

In het NBW is overeengekomen dat de verbrokkelde structuur van de huidige loketten dient te worden gestroomlijnd. Daarnaast is het belang aangegeven dat zowel op de korte als op de lange termijn de beschikbare kennis dient te worden gedeeld met elkaar. Het Kennisplatform NBW wil met een strategie voor stroomlijning (zie projectopdracht, bijlage 6) bereiken dat op een heldere wijze inzichtelijk wordt hoe deze doelen vanuit het NBW kunnen worden verwezenlijkt.

1.2 Aanleiding

In het in juli 2003 ondertekende Nationaal Bestuursakkoord Water (NBW) zijn de verschillende partijen overeengekomen "*de verbrokkelde structuur van helpdesks en kennistransferpunten te stroomlijnen*". Die verschillende partijen (hierna 'de koepels' te noemen) zijn het Ministerie van V&W, het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Unie van Waterschappen (UVW) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het Kennisplatform NBW heeft tot taak die afspraken te realiseren.

Naast het NBW speelt binnen RWS ook de omvorming tot agentschap. Eén van de (belangrijkste) doelen van de agentschapvorming is het versterken van de publieksgerichtheid van RWS. Publieksgericht werken vraagt onder andere om een goede informatievoorziening richting de gebruiker. Daarnaast is de feedback van het publiek belangrijk. RWS zal er achter moeten komen, welke kennis voor welk publiek belangrijk is en hoe bruikbare feedback kan worden gestimuleerd. In de zojuist verschenen nota 'Her@ijking Specialistische Diensten (SD)' wordt verder de omslag van aanbod- naar vraaggestuurde diensten als een belangrijke ambitie voor de SDen aangemerkt. Tenslotte is een effectief en efficiënt gebruik van de informatie een absolute voorwaarde in deze tijd van bezuiniging. Zo zouden loketten die niet aan een duidelijk vraag van specialisten of burgers voldoen moeten verdwijnen; andere loketten kunnen wellicht een beter product gaan leveren met minder inspanning door intensievere samenwerking. Het resultaat zou daarbij gericht moeten zijn op een betere bereikbaarheid en duidelijkheid naar de klant.

2 Projectorganisatie

2.1 Opdrachtgever / opdrachtnemer

NBW in de persoon van Felix Wolf (RWS/HK) was opdrachtgever namens het Kennisplatform NBW. Per 1 juli 2004 heeft Felix Wolf een functie aanvaard bij het DG Water. Vanaf deze datum is Carol van Raalten (RWS/HK) contactpersoon.

RIZA in de persoon van Klaas Groen (hoofd van de afdeling Procestechnologie) is benoemd tot opdrachtnemer binnen het RIZA.

RIZA in de persoon van Rolf van den Hoek is projectleider met betrekking tot de 'Stroomlijning Waterloketten' ten behoeve van het Kennisplatform NBW. Het product is de voorliggende strategie. Deze strategie zal tevens worden aangeboden aan het de Regiegroep, de Coördinatiegroep en het Cluster Communicatie van het Landelijk bestuurlijk Overleg Waterbeheer (LBO-W). Contactpersoon hiervoor is Erik Pool (DG Water), kwartiermaker van het NBW cluster communicatie.

2.2 Projectgroep en klankbordgroep

Het merendeel van de loketten (circa 80%) is momenteel binnen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat / Rijkswaterstaat ondergebracht. Een significant deel daarvan is gevestigd bij het RIZA.

Vanwege de constatering dat veel van de bestaande loketten bij het RIZA zijn gestationeerd, is door het Kennisplatform verzocht om vanuit het RIZA een initiatief te nemen. In de projectgroep zijn de volgende disciplines aanwezig: kennis van water, helpdesken en netwerken. De Unie van Waterschappen, RIKZ en AGI maken deel uit van de projectgroep. Voor een overzicht van de projectgroepleden zie bijlage 1. In de projectgroep is het Kennisplatform *niet* vertegenwoordigd, echter de opdrachtgever is één keer per twee maanden over de voortgang geïnformeerd.

Het is belangrijk dat de externe loketten (die mogelijk zijn ondergebracht bij één van de koepelorganisaties van het NBW) in dit proces een duidelijke rol en plaats krijgen. Ten behoeve van de draagvlakvorming is daarom een brede klankbordgroep benoemd, waarin in ieder geval de afgevaardigden van de leden (koepels) van het NBW zitting hebben en verder voornamelijk de afnemers (gebruikers) van de diverse bestaande loketten. Er is één klankbordbijeenkomst georganiseerd. Het voorliggende rapport is inhoudelijk door de klankbordgroep beoordeeld. Essentiële opmerkingen uit de klankbordgroep zijn verwerkt. Voor een overzicht van de klankbordgroep zie bijlage 2.

3 Aanpak

3.1 Strategie stroomlijning

In deze strategie voor stroomlijning zijn diverse opties met betrekking tot de voornoemde stroomlijning aangegeven, waarbij per optie het te volgen verandertraject is uitgewerkt. Naast het verandertraject staat bij iedere optie ook een advies inzake de financiering van de nieuwe structuur (e.g. een helpdesk Water) of werkwijze vermeld.

In het plan is in ieder geval de mogelijke vorming van een Helpdesk Water opgenomen. Daarnaast haakt de stroomlijning zoveel mogelijk aan bij bestaande initiatieven. Uitgangspunt is (een inventarisatie van) de huidige situatie, met inzicht in doelgroepen en doelstellingen. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij een eerste inventarisatie naar het bestaan en de functionaliteit van de diverse loketten op het gebied van water in Nederland (Kennisplatform NBW, 2002).

Het plan wordt in zodanige vorm beschreven dat het aan de bestuurders van het NBW (kennisplatform, coördinatiegroep en regiegroep) ter besluitvorming kan worden voorgelegd.

3.2 Stappenplan

Onderstaande stappen zijn uitgevoerd en verder in dit rapport beschreven:

- a. Nader uitwerken van de inventarisatie
- b. Uitvoeren omgevingsanalyse
 - i. Wat zijn wensen en suggesties van de bestaande gebruikers? Deze zijn (mede) bepalend voor de wijze waarop, en richting waarin de stroomlijning gaat plaatsvinden.
 - ii. Leren van bestaande (niet watergerelateerde) loketten, met andere woorden: is het wiel al eens uitgevonden? Hierbij wordt met name naar de financiële, logistieke en technische kant van de oplossingen gekeken.
 - iii. Onderzoeken overeenkomsten loketten en aangeven mogelijke verbeteringen/stroomlijning en gevolgen ervan.
- c. Uitwerken van de voorkeursscenario's door de projectgroep. Voorgesteld wordt om dit aantal te beperken tot maximaal 3, welke aan de opdrachtgever worden voorgelegd.

3.3 Communicatie

Met betrekking tot de communicatie over dit project, is een website www.helpdeskwater.nl opgericht door de projectleider waar een mogelijkheid tot reageren wordt aangeboden. Te zijner tijd zal deze website ter ondersteuning van de Helpdesk Water dienen. Inmiddels is deze website in de lucht. Vanuit de afdeling communicatie van het RIZA (en eventueel vanuit LBO-W) zullen communicatiedeskundigen worden geraadpleegd. Op basis hiervan zal het communicatietraject worden vormgegeven. Dit communicatietraject dient gelijk met de invoering van de Helpdesk Water te worden gestart.

3.4 Cruciale succesfactoren

In de opdracht wordt een landelijke Helpdesk Water genoemd als mogelijk eindproduct van dit project. Dit houdt in dat er gewerkt moet worden aan het opheffen van de huidige versnippering van de informatiepunten op 'Water' binnen Nederland, maar vooral ook om deze situatie voor de toekomst vast te houden. Cruciaal voor het succes is de betrokkenheid van de loketten bij de koepels binnen het NBW teneinde voldoende draagvlak te verkrijgen voor het eindresultaat. Het gezamenlijke doel en beeld van het uiteindelijke resultaat binnen de koepels én de eventuele acties die hieruit voortvloeien zijn belangrijk. Daarbij dienen personele en operationele effecten duidelijk te worden gemaakt. Van het LBO-W wordt een keuze van een voorkeurscenario verwacht. Verondersteld wordt dat het LBO-W voor een eventuele (meerjarige) financiering van het uiteindelijke resultaat garant staat.

4 Informatie bestaande loketten

De bestaande loketten is gevraagd aan enkele kentallen vanuit hun organisatie aan te leveren. Op basis van die informatie is een omvangrijk overzicht tot stand gekomen. Dit overzicht is opgenomen in bijlage 3. De samenvatting van de belangrijkste kentallen zijn hieronder weergegeven. Dit overzicht is zeker niet uitputtend. De bestaande calamiteitenorganisatie(s) is in het overzicht niet opgenomen vanwege het afwijkende karakter van deze dienstverlening.

Naam loket	Omvang (fte)	Aantal vragen	Doelgroep
Basisinfodesk	2,5 1 ^e lijn, 2 ^e lijn wordt gevormd door groot aantal RIKZ medewerkers	1200	Klanten binnen en buiten RWS
Interwad	3,6 medewerkers waarvan 2 in de 2 ^e lijn vragen beantwoorden	100	Waddenzeegebruikers
Infocentrum Binnenwateren *)	8 fte 1 ^e lijn, circa 32 medewerkers 2 ^e lijn	3000	Schippers, water(dijk)beheerders, burgers, overheid, andere hulpverleningsorganisaties
Schakelpunt beleid en uitvoering *)	Ad-hoc	10 tot 15	Beleidsmakers, beleidsuitvoerders en onderzoekers binnen V&W
Watertoets *) **)	0,5 1 ^e lijn, 2 fte 2 ^e lijn	350	Gemeenten, waterschappen en RWS -RD's, recentelijk verschuiving richting adviesbureau's
AKWA *)	1 medewerker 1 ^e lijn, goed georganiseerde backoffice (circa 100 medewerkers)	Enkele tientallen per jaar	RWS, lagere overheden, adviesbureaus, burgers, bedrijven
Waterkeren	2,5 fte 1 ^e lijn, circa 20 medewerkers in de backoffice	60	Voornamelijk adviesbureaus
Steunpunt Emissies *) **)	4 medewerkers 1 ^e lijn, 2 ^e lijn wordt gevormd door groot aantal RIZA medewerkers	1700	RWS, waterschappen, gemeenten, provincies, adviesbureaus, bedrijven, burgers
Actief Bodembeheer *) **)	0,2 fte 1 ^e lijn, circa 12 medewerkers backoffice	60	De provincies en RWS-directies in het Maas- en Rijnstroomgebied
Vogel en Habitatrichtlijn *) **)	0,2 fte 1 ^e lijn, backoffice bij RIZA en RIKZ	100	Primair de RWS-directies, helpdesk is ook beschikbaar voor andere belanghebbenden.
IdsW *)	1 fte 1 ^e lijn, backoffice bij projectbureau IdsW (3,5 fte)	200	Beheerders en gebruikers van waterdata

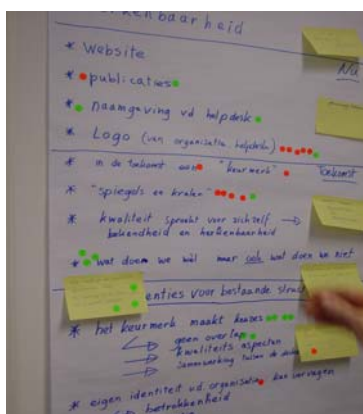
*) Dit loket is momenteel bij het RIZA gesitueerd.

**) Dit loket wordt in de eerste lijn bemand door het Steunpunt Emissies.

5 Omgevingsanalyse

Er is op drie manieren een omgevingsanalyse uitgevoerd. Enerzijds is er een klankbordbijeenkomst georganiseerd waarbij de direct betrokkenen van een groot aantal bestaande loketten was uitgenodigd. Daarnaast is een Internet-enquête uitgevoerd bij circa 4800 relaties van de diverse loketten. Ook is gekeken naar de organisatie van andere loketten (niet water-gerelateerd). Hierbij is tevens gebruik gemaakt van de innovatiepilot "Brug naar de gebruiker", waarin 'klant relatie management' als methodiek voor Rijkswaterstaat is verkend.

5.1 Uitkomsten klankbordbijeenkomst



Op de klankbordbijeenkomst is op basis van een aantal thema's gebrainstormd. De resultaten van deze brainstorm zijn vervolgens door de aanwezigen beoordeeld en geprioriteerd. Het aantal groene bolletjes in de onderstaande tekst geeft de mening van de klankbordgroep aan. Hoe meer bolletjes betekent hoe hoger draagvlak.

5.1.1 Resultaten themadiscussie

Afbakening

De meeste klankbordleden geven er de voorkeur aan een loket in te richten waarbij je met alle vragen terecht kan. Er vindt op dit niveau geen afbakening plaats. (●●●●●●●●●●)

Effectiviteit

De kwaliteit van de antwoorden wordt geborgd door te informeren of de klant verder kan met het gegeven antwoord (●●●●●●)

De klant krijgt wat hij wil hebben doordat de eerste lijn goed op de hoogte is van kennisgebieden andere helpdesken (2^e lijn) (●●●)

Financiering

In de volgende tabel is met bolletjes aangegeven welke financieringsvorm door de aanwezigen wordt voorgestaan. De klankbordgroep is vrijwel unaniem van mening dat de financiering door de betreffende koepels die (mede)ondertekenaar zijn van NBW dient plaats te hebben. Indien gekozen wordt voor de optie 'Koepels betalen mee' ontstaat een stabiele op samenwerking gerichte constructie die met name naar de afnemers van kennis (het publiek) zeer vriendelijk is. Eventueel zou overwogen kunnen worden om commerciële klanten (deels) mee te laten betalen.

<i>Partij</i>	VenW	Overheden	Bedrijven en burgers = publieksgericht
<i>Cofinanciering</i>	Deels centraal HK deels RD's	Koepels betalen mee (●●●●●●●●●●●●●●)	Commerciële klanten burgers niet rest: VenW + koepels (●●●●)

Kennis

Het benodigde kennisnetwerk ziet er volgend de klankbordgroep als volgt uit:

- Helpdesk water heel breed opzetten, dus heel breed kennisnetwerk (alle typen vragen en vraagstellers) (●)
- Digitale bibliotheekfunctie (●●)
- Hydrotheek (●●)
- Diegene die je als eerste aan de lijn krijgt, moet de klant in één keer bij het juiste loket afleveren (●●●●●●●●●●)
- Aangeven van de leemtes (●)
- Meer kennisdelen tussen professionals (●)
- Inzicht op alle desken (bestaand + niet bestaand) met ondersteunend systeem (●●●)

De voorkeur gaat dus uit naar een zo kort mogelijke route van de vragensteller naar de kennisdrager, waarbij er één centrale ingang is.



Bereikbaarheid

De volgende eisen dienen te worden gesteld aan bereikbaarheid van het loket:

- Voor de professionals tijdens kantooruren bereikbaar (●●●)
- In één keer bij de juiste persoon terechtkomen (●)
- Via internet altijd bereikbaar (geografisch) (●)

De volgende communicatiemiddelen horen daarbij:

- Internet met achterliggende database (thema's) voor professionals (●●●●●●)

Ook uit de Internet-enquête (zie paragraaf 5.2) blijkt dat veel gebruikers (meer dan 50%) hun informatie het liefst via internet vinden.

Efficiëntie

Stroomlijning van de loketten levert op de navolgende wijze de grootste efficiëntiewinst op:

- Eén registratie systeem voor alle desken (●●●)
- De ervaringen van erkende helpdesken zoals Infomil en Postbus 51 zouden beschikbaar kunnen worden gesteld aan andere helpdesken. (●)

Herkenbaarheid

De afzonderlijke loketten zijn nu herkenbaar door:

- Naamgeving van de helpdesk (●●)

De herkenbaarheid van een eventuele Helpdesk Water zou moeten zijn:

- Kwaliteit spreekt voor zichzelf
- Wat doen we wel, maar ook wat doen we niet (ligt aan de naam en bekendheid die je eraan geeft) (●●●●●)

De vraag hierbij is, hoe je de kwaliteit gezamenlijk hoog houdt. De ketting is zo sterk als de zwakste schakel (●●●)

Kwaliteitsborging of een keurmerk is wellicht een optie om de kwaliteit van de dienstverlening op hoog niveau te houden. Dit heeft de volgende consequenties voor bestaande structuren:

- Het keurmerk maakt keuzes (●●●●●)
- Geen overlap in kennisvelden bij de bestaande loketten (●●●)

De resultaten uit de klankbordbijeenkomst zijn nadrukkelijk meegewogen in het definiëren van de diverse scenario's waarop stroomlijning kan worden bereikt. In hoofdstuk 6 zijn deze scenario's verder uitgewerkt.

5.1.2 Wensen op de 'bootjes'

Ter afsluiting van de klankbordbijeenkomst heeft iedere aanwezige zijn of haar wens op een papieren bootje geschreven, en als boodschap meegegeven aan het projectteam.



In bijlage 4 zijn deze opmerkingen weergegeven. De meest gehoorde kreet is wel: hou het simpel, maak het niet te groot, en zorg voor een duidelijk signaal naar de klant.

5.2 Internet-enquête

Via de e-mail zijn circa 4800 relaties van de in bijlage 3 genoemde loketten aangeschreven met het verzoek om op internet (www.helpdeskwater.nl) een korte enquête in te vullen. De respons (ruim 600 personen) van deze enquête is verwerkt in bijlage 5. De meest opvallende resultaten uit deze enquête zijn hieronder weergegeven:

- De meeste klanten zijn goed op de hoogte van het bestaan van de diverse loketten, veel klanten zijn afnemer van twee of meer bestaande loketten.
- 77% van de respondenten is tevreden over de bereikbaarheid van de huidige loketten.
- Het merendeel van de klanten (circa 75%) raadpleegt gemiddeld minder dan 1 keer per maand één van de loketten, waarbij 65% tevreden of zeer tevreden is over de dienstverlening
- Veel klanten (20 tot 50%) zijn bekend met de huidige websites.
- De websites worden gemiddeld vaker (1 à 2 keer per maand) bezocht dan dat er contact met het betreffende loket wordt gezocht.
- Men is gematigd tevreden(55%) over het informatieaanbod op de websites.
- 56% van de respondenten spreekt zich uit vóór 1 loket, 14% is tegen. Een opvallend grote groep (30% heeft hierover geen mening. Er dient te worden opgemerkt dat de enquête verzonden is aan relaties die de diverse loketten reeds kennen, en de weg weten te vinden. Zelfs binnen deze doelgroep is de behoefte aan één loket redelijk groot.
- Ruim 75% van de respondenten geeft de voorkeur aan communicatie via e-mail en/of website. De rest preferert telefonisch contact.
- Het overgrote deel is van mening dat de overheid de dienstverlening moet financieren. 57% spreekt zich uit voor financiering door de gezamenlijke overheden, terwijl 35% vindt dat de rijksoverheid moet betalen.

In de enquête is aangegeven vanuit welke categorie de respondent werkzaam is. De verdeling over deze categorieën komt overeen met ervaringscijfers uit de huidige loketten. Er kan dus geconcludeerd worden dat de respons uit een representatieve klantengroep is gekomen.

5.3 Leren van niet watergerelateerde loketten

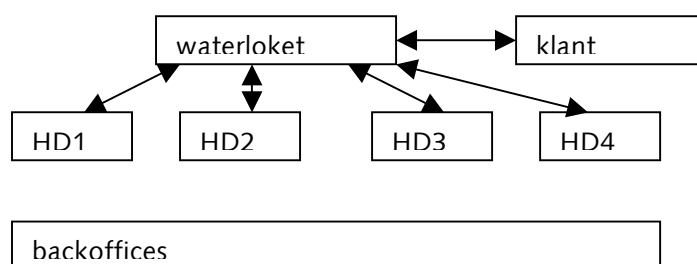
is het wiel al eens uitgevonden? Hierbij wordt met name naar de financiële, logistieke en technische kant van de oplossingen gekeken. Er zijn gesprekken geweest met het Rijkswaterstaatloket voor de weggebruiker: 0800-8002. Daarnaast is contact geweest met Postbus 51. Met het laatste loket is afgesproken dat in een werkbezoek de werkwijze van dit loket wordt toegelicht. Besloten is dit in de implementatiefase uit te voeren. Verder is gebruik gemaakt van de innovatiepilot "Brug naar de gebruiker" van januari 2004 (bijlage 7). Veel van de aanbevelingen uit deze pilot zijn in dit proces meegenomen.

6 Voorstel scenario's

Op basis van het voorafgaande is door de projectgroep een 7-tal scenario's geschetst. Hierbij is de doelstelling zoals geformuleerd in het NBW als afbakening gehanteerd. Een belangrijke randvoorwaarde is de realisatie van de kwaliteitsborging bij het beantwoorden van de vragen (in front- én backoffice. Uiteindelijk zal het frontoffice (1^e ingang, of Helpdesk Water) hierop worden afgerekend.

In onderstaande tekeningetjes wordt onder klant verstaan de mogelijke afnemer van de kennis: burgers, professionals en het bedrijfsleven. Als er één waterloket genoemd wordt houdt dit in dat (een gedeelte van) de informatiestroom via één loket (frontoffice) loopt. De term HD1, HD2 etc. staat voor Helpdesk 1, Helpdesk 2 etc, en weerspiegelt de huidige structuur van loketten. Afhankelijk van de positie van deze loketten wordt de term midoffice gebezigd. Onder backoffice worden de specialisten verstaan die (meestal) in dezelfde organisatie als de HD werkzaam zijn. In een scoretabel zijn de voor- en nadelen per scenario uitgewerkt. Deze tabel is gebruikt om tot de uiteindelijke keuze te komen.

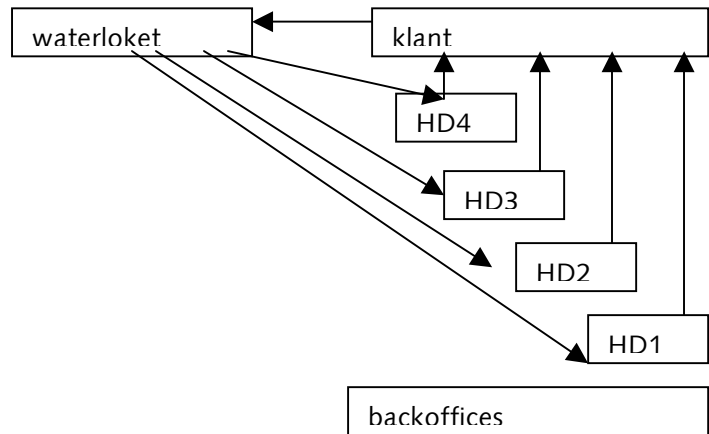
6.1 Scenario 1: Eén waterloket met flessenhals



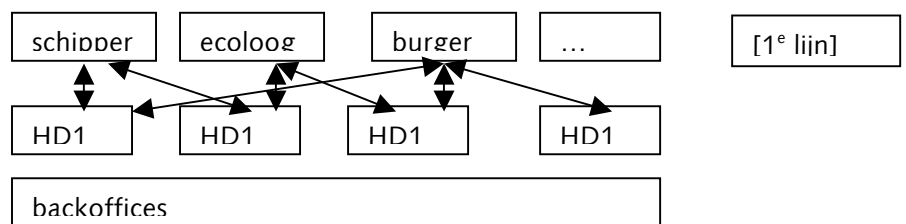
In scenario 1 communiceert de klant met één waterloket. Zowel de vragen als de antwoorden lopen over deze schijf. Het waterloket bepaalt vervolgens welk loket (midoffice) de vraag het beste kan beantwoorden. Eventueel wordt de backoffice door de midoffice geraadpleegd.

6.2 Scenario 2: Eén waterloket zonder flessenhals

In dit scenario komt de vraag binnen bij het waterloket, die deze vervolgens uitzet bij de midoffice. Deze geeft het antwoord rechtstreeks terug aan de klant. Eventueel wordt hierin het backoffice geraadpleegd.

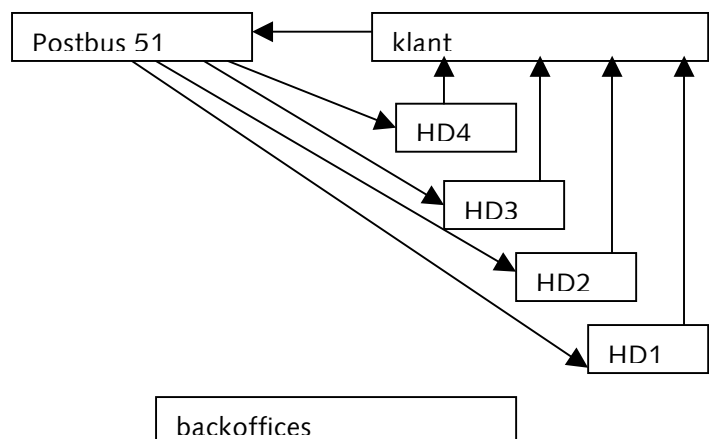


6.3 Scenario 3: Doelgroepenvariant



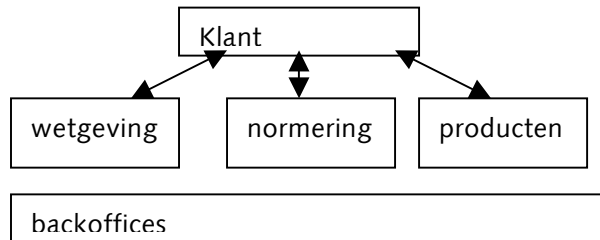
In de doelgroepenvariant is er één loket per doelgroep. Dit zijn overigens niet de huidige loketten, maar nieuw te structureren frontoffices. Deze constructie heeft een groot voordeel ten aanzien van de klantgerichtheid, maar heeft een aanzienlijke kennisversnippering tot gevolg.

6.4 Scenario 4: Aansluiten bij bestaande initiatieven – geen flessenhals



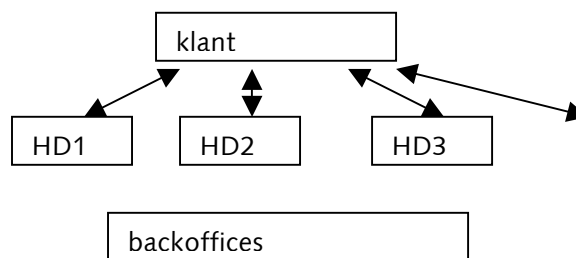
Het Postbus 51 model lijkt qua structuur veel op scenario 2. Verschil zit in het gegeven dat hier bij een bestaande organisatie wordt aangesloten.

6.5 Scenario 5: Thematisch/geografisch

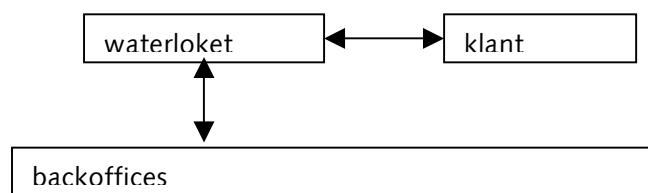


In de thematische variant worden 1^e lijns loketten gevormd op basis van disciplines. Voordeel voor zowel de klant als de organisatie is niet duidelijk. Dit scenario draagt niet bij aan het opheffen van de versnippering van kennis.

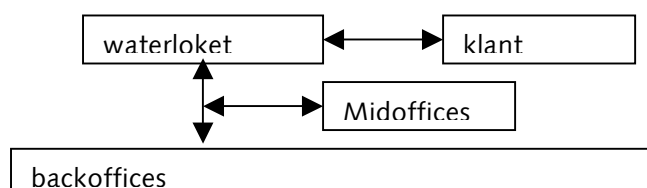
6.6 Scenario 6: Het 0 scenario, zoals het nu is



6.7 Scenario 7: Eén waterloket met alleen backoffice



In scenario 7 is een optimaal resultaat: de kennisoverdracht vindt plaats over een zo beperkt mogelijk aantal schijven. Gezien de huidige organisatiestructuur wordt deze variant momenteel lastig uit voeren. Scenario 7 is wel een situatie om in de toekomst naar toe te groeien. Voorzien wordt wel dat het bestaan van grotere 'midoffices' bij enkele organisatieonderdelen evident is voor het goed functioneren van een dergelijke constructie. Het plaatje ziet er dan als volgt uit:



6.8 Voor- en nadelen van bovenstaande scenario's

Succes Factor ↓	Scenario →	1 één waterloket met flessenhals	2 één waterloket zonder flessenhals	3 doel groepen	4 Postbus 51 Één overheid loket met flessenhals	5 Thema / Geografisch	6 Nul	7 één waterloket met alleen backoffice
<u>Aanbod</u>								
- Efficiëntie (budget)		+	+	-	+	0	-	+
- Effectiviteit (snelheid)		+	+	0	+	0	0	+
<u>Vraag</u>								
Herkenbaarheid -> publiek		+	0	-	0	-	-	+
Eenduidigheid -> specialist		+	0	+	0	-	0	+
Uniformiteit -> publiek		+	0	+	0	-	-	+
Klanttevredenheid ->specialist		-	0	+	0	+	+	-
<u>Facilitair</u> kennisdelen		+	0	-	+	-	-	+
Bibliotheek, website, portal		+	+	-	+	-	-	+
<u>Haalbaarheid</u>		7*+ 1*-	3*+ 5*0	3*+ 1*0 4*-	4*+ 4*0	1*+ 2*0 5*-	1*+ 2*0 5*-	7*+ 1*-

Advies op basis van bovenstaande scoringstabel:

De scenario's zijn relatief ten opzichte van elkaar gescoord.

De scenario's 3, 5 en 6 vallen af vanwege onvoldoende efficiëntie en effectiviteit (aanbodzijde te mager). Aansluiting zoeken bij Postbus 51 voor de gehele watersector (scenario 4) bleek niet mogelijk. Alternatief hiervoor zou scenario 2 kunnen zijn.

Scenario 1 en 7 scoren hoog, het enige minpunt van deze scenario's is de klantvriendelijkheid richting specialist als gevolg van (te)veel schakels. Het advies is om meer kennisopslag bij het waterloket plaats te laten vinden. Dit kan worden gerealiseerd door in scenario 2 tweerichtingsverkeer te laten optreden tussen waterloket en helpdesken. Hierdoor verbetert de vraagzijde van scenario 2. Vervolgens kan scenario 2 richting scenario 7 groeien, door nieuwe helpdesken op te nemen in de backoffice. Hierdoor wordt het aantal schakels sterk verminderd.

7 Financiering

De genoemde loketten in deze notitie worden allen op hun eigen wijze bedreven, en kennen veelal andere opdrachtgevers. Als gevolg hiervan is er geen eenduidige wijze van financiering aan te geven, waardoor het uiterst complex beeld is een totaaloverzicht te genereren. Desondanks is er een voorzichtige schatting gemaakt van de kosten die momenteel gemoeid gaan met de exploitatie van de diverse loketten.

7.1 Opdracht vanuit het NBW

In de opdracht is nadrukkelijk gesteld op welke wijze stroomlijning van de watergerelateerde loketten kan worden bewerkstelligd en de verboddeling van kennis kan worden tegengegaan. Dit gegeven is als uitgangspunt genomen bij de ontwikkeling van de scenario's. De scenario's zijn dus *niet* ontworpen om een bezuinigingsslag te maken in de exploitatie van de bestaande loketten, maar kunnen wel bijdragen een efficiëntie en effectiviteit van deze loketten, waarbij de ondersteuning van de klant (publieksgericht!) centraal staat. Met het gekozen scenario wordt daarentegen wél de positionering van 'midoffices' per dienst voorgesteld, waardoor mogelijk een besparing op de apparaatskosten kan worden bereikt. Dit geldt onder andere voor RIZA en RIKZ. De versnippering van de diverse loketten binnen deze diensten wordt hiermee voor een belangrijk deel teruggebracht. Naar verwachting leiden deze veranderingen initieel niet tot verlaging, maar mogelijk zelfs tot verhoging van de kosten in verband met noodzakelijke investeringen in 'netwerkmanagement-oplossingen'. Denk hierbij aan een overkoepelend (webbased) vragenregistratiesysteem voor alle gebruikers, goed geregelde telefonische bereikbaarheid van de 1^e-lijns ondersteuning met faciliteiten voor overloop naar bijvoorbeeld Postbus 51 of 0800-8002, goed toegankelijke (digitale) bibliotheek en bijvoorbeeld een webportaal. Op basis van toekomstige inzichten vanuit vragenregistratie is het veel transparanter waaraan het geld wordt besteed (huis op orde).

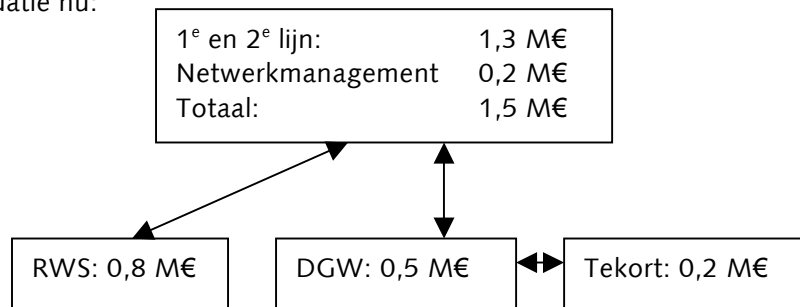
7.2 Huidige financiering

In de huidige begroting van de loketten zijn diverse posten te onderscheiden. Niet elk loket is echter op dezelfde wijze georganiseerd, en wordt niet op dezelfde wijze gefinancierd. Te onderscheiden werkzaamheden zijn bijvoorbeeld primaire kostenposten zoals de 1^e-lijns ondersteuning naar het publiek, de 2^e-lijns ondersteuning van het midoffice waarbij de complexe vragen worden beantwoord, het beschikbaar hebben van een vragenregistratiesysteem. Daarnaast zijn er vaak taken bij de loketten ondergebracht met een meer ondersteunend karakter. Hieronder valt het beheren van de content (=inhoud) van één of meerdere websites met betrekking tot de door het loket bediende kennisvelden, de productie van nieuwsbrieven, het organiseren van cursussen of workshops over veelgevraagde onderwerpen.

Concreet is de schatting van het benodigde budget van de huidige loketten circa M€ 1,3 voor de beantwoording van de vragen in de 1^e en 2^e lijn. Daarnaast wordt circa M€ 0,2 uitgegeven aan netwerkmanagement. Hieronder vallen vragenregistratiesystemen, nieuwsbrieven, internetomgevingen en bibliotheekfuncties. Van dit bedrag wordt nu circa M€ 0,8 door RWS gefinancierd (uit 020204 en 020205), en circa M€ 0,5 door DGW. In de laatste bijdrage (van DGW) is (op 22 juni 2004) een tekort op de posten Helpdesk Watertoets en advisering lagere overheden van circa M€ 0,2. Dit bedrag is als knelpunt aangegeven in de voortgangsrapportage. Opgemerkt dient te worden dat een bedrag van circa M€ 0,5 bijgeteld kan worden voor de watergerelateerde loketten die wél door het Ministerie worden gefinancierd, maar die niet in deze inventarisatie zijn meegenomen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het Geoloket van AGI. Wellicht betekent dit in de toekomst bij verdergaande stroomlijning een re-allocatie van budgetten. Deze operatie kan naar verwachting budget-neutraal worden uitgevoerd.

Schematisch weergegeven:

Situatie nu:

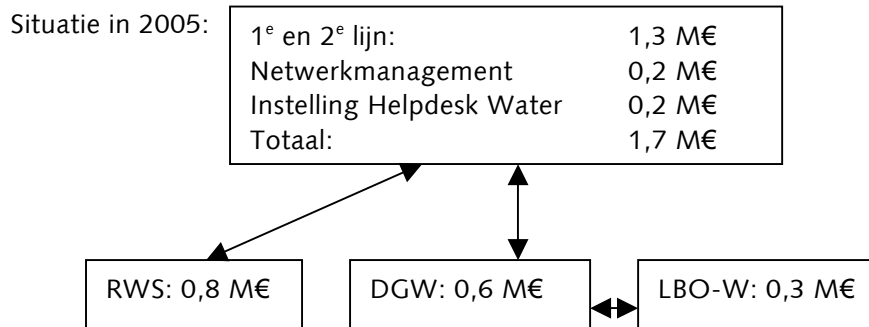


In bijlage 3 wordt aangegeven welke werkzaamheden voor deze bedragen worden uitgevoerd.

7.3 Toekomstige financiering

Bij het instellen van een Helpdesk Water zal initieel extra geld nodig zijn voor de benodigde voorzieningen. De verwachting is dat op bij doorvoeren van de efficiëntieslag in de vorming van midoffices een lichte capaciteitswinst kan worden behaald (circa 10%). Met de komst van een overkoepelend vragenregistratiesysteem is beter inzicht in de omvang van de 1^e en 2^e lijns vragen, en kan (in het kader van 'Huis op orde') transparant gestuurd worden in de wijze van financiering van de werkzaamheden gekoppeld aan een bepaalde vraag. Dit houdt in dat DGW initieel iets meer betaalt (circa M€ 0,1), en circa M€ 0,3 vanuit de LBO-W partners zou kunnen worden gefinancierd. Met betrekking tot het RWS aandeel kan worden opgemerkt dat bij verdere krimp van RWS meer aanspraak zal worden gemaakt op de door deze partij gefinancierde loketten. Hierdoor zal het aandeel van RWS verder groeien. Hierop wordt in dit stuk niet verder ingegaan.

Schematisch weergegeven:



Samengevat (voor LBO-W) houdt dit in dat Min. V&W van het totale budget van 1,7 M€ er 1,4 M€ voor haar rekening neemt.

7.4 Toekomstige ontwikkelingen

De aangegeven ontwikkelingen kunnen zich in de toekomst nog verder uitbreiden.

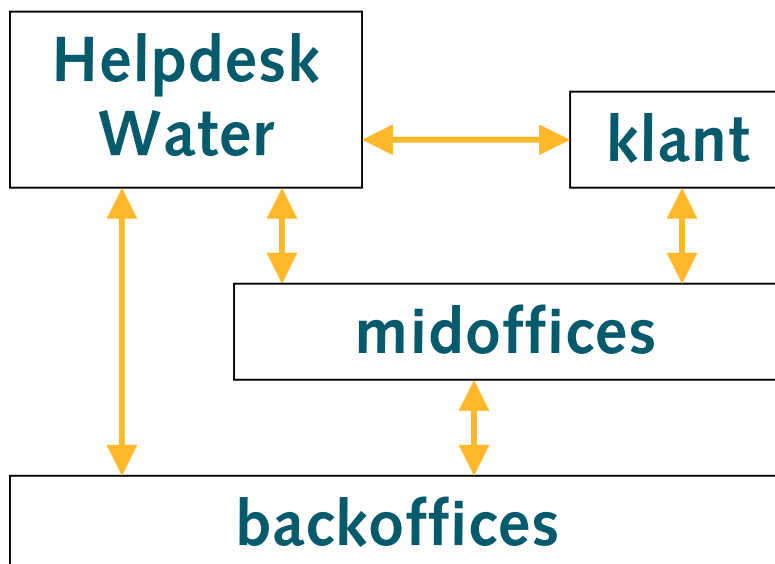
Inmiddels heeft bijvoorbeeld de Stichting RIONED aangegeven belangstelling te hebben om zich als midoffice achter de Helpdesk Water de positioneren, waardoor het aanbod van kennis nog breder wordt dan in eerste instantie voorzien. In de implementatiefase kan dit initiatief verder worden uitgewerkt, waarin personele en financiële aspecten verder kunnen worden uitgewerkt. Ook vanuit het NBW cluster 'Water in de stad' wordt de wens uitgesproken om bij de te vormen Helpdesk Water aan te sluiten.

Het is niet uitgesloten dat ook andere 'waterpartners' zicht in de toekomst willen aansluiten bij dit initiatief.

8 Conclusies

Op basis van de bevindingen in het voorafgaande is een aantal conclusies te trekken. Daarnaast komt de projectgroep met aanbevelingen aan het kennisplatform NBW en LBO-W voor het vervolgtraject.

Het optimale loket ziet eruit volgens onderstaand schema, wat in feite een samentrekking is tussen scenario 2 en 7.



Wel dient zorg te worden gedragen dat binnen bestaande organisaties (zoals RIZA en RIKZ) de bestaande loketten worden geclusterd tot één midoffice, en daar waar mogelijk zelfs verdwijnen in de backoffice, waardoor een duidelijke efficiëntieslag kan worden gemaakt.

In deze vorm komen alle vragen in principe binnen op één centrale helpdesk, waar de klant geholpen wordt door generiek onderlegde medewerkers. Indien het antwoord niet gegeven kan worden, weet deze helpdeskmedewerker de juiste man of vrouw in één van de midoffices feilloos te vinden.

De te vormen Helpdesk Water en de bijbehorende midoffices gaan in deze constructie gebruik maken van één vragenregistratiesysteem. Op deze wijze kan de Helpdesk Water groeien naar een kenniscentrum waar veel van de (eenvoudige) vragen efficiënt kunnen worden afgehandeld. Voor de ingewikkelde vragen en uitgebreide adviezen kan een beroep op de midoffices worden gedaan, of rechtstreeks een specialist uit de backoffice worden benaderd. Bestaande klanten zullen in voorkomende gevallen ook het voor hen bekende midoffice kunnen raadplegen. Alle vragen die echter op deze wijze binnenkomen zullen worden vastgelegd in het centrale vragenregistratiesysteem. Een centraal telefoonnummer zal deel uitmaken van de implementatie en het communicatietraject. Het moet uiteraard wel mogelijk blijven om als deskundige direct contact met de klant te hebben.

De Helpdesk Water krijgt in eerste instantie naast de 1^e-lijns ondersteuning van de vragenstellers vooral een faciliterende functie. Denk hierbij aan het oprichten van een internetportaal (www.helpdeskwater.nl) met integrale zoekmogelijkheden over alle beschikbare watersites, kwaliteitsborging en voortgangsbewaking van het proces en eventueel het uitbrengen van een gezamenlijke nieuwsbrief. Ook de bibliotheekfunctie (zowel digitaal als fysiek) is een voor de hand liggende taak en zal moeten worden opgepakt.

Op termijn zal de inspanning in de 1^e lijns ondersteuning efficiënter, en wellicht met minder personeel kunnen plaatshebben. De omvang van de 2^e-lijns ondersteuning en backoffice wordt naar verwachting niet heel veel anders. Exacte getallen met betrekking tot 1^e en 2^e lijns medewerkers (en dus de kosten) zijn op dit moment nog niet te geven.

Nieuwe initiatieven op watergerelateerde onderwerpen zullen naar verwachting aansluiten (dit dient in ieder geval gestimuleerd te worden) waarbij reeds contacten gelegd zijn met het NBW cluster 'water in de stad' en de stichting RIONED.

9 Aanbevelingen

Door de projectgroep zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Zorg voor bestuurlijk commitment en verankering van de Helpdesk Water door deze op te nemen in de LBO-W structuur. Een voor de hand liggende plaats is het NBW cluster 'Communicatie'. Deze aanbeveling is inmiddels in gang gezet door diverse gesprekken met Erik Pool van het NBW cluster 'Communicatie'. Afspraak is dat Erik Pool de notitie zal aanbieden aan de coördinatiegroep.
- Zorg ervoor dat LBO-W opdracht geeft tot implementatie van scenario 2, en zie erop toe dat het cluster Communicatie deze opdracht uitvoert.
- Streef ernaar om in de 2^e helft van 2004 aan te vangen met de implementatie.
- Zorg dat dit commitment door de NBW-partijen wordt bekrachtigd op LBO-W niveau.
- De wens van het projectteam én van de gebruikers is financiering door de (gezamenlijke) overheden. Dit is globaal uitgewerkt in hoofdstuk 7.
- Maak ten behoeve van de telefonische bereikbaarheid gebruik van het telefoonnummer 0800-NLWATER (0800-6592837). Dit telefoonnummer hoort nu bij de publiekscampagne 'Nederland leeft met water', die reeds is ondergebracht bij het cluster Communicatie. Aanbevolen wordt om dit telefoonnummer te koppelen aan de eerste lijn van de Helpdesk Water.
- Er dient parallel met de implementatie een communicatietraject te worden gestart waarin enerzijds de bestaande loketten worden geïnformeerd, en anderzijds de gebruiker wordt voorgelicht.
- Situeer de Helpdesk Water bij een organisatie met ervaring in het bedrijven van helpdesks en loketten.
- Het wordt niet aanbevolen om de Helpdesk Water 'in de markt' te zetten. Hiermee zet je immers de kennis buiten de deur, terwijl de Helpdesk Water heel goed een signaalfunctie richting voorlichting en beleidsontwikkeling zou kunnen hebben.
- Bestaande organisaties die mogelijk onderdeel van het 'backoffice' kunnen uitmaken dienen ten behoeve van de Helpdesk Water één centrale ingang te creëren. Aanbevolen wordt om hierbij aan te sluiten bij bestaande situaties, bijvoorbeeld een afdeling communicatie.

Bijlage 1 Overzicht projectgroepleden

De projectgroep bestaat uit:

Naam	Organisatie	Functie
R.J. van den Hoek (projectleider)	RIZA	Hoofd Steunpunt Emissies
Ivonne van Pelt	RIZA	Medewerker IMI
Henk Oosterwijk	RIKZ	Projectleider Monitoring en Informatiemanagement
Theo van den Bosch	AGI	Manager Marketing en Relatiebeheer
René Kint	Unie van Waterschappen	Informatiemanager

Bijlage 2 Samenstelling klankbordgroep

De klankbordgroep bestaat uit:

Naam	Organisatie	Telefoon	E-mailadres
Margriet Roukema	RIZA (Communicatie)	0320-298647	m.roukema@riza.rws.minvenw.nl
Theo vd Bosch	AGI	015-2757325	t.c.vdbosch@agi.rws.minvenw.nl
Klaas Groen	RIZA (Opdrachtnemer)	0320-298818	k.groen@riza.rws.minvenw.nl
Perry Cornelissen	RIZA (Vogel en Habitatrichtlijn)	0320-298387	p.cornelissen@riza.rws.minvenw.nl
Joris van Kesteren	RIZA (AKWA)	0320-298533	j.vkesteren@riza.rws.minvenw.nl
Fred Wessels	Infomil	070-3735575	wessels@infomil.nl
Robinia Heerkens	RIZA (Verdroging)	0320-298534	r.heerkens@riza.rws.minvenw.nl
Judith van Dijk	RIZA (Watertoets)	0320-298370	j.vdijk@riza.rws.minvenw.nl
Willemien Joosse	IdsW	0320-298834	w.joosse@idsw.nl
Inge Mol	RIZA (Steunpunt Emissies)	0320-298861	i.mol@riza.rws.minvenw.nl
Wilfried van Gogh	RIZA (Infocentrum Binnenwateren)	0320-298730	w.vgogh@riza.rws.minvenw.nl
Ivonne van pelt	RIZA (projectteam)	0320-298020	i.vpelt@riza.rws.minvenw.nl
Cees van Arendonk	KIWA (Helpdesk Waterketen +)	06-54913556	cees.van.arendonk@kiwa.nl
Peter Hesen	KIWA	030-6069718	peter.hesen@kiwa.nl
Frank Vijverberg	RIKZ (Basisinfodesk)	070-3114524	f.a.j.m.vijverberg@rikz.rws.minvenw.nl
Corné Nijburg	CUR (Leven met Water)	0182-590630	corne.nijburg@cur.nl
Henk Oosterwijk	RIKZ (projectteam)	070-3114510	h.j.m.oosterwijk@rikz.rws.minvenw.nl
Felix Wolf	RWS-HKW	070-3519060	f.c.wolf@hkw.rws.minvenw.nl
René Kint	UvW (projectteam)	070-3519855	rkint@uvw.nl
Bert Palsma	STOWA	030-2321199	palsma@stowa.nl
Jaap de Raat	RWS (0800-8002)		jcdraat@hkw.rws.minvenw.nl
Anneke van de Berkmortel	RWS (0800-8002)	070-3189975	am.vdberkmortel@hkw.rws.minvenw.nl
Tiede Bakker	RIZA	0320-298761	t.bakker@riza.rws.minvenw.nl

Bijlage 3 Overzicht loketten

Basisinfodesk

Koepel	RWS
Door welke opdrachtgever gefinancierd	HKW
Kosten per jaar in EURO	voor 2004 is er k€ 11,= gereserveerd aan uitbestedingen en k€ 275 aan 1 ^e en 2 ^e lijns ondersteuning.
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	<p>Aanvankelijk is de BID opgezet voor het beantwoorden van vragen over en het verstrekken van gegevens en publicaties uit het Landelijke Monitoring Programma van RWS (MWTL). Momenteel groeit het takenpakket van de BID. De BID moet de ingang worden voor vragen die aan het RIKZ worden gesteld. Op het moment betekent dit dat de vragen die binnenkomen via:</p> <ul style="list-style-type: none">- Internet Watermarkt cluster- Tel; e-mail etc.- de internet site van het RIKZ ;- landelijk informatielijn rijkswaterstaat (0800-8002)- bibliotheek- receptie- Nederland leeft met watert- Baggerspecie- Etc <p>Naast deze activiteiten wordt de BID momenteel ingezet voor het beantwoorden van vragen die binnenkomen via de website Waterland. Na 15 april zal de omvang van inzet voor Waterland afnemen.</p> <p>Zoals jullie zien komen de vragen vanuit allerlei kaders op ons af. Dit zorgt voor een grote variëteit aan vragen De meeste vragen gaan echter over het MWTL.</p> <p>(astronomische) waterstanden, golfgegevens, bodemligging, kustgegevens, chemische verontreiniging, vogelgegevens, zeedieren etc.</p> <p>Binnenkort wordt het jaarverslag aan 2003 aan jullie opgestuurd. In dit jaarverslag gaan we op een aantal aspecten dieper in.</p>
Hoe is de omvang (capaciteit)	2,5 fte
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	Sinds 1997
Telefoon nummer	070-3114444
Fax nummer	070-3114500
Openingstijden	tijdens werkdagen bereikbaar van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.00 uur (in de praktijk is dit vaak langer. Zolang er iemand aanwezig is wordt de telefoon opgenomen)
e-mail adres	basisinfodesk@rikz.rws.minvenw.nl
Internetpagina	www.watermarkt.nl
Omschrijving kernactiviteiten	Het leveren van biologische, chemische en fysische gegevens (basisgegevens) over kust en zee en estuaria. De basis van de informatie zijn de landelijke watermeetprogramma's van het RIKZ
Trefwoorden	Meetgegevens, kengetallen, monitoring, zoute wateren, Rijkswateren, kust, zee.
Doelgroep	Klanten binnen en buiten de RWS
Geschied voor WB 21	Mogelijk, is echter geen adviescentrum

Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen	Één loket gedachte waarbij het de huidige loketten als backoffice dienen. Eenmaal bekend bij de klant dan kunnen de huidige loketten ook als frontoffice dienen. Een goed communicatie systeem tussen de desken is gewenst.
Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	Ja
aantal vragen per jaar	In 2003 zijn circa 1200 geregistreerde vragen afgehandeld. Circa 2550 producten zijn verzonden. (Dit kan 1 product per klant maar ook meerdere producten per klant zijn)
aantal eerste lijns medewerkers	De BasisInfoDeks wordt bezet door 6 mensen. Echter voor 2,5 fte
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)	In principe zijn de alle specialisten van het RIKZ en daar buiten backoffice. Indien een vraag niet door ons zelf kan worden beantwoord dan zetten we de vragen binnen de dienst uit en vragen en terugmelding. Indien de vraag niet binnen RIKZ kan worden beantwoord wordt de vraag bij voorkeur uitgezet bij een andere desk.
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden	zie vraag hiervoor, contact via e-mail en telefoon. Ook verwijzen we naar internetpagina's van de betreffende loketten of instanties
waar wordt de kennis vandaan gehaald	De frontoffice heeft zelf kennis in huis en er kan een beroep gedaan worden op specialisten van RIKZ of daarbuiten: breed, zowel andere directies van RWS, maar ook andere ministeries zoals bijvoorbeeld LNV en Defentie
hoe is de vragenregistratie ingericht	Vragenregistratie wordt gedaan met het programma HP OpenView Service Desk.
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	Voor vragen Zoetwater Infocentrum Binnenwateren. Voor Geovragen het Geoloket. Voor beheersvragen over de Noordzee het Noordzeeloket
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	Burger/Consument 38%; Overheid 26%; Bedrijfsleven 19%; Kennisinstituten 19%; NGO en media 1%; Buitenland 9%.
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	3 werkdagen
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	Voor de BID wordt in 2004 een onderzoek uitgevoerd. In 2003 is een klantenonderzoek gehouden voor de getij-site. Andere sites uit de cluster Watermarkt volgen dit jaar.
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	4,5% van de vragen wordt doorverwezen naar andere loketten of andere instanties
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	tijdens werkdagen bereikbaar van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.00 uur (in de praktijk is dit vaak langer. Zolang er iemand aanwezig is wordt de telefoon opgenomen). Verder is de BID te bereiken via e-mail en fax en internet (Cluster Watermarkt)
Opdrachtgever of klant betaalt	Opdrachtgever HK

Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....) Internet via de Cluster Watermarkt. Nieuwsbrief Watermarkt, In publicaties wordt verwezen naar de BID. Symposia en congressen. Regelmatig aandacht in vakbladen (zoutkrant, *trends in water.nl*, profiel, etc.)

Interwad

Koepel	ICTU
Door welke opdrachtgever gefinancierd	Waddenoverheden
Kosten per jaar in K EURO	400K
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Deels en doorverwijzing
Hoe is de omvang (capaciteit)	3,6 fte
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	1997
Telefoonnummer	058-8448580
Faxnummer	058-8448581
Openingstijden	Kantooruren
e-mail adres	info@waddenzee.nl
internetpagina	http://www.waddenzee.nl/
Omschrijving kernactiviteiten	Interwad is het actuele, interactieve en informatieve medium voor complete informatie over het waddengebied. Achter het InterWad gaat de boeiende wereld van de wadden schuil. U kunt informatie vinden over flora, fauna, visserij, toerisme en diverse actuele ontwikkelingen. De site fungeert als een informatiemakelaar fungeren tussen aanbieders van informatie, zoals overheden, belangenorganisaties en bedrijfsleven enerzijds en gebruikers, belangstellenden en beleidsmakers anderzijds.
Trefwoorden	Waddengebied, informatieuitwisseling
Doelgroep	Aanbieders en vragers van kennis over de Waddenzee
Geschikt voor WB 21	Nee, is geen adviescentrum
aantal vragen per jaar	ongeveer 100
aantal eerste lijns medewerkers	0
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)	2
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden	wij zelf
waar wordt de kennis vandaan gehaald	diverse bronnen
hoe is de vragenregistratie ingericht	e-mail
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	Nee
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	burgers, belangstellenden, studenten

wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	1 tot enkele dagen
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	nee
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	vooral doorverwijzingen naar overheden, NGO's en onderzoeksinstellingen
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	e-mail, telefoon kantooruren
Opdrachtgever of klant betaalt	opdrachtgever
Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....)	internet
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen	nee
Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	nee
Infocentrum Binnenwateren	
Koepel	V&W
Door welke opdrachtgever gefinancierd	V&W/HK hoe de financiering van RDIJ zit weet ik niet.
Kosten per jaar in K EURO	Wordt betaald vanuit diverse projecten en twee diensten. Ook andere afdelingen en RDIJ maken gebruik van het Infocentrum. Totale kost daardoor lastig te becijferen maar zal zo rond k€ 1.000,= liggen. Dit is dat incl. de automatiseringshulpmiddelen en menskracht. De beantwoording van de vragen in de 1 ^e en 2 ^e lijn bedraagt ongeveer k€ 100,-
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Waterstanden, Scheepvaartberichten IJSberichten, Hoogwaterberichtgeving, Stormwaarschuwing, Zwemwaterkwaliteit, Nucleaire Biologische en Chemische calamiteiten , Laagwaterberichtgeving
Hoe is de omvang (capaciteit)	IMIV is 8 mensen sterk. De totale groep vanuit RIZA inclusief de Crisis Advies Groepen is ongeveer 32 mensen sterk. Hoeveel RDIJ-ers er gebruik zouden kunnen maken is mij niet geheel duidelijk. Gaat ook daar om calamiteiten
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	Sinds 1986 bestaat het Berichtencentrum wat in 2001 is omgedoopt tot Infocentrum Binnenwateren
Telefoonnr:	(0320) 29 88 88
Fax nr:	(0320) 29 85 80
Openingstijden:	op werkdagen 07.00 - 16.30 uur, en op zaterdag en zondagochtend van 07:00 - 10:00 uur. 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar voor incidenten etc..
e-mail adres:	infocentrum@riza.rws.minvenw.nl
Internetpagina	waterland.net/bericht
Teletekstpagina's	720 (waterstanden) 721 (scheepvaartberichten binnenland)

	722 (scheepvaartberichten buitenland) 725 (extra berichten zoals hoogwaterberichten, zwemwaterkwaliteit, calamiteiten)
Omschrijving kernactiviteiten:	De binnenwateren zijn transportaders en drinkwatervoorziening tegelijk. En ook de landbouw, visserij, industrie en recreatie zouden niet zonder water kunnen. Kennis over binnenwateren is van groot belang voor schippers, water- en dijkbeheerders en calamiteitenteams. Die kennis is ondergebracht in het Infocentrum binnenwateren. Ook de calamiteitenorganisatie van Directie IJsselmeergebied is ondergebracht in het Infocentrum Binnenwateren.
Trefwoorden:	Waterstanden, Scheepvaartberichten Ijsberichten, Hoogwaterberichtgeving, Laagwaterberichtgeving Stormwaarschuwing Zwemwaterkwaliteit Calamiteitencoördinatie en advies Nucleair, Biologisch en Chemisch
Doelgroep	schippers, water(dijk)beheerders, burgers, overheid, andere hulpverleningsorganisaties
Geschikt voor WB21	Dat ligt er aan of ook calamiteiten in WB21 zitten?
aantal vragen per jaar	Ongeveer 3000
aantal eerste lijns medewerkers	5 en bij calamiteiten ongeveer 37
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)	RIZA
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden	RIZA, telefonisch + per mail
waar wordt de kennis vandaan gehaald	Uit de mensen zelf + databases als DONAR + Modellen + Infra-web
hoe is de vragenregistratie ingericht	Een deel van de vragen wordt ingevoerd in TOP Desk. Dit betreft met name de vragen over waterkwaliteitsgegevens. Algemeneren vragen worden in de meeste gevallen niet geregistreerd.
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	RDIJ / + de Alarm en Berichten centra bij de RD's / + diverse andere crisisadviesinstellingen zoals DCC/BOT-MI/NPT-TIG etc..
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	schippers, water(dijk)beheerders, burgers, studenten, overheid, andere hulpverleningsorganisaties
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	Minder dan een halve dag.
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	Ja, in 2003 specifiek over de web site
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	Minder dan 5 %
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	Tijdens kantooruren telefoon, e-mail, internet + een deur die open staat. Buiten kantooruren bij incidenten etc. via Centrale Meldpost IJsselmeergebied en dan de semafoon. We zijn op deze manier 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar.

Opdrachtgever of klant betaalt Grootste deel vanuit PBNI. Daarnaast van DCC voor Alarmgroep

Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....) Folder, Internet, Contactdag, Rondleidingen

Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen Nee, als we maar echt gaan samenwerken en de overlap er uit wordt gehaald. Wel denk ik via één frontoffice.

Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen? Ja, zit ik al in.

Schakelpunt Beleid en Uitvoering

Koepel

Door welke opdrachtgever gefinancierd DGW en HK

Kosten per jaar in K EURO € 280K voor RIZA € 25K voor RIKZ

Wat zijn de vragen die worden beantwoord We doen projecten om de relatie tussen beleid en uitvoering te versterken. Bijvoorbeeld het organiseren van discussies, het schrijven van discussiedocumenten, het voeren van procesmanagement, bestuurskundige projecten etc.

Hoe is de omvang (capaciteit) Zie kosten per jaar

Hoe lang bestaat deze Helpdesk Het betreft hier géén heldpdesk, maar een reservering voor projecten. In de huidige opzet bestaan we sinds 2003

Telefoonnummer 0320-298765/8351

Faxnummer Geen

Openingstijden n.v.t.

e-mail adres j.hartnack@riza.rws.minvenw.nl

internetpagina Komt binnenkort op intranet V&W

Contactpersoon Aukje Hassoldt / Koos Hartnack

Omschrijving kernactiviteiten Projecten om de relatie tussen beleid en uitvoering te versterken. Bijvoorbeeld het organiseren van discussies, het schrijven van discussiedocumenten, het voeren van procesmanagement, bestuurskundige projecten etc. Om deze projecten snel en flexibel uit te kunnen voeren is er een pool van RIZA- en RIKZ-medewerkers gevormd. In 2003 zijn 12 projecten uitgevoerd, over verschillende onderwerpen.

Trefwoorden Beleid en uitvoering

Doelgroep Beleidsmakers, beleidsuitvoerders en onderzoekers binnen V&W

Geschikt voor WB 21 Ja (vanwaar deze vraag? Ook geschikt voor allerlei andere beleidsonderwerpen)

aantal vragen per jaar 13 tot 15 vragen tot uitwerking projecten

aantal eerste lijns medewerkers 5, het Kernteam. Aukje Hassoldt, Koos Hartnack als aanspreekpunt

aantal 2e lijns medewerkers (backoffice) 12 medewerkers als de schakelpunt voor de werkzaamheden

Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden geen bemensing, worden per project gevraagd

waar wordt de kennis vandaan gehaald	eigen kennis medewerkers. Inlezen in projecten
hoe is de vragenregistratie ingericht	Van iedere ingekomen vraag wordt een afsprakenmemo gemaakt.
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	NVT.
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	DGW/HKW Beleidsmakers, beleidsuitvoerders en onderzoekers binnen V&W.
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	3 tot 6 maanden
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	Geen
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	in principe normaal bereikbaar via mail en telefoon
Opdrachtgever of klant betaalt	DGW/HKW
Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....)	korte memo's intern schakelpunt pool, website
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen	Nee
Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	Schakelpunt is geen helpdesk, zitting nemen in klankbordgroep niet zinvol
Watertoets	
Door welke opdrachtgever gefinancierd	DG Water
Kosten per jaar in K EURO	150 k€ (in de toekenning slechts € 85,-)
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Procedurele aard / toepassing
Hoe is de omvang (capaciteit)	0,3 fte = uitbesteding
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	2 jaar
Telefoonnummer	0320-298666
Faxnummer	Geen

Openingstijden	op werkdagen van 09.00 - 17.00 uur	
e-mail adres	watertoets@riza.rws.minvenw.nl	
internetpagina	http://www.watertoets.net/	
Omschrijving kernkwaliteiten	Vragen beantwoorden over de watertoets in de breedste zin van het begrip	
Trefwoorden	Water, ruimtelijke ordening, waterbeleid 21 eeuw	
Doelgroep	Provincies, gemeenten, waterschappen, RD's (iedereen met vragen over ruimtelijke plannen en de watertoets)	
Geschiktheid voor WB 21	Ja	
aantal vragen per jaar	c.a. 150	
aantal eerste lijns medewerkers		4
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)		2
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden	2 RIZA-medewerkers bemannen de BO, zij krijgen de vragen door via het signaal en archiefsysteem, topdesk en door directe signalen vanuit de FO gebruik gemaakt van eigen kennis, juridisch adviesbureau en Projectgroep	
waar wordt de kennis vandaan gehaald	Watertoets (onder WB21 hangende groep waarin de overheden en bestuurlijke koepels van WB21 zitten)	
hoe is de vragenregistratie ingericht	Topdesk systeem	
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	vraag is niet duidelijk	
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	klanten zijn m.n. gemeenten, waterschappen en RWS -RD's, recentelijk verschuiving richting adviesbureau's	
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	1-2 weken	
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	c.a. 1,5 jaar terug	
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	Nauwelijks	
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	zie boven	
Opdrachtgever of klant betaalt	DGW financiert	
Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....)	via internet site, publicaties en artikelen	
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de	nadere toelichting op de scenario's gewenst	

bestaande loketten te
stroomlijnen

Is er bereidheid om in de
klankbordgroep zitting te
nemen?

Ja

AKWA Coördinatie en kennismanagement

Koepel Samenwerkingsverband tussen SD'en RWS(RIZA,RIKZ, DWW, BWD en DNZ)
Door welke opdrachtgever RWS HK Stuurboordprogramma en BVE(DGW)
gefinancierd

Kosten per jaar in K EURO Voor AKWA coördinatie is in 2004 in totaal 91.5 kE begroot (circa k€ 30 hiervan is
voor de helpdesk)

Wat zijn de vragen die worden
beantwoord Vragen over waterbodems (zowel technisch, beleidsmatig als informatief)

Hoe is de omvang (capaciteit) ca. enkele per maand

Hoe lang bestaat deze AKWA oprichting 1998, website 2001

Helpdesk

Telefoonnr: 0320-298533

Openingstijden: werkdagen van 09.00 - 17:00 uur

e-mail adres j.vkesteren@riza.rws.minvenw.nl

Internetpagina www.akwa.info

Omschrijving kernactiviteiten: Waterbodems in het algemeen.
Vragen over AKWA in het bijzonder.
Vragen op het gebied van waterbodemonderzoek,
Informatie over projectleiders.
Bestellingen AKWA-rapporten, informatiemateriaal.
Beheer telefoonlijst AKWA-medewerkers.
Intake artikelen RIZA voor AKWA-nieuwsbrief.

Trefwoorden: Waterbodems
Baggerspecie, baggeren
Wet- en regelgeving, vergunningen waterbodems
Beoordeling risico's
Sanering
Maatregelen
Algemene beleidsvoorbereiding
Innovatie
Verwerken, verspreiden,hergebruik, (voor)onderzoek, Actief bodembeheer, nazorg
Bestemmingen

Doelgroep RWS, lagere overheden, ingenieursbureau's, burgers en bedrijven

Geschikt voor WB21 Waarschijnlijk niet, misschien als we denken aan het betrekken van de KRW (in
verband met waterkwaliteit)

aantal vragen per jaar Tientallen

aantal eerste lijns medewerkers 1

aantal 2e lijns medewerkers
(backoffice) 100 AKWA medewerkers

Wie bemant de backoffice en
hoe wordt hiermee contact er worden Akwa bijeenkomsten georganiseerd en men is globaal van elkaars
werkveld op de hoogte

onderhouden	
waar wordt de kennis vandaan gehaald	AKWA rapporten en werkdocumenten, inter- en intranet, baggernet, platforms, DGW, HK etc.
hoe is de vragenregistratie ingericht	per e-mail
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	Nee
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	RWS 50%
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	1 week
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	nee, wel voor de AKWA Nieuwsbrief en die wordt goed beoordeeld
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	ca. 3-4 dagen per week
Opdrachtgever of klant betaalt	opdrachtgever
Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....)	www.akwa.info en AKWA nieuwsbrief
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen	Nee
Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	Nee
Waterkeren	
Koepel	? (wat wordt hiermee bedoeld)
Door welke opdrachtgever gefinancierd	V&W-DGW
Kosten per jaar in K EURO	K€ 240, waarvan circa k€ 133 wordt ingezet in 1 ^e - en 2 ^e -lijns ondersteuning.
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Hoe waterkeringen te ontwerpen en/of te toetsen en/of te beheren
Hoe is de omvang (capaciteit)	DWW: 2.344 uren (2.3 fte); RIZA: 60 uren; RIKZ: 60 uren; BWD: 60 uren
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	1997 (gestart als Helpdesk Toetsen, in 2001 hernoemd in Helpdesk Waterkeren)
Telefoonnr:	015-2518450
Fax nr:	015-2518555
Openingstijden:	ledere werkdag tijdens kantooruren

e-mail adres:	waterkeren@dww.rws.minvenw.nl
Internetpagina	www.waterkeren.nl
Omschrijving kernactiviteiten:	<ul style="list-style-type: none"> - De Helpdesk Waterkeren is HET loket voor alle vragen over de technische aspecten van bescherming tegen hoogwater. - De Helpdesk Waterkeren biedt ondersteuning bij het ontwerpen, beoordelen (toetsen), onderhouden en beheren van waterkeringen, voorzover het de techniek van waterkeren betreft. - De Helpdesk Waterkeren biedt ondersteuning bij de interpretatie en toepassing van de hydraulische randvoorwaarden voor het toetsen van primaire waterkeringen en alle TAW-leidraden en -technische rapporten.
Trefwoorden:	<p>Bescherming Hoogwater</p> <p>Waterkeringen</p> <p>Waterbouwkunde</p> <p>Civiele techniek</p>
Doelgroep	De Helpdesk Waterkeren is er voor waterkeringbeheerders (waterschappen), toezichthouders op de waterkeringen (provincies), Rijkswaterstaat en hun adviseurs (ingenieursbureaus). Daarnaast kunnen andere belanghebbenden en belangstellenden terecht bij de Helpdesk Waterkeren voor vragen over de techniek van bescherming tegen hoogwater.
Geschikt voor WB21	Ja
aantal vragen per jaar	ca. 60 (2003). In het topjaar 1999 zijn 167 vragen geregistreerd. Niet alle vragen worden geregistreerd; veel vragen kunnen direct beantwoord worden. Ook aanvragen voor publicaties/producten worden niet geregistreerd.
aantal eerste lijns medewerkers	8
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)	Vaak geraadpleegd: ca. 20 (in principe zijn alle specialisten bij DWW, RIZA, RIKZ & BWD tweedelijns)
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden	Arnold Holtrop verzorgt de coördinatie van de vraagafhandeling
waar wordt de kennis vandaan gehaald	Uit TAW- en V&W-publicaties en bij specialisten
hoe is de vragenregistratie ingericht	Helpdesk applicatie
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	Nee (nog niet)
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	De meeste vragen komen van ir-bureaus, die in opdracht van waterschappen van werken. Op een gedeelte tweede plaats komen de waterschappen en RWS
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	2 weken
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	Nee
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	Geen (de Helpdesk Waterkeren heeft een één-loket-functie)

Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	Telefonisch: iedere werkdag tijdens kantooruren; E-mail; Fax; Post
Opdrachtgever of klant betaalt	RWS-DGW betaalt
Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....)	Internetsite (www.waterkeren.nl); Nieuwsbrief Waterkeren; Jaaroverzicht vragen; Verwijzing in TAW- en V&W-publicaties aangaande waterkeren
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen	Nee, zoalng maar duidelijk blijft waar mensen met hun vragen terecht kunnen en dat ze adequaat geholpen worden
Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	Ja
Steunpunt Emissies	
Koepel	
Door welke opdrachtgever gefinancierd	HK en DGW
Kosten per jaar in K EURO	€ 240.000 voor advisering aan RD's, en € 200.000 voor advisering aan LOV. Deze laatste post is met k€ 100,- gekort in 2004
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Adviesvragen met betrekking tot de uitvoering van de natte milieuwetten: Wvo, Wbb, Bsb, Wbr. De vragenstellers zijn werkzaam als professional (regionale directies van RWS, waterschappen, gemeenten, provincies, adviesbureaus) of hebben te maken met de uitvoering (bedrijven, brancheorganisaties). Daarnaast komen vragen binnen van particulieren, pers, politie, onderwijsorganisaties, studenten etc.
Hoe is de omvang (capaciteit)	5 fte + ondersteuning van een bibliotheekmedewerker voor 12 uur per week.
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	7 jaar
Telefoonnummer	0320-298428
Faxnummer	
Openingstijden	De openingsuren zijn tussen 8.00 uur en 17.30 uur. Per internet en e-mail is het Steunpunt Emissies uiteraard 24 uur per dag bereikbaar.
e-mail adres	steunpunt@wateremissies.nl
internetpagina	Naast www.wateremissies.nl worden de websites van het Steunpunt zelf, CIW, Adviescommissie Water, Adviesgroep Emissies, Professioneel handhaven, Spaportaal inhoudelijk beheerd. De sites die onder het wateremissies-portal vallen zijn goed voor circa 10.000 bezoekers per maand, die gemiddeld circa 450 documenten in pdf-formaat per dag downloaden.
Omschrijving kernkwaliteiten	Deskundige helpdesk met medewerkers die vanuit diverse disciplines de vragen beantwoorden. Naast de beantwoording van de vragen vindt kwaliteitsborging plaats, voortgangsbewaking 2 ^e lijns ondersteuning, het produceren van een Nieuwsbrief Emissies, het ondersteunen bij workshops etc, het organiseren van de CINDAF-cursus voor de gevorderde waterbeheerder, en het bijhouden van diverse sites op inhoud.
Trefwoorden	Emissies, zuiveringstechnieken, uitvoering van ciw4 beleid, uitvoering van AGE

Doelgroep Geschiktheid voor WB 21	(FWVO)-beleid, vergunningverlening, handhaving, heffing etc etc Waterbeheerders (RWS en lagere overheden), provincies, bedrijven, adviesbureaus, particulieren, onderwijs,
aantal vragen per jaar	1750
aantal eerste lijns medewerkers	4 + 1 clusterleider
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)	Circa 100. In feite wordt een groot deel van de hoofdafdeling emissies zonnig ingezet om uiteenlopende vragen die bij het steunpunt binnenkomen te beantwoorden. Dit betreft vragen die te omvangrijk zijn om door de 1 ^e lijn te worden behandeld, of vragen die een relatie hebben met sterk in ontwikkeling zijnde uitvoering (nieuw beleid).
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden waar wordt de kennis vandaan gehaald	Dit is de hoofdafdeling Emissies van het RIZA, aangevuld met deskundigen van WS en IM. Op wekelijkse basis wordt (in clusteroverleggen) informatie en kennis uitgewisseld. Parate kennis, bibliotheek, deskundigen binnen en buiten de dienst. TOPdesk (OGD Software, standaard pakket). Dit pakket is in november 2002 aangeschaft ten behoeve van alle loketten en informatiepunten binnen het RIZA. Het bestaat uit een module voor 1 ^e -lijns medewerkers en een webbased applicatie waarmee de overige RIZA-medewerkers de voor hen bestemde vragen kunnen bewerken.
hoe is de vragenregistratie ingericht	Er wordt samengewerkt met het cluster water van Infomil. Ook is er regelmatig overleg tussen RIZA en Infomil met betrekking tot Wvo-gerelateerde vragen. Daarnaast neemt RIZA deel aan de Overleggroep Afvalwater Wm.
is er een partner / counterpart en zo ja, wie is dat	
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	Zie bijlage
wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	1 tot 3 dagen Ja, ten behoeve van deze notitie Steunpunt Emissies doet ook de eerste lijn voor de Helpdesk Watertoets, Actief bodembeheer en de Vogel- en Habitatrichtlijn. Soms komt een vraag met betrekking tot de Wm binnen, deze vragen gaan vrijwel allemaal naar Infomil.
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	Het Steunpunt Emissies voert ook de 1 ^e -lijns ondersteuning voor de loketten Watertoets, Vogel- en Habitatrichtlijn en Actief bodembeheer rivierbed. Hiertoe komen telefoongesprekken en e-mail op een centrale, goed bemensde plek binnen.
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	5 dagen per week, van 8.00 uur tot 17.30 uur. Bij afwezigheid worden de klanten door een antwoordapparaat opgevangen.
Opdrachtgever of klant betaalt	Opdrachtgever betaalt
Hoe profileert het loket zich	www.wateremissies.nl inclusief de onderliggende sites zoals www.ciw.nl ,

(internet, nieuwsbrief,.....)	www.steunpunt.wateremissies.nl , www.emissiekader.nl , www.spaportaal.nl , etc etc Daarnaast wordt elk kwartaal een nieuwsbrief uitgebracht (Nieuwsbrief Emissies) en staan alle beschikbare publicaties in de V&W LIS bibliotheek.
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	Ja, zie hoofdstuk 8. Het RIZA Steunpunt Emissies staat volledig achter de plannen om te komen tot de vorming van een mid-office. Daarbij kan gesteld worden dat RIZA de mogelijkheden heeft uit te groeien tot een Helpdesk Water zoals geschetst in dit rapport. Ja. De projectleider is tevens hoofd van het Steunpunt Emissies
Actief bodembeheer	
Koepel	
Door welke opdrachtgever gefinancierd	Provincies LB, GL, UT en de RD's LB en GL
Kosten per jaar in K EURO	
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Vragen over actief bodembeheer rivierbed in de stroomgebieden van de Rijn en Maas. Er is een backoffice van deskundigen binnen de diverse belanghebbenden, de 1 ^e lijn wordt uitgevoerd door het Steunpunt Emissies
Hoe is de omvang (capaciteit)	
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	1,5 jaar
Telefoonnummer	0320-299001
Faxnummer	
Openingstijden	Zie Steunpunt Emissies
e-mail adres	info@actief-bodembeheer-rivierbed.nl
internetpagina	www.actief-bodembeheer-rivierbed.nl
Omschrijving kernkwaliteiten	
Trefwoorden	10 jaren scenario, bodemvragen over baggeren
Doelgroep	Uitvoerders en initiatiefnemers van dergelijke werken
Geschiktheid voor WB 21	
aantal vragen per jaar	Circa 150
aantal eerste lijns medewerkers	De eerste lijn van dit loket wordt verzorgd door het RIZA Steunpunt Emissies.
aantal 2e lijns medewerkers (backoffice)	Inhoudelijk deskundigen van de betrokken provincies en regionale directies vormen samen met de specialisten van RIZA, de bouwdienst en DWW de 2 ^e lijn.
Wie bemant de backoffice en hoe wordt hiermee contact onderhouden	Er wordt door middel van een emailcircuit contact gehouden met de backoffice. Daarnaast is er circa 2 keer per jaar een bijeenkomst voor de betrokkenen. De betreffende 1 ^e -lijns medewerker van het RIZA Steunpunt Emissies is hierbij aanwezig.
waar wordt de kennis vandaan gehaald	De kennis komt voornamelijk van de specialisten van de betrokken Sd'en en RD's.
hoe is de vragenregistratie ingericht	De vragenregistratie verloopt via TOPdesk (zie voor uitgebreide beschrijving bij RIZA Steunpunt Emissies
Geef een dwarsdoorsnede van / steekproef uit het klantenbestand	Klanten van dit loket bestaan uit vergunningverleners en handhavers van de RWS-directies LB, ON en UT. Ook adviesbureaus en aannemers betrokken bij aanbestedingen in deze regio kunnen tot de klant gerekend worden.

wat is de gemiddelde doorlooptijd van een vraag	1 dag tot circa 4 weken bij complexe beleidsgevoelige vragen.
Is er al eens een klantenonderzoek uitgevoerd (wanneer)	Nee
Hoeveel vragen komen binnen die eigenlijk door een ander loket bedoeld zijn (doorverwijzingen)	Circa 10% van de vragen zouden ook via het reguliere loket (Steunpunt) afgehandeld kunnen worden vanwege het algemene karakter van de vraag.
Hoe is de bereikbaarheid georganiseerd (aantal dagen per week, telefoon, internet)	De helpdesk is 5 dagen per week gedurende kantoortijden bereikbaar, alsmede via e-mail en internet. Bij afwezigheid van telefoonbemensing (vóór 8.00 uur en na 17.30) wordt de telefoon doorgeleid naar een antwoordapparaat.
Opdrachtgever of klant betaalt	De klant is in de meeste gevallen ook opdrachtgever, en betaalt de uren die aan deze helpdesk besteed worden.
Hoe profileert het loket zich (internet, nieuwsbrief,.....)	Het loket heeft een eigen website (www.actief-bodembeheer-rivierbed.nl) en maakt zich kenbaar door gerichte publicaties.
Is er een voorkeur voor een bepaald scenario om de bestaande loketten te stroomlijnen	De één-loket structuur zoals voorgesteld wordt onderschreven. Dit loket is daartoe reeds ondergebracht bij het RIZA Steunpunt Emissies.
Is er bereidheid om in de klankbordgroep zitting te nemen?	Ja.
Vogel en Habitatrichtlijn	
Koepel	
Door welke opdrachtgever gefinancierd	DGW
Kosten per jaar in K EURO	K€ 30,- voor de vragenafhandeling.
Wat zijn de vragen die worden beantwoord	Vragen over onduidelijkheden in de uitvoering van de Vogel- en habitatrichtlijn.
Hoe is de omvang (capaciteit)	
Hoe lang bestaat deze Helpdesk	
Telefoonnummer	
Faxnummer	
Openingstijden	
e-mail adres	
internetpagina	
Omschrijving kernkwaliteiten	
Trefwoorden	
Doelgroep	
Geschiktheid voor WB 21	

aantal vragen per jaar
aantal eerste lijns medewerkers
aantal 2e lijns medewerkers
(backoffice)

Wie bemant de backoffice en
hoe wordt hiermee contact
onderhouden
waar wordt de kennis vandaan
gehaald
hoe is de vragenregistratie
ingericht
is er een partner / counterpart
en zo ja, wie is dat

Geef een dwarsdoorsnede van
/ steekproef uit het
klantenbestand

wat is de gemiddelde
doorlooptijd van een vraag
Is er al eens een
klantenonderzoek uitgevoerd
(wanneer)
Hoeveel vragen komen binnen
die eigenlijk door een ander
loket bedoeld zijn
(doorverwijzingen)

Hoe is de bereikbaarheid
georganiseerd (aantal dagen
per week, telefoon, internet)

Opdrachtgever of klant betaalt

Hoe profileert het loket zich
(internet, nieuwsbrief,.....)

Is er een voorkeur voor een
bepaald scenario om de
bestaande loketten te
stroomlijnen
Is er bereidheid om in de
klankbordgroep zitting te
nemen?

In de onderstaande tabel is van de RIZA-loketten vanuit het
vragenregistratiesysteem het onderstaande overzicht gegenereerd.

Steunpunt Emissies

Jaartal	Aantal vragen	% RWS	% LOV	% Bedrijven	% Bureaus	% Onderwijs	% Particulier	% Overig
---------	---------------	-------	-------	-------------	-----------	-------------	---------------	----------

1997	281	18%	35%		0%				47%
1998	902	20%	29%		0%				50%
1999	1017	24%	34%	8%	6%	1%	5%		22%
2000	1355	17%	41%	10%	15%	3%	6%		8%
2001	1422	14%	40%	12%	20%	2%	4%		8%
2002	1519	14%	36%	17%	16%	2%	5%		10%
2003	1293	18%	36%	17%	14%	6%	4%		5%
2004	354	17%	35%	18%	14%	4%	6%		6%

Kennistransferpunt Verdroging (opgeheven per 1-1-2003)

Jaartal	Aantal vragen	% RWS	% LOV	% Bedrijven	% Bureaus	% Onderwijs	% Particulier	% Overig
1999	4		25%		25%	25%		25%
2000								
2001	69	1%	20%	7%	9%	1%	14%	46%
2002	36	3%	17%		11%		6%	64%

Infocentrum / Waterdatadesk (t/m 31-12-2003 niet goed bijgehouden)

Jaartal	Aantal vragen	% RWS	% LOV	% Bedrijven	% Bureaus	% Onderwijs	% Particulier	% Overig
1999	70	37%	4%	4%	20%	6%	10%	19%
2000	104	11%	9%	21%	19%	8%	13%	20%
2001	163	6%	4%	12%	20%	11%	20%	26%
2002	171	6%	5%	61%	10%	2%	13%	2%
2003	91	13%	5%	20%	5%	11%	37%	8%
2004	283	19%	4%	17%	14%	7%	34%	5%

Helpdesk Watertoets

Jaartal	Aantal vragen	% RWS	% LOV	% Bedrijven	% Bureaus	% Onderwijs	% Particulier	% Overig
2002	41	5%	5%			5%	80%	5%
2003	186	11%	44%	8%	18%	8%	6%	5%
2004	114	4%	39%	8%	23%	11%	7%	9%

Bijlage 4 Boodschappen op de bootjes

Opsomming van de boodschap die de klankbordleden op de papieren bootjes hebben geschreven ter ondersteuning van het projectteam

- Maak het systeem vraaggestuurd.
- Ik hoop dat we niet 'nat' gaan.
- Maar het zo klein dat het functioneert, maar het zo groot dat het integreert.
- Maak het niet te ingewikkeld, hou het low-tech, dan hou je zoveel mogelijk kikkers in de boot. Eén A4 met alle helpdesken met trefwoorden is al bijna een helpdesk water.
- Zorg voor draagvlak bij de backoffice.
- Eén loket moet er komen.
- Probeer alle partijen in de projectgroep te krijgen, zo krijg je een gezamenlijk product én draagvlak.
- Hou het simpel.
- De wens is één loket met een goed netwerk van loketten en registratiesysteem
- Je kan niet alles en iedereen bedienen..Er moeten keuzes worden gemaakt. Probeer deze keuzes zo snel mogelijk te maken en accepteer de gevolgen hiervan.
- Luister goed naar de klant, en blijf luisteren.
- Iedere klant heeft recht op een antwoord. Reik niet naar de zon.
- Ik hoop dat iedereen mee zal doen.
- Volg de stroom niet, maar leidt hem/haar.
- Succes.
- Doe je best, maar laat je niet verleiden tot meer doen dan nodig is alleen maar omdat er nu een project voor is.
- Maak gebruik van elkaars kennis.
- Met logica kom je van A naar B, met verbeelding kom je overal (naar Einstein).
- Interview ook de potentiële opdrachtgevers.
- Houd de constructie zo eenvoudig mogelijk.
- Leg de lat niet te hoog, veel succes.
- Blijf zoeken naar vormen van samenwerking, ook buiten RWS.

Terugkijkend op het proces kan geconcludeerd worden dat de meeste wensen van de klankbordleden in het uiteindelijke scenario zijn teruggekomen.

Bijlage 5 Internet-enquête

In onderstaande tabel zijn de geaggregeerde resultaten van de Internet-enquête weergegeven. Er zijn ruim 4800 verzoeken verstuurd om de enquête in te vullen. Ruim 600 geadresseerden hebben positief op dit verzoek gereageerd. Relevante opmerkingen zijn in deze bijlage eveneens opgenomen.

	Aantal	Percentage
Aantal enquêtes terugontvangen	605	100%
Bekend met loket:		
Steunpunt Emissies	265	44%
Watertoets	153	25%
Vogel en Habitatrichtlijn	77	13%
Actief bodembeheer rivierbed	15	2%
Infocentrum binnenwateren	130	22%
Basis infodesk	88	15%
AKWA Info	52	9%
Geoloket	69	11%
Noordzeeloket	73	12%
IDsW	82	14%
Infomil	260	43%
Tevreden over bereikbaarheid loketten:	467	77%
Frequentie van raadplegen loketten		
Minder dan 1 keer per maand	441	73%
1 keer per maand	80	13%
1 keer per week	25	4%
Vaker dan 1 keer per week	14	2%
Niet ingevuld	45	7%
Tevreden over kwaliteit geholpen:		
Nee	16	3%
Soms	120	20%
Vaak	294	49%
Altijd	88	15%
Niet ingevuld	87	14%
Bekend met website:		
www.wateremissies.nl	208	34%
www.ciw.nl	229	38%
www.infocentrum-binnenwateren.nl	70	12%
www.akwa.info	35	6%
www.riza.nl	282	47%
www.idsw.nl	1	0%
www.rikz.nl	110	18%
www.noordzeeloket.nl	36	6%

	www.watermarkt.nl	143	24%
	www.waterland.net	277	46%
	www.uvw.nl	117	19%
	www.infomil.nl	206	34%
Frequentie van raadplegen websites			
	Minder dan 1 keer per maand	201	33%
	1 keer per maand	218	36%
	1 keer per week	105	17%
	Vaker dan 1 keer per week	52	9%
	Niet ingevuld	29	5%
Tevreden informatieaanbod:			
	Nee	24	4%
	Soms	203	34%
	Vaak	300	50%
	Altijd	27	5%
	Niet ingevuld	51	8%
Voordeel voor 1 loket:			
	Ja	340	56%
	Nee	86	14%
	Geen mening	179	30%
Communicatievoorkeur:			
	Telefonisch	129	21%
	Per e-mail	303	50%
	Via website	155	26%
	Niet ingevuld	18	3%
Financiering:			
	Klant betaalt	26	4%
	Gezamenlijke overheden	343	57%
	Rijksoverheid	213	35%
	Niet ingevuld	23	4%
Categorie:			
	Rijksoverheid	181	30%
	Gemeente	46	8%
	Waterschap	127	21%
	Provincie	22	4%
	Bedrijfsleven	67	11%
	Particulier	15	2%
	Student / Onderwijs	36	6%
	Adviesbureau	63	10%
	Instituut	12	2%
	Niet ingevuld	36	6%

Bijlage 6 Projectopdracht

Van het Kennisplatform NBW is op 10 november 2003 de onderstaande opdracht bij het RIZA ontvangen:

“Schrijf vóór 1 juni 2004 een projectplan voor de stroomlijning (i.e. verbetering van de efficiency, effectiviteit en publieksvriendelijkheid) van de huidige structuur van helpdesks en kennistransferpunten op het gebied van water in Nederland. De mogelijke vorming van een Helpdesk Water dient in ieder geval in het plan te worden opgenomen. Daarnaast dient de stroomlijning zoveel mogelijk aan te haken bij bestaande initiatieven. Uitgangspunt is (een inventarisatie van) de huidige situatie, met inzicht in doelgroepen en doelstellingen.

Het projectplan dient meerdere opties voor de stroomlijning aan te geven. Bij iedere optie wordt het traject vermeld dat gevolgd dient te worden om tot de uiteindelijke stroomlijning te komen. Naast het verandertraject moet bij iedere optie ook een advies inzake de financiering van de nieuwe structuur (e.g. een helpdesk Water) worden vermeld. Dat advies kan één advies zijn of per optie een verschillend advies. Het plan wordt in zodanige vorm beschreven dat het aan de bestuurders van het NBW (kennisplatform, coördinatiegroep en regiegroep) ter besluitvorming kan worden voorgelegd.

*10 November 2003
Namens Kennisplatform,
Felix Wolf, RWS-HKW”*

Bijlage 7 “Brug naar de gebruiker”

Klant Relatie Management als methodiek voor Rijkswaterstaat verkend.

Vanwege de omvang van dit rapport is slechts de internetlink naar dit document opgenomen. Door hierop te klikken wordt het document automatisch gedownload en op uw beeldscherm gepresenteerd.

<http://145.50.152.19/steunpunt/rapporten/BrugnaarGebruiker.pdf>