



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Watermanagementcentrum Nederland

Helpdesk Water

Eén punt voor vragen over
waterbeheer en waterbeleid

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



Helpdesk Water

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

In Nederland wordt gewerkt aan integraal waterbeheer. Doel is het beheer van de hoeveelheid water, de waterkwaliteit en het leven in en rond het water optimaal op elkaar af te stemmen. Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen werken intensief samen om dit te realiseren. De samenwerking en de gedeelde verantwoordelijkheid vragen om verbreding van kennis op allerlei niveaus. Die kennis wordt ontsloten door één centraal loket voor waterinformatie: de Helpdesk Water. De Helpdesk Water is in 2006 opgezet onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van het Nationaal Water Overleg (voorheen Landelijk Bestuurlijk Overleg Water). Met de komst van de Helpdesk Water is een einde gemaakt aan de verbrokkelde infrastructuur van informatiecentra en kennistransferpunten.

Doelgroep

De Helpdesk Water richt zich primair op waterprofessionals werkzaam bij de rijksoverheid, provincies, waterschappen en gemeenten. Ook deskundigen van adviesbureaus en bedrijven kunnen met hun vragen over waterbeheer en waterbeleid terecht bij de Helpdesk Water. De Helpdesk Water werkt samen met InfoMil, Postbus 51 en de Landelijke Informatielijn Rijkswaterstaat. InfoMil is het informatiecentrum voor overheidsmedewerkers over milieuwetgeving. Burgers kunnen met vragen terecht bij Postbus 51; voor vragen aan Rijkswaterstaat is de Landelijke Informatielijn

0800-8002 de ingang. Zo komen complexe vragen, gesteld bij andere loketten, ook terecht bij de Helpdesk Water.

Beantwoorden van vragen

De Helpdesk Water fungeert als frontoffice van het Watermanagementcentrum Nederland: alle vragen over waterbeleid en waterbeheer komen hier binnen. Elke vraag wordt geregistreerd. Veel vragen kunnen worden beantwoord door het team van deskundigen van de Helpdesk Water zelf. In dat geval krijgt de indiener binnen vijf werkdagen antwoord. Voor gecompliceerde of specialistische vragen doet de Helpdesk Water een beroep op één of meer specialisten binnen het netwerk van de partnerorganisaties. Soms zal de specialist contact opnemen met de vraagsteller voor nadere informatie. Het beantwoorden van complexe vragen kan langer duren dan vijf werkdagen. In alle gevallen bewaakt de Helpdesk Water de voortgang van de beantwoording van de vraag en wordt de klant op de hoogte gehouden. Net als alle vragen, worden ook alle antwoorden geregistreerd.

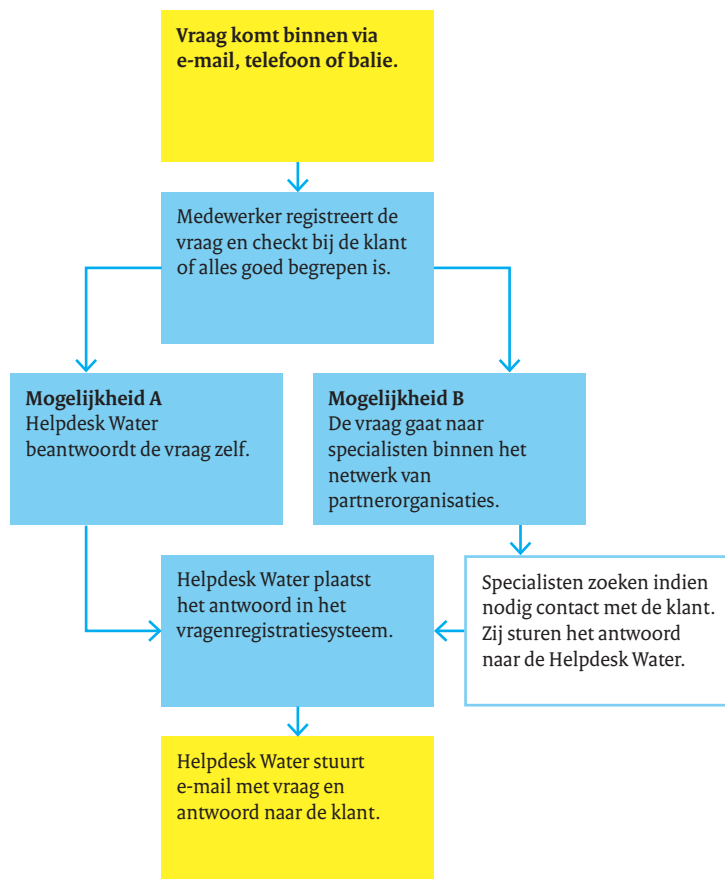
Overige diensten

De Helpdesk Water doet meer dan alleen de beantwoording van vragen. Zo kunnen waterprofessionals bij de Helpdesk

Waar vindt u ons?

Telefoon	0800-NLWATER (0800-65 92 837) Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar tussen 8.30 en 16.30.
E-mail	Via ons vragenformulier op de website of helpdeskwater@rws.nl
Internet	www.helpdeskwater.nl
Postadres	Watermanagementcentrum Nederland T.a.v. Helpdesk Water Postbus 17 8200 AA Lelystad
Bezoekadres	Zuiderwagenplein 2 Postbus 17 8200 AA Lelystad

Water terecht voor het opvragen van documenten en vinden zij op www.helpdeskwater.nl het laatste nieuws, een overzicht van veelgestelde vragen, achtergrondinformatie en uitleg over relevante wet- en regelgeving. De website vormt de centrale ingang voor informatie over waterbeleid en waterbeheer. De Helpdesk Water zorgt ervoor dat de site up-to-date gehouden wordt. Via workshops over actuele thema's en de (digitale) nieuwsbrief van de Helpdesk Water blijven waterprofessionals op de hoogte van ontwikkelingen en wetenswaardigheden binnen hun vakgebied.





Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

Kijk voor meer informatie op
www.rijkswaterstaat.nl
of bel 0800 - 8002
(ma t/m zo 06.00 - 22.30 uur, gratis)

november 2010 | WD1110ZH018