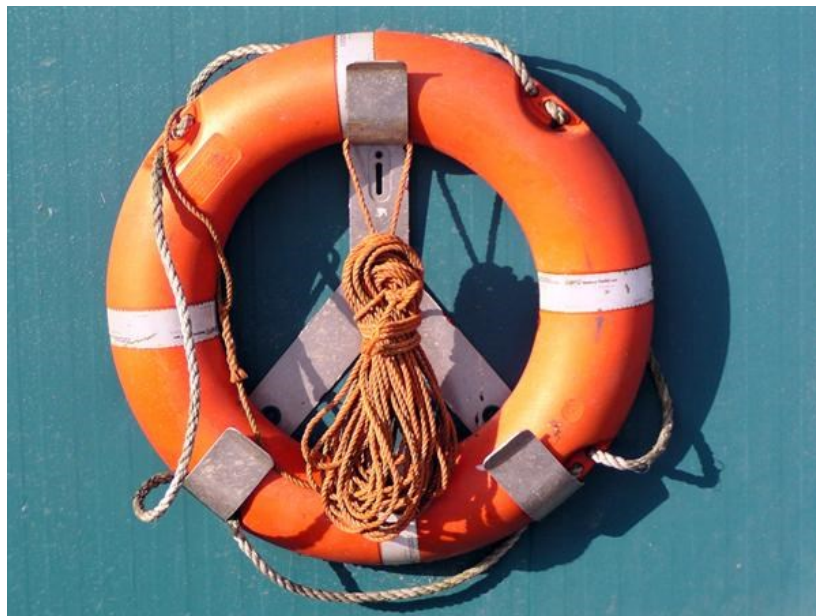


Jaarverslag 2014

Helpdesk Water

Eén punt voor vragen over
Waterbeheer en waterbeleid



Colofon

Uitgegeven door	Helpdesk Water
Informatie	helpdeskwater@rws.nl
Telefoon	0800-6592837
Datum	16 juni 2015
Status	Definitief
Versienummer	1

Samenvatting

In 2014 heeft de Helpdesk Water flinke organisatorische veranderingen in haar omgeving meegemaakt. Vanaf 1 april is de Helpdesk Water organisatorisch gesplitst in een Frontoffice en een Backoffice. De Frontoffice ontvangt de vragen en beantwoordt de generieke vragen. De backoffice beantwoordt specifieke vragen en beheert www.helpdeskwater.nl

De taak die de Frontoffice vervult wordt ook voor andere organisaties zoals Bodemplus en Infomil uitgevoerd. De bundeling van deze taken wordt uitgevoerd onder de naam Informatiepunt Water, Verkeer en Leefomgeving.

Inhoudelijk was 2014 een jaar waarbij er minder aandacht was voor vragen over wetgeving en beleid en meer voor vragen over monitoring en de website.

Het beeld bestaat dat onze klanten vaker hun antwoord zoeken op de website en dat ook over het algemeen goed kunnen vinden. Het totaal aantal vragen is vrijwel gelijk gebleven in vergelijking met vorig jaar.

De tevredenheid van onze klanten over de beantwoording van de vragen was hoog en de website werd ook goed gewaardeerd. Op de werkvloer hebben we veel mensen kennis kunnen laten maken met het werk van de Helpdesk Water.

Het jaar 2015 zal opnieuw een jaar zijn waarin organisatieveranderingen een grote rol gaan spelen.



Het Helpdesk Water team in 2014.

1 Vragen in 2014

De Helpdesk Water is een onderdeel van Rijkswaterstaat waar professionals terecht kunnen met hun vragen over waterbeleid en waterbeheer. De Helpdesk Water is in 2006 opgezet door:

- Rijk
- Provincies
- Gemeenten
- Waterschappen.

De Helpdesk Water valt onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van het Bestuurlijk Koepel Overleg (BKO). De overleggroep Monitoring, Rapportage en Evaluatie (MRE) van het BKO is ons aanspreekpunt. De overleggroep MRE is een afstem- en coördinatieplatform en een klankbord, bestaande uit afvaardigingen van de (grond)waterbeherende (koepel)organisaties en het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

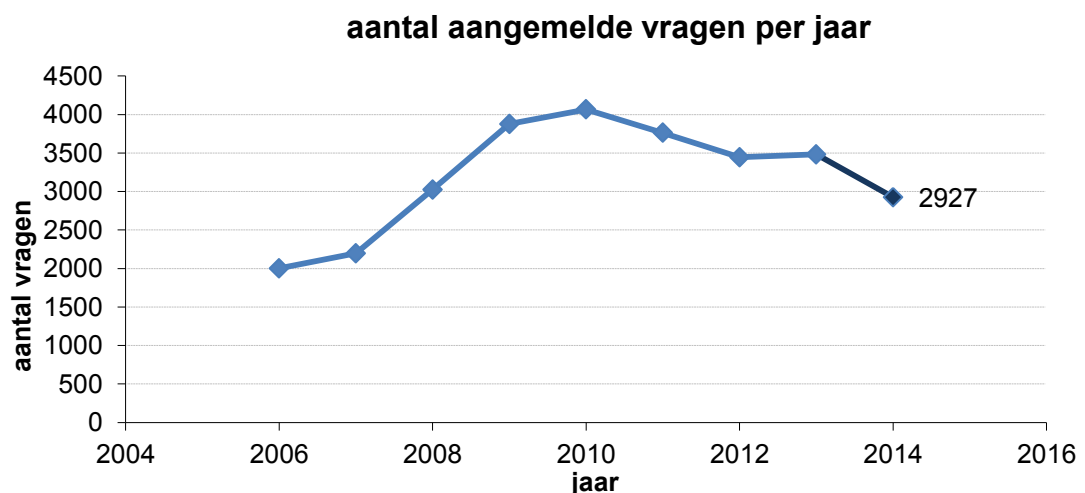
Vragen aan de Helpdesk Water worden rechtstreeks gesteld via e-mail of door telefonisch contact op te nemen. De landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat (0800-8002) stuurt inhoudelijke vragen over water naar ons door. Het betreft dan met name vragen over het areaal waar Rijkswaterstaat de waterbeheerder is.

Alle vragen worden geregistreerd in het vragenregistratiesysteem TOPdesk. Van iedere vraag wordt vastgelegd:

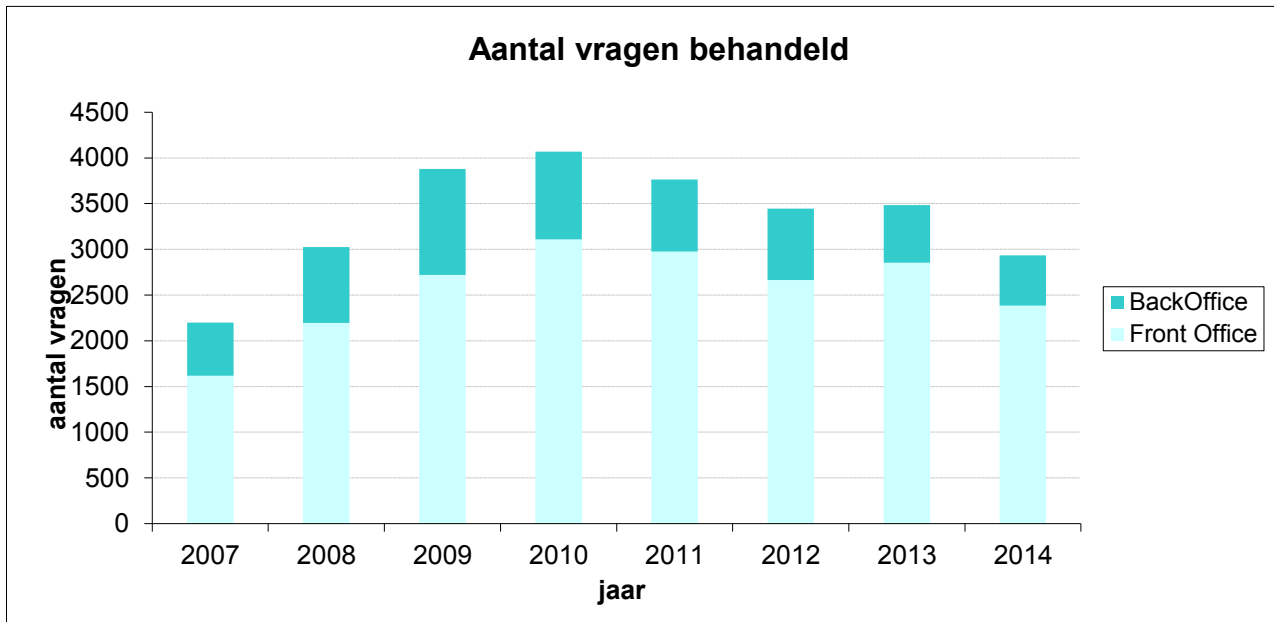
- door wie de vraag is gesteld en waar deze persoon werkzaam is,
- het onderwerp van de vraag, waarover gaat de vraag (er wordt een trefwoord gekoppeld aan de vraag),
- het antwoord dat op de vraag is gegeven.

1.1 Vraagafhandeling

In 2014 zijn er 2927 vragen gesteld aan de Helpdesk Water. Dit is 16% minder dan het aantal vragen vorig jaar (3482). De vermindering is o.a. te verklaren door de overdracht van datavragen aan de CIV met ingang van november 2014.



Veel vragen (81%) werden beantwoord door de medewerkers van de Helpdesk Water zelf (Frontoffice). Het resterende deel werd beantwoord door specialisten binnen Rijkswaterstaat en daarbuiten.



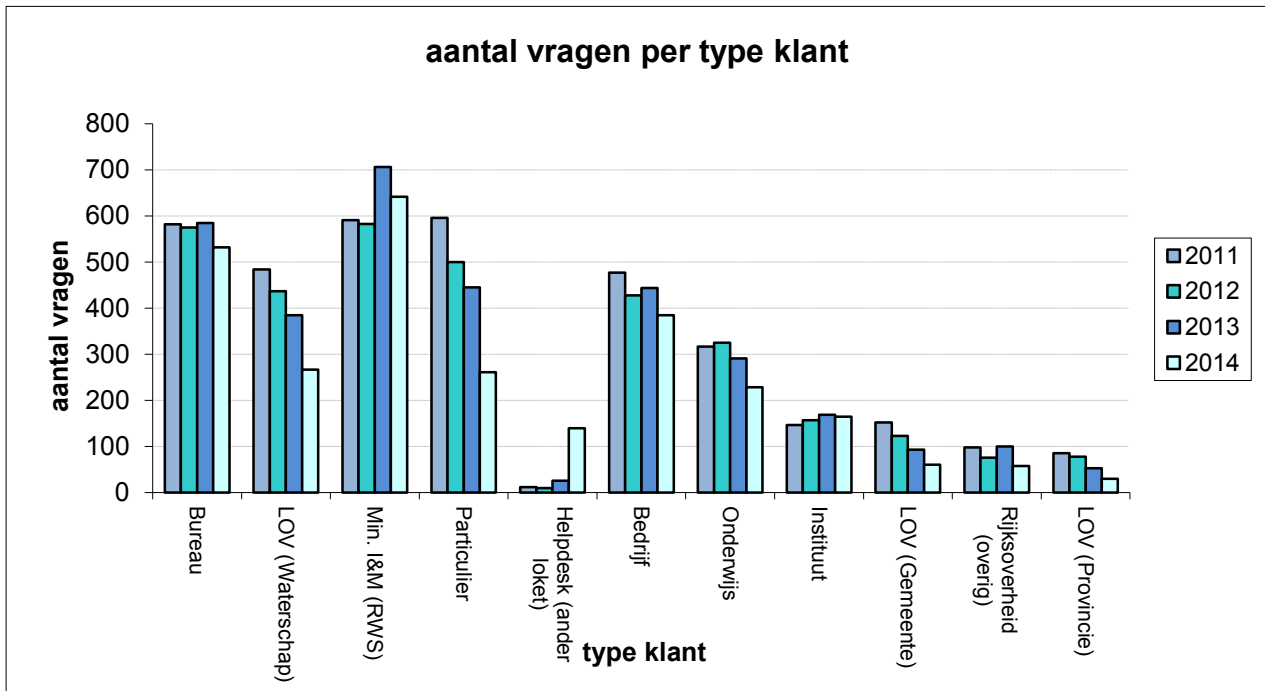
Voor complexe vragen wordt er gebruik gemaakt van specialisten werkzaam bij

- Rijkswaterstaat
 - Water, Verkeer en Leefomgeving
 - Corporate Dienst
 - Centrale Informatievoorziening
 - Verkeer en Watermanagement
 - Regionale diensten
- DG Ruimte en Water
- STOWA
- Deltares
- RIVM

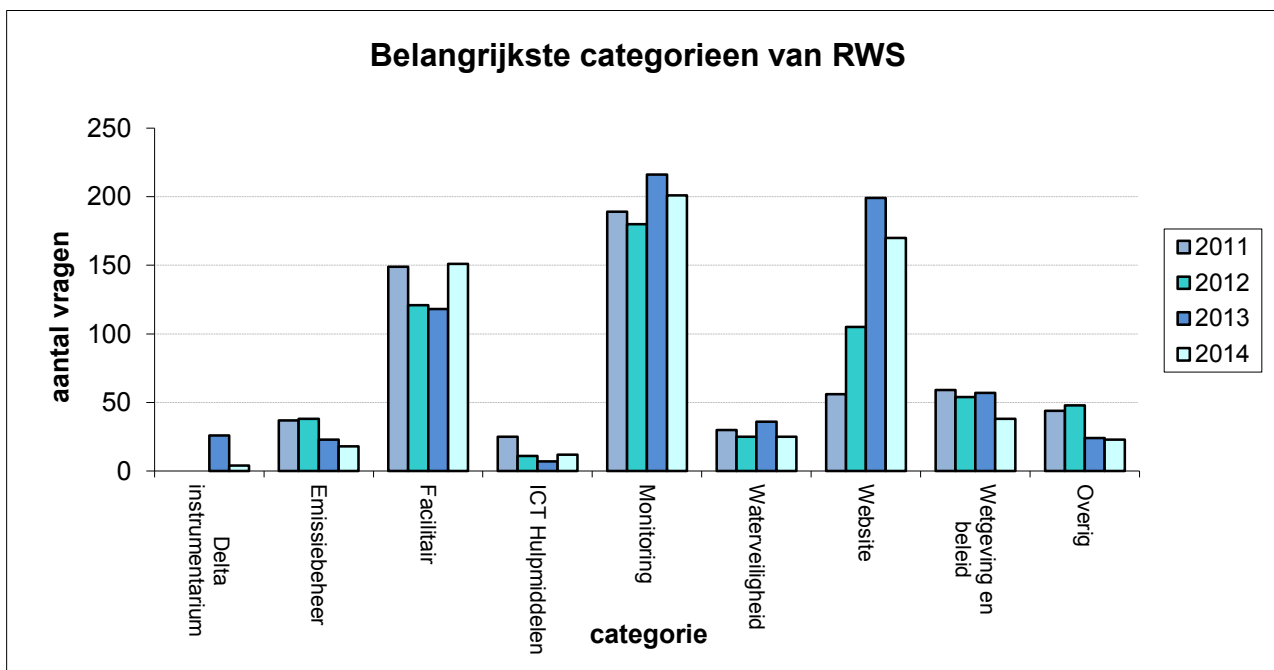
Deze specialisten vormen de zogenoemde BackOffice van de Helpdesk Water. In 2014 hebben we voor 550 vragen (19%) gebruik gemaakt van kennis in de BackOffice.

1.2 Door wie worden vragen gesteld aan de Helpdesk Water?

Met name het aantal vragen van waterschappen en particulieren nam in aantal af. Daartegenover staat een duidelijke toename van vragen door andere helpdesken. Dit heeft te maken met de nauwere dagelijkse samenwerking met de Servicedesk ICT, Infomil en Bodemplus.



De grootste vraagsteller is Rijkswaterstaat. De onderwerpen waarover deze klant vragen stelde is hieronder specifiek weergegeven.



De meeste vragen gingen over monitoring. Dit zijn vaak vragen over waterkwantiteits- en waterkwaliteitsgegevens of vragen hoe deze moeten worden geïnterpreteerd. Op 10 november 2014 is de levering van waterdata overgedragen aan de Servicedesk Data van Rijkswaterstaat. Waarschijnlijk zal dit op jaarbasis een afname betekenen van ca. 600-800 vragen per jaar voor de Helpdesk Water.

1.3 Samenwerking met andere helpdesken en loketten.

Een vraagsteller stelt de vraag niet altijd bij het juiste loket. Om de klant zo goed mogelijk te helpen zijn er twee mogelijkheden:

- Zelf het antwoord op de vraag halen bij een ander loket of
- De vraagsteller doorverwijzen naar het juiste loket.

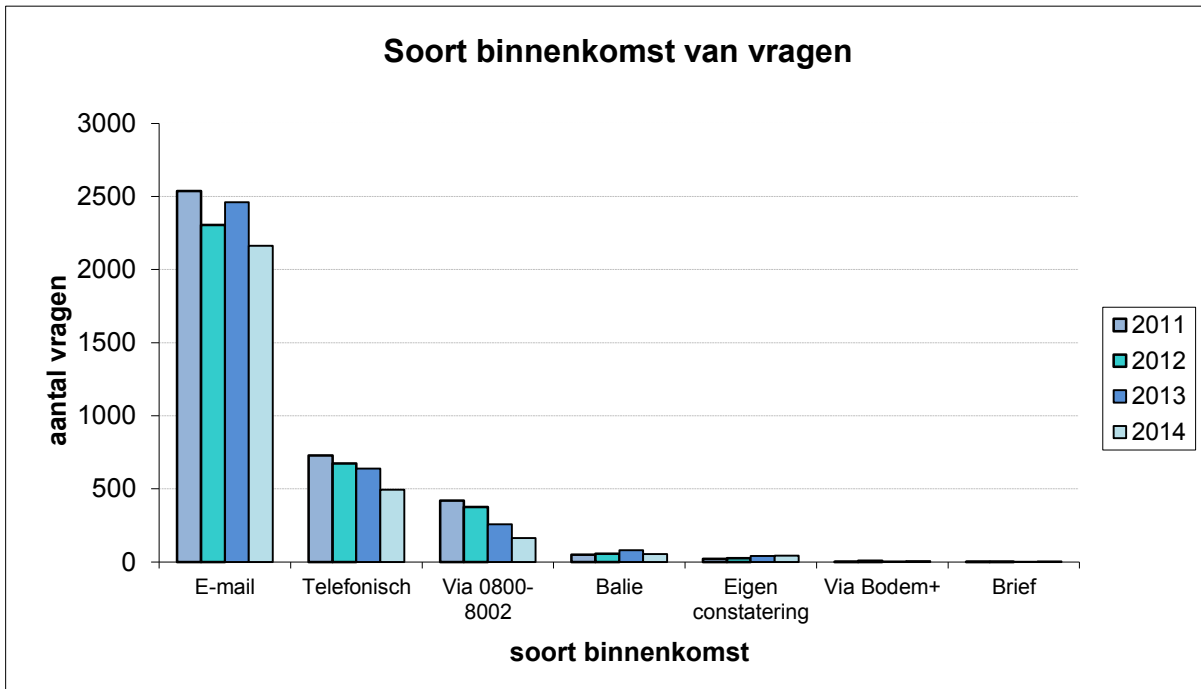
Het nadeel van zelf het antwoord halen is dat de Helpdesk Water als (overbodige) extra stap tussen het juiste loket en de vraagsteller zit. Hierdoor duurt het langer voordat het antwoord bij de vraagsteller komt en de vraagsteller niet weet dat de vraag aan het verkeerde loket is gesteld.

Met een aantal loketten is afgesproken om klanten naar elkaar door te verwijzen of als de vraag per e-mail binnenkomt door te sturen, met een berichtje naar de vraagsteller dat zijn/haar vraag naar het juiste loket is doorgestuurd. Dit zijn:

- Infomil (loket voor vragen over de Wet Milieubeheer, Activiteitenbesluit),
- Bodem+ (loket voor vragen over bodem, niet zijnde waterbodems),
- Publieksingang RWS (0800-8002),
- Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51),
- Waterkamer onderdeel van het Watermanagementcentrum Nederland (vragen over vaarwegen),
- Rijkswaterstaat Servicedesk Data (vragen over waterdata).

1.4 Hoe worden de vragen gesteld aan de Helpdesk Water?

Vragen komen binnen via e-mail, telefoon, via de Landelijke Informatielijn Rijkswaterstaat, rechtstreeks aan een medewerker van de Helpdesk Water (balie), via Bodem+ en soms nog per brief.

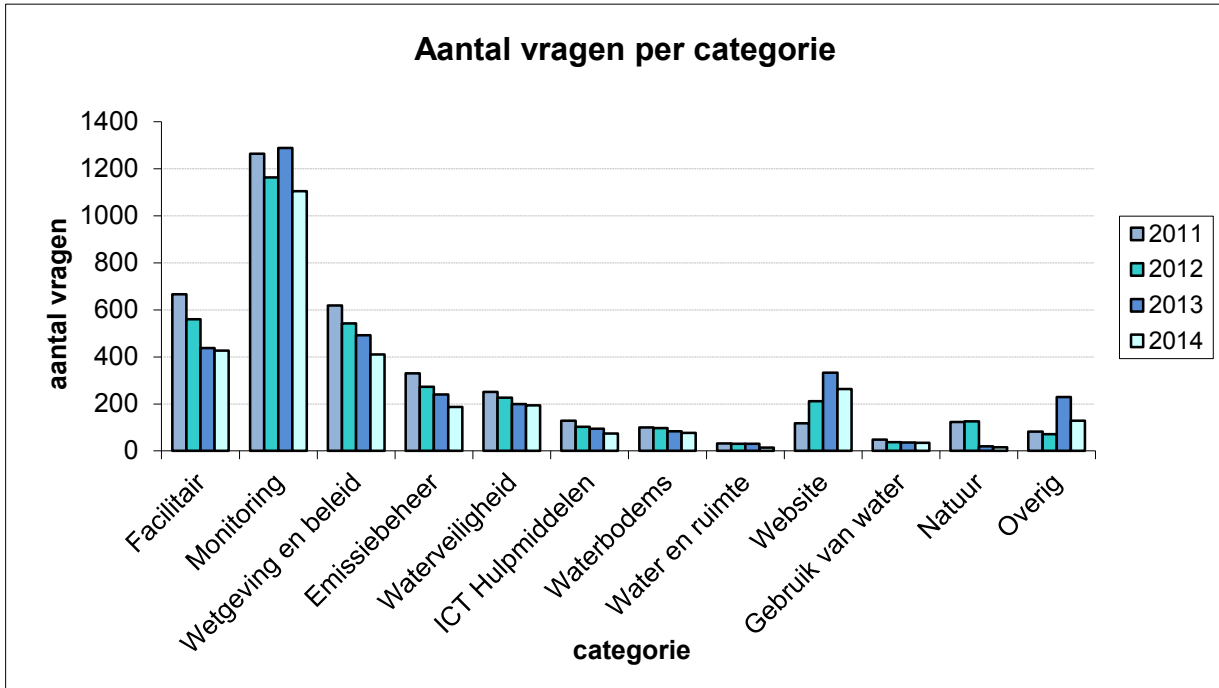


Het percentage vragen dat per e-mail wordt gesteld is 76% en steeds minder vraagstellers zoeken rechtstreeks contact. De Helpdesk Water is alleen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar. Het stellen van een vraag per e-mail is onafhankelijk van kantoor tijden en past goed bij het "nieuwe werken".

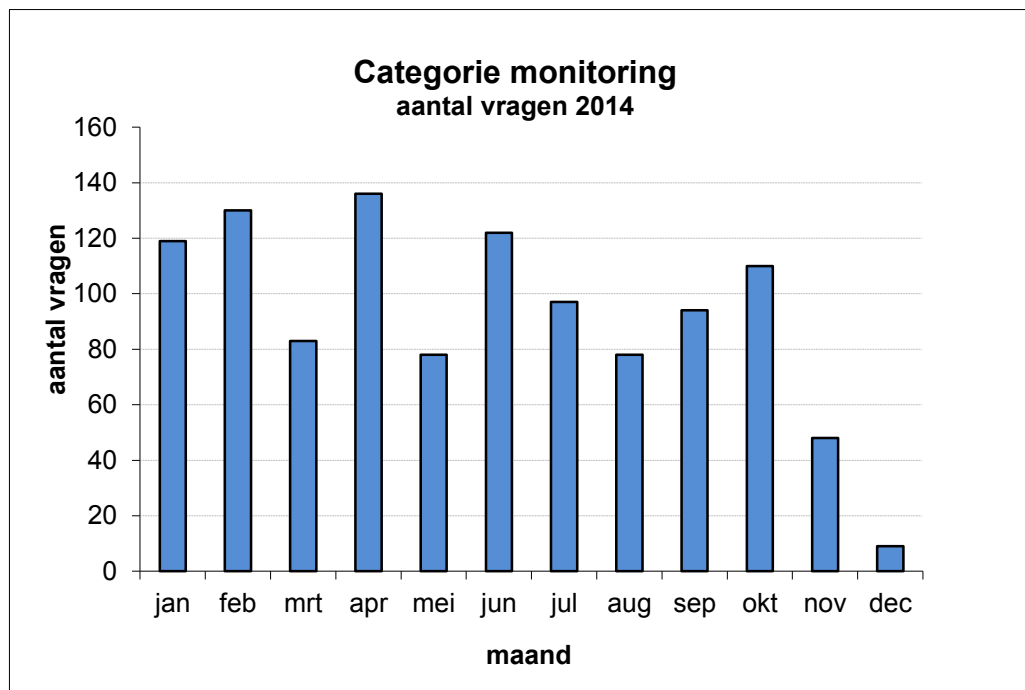
Het aantal vragen dat wij krijgen doorgestuurd via de Landelijke Informatielijn van RWS is duidelijk afgenomen (97 vragen minder). Doordat RWS per 1 april 2013 een procesgestuurde organisatie is geworden, zitten de Helpdesk Water en de Waterkamer bij verschillende processen. Hierdoor is de routing van de vragen veranderd. Zowel de Helpdesk Water en de Waterkamer hebben nu een eigen ingang. Voorheen liepen alle vragen via de Helpdesk Water.

1.5 Onderwerpen

In onderstaand diagram zijn de aantallen vragen per onderwerp weergegeven.



De meeste vragen vallen onder de categorie monitoring en zijn meestal een verzoek om waterkwaliteitsgegevens of waterhoogten. Er is geen duidelijke oorzaak te vinden voor deze stijging.



Het aantal vragen over wet- en regelgeving neemt gestaag af. Bevoegd gezag en bedrijfsleven zijn inmiddels goed geïnformeerd en beschikken nu over een fors naslagwerk: het digitale "Handboek Water" waarin de wet- en regelgeving in begrijpelijke taal wordt uitgelegd.

RWS WVL stuurt de meeste vragen, die vallen onder de categorie website, naar de Helpdesk Water. De verzoeken gaan meestal over het plaatsen van rapporten en applicaties en publiceren van pagina's. Voor het digitaal versturen van nieuwsbrieven wordt ook een beroep gedaan op de webredactie. Binnen RWS WVL zit een groeiend aantal redacteurs, die actief schrijven op onze website. Bij specifieke wensen vragen zij de webmasters om hulp.

1.6 Een greep uit de vragen

De meeste vragen die binnenkomen zijn erg inhoudelijk van aard. Wat ook te verwachten is bij de doelgroep die we bedienen: de waterprofessional. Maar soms komen er ook leuke onverwachte vragen binnen. Een aantal opmerkelijke vragen zijn opgenomen in bijlage 1.

2 Website

De belangrijkste taak van de Helpdesk Water is het verspreiden van kennis. Dit doen we door actief informatie te bieden via www.helpdeskwater.nl en onze nieuwsbrieven. Door deze taak goed in te vullen kunnen we het stellen van vragen in veel gevallen voorkomen. Waterbeheer en waterbeleid is echter een dynamisch complex onderwerp zodat er altijd wel vragen blijven.

De inhoud van de website wordt verzorgd door medewerkers van de Helpdesk Water of een inhoudelijke medewerker uit de BackOffice van de Helpdesk Water. Een inhoudelijke medewerker kan redacteur worden op de website met ondersteuning van een van de webmasters.

De webredactie van de Helpdesk Water beoordeelt altijd redactioneel de aangeboden informatie en bewaakt de actualiteit van de website. Daarnaast worden door de webredactie projecten opgepakt ter verbetering van de website.

- In 2012 is gestart met het project “Webrichtlijnen”. Deze richtlijnen zijn ontwikkeld om ervoor te zorgen dat (onder andere) de overheidswebsites volledig benaderbaar en beschikbaar zijn voor iedere gebruiker. Deze webrichtlijnen zijn gebaseerd op internationale open standaarden en gelden ook voor www.helpdeskwater.nl. Er zijn in 2013 grote stappen gezet om te voldoen aan alle (meer dan 125) webrichtlijnen, o.a. door het uitvoeren van een externe audit. De Helpdesk Water voldeed in het begin van 2014 volledig aan de webrichtlijnen. De website van www.helpdeskwater.nl was daarmee de eerste website van Rijkswaterstaat die deze status heeft bereikt.

In 2013 was er veel commotie over het gebruik van cookies. Dit was een vervolg uit aangepaste Europese wetgeving. De Nederlandse overheid had

bepaald dat voor het gebruik van cookies toestemming nodig was van de gebruiker. Dit gold voor alle cookies, zo ook de cookies die gebruikt worden voor webstatistieken. Later in het jaar 2013 zijn de regels versoepeld waardoor webstatistieken (functionele cookies) wel toegestaan werden. De website is hierop aangepast en gebruikt nu alleen cookies voor webstatistieken.

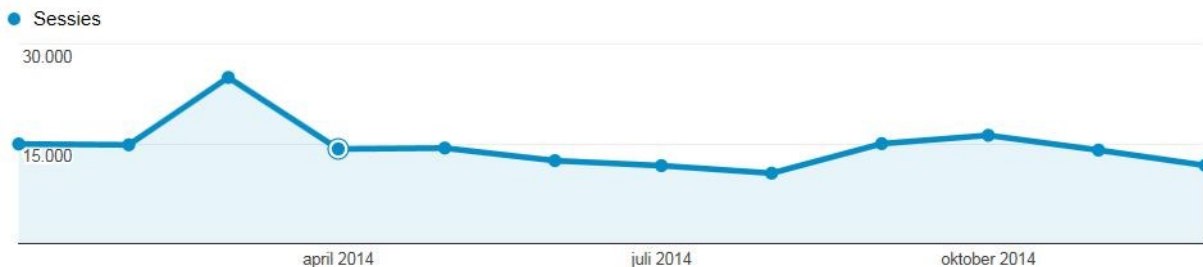
- De Helpdesk Water ontsluit samen met de helpdesk Infomil het digitale "Handboek Water". Inhoudelijk is dit handboek verder gevuld in 2013. Dit handboek ontsluit waterwetgeving op een begrijpelijke manier. De inhoud van dit digitale "Handboek Water" is afkomstig van diverse partijen: provincie, Unie van Waterschappen en Rijkswaterstaat. Er zijn vaak technische problemen geweest met het digitale "Handboek Water" dat ontsloten wordt op www.helpdeskwater.nl en www.infomil.nl.

2.1 Statistieken

De website van de Helpdesk Water werd in 2014 maandelijks gemiddeld 14.200 keer bezocht. Per sessie (bezoek) aan de website werden er gemiddeld 3,26 pagina's bekeken. De piek in maart werd veroorzaakt op vrijdag 28 maart. In het RTL Nieuws het bericht "3 miljoen Nederlanders wonen achter zwakke dijken", waarbij Minister Schultz te gast was. Op de website van RTL was een link opgenomen naar de dijkkringrapporten van VNK op de website van de Helpdesk Water.

Opvallend was dat naar aanleiding van deze berichtgeving meer dan 50% van de bezoekers gebruik maakte van "mobile devices" (smartphones en tablets). Normaal is dit nog geen 3%.

De dip in juli, augustus en december wordt veroorzaakt door vakantieperiode en feestdagen.



2.2 Meest bekeken onderwerpen

In totaal zijn er dit jaar 572.597 pagina's bekeken. Dit is iets lager dan in 2013. Het onderdeel Kaderrichtlijn Water onder Wetgeving en beleid is het meest bezocht.

TOP 5 meest bekeken inhoudelijke pagina's website

Nr	Onderwerp	Aantal paginaweergaven
1	Kaderrichtlijnwater	11457
2.	Vergunning-aanvragen Waterwet	10481
3.	Waterwet	9690
4.	Overzichtspagina Dijkkringrapporten	7432
5.	Veiligheid Nederland in Kaart	6302

2.3 Actuele berichten

Naast de inhoudelijke pagina's, beschikt de website over een nieuwsfunctie. In 2014 hebben we 208 nieuwsberichten geplaatst welke in totaal samen 15491 maal gelezen zijn. Elk nieuwsbericht wordt dus gemiddeld 74x bekeken.

De nieuwsberichten worden via verschillende ingangen ontsloten tw via de Homepage van de website, via het overzicht Actueel en in de nieuwsbrief nemen we maandelijks een selectie op van de meest interessante nieuwsberichten van die maand.

TOP 5 meest bekeken nieuwtjes

Nr	Onderwerp	Aantal pagina-weergaven
1	Wijziging Waterwet per 1 juli 2014	950
2	Nieuwe lijst met driftarme doppen van februari	600
3	Handreiking juridische helderheid grondwaterbeheer	382
4.	Wijziging waterwet, per 1 januari 2014	293
5.	Vooraankondiging landelijke toetsdag	269

Waterkalender

De waterkalender is in 2014 991 maal bezocht. In de waterkalender stonden dit jaar 223 evenementen bekeken, welke samen 2210 maal zijn bekeken.

TOP 5 meest bekeken evenementen

Nr	Onderwerp	Aantal pagina-weergaven
1	Landelijke toetsdag	188
2	Platform ecologisch herstel meren	167
3	Natuurlijke klimaatbuffers	78
4.	Hoe schoon willen we ons water	53
5.	Netwerkdag water	48

2.4 Meest gedownloade documenten

Dit jaar zijn er 45.706 documenten gedownload (pdf's en worddocumenten). Door de uitzending van RTL nieuws zijn de 55 dijkkringrapporten op 28 en 29 maart samen 3384x gedownload. De dijkkringrapporten komen daarmee op de topdownloads van 2014.

Nr	Onderwerp	Aantal paginaweergaven
1	Dijkkringrapporten	4591
2.	Meldingsformulier Blbi	453
3.	Besluit lozen buiten inrichtingen	385
4.	Flood Risk and Water Management in the Netherlands	326
5.	Nationaal bestuursakkoord water	313

3 Communicatie

Naast de informatie op de website verschijnen er jaarlijks ook een aantal digitale nieuwsbrieven

3.1 **HelpdeskWaterNieuws**

Het HelpdeskWaterNieuws bevat voornamelijk nieuwsartikelen die in de dagen/weken daarvoor op de website zijn geplaatst, het is dus een compilatie van de meest interessante nieuwtjes van de voorgaande periode. De nieuwsbrief verschijnt meestal 1 maal per maand.

Eind 2014 waren er 1430 abonnees, precies 100 meer dan in januari 2013.

3.2 **Nieuwsbrief Water en Ruimte**

De nieuwsbrief Water en Ruimte is de opvolger van de nieuwsbrief Water-toets. Deze nieuwsbrief heeft ca. 800 abbonees en is in juli en december verschenen.

4 Klanttevredenheid

Om er achter te komen hoe de Helpdesk Water functioneert en om ons functioneren te blijven verbeteren is het belangrijk te luisteren naar onze gebruikers. Wat gaat goed en wat kan beter? Jaarlijks sturen we een enquête toe aan vraagstellers die de Helpdesk Water de laatste drie maanden hebben benaderd. De vragen in de enquête zijn toegespitst op twee hoofdelementen: de vraagbehandeling en het gebruik van de website.

In het najaar van 2014 is deze enquête verstuurd naar bijna 413 vraagstellers en hebben 95 personen de vragenlijst ingevuld (23% respons). Voor de tevredenheid van de vraagbehandeling en het gebruik van de website hebben we de respondenten gevraagd een cijfer te geven tussen de 1 en de 5 (waarbij 1 is slecht en 5 is zeer goed). De vraagbehandeling kreeg hiervoor gemiddeld een 4,4 (was vorig jaar 4,3). De website scoorde iets lager. www.helpdeskwater.nl kreeg hiervoor gemiddeld een 3,5 (was vorig jaar 3,7).

5 Evaluatie van 2014 en vooruitblik naar 2015

5.1 Evaluatie 2014

- De contouren van de Omgevingswet beginnen duidelijk te worden. Daarmee ontstaat er ook een beeld van een nieuwe Helpdesk-structuur die de Omgevingswet zal gaan bedienen. In 2014 is de keuze gemaakt dat de helpdesken Bodemplus, Infomil, Bouwregelgeving en Helpdesk Water zullen gaan fuseren tot het Informatiepunt Omgevingsrecht (werktitel).
- Rijkswaterstaat is inmiddels een procesgestuurde organisatie. Dit betekende voor de Helpdesk Water dat de BackOffice opnieuw moest worden ingericht. Met de "nieuwe" afdelingshoofden zijn nieuwe afspraken gemaakt en is een werkverdeling tussen frontoffice en backoffice vastgesteld. Op hoofdlijnen komt het er op neer dat de frontoffice verantwoordelijk is voor ontvangst, registratie en doozetten van vragen met de ambitie om een flink aandeel zelfstandig te beantwoorden. De backoffice organiseert de opdracht Helpdesk Water en regelt het vraagproces waarbij specialisten betrokken zijn. Daarnaast is de Backoffice verantwoordelijk voor de website www.helpdeskwater.nl.
- In november is de levering van data overgedragen aan Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (CIV). In een eerder stadium was de personele capaciteit hiervoor al overgedragen. Het aantal te beantwoorden vragen daalt daardoor, maar we moeten onze klanten nog wel begeleiden in deze nieuwe werkwijze.
- Iedere website van de overheid moet voldoen aan de webrichtlijnen. Door de Helpdesk Water webredactie is hier hard aan gewerkt en in 2014 voldeed de website voor 100% aan de webrichtlijnen.
- De opsplitsing van de Helpdesk Water in een front- en backoffice heeft er voor gezorgd dat dit een capaciteitsverdeling van 2,0 fte frontoffice en 2,2 fte backoffice heeft opgeleverd. De overige capaciteit komt ten goede aan redactiewerk en bijdragen aan het vraagproces door specialisten.
- Er is een beheerstructuur voor het digitale "Handboek Water" om pagina's regelmatig te laten controleren op actualiteit. Uitvoering is al gedeeltelijk opgepakt en loopt via de redactie van het digitale "Handboek Water". Het Handboek water kent inmiddels een omvang van meer dan 500 pagina's.

5.2 Vooruitblik naar 2015

Opnieuw zal de Helpdesk Water een grote organisatorische verandering ondergaan. De verschillende loketten binnen de dienst RWS WVL zoals Infomil, Bodemplus, Helpdesk Water en nog 14 andere steunpunten hebben in 2015 één gemeenschappelijke frontoffice. De huidige steunpunten en helpdesken zijn omgevormd tot backoffice. Dit betekent dat de huidige Helpdesk Water gesplitst gaat worden. Een deel van het team gaat naar dit nieuwe frontoffice en een ander deel naar de backoffice.

De gemeenschappelijke frontoffice-organisatie werkt onder de naam Infomatiepunt Water, Verkeer en Leefomgeving.

Deze ontwikkeling vindt plaats ter voorbereiding van de organisatiestructuur die straks de helpdesk gaat vormen voor de nieuwe omgevingswet.

Deze wet zal in 2018 van kracht worden, maar het vooruitzicht is dat er medio 2016 een website gelanceerd gaat worden ter voorbereiding op de komst van deze wet. De Helpdesk Water zal volledig betrokken zijn bij de instrumenten die voor deze nieuwe wet ontwikkeld worden.

Verdere mijlpalen voor 2015:

- Op het gebied van internet sluiten we aan bij de redactie van RWS Leefomgeving (o.a. Infomil). We zullen één gemeenschappelijke webredactie gaan vormen en zullen onze websites op technisch vlak gelijk gaan inrichten.
- Het "Handboek Water" is in beeld om door te ontwikkelen tot een zogenaamd "BREF"- Best Reference Document. Dat betekent dat het Handboek de standaard vormt voor informatie en uitleg die bij waterregelgeving van toepassing is.
- Implementatie van webrichtlijnen verder uitvoeren.
- Verdere verbeteringen van de website doorvoeren:
 - Trefwoordenregister uitrollen over de gehele website
 - Gemeenschappelijk serverbeheer met RWS Leefomgeving
 - Actualiseren van FAQ's op basis van gestelde vragen
 - Doorvoeren van nieuwe releases. Etc.
- Het up-to-date houden van ons eigen kwaliteitshandboek.
- De kennisboom, onderdeel van ons vragenregistratiesysteem, optimaliseren.
- Voorbereiden van de transformatie naar het Informatiepunt Omgevingsrecht.

Bijlage 1

Selectie van opvallende vragen TOPdesk 2014

Vraag (particulier):

Ik wil graag weten wat de hoogst genoteerde waterstand is bij Vlieland. Het gaat om 3 januari 1976. Ik zie in jullie database 3,15 m staan maar in het waterstanden boekje staat 3,23 m. Welke is juist?

Ons antwoord:

De hoogst bekende waterstand in de haven van Vlieland is NAP + 323 cm op 3 januari 1976.

Bijgevoegd tekstbestand bevat de hoogste waterstanden per jaar van 1883 t/m 2013. Voor de sluiting van de Zuiderzee in 1932 waren de stormvloedstanden beduidend lager.

De database die U bedoelt is waarschijnlijk 'Waterbase':

http://www.rijkswaterstaat.nl/water/waterdata_waterberichtgeving/watergegevens/index.aspx
volg link Waterbase:

http://live.waterbase.nl/waterbase_wns.cfm?taal=nl

Deze bevat alleen equidistante waterstanden, dat wil zeggen waterstanden met een vaste tijdstap. De achterliggende database bevat ook de tijden en standen van hoog- en laagwaters.

In de periode t/m 1970 werden van waterstandsmmeetpunten in het getijgebied in principe alleen tijden en standen van hoog- en laagwaters verwerkt. Deze gegevens werden destijds gepubliceerd in de Jaarboeken der Waterhoogten. De meeste van deze data zijn achteraf ook gedigitaliseerd. De data van 1971 tot eind jaren 1980 (voor Vlieland haven: 24 maart 1988) zijn met een digitizer verwerkt, waarbij behalve tijden en standen van hoog- en laagwaters ook de standen op de hele uren zijn verwerkt.

U kunt in Waterbase voor Vlieland haven 1976 dus alleen de standen op de hele uren vinden, en de hoogste hiervan was inderdaad NAP + 315 cm.

Men kan hier ons inziens niet spreken van een strijdigheid; er staat immers niet in Waterbase dat dit ook inderdaad de hoogste waterstand zou zijn.

!!Vraag (particulier):

Ik heb een weddenschap afgesloten en wil graag weten wat de oplossing is van het volgende vraagstuk. Bij een sluis, van hoog naar laag, ben ik benieuwd of er bij het passeren van een groot schip meer, evenveel of minder water mee naar beneden gaat dan bij het passeren van een kano of ander klein vaartuig.

Ons antwoord:

Hopelijk is het vraagstuk voor de beide partijen van de weddenschap geheel duidelijk.

Een groot schip verplaatst meer water dan een klein schip, bij hetzelfde begin- en eindpeil van de schutting. Er staat dus minder water in de sluis. Daarom: als hier het schutverlies - de hoeveelheid water die bij het passeren van een schip van een sluis van hoog naar laag als bijeffect wordt verplaatst van hoog naar laag - wordt bedoeld: dit is bij een groot schip kleiner dan bij een klein schip. Voor een uitgewerkt voorbeeld zie bijvoorbeeld bijlage 4 in:

<http://www.watlab.be/nl/bestanden/waterbalans/deelrapport-2-analyse-van-het-huidige-watergebruik>

!!Vraag (particulier):

Omdat mijn moeder, inmiddels op de mooie leeftijd van 85 jaar, graag van het "hoge water" in de Lek zou willen genieten, en ik dat haar met liefde en plezier wil laten zien, hierbij de vraag wanneer er hoogwaterstanden in de Lek te verwachten zijn. Mogelijk is dat ergens op uw site te vinden?

Ons antwoord:

Het is helaas niet mogelijk hoge waterstanden op de Lek meer dan een week van tevoren te voorspellen. Hoge waterstanden op de Lek (ter hoogte van Culemborg) treden op na perioden met veel neerslag in Duitsland, waarbij soms ook het afsmelten van sneeuw een bijdrage levert.

U kunt de verwachte waterstanden voor Culemborg twee dagen vooruit vinden op:

<http://www.rijkswaterstaat.nl/apps/geoservices/rwsnl/awd.php?mode=html&projecttype=waterstanden&category=1&loc=CULB&net=LMW>

Aan de waterstanden op de Rijn in Duitsland kan men al verder van tevoren zien of er hoge waterstanden te Culemborg te verwachten zijn. De looptijd van afvoergolven van Andernach tot Culemborg is ongeveer vier dagen. U kunt de waterstanden op de Rijn in Duitsland vinden op:

http://nos.nl/teletekst/#720_05

http://www.vaarweginformatie.nl/fdd/main/hydro/overview?contentId=HYDRO_WATERSTANDEN_VERWACHT&pub=Hydro+verwachte+waterstanden+-+rapport&menuId=WATERSTANDEN_VOORSPELLING

Vraag (particulier):

Wij wonen 3 meter onder de waterspiegel. Is dit extra gevaarlijk?

Ons antwoord:

Dit levert een beperkt extra risico op, omdat de gevolgen bij een eventuele overstroming dan ernstiger zouden zijn.

De waterkeringen van dijkkringgebied 26 (Schouwen-Duiveland) zijn berekend op waterstanden die gemiddeld 1/4000 maal per jaar voorkomen.

Deze waterstanden zijn vastgelegd in "Hydraulische Randvoorwaarden 2006"

(HR2006), dat U kunt downloaden van onze website:

<http://www.helpdeskwater.nl/onderwerpen/waterveiligheid/primaire/toetsen/wti2006-vigerend/wti2006-0/>

De overstromingsdiepte als er toch een overstroming zou plaats vinden is te vinden op de risicokaart:

<http://www.risicokaart.nl/>

<http://nederland.risicokaart.nl/risicokaart.html>

Vraag (student):

Ik volg de opleiding rechten op universitair niveau in Utrecht en wij zijn bezig met een project.

Voor dit project moet ik een duidelijk beeld kunnen schetsen wat de regels zijn omtrent het lozen van methanol. Het scenario wat er vanuit school is geschetst is dat er methanol is geloosd in een riool bij een tankopslag. Mijn vraag aan jullie is of dit is toegestaan? Wat zijn de eisen die er gesteld worden en hoeveel mag je per keer lozen? Het lijkt me logisch dat je hier een vergunning voor moet hebben, zo ja wat voor soort vergunning dien je dan aan te vragen?

Ons antwoord:

Praktische informatie over lozingen van (afval)water is te vinden op:

[http://www.helpdeskwater.nl/onderwerpen/wetgeving-beleid/handboek-water-0/thema'/lozen-\(-afvalwater\)/](http://www.helpdeskwater.nl/onderwerpen/wetgeving-beleid/handboek-water-0/thema'/lozen-(-afvalwater)/) . Op deze website vindt u zeer veel informatie over de verschillende manieren van lozingen en de bijbehorende wet- en regelgeving. Dit onderdeel (Handboek Water) is de meest actuele en volledige bron op het gebied van waterbeheer en waterbeleid.

Juridische informatie (vigerende wetgeving) is te vinden op www.wetten.nl .

We verwijzen u met dit antwoord alleen naar de verschillende bronnen waar praktische informatie en vigerende wetgeving te vinden is. Interpretatie van deze informatie is onderdeel van uw project.