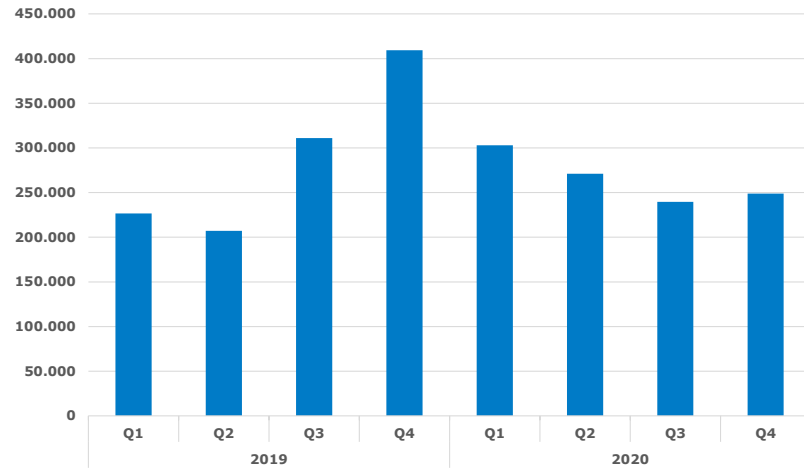


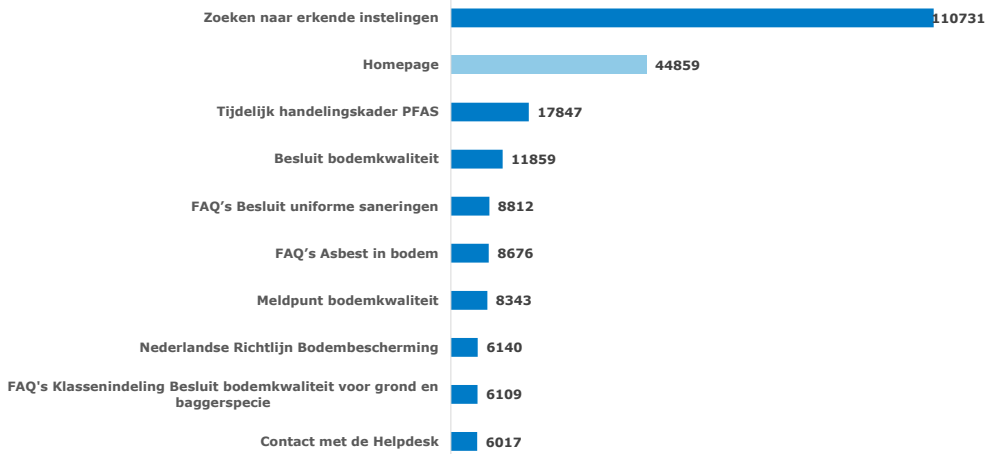


Website

Trend paginaweergaven
1.062.406 paginaweergaven in 2020



Top 10 bezochte pagina's
1.062.406 paginaweergaven in 2020

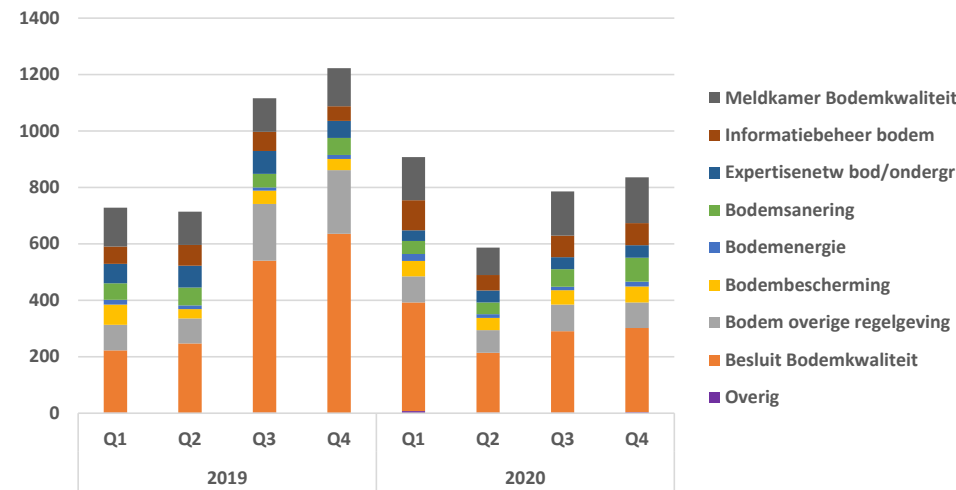


Context

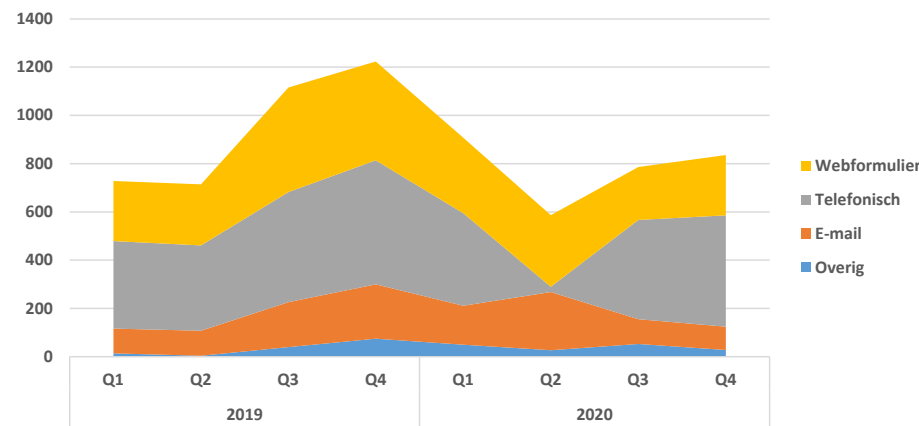
In 2020 zijn 3.116 vragen over bodem gesteld, een daling van 18% vergeleken met 2019. Belangrijkste oorzaak van de daling is een afnemend aantal vragen over PFAS (in de 2 helft 2019: ca. 200 vragen per maand; in 2020 nog maar gem. 35 vragen per maand). Deze daling komt doordat de problemen rond het hergebruik van grond en baggerspecie grotendeels zijn weggenomen. Over het meldpunt bodemkwaliteit zijn in 2020 iets meer vragen gesteld (+12%) door extra vragen na een nieuwe release. Op bodemplus.nl zijn 108 nieuwsberichten geplaatst over een zeer divers aantal onderwerpen, waaronder in het laatste kwartaal diverse berichten en artikelen over het einde van het Uitvoeringsprogramma Bodemconvenant. Een nieuw toegevoegde functionaliteit aan de website is de Bibliotheek met daarin veel publicaties en instrumenten.

Vraagafhandeling

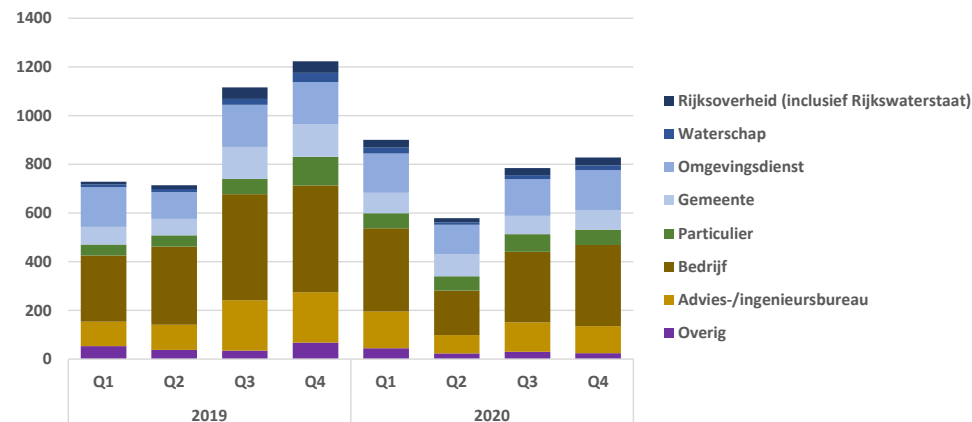
Verdeling vragen per onderwerp
3.116 vragen in 2020



Verdeling vragen per soort binnenkomst
3.116 vragen in 2020

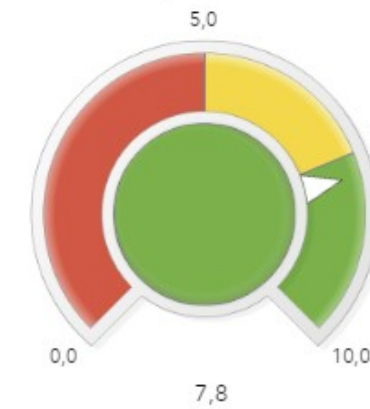


Verdeling vragen per doelgroep
3.116 vragen in 2020

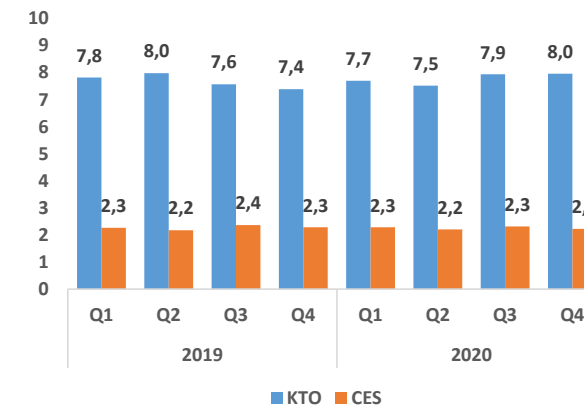


KTO

Informatiepunt WWL - Bodem+



Trend KTO per kwartaal
545 respondenten in 2020



Context KTO

Een deel van de vragen is beantwoord door de frontoffice (22%), het restant door specialisten die werkzaam zijn binnen het programma Bodem+. De meeste klanten zijn tevreden. Het gemiddelde cijfer is 7,8 (+0,1 t.o.v. 2019). 72% geeft een 8 of hoger en maar liefst 32% een 9 of hoger. Klanten zijn het meest tevreden over de kwaliteit van het antwoord en de doorlooptijd. Bij klanten die minder tevreden zijn, is de oorzaak vaak dat het antwoord niet aansloot op de vraag.

Quotes van tevreden klanten: "Positief is de telefonische toelichting op het antwoord en de snelheid waarmee de vraag werd beantwoord" en "Het antwoord gaf niet alleen antwoord op mijn vraag, maar informeerde me tevens over toekomstige ontwikkelingen die voor mij relevant zouden zijn. Dat is goed meedenken!"

Zoektermen website

