

Bodem+

Bodem+ ondersteunt overheden met kennis over bodemsanering, -bescherming, -beheer en -energie voor een duurzaam gebruik van het bodem- en grondwatersysteem en de ondergrond. De helpdesk van Bodem+ beantwoordt vragen over de wet- en regelgeving en daarmee samenhangende instrumenten. De meldkamer van het meldpunt Bodemkwaliteit beantwoordt vragen over het gebruik van het meldpunt bodemkwaliteit.

Meer informatie: www.bodemplus.nl



2017

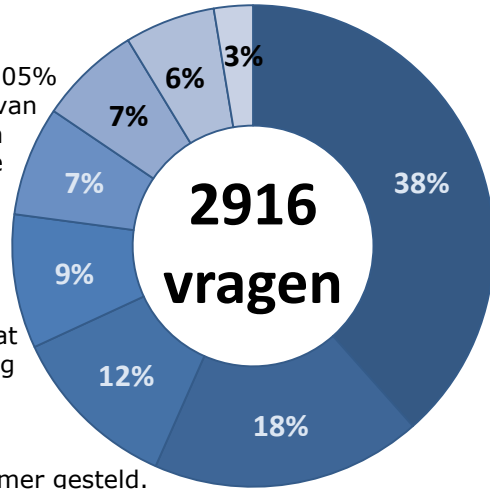
Rijkswaterstaat

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagafhandeling

Helpdesk Bodem+

In 2017 zijn er 2.414 vragen gesteld (-,05% ten opzichte van 2016). De stabilisatie van het aantal vragen kan verklaard worden door het uitblijven van wijzigingen in de regelgeving. Opvallend in 2017 zijn de extra vragen die gesteld zijn over de relatie tussen puin en verdenking van asbest bij onderzoeken en keuringen. Er zijn nog weinig vragen gesteld over de Omgevingswet, waarschijnlijk doordat het overzetten van de bodemregelgeving nog in procedure is.



- Besluit Bodemkwaliteit
- Meldkamer Bodemkwaliteit
- Bodem overige regelgeving
- Bodemsanering
- Bodembescherming
- Informatiebeheer bodem
- Expertisenetw bod/ondergr
- Bodemenergie

Meldpunt Bodemkwaliteit

In 2017 zijn 502 vragen aan de meldkamer gesteld. Een daling van 39% ten opzichte van 2016. De verklaring hiervoor is dat zich in 2017 veel minder storingen en gebruikersproblemen hebben voorgedaan.

Wij verwachten een stabilisatie van het aantal vragen en geen verdere bijzonderheden in 2018.



Klantwaardering

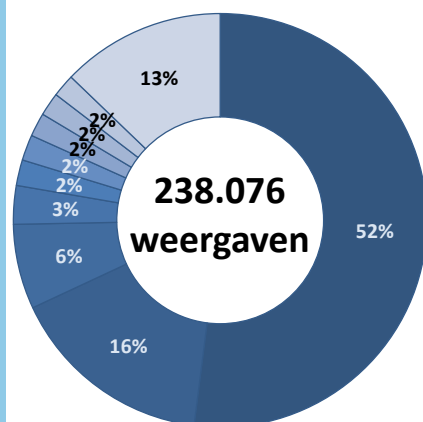
Gemiddelde cijfer: **7,6**

Positieve punten

Kwaliteit van beantwoording, doorlooptijd en deskundigheid van medewerkers.

Leerpunten

Sommige klanten geven aan dat het antwoord niet voldoende aansluit op hun vraag. Meer aandacht voor verwachtingenmanagement over moment van beantwoording.



- Erkenningen
- Besluit bodemkwaliteit
- Bodemsanering
- Bodem+
- Bodemenergie
- NL Richtlijn Bodembescherming
- Nieuws
- Helpdesk (Bodembeheer)
- Besluit Uniforme Saneringen (BUS)
- Overig

Website

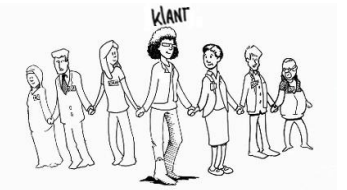
Het bezoek aan www.bodemplus.nl lag in 2017 op vrijwel hetzelfde niveau als in 2016. Meest gebruikte onderdelen zijn: Erkenningen (zoekmenu 50% van het totaal), Besluit bodemkwaliteit en Bodemsanering. Er is relatief veel gezocht op de zoektermen 'asbest' en 'erkenning(en)'. Meest bekeken FAQ: 'Welke klassenindeling kent het Besluit bodemkwaliteit voor grond en baggerspecie?'. De meest bekeken nieuwsberichten zijn: 'Gezamenlijk initiatief van start: onderzoek relatie puin en verdenking op asbest' en 'NEN 5725 Vooronderzoek landbodem vastgesteld'. Er is een nieuwe ingang toegevoegd: Maatschappelijke opgaven.

Verwacht voor 2018

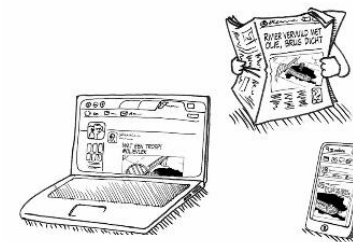
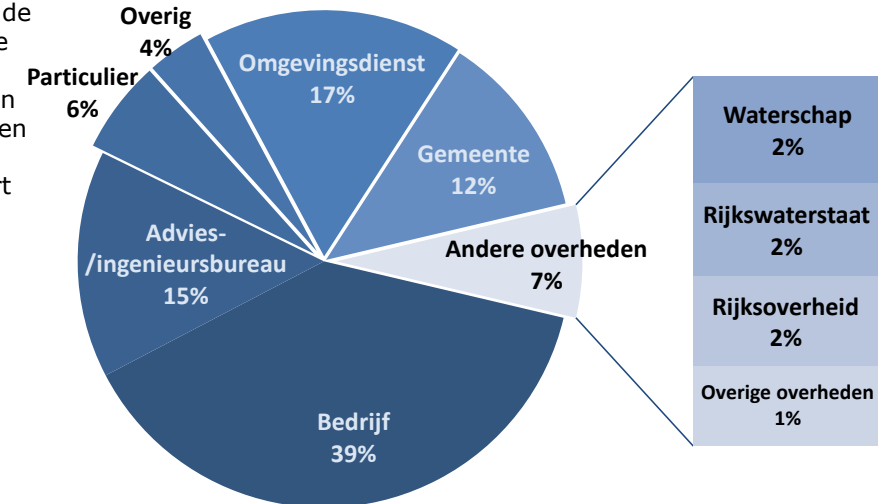
Nieuw onderwerp: Bodemdaling.

Onze klanten

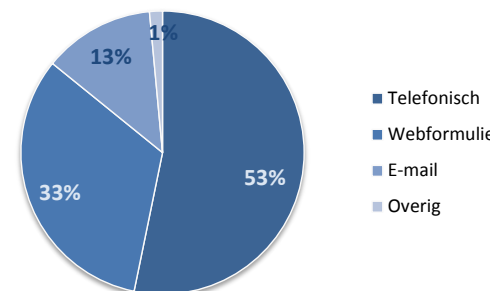
De verdeling van de klanttypen is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Overheden stellen relatief veel vragen over het Besluit bodemkwaliteit en de Wet bodembescherming. Omgevingsdiensten stellen relatief veel vragen over bodembescherming. Gemeenten juist over het Meldpunt Bbk. Bedrijven stellen veel vragen over de erkenningsregeling Kwalibo, Besluit bodemkwaliteit en de webapplicatie Bodemloket. Adviesbureaus stellen vaak vragen over de BRL's 1000 en 9335 en over asbest. Overige bedrijven stellen veel vragen over het Meldpunt Bbk.



Mede naar aanleiding van de vele vragen over de relatie tussen puin en de aanwezigheid van asbest in bodemonderzoek en depotkeuringen, is een onderzoek hiernaar gestart met ondersteuning door Bodem+.



De ingangen die de klant gebruikte



Ontwikkeling aantal vragen

