

Jaarverslag REACH Helpdesk 2008

Margaret Wouters, projectleider, Stoffen Expertise Centrum

Dit jaarverslag is opgesteld in opdracht van Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (DGM/SAS), in het kader van Project M/601794 (uitvoering REACH Helpdesk). Het project uitvoering REACH Helpdesk is een samenwerkingsverband tussen RIVM en SenterNovem.

© RIVM 2009

Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding: 'Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), de titel van de publicatie en het jaar van uitgave'.

Rapport in het kort

Jaarverslag REACH Helpdesk

In 2008 heeft de REACH Helpdesk ruim 3500 vragen beantwoord. Dit is aanzienlijk meer dan de 1300 vragen waarmee vooraf rekening was gehouden. De meeste vragen zijn gesteld in de maanden oktober en november en hadden voornamelijk betrekking op de pre-registratie. Dit had te maken met het sluiten van de pre-registratieperiode op 1 december 2008. Bijna 50% van de vragen is gesteld door bedrijven met minder dan 50 werknemers waardoor geconcludeerd kan worden dat ook de MKB bedrijven goed zijn bereikt

De website van de REACH-helpdesk is verder ontwikkeld. Het aantal FAQ's is uitgebreid. Op de website is vooral voor het bedrijfsleven veel relevante informatie beschikbaar.

De Nederlandse REACH helpdesk is op 2 januari 2007 opengesteld en wordt uitgevoerd door een samenwerkingsverband van het RIVM en SenterNovem. De opdrachtgever is het ministerie van VROM, in samenwerking met het ministerie van EZ en financieel ondersteund door de ministeries van VWS en SZW.

Dit briefrapport is het jaarverslag van de REACH helpdesk in 2008.

Trefwoorden: REACH, helpdesk, jaarverslag, stoffen, wetgeving, EU

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Missie	5
2	Uitvoering REACH Helpdesk 2008	6
2.1	Organisatie	6
2.1.1	Samenwerking	6
2.1.2	Overlegstructuur	6
2.2	Producten	7
2.2.1	Beantwoording van vragen	7
2.2.2	Website	9
2.2.3	Bezoek aan de website	10
2.2.4	Veel gestelde vragen (Frequently Asked Questions)	10
2.2.5	Nieuwsbrief en nieuwsflits	11
2.2.6	Actieve voorlichting	11
2.3	Kwaliteit	11
2.3.1	Borging van kwaliteit en flexibiliteit	11
2.3.2	Klanttevredenheid	12
2.3.3	Opdrachtgevertevredenheid	12
2.4	Financiën	12
2.5	Internationale samenwerking	12
2.6	Vooruitblik	13

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op 1 juni 2007 is de nieuwe Europese verordening voor de registratie en beoordeling van en de autorisatie en beperkingen ten aanzien van chemische stoffen (REACH) deels in werking getreden. Op 1 juni 2008 is deze verordening in zijn geheel van kracht gegaan. Vanaf dat moment geldt ook de registratieplicht voor stoffen.

Dit heeft ingrijpende gevolgen voor veel verschillende bedrijven in de Europese Unie (EU). Artikel 124 van REACH verplicht de lidstaten van de Europese Unie daarom om nationale helpdesks in te stellen om bedrijven informatie te verstrekken over hun verantwoordelijkheden en verplichtingen.

In Nederland is er voor gekozen om de REACH Helpdesk een integraal onderdeel te laten zijn van de voorlichting aan bedrijven.

In 2006 is in overleg met belanghebbenden (departementen, MKB-Nederland, Kamers van Koophandel, VNCI) een plan (blauwdruk) opgesteld voor de Nederlandse REACH Helpdesk. De blauwdruk beschrijft de inhoudelijke, functionele, organisatorische en technische vereisten waaraan de helpdesk dient te voldoen. De openstelling van de REACH Helpdesk was op 2 januari 2007. De REACH helpdesk is in 2008 wederom door het RIVM en SenterNovem uitgevoerd. Opdrachtgever is het ministerie van VROM, in samenwerking met het ministerie van EZ en financieel ondersteund door de ministeries van VWS en SZW.

1.2 Missie

De missie van de REACH helpdesk die is vastgelegd in de blauwdruk luidt:

- Het informeren van de doelgroep over REACH
- Het tijdig beantwoorden van vragen over diens verantwoordelijkheden en verplichtingen binnen REACH
- Indien gewenst of nodig het op weg helpen van de vraagsteller door gericht door te verwijzen naar (niet commerciële) partijen die hen advies kunnen geven
- Het signaleren van trends en ontwikkelingen in de vragen

De primaire doelgroep van de REACH helpdesk bestaat uit de individuele bedrijven en de sector/brancheorganisaties. De scope van de helpdesk is in de blauwdruk gedefinieerd met behulp van voorbeeldvragen die binnen de opdracht van de helpdesk vallen (bv. vragen over wettelijke termijnen of over verplichtingen als importeur) en vragen die er buiten vallen (bv. praktisch advies over de goedkoopste manier van registratie, hiervoor wordt doorverwezen naar brancheorganisaties). De identiteit van de helpdesk is vastgelegd als onafhankelijk (vrij van commerciële belangen en onafhankelijk van handhaving), betrouwbaar en toegankelijk.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de uitvoering van de REACH Helpdesk in het jaar 2008 (hoofdstuk 2) en een korte vooruitblik op verwachte ontwikkelingen in de nabije toekomst (hoofdstuk 2.6).

2 Uitvoering REACH Helpdesk 2008

2.1 Organisatie

De basis van de REACH Helpdesk is de mogelijkheid voor de doelgroep (het bedrijfsleven) om vragen te stellen. Dat kon via een elektronisch formulier op de website of telefonisch. Om de vragen te kunnen beantwoorden is een organisatie ingericht die aansluit bij bestaande structuren binnen SenterNovem en RIVM. De organisatie maakt gebruik van het al bestaande callcenter (0e lijn) bij SenterNovem dat verantwoordelijk is voor intake en doorgeleiden van alle vragen, een 1^e lijn van medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van alle vragen en een 2^e lijn van medewerkers die moeilijke vragen beantwoorden en antwoorden van de 1^e lijn toetsen. De telefonische helpdesk is op werkdagen geopend tussen 9 en 12 uur 's ochtends. Het telefoonnummer van de REACH Helpdesk is 070-373 5905 en de website is: www.reach-helpdesk.nl.

Alle vragen worden geregistreerd in een database. De registratie is geautomatiseerd. Onderdeel van de database is een kennissysteem waarin al opgedane kennis wordt vastgelegd middels standaard antwoorden op vragen. Het kennissysteem is bedoeld voor intern gebruik. Veel gestelde vragen worden tevens gesignaleerd en als zogenaamde Frequently Asked Questions (FAQ's) met een passend antwoord op de website gezet.

2.1.1 Samenwerking

De helpdesk wordt zoals hierboven al werd aangegeven, uitgevoerd door RIVM en SenterNovem als samenwerkende partners. De taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld afhankelijk van de specifieke expertise van beide uitvoeringsorganisaties. Medewerkers van zowel SenterNovem als RIVM zijn betrokken bij vraagbeantwoording, voorlichting, ontwikkeling van gereedschappen (tools) en communicatiemiddelen voor de website. RIVM heeft daarnaast de verantwoordelijkheid voor het projectmanagement en verzorgt de inbreng van Nederland in het Europese netwerk van nationale helpdesks. SenterNovem is naast de genoemde taken tevens primair verantwoordelijk voor de website en de planning en coördinatie van de IT en callcenter faciliteiten van de REACH helpdesk. Beide organisaties zijn voor een groot deel complementair wat betreft inhoudelijke kennis en organisatorische inbreng. Dit komt de kwaliteit en snelheid van de opgeleverde producten ten goede.

2.1.2 Overlegstructuur

Voor een soepele uitvoering van het project hebben de coördinatoren van het RIVM en SenterNovem op dagelijkse basis overleg. Eens per twee weken komen de coördinatoren en 1e lijns medewerkers van beide organisaties bij elkaar voor een afstemmingsoverleg. Het belangrijkste doel van dit overleg is de kwaliteitsborging.

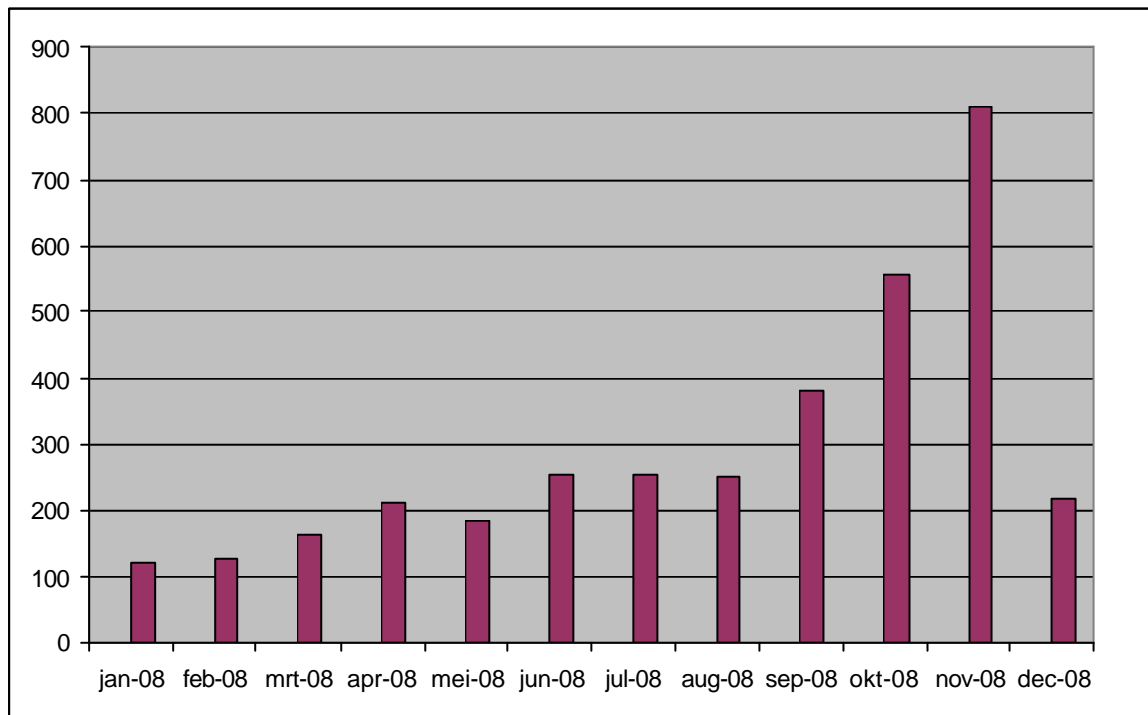
Voor terugkoppeling van uitvoeringsaspecten, signalering en inhoudelijke zaken met de opdrachtgever is er eens per 2 maanden een voortgangsoverleg. Ten slotte wordt er vanuit het project een afvaardiging gestuurd naar het REACH-brede klankbord overleg met vertegenwoordigers van de betrokken ministeries, brancheorganisaties en de vereniging van Kamers van Koophandel.

2.2 Producten

2.2.1 Beantwoording van vragen

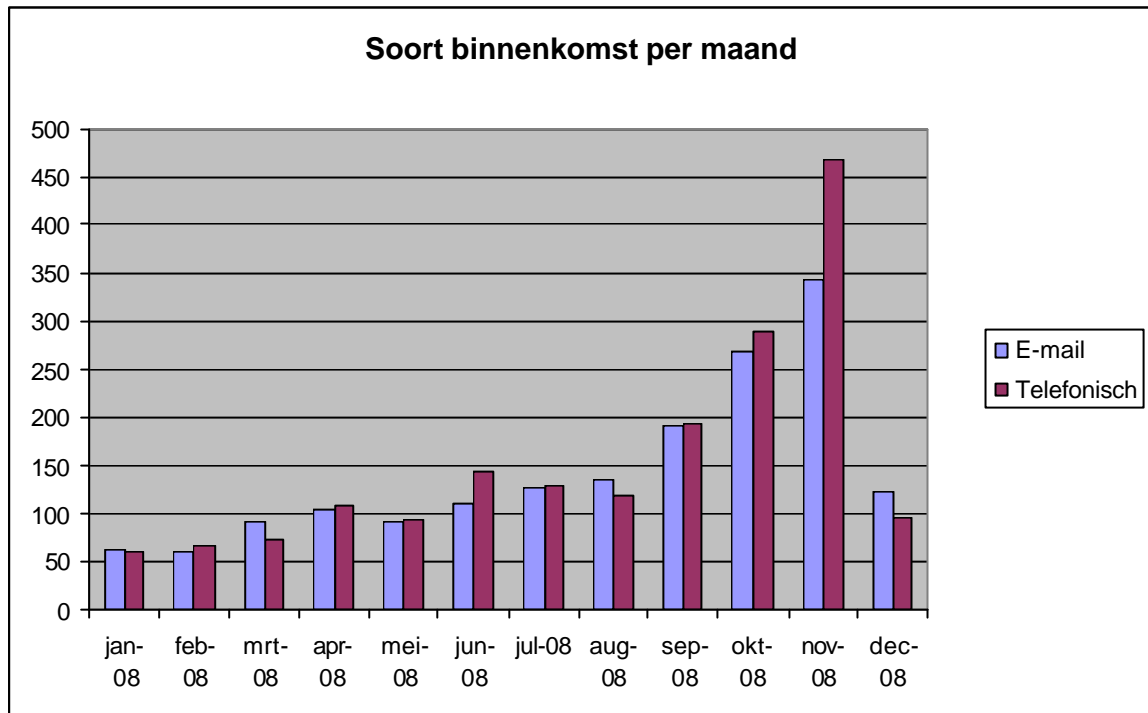
In 2008 zijn in totaal 3542 vragen beantwoord. Dit is aanmerkelijk meer dan de 1300 vragen waar vooraf rekening mee werd gehouden. Ongeveer de helft van de vragen kwam binnen via de telefoon, de andere helft via het elektronische vragenformulier. Figuur 1 geeft een overzicht van het totaal aantal vragen per maand.

De meeste vragen werden gesteld over de preregistratie. De termijn hiervoor liep af op 1 december 2008. Dit verklaart de piek in het aantal vragen in de maanden oktober en november. Andere onderwerpen waarover veel vragen werden gesteld waren import, handhaving, stoffen in voorwerpen en algemene vragen over REACH.



Figuur 1: Aantal vragen gesteld aan de REACH Helpdesk per maand in 2008.

In figuur 2 is te zien dat de verdeling tussen het aantal schriftelijke vragen en telefonische vragen bijna gelijk is. Alleen in november werden meer telefonische vragen gesteld.

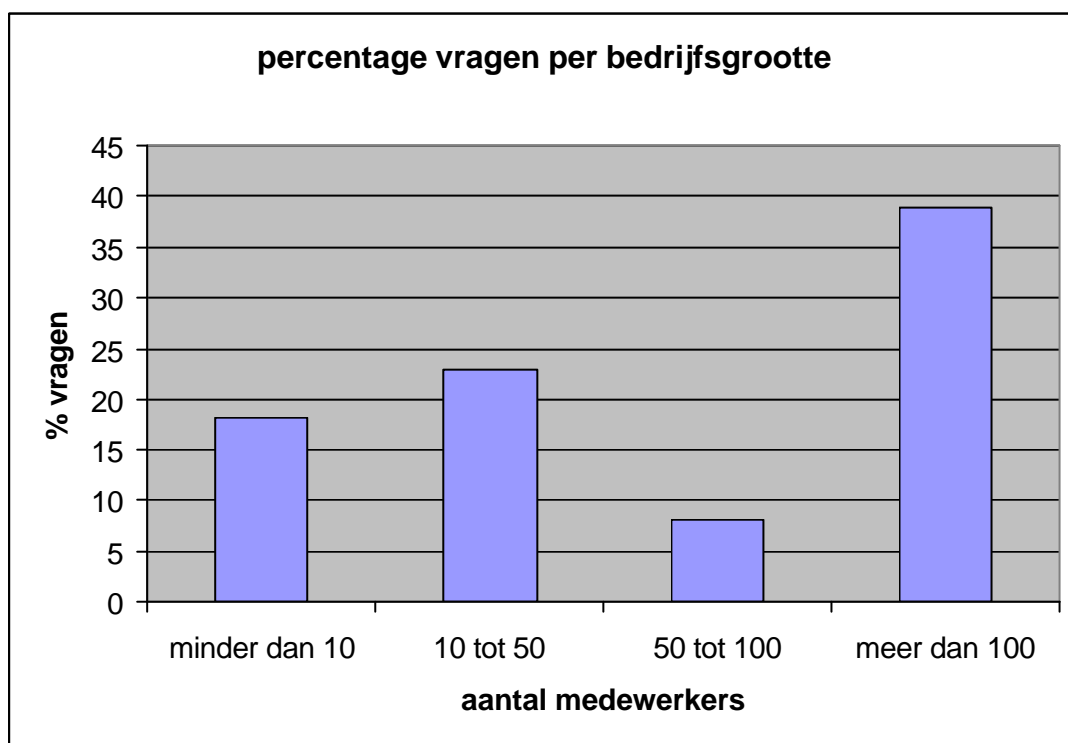


Figuur 2: verdeling van vragen per maand

Het overgrote deel van de vraagstellers (zie Figuur 3) behoorde tot het bedrijfsleven. Verder werd een klein percentage van de vragen gesteld door adviesbureaus.

Bijna 90% van de vragen was afkomstig van bedrijven. Bijna 10% van de brancheorganisaties en het resterend deel vrijwel volledig van particulieren.

In figuur 3 is de verdeling naar bedrijfsgrootte te zien. Bijna de helft van de vragen werd gesteld door bedrijven met minder dan 50 werknemers waarvan circa 20% door bedrijven met minder dan 10 medewerkers.



Figuur 3: percentage vragen per bedrijfsgrootte

2.2.2 Website

Sinds 2 januari 2007 is de website van de REACH helpdesk beschikbaar via het adres www.REACH-helpdesk.nl. De website is de belangrijkste schakel in het functioneren van de helpdesk. Alle producten van de REACH Helpdesk worden via de website aan de doelgroep gecommuniceerd.

De website bestaat uit:

- een leidraad met uitleg over de wetgeving
- een Rol Identificatie Tool (RIT) voor het bepalen van rollen en verplichtingen van bedrijven
- veelgestelde vragen en antwoorden (FAQ's)
- voorlichtingsmateriaal

- een nieuwsrubriek met nieuwsbrief
- informatie over belangrijke stofgroepen
- een elektronisch vragenformulier
- koppelingen naar hulpmiddelen (bv. richtlijnen) voor de uitvoering van REACH,
- koppelingen naar belangrijke sites, zoals die van het Europese Agentschap voor chemische stoffen (ECHA) in Helsinki en de Europese Commissie

De website is in de Nederlandse taal geschreven om de doelgroep zo goed mogelijk te bedienen. Voor (Nederlandse) bedrijven met vestigingen in het buitenland en buitenlandse bedrijven die commerciële belangen hebben in Nederland zijn de belangrijkste onderdelen van de website tevens in het Engels beschikbaar. Daarnaast zijn koppelingen naar Engelstalige sites over REACH opgenomen.

2.2.3 Bezoek aan de website

- In 2008 zijn in totaal 207.534 pagina's bezocht door 29.513 bezoekers. Totaal zijn 42.952 bezoeken aan de website gebracht
- De maand november is zowel voor het aantal bekeken pagina's, het aantal bezoeken en aantal bezoekers een top maand geweest, een ruime verdubbeling ten opzichte van de overige maanden
- De FAQs over preregistratie zijn het vaakst bekeken
- Naast de homepage zijn de FAQ's en de Rol Identificatie Tool de best bezochte onderdelen, daarna volgen de leidraad en het voorlichtingmateriaal
- Via direct verkeer, de site van SenterNovem, VROM en google komt in totaal 80% van de bezoekers binnen
- De nieuwsbrief heeft 1262 abonnees en de nieuwsflits 488 abonnees, zie hiervoor ook paragraaf 2.2.5

2.2.4 Veel gestelde vragen (Frequently Asked Questions)

Op de website van de REACH helpdesk staan ruim 100 FAQ's ingedeeld in 20 categorieën waaronder:

- definities,
- bereik ("scope")
- (pre-)registratie
- veiligheidsinformatieblad (VIB)
- voorlichtingstraject

Uit de website statistieken blijkt dat het onderdeel preregistratie in 2008 het vaakst bezocht is (11%), gevolgd door REACH algemeen (10%), definities, scope, voorlichting, verplichtingen algemeen en registratie (allen 8-9%).

Het aantal FAQ's is in de loop van 2008 gegroeid op basis van vraag/antwoord combinaties die als waardevol voor andere vraagstellers zijn aangemerkt. In geanonimiseerde vorm en na filtering/selectie op actualiteit en bredere inzetbaarheid worden deze vraag/antwoord combinaties publiekelijk gemaakt

op de website. Voor de opzet is aangesloten bij de indeling die gehanteerd wordt voor de ECHA website.

2.2.5 Nieuwsbrief en nieuwsflits

In februari, juni en november 2008 is een elektronische REACH nieuwsbrief gepubliceerd en gedistribueerd aan een groeiende groep van meer dan 1262 geïnteresseerden. Daarnaast is er in september en oktober een nieuwsflits verschenen met actuele informatie en een verwijzing met een link. Deze is verspreid aan ca. 400 geïnteresseerden. Abonneren op de nieuwsbrief én nieuwsflits is mogelijk gemaakt via een optie “Aanmelden REACH nieuws” aan de rechterkant van de startpagina op de REACH Helpdesk website. Het doel van de nieuwsbrief en of nieuwsflits is het actief informeren van de doelgroep over belangrijke actuele zaken m.b.t. REACH. Onderwerpen van de nieuwsbrieven waren o.a. voorlichtingsbijeenkomsten, informatie over aanpassing van Nederlandse wetgeving als gevolg van REACH, instelling van het Bureau REACH bij het RIVM, informatie over handhaving en over publicatie en aanpassing van richtlijnen voor de uitvoering van REACH.

2.2.6 Actieve voorlichting

Hoewel de REACH helpdesk, conform de blauwdruk, geen voorlichtingsbijeenkomsten voor individuele bedrijven organiseert of bijwoont is toch gekozen om in 2008 medewerking te verlenen aan een aantal voorlichtingsbijeenkomsten, waarbij voorlichting is gegeven aan grote groepen bedrijven. Het betrof twaalf bijeenkomsten georganiseerd door de Kamer van Koophandel en MKB Nederland, gericht op MKB bedrijven met in totaal meer dan 700 deelnemers. Daarnaast is er een bijdrage geleverd aan de InfoMil Schakeldag en een voorlichtingsdag van de VNCI. Op een bijeenkomst van de Vereniging van Afvalbedrijven is een presentatie over REACH verzorgd. Voorts is een bijdrage geleverd aan de jaarmarkt Externe Veiligheid. Tenslotte is er een vernieuwde uitgave van de REACH brochure uitgebracht.

2.3 Kwaliteit

2.3.1 Borging van kwaliteit en flexibiliteit

De helpdesk is in 2008 uitgevoerd met een vast team van mensen. Maar om onzekerheden in omvang en aard van de vragen het hoofd te bieden is tegelijkertijd een flexibele opstelling ten aanzien van inzet van capaciteit en expertise gehanteerd. Het aantal vragen bleek in werkelijkheid aanmerkelijk hoger dan verwacht. Hierdoor is de inzet van capaciteit hoger uitgevallen dan geraamd.

Er is regelmatig afstemmingsoverleg met de 1^e- en 2^e lijns medewerkers onder leiding van de coördinator. Er wordt daarbij een werkprocedure aangehouden die regelmatig aangepast wordt.

De gewenste kwaliteit is gewaarborgd door training en bijscholing van een team van in totaal zeven 1^e lijns medewerkers en de beschikbaarheid van een team van 2^e lijns medewerkers. Dit team van 2^e lijns medewerkers omvat alle relevante expertisevelden die nodig zijn voor kwaliteitsborging van vragen over REACH.

2.3.2 Klanttevredenheid

Gedurende geheel 2008 is steekproefsgewijs een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder een willekeurig gekozen groep vragenstellers. De klanten van de REACH-helpdesk zijn tevreden over de snelheid van de antwoorden. Ook de behulpzaamheid en deskundigheid van de helpdeskmedewerkers werd gewaardeerd. De bruikbaarheid van de antwoorden is over het algemeen ook goed maar soms wil de vragensteller een uitgebreider antwoord. Volgens de vragenstellers bezochten zij eerst de website voordat contact werd opgenomen met de helpdesk.

Klanten vinden het niet altijd prettig om doorverwezen te worden naar handleidingen of FAQ's, liever krijgen zij een pasklaar antwoord. Soms heerst er het gevoel dat het antwoord vollediger kan.

De klanten zijn tevreden over de informatie op de website. De informatie wordt als begrijpelijk en bruikbaar ervaren.

Gemiddeld kwam het rapportcijfer voor de REACH-helpdesk uit op een 7.

In de klankbordgroep REACH, een breed georiënteerd overleg tussen belangengroeperingen, brancheorganisaties, de vereniging van Kamers van Koophandel, bedrijfsleven en de overheid over REACH, is door het bedrijfsleven aangegeven dat men tevreden is over het functioneren van de REACH Helpdesk en over de kwaliteit van de antwoorden.

2.3.3 Opdrachtgeverttevredenheid

De opdrachtgevers van de helpdesk hebben aangegeven tevreden te zijn met het serviceniveau van de helpdesk. Daarnaast zijn er enkele zaken geïdentificeerd die dit jaar ter verbetering zijn doorgevoerd. Het betreft vooral de snelheid waarmee informatie van derden (voornamelijk ECHA) wordt ontsloten op de Nederlandse website en de toegankelijkheid van de informatie op de website.

De efficiëntie wordt continue verbeterd door het uitbreiden van het aantal FAQ's, meer en betere informatie op de website en een update van de tools (leidraad en RIT) die worden aangeboden op de website.

Een belangrijke constatering is dat de complexiteit van een deel van de vragen steeds verder toeneemt. Hierdoor zal het vaker noodzakelijk zijn om vooraf met de deskundigen in de 2^e-lijn af te stemmen voordat een antwoord gegeven kan worden. Dit zal voor die categorie vragen afbreuk gaan doen aan de snelheid van de beantwoording. Hierover worden de vragenstellers tijdig geïnformeerd.

2.4 Financiën

De projectbegroting in 2008 was geraamd op €372.000. Hoewel het aantal vragen 170% hoger was dan van tevoren geschat zijn de kosten in 2007 in totaal 14% hoger uitgevallen. Dit resultaat is bereikt door het feit dat de helpdeskmedewerkers steeds beter ingevoerd raken in de materie. De medewerkers van de REACH-helpdesk hebben door efficiënt te werken alle vragen kunnen beantwoorden.

2.5 Internationale samenwerking

Vanuit de helpdesk wordt deelgenomen aan internationale activiteiten met als belangrijkste doel de harmonisatie van antwoorden van de helpdesks van de lidstaten en het ECHA. Dit betreft de deelname

aan het Europese netwerk van nationale REACH helpdesks van de lidstaten en de REACH helpdesk van ECHA (het REHCORN). De taak van dit netwerk is de werkprocedures tussen nationale helpdesks, bevoegde instanties, agentschap en Commissiediensten te ontwikkelen en te komen tot effectieve procedures voor het harmoniseren van antwoorden. Hiervoor zijn 2 bijeenkomsten geweest, in april en september.

Alle 27 EU lidstaten hebben per 1 juni 2007 een helpdesk ingericht. De invulling varieert sterk evenals de inbreng van lidstaten in het EU netwerk. Nieuwe EU lidstaten met relatief weinig middelen zijn vaak afhankelijk van het netwerk en het ECHA om te komen tot goede antwoorden. Lidstaten met veel expertise en beschikbare middelen op het gebied van oude en nieuwe stoffenwetgeving spelen in het netwerk meer een voortrekkersrol. Deze is voornamelijk gericht op het opstellen van FAQ's op Europees niveau en het beantwoorden van lastige vragen. Het goed functioneren van het netwerk blijft een belangrijk aandachtspunt voor ECHA in 2009. Nog een aandachtspunt is de een snelle besluitvaardigheid van REHCORN omdat alle beslissingen aan de Europese Commissie moeten worden voorgelegd.

2.6 Vooruitblik

De Europese verplichting tot het hebben van een REACH helpdesk bestaat sinds de inwerkingtreding van REACH. De exacte omvang en invulling van de helpdesk in 2009 en de jaren daarna is moeilijk te voorspellen. Op basis van de ervaringen in het jaar 2008 en de beschikbare capaciteit is het aantal vragen, dat in 2009 kan worden behandeld door de REACH helpdesk geschat op 150 per maand.

Om het aantal vragen op dit niveau te houden worden de vragenstellers zoveel als mogelijk aangemoedigd eerst de informatie op de website te raadplegen. Daarvoor is de website begin 2009 aantrekkelijker gemaakt met bijvoorbeeld een snellere verwijzing naar de FAQs.

Omdat de 1^o lijns-medewerkers steeds meer ervaring hebben met de REACH Verordening kunnen veel vragen direct worden afgehandeld. Daardoor gaat de afhandeltijd per vraag naar beneden. Vragen van niet-Nederlandse bedrijven (de website-shoppers) worden doorverwezen naar de ECHA helpdesk, of de eigen nationale helpdesk.

In 2009 wordt verwacht dat er veel vragen gesteld zullen worden over SIEF (Substance Information Exchange Forum) en over registratie. Voor beide onderwerpen wordt een factsheet geschreven die ook op de website zal worden geplaatst.

In 2008 hebben de 1^o lijns medewerkers alles op alles gezet om alle vragen (bijna 3 keer het verwachte aantal) te beantwoorden. Als in de toekomst weer een veel groter aantal vragen de REACH-helpdesk bereikt dan was te voorzien, zal het beantwoorden van alle vragen gezien de beschikbare capaciteit niet mogelijk zijn. Uit evaluatie van de activiteiten in 2008 is gebleken dat het vroegtijdig opstellen van factsheets over onderwerpen waarover veel vragen komen, een bruikbare mogelijkheid is om een onverwacht hoog aantal vragen het hoofd te kunnen bieden. Immers, het aantal vragen is niet altijd goed te voorspellen maar de onderwerpen waarover in de tijd gezien vragen kunnen worden verwacht, zijn wel voorzienbaar. Daarom is het beleid van de helpdesk dat indien er meer vragen komen of verwacht worden dan de voorziene 150 per maand, de vragenstellers vaker naar de website worden

terugverwezen waarop standaard FAQ's en factsheets ter zake van die onderwerpen zullen worden geplaatst.