

Jaarverslag REACH Helpdesk 2009

Margaret Wouters, projectleider, Stoffen Expertise Centrum

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

© RIVM 2010

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

De Nederlandse REACH Helpdesk is op 2 januari 2007 opengesteld en wordt uitgevoerd door een samenwerkingsverband van het RIVM en SenterNovem (nu AgentschapNL¹). 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 over 2009.

In 2009 heeft de REACH Helpdesk ruim 1500 vragen beantwoord. Bijna de helft van alle vragen werd gesteld door bedrijven met minder dan 50 werknemers waardoor geconcludeerd kan worden dat de MKB bedrijven goed zijn bereikt. De meeste vragen zijn gesteld over 'registratie' en 'stoffen in voorwerpen'.

De website van de REACH Helpdesk is verder ontwikkeld. Er is een Top 5 met meest gestelde vragen op de startpagina gezet om de toegankelijkheid van de site te vergroten. Het aantal FAQ's is uitgebreid en er zijn verschillende factsheets geschreven waarin op eenvoudige wijze lastige REACH zaken worden uitgelegd.

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

¹ In het jaarverslag wordt de oude naam SenterNovem gebruikt

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Aanleiding	6
1.2	Missie	6
1.3	Doelgroep	7
2	Uitvoering REACH Helpdesk 2009	8
2.1	Organisatie	8
2.1.1	Samenwerking	8
2.1.2	Overlegstructuur	8
2.2	Producten	9
2.2.1	Beantwoording van vragen	9
2.2.2	Website	13
2.2.3	Bezoek aan de website	14
2.2.4	Nieuwsbrief en nieuwsflits	15
2.2.5	Actieve voorlichting	15
2.3	Kwaliteit	15
2.3.1	Borging van kwaliteit en flexibiliteit	15
2.3.2	Klanttevredenheid	15
2.3.3	Opdrachtgevertevredenheid	16
2.4	Financiën	16
2.5	Internationale samenwerking	16
3	Vooruitblik	18

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op 1 juni 2007 is de Europese verordening voor de Registratie en Evaluatie van en de Autorisatie en beperkingen ten aanzien van Chemische stoffen (REACH) deels in werking getreden.

Op 1 juni 2009 is deze verordening in zijn geheel van kracht geworden. Vanaf 1 juni 2008 gold al 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 2009 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.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de uitvoering van de REACH Helpdesk in het jaar 2009 (hoofdstuk 2) en een korte vooruitblik op verwachte ontwikkelingen in de nabije toekomst (hoofdstuk 3).

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 identiteit van de helpdesk is vastgelegd als onafhankelijk (vrij van commerciële belangen en onafhankelijk van handhaving), betrouwbaar en toegankelijk.

1.3 Doelgroep

De primaire doelgroep van de REACH Helpdesk bestaat uit individuele bedrijven en 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).

2 Uitvoering REACH Helpdesk 2009

2.1 Organisatie

De basis van de REACH Helpdesk is de mogelijkheid voor de doelgroep (het bedrijfsleven) om vragen te stellen via een elektronisch formulier op de website of telefonisch via een speciaal telefoonnummer. Om de vragen te kunnen beantwoorden is de REACH Helpdesk ingericht die aansluit bij bestaande structuren binnen SenterNovem en RIVM. De REACH Helpdesk 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 is voor de afhandeling van alle REACH gerelateerde vragen en een 2^e lijn van medewerkers die meedenkt bij de beantwoording van moeilijke vragen en antwoorden van de 1^e lijn toetsen. De telefonische helpdesk was op werkdagen geopend tussen 9 en 12 uur 's ochtends. E-mails kunnen altijd worden ingestuurd via het vragenformulier op de website (www.REACH-helpdesk.nl).

Alle vragen worden geregistreerd in een database. Deze registratie gebeurt 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. Veelgestelde vragen worden tevens gesignaleerd en als zogenaamde Frequently Asked Questions (FAQ's) met een passend antwoord op de website gezet. De REACH Helpdesk website heeft zich verder ontwikkeld tot een bron van informatie voor de doelgroep (zie 2.2.2).

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

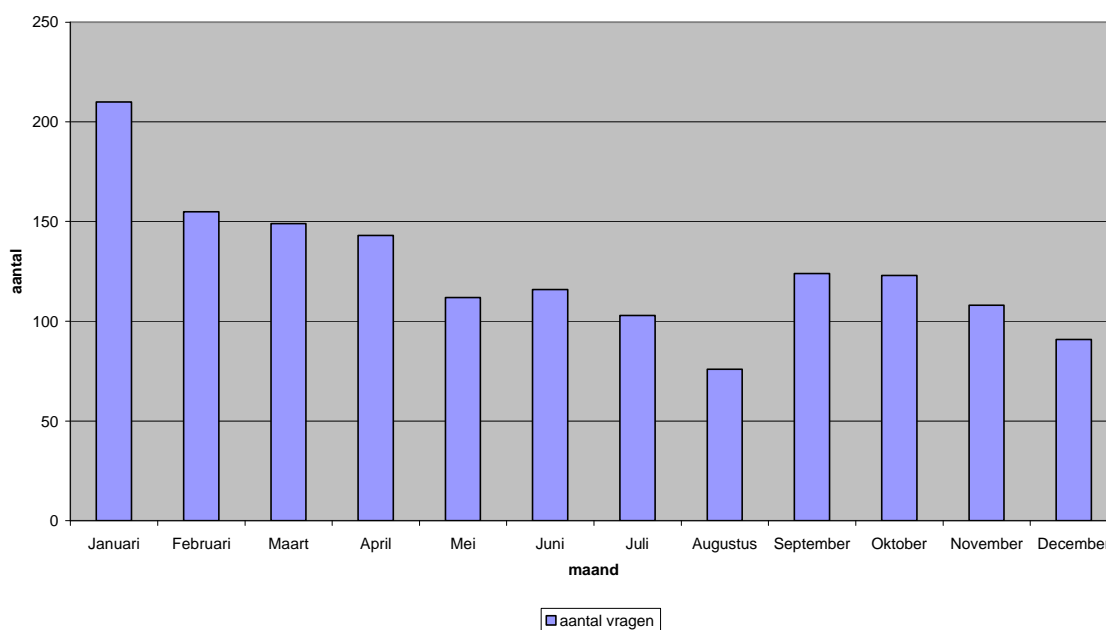
Voor een soepele uitvoering van het project hebben de coördinatoren van het RIVM en SenterNovem op dagelijkse basis overleg. Eens per maand komen de coördinatoren en 1e lijn medewerkers van beide organisaties bij elkaar voor een afstemmingsoverleg. Het belangrijkste doel van dit overleg is de kwaliteitsborging.

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

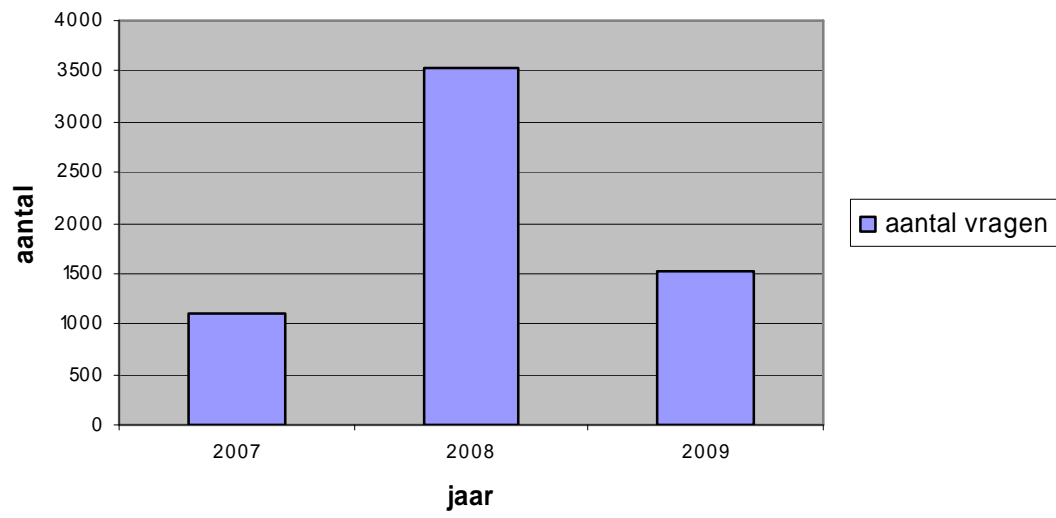
2.2 Producten

2.2.1 Beantwoording van vragen

In 2009 zijn in totaal 1510 vragen beantwoord. Ongeveer 40% van de vragen kwam binnen via de telefoon, de overige 60% via het elektronische vragenformulier. Figuur 1 geeft een overzicht van het totale aantal vragen per maand.

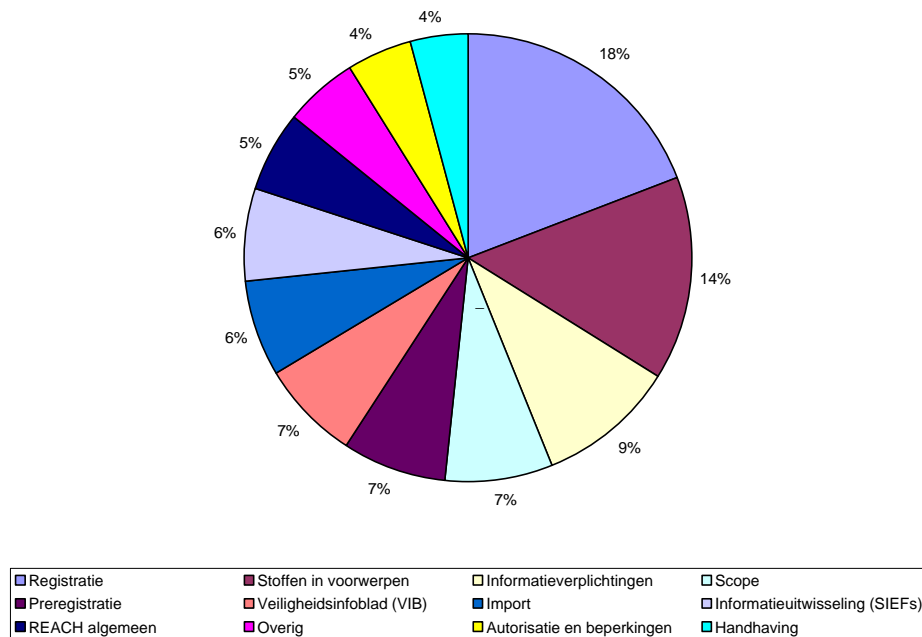


Figuur 1: Aantal vragen gesteld aan de REACH Helpdesk per maand in 2009



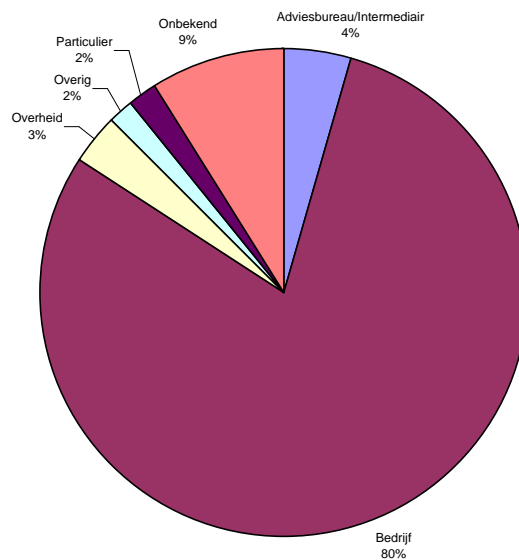
Figuur 2: aantal vragen in de jaren 2007, 2008 en 2009

In 2009 werden de meeste vragen gesteld over registratie (18%) en stoffen in voorwerpen (14%). Andere onderwerpen waarover veel vragen werden gesteld zijn: informatieverplichtingen (9%), het veiligheidsinformatieblad (7%), preregistratie (7%) en de scope van REACH (7%). Zie hiervoor ook figuur 3. In 2008 werden de meeste vragen gesteld over preregistratie, gevolgd door import en handhaving.



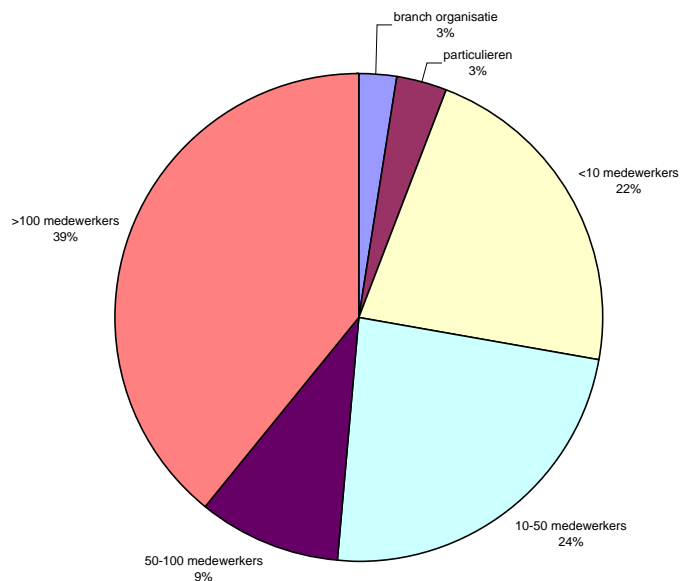
Figuur 3 Vragen aan de REACH Helpdesk per subcategorie in 2009

Het overgrote deel van de vraagstellers (zie figuur 4) behoorde tot het bedrijfsleven. Zij stelden ruim 80% van de vragen. Een klein percentage van de vragen werd gesteld door adviesbureaus.



Figuur 4: aantal vragen per doelgroep binnen de REACH Helpdesk.

In figuur 5 is de verdeling naar bedrijfsgrootte te zien. Bijna de helft van de vragen werd gesteld door bedrijven met minder dan 50 werknemers, en ruim 20% door bedrijven met minder dan 10 medewerkers. Daarmee kan gesteld worden dat ook kleinere bedrijven de REACH Helpdesk wisten te vinden om vragen te stellen.



Figuur 5: 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.

In 2009 is geprobeerd om de vragenstellers eerst naar de website te geleiden alvorens de vraag aan een 1^e lijn helpdesk medewerker te stellen. Daartoe is op de startpagina een Top 5 met meest gestelde vragen geplaatst. Vragenstellers worden zo uitgenodigd om eerst de website te raadplegen. Op de website staat erg veel informatie voor alle partijen met verplichtingen onder REACH. De FAQs zijn geactualiseerd en uitgebreid. Daarnaast zijn er 6 factsheets geschreven over REACH IT, informatie-uitwisseling, voorwerpen, verplichtingen voor importeurs, registratie en een factsheet voor hoofdregistranten.

Verder is op de website de volgende informatie te vinden:

- 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
- een aantal factsheets

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 website²

In 2009 is de website www.reach-helpdesk.nl 26.861 keer bezocht door 20.047 bezoekers. Een bezoeker bekijkt gemiddeld 4 pagina's per bezoek. Naast de homepagina zijn de FAQ's en de Wetgeving het meest bekeken. De pagina's FAQ en Wetgeving scoren beide 10% van de bezochte onderdelen. Daarna volgt de pagina Leidraad met 8,5% van de bezochte onderdelen. De RIT (Rol Identificatie Tool) komt op de 4^e plaats met 8,1%.

Het aantal bezoeken loopt over geheel 2009 geleidelijk aan terug. In de 1^e vier maanden is 40% van het totaal aantal bezoeken geweest. In de 2^e en 3^e periode van vier maanden is dit voor beide periodes ongeveer 30%. Er zijn in 2009 geen uitschieters naar boven of beneden in het aantal bezoeken per maand.

In vergelijking met voorgaande jaren loopt het bezoek aan de website terug. Het aantal bezoeken in 2007 was 32.240. In 2008 was aantal bezoeken 42.952. In 2009 was dit 26.861. De uitschieter in 2008 wordt verklaard door de preregistratie deadline van 1 december 2008.

De FAQ's over Global Harmonising System (GHS), Veiligheidsinformatieblad (VIB) en Stoffen in voorwerpen zijn het meest bekeken. De FAQ's over GHS en VIB zijn op de homepagina en bij het helpdesk formulier extra benadrukt.

Via een directe link, de website van VROM en Google komt 2/3^e van de bezoekers op de REACH-Helpdesk website.

²**Opmerking:** De webstatistieken zijn afkomstig uit Webtrends. Deze zijn voor 2009 niet volledig betrouwbaar. Webtrends heeft vanaf juli 2009 t/m maart 2010 geen statistieken kunnen aanleveren. De gegevens voor 2009 zijn voor een gedeelte geëxtrapoleerd. Volledige betrouwbaarheid kan niet worden gegarandeerd.

2.2.4 Nieuwsbrief en nieuwsflits

In 2009 zijn tien elektronische nieuwsflitsen gepubliceerd en gedistribueerd aan een nog steeds groeiende groep van meer dan 1200 adressanten. Deze nieuwsflitsen bevatten actuele informatie met betrekking tot de REACH regelgeving. De nieuwsflits bevat een korte verwijzing naar een link waar meer informatie over het betreffende onderwerp is te vinden. Vooral actuele informatie van ECHA wordt op deze manier snel toegankelijk gemaakt.

2.2.5 Actieve voorlichting

Hoewel de REACH Helpdesk, conform de blauwdruk, geen voorlichtingsbijeenkomsten voor individuele bedrijven organiseert of bijwoont is toch gekozen om in 2009 medewerking te verlenen aan een voorlichtingsdag van de VNCI. Daarnaast is deelgenomen aan de InfoMil schakeldagen waar voorlichting wordt gegeven aan overheden.

2.3 Kwaliteit

2.3.1 Borging van kwaliteit en flexibiliteit

De helpdesk is in 2009 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 bleef in werkelijkheid iets achter bij het aantal dat oorspronkelijk werd geschat.

Er is één keer in de maand afstemmingsoverleg met de 1^e- en 2^e lijn medewerkers onder leiding van de coördinatoren. Tijdens dit overleg worden moeilijke vragen besproken. Ook worden antwoorden zoveel mogelijk op elkaar afgestemd.

Om de gewenste kwaliteit van de 1^e lijn medewerkers te waarborgen worden regelmatig trainingen verzorgd door 2^e lijn medewerkers. Het team van 2^e lijn medewerkers omvat alle relevante expertisevelden die nodig zijn voor kwaliteitsborging van vragen over REACH.

2.3.2 Klanttevredenheid

Gedurende geheel 2009 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 net als in voorgaande jaren wil de vragensteller soms een uitgebreider antwoord. Vragenstellers vinden het niet altijd prettig om doorverwezen te worden naar handleidingen of FAQ's, liever krijgen zij een pasklaar antwoord. Vooral bij kleinere bedrijven is de behoefte aan advies groot. Echter, gezien de opdracht van de helpdesk, beperken de antwoorden zich noodzakelijkerwijze tot het geven van informatie over de inhoud van de wet.

Alle vragenstellers worden eerst langs de website geleid voordat zij hun vraag kunnen stellen.

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.

Door de REACH klankbordgroep, een overleg van belangengroeperingen, brancheorganisaties, de vereniging van Kamers van Koophandel, bedrijfsleven en de overheid, is wederom aangegeven dat men tevreden is over het functioneren van de REACH Helpdesk en over de kwaliteit van de antwoorden.

2.3.3 Opdrachtgevertevredenheid

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.

In opdracht van de opdrachtgever is geprobeerd het aantal vragen dat per telefoon of email binnenkomt te reduceren. Daartoe is de website aantrekkelijker gemaakt en is het aantal FAQs verder uitgebreid en geactualiseerd. Ook is er een aantal factsheets geschreven die speciaal gericht zijn op MKB bedrijven.

Een belangrijke constatering is dat de complexiteit van een deel van de vragen steeds verder toeneemt. De 1^e lijn medewerkers zijn steeds meer in staat om de vragen zelf te beantwoorden en eventueel in discussie te gaan met de 2^e lijn medewerkers ter verfijning van het antwoord.

2.4 Financiën

Voor de uitvoering van de REACH Helpdesk was €347.101 beschikbaar. De kosten zijn door het grotere aantal vragen hoger uitgevallen dan was voorzien. In reactie hierop is geïnvesteerd in de website van de REACH Helpdesk om zo het aantal vragen dat via de mail of de telefoon gesteld wordt naar beneden te krijgen. Veel antwoorden op vragen zijn op de website te vinden.

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 (HelpNet). 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 2009 is veel tijd besteed aan het afspreken van heldere procedures. Nederland heeft aandacht gevraagd om meer tijd te besteden aan kennisuitwisseling tussen de lidstaten. Ook heeft Nederland aandacht gevraagd voor de rol van de Commissie. Veel moeilijke vragen blijven bij de Commissie liggen zonder dat daarover een standpunt wordt ingenomen.

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. Nederland behoort tot die laatste groep. Het netwerk 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 2010. Nog een aandachtspunt is de trage besluitvaardigheid van HelpNet omdat alle beslissingen aan de Europese Commissie moeten worden voorgelegd.

In juni 2009 is de Uitvoerend Directeur van ECHA, dhr. Dancet, en zijn staf op bezoek geweest bij de REACH Helpdesk. Hij was zeer onder de indruk van het aantal vragen dat de Nederlandse Helpdesk in 2008 had beantwoord (ruim 3500), de Nederlandse aanpak en organisatie en het kennisniveau van de 1^e en 2^e lijn medewerkers. Daarop heeft ECHA een beroep op Nederland gedaan om actiever te zijn in het beantwoorden van vragen van Europese collega helpdesken via het elektronische HelpNet circuit.

3 Vooruitblik

De Europese verplichting tot het hebben van een REACH Helpdesk loopt vanaf de inwerkingtreding van REACH in 2007. De exacte omvang en invulling van de Nederlandse helpdesk in 2010 en de jaren daarna is sterk afhankelijk van het aantal vragen dat Nederlandse bedrijven stelt aan de helpdesk. Op basis van de ervaringen in voorgaande jaren en de beschikbare capaciteit is het aantal vragen dat in 2010 kan worden behandeld door de REACH Helpdesk wederom geschat op 150 per maand.

Om het aantal vragen te reduceren worden de vragenstellers zoveel als mogelijk aangemoedigd eerst de informatie op de website te raadplegen. Daarvoor is de website begin 2009 anders ingericht met bijvoorbeeld een snellere verwijzing naar de FAQs. In 2010 zal de website worden omgezet naar de rijkshuisstijl.

Aangezien 2010 voor een belangrijk deel zal staan in het licht van de eerste registraties worden FAQs en factsheets ontwikkeld die bedrijven ondersteunen bij het opstellen van registratiedossiers en het opereren in SIEFs (Substance Information Exchange Forum).