

RIVM Briefrapport 601794001/2008

Jaarverslag REACH Helpdesk 2007

Ir. R.J. Luit (Projectleider), Stoffen Expertise Centrum

Contact:

R. Korenromp

VROM/DGM/SAS/SN

Rene.Korenromp@minVROM.nl

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 2008

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

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) in werking getreden. Dit heeft ingrijpende gevolgen voor veel verschillende bedrijven. 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.

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 2007.

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

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Missie	5
2	Uitvoering REACH Helpdesk 2007	7
2.1	Organisatie	7
2.1.1	Samenwerking	7
2.1.2	Overlegstructuur	7
2.2	Producten	8
2.2.1	Opening van de helpdesk	8
2.2.2	Beantwoording van vragen	8
2.2.3	Website www.REACH-helpdesk.nl	11
2.2.4	Bezoek aan de website	12
2.2.5	Veel gestelde vragen (Frequently Asked Questions)	12
2.2.6	Nieuwsbrief	12
2.2.7	Voorlichting	13
2.3	Kwaliteit	13
2.3.1	Borging van kwaliteit en flexibiliteit	13
2.3.2	Klanttevredenheid	13
2.3.3	Opdrachtgevertevredenheid	14
2.4	Financiën	14
2.5	Internationale samenwerking	14
3	Vooruitblik	15

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) in werking getreden. Dit heeft ingrijpende gevolgen voor veel verschillende bedrijven. 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. Minister van der Hoeven van Economische Zaken heeft tijdens een landelijke REACH voorlichtingsbijeenkomst op woensdag 14 maart 2007 in aanwezigheid van secretaris-generaal van het ministerie van VROM van der Vlist de REACH Helpdesk officieel geopend.

De REACH helpdesk is in 2007 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 zoals vastgelegd in de blauwdruk is:

- 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 2007 (hoofdstuk 2) en een korte vooruitblik op verwachte ontwikkelingen in de nabije toekomst (hoofdstuk 3).

2 Uitvoering REACH Helpdesk 2007

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. Hiervoor 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 1e lijn van medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van alle vragen en een 2e lijn van medewerkers die moeilijke vragen beantwoorden en antwoorden van de 1e 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 is 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. Tenslotte wordt er vanuit het project een afvaardiging gestuurd naar het REACH-brede klankbord overleg met vertegenwoordigers van de betrokken ministeries en belanghebbenden (industrie, brancheorganisaties, Kamers van Koophandel e.d.).

2.2 Producten

2.2.1 Opening van de helpdesk

De functionele opening van de helpdesk was op 2 januari 2007. Hiermee had Nederland als één van de eerste EU lidstaten de helpdesk operationeel ruim voor inwerkingtreding van de REACH verordening op 1 juni 2007. De statistieken (zie sectie 2.2.2) laten zien dat in de maand januari al meer dan 70 vragen werden gesteld aan de helpdesk. Hieruit blijkt dat het onderwerp REACH op dat moment al onder de aandacht was van de industrie en dat de behoefte aan antwoord en advies op dat moment al aanwezig was.

Minister van der Hoeven van Economische Zaken heeft tijdens een landelijke REACH voorlichtingsbijeenkomst op woensdag 14 maart 2007 in aanwezigheid van secretaris-generaal van het ministerie van VROM van der Vlist de REACH Helpdesk officieel geopend. Op deze dag kregen de brancheorganisaties inzicht in de consequenties van REACH voor de bedrijven in hun branche en de hulpmiddelen waarmee de overheid hen ondersteunt bij de implementatie van REACH.



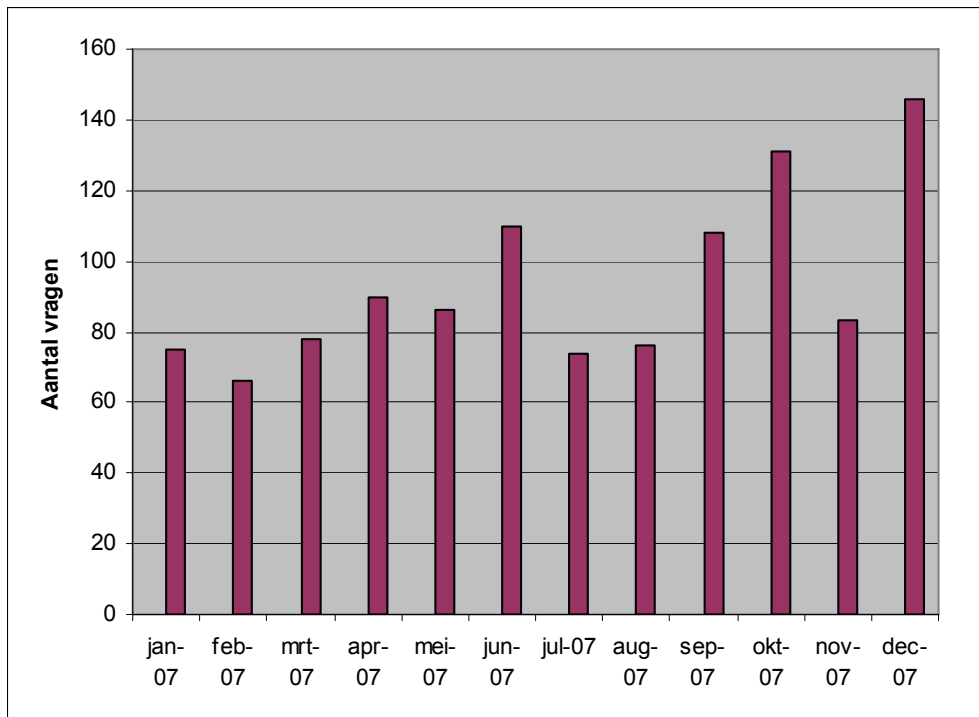
Foto: Minister van der Hoeven opent de REACH Helpdesk

De voorlichtingsbijeenkomst bestond uit een plenair ochtendprogramma en een middagprogramma met interactieve workshops. In de ochtend werden ervaringen met REACH besproken en vond de kick-off plaats van de helpdesk en een vraaggesprek met de minister van Economische Zaken, de secretaris-generaal van het ministerie van VROM en de voorzitter van VNO-NCW (mede namens MKB-Nederland).

2.2.2 Beantwoording van vragen

In 2007 zijn in totaal 1111 vragen beantwoord. Dit is aanmerkelijk meer dan de 700 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 aantal vragen per maand.

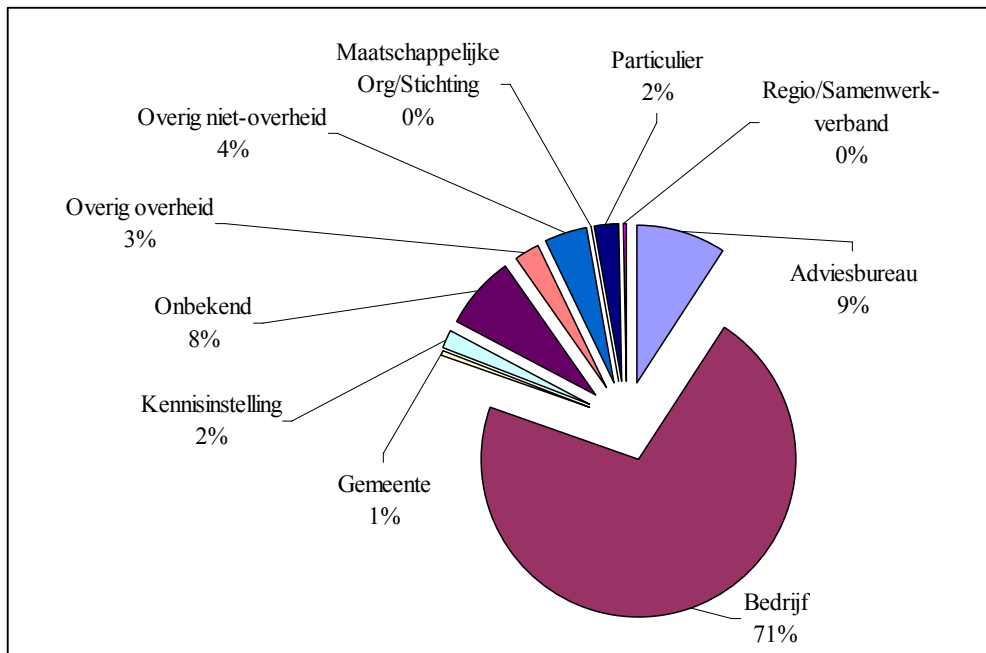
De inhoud van de vragen was als volgt onderverdeeld: circa 21% van de vragen ging over de reikwijdte (scope) van REACH, 29% over rollen en verplichtingen in het kader van de verordening (wettelijke basis) en 27% over de invulling van de taken en verantwoordelijkheden (uitleg over richtlijnen). De overige 23% van de vragen waren divers van aard (waaronder aanvraag voorlichtingsmateriaal, vraag naar voorlichtingsbijeenkomsten etc.).



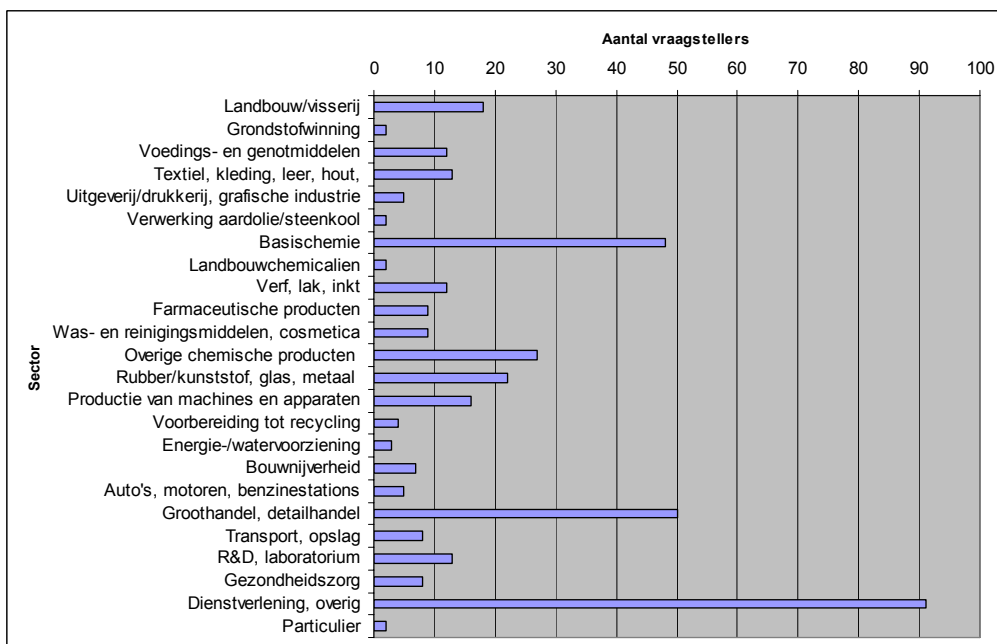
Figuur 1: Aantal vragen gesteld aan de REACH Helpdesk per maand in 2007.

Het overgrote deel van de vraagstellers (71%, zie Figuur 2) behoorde tot het bedrijfsleven. Verder werd ca 9% van de vragen gesteld door adviesbureaus. Figuur 3 laat zien dat de dienstverlening, de basischemie en de groothandel en detailhandel de sectoren waren die de meeste REACH vragen stelden aan de helpdesk. Er was een brede belangstelling voor REACH verdeeld over alle sectoren.

Figuur 4 laat zien dat de meeste vragen zijn gesteld door bedrijven met meer dan 100 werknemers maar dat ook de bedrijven in de categorieën daaronder goed vertegenwoordigd zijn, evenals de brancheorganisaties. Particulieren stellen nauwelijks vragen aan de REACH Helpdesk.

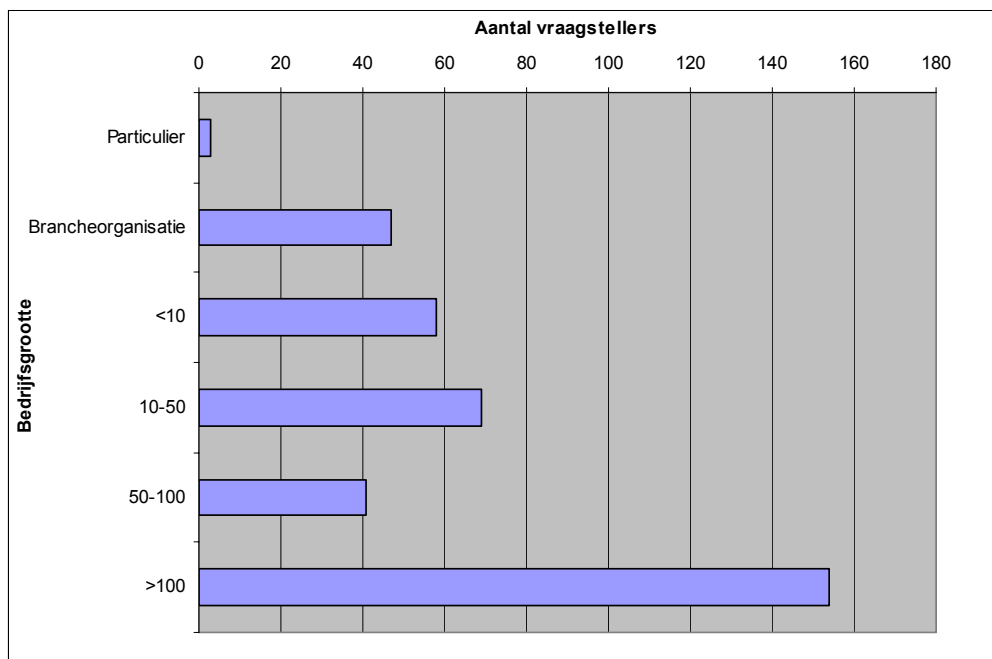


Figuur 2: Vraagstellers in 2007 ingedeeld naar soort organisatie (percentage van totaal).



Figuur 3: Aantal vraagstellers ingedeeld per sector over de maanden april t/m december¹ 2007. Statistieken gebaseerd op alle via de website gestelde vragen.

¹ In de maanden januari t/m maart 2007 heeft geen registratie van vraagstellers ingedeeld per sector plaatsgevonden.



Figuur 4: Aantal vraagstellers ingedeeld naar bedrijfsgrootte (aantal werknemers, particulier of brancheorganisatie) over de maanden april t/m december² 2007. Statistieken gebaseerd op alle via de website gestelde vragen.

2.2.3 Website www.REACH-helpdesk.nl

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 en het voorlichtingstraject worden via de website aan de doelgroep gecommuniceerd.

De website bestaat uit:

- een leidraad met uitleg over de wetgeving,
- een rol identificatie tool voor het bepalen van rollen en verplichtingen van bedrijven,
- veelgestelde vragen en antwoorden (FAQ's),
- voorlichtingsmateriaal: brochure, DVD (rollen en verplichtingen van verschillende bedrijven in de levenscyclus van een chemische stof), flyer en voorbeeldpresentaties,
- een nieuwsrubriek met nieuwsbrief,
- informatie over belangrijke stofgroepen,
- een elektronisch vragenformulier,
- koppelingen naar hulpmiddelen (bv. richtlijnen) voor de uitvoering van REACH,

² In de maanden januari t/m maart 2007 heeft geen registratie van vraagstellers ingedeeld per sector plaatsgevonden.

- 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 vertaald (beschikbaar vanaf juni 2007). Daarnaast zijn koppelingen naar Engelstalige sites over REACH opgenomen.

2.2.4 Bezoek aan de website

De belangrijkste conclusies t.a.v. de statistieken van de website zijn als volgt:

- Per maand heeft de website gemiddeld 2500 bezoekers. In de zomermaanden ligt dit ongeveer 25% lager;
- 18% van de bezoeken komt uit het buitenland. Ondanks dit feit is het bezoek aan de Engelstalige subsite gering³;
- Naast de homepage zijn het voorlichtingsmateriaal, de rol identificatie tool (RIT) en de leidraad met uitleg over REACH de best bekeken onderdelen;
- Ruim 80% van de bezoekers komt op de website via direct verkeer (32%), www.senternovem.nl (24%), www.vrom.nl (14%) of Google (8%);
- De zoekwoorden “REACH” en “helpdesk” zijn de meest gebruikte om www.reach-helpdesk.nl te vinden.

2.2.5 Veel gestelde vragen (Frequently Asked Questions)

Op de REACH helpdesk website staan bijna 100 FAQ's ingedeeld in 17 categorieën waaronder definities, bereik (“scope”), (pre-)registratie, veiligheidsinformatieblad (VIB) en voorlichtingstraject. Uit de website statistieken blijkt dat de onderdelen “scope”, “REACH algemeen”, “registratie” en “definities” het vaakst bekeken zijn.

Het aantal FAQ's is in de loop van 2007 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.

2.2.6 Nieuwsbrief

In april, juni en oktober is een elektronische REACH nieuwsbrief gepubliceerd en gedistribueerd aan een groeiende groep van inmiddels meer dan 400 geïnteresseerden. Abonneren op de nieuwsbrief is mogelijk gemaakt via een optie in het elektronische vraagformulier en op de website. Het doel van de nieuwsbrief 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, openstelling van het Bureau REACH bij het

³ 18% van de bezoeken is afkomstig van een buitenlands netwerk; bedrijven in Nederland kunnen echter zijn aangesloten bij een internationaal netwerk waardoor het lijkt of dit buitenlandse bezoekers zijn maar dat in feite niet zijn.

RIVM, informatie over handhaving en over publicatie en aanpassing van richtlijnen voor de uitvoering van REACH.

2.2.7 Voorlichting

Na de landelijke voorlichtingsdag van 14 maart 2007 is door medewerkers van de REACH Helpdesk meerdere malen deelgenomen aan bijeenkomsten georganiseerd door derden (VNCI, bedrijvendag Kansrijk bij SenterNovem en een voorlichtingsdag over externe veiligheid).

In 2007 is het volgende voorlichtingsmateriaal over REACH beschikbaar gemaakt: brochure op A4 formaat met informatie over REACH in begrijpelijke taal (Titel: "REACH, Een nieuwe manier van omgaan met chemische stoffen"), A5 formaat flyer, posters, voorbeeldpresentaties, en een DVD over REACH (rollen en verplichtingen van verschillende bedrijven in de levenscyclus van een chemische stof).

2.3 Kwaliteit

2.3.1 Borging van kwaliteit en flexibiliteit

De helpdesk is in 2007 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. Wat betreft de aard van de vragen is in de loop van de tijd een verandering gesignaleerd van relatief eenvoudige vragen die direct door de 1e lijns medewerkers konden worden beantwoord naar meer complexe vragen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de steeds groter wordende bekendheid met REACH bij het bedrijfsleven en het beschikbaar komen van technische richtlijnen voor het voldoen aan de REACH verplichtingen.

De gewenste flexibiliteit is gewaarborgd door training en bijscholing van een team van in totaal 7 1e lijns medewerkers en de beschikbaarheid van een grote groep van 2e lijns medewerkers. De pool van 2e lijns medewerkers omvat alle relevante expertisevelden die nodig zijn voor kwaliteitsborging van vragen over REACH.

2.3.2 Klanttevredenheid

Elke vier maanden is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder een willekeurig gekozen groep vraagstellers. De resultaten van de drie onderzoeken zijn in grote lijnen: positieve beoordeling van de kwaliteit van de antwoorden, informatie op de website, behulpzaamheid medewerkers, snelheid vraagbeantwoording en bereikbaarheid van de helpdesk. Verbeterpunten waren de vindbaarheid van informatie over REACH op de website en begrijpelijkheid van de teksten en de herkenbaarheid van de website. Gemiddeld kwam het rapportcijfer uit tussen een 7 en een 8.

Vanuit de klankbordgroep REACH (een breed georiënteerd overleg tussen belangengroeperingen (brancheorganisaties, kamers van koophandels, bedrijfsleven) en de overheid over REACH) is door het

bedrijfsleven gemeld dat men tevreden is over het functioneren van de REACH Helpdesk en over de kwaliteit van de antwoorden.

2.3.3 Opdrachtgevertevredenheid

Hoewel de opdrachtgevers en de klanten van de helpdesk aan hebben gegeven tevreden te zijn met het serviceniveau van de helpdesk zijn er enkele zaken geïdentificeerd die het komende jaar verbeterd kunnen worden. 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^o-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.

2.4 Financiën

De projectbegroting in 2007 was geraamd op €300.000. Omdat het aantal vragen aanmerkelijk hoger was dan van te voren geschat zijn de kosten in 2007 in totaal 9% hoger uitgevallen.

2.5 Internationale samenwerking

Vanuit het project 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 vanuit RIVM aan het Europese netwerk van nationale REACH helpdesks van de lidstaten en de REACH helpdesk van ECHA (EU National REACH Helpdesk Network (REACH Help-Net)). 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 inmiddels drie bijeenkomsten geweest in februari, april en oktober.

Alle 27 EU lidstaten hebben per 1 juni 2007 een helpdesk ingericht. De uitvoering is sterk variabel 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, voornamelijk gericht op het opstellen van FAQ's op Europees niveau en het beantwoorden van lastige vragen. Het goed functioneren van het netwerk is een belangrijk aandachtspunt voor ECHA in 2008.

3 Vooruitblik

De Europese verplichting tot het hebben van een REACH helpdesk loopt vanaf de inwerkingtreding van REACH. De exacte omvang en invulling van de helpdesk in 2008 en de jaren daarna is moeilijk te voorspellen. Op basis van de ervaringen in het jaar 2007 is het aantal vragen en de soort vragen die worden gesteld aan de REACH Helpdesk geschat. De volgende factoren kunnen nog van invloed zijn op het aantal en soort vragen aan de helpdesk:

- Mogelijke afname van het aantal vragen door een toename van activiteiten en proactieve opstelling van de EU helpdesk van ECHA en helpdesks van belanghebbenden op nationaal en EU niveau.
- Mogelijke afname van het aantal vragen door een directer contact van industrie met ECHA en de helpdesk van ECHA door contacten in het kader van pre-registratie en registratie na 1 juni 2008
- Mogelijke toename van het aantal vragen door het nabij komen van REACH deadlines (bv. pre-registratie periode van 1 juni tot 1 december 2008)
- Mogelijke toename complexiteit van de vragen door toename expertise van de bedrijven
- Mogelijke veranderingen in het soort vragen in verband met het beschikbaar komen van alle richtlijnen opgesteld in het kader van de REACH implementatie projecten

Belangrijk aandachtspunt voor 2008 is de bekendheid met REACH in het midden- en klein bedrijf. In de periode tot aan 1 juni 2008 zullen ook het ECHA en de Europese Commissie hieraan extra aandacht besteden, o.a. door het organiseren van workshops, press-events, (IT) training en het opstarten van een website met informatie speciaal over pre-registratie. De helpdesk zal op verzoek actief kunnen participeren in bijeenkomsten die door de branches worden georganiseerd.