



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

**Jaarverslag Helpdesk RIVM  
Stoffen Expertise Centrum 2011**

RIVM briefrapport 601357010/2012  
L.C. van Leeuwen



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

## **Jaarverslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2011**

RIVM Briefrapport 601357010/2012  
L.C. van Leeuwen

## Colofon

© RIVM 2012

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'.

L.C. van Leeuwen

Contact:

L.C. van Leeuwen

Stoffen Expertise Centrum

lonneke.van.leeuwen@rivm.nl

Dit onderzoek werd verricht in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Directie Veiligheid en Risico's, in het kader van Nationaal Stoffenbeleid, deelproject Kennis Infrastructuur Stoffen (KIS)

## Rapport in het kort

### **Jaarverslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2011**

Gemeentes, provincies en ministeries hebben behoefte aan een vraagbaak voor specifieke informatie over risico's van chemische stoffen. Uit deze evaluatie blijkt dat de Helpdesk RIVM SEC deze rol adequaat vervult. Dit briefrapport is een vervolg op het "Verslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2010".

#### **Helpdesk RIVM SEC**

De helpdesk is ingebed in de website Risico's van Stoffen. Dit vergroot het aantal informatiebronnen en (zelf)zoekmogelijkheden. De helpdesk beantwoordt verschillende typen van vragen: doorverwijzingen, feitelijkheden en interpretaties/beoordelingen. De Helpdesk RIVM SEC opereert naast andere helpdesks binnen het thema risicobeheersing van stoffen. De niches van de afzonderlijke helpdesks zijn helder afgebakend. In dit briefrapport worden de resultaten van de Helpdesk RIVM SEC in 2011 geëvalueerd.

#### **Voor wie bedoeld**

Overheidsinstellingen vormen de primaire doelgroep van de helpdesk. Vragen van andere sectoren worden over het algemeen beantwoord met doorverwijzingen naar andere bronnen. De Helpdesk RIVM SEC speelt een belangrijke rol bij (praktijk)vragen van professionals over risico's van stoffen.

Trefwoorden:

Helpdesk, Risico's van Stoffen, REACH, Wm, Waterwet

## Abstract

### **2011 Annual Report of the RIVM Expertise Centre for Substances Helpdesk**

Cities, provinces and ministries need specific information on the risks of chemical substances. This annual report shows that the RIVM SEC helpdesk provides this information. This annual report is a follow up of the report "Verslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2010".

### **Helpdesk RIVM SEC**

The helpdesk is part of the "Risico's van Stoffen" website. This website increases the number of search possibilities. The helpdesk answers three types of questions: referrals, facts and interpretations/assessments. The helpdesks operates besides other helpdesk in the field of risk management of chemical substances.

### **Target group**

Governmental organisations are the primary target group for the helpdesk. Questions from other organisations are usually answered with a referral to another information source.

Keywords:

Helpdesk, Risk assessment of substances, REACH

## Inhoud

- 1 Inleiding—6**
  - Doel—6
  - Doelgroep—6
- 2 Uitvoering Helpdesk RIVM SEC—7**
  - Toegang tot de Helpdesk RIVM SEC—7
  - Organisatie Helpdesk RIVM SEC—7
  - Samenwerking met andere RIVM-centra—8
- 3 Kentallen—9**
  - Bezoekersaantallen—9
  - Overzicht van ingezonden vragen—9
  - Herkomst van de vraagstellers—11
- 4 Conclusies—14**

## 1 Inleiding

### **Doel**

Doel van de Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum (SEC) is het efficiënt beantwoorden van vragen van verschillende doelgroepen over de potentiële risico's van (chemische) stoffen voor mens en milieu. De helpdesk is een onderdeel van het reguliere I&M-project Nationaal Stoffenbeleid, deelproject Kennis Infrastructuur Stoffen (KIS). Het project KIS is een gezamenlijk initiatief van de ministeries van I&M, EL&I, VWS en SZW.

De Helpdesk RIVM SEC maakt 'fysiek' deel uit van de website Risico's van Stoffen (RVS) ([www.stoffen-risico.nl](http://www.stoffen-risico.nl)). Deze website is in 2005 opgezet om actuele, geautoriseerde informatie over chemische stoffen te verschaffen aan overheidsmedewerkers. Op de website wordt onder andere informatie gegeven over gevaarsindelingen, verschillende normen, het voorkomen op bepaalde stoffenlijsten, relevante richtlijnen en wetgeving, en methoden voor risicobeoordeling. Naast deze informatie omvat de website verwijzingen naar een aantal helpdesks. Een aantal van deze helpdesks is gericht op specifieke onderwerpen, zoals water (Helpdesk Water), GHS (Helpdesk EU-GHS), milieuwetgeving (InfoMil) en REACH (Helpdesk REACH). Bij de Helpdesk RIVM SEC kan de website bezoeker vragen stellen over risico's van stoffen voor mens en milieu.

### **Doelgroep**

De informatie op de RVS website, inclusief de helpdesk, is gericht op iedereen die beroepshalve te maken heeft met risico's van stoffen voor mens en milieu, in het bijzonder het bevoegd gezag van de Wet milieubeheer (Wm) en Waterwet, de inspecties en andere overheidsorganisaties.

De helpdesk beantwoordt eveneens vragen van andere groepen, zoals private instellingen en particulieren. Hiermee ondersteunt de helpdesk ook andere gebruikers bij de interpretatie van de op de website gepubliceerde informatie over stoffen. Voor deze laatste groepen bestaat de dienstverlening uitsluitend uit het doorverwijzen naar de juiste informatiebronnen en het beantwoorden van vragen over feitelijkheden. Voor de primaire doelgroep behandelt de helpdesk ook vragen waarvoor een meer uitgebreide interpretatie- of beoordelingslag noodzakelijk is.

## 2 Uitvoering Helpdesk RIVM SEC

### **Toegang tot de Helpdesk RIVM SEC**

De Helpdesk RIVM SEC is bereikbaar via de helpdeskpagina van de website RVS ([http://www.rivm.nl/rvs/Helpdesks/Helpdesk\\_Risico\\_s\\_van\\_stoffen](http://www.rivm.nl/rvs/Helpdesks/Helpdesk_Risico_s_van_stoffen)).

Diverse gerelateerde websites verwijzen naar de RVS website en/of Helpdesk RIVM SEC. Voorbeelden hiervan zijn:

- Infomil ([www.infomil.nl](http://www.infomil.nl))
- RIVM ([www.rivm.nl](http://www.rivm.nl))
- Webgids Milieu ([milieu.favos.nl](http://milieu.favos.nl))
- REACH helpdesk ([www.reach-helpdesk.nl](http://www.reach-helpdesk.nl))

Bezoekers van de RVS website kunnen de Helpdesk RIVM SEC selecteren door de knop "helpdesks" en vervolgens "Helpdesk Risico's van Stoffen" aan te klikken. Hierna verschijnt een pagina met een verwijzing naar een overzicht van veel gestelde vragen. Indien de gezochte informatie hier niet gevonden kan worden, kan de bezoeker het vragenformulier invullen en de vraag verzenden aan de helpdesk. Bij hoge uitzondering neemt de helpdesk telefonische vragen aan.

De via de website gestelde vraag komt binnen op een centraal emailadres. Een medewerker van het SEC helpdeskteam neemt de vraag op werkdagen tijdens kantooruren in behandeling. Beantwoording van de vraag vindt in principe plaats binnen twee werkdagen. Indien dit niet mogelijk is, neemt de medewerker van het SEC helpdeskteam contact op met de vraagsteller.

### **Organisatie Helpdesk RIVM SEC**

Een team van medewerkers afkomstig uit de verschillende afdelingen van het Stoffen Expertise Centrum beantwoordt de vragen die via de Helpdesk RIVM SEC binnenkomen. De hoofdcoördinator van dit team is verantwoordelijk voor de algemene zaken rondom de helpdesk. Per werkweek verzorgen twee medewerkers van het team (één als weekcoördinator en de ander als reserve-weekcoördinator) de afhandeling van de ontvangen vragen. Gedurende deze week beantwoordt de weekcoördinator van dienst zelf vragen die binnen zijn expertisegebied liggen en zet daarnaast vragen op andere terreinen uit bij deskundigen met de juiste expertise. Het uiteindelijke antwoord gaat vervolgens via de coördinator per email naar de vraagsteller.

Alle binnengekomen en afgehandelde vragen worden geanonimiseerd geregistreerd in een excel-database. Op deze manier wordt de opgedane kennis vastgelegd en kunnen veelgestelde vragen gesignaleerd worden voor een FAQ document. De procedures rond de Helpdesk RIVM SEC zijn vastgelegd in een intern kwaliteitsdocument (conform ISO9001).



## Samenwerking met andere RIVM-centra

Hoewel de coördinatie van de helpdesk bij het SEC ligt, dragen ook andere centra binnen het RIVM regelmatig bij aan de beantwoording van vragen. Zo vindt op het gebied van humane toxicologie samenwerking plaats met het centrum voor Stoffen en Integrale Risicoschatting (RIVM SIR). Voor vragen over externe veiligheid, bijvoorbeeld risico's bij het transport van een stof, werkt de helpdesk samen met het Centrum Externe Veiligheid (RIVM CEV). Het Laboratorium voor Ecologische Risicobeoordeling (RIVM LER) adviseert de helpdesk bij bodemgerelateerde of ecotoxicologische onderwerpen. Daarnaast verwijzen andere websites en helpdesks, zoals het Kennis Netwerk Biociden ([www.biociden.nl](http://www.biociden.nl)), de Helpdesk REACH ([www.REACH-helpdesk.nl](http://www.REACH-helpdesk.nl)) en de helpdesk GHS ([www.ghs-helpdesk.nl](http://www.ghs-helpdesk.nl)), vragen door naar de Helpdesk RIVM SEC en vice versa.

### Voorbeeldvraag 2011

*Een milieutoezichthouder is tijdens een milieucontrole bij een bedrijf vaten met jodium tegen gekomen. Jodium wordt gebruikt als grondstof in het productieproces. Dit bedrijf heeft 2 leveranciers voor jodium (jodium, jodium, dijood, I<sub>2</sub>). Om te bepalen aan welke eisen de opslag van de jodium moet voldoen (Activiteitenbesluit, PGS15) heeft de milieutoezichthouder van beide leveranciers de veiligheidsonformatiebladen (VIBs) opgevraagd. Omdat de VIBs op een aantal punten van elkaar verschilden, stelde hij een aantal vragen aan de helpdesk RIVM SEC.*

*Hoe wordt de ADR aanduiding van een stof bepaald en wat is de relatie tussen de verschillende relevante wetgevingen?*

### Antwoord

In sectie 2.1.1 in ADR staat hoe de ADR aanduiding van een stof bepaald wordt. Samengevat: als een stof een specifieke entry heeft in Tabel A van ADR, krijgt de stof de indelingen van die entry. Als de stof geen specifieke entry heeft in Tabel A, moet men de stof indelen op basis van informatie volgens de criteria van ADR om te bepalen welke gevaarsindelingen van toepassing zijn. Vervolgens wordt bepaald welk gevaar het hoofdgevaar is en welk gevaar het bijgevaar is (zie tabel 2.1.3.10 in ADR) en wordt het meest geschikte UN nummer aangewezen.

De EU-GHS heeft de Stoffenrichtlijn vervangen en gaat de Preparatenrichtlijn vervangen. De lijst met Europese geharmoniseerde indelingen van gevaarlijke stoffen in bijlage 1 van de Stoffenrichtlijn is opgenomen als bijlage VI van de EU-GHS. Het kan helaas voorkomen dat de indeling voor een stof in bijlage VI van EU-GHS anders is dan de indeling in Tabel A van ADR. Echter, voor ADR doeleinden moet de indeling van Tabel A gebruikt worden, ongeacht de indeling in bijlage VI van EU-GHS (behalve voor de milieugevaarlijke eigenschappen). De eisen die EU-GHS stelt over het beschikbaar maken van een veiligheidsinformatieblad is niet van toepassing op ADR.

Meer informatie over de EU-GHS, en de relatie tussen EU-GHS en de vervoerswetgevingen kunt u vinden op de website van de EU-GHS helpdesk website: <http://stoffen-info.nl/onderwerpen/eu-ghs/>

### 3 Kentallen

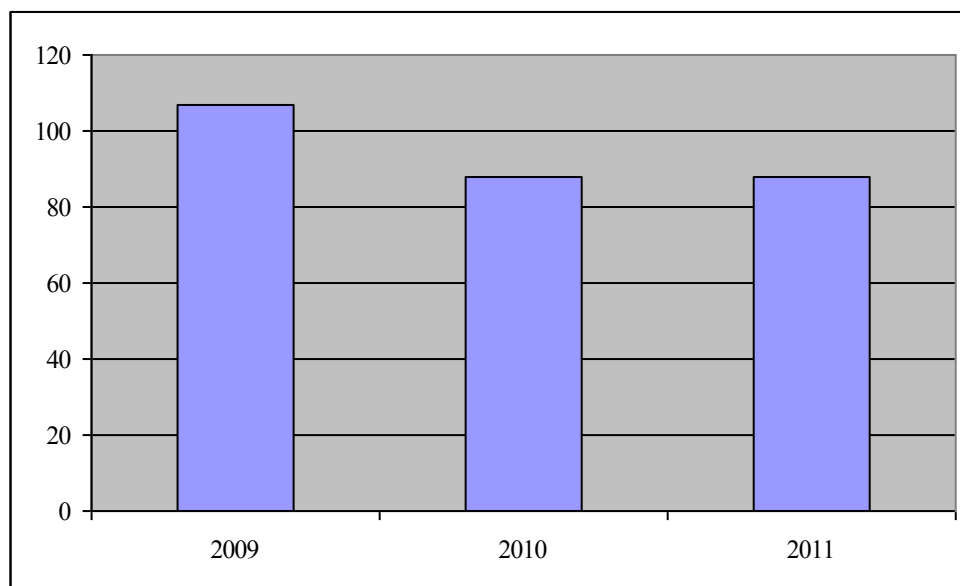
#### Bezoekersaantallen

Voor de RVS website is groei van het aantal paginabezoeken zichtbaar: in 2006 werd de website 19.000 keer bezocht, in 2009 49.000 keer en in 2011 57.000 keer.

Het helpdeskoverzicht op de RVS website werd 861 maal bezocht in 2011. Dit is vaker dan het aantal bezoeken in 2010 (502). Van deze bezoekers stelde 10% (88) een vraag aan de Helpdesk RIVM SEC.

#### Overzicht van ingezonden vragen

In 2011 zijn in 88 vragen gesteld (Figuur 1). Dit aantal is hetzelfde als in 2010.



*Figuur 1. Total aantal jaarlijks gestelde vragen aan de Helpdesk RIVM SEC in periode 2009-2011.*

Om een meer gedetailleerd overzicht te verkrijgen over het type vragen, zijn deze opgedeeld in drie typen:

1. Vragen die direct doorverwezen worden naar een andere partij ('Doorverwijzing').

*Voorbeeld: vragen over regelgeving rond transporten worden doorverwezen naar de inspectie verkeer en waterstaat (IVW).*

2. Vragen over feitelijkheden die (vrijwel) direct beantwoord kunnen worden door een RIVM medewerker ('Feitelijkheden').

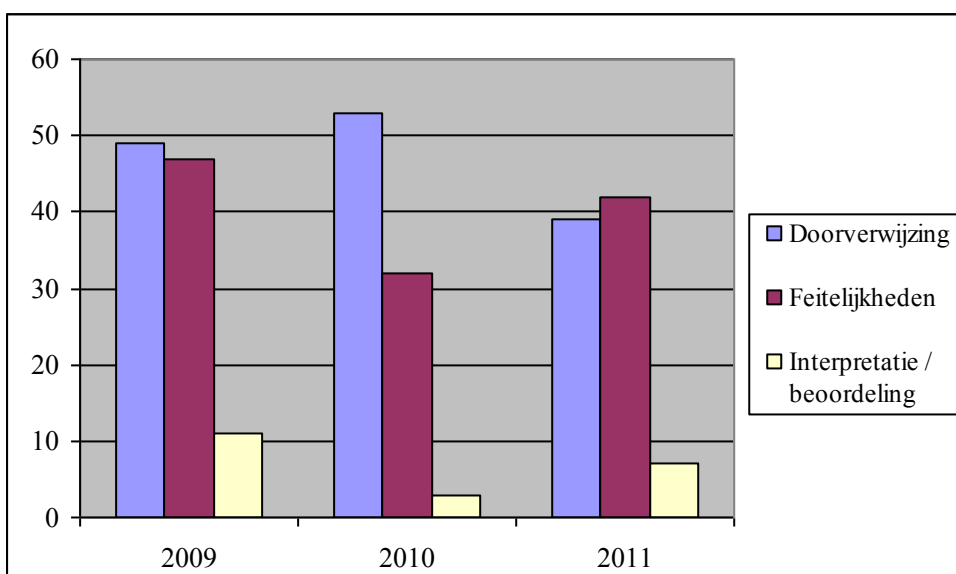
*Voorbeeld: vragen over de classificatie van een specifieke stof.*

3. Vragen die een interpretatie- en/of beoordelingslag vereisen ('Interpretatie/beoordeling').

*Voorbeeld: zie voorbeeldvraag in de grijze tekstbox in dit rapport.*

In 2011 werden 39 vragen (44%) beantwoord met een doorverwijzing, 42 vragen (48%) met een feitelijkheid en zeven vragen (8%) met een interpretatie of beoordeling. Het aantal vragen in deze laatste categorie is toegenomen ten opzichte van 2010 (Figuur 2).

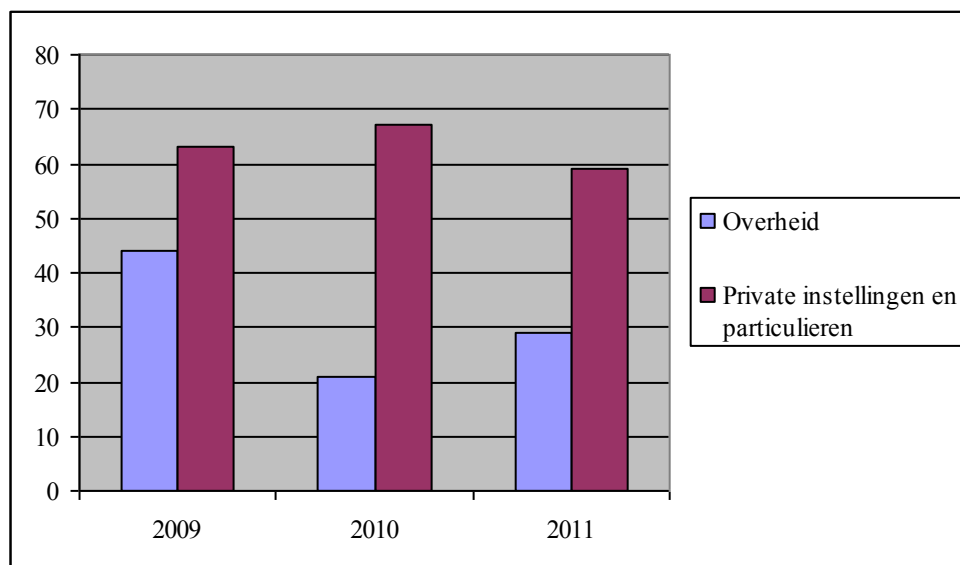
Verreweg de meeste vragen (92%) betreffen doorverwijzingen of feitelijkheden. Omdat een aantal vragen van het type doorverwijzing en feitelijkheden regelmatig terugkeert, zijn deze opgenomen in de FAQ lijst op de RVS website.



*Figuur 2. Aantal gestelde vragen aan de Helpdesk RIVM SEC per jaar per type vraag.*

### Herkomst van de vraagstellers

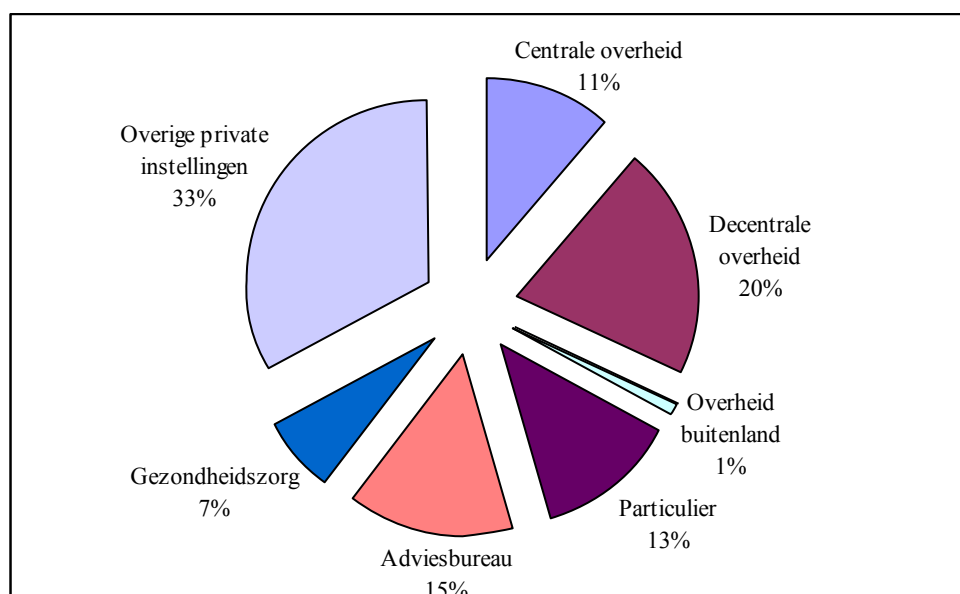
De vraagstellers zijn globaal te verdelen in twee hoofdgroepen: overheden, de primaire doelgroep van de Helpdesk RIVM SEC, en private instanties en particulieren. In 2011 stelde de primaire doelgroep 33% van de vragen, de overige 67% van de vragen kwamen vanuit private instanties en particulieren (Figuur 3).



*Figuur 3. Aantal gestelde vragen aan de Helpdesk RIVM SEC per jaar per hoofdgroep vraagstellers.*

Van de vraagstellers is een meer gedetailleerde indeling te maken naar type organisatie (Figuur 4).

De hoofdgroep overheid is opgedeeld in centrale overheid, decentrale overheid, onderwijs en buitenlandse overheid. De hoofdgroep private instellingen en particulieren bestaat uit de subgroepen particulieren, adviesbureaus, gezondheidszorg en "overige private instellingen". Onder overige private instellingen vallen, bijvoorbeeld, NGO's en universiteiten. Vragen vanuit de gezondheidszorg worden meestal gesteld door huisartsen en medewerkers van ziekenhuizen. Ter illustratie: vanuit de overige private instellingen stelde een NGO in 2011 een vraag over de risico's van het gebruik van herbiciden in natuurgebieden. Een huisarts stelde een vraag over het afvoeren van een desinfectiemiddel.



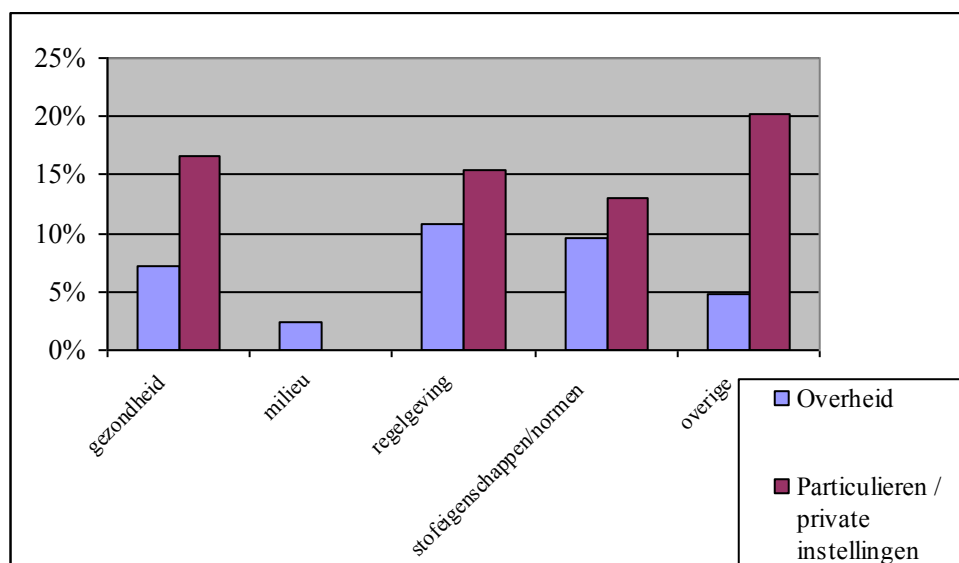
*Figuur 4. Vraagstellers in 2011 naar soort organisatie.*

Figuur 4 toont dat de subgroep "overige private instellingen" de meeste vragen (33%) stelde aan de helpdesk, gevolgd door decentrale overheden (o.a. gemeentes en politie), particulieren en centrale overheden.

Figuur 4 is nadrukkelijk niet representatief voor de tijdsbesteding van het beantwoorden van vragen. De helpdesk besteedt gemiddeld meer tijd aan de beantwoording van overheidsvragen dan aan vragen van particulieren en private instellingen.

Een nadere analyse van de organisaties achter de vraagstellers en gestelde vragen van het type doorverwijzingen of feitelijkheden, leverde geen duidelijk verband tussen vraagsteller en type vraag op.

Wanneer naar het onderwerp van de vragen wordt gekeken (Figuur 5), valt op dat de meeste vragen worden gesteld over regelgeving (25% van het totale aantal vragen). Het grootste gedeelte van deze vragen is afkomstig uit de subgroep "overige private instellingen".



Figuur 5. Verdeling van gestelde vragen in 2011 per onderwerp (in %).

## Ontwikkelingen 2012

In 2012 wordt de RVS website omgezet naar de nieuwe lay-out met Rijkshuisstijl. Daarmee voldoet de RVS website aan de webrichtlijnen van de Rijksoverheid. Ook wordt zoekfunctionaliteit verbeterd met een uitklaplijst waarin aanvullingen voor een zoekterm worden gegeven.

In 2012 worden de milieukwaliteitsnormen die de Waterdienst via de Helpdesk Water communiceert ondergebracht bij de RVS website. Hierdoor kan het aantal vragen over normen aan de helpdesk RIVM SEC (tijdelijk) toenemen.

## 4 Conclusies

- De Helpdesk RIVM SEC voorziet in een blijvende behoefte aan (praktijk)informatie over risico's van stoffen.
- De Helpdesk RIVM SEC beantwoordt verschillende typen van vragen: doorverwijzingen, feitelijkheden en interpretaties/beoordelingen.
- Het aantal vragen aan de Helpdesk RIVM SEC in 2011 is hetzelfde als in 2010.
- Het aantal vragen van de primaire doelgroep is toegenomen ten opzichte van 2010.
- De Helpdesk RIVM SEC is ingebed in de RVS website. Dit vergroot het aantal informatiebronnen en (zelf)zoekmogelijkheden.
- In 2012 worden de milieukwaliteitsnormen die de Waterdienst via de Helpdesk Water communiceert ondergebracht bij de RVS website van Stoffen. Hierdoor kan het aantal vragen aan de helpdesk RIVM SEC (tijdelijk) toenemen.

Dit is een uitgave van:

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu**

Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven  
[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)