

rivm

Briefrapport 601784002/2010
L.C. van Leeuwen

Jaarverslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2009

RIVM Briefrapport 601784002/2010

Jaarverslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2009

L.C. van Leeuwen

Contact:

L.C. van Leeuwen
Stoffen Expertise Centrum
lonneke.van.leeuwen@rivm.nl

Dit onderzoek werd verricht in opdracht van Ministerie van VROM, Directie Risicobeleid, in het kader van project Kennis Infrastructuur Stoffen (KIS) (M/601784).

© 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

Verslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2009

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 2006-2008" (rapportnummer 601784001).

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 2009 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.

Aanbevelingen

Om de doelgroepen nog beter van dienst te zijn, is het vergroten van de naamsbekendheid van de website Risico's van Stoffen en de Helpdesk RIVM SEC belangrijk. Door het verder optimaliseren van de samenwerking met andere partijen en helpdesks, zowel binnen als buiten het RIVM, wordt de doelgroep gericht naar de juiste informatie verwezen.

Trefwoorden: helpdesk, risico's van stoffen, REACH, Wm, Wvo

Inhoud

1	Inleiding	7
1.1	Doel	7
1.2	Doelgroep	7
2	Uitvoering Helpdesk RIVM SEC	8
2.1	Toegang tot de Helpdesk RIVM SEC	8
2.2	Organisatie Helpdesk RIVM SEC	8
2.3	Samenwerking met andere RIVM-centra	9
3	Kentallen	10
3.1	Bezoekersaantallen	10
3.2	Overzicht van ingezonden vragen	10
3.3	Herkomst van de vraagstellers	12
4	Acties ondernomen na aanbevelingen uit verslag 2006-2008	14
5	Conclusies en aanbevelingen	15

1 Inleiding

1.1 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 VROM-project KennisInfrastructuur Stoffen (KIS). Het project KIS is een gezamenlijk initiatief van de ministeries van VROM, VenW, EZ, VWS, SZW en LNV.

De Helpdesk RIVM SEC maakt 'fysiek' deel uit van de KIS-website Risico's van Stoffen (RVS) (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.

Sinds oktober 2007 is de Helpdesk RIVM SEC ook direct bereikbaar via het Milieuportaal (www.rivm.nl/milieuportaal). Het milieuportaal is een op professionals gerichte website die toegang biedt tot de milieu-informatie van het RIVM (zie ook § 2.1).

1.2 Doelgroep

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

De Nederlandse centrale- en decentrale overheid vormt de primaire doelgroep voor de Helpdesk RIVM SEC. De helpdesk beantwoordt eveneens vragen van andere groepen, zoals private instellingen en particulieren. 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

2.1 Toegang tot de Helpdesk RIVM SEC

De Helpdesk RIVM SEC is bereikbaar via de helpdeskpagina van de website RVS (<http://www.rivm.nl/rvs/helpdesk>).

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

- College voor de toelating van gewasbeschermingsmiddelen en biociden (www.ctgb.nl)
- Infomil (www.infomil.nl)
- Inspectieloket Chemie (www.inspectieloket.nl/chemie)
- Milieuportaal (www.rivm.nl/milieuportaal)
- Ministerie van VROM (www.minvrom.nl)
- Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (www.nvbr.nl)
- RIVM (www.rivm.nl)
- Webgids Milieu (milieu.favos.nl)
- REACH helpdesk (www.reach-helpdesk.nl)

Bezoekers van de RVS website kunnen de Helpdesk RIVM SEC selecteren door eerst de knop "helpdesk" en vervolgens het logo van het Stoffen Expertise Centrum aan te klikken. Vervolgens 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 vervolgens 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.

2.2 Organisatie Helpdesk RIVM SEC

Een team van zes 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 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 ISO2001).

2.3 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 helpdesks, zoals de Helpdesk REACH (www.REACH-helpdesk.nl) en de helpdesk GHS (www.ghs-helpdesk.nl), vragen door naar de Helpdesk RIVM SEC en vice versa.

Voorbeeldvraag

Het Nederlands Vaccin Instituut (NVI) is benaderd door journalisten met vragen over de aanwezigheid van de stof thiomersal, een kwikverbinding, in het vaccin tegen de nieuwe influenza A (H1N1). Deze stof is in Nederland niet toegelaten als biocide, maar wel als hulpstof aanwezig in het vaccin. Kan de Helpdesk RIVM SEC algemene informatie omtrent de stof en informatie omtrent de Nederlandse biocidenrichtlijn verschaffen?

Antwoord

Algemene informatie over thiomersal is beschikbaar in de Europese ESIS database (<http://ecb.jrc.ec.europa.eu/esis/>).

In de biocidenrichtlijn staat het volgende vermeld:

This Directive shall apply to biocidal products as defined in Article 2(1)(a) but shall exclude products that are defined or within the scope of the following instruments for the purposes of these Directives:

- (a) Council Directive 65/65/EEC of 26 January 1965 on the approximation of provisions laid down by law, regulation or administrative action relating to proprietary medicinal products (1),*
- (b) Council Directive 81/851/EEC of 28 September 1981 on the approximation of the laws of the Member States on veterinary medicinal products (2),*
- (c) Council Directive 90/677/EEC of 13 December 1990 extending the scope of Directive 81/851/EEC on the approximation of the laws of the Member States relating to veterinary medicinal products and laying down additional provisions for immunological medicinal products (3),*
- (d) Council Directive 92/73/EEC of 22 September 1992 widening the scope of Directives 65/65/EEC and 75/319/EEC on the approximation of provisions laid down by law, regulation or administrative action relating to medicinal products and laying down additional provisions on homeopathic medicinal products(4),*

Hieruit kan geconcludeerd worden dat geneesmiddelen niet binnen de biocidenrichtlijn vallen. Hierdoor is het mogelijk dat een stof welke niet als biocide toegelaten is, wel in een geneesmiddel gebruikt wordt.

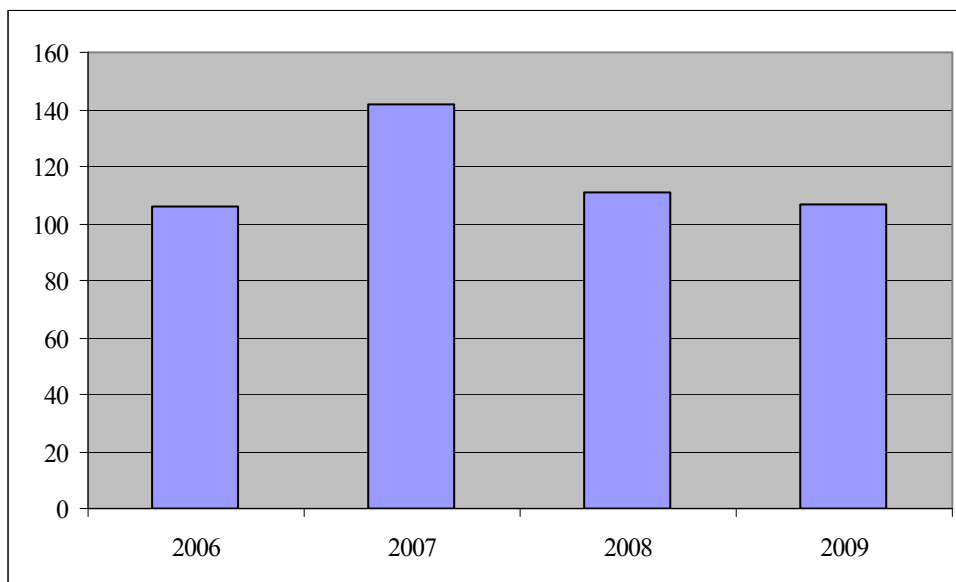
3 Kentallen

3.1 Bezoekersaantallen

Het helpdeskoverzicht op de RVS website werd 515 maal bezocht in 2009. Van deze bezoekers stelde 21% (107) een vraag aan de Helpdesk RIVM SEC.

3.2 Overzicht van ingezonden vragen

In 2009 zijn in 107 vragen gesteld (Figuur 1). Dit aantal is vergelijkbaar met de aantallen vragen over de periode 2006-2008.



Figuur 1. Total aantal jaarlijks gestelde vragen aan de Helpdesk RIVM SEC in periode 2006-2009.

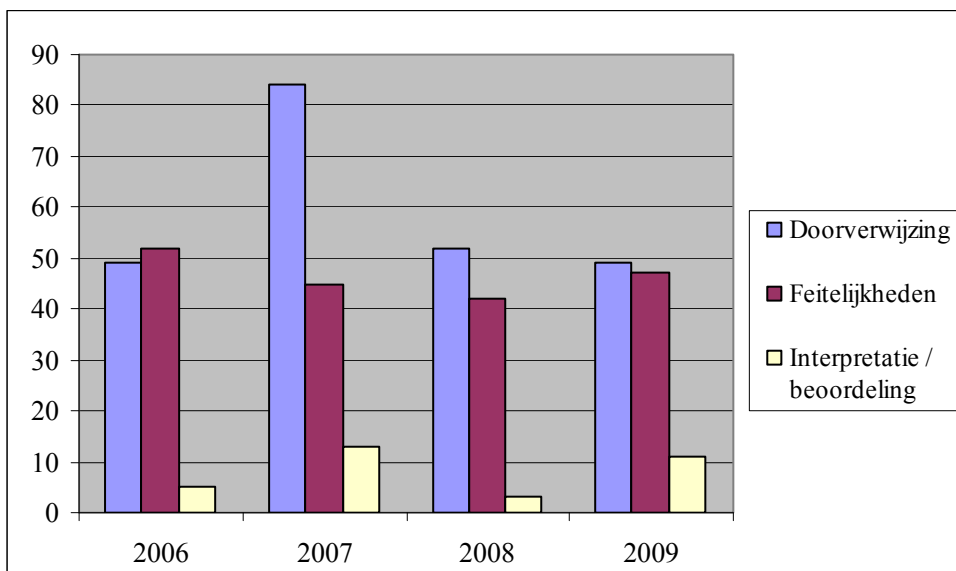
Om een meer gedetailleerd overzicht te verkrijgen over het type vragen, zijn deze opgedeeld in drie typen:

1. Vragen die direct doorverwezen worden naar een andere partij ('Doorverwijzing').
Voorbeeld: vragen over risico's van stoffen bij zwangerschap; deze worden altijd doorverwezen naar het RIVM teratologie informatiecentrum van het RIVM.
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 2009 werden 49 vragen (46%) beantwoord met een doorverwijzing, 47 vragen (44%) met een feitelijkheid en 11 vragen (10%) met een interpretatie of beoordeling. Het aantal vragen in deze laatste categorie is toegenomen ten opzichte van 2008 (Figuur 2) en betrof de volgende onderwerpen:

- Voorschriften voor vervoer van generatoren en benzine
- Schadelijkheid van geurabsorptie- en geurneutralisatiemiddelen
- AEGL normen
- Toxische eigenschappen van jatropa olie
- Effecten van aluminiumoxide depositie in bodem
- Classificatie van een H₂S bevattend biogasmiddel
- BRZO regelingen inzake kwik
- BRZO regelingen inzake broomzuur
- Informatie of thiomersal in het vaccin tegen de nieuwe influenza A (zie voorbeeldvraag)
- Diergeneesmiddelen in mest
- Risico's van PFOS

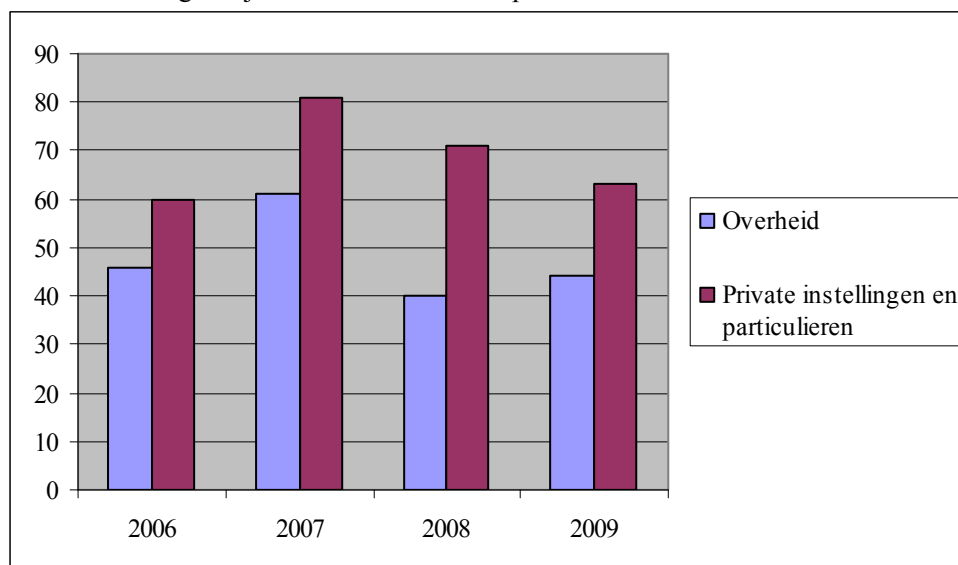
Verreweg de meeste vragen (90%) betreffen doorverwijzingen of feitelijkheden. Omdat een aantal vragen van het type doorverwijzing en feitelijkheden regelmatig terugkeert, zijn deze opgenomen in de FAQ lijst op de RVS website.



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

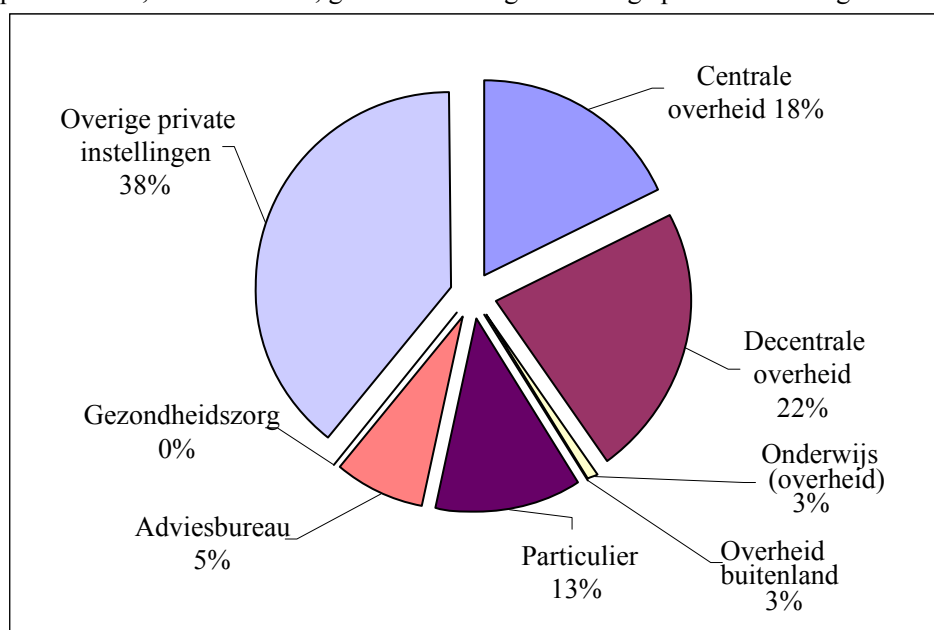
3.3 Herkomst van de vraagstellers

De vraagstellers zijn globaal te verdelen in twee hoofdgroepen: overheden, de primaire doelgroep van de Helpdesk RIVM SEC, en private instanties en particulieren. In 2009 stelde de primaire doelgroep 41% van de vragen, de overige 59% van de vragen kwamen vanuit private instanties en particulieren. Deze verhoudingen zijn hetzelfde als over de periode 2006-2008.



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

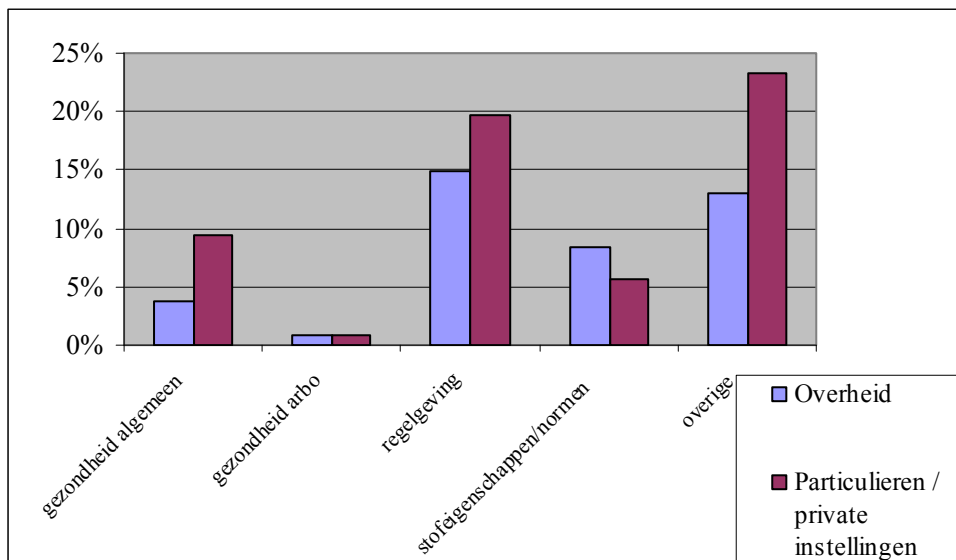
Van de vraagstellers is een meer gedetailleerde indeling te maken naar type organisatie (Figuur 4). De hoofdgroep overheid is opgedeeld in centrale overheid, decentrale overheid, onderwijs en buitenlandse overheid. De hoofdgroep private instellingen en particulieren bestaat uit de subgroepen particulieren, adviesbureaus, gezondheidszorg en "overige private instellingen".



Figuur 4. Vraagstellers in 2009 naar soort organisatie.

Figuur 4 toont dat de subgroep "overige private instellingen" de meeste vragen (38%) stelde aan de helpdesk, gevolgd door decentrale overheden (o.a. gemeentes en politie), centrale overheden en particulieren. Figuur 4 is nadrukkelijk niet representatief is 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, omdat alleen voor de overheid vragen worden beantwoord welke een interpretatie- of beoordelingsslag vragen.

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 gekeken wordt (Figuur 5), valt op dat private instellingen veel vragen stellen over regelgeving, namelijk 20% van het totale aantal vragen in 2009. Het grootste gedeelte van deze vragen is afkomstig uit de subgroep "overige private instellingen".



Figuur 5. Verdeling van gestelde vragen in 2009 per onderwerp (in %).

4 Acties ondernomen na aanbevelingen uit verslag 2006-2008

Aanbevelingen verslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2006 - 2008

Het verder optimaliseren van de samenwerking met andere partijen en helpdesks, zowel binnen als buiten het RIVM.

In 2009 is regelmatig op informele basis overlegd met een aantal andere partijen en helpdesks binnen het RIVM.

Het vergroten van de naamsbekendheid van de RVS website en Helpdesk RIVM SEC bij de primaire doelgroepen om het service niveau te kunnen verhogen.

Om de website en helpdesk beter onder de aandacht te brengen zijn deze in 2009 onder meer gepresenteerd op de VROM-inspectiedag van 16 september, de schakeldagen van InfoMil op 19 en 24 november en het Relevant congres over risico en veiligheid op 1 december.

Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek en het gebruiken van de resultaten daarvan voor de verdere professionalisering van de Helpdesk RIVM SEC.

In 2009 is nog geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Het opstellen van een overzicht van relevante informatiebronnen en instellingen ter verdere verfijning van de toekomstige afhandeling van vragen. Dit op basis van de helpdesk ervaringen van de afgelopen periode.

Het overzicht van relevante informatiebronnen is inmiddels in gebruik genomen.

5 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

- De Helpdesk RIVM SEC voorziet in een behoefte voor het geven van informatie over (praktijk)vragen over risico's van stoffen.
- De Helpdesk RIVM SEC beantwoordt verschillende typen van vragen: doorverwijzingen, feitelijkheden en interpretaties/beoordelingen.
- Het aantal vragen aan Helpdesk RIVM SEC in 2009 ligt op nagenoeg hetzelfde niveau als de periode 2006-2008.
- De overheid vormt de primaire doelgroep van de Helpdesk RIVM SEC. De helpdesk ontvangt en behandelt ook vragen van niet-overheden. De beantwoording van vragen vanuit private instellingen en particulieren is echter minder diepgaand.
- De Helpdesk RIVM SEC is ingebed in de RVS website. Dit vergroot het aantal informatiebronnen en (zelf)zoekmogelijkheden.
- De Helpdesk RIVM SEC opereert naast andere helpdesks rond het thema risicobeheersing van stoffen. De niches van de afzonderlijke helpdesks zijn helder afgebakend.

Aanbevelingen

- Het verder optimaliseren van de samenwerking met andere helpdesks binnen het RIVM.
- Doorgaan met het vergroten van de naamsbekendheid van de RVS website en Helpdesk RIVM SEC bij de primaire doelgroepen om het service niveau te kunnen verhogen.
- Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek en het gebruiken van de resultaten daarvan voor verdere afstemming van de Helpdesk RIVM SEC op de wensen van primaire doelgroep.



RIVM

Rijksinstituut
voor Volksgezondheid
en Milieu

Postbus 1
3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl