



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

**Jaarverslag Helpdesk RIVM  
Stoffen Expertise Centrum 2010**

RIVM briefrapport 601784003/2011  
L.C. van Leeuwen

**Jaarverslag Helpdesk RIVM  
Stoffen Expertise Centrum 2010**

RIVM briefrapport 601784003/2011

## Colofon

© RIVM 2011

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 Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Directie Risicobeleid, in het kader van het project Kennis Infrastructuur Stoffen (KIS)

## Rapport in het kort

### **Verslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2010**

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 2009 (rapportnummer 601784002).

#### **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 2010 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—5**

Doel—5

Doelgroep—5

### **2 Uitvoering Helpdesk RIVM SEC—6**

Toegang tot de Helpdesk RIVM SEC—6

Organisatie Helpdesk RIVM SEC—6

Samenwerking met andere RIVM-centra—7

### **3 Kentallen—8**

Bezoekersaantallen—8

Overzicht van ingezonden vragen—8

Herkomst van de vraagstellers—10

### **4 Acties ondernomen na aanbevelingen uit verslag 2009—13**

### **5 Conclusies en aanbevelingen—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 KennisInfrastructuur Stoffen (KIS). Het project KIS is een gezamenlijk initiatief van de ministeries van IenM, EL&I, VWS en SZW.

De Helpdesk RIVM SEC maakt 'fysiek' deel uit van de KIS-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.

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

## **Doelgroep**

De informatie op de RVS website 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 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 beoordelingsslag 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/helpdesk>).

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

- Infomil ([www.infomil.nl](http://www.infomil.nl))
- Milieuportaal ([www.rivm.nl/milieuportaal](http://www.rivm.nl/milieuportaal))
- 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 "helpdesk" en vervolgens het logo van het Stoffen Expertise Centrum 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 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).

## **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](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**

*Een vergunningverlener van Milieudienst Rijnmond voert een minimalisatieverplichting (MVP) toets uit op een bedrijf dat benzeen emitteert. In dat kader moet op grond van de Nederlandse emissie Richtlijn lucht (NeR) vanaf 2011 niet alleen meer getoetst worden aan de wettelijke grenswaarde ( $5 \mu\text{g}/\text{m}^3$ ), maar ook aan de streefwaarde. Volgens de factsheets op jullie site is deze streefwaarde echter onbekend (zie bijlage). Vandaar dat ik een verzoek indien voor een snelle, maar liefst ook een gedegen afleiding van de SW van benzeen.*

### **Antwoord**

*Voor benzeen is inderdaad uitsluitend een wettelijke grenswaarde van  $5 \mu\text{g}/\text{m}^3$ , maar geen streefwaarde vastgesteld\*. Hierdoor kan er in 2011 niet aan een streefwaarde worden getoetst. In dit geval moet er daarom getoetst worden aan de grenswaarde. Benzeen is minimalisatieplichtig. Daarom zal het bedrijf samen met DCMR de mogelijkheden voor minimalisatie van emissies moeten onderzoeken.*

*\*Enige tijd na de beantwoording van deze vraag, in december 2010, is een streefwaarde voor benzeen vastgesteld van  $1 \mu\text{g}/\text{m}^3$ .*



### 3 Kentallen

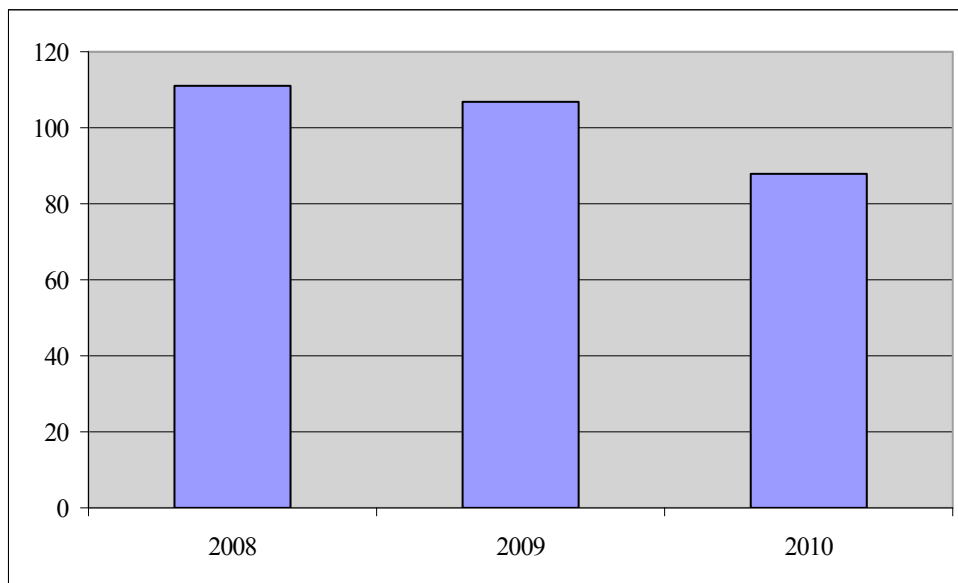
#### Bezoekersaantallen

Voor de RVS website is een gestage groei van paginabezoeken zichtbaar: in 2006 werd de website 19.000 keer bezocht, in 2009 49.000 keer en in 2010 55.000 keer.

Het helpdeskoverzicht op de RVS website werd 502 maal bezocht in 2010. Dit is vergelijkbaar met het aantal bezoeken in 2009 (515). Van deze bezoekers stelde 18% (88) een vraag aan de Helpdesk RIVM SEC.

#### Overzicht van ingezonden vragen

In 2010 zijn in 88 vragen gesteld (Figuur 1). Dit aantal is iets lager dan de aantallen vragen over de periode 2008-2009.



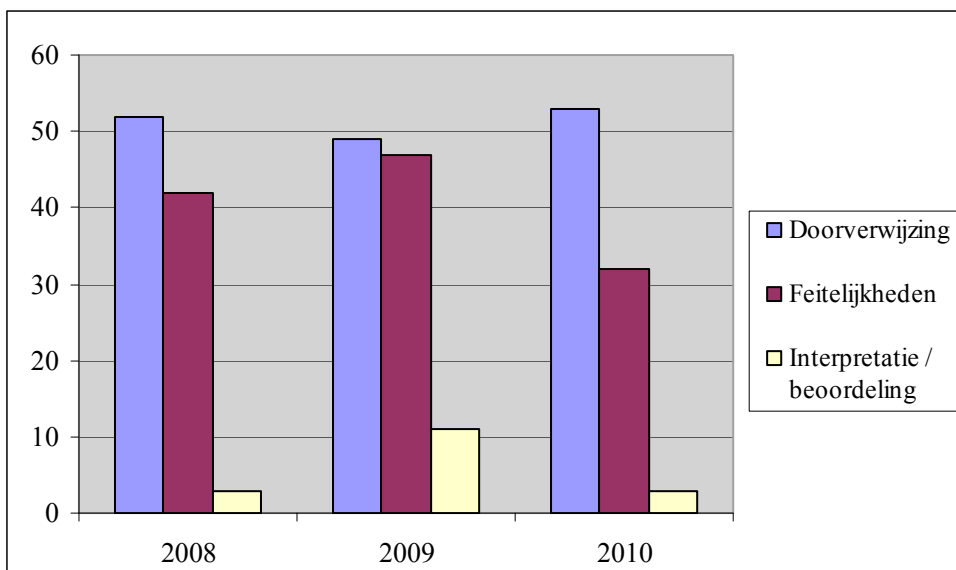
*Figuur 1. Total aantal jaarlijks gestelde vragen aan de Helpdesk RIVM SEC in periode 2008-2010.*

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 2010 werden 53 vragen (60%) beantwoord met een doorverwijzing, 32 vragen (36%) met een feitelijkheid en drie vragen (3%) met een interpretatie of beoordeling. Het aantal vragen in deze laatste categorie is afgenomen ten opzichte van 2009 (Figuur 2).

Verreweg de meeste vragen (96%) 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.



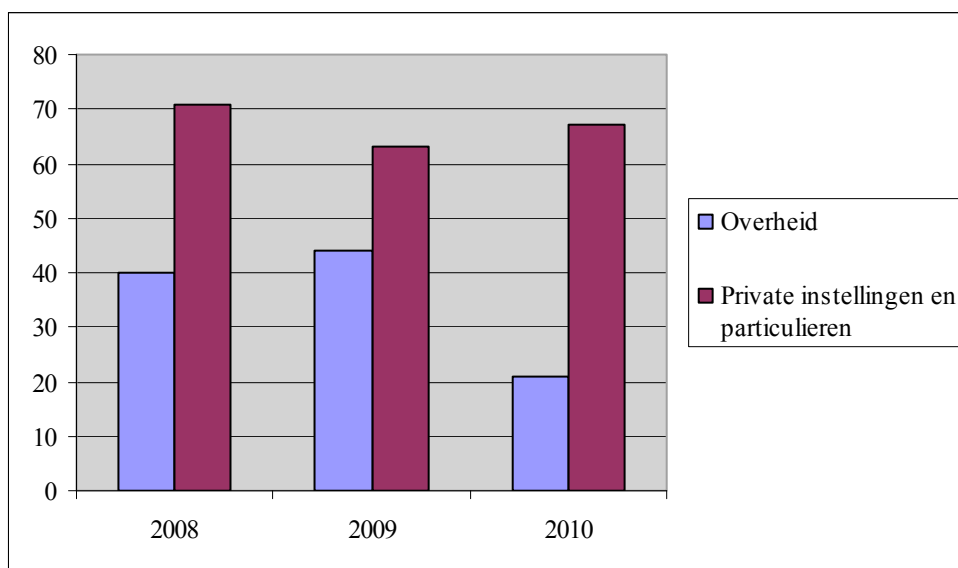
Figuur 2. Aantal gestelde vragen aan de Helpdesk RIVM SEC per jaar per type vraag.

Er zijn verschillende mogelijke oorzaken voor de lichte afname van het aantal vragen:

- Verbetering van RVS website. Doordat er afgelopen jaar verbeteringen zijn doorgevoerd in de RVS website vindt een groter deel van de bezoekers het antwoord op zijn vraag direct op de website.
- Uitbreiding van website rond specifieke stoffentema's, bijvoorbeeld REACH en GHS.
- Een groter deel van de vragen wordt direct binnen reguliere RIVM projecten beantwoord.

### Herkomst van de vraagstellers

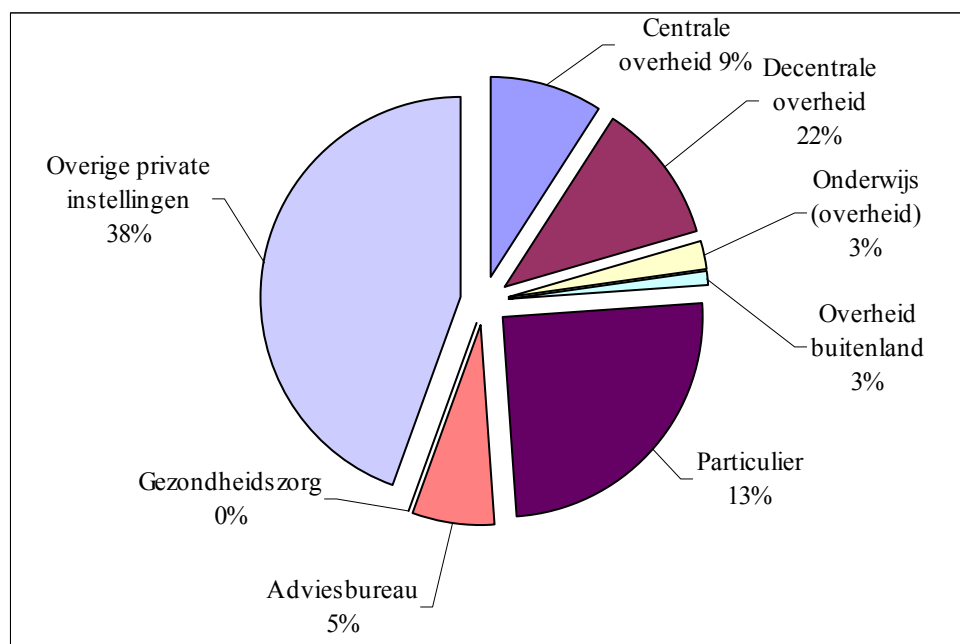
De vraagstellers zijn globaal te verdelen in twee hoofdgroepen: overheden, de primaire doelgroep van de Helpdesk RIVM SEC, en private instanties en particulieren. In 2010 stelde de primaire doelgroep 24% van de vragen, de overige 76% van de vragen kwamen vanuit private instanties en particulieren. Deze verhoudingen zijn anders dan over de periode 2008-2009, het verschil in aantal vragen tussen beide groepen was toen kleiner (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".

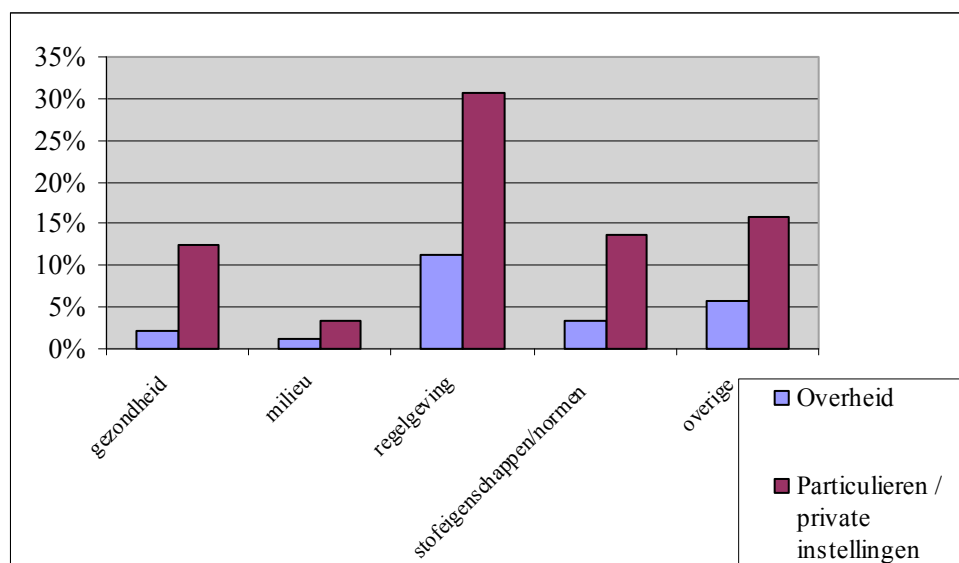


*Figuur 4. Vraagstellers in 2010 naar soort organisatie.*

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), particulieren en centrale overheden. 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.

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 (42% 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 2010 per onderwerp (in %).*

## 4 Acties ondernomen na aanbevelingen uit verslag 2009

### **Aanbevelingen verslag Helpdesk RIVM Stoffen Expertise Centrum 2009**

*Het verder optimaliseren van de samenwerking met andere helpdesks binnen het RIVM.*

In 2010 is regelmatig op informele basis overlegd met een aantal andere partijen en helpdesks binnen het RIVM, onder meer om antwoorden op vragen af te stemmen of om vragen door te geleiden naar de juiste deskundige.

*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.*

Om de website en helpdesk beter onder de aandacht te brengen zijn deze in 2010 onder meer gepresenteerd op de VROM-inspectiedag en de Schakeldagen van AgentschapNL.

*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.*

In 2010 is nog geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

## 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 2010 is lager dan in voorgaande jaren. Oorzaak hiervoor kan onder meer de uitbreiding van informatie of de RVS website zijn.
- 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 minder diepgaand.
- De Helpdesk RIVM SEC is ingebed in de RVS website. Dit vergroot het aantal informatiebronnen en (zelf)zoekmogelijkheden.

### **Aanbevelingen**

- Het verder optimaliseren van de samenwerking met andere helpdesks binnen het RIVM. Dit mede in het licht van de herstructurering van de RIVM organisatie en overgang van RIVM websites, zoals RVS website en Milieuportaal, naar de Rijkshuisstijl.
- 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.

Dit is een uitgave van:

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu**

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