

Lang/Deilmann/Nover

**Zusammenfassung und
Fortschreibung der
Ergebnisse zum
Pilotprojekt REACH-Net**

**Schriftenreihe des Instituts ASER e.V. an der
Bergischen Universität Wuppertal**

Forschungsbericht - Nr. 17

Forschungsbericht - Nr. 17

Zusammenfassung und Fortschreibung

der Ergebnisse zum

Pilotprojekt REACH-Net

über den

**Aufbau und Betrieb eines
nachfrageorientierten Serviceangebotes
zur EU-Chemikalien-Verordnung REACH
(REACH-Net – Beratungsservice)**

Stand: 1. Oktober 2007

Der hier vorliegende Forschungsbericht Nr. 17 ist die Zusammenfassung vom Abschlussbericht¹ zum Pilotprojekt REACH-Net bzw. dem „Aufbau und Betrieb eines nachfrageorientierten Serviceangebotes zur EU-Chemikalien-Verordnung REACH“, welches im Auftrag des Landes Nordrhein-Westfalen, vertreten durch das Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie, vom 1. Juli 2006 bis zum 30. April 2007 durchgeführt wurde sowie die Fortschreibung der Entwicklungsergebnisse der fortgeführten Betriebsphase mit Stand vom 1. Oktober 2007. Die Verantwortung für den Inhalt der Zusammenfassung und Fortschreibung liegt bei den Autoren.

Autoren: Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang¹⁾
 Dipl.-Ing. Michael Deilmann²⁾
 Dr. Hanny Nover³⁾

1) Institut für Arbeitsmedizin, Sicherheitstechnik
und Ergonomie e.V. (ASER) an der
Bergischen Universität Wuppertal
Corneliusstraße 31
42329 Wuppertal
Internet: www.institut-aser.de

2) Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen
Fürstenwall 25
40219 Düsseldorf
Internet: www.mags.nrw.de

3) Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen
Haroldstraße 4
40213 Düsseldorf
Internet: www.mwme.nrw.de

© by Institut ASER e.V., Wuppertal, 2007
Printed in Germany 2007

Alle Rechte einschließlich der fotomechanischen Wiedergabe
und des auszugsweisen Nachdrucks vorbehalten.

www.institut-aser.de
www.reach-net.com

¹ Lang, K.-H., A. Saßmannshausen, A. Schäfer, K. Nolting:
Abschlussbericht zum Pilotprojekt REACH-Net - Langfassung -
Forschungsbericht Nr. 15, Schriftenreihe des Instituts ASER e.V. an der Bergischen Universität
Wuppertal, Institut ASER e.V., ISBN 978-3-936841-13-8, Wuppertal, Juli 2007

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Was ist ein User Help Desk bzw. ein Helpdesk?	7
3	Pilotprojekt REACH-Net	9
3.1	Rahmenbedingungen.....	9
3.2	Wesentliche Ziele	10
3.3	REACH-Net – Beratungsservice	11
3.3.1	Kundenzufriedenheit mit den REACH-Net – Beratungsprozessen	20
3.3.2	Nutzerzufriedenheit mit den Frage-Antwort-Dialogen.....	22
4	Schlussfolgerungen	24
5	Zusammenfassung	25

1 Einleitung

Im Dezember 2006 hat das Europäische Parlament und der Rat der Europäischen Union die Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 (REACH)¹ zur Neuordnung des Europäischen Chemikalienrechtes erlassen. Sie trat am 1. Juni 2007 in Kraft. Die Bestimmungen der sogenannten REACH-Verordnung treten dabei gestaffelt nach Zeitfenstern in Kraft, um den Übergang vom derzeit existierenden zum neuen REACH-System zu erleichtern.

Die REACH-Verordnung wird das Anmelden (Registrieren), Bewerten (Evaluieren), Zulassen und Beschränken (Autorisieren) chemischer Stoffe in der Europäischen Union neu regeln. Als EU-Verordnung gelten ihre Regelungen unmittelbar in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union.

Nach dem Prinzip der Beweislastumkehr soll zukünftig die Verantwortung für die Risikobewertung von Chemikalien von den nationalen Behörden auf die Hersteller und Importeure übertragen werden (Paradigmenwechsel). Diese müssen künftig darlegen, dass ihre Produkte sicher zu handhaben sind und damit weder die Gesundheit der professionellen Verwender oder der Konsumenten beeinträchtigen noch die Umwelt über Gebühr belasten. Dabei sollen Hersteller und Importeure die risikorelevanten Chemikalien-Stoffinformationen an alle nachgeschalteten Anwender weitergeben. Die REACH-Verordnung gilt dabei unbeschadet anderer Arbeits- und Umweltschutzvorschriften der Europäischen Union

Informationen über die Durchführung der REACH-Verordnung sollten insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) leicht zugänglich sein. Grundlage hierfür bildet das Leitbild von einem „wissensbasierten Wirtschaftsraum“ als strategisches Ziel der Europäischen Union.

Um Unternehmen, insbesondere KMU, zu helfen, die Anforderungen der REACH-Verordnung zu erfüllen, sollen die Mitgliedstaaten zusätzlich zu den von der neu zu gründenden Europäischen Agentur für chemische Stoffe (ECHA) bereitgestellten schriftlichen Leitlinien, welche z.Z. in den REACH-Durchführungsprojekten bzw.

¹ Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2006 zur Registrierung, Bewertung, Zulassung und Beschränkung chemischer Stoffe (REACH), zur Schaffung einer Europäischen Agentur für chemische Stoffe, zur Änderung der Richtlinie 1999/45/EG und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 793/93 des Rates, der Verordnung (EG) Nr. 1488/94 der Kommission, der Richtlinie 76/769/EWG des Rates sowie der Richtlinien 91/155/EWG, 93/67/EWG, 93/105/EG und 2000/21/EG der Kommission; EU-ABI. L 396 vom 30. Dez. 2006

„REACH Implementation Projekts (RIPs)“ erarbeitet werden, nationale Auskunftsstellen („helpdesks“) einrichten. Diese „helpdesks“ führen keine Verwaltungsakte aus. Gemäß Erwägungsgrund 39² und Artikel 124³ der REACH-Verordnung sollen die nationalen Auskunftsstellen die Hersteller, Importeure, nachgeschalteten Anwender und sonstige interessierte Kreise hinsichtlich ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und Verpflichtungen im Rahmen der REACH-Verordnung beraten, insbesondere hinsichtlich der Registrierung von Stoffen.

Auf der Basis der sehr positiven Erfahrungen zur Zusammenarbeit zwischen Industrie- und Behördenvertretern im Planspiel⁴ zur Erprobung von Schlüsselementen der REACH-Abläufe, welches im Auftrag der Landesregierung Nordrhein-Westfalen im Jahr 2003 durchgeführt wurde, ist ein kooperatives REACH-Helpdesk erprobt worden. Die Kooperation und Entscheidungsfindung sollte hierbei insbesondere auf einer Zusammenarbeit der Fachleute von Bundesoberbehörden und Bundesländern („Behördenbank“) mit Fachleuten von Unternehmen, Consultants und Interessenverbänden („Industrie- bzw. Wirtschaftsbank“) basieren. Durch die strukturierten Meinungsbildungsprozesse wird auch ein gegenseitiges voneinander Lernen zwischen den Fachleuten der Behörden- und Industrie- bzw. Wirtschaftsbänke verfolgt.

Mit der Koordinierung des Pilotprojektes REACH-Net - sowie für die Erstellung einer gutachterlichen Stellungnahme über die erzielten Ergebnisse -, wurde im Juli 2006 das Institut ASER e.V. an der Bergischen Universität Wuppertal vom Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen beauftragt.

² **Erwägungsgrund (39)**

Um den Unternehmen, insbesondere den KMU, zu helfen, die Anforderungen dieser Verordnung zu erfüllen, sollten die Mitgliedstaaten zusätzlich zu den von der Agentur bereitgestellten schriftlichen Leitlinien einzelstaatliche Auskunftsstellen einrichten.

³ **Artikel 124 Sonstige Zuständigkeiten**

...

Zusätzlich zu den von der Agentur gemäß Artikel 77 Absatz 2 Buchstabe g bereitgestellten schriftlichen Leitlinien richten die Mitgliedstaaten nationale Auskunftsstellen ein, die die Hersteller, Importeure, nachgeschalteten Anwender und sonstige interessierte Kreise hinsichtlich ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und Verpflichtungen im Rahmen dieser Verordnung beraten, insbesondere hinsichtlich der Registrierung von Stoffen nach Artikel 12 Absatz 1.

⁴ Projektberichte zum NRW-Planspiel (deutsche und englische Fassungen):

Erprobung ausgewählter Elemente des REACH-Verfahrens in der Praxis durch Behörden und Firmen im Rahmen eines Planspiels in Nordrhein-Westfalen

(Download: <http://www.nrwchemie.de/themen/PlanspielzurEU-ChemikalienpolitikNRW.htm>)

2 Was ist ein User Help Desk bzw. ein Helpdesk?

Unter einem User Help Desk bzw. einem Helpdesk versteht man im Allgemeinen den Service zur Unterstützung von Anwendern von Hard- und Software oder anderen Dienstleistungsbereichen.

Zentrale Bedeutung für die Wirtschaftlichkeit und *Anwender- bzw. Nutzerzufriedenheit* von Helpdesk-Services haben:

- das Service Desk als einzige Schnittstelle zwischen Helpdesk und Anwendern, z. B. für *Beauftragung, Antwortübergabe, externe Statusverfolgung* etc.,
- die Arbeitsprozesse und -abläufe zur Generierung neuen Wissens und der *internen Statusverfolgung*,
- die nichtöffentliche und/oder öffentliche Wissensdatenbanken zum Wissensmanagement für das interne Servicepersonal und für die *externen Nutzer* sowie
- die Suchmaschinen und/oder Ontologiewerkzeuge zur schnellen Wissensfindung für das interne Servicepersonal und für die *externen Nutzer*.

Im Allgemeinen will man mittels eines Helpdesk einem bestimmten Personenkreis oder der gesamten Öffentlichkeit in einem abgegrenzten Dienstleistungs- und Wissensbereich oder bei der Anwendung bestimmter Produkte (Hard- und/oder Software) besondere Unterstützung anbieten. Neben dem kompetenten Servicepersonal eines Helpdesk haben aus Effektivitäts- und Effizienzgründen die Arbeitsprozesse und die Wissensdatenbank ganz zentrale Bedeutung sowohl für die Wirtschaftlichkeit des Unterstützungsangebotes als auch für die Zufriedenheit der Anfrager. Zur optimalen Gestaltung und Unterstützung der Arbeitsprozesse werden heutzutage meist webbasierte Workflow-Management-Systeme eingesetzt. Weiterhin ist es notwendig, dass relevante Informationen aufwandsarm und schnell gefunden werden können. Deshalb integriert man in eine Wissensdatenbank möglichst Ontologiewerkzeuge und/oder Suchmaschinen. Neben der Güte der Inhalte der Wissensdatenbank ist die Gebrauchstauglichkeit der Wissensdatenbank für die Akzeptanz der interessierten Akteure sehr wichtig.

Mehr oder weniger statische Websiteangebote mit umfangreichen Volltexten, FAQ-Liste, Glossar, Institutionen-Linkliste etc. decken den vorhandenen Informationsbedarf zur neuen REACH-Verordnung des Chemie- und Produktionsstandortes in der Bundesrepublik Deutschland mit seiner KMU-Struktur i. S. der Sensibilisierung im Jahr 2007 ggf. zunächst noch ab. Sie haben allerdings nur wenig Wirksamkeit zur Folge. Doch schon der Start der Vorregistrierungsphase am 1. Juni 2008 bedarf im Vorfeld vielfach strategischer Entscheidungen auf der Basis fundiertem Sach- und Fachwissens in den von der REACH-Verordnung betroffenen KMU.

Mit der Einführung des REACH-Systems in den Unternehmen, insbesondere in KMU, werden sich ganz neue Problemstellungen bei der Registrierung von chemischen Stoffen und entlang der Wertschöpfungskette ergeben, wofür neue Lösungen gefunden werden müssen. Die einzelnen Praxislösungen selber müssen dabei technisch-organisatorisch nicht gleichförmig oder harmonisiert sein, da dies die Wettbewerbsfähigkeit und Innovationen einschränken könnte, sondern sollten jeweils „nur“ ein hohes Schutzniveau für die menschliche Gesundheit und für die Umwelt sicherstellen und damit den freien Verkehr von Stoffen als solchen, in Zubereitungen oder in Erzeugnissen gewährleisten. Um dies für den innovativen Chemie- und Produktionsstandort Deutschlands mit seiner KMU-Struktur erreichen zu können, sollte man sich bei der Ausgestaltung von REACH-Helpdesks an den effektivsten und effizientesten bzw. leistungsstärksten Helpdesk-Lösungen (Benchmark) orientieren.

3 Pilotprojekt REACH-Net

3.1 Rahmenbedingungen

Die Durchführung des Pilotprojektes REACH-Net unter der Federführung des Ministeriums für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen wurde für den Zeitraum vom 1. Juli 2006 bis zum 30. April 2007 geplant.

Hierzu wurde mit folgenden Partnern eine Vereinbarung zum Pilotprojekt REACH-Net beschlossen:

- Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen (MWME NRW),
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW),
- Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen (MUNLV NRW),
- Niedersächsisches Umweltministerium (Nds. UM),
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAUA),
- Landesverband Nordrhein-Westfalen des Verbandes der Chemischen Industrie e.V. (VCI NRW),
- Stiftung Arbeit und Umwelt der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie (IG BCE) und
- Industrie- und Handelskammer zu Köln (IHK Köln).

Grundlegende Zielstellung dabei war es, über eine praxisgerechte Zusammenarbeit der verschiedenen Behörden- und Industrievertreter belastbare Erfahrungen zu gewinnen, die dann direkt in ein möglichst reibungslos funktionierendes und damit effektiven und effizienten REACH-Helpdesk eingehen sollten. Der REACH-Net – Beratungsservice soll dabei insbesondere KMU bei der Umsetzung der REACH-Verordnung unterstützen. Als Grundlage für das nachfrageorientierte Beratungs- und Serviceangebot wurden das seit dem Jahr 1999 validierte Kompetenznetz Moderne Arbeit⁵ (www.komnet.nrw.de) und für den angebotsorientierten Werkzeug- und Informationsbereich das seit dem Jahr 2004 validierte KMU-Gefahrstoffportal⁶ (www.gefahrstoffe-im-griff.de) ausgewählt.

⁵ Deilmann, M., A. Kümmel, K.-H. Lang, K. Nolting, A. Saßmannshausen:
Arbeits- und Gesundheitsberatung mit dem KomNet-System
 Sichere Arbeit, Bohmann Verlag, Wien, Heft 3/2005, S. 19-23

⁶ Lang, K.-H., A. Schäfer, HJ. Gebhardt, M. Stein, B.-J. Vorath:
Gefahrstoffportal im Internet - Ein Instrument für das betriebliche Gefahrstoffmanagement
 Leistung und Lohn - Zeitschrift für Arbeitswirtschaft, Nr. 410-413, BDA - Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (Hrsg.), Berlin, Heider-Verlag, Bergisch Gladbach, 2005

Von den Partnern des Pilotprojektes REACH-Net sollten folgende Beteiligungsleistungen übernommen werden:

- Der VCI NRW stellt zwei Personen zur Mitarbeit im Kompetenz-Center.
- Die Stiftung Arbeit und Umwelt der IG BCE finanziert die notwendigen Qualifikations- und PR-Maßnahmen, die durch den externen FuE-Dienstleister erbracht werden, bis zu einem vereinbarten Maximalbetrag.
- Die BAuA stellt zwei Personen zur Mitarbeit im Kompetenz-Center.
- Das MAGS NRW stellt die KomNet-Nutzungsrechte, eine Aufbau- und Betriebsunterstützung im Kompetenz-Center, relevante KomNet-Experten sowie Unterstützung beim strategischen Projektmanagement zur Verfügung.
- Das MWME NRW finanziert alle darüber hinaus notwendigen Unterstützungsleistungen, die durch den externen FuE-Dienstleister erbracht werden.
- Die IHK Köln bewirbt das Pilotprojekt REACH-Net in ihrem Kammerbezirk und organisiert eine öffentlichkeitswirksame Veranstaltung.

Auf der Basis der Vereinbarung und den Abstimmungen in den Kernteam- und Beiratssitzungen war der Aufbau des nachfrage- und angebotsorientierten REACH-Net – Beratungsservice bis zum 31. Oktober 2006 vorzunehmen. Die Erprobungsphase sollte bis zum 31. März 2007 dauern und die dabei gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen bis zum 30. April 2007 ausgewertet werden.

3.2 Wesentliche Ziele

Die Partner des Pilotprojektes REACH-Net haben sich folgende wesentliche Ziele für den Aufbau und Betrieb des nachfrage- und angebotsorientierten Serviceangebotes zur REACH-Verordnung bzw. für den REACH-Net – Beratungsservice vorgenommen:

- 1) *Über eine praxisgerechte Zusammenarbeit von Behörden- und Industrievertretern sollen auf der Basis der Kernprozesse vom KomNet-System in der Auskunftsstelle übertragbare Erfahrungen gewonnen werden.*
- 2) *Es soll ein Kompetenz-Center mit Behörden- und Industrievertretern aufgebaut und betrieben werden.*
- 3) *Es soll eine Dialog-Redaktion mit Behörden- und Industrievertretern aufgebaut und betrieben werden.*
- 4) *Es soll ein REACH-Net - Expertenverbund durch Ansprache und Benennung potenzieller REACH-Experten durch die Partner des Pilotprojektes REACH-Net aufgebaut und betrieben werden.*

- 5) *Es soll eine dynamische REACH-Taxonomie für das Matching zwischen neuer Anfrage und die(den) ggf. einzubeziehende(n) REACH-Net – Experten sowie für die Strukturierung der internen REACH-Vorgangsdatenbank und der externen REACH-Wissensdatenbank entwickelt werden.*
- 6) *Mit der Auskunftsstelle sollen insbesondere KMU-Akteure erreicht und zur Umsetzung der REACH-Verordnung beraten werden.*

3.3 REACH-Net – Beratungsservice

Der REACH-Net – Beratungsservice hat seinen Betrieb mit einer regionalen Erprobungsphase mit sechs Chemieunternehmen aus dem Kammerbezirk der IHK Köln am 30. Oktober 2006 aufgenommen. Dies war der Start zur Zusammenarbeit der drei operativen Organisationseinheiten des REACH-Net – Expertenverbundes, des Gemeinsamen Kompetenz-Centers REACH-Net und die Gemeinsame Dialog-Redaktion REACH-Net im REACH-Net – Beratungsservice (s. a. www.reach-net.com)⁷.

Mit der öffentlichen Auftaktveranstaltung am 28. November 2006 in der IHK Köln wurde dann die Pilotierungsphase vom REACH-Net – Beratungsservice für den deutschsprachigen Raum gestartet. Als Pilotierungszeitraum wurde der Zeitraum vom 1. November 2006 bis zum 31. März 2007 festgelegt, die Ergebnisse des Pilotprojektes REACH-Net im April 2007 ausgewertet und die Betriebsphase des REACH-Net – Beratungsservice wegen des belegten Erfolges fortgeführt. Im Weiteren wird bei den Entwicklungsergebnissen auf die fortgeführte Betriebsphase mit Stand vom 1. Oktober 2007 Bezug genommen.

zu 1) Über eine praxisgerechte Zusammenarbeit von Behörden- und Industrievertretern sollen auf der Basis der Kernprozesse vom KomNet-System in der Auskunftsstelle übertragbare Erfahrungen gewonnen werden.

Die Zusammenarbeit der drei operativen Organisationseinheiten (s. Abb. 1)

- des REACH-Net – Expertenverbundes,
- des Gemeinsamen Kompetenz-Centers REACH-Net (GKR) und
- der Gemeinsamen Dialog-Redaktion REACH-Net (GDR)

gestaltete sich ohne inhaltliche, formale oder persönliche Konflikte zwischen den beteiligten Behörden- und Industrievertretern.

⁷ Lang, K.-H., A. Saßmannshausen, A. Schäfer, K. Nolting:
Abschlussbericht zum Pilotprojekt REACH-Net - Langfassung -
 Forschungsbericht Nr. 15, Schriftenreihe des Instituts ASER e.V. an der Bergischen Universität
 Wuppertal, Institut ASER e.V., ISBN 978-3-936841-13-8, Wuppertal, Juli 2007

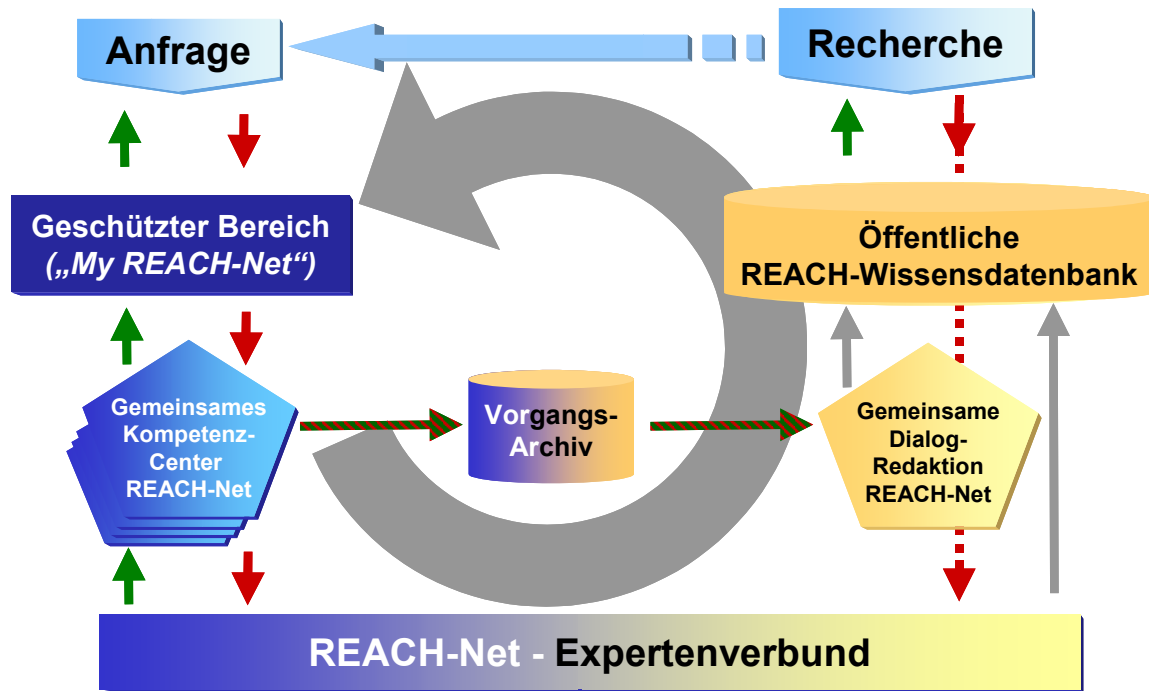


Abb. 1 Prozessschema des REACH-Net – Beratungsservice auf der Basis des Kompetenznetzes Moderne Arbeit⁸

Die Beratungsvorgänge wurden sowohl nach dem Vier-Augen-Prinzip als auch nach dem Bänke-Prinzip⁹ von den jeweiligen Behörden- und Industriebänken zu qualitätsgesicherten und maßgeschneiderten Antworten für die anfragenden Unternehmen entwickelt.

⁸ vgl. Lang, K.-H., A. Schäfer, A. Saßmannshausen, K. Nolting, M. Deilmann, H. Nover: **Entwicklung und Ergebnisse des REACH-Net – Beratungsservice** Technische Überwachung, Bd. 48 (2007), VdTÜV e.V., Berlin, Heft 4/2007, S. 43 - 47

⁹ Die Qualitätssicherung beim Beratungsvorgang bzw. bei der Answererstellung (und gleiches gilt auch bei der Dialogerstellung) beim REACH-Net – Beratungsservice erfolgt nach zwei Prinzipien. Jede entwickelte Antwort als Ergebnis eines von einem GKR-Sachbearbeiter gesteuerten Beratungsvorgangs wird von einem zweiten GKR-Sachbearbeiter i.S. einer Qualitätssicherung nach verschiedenen Kriterien überprüft und freigegeben oder auch nicht freigegeben („Vier-Augen-Prinzip“). Wenn die Antwort vom zweiten GKR-Sachbearbeiter nicht frei gegeben wird, dann wird dies begründet und sogleich ein konstruktiver Änderungsvorschlag erstellt, welcher nunmehr vom ersten GKR-Sachbearbeiter, der den Beratungsvorgang steuert, überprüft wird. Gibt es hierüber zwischen den beiden GKR-Sachbearbeitern keine zeitnahe Einigung greifen weiter vorgesehene Eskalationsverfahren, welche sowohl den Informationsfluss zum Fragesteller als auch die Dauer und den Aufwand des Beratungsvorgangs im Fokus haben. Hierbei wird zudem darauf geachtet, dass bei der Erstellung einer Antwort auf eine individuelle Anfrage jeweils wechselseitig ein Vertreter der Behörden- oder der Industriebank die Aufgabe der Steuerung des Beratungsvorgangs oder der Qualitätssicherung übernimmt („Bänke-Prinzip“). Bänke-Prinzip in Anlehnung an den Ausschuss für Gefahrstoffe (AGS) nach § 21 der Gefahrstoffverordnung.

zu 2) *Es soll ein Kompetenz-Center mit Behörden- und Industrievertretern aufgebaut und betrieben werden.*

Als Mitarbeiter des Gemeinsamen Kompetenz-Center REACH-Net wurden von den Partnern des Pilotprojektes REACH-Net fünf REACH-Fachleute aus folgenden Organisationen benannt.

„Behördenbank“:

- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund (2 Personen);
- Staatliches Gewerbeaufsichtsamt Hannover, Hannover (1 Person).

„Industriebank“:

- Bayer Industry Services GmbH & Co. OHG (BIS), Leverkusen (1 Person);
- LANXESS Deutschland GmbH, Leverkusen (1 Person).

Hinzu kam der Leiter des Kompetenznetzes Moderne Arbeit Nordrhein-Westfalen (Bezirksregierung Köln) für Coaching- und Steuerungsaufgaben und später als Vertretungsregelung ein wissenschaftlicher Mitarbeiter des FuE-Dienstleisters (Institut ASER e.V.). Die Qualifizierungen für die benannten GKR-Mitarbeiter wurden an zwei Terminen im September 2006 durchgeführt.

zu 3) *Es soll eine Dialog-Redaktion mit Behörden- und Industrievertretern aufgebaut und betrieben werden.*

Als Mitarbeiter der Gemeinsamen Dialog-Redaktion REACH-Net wurden von den Partnern des Pilotprojektes REACH-Net sieben REACH-Fachleute aus folgenden Organisationen benannt.

„Behördenbank“:

- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund (1 Person);
- Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz Baden-Württemberg (LUBW), Karlsruhe (1 Person);
- Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz (MUFV RLP), Mainz (1 Person);
- Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen (MUNLV NRW), Düsseldorf (1 Person);
- Niedersächsisches Umweltministerium, Hannover (1 Person).

„Industriebank“:

- Verband der Chemischen Industrie e.V. (VCI), Frankfurt a.M. (1 Person);
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie (IG BCE), Hannover (1 Person).

Mit acht benannten Mitarbeiter, die stellenanteilig tätig wurden, nahm die GDR ihren Betrieb am 30. Oktober 2006 in der Erprobungsphase mit den sechs Chemieunternehmen aus dem Kammerbezirk der IHK Köln auf. Hinzu kam für Steuerungs- und Coachingaufgaben ein wissenschaftlicher Mitarbeiter des FuE-Dienstleisters (Institut ASER e.V.).

zu 4) *Es soll ein REACH-Net – Expertenverbund durch Ansprache und Benennung potenzieller REACH-Experten/innen durch die Partner des Pilotprojektes REACH-Net aufgebaut und betrieben werden.*

Als Zielstellung des Kernteams sollte im Pilotprojekt der REACH-Net – Beratungsservice mit 20 benannten Experten/innen gestartet werden, welchen im Vorfeld diesbezügliche Qualifizierungsveranstaltungen anzubieten waren. Von den Partnern des Pilotprojektes REACH-Net wurden insgesamt 31 Experten/innen (22 Experten/innen von Industrieunternehmen, Interessenverbänden und Beratungsunternehmen sowie 9 Experten/innen von Landes- und Bundesbehörden) benannt. Im Zeitraum von Anfang September bis Ende November 2006 sind vier Qualifizierungsveranstaltungen in Wuppertal durchgeführt worden.

Im Verlauf des Pilotprojektes REACH-Net haben dann rund 20 weitere Beratungseinrichtungen über die Kontaktadresse des REACH-Net – Webportals ihr Interesse an einer Mitwirkung als Experten/in bekundet, so dass innerhalb des Pilotierungszeitraums insgesamt 44 Experten/innen in den Expertenverbund einbezogen wurden. Im weiteren Verlauf sind dem REACH-Net – Beratungsservice aus den nachfolgend, aufgelisteten Organisationen weitere Experten/innen beigetreten, wobei die vier Experten/innen der BAuA wie vorgesehen ihre Mitwirkung im Juli 2007 eingestellt haben.

Interessenverbände:

- Verband der Chemischen Industrie e.V., Frankfurt a.M.
- Verband Chemiehandel e.V., Köln
- Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel e.V., Frankfurt a.M.
- Wirtschaftsvereinigung Metalle, Berlin
- Gesellschaft für Toxikologie in der DGPT / EUROTOX, Halle (Saale)
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie, Hannover

Unternehmen:

- LANXESS Deutschland GmbH, Leverkusen
- Bayer AG, Leverkusen
- DuPont Performance Coatings GmbH & Co. KG, Wuppertal
- Bernd Kraft GmbH, Duisburg

Consultants:

- Institut für Ökologie und Politik GmbH, Hamburg
- UMCO Umwelt Consult GmbH, Hamburg
- Kooperationsstelle Hamburg, Hamburg
- Likedeelers, Rheinberg
- Dr. Schmickler International Consulting & Service, Pulheim
- CIS Herzog Chemieberatung, Herzogenrath
- Kummer-Umweltkommunikation, Bad Honnef
- Dr. Wessling Beratende Ingenieure GmbH, Altenberge
- Stühler Consulting, Starnberg
- Dr. Werner Lilienblum Consultant für Toxikologie, Hemmingen/Hannover
- Hoffmann Liebs Fritsch & Partner, Düsseldorf
- TÜVRheinland BioTech GmbH, Köln
- Dr. Knoell Consult GmbH, Leverkusen
- SGS Institut Fresenius GmbH, Taunusstein
- PharmaLex GmbH, Mannheim
- Dr. Boris Steuer, Haseldorf
- Gutachterbüro Dr. Heinrich Wächter, Altenberge
- PES-Ingenieurgesellschaft mbH, Kleinkahl
- Ingenieurbüro Norbert Schöneweis, Essen
- LLR Legerlotz Laschet Rechtsanwälte, Köln
- ExperChem Limited, Weinheim
- ATC GmbH, Krefeld
- Institut ASER e.V., Wuppertal
- CFCS-Consult, Tübingen/Essen
- Bonnenberg+Drescher GmbH, Aldenhoven
- innoturn® Dr. Cornelia Boberski, Liederbach
- Dr. Bernd Görtler - informieren - beraten - schulen, Bremen
- Leo und Sun GmbH, Mannheim

Landes- und Bundesbehörden:

- Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz Baden-Württemberg, Karlsruhe
- Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz Nordrhein-Westfalen, Recklinghausen
- Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz, Mainz
- Niedersächsisches Umweltministerium, Hannover
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf
- Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf
- Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf
- Fachgebiet Sicherheitstechnik / Sicherheits- und Qualitätsrecht der Bergischen Universität Wuppertal, Wuppertal
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund
- Bundesinstitut für Risikobewertung, Berlin

zu 5) *Es soll eine dynamische REACH-Taxonomie für das Matching zwischen neuer Anfrage und die(den) ggf. einzubeziehende(n) REACH-Net – Experten sowie für die Strukturierung der internen REACH-Vorgangsdatenbank und der externen REACH-Wissensdatenbank entwickelt werden.*

Auf Vorschlag des Kernteams zum Pilotprojekt REACH-Net wurde als Grundlage für die REACH-Taxonomie die Ordnungsstruktur der FAQ-Liste der EU-Kommission zum Entwurf der REACH-Verordnung aus dem Jahr 2003 verwendet, die ergänzt wurde um die Struktur der Entwurfsfassung der REACH-Verordnung vom März 2006 (s. Tab. 1).

Im Verlauf des Pilotprojektes REACH-Net ist diese REACH-Taxonomie dann an einigen Stellen auf Vorschlag von REACH-Net – Experten/innen weiterentwickelt worden. Eine weitere Entwicklung der Struktur der REACH-Taxonomie wird zukünftig in Abhängigkeit der gestellten Anfragen bzw. mit steigendem Bestand an Frage-Antwort-Vorgängen und Frage-Antwort-Dialogen erfolgen.

Tab. 1 REACH-Taxonomie zum offiziellen Start des Pilotprojektes REACH-Net am 28. November 2006

1	Definitionen
1.1	Produkttypen
1.2	Rollentypen
2	Vorsorgeprinzip
3	Vorregistrierung
4	Registrierung
4.1	Stoffe
4.2	Registranten / Registrierer
4.3	Registrierungsanforderungen
4.4	Stoffsicherheitsbeurteilung/Stoffsicherheitsbericht
4.4.1	<i>Grenzwerte anderer Rechtsbereiche (DNEL, PNEC)</i>
4.4.2	<i>Datenbeschaffung, Datenbanken</i>
4.5	Registrierungspriorisierung
4.6	Testergebnisanerkennung
4.7	Vollständigkeitsprüfung
4.8	Registrierungsgebühren
4.9	Artikel/Produkte/Erzeugnisse
4.10	Polymere
4.11	Zwischenprodukte
5	Datenteilung
5.1	Forum zum Stoffinformationsaustausch (SIEF)
5.2	Konsortiumsbildung zur Registrierung (OSOR)
5.3	Nachgeschaltete Anwender
5.4	Evaluation
5.4.1	<i>Substanzevaluation</i>
5.4.2	<i>Dossierevaluation</i>
5.4.3	<i>Vollständigkeitsüberprüfung</i>
6	Zulassung/Beschränkung
6.1	Zulassungsverfahren
6.2	Beschränkungsverfahren
6.3	Substitution
6.3.1	<i>Kriterien für die Substitution</i>
6.3.2	<i>Sozioökonomische Analysen</i>
7	Einstufung/Kennzeichnung
8	EU-Chemikalienagentur/nationale Behörden
9	Kontrollmöglichkeiten/Zwangsmaßnahmen
10	Regelungsüberprüfung
11	Widersprüche/Einspruchsmöglichkeiten

Tab. 1 REACH-Taxonomie zum offiziellen Start des Pilotprojektes REACH-Net am 28. November 2006 (Fortsetzung)

12	Rechtsbereichsschnittstellen
12.1	Arbeitsschutz
12.1.1	<i>Arbeitsplatzgrenzwerte</i>
12.2	Abfall
12.3	Abwasser
12.4	Verbraucherschutz
12.4.1	<i>Verbraucherexposition</i>
12.5	Internationale Abkommen
13	Wettbewerb
13.1	Vertraulichkeit
13.1.1	<i>Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse</i>
13.1.2	<i>Öffentlich zugängliche Informationen</i>
13.2	Kleine und mittlere Unternehmen (KMU)
13.3	Handel
13.4	Innovation
13.5	Auswirkungsbeurteilung

zu 6) *Mit der Auskunftsstelle sollen insbesondere KMU-Akteure erreicht und zur Umsetzung der REACH-Verordnung beraten werden.*

Innerhalb des Pilotierungszeitraums wurden 71,6% aller neuen Anfragen von Fragestellern aus kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) gestellt (Stand: 1. April 2007), wenn man die aktuelle EU-Empfehlung über die Definition der KMU¹⁰ in Bezug auf das Merkmal der Beschäftigtenanzahl zugrunde legt. Mit Stand vom 1. Oktober 2007 wurden bisher insgesamt 759 neue Anfragen an den REACH-Net – Beratungsservice gestellt (s. Abb. 2), wobei eine Anfrage durchschnittlich aus drei Fragestellungen besteht.

Hiervon wurden 67,3% der neuen Anfragen von Fragestellern aus KMU gestellt. Gleichwohl festgestellt werden kann, dass insbesondere die „REACH-Beauftragten“ großer Unternehmen nach Entdeckung der Nützlichkeit vom REACH-Net – Beratungsservice für ihre eigenen innerbetrieblichen Beratungen oder auch als Service für ihre KMU-Kunden häufiger Anfragen stellen, werden weiterhin über 2/3 aller neuen Anfragen direkt von Fragestellern aus KMU gestellt (s. Abb. 3).

¹⁰ **Empfehlung der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (2003/361/EG)**
EU-ABI. L 124/36 vom 20.05.2003

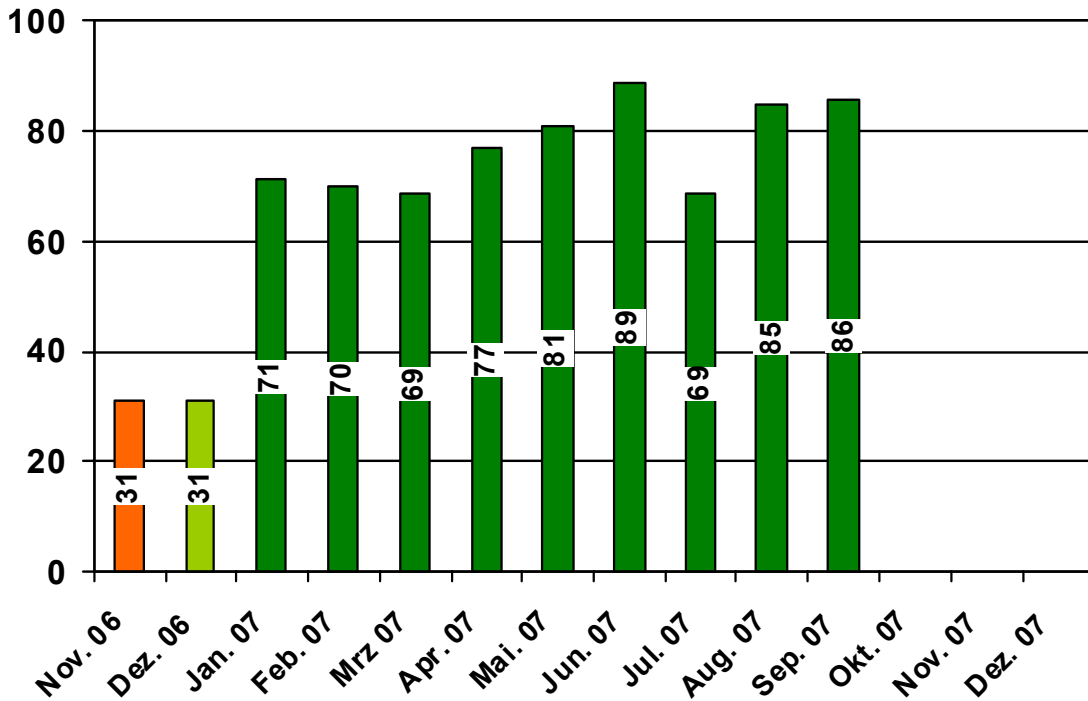


Abb. 2 Entwicklung neuer Anfragen (~3 Fragestellungen/Anfrage) an den REACH-Net – Beratungsservice (N = 759, Stand: 1. Oktober 2007)

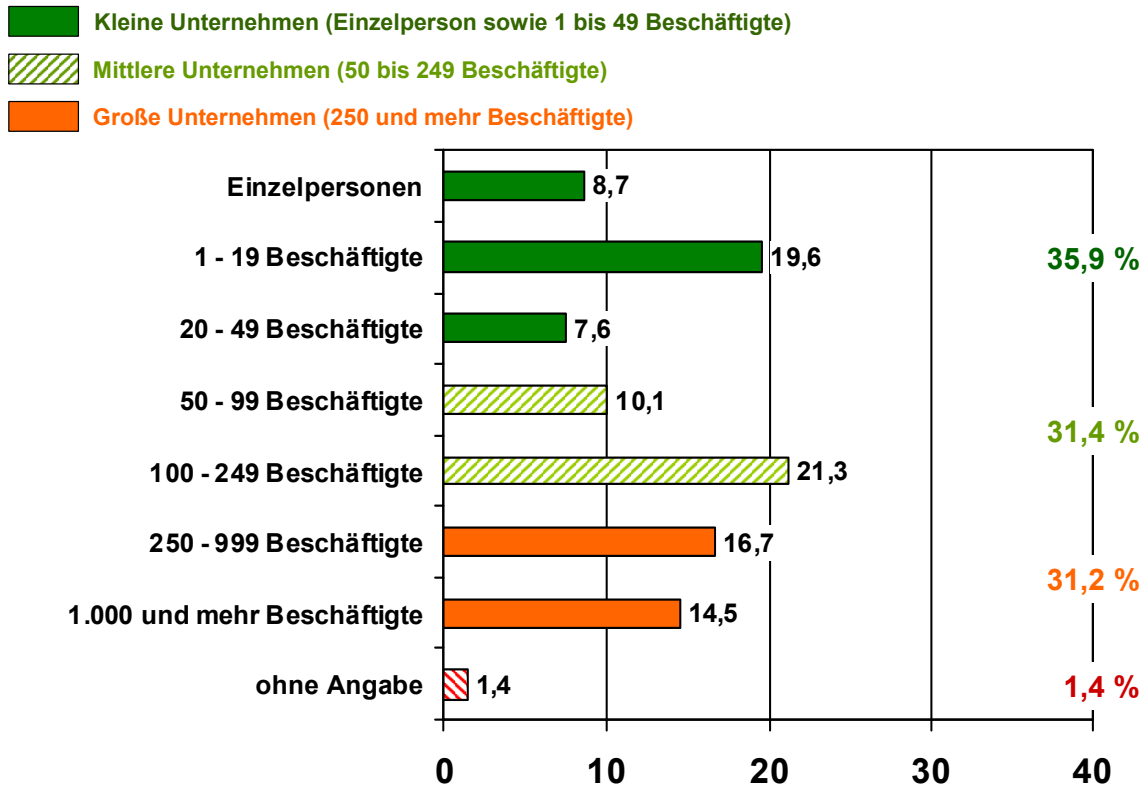


Abb. 3 Verteilung der Fragesteller mit neuen Anfragen aus Unternehmen nach Beschäftigtengrößenklassen (N = 759, Stand: 1. Oktober 2007)

Genau 48,4% aller Fragesteller von neuen Anfragen, die an den REACH-Net – Beratungsservice bisher gestellt wurden, gehören zum Wirtschaftszweig der chemischen Industrie und 40,5% der Fragesteller kommen aus dem Land Nordrhein-Westfalen. Dies war naheliegend, da einerseits die chemische Industrie im Land Nordrhein-Westfalen stark vertreten ist und andererseits bisher die REACH-Net – Bewerbung mit dem Schwerpunkt im Land Nordrhein-Westfalen erfolgte.

Bei der Bearbeitung der bisher abgeschlossenen Frage-Antwort-Vorgänge wurden bei 63,1% der Antworten ein/e REACH-Net – Experte/in einbezogen und bei 14,8% der Antworten zwei oder mehr REACH-Net – Experten/innen beteiligt. Durch die kompetenten GKR-Mitarbeiter wurden unter Nutzung der internen Frage-Antwort-Vorgangsdatenbank oder der externen REACH-Wissensdatenbank - ohne weitere Beteiligung des REACH-Net – Expertenverbundes - bisher genau 22,0% der Antworten erstellt (s. Abb. 4).

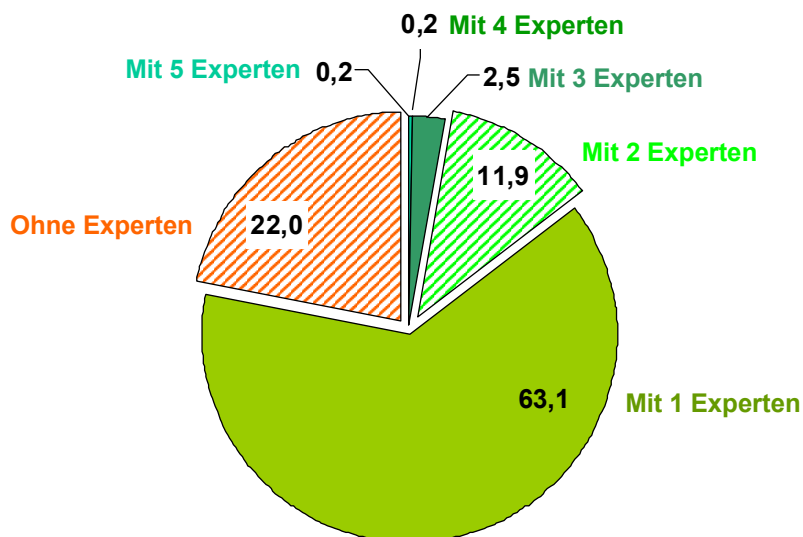


Abb. 4 Beteiligungsverteilung von REACH-Net – Experten/innen [%] durch das GKR bei der Bearbeitung von Anfragen (Stand: 1. Oktober 2007)

3.3.1 Kundenzufriedenheit mit den REACH-Net – Beratungsprozessen

Alle direkten Kunden des REACH-Net – Beratungsservice werden jeweils nach etwa 2 bis 4 Wochen nach dem vollständigem Abschluss eines individuellen Beratungsvorgangs nach ihrer Zufriedenheit in Bezug auf den durchgeführten Beratungsprozess befragt. Die erreichte Kundenzufriedenheit z. B. beim Kundenzufriedenheits-Merkmal „Inhaltliche Antwortqualität (Güte)“ beträgt seit dem Start des REACH-Net – Beratungsservice 95,4%, wenn man die beiden Merkmalsklassen „hoch“ und „angemessen“ zusammenfasst (s. Abb. 5).

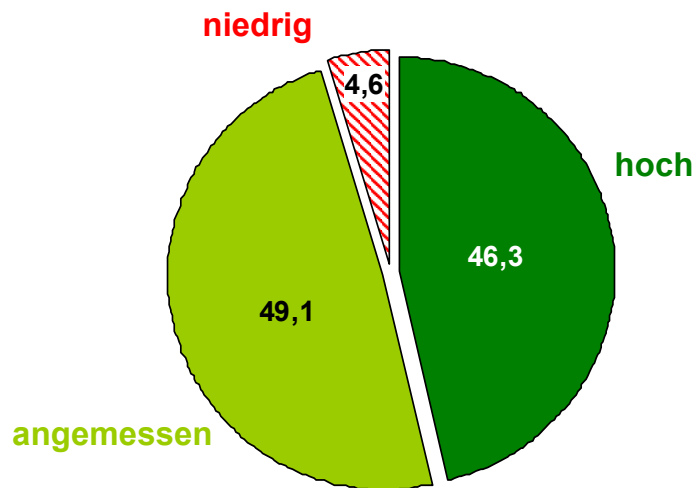


Abb. 5 Kundenzufriedenheit [%] mit der „Inhaltlichen Qualität der Antwort (Güte)“ (N = 290, Stand: 1. Okt. 2007)

Beim Kundenzufriedenheits-Merkmal „Verständlichkeit“ beträgt die erreichte Kundenzufriedenheit bisher sogar 97,2%, wenn man die beiden Merkmalsklassen „gut“ und „angemessen“ zusammenfasst (s. Abb. 6).

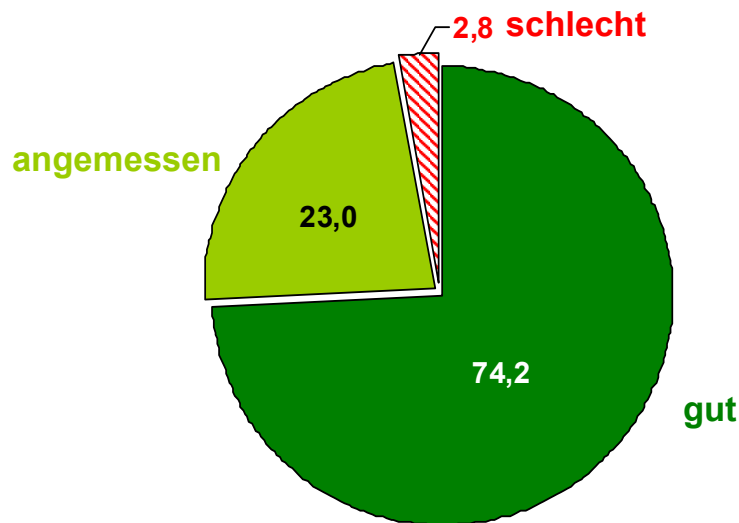


Abb. 6 Kundenzufriedenheit [%] mit der „Verständlichkeit der Antwort“ (N = 290, Stand: 1. Okt. 2007)

Es ist von einem noch umfänglicheren Wissenstransfer auszugehen, da vor der Stellung einer neuen Anfrage von den KMU-Akteuren i. d. R. selbständig in der einfach zugänglichen und komfortablen REACH-Wissensdatenbank nach relevanten Praxislösungen recherchiert wird und ggf. schon dort mit für sie nützlichem und befriedigenden Ergebnis fündig werden.

3.3.2 Nutzerzufriedenheit mit den Frage-Antwort-Dialogen

Das „Bänke-Prinzip“ initiiert den Austauschprozess der Sichtweisen von Behörden- und Industrievertretern einerseits bei der gemeinsamen Erarbeitung maßgeschneiderter Antworten auf direkte Anfragen (N = 759, Stand: 1. Okt. 2007) und andererseits bei der Qualitätssicherung der veröffentlichten Dialoge für die REACH-Wissensdatenbank. So werden mit Stand vom 1. Oktober 2007 insgesamt 287 praxisrelevante Frage-Antwort-Dialoge in der REACH-Wissensdatenbank der interessierten Öffentlichkeit niederschwellig angeboten. Dabei wird nicht jede der auf individuellen Anfragen gegebene Kundenantworten in die REACH-Wissensdatenbank eingestellt. Gründe hierfür können z. B. thematische Frage-Antwort-Dopplungen oder -Überschneidungen sein. Weiterhin kann die Gemeinsame Dialog-Redaktion REACH-Net das Votum abgeben, einen „abgeschlossenen“ Frage-Antwort-Dialog vorerst nicht in die REACH-Wissensdatenbank einzustellen, da weiterer Klärungsbedarf besteht und solange dieser Klärungsprozess andauert eine vorzeitige Veröffentlichung nur unnötige Irritationen und uneffizienten Mehraufwand bedeuten würde.

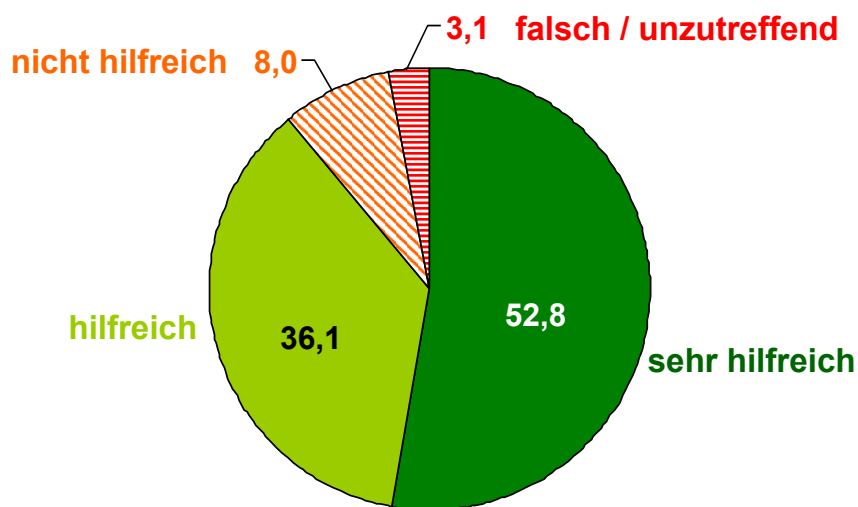


Abb. 7 Nutzerzufriedenheit [%] mittels der einzelnen Bewertungen von Frage-Antwort-Dialogen in der öffentlich zugänglichen REACH-Wissensdatenbank (N = 739, Stand: 1. Okt. 2007)

Bisher wurde das REACH-Net – Webportal über die Domain www.reach-net.com von insgesamt 90.366 Website-Nutzern („Visits“) besucht, wobei einzelne Webpage-Aufrufe des gleichen Besuchers innerhalb eines bestimmten Zeitraums immer nur als ein Besuch(er) gezählt wird. In diesem Zusammenhang wurden auch insgesamt

68.362 einzelne Dialoge aus der REACH-Wissensdatenbank aufgerufen, hierbei werden Dialogaufrufe durch Internet-Suchroboter oder durch REACH-Net – System-beteiligte nicht mitgezählt. Die Nutzer der REACH-Wissensdatenbank rufen dabei insbesondere Frage-Antwort-Dialoge aus den Bereichen der drei Hauptkategorien Registrierung (46,3%), Vorregistrierung (17,4%) und Definitionen (13,0%) auf.

Die erreichte Nutzerzufriedenheit, welche durch die abgegebenen Gütebewertungen für einzelne, aufgerufene Frage-Antwort-Dialoge der öffentlich zugänglichen REACH-Wissensdatenbank ermittelt wird, beträgt seit dem Start vom REACH-Net – Beratungsservice 88,9%, wenn man die beiden Merkmalsklassen „hilfreich“ und „sehr hilfreich“ der Nutzerzufriedenheit zusammenfasst (s. Abb. 7).

Bisher wurde in 3,1% der Bewertungsfälle von Nutzern der REACH-Wissensdatenbank mitgeteilt, dass der bewertete Dialog in der REACH-Wissensdatenbank als „falsch / unzutreffend“ eingeschätzt wird, sowie in 8,0% der Bewertungsfälle, diese mit „nicht hilfreich“ bewertet werden¹¹. Nur bei Nutzerbewertungen mit der Merkmalsklasse „falsch / unzutreffend“ ist es erforderlich, dass der Nutzer seine E-Mail-Adresse hinterlegt, so dass das Beschwerdemanagement diesen Fall aufgreift, den vermeintlichen oder realen Mangel - oder auch nur Fehler - zur Verbesserung des gesamten Systems vom REACH-Net – Beratungsservice überprüft und ggf. notwendige Maßnahmen ergreift. Über das Prüfungsergebnis nebst erläuternder Argumentation wird der Nutzer informiert.

Insgesamt zeigt die Nutzerzufriedenheitsentwicklung in Bezug auf die Bewertung einzelner Frage-Antwort-Dialoge in der öffentlich zugänglichen REACH-Wissensdatenbank einen weitestgehend stabilen Verlauf.

¹¹ Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Akteure des REACH-Net – Netzwerkverbundes im Einzelfall natürlich nicht wissen können, mit welcher Intention, Problematik oder Erwartung und mit welcher intelligenten oder auch unintelligenten Suchstrategie Nutzer in der öffentlich zugänglichen REACH-Wissensdatenbank recherchieren sowie sich dann einzelne Frage-Antwort-Dialoge ansehen und diese ggf. auch bewerten.

4 Schlussfolgerungen

Aus der vergleichenden Betrachtung der wesentlichsten Ziele und Zielerreichungen zu den Aufgabenstellungen des Pilotprojektes REACH-Net sowie der laufenden Evaluationsergebnissen des REACH-Net – Beratungsservice werden folgende Schlussfolgerungen gezogen:

- Eine nachfrage- und angebotsorientierte Auskunftsstelle für die Unterstützung von KMU zur Umsetzung der neuen REACH-Verordnung ist im Praxisbetrieb erfolgreich erprobt worden und wird aktuell fortgeführt (vgl. www.reach-net.com).
- Das wesentlichste Erprobungsergebnis des REACH-Net – Beratungsservice ist es, dass im Gemeinsamen Kompetenz-Center REACH-Net bei der Bearbeitung der Frage-Antwort-Vorgänge zwischen den jeweils beteiligten Behörden- und Industrievertretern gemeinsam maßgeschneiderte Praxislösungen für die Fragesteller aus den KMU entwickelt werden. Die Arbeitsprozesse waren und sind dabei durch vertrauensvolle und verbindliche Zusammenarbeit geprägt.
- Mit dem REACH-Net – Beratungsservice werden - wie beabsichtigt - ganz überwiegend KMU-Akteure erreicht und diese über die Beantwortung ihrer Anfragen zur Umsetzung der REACH-Verordnung rechtskonform, praxisbezogen und maßgeschneidert (an)beraten.
- Zudem erfolgt ein breitenwirksamer und effizienter Wissenstransfer durch den REACH-Net – Beratungsservice zu den KMU-Akteuren, in dem diese in der einfach zugänglichen, webbasierten REACH-Wissensdatenbank selbständig nach relevanten Praxislösungen recherchieren und ggf. schon dort mit für sie nützlichem Ergebnis fündig werden. Hierbei ermöglicht der Einsatz des Ontologie- und Suchmaschinenwerkzeugs asinfo¹² in der REACH-Wissensdatenbank die intelligente Verknüpfung und Nutzung der beiden Wissensbereiche REACH und Arbeitsschutz, was als ein weiteres Alleinstellungsmerkmal für den REACH-Net – Beratungsservice kennzeichnend ist.
- Derzeit werden monatlich ca. 80 neue Anfragen vom Gemeinsamen Kompetenz-Center REACH-Net beantwortet und ca. 8.000 entwickelte Frage-Antwort-Dialoge aus der REACH-Wissensdatenbank aufgerufen (somit ca. 100 mal so oft wie neue Anfragen gestellt werden). Das REACH-Net - Beratungssystem ist damit ein hoch-effizientes Beratungs- und Wissensmanagementsystem.

Alle REACH-Net – Partner werteten den Aufbau und Betrieb des kooperativen REACH-Net – Beratungsservice sowie die dabei erreichten Ergebnisse als sehr großen Erfolg und präferieren eine Fortführung des REACH-Net – Beratungsservice zur praxisorientierten Unterstützung insbesondere von KMU in Deutschland.

¹² Schäfer, A., C. Goebel, K.-H. Lang, Hj. Gebhardt, B.H. Müller:

Webbasiertes Informationssystem für den Arbeitsschutz

Arbeitsschutz aktuell, 13 (2002), Heft 6/02, Erich Schmidt Verlag, Berlin, S. 210-213

5 Zusammenfassung

Zielstellung der REACH-Net – Beratungsservices ist es, die Expertise aller am REACH-System beteiligten Akteure zu nutzen, um gemeinsam auf möglichst schnellem Wege und im akzeptablem Aufwand-Nutzen-Verhältnis maßgeschneiderte Praxislösungen oder Praxisvorgehensweisen insbesondere für KMU zu entwickeln. Die vorliegenden Ergebnisse zeigen deutlich, dass mit dem REACH-Net – Beratungsservice in sehr kurzem Zeitraum ein lernendes REACH-Helpdesk entwickelt und aufgebaut wurde sowie aktuell betrieben wird, welches durch kooperative Ausrichtung, Dynamik, Transparenz und Kundenorientierung eine große Wirkung entfaltet¹³.

Wie schon vorhergehend erwähnt, war es das wesentlichste Erprobungsergebnis im Pilotprojekt REACH-Net, dass bei der Bearbeitung der Frage-Antwort-Vorgänge zwischen den jeweils beteiligten Behörden- und Industriebänken ohne Ausnahme gemeinsam maßgeschneiderte Praxislösungen gefunden wurden. Das vorgesehene Eskalationsverfahren wurde nach Abschluss des Pilotierungszeitraums bisher erst in einem Fall angegangen und hat sich dabei als wirksam erwiesen.

Aus den vorliegenden Informationen über andere öffentlich zugängliche REACH-Helpdesks kann abgeleitet werden, dass der REACH-Net – Beratungsservice in Angebot, Nachfrage, Qualität und Kundenzufriedenheit bei der (An-)Beratung von Unternehmensakteuren als Benchmark für öffentlich zugängliche und transparent arbeitende REACH-Helpdesks angesehen werden kann¹⁴.

Der REACH-Net – Beratungsservice greift die personellen, organisatorischen und technischen Möglichkeiten der Wissensgesellschaft auf, um in der Bundesrepublik Deutschland effektiv und effizient maßgeschneiderte Praxislösungen zu konkreten und aktuellen Problemstellungen insbesondere den kleinen und mittleren Unternehmen schnell zur Verfügung zu stellen. Damit organisiert der REACH-Net – Beratungsservice schon in einer frühen Entwicklungsphase zur Umsetzung der REACH-Verordnung ein gemeinsames Verständnis zwischen Behörden- und Industrievertretern unter Beteiligung von Wissenschaftsvertretern.

¹³ Siehe auch den öffentlich zugänglichen **REACH-Net – Monatsreport** unter der Internetadresse: www.reach-net.com/pdf_files/REACH-Net-Monatsreport.pdf

¹⁴ vgl. C. Friedl:

Per Mausclick zu mehr Information – REACH: Online-Überblick – wo finden Sie was?
PROCESS, 14 (2007), Heft 10/2007, Vogel Industrie Medien, Würzburg, S. 12-13

Schriftenreihe der ASER-Forschungsberichte:

SCHAFFELD, W.; LANG, K.-H.; GEBHARDT, HJ.:

Hitzearbeit in der Aluminiumindustrie

Forschungsbericht - Nr. 1, Institut ASER e.V., Wuppertal, Juni 2001

GEBHARDT, HJ.; LANG, K.-H.:

Beurteilung der Belastungen durch manuelle Handhabung von Lasten beim Einlegen von Prospekten in der Zeitungsproduktion

Forschungsbericht - Nr. 2, Institut ASER e.V., Wuppertal, August 2001

LANG, K.-H.; SCHRAMM, H.:

Hitzearbeit in der Papierindustrie

Forschungsbericht - Nr. 3, Institut ASER e.V., Wuppertal, Dezember 2001

ECHTERHOFF, W.; KRAFT, C.:

Sicherungssysteme an Gewässern - Analyse verhaltenswissenschaftlicher Bedingungen von Unfällen externer Personen

Forschungsbericht - Nr. 4, Institut ASER e.V., Wuppertal, März 2002

SASSMANNSHAUSEN, A.; LANG, K.-H.:

Evaluation des Umsetzungsstandes der sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Betreuung in den deutschen Niederlassungen eines internationalen Logistikunternehmens

Forschungsbericht - Nr. 5, Institut ASER e.V., Wuppertal, Juli 2003

SEILER, K.; RODOULI, F.; LANG, K.-H.; MÜLLER, B.H.:

Untersuchungsergebnisse zur Reflektion beteiligter Netzwerkpartner am Kooperationsnetzwerk "Gesünder Arbeiten mit System" der rheinisch-bergischen Region

Forschungsbericht - Nr. 6, Institut ASER e.V., Wuppertal, November 2003

TASCHBACH, T.; LANG, K.-H.; MÜLLER, B.H.:

Ergonomische Gestaltung von Maschinen: Berücksichtigung von europäischen Normen bei der Konstruktion von Maschinen

Forschungsbericht - Nr. 7, Institut ASER e.V., Wuppertal, Dezember 2003

RODOULI, F.:

Commitment und Motivation von Informationsgebern in einem virtuellen Informations-Netzwerk zum Arbeitsschutz

Forschungsbericht - Nr. 8, Institut ASER e.V., Wuppertal, Januar 2004

SASSMANNSHAUSEN, A.; RODOULI, F.; LANG, K.-H.; TIELSCH, R.;
SEILER, K.:

**Orientierende Bestandsaufnahme zur Beteiligung von Unternehmen
an Kooperationsnetzwerken mit dem Schwerpunkt 'Betriebliche
Gesundheitsförderung'**

Forschungsbericht - Nr. 9, Institut ASER e.V., Wuppertal, Mai 2004

LANG, K.-H.:

**Stand von Good-Practice-Datenbanken zur Arbeitsgestaltung
in Deutschland**

Forschungsbericht - Nr. 10, Institut ASER e.V., Wuppertal, Juni 2004

LANG, K.-H.; SCHÄFER, A.; SCHAUERTE, N.; SPIELMANN, T.:

**Good-Practice-Projekt der Gemeinschaftsinitiative Gesünder Arbeiten
(G2P GiGA) - Machbarkeitsstudie**

Forschungsbericht - Nr. 11, Institut ASER e.V., Wuppertal, Februar 2005

LANG, K.-H.; LANGHOFF, T.:

**Arbeitsschutzberatung als Teil einer neuen Qualität
der Unternehmensgründung**

Forschungsbericht - Nr. 12, Institut ASER e.V., Wuppertal, März 2005

PIEPER, R., LANG, K.-H. (Hrsg.):

Sicherheitsrechtliches Kolloquium 2004 - 2005

Forschungsbericht - Nr. 13, Institut ASER e.V., Wuppertal, Januar 2006

PIEPER, R., LANG, K.-H. (Hrsg.):

Sicherheitsrechtliches Kolloquium 2005 - 2006

Forschungsbericht - Nr. 14, Institut ASER e.V., Wuppertal, Januar 2007

LANG, K.-H., SAßMANNSHAUSEN, A., SCHÄFER, A., NOLTING, K.:

Abschlussbericht zum Pilotprojekt REACH-Net - Langfassung -

Forschungsbericht - Nr. 15, Institut ASER e.V., Wuppertal, Juli 2007

LANG, K.-H., SAßMANNSHAUSEN, A., SCHÄFER, A., NOLTING, K.:

Abschlussbericht zum Pilotprojekt REACH-Net - Kurzfassung -

Forschungsbericht - Nr. 16, Institut ASER e.V., Wuppertal, Oktober 2007

LANG, K.-H., DEILMANN, M., NOVER, H.:

**Zusammenfassung und Fortschreibung der Ergebnisse
zum Pilotprojekt REACH-Net**

Forschungsbericht - Nr. 17, Institut ASER e.V., Wuppertal, November 2007

Autoren:

Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang (Institut ASER e.V. an der Bergischen Universität Wuppertal);

Dipl.-Ing. Michael Deilmann (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW);

Dr. Hanny Nover (Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes NRW)

Auf der Basis der sehr positiven Erfahrungen zur Zusammenarbeit der Industrie- und Behördenvertreter beim Planspiel zur Erprobung von Schlüsselementen des REACH-Verfahrens, welches im Auftrag der Landesregierung Nordrhein-Westfalen im Jahr 2003 durchgeführt wurde, ist im Sommer 2006 das Pilotprojekt REACH-Net gestartet worden.

In diesem Pilotprojekt war ein kooperatives REACH-Helpdesk zu entwickeln und der Betrieb zu erproben. Die Kooperation sollte hierbei auf einer effektiven und effizienten Zusammenarbeit der Fachleute von Länder- und Bundesbehörden („Behördenbank“) mit Fachleuten von Interessenverbänden, Unternehmen, Consultants und („Wirtschaftsbank“) basieren.

Durch die strukturierten Meinungsbildungsprozesse bei der gemeinsamen und maßgeschneiderten Beratung von KMU-Akteuren wird insbesondere auch ein gegenseitiges voneinander Lernen zwischen den Fachleuten der Behörden- und Wirtschaftsbänke verfolgt.