

HELPDESK BIOCIDES | CHEMICALS | CLP | PRODUCTS

Bent u een consultant of professional in de chemische of aanverwante sectoren? Of verdeelt u biociden van het gesloten circuit? Heeft u vragen over de etikettering van gevaarlijke mengsels, nanomaterialen, milieunormen voor batterijen, verpakkingen, verwarmingstoestellen ... ? Sinds maandag 31 oktober 2016 kunt u in dat geval gebruik maken van de vernieuwde helpdesk van de Dienst Productbeleid & Chemische stoffen (DPPC). Deze kan u bereiken via www.helpdeskppc.be.

WAT KAN U VERWACHTEN VAN DEZE VERNIEUWDE HELPDESK?

- U kan zelf vragen formulieren en insturen via een webformulier.
- U kan zich registreren voor een persoonlijke account en zo op elk moment de status van uw vragen opvolgen.
- U vindt in een kennisbank alle nuttige informatie over biociden, chemicaliën ...

Hierna worden deze drie items uitvoeriger besproken.

1. Gebruik van het webformulier

U klikt in de homepagina rechtsboven op het trefwoord 'nieuw ondersteuningsticket'. Daarna opent zich een nieuw dialoogvenster.

Hier kan u zelf uw vraag indelen en verduidelijken (de velden met een rode asterisk zijn verplicht in te vullen). Hoe meer informatie u verstrekt, des te sneller en accurater we u een antwoord kunnen bezorgen. De antwoordtermijn situeert zich normaliter tussen de 2 tot 10 werkdagen, afhankelijk van de prioriteit die u aan uw vraag toekent.

2. Aanmaak van een persoonlijke account

U klikt in de homepagina rechtsboven op het trefwoord 'registreren'. Daarna opent zich een nieuw dialoogvenster.

Daar kan u uw contactgegevens vervolledigen en ook uw voorkeurs taal selecteren. De velden met een rode asterisk zijn verplicht in te vullen. Nadat u op de knop 'registreren' hebt geklikt, ontvangt u van ons een bevestigingsmail. Daarmee kan u een wachtwoord instellen en op die manier kan u altijd het overzicht raadplegen van openstaande en reeds behandelde vragen.

3. Gebruik van de kennisbank

De kennisbank is meteen toegankelijk vanaf de homepagina van de helpdesk en biedt u in 5 verschillende rubrieken een overzicht van de meest courante wetteksten, procedures en richtsnoeren. Er zijn ook lijsten met veelgestelde vragen en links naar websites van stakeholders en andere relevante organisaties beschikbaar.

Tot slot is er ook nog een gebruikersforum waar u kennis kan nemen van nieuwe voorzieningen die gelanceerd worden en waar u ook problemen kan melden die u ondervindt tijdens het gebruik van het helpdeskportaal.

De oude contactadressen (zoals info.biocides@milieu.belgie.be) zullen automatisch doorgeschakeld worden en op langere termijn uitdoven. Telefonische ondersteuning is enkel nog mogelijk na het indienen van een volledig ticketformulier met het verzoek om teruggebeld te worden. Er is geen algemeen telefoonnummer meer beschikbaar voor professionele gebruikers betreffende vragen over biociden, gesloten circuit, chemische producten, CLP of productnormen.

TEKST EN BEELDEN:
FOD VOLKSGEZONDHEID, VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU

Contactgegevens Helpdesk Biocides | Chemicals | CLP | Products

Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid,
Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu

Galilleelaan 5/2 . B-1210 Brussel
Tel. +32 2 524 97 97

www.helpdeskppc.be

AANMELDING VAN BIOCIDEN UIT HET GESLOTEN CIRCUIT

Bent u toelatingshouder of handelaar?

- U moet zich online registreren via uw KBO-nummer.
- Elk kwartaal (of jaarlijks) meldt u per product alle verkopen aan.
- Als handelaar vermeldt u op de aankoopfactuur: "Dit product is een biocide, ingedeeld in het gesloten circuit."
- Informeer elke klant over zijn/haar verplichtingen op basis van de toelatingsakte van een product.

Bent u professionele gebruiker?

- U moet zich online registreren via uw KBO-nummer.
- U beschikt over de nodige kennis voor het gebruik van dergelijke producten.
- Volg nauwgezet de verplichtingen op die u van uw leverancier heeft verkregen.

Gesloten circuit?

- Biociden met een hoog gezondheidsrisico
- Enkel voor professionele gebruikers
- Verplichte registratie
- Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen vereist

Vragen?

- Contacteer de helpdesk biociden:
helpdeskbiocides.be