

2023

# Evaluatie Helpdesk Professionelen



**Kristof Claes – Seppe Bauwens**

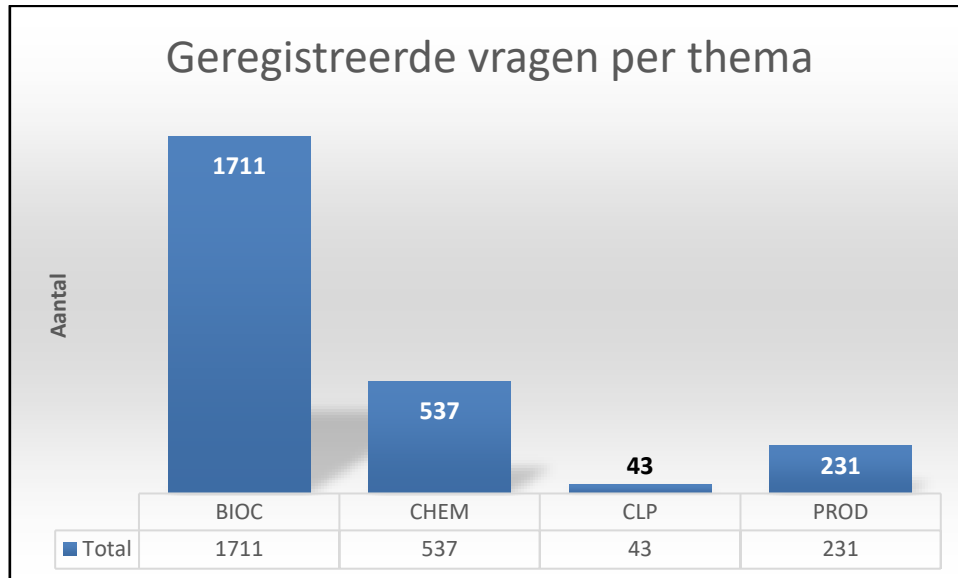
*Helpdesk Professionelen DGEM*

**FOD VVVL**

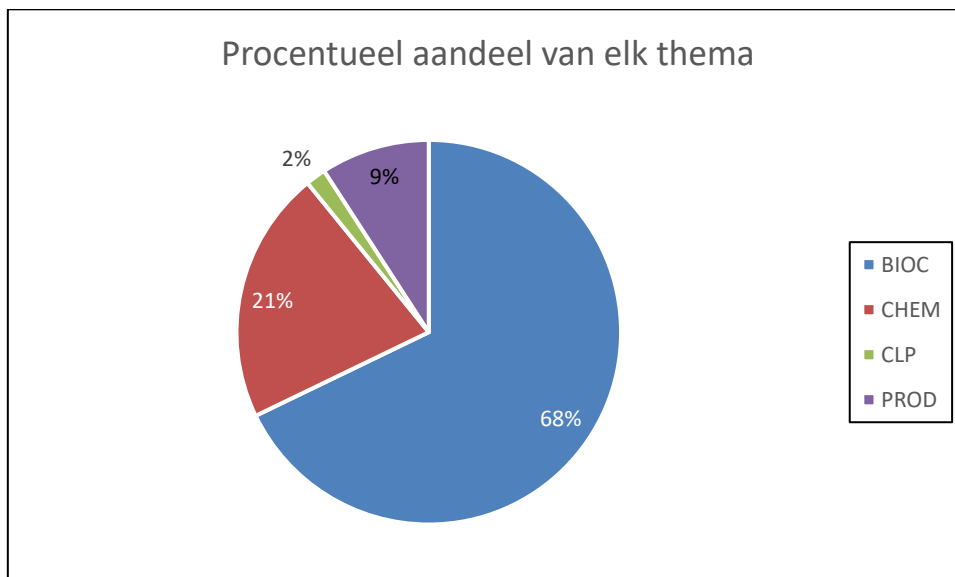
**08/03/2024**

# ALGEMENE BESCHOUWINGEN

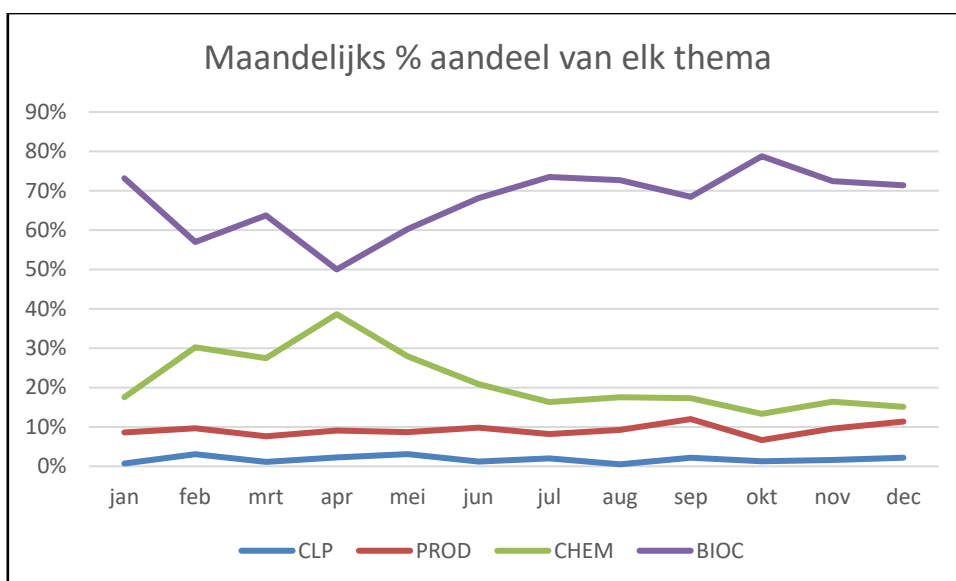
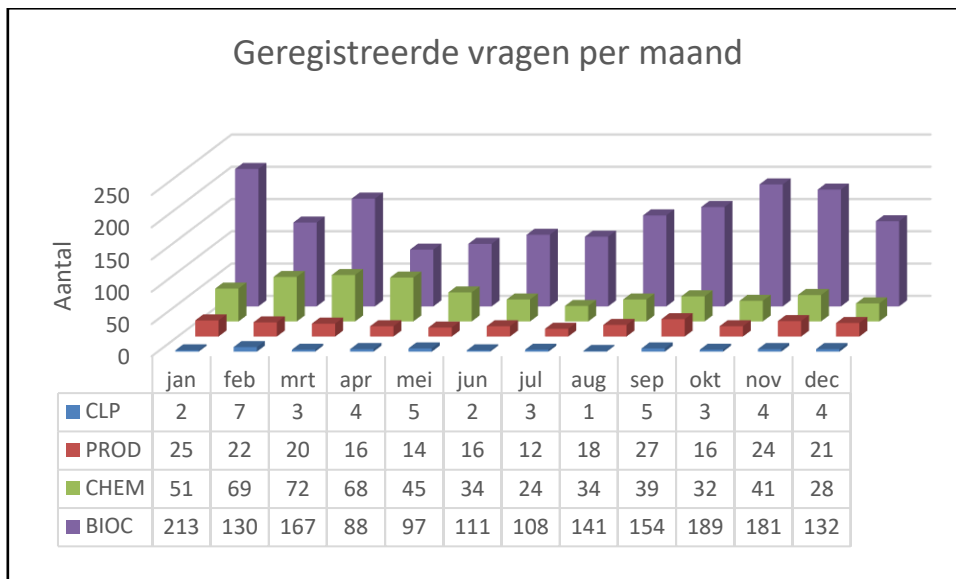
1. In 2023 zijn er 2522 vragen toegekomen (308 minder dan in 2022). De vragen over CHEM omvatten ook de aantallen over Fluor&Ozon.



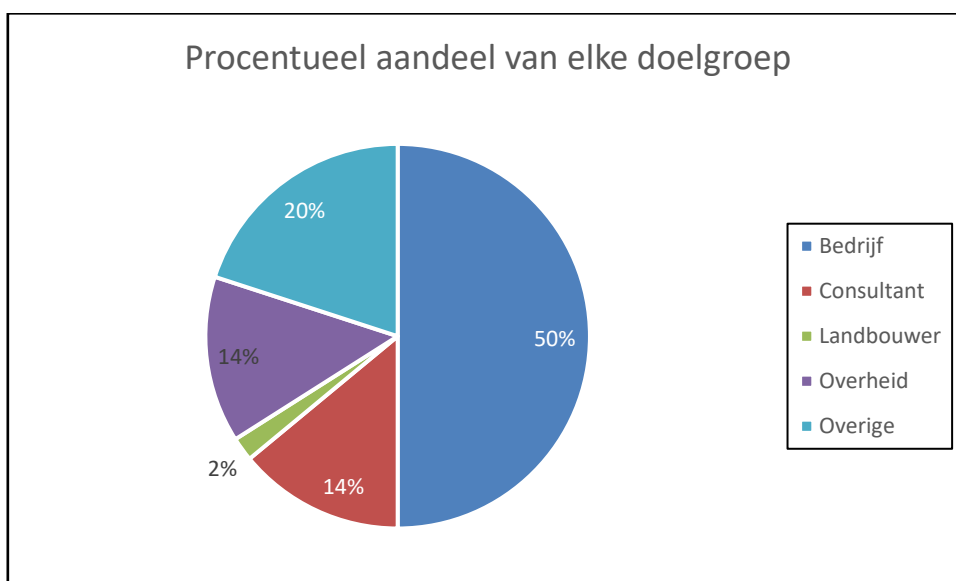
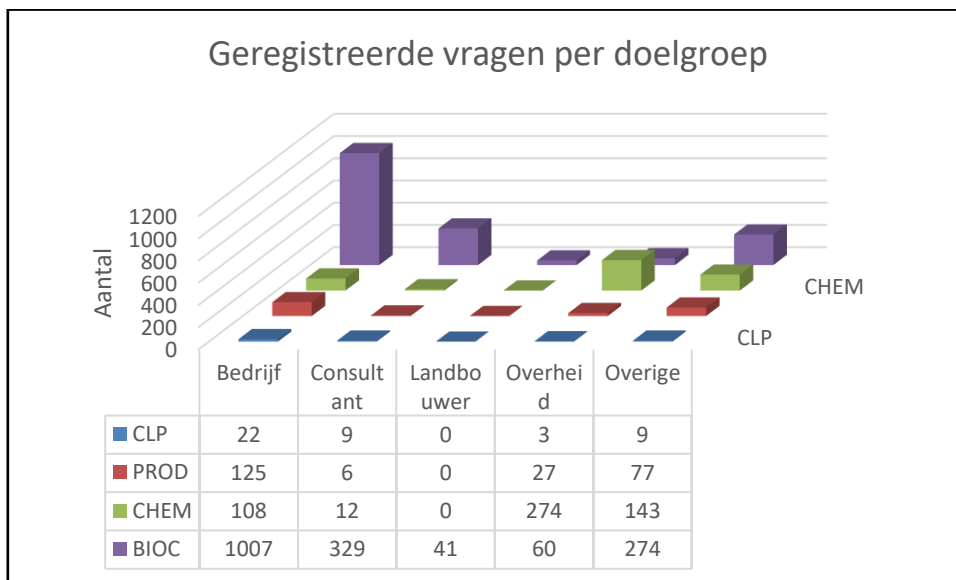
2. 68% van alle geregistreerde vragen handelden over biociden.



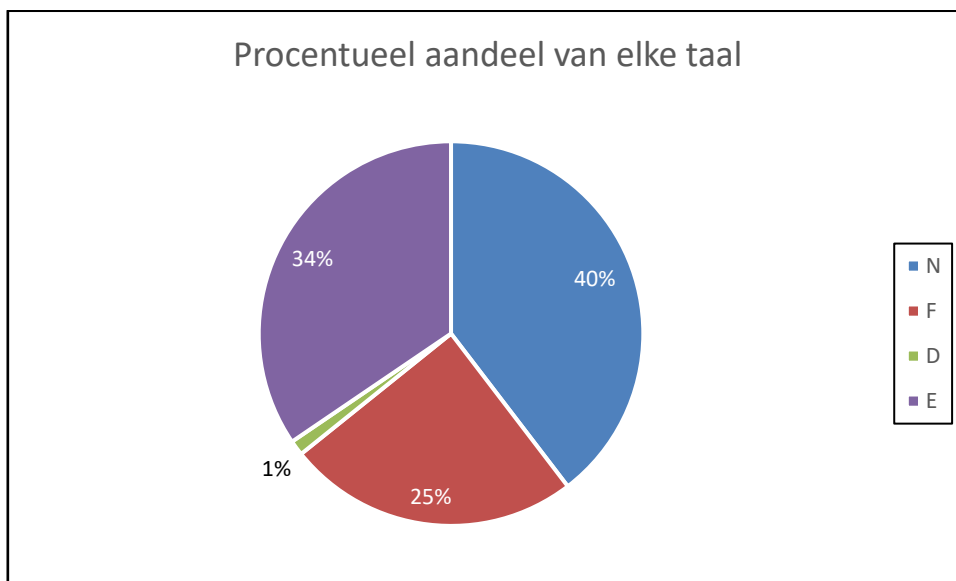
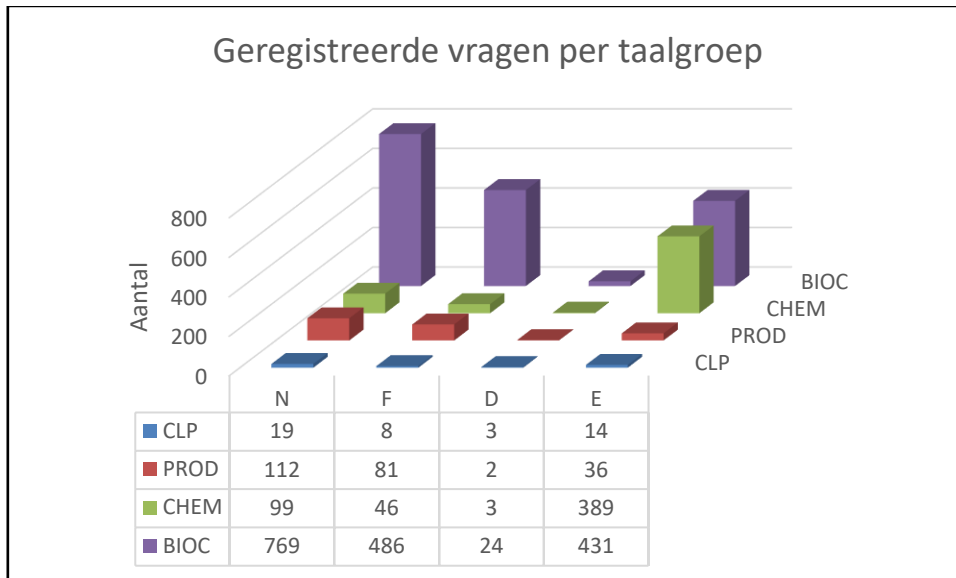
**3. In de topmaand januari zijn er 291 vragen geregistreerd, waarvan 73% i.v.m. biociden.**



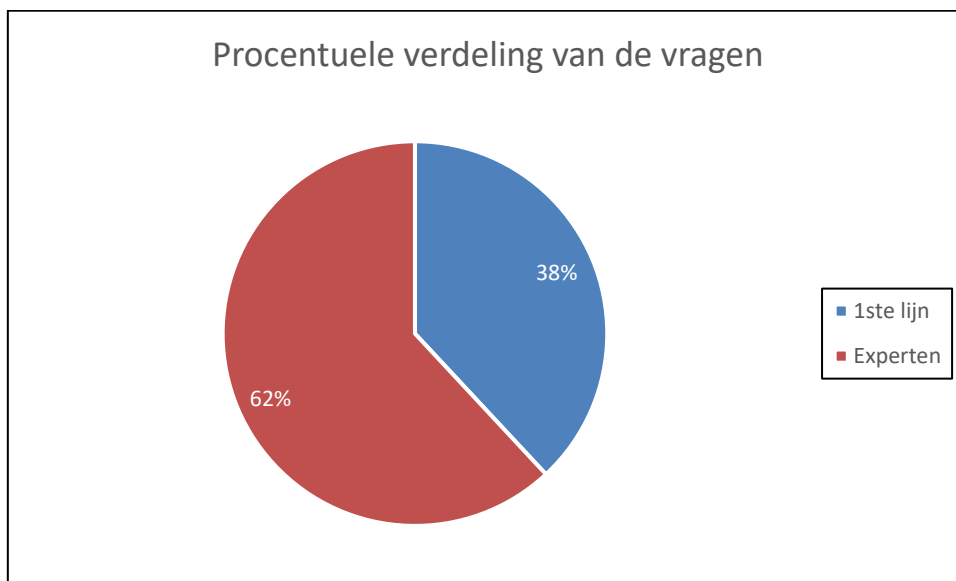
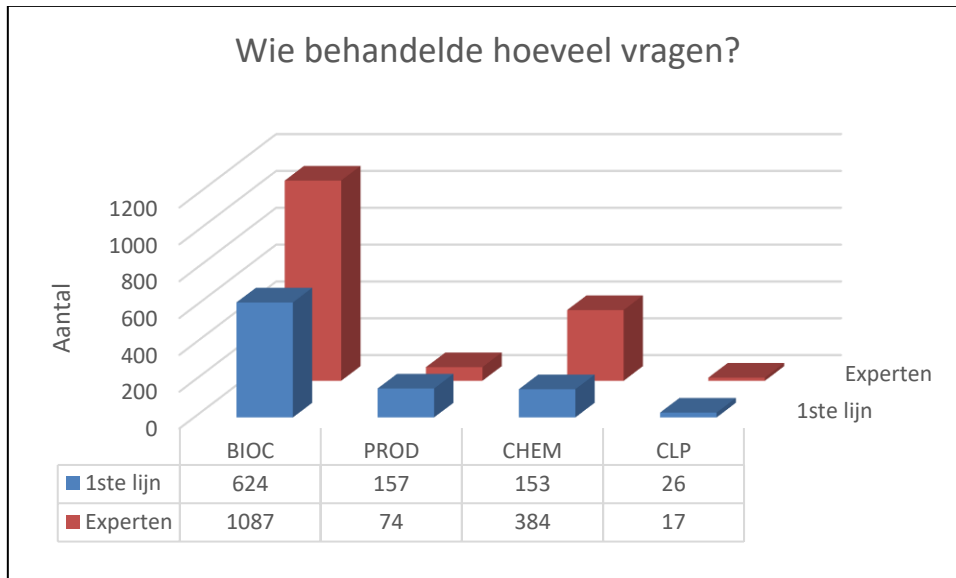
**4. Meer dan 1250 vragen (= 50% van het totaal) waren afkomstig van bedrijven uit uiteenlopende sectoren. Ook consultants en overheidsdiensten namen geregeld contact op. Landbouwers zijn soms ook als bedrijf geregistreerd, wat het lagere aandeel verklaart.**



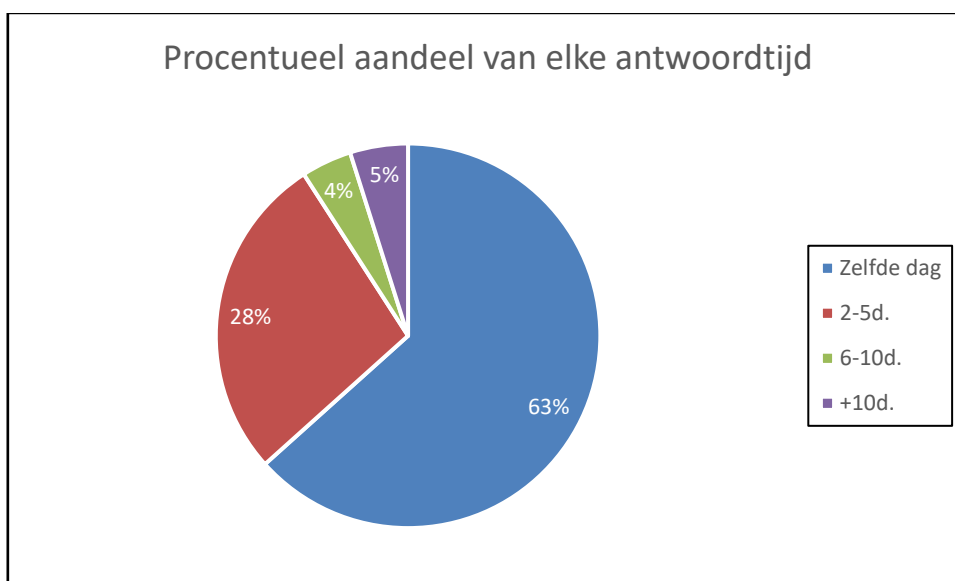
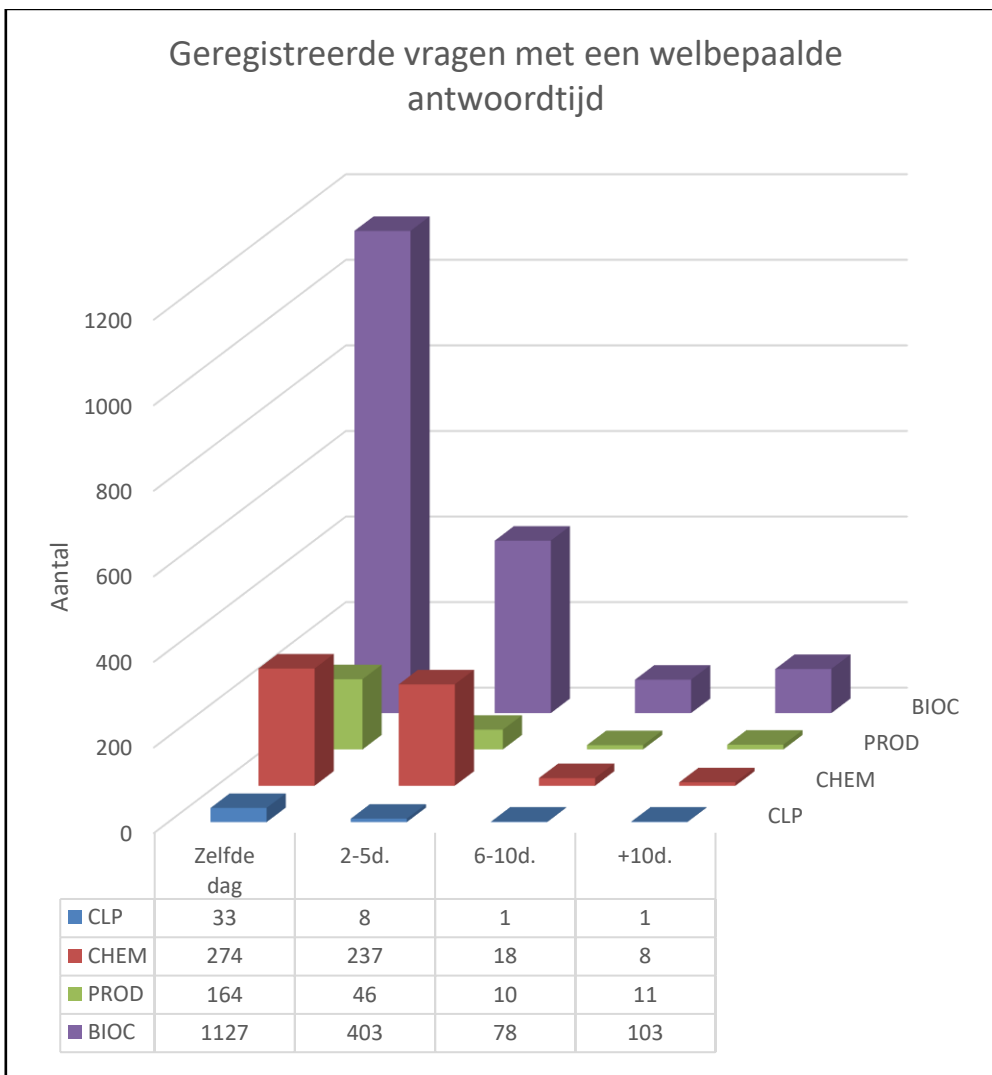
**5. 40% van het aantal vragen was Nederlandstalig; 1 op 4 kwam uit een Franssprekende regio.**



**6. De helpdesk kon 38% van de inkomende vragen zelf beantwoorden; 62% werd overgemaakt aan een expert van de betrokken cel.**



**7. 63% van de vragen kreeg nog dezelfde dag een antwoord; 91% kreeg binnen de 5 dagen een reactie.**



**8. 65% van de vragen kwam uit België; 13% kwam van onze buurlanden.**

