



health evaluation gmbh

Spitalgasse 14
CH-3011 Bern
Fon + 41 31 372 20 25
info@health-evaluation.ch
www.health-evaluation.ch

Externe Evaluation „Kundenorientierung der Grundleistungen der Abteilung Chemikalien“

Executive Summary

Dr. Kathrin Peter
Ursula Schüpbach
Rebekka Strasser

Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG)

April 2012

Impressum

- Vertragsnummer: 11.000329 / 704.0001 / -469
- Laufzeit: April 2011 – April 2012
- Datenerhebungsperiode: August 2011 – Oktober 2011
- Leitung Evaluationsprojekt im BAG: Christine Heuer, Fachstelle Evaluation und Forschung (E+F)
- Meta-Evaluation: Der vollständige Bericht war Gegenstand einer Meta-Evaluation durch das BAG (E+F). Die Meta-Evaluation (wissenschaftliche und ethische Qualitätskontrolle einer Evaluation) stützt sich auf die Evaluations-Standards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft SEVAL
- Bezug: Fachstelle Evaluation und Forschung (E+F), Bundesamt für Gesundheit,
CH-3003 Bern
evaluation@bag.admin.ch
www.health-evaluation.admin.ch
- Originalsprache deutsch

Abstract

Die Abteilung Chemikalien des Bundesamtes für Gesundheit ist die für die Chemikaliensicherheit im Gesundheitsschutz zuständige Behörde der Schweiz. Im Zentrum der Evaluation der Grundleistungen der Abteilung Chemikalien steht die Frage nach der Kundenorientierung ihrer Grundleistungen und ihrer strategischen Ausrichtung für die Jahre 2011-16. Im Rahmen der Evaluation befragt wurden die Zielgruppen (Händler/Hersteller und Verbände), Mittler zur Bevölkerung (Medienvertretende und Nichtregierungsorganisationen) und die kantonalen Fachstellen für Chemikaliensicherheit. Die Evaluationsergebnisse zeigen, dass die von der Abteilung Chemikalien erbrachten Outputs von den Befragten in einem hohem Masse als kundenorientiert beurteilt werden. Die Outputs sind jedoch nicht allen Zielgruppen gleichermaßen bekannt. Die Strategie 2011-16 hat den Aspekt der Kundenorientierung einbezogen, kann sich jedoch in ihrer Umsetzung noch kundenorientierter ausrichten. Die Hauptempfehlungen betreffen den verstärkten Einbezug der Mittler, um die Bekanntheit der entsprechenden Outputs zu steigern, die Verbesserung der Informationstätigkeit einzelner Outputs sowie die gemeinsame Kommunikation der Behörde nach Aussen. Zudem wird empfohlen, die Zielvereinbarungs- und Steuerungsprozesse der Strategie 2011-16 mit dem Wirkungsmodell der Chemikaliensicherheit abzustimmen.

Key Words

Behörde, Chemikaliensicherheit, Evaluation, Kundenorientierung, Wirkungsmodell, Outputs, Steuerungsprozesse, Strategie

Executive Summary

Einleitung

Chemikalien sind Stoffe oder Gemische von Stoffen, mit denen wir täglich Umgang haben. Bei der unsachgemässen Verwendung können Menschen und Umwelt Schaden nehmen. Das Bundesgesetz über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen (Chemikaliengesetz) regelt die Chemikaliensicherheit in der Schweiz. Es bezweckt Leben und Gesundheit des Menschen vor schädlichen Einwirkungen durch Stoffe und Zubereitungen zu schützen. Das Chemikalienrecht verpflichtet die Händler/Hersteller von Chemikalien dafür zu sorgen, dass diese das Leben und die Gesundheit nicht gefährden. Die Herstellerin muss unter anderem die Stoffe und Zubereitungen entsprechend ihrer Gefährlichkeit verpacken und kennzeichnen. Für alle, die mit Stoffen und Zubereitungen umgehen, gilt die Sorgfaltpflicht, d.h. gefährliche Eigenschaften müssen beachtet und die erforderlichen Massnahmen getroffen werden. Durch Information und Beratung werden Bevölkerung und Wirtschaft beim verantwortungsvollen und sachgerechten Umgang mit Chemikalien durch die Behörden unterstützt.

Die Abteilung Chemikalien des Bundesamtes für Gesundheit ist die zuständige Behörde für die Chemikaliensicherheit im Gesundheitsschutz. Im Frühjahr 2011 überarbeitete die Abteilung Chemikalien ihre Strategie für das Geschäftsfeld Chemikaliensicherheit. Zu elf strategischen Zielen wurden zahlreiche Massnahmen definiert.

Das Bundesamt für Gesundheit beauftragte die Firma health-evaluation GmbH im April 2011 mit der Durchführung der externen Evaluation zur Kundenorientierung der Grundleistungen der Abteilung Chemikalien.

Die Evaluation bezweckt die Optimierung der untersuchten Grundleistungen der Abteilung Chemikalien sowie der Umsetzung der Strategie des GF Chemikaliensicherheit 2011-16 in Bezug auf ihre Kundenorientierung.

Evaluationsgegenstand und seine Adressaten

Die Abteilung Chemikalien des Bundesamtes für Gesundheit hat den gesetzlichen Auftrag den Gesundheitsschutz sicherzustellen. Sie erbringt die für die Chemikaliensicherheit massgebenden Grundleistungen:

- Die Risikobeurteilung bezweckt, die schädliche Auswirkung von Chemikalien auf die Gesundheit abzuschätzen;
- Information und Beratung bezwecken, Bevölkerung und Wirtschaft beim verantwortungsvollen und sachgerechten Umgang mit Chemikalien zu unterstützen;
- Risikomanagement und Rechtsetzung bezwecken die Schaffung von (rechtlichen) Rahmenbedingungen, damit der sachgemässe Umgang mit Chemikalien keine Gefahr für die Gesundheit des Menschen darstellt;
- Die Marktüberwachung bezweckt die Sicherstellung, dass die rechtlichen Anforderungen beim Umgang mit Chemikalien eingehalten werden.

Zusammen mit den Verantwortlichen der Abteilung wurden die Outputs der Abteilung, welche aus den Grundleistungen entstehen, bezeichnet. Dabei wurde ersichtlich, dass verschiedene Grundleistungen zu einem Output beitragen können. Eine Grundleistung kann auch in mehrere Outputs resultieren. Um den Evaluationsgegenstand zu erfassen, wurde eine umfassende Liste von Outputs aus den Grundleistungen erstellt und für die Untersuchung folgende zwölf Outputs ausgewählt.

1. Verfügung der Anmeldestelle (Zulassung, zusätzliche Datenforderungen zur Klärung offener Fragen, Ablehnung des Zulassungsantrages)
2. Mängelberichte zu einzelnen chemischen Produkten (Beanstandungen)
3. Weisungen / Empfehlungen an Kantone zur Auslegung des Chemikalienrechts (Zwischenoutput)
4. Beprobung / Stichproben vor Ort
5. Publikation der Ergebnisse der Kontrolltätigkeit (Beanstandungsquoten, systematische Missstände, etc.)
6. Rechtsvorlagen (z.B. Chemikaliengesetz, Chemikalienverordnung, Biozidprodukteverordnung, u.a.) zur Festlegung der erforderlichen rechtlicher Rahmenbedingungen für einen sicheren Umgang mit Chemikalien.
7. Rechtsvorlagen für das Verbot oder die beschränkte Verwendung von bestimmten gefährlichen Chemikalien mit inakzeptablen Gesundheitsrisiken. (--> Chemikalienrisikoreduktionsverordnung).
8. Informationen zum Chemikalienrecht für (und Beratung von) Herstellern, Händlern und Verwendern zur Unterstützung bei der Wahrnehmung ihrer Pflichten (Erläuterungen, Auslegung der Rechtstexte, Wegleitungen, Checklisten, etc.).

9. Informationen über mittel- und langfristige Entwicklungen im Schweizerischen und Internationalen Chemikalienrecht (wann kommt welche Änderung / Anpassung? Verhältnis zwischen CH- und EU-Chemikalienpolitik, etc.)
10. Informationen/Empfehlungen zum Umgang mit Chemikalien (z.B. Informationskampagne zur Kennzeichnung gefährlicher Chemikalien in 2006/2008)
11. Informationen, Positionspapiere, Expertisen oder Stellungnahmen zu bestimmten toxikologischen Fragestellungen, Belastungssituationen, Substanz- oder Produktgruppen (z.B. Innenraum/ Wohngifte, hormonaktive Stoffe, Nanomaterialien, Allergien durch Chemikalien, Kunstrasen,..).
12. Spezifische Empfehlungen zum sicheren Umgang / Verhalten mit Chemikalien / Schadstoffen (Schimmelbroschüre, Flyer Asbest im Haus, Factsheet Imprägniersprays, Flyer Duftöle, etc.)

Für die Outputs gilt die Bedingung, dass sie von den Adressaten erkannt werden. Adressat ist einerseits die Wirtschaft mit der Zielgruppe der Händler/Hersteller und den Verbänden. Andererseits richten sich die Outputs an die Bevölkerung. Dabei fungieren Mittler als Relais zwischen der Abteilung Chemikalien und der Bevölkerung. Mittler für die Chemikaliensicherheit sind Medienvertretende und Nichtregierungsorganisationen (Konsumentenorganisationen).

Evaluationsfragestellungen

Die Evaluation beantwortet zwei Fragestellungen:

1. In welchem Masse entsprechen die erbrachten Outputs aus den Grundleistungen Risikobeurteilung, Risikomanagement, Marktkontrolle, Information und Beratung) den Bedürfnissen der Zielgruppen (Hersteller, Händler) und den Bedürfnissen der Mittler für die Bevölkerung (Konsumentenorganisationen, NGO's und Medienvertretern)?
2. Inwiefern entspricht die strategische Ausrichtung der Abteilung Chemikalien für die Jahre 2011-2016 den Bedürfnissen der Zielgruppen und der Mittler?

Entsprechend den Fragestellungen umfasst der Evaluationsgegenstand zwei Dimensionen:

- Die Kundenorientierung der zwölf Outputs mit den Zielgruppen/Mittlern
- Der Vergleich der strategischen Ausrichtung mit den Ergebnissen aus der ersten Evaluationsfragestellung.

Methodisches Vorgehen

Um Kundenorientierung resp. Bedürfnisentsprechung der Outputs zu messen, wurden Beurteilungskriterien definiert. Ein Output muss den Befragten bekannt sein, dies ist die erste Voraussetzung für die Erfüllung der Bedürfnisentsprechung. Weiter soll Bedingung sein, dass der Output verständlich, nützlich, inhaltlich ausreichend und verhältnismässig ist. Weitere Beurteilungskriterien sind wahrgenommene Doppelspurigkeiten und Widersprüche sowie der Einbezug der Mittler (inkl. Verbände) und der kantonalen Fachstellen bei der Erarbeitung bestimmter Outputs. Befragt werden die Zielgruppe der Wirtschaft (Händler/Hersteller und Industrie- und Gewerbeverbände), die kantonalen Fachstellen und Mittler (Medienvertretende sowie Konsumentenorganisationen und NGO's).

Aufgrund der Outputvielfalt und ihrer Komplexität wurden alle Zielgruppen per Telefon befragt. Je nach Befragtengruppe dauerte das Gespräch 20' bis 90'.

Insgesamt wurden 80 Interviews geführt: Händler/Hersteller n=22; Industrie- und Gewerbeverbände n=10; kantonale Fachstellen n=21; Medienvertretende n=16; Konsumentenorganisationen und NGO's n=11.

Da die Stichproben eher klein sind, liefern statistische Auswertungen wenig gesicherte Aussagen. Sie liefern Hinweise, sind jedoch mit Vorsicht zu interpretieren. Dennoch erfolgte die Auswertung wo möglich quantitativ standardisiert, d.h. es wurden Mittelwerte ausgerechnet. Die Ergebnisse sind nach Output oder Outputgruppe dargestellt. Pro Befragtengruppe und für jedes Beurteilungskriterium liegt jeweils eine Auswertung vor.

Die Empfehlungen aus der ersten Evaluationsfragestellung bilden die Basis für die Untersuchung der zweiten Evaluationsfragestellung, welche nach der Entsprechung der strategischen Ausrichtung der Abteilung Chemikalien für die Jahre 2011-2016 bezüglich der Bedürfnisse der Zielgruppen und Mittler fragt.

Die Analyse der Strategie 2011-2016 beinhaltetete in einem ersten Schritt das Bezeichnen der Ziele und Massnahmen, welche bezüglich Kundenorientierung relevant sind. Dann wurden in einem zweiten Schritt die bezeichneten Massnahmen bezüglich der Empfehlungen zur Kundenorientierung geprüft und gewürdigt.

Ergebnisse zur Kundenorientierung der Outputs

Der Output „*Auflagen/Nachforderungen*“ stammt aus der Risikobeurteilung im Rahmen der Anmelde- und Zulassungsverfahren. Die Bemerkungen bei der Befragung belegen, dass weder Händler/Hersteller, Verbände noch Kantone den Beitrag der Abteilung Chemikalien zu den Auflagen/Nachforderungen im Zusammenhang mit den Anmelde- und Zulassungsverfahren als solchen wahrnehmen. Die Einschätzungen der Befragtengruppen beziehen sich auf die Leistungen des gesamten Behördenarrangements und dessen Outputs, d.h. auf das Anmelde- und Zulassungsverfahren als Ganzes.

Die Outputs der Marktkontrolle der Abteilung Chemikalien umfassen „*Beanstandungen (Mängelberichte)*“, „*Beprobung /Stichproben vor Ort*“ und die darauf folgende *Publikation der Ergebnisse der Kontrolltätigkeiten*.

Die Befragung ergibt, dass die Marktkontrollaktivitäten der Abteilung Chemikalien lediglich der direkt adressierten Zielgruppe, den Händlern/Herstellern (82%) sowie den kantonalen Vollzugsbehörden (100%) bekannt sind. Die Bedürfnisentsprechung der Mängelberichte wird mehrheitlich positiv eingeschätzt, doch stellen 1/3 der Händler/Hersteller deren Nützlichkeit und Verhältnismässigkeit in Frage. Ca. 28% der befragten Händler/Hersteller sehen Doppelspurigkeiten, ca. 22% Widersprüche in der Marktkontrolltätigkeit von Bund und Kantonen. Im weiteren betrafen die konkreten Kommentare die unterschiedliche Handhabung und Vorgehensweise der verschiedenen Kantone.

Verbände und Mittler (Medienvertretende, NGOs) kennen die Marktkontrollaktivitäten der Abteilung kaum.

Lediglich die kantonalen Chemikalienfachstellen kennen die Publikationen über die Ergebnisse der Kontrolltätigkeiten.

„Weisungen / Empfehlungen des Bundes an die Kantone“

Die Einschätzung der kantonalen Fachstellen zur Abstimmung der Aktivitäten von Bund und Kantone bezüglich Weisungen / Empfehlungen des Bundes an die Kantone zur Auslegung des Chemikalienrechts ist überwiegend gut.

„Rechtsvorlagen“

Die befragten Hersteller/Händler, Industrie- und Gewerbeverbände sowie die kantonalen Chemikalienfachstellen beurteilen die Rechtsvorlagen (z.B. ChemG, ChemV, VBP, ChemRRV) mehrheitlich (70-100%) als verständlich, nützlich, ausreichend und verhältnismässig. Die Chemikalien-Risikoreduktionsverordnung (ChemRRV) ist allerdings nur 1/3 der Hersteller/Händler bekannt.

Den Medien sind die Rechtsvorlagen gar nicht oder unzureichend bekannt.

Die befragten NGOs kennen die Vorlagen nur teilweise. Soweit bekannt werden die Vorlagen nur von knapp der Hälfte der Befragten als verständlich, nützlich und verhältnismässig sowie von 83% als nicht ausreichend eingeschätzt.

Die befragten Industrieverbände schätzen den Einbezug bei der Ausarbeitung der Rechtsvorlagen mehrheitlich als genügend ein. Die kantonalen Fachstellen beurteilen den Einbezug mehrheitlich positiv, wünschen sich eine stärkere Berücksichtigung ihrer Anliegen sowie einen früheren Einbezug bei der Erarbeitung von Vorlagen. Die NGOs wünschen mehr Interaktionen/Diskussionen mit den Behörden.

Die „*Informationen zum Chemikalienrecht*“ umfassen Erläuterungen zu und Auslegung von Rechtstexten, Checklisten, Informationen über mittel- und langfristige Entwicklungen in CH und EU etc. Sie richten sich hauptsächlich an die Wirtschaft.

Die Umfrage belegt, dass die Erläuterungen zu und Auslegung von Rechtstexten sowie die Checklisten bei weniger als der Hälfte der befragten Händler/Herstellern bekannt sind. Dies im Gegensatz zu den Verbänden, welche die Materialien mehrheitlich kennen. Sofern sie bekannt sind, werden die Unterlagen von den Befragten als verständlich, nützlich, ausreichend und verhältnismässig beurteilt.

Die Informationen über mittel- und langfristige nationale und internationale Entwicklungen im Chemikalienrecht sind den befragten Zielgruppen, ausser den NGO's, mehrheitlich bekannt und werden überwiegend als verständlich, nützlich, ausreichend und verhältnismässig eingeschätzt.

„Informationsangebot zur Chemikaliensicherheit“

Die *Informationen/ Empfehlungen zum Umgang mit Chemikalien* (z.B. Informationskampagne zur Kennzeichnung gefährlicher Chemikalien in 2006/2008, etc.) werden insgesamt am besten bewertet. Sie haben bei allen befragten Zielgruppen einen hohen Bekanntheitsgrad und werden als verständlich, nützlich, ausreichend und verhältnismässig eingeschätzt. Trotzdem wird, wie einzelne Anmerkungen zeigen, deren Wirksamkeit von Vertretern der Verbände und den kantonalen Fachstellen in Frage gestellt, z.B. aufgrund der knappen Mittel.

Die *Informationen, Positionspapiere, Expertisen und Stellungnahmen* sind ausser den Medien allen befragten Zielgruppen genügend bekannt. Sie werden als verständlich, nützlich, ausreichend und verhältnismässig wahrgenommen.

Die *spezifischen Empfehlungen zum sicheren Umgang mit Chemikalien* (z.B. Schimmelbroschüre, Flyer Asbest im Haus, Factsheet Imprägniersprays, Flyer Duftöle, etc.) sind bei allen Befragten genügend bekannt. Sie werden als verständlich, nützlich, ausreichend und ausser von den Händler/Herstellern, die nicht primäre Zielgruppe sind, auch als verhältnismässig eingeschätzt.

Die Broschüren und Flyers werden vor allem von den NGO's geschätzt und an die Mitglieder verteilt. Die NGO's bemerken, dass parallele und veraltete Informationen Aufklärungen verkomplizieren und bei den Mitgliedern zu Konfusionen führen können.

Die wichtigsten Ergebnisse zur Kundenorientierung **zusammengefasst** sind:

- Die von der Abteilung Chemikalien im Rahmen ihrer Grundleistungen erbrachten Outputs werden von den Befragten in hohem Masse als bedürfnisentsprechend wahrgenommen, d.h. sie werden mit wenigen Ausnahmen als verständlich, nützlich, ausreichend und verhältnismässig eingeschätzt.
- Nicht alle Outputs sind bei allen Befragten Gruppen gleichermassen bekannt.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen zur Kundenorientierung der Outputs

Im Bereich der *„Risikobeurteilung im Rahmen der Anmelde- und Zulassungsverfahren“* sind keine konkrete Rückschlüsse auf die Kundenorientierung der Grundleistungen der Abteilung Chemikalien auf Basis der Erhebungsdaten möglich, da das Anmelde- und Zulassungsverfahren als Einheit wahrgenommen wird. Weder der Beitrag der Abteilung noch die Leistungen anderer Behörden sind im gemeinsamen Produkt des Prozesses für die Zielgruppe erkennbar. Die Zielgruppe nimmt die Zusammenarbeit der Behörden als ein Ganzes wahr.

Empfehlung 1: Nach Aussen als eine einzige Behörde auftreten.

Die *„Marktkontrolle“* der Abteilung Chemikalien ist vor allem bei den nicht betroffenen Zielgruppen, wie den Verbänden und Mittlern (Medien, NGOs) zu wenig bekannt. Zudem hat sich herausgestellt, dass in der Organisation der Marktkontrolle Verbesserungsmöglichkeiten bestehen.

Empfehlung 2: Systematische und medienwirksame Information über den Vollzug und dessen Ergebnisse durch die federführende Behörde.

Empfehlung 3: Interne Abstimmung der Marktkontrolle verbessern und Harmonisierung des kantonalen Vollzugs unterstützen.

Die *„Rechtsvorlagen“* sind allgemein zu wenig bekannt.

Beim Einbezug bei der Ausarbeitung der Rechtsvorlagen äussern die kantonalen Fachstellen Verbesserungsvorschläge. Die NGO's wünschen mehr Dialog.

Empfehlung 4: Kantonale Fachstellen frühzeitig in die Erarbeitung von Lösungen zur Vorbereitung der Rechtsvorlagen einbeziehen und den Informationsaustausch (u.a. über die Abwägung der Interessen) verstärken.

Empfehlung 5: Diskussions- und Informationsplattform mit NGOs (Konsumentenschutzorganisationen) aufbauen.

Die „*Informationen zum Chemikalienrecht*“ mit *Erläuterungen zu und Auslegung von Rechtstexten und Checklisten* zuhanden der Händler/Hersteller sind kundenorientiert. Sie sind bei der Hauptzielgruppe jedoch zu wenig bekannt.

Empfehlung 6: Die Bekanntheit der Informationen bei der Zielgruppe ist zu steigern, z.B. können

- Verbände als Multiplikatoren eingebunden werden,
- Kantone als Verteiler in die Pflicht genommen werden,
- Informationsmaterialien massgeschneidert nach Untergruppen (z.B. grosse, kleine Betriebe, Branchen) gestaltet werden, um deren Bedürfnisse gezielt abzudecken.

Die Kundenorientierung der *Informationen über mittel- und langfristige nationale und internationale Entwicklungen im Chemikalienrecht* ist hinreichend erfüllt. Nur bei den NGO's sind die Informationen nicht genügend bekannt.

Empfehlung 7: Die Handhabung der Informationen über die internationalen Entwicklungen im Chemikalienrecht wie gehabt weiterführen. Informationen in Diskussions- und Informationsplattform mit NGOs einspeisen.

„Informationsangebot zur Chemikaliensicherheit“

Die Wirksamkeit der Informationen/ Empfehlungen zum Umgang mit Chemikalien, insbesondere der Informationskampagne zur Kennzeichnung gefährlicher Chemikalien in 2006/2008 wird in Zweifel gezogen.

Empfehlung 8: Wirksamkeit mittels auf Zielgruppen massgeschneiderte Informationsinhalte, -medien und -kanäle steigern. Verbände, Medienvertetende, NGO's sowie Kantone aktiv als Multiplikatoren einbinden.

Da die Medien aufgrund ihrer Arbeitsweise kaum Kenntnis von *den Positionspapieren, Expertisen und Stellungnahmen* nehmen, lohnt es sich, die Bemerkungen der befragten Medienvertretenden zu beachten.

Empfehlung 9: Die Vorschläge der Medienvertretenden für eine Zusammenarbeit mit der Abteilung Chemikalien (z.B. gemeinsame Vor- und Aufbereitung eines Themas) prüfen und wo möglich umsetzen.

Die Kundenorientierung der *Empfehlungen zum sicheren Umgang mit Chemikalien*, z.B. Schimmelbroschüre, Flyer Asbest im Haus, Factsheet Imprägniersprays, Flyer Duftöle, wird vor allem bei den Mittlern hoch eingeschätzt. Von den NGO's, gerade weil sie diese publikumswirksamen Informationen viel nutzen, werden kritische Anmerkungen zur Aktualität gemacht.

Empfehlung 10: Regelmässig die Empfehlungen zum sicheren Umgang mit Chemikalien auf ihre Aktualität hin überprüfen und ggf. anpassen.

Empfehlung 11: Multiplikatorwirkung der NGO's weiterhin nutzen. Die Zusammenarbeit mit NGOs für die Erstellung und Verteilung der publikumswirksamen Infomationen ausbauen.

Die *Abstimmung der „Weisungen / Empfehlungen des Bundes an die Kantone zur Auslegung des Chemikalienrechts“* wird von den kantonalen Fachstellen zustimmend beurteilt

Empfehlung 12: Weisungen / Empfehlungen des Bundes an die Kantone wie bisher weiterführen.

Obwohl die den Outputs zugrunde liegenden Prozesse nicht Gegenstand des Evaluationsauftrags waren, weisen sowohl einzelne Rückmeldungen der kantonalen Fachstellen zur Rollenverteilung im Bereich der Marktkontrolle als auch die Hinweise auf Doppelspurigkeiten seitens der Händler/Hersteller darauf hin, dass die Organisation der Marktkontrolle (Bund, Kantone) möglicherweise Schwächen aufweist.

Empfehlung 13: Die Vollzugsorganisation der Marktkontrolle von Bund und Kantonen (Aufgaben, Verantwortung, Kompetenzen) überprüfen

Die Empfehlungen lassen sich zu vier Gruppen **zusammenfassen**.

1. Kommunikation nach Aussen (Empfehlungen 1, 2, 6)
Auftritt als eine Behörde und systematische, medienwirksame Information über den Vollzug und die Ergebnisse durch die federführende Behörde. Verbände, Medienvertretende, NGO's sowie Kantone aktiv als Multiplikatoren einbinden.
2. Verbesserung interne Kommunikation (Empfehlungen 3, 4, 12, 13)
Abstimmung der Marktkontrolle und Koordination des kantonalen Vollzugs unterstützen. Die Vollzugsorganisation der Marktkontrolle bezüglich Aufgaben, Verantwortung, Kompetenzen überprüfen. Kantonale Fachstellen frühzeitig in die Erarbeitung von Lösungen zur Vorbereitung der Rechtsvorlagen einbeziehen und den Informationsaustausch verstärken. Weisungen / Empfehlungen des Bundes an die Kantone wie bisher weiterführen.
3. Verstärkung des Einbezugs der Mittler (Empfehlungen 5, 6, 9, 11)
Diskussions- und Informationsplattform mit Konsumentenschutzorganisationen aufbauen Die Zusammenarbeit mit NGOs für die Erstellung und Verteilung der publikumswirksamen Informationen ausbauen. Die Vorschläge der Medienvertretenden für eine Zusammenarbeit mit der Abteilung Chemikalien prüfen und wo möglich umsetzen. Verbände als Multiplikatoren einbinden zur Steigerung der Bekanntheit der Informationen bei der Zielgruppe.
4. Optimierungen einzelner Outputs (Empfehlungen 6, 7, 8, 10, 11)
 - *Informationen zum Chemikalienrecht mit Erläuterungen zu und Auslegung von Rechtstexten und Checklisten:* Bekanntheit der Informationen bei der Zielgruppe steigern, z.B. indem Informationsmaterialien massgeschneidert nach Untergruppen gestaltet werden, um deren Bedürfnisse gezielt abzudecken.
 - *Informationen über mittel- und langfristige nationale und internationale Entwicklungen im Chemikalienrecht:* Handhabung der Informationen über die internationalen Entwicklungen im Chemikalienrecht wie gehabt weiterführen. Informationen in Diskussions- und Informationsplattform mit NGOs einspeisen.
 - *Informationen/ Empfehlungen zum Umgang mit Chemikalien:* Wirksamkeit der Informationskampagnen mittels auf Zielgruppen massgeschneiderte Informationsinhalte, -medien und -kanäle steigern.

- *Empfehlungen zum sicheren Umgang mit Chemikalien:* Aktualität regelmässig prüfen und ggf. anpassen. Die Zusammenarbeit mit NGOs für die Erstellung und Verteilung der publikumswirksamen Informationen ausbauen.

Ergebnisse zur strategischen Ausrichtung

Die Analyse der strategischen Ausrichtung der Abteilung Chemikalien für die Jahre 2011-2016 bezüglich der Bedürfnisentsprechung für die Zielgruppen und Mittler zeigt, dass bei vier strategischen Zielen oben formulierte Empfehlungen zur Kundenorientierung der Outputs umgesetzt werden können. Alle Empfehlungen können bei der Umsetzung der strategischen Ausrichtung 2011-2016 zum Einsatz kommen.

Das *strategische Ziel 1* (Hormonaktive Chemikalien, synthetische Nanomaterialien und Allergien) führt Massnahmen auf, wie Erarbeitung und Umsetzung von Strategien sowie Aufbau und Unterhalt eines Nano-Informationsportals des Bundes, welche Kundenbezug haben. Zur Verstärkung der Kundenorientierung beim strategischen Ziel 1 eignen sich die Empfehlungen zur Kommunikation nach Aussen (1), zur Verstärkung des Einbezugs der Mittler (3) und zur Optimierung einzelner Outputs (4).

Beim *strategischen Ziel 4* (Einführung des weltweit harmonisierten Systems zur Einstufung, Kennzeichnung und Verpackung von Chemikalien (GHS) in der Schweiz) ist mit Massnahmen, wie Begleitende Information zur Einführung GHS und Informationskampagne für die breite Öffentlichkeit, ebenfalls Kundenbezug gegeben.

Zur Verstärkung der Kundenorientierung beim strategischen Ziel 4 eignen sich Empfehlungen wie bereits beim Ziel 1, nämlich solche zur Kommunikation nach Aussen (1), zur Verstärkung des Einbezugs der Mittler (3) und zur Optimierung einzelner Outputs (4).

Das *strategische Ziel 6* (Kundenorientiertes und proaktives Informationsangebot) führt Massnahmen auf, wie Aufbau eines Chemikalienportals Bund, Vernetzung mit Konsumentenorganisationen, Verbesserte Informationen zur Auslegung des Chemikalienrechtes, Verbesserte Verankerung der Chemikaliensicherheit in die schulische und berufliche Grund- und Weiterbildung, welche Kundenbezug haben.

Zur Verstärkung der Kundenorientierung beim strategischen Ziel 6 eignen sich die Empfehlungen wie bereits bei den Zielen 1 und 4, nämlich solche zur Kommunikation nach Aussen (1), zur Verstärkung des Einbezugs der Mittler (3) und zur Optimierung einzelner Outputs (4).

Das *strategische Ziel 8* (Evaluierung und allfällige Optimierung des Prozesses Marktkontrolle Bund/Kantone) sieht mit der Massnahme Evaluation der bestehenden Strukturen in der Marktkontrolle und allfällige Anpassungen ebenfalls Kundenorientierung vor. Hier eignen sich zur Verstärkung der Bedürfnisgerechtigkeit die Empfehlungen zur internen Kommunikation (3).

Würdigung der strategischen Ausrichtung

Ein Aspekt der strategischen Ausrichtung des Geschäftsfeldes Chemikaliensicherheit für die Jahre 2011-16 ist die Kundenorientierung ihrer Grundleistungen. Sie stellt die Bedürfnisse der Zielgruppen und der Mittler in vier ihrer elf strategischen Ziele in den Fokus. Mit dem

strategischen Ziel „Kundenorientiertes und proaktives Informationsangebot“ sieht die Strategie einen Wechsel beim Bereitstellen der Informationen vom „Hol- zum Bringprinzip“ vor. Dies wird die bemängelte Bekanntheit der Outputs und damit die Grundleistungen in Zukunft wesentlich erhöhen.

Die in der vorliegenden Evaluation formulierten Empfehlungen zeigen, dass neben den in der strategischen Ausrichtung festgehaltenen Massnahmen, eine gemeinsame Kommunikation der Behörde nach Aussen und der verstärkte Einbezug der Mittler für eine verbesserte Bekanntheit der Outputs, die Kundenorientierung der Strategie weiter optimieren können. Ausserdem stärken Informationsmaterialien, die auf Zieluntergruppen Mass geschneidert sind, einerseits die Kundenorientierung ebenfalls, andererseits erlauben sie die Leistungen der Abteilung bezüglich Politikziele wirkungsvoller auszurichten. Die in der strategischen Ausrichtung vorgesehenen Zielvereinbarungs- und Steuerungsprozesse können verbessert werden, indem sie mit dem Wirkungsmodell (Logisches Modell) der Chemikaliensicherheit abgestimmt werden.

Korrespondenzadresse: kathrin.peter@health-evaluation.ch