

NIEUWSBRIEF LMA

DECEMBER 2009

Beste lezer,

Hierbij de nieuwsbrief van het LMA. Het was oorspronkelijk onze intentie om u eerder dit jaar bij te praten met nieuwsfeiten, echter ontwikkelingen op het vlak van de wijziging Besluit melden heeft ons doen besluiten pas nu te komen. In tegenstelling tot de vorige nieuwsbrief die specifiek voor handhavers is geschreven is deze nieuwsbrief voor zowel handhavers als melders opgesteld.

In deze nieuwsbrief wordt u op de hoogte gesteld van de stand van zaken omtrent de wijziging van het Besluit melden. Achter de schermen is het LMA al druk doende zich hierop te prepareren.

Verder leest u in deze nieuwsbrief artikelen over de beveiliging van AMICE, over nulmeldingen voor melders en het feit dat AMICE voor handhavers via Gemnet benaderbaar is.

Van de helpdesk komen twee berichten. Het eerste vertelt u het één en ander over de werkwijze van onze helpdesk. Hoe kunt u met ons communiceren, wanneer zijn we telefonisch bereikbaar en wat mag u van ons verwachten. Verder wordt in deze en volgende nieuwsbrieven steeds een item ingebracht wat op dat moment veel aandacht vraagt van de helpdesk.

De veelvoorkomende problemen, vragen en oplossingen worden hier beschreven.

Tenslotte geeft één van de LMA medewerkers een kijkje in de keuken betreffende zijn werkzaamheden van alledag.

U constateert wellicht dat er een andere naam onder deze nieuwsbrief staat dan onder de vorige. Dat klopt, ondergetekende is sinds begin januari 2009 de nieuwe opdrachtmanager van het LMA binnen SenterNovem. In mijn vorige functie die ik vier jaar heb uitgevoerd was ik opdrachtmanager bij EVOA en hield ik mij dus bezig met het afval dat de grens overkomt of -gaat, nu concentreer ik mij op Nederland.

In de afgelopen maanden heb ik kunnen constateren dat het LMA zich flink aan het verbeteren is op tal van terreinen. Zowel handhavers als melders kunnen daar de komende maanden en jaren, hopen wij, de vruchten van plukken. In volgende nieuwsbrieven en op de LMA website komen we daar zeker op terug.

Ik wens u veel leesplezier.

Hans van der Steen
Opdrachtmanager LMA

Wijziging Besluit melden

In de nieuwsbrief van september 2008 informeerden wij u over het stopzetten van de evaluatie van het Besluit melden. Dit naar aanleiding van de algemene doelstelling van het kabinet Balkenende IV om 25% lastenverlichting voor het bedrijfsleven te realiseren. Met de inwerkingtreding van het Activiteitenbesluit is dit gedeeltelijk bereikt.

Het ministerie van VROM bereidt naar aanleiding van een evaluatie aanpassingen voor op het Besluit Melden bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen. Hierin zijn twee trajecten te onderscheiden, het bestuurlijke traject waarbij het Besluit wordt aangepast en het technische traject waarbij de specificaties voor de XML-meldinterface van het meldsysteem AMICE worden aangepast.

Het bestuurlijke traject is gestart met de inhoudelijke uitwerking van de wijzigingen en het opstellen van de juridische teksten. Als deze gereed zijn dan gaat het concept Besluit langs de ministerraad, formele inspraak, tweede en eerste kamer, EU en de Raad van State voordat het in het staatsblad gepubliceerd kan worden en vervolgens in werking kan treden. Vanwege het uitgebreide traject dat nog moet worden doorlopen, kan nog geen datum worden genoemd waarop het gewijzigde besluit in werking zal treden. Zodra de eerste data van het traject

vanaf de ministerraad bekend zijn dan worden deze gepubliceerd op de LMA website.

Behalve de inhoudelijke wijziging van het Besluit zal ook de specificatie voor de XML-meldinterface van het meldsysteem AMICE wijzigen. De nieuwe XML-specificaties worden gepubliceerd op het moment dat het gewijzigde besluit naar de Raad van State gaat. Op dat moment worden ook alle ons bekende software leveranciers verder geïnformeerd. Voor het aanpassen van de meldsoftware en het uitrollen bij alle gebruikers wordt een ruime periode gereserveerd waarin ook sprake zal zijn van een overgangstermijn voor het elektronisch melden om er voor te zorgen dat bij de inwerkingtreding van het Besluit alle gebruikers met hun aangepaste software kunnen gaan melden. Tijdens deze overgangstermijn kan zowel met de oude als de nieuwe XML meldinterface worden gemeld. Deze overgangstermijn eindigt bij het in werking treden van het gewijzigde besluit.

Meer informatie over de voortgang over de wijzigingen van het Besluit Melden vindt u op: www.lma.nl/wijziging_besluit/index.htm of abonneer u op onze RSS feed: www.lma.nl/rss_wijziging_besluit.xml.

AMICE beschikbaar via Gemnet

Handhavers die beschikking hebben over Gemnet kunnen sinds kort AMICE ook via Gemnet benaderen. Gemnet is een beveiligd landelijk netwerk dat overheden met elkaar verbindt. Door AMICE aan te sluiten op het Gemnet is de beschikbaarheid van het meldsysteem niet meer afhankelijk van het functioneren van het internet. Gemnet biedt een gegarandeerde beschikbaarheid. Hierdoor is

ook de beschikbaarheid van AMICE beter gegarandeerd.

Handhavers die AMICE via Gemnet benaderen hebben dezelfde functionaliteiten tot hun beschikking als bij de internetvariant. Op de LMA website (www.lma.nl) kunt u lezen hoe u AMICE via Gemnet kunt gebruiken en benaderen.

Waarom is AMICE zo streng beveiligd en hoe ga ik daarmee om?

De toegang tot AMICE is streng beveiligd met een inlogprocedure en een certificaat. Dat is natuurlijk niet voor niets. AMICE bevat gegevens over uw afvalstromen en geven inzicht in uw klantenkring. Daarom hebben alleen gemachtigde medewerkers of collega's toegang tot de meldgegevens van uw bedrijf. U speelt een belangrijk rol om dat zo te houden!

Gebruik certificaat

Geen beveiliging is sterker dan de zwakste schakel. Met de combinatie van uw inloggegevens en uw certificaat krijgt u toegang tot AMICE. Het toegangsaccount wordt verstrekt aan medewerkers, die door hun werkgever worden gemachtigd, om te kunnen melden in AMICE. Wij raden u aan om voorzichtig te zijn met uw inloggegevens en het certificaat. Vooral ook als u voor eigen gebruik een back-up hebt gemaakt van het certificaat. Laat uw inloggegevens niet slingeren!

Back-up van uw certificaat

Het certificaat op uw computer is erg gevoelig voor veranderingen aan uw computer of uw profiel. Wijzigingen van software of hardware kunnen ervoor zorgen dat het niet meer bruikbaar is, ook al is de geldigheidsduur van een jaar nog niet verstreken. Veelal komt men, vlak voor het einde van de meldtermijn, er pas achter dat het certificaat niet meer werkt. Problemen met uw certificaat komen eigenlijk nooit uit. Daarom is

Werkwijze LMA-hulpdesk

Om de melders en handhavers goed te kunnen helpen met hun vragen en/of opmerkingen, beschikt het LMA over een helpdesk. De helpdesk is iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 12:00 uur. Voor vragen per e-mail is de helpdesk de gehele dag bereikbaar.

Gedurende de ochtenduren worden zowel de telefonische vragen als de vragen per e-mail behandeld door de helpdeskmedewerkers. Alle vragen worden geregistreerd en afhankelijk van de complexiteit al dan niet direct beantwoord.

Voor het afhandelen van de zogenaamde 'eerste-lijns' helpdeskvragen gelden er normen. Minimaal 90% van de binnengekomen vragen wordt binnen 2 werkdagen afgehandeld/verwerkt, minimaal 70% van de vragen wordt op dezelfde werkdag afgehandeld/verwerkt. Dit geldt voor zowel de telefonische vragen als voor de vragen per e-mail.

het handig om een back-up van uw certificaat achter de hand te hebben. U verwijdert uw 'oude' certificaat en met behulp van de back-up plaatst u het weer terug. Zo kunt u toch nog voor het sluiten van de meldtermijn uw melding doen.

Toegangsaccount opzeggen/afmelden gebruikers AMICE

Personen, waaraan een toegangsaccount is verstrekt, zijn en blijven daar zelf verantwoordelijk voor. Het komt regelmatig voor dat zij veranderen van baan en/of vertrekken naar een andere werkgever. Dit moet worden doorgegeven aan het LMA. Alleen zo kan het LMA het toegangsaccount opheffen en daarmee de toegang tot AMICE blokkeren. Hiervoor kan een mail met de naam van de betreffende medewerker naar de helpdesk van het LMA worden gestuurd (helpdesk@lma.nl). Het LMA neemt zonodig contact op om de gegevens te verifiëren en verwijdert vervolgens het account.

Op zoek naar een andere beveiligingstechniek

Het LMA onderzoekt of er inmiddels andere beveiligingstechnieken op de markt zijn waarmee hetzelfde beveiligingsniveau bereikt wordt, maar die voor de gebruiker eenvoudiger te installeren zijn dan de huidige softwarecertificaten. De nieuwe techniek moet dan wel aansluiten bij de initiatieven die e-Overheid onderneemt op dit gebied. Het onderzoek verloopt veelbelovend. In een volgende nieuwsbrief kunt u meer lezen over het onderzoek.

Complexe vragen geven wij door aan de zogenaamde *tweede lijn*. De vragen worden in dat geval in behandeling genomen door een adviseur of de applicatiebeheerder. Het beantwoorden van de *tweede lijns* vragen heeft een maximale doorlooptijd van één week.

Alle vragen worden geregistreerd in het registratiesysteem 'Topdesk'. Deze applicatie is er speciaal om al het inkomende (e-mail/telefoon)verkeer te registreren. Hierin wordt onder andere bijgehouden wie de vraagsteller is, welke soort vragen er worden gesteld en wie de vragen heeft afgehandeld. Op deze manier kan ook de meest gestelde vragenlijst op de website van het LMA up-to-date worden gehouden. Dit alles gebeurt om de dienstverlening van het LMA te monitoren en op niveau te houden.



Van de helpdesk

In deze probleemrubriek geeft een medewerker van de meldkamer uitgebreid antwoord op een veelgestelde vraag. Deze keer: 'Ik kan niet meer inloggen'

Het niet meer kunnen inloggen is één van de meest gehoorde problemen, bij handhavers én melders. Erg vervelend, maar vaak ook wel weer snel en goed op te lossen. In sommige gevallen hoeft u niet eens contact op te nemen met de helpdesk!

In eerste instantie kunt u nagaan of de combinatie van inlognaam en wachtwoord juist is. Dit merkt u gauw genoeg, want bij het inloggen verschijnt het scherm om de gegevens weer opnieuw in te vullen. Dit kan drie keer, daarna komt de foutmelding.

Vervolgens kunt u checken of het certificaat nog geldig is. Hiervoor moet u Internet Explorer opstarten, en via de menuopties Extra (Tools), Internetopties (Internetoptions) naar het tabblad Inhoud (Content) gaan. Daar kunt u kiezen voor de button Certificaten (Certificates). Het scherm dat dan verschijnt, laat standaard het tabblad Persoonlijk (Personal) zien waar het certificaat moet staan.

Door na te gaan of de verloopdatum nog niet is verstreken, weet u of het certificaat nog zou moeten werken.

Staat het certificaat niet in de map Persoonlijk maar bijvoorbeeld in Anderen (Others) of het is verlopen, dan werkt het niet meer. Als het certificaat niet in de map Persoonlijk staat, kan de back-up (het bestand met de extensie.pfx) geïnstalleerd worden. Ontbreekt deze of is het certificaat verlopen, dan moet u een nieuw certificaat aanvragen. Dit kunt u doen door een nieuw toegangsaccount aan te vragen op de beginpagina van AMICE. Gebruik dezelfde naam en e-mailadres, die bij een eerder account ook gebruikt zijn! De afhandeling van de aanvraag gaat dan sneller. Binnen twee dagen, maar vaak wel eerder kunt u dan per e-mail een nieuwe link verwachten om het certificaat te downloaden.

Als u zelf de installatie van het certificaat niet mag doen, omdat u bijvoorbeeld beperkte rechten heeft, dan kan iemand van systeembeheer contact opnemen met de helpdesk. Dit om problemen met de installatie van het certificaat – en daarmee een hoop frustratie – op een later moment te voorkomen.

Electronisch melden neemt fors toe!

De afgelopen twee jaar heeft het LMA veel aandacht besteed aan het stimuleren van het elektronisch melden. In 2007 hebben medewerkers van de meldkamer van ca. 65 meldingsplichtige bedrijven in totaal bijna 33.000 schriftelijk ingediende meldingen verwerkt. Vastgesteld is dat ca. 20 melders verantwoordelijk zijn voor ruim de helft van het totaal aantal schriftelijke meldingen. Het LMA heeft zich in de afgelopen twee jaar vooral op deze melders gericht.

Uit de persoonlijke benadering van deze groep melders is gebleken dat de belemmeringen voor het elektronisch melden vooral worden veroorzaakt door onbekendheid met de gebruiksmogelijkheden

van webformulieren. Het bieden van hulp bij problemen en het aangeven (laten zien) van de voordelen van het gebruik van webformulieren heeft inmiddels een onverwacht maar gewenst positief resultaat opgeleverd.

De reductie van het aantal schriftelijke meldingen bedraagt inmiddels 50% van het totaal aantal schriftelijke meldingen, ingediend door de 20 grootste schriftelijke melders in 2007. Op basis van extrapolatie verwachten wij voor dit jaar een reductie van bijna 50% van het totaal aantal schriftelijk ingediende meldingen in 2008. Een mooi resultaat, die een forse besparing oplevert bij de meldingsplichtige bedrijven en het LMA!

Nulmeldingen voor melders

Niet iedereen zit te wachten op een herinnering om te melden. U vraagt zich misschien af of het LMA niets beters te doen heeft, dan u gelijk een brief te sturen als u één keer te laat bent met melden!

Het systeem AMICE is bedoeld om toezichthouders te ondersteunen bij hun taak. Daarvoor is het belangrijk dat de gegevens in AMICE overeenkomen met de administratie van de betrokken bedrijven en dat deze gegevens actueel zijn. Daarom voert het LMA, iedere maand na

afloop van de meldtermijn, een controle uit. In AMICE wordt nagegaan of voor alle inrichtingen wel een ontvangst- of nulmelding is ontvangen. De inrichtingen waarvoor één van beide meldingen ontbreekt krijgen via de e-mail of post een herinnering. Als u in de toekomst een dergelijke herinnering wilt voorkomen zorg dan dat u op tijd meldt. Daarmee voorkomt u ergernis en paniek. Ook als u niets ontvangen heeft krijgt u een herinnering. Een nulmelding is niet verplicht maar daarmee geeft u wel het signaal af dat uw meldingen in AMICE compleet zijn.

Even voorstellen: **Jim Bieler** (meldkamer)

Vanaf wanneer werk je bij het LMA?

Vanaf november 2004.

Welke functie heb je daar?

Ik ben werkzaam voor de meldkamer en verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing daarvan. Dit betekent dat ik de structurele werkzaamheden van de meldkamer en de helpdesk zo goed mogelijk laat verlopen. Daarbij kun je denken aan het invoeren van schriftelijke meldingen, het verstrekken van toegangaccounts AMICE, het uitvoeren van mutaties, het toekennen van verwerkersnummers en ervoor te zorgen dat iedere dag de helpdeskvragen worden beantwoord. Daarnaast ben ik het directe aanspreekpunt voor mijn collega's in geval van problemen of lastige vragen. Deze los ik op, zonodig samen met adviseurs van het LMA of mijn contactpersonen bij de provincies.

Medio 2007 is mijn functie gesplitst omdat er voor mij alleen teveel werk lag. Vooral het onvoorspelbare karakter van mijn werk maakte het lastig alle taken goed en op tijd uit te voeren. Nu voer ik deze taken uit, samen met een coördinerend adviseur. Hierdoor is er voor mij meer tijd beschikbaar gekomen voor het aansturen van de dagelijkse gang van zaken op de meldkamer. Regelmatig overleggen wij samen over de voortgang en nemen wij de eventuele knelpunten uit de meldkamer door. Deze samenwerking verloopt succesvol, de druk op mijn schouders is daardoor sterk afgenomen!

Vanaf juli 2009 ben ik voor 50% werkzaam als applicatiemedewerker bij het LMA. Dit bevalt me zo goed, dat ik mij, voor de toe-

komst, meer in applicatiebeheer wil gaan verdiepen. Applicatiebeheer bij het LMA heeft alles te maken met de meldapplicatie AMICE: het schrijven van wijzigingsverzoeken, het afhandelen van vragen of wijzigingsvoorstellen, specificatiebeheer (b.v. een acceptatietest), probleembeheer (b.v. opsporen en afhandelen van incidenten) en dergelijke. Vooral de grote mate van zelfstandigheid spreekt mij in deze functie aan.

Welke werkzaamheden vind je het leukst?

Ik vind het leuk om knelpunten en moeilijke situaties goed op te lossen in samenwerking met melders en handhavers. Ik vind het ook leuk om van kritische gebruikers te horen waar het LMA zich kan verbeteren en vooral om hieraan daadwerkelijk iets te doen! Het is goed voor het LMA om te weten waar verbeteringen mogelijk zijn. Ik sta hiervoor open.

Hoe werken jullie samen binnen de meldkamer?

De meldkamer voert voornamelijk alle structurele werkzaamheden uit binnen het LMA. Hiervoor is een rooster opgesteld waaruit blijkt welke taken men die dag moet uitvoeren. Het is een dynamisch schema, dat naar behoefte kan worden aangepast. Dit werkt prettig en geeft een duidelijk beeld welke werkzaamheden men te wachten staat. Bij drukte springt men elkaar bij.



Colofon

Een uitgave van het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen
Juliana van Stolberglaan 3
Postbus 93144
2509 AC Den Haag
Telefoon: +31 (0)70 - 373 52 12
Telefax: +31 (0)70 - 373 56 00
www.lma.nl

Directeur LMA

Dhr. Ir. J.F. Laagland

Eindredactie:

Dhr. Ir. J.J.D. van der Steen

Ontwerp en drukwerk

GoedInvorm grafische producties bv | www.goedinvorm.nl

