

Asbest (InfoMil)

De helpdesk asbest fungeert als spin in het web van het asbestdossier en geeft uitvoering aan het asbestbeleid van het ministerie van IM. Belangrijke taak is het zorgvuldig, nuchter en kennisintensief te communiceren over asbest. Daarnaast ontwikkelt, beheert en implementeert RWS het Landelijk Asbestvolgsysteem.

Meer informatie: www.infomil.nl/onderwerpen/hinder-gezondheid/asbest/



2016

Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Vraagafhandeling

Opvallend in 2016 Asbest

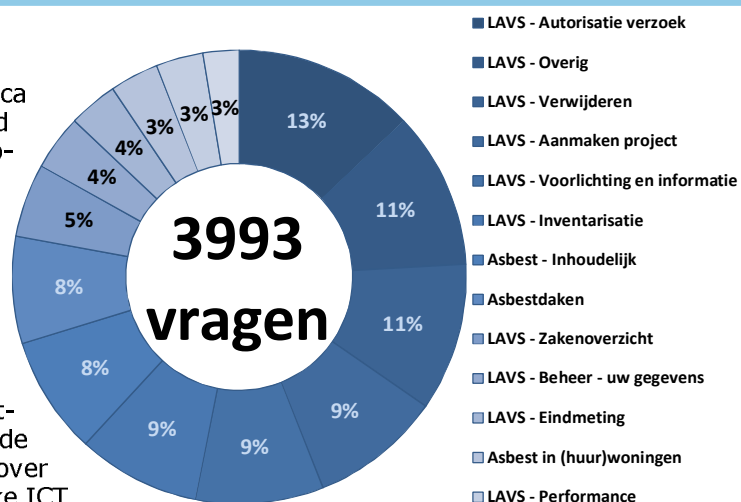
Het aantal vragen is met 20% toegenomen (nu circa 700), met name door het aanstaande dakenverbod per 1 januari 2024 en een toenemende maatschappelijke en politieke aandacht voor het onderwerp asbest. Ongeveer 60% van de vraagstellers bestaat uit particulieren en dit aandeel groeit nog steeds.

Opvallend in 2016 LAVS

Het aantal vragen is toegenomen, met name door inwerkingtreding subsidieregeling asbestdakenverbod per 1 januari 2016 en aanstaande verplichting gebruik systeem LAVS per 1 maart 2017. Van de ca. 3300 vragen betrof 48% een algemene vraag over de werking van LAVS al dan niet met een specifieke ICT component. 5% van de vragen werden gesteld door eindinspectielabs, 11% door inventariseerders, 19% door opdrachtgevers en 17% door verwijderaars.

Verwachting 2017

We verwachten een toename van het totaal aantal vragen (naar ca 6000). Met name over het Landelijk Asbestvolgsysteem (LAVS), als gevolg van de verplichting van het gebruik van het LAVS. In 2017 worden ook weer meer vragen over asbest verwacht door de definitieve publicatie van het asbestdakenverbod en de voortdurend aanhoudende politieke en maatschappelijke aandacht.

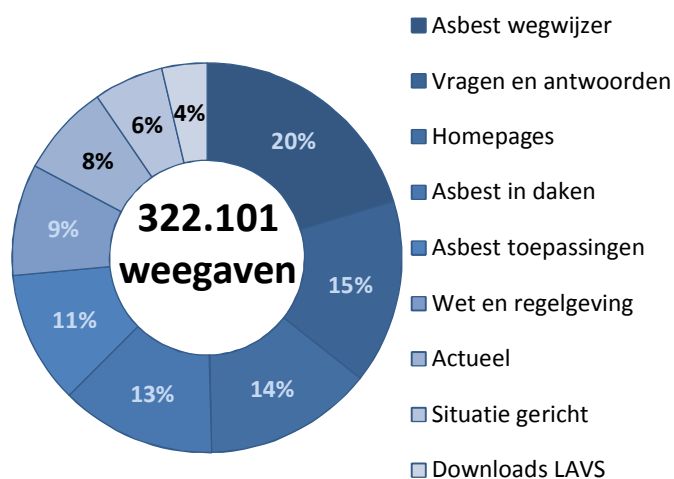


Klantwaardering

Gemiddelde cijfer: **6,4** (7.9 Asbest & 5.8 LAVS)

Leerpunten

Met name bij LAVS is er vraag naar ruimere openingstijden van de telefonische Helpdesk. Deze is januari gerealiseerd. Daarnaast is er behoefte aan en eenduidigere communicatie per rol in de keten. Met de nieuwe website www.lavsinfo.nl hebben we hier bij LAVS een grote stap gezet en dit zal met het oog op de verschuiving van de doelgroep binnen asbest ook begin 2017 opgepakt moeten worden. Tevens is de telefonische helpdesk LAVS (tijdelijk) ook in de middag geopend. Daarnaast worden er diverse gebruikers trainingen door de helpdesk georganiseerd en zijn er nieuwe instructiefilmpjes en gebruikershandleidingen gemaakt.



Website

Opvallend in 2016

Er is een stijging in het aantal pagina bezoeken te zien die evenredig is met het aantal vragen.

Verwachting 2017

Asbest: Prioriteit in 2017 is het vernieuwen van de website mede wegens het verschuiven van de doelgroep richting particulieren. LAVS: informatie over het LAVS wordt ontsloten via de website www.lavsinfo.nl. De nieuwe versie van deze is medio februari 2017 online gegaan en is helderder qua ontsluiting van de specifieke informatie van de verschillende doelgroepen in de asbestketen.

Onze klanten

Asbest

Circa 60% van onze klanten bestaat inmiddels uit particulieren en deze doelgroep groeit nog steeds.

LAVS

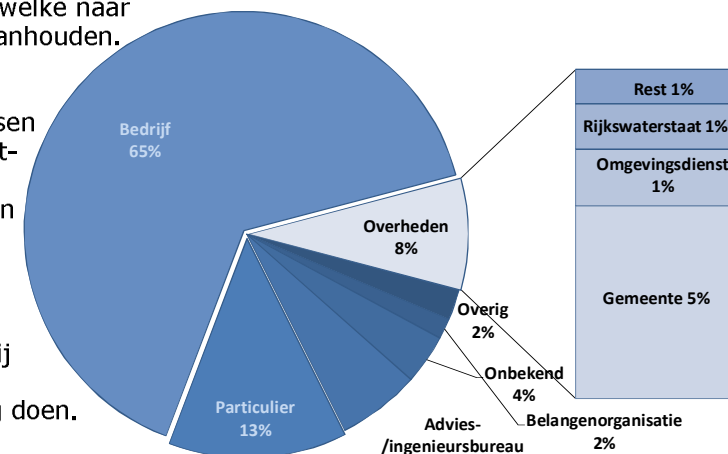
Inmiddels is een groot deel van de keten ingevoerd in LAVS maar nog lang niet iedereen is een expert gebruiker. Toezichthouders lopen nog achter.

Verwachting voor 2017

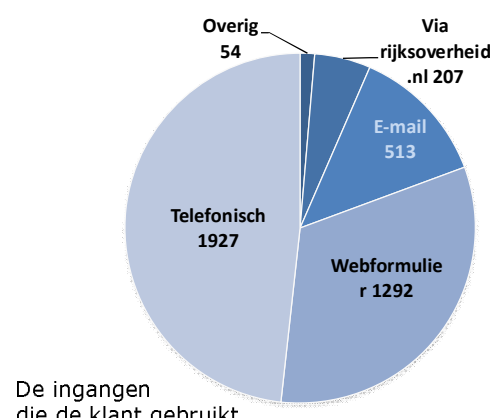
Met name rond de verplichtstelling LAVS per 1 maart zal er een piek zijn in het aantal contacten met onze klanten welke naar verwachting zeker tot de zomervakantie zal aanhouden.

Koppeling LAVS/OLO

In 2017 wordt een koppeling gerealiseerd tussen Omgevingsloket online en het Landelijk Asbestvolgsysteem (LAVS). De beoogde datum is 31 maart. Bevoegde gezagen ontvangen dan geen meldingen meer vanuit het LAVS. Meldingen kunnen alleen nog binnenkomen via Omgevingsloket online. Voor particuliere gebruikers verandert er niets. Zij maken geen gebruik van het LAVS. Daarom krijgen zij niet de mogelijkheid om gegevens op te halen vanuit het LAVS wanneer ze een slooemelding doen.



Asbestdaken	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	Totaal
Verwijderd 2014	1,5 miljoen	1,6 miljoen	1,7 miljoen	1,1 miljoen	5,9 miljoen
Verwijderd 2015	1,2 miljoen	2,1 miljoen	1,9 miljoen	1,7 miljoen	6,9 miljoen
Verwijderd 2016	1,8 miljoen	2,7 miljoen	2,9 miljoen	2,5 miljoen	9,9 miljoen
Totaal verwijderd					22,7 miljoen



De ingangen die de klant gebruikt

Asbest en LAVS

