



NIET OPENBAAR

RONDVRAAGNOTITIE VOOR DE GS VERGADERING VAN 20 februari 2018

Aan : Het college van Gedeputeerde Staten
Onderwerp : Evaluatie nieuwe werkwijze afhandeling klachten Laag Frequent Geluid
Van : mw. A.Y. Yildiz-Yavuz
Afdeling : PRG / Gezonde en Veilige Leefomgeving
Portefeuillehouder : Bea Schouten
Datum : 14 februari 2018

Inleiding

Laag Frequent geluid (LFG) is geluid in het voor mensen laagst hoorbare frequentiegebied. Dit kan (ernstige) gezondheidsklachten veroorzaken zoals leerachterstand en verhoogde bloeddruk. Het is niet eenvoudig om de bron van het LFG met metingen te lokaliseren en in sommige gevallen blijkt het helemaal niet mogelijk om een bron aan te wijzen. LFG is een complex probleem en vraagt om een zorgvuldige benadering van klachten.

De afgelopen jaren zien wij een toename van het aantal klachten over LFG in Gelderland. Dit is in lijn met het landelijke beeld. Deze klachten werden bij diverse organisaties ingediend zoals gemeenten, omgevingsdiensten, GGD'en en het Provincieloket (in 2015 zijn er ca. 24 klachten geregistreerd, in 2016 waren dit er ca. 45 en in 2017 ca. 55). Doordat de klachten bij verschillende organisaties binnenkwamen, verschilde de afhandeling. Dit was geen wenselijke situatie omdat de melder juist gebaat is bij een betrouwbaar en transparant afhandelingstraject.

Gezien de behoefte om tot een uniforme en zorgvuldige afhandeling van meldingen te komen, heeft de provincie het initiatief genomen tot het instellen van een Werkgroep LFG. Deze werkgroep, met vertegenwoordigers van provincie, gemeenten, omgevingsdiensten en GGD'en, heeft een werkwijze opgeleverd waarmee op een adequate en eenduidige wijze klachten kunnen worden afgehandeld. U heeft op 18 april 2017 ingestemd met de nieuwe werkwijze waarbij is afgesproken de werkwijze na een half jaar te evalueren.

Evaluatie

In grote lijnen is de werkwijze als volgt: het eerste aanspreekpunt bij een klacht is de omgevingsdienst. Deze onderzoekt volgens een aantal vaste stappen of sprake is van LFG, of die te relateren is aan de klacht en of een bron is te traceren. Met de gemeenten is afgesproken dat hiervoor 10 uur in rekening gebracht mag worden bij de betreffende gemeente.

Eind 2017 heeft de werkgroep de nieuwe werkwijze te geëvalueerd. Hieruit blijkt dat:

- een aanspreekpunt werkt, dubbele klachten worden uitgefilterd;
- het eerste contact met de indiener van een klacht verschilt (telefonisch, bezoek);
- de verdere afhandeling van de klacht gebeurt uniform;
- de tijdsbesteding per klacht blijft binnen de 10 uur;
- er is geen aanleiding om de werkwijze bij te stellen.

De evaluatie is als bijlage toegevoegd.

Vervolg

Op basis van deze evaluatie wordt de afhandeling van klachten over LFG voortgezet, waarbij begin 2019 nogmaals een evaluatie wordt uitgevoerd.

Deze evaluatie wordt in de reguliere opdrachtgeversoverleggen voor de Omgevingsdiensten ter kennisname aangeboden.

ADVIES:

Voor kennisgeving aannemen