



Bezoekadres
Gebouw Marktstate
Eusebiusplein 1a
6811 HE Arnhem

Postadres
Postbus 9090
6800 GX Arnhem

telefoonnummer (026) 359 91 11
telefaxnummer (026) 359 94 80
e-mailadres post@gelderland.nl
internetsite www.gelderland.nl

De colleges van Burgemeester en
Wethouders van Gelderland

datum 19 april 2017
zaaknummer 2017-005768
onderwerp Klachtenafhandeling voor Laag Frequent Geluid

Geacht college,

Wij informeren u over de nieuwe manier van klachtenafhandeling voor Laag Frequent Geluid.

Wat is Laag Frequent Geluid?

Laag frequent geluid (LFG) is geluid in het voor mensen laagst hoorbare frequentiegebied. LFG is een zoemend, brommend of dreunend geluid zonder hoge tonen. Dit geluid komt van bijvoorbeeld ventilatoren, pompen, compressoren, verkeer op de weg en het spoor en de luchtvaart. LFG kan gezondheidsklachten veroorzaken zoals hinder en slaapverstoring.

Het is niet makkelijk om de bron van het LFG met metingen vast te stellen. Soms kan er geen bron aangewezen worden. Medische factoren kunnen bij de melder een rol spelen, zoals oorsuizen (tinnitus). Patiënten met tinnitus horen een bromtoon of ruis. LFG is daarmee een complex probleem. Dit vraagt een zorgvuldige benadering van klachten.

Waarom een nieuwe werkwijze?

Er zijn twee redenen voor een nieuwe werkwijze. In de afgelopen jaren neemt het aantal klachten over LFG in Gelderland toe. De klachten komen nu binnen bij verschillende organisaties: GGD, Provincieloket, gemeenten en omgevingsdiensten. De afhandeling is per organisatie anders. Voor de melder is het juist belangrijk dat de klacht op een betrouwbare en transparante manier wordt behandeld. Om meldingen op dezelfde manier en zorgvuldig te kunnen afhandelen, hebben we een Werkgroep LFG opgericht. Deze werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van provincie, gemeenten, omgevingsdiensten en GGD's. Hierbij ontvangt u deze werkwijze.

Hoe ziet de nieuwe werkwijze eruit?

De omgevingsdiensten zijn het eerste aanspreekpunt voor afhandeling van klachten. De werkwijze bestaat uit een stappenplan, een brief over wat de klager kan verwachten en een vragenlijst. Hiermee hopen we een zo compleet mogelijk beeld te schetsen.

inlichtingen bij mw. A.Y. Yildiz-Yavuz
e-mailadres post@gelderland.nl

telefoonnummer (026) 359 91 97

BNG Bank Den Haag, rekeningnummer 28.50.10.824
IBAN-nummer: NL74BNGH0285010824
BIC-code van de BNG: BNGHNL2G

btw-nummer: NL001825100.B03
KvK-nummer: 51468751

Wat vragen wij van u?

Wij vragen u om klachten die bij uw gemeente binnenkomen door te geven aan de regionale omgevingsdienst. Zo wordt elke klacht op dezelfde en juiste manier behandeld.

Met vriendelijke groet,
Namens Gedeputeerde Staten van Gelderland,



5.1.2e

D. Coppel

Bijlage:
– Werkwijze LFG