

## Werkwijze Laag Frequent Geluid provincie Gelderland, met ingang van 1 januari 2017

### Inleiding

Naar aanleiding van een groeiend aantal vragen die bij het Provincieloket binnenkwamen over Laag Frequent Geluid <sup>1</sup> (hierna: Lfg) heeft een ambtelijke werkgroep o.l.v. de provincie zich gericht op het realiseren van een aantal onderlinge afspraken hoe om te gaan met de vragen en klachten over Lfg die bij alle deelnemers binnenkomen.

De werkgroep bestaat, naast de provincie, uit vertegenwoordigers van alle 7 omgevingsdiensten in Gelderland, aangevuld met vertegenwoordigers van de GGD'en Gelderland-Noord & Oost Gelderland, Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid alsmede de gemeente Nijmegen.

Er is afgesproken om de stappen zoals omschreven in de bijlagen te doorlopen. Dit stappenplan is reeds getoetst in de praktijk en wordt uitgevoerd door alle vertegenwoordigers in de werkgroep.

Alle afspraken zijn gericht op het zo efficiënt en effectief mogelijk omgaan met de vragen c.q. klachten die bij alle deelnemers binnenkomen om zo de burgers van Gelderland zo goed mogelijk te kunnen bedienen.

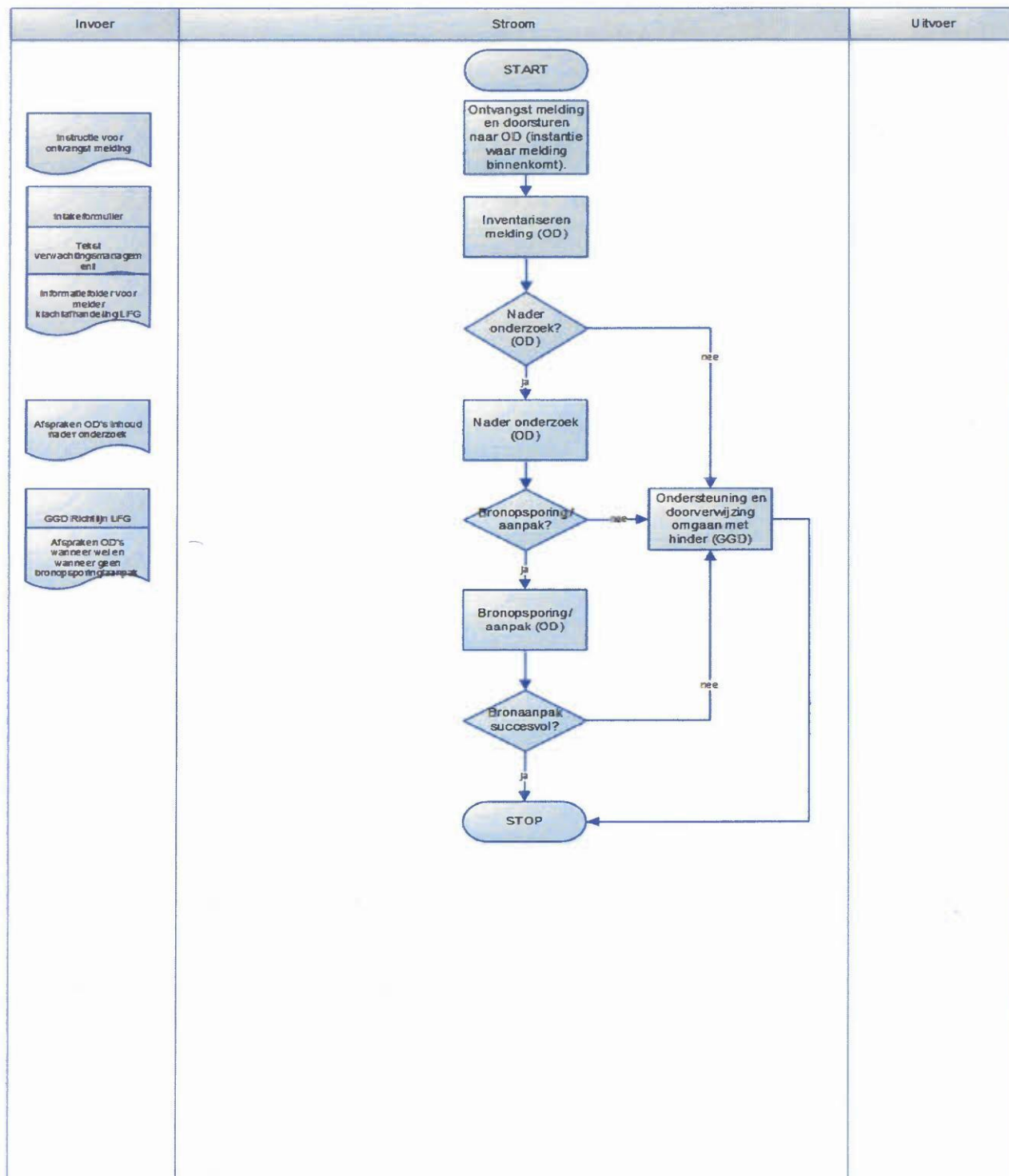
- |            |   |
|------------|---|
| Bijlage 1: | Proces afhandeling klachten LFG – intake OD/GGD/Provincie |
| Bijlage 2: | Brief verwachtingenmanagement                             |
| Bijlage 3: | LFG vragenlijst   |

---

<sup>1</sup> Laag Frequent Geluid is (meestal mechanisch gegenereerd) geluid met frequenties beneden 100/125 Hz in het menselijk gehoor, waarbij de waarneming minder als geluid te herkennen maar als “druk op de oren” of trilling. (Richtlijn Laag Frequent Geluid Nederlandse Stichting Geluidhinder)..



**Titel:** Proces afhandeling klachten LFG - Intake OD/GGD  
**Versie:** Definitief



**START**

-

**Ontvangst melding en doorsturen naar OD (instantie waar melding binnenkomt).**

**Omschrijving:** De instantie waar de melding binnenkomt (omgevingsdienst, GGD, provincie) beoordeelt de melding als LFG en stuurt deze via S@men door naar de omgevingsdienst in het gebied waar de melding vandaan komt. De omgevingsdienst registreert de melding in S@men.

**Inventariseren melding (OD)**

**Omschrijving:** De omgevingsdienst inventariseert de melding telefonisch aan de hand van het intakeformulier/vragenlijst en legt de melder uit wat hij/zij kan verwachten van de verschillende instanties met betrekking tot de behandeling van de melding. De omgevingsdienst stuurt de melder de informatiefolder over klachtafhandeling LFG + de folder "Ik hoor een bromtoon".

**Nader onderzoek? (OD)**

**Criteria:** De omgevingsdienst bepaalt in overleg met de melder of nader onderzoek gewenst en zinvol is. Nader onderzoek in de vorm van een huisbezoek is doorgaans gewenst.  
Als besloten wordt om geen nader onderzoek te doen, dan kan de omgevingsdienst de melder doorsturen naar de GGD voor ondersteuning bij en informatie over het omgaan met de klachten.

**Nader onderzoek (OD)**

**Omschrijving:** De omgevingsdienst voert nader onderzoek uit aan de hand van de gemaakte afspraken. Het nader onderzoek bestaat doorgaans uit een huisbezoek, waarin de aanpak persoonlijk wordt toegelicht (verwachtingen-management). Op basis van het huisbezoek bepaalt de Omgevingsdienst of een meting zinvol is en welke meetinspanning en -methode past bij de klacht. Het onderzoek probeert een antwoord te vinden op de vraag of LFG de verklaring kan zijn voor de ervaren hinder.  
Noot: het is wenselijk dat de omgevingsdiensten onderling afspreken hoe het huisbezoek en de metingen worden uitgevoerd (wel/geen verschildmeting etc).  
Hierbij kunnen de volgende conclusies naar voren komen:

- 1) Meettechnisch kan/wordt geen LFG vastgesteld (waarden onder NSG-curve c.q. gehoordrempel waarde).  
Actie: technisch onderzoek afsluiten, ondersteuning en doorverwijzing naar de GGD.
- 2) LFG wordt vastgesteld maar ligt **onder** de /een curve (Vercammen of Sloven):

- a) Als er sprake is van een aanvaardbaar hinder niveau (indien met een geringe inspanning **geen** bron kan worden getraceerd).  
Actie: technisch onderzoek afsluiten, ondersteuning en doorverwijzing naar de GGD.
- b) Indien met een geringe inspanning **wel** een bron kan worden opgespoord:  
Actie: in overleg met melder hinder trachten weg te nemen en daarna technisch onderzoek afsluiten.  
Is LFG weggenomen: geen verdere actie.  
Is LFG niet weggenomen: ondersteuning en doorverwijzing naar GGD.
- 3) LFG wordt geconstateerd en ligt **boven** de/een curve (Vercammen of Sloven)  
Actie: nader onderzoek naar bron en maatregelen.

### Bronopsporing/aanpak?

**Criteria:** De omgevingsdienst bepaalt aan de hand van de resultaten van het huisbezoek, de meting en de gemaakte afspraken of een traject voor verdere bronopsporing en/of aanpak zinvol is. De omgevingsdienst bespreekt met de melder de resultaten en de verdere aanpak. Indien wordt besloten om geen bronopsporing/aanpak in te zetten, dan kan de omgevingsdienst de melder doorverwijzen naar de GGD voor ondersteuning bij/informatie over omgaan met de klachten.  
Noot: in sommige situaties kan het zinvol zijn een gecombineerd bezoek te brengen (OD en GGD)

### Bronopsporing/aanpak (OD)

**Omschrijving:** De omgevingsdienst zet een traject in om de bron vast te stellen en aan te pakken en koppelt de resultaten terug naar de melder.

### Ondersteuning en doorverwijzing omgaan met hinder (GGD)

**Omschrijving:** Indien bronopsporing/aanpak niet mogelijk of zinvol is, dan wordt de melder door de OD doorverwezen naar de GGD. De GGD kan (beperkt) ondersteuning bieden bij en informatie geven over het omgaan met hinder.  
Noot: momenteel wordt een CGM project gestart om de ondersteunings/verwijsmogelijkheden door en naar SOLK-klinieken en audiologische centra in kaart te brengen.

### Bronaanpak succesvol?

**Criteria:** Is de bronaanpak succesvol of niet?

**Ja:** proces kan worden afgerond door de omgevingsdienst en/of GGD en de resultaten worden doorgesproken met de melder.

**Nee:** melder wordt door de omgevingsdienst geïnformeerd en doorverwezen naar de GGD voor ondersteuning bij en informatie over omgaan met hinder. Hierbij melden dat de melding wordt afgesloten maar dat de melding niet wordt vergeten. Als er wel op enige tijd een (mogelijke) oorzaak bekend is van de hinder kan weer contact worden opgenomen. Deze meldingen worden apart geadministreerd.

**STOP**

Geachte heer/mevrouw .....

U heeft aangegeven hinder te ervaren vanwege een brom- of zoemtoon. Deze brom- of zoemtoon wordt vaak toegeschreven aan een bron van laagfrequent geluid.

Met u is op [dag, datum] telefonisch contact geweest met [naam medewerker] van de [naam organisatie]. Tijdens dit contact heeft [naam medewerker] met u een kennismakingsgesprek gehad waarin uw situatie is besproken.

#### **Afspraak.**

Er zal bij u een huisbezoek plaatsvinden waarbij we uw klachten verder bespreken en er ook geluidmetingen worden uitgevoerd. Het doel van deze metingen is om te kijken of er in uw woning laag frequent geluid kan worden vastgesteld. Afhankelijk van dit resultaat kan eventueel worden besloten om een aanvullend geluidonderzoek in te stellen.

Het huisbezoek is in overleg met u gepland op [dag, datum] om [tijdstip] uur.

#### **Aanpak klachten door bromtoon**

Zoals in het telefoongesprek is aangegeven vindt er een nauwe samenwerking plaats tussen de GGD en de gemeente c.q. Omgevingsdienst [organisatie]. Dit omdat bij gemeenten en GGD-en regelmatig meldingen binnen komen van hinder door het horen van een brom- of zoemtoon. Deze meldingen over hinder van een lage toon, al dan niet veroorzaakt door laagfrequent geluid, zijn vaak complex en in veel gevallen is het moeilijk om tot een oplossing te komen.

Als de klachten mogelijk door laagfrequent geluid worden veroorzaakt dan kan, zoals met u is afgesproken, een geluidmeting in de woning worden verricht om dit verder te onderzoeken. Wanneer er vervolgens laagfrequent geluid boven een bepaald geluidniveau wordt gemeten kan, aan de hand van de aard en de frequentie van het geluid, worden bekeken of er een mogelijke bron kan worden geïdentificeerd. Na vaststellen van de bron kan worden bekeken of deze bron weggenomen kan worden.

Mensen kunnen een hinderlijke geluidbron in hun omgeving hebben, die de klachten verklaart. Uit ervaring blijkt echter dat vaak geen geluid kan worden aangetoond dat de klachten kan verklaren. De hinder kan ook andere oorzaken hebben zoals tinnitus (oorsuizen) of overgevoeligheid voor geluid. Het kan ook zijn dat er wel laagfrequent geluid wordt gemeten, maar dat geen bron wordt gevonden die de hinder verklaart of dat er niets aan de bron kan worden gedaan.

Dit betekent dat het geluid in veel gevallen niet kan worden weggenomen. Wel kan de hinder verminderen door het leren omgaan met het geluid. De houding ten opzichte van een bepaald geluid is namelijk van invloed op de mate van hinder die wordt ervaren. Wanneer er vooral negatieve gevoelens zijn, zoals angst en irritatie, zal de hinder blijven bestaan of zelfs toenemen. Het is daarom belangrijk om het geluid los te laten door er geen aandacht meer aan te geven, zodat het op den duur een alledaags geluid wordt dat niet meer als echt hinderlijk wordt ervaren. Dat zal vaak niet meteen lukken en hierbij kan ondersteuning nodig zijn.

In de provincie Gelderland zijn afspraken gemaakt over de samenwerking tussen de gemeenten (Omgevingsdiensten) en de GGD. De rol van de Omgevingsdienst [naam orgaan] is met name het uitvoeren van het geluidonderzoek en het adviseren over de meetresultaten. De resultaten van het

onderzoek worden besproken met de deskundige van de GGD. Als technisch onderzoek niet leidt tot een oplossing van het probleem, kan de GGD adviseren over maatregelen die u zelf zou kunnen nemen.

Wij hopen u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

[Ondertekenen, naam etc.]

## Vragenlijst meldingen LFG

*Deze vragenlijst is een hulpmiddel om alle relevante informatie te verzamelen. Zorg dat alle vragen in het gesprek aan de orde komen en beantwoord worden.*

Naam melder .....

Adres .....

Postcode en woonplaats .....

Telefoonnummer .....

Email .....

Geboortedatum/leeftijd .....

Behandelaar .....

Datum .....

### Deel A (technisch)

*Vragen met betrekking tot het waargenomen geluid*

- 1 Geef een omschrijving van het soort geluid dat u waarneemt? *(Bijvoorbeeld bromtoon, zoemend geluid, trillingen, dieselmotor)*
- 2 Hoe neemt u het geluid waar? *(bijvoorbeeld horen, voelen, trillen, druk op de oren, anders)*. Als het geluid ook via andere lichaamsdelen wordt waargenomen, geef een omschrijving van de waarneming en welke lichaamsdelen het betreft.
- 3 Kent het geluid een bepaald ritme, een specifieke toon of een bepaalde melodie?
- 4 Wat is naar uw mening de oorzaak/de bron van het geluid
- 5 Waar neemt u het geluid waar? *(bijvoorbeeld binnen/buiten, bepaalde kamers, tuin, op vakantie, op bezoek bij andere mensen)*
- 6 Wanneer hebt u het geluid voor het eerst waargenomen?
- 7 Wanneer (in welke periode en/of welke omstandigheden) neemt u het geluid waar? *(bijvoorbeeld op bepaalde uren van het etmaal, op bepaalde dagen van de week, afhankelijk van de aanwezigheid van andere geluiden, van windrichting, van temperatuur, van het jaargetijde, op zon- en feestdagen)*

- 8       Neemt u het geluid altijd waar of is het er ook wel eens niet?
- 9       Zijn er ook andere personen die het geluid waarnemen, zo ja waar? *(bijvoorbeeld huisgenoten, burens, bezoek, bij melder/betrokkene thuis, in tuin, bij burens)*

*Vragen over eerder zelf ondernomen acties om de bron op te sporen en/of hinder te vermijden*

- 10       Heeft u onderzocht of bepaalde maatregelen *(bijvoorbeeld het indoen van oordopjes, het sluiten of juist openen van de ramen of het hard(er) aanzetten van radio of televisie, het verplaatsen van het bed, het uitzetten van een verdachte bron, het afzetten van stroom en accu/batterij-apparatuur)* uw hinder verminderen? Zo ja, welke en wat waren daarvan de effecten?
- 11       Heeft u pogingen gedaan om achter de oorzaak van het geluid te komen? *(bijvoorbeeld door installaties in huis stuk voor stuk uit of aan te zetten, bij de burens navraag gedaan of zij iets horen, elders gaan luisteren). Denk er aan alle apparatuur in uw huis te checken zoals air-conditioning, koelkast, diepvries, aquarium, terrarium, binnenvijver, c.v.-installatie, vloerverwarming, stadsverwarming, mechanische ventilatie, meterkast, pc, schakelklokken, audio-video etc.)*

*Vragen over de woonsituatie van de betrokkene*

- 12       In wat voor soort woning woont u? *(flat of etagewoning (welke verdieping), tussenwoning in een rij, hoekwoning in een rij, twee onder één kap, vrijstaand,.....)*
- 13       Hoe lang woont u in deze woning?

*Vraag over eerdere melding*

- 14       Heeft u uw melding al eerder ingediend? Zo ja, bij wie, wanneer en wat was/is het resultaat? Geef aan dat je contact zal opnemen met de genoemde instanties (niet als check maar om gegevens uit te wisselen).

*Vragen over klachten en het gehoor*

*(Het staat de melder vrij om deze vragen al dan niet te beantwoorden)*

- 15       Zijn er klachten die u aan het waargenomen geluid wijt? *(bijvoorbeeld vermoeidheid, prikkelbaarheid, hoofdpijn, concentratieproblemen, oorsuizingen, slaapproblemen, onrust)*
- 16       Heeft u recent een gehooronderzoek ondergaan? Zo ja, wat was het resultaat?
- 17       Heeft u last van oorsuizen/tinnitus? Zo ja, is dit vastgesteld door een arts?

**Deel B (medisch)**

*(Het staat de melder vrij om deze vragen al dan niet te beantwoorden)*

- 18 Hebt u in verband met uw klacht andere deskundigen geraadpleegd *(bijvoorbeeld huisarts, kno-arts, psycholoog, maatschappelijk werker)*
- 19 Vraag vervolgens: gebruikt u medicijnen? Noteer de gebruikte medicijnen hieronder.  
*Bepaalde medicijnen kunnen tinnitusachtige klachten als bijwerking. Na te zoeken in het farmaceutisch kompas.*

