

Aanleiding:

De afgelopen jaren laten een stijgende lijn zien in het aantal klachten over laag frequent geluid (hierna LFG genoemd)¹ in Gelderland. Het betreft ca. 25 klachten in 2015, ca. 45 klachten in 2016 en ca. 55 klachten in 2017. De behandeling van LFG-klachten is complex omdat de bron vaak niet gevonden wordt, de melder veel hinder ondervindt en vaak als enige in zijn/haar omgeving de bromtoon hoort. Deze klachten kwamen binnen bij diverse organisaties en werden op verschillende wijzen afgehandeld. Deze onwenselijke situatie heeft ertoe geleid dat op initiatief van het programma Gezonde en veilige leefomgeving een werkgroep is ingesteld die een nieuwe werkwijze voor afhandeling LFG-klachten heeft ontwikkeld. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van gemeente Nijmegen, GGD'en, omgevingsdiensten en provincie. Doel van de nieuwe aanpak is het op transparante, eenduidige en efficiënte wijze afhandelen van deze klachten. Deze transparante en eenduidige aanpak sluit tevens aan bij de realisatie van een korter afhandelingsproces. Met de nieuwe werkwijze is het mogelijk geworden om de meeste LFG-klachten af te handelen binnen 10 uren. Deze 10 uren worden gefinancierd door de gemeente die de klacht ontvangt, volgens afspraak met gemeenten, omgevingsdiensten en provincie.

Gedeputeerde Staten hebben op 18 april 2017 ingestemd met de nieuwe werkwijze. Daarbij is aangegeven dat er na een halfjaar een evaluatie plaats zal vinden.

Met een brief zijn op 19 april 2017 alle Colleges van B&W van de Gelderse gemeenten over de nieuwe aanpak LFG-klachten geïnformeerd.

De nieuwe werkwijze:

Afgesproken is dat de omgevingsdiensten eerste aanspreekpunt zijn voor afhandeling van klachten LFG. Het kan natuurlijk zo zijn dat de melder het eerste een andere organisatie benadert, zoals de GGD. Dan vindt bij de GGD een intakegesprek plaats en zal de melder daarna worden doorverwezen naar de juiste omgevingsdienst.

De nieuwe werkwijze van klachtenbehandeling bestaat uit een (telefonische) intake, een stappenplan, een brief met uitleg over wat de melder kan verwachten en een vragenlijst. Deze vragenlijst is gebaseerd op de lijst in de voorlopige 'GGD Richtlijn Meldingen over een bromtoon, RIVM, 2016'.

Met de vragenlijst wordt inzicht verkregen in de situatie en aan de hand daarvan wordt bepaald of een huisbezoek, eventueel met de GGD, zinvol is. Wanneer dit het geval is zijn er een aantal mogelijkheden:

1. Bezoek geeft aanleiding tot meting > LFG gemeten en te koppelen aan de hinder > bron wordt opgespoord en oplossing gezocht.
2. LFG wordt gemeten, maar is niet te koppelen aan de hinder (bijvoorbeeld de koelkast of een andere bron).
3. Er is geen noemenswaardige LFG te meten maar er is duidelijk hinder/lijd.

In situatie 2 en 3 is er geen aanwijsbare of op te sporen bron aanwezig. In die gevallen heeft het dus geen zin om nog heel veel tijd te besteden aan het zoeken naar de bron, zoals vóór de nieuwe werkwijze wel vaak gebeurde. De praktijk leert namelijk dat er dan ook geen bron gevonden wordt. Langdurig onderzoek legt bovendien de nadruk te veel op het opsporen van een onvindbare bron. De ervaring heeft geleerd dat het voor de melder juist beter is als de focus dan van de bromtoon afgeleid wordt. Vanaf dit punt komt de GGD meer in beeld en is er voor provincie en omgevingsdiensten geen taak meer weggelegd.

De GGD kan de melder hulp bieden bij het accepteren van de situatie en als laatste mogelijkheid hem/haar doorverwijzen naar een speciale polikliniek.

¹ Laag frequent geluid is zoemend, brommend geluid in het voor mensen laagst hoorbare frequentiegebied. LFG kan hinder en gezondheidsklachten veroorzaken.

Evaluatie:

Eind 2017 zijn de resultaten van de nieuwe werkwijze met de werkgroep besproken. De ervaringen van de werkgroepleden zijn vrijwel unaniem positief.

In onderstaande tabel zijn de opgedane ervaringen per organisatie weergegeven.

| Organisatie | Ervaring |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GGD | De vragenlijst en de brief werken goed. Bij de intake wordt de vragenlijst doorlopen en verwachtingenmanagement toegepast. Daarna wordt de melding doorgezet naar een omgevingsdienst. |
| Omgevingsdienst Regio Arnhem | De intake wordt telefonisch uitgevoerd. De vragenlijst wordt naar de melder verstuurd en wordt tijdens een huisbezoek doorgenomen met de melder. Er wordt ook altijd gekeken naar waar de melder woont omdat de ODRA in kaart heeft welke bronnen in welke gebieden een oorzaak zouden kunnen zijn. Er is niet altijd een bron te vinden. |
| Omgevingsdienst De Vallei | De intake wordt telefonisch uitgevoerd. Tijdens het huisbezoek wordt de vragenlijst samen met de gehinderde ingevuld. De ervaring is dat gehinderden vaak ook zelf proberen te achterhalen of hun waarnemingen lichamelijk is of dat er een bron te vinden is. |
| Omgevingsdienst De Achterhoek | De intake wordt telefonisch uitgevoerd. Tijdens het huisbezoek wordt de vragenlijst samen met de gehinderde ingevuld. Vaak is een bron niet te vinden. In Zutphen zijn er bij de zes zwaarst belaste gehinderden langdurige metingen gedaan maar de uitkomst daarvan is dat LFG niet aantoonbaar is en dus zijn langdurige metingen niet zinvol. Het is opvallend dat in de Achterhoek veel klachten zijn in stille wijken (nieuwbouw, goed geïsoleerd) en niet door bewoners in het centrum of dichtbij een industrieterrein. In een stille woning is de bron meestal niet in huis. Er wordt ook niet altijd een meting gedaan. |

Verder werd nog opgemerkt dat het weleens voorkomt dat een gehinderde meerdere meldingen doet, bijvoorbeeld bij de GGD en bij een omgevingsdienst. Door de nieuwe werkwijze is dit direct in beeld en wordt er geen dubbel werk verricht.

De leden van de werkgroep weten elkaar goed te vinden en wisselen onderling de nodige informatie uit. Zij zien meerwaarde in het voortbestaan van de werkgroep waarbij frequentie van overleg minder kan worden.

Conclusie:

Het protocol voldoet aan de wens om tot een eenduidige, gestructureerde en transparante afhandeling van LFG-klachten te komen. Met de nieuwe werkwijze is het tevens mogelijk om de meeste klachten af te handelen binnen de afgesproken 10 uren die door de gemeente waar de klacht binnenkomt worden gefinancierd. Op deze manier worden LFG-klachten nu efficiënter en kwalitatief beter afgehandeld dan voorheen.

De betrokken organisaties, vertegenwoordigd in de werkgroep LFG, zijn positief over de in 2017 ingezette werkwijze afhandeling LFG-meldingen.

Deze evaluatie zal in de reguliere opdrachtgeversoverleggen ter kennisname worden aangeboden.

Advies:

Doorgaan op de ingeslagen weg, met nogmaals een evaluatiemoment in het voorjaar van 2019.

Arnhem, 12 februari 2018 - Zaaknummer: 2017-005768