

Toelichting voor [REDACTED] (versie [REDACTED] 28-8-23):

Verzoek: akkoord gaan met de inhoud van deze afhandelbrief. En akkoord gaan met onderstaand voorstel evt vervolgaanpak

Context en proces:

Voor de zomer is er een klacht binnengekomen van deze meneer die eerder een medewerker was binnen de Omgevingsdienst (daar werkt hij nu niet meer). Het betrof een moeilijk leesbare brief, waar de essentie van de klacht niet duidelijk werd. We hebben nog overwogen of we de klacht niet ontvankelijk konden verklaren, maar dat hebben we niet gedaan (op advies van JZ) [REDACTED] van [REDACTED] en [REDACTED] hebben meneer gesproken voor de zomer. Ook dit was een uiterst moeilijk gesprek omdat we, na verwoede pogingen, niet tot de kern van zijn klacht konden komen. Zijn schriftelijke en mondelinge communicatie is moeilijk te volgen. Na het horen van de klager, hebben [REDACTED] en [REDACTED] na de zomer de M&G-medewerkers gehoord. Daarna is bijgaande brief opgesteld.

Aandachtspunt:

[REDACTED] en [REDACTED] weten niet of meneer tevreden gaat zijn met deze afhandeling. Hij wil waarschijnlijk veel meer op detail een antwoord op zijn vragen. Maar daar hebben wij bewust niet voor gekozen, omdat elk detailpunt weer leidt tot vele nieuwe detailvragen. Mogelijk gaat hij ons nav deze brief opnieuw mailen of stapt hij naar de Ombudsman. Dat laatste is natuurlijk zijn goed recht. Mogelijkheid bestaat ook dat meneer zich gaat beklagen bij gemeenten, omgevingsdiensten, provincie of de pers.

Voorstel evt vervolgaanpak:

Als hij ons, na ontvangst van deze afhandelbrief, toch gaat mailen dan is ons voorstel om hem te vertellen dat onze klachtenprocedure is afgerond en dat wij geen verdere correspondentie meer hierover gaan hebben. En verwijzen wij nogmaals naar de Nationale Ombudsman.

Geachte heer [REDACTED],

Op 22 juni jl. ontving ik uw klacht over twee GGD medewerkers werkzaam bij het team Milieu & Gezondheid. Uw klacht is behandeld conform de klachtenregeling "niet zorg" van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM), waar GGD Gelderland-Midden deel van uitmaakt. Het betreft dus niet de klachtregeling "zorg", zoals in de ontvangstbevestiging vermeld stond. In deze brief treft u de conclusies aan van deze klachtenbehandeling.

Klachtproces

Hieronder vatten wij samen hoe het proces van klachtafhandeling is gegaan,

- U heeft uw klacht op 20 juni naar VGGM gestuurd. Deze is op 21 juni geregistreerd bij VGGM, waarna u een ontvangstbevestiging heeft ontvangen.
- Uw klacht is behandeld door [REDACTED], de onafhankelijke klachtenfunctionaris van VGGM en [REDACTED] teammanager afdeling AGZ, team Milieu & Gezondheid. In deze brief spreken we verder over klachtbehandelaars.
- Op 18 juli hebben de klachtbehandelaars een gesprek met u gevoerd, met als doel om uw schriftelijk ingediende klacht te verduidelijken. Tijdens het gesprek was het voor de klachtbehandelaars erg moeilijk om tot de kern van uw klacht te komen. Uw schriftelijke informatie (te weten uw klacht van 20 juni) en uw mondelinge informatie (tijdens het gesprek van 18 juli) waren voor deze klachtbehandelaars erg onduidelijk en onsamenhangend. Tijdens

het gesprek is getracht, middels o.a. samenvatten, herhalen en vragen stellen, om uw klacht zo concreet mogelijk te krijgen. Tijdens het gesprek bleek dat dit moeizaam ging: bij elke samenvatting kwam er vanuit uw kant aanvullende informatie die niet altijd aansloot bij de eerder gegeven (schriftelijke) informatie.

- Op 19 juli heeft u een mail naar [REDACTED] gestuurd. Daarin gaf u aan niet akkoord te gaan met de verlenging van de afhandeltermijn. Zoals eerder in deze brief vermeld is dit gegaan conform onze klachtenregeling "niet zorg". Ook heeft u nog inhoudelijke informatie aangedragen. Deze informatie hebben wij meegenomen in onze klachtafhandeling, daar waar deze betrekking had op uw klacht richting het handelen van onze medewerkers.
- Op 20 juli heeft u een mail naar [REDACTED] gestuurd met nog meer inhoudelijke informatie. Deze informatie hebben wij meegenomen in onze klachtafhandeling, daar waar deze betrekking had op uw klacht richting het handelen van onze medewerkers.
- Op 24 juli jl. hebben wij u geïnformeerd dat de klachtafhandeling langer zou duren (dit conform artikel 8, lid 5 van de klachtenregeling "niet zorg"). Deze verlenging was ook al benoemd door de klachtbehandelaars.
- Op 22 augustus hebben de klachtbehandelaars een gesprek gehad met de betreffende medewerkers van team Milieu & Gezondheid.
- Daarna hebben de klachtbehandelaars de klacht onderzocht en zijn de bevindingen en conclusies vastgelegd en voorgelegd aan de directeur Publieke Gezondheid. Dit heeft geleid tot deze brief.

Wij willen graag opmerken dat het afhandelen van uw klacht zeer complex was voor onze klachtbehandelaars. U heeft ons met uw eerste klacht, het gesprek en de twee mails daarna van veel informatie voorzien. In uw informatie loopt informatie over de klacht en over de Laag Frequent Geluid/HUM problematiek steeds door elkaar. U komt niet tot de kern van de klacht, waar het in deze klachtafhandeling over gaat. In de volgende paragraaf hebben wij uw klacht zo goed mogelijk samengevat.

Inhoud klacht

U bent werkzaam geweest bij de ODRA waarbij u zich onder andere heeft beziggehouden met de door u omschreven als HUM-problematiek (bromtoon-/trillingsklachten). In de periode dat u werkzaam was bij de ODRA heeft u veelvuldig contact gehad met de GGD-medewerkers van team Milieu & Gezondheid. Inmiddels bent u met pensioen, maar houdt u zich nog steeds bezig met deze problematiek. U dient deze klacht dan ook op persoonlijke titel in en niet namens de ODRA.

U geeft aan het belangrijk te vinden om gehoord te worden en dat uw doel is om serieus in te gaan op klachten bij gehinderden en de gevolgschade bij deze gehinderden te beperken. Tevens geeft u aan dat uw klacht niet gaat over nalatig handelen door GGD medewerkers.

Naar aanleiding van uw schriftelijk ingediende klacht en het gesprek dat de klachtbehandelaars met u hebben gevoerd, komen wij tot de conclusie dat uw klacht het volgende inhoudt:

- De GGD onderkent naar uw mening niet de ernst van het probleem en bagatelliseert het probleem over de bromtoonmeldingen;
- De GGD volgt volgens u de (landelijke) richtlijnen niet;
- U vindt dat de GGD met gehinderden in gesprek moet gaan en de woning moet bezoeken t.b.v. de anamnese, het objectiveren van symptomen, het maken van een audiogram, etc.;
- U vindt dat de GGD u niet had mogen verzoeken uw standpunten niet met gemeenten te communiceren;
- U bent het niet eens met de schriftelijke reactie van de GGD d.d. 24 juni 2022: de inhoud van deze email sluit volgens u niet aan bij hetgeen besproken is tijdens een bijeenkomst d.d. 17 mei 2022.

Ook geeft u aan dat het RIVM volgens u de complexiteit van het probleem niet onderkent en dat de richtlijn Laag Frequent Geluid van het RIVM niet juist is. Indien u een klacht heeft over het RIVM, dan adviseren wij u om contact met het RIVM op te nemen.

Conclusie

Wij verklaren uw klacht ongegrond. Hieronder lichten wij dit toe.

De GGD en de medewerkers Milieu & Gezondheid maken zich hard voor de Publieke Gezondheid. Elke melding van een gehinderde nemen zij serieus en wegen zij zorgvuldig af. Er wordt op een professionele manier uitvoering gegeven aan de GGD-taak op het terrein van allerlei soorten hinder, waarbij naar tevredenheid met onze partners wordt samengewerkt. Samen met de andere GGD-en informeren wij burgers en partners over wat men van de GGD kan verwachten via www.ggdleefomgeving.nl.

Onze professionals zijn gewend om te allen tijde kritisch te kijken naar hun eigen handelen. Dat gebeurt op individueel niveau en daarnaast samen met GGD-collega's in en buiten onze regio. Er vindt continue reflectie op casussen plaats, bijvoorbeeld door casuïstiekbesprekingen. Ook werken wij volgens de vastgestelde landelijke richtlijnen, in dit geval de landelijke RIVM-richtlijn Laag Frequent Geluid (LFG).

De medewerkers Milieu & Gezondheid zien de ernst in van de bromtoon- problematiek die gehinderden ervaren. De medewerkers hebben de door u ingebrachte informatie dan ook altijd serieus genomen. Naar aanleiding van de door u ingebrachte informatie zijn ook verschillende acties ondernomen: denk daarbij aan het Academische Werkplaats onderzoek, de toonbankvraag aan het RIVM, maar ook het verzoek aan u om uw onderzoeksmethode en de onderzoeksgegevens op een samenvattende, overzichtelijke en systematische manier te rapporteren aan ons. Dit laatste had ons als GGD in staat gesteld om uw analyse objectief te kunnen (laten) beoordelen en zonodig verder actie te ondernemen. Helaas hebben wij nooit een heldere rapportage van uw kant mogen ontvangen.

Al met al concluderen wij dat er ook in uw situatie op een professionele en juiste wijze is gehandeld. De medewerkers gaan serieus om met hindermeldingen van gehinderden en hebben ook als doel om de gevolgschade zoveel mogelijk te beperken. Daarbij moet opgemerkt worden dat in de door u geschetste periode geen meldingen van LFG zijn binnengekomen bij de GGD.

Tot slot kunnen wij u laten weten dat er inmiddels afspraken zijn gemaakt hoe gehinderden verwezen worden naar eerste lijns zorg (huisarts). Dit doet volgens ons als GGD ook recht aan de problematiek.

Specifieke vragen

Verder had u nog een aantal vragen aan ons:

- Gemaakte afspraken over verwijzing naar huisarts:
Hierbij verwijzen wij u graag naar de site www.GGDleefomgeving.nl. Daar kan een gehinderde zelf bepalen aan de hand van de vragen/informatie of een stap naar de huisarts wenselijk is. Als een gehinderde met onze GGD contact heeft gehad en de stap naar de huisarts overweegt is er een [informatie-brief](#) voor de huisarts over het eventueel te volgen behandeltraject en de mogelijkheden in onze regio.
- Wat is rol van de GGD ten aanzien van tinnitus en/of bromtoon-trillingshinder (HUM klachten)?
Deze rol bespreken wij met onze samenwerkingspartners, te weten de gemeenten en de Gelderse omgevingsdiensten. Melding bij de omgevingsdienst leidt niet altijd tot een aanwijsbare bron of tot aanpak van de bron. De GGD kan mensen, die gezondheidsklachten ervaren als gevolg van het horen van een bromtoon, wijzen op ondersteuning van de huisarts. De huisarts kan mensen die begeleiding wensen bij het leren omgaan met LFG-hinder, verwijzen naar een poli KNO van een ziekenhuis voor onderzoek naar een medische oorzaak van het horen van een bromtoon. Wanneer er geen medische oorzaak gevonden wordt, zal de KNO-arts indien nodig kunnen doorverwijzen naar een audiologisch centrum voor verdere begeleiding bij het 'leren omgaan met'.

Tot slot

Ik verwacht u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Als u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met [REDACTED], via klacht@vggm.nl.

Als laatste wil ik opmerken dat onze GGD medewerkers hebben laten weten dat zij zich meerdere malen door u onheus bejegend hebben gevoeld en dat dit de aanpak van de problematiek niet ten goede is gekomen.

Nationale ombudsman

Als u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht door onze organisatie, dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman. Voor meer informatie: www.nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Directeur VGGM / Publieke Gezondheid (/RAV)

i.a.a.: DIV