

Geachte heer/mevrouw

U heeft aangegeven hinder te ervaren vanwege een brom- of zoemtoon. U vermoedt dat er in de omgeving een bron is die laag frequent geluid produceert. Deze brom- of zoemtoon wordt vaak veroorzaakt door 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 kennismakinggesprek gehad waarin uw situatie is besproken.

Afspraak.

Er zal bij u een huisbezoek plaatsvinden waarbij we uw klachten verder bespreken en er mogelijk ook geluidmetingen worden uitgevoerd. Het doel van deze metingen is om te kijken of er in uw woning laag frequent geluid objectief is vast te stellen. kan worden vastgesteld. Afhankelijk van het 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 [tijd] 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 een bron te vinden of tot een oplossing te komen.

Als de klachten mogelijk door laagfrequent geluid worden veroorzaakt dan geeft een geluidmeting hierover meer duidelijkheid. kan, zoals met u is afgesproken, een geluidmeting in de woning worden verricht om dit verder te onderzoeken. Of een mogelijke bron is te vinden hangt af van het gemeten geluidniveau, de aard en de frequentie van het geluid. 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.

Alleen als een bron ook daadwerkelijk is vast te stellen als oorzaak, zijn acties mogelijk om iets te doen aan het wegnemen van de hinder. 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 (laagfrequent) 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

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Door wie?? Wat bedoelt wordt is dat de klager vaak denkt dat er een bron is.

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Zo lijkt het of het al zeker is dat metingen gedaan worden....

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Nog meer metingen??? Mensen verwachten dat de bron aangepakt wordt!

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Klopt op zich. Maar in de praktijk is de kans klein dat er met één meting / huisbezoek duidelijkheid komt over een eventuele bron

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Je gaat hier heel snel van de specifieke klacht naar een algemeen beeld, je veegt het als het ware op één hoop. Mensen willen eerst erkenning van hun klacht voordat er begrip kan zijn voor anderen.

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Dit staat twee keer in de brief.

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.]

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Deze alinea gaat wel erg diep in het niet vinden van oorzaken. Voor een eerste brief zou ik wel aangeven dat de oorzaak niet altijd gevonden wordt, maar niet op voorhand aangeven dat men er dan maar "moet leren omgaan".

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Opmerking van [5.1.2.e] is wel te begrijpen. Mensen zullen ws niet direct gemotiveerd zijn er mee te leren omgaan, maar willen dat de bron wordt aangepakt. Maar het doel van de brief is wel dat om aan te geven dat de kans dat de bron gevonden wordt niet zo gek groot is. En wat doe je dan. Blijven zoeken naar een bron zoals nu vaak gebeurt? Bedrijven onterecht beschuldigen als bron? Overheid aanklagen dat er niets wordt gedaan? Verder zou ik niet zeggen dat het geluid in veel gevallen niet kan worden weggenomen, maar dat de ervaren hinder vaak niet is weg te nemen. Naast het opsporen van een eventuele bron kan de GGD dan ondersteuning bieden bij het leren omgaan met de hinder, zolang er geen oorzaak is gevonden.

Van: 5.1.2.e
Verzonden: dinsdag 26 april 2016 12:36
Aan: '5.1.2.e'; 5.1.2.e; '5.1.2.e'; 5.1.2.e; 5.1.2.e
OD50 (5.1.2.e @odrn.nl); 5.1.2.e; '5.1.2.e @nijmegen.nl'
(5.1.2.e @nijmegen.nl) (5.1.2.e @nijmegen.nl);
5.1.2.e @odra.nl; 5.1.2.e @oddevallei.nl;
5.1.2.e @odachterhoek.nl; 5.1.2.e @odnv.nl
CC: 5.1.2.e @ovij.nl; 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Graag uw keuze tussen beide schema's afhandeling klachten LFG plus uw
motivatie vóór 1 mei 2016
Bijlagen: brief verwachtings management-PD_LG.docx; Proces afhandeling klachten LFG -
intake ODGGD_LG.docx

Dag allen,

Ik vind zelf het schema van 5.1.2.e wat beter leesbaar met op één a4 alle stappen (wel wat kleine aanpassingen nodig).
Maar ik kan met een aantal aanpassingen best leven met het stroomschema zoals 5.1.2.e die heeft opgesteld en in combinatie met de toelichting.

De opmerkingen van 5.1.2.e over de vaststelling van LFG onderschrijf ik grotendeels. Je moet feitelijk vaststellen of LFG de oorzaak kan zijn van de ervaren hinder. Als uit het onderzoek blijkt dat LFG niet aantoonbaar is, zal er dus een andere oorzaak moeten zijn. De hinder is in de meeste gevallen evident – de oorzaak niet altijd. Dat kan liggen op het vlak van tinnitus, overgevoeligheid, conditionering of een andere (externe of interne) oorzaak.

Het is denk ik idd aan de onderzoeker om te bepalen of nader onderzoek zinvol is en ook welke onderzoeksinspanning past bij de melding. Maar de gehinderde zal toch wel eens moeten zijn met het onderzoek.

@5.1.2.e We hebben in het overleg besloten alle LFG meldingen in het provinciale meldingensysteem te registreren. Dit om eenheid te krijgen in zowel registratie, informatie en afhandeling van de (vaak moeilijke) LFG meldingen. De OD'en zijn primair verantwoordelijk voor afhandeling van de meldingen en de OD registreert de melding ook in s@men. Zelf meten of het door een specialist laten doen (bijv. ODRA) is een eigen keuze. Hierbij is mee te wegen dat de specialisten veel van dergelijke metingen doen en de juiste apparatuur er voor hebben.

Ik heb wat opmerkingen/aanvullingen bij de toelichting bijgevoegd.

Voor wat betreft de brief met verwachtingsmanagement: goede brief denk ik. Paar aanvullingen bij de opmerkingen van 5.1.2.e

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e



Noord- en Oost-Gelderland



Rijksstraatweg 65
7231 AC Warnsveld
Postbus 3
7200 AA Zutphen

T. 088 - 5.1.2.e (direct)
T. 088 - 443 30 00 (algemeen)
E. 5.1.2.e @ggdnog.nl
W. www.ggdnog.nl

Werkdagen: 5.1.2.e

Van: 5.1.2.e [mailto:5.1.2.e@ODRivierenland.nl]

Verzonden: donderdag 14 april 2016 15:45

Aan: 5.1.2.e; 5.1.2.e; 5.1.2.e; 5.1.2.e OD50 (5.1.2.e@odrn.nl); 5.1.2.e
5.1.2.e; 5.1.2.e; 5.1.2.e@nijmegen.nl (5.1.2.e@nijmegen.nl)
(5.1.2.e@nijmegen.nl); 5.1.2.e@odra.nl; 5.1.2.e@oddevallei.nl;
5.1.2.e@odachterhoek.nl; 5.1.2.e@odnv.nl

CC: 5.1.2.e@ovij.nl; 5.1.2.e

Onderwerp: RE: Graag uw keuze tussen beide schema's afhandeling klachten LFG plus uw motivatie vóór 1 mei 2016

Dag Allemaal,

Ik onderschrijf de voorkeur en opmerkingen van 5.1.2.e

Ik stoei wel met de stappen. In het schema van 5.1.2.e veronderstel ik dat met een rechthoek de 'actie/werkzaamheden' is bedoeld en met de 'ruit' het besluit tot het al dan niet uitvoeren van de 'actie/werkzaamheid'.

Is dit het geval, dan is in de eerste rechthoek 'nader onderzoek (OD)' het 1^e doel van de actie om te meten en te beoordelen of er sprake is van LFG in de woning.

Naar mijn idee zijn hierin drie smaken 1, 2 en 3 te onderscheiden:

- 1) Meet technisch kan/wordt er geen LFG vastgesteld (waarden onder NSG-curve c.q. gehoordrempel waarde); technisch onderzoek afsluiten, ondersteuning en doorverwijzing naar GGD
- 2) LFG is vastgesteld maar ligt onder de/een hinder curve (curve van Vercammen of Sloven?);
 - o a) sprake van een aanvaardbaar hinder niveau (indien met een geringe inspanning geen bron kan worden getraceerd); technisch onderzoek afsluiten, ondersteuning en doorverwijzing naar GGD
 - o b) indien met een geringe inspanning een bron kan worden opgespoord, wordt in overleg getracht de hinder weg te nemen; daarna technisch onderzoek afsluiten
 - LFG weggenomen, geen verdere actie;
 - LFG niet weggenomen, ondersteuning en doorverwijzing naar GGD
- 3) LFG ligt boven de/een hinder curve; nader onderzoek naar bron en maatregelen.

Geel = bevinding

Groen = uit te voeren actie

Deze onderverdeling zou ik graag in het stroomschema terug zien, of minimaal het onderscheidt tussen '1' en '2+3'. De invulling van 2 en 3 is dan aan de betreffende OD.

Verder zou ik in het schema een gecombineerde actie voorstellen tussen OD en GGD in de informatie voorziening (bespreking resultaten onderzoek) met de klager.

Het schema van 5.1.2.e vind ik minder overzichtelijk. Daarbij ben ik van mening dat het aan de expert/onderzoeker is te bepalen of nader onderzoek zinvol is (niet de klager). Het is natuurlijk wel aan de expert om de klager in zijn advies/besluitvorming mee te nemen. Hierin is verwachtingsmanagement dus heel belangrijk!!

Wat ik, net als in het schema van 5.1.2.e mis, is een besluitboom tot waar het technisch onderzoek rijkt. Dit heb ik hier boven uitgeschreven in bevinding/actie.

Ik hoop jullie hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Team 1 specialisten en advies
Omgevingsdienst Rivierenland

M: +31 6 5.1.2.e
T: 0344-5.1.2.e
E: 5.1.2.e @ODRivierenland.nl

Postadres: Postbus 6267, 4000 HG Tiel
Bezoekadres: Van Lidth de Jeudelaan 3a, 4001 VK Tiel

W: www.odrivierenland.nl

Van: 5.1.2.e [mailto:5.1.2.e @ggdgelderlandzuid.nl]
Verzonden: donderdag 14 april 2016 14:17
Aan: '5.1.2.e'; 5.1.2.e; 5.1.2.e OD50 (5.1.2.e @odrn.nl); '5.1.2.e';
'5.1.2.e @ggdnog.nl' (5.1.2.e @ggdnog.nl) (5.1.2.e @ggdnog.nl); '5.1.2.e @nijmegen.nl'
(5.1.2.e @nijmegen.nl) (5.1.2.e @nijmegen.nl); 5.1.2.e @odra.nl; 5.1.2.e @oddevallei.nl;
5.1.2.e @odachterhoek.nl; 5.1.2.e; 5.1.2.e @odnv.nl
CC: 5.1.2.e @ovij.nl; 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Graag uw keuze tussen beide schema's afhandeling klachten LFG plus uw motivatie vóór 1 mei 2016

Dag allemaal,

Ik heb een voorkeur voor:

- 1) Het proces afhandeling klachten LFG – intake ODGGD (auteur: 5.1.2.e)

Dit is een makkelijk leesbaar stroomschema. In de toelichting worden de stappen verduidelijkt. Dit maakt het overzichtelijk.

Het andere schema is veel drukker, er staat meer tekst in en is daardoor niet makkelijk leesbaar. Ook zijn een aantal zaken mij niet duidelijk:

- er staat 2 keer in het schema: 'vindt klager onderzoek nuttig': wat wordt met 'het onderzoek' bedoeld?; heeft dit toegevoegde waarde in het schema?
- verder staat er 'OD: onderzoek tinnitus waarschijnlijk/niet waarschijnlijk'; volgens mij doet de OD onderzoek naar aanwezigheid van LFG en niet naar tinnitus. Als gedacht wordt aan mogelijke medische problemen, is verwijzing naar de GGD/huisarts aangewezen.

Welk schema het ook wordt, er zal wel aanpassing nodig zijn n.a.v. het overleg: intake door OD of GGD, vragenlijsten worden niet verstuurd e.d.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e
5.1.2.e
(088) 5.1.2.e | (06) 5.1.2.e
Werkdagen: ma t/m do
Bezoekadres: Groenewoudseweg 275, Nijmegen

Van: 5.1.2.e [mailto:5.1.2.e@ gelderland.nl]

Verzonden: dinsdag 12 april 2016 14:10

Aan: 5.1.2.e; 5.1.2.e OD50 (5.1.2.e@odrn.nl); '5.1.2.e'; '5.1.2.e@ggdnog.nl'
(5.1.2.e@ggdnog.nl) (5.1.2.e@ggdnog.nl); 5.1.2.e; '5.1.2.e@nijmegen.nl'
(5.1.2.e@nijmegen.nl) (5.1.2.e@nijmegen.nl); 5.1.2.e@odra.nl; 5.1.2.e@oddevallei.nl;
5.1.2.e@odachterhoek.nl; 5.1.2.e@odrivierenland.nl; 5.1.2.e@odnv.nl

CC: 5.1.2.e@ovij.nl; 5.1.2.e@odrivierenland.nl

Onderwerp: Graag uw keuze tussen beide schema's afhandeling klachten LFG plus uw motivatie vóór 1 mei 2016

Geachte leden van de Werkgroep Laag Frequent Geluid,
Vanmorgen hebben wij in de 5^e vergadering een akkoord bereikt over de inhoud van de vragenlijst die elke Omgevingsdienst en GGD in Gelderland gaat hanteren bij de intake van vragen of klachten over Laag Frequent Geluid.

Daar kunt u trots op zijn.

5.1.2.e en 5.1.2.e gaan de laatste puntjes op de spreekwoordelijke i zetten wat betreft die vragenlijst en die zullen wij natuurlijk ontvangen.

Een tweede onderwerp is de definitieve keuze voor een (intern) schema voor de afhandeling van de klachten waar wij niet aan toe kwamen.

Volgens afspraak stuur ik u twee versies toe:

- 1) Het schema LFG melding intake GGD + OD versie 7 april 2016 (auteur: 5.1.2.e)
- 2) Het proces afhandeling klachten LFG – intake ODGGD (auteur: 5.1.2.e)

Ik verzoek mij uw (al of niet geamendeerde) keuze toe te zenden inclusief uw motivatie vóór 1 mei 2016.

Het schema dat de meeste stemmen krijgt wordt gekozen.

Bij gelijke stand beslist de provincie.

Ik wens u veel succes bij uw afwegingen en keuze.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2.e

5.1.2.e

tel. 026 - 5.1.2.e

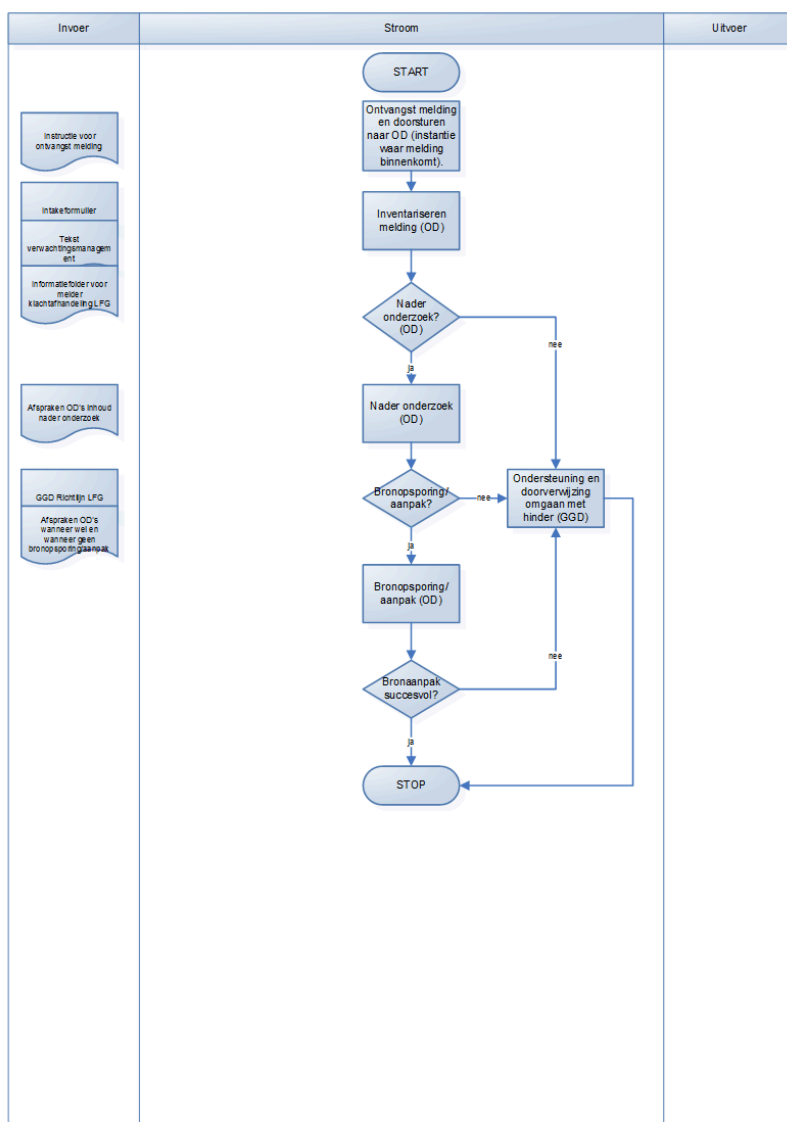


Save a tree... Print deze mail alleen als het echt nodig is!

**** [Disclaimer](#) ****

Titel: Proces afhandeling klachten LFG - Intake OD/GGD

Versie: 1



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. De omgevingsdienst registreert de melding in s@men.

Inventariseren melding (OD)

Omschrijving: De omgevingsdienst inventariseert de melding telefonisch aan de hand van het intakeformulier 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 + Folder 'Ik hoor een bromtoon' lijkt mij ook niet verkeerd.

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 (verwachtingsmanagement), en een (korte) meting. Op basis van het huisbezoek bepaalt de OD 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 verschilmeting etc).

Met opmerkingen [5.1.2.e]: Sommige RUD's willen dit zelf doen. Sommigen laten dit liever uitvoeren door de meetdienst van de ODRA.

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.
Nee: melder wordt door de omgevingsdienst geïnformeerd en doorverwezen naar de GGD voor ondersteuning bij en informatie over omgaan met hinder. GGD verleent nazorg? Hoe lang?

STOP

Afsluiten van de melding

- Hinder niet opgelost → melding wel afsluiten maar aangeven 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.
- → daarvoor aanleggen soort register LFG meldingen?

Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 +
Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

