

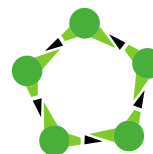
BURGERPARTICIPATIE LAAGFREQUENT GELUID (LFG)

September 2014



Wat voegt de studie toe aan bestaande kennis?

- Ontsluiting van kennis over hinderbeleving, vertrouwen in instanties en (risico)communicatie.
- Ervaringen, knelpunten en behoeftes in de (risico)communicatie van gemeenten, GGD'en, milieudiensten en burgers bij LFG-hindermeldingen.
- Vertrouwen in de instantie is belangrijk voor tevredenheid van burgers over de behandeling van LFG-hindermeldingen.



Academische Werkplaats
MILIEU EN GEZONDHEID

Aanbevelingen

Gemeenten, milieudiensten en GGD

(Risiko)communicatie gericht op het ontwikkelen en behoud van een vertrouwensrelatie dient van meet af aan een centrale positie in te nemen bij de behandeling van hindermeldingen. Dit geldt zowel voor de milieukundige als gezondheidskundige beoordeling. Dit vraagt om aandacht voor scholing en training van betrokken professionals. Dreigt er onvrede over de behandeling van de LFG-melding? Dan is specialistische deskundigheid gewenst over effectieve (risico)communicatie. Bijvoorbeeld 'mediation'. In complexe situaties kunnen meerdere stakeholders/instanties betrokken zijn. Dan is specifieke aandacht nodig voor de afstemming tussen de betrokkenen en de communicatie met de gehinderde burger ten behoeve van effectieve (risico-) communicatie en de vertrouwensrelatie. Ontwikkel dan een vorm van casemanagement, waarbij er één persoon als aanspreekpunt fungeert voor de stakeholders en de burger. Deze persoon bewaakt het proces en draagt zorg voor afstemming en communicatie.

Samenvatting van onderzoek

Doel van dit onderzoek is het inventariseren van ervaren vertrouwen in de behandelende instantie en tevredenheid over de behandeling van hindermeldingen. Er is literatuuronderzoek verricht naar (risico)communicatie en hinderbeleving die relevant is voor de lokale aanpak van LFG-hinder. Ook zijn semigestructureerde interviews met zes door LFG-gehinderde burgers gehouden. De hindermelding van deze burgers is behandeld door de GGD en/of de gemeente. Tekstfragmenten van de interviews zijn gecategoriseerd op ervaren toewijding, deskundigheid en transparantie als indicatoren van vertrouwen in de behandelende instantie. Hieruit blijkt dat vier burgers tevreden waren over de behandeling van hun hindermelding door LFG. Twee burgers waren ontevreden. Burgers die tevreden zijn over de behandeling van hun klacht ervaren meer openheid in de communicatie, deskundigheid en toewijding van de instantie. Dit wijst op een groter vertrouwen in de verantwoordelijke instantie. Metingen en het vaststellen van LFG zijn geen voorwaarden voor tevredenheid over de behandeling.

Link naar onderzoeksrapport

Burgerparticipatie laagfrequent geluid. Een inventarisatie van behoeftes van burgers en professionals.

→ http://www.academischewerkplaatsmmk.nl/projecten/afgeronde_projecten/2014/gemeentelijke_handreiking_laagfrequent_geluid/burgerparticipatie_laagfrequent_geluid

Contactgegevens onderzoeker

Gea de Meer, GGD Fryslân

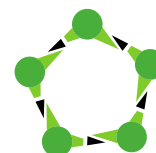
g.demeer@ggdfryslan.nl

088 - 229 92 22



Milieu en Gezondheid bij GGD'en

De GGD levert een bijdrage aan een gezonde en veilige leefomgeving voor iedereen, in het bijzonder voor kwetsbare groepen. De belangrijkste speerpunten zijn 'een gezonde leefomgeving' en 'een gezond binnenmilieu'. De afdeling Milieu en Gezondheid geeft onderbouwde gezondheidsadviezen voor beleid over milieugerelateerde onderwerpen. Als onafhankelijke partij denkt de GGD graag met de gemeente mee.



Academische Werkplaats
MILIEU EN GEZONDHEID

www.academischewerkplaatsmmk.nl

awmmk@vggm.nl