



36. BEHEER VAN DE KLACHTEN BETREFFENDE GELUIDS- EN TRILLINGSHINDER

1.1. Een uniek informatieportaal rond “geluidshinder” waar de burgers terecht kunnen met hun klachten over geluidshinder en trillingen

De bevoegdheden op het vlak van klachtenbehandeling betreffende geluidshinder en trillingen zijn verdeeld over diverse actoren en instanties. De procedure voor de behandeling van een klacht hangt bijgevolg af van de soorten geluidshinder of trillingen en het wettelijk kader dat van toepassing is.

In het licht van deze complexe situatie en de ontevredenheid van vele klachtindieners over de administratieve verwerking van hun klacht, drong de noodzaak zich op om voor de burgers een unieke informatietool te ontwikkelen rond geluid waarop zij een klacht kunnen indienen m.b.t. geluidshinder of trillingen. En dit ongeacht de bron en de bevoegde instantie (zie voorschrift 6 van het tweede gewestelijk plan in de strijd tegen lawaai in een stadsomgeving).

Deze tool werd geconcretiseerd in het portaal “Ruisinfo” (www.ruisinfo.brussels), dat in november 2017 werd opgericht.

Het is het resultaat van een samenwerking tussen Leefmilieu Brussel, MIVB, Infrabel, NMBS, SNCB, Brussel-Mobiliteit en een aantal gemeenten. Leefmilieu Brussel staat in voor het beheer.

Het portaal Ruisinfo wil in de eerste plaats de burgers informeren, in functie van de ondervonden geluidshinder, over:

- Het wettelijk kader voor de geluidsbron in kwestie (zie ook factsheet nr.37),
- De gangbare procedure bij de vaststelling van een probleem van geluidshinder (bemiddeling, aanwijzen van de eventuele interveniënten, ...),
- De geluidsomgeving in Brussel (geluidshinder afkomstig van het verkeer) en de blootstelling van de bevolking aan verkeerslawaai,
- De mogelijkheid om geluidsmaatregelen aan te vragen in het kader van een klacht, in zoverre de wetgeving dit voorziet,
- Of tips om zich te beschermen tegen het lawaai en zelf ook minder lawaai te produceren.

Het portaal “Ruisinfo” biedt de burger rechtstreeks toegang tot het klachtenformulier, maar moedigt eveneens het contact en de dialoog aan tussen de partijen die bij het conflict betrokken zijn om het geluidsprobleem op te lossen. In heel wat gevallen tonen de partijen zich evenwel bereid om de communicatie te hervatten en tot een gezamenlijke en positieve uitkomst van het conflict te komen.

Het indienen van een klacht moet zoveel mogelijk als laatste redmiddel worden beschouwd omdat de procedure lang en duur kan zijn, met een onzeker resultaat. Bij een overschrijding van de referentiewaarden kan het soms enige tijd duren voor de geluidshinder effectief kan worden ingeperkt (uitvoering van werken, aanpassing van activiteiten en gedrag, ...).

De door Leefmilieu Brussel bepleite dialoogprocedure leidt zeer vaak tot de aanpassing (opheffen van de geluidshinder of verlaging van het geluidsniveau tot onder de geldende normen) van de geluidsbron die aan de oorsprong ligt van de klacht, zonder dat er repressieve maatregelen volgen. Zo kon Leefmilieu Brussel tussen 1 januari 2016 en 31 december 2017 95% van de klachten afhandelen zonder de opmaak van een proces-verbaal tegen de verantwoordelijke voor de geluidshinder.

Ook bemiddeling levert opmerkelijke resultaten op. De FOD Binnenlandse Zaken lanceerde in 2009 een buurt-/wijkbemiddelingsproject om de aanpak van de geluidshinderproblematiek via bemiddeling te steunen in de gemeenten die hieraan wensten mee te werken. Deze steun bestaat uit de vorming van vrijwillige buurtbemiddelaars en een methodologische omkadering (met name een bemiddelingshandboek)ⁱ. In 2012 maakte de FOD Binnenlandse Zaken een raming op waaruit bleek dat

ⁱ Voor meer informatie over buurtbemiddeling van de FOD Binnenlandse Zaken, ga naar <https://www.besafe.be/nl/veiligheidstemas/burenbemiddeling/bemiddeling-bij-buurtconflicten>. Het handboek voor burenbemiddeling kan worden gedownload via https://www.besafe.be/sites/default/files/2018-04/handboek_burenbemiddeling_gllamp_2017.pdf



dit project sinds zijn lancering een positief resultaat opleverde voor 71% van de gevallen waarin de partijen het volledige bemiddelingstraject hadden doorlopen (een schriftelijk of mondeling akkoord (39%) of een afname van de spanningen (32%)) (Parlementaire vraag in de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2012).

Het portaal "Ruisinfo" geeft burgers eveneens advies over de te volgen procedure bij collectieve klachten. In artikel 10 van de ordonnantie van 17 juli 1997 betreffende de strijd tegen geluidshinder in een stedelijke omgeving (gewijzigd door de ordonnantie van 1 april 2004) wordt bepaald dat bewoners inderdaad onder bepaalde voorwaarden een onderzoek van de geluidshinder in hun wijk kunnen aanvragen. Na geluidsmetingen kan de perimeteer waarop de klacht betrekking heeft, worden gevalideerd als "zwart punt"; meer informatie hierover op de website van Leefmilieu Brussel: Thema's > Geluid > Acties van het Gewest > Beheer van de zwarte punten, <https://leefmilieu.brussels/themas/geluid/acties-van-het-gewest/beheer-van-de-zwarte-punten>). Dit regelgevende instrument dat de neerlegging van een collectieve klacht of een onderzoek van de situatie door de gewestelijke overheid mogelijk maakt, wordt weinig gebruikt. Het portaal "Ruisinfo" heeft onder meer tot doel deze tool bekend te maken.

1.2. Een portaal voor de follow-up, waarneming en verwerking van de klachten over geluidshinder voor de beheerders

Het portaal "Ruisinfo" is een waarnemingscentrale voor de klachten betreffende geluidshinder (en trillingen).

Tot op heden werden enkel de klachten waarvan het beheer onder de bevoegdheid van Leefmilieu Brussel vielen, ook door Leefmilieu Brussel geëvalueerd (zie factsheet nr.42 met betrekking tot het buurtlawaai en het lawaai van ingedeelde inrichtingen). Dankzij het portaal "Ruisinfo" zal het voortaan mogelijk zijn om een bredere kijk te krijgen op de klachten inzake geluids- of trillingshinder die door de Brusselaars worden ingediend (totaal aantal klachten, aan de kaak gestelde geluidshinder, enz.).

Het recent opgerichte portaal "Ruisinfo" levert voorlopig nog geen statistieken.

Bronnen

1. LEEFMILIEU BRUSSEL. Portaal Ruisinfo <http://www.ruisinfo.brussels/>
2. LEEFMILIEU BRUSSEL. Meetresultaten kunnen geraadpleegd worden via de tool WebNoise: <http://app.bruxellesenvironnement.be:8080/WebNoise/Home?lang=nl>
3. LEEFMILIEU BRUSSEL, maart 2009. "Preventie en bestrijding van geluidshinder en trillingen in een stedelijke omgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – Plan 2008-2013". 48 pp. Beschikbaar op: http://document.leefmilieu.brussels/opac_css/electfile/Plan_Geluid_2008_2013_NL.PDF
4. LEEFMILIEU BRUSSEL, 2013. "Rustig wonen in Brussel – 100 tips om zich te beschermen tegen lawaai en er minder te maken". 40 pp. Beschikbaar op: http://document.environnement.brussels/opac_css/electfile/BRO_100_conseils_Bruit_NL
5. LEEFMILIEU BRUSSEL. "Staat van het leefmilieu 2011-2014" - "Focus: Klachten geluidsoverlast (buurtlawaai, ingedeelde inrichtingen)". Beschikbaar op: <https://leefmilieu.brussels/tmp-staat-van-het-leefmilieu/geluid/focus-klachten-geluidsoverlast-buurtlawaai-ingedeelde>
6. BRUSSELSE ORDONNANTIE betreffende de bestrijding van de geluidshinder in een stedelijke omgeving, van 17 juli 1997. BS van 23.10.1997, p28215 – 28221. Gewijzigd in het bijzonder door de Ordonnantie van 1^{ste} april 2004, BS van 26.04.2004, p.34299-34308 en door de Ordonnantie van 19 april 2018, BS van 14.05.2018, p.39706-39707. Beschikbaar op: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=1997071764&table_name=wet
7. DE BELGISCHE KAMER VAN VOLKSTEGENWOORDIGERS, juni-juli 2012. Vraag nr.0440 van juni 2012 (Bulletin nr.B071 – Zittingsperiode 53) en schriftelijke antwoord van juli 2012 (Bulletin nr.B074 - Zittingsperiode 53). Beschikbaar op: <https://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=nl&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=53&dossierID=53-b071-665-0440-2011201208781.xml>



Andere fiches in verband hiermee

Thema "Geluid"

- 1. Perceptie van de geluidsoverlast in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- 2. Akoestische begrippen en hinderindices
- 3. Impact van lawaai op overlast, levenskwaliteit en gezondheid
- 19. Versterkt geluid
- 35. De voornaamste Brusselse gewestelijke overheidsactoren op het vlak van geluid
- 37. De in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebruikte geluids- en trillingswaarden
- 41. Brussels wettelijk kader inzake geluidshinder
- 42. Behandeling en analyse van het buurlawaai en van het lawaai van ingedeelde inrichtingen
- 56. Trillingen: normen en regelgevingskader in het Brussels Gewest

Auteur(s) van de fiche

CAUCHIE Vincent, DAVESNE Sandrine

Herlezing: ADNET Marie-Noëlle, SIMONS Jean-Laurent

Datum van update: Augustus 2018