

Klachtenprocedure

Stichting GeoFort – 22 september 2026

1. Waar u een melding doet

U kunt zich altijd rechtstreeks wenden tot de gemeente West Betuwe en de Omgevingsdienst Rivierenland. Deze route staat daarnaast, niet in de plaats daarvan, en beperkt geen enkel recht. Wij bieden hem omdat wij tijdens een activiteit het snelst kunnen kijken en ingrijpen.

Wanneer	Waar	Wie u krijgt
Tijdens een activiteit	06 – 24 41 66 88	De leidinggevende van dienst. Dit nummer wordt opgenomen zolang er een activiteit is.
Altijd	omgeving@geofort.nl	De omgevingscontactpersoon.
Kantooruren	0345-630 480	De receptie, die doorverbindt.
Rechtstreeks	Willemijn Simon van Leeuwen 06 – 20614572 Remi Bennis 06 - 39313104	De beide directeuren.

Elke melding komt in een meldingenregister, ongeacht langs welke weg zij binnenkomt. Anoniem melden kan; wij kunnen dan wel iets doen, maar niet terugkoppelen.

2. Wat wij doen tijdens een activiteit

1. Wij noteren tijd, plaats en aard van de hinder.
2. Binnen 30 minuten kijken wij waar de hinder vandaan komt: op ons terrein, en bij u thuis als u dat wilt.
3. Bij geluid meten wij volgens het Meetprotocol Geluid GeoFort en leggen de meting daarin vast. Wordt de grens overschreden, dan gaat het volume direct omlaag en meten wij opnieuw.
4. Blijven wij binnen de grens maar komt de hinder wel van ons, dan kijken wij of er toch iets kan: luidsprekers anders richten, de bas terugdraaien.
5. U hoort nog tijdens de activiteit of uiterlijk de eerstvolgende werkdag wat wij hebben vastgesteld en gedaan.

Meten bij uw woning. Standaard meten wij bij de bron. Op uw verzoek, en bij een herhaalde of betwiste melding, meten wij ook bij uw woning; die meting is indicatief en geen normmeting. Op uitzonderingsdagen spreken wij per evenement vooraf met de gemeente af of een akoestisch bureau tijdens het evenement aan de gevel meet.

3. Binnen welke termijn u antwoord krijgt

Wij nemen op tijdens een activiteit	Direct
Wij komen ter plaatse kijken	Binnen 30 minuten
U krijgt een ontvangstbevestiging	Binnen 2 werkdagen
U krijgt inhoudelijk antwoord	Binnen 10 werkdagen
Lukt dat niet, dan krijgt u een tussenbericht met een nieuwe termijn	Binnen 10 werkdagen
Wij leggen openbaar verantwoording af over het voorgaande jaar	Jaarlijks uiterlijk 1 april

Termijnen in werkdagen.

4. Wat wij vastleggen

Per melding: datum en tijd, de melder, de aard van de hinder, of er een activiteit was, wat wij ter plaatse hebben vastgesteld, of er is gemeten en met welke uitkomst, de conclusie, de maatregel en de datum van terugkoppeling. Het register bewaren wij vijf jaar en gebruiken wij alleen voor de afhandeling. In de jaarlijkse verantwoording staat het geanonimiseerd.

5. Wat wij doen als de hinder van ons komt

Wij beantwoorden twee vragen apart: kwam de hinder van GeoFort, en is een grenswaarde overschreden.

- Tijdens de activiteit sturen wij bij.
- Is een grenswaarde overschreden, dan gaat het volume direct omlaag en melden wij dat uit onszelf aan de gemeente en de Omgevingsdienst Rivierenland, met de meetgegevens en wat wij hebben gedaan.
- Bleven wij binnen de grenswaarde terwijl de hinder wel van ons kwam, dan kijken wij of er toch iets kan. Daarmee staat niet vast dat er sprake was van onaanvaardbare hinder.
- Bij herhaling, in elk geval bij drie meldingen over hetzelfde in een jaar of tweemaal dezelfde overschrijding, beoordelen wij of wij de bedrijfsvoering aanpassen: andere luidsprekeropstelling of maximumstand, andere eindtijd, andere verkeersgeleiding, of een aanpassing van het meetprotocol. Doen wij dat niet, dan leggen wij vast waarom en staat dat in de jaarlijkse verantwoording. Wat zich herhaalt of de hele omgeving raakt, zetten wij op de agenda van het buurtcomitee.

6. Jaarlijkse openbare verantwoording

Jaarlijks, uiterlijk 1 april, publiceren wij over het voorgaande kalenderjaar een openbaar en geanonimiseerd overzicht op geofort.nl/buurtplatform:

- het aantal meldingen, verdeeld over geluid, verkeer en parkeren, en overig;
- of er is gemeten en hoe de uitkomst zich verhoudt tot de grenswaarde;
- alle overschrijdingen van onze eigen grenswaarden en van de wettelijke normen, met de maatregel;
- het aantal gebruikte uitzonderingsdagen, en wat wij naar aanleiding van meldingen hebben aangepast.

Ook een jaar zonder meldingen publiceren wij; dat is zelf een uitkomst. Het overzicht gaat tegelijk naar het buurtcomitee en naar de adressen die ons een e-mailadres hebben doorgegeven.

7. Als u het niet eens bent met onze afhandeling

U kunt het voorleggen aan de directie of laten agenderen bij het buurtcomitee. Bent u het echt niet eens met een besluit van de directie, dan kunt u zich wenden tot de raad van toezicht van GeoFort, via omgeving@geofort.nl onder vermelding van raad van toezicht. En u kunt altijd naar de gemeente West Betuwe of de Omgevingsdienst Rivierenland, ook nadat wij uw melding hebben afgehandeld. Op verzoek geven wij onze vastgelegde gegevens en metingen over uw melding aan u en aan het bevoegd gezag.

8. Geldigheid

Deze procedure geldt vanaf vaststelling. Wij evalueren deze procedure jaarlijks, tegelijk met de openbare verantwoording en het meetprotocol.