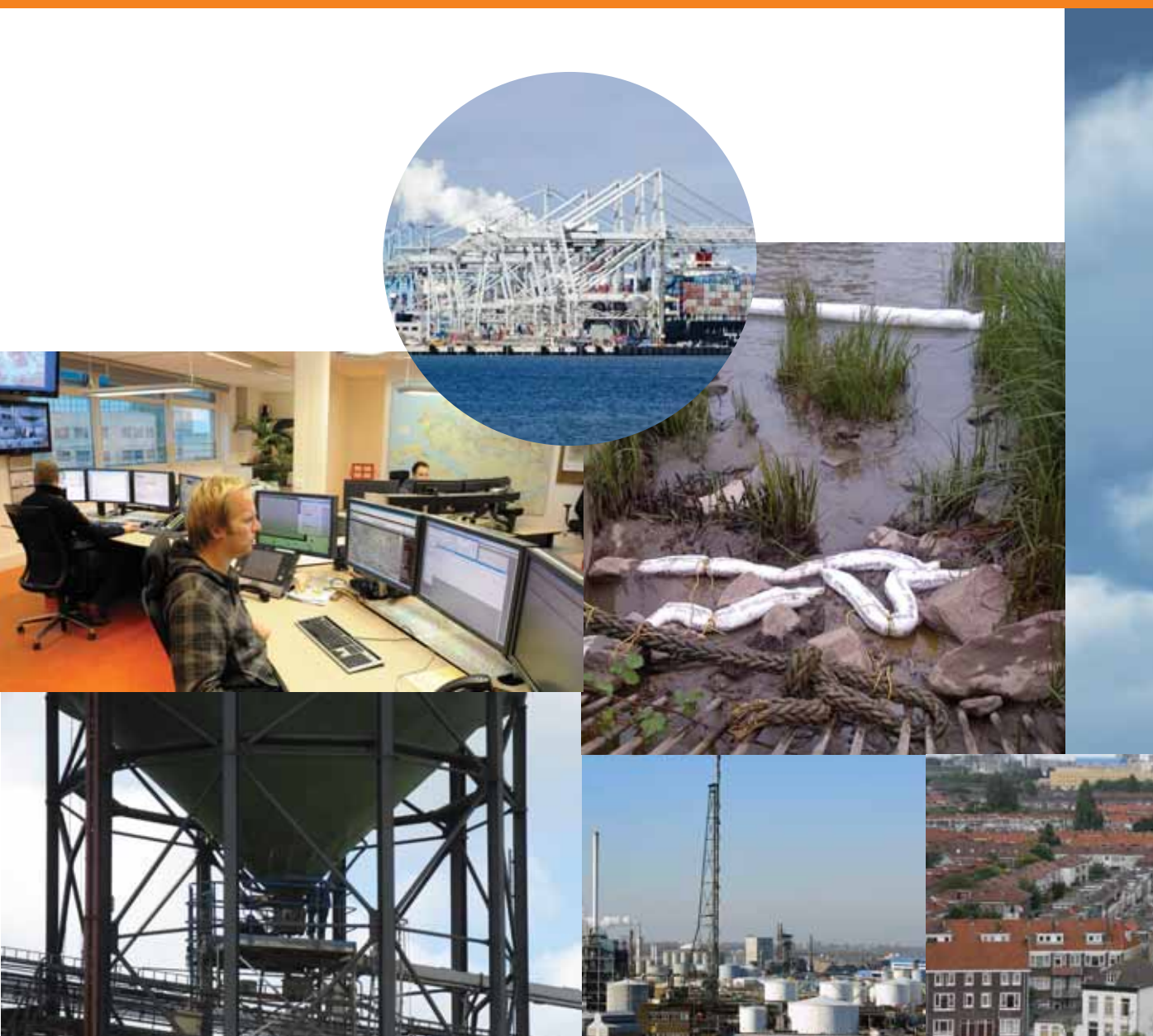


# Milieumeldingen in Rijnmond

*De gegevens over 2014*







# Milieumeldingen in Rijnmond

*De gegevens over 2014*







## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	5
<b>Milieuklachten</b> .....	7
1. Milieuklachten van bewoners .....	7
2. Voorvallen met 25 of meer klachten .....	9
3. Milieuklachten per gemeente .....	18
4. Geluidklachten .....	19
<i>Vliegtuiggeluid</i> .....	19
<i>Muziekgeluid - horeca en evenementen</i> .....	21
<i>Werkzaamheden Rijkswaterstaat</i> .....	24
5. Geurklachten .....	25
6. Overige klachten .....	26
7. Overlastgevende bedrijven .....	27
<i>Bedrijven met 30 of meer klachten</i> .....	27
<i>Structureel overlastgevende bedrijven</i> .....	28
<b>Incidenten in Rijnmond</b> .....	31
8. Bedrijfs- en CIN-meldingen .....	31
<i>CIN-oefenmeldingen</i> .....	32
<i>CIN-meldingen op internet</i> .....	32
9. Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure .....	33
10. Operationele taak DCMR .....	35
<b>Preventie en overige taken</b> .....	36
11. Preventie en bestrijding van overlast .....	36
12. Bureau Operationele Taken .....	36
13. Elektronische neuzen in het Rijnmondgebied .....	36
14. Waarschuwingscodes .....	37
15. Landelijk Informatiepunt Ongevallen Gevaarlijke Stoffen .....	37
16. Klachten en meldingen van omgevingsdiensten in Zuid-Holland .....	38
17. Social media en online jaarverslag .....	38
<b>Bijlage 1 - Voorvallen per gebied</b> .....	39
EILANDEN - Bernisse, Brielle, Goedereede, Hellevoetsluis, Spijkenisse en Westvoorne .....	40
RIJNMOND NOORD - Lansingerland, Maassluis, Schiedam en Vlaardingen .....	44
RIJNMOND ZUIDOOST - Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Ridderkerk .....	47
GEMEENTE ROTTERDAM - Rotterdam, Hoek van Holland, Hoogvliet, Pernis en Rozenburg .....	50
<b>Bijlage 2 - Werkwijze milieuklachten</b> .....	59

*Milieutelefoon in Zuid-Holland*  
*0888 - 333 555*

<b>Door meldkamer DCMR aangenomen:</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Klachten DCMR-gebied	20.804	21.020	25.688
CIN-meldingen	241	300	331
Bedrijfsmeldingen	5.483	5.954	6.270
Klachten en bedrijfsmeldingen omgevingsdiensten Zuid-Holland	2.116	2.591	2.746
<b>Totaal</b>	<b>28.644</b>	<b>29.865</b>	<b>36.035</b>



## Samenvatting

### Handhaving draagt bij aan minder geurklachten

In totaal zijn in 2014 bij de meldkamer van de DCMR 25.688 klachten ingediend. Ten opzichte van het jaar 2013 levert dat een stijging op van 4.668 klachten. In 2013 registreerde de meldkamer 21.020 klachten. Het aantal geluidklachten inclusief vliegverkeer steeg van 13.020 in 2013 naar 19.309 in 2014. Waar de geluidklachten vorig jaar nog in de pas liepen met het gemiddelde van de afgelopen vijf jaren is dat in 2014 niet het geval. Daar staat tegenover dat het aantal geurklachten afnam: van 7.283 klachten in 2013 naar 5.451 klachten in 2014.

### Herkomst klachten

Net als voorgaande jaren komen de meeste klachten uit de gemeente Rotterdam. Inwoners van Lansingerland, Schiedam en de noordelijke stadsgebieden van Rotterdam dienen veel klachten in over vliegtuiggeluid. De toename van geluidklachten uit Bernisse is veroorzaakt door de nieuwe windturbines van XL Wind. Vopak en Abengoa Bioenergy in Europoort hadden in 2014 hun geuroverlastgevende processen onder controle. Dit resulteerde in een afname van geurklachten uit Maassluis en Brielle. De aard van de gemelde klachten is dit jaar veranderd. Niet langer de geurklachten uit de industrie, die gepaard kunnen gaan met een gevoel van onveiligheid, domineren het beeld. Dit jaar zijn geluidklachten vaker veroorzaakt door lokale bronnen.

Om de overlast van de bedrijven die structureel klachten veroorzaken te verminderen zet de DCMR een aantal middelen in. Allereerst handhaaft de DCMR consequent op de voorschriften die worden overtreden. Ook innovatieve technieken als e-noses en geluidmonitoring voor bijvoorbeeld horecaconcentratiegebieden worden ingezet.

### Minder geurklachten

Met name de geurklachten die te herleiden waren tot bronnen afkomstig uit het Europoortgebied zijn afgenomen. Vopak Europoort en Abengoa Bioenergy veroorzaakten vorig jaar nog respectievelijk 422 en 1.104 klachten. Vopak Europoort veroorzaakte dit jaar 25 klachten. Abengoa heeft het aantal klachten weten te beperken tot 308, waarvan de meeste in het begin van het jaar. Daarmee hebben deze bedrijven hun processen die overlast geven onder controle. De DCMR legde beide bedrijven dwangsommen op die bedrijven aanspoorden om nieuwe installaties die geuren afvangen en verbranden te bouwen.

### Meer geluidklachten

Vier bronnen zorgden dit jaar voor een toename van de geluidoverlast in het Rijnmondgebied. Te weten vliegverkeer, XL Wind, Uniport Multipurpose Terminals en een aantal evenementen. In 2014 steeg het aantal klachten over vliegverkeer van 6.026 naar 8.550.

Het aantal mensen dat meer dan 140 klachten (de zogenaamde categorie frequente klagers) per jaar aan de meldkamer doorgaf, nam van acht naar vijftien toe. Voor een deel is de luchthaven Rotterdam The Hague Airport de bron van de klachten. Maar ook het baanonderhoud op Schiphol en vliegverkeer met andere bestemming en/of herkomst heeft bijgedragen aan (de toename van) de klachten over vliegverkeer. Over vliegtuiglawaai van Rotterdam The Hague Airport rapporteert de DCMR in het voorjaar 2015 separaat.

Het XL Wind dat dit jaar startte, leverde veel geluidklachten over de windturbines op. Ter hoogte van Geervliet en Heenvliet plaatste dit bedrijf aan de overzijde langs het Hartelkanaal acht windturbines. In totaal kwamen er 2.123 klachten bij de meldkamer binnen, waarvan 1.969 geluidklachten. Daarnaast droegen ook de schepen die bij Uniport Multipurpose Terminals in de Waalhaven aanmeerden bij aan het hoge aantal geluidklachten. De schepen moeten hun generatoren in bedrijf houden. Deze generatoren zorgen voor de overlast. In 2013 wees de DCMR bij 42 klachten dit bedrijf als bron aan, in 2014 ging het om 323 klachten. Als laatste veroorzaakte ook een aantal evenementen meer geluidklachten dan vorig jaar. Het totaal aantal geluidklachten over muziek, dat de horeca-ondernemingen veroorzaakten is licht gestegen van 2.670 in 2013 naar 2.877 klachten in 2014.

### E-noses

Na het succesvol afronden van het driejarige e-noseprogramma van de DCMR in 2013, heeft het Havenbedrijf het initiatief genomen voor de oprichting van een We-nose netwerk. De meldkamer van de DCMR gebruikt dit netwerk dat uit ongeveer 100 stationaire e-noses bestaat. Zo onderzoekt de DCMR de verhoogde meetwaarden die het netwerk registreert. In 2014 zijn in totaal 638 alarmeringen van e-noses onder 508 voorvallen geregistreerd. Hiervan zijn 91 voorvallen telefonisch onderzocht en 100 voorvallen door de uitrukdienst van de DCMR. Van 137 voorvallen vond de DCMR een oorzaak, waardoor stankoverlast werd voorkomen. De overige voorvallen waren veelal te kortdurend voor onderzoek.

### Structureel overlastgevende bedrijven

Het totaal aantal klachten veroorzaakt door de top 10 van structureel overlastgevende bedrijven is met 13% gedaald: van 2.232 in 2013 naar 1.932 in 2014. In 2014 wisten van de 26 structureel overlastgevende bedrijven tien locaties hun klachten met minstens de helft te verminderen, Hiervan namen de eerder vermelde bedrijven Vopak en Abengoa een groot deel voor hun rekening. Ook Huisman Equipment zorgde voor een stuk minder klachten: 127 klachten in 2013 tegenover 58 klachten in 2014. Daarentegen veroorzaakte horecabedrijf Shabu Shabu Rotterdam Zuid ook dit jaar ruim 500 geurklachten. Door de DCMR zijn hier twee dwangsommen opgelegd om maatregelen tegen geuroverlast af te dwingen.



Tot de bedrijven die in vergelijking met 2013 meer dan het dubbele aantal klachten veroorzaakten, behoorden onder meer Uniport Multipurpose Terminals en Shell Nederland Raff naderij. Het laatste bedrijf kampte ondermeer met de gevolgen van een regionale stroomstoring die leidde tot 127 klachten.

#### *CIN- en bedrijfsmeldingen*

Bedrijfs- en incidentenmeldingen stellen de DCMR in de gelegenheid snel maatregelen te nemen om bewoners en milieu te beschermen. De informatie uit deze meldingen gebruikt de meldkamer ook voor het informeren van de bewoners die een klacht bij de DCMR indienen.

In 2014 ontving de DCMR-meldkamer in totaal 6.270 bedrijfsmeldingen, waarvan 5.309 over geplande activiteiten en 961 over bedrijfsstoringen. Het aantal CIN-meldingen dat de meldkamer in 2014 behandelde was 331, een stijging van 10% ten opzichte van 2013. Overigens is het aantal meldingen geen directe graadmeter voor de veiligheid bij een bedrijf. De DCMR stumuleert bedrijven om open te zijn en actief te melden.





# Milieuklachten

## 1. Milieuklachten van bewoners

Het afgelopen jaar behandelde de meldkamer van de DCMR Milieudienst Rijnmond milieuklachten en bedrijfsmeldingen van alle omgevingsdiensten in Zuid-Holland.

Dit rapport gaat over klachten en bedrijfsmeldingen van bewoners en bedrijven uit het DCMR-werkgebied.

Hoofdstuk 16 geeft een korte beschrijving van de klachten en meldingen voor de overige omgevingsdiensten in Zuid-Holland: Dit zijn Midden-Holland, West-Holland, Haaglanden en Zuid-Holland-Zuid.

Het totaal aantal geregistreerde klachten in 2014 is hoger dan in voorgaande jaren. In totaal zijn 25.688 klachten gemeld.

Er zijn 4.668 klachten meer gemeld dan in 2013. Dit komt vooral door de stijging in geluid- en vliegtuigklachten. Het aantal geluidklachten is het hoogste van de afgelopen tien jaar. Dit is vooral veroorzaakt door het nieuwe windmolenpark van XL Wind en door de scheepvaart en/of scheepsgerelateerde bedrijven.

Het aantal geurklachten is na de piek in 2013 weer terug op het niveau van 2012.

Een toelichting op klachten over lawaai en stank per bedrijf staat in bijlage 1 'Voorvallen per gebied'.

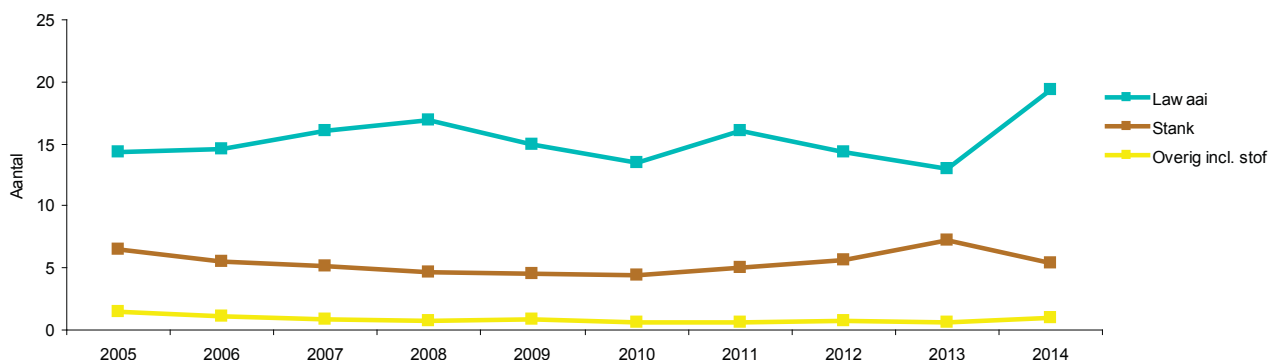
Aantal klachten en aantal melders per jaar

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Lawaai *	4.818	6.642	7.852	9.206	8.589	7.533	8.576	8.344	6.994	10.759
Vliegverkeer	9.533	7.938	8.234	7.660	6.350	5.954	7.536	5.995	6.026	8.550
Stank	6.499	5.522	5.175	4.693	4.569	4.447	4.994	5.581	7.283	5.451
Stof	934	245	296	287	186	147	374	146	137	135
Overig	1.461	1.115	886	737	893	566	642	738	580	793
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>23.245</b>	<b>21.462</b>	<b>22.443</b>	<b>22.583</b>	<b>20.587</b>	<b>18.647</b>	<b>22.122</b>	<b>20.804</b>	<b>21.020</b>	<b>25.688</b>

Overig is het totaal van meldingen over visuele hinder, onveiligheid, bodem, water en afval.

\* Exclusief vliegtuigmeldingen

Trend van klachten





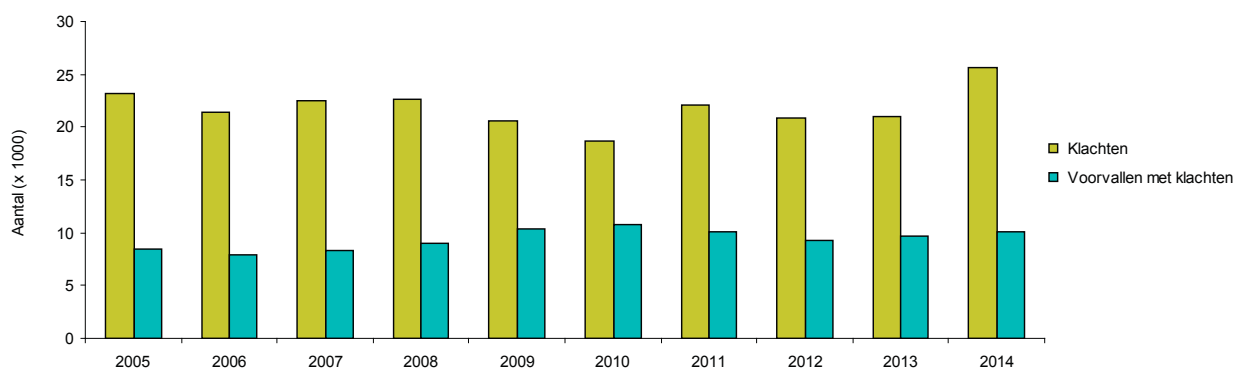
### Voorvallen met klachten

Een voorval is een bundeling van klachten, bedrijfsmeldingen en andere gegevens over een milieu-incident. Van de klachten over lawaai van verschillende vliegtuigen maakt de meldkamer dagelijks één voorval. Het aantal voorvallen met milieuklachten is net als vorig jaar licht gestegen. Als de klachten over vliegverkeer buiten beschouwing worden gelaten, komen over een voorval dat hinder veroorzaakt gemiddeld 1,6 klachten binnen. Voorvallen die veel hinder veroorzaakten staan uitgebreid in hoofdstuk 2 beschreven.

### Melders

Het aantal individuele personen dat jaarlijks klachten meldt, is iets hoger dan vorig jaar. In totaal hebben 7.350 mensen in 2014 één of meer klachten ingediend. Het gemiddelde aantal klachten per persoon is drie á vier. Mensen die gebruik maken van het klachtenformulier op de website van de DCMR dienen gemiddeld meer klachten per jaar in: 53% van het totaal aantal klachten wordt via het web-formulier ingediend. Van de 13.700 webklachten heeft ruim de helft (7.193) betrekking op vliegverkeer. De werkwijze van de meldkamer is toegelicht in bijlage 2 'Werkwijze milieuklachten'.

Klachten en voorvallen





## 2. Voorvallen met 25 of meer klachten

Bij 25 of meer klachten per voorval start de klachtengolf-procedure. De meldkamer informeert hierbij de betrokkenen binnen de DCMR, en de andere operationele diensten zoals bijvoorbeeld de politie, de brandweer en het Havenbedrijf Rotterdam. Afhankelijk van de situatie onderneemt de DCMR stappen richting veroorzaker en/of schakelt andere organisaties in.

Ook informeert de DCMR de bestuurders van de betrokken gemeenten en de provincie. Doorgaans informeert de DCMR bij deze voorvallen de media door een persbericht.

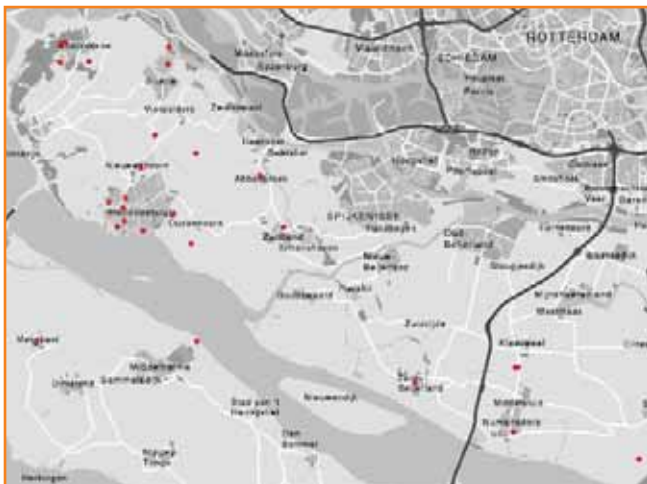
In onderstaande tabel staat het overzicht van deze voorvallen. In 2014 waren er 39 voorvallen met 25 of meer klachten, 16 hiervan hadden XL Wind als veroorzaker. In 2013 waren er 21 grote voorvallen.

Op de volgende bladzijden vindt u meer informatie over deze voorvallen in de vorm van een kaartje met de klachten en een beschrijving van het voorval en de oorzaak. Als de veroorzaker bekend is staat die aangegeven met een cirkeltje.

De 16 grote voorvallen met XL Wind als veroorzaker staan in één kaartje met beschrijving vermeld.

Overzicht voorvallen met 25 of meer klachten

Datum	Veroorzaker	Locatie	Aard klacht	Aantal klachten
30-01-2014	ATM, Moerdijk	Moerdijk	Stank	30
10-02-2014	Industriecomplex Moerdijk	Moerdijk	Stank	43
07-03-2014	Esso Nederland (Raff naderij Rotterdam)	Botlek Rotterdam	Lawaai	40
13/14-03-2014	Meteorologische omstandigheden - Stankcode	Regio Rijnmond	Stank	34
13-03-2014	Kuwait Petroleum Europoort	Europoort Rotterdam	Stank	64
01 tot 07-04-2014	Meteorologische omstandigheden - Stankcode	Regio Rijnmond	Stank	61
07-04-2014	Damen Shiprepair Rotterdam	Schiedam	Lawaai	34
2 voorvallen van 07 tot 09-04-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	44, 32
14-04-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	46
17-04-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	28
20/22-04-2014	Paasvuren Oost-Nederland		Stank	271
23-04-2014	Abengoa Bioenergy Netherlands	Europoort Rotterdam	Stank	48
24-04-2014	Abengoa Bioenergy Netherlands	Europoort Rotterdam	Stank	42
5 voorvallen van 05 tot 11-05-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	25, 59, 49, 25, 29
17-05-2014	Politiehelikopter	Spijkenisse, Rotterdam	Lawaai	29
02-06 tot 05-09-2014	Schip Schiehallion	Landtong Rozenburg	Lawaai	146
17/18-06-2014	Stroomstroring / Spanningsdip	Botlek	Stank, Visuele hinder	33
17/18-06-2014	Shell Nederland Raff naderij	Vondelingenplaat RT	Stank	127
17 tot 20-06-2014	Esso Nederland (Raff naderij Rotterdam)	Botlek Rotterdam	Visuele hinder	38
04 tot 06-07-2014	Damen Shiprepair Rotterdam	Pernis Rotterdam	Lawaai	32
4 voorvallen van 09 tot 12-08-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	43, 55, 38, 45
2 voorvallen van 16/17-08-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	33, 37
23-08-2014	Europoort Midden	Europoort Rotterdam	Stank	30
02-09-2014	Oefening Gezamenlijke Brandweer	Europoort Rotterdam	Visuele hinder	85
11-09-2024	Scheepvaart	Waalhaven	Lawaai	49
18-09-2014	Europoort Midden	Europoort Rotterdam	Stank	28
28-09 tot 08-10-2014	Oudkerk	Europoort Rotterdam	Lawaai	33
11 tot 12-10-2014	Uniport Multipurpose Terminals	Rotterdam	Lawaai	27
19 tot 20-10-2014	XL Wind	Botlek Rotterdam	Lawaai	29
07 tot 09-11-2014	Uniport Multipurpose Terminals	Rotterdam	Lawaai	34



**Datum: 30-01-14**

**Verorzaker: ATM, Moerdijk**

**Aantal klachten: 30**

**Aard klachten: stank**

Na klachten eerder in de week kwamen tussen 08:28 uur en 14:49 uur 30 geurklachten binnen uit het Rijnmondgebied en Zuid-Holland Zuid over een jodium- en chloorachtige lucht. In samenwerking met de uitrukdiens van Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid en Omgevingsdienst Midden-West-Brabant is ATM in Moerdijk aangewezen als veroorzaker. Het proces bij ATM loopt sinds 27 januari onregelmatig. Er waren temperatuurschommelingen in de verbrandingsoven, waardoor onvolledige verbranding optrad. De oven is opnieuw opgestart, waarna het proces tussen 17:00 en 18:00 uur weer normaal verliep.



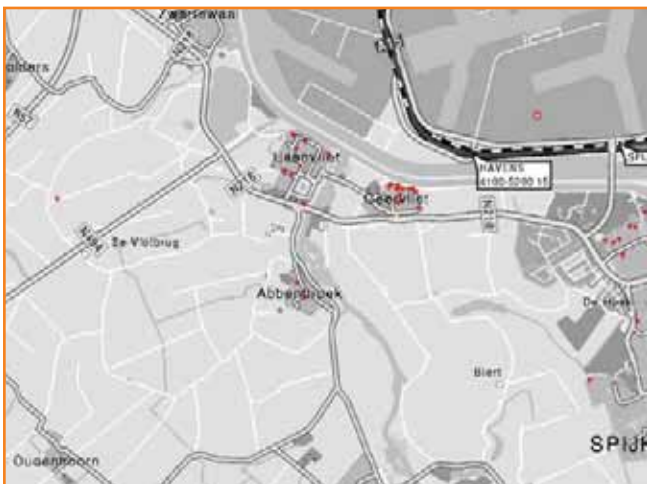
**Datum: 10-02-14**

**Industrieterrin Moerdijk**

**Aantal klachten: 43**

**Aard klachten: stank**

Tussen 12:00 en 16:00 uur kwamen 43 geurklachten op de meldkamer binnen uit Rhoon, Pernis, Schiedam, Poortugaal, Barendrecht, Rotterdam en uit het gebied van Zuid-Holland Zuid. De geur werd omschreven als chloor, verbrand plastic, zwavel en chemische lucht. De uitrukdiens van de DCMR heeft onderzoek gedaan en kwam tot de conclusie dat de vermoedelijke bron afkomstig is uit het industriegebied in Moerdijk. Omgevingsdienst Midden-West-Brabant heeft de klachten niet kunnen toeschrijven aan een bedrijf.



**Datum: 07-03-14**

**Verorzaker: Esso Raffinaderij**

**Aantal klachten: 40**

**Aard klachten: lawaai**

Tussen 08:45 uur en 23:29 uur ontving de meldkamer 40 geluidklachten uit Abbenbroek, Geenvliet, Heenvliet, Spijkenisse en Zwartewaal. De uitrukdiens heeft onderzoek gedaan en heeft vastgesteld dat Esso Raffinaderij de veroorzaker is van de geluidoverlast. Het bulderend geluid is veroorzaakt door fakkellactiviteiten behorende bij het weer in bedrijf nemen van de hydrocracker na reparatie.



**Datum: 13 tot 14-03-14**      **Meteo-omstandigheden, stankcode 1**  
**Aantal klachten: 34**      **Aard klachten: stank**  
 Gedurende twee dagen kwamen uit het hele gebied 34 geurklachten binnen. De geuomschrijving varieerde van gier- en brandlucht tot petrochemische lucht. De overlast heeft te maken met de zeer ongunstige meteorologische omstandigheden. Deze klachten, de waarnemingen op het luchtmeetnet en de ongunstige weersvoorspelling hebben ervoor gezorgd dat de meldkamer vanaf 13:30 uur stankcode 1 voor het gehele gebied heeft ingesteld. Een dag later is de code om 16.30 uur ingetrokken.



**Datum: 13-03-14**      **Veroorzaker: Kuwait Petroleum Europoort**  
**Aantal klachten: 64**      **Aard klachten: stank**  
 Kuwait Petroleum Europoort veroorzaakte 64 geurklachten in Brielle, Vierpolders, Oudenhoorn en Hellevoetsluis door het uitvallen van de zwavelfabriek. De uitrukdienst heeft na onderzoek de klachten toegewezen.



**Datum: 01 tot 7-04-14**      **Meteo-omstandigheden, stankcode 1**  
**Aantal klachten: 61**      **Aard klachten: stank**  
 Vanwege de meteorologische omstandigheden is op 1 april stankcode 1 ingesteld voor het hele gebied. Tijdens de stankcode zijn 61 klachten binnengekomen die niet toe te wijzen zijn aan een bedrijf of complex. Door verbeterde weersomstandigheden is de code op 7 april weer ingetrokken.

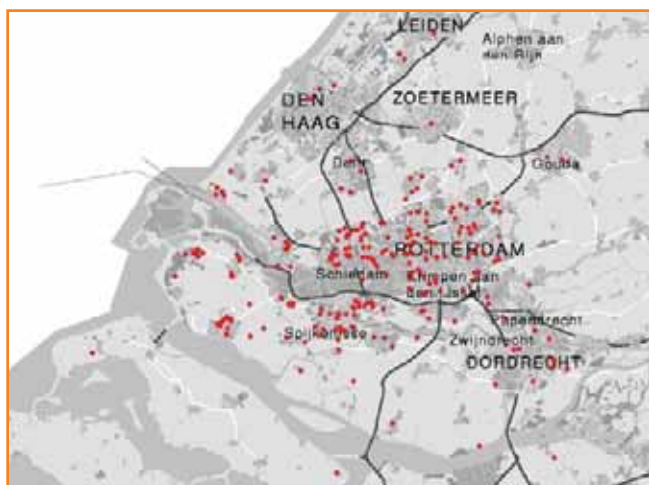




**Datum: 07-04-14**  
**Aantal klachten: 34**

**Veroorzaker: Damen Shiprepair**  
**Aard klachten: lawaai**

Op 7 april kwamen 34 geluidklachten binnen op de meldkamer die door de uitrukdienst zijn toegeschreven aan Damen Shiprepair Rotterdam. Oorzaak betrof het kraanschip Stanislav Yudin. Het schip verrichtte onderhoud waarbij de bemanning alarmtests moest uitvoeren.



**Datum: 20 tot 22-04-14**  
**Aantal klachten: 271**

**Veroorzaker: Paasvuren Oost-Nederland**  
**Aard klachten: stank**

Gedurende de nacht en dag ontving de meldkamer uit de hele provincie veel klachten over een geur van verbrand plastic. Na telefonisch onderzoek bleek de bron bij de paasvuren in het oosten van het land te liggen, en mogelijk ook in Noord-Duitsland. Op Eerste en Tweede Paasdag ontving de meldkamer in totaal 271 klachten en heeft deze overlast bij de betreffende provincies onder de aandacht gebracht.



**Datum: 23-04-14**  
**Aantal klachten: 48**

**Veroorzaker: Abengoa**  
**Aard klachten: stank**

Vanaf 08:15 uur kwamen klachten binnen uit Brielle over een gistlucht. Onderzoek van de uitrukdienst heeft de falende afgasverbrander van Abengoa Bioenergy als oorzaak aangewezen. In de vroege middag komen er weer klachten, deze keer uit Verpolders, doordat de wind van Brielle naar Verpolder is gedraaid. Later op de middag draait de wind weer terug, waardoor Brielle midden in de geurbaan ligt. De uitrukdienst heeft opnieuw onderzoek gedaan en de klachten zijn aan Abengoa toegewezen. Rond 20.30 uur meldt Abengoa dat de afgasverbrander weer in bedrijf is genomen.



**Datum: 24-04-14**

**Veroorzaker: Abengoa**

**Aantal klachten: 42**

**Aard klachten: stank**

Opnieuw ontving de DCMR klachten over een gistucht vanuit Brielle en omgeving. Na onderzoek van de uitrukdienst zijn deze dag 42 klachten toegewezen aan Abengoa. Evenals een dag eerder heeft een deel van de ochtend de afgasverbrander buiten bedrijf gestaan vanwege onderhoud.



**Datum: 17-05-2014**

**Veroorzaker: politiehelikopter**

**Aantal klachten: 29**

**Aard klachten: lawaai**

Bij de DCMR kwamen tussen 12.30 en 15.00 uur 29 klachten binnen over het geluid van een rondcirkelende politiehelikopter in Spijkenisse en Rotterdam. De DCMR heeft de klachten doorgegeven aan de politie. Later bleek dat deze helikopter voor persoonsbeveiliging heeft rondgevlogen.



**Datum: 02-06 tot 05-09-14**

**Veroorzaker : Zeeschip Schiehalion**

**Aantal klachten: 146**

**Aard klachten: lawaai**

Het zeeschip Schiehalion meerde op maandag 2 juni af aan de Landtong van Rozenburg voor werkzaamheden die tot 5 september duurden. Vanaf 2 tot 7 juni zijn er 116 klachten door bewoners uit Maassluis ingediend. De klachten zijn doorgegeven aan het Havenbedrijf. In samenspraak met de agent van het schip en het Havenbedrijf zijn op 7 juni andere generatoren geplaatst, waardoor de geluidsoverlast sterk is beperkt. In de periode daarna zijn nog circa 30 klachten ingediend.



**Datum: 17-06 tot 18-06-14**

**Veroorzaker: stroomstoring**

**Aantal klachten: 33**

**Aard klachten: stank, visuele hinder**

Op 17 juni was er een stroomstoring in het 150 kV-station van TenneT aan de Merseyweg in de Botlek. Voorafgaand aan de storing waren er werkzaamheden op het station Merseyweg. Bij het opnieuw onder spanning brengen is kortsluiting ontstaan waardoor de stroom uitviel. Als gevolg daarvan is een spanningsdip ontstaan in het gebied tussen Hellevoetsluis en Zoetermeer. De storing duurde van 20.40 tot 22.05 uur. TenneT heeft opdracht gegeven voor een onafhankelijk onderzoek naar de exacte oorzaak van de storing. Door de stroomstoring en spanningsdip is een groot aantal fabrieken uitgevallen in het Europoort-, Botlek- en Pernisgebied. Dit veroorzaakte veel klachten. Verspreid over de regio hebben 33 bewoners stank en visuele hinder (fakkels) gemeld als gevolg van de stroomstoring. Er zijn geen verhogingen op de e-noses en luchtmeetnet gemeten.

Om 22.05 uur is de stroomstoring beëindigd. Het merendeel van de fabrieken is in de loop van de nacht en de volgende dag weer opgestart. In totaal zijn acht medewerkers van de DCMR ingezet om dit incident te kunnen behandelen. Op de meldkamer zijn de instellingen van diverse telefoonlijnen aangepast om de klachtenstroom in goede banen te leiden. Dit kon echter niet voorkomen dat er lange wachtrijen waren op de klachtenlijnen.



**Datum: 17-06 tot 18-06-2014 Veroorzaker: Shell Nederland Raffinaderij**

**Aantal klachten: 127**

**Aard klachten: stank**

Zie bovenstaande stroomstoring. Ook uit Spijkenisse en Hoogvliet ontving de meldkamer 127 klachten met omschrijving gas-, stookolie- en crudelucht. De uitrukdienst en chemisch advies hebben onderzoek ingesteld en de lucht in Spijkenisse waargenomen. De lucht kwam van het terrein van Shell, waar procesgas is vrijgekomen uit een van de hoogvacuüm destillatie-installaties op circa 30 m hoogte. Vanwege de hoogte is de emissie op de e-noses en het luchtmeetnet niet waargenomen.



**Datum: 17-06 tot 20-06-2014**

**Veroorzaker: Esso Nederland**

**Aantal klachten: 38**

**Aard klachten: visuele hinder**

Zie bovenstaande stroomstoring. Esso Botlek had langdurig een roetende fakkel omdat de stoomproductie was weggefallen en het herstarten ervan moeizaam ging. Stoom zorgt in de fakkel voor een roetloze verbranding. Hierover zijn 38 klachten op de meldkamer binnengekomen.







**Datum: 04 tot 6-07-2014**                      **Veroorzaker: Damen Shiprepair, Pernis**  
**Aantal klachten: 32**                                      **Aard klachten: lawaai**

Vanaf vrijdag 4 juli 20.45 uur tot zaterdagmiddag 15.15 uur kwamen 27 geluidsklachten uit Pernis en vijf uit Schiedam binnen over een harde bromtoon. Het geluid is afkomstig van het schip Posidana dat afgemeerd ligt bij Damen Shiprepair in Pernis. Uit onderzoek van de uitrukdienst aan boord van het schip blijkt dat het geluid veroorzaakt wordt door twee vacuÛpompen die worden gebruikt om de stookolie uit de brandstoftank te pompen. Het schip lag bij Damen Shiprepair omdat het is aangevaren en er een lekkage is ontstaan aan de brandstoftank. De uitrukdienst heeft met het bedrijf afgesproken dat een vacuÛpomp tegelijkertijd wordt ingezet. Ook werd er een container voor gezet om geluiduitstraling naar de omgeving te voorkomen.



**Datum: 23-08-14**                                      **Veroorzaker: Europoort Midden**  
**Aantal klachten: 30**                                      **Aard klachten: stank**

Vanaf 10.00 uur ontving de meldkamer 30 klachten uit Hoek van Holland over stank van rotte eieren. Ondanks uitgebreid onderzoek van de uitrukdienst, samen met het Havenbedrijf, bij verschillende bedrijven en schepen, is geen oorzaak voor de klachten gevonden. Het grote verschil in windrichting in Rozenburg en Hoek van Holland bemoeilijkt het onderzoek. In week 35 werd nader onderzoek ingesteld, maar er zijn geen aanwijzingen gevonden van een mogelijke oorzaak.



**Datum: 02-09-14**                                      **Veroorzaker: Oefening Gezamenlijke Brandweer**  
**Aantal klachten: 85**                                      **Aard klachten: visuele hinder**

Op 2 september vanaf 16.00 uur ontving de meldkamer 85 klachten van bewoners uit voornamelijk Brielle over rondvliegende schuimvlokken. Na onderzoek van de meldkamer blijkt dat een oefening van de Gezamenlijke Brandweer de veroorzaker is van deze overlast. De Gezamenlijke Brandweer heeft geoefend met het materieel van de Industriële Brandbestrijding Poule (IBP) op het terrein van het bedrijf Team Terminal. Een schuimtest is onderdeel van de oefening. De Gezamenlijke Brandweer moet jaarlijks het systeem beproeven/testen/trainen en de bedrijven zijn verplicht periodiek hun terrein ter beschikking te stellen. Helaas zijn diverse lichte schuimfracties door de (noordelijke) wind meegenomen richting Brielle en omstreken. Vanwege deze klachten heeft de Gezamenlijke Brandweer een aantal acties ingezet om dergelijke overlast bij een volgende oefening te voorkomen.



**Datum: 11-09-14** **Veroorzaker: Scheepvaart**  
**Aantal klachten: 49** **Aard klachten: lawaai**  
Van bewoners uit Heijplaat kwamen 49 klachten binnen over een luide bromtoon. Deze blijkt afkomstig van het schip Hammonia Pommerenia bij Uniport Waalhaven. Het Havenbedrijf heeft het schip, om de overlast te beperken, om 23:00 uur laten verhalen naar het einde van de kade.



**Datum: 18-09-2014** **Veroorzaker: Europoort Midden**  
**Aantal klachten: 28** **Aard klachten: stank**  
Rond 15.00 uur ontving de meldkamer in korte tijd veel klachten uit Hoek van Holland over oliestank. De uitrukdienst heeft onderzoek verricht maar kon de geur niet meer waarnemen. Deze klachtengolf lijkt qua duur en omschrijving op een klachtengolf van 23 augustus. De e-noses in Hoek van Holland hebben de emissie geregistreerd en de fingerprint kwam overeen met die van de eerdere klachtengolf met een zelfde korte duur en stankomschrijving. Er was mogelijk een bron ergens in het Europoort Middengebied van waaruit deze korte emissies afkomstig waren. De wind was op het moment van de klachten vrij zwak, kwam uit zuidoostenlijke richting en de atmosferopbouw was onstabiel. Er is geen vermoedelijke bron aangewezen, omdat de invloed van zee en de waterweg op de windrichting te groot is om een conclusie te trekken op basis van de plot.



**Datum: 28-09-14 tot 08-10-2014** **Veroorzaker: Oudkerk**  
**Aantal klachten: 33** **Aard klachten: lawaai**  
Vanaf 28 september ontving de meldkamer diverse soorten geluidklachten uit Maassluis. De geluidsoverlast werd veroorzaakt door onderhoud aan diverse werkschepen gelegen in het Calandkanaal bij het bedrijf Oudkerk. De overlast is doorgegeven aan het Havenbedrijf. In totaal zijn er vooral over de Thialf en de Hermod 33 klachten ingediend over geluid.



**Datum: 11 tot 12-10-14**      **Verorzaker: Uniport Multipurpose Terminals**  
**Aantal klachten: 27**      **Aard klachten: lawaai**

Op 11 oktober kwamen 's nachts vanuit Rotterdam-Heijplaat 27 geluidklachten binnen over een schip, afgemeerd bij Uniport Multipurpose Terminals. Het voorval is onderzocht door de uitrukdienst en doorgegeven aan het Havenbedrijf. Het betrof de Maersk Laguna met veel reebers aan boord. Nadat hiervoor een andere generator werd gebruikt nam de geluidsoverlast af. Het schip is na een dag laden en lossen weer vertrokken.



**Datum: 07 tot 09-11-14**      **Verorzaker: Uniport Multipurpose Terminals**  
**Aantal klachten: 34**      **Aard klachten: lawaai**

Van 7 november in de avond tot 9 november in de ochtend ontving de meldkamer 34 klachten uit Rotterdam-Heijplaat over reeberschip de Maersk Laetitia. De klachten zijn door de meldkamer doorgegeven aan het Havenbedrijf. In verband met een politieonderzoek op het terrein van Uniport Multipurpose Terminals mocht het schip niet vertrekken en heeft de overlast langer aangehouden.



**16 Grote voorvallen**      **Verorzaker: XL Wind**

Langs het Hartelkanaal in de Botlek zijn in februari ter hoogte van Heenvliet en Geervliet acht windturbines geplaatst. Sinds die tijd zijn er vanuit Heenvliet en Geervliet ruim 2.100 klachten binnengekomen. Vanuit het grootste deel gaat over geluidhinder, maar ook zichthinder en overlast veroorzaakt door slagschaduw spelen hierbij een rol.

Bij noordelijke windrichtingen is er ook een hoge geluidbelasting als gevolg van de industrie in de Botlek. De grootste aanvullende overlast (waaronder slaapverstoring) treedt hierdoor op bij matige tot krachtige wind uit zuidelijke richtingen. Om de grootste aanvullende overlast te beperken (in de nachtelijke uren, bij zuidelijke windrichtingen) zijn extra (maatwerk)voorschriften opgelegd. Hierop kan (relatief) eenvoudig gecontroleerd worden. De komende tijd zal de DCMR door middel van geluidmetingen blijven controleren op het maatwerkvoorschrift. Daarnaast vindt een onderzoek plaats naar bromtonen die enkele melders ervaren.

De windturbines kunnen overigens altijd hoorbaar blijven, ook als XL Wind aan de regels voldoet. Met de geluidvoorschriften van het Activiteitenbesluit en de maatwerkvoorschriften wordt overlast beperkt, maar de overlast kan niet volledig worden uitgesloten.





### 3. Milieuklachten per gemeente

Net als voorgaande jaren komen de meeste klachten uit de gemeente Rotterdam. Inwoners van Lansingerland, Schiedam en de noordelijke stadsgebieden van Rotterdam dienen veel klachten in over vliegtuigeluid.

De enorme toename van geluidklachten uit Bernisse is veroorzaakt door de nieuwe windturbines van XL Wind.

Vopak en Abengoa Bioenergy in Europort hebben hun geuroverlastgevende processen onder controle. Dit resulteert in een grote afname van geurklachten uit Maassluis en Brielle.

De voorvallen die onderstaande klachten veroorzaakten staan beschreven in bijlage 1 'Voorvallen per gebied'

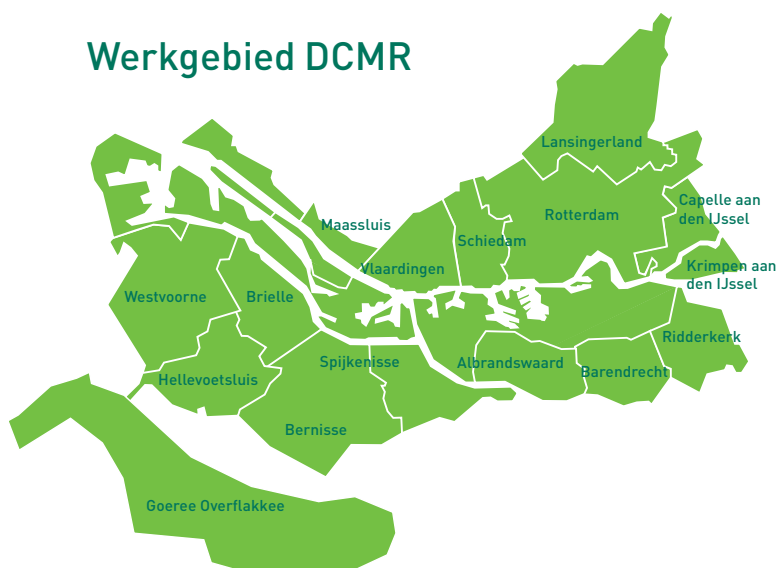
Aantal milieuklachten per gemeente

	2013				2014			
	lawaai	stank	overig	totaal	lawaai	stank	overig	totaal
Albrandswaard	159	82	12	253	218	99	14	331
Barendrecht	166	64	13	243	144	57	4	205
Bernisse	112	61	9	182	2.170	79	169	2.418
Brielle	100	1.288	9	1.397	137	592	85	814
Capelle aan den IJssel	185	39	11	235	246	41	8	295
Gemeente Rotterdam*	5.942	2.440	392	8.774	8.791	2.234	303	11.328
Goeree-Overflakkee	71	68	21	160	82	97	26	205
Hellevoetsluis	184	111	14	309	408	109	26	543
Krimpen aan den IJssel	53	33	11	97	50	31	12	93
Lansingerland	1.748	52	25	1.825	1.872	103	18	1.993
Maassluis	254	1.269	34	1.557	398	490	21	909
Ridderkerk	195	103	20	318	160	82	15	257
Schiedam	1.271	338	45	1.654	1.256	219	57	1.532
Spijkenisse	478	271	20	769	767	344	41	1.152
Vlaardingen	622	502	53	1.177	640	387	90	1.117
Westvoorne	121	324	14	459	286	204	22	512
Subtotaal	11.661	7.045	703	19.409	17.625	5.168	911	23.704
Overige gemeenten**	1.359	238	14	1.611	1.677	277	30	1.984
<b>Totaal</b>	<b>13.020</b>	<b>7.283</b>	<b>717</b>	<b>21.020</b>	<b>19.302</b>	<b>5.445</b>	<b>941</b>	<b>25.688</b>

\* Inclusief Hoek van Holland, Hoogvliet, Pernis en Rozenburg

\*\* Dit zijn klachten van inwoners buiten het Rijnmondgebied. Het grootste deel betreft webklachten over vliegtuigeluid.

### Werkgebied DCMR





## 4. Geluidklachten

Het aantal geluidklachten is dit jaar sterk gestegen: 48% meer dan vorig jaar. Het aantal vliegtuigklachten is ongeveer 2.500 hoger dan vorig jaar.

Bewoners uit Geervliet en Heenvliet hebben bijna 2.000 geluidklachten ingediend over de acht nieuwe windturbines van XL Wind. Deze zijn opgenomen in onderstaande tabel onder 'overige oorzaak'.

Scheepvaart en/of scheepsgerelateerde bedrijven uit de Waalhaven en de havengebieden van Schiedam en Vlaardingen veroorzaakten 1.100 klachten.

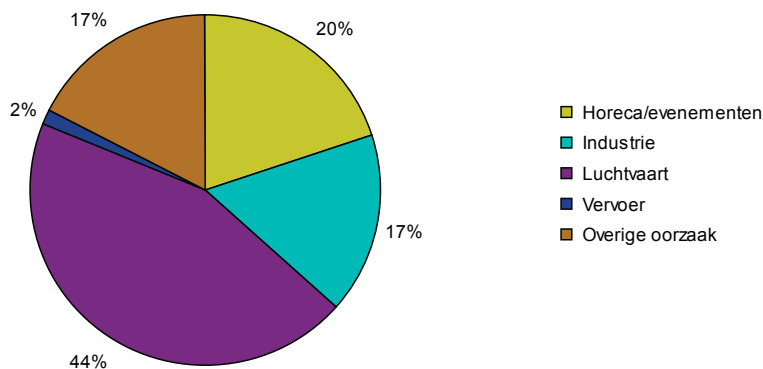
770 Geluidklachten hebben een onbekende veroorzaker, hiervan gaan 450 klachten over lage bromtonen of trillingen. Muziekoverlast is licht gestegen na een grote daling van vorig jaar.

Aantal geluidklachten per oorzaak

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Muziek*	1.566	3.368	4.346	4.819	4.468	4.238	4.072	4.156	3.534	3.862
Bedrijven/Industrie	1.621	1.662	1.641	2.379	2.312	1.849	2.582	2.228	1.791	2.514
Luchtvaart	9.533	7.938	8.234	7.659	6.350	5.955	7.534	5.995	6.026	8.550
Vervoer	508	347	578	656	788	532	423	472	302	295
Overige oorzaak	1.123	1.265	1.286	1.353	1.021	909	1.499	1.488	1.367	4.088
<b>Geluidklachten totaal</b>	<b>14.351</b>	<b>14.580</b>	<b>16.085</b>	<b>16.866</b>	<b>14.939</b>	<b>13.483</b>	<b>16.110</b>	<b>14.339</b>	<b>13.020</b>	<b>19.309</b>

\* Dit betreft niet alleen geluid van horecalocaties maar ook muziegeluid van sportverenigingen en evenementen.

### Geluidklachten 2014



### Vliegtuiggeluid

De meldkamer van de DCMR registreert alle klachten die binnenkomen over hinder van vliegtuigbewegingen. Vliegtuigen die van en naar luchthaven Rotterdam The Hague Airport (RTHA) vliegen, veroorzaken een groot deel van deze klachten. Daarnaast worden ook klachten ontvangen over regionaal georiënteerd recreatief (klein) verkeer, helikopterbewegingen (politie, trauma, particulier) en (overvliegend) verkeer van en naar andere luchthavens zoals Schiphol, Lelystad of Midden Zeeland.

Over vliegtuig-lawaai waarvan RTHA de bron is, rapporteert de DCMR in het voorjaar 2015 separaat. Dit verslag geeft een totaaloverzicht.

In 2014 steeg het aantal klachten over vliegverkeer van 6.026 naar 8.550. Het aantal mensen dat meer dan 140 klachten (de zogenaamde categorie frequente klagers) per jaar aan de meldkamer doorgaf, nam van acht naar vijftien toe. Ook het baanonderhoud op Schiphol en vliegverkeer met andere bestemming en/of herkomst heeft bijgedragen aan (de toename van) de klachten over vliegverkeer.

De klachten zijn ingediend door 1.105 verschillende melders. Dit is een stijging van 10,3% ten opzichte van het vorige jaar.

De klachten komen uit 89 verschillende woonplaatsen in Nederland. De meeste klachten zijn afkomstig uit de (deel)gemeenten die in het verlengde van de start- en landingsbaan van RTHA liggen. Dit zijn Lansingerland, Schiedam, Hillegersberg/Schiebroek en Overschie.



Aantal klachten vliegtuiggeluid per woonplaats

Woonplaats	Dag	Nacht	Totaal	Percentage
Rotterdam	3.089	304	3.393	39,7%
Bergschenhoek	1.263	263	1.526	17,9%
Schiedam	493	259	752	8,8%
Mijnsherenland	473	76	549	6,4%
Gouda	296	61	357	4,2%
Reeuwijk	320	21	341	4,0%
Spijkenisse	252	23	275	3,2%
Hellevoetsluis	260	7	267	3,1%
Berkel en Rodenrijs	133	30	163	1,9%
Bleiswijk	69	25	94	1,1%
Vlaardingen	51	37	88	1,0%
Maasland	79	3	82	1,0%
Capelle aan den IJssel	59	2	61	0,7%
Delft	38	3	41	0,5%
Zevenhuizen	9	32	41	0,5%
Overigen	430	90	520	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>7.314</b>	<b>1.236</b>	<b>8.550</b>	<b>100%</b>

De toestellen die de meeste hinder veroorzaken zijn de Boeing 737-700 en de Boeing 737-800. Bij elkaar waren deze toestellen goed voor 3.394 klachten. Het merendeel van het grote vliegverkeer op RTHA wordt met deze toestellen uitgevoerd.

Rond de luchthaven staan zes geluidmeetstations. De meetgegevens worden samen met meldingen en vluchtinformatie opgeslagen in een speciaal computersysteem (Ranomos) ten behoeve van nadere analyses. In het voorjaar van 2015 verschijnt het jaarrapport Geluid- en klachtenanalyse over 2014 dat specifiek inzoomt op RTHA. Dit rapport wordt aangeboden aan de Commissie Regionaal Overleg (CRO) RTHA.

Overzicht type vliegtuig met ten minste 100 klachten

Vliegtuig	Klachten
Boeing 737-700	1.827
Boeing 737-800	1.567
Airbus A-319	327
Robin DR-400	226
Fokker 50	210
Piaggio P-180 Avanti	195
Eurocopter EC-135	140
Piper Cherokee	131
Cessna 172 Skyhawk	128

*Ontwikkelingen Rotterdam The Hague Airport*

Op 1 mei 2013 is het aanwijzingsbesluit van Rotterdam The Hague Airport (RTHA) vervangen door een omzettingsregeling op grond van de wet Regelgeving Burgerluchthavens en Militaire Luchthavens (RBML). Vanaf dat moment is het nieuwe stelsel voor burgerluchthavens, zoals dat is opgenomen in hoofdstuk 8 van de Wet Luchtvaart voor RTHA, van kracht. Deze omzettingsregeling moet vervangen worden door een geheel nieuw en volledig luchthavenbesluit op basis van de Wet Luchtvaart zoals is voorgeschreven in de RBML.

Gelet op het vorenstaande is RTHA in 2014 gestart met een procedure voor het aanvragen van een luchthavenbesluit. Als onderdeel van deze aanvraag zal een milieueffectrapport (MER) worden opgeleverd. Als start daarvoor heeft RTHA in 2014 de Notitie Reikwijdte en Detailniveau (NRD) opgesteld.

De bovengenoemde omzettingsregeling voorziet daarnaast ook in een nieuwe vorm van (regionaal) overleg (CRO genaamd) met een onafhankelijke voorzitter. De CRO is de opvolger van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Rotterdam (CMLR). Ook ten aanzien van de klachtenbehandeling rondom RTHA zijn nieuwe afspraken gemaakt. Eind 2014 is besloten dat zowel het loket (klachtenontvangst) als de backoffice (onderzoek en analyse van klachten) blijft ondergebracht bij de DCMR.



### Overige luchtvaartontwikkelingen

De DCMR verleent namens Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland ontheffingen voor het starten en landen van kleine en recreatieve luchtvaart buiten luchthavens. Het gaat voornamelijk om ontheffingen voor (rondvluchten met) helikopters, paramotors en onbemande luchtvaartuigen. Het beleid van de Provincie is vastgelegd in de Beleidsregel 'Landen en opstijgen van luchthavens anders dan van luchthavens Zuid-Holland 2013'. Hierin zijn onder andere afstandcriteria opgenomen van terreinen ten opzichte van woonbebouwing, Natura2000- en stiltegebieden. Deze beleidsregel vormt de leidraad bij het afgeven van de ontheffingen. Naast vergunningverlening is ook het toezicht op en handhaving van het starten en landen buiten luchthavens een taak van de DCMR<sup>1)</sup>. Klachten over het starten en landen vanaf dergelijke terreinen door kleine en recreatieve luchtvaart in de hele provincie Zuid-Holland, kunnen bij de meldkamer van de DCMR gemeld worden.

<sup>1)</sup> DCMR verricht geen vergunningverlening- en handhavingstaken voor Rotterdam The Hague Airport. Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu is het bevoegd gezag voor de luchthavens.

### Muziekgeluid - horeca en evenementen

Het aantal klachten over muziekgeluid in de gemeente Rotterdam is na de sterke daling van vorig jaar licht gestegen. Ook de overlast in de regiogemeenten is iets gestegen. Naast muziekoverlast van de horeca zijn nog 985 (2013: 864) muzieklachten ingediend. Deze zijn vooral afkomstig van evenementen en feesten bij sportverenigingen.

Het aantal horecageluidklachten in het Rijnmondgebied is met 2.877 klachten iets hoger dan in 2013. In 2014 hebben circa 450 horecaondernemingen overlast veroorzaakt waarvan 81 met tien of meer klachten. Van de tien horecabedrijven die in 2013 de meeste klachten veroorzaakten, staan er nog vier bij de eerste tien van 2014.

Ten aanzien van geluidsoverlast in de Rotterdamse horeca is in 2014 overeenkomstig de horecanota van de gemeente Rotterdam gehandeld.

De beleidslijn dat een aanvraag exploitatievergunning krachtens de APV vergezeld moet gaan van een (akoestisch) advies van de DCMR is in 2014 doorgezet. Het doel van deze werkwijze is om potentieel overlastgevende bedrijven in een vroeg stadium te wijzen op akoestische (on)mogelijkheden van de voorgenomen exploitatievorm. Hier geldt het principe van 'high trust, high penalty'. Horecabedrijven die een 'lichte categorie' (achtergrondmuziek) aanvragen en vervolgens 'zwaarder' (live-muziek) gaan exploiteren, kunnen rekenen op een bestuurlijke strafbeschikking milieu (geldboete) en een beperking in de openingstijden van het bedrijf (burgemeestersmaatregel).

De meest overlastgevende horecaondernemingen worden besproken in bijlage 1 'Voorvallen per gebied'.

### Geluidklachten evenementen

Voor evenementen geven gemeenten een evenementenvergunning af. Bij te verwachten geluidhinder vragen de gemeenten de DCMR om advies over de geluidvoorschriften. Bij de meest luidruchtige evenementen voert de DCMR geluidmetingen uit en controleert of de organisator de voorschriften naleeft. Bij overtredingen spreekt de DCMR de organisator aan om het geluid te verminderen. De politie kan eventueel handhavend optreden. De gemeenten en de DCMR gebruiken de resultaten van de geluidmetingen en klachten ook in de evaluatie van de evenementen.

De meeste evenementen in het Rijnmondgebied vinden plaats binnen de gemeente Rotterdam. De meeste geluidklachten hierover zijn ook afkomstig uit deze gemeente.

In 2014 zijn circa 535 klachten over kleine of grote evenementen en partyschepen in Rotterdam binnengekomen. Dit is meer dan vorig jaar (390 klachten). De toename van de klachten komt vooral doordat er meer evenementen in de open lucht plaatsvonden. Verder waren er evenementen bij een aantal sportclubs, die tot veel klachten leidden en waren er meer klachten over partyschepen.

### Klachten over lawaai van horecaondernemingen \*\*

	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gemeente Rotterdam	419	2.007	2.816	3.281	3.010	2.661	2.545	2.551	2.135	2.297
Regiogemeenten	467	389	622	613	750	649	568	698	535	580
<b>Totaal</b>	<b>886</b>	<b>2.396</b>	<b>3.438</b>	<b>3.894</b>	<b>3.760</b>	<b>3.310</b>	<b>3.113</b>	<b>3.249</b>	<b>2.670</b>	<b>2.877</b>

\* Tot eind 2005 had de politie de taak om geluidsmetingen te doen bij de horeca en op te treden naar aanleiding van klachten. Per 1 januari 2006 voert de DCMR voor de gemeente Rotterdam de afhandeling van de klachten over horecalawaai uit. Dit leidde in eerste instantie tot meer dan een verdubbeling van het aantal klachten.

\*\* Exclusief lawaai van terrassen en airconditionings.



Evenementen met 15 of meer klachten in 2014

	Gemeente	Evenement	Bijzonderheden	2012	2013	2014
1	Rotterdam	Feestjes bij sportverenigingen	VV Coal: 34 VV Kocatepe: 13 VOC: 11 HCR: 7	6	31	74
2	Rotterdam	Lloyd Multiplein	Kermissen: 12 Diverse sportevenementen: 10 Crazy Sexy Cool: 10 Eindfeest Electric Run: 6	71	22	38
3	Vlaardingen	Totaal evenementenseizoen	Lost and Soundfestival: 21 Zomerterras: 13	35	35	36
4	Rotterdam	Schouwburg- en Stadhuisplein	WK Voetbal: 11 Koningsdag: 4 Motel Mozaïque: 5	21	24	30
5	Rotterdam	VKV City Racing	Helikopters: 10 Muziek: 9 's Nachts opbouwen/afbreken: 5 Motorgeluid: 3	5	4	27
6	Rotterdam	Evenemententerrein Zuiderpark	Boothshock: 8 Alle Tonen Festival: 9 Baroeg: 4	124	73	22
7	Rotterdam	Rotterdam Unlimited	Podium Hofplein: 18	5	49	21
8	Rotterdam	Rotterdamse Bazar Charlotechallen		-	-	21
9	Rotterdam	Roel Langerakpark	Blijdorpfestival: 12 Rotterdam Outdoor: 8	-	-	20
10	Rotterdam	Partyschepen		6	3	20
11	Rotterdam	Parklaan	Oranjabitter: 10 Vrije Volk Festival: 8	10	3	18
12	Rotterdam	Evenementen Binnenrotte	Wednesday Night Skate: 5 Loveland: 5 Smaak vd Blaak: 5	15	34	17
13	Rotterdam	Museumpark	WK Oranjeplein 7	-	3	16

*Feestjes bij diverse sportverenigingen*

Dit jaar kwamen veel geluidklachten binnen over feestjes bij sportverenigingen. Vooral in het weekeinde van Pinksteren (8-10 juni) kwamen geluidklachten binnen van diverse feestjes bij voetbalverenigingen langs de Oldegaarde. In bijlage 1 - Rotterdam Charlois staat VV Coal en Egelantierboys vermeld.

*Sport- en evenemententerrein Lloyd Multiplein (38 klachten)*

De DCMR registreert overlastklachten over het sport- en evenemententerrein aan de Westzeedijk apart. Het terrein is aangewezen als grootstedelijk evenemententerrein. Het terrein wordt onder andere gebruikt voor het organiseren van kermissen, enkele grote evenementen en een aantal kleine (sport)evenementen voor de deelgemeente Delfshaven. Dit jaar zijn meer klachten binnengekomen dan vorig jaar (2013: 22, 2012: 71 klachten), omdat meer grote evenementen plaatsvonden. De Koningskermis en de Najaarskermis veroorzaakten dit jaar vijf en zeven geluidklachten. Het dansfeest Crazy Sexy Cool leidde op zondag 20 juli tot tien klachten. De dansmuziek bij het eindfeest van de Electric Run leidde tot zes klachten.

Bij de beide kermissen en de dansfeesten heeft de DCMR met onbemande geluidmeetsets bij woningen de geluidniveaus gecontroleerd. Bij de evaluatie van het evenement heeft de DCMR de constatering gemeld. Voor een volgende editie zullen de aandachtspunten in voorschriften bij de evenementenvergunning verwerkt worden.

*Evenementenseizoen Vlaardingen (36 klachten)*

Het dansfeest Lost & Sound in het Oranjepark leidde op 21 juli tot 21 klachten. Tijdens het evenement zijn de geluidniveaus bij de mengtafels van de podia en op twee punten bij woningen uitgebreid gemonitord. Muziek tijdens Zomerterras veroorzaakte tussen 15 en 31 augustus dertien klachten.

*Schouwburg- en Stadhuisplein (30 klachten)*

Op het Schouwburgplein vinden veelal kleinschalige evenementen plaats. Evenementen op het Stadhuisplein zijn meestal verbonden met de daar aanwezige horecabedrijven en zijn daarom meestal grootschaliger. De DCMR registreert overlastklachten van beide pleinen apart. De geluidklachten komen meestal van dezelfde groep bewoners.





In 2014 hebben de Koningsdagviering en de festiviteiten rond het WK-voetbal op het Stadhuisplein vier en elf klachten veroorzaakt. Het evenement Motel Mozaique op het Schouwburgplein leidde tot vijf klachten.

#### *VKV City Racing (27 klachten)*

De City Racing heeft dit jaar meer klachten veroorzaakt dan voorgaande jaren (2013: 4, 2012: 5 klachten). Vanwege het 10-jarig bestaan van het evenement was het evenement uitgebreid met een muziekprogramma op de zaterdagmiddag en -avond. Tevens waren er op vrijdag en zondag shows van stunthelicopters boven het circuit. Deze helicopters leidden in totaal tot tien klachten. Het muziekprogramma op zaterdag en zondag veroorzaakte negen klachten. Het grotendeels 's nachts opbouwen en afbreken van het racecircuit en het motorgeluid tijdens het race-evenement leidden tenslotte tot vijf en drie klachten.

#### *Evenemententerrein Zuiderpark (22 klachten)*

Het evenemententerrein Zuiderpark is aangewezen als grootstedelijk evenemententerrein. Het terrein wordt onder andere gebruikt voor het organiseren van enkele grootschalige evenementen en een aantal kleine evenementen voor de deelgemeente Charlois. Het aantal klachten was dit jaar aanzienlijk minder dan voorgaande jaren (2013: 73, 2012: 124 klachten). Dit komt voornamelijk doordat het dansevenement Boothstock dit jaar slechts acht geluidklachten veroorzaakte (2013: 43, 2012: 88 klachten). Voorafgaand aan het evenement hebben bewoners in een groot gebied rond het evenemententerrein een bewonersbrief ontvangen; dit heeft geleid tot een vermindering van klachten. Tijdens het evenement is het geluid uitgebreid gemonitord, zowel bij de mengtafels van de diverse podia als op twee punten bij woningen in de omgeving. De overige klachten van het evenemententerrein werden veroorzaakt door het rockfestival Baroeg Open Air en het Alle tonen festival.

#### *Rotterdam Unlimited (21 klachten)*

Naar aanleiding van het grote aantal klachten in 2013 door de podiumopstelling op het Hofplein is in 2014 veel aandacht besteed aan het geluid tijdens het evenement Rotterdam Unlimited. Zo zijn de omwonenden in een groot gebied rond het Hofplein geïnformeerd via een bewonersbrief. De opstelling van de luidsprekers is zoveel mogelijk geoptimaliseerd. Verder is tijdens het evenement uitgebreide monitoring van het geluidniveau uitgevoerd bij de woningen langs de Pompenburg. Ondanks deze maatregelen leidde de podiumlocatie op het Hofplein tot achttien geluidklachten (2013: 42 klachten). Bewoners klaagden vooral over de zware bastonen tijdens een concert op de zondagavond en over de lange duur van het evenement (drie opeenvolgende avonden muziek).

De podiumlocatie op het Schouwburgplein leidde tot twee klachten. De muziek van de straatparade op zaterdag veroorzaakte één klacht.

De DCMR heeft de geluidmetingen en geluidklachten ingebracht in de evaluatie van het evenement. Voor een volgende editie zal waarschijnlijk de duur van het evenement ingekort worden.

#### *Rotterdamse Bazar Charlotechallen (21 klachten)*

Tijdens het Paasweekeinde (19-21 april) vond in de Charlotechallen aan de Doklaan het kleinschalige evenement Rotterdamse Bazar plaats. Drie dagen lang waren er diverse optredens met livemuziek, die in totaal 21 geluidklachten veroorzaakten. Naar aanleiding van de klachten heeft de organisator besloten bij het soortgelijke evenement in het Pinksterweekeinde geen muziek weer te geven. Tijdens het Pinksterweekeinde zijn geen geluidklachten binnengekomen.

#### *Roel Langerakpark (20 klachten)*

In het Roel Langerakpark zijn het afgelopen jaar twee dansfeesten georganiseerd. Het relatief kleine dansfeest Blijdorpfestival veroorzaakte op 16 augustus twaalf geluidklachten, vooral uit de wijk Blijdorp. Bij het groter opgezette dansfestival Rotterdam Outdoor op 20 september is een groot gebied rond het park geïnformeerd via een bewonersbrief. Bij beide festivals is het geluid uitgebreid gemonitord, zowel bij de mengtafels van de diverse podia als op twee punten bij woningen. Het aantal klachten bij Rotterdam Outdoor bleef beperkt tot acht.

#### *Partyschepen (20 klachten)*

Dit jaar leidden partyschepen met luide muziek 's avonds tot meer overlast dan voorgaande jaren (2013: 3 klachten, 2012: 6 klachten). In de maanden juni, juli en augustus veroorzaakten meerdere partyschepen drie tot zes klachten op een avond. Tweemaal leidde een partyschip tot diep in de nacht tot geluidoverlast.

#### *Parklaan (20 klachten)*

Op de groenstrook bij de Parklaan wordt al enkele jaren een aantal evenementen georganiseerd. Het evenement Oranjebitter leidde rond Koningsdag tot tien geluidklachten. Het dansfeest Vrije Volk Festival leidde op 23 augustus tot acht geluidklachten. Beide evenementen zijn uitgebreid gemonitord, zowel bij de mengtafels van de diverse podia als op meetpunten bij woningen.

#### *Evenementen Binnenrotte (17 klachten)*

Op de Binnenrotte vinden regelmatig evenementen plaats. De jaarlijks terugkerende Wednesday Night Skate leidde dit jaar tot in totaal vijf klachten, verdeeld over vier woensdagavonden.



Om de muziek binnen de geluidgrenzen te houden heeft de DCMR een geluidmeetset bij de dichtbijgelegen flatwoningen geplaatst. De geluidman bij het podium op de Binnenrotte controleerde tijdens het evenement via een internetsite het geluidniveau bij de woningen.

De kleinere evenementen Loveland en Smaak van de Blaak veroorzaakten ieder vijf geluidklachten. De DCMR heeft bij de evaluatie van de evenementen de klachten en overlast gemeld.

#### *Museumpark (16 klachten)*

In het Museumpark vonden dit jaar meer evenementen plaats dan voorgaande jaren. Het WK-Oranjeplein (grootbeeldscherm met muziek) tijdens het WK-voetbal leidde tot zeven geluidklachten. Een aantal kleinere evenementen met muziek zorgden in totaal voor negen klachten. De DCMR heeft tijdens het evenement Parade en het WK-Oranjeplein met een onbemande geluidmeetset bij het Sophia Kinderziekenhuis de geluidniveaus ter plaatse gemonitord. Aan de hand van de meetresultaten zijn voor volgende evenementen de opstelling van luidsprekers en geluidgrenswaarden bijgesteld.

#### **Werkzaamheden Rijkswaterstaat**

##### *Verbreiding A15 Maasvlakte-Vaanplein*

Van november 2011 tot december 2015 werkt de aannemerscombinatie 'A-Lanes A15' in opdracht van Rijkswaterstaat aan de reconstructie van de A15 tussen de Maasvlakte en het Vaanplein: het traject MaVa. De DCMR adviseert hierbij, op verzoek van de gemeente Barendrecht, op het gebied van geluidreductie. De werkzaamheden vinden zowel overdag als 's nachts en in het weekeinde plaats.

Inwoners van de omliggende gemeenten kunnen overlast melden bij Rijkswaterstaat via 0800 - 8002 (tussen 06:00 - 22:30 uur) en bij de aannemer via 010 - 714 75 70 ('s nachts). In 2014 ontving Rijkswaterstaat rechtstreeks zes geluidklachten over de werkzaamheden aan de A15 (in 2013: 21 klachten). Daarnaast hebben omwonenden in 2014 ook 55 klachten bij de meldkamer DCMR ingediend. In de voorgaande jaren waren dat 39 klachten in 2013, 200 in 2012, en 95 in 2011. Omdat de participanten van de DCMR geen bevoegd gezag zijn, worden de klachten doorgegeven aan Rijkswaterstaat. De meest lawaaiige activiteiten (slopen en funderingswerk) zijn inmiddels achter de rug.

##### *Aanleg A4 Delft-Schiedam*

Ook in 2014 is gewerkt aan de aanleg van de A4 tussen Delft en Schiedam. Uit de ingediende klachten komt naar voren dat de meeste geluidoverlast is veroorzaakt door de heiwerkzaamheden voor het sportveld bovenop de landtunnel in de periode van februari t/m april 2014. Op 16 april kwamen er bij de DCMR acht klachten binnen over nachtelijke heiwerkzaamheden voor het geluidscherm Vlaarding Ambacht zonder dat hiervoor een ontheffing was aangevraagd. De bewoners waren hierdoor niet goed op de hoogte. De aannemer is hierop aangesproken en de nachtelijke werkzaamheden zijn gestaakt.

Voor het overige zijn er geen grote projecten uitgevoerd waarvoor een ontheffing is aangevraagd. De overige klachten zijn veroorzaakt door kleinere zaken zoals piepjes bij achteruitrijdende vrachtwagens. In 2014 zijn in totaal 32 klachten bij de meldkamer binnengekomen.





## 5. Geurklachten

Het aantal geurklachten is dit jaar sterk gedaald en ligt op het gemiddelde van de afgelopen jaren.

De DCMR oefent de laatste jaren door strikte toezicht en handhaving veel druk uit op bedrijven in de grote industrie. Het aandeel geurklachten uit de grote industrie is hiermee afgenomen van 60% naar 39%.

De eerste maanden van het jaar heeft Abengoa nog veel stank veroorzaakt. Vanaf eind mei functioneert de geurreducerende installatie goed. Het totaal aantal klachten is van 1.104 klachten teruggebracht naar 323.

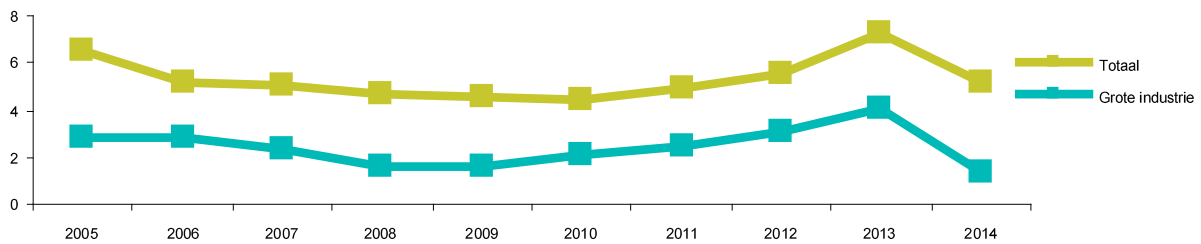
De nieuwe dampverwerkende installaties bij Vopak Europoort hebben er voor gezorgd dat het aantal geurklachten van 422 in 2013 is gereduceerd naar 25 in 2014. Ook zijn er nog 822 geurklachten ingediend die niet zijn toegewezen maar waarvan onderzoek uitwijst dat de bron in het industriecomplex Europoort ligt.

Nog eens 572 klachten ontstonden vanwege meteorologische omstandigheden. Ook horecabedrijf Shabu Shabu Rotterdam Zuid had met 548 klachten een groot aandeel in het totaal aantal geurklachten.

*Aandeel grote industrie in geurklachten*

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Geurklachten totaal	6.499	5.522	5.175	4.693	4.569	4.447	4.994	5.581	7.283	5.451
Geurklachten grote industrie	2.789	2.805	2.331	1.651	1.585	2.113	2.538	3.022	4.033	2.135
Grote industrie in procenten	38	39	40	35	35	48	51	54	55	39
Stankvoorvallen grote industrie	853	841	936	693	707	899	1.178	1.282	1.223	947
Stankvoorvallen grote industrie (≥ 15 klachten)	20	19	16	16	14	9	10	21	40	9

Trend van geurklachten





## 6. Overige klachten

Onderstaande tabel laat het verloop zien van de overige klachten in de afgelopen tien jaar.

De toename in het aantal klachten over visuele hinder wordt veroorzaakt door XL Wind. Bewoners uit Geervliet en Heenvliet dienden 126 klachten in over slagschaduw en horizonvervuiling veroorzaakt door de in 2014 geplaatste windturbines.

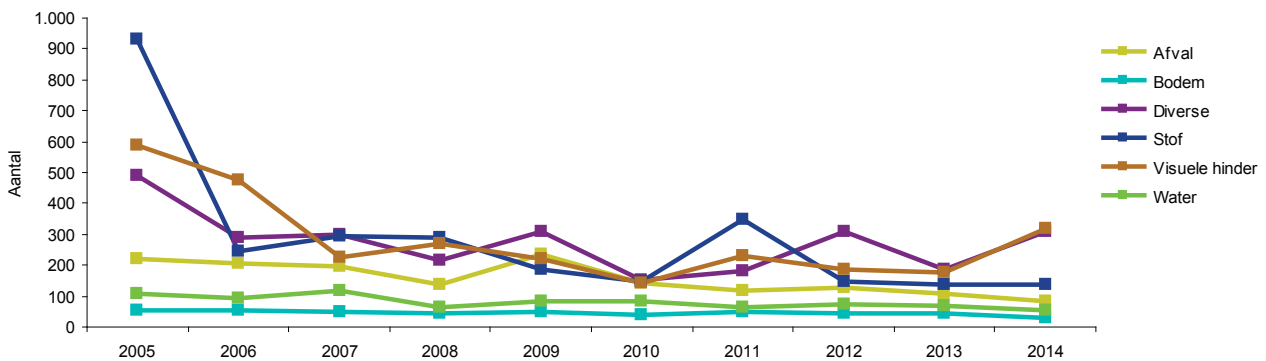
Bij categorie diverse staan ook nog 27 ingediende klachten over XL Wind. Verder bevat deze categorie 85 klachten over schuimvlokken veroorzaakt door een brandweeroefening.

Het aantal klachten over afval, bodemverontreiniging, stof en waterverontreiniging is laag gebleven of zelfs verder afgenomen.

Aantal klachten 'overig' nader gespecificeerd

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Afval	221	207	198	138	237	143	116	128	106	84
Bodem	55	52	47	43	47	41	49	42	44	28
Diverse	492	290	300	218	308	153	182	308	186	307
Stof	933	245	296	287	186	147	374	146	137	135
Visuele hinder	586	474	225	272	220	144	231	187	177	319
Water	107	92	116	65	81	85	64	73	67	55
<b>Som</b>	<b>2.394</b>	<b>1.360</b>	<b>1.182</b>	<b>1.023</b>	<b>1.079</b>	<b>713</b>	<b>1.016</b>	<b>884</b>	<b>717</b>	<b>928</b>

Trend van klachten overig





## 7, Overlastgevende bedrijven

### Bedrijven met 30 of meer klachten

In 2014 veroorzaakten diverse bedrijven 30 of meer klachten. Hierbij zijn alle soorten overlast (voornamelijk stank en lawaai) bij elkaar opgeteld.

Voor het overzicht is per soort bedrijf een tabel gemaakt. Achtergrondinformatie staat per bedrijf en per gemeente vermeld in bijlage 1 'Voorvallen per gebied'.

#### Horeca en evenemententerreinen

Veroorzaker	Locatieplaats	Totaal aantal klachten
Shabu Shabu Rotterdam zuid	Rotterdam	548
Le Bistro / Bali House	Rotterdam	187
Mistura Kaapverdische Keuken	Rotterdam	91
Partyboerderij TOB	Rotterdam	72
Turkse Specialiteitenrestaurant Mozaik	Rotterdam	57
Grandcafé De Compagnie	Rotterdam	57
Café 't Buisie	Rotterdam	54
Melief Bender	Rotterdam	49
Rotterdam Centraal Station	Rotterdam	48
Café Het Oude Tramstation	Hellevoetsluis	47
Café Sas	Rotterdam	46
B.E.D. Rotterdam	Rotterdam	43
Grand-Café "Howkzicht"	Rotterdam	40
Wijkcentrum Post West	Rotterdam	38
Eet- en drinkgelegenheid Hiernaast	Rotterdam	37
Bar la Grotte	Rotterdam	34
VV "Coal" en "De Egelantierboys"	Rotterdam	34
Bar-Restaurant Blender	Rotterdam	32
Wijnbar Grapps	Spijkenisse	32
Sport- en Evenemententerrein (Lloyd)	Rotterdam	32
Liman Türü Evi	Rotterdam	31
Eetcafé De gouden Kolibri	Schiedam	30
Nieuwe Harlekijn	Rotterdam	30
Café-Bar 2e Gurbet	Rotterdam	30

#### Midden- en kleinbedrijf

Veroorzaker	Locatieplaats	Totaal aantal klachten
Sportingclub FreeFitnessRotterdam	Rotterdam	267
Klapwijk	Rockanje	109
MM Impex Heavy Machinery & Equipment	Rhoon	97
Toko Singapura	Capelle aan den IJssel	67
Basic-Fit	Rotterdam	50
Hovetra	Rhoon	44
Snack Connection	Bergschenhoek	38
Vasteland	Rotterdam	32





## Grote bedrijven

Veroorzaker	Locatieplaats	Totaal aantal klachten	Klachten uit <sup>1)</sup> :
XL Wind	Botlek Rotterdam	2.123	Geervliet (1.164) Heenvliet (951) Zwartewaal (6)
Uniport Multipurpose Terminals	Rotterdam	323	Rotterdam (310) Schiedam (13)
Abengoa Bioenergy Netherlands	Europoort Rotterdam	308	Brielle (197) Maassluis (54) Vierpolders (26) Oostvoorne (11) Europoort Rt (9) Zwartewaal (6)
Shell Nederland Raff naderij	Vondelingenplaat Rt	205	Spijkenisse (113), Hoogvliet (32), Vlaardingen (28), Nieuw-Beijerland (7)
Jansen Recycling Group locatie Vlaardingen	Vlaardingen	168	Vlaardingen
Esso Nederland B.V. (Raff naderij Rotterdam)	Botlek Rotterdam	109	Geervliet (37) Spijkenisse (25) Heenvliet (16) Vlaardingen (5)
Wilmar Oleochemicals	Botlek Rotterdam	94	Rozenburg
Kuwait Petroleum Europoort	Europoort Rotterdam	81	Brielle (58) Hellevoetsluis (9)
Damen Shiprepair Rotterdam	Schiedam	66	Schiedam
Huisman Equipment	Schiedam	58	Schiedam
Farm Frites	Oudendoorn	38	Oudendoorn
Damen Shiprepair Rotterdam	Pernis Rt	32	Pernis
Oudkerk	Europoort Rotterdam	33	Maassluis

## Industriecomplex

Als de DCMR geen directe veroorzaker van de klachten kan vinden, maar wel vaststaat dat de oorzaak van de klachten binnen een industriecomplex ligt, schrijft de DCMR de klachten toe aan zo'n complex. In de tabel hieronder staan de klachten die zijn toegeschreven aan deze industriecomplexen.

Aantal overlastklachten industriecomplexen

Veroorzaker bevindt zich in	Totaal aantal klachten
Europoortgebied	967
Botlekgebied	292
Pernis/Vondelingenplaat	273
Maasvlakte	119
<b>Totaal</b>	<b>1.651</b>

## Structureel overlastgevende bedrijven

In de tabel op bladzijde 29 staat het overzicht van structureel meest overlastgevende bedrijven over 2014.

Er is sprake van structurele overlast als in de afgelopen drie jaar minimaal één jaar is geweest met 50 of meer klachten en daarnaast in een ander jaar minstens 25 klachten.

In vergelijking met de top 10 van structureel overlastgevende locaties uit 2013 komen er vijf niet meer terug in die van 2014. Dit zijn:

1. Vopak Terminal Europoort, Europoort Rt
2. Basic Fit, Rotterdam
3. Evenementen Zuidpark, Rotterdam
4. New York Pizza Delivery, Rotterdam
5. Hovetra, Rhoon

Het totaal aantal klachten veroorzaakt door de top 10 meest overlastgevende bedrijven is met 13% gedaald: van 2.232 in 2013 naar 1.932 in 2014.

Dat de DCMR-aanpak van structureel overlastgevende bedrijven overall een positief effect heeft op het naleefgedrag, komt ook door een constructieve houding van de betrokken bedrijven. Wel dient te worden opgemerkt dat het aantal bedrijven dat structureel overlast veroorzaakt dynamisch is. Het aantal structureel overlastgevende bedrijven is in 2014 in vergelijking met 2013 gedaald van 31 naar 26. In 2015 zal de DCMR de aanpak voor structureel overlastgevende bedrijven voortzetten.



Aantal klachten en voorvallen van structureel overlastgevende bedrijven over de afgelopen drie jaren

Bedrijven	Plaatsnaam	pag.	Totaal aantal klachten			Aantal voorvallen		
			2012	2013	2014	2012	2013	2014
Shabu Shabu Rotterdam Zuid	Rotterdam	56	11	546	548	8	304	354
Uniport Multipurpose Terminals	Rotterdam	53	30	42	323	14	19	30
Abengoa Bioenergy Netherlands	Europoort Rotterdam	41	197	1.104	308	54	98	48
Shell Nederland Raff naderij	Vondelingenplaat RT	43	118	50	205	31	12	13
Jansen Recycling Group (vh Zethameta)	Vlaardingen	46		104	168		47	69
Esso Nederland (Raff naderij Rotterdam)	Botlek Rotterdam	41	47	134	109	4	7	8
Mistura Kaapverdische Keuken vh Stanis	Rotterdam	54	25	33	91	23	24	62
Toko Singapura	Capelle aan den IJssel	48	40	103	67	34	96	64
Huisman Equipment	Schiedam	45	127	127	58	79	72	36
A15 MaVa Klachtenlocatie	Botlek Rotterdam	24	200	39	55	49	17	17
Café 't Buisie	Rotterdam	55	2	26	54	2	21	33
Basic-Fit	Rotterdam	55	2	87	50	2	61	33
Melief Bender	Rotterdam	51	7	53	49	7	32	30
B.E.D. Rotterdam	Rotterdam	50	99	32	43	78	32	40
Hovetra	Rhoon	47	38	62	44	34	51	42
Farm Frites	Oudenhoom	42	56	5	39	49	5	32
Sport- en Evenemententerrein (Lloyd)	Rotterdam	22	71	23	32	11	5	7
Aanleg Rijksweg A4	Schiedam	24	3	72	32	2	39	21
Vopak Terminal Europoort	Europoort Rotterdam	45	661	422	25	66	34	6
Provimi B.V.	Rotterdam	55	61	42	22	52	40	15
Evenementen Zuiderpark	Rotterdam	23	124	73	22	5	9	4
't Dakpark	Rotterdam		70	49	5	57	44	5
New York Pizza Delivery Schieweg	Rotterdam		55	69	3	54	65	3
L. van Gelder Beheer	Ridderkerk		213	31	2	183	29	2
Bakkerij Öz Mevlana	Rotterdam		74	27	0	72	27	0
Eet- en Drinkcafé JW	Rotterdam		53	27	0	46	22	0

- Vergeleken met 2013 veroorzaakten de bedrijven:
- in groen tenminste de helft minder klachten;
  - in rood tenminste het dubbele aan klachten.

De paginanummers verwijzen naar een uitgebreide beschrijving van de overlastgevende situatie(s) in bijlage 1 'Voorvallen per gebied'.

### Aanpak

In 2010 is de DCMR gestart met een specifieke en gerichte aanpak van de top 10-structureel overlastgevende bedrijven. Deze aanpak is maatwerk; een combinatie van reguliere toezicht- en handhavinginstrumenten, waar nodig in samenwerking met de Divisie Havenmeester van het Havenbedrijf Rotterdam of de Zeehavenpolitie.

Ook in 2014 heeft de DCMR op de bedrijven die structureel overlast geven, extra inzet gepleegd door middel van deze bovengenoemde projectaanpak. Een team van specialisten maakt een analyse van de structureel overlastgevende bedrijven en beoordeelt of nieuwe (aanvullende) instrumenten ingezet kunnen worden om aan de overlast een einde te maken.

Naast Abengoa en Vopak is dit jaar de aandacht voor geuren en geluidsoverlast in de horecabranche gecontinueerd.

In 2013 is gestart met de pilot e-nose bij horeca-inrichtingen. Dit project is uitgevoerd met als doel de elektronische neus (e-nose) te ontwikkelen als indicatief meetinstrument. Aanleiding hiervoor waren de vele geurklachten die worden ingediend over horeca-inrichtingen en de onvoldoende handvatten in de wetgeving.

In 2014 startte de DCMR een vervolgproject op gekomen. Dit project is uitgevoerd in opdracht van de DCMR en het ministerie van Infrastructuur & Milieu. In 2014 hebben voor dit project tien horecalocaties medewerking verleend. In het Rijnmondgebied zeven locaties en drie locaties in Eindhoven, Amsterdam en Goes.



Uit de rapportage van deze projecten kan geconcludeerd worden dat de e-nose gebruikt kan worden als indicatief meetinstrument waarmee een beter beeld van de geursituatie rondom een horeca-inrichting kan worden verkregen. Een ander resultaat van deze onderzoeken is dat er een algemene 'horecagevoeligheidscurve' van de e-noses is opgesteld. Hiermee kunnen de e-nosesignalen worden omgezet naar indicatieve waarden voor de geurconcentraties. De bruikbaarheid van deze algemene curve vergt verder onderzoek voordat de e-nose ingezet kan worden als handhavingsinstrument.

De afgelopen jaren heeft de DCMR aan de horecabedrijven die structureel overlast veroorzaken, beperkingen opgelegd van de openingstijden. In 2014 is dit beleid op succesvolle wijze voortgezet. Het is een extra prikkel om te voldoen aan de geluidgrenswaarden die op horecabedrijven van toepassing zijn. Daarnaast blijven de traditionele bestuurlijke- en strafrechtelijke handhavingsinstrumenten zoals de last onder dwangsom, bestuurlijke strafbeschikking milieu en proces-verbaal toepasbaar op notoire overlastgevers.

De doelstelling is een structurele en substantiële verbetering in het naleefgedrag. Daarnaast zijn er diverse initiatieven om (nieuwe) horecaondernemers in een vroegtijdig stadium te informeren over de van toepassing zijnde milieuregelgeving en hoe om te gaan met beginnende overlastsituaties.

Door een aantal bewoners in de regio wordt geluidsoverlast ervaren als een brommend, dreunend geluid, afkomstig van afgemeerde zeeschepen. De overlast wordt veroorzaakt door processen aan boord van schepen die noodzakelijk zijn om de bemanning aan boord te kunnen laten verblijven (zoals sanitair, ventilatie, verlichting etc.) en door de basisprocessen van het afgemeerde schip (bijv. technische bewaking en andere processen om het schip operationeel te houden). De huidige wet- en regelgeving om te handhaven op deze bron van overlast is niet concreet en normen om op te toetsen ontbreken. De handhavingspartners in de Rotterdamse haven hebben deze problematiek in onderzoek en streven gezamenlijk naar een oplossing.







# Incidenten in Rijnmond

## 8. Bedrijfs- en CIN-meldingen

Bedrijfs- en incidentenmeldingen van de industrie uit het Rijnmondgebied komen binnen bij de meldkamer van de DCMR. Deze meldingen ontvangt de DCMR voornamelijk op grond van hoofdstuk 17 van de Wet milieubeheer bij een verstoring in de normale procesvoering.

Bedrijfs- en incidentmeldingen stellen de DCMR in de gelegenheid snel maatregelen te nemen om bewoners en milieu te beschermen tegen de gevolgen van een incident. De informatie uit deze meldingen gebruikt de meldkamer ook voor het informeren van de bewoners die een klacht indienen.

Onder bedrijfsmeldingen vallen ook bijzondere bedrijfsomstandigheden die zijn voorzien. Deze bijzondere omstandigheden moet een bedrijf vooraf melden. Voor bedrijfsverstoringen van geringe omvang kan een bedrijf volstaan met een bedrijfsmelding. Voor grotere incidenten, die ook gevolgen kunnen hebben buiten het bedrijfsterrein, moet een bedrijf via het Centraal Incidentennummer (CIN) een melding doen. Met één telefoontje aan het CIN ontvangen de meldkamers van de DCMR, de politie, de brandweer, Rijkswaterstaat en het Havenbedrijf Rotterdam gelijktijdig de informatie over het incident.

Aantal bedrijfs- en incidentenmeldingen

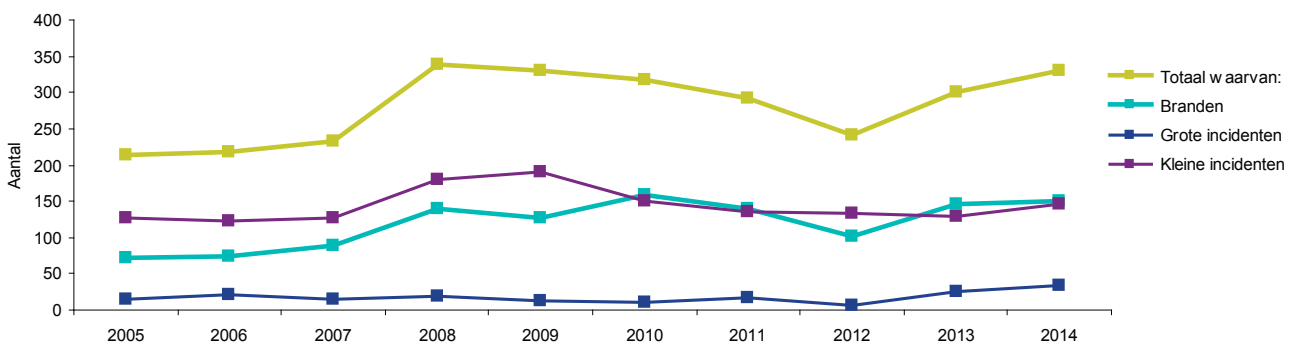
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bedrijfsmeldingen totaal	5.474	5.452	5.472	5.744	5.861	5.216	4.795	5.483	5.954	6.270
Bedrijfsmeldingen onvoorzien	741	613	545	640	630	618	623	870	937	961
CIN-meldingen totaal waarvan:	214	218	232	338	330	318	292	241	300	331
- Branden	73	74	89	140	126	158	140	101	146	151
- Grote incidenten	14	22	15	19	13	10	16	6	25*	33
- Kleine incidenten	127	122	128	179	191	150	136	134	129	147
CIN-oefenmeldingen	-	10	20	66	124	117	133	142	153	150

\*Toename door wijziging in 2013 in de classificatie van de hernieuwde gedragslijn "Melden van ongewone voorvallen".

Trend bedrijfsmeldingen



Trend CIN-meldingen naar categorie





In 2014 ontving de DCMR meldkamer totaal 6.270 bedrijfsmeldingen waarvan 5.309 over voorziene activiteiten en 961 over onvoorziene bedrijfstorings. Het aantal CIN-meldingen dat de meldkamer behandelde is 331 en daarmee 10% hoger dan in 2013.

Het aantal meldingen is geen directe graadmeter voor de onveiligheid op het terrein. De DCMR stimuleert bedrijven om open te zijn en actief te melden.

### CIN-oefenmeldingen

Bij de CIN-plichtige bedrijven bestaat de behoefte om de procedure voor CIN-meldingen te oefenen. De DCMR meldkamer heeft daarom een speciale CIN-oefenlijn ingesteld. Een bedrijf kan hierop de meldingsprocedure oefenen zonder het operationele CIN-nummer bezet te houden. De DCMR simuleert bij de oefenmelding de rol van de CIN-partners. Van deze oefenmogelijkheid maken de bedrijven veel gebruik, in 2014 waren er 150 oefeningen. Een aantal bedrijven heeft daarnaast bij de DCMR een CIN-meldingstraining gekregen.

De procedure voor CIN-oefenmeldingen wordt in 2015 samen met Deltalinqs verder geprofessionaliseerd.

### CIN-meldingen op internet

Sinds juni 2013 vindt gerichte communicatie over de CIN-meldingen plaats via [www.rijnmondveilig.nl](http://www.rijnmondveilig.nl). Actuele CIN-meldingen met een hoge communicatieve impact publiceert de VRR/DCMR per direct op deze website.

Daar komt gedurende het incident regelmatig informatie bij. Deze informatie wordt ook via Twitter bekendgemaakt.

De volgende dag wordt van dit incident een korte samenvatting geplaatst onder de tab CIN-meldingen op [www.rijnmondveilig.nl](http://www.rijnmondveilig.nl).

Sinds 14 oktober 2014 worden op deze website en op de landelijke website [www.brzoplus.nl](http://www.brzoplus.nl) de samenvattingen van inspectieverslagen van BRZO-bedrijven gepubliceerd. De overheid geeft daarmee een invulling aan de mogelijkheid voor het publiek om zichzelf een beeld te vormen van de aanwezige risico's in hun directe leefomgeving.



## 9. Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure

Bij een groot incident kunnen van operationele diensten besluiten om op te schalen volgens de Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure (GRIP). GRIP vormt de basis voor de operationele en bestuurlijke opschaling tijdens incidenten. De regeling is bindend voor zowel de operationele partners (politie, brandweer, DCMR, Geneeskundige Hulpverlening en Havenbedrijf Rotterdam) als alle gemeenten binnen de regio Rotterdam-Rijnmond. De regeling is afgestemd op het Landelijk Referentiekader GRIP.

Per GRIP-niveau zijn de taken en verschillende crisis-staven nader toegelicht. Tevens is in de GRIP-regeling per niveau aangegeven wie welke bevoegdheden heeft en hoe de communicatie richting de burger is geregeld.

De zes GRIP-niveaus zijn:

- GRIP-1: het incident is lokaal van aard en in het Commando Plaats Incident (COPI) werken de operationele diensten gecoördineerd samen; een politiewoordvoerder verzorgt de communicatie.
- GRIP-2: het incident heeft een duidelijke uitstraling naar de omgeving en het gasmeetplan kan in werking treden, om het effectgebied in kaart te brengen. Het Regionaal Operationeel Team (ROT) geeft leiding aan het COPI en de actiecentra van de operationele diensten en informeert het openbaar bestuur. Een VRR woordvoerder coördineert de informatievoorziening.
- GRIP-3: het incident heeft consequenties voor de bevolking en de Gemeentelijke Veiligheidsstaf komt bijeen onder voorzitterschap van de burgemeester, die bestuurlijk leiding geeft aan de processen en zorgt voor de woordvoering.
- GRIP-4: de effecten van het incident overschrijden de gemeentegrens. Dit vraagt om afstemming. De Regionale Veiligheidsstaf coördineert de processen van meerdere Gemeentelijke Veiligheidsstaven. De voorzitter van de Veiligheidsregio verzorgt de woordvoering.

- GRIP-5: Wanneer bij een incident, of een dreiging daarvan, meerdere veiligheidsregio's betrokken zijn, kunnen de voorzitters van deze veiligheidsregio's gezamenlijk opschalen naar GRIP-5. De bronregio neemt in principe de coördinerende rol op zich. De voorzitter van de bronregio neemt niet de bevoegdheden van de overige betrokken voorzitters veiligheidsregio over.
- GRIP-Rijk: Tegelijk met GRIP-5 wordt een nieuw niveau geïntroduceerd. GRIP-Rijk wordt gebruikt als er behoefte is aan sturing door het Rijk, in situaties waarin de nationale veiligheid in het geding is of kan zijn. Inhoudelijk is er veel hetzelfde als GRIP-5, alleen ligt de bevoegdheid nu bij de minister. De coördinatie wordt overgenomen door het Nationaal Crisis Centrum (NCC). GRIP-Rijk kan van kracht zijn in combinatie met GRIP-1 t/m 5 of zonder dat er sprake is van opschaling in een veiligheidsregio.

In 2014 is 21 keer GRIP ingesteld; een GRIP-situatie bij de industrie heeft zich driemaal voorgedaan. Het overzicht staat vermeld op pagina 34.

Bij grotere stroomstoringen stellen de operationele diensten ook de GRIP-regeling in werking, vanwege de grote maatschappelijke effecten en consequenties voor de beveiliging van gebouwen en diensten. Dit jaar heeft geen stroomstoring plaatsgevonden waarvoor een GRIP is gestart.

Meer informatie over de GRIP is beschikbaar op [www.veiligheidsregio-rotterdam-rijnmond.nl](http://www.veiligheidsregio-rotterdam-rijnmond.nl).



Overzicht GRIP-incidenten

	Datum	GRIP	Betrokken gemeente	Beschrijving incident
1	29-01-2014	2	Rotterdam	Sluiting Beneluxtunnel
2	06-02-2014	1	Vlaardingen	Gaslekkage
3	10-03-2014	2	Rotterdam	Botsing trams, Breeplein
4	20-03-2014	1	Rotterdam	Hulpverlening explosieven
5	04-14-2014	1	Rotterdam	Zeer grote brand, Jan Porcellistraat
6	14-04-2014	1	Westvoorne	Hulpverlening Rockanje, 2e slag
7	15-04-2014	1	Rotterdam	Brand verzorgingstehuis, Homerusplein
8	20-04-2014	1	Brielle	Gaslekkage
9	02-05-2014	1	Rotterdam	Brand, Augustinusstraat
10	15-05-2014	2	Rotterdam	Gaslekkage, Giessenstraat
11	16-05-2014	2	Ridderkerk	Chloorlekkage zwembad
12	21-05-2014	2	Rotterdam	Ongeluk Heinenoordtunnel
13	04-07-2014	1	Hellevoetsluis	Gaslekkage
14	14-08-2014	1	Rotterdam	Brand, Jan Kruijffstraat
15	17-08-2014	1	Vlaardingen	Grote brand Aveno, Koningin Wilhelminahaven N.z.
16	04-09-2014	1	Rotterdam	Besmetting Maasstad Ziekenhuis
17	05-09-2014	1	Rotterdam	Brand Cabot, Botlekweg
18	06-09-2014	2	Rotterdam	Zeer grote brand Art Hotel, Mijnsheerenlaan
19	13-11-2014	1	Rotterdam	Brand tankwagen Tankerservice Hoogvliet
20	03-12-2014	1	Rotterdam	Brand/lekkage Erasmus Medisch Centrum
21	25-12-2014	1	Schiedam	Brand Van Schaften Tucks, Polderweg



## 10. Operationele taak DCMR

De DCMR is een van de operationele diensten die betrokken zijn bij de bestrijding van incidenten. Daartoe is de meldkamer DCMR 24 uur per dag inzetbaar om milieu-, bedrijfs- en CIN-meldingen aan te nemen, ter plaatse te onderzoeken en af te handelen.

Tijdens GRIP-2 is er een operationeel leider van de DCMR. Hij of zij stuurt de interne crisisbeheersingorganisatie aan voor incidenten binnen de DCMR-bevoegdheid (CIN) en voor voorvallen waar de DCMR vanuit haar taak bij betrokken is (GRIP). Deze bepaalt welke opschaling binnen de DCMR noodzakelijk is en wie betrokken worden bij de afhandeling van het incident.

De operationeel leider vertegenwoordigt de DCMR in geval van (multidisciplinaire) opschaling van de hulpdiensten en ziet toe op communicatie naar bestuur, burgers en bedrijven. De directiewacht is met name betrokken bij afhandeling van incidenten en bij het nemen van besluiten en acties met bestuurlijke, financiële of juridische consequenties.

Daarnaast zijn twee chemisch adviseurs, een communicatieadviseur en het havenpiket 24 uur per dag inzetbaar. De twee chemisch adviseurs adviseren namens de brandweer op de plaats van het incident en coördineren het (gas) meetplan om het effectgebied in kaart te brengen.

De klachten die via de DCMR meldkamer binnenkomen spelen hierbij een belangrijke rol.

De chemisch adviseur kan tevens adviseren over instelling van een GRIP. Het havenpiket heeft een primaire rol bij de afhandeling van incidenten (morsingen) met gevaarlijke stoffen bij bedrijven waar gevaarlijke stoffen worden opgeslagen en ondersteunt indien nodig de chemisch adviseurs.

De communicatie-adviseur is namens de DCMR contactpersoon voor de media en verstrekt informatie via de DCMR-website [www.dcmr.nl](http://www.dcmr.nl) en via social media. Zodra een GRIP-opschaling in werking treedt, zorgt de politie namens alle betrokken diensten voor de woordvoering. Bij een klachtengolf of bij inzet van chemisch adviseurs blijft de DCMR informatie geven via de DCMR-website over haar eigen activiteiten.







## Preventie en overige taken

### 11. Preventie en bestrijding van overlast

Bij het verlenen van een milieuvergunning is het uitgangspunt dat een bedrijf veilig en op milieuverantwoorde wijze werkt. De processen moeten zo zijn ontworpen dat er geen onveilige situaties of emissies zijn die tot overlast leiden. In de vergunningprocedure wordt dan ook getoetst of de bedrijven de best beschikbare technieken gebruiken die in Europa gelden en of aan nationale wet- en regelgeving wordt voldaan. Omdat geur- en geluidsoverlast afhangen van de lokale omstandigheden wordt voor deze onderwerpen aan het specifiek daarvoor opgestelde beleid getoetst. Daarnaast kunnen ook lokale omstandigheden juist een reden zijn om technieken of maatregelen voor te schrijven die verder gaan dan de best beschikbare technieken. Voor bijvoorbeeld het onderwerp geur is door de provincie Zuid-Holland specifiek beleid opgesteld. Bij iedere relevante vergunningaanvraag toetst de vergunningverlener deze aan dit beleid en neemt voorschriften op waarin is bepaald hoeveel geuremissie mag plaatsvinden.

Om overlast buiten het bedrijf te voorkomen is het gebruikelijk om in vergunningen te kiezen voor doelvoorschriften. Bij een doelvoorschrift is het bedrijf vrij om het middel te kiezen om het voorgeschreven doel (het voorkomen van overlast) te bereiken. Veroorzaakt een bedrijf toch structureel overlast, dan scherpt de DCMR namens het bevoegd gezag de vergunning aan en moet het bedrijf aanvullende voorzieningen treffen om deze overlast alsnog weg te nemen.

### 12. Bureau Operationele Taken

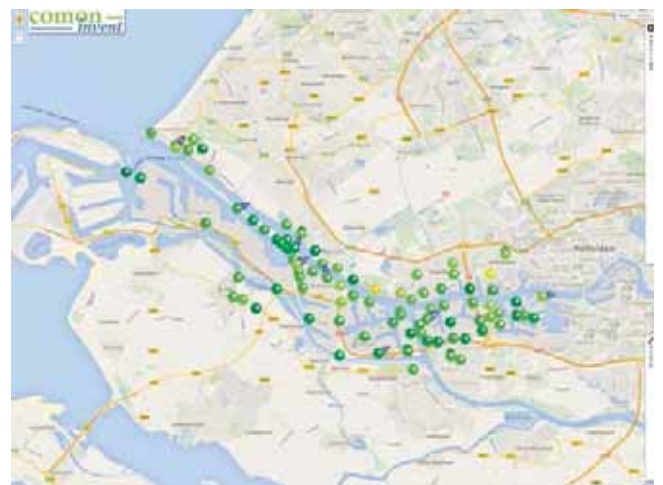
Het bureau Operationele Taken van de afdeling Haven en Industrie van de DCMR bestaat uit het cluster Meldkamer en het cluster Chemisch advies. De hoofdtaken van het cluster Meldkamer hebben betrekking op het aannemen en onderzoeken van klachten en bedrijfsmeldingen en het wegnemen van overlast voor burgers in het Rijnmondgebied. Hierbij wordt onder andere samengewerkt met de Divisie Havenmeester Rotterdam (DHMR). Het cluster Chemisch advies speelt een belangrijke rol bij de operationele advisering en opleiding op het gebied van gevaarlijke stoffen bij rampen- en incidentbestrijding in het verzorgingsgebied van de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond (VRR). Het bureau Operationele Taken vervult zijn taken 24 uur per dag, zeven dagen per week. Voor de meldkamer zijn dat de telefoonwacht en de uitrukdienst (eerstelijns toezicht). Voor Chemisch advies wordt een dubbel piket (24/7) voor de regionale brandweer Rotterdam Rijnmond uitgevoerd. Chemisch advies verzorgt daarnaast een aantal door derden gefinancierde taken, zoals het Landelijke Informatiepunt Ongevallen Gevaarlijke Stoffen (LIOGS) en advisering Kustwacht en heeft een rol in de landelijke Crisis Expert Team (CET) taak.

Ook voert de chemisch adviseur de taken van meetplanleider uit bij het in werking treden van het gasmeetplan

### 13. Elektronische neuzen in het Rijnmondgebied

Ook in 2014 hebben de elektronische neuzen een belangrijke rol gespeeld in het Rijnmondgebied. Na het succesvol afronden van het driejarige e-nose programma van de DCMR in 2013, heeft het Havenbedrijf Rotterdam het initiatief genomen tot de oprichting van het We-nose netwerk. Het We-nose netwerk bestaat uit ongeveer 100 stationaire e-noses die in en rond het Rotterdamse havengebied staan opgesteld. Het is de bedoeling dat dit netwerk verder wordt uitgebreid. Er is een samenwerkingsconvenant gesloten tussen het Havenbedrijf Rotterdam en de DCMR Milieudienst Rijnmond. In dit convenant is ondermeer vastgelegd dat de meldkamer DCMR voor de komende jaren het We-nose netwerk monitort en verhoogde meetwaarden onderzoekt. Het afgelopen jaar stond in het teken van implementatie van het We-nose netwerk en optimalisatie van het systeem waarmee de e-noses zichtbaar zijn op de meldkamer, zie onderstaande afbeelding.

In 2014 zijn er in totaal 638 alarmeringen van e-noses geregistreerd, deze alarmeringen hadden betrekking op 508 verschillende voorvallen. Hiervan zijn er 91 telefonisch onderzocht en 100 voorvallen zijn onderzocht door de uitrukdienst. Veel alarmeringen konden niet onderzocht worden omdat het alarm slechts één of enkele minuten heeft geduurd. Van 137 voorvallen is een oorzaak gevonden. Verder waren er 23 voorvallen met geuroverlast waarbij in totaal 140 klachten zijn ingediend. De DCMR rapporteert de resultaten van het We-nose project aan het Havenbedrijf Rotterdam.





## 14. Waarschuwingscodes

Door bijzondere weersomstandigheden kan de verspreiding van stoffen in de lucht stagneren. Door een lage windsnelheid, in combinatie met een inversielaag in de atmosfeer, blijft verontreiniging in het gebied hangen en kan geuroverlast ontstaan.

De DCMR kan in zo'n situatie voor de industrie een waarschuwingscode afkondigen. Op dit moment bestaat het systeem uit vijf waarschuwingscodes:

- Code 1: een voorwaarschuwing. De bedrijven die daarover voorschriften in hun vergunning hebben, zijn verplicht om informatie over actuele emissies en verladings van stankstoffen door te geven aan de meldkamer van de DCMR. Ook moeten zij extra alert zijn bij werkzaamheden die stank kunnen veroorzaken.
- Code 2: bedrijven moeten hun emissies beperken of mogen bepaalde activiteiten niet meer uitvoeren.
- Code 3: bedrijven zijn verplicht tot verdere beperking van hun emissies.

- Code 4: de DCMR adviseert de Commissaris van de Koning om, gezien de ernst van de situatie, verdergaande maatregelen te laten treffen.
- Code 5: de DCMR trekt alle voorgaande maatregelen in, omdat er geen bijzondere omstandigheden meer zijn.

De DCMR kan een code uitgeven voor het hele Rijnmondgebied, maar ook alleen voor het oostelijk of het westelijk deel van het gebied. In 2014 is in totaal twee keer een code voor het gehele gebied afgegeven.

De DCMR ontwikkelt een nieuw vereenvoudigd codesysteem dat de administratieve last bij bedrijven vermindert, maar indien nodig wel de bedrijven verplicht om maatregelen te treffen. Naar verwachting treedt dit systeem in 2015 in werking.

### Overzicht code-perioden

Periode	Datum	Tijd	Aard	Code	Gebied	Klachten
1	13-03-2013	13.30 uur	Stank	1	Geheel	34
	14-03-2013	16.30 uur		5	Geheel	
2	01-04-2014	10.00 uur	Stank	1	Geheel	61
	07-04-2014	09.00 uur		5	Geheel	

## 15. Landelijk Informatiepunt Ongevallen Gevaarlijke Stoffen

Het Landelijke Informatiepunt Ongevallen Gevaarlijke Stoffen (LIOGS) is ondergebracht bij de DCMR. Van dit landelijke informatiepunt wordt gebruik gemaakt door alle specialisten van de brandweer, politie, GGD, kustwacht, defensie, gemeenten en wegbeheerders om informatie over de aanpak van incidenten met gevaarlijke stoffen op te vragen.

Ervaren Adviseurs Gevaarlijke Stoffen geven advies en stellen de scenario's op die zich kunnen voordoen bij chemische, biologische, radiologische of nucleaire ongevallen.

Dit kan zijn bij bedrijven, tijdens transport en gebruik van de betreffende stoffen. De adviezen zijn gericht op een snelle en zorgvuldige afhandeling, rekening houdend met de technische aspecten en de in die situatie geldende wet- en regelgeving.

In 2014 zijn 42 telefonische verzoeken om LIOGS-informatie bij de meldkamer van de DCMR binnengekomen en behandeld.



## 16. Klachten en meldingen voor omgevingsdiensten in Zuid-Holland

Vanaf 1 januari 2012 is in de provincie Zuid-Holland één centrale milieutelefoon ingericht voor het indienen van klachten en bedrijfsmeldingen op het gebied van milieu. Hiervoor is het telefoonnummer 0888 - 333 555 beschikbaar. Een systeem achter dit telefoonnummer verbindt de beller op basis van zijn telefoonnummer of zijn postcode automatisch door naar de juiste omgevingsdienst.

De meldkamer van de DCMR is dag en nacht bereikbaar en heeft ruime ervaring en expertise op het gebied van aannemen en beoordelen van klachten en meldingen. Alle omgevingsdiensten in Zuid-Holland hebben de ontvangst en registratie van klachten en bedrijfsmeldingen uit hun regio buiten kantooruren bij de meldkamer van de DCMR ondergebracht.

De 24-uursbereikbaarheid is met het telefoonnummer 0888 - 333 555 uniform en voor alle omgevingsdiensten gegarandeerd. De meldkamer DCMR behandelt en registreert de klachten en bedrijfsmeldingen en beoordeelt de urgentie. Voor het onderzoeken en afhandelen van klachten en bedrijfsmeldingen buiten het Rijnmondgebied blijven de omgevingsdiensten zelf verantwoordelijk.

Meer informatie over de afhandeling van de klachten en bedrijfsmeldingen vindt u op de website van de betreffende omgevingsdienst.

*Aangenomen klachten en meldingen door meldkamer DCMR*

	2013	2014
Omgevingsdienst Midden-Holland*	277	294
Omgevingsdienst West-Holland*	270	393
Omgevingsdienst Zuid-Holland-Zuid	1.751	1.610
Omgevingsdienst Haaglanden*	293	449
<b>Totaal</b>	<b>2.591</b>	<b>2.746</b>

\* Alleen buiten kantooruren.

De Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid heeft de registratie van klachten en meldingen zowel overdag als 's nachts aan de DCMR uitbesteed.

De omgevingsdienst Haaglanden heeft de milieutaken van het BRZO-bedrijf DSM Delft Permit in 2013 overgedragen aan de DCMR.

### *DSM Delft Permit*

In 2014 zijn 21 klachten ingediend bij de meldkamer. Hiervan gingen er negentien klachten over geur-overlast. Deze klachten zijn verspreid over het jaar binnengekomen en niet terug te voeren op bijzondere bedrijfsomstandigheden. In het kader van de aanvraag voor een revisievergunning heeft DSM een geuronderzoek uitgevoerd. De DCMR zal dit onderzoek beoordelen en meenemen in de nieuwe revisievergunning.

## 17. Social media en online jaarverslag

### Social media

De DCMR hecht belang aan de inzet van social media als communicatiemiddel, waarbij het delen en verkrijgen van informatie van onze doelgroepen centraal staat. Eind 2014 is een pilot gestart, waarbij door middel van een monitoringtool meer inzicht wordt verkregen in de verschillende informatiestromen op social media. De pilot schetst bovendien welke wijze van webcare de gebruikers wensen. De pilot heeft een looptijd van zes maanden en wordt in het voorjaar van 2015 afgerond. Na een evaluatie wordt bezien hoe vervolg wordt gegeven aan webcare op social media. Op dit moment experimenteert de DCMR met het naspeuren op klachten via social media maar is de officiële ingang van klachtbehandeling nog steeds de milieutelefoon (0888-333555) of het webformulier op de website van de DCMR.

### Online jaarverslag

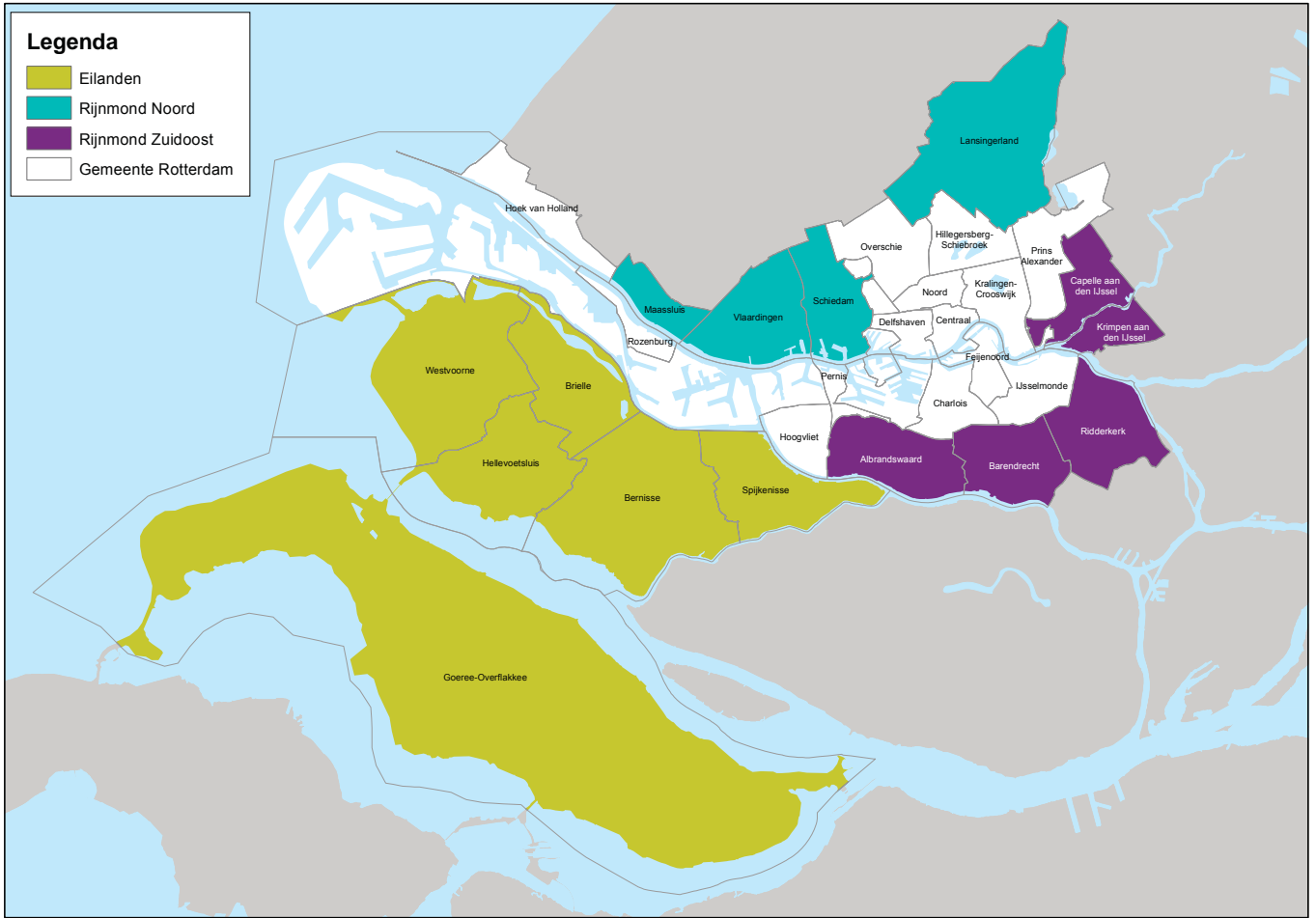
De DCMR verstrekt aan verschillende doelgroepen informatie over de stand van het milieu en de veiligheid rondom risicovolle bedrijven. Jaarlijks maakt de DCMR diverse rapporten, waaronder dit milieumeldingenrapport. In deze rapporten legt de DCMR verantwoording af over het uitgevoerde werk en de geboekte resultaten.

De mogelijkheden om die informatie op een gebruikersvriendelijke manier aan te bieden, nemen toe. Burgers zijn vertrouwd met het gebruik van apps en andere digitale platformen waar informatie steeds compacter wordt gepresenteerd. Bovendien maken dergelijke platformen ook steeds meer gebruik van grafische elementen en beeldmateriaal om informatie op een toegankelijke manier te ontsluiten.

De DCMR wil zijn doelgroepen ook in de toekomst blijven bereiken. Om die reden werkt de DCMR in 2015 aan een nieuw online jaarverslag dat aansluit bij de hierboven geschetste ontwikkeling. Het milieumeldingenrapport zal naast een aantal andere jaarrapportages onderdeel gaan uitmaken van dat online jaarverslag.



## Bijlage 1 - Voorvallen per gebied



In deze bijlage staan de bedrijven beschreven die tien of meer klachten hebben veroorzaakt in 2014. Voor Rotterdam geldt een ondergrens van vijftien klachten. De klachten staan vermeld bij de woonplaats van de melder. Deze staan gesorteerd op de geografische ligging in bovenstaande vier regio's.

Het aantal mensen dat een klacht indient wordt niet benoemd omdat bij een enkele melder dan snel is te herleiden wie de klacht heeft ingediend. Dit is in strijd met het privacybeleid, waarin staat dat de DCMR persoonlijke gegevens van de melder niet doorgeeft aan de veroorzaker van de overlast.



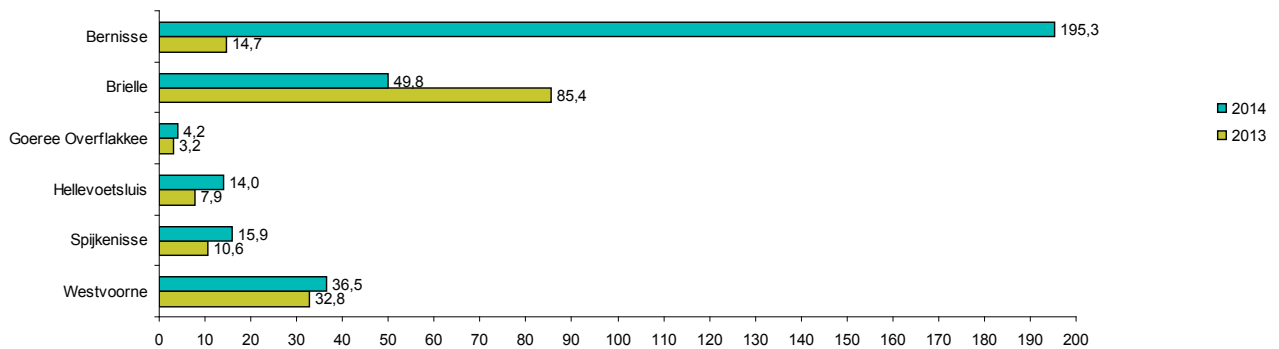
# Eilanden - Bernisse, Brielle, Goeree Overflakkee, Hellevoetsluis, Spijkenisse en Westvoorne

Aantal klachten per gemeente per aard overlast in 2013 en 2014

Eilanden	2013				2014			
	lawaai	stank	overig	totaal	lawaai	stank	overig	totaal
Bernisse	112	61	9	182	2.170	79	169	2.148
Brielle	100	1.288	9	1.397	137	592	85	814
Goeree Overflakkee	71	68	21	160	82	97	26	205
Hellevoetsluis	184	111	14	309	* 408	109	26	543
Spijkenisse	478	271	20	769	767	344	41	1.152
Westvoorne	121	324	14	459	286	204	22	512

\* Waarvan 267 klachten over vliegverkeer

Aantal klachten per 1000 inwoners



## Bernisse (Abbenbroek, Geervliet, Heenvliet, Oudenhoorn, Simonshaven, Zuidland)

### XL Wind windpark, Botlek

Langs het Hartelkanaal in de Botlek zijn in februari ter hoogte van Heenvliet en Geervliet acht windturbines geplaatst. Sinds die tijd zijn er vanuit Heenvliet en Geervliet ruim 2.123 klachten binnengekomen. Veruit het grootste deel gaat over geluidhinder, maar ook zichthinder en overlast veroorzaakt door slagschaduw spelen hierbij een rol. Volgens de ingediende akoestische rapporten voldoen de windturbines aan de algemene voorschriften van het Activiteitenbesluit. Om dit in de praktijk indicatief te controleren zijn langdurige, uitgebreide metingen nodig. Bij noordelijke windrichtingen is er ook een hoge geluidbelasting als gevolg van de industrie in de Botlek.

De grootste aanvullende overlast (waaronder slaapverstoring) treedt hierdoor op bij matige tot krachtige wind uit zuidelijke richtingen.

Om de grootste aanvullende overlast te beperken (in de nachtelijke uren, bij zuidelijke windrichtingen) zijn extra (maatwerk)voorschriften opgelegd. Hierop kan (relatief) eenvoudig gecontroleerd worden. Er is tweemaal een overtreding geconstateerd. De nachtelijke beperking van de geluidproductie van de windturbines lijkt nog niet afdoende te zijn afgesteld. XL Wind moet daarom nu een dwangsom betalen.

De komende tijd zal de DCMR door middel van geluid metingen blijven controleren op het maatwerkvoorschrift. Daarnaast vindt een onderzoek plaats naar bromtonen die enkele melderders ervaren.

De windturbines kunnen overigens altijd hoorbaar blijven, ook als XL Wind aan de regels voldoet. Met de geluidvoorschriften van het Activiteitenbesluit en het maatwerk wordt overlast beperkt, maar overlast kan niet volledig worden uitgesloten.

Verder heeft de DCMR een onderzoek gedaan naar de slagschaduw. Hierbij is een fout geconstateerd in de plaatsing van de lichtsensoren. Als bij woningen te veel slagschaduw optreedt, moeten de windturbines stilgezet worden. XL Wind heeft excuses gemaakt aan de bewoners, en aan het begin van het slagschaduwseizoen zal dit probleem zijn opgelost.

### Het Witte Huys, Simonshaven

Er zijn dertien klachten bij de meldkamer ingediend over geluidsoverlast veroorzaakt door Het Witte Huys. De overlast werd veroorzaakt door muziekgeluid en dreunende bassen tijdens festiviteiten. De DCMR heeft verschillende pogingen gedaan om de geluidsoverlast te meten, maar omdat de festiviteiten op wisselende dagen en tijdstippen plaatsvinden, is er nog geen overschrijding waargenomen. De DCMR zal het bedrijf regelmatig in de avond- en nachtperiode blijven controleren.



### *Esso Nederland (Raffinaderij Rotterdam)*

Over Esso Nederland Raffinaderij zijn 109 klachten in 2014 ontvangen. Uit de gemeente Breda zijn 56 klachten ingediend. Het betrof met name klachten over lawaai en visuele hinder. Het grootste aantal klachten is binnengekomen op 7 maart en 17 juni. Op 7 maart kwamen 40 klachten over lawaai binnen bij de DCMR. Uit onderzoek is gebleken dat de klachten zijn veroorzaakt door fakkellactiviteit bij het opstarten van een fabriek. Op 17 juni kwamen 32 klachten binnen over een roetende fakkel. Deze zijn veroorzaakt door het aanspreken van de veiligheidssystemen als gevolg van een stroomstoring.

### **Brielle (Brielle, Vierpolders, Zwartewaal)**

#### *Ontmoetingscentrum De Infirmierie, Brielle*

Op deze locatie, die in gebruik is als ouderenontmoetingscentrum, worden voor de ouderen diverse activiteiten georganiseerd. Als daarbij gebruik wordt gemaakt van mechanisch versterkt stem- of muziekgeluid, veroorzaakt dit geluidsoverlast in de aanpandige woning. Ook de afzuiginginstallatie op het dak veroorzaakt geluidsoverlast. In 2014 zijn in totaal 26 geluidsklachten binnengekomen bij de meldkamer. Inmiddels zijn geluidmetingen uitgevoerd. Ondanks dat het geluid van de afzuiging en het mechanisch versterkt stemgeluid hoorbaar is in de aanpandige woning, is geen overschrijding gemeten.

#### *Abengoa Bioenergy Netherlands, Europoort Rotterdam*

Het Spaanse bedrijf Abengoa Bioenergy Netherlands produceert bio-ethanol uit mais. Er zijn 308 klachten aan het bedrijf toegewezen. Begin 2014 heeft het bedrijf een RTO (regeneratieve thermische oxidator) geplaatst voor geurvernietiging, waarna de geuroverlast is afgenomen in vergelijking met 2013. Toch zijn in de periode van 24 maart tot 27 april veel geurklachten binnengekomen bij de DCMR, omdat de installatie nog niet helemaal goed werkte. Het bedrijf heeft in 2014 vier keer het geurvoorschrift overtreden en de daarvoor opgelegde dwangsombedragen betaald. Abengoa heeft beroep aangetekend bij de rechtbank in Den Haag tegen de besluiten om de dwangsombedragen te betalen. Inmiddels heeft het bedrijf de installatie goed ingeregeld en is de geuroverlast verminderd. Vanaf 23 mei zijn geen geurklachten meer toegewezen aan het bedrijf. De DCMR voert regelmatig controles uit en constateert dat het bedrijf de zaken goed oppakt.

Uit de gemeente Brielle zijn 228 klachten ingediend.

#### *Europoort Midden – Gezamenlijke Brandweer*

Op 2 september vanaf 16.00 uur ontving de DCMR 85 klachten van bewoners uit voornamelijk Brielle over rondvliegende schuimvlokken. Na onderzoek van de meldkamer bleek dat een oefening van de Gezamenlijke Brandweer de veroorzaker van deze overlast was. De Gezamenlijke Brandweer heeft geoefend met het materieel van de Industriële Brandbestrijding Poule (IBP) op het terrein van het bedrijf Team Terminal. Een schuimtest is onderdeel van de oefening.

De Gezamenlijke Brandweer moet jaarlijks het systeem beproeven/testen/trainen en de bedrijven zijn verplicht periodiek hun terrein ter beschikking te stellen. Helaas zijn diverse lichte schuimfracties door de (noordelijke) wind meegenomen richting Brielle en omstreken.

De Gezamenlijke Brandweer betreurt dit en heeft een aantal acties ingezet om dergelijke overlast bij een volgende oefening te voorkomen.

#### *Kuwait Petroleum Europoort (KPE)*

Op 13 en 14 maart ontving de meldkamer 64 geurklachten. KPE is een raffinaderij voor ruwe olie. Het bedrijf produceert o.a. benzine, stookolie en smeerolie. Door het uitvallen van de zwavelfabriek heeft het bedrijf voor de procesveiligheid waterstofsulfide (H<sub>2</sub>S) moeten affakkelen. De heersende weersomstandigheden (stankcode 1) hebben er mede voor gezorgd dat de stank (door de melders omschreven als verbrande lucifers, aangestoken vuurwerk) is blijven hangen in het gebied. Basisoorzaak was de onjuiste werking van een beveiliging op een transformator. KPE heeft herhaling voorkomen door alle soortgelijke transformatoren te vervangen. Ook is de fakkel anders ingesteld zodat minder geuroverlast kan ontstaan bij een verhoogd aanbod van waterstofsulfide. Daarnaast zijn er gedurende het jaar enkele malen één tot drie klachten geweest die te relateren waren aan de normale procesvoering in combinatie met de meteo-omstandigheden. In totaal zijn 81 klachten ingediend, waarvan 58 uit Brielle.

#### *Archer Daniels Midland Europoort, Europoort Rotterdam*

Een aantal malen heeft Archer Daniels Midland Europoort (ADM) geuroverlast veroorzaakt. In totaal heeft de DCMR 29 klachten aan het bedrijf toegewezen. Uit Brielle zijn twaalf klachten ingediend, verder kwamen klachten uit Oostvoorne en Hoek van Holland.

Onderzoek door ADM heeft uitgewezen dat de klachten zijn veroorzaakt door emissies vanuit het minerale olie-systeem. Om de geuroverlast terug te dringen heeft het bedrijf een biologische afgasreiniger geïnstalleerd die in het vierde kwartaal van 2014 in gebruik is genomen. De verwachting is dat hierdoor het aantal door ADM veroorzaakte geurklachten sterk zal afnemen.

#### **Goeree Overflakkee (Achthuizen, Den Bommel, Dirksland, Goedereede, Herkingen, Melissant, Middelharnis, Nieuwe-Tonge, Oude-Tonge, Ooltgensplaat, Ouddorp, Sommelsdijk, Stad aan 't Haringvliet, Stellendam)**

#### *Poppies Nederland, Melissant*

Er zijn tien klachten binnengekomen over Poppies Nederland. Tijdens meerdere bezoeken zijn geurwaarnemingen gedaan. Het is lastig om de geur te objectiveren en vast te stellen of er sprake is van een onacceptabele situatie.

Poppies Nederland is een producent van soesjes en soortgelijke producten, die gebruik maakt van twee grote bakovens.





### *Wijnbar Grapps*

De meldkamer heeft 32 geluidklachten over Wijnbar Grapps ontvangen. Een deel van de klachten ging over het muziekgeluid, het andere deel ging over geluid dat afkomstig is van het terras. Bij de oprichting van de Wijnbar had de eigenaar aangegeven dat het bedrijf geen harde muziek ten gehore zou brengen. Voor eventuele evenementen zou het bedrijf een ontheffing bij de gemeente Spijkenisse aanvragen. Nadat toezichthouders van de DCMR meerdere constateringen hadden gedaan waarbij muziekgeluid op de openbare weg hoorbaar was, is besloten dat de Wijnbar een akoestisch onderzoek moet indienen. Er is geen geluidmeting uitgevoerd, omdat het vanwege de locatie van de Wijnbar moeilijk is om een goede meting uit te voeren. Inmiddels heeft de Wijnbar een akoestisch onderzoek ingediend. Zodra dit is goedgekeurd, zullen er maatwerkvoorschriften worden opgelegd. De DCMR zal het bedrijf regelmatig in de avond- en nachtperiode blijven controleren.

### *Zwanenhoek (Café de Hoop)*

Café de Hoop was enige tijd gesloten. Nadat het café in juli 2014 weer werd geopend door een andere eigenaar kwamen er in totaal veertien klachten over geluidoverlast binnen bij de DCMR. In maart 2014 heeft de gemeente Spijkenisse maatwerkvoorschriften voor geluid opgelegd. In deze maatwerkvoorschriften is onder andere opgenomen dat het café een geluidbegrenzer moet plaatsen. Naar aanleiding van aanhoudende klachten is in september in de avondperiode een geluidmeting uitgevoerd. Hierbij is een overschrijding van 17 dB gemeten. Voor deze overschrijding is een strafrechtelijke- en bestuurlijke procedure gestart. De geluidbegrenzer is in oktober geplaatst. De DCMR zal het bedrijf regelmatig in de avond- en nachtperiode blijven controleren.

### *Shell Nederland Raffinaderij, Vondelingenplaat*

In 2014 ontving de meldkamer 205 klachten over stank, lawaai en visuele hinder. Hiervan kwamen 113 klachten uit Spijkenisse. Op 18 juni heeft de meldkamer 127 geurklachten ontvangen die toegewezen zijn aan Shell Raffinaderij in Pernis.

Deze klachten zijn veroorzaakt door een spanningsdip, waardoor diverse installaties uit bedrijf waren gegaan. Hierdoor is op circa 30 meter hoogte onbehandeld procesgas vrijgekomen uit een van de hoogvacuüm destillatie-installaties. Shell heeft maatregelen genomen om dit in de toekomst te voorkomen. De overige klachten zijn veroorzaakt in meerdere voorvallen die vooral betrekking hebben op visuele hinder en lawaai van de fakkels.

### *Esso Nederland (Raffinaderij Rotterdam)*

Over Esso Nederland Raffinaderij zijn 109 klachten in 2014 ontvangen, waarvan 25 uit Spijkenisse. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in deze bijlage bij Eilanden - gemeente Bernisse.

### *Westvoorne (Oostvoorne, Rockanje, Tinte)*

#### *G. Klapwijk, Rockanje*

De firma Klapwijk heeft in 2013 een nieuwe opslagloods gebouwd. Een deel van de loods wordt gebruikt voor de opslag van aardappels. In de achterwand van de loods zijn zes ventilatoren aangebracht. Deze worden gebruikt voor het koelen en het drogen van de aardappels. Als de ventilatoren draaien, veroorzaken deze geluidsoverlast in de naastgelegen woning. In 2014 zijn in totaal 109 geluidklachten binnengekomen bij de meldkamer. Inmiddels heeft de firma Klapwijk een akoestisch bureau ingeschakeld. Dit bureau heeft een akoestisch rapport ingediend. Het rapport is door het bureau Geluid van de DCMR beoordeeld en op een aantal punten afgekeurd. Er dient een aanvullend akoestisch onderzoek te worden uitgevoerd, wat nog niet bij de DCMR is ingediend. Tevens zijn door de DCMR geluidmetingen uitgevoerd. In de avondperiode is een overschrijding gemeten van 5 dB. De firma Klapwijk is hierover aangeschreven.

#### *Abengoa Bioenergy Netherlands, Europoort Rotterdam*

Er zijn 308 klachten aan het bedrijf toegewezen waarvan dertien uit Westvoorne. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in deze bijlage bij Eilanden - gemeente Brielle.



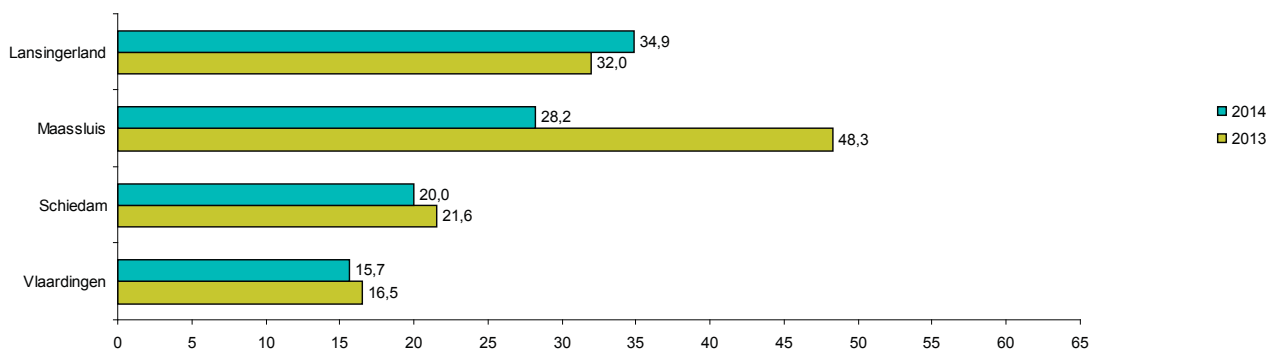
# RIJNSMOND NOORD - Lansingerland, Maassluis, Schiedam en Vlaardingen

Aantal klachten per gemeente per aard overlast in 2013 en 2014

Rijnmond Noord	2013				2014			
	lawaai	stank	overig	totaal	lawaai	stank	overig	totaal
Lansingerland	1.748	52	25	1.825	*1.872	103	18	1.993
Maassluis	254	1.269	34	1.557	398	490	21	909
Schiedam	1.271	338	45	1.654	**1.256	219	57	1.532
Vlaardingen	622	502	53	1.177	640	387	90	1.117

\* waarvan 1.783 klachten over vliegverkeer  
 \*\* waarvan 752 klachten over vliegverkeer

Aantal klachten per 1000 inwoners



## Lansingerland (Bergschenhoek, Berkel en Rodenrijs, Bleiswijk)

### Snack Connection, Bergschenhoek,

In 2014 heeft de meldkamer 38 klachten ontvangen over stank uit Bergschenhoek. De melders omschrijven hun klachten als een geur van olie en een baklucht van noten. De productielijnen van het bedrijf bevinden zich op de eerste etage van het pand; er is een productielijn voor het branden van suikerpinda's en er zijn twee ovenlijnen. Op de tunnelovens is een afzuigstelsel aanwezig. Tijdens een controle is geconstateerd dat er sprake is van diffuse emissies; niet alle bakdampen worden via de pijpen boven het dak afgevoerd. In de productieruimten is een penetrante lucht geconstateerd, afkomstig van het branden van de noten. Hierdoor ontsnapt er baklucht uit het pand en ontstaat er geurhinder voor de omgeving. Om deze diffuse emissies vanuit het pand te voorkomen, worden maatwerkvoorschriften opgesteld.

### C. van Dijk Verhuizingen, Berkel en Rodenrijs

De meldkamer ontving vijftien klachten over lawaai van vrachtwagens en stank. Van Dijk Verhuizingen heeft een omgevingsvergunning. Voor de werkzaamheden buiten de toegestane werktijden, is het bedrijf in juli 2014 aangeschreven. In september 2014 is na onderzoek vastgesteld dat een lekke container met kadavers de geurklachten veroorzaakte. Ook hier is het bedrijf voor aangeschreven.

Bij volgende klachten zal de DCMR de gemeente adviseren om een bestuurlijke sanctie op te leggen.

## Maassluis

### V.V. Excelsior Maassluis

Activiteiten rondom wedstrijden van het eerste elftal leveren wel eens geluidsoverlast voor de buurt op. Het terrein van de voetbalvereniging wordt ook gebruikt voor kleine evenementen. Deze evenementen kunnen eveneens geluidhinder veroorzaken. Op 1 oktober 2014 heeft de voetbalvereniging het evenement 'wandelen voor water' gehouden. Dit evenement was een initiatief om kinderen op basisscholen te laten sporten. Daarnaast is er geld opgehaald voor een goed doel. Bij de warming-up werd harde muziek gedraaid; dit had tot gevolg dat negen geluidklachten zijn ingediend. Er heeft overleg met de voetbalvereniging plaatsgevonden, om bij toekomstige evenementen geen overlast te veroorzaken. Bij volgende klachten zal een geluidmeting plaatsvinden. In totaal zijn er vijftien geluidklachten ingediend.

### Abengoa Bioenergy Netherlands, Europoort Rotterdam

Er zijn 308 klachten aan het bedrijf toegewezen waarvan 54 klachten uit Maassluis. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in deze bijlage bij Eilanden - gemeente Brielle.





Het terrein wordt continu nat gehouden, de vrachtwagens met puin rijden onder een stortdouche voordat ze het puin storten en er staan diverse sproei-installaties opgesteld op en rond de puinbreekinstallatie en de puinberg. Ondanks deze maatregelen houden de klachten aan. Het naastgelegen bedrijf is van mening dat Beelen zijn werkzaamheden met de puinbreekinstallatie moet staken.

#### *Nederlandse Erts en Mineraalbewerking (NEM)*

In 2014 zijn tijdens drie periodes dertien klachten ingediend over geluid en trillingen en twee over stof. Onderzoek door de meldkamer heeft uitgewezen dat de meeste klachten zijn veroorzaakt door defecten in de maal- en/of breekmachine bij NEM. Na tussenkomst van de DCMR zijn de machines stopgezet en gereviseerd.

#### *Snackbar Okie Dokie*

In 2014 zijn 24 klachten bij de meldkamer binnengekomen over geuroverlast van baklucht afkomstig van snackbar Okie Dokie. Deze snackbar is gevestigd in een oud bedrijfspand op de hoek van de Josef Israelstraat en de Groen van Prinstererstraat in Vlaardingen. De medewerkers van de meldkamer hebben de overlast gegrond verklaard. Ondanks dat het bedrijf voldoet aan de gestelde eisen is op 9 oktober een rookproef in de snackbar uitgevoerd. Hiermee is aangetoond dat de scheidingsconstructies tussen de snackbar en de woning niet voldoende dampdicht waren uitgevoerd. Na het aantonen van deze lekkages en het geven van advies hebben de snackbarhouder en de klager zelf gezorgd voor een oplossing.

#### *Showtime Vlaardingen*

Door omwonenden zijn vijftien geluidklachten ingediend. Showtime Vlaardingen is een discotheek in het centrum van de stad. De klachten komen zeer wisselend binnen, wat het handhaven niet gemakkelijk maakt. Aan Showtime zijn diverse geluidbeperkende maatregelen opgelegd. Zo heeft de discotheek een akoestisch onderzoek moeten laten uitvoeren en zijn maatwerkvoorschriften opgelegd. Om de naleving bij Showtime af te dwingen is op grond van een overschrijding van de geluidvoorschriften een proces-verbaal opgemaakt en een last onder dwangsom opgelegd. Ook heeft de DCMR een eerste inningsvoorstel voor de last onder dwangsom opgesteld.

#### *FMI*

In de periode van 25 mei tot 4 juli 2014 zijn veertien geluidklachten binnengekomen van bewoners aan de Coornhertstraat in Vlaardingen. Na onderzoek heeft de meldkamer geconstateerd dat het geluid zeer waarschijnlijk afkomstig was van de luchtbehandelinginstallatie op het dak van FMI. De directie van FMI heeft vervolgens de luchtbehandelinginstallatie laten inspecteren en op advies van het installatiebedrijf zijn in juli 2014 modificaties en isolatiewerkzaamheden aan de luchtbehandelinginstallatie uitgevoerd. Na deze werkzaamheden zijn geen geluidklachten meer binnengekomen bij de meldkamer.

#### *Zethameta (Jansen Group locatie Vlaardingen)*

Vanaf begin 2013 is Zethameta niet meer in de Waterleidingstraat maar aan de Koggehaven in Vlaardingen gevestigd. Vanaf de zomer van 2013 komen er regelmatig klachten binnen van bewoners uit de Westwijk van Vlaardingen. De klachten, die bijna allemaal over geluidsoverlast gaan, worden veroorzaakt door bewerkingen met de schrootschaar en het storten van metaalschroot. Het terrein is omringd door een acht meter hoge muur om overlast van stof en geluid te verminderen. Als het bedrijf geluidsoverlast veroorzaakt, spreekt Zethameta zijn medewerkers erop aan.

In 2014 heeft het bedrijf maatregelen getroffen om de geluidsoverlast verder te beperken. Zo is er een extra geluidmuur van acht meter hoog binnen het terrein gekomen, is om de schrootschaar extra geluidisolatie aangebracht en vinden de werkzaamheden met zware voorwerpen alleen nog op het achterterrein plaats. In 2014 zijn diverse geluidmetingen uitgevoerd, ook door Zethameta zelf. Uit alle metingen is gebleken dat Zethameta binnen de opgelegde geluidvoorschriften blijft. Begin juli 2014 was er een bewonersbijeenkomst, georganiseerd door het bedrijf, de gemeente Vlaardingen en de DCMR. Tijdens die bijeenkomst kregen de bewoners uit de wijk informatie over de stand van zaken. Na deze bewonersavond zijn de klachten behoorlijk afgenomen. In totaal zijn dit jaar 168 klachten ingediend.

#### *Nova Terminal, Vondelingenplaat Rt*

In de eerste helft van november zijn 23 geurklachten en een lawaai klacht binnengekomen over Nova Terminal. Hiervan kwamen 23 klachten uit Vlaardingen. Dit bedrijf is een tankopslagterminal voor vloeibare brandstoffen en slaat diverse soorten stookolie, diesel e.d. op. De vermoedelijke oorzaak van de stank is een bepaalde soort stookolie die is opgeslagen op de terminal. Het onderzoek naar de oorzaak loopt nog. Inmiddels is het bedrijf overgenomen en heet nu Koole Tankstorage Minerals.

#### *Shell Nederland Raffinaderij, Vondelingenplaat*

In 2014 ontving de meldkamer 205 klachten over stank, lawaai en visuele hinder. Hiervan kwamen 28 klachten uit Vlaardingen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in deze bijlage bij Eilanden - gemeente Spijkenisse.

#### *Aanleg A4 Delft - Schiedam*

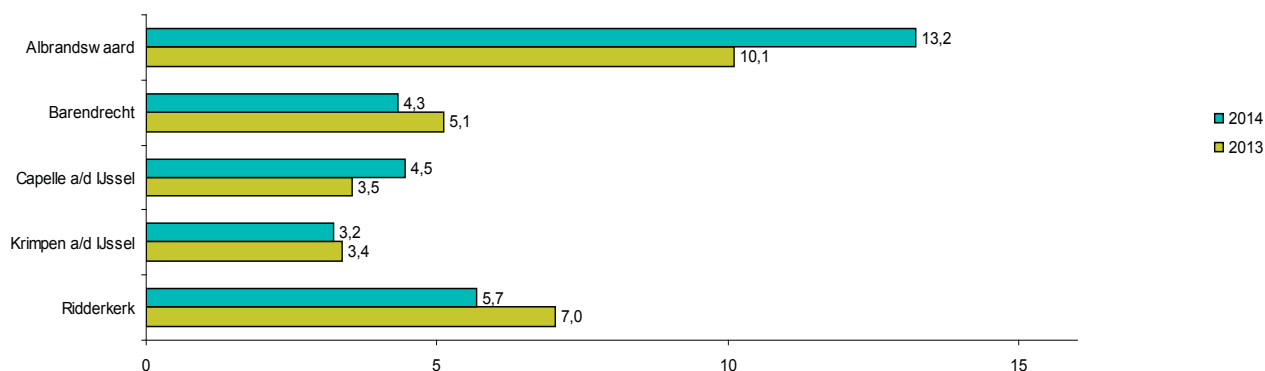
Uit Vlaardingen zijn vijftien klachten ingediend. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in hoofdstuk 4 Geluidklachten - Werkzaamheden Rijkswaterstaat.

# RIJNMOND ZUIDOOST - Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Ridderkerk

Aantal klachten per gemeente per aard overlast in 2013 en 2014

Rijnmond Zuidoost	2013				2014			
	lawaai	stank	overig	totaal	lawaai	stank	overig	totaal
Albrandswaard	159	82	12	253	218	99	14	331
Barendrecht	166	64	13	243	144	57	4	205
Capelle aan den IJssel	185	39	11	235	246	41	8	295
Krimpen aan den IJssel	53	33	11	97	50	31	12	93
Ridderkerk	195	103	20	318	160	82	15	257

Aantal klachten per 1000 inwoners



## Albrandswaard (Poortugaal en Rhoon)

### J. Termeer, Poortugaal

Het bedrijf J. Termeer, dat auto's repareert en verhandelt, veroorzaakt al jaren overlast voor de bewoners aan de Kruisdijk in Poortugaal. In 2014 zijn vijftien klachten ingediend. De bewoners hebben last van trillingen door het verplaatsen van zwaar materieel. Daarnaast hebben de bewoners last van lawaai door het laden en lossen van materialen. Het laden en lossen in de dagperiode is uitgezonderd van de geluidnormen. Het bedrijf is niet in overtreding, maar een oplossing voor het wegnemen van de overlast is nog niet gevonden.

### Kasteel van Rhoon, Rhoon

Over het Kasteel van Rhoon zijn zestien klachten ingediend. Deze betreffen voornamelijk geluidsoverlast van muziek op het terras. De overlast speelt hoofdzakelijk in het voorjaar en in de zomer. Het Kasteel van Rhoon vraagt een ontheffing van de geluidnormen aan door het melden van een incidentele festiviteit. Deze ontheffing mag tien keer per jaar worden aangevraagd. Naar aanleiding van de overlast hebben de gemeente, de DCMR, klager en de eigenaar overleg gehad. Tijdens dit overleg zijn de regels uit het Activiteitenbesluit en de APV uitgelegd aan de klager en de eigenaar. Verder zijn er afspraken gemaakt rondom incidentele festiviteiten.

### Hovetra, Rhoon

Dit bedrijf veroorzaakt al een paar jaar klachten bij de bewoners aan de Achterdijk in Rhoon. In 2014 zijn 44 geluidklachten ingediend bij de meldkamer. Vooral het verplaatsen van containers geeft veel overlast. De overlast is ook met metingen vastgesteld. Dit heeft in 2013 geleid tot het opleggen van een last onder dwangsom. Door Hovetra is een akoestisch rapport ingediend. Op basis van de beoordeling blijkt dat er maatregelen getroffen moeten worden om tot een structurele oplossing te komen. De gemeente is met het bedrijf in overleg over het toepassen van geluidwerende maatregelen, zoals het plaatsen van een geluidwal. Dit wordt vastgelegd in maatwerkvoorschriften.

### MM Impex Heavy Machinery & Equipment, Rhoon

Dit bedrijf is per november 2013 uitgebreid naar een locatie op het bedrijventerrein Overhoeken. Deze nieuwe locatie ligt dichtbij een bedrijfswoning, waar overlast wordt ondervonden. Inmiddels zijn 97 klachten bij de meldkamer ingediend. De klachten worden veroorzaakt door reparaties, het gebruik van de wasplaats en het heen en weer rijden met landbouwvoertuigen. Over de verdere handhaving wordt met de gemeente overlegd.

### Rotterdam - Rijn Pijpleiding Maatschappij (RRP)

In 2014 ontving de meldkamer van de DCMR 21 klachten afkomstig van Rotterdam - Rijn Pijpleiding Maatschappij (RRP).





Dit bedrijf exploiteert twee ondergrondse hogedruk brandstof eidingen voor het transport van ruwe olie en olieproducten van het Europoortgebied via Venlo naar Duitsland.

Op 10 en 11 juni kwamen uit de gemeente Rhon twaalf geurklachten en een geluidklacht binnen. Tijdens onderzoek door de meldkamer is geconstateerd dat medewerkers in een werkput langs de Poeldijk bezig waren met het schoonblazen van een van de leidingen. Om werkzaamheden aan de leiding uit te kunnen voeren was het noodzakelijk om de leiding gasvrij te maken. Op 4 en 5 juli kwamen uit de gemeente Pernis acht klachten over een sissend geluid. De meldkamer constateerde dat het sissende geluid afkomstig was van het terrein van de RRP aan de Butaanweg. Via de meldkamer van de RRP is een monteur van de storingsdienst opgeroepen, die een onderzoek heeft ingesteld. Het sissende geluid is mogelijk veroorzaakt door het dichtzetten van de leiding bij het leegmaken van een tank. Wervelingen in de leiding hebben mogelijk de geluidsoverlast veroorzaakt.

## **Barendrecht**

### *BVV Barendrecht*

In 2014 ontving de meldkamer zestien klachten over lawaai veroorzaakt door deze voetbalvereniging. Een aantal van deze klachten is ingediend tijdens feestavonden. De club vraagt voor het houden van deze feestavonden een vergunning aan bij de gemeente Barendrecht. In juni organiseert de BVV altijd een groot feest. De afgelopen jaren heeft dit geleid tot veel klachten. Dit jaar heeft de DCMR in overleg met de gemeente, klagers en de BVV een geluidmonitoringssysteem ingezet. Het aantal klachten is afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Er wordt bekeken of het systeem volgend jaar weer wordt ingezet.

### *Restaurant Golden Apple*

Sinds december 2013 zijn er klachten over geluidsoverlast afkomstig van Restaurant Golden Apple. In totaal zijn er 21 klachten ingediend in een korte periode. De klachten hadden betrekking op harde voelbare basgeluiden en versterkte muziek. In januari 2014 is een overschrijding van de geluidnormen gemeten, waarna strafrechtelijk is opgetreden. De eigenaar van Golden Apple heeft aangegeven te zijn gestopt met live optredens. De DCMR heeft geconstateerd dat het podium en de apparatuur zijn verwijderd. Hierna zijn er geen klachten meer bij de DCMR ingediend.

### *Verbreiding A15 Maasvlakte-Vaanplein*

Uit Barendrecht zijn dertien klachten ingediend. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in hoofdstuk 4 Geluidklachten - Werkzaamheden Rijkswaterstaat.

## **Capelle aan den IJssel**

### *Café De Keizer*

In 2014 ontving de DCMR tien klachten over muziekoverlast veroorzaakt door Café de Keizer. Naar aanleiding van deze klachten is het café tijdens de horecageluidmeetronden herhaaldelijk gecontroleerd, de overlast is echter niet vastgesteld.

### *Restaurant Havana*

In 2014 heeft de DCMR zeventien klachten over muziekoverlast ontvangen afkomstig van dit restaurant. Tijdens de horecageluidmeetronden in geconstateerd dat binnen het bedrijf meer dan achtergrondmuziek ten gehore wordt gebracht. Het bedrijf is aangeschreven op het indienen van een akoestisch onderzoek. Naar aanleiding van het ingediende onderzoek zijn maatwerkvoorschriften opgelegd.

### *Toko Singapura*

In 2014 heeft de DCMR 67 klachten ontvangen. Al sinds december 2011 veroorzaakt Toko Singapura geuroverlast bij bewoners die direct boven het winkelcentrum de Koperwiek wonen. Na onderzoek bleek dat de afzuiginstallatie niet goed functioneerde. Vervolgens zijn nieuwe afvoerbuizen geplaatst en is een nieuwe afzuigmotor geplaatst op het dak van de boven de toko gelegen woning. De geuroverlast is hiermee opgelost. De nieuwe afzuigmotor veroorzaakte een bromtoon in de onderliggende woning. Een geluidmeting heeft een overschrijding van de geluidnormen aangetoond. Na het ongedaan maken van de overschrijding, hielden de klachten aan. De betreffende klager is schriftelijk medegedeeld dat de klachten niet in behandeling worden genomen omdat de geluidnormen niet worden overschreden.

## **Krimpen aan den IJssel**

### *Grillroom Gino*

In 2014 ontving de meldkamer 21 geurklachten over Grillroom Gino. Het bedrijf is regelmatig bezocht, om de geuroverlast vast te stellen. Tijdens een controle in november 2014 zijn de bakdampen daadwerkelijk waargenomen. Het bedrijf is vervolgens aangeschreven op het niet goed functioneren van de ontgeuringsinstallatie.

### *Café Vogelaar, Capelle aan den IJssel*

In 2014 ontving de DCMR twaalf klachten uit Krimpen aan den IJssel over muziekoverlast. Aan het café is een waarschuwingsbrief verstuurd, waarin de ondernemer erop is gewezen dat alleen achtergrondmuziek is toegestaan. Ook is dit café tijdens de reguliere horecarondes herhaaldelijk gecontroleerd, de overlast is echter niet vastgesteld.





# GEMEENTE ROTTERDAM - Rotterdam, Hoek van Holland, Hoogvliet, Pernis en Rozenburg

Aantal klachten per stadsgebied per aard overlast in 2013 en 2014

Gemeente Rotterdam	2013				2014			
	lawaai	stank	overig	totaal	lawaai	stank	overig	totaal
Charlois	431	86	19	536	979	111	42	1.132
Delfshaven	495	149	34	678	573	160	23	756
Feijenoord	659	106	33	798	900	888	18	1.006
Hillegersberg-Schiebroek*	751	67	31	849	1.290	42	9	1.341
Hoek van Holland	96	207	30	333	133	234	18	385
Hoogvliet	114	207	12	333	114	181	20	316
IJsselmonde**	154	592	23	769	625	582	15	1.222
Kralingen-Crooswijk	349	71	26	446	331	44	16	391
Noord	296	73	7	376	240	99	13	352
Overschie*	726	43	10	779	1.402	40	9	1.451
Pernis	43	50	4	97	75	44	5	124
Prins Alexander**	347	64	25	436	410	71	9	490
Rotterdam Centrum***	1.266	183	72	1.521	1.395	293	35	1.723
Rozenburg	133	314	21	468	228	121	43	392
Industriegebied en havens	31	222	23	276	32	124	16	172
Onbekend adres	51	6	22	79	63	0	12	75
<b>Totaal</b>	<b>5.942</b>	<b>2.440</b>	<b>392</b>	<b>8.774</b>	<b>8.791</b>	<b>2.234</b>	<b>303</b>	<b>11.328</b>

\* betreft grotendeels geluidoverlast van vliegverkeer

\*\* helft betreft vliegverkeer, restant diverse kleine veroorzakers

\*\*\* betreft grotendeels geluidoverlast van muziek

Overlast van evenementen in Rotterdams staan vermeld in Hoofdstuk 4 - Muziekgeluid - horeca en evenementen.

## Rotterdam Centrum

### Bali house/ Le Bistro

Naar aanleiding van geurklachten in 2013 had het bedrijf een ontgeuringsinstallatie geplaatst. In 2014 zijn echter nog 187 klachten ingediend. Het bedrijf is meegenomen in het e-noseproject. In dit project zijn met een elektronische neus zowel bij de bewoner als bij de uitmonding van de ontgeuringsinstallatie metingen uitgevoerd. Deze metingen worden momenteel uitgewerkt en beoordeeld om vast te stellen of de installatie voldoet aan de regelgeving. Doordat de toezichthouders geurhinder hebben geconstateerd bij de bewoners, heeft de ondernemer een brief ontvangen waarin staat dat hij de overlast moet verhelpen. De ondernemer onderzoekt of er mogelijkheden zijn om de bovendakse afvoer van de bakdampen te verplaatsen.

### B.E.D. Rotterdam

Bij de meldkamer zijn 43 klachten binnengekomen. Een aantal klachten ging over geluidoverlast. Oorzaak bleek een defecte afzuiginstallatie die inmiddels door de ondernemer is gerepareerd. Het café is aangesloten op het monitoringssysteem van het Stadhuisplein. Regelmatig worden er nog klachten over muziekoverlast ingediend, waarbij door de meldkamer geen overschrijdingen op het monitoringssysteem worden geconstateerd.

### Bar restaurant Blender

Er zijn 31 geluidklachten bij de DCMR ingediend. Diverse malen is de meetploeg van de DCMR bij dit bedrijf langs geweest maar door verschillende omstandigheden zoals meteo is geen meting uitgevoerd. Aan het bedrijf is in maatwerkvoorschriften een geluidbegrenzer voorgeschreven. De DCMR controleert het gebruik hiervan in de horecameetronden.

### The Box

In 2014 zijn 25 geluidklachten bij de DCMR ingediend. Het bedrijf heeft recent een nieuwe exploitatieaanvraag ingediend bij de gemeente Rotterdam, waarin zij aangeven alleen achtergrondmuziek te willen maken. Vanaf augustus zijn wederom klachten ingediend over muziekgeluid. Het bedrijf is meegenomen in de horecageluidmeetronde van de DCMR. Eind oktober is hierbij een overschrijding van de geluidnorm geconstateerd. Het bedrijf heeft een waarschuwingsbrief namens de burgemeester van Rotterdam ontvangen en er is een bestuurlijke geldboete opgelegd.

### Koos van der Bilt Horeca Exploitatie (Heksenkethel)

In 2014 zijn over dit bedrijf 21 klachten over harde muziek ingediend. In augustus is twee keer een overschrijding gemeten: 23 en 27 dB. Dit heeft geleid tot een bestuurlijke waarschuwing van de burgemeester en het uitreiken van een bestuurlijke strafbeschikking milieu. Ondanks deze maatregelen bleef de overlast aanhouden.











Heijplaat wordt omringd door scheepvaartgerelateerde bedrijven die alle kunnen zorgen voor geluidsoverlast in de wijk. Met de geluidmetingen wordt inzichtelijk gemaakt wat de aard en oorsprong is van de ondervonden hinder.

De resultaten van dit onderzoek zullen worden beoordeeld door en worden besproken met de betrokken toezicht houdende instanties. Er vindt tussen het Havenbedrijf Rotterdam, Uniport, de DCMR en de bewoners van Heijplaat en Charlois, goed overleg plaats en er wordt gezamenlijk gezocht naar oplossingen.

### Delfshaven

#### *Eet- en Drinkgelegenheid Hiernaast/Le Havre*

Begin februari heeft de toenmalige deelgemeente Delfshaven vanwege de structurele geluidsoverlast met de eigenaar van dit bedrijf een gesprek gehouden. Ook de politie en de DCMR waren hierbij aanwezig. De ondernemer heeft in dit gesprek aangegeven dat hij zich zou inzetten om de overlast zoveel mogelijk te beperken. Hij zou diverse maatregelen treffen, zoals het isoleren van het pand, maar de klachten bleven aanhouden. Tijdens een geluidcontrole in augustus is een overschrijding van 25 dB geconstateerd. De DCMR heeft aan de ondernemer een bestuurlijke strafbeschikking milieu (boete) uitgereikt. Ook is een waarschuwingsbrief namens de burgemeester verstuurd. Toch blijven de klachten aanhouden, waardoor deze locatie ook de aandacht behoudt. In 2014 zijn 37 klachten ingediend.

#### *Café 't Middelpunt*

In januari 2014 is een waarschuwingsbrief voor overlast door muziekgeluid naar Café 't Middelpunt gestuurd. Nadien bleven met regelmaat klachten binnenkomen. Ten aanzien van muziekoverlast houdt Café 't Middelpunt gedurende de geluidmeetronde de aandacht. In totaal zijn achttien klachten binnengekomen, waarvan één geurklacht die na onderzoek niet terecht is gebleken.

#### *Mistura Kaapverdische Keuken*

Dit café heeft een geluidbegrenzer die het geluid boven een bepaald volume afknijpt, waardoor het muziekgeluid niet boven de geluidnormen kan uitkomen. Toch zijn over dit café in totaal 91 klachten ingediend. Van groot belang is dat het café, naast het gebruik van de geluidbegrenzer, ook zijn ramen en deuren gesloten houdt om aan de geluidnormen te kunnen voldoen. Het café heeft specifiek eke voorschriften opgelegd gekregen, waarin dit is vastgelegd. De DCMR heeft vastgesteld dat het café zich niet houdt aan deze maatwerkvoorschriften. Er was muziek terwijl de deur geopend was en bovendien werkte de geluidbegrenzer niet goed. De exploitant is aangeschreven om de zaken in orde te maken. Ondanks deze brief heeft de exploitant de tekortkomingen niet op tijd in orde gemaakt. Vervolgens heeft de DCMR de gemeente Rotterdam geadviseerd dit café een last onder dwangsom op te leggen.

Als het café zijn maatwerkvoorschriften opnieuw niet naleeft, dan wordt de dwangsom geïnd. De last onder dwangsom is bedoeld om de exploitant een extra stimulans te geven om de voorschriften na te leven.

#### *STC-Group, Rotterdam Delfshaven*

In 2014 zijn 26 klachten bij de DCMR ingediend over roetwolken en geluid, veroorzaakt door de Scheepvaartschool STC-Group. De school heeft drie lesscheepsmotoren opgesteld. De verbrandingsgassen van de motoren worden ter hoogte van de derde etage van het naastgelegen appartementencomplex uitgeblazen. Bij het opstarten is een korte periode van roet- en rookontwikkeling. Er zijn geen wettelijke emissie-eisen voor deze motoren. Het verleggen van de twee afvoerpijpen naar boven het dak van de scheepvaartschool staat de architect niet toe. De STC-Group heeft een nieuw emissie- en stofmeting laten uitvoeren. Dit onderzoek ligt nu ter beoordeling bij de DCMR. De overlast van geluid betreft het laden en lossen van verschillende leveranciers voor 07:00 uur. De STC-Group heeft zijn leveranciers hierop aangesproken en de toegangspassen van de leveranciers geblokkeerd tot 07:00 uur.

#### *Eethuis Tandir*

In 2014 zijn er 22 geurklachten binnengekomen bij de meldkamer. Eethuis Tandir voert de bakdampen af via een ontgeuringsinstallatie met actieve koolfilters. De DCMR heeft een geuronderzoek uitgevoerd door gedurende een week dagelijks met verschillende collega's in de woning te ruiken. Hierbij is de geuroverlast waargenomen. Ook heeft de DCMR een rookproef uitgevoerd waarbij is geconstateerd dat de isolatie van het eethuis Tandir naar de bovengelegen woningen slecht is. Hierna is een aantal doorvoeringen dichtgemaakt en in het achterste gedeelte van het eethuis is een verlaagd plafond aangebracht met afzuiging die aangesloten is op de ontgeuringsinstallatie. Na deze aanpassingen is contact opgenomen met Stadsontwikkeling, omdat zij controleren op de bouwtechnische constructie. Zij hebben een nieuwe rookproef uitgevoerd; hierbij zijn geen luchtlekken gezien. De eigenaar van het eethuis en de bovengelegen woning heeft in een kleine kamer de vloer dichtgemaakt met porsche. Bij de laatste geurklacht heeft de DCMR in de woning geen geuroverlast meer geconstateerd.

#### *Wijkcentrum Post West*

In 2014 zijn 38 klachten bij de DCMR ingediend over geluidsoverlast veroorzaakt door Wijkcentrum Post West. Het wijkcentrum organiseert diverse activiteiten voor de wijk. Een van die activiteiten is het verhuren van de zaal voor verjaardagen en feesten. Hierbij wordt zo nu en dan muziek ten gehore gebracht. Er is een exploitatievergunning verleend voor alleen achtergrondmuziek. Er is door de DCMR eenmaal een geluidmeting uitgevoerd. Hierbij is een overschrijding gemeten. De exploitant is hiervoor beboet. Desondanks blijft men regelmatig klagen over geluidsoverlast.



De overlast is erg wisselvallig, waardoor het niet altijd mogelijk is om op het moment van overlast een geluidmeting uit te voeren. Er is met de melder afgesproken dat deze een periode de overlast bijhoudt om te kijken of er een bepaald patroon in de overlast zit, zodat er gericht een geluidmeting kan worden uitgevoerd.

#### *Stichting Trefcentrum Wi Masanga*

Er zijn twintig klachten bij de meldkamer binnengekomen over geluid veroorzaakt door Stichting Trefcentrum Wi Masanga. De klachten zijn te onderscheiden in muziekgeluid en stemgeluid. Het muziekgeluid is afkomstig van de op de achterplaats opgestelde tent, die omgeven is door woningen. De stichting organiseert hier barbecues met muziek. Het is niet conform de verleende exploitatievergunning dat men op de achterplaats een tent plaatst en muziek ten gehore brengt. In samenwerking met Stadsbeheer is hier toezicht op uitgevoerd. Deze klachten zijn verholpen. De andere geluidklacht heeft te maken met stemgeluid dat afkomstig is van het aangrenzende gebouw. Dit is een gymlokaal waar men sport (boxtrainingen). De ramen staan regelmatig open, waardoor het stemgeluid uit de gymzaal duidelijk hoorbaar is. Vanwege het ontbreken van overlastgevendende activiteiten heeft de DCMR tot op heden geen geluidmeting kunnen uitvoeren.

#### **Feijenoord**

##### *Basic Fit, Rijksboom*

In 2014 zijn 50 klachten binnengekomen over geluid. De melders hebben voornamelijk last van gebonk en gedreun van vallende gewichten op de vloer van de sportschool. In het verleden is vastgesteld dat de normen niet worden overschreden. Omwonenden geven aan overlast te ondervinden, maar de DCMR kan geen maatregelen afdwingen om de overlast te beëindigen. Dit is per brief medegedeeld aan de bewoners.

##### *Café 't Buisie*

In 2014 ontving de meldkamer 54 muzieklachten over dit café. Naar aanleiding van deze klachten heeft de DCMR meerdere controles uitgevoerd. In de nacht van 7 op 8 juni 2014 is een overschrijding van 22 dB geconstateerd. Vanwege deze overtreding is een bestuurlijke strafbeschikking milieu (boete) aan de ondernemer uitgereikt. Ook is een waarschuwingsbrief namens de burgemeester verstuurd. Hierna is tijdens controles geen overlast meer geconstateerd. De klachten zijn sterk verminderd, maar met name tijdens een ontheffing ervaren omwonenden nog overlast, waardoor deze locatie extra aandacht krijgt.

##### *Sportingclub Freefitness Rotterdam*

In 2014 zijn 267 klachten bij de meldkamer binnengekomen. De overlast bestaat uit geluidsoverlast vanuit de krachtsporthal en muziekgeluid uit de zaal voor groepslessen.

De melders hebben vooral last van het bonkend neerkomen van gewichten, wat doordreunt tot de 8e etage. In mei heeft een akoestisch bureau geluidmetingen uitgevoerd. Hierbij is geconstateerd dat het bedrijf niet voldoet aan de geluidnormen. In juli is de muziekinstallatie in de groepslesruimte voorzien van een geluidbegrenzer.

Ook zijn er testen gedaan met vloeren/matten in de krachtsporthal om na te gaan of deze voldoende effect hadden op het dreunen en bonken in de bovenliggende woningen. De geluidbegrenzer had het gewenste effect. Er is geen overlast meer van muziekgeluid. Het toepassen van de zwevende vloeren werd echter te kostbaar. Wel heeft de ondernemer in november de krachtsporthal verplaatst naar de begane grond. Sindsdien zijn er geen klachten meer geregistreerd.

##### *Jumbo, Vijf Werelddelen*

Er zijn 23 klachten binnengekomen over overlast van geluid en licht. De melders hebben vooral last van het geluid van rijdende karren met voorraad. In maatwerkvoorschriften zijn beperkingen opgelegd voor het rijden met de karren in de avondperiode. De omwonenden zouden graag meer beperkingen zien. Aangezien de normen niet worden overschreden, heeft de DCMR geen grond om dit af te dwingen. De lichthinder wordt veroorzaakt doordat de medewerkers van Jumbo af en toe vergeten het licht uit te doen aan het einde van de werkdag. Dit licht straalt dan de slaapkamers van de melders in. Het bedrijf is hierop gewezen.

##### *Provimi*

In 2014 ontving de DCMR negentien klachten over stank en lawaai veroorzaakt door Provimi. In 2013 waren dit nog 42 klachten. De ontgeuringsinstallatie, die in september 2012 in bedrijf is genomen, blijkt zijn functie te vervullen. Het aantal geurklachten is met 66% afgenomen. De geluidshinder ontstaat door het lossen van bulkwagens met behulp van perslucht en door het vrachtverkeer van en naar het bedrijf. Uit onderzoek is gebleken dat het mogelijk is om de routes van het vrachtverkeer te wijzigen door een extra ingang bij het bedrijf te maken en een geluidscherm te plaatsen rondom het bedrijfsterrein. Op 17 december 2013 is het ontwerp voor het geluidscherm tijdens een bewonersavond gepresenteerd. Vanwege de vergunningenprocedures kan het geluidscherm op zijn vroegst in het 1e kwartaal van 2015 worden gerealiseerd. In juni 2014 is door een brand in een transformatorgebouw de aansluiting van Provimi op het openbaar elektriciteitsnet verloren gegaan. Om de productie niet te laten stagneren heeft het bedrijf een geluidarme noodstroomaggregaat op het voorterrein geplaatst. Dit noodstroomaggregaat heeft geleid tot negen geluidklachten in het 2e kwartaal van 2014. Om ook iets te doen aan de optredende piekniveaus in de avondperiode, heeft de deelgemeente Feijenoord met Provimi mondeling afgesproken dat er geen vrachtwagens meer aankomen tussen 21.00 uur en 07.00 uur.





**Partyboerderij TOB**

Over dit café zijn 72 geluidklachten in 2014 ingediend. De overlast betrof mechanisch versterkte popmuziek. De DCMR heeft in maart en september geluidmetingen uitgevoerd. Uit de metingen is geconstateerd dat het café de nachtelijke geluidnorm overschreed met respectievelijk 5 en 4 dB(A). De exploitant heeft na beide overschrijdingen een waarschuwingsbrief namens de burgemeester van Rotterdam ontvangen. De locatie is in september gesloten en heeft zich inmiddels uit de Kamer van Koophandel uitgeschreven.

**Café 't Vloertje**

In 2014 zijn bij de meldkamer 25 klachten ingediend over muziekoverlast. Het café mag volgens de exploitatievergunning alleen achtergrondmuziek aan hebben en mag verder twaalf keer per jaar tot 24.00 uur meer geluid maken. Bij dit café is door het meetteam van de DCMR op een horecameetronde een overschrijding gemeten. Het café heeft hiervoor een boete gekregen. Ook is er een bestuurlijke waarschuwing gestuurd. Bij herhaling van de overtreding is het mogelijk om verdere bestuurlijke maatregelen te treffen.

**Hillegersberg-Schiebroek**

*Albert Heijn*

In de maanden januari tot en met april zijn elf geluidklachten ingediend over laad- en losactiviteiten door Albert Heijn aan de Argonautenweg. Aanleiding van de klachten vormden de nachtelijke leveringen die gedaan werden voor en tijdens de feestdagen. De DCMR heeft met medewerking van het bedrijf een indicatieve geluidmeting uitgevoerd. Hieruit bleek dat met name het geluid van de vouwdeuren overlast veroorzaakte in de woning. Omdat Albert Heijn de overlast niet meteen heeft aangepakt, is een tweede geluidmeting uitgevoerd, nu zonder medewerking van het bedrijf. Zoals verwacht kwam uit deze meting naar voren dat het geluid van de vouwdeuren de nachtelijke geluidnorm overschreed. Het bedrijf heeft hierop de vouwdeuren aangepast. Vanaf 2 november zijn echter weer negen geluidklachten ontvangen.

**Hoek van Holland**

*Stena Line*

In 2014 ontving de meldkamer 23 klachten over Stena Line in Hoek van Holland (vijf klachten over stank, acht klachten over trillingen en tien klachten over geluid). Stena Line onderhoudt vanuit Hoek van Holland twee veerverbindingen met Engeland. De geluidklachten werden onder meer veroorzaakt door het aankomen en vertrekken van de veerboten en de ruimteventilatie van de veerboten. De afgelopen jaren zijn alle schepen vervangen door nieuwe schepen die minder geluid produceren. Verder is de walstroomvoorziening in gebruik genomen.

Omwonenden geven aan dat de Stena Transporter voor meer geluidsoverlast zorgt, maar dit is niet vastgesteld. Een aantal van de klachten ging over geluidsignalen die door arboregelgeving verplicht gesteld zijn. Stena Line heeft onderzoek gedaan naar de trillingen en is bezig met een uitgebreid vervolgonderzoek om de oorzaken ervan te achterhalen. De vijf geurklachten zijn mogelijk afkomstig van de uitlaatgassen van de schepen maar dit is niet vastgesteld door de uitrukdienst van de DCMR. Het bedrijf voert onderzoek uit naar schonere brandstoffen voor hun schepen, omdat in 2015 strengere normen van toepassing zijn.

**Hoogvliet**

*'t Bruine Café*

In 2014 heeft de meldkamer zestien klachten ontvangen over muziekoverlast. Het café mag volgens de exploitatievergunning alleen achtergrondmuziek aan hebben en twaalf keer per jaar tot 24.00 uur meer geluid maken. Het café speelt muziek harder af en houdt zich hiermee niet aan de exploitatievergunning. Deze bevindingen zijn voor verdere afhandeling doorgegeven aan Dienst Stadsbeheer en de horecacoördinator van de politie.

*Shell Nederland Raffinaderij*

In 2014 ontving de meldkamer 205 klachten over stank, lawaai en visuele hinder. Hiervan kwamen 32 klachten uit Hoogvliet. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de tekst vermeld in deze bijlage bij Eilanden - gemeente Spijkennisse.

**IJsselmonde**

*Shabu Shabu Rotterdam Zuid*

In 2014 heeft de DCMR 548 klachten over geuroverlast ontvangen over Shabu Shabu Rotterdam Zuid. Tijdens controles door toezichthouders van de DCMR is geconstateerd dat sprake is van geuroverlast afkomstig van Shabu Shabu Rotterdam Zuid. Het bedrijf heeft een adviseur in de arm genomen om het probleem van de geuroverlast op te lossen. De maatregel die genomen moet worden is het installeren van een doelmatige ontgeuringsinstallatie, dan wel zorgen dat de bakdampen die vrijkomen bij het bereiden van voedingsmiddelen twee meter boven de hoogste daklijn worden afgevoerd. De eerste opgelegde last onder dwangsom met een totaalbedrag van € 30.000 is volledig verbeurd. Een tweede last onder dwangsom met een maximaal te verbeuren bedrag van € 60.000 is opgelegd. Tegen dit besluit is bezwaar gemaakt. Ook is een voorlopige voorziening aangevraagd bij de Rechtbank. De uitspraak hierover wordt in 2015 verwacht.

*MDCConstructions*

Vanaf juli heeft de meldkamer vijftien geluidklachten ontvangen uit Rotterdam. Zowel de meldkamer als de inspecteurs constateren dat werkzaamheden zoals hameren en slijpen bij de firma MDCConstructions het geluid veroorzaken.



De DCMR heeft vervolgens ter plaatse geluidmetingen uitgevoerd. Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek heeft het bedrijf een last onder dwangsom opgelegd gekregen.

### **Kralingen-Crooswijk**

#### *Grand-Café "Hoekzicht"*

In 2014 zijn 40 klachten ingediend bij de meldkamer. Er zijn maatwerkvoorschriften voor geluid opgelegd, waarin een geluidbegrenzer verplicht is gesteld. Naar aanleiding van een muzieklacht is in maart een overschrijding van de geluidnorm gemeten. Door de geluidbegrenzer zou een overschrijding van de geluidnormen niet mogelijk kunnen zijn. Na de overschrijding heeft de DCMR het café gecontroleerd, waarbij gebleken is dat de voorschriften werden nageleefd. Op advies van de DCMR heeft de ondernemer een akoestisch adviseur ingeschakeld. Deze heeft een lekkage in de geluidisolatie gevonden. Dit is in samenwerking met de melder van de overlast opgelost. Incidenteel ontvangt de meldkamer nog een klacht over muziekoverlast. Na controle van de klachten is vastgesteld dat de overlast tijdens 'geluidjes' (onthefng) is ervaren.

#### *Café Kiki*

Over dit café zijn in de maanden januari en februari in totaal zeventien geluidklachten ingediend. De overlast betrof mechanisch versterkte popmuziek. De DCMR heeft in februari een geluidmeting uitgevoerd, waaruit is geconstateerd dat het café de nachtelijke geluidnorm overschreed met 14 dB. De exploitant heeft hierop een waarschuwingsbrief namens de burgemeester van Rotterdam ontvangen. Ook is een bestuurlijke geldboete opgelegd voor de gemeten overschrijding. Vanaf november zijn vier geluidklachten ontvangen over het café.

#### *Restaurant Vicini*

In 2014 zijn over deze locatie 21 klachten ingediend. Hiervan hebben er zeven betrekking op geluidoverlast en veertien op geuroverlast. De geluidoverlast gaat over terrassgeluiden. De controle hierop ligt niet bij de DCMR. De klager is doorverwezen naar de wijkagent. De locatie is voor de geuroverlast meegenomen in het e-noseproject. In dit project zijn met een 'elektronische neus' zowel bij de bewoner als bij de uitmonding van de ontgeuringsinstallatie metingen uitgevoerd. De installatie voldoet niet en het bedrijf is aangeschreven om binnen drie maanden maatregelen te treffen.

### **Noord**

#### *Centraal Station*

Sinds de opening van het vernieuwde Centraal Station zijn 48 klachten vanuit Noord ingediend bij de meldkamer. Het gaat hierbij zowel om geur- als geluidoverlast.

De melders geven aan dat het geluid, voornamelijk afkomstig van de omroepberichten, sinds de nieuwe overkapping door megafoonwerking veel duidelijker te horen is bij hun woningen. De DCMR heeft eind 2013 tijdens geluidcontroles vastgesteld dat de geluidnorm als gevolg van het omroep-systeem werd overschreden. Deze overschrijding werd veroorzaakt door de combinatie van een hoog geluidniveau en het grote aantal omroepberichten. De Nederlandse Spoorwegen (NS) is hierop als beheerder van het station aangeschreven. De NS heeft vervolgens het omroepsysteem opnieuw ingeregeld en tevens is het aantal omroepberichten verminderd. Om de galm in de stationshal te verminderen, heeft de NS absorberende panelen geplaatst. Een geluidmeting, uitgevoerd in juni 2014, heeft vastgesteld dat het station aan de geluidnormen voldoet. Omdat de overlast aanhoudt, heeft de DCMR aan de werkgroep Centraal Station van de wijkvereniging Provenierswijk het voorstel gedaan om een mediationtraject op te starten. Doel is om te kijken of er mogelijkheden zijn om samen met de NS de overlast voor omwonenden te verminderen. Naast geluid is geur een factor die tot veel klachten heeft geleid. Veroorzaker is de Burger King die, als eigendom van NS, in de passage aanwezig is. De geur wordt beschreven als het verbranden van vlees, barbecue en grillen. De geur was ook op de perrons goed te ruiken. De NS geeft toe dat er een probleem is met het verwerken van de dampen van de Burger King. De last onder dwangsom is opgelegd en de DCMR voert nacontroles uit.

#### *Eeterij Tapperij Luxhoor te Rotterdam*

In 2014 zijn 23 klachten over geluidoverlast ingediend bij de meldkamer. In februari is een overschrijding van de geluidnorm van 13 dB gemeten. Op basis van deze meting heeft het bedrijf een bestuurlijke waarschuwing van de burgemeester gekregen. Ook is een bestuurlijke strafbeschikking milieu (boete) uitgevaardigd. Met enige regelmaat komen er nog klachten binnen. De DCMR neemt de locatie ook regelmatig mee in de geluidmeetronden, maar tot op heden is geen nieuwe overschrijding van de geluidnorm gemeten.

#### *Café "De Toekomst"*

Sinds april 2014 zijn over dit café zeventien klachten ingediend bij de meldkamer. De locatie is een aantal keer bezocht in de horecameetronde. Bij drie van deze bezoeken is geconstateerd dat het bedrijf meer dan achtergrondmuziek produceerde. Omdat dit een overtreding is van de exploitatievergunning, zijn de bevindingen doorgegeven aan de Dienst Stadsbeheer van de gemeente. Stadsbeheer heeft op basis van dezelfde constatering de ondernemer namens de burgemeester een bestuurlijke waarschuwing gestuurd.



## Pernis

### *Damen Shiprepair Pernis*

Op donderdagavond 4 juli ontving de meldkamer van de DCMR 32 klachten over geluidsoverlast. Na onderzoek is vastgesteld dat de geluidsoverlast werd veroorzaakt door vacuümunits aan dek van een schip bij Damen Shiprepair Pernis. Nadat het schip overgeschakelde op één unit en een container als geluidsscherm werd geplaatst, is het geluidsniveau teruggebracht naar een aanvaardbaar niveau. Hierna zijn er geen klachten meer ingediend.

## Rozenburg

### *Wilmar Oleochemicals*

Tussen 21 juni en 14 augustus kwamen 74 klachten uit Rozenburg binnen over een indringende fluittoon. Na uitgebreid onderzoek van de meldkamer werden deze toegeschreven aan Wilmar Oleochemicals. Dit is een nieuw bedrijf dat in een opstartfase zit en vet-alcoholen gaat vervaardigen. Bij het vervaardigen van vet-alcoholen komt als bijproduct methanol vrij. Tijdens het testen van de installaties in de fabriek is bij het afaten van waterstof geluidsoverlast veroorzaakt. Ondanks aanpassingen aan de verbrandingsinstallatie zijn in oktober weer twintig klachten ingediend. Na nieuwe inspanningen door Wilmar is er na 28 oktober geen overlast meer gemeld.





## Bijlage 2 - Werkwijze milieuklachten

Alle inwoners van Zuid-Holland kunnen telefonisch op het klachtennummer **0888 - 333 555** een klacht indienen over overlast, zoals stank, geluidhinder of stof. Na het intoetsen van het telefoonnummer moet de melder de postcode intoetsen. Hij of zij krijgt vervolgens direct contact met de juiste omgevingsdienst.

Naast de DCMR zijn dat de omgevingsdiensten Zuid-Holland-Zuid, West-Holland, Midden Holland en Haaglanden. Overdag komen de klachten binnen bij de betreffende omgevingsdiensten. Buiten kantoor tijden neemt de meldkamer van de DCMR het aannemen van alle klachten over. De meldkamermedewerker geeft na afweging de klacht direct door aan de wachtdienst van de betreffende omgevingsdienst. Voor onderzoek en terugkoppeling van hun bevindingen aan de melder zijn alle omgevingsdiensten zelf verantwoordelijk.

Naast het telefonisch indienen van klachten kunnen de inwoners ook digitaal klachten doorgeven. Deze klachten komen altijd rechtstreeks binnen bij de juiste omgevingsdienst en de adressen zijn te vinden op de sites van de verschillende omgevingsdiensten (voor de DCMR is dat [www.dcmr.nl/milieumeldingen](http://www.dcmr.nl/milieumeldingen)).

### Afhandeling van een milieuklacht

Op de DCMR meldkamer is 24 uur per dag een medewerker aanwezig voor het aannemen van klachten van bewoners en bedrijven over (mogelijke) milieuhinder. Voor het onderzoek van klachten is een tweede medewerker beschikbaar die ter plaatse kan gaan. Bij bijzondere omstandigheden zoals voorvallen met veel klachten en incidenten is extra personeel oproepbaar.

Als het nodig is, onderzoekt de meldkamer de klachten direct. De meldkamer bundelt dan klachten met vermoedelijk dezelfde oorzaak tot één voorval. Relevante gegevens zoals de locatie van de melders, de actuele windrichting, de aard van de overlast en de bedrijfsgegevens, worden met elkaar gecombineerd. Zo ontstaat een klachtenplot die vrij nauwkeurig aangeeft waar de bron van de overlast ligt. Vervolgens gaat een medewerker van de meldkamer als uitrukdienst op onderzoek. Is de oorzaak van de klacht gevonden, dan licht de uitrukdienst het betreffende bedrijf in. Samen met het bedrijf bekijken ze welke maatregelen het bedrijf moet treffen om zo snel mogelijk de oorzaak van de overlast weg te nemen. Indien nodig treedt de DCMR handhavend op.

Bij een grote klachtengolf of een incident bezoekt ook de chemisch adviseur of de toezichthouder van de DCMR het betreffende bedrijf.

Bij incidenten vindt afstemming plaats met andere overheden (politie, brandweer, Havenbedrijf Rotterdam of Inspectie Sociale Zaken & Werkgelegenheid) over een eventueel gezamenlijke controle.

De toezichthouder beoordeelt de bevindingen van het bedrijf over de oorzaak van het voorval en onderzoekt de mogelijkheid om op korte termijn maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

Hij toetst zijn bevindingen aan de milieuwetgeving en vergunningvoorschriften. Het doel van een bedrijfsbezoek naar aanleiding van een incident is om het bedrijf structurele maatregelen te laten nemen die vergelijkbare incidenten in de toekomst moeten voorkomen. Een klacht of een incident van een bedrijf betekent niet dat de vergunning van dat bedrijf ook is overtreden.

Wanneer een bedrijf onvoldoende maatregelen neemt om overlast door stank, stof of geluid terug te dringen, treedt de DCMR handhavend op. Als er bij een bedrijf sprake is van verwijtbare handelingen, kan de DCMR proces-verbaal opmaken en dit indienen bij het Openbaar Ministerie (OM). Het OM beslist over het vervolg. Om de noodzaak tot het nemen van maatregelen kracht bij te zetten, kan het bevoegd gezag een soort 'voorwaardelijke boete' (last onder dwangsom) opleggen. Het bevoegd gezag zal de dwangsom innen op het moment dat het bedrijf op een afgesproken datum de gevraagde maatregelen niet heeft uitgevoerd.

De DCMR onderhoudt ook contact met verschillende andere diensten. Zo werkt de DCMR intensief samen met het Havenbedrijf Rotterdam om veroorzakers van overlast in het havengebied op te sporen.

Voor Rotterdam en enkele andere gemeenten onderzoekt de DCMR overlast door horecabedrijven. Hierbij werkt de DCMR intensief samen met de politie.

Namens de Commissie Regionaal Overleg behandelt de DCMR klachten over vliegtuiggeluid. Deze commissie heeft nog niet besloten dat dit in de toekomst zo blijft.

### Registratie en onderzoek van klachten

Voor een aantal overlastklachten is de DCMR niet de afhandelende instantie. In die gevallen bepaalt de DCMR samen met de melder of de meldkamer de klacht doorgeeft aan de juiste instantie, of dat het beter is dat de melder zelf contact legt met de juiste instantie.

De melder houdt in het laatste geval zelf controle over de klacht en kan direct antwoord krijgen op eventuele vragen. De klachten over bedrijven of milieuverontreiniging uit het Rijnmondgebied die bij andere diensten zijn binnengekomen, zijn in de aantallen in dit verslag verwerkt. Alleen de klachten waarvan de benodigde gegevens volledig zijn geregistreerd en namens de melder zijn doorgegeven, zijn in dit verslag opgenomen.



## Privacy

Bij een klacht worden de verstrekte persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld en dus niet doorgegeven aan de veroorzaker van de overlast.

De DCMR slaat de verstrekte gegevens op in een databestand: het Milieu Informatiesysteem Regio Rijnmond (MIRR). De medewerkers gebruiken dit systeem voor het onderzoeken en rapporteren van de klacht en voor eventuele terugkoppeling naar de melder. Hierbij worden de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen. Het verwerken van gegevens met behulp van het administratieve systeem MIRR is aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens in Den Haag. Voor het juist invoeren van de gegevens in het MIRR neemt de DCMR de telefonische gesprekken op. Na drie maanden wordt de opname automatisch vernietigd. Alleen als een klacht tot een strafrechtelijk onderzoek leidt, kunnen het Openbaar Ministerie en/of de rechtbank gegevens van de melder bij de DCMR vorderen. De DCMR is dan verplicht deze gegevens te verstrekken.

## Communicatie met melders en bedrijven

De DCMR informeert melders die om terugkoppeling vragen individueel over de afhandeling van de klacht. Bij grote voorvallen (25 of meer klachten) informeert de DCMR via zijn website [www.dcmr.nl](http://www.dcmr.nl) over de oorzaak, gevolgen en maatregelen die de veroorzaker van de overlast moet nemen. Ook verstuurt de DCMR hierover een persbericht aan de lokale en regionale media. Melders van overlast van vliegtuigverkeer kunnen zich laten terugbellen door de klachtenbehandelaar van de DCMR die namens de Commissie Regionaal Overleg werkt. Melders krijgen dan informatie over het type vliegtuig, de vliegroute en het gemeten geluidniveau.

Als de DCMR beschikt over het e-mailadres van de melder en de melder om terugkoppeling vraagt, krijgt deze automatisch een bericht met bovengenoemde informatie. De DCMR neemt ook deel aan discussiebijeenkomsten met bewoners, zoals het Regionaal Platform Hinder en Veiligheid, Klankbordgroep Rozenburg, Burenraad Shell Nederland Raffinaderij en de Platforms Westelijk Voorne, Hoek van Holland en Vlaardingen. Tijdens deze bijeenkomsten praten bewoners met bedrijven en overheden over hinder en gevoelens van onveiligheid door industriële activiteiten en over maatregelen om de overlast te voorkomen.

Het milieumeldingenverslag van 2014 is ook digitaal beschikbaar. Melders die om terugkoppeling hebben gevraagd ontvangen een bericht met een verwijzing naar <http://www.dcmr.nl/over-dcmr/publicaties/milieumeldingen-in-rijnmond-2014.html>.



## Colofon

eindredactie  
Communicatie en  
Meldkamer

DMS-nummer  
21899035  
4 februari 2015



DCMR  
Milieudienst Rijnmond  
Parallelweg 1  
Postbus 843  
3100 AV Schiedam  
T 010 - 246 80 00  
F 010 - 246 82 83  
E [info@dcmr.nl](mailto:info@dcmr.nl)  
W [www.dcmr.nl](http://www.dcmr.nl)