

# Klachtenprotocol Seismisch Onderzoek SCAN Testlijn 2019

**AUTEUR(s)** Jurjen Drenth  
**DATUM** 28 februari 2019  
**VERSIE** 1.0

## Klachten Seismisch Onderzoek SCAN Testlijn

In opdracht van Energie Beheer Nederland (EBN) wordt seismisch onderzoek uitgevoerd in de regio Noord-Holland, Utrecht en Flevoland. Meer informatie over EBN en seismisch onderzoek kunt u vinden op [www.ebn.nl/scan](http://www.ebn.nl/scan).

De werkzaamheden worden gedaan door twee aannemers Rossingh Drilling B.V en Geofyzika Torun. Bij het uitvoeren van het seismische onderzoek probeert EBN zo goed mogelijk rekening te houden met alle betrokkenen. Mocht u toch ontevreden zijn over de uitvoering van het onderzoek dan kunt u dit melden bij EBN.

### Heeft u een klacht over de uitvoering van het seismisch onderzoek SCAN Testlijn?

Klachten kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met: geluid, milieu, stank, trillingen, verkeersoverlast, communicatie door EBN en gedrag van medewerkers (werkzaam voor) EBN. Wilt u een klacht melden? Dat kan op drie manieren:

1. Vul het klachtenformulier in (zie bijgevoegd) en stuur dit op naar EBN B.V., Daalsesingel 1, 3511 SV te Utrecht of mail dit naar: [scan@ebn.nl](mailto:scan@ebn.nl). Vul het klachtenformulier zo volledig mogelijk in. Vermeld in elk geval altijd: uw naam, contactgegevens en een duidelijke omschrijving van de klacht.
2. Meldt uw klacht telefonisch aan EBN via het telefoonnummer 030-2339013, u krijgt dan direct een medewerker van het EBN-projectteam te spreken.
3. Spreek een EBN-medewerker aan tijdens het veldonderzoek, u kunt dan direct melding doen van uw klacht. De EBN-medewerker zorgt dan voor het registreren van de klacht.

### Afhandeling van klachten

EBN hanteert het volgende protocol voor de afhandelen van ontvangen klachten:

- EBN bevestigt de ontvangst van de melding binnen 2 werkdagen;
- Klachten worden geregistreerd in EBN's klachtenregister;
- EBN evalueert of verband tussen de melding en het seismisch onderzoek aannemelijk is en informeert de melder over deze beoordeling;
- Indien dit verband aannemelijk is wordt de melding in behandeling genomen;
- EBN onderzoekt vervolgens de klacht en voert eventuele acties en structurele maatregelen uit;
- Eventuele acties en maatregelen worden teruggekoppeld aan de melder en de klacht wordt afgesloten;
- Mocht de melder zich niet kunnen vinden in de afhandeling van de klacht dan kan hij hier melding van maken via [scan@ebn.nl](mailto:scan@ebn.nl). In een dergelijk geval kan een onafhankelijke expert gevraagd worden de melding opnieuw te onderzoeken (op kosten van EBN).
- EBN rapporteert (anoniem) over het klachtenregister aan Staatstoezicht op de Mijnen en de betrokken gemeente(n) en publiceert een anoniem klachtenregister op haar website. Bij publicatie/rapportage worden de volgende gegevens vermeld: aantal klachten, soort klacht/hinder (waarover gaat de klacht) en hoe snel de klachten zijn afgehandeld. Bij publicatie/rapportage neemt EBN de geldende privacywetgeving in acht.

### Vragen?

Mocht u nog vragen hebben over de klachtenprocedure dan kunt u contact opnemen met [scan@ebn.nl](mailto:scan@ebn.nl).

# Klachtenformulier

Heeft u een klacht als gevolg van werkzaamheden van het seismisch onderzoek door EBN? Dan kunt u de klacht melden door onderstaand formulier in te vullen. Het formulier kan gemaïld worden naar [scan@ebn.nl](mailto:scan@ebn.nl) of gestuurd naar EBN B.V., Daalsesingel 1, 3511 SV te Utrecht. U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging met referentienummer. Heeft u nog vragen? Bel dan tijdens kantooruren met 030 -233 90 13.

## Uw gegevens

Naam melder: .....  
Adres melder: .....  
Postcode: ..... Plaats: ..... Gemeente: .....  
Telefoon: ..... E-mailadres: .....

### 1. Kunt u uw klacht kort omschrijven?

.....  
.....  
.....

### 2. De klacht betreft: locatie/werkwijze/transport/gedrag EBN-medewerker of aannemer/anders, nl:

.....

### 3. Wat soort hinder ondervindt u?

- Geluidhinder, te weten .....
- Andere hinder, te weten .....

### 4. Wanneer heeft u deze hinder ondervonden?

.....  
.....

### 5. Op welke plaats?

- In huis (boven/beneden)
- Buiten (graag toelichten): .....
- Anders: .....

### 6. Wat denkt u dat de hinder veroorzaakt?

.....

### 7. Heeft u verder nog iemand op de hoogte gesteld van de ondervonden hinder (bv. gemeente)?

- Ja, te weten: .....
- Nee

### 8. Uw klacht zal de nodige aandacht krijgen. Waar, hoe en tot welk tijdstip kunnen wij u bericht teruggeven?

Waar (bv. adres): .....

Hoe (bv. persoonlijk, telefonisch, per mail): ..... tot tijdstip: .....