

Klachtenprotocol Seismisch Onderzoek SCAN

AUTEUR(s) Jurjen Drenth
DATUM 23 mei 2019
VERSIE 2.0

Klachtenprotocol Seismisch Onderzoek SCAN

In opdracht van Energie Beheer Nederland B.V. (hierna EBN) wordt seismisch onderzoek uitgevoerd om de Nederlandse ondergrond in kaart te brengen voor het potentieel van aardwarmte in Nederland. Meer informatie over EBN en seismisch onderzoek kunt u vinden op www.ebn.nl/scan.

EBN zet voor de uitvoering van de werkzaamheden aannemers in, maar blijft aanspreekpunt in geval van klachten. 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?

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 onderstaand klachtenformulier in en stuur deze op naar EBN B.V., Daalsesingel 1, 3511 SV te Utrecht of mail deze naar: scan@ebn.nl. Wij verzoeken u het klachtenformulier zo volledig mogelijk in te vullen. Vermeld in elk geval altijd: uw naam, contactgegevens, de datum en een duidelijke omschrijving van de klacht.
2. Meldt uw klacht telefonisch via het telefoonnummer 030-2339013 u krijgt dan een medewerker van het EBN-projectteam te spreken.
3. Spreek een EBN-medewerker aan tijdens het veldonderzoek, u kunt dan direct melding maken van uw klacht. De EBN-medewerker zorgt dan voor het registreren van uw klacht.

Afhandeling van klachten

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

- EBN bevestigt de ontvangst van de melding binnen 2 werkdagen;
- Klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van EBN;
- EBN evalueert of er een aannemelijk verband is tussen de melding en het seismisch onderzoek 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/of structurele maatregelen uit;
- Eventuele acties en/of maatregelen worden teruggekoppeld aan de melder en de klacht wordt afgesloten;
- Indien de melder zich niet kan vinden in de afhandeling van zijn/haar klacht dan kan hij/zij hier melding van maken via scan@ebn.nl. In een dergelijk geval wordt, op kosten van EBN, een onafhankelijke expert gevraagd de melding opnieuw te beoordelen.
- 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.

Klachtenformulier

Hierbij meld ik een klacht die in relatie staat tot de werkzaamheden van het seismisch onderzoek door EBN. Voor een zorgvuldige behandeling verzoeken wij u het klachtenformulier zo compleet mogelijk in te vullen. Wij verwerken uw persoonsgegevens zorgvuldig, vertrouwelijk en nemen hierbij de geldende privacywetgeving in acht.

Heeft u nog vragen? Dan kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met 030 -233 90 13.

Uw gegevens

Naam melder:

Adres melder:

Postcode: Plaats: Gemeente.....

Telefoon: E-mailadres:

1. Korte omschrijving van uw klacht:

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

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

.....

3. Wat voor 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 heeft?

.....

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

- Ja, te weten:
- Nee

8. Om contact met u op te nemen, vragen wij u aan te geven waar, hoe en tot welk tijdstip wij u kunnen bereiken.

Waar (bv. adres):

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

Het ingevulde formulier kunt u opsturen naar EBN B.V., Daalsesingel 1, 3511 SV te Utrecht of mailen naar scan@ebn.nl. U ontvangt dan zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging en een referentienummer.