

## **Klachtenprotocol Windpark Houten B.V. (10-7-2018)**

### **Doel**

*Wat kunnen omwonenden die overlast van het Windpark Houten ervaren verwachten? Dit protocol beschrijft het proces vanaf het melden van overlast tot en met de eventuele handhavingsacties. Hierbij gaat het zowel om de werkwijze binnen de Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (hierna RUD) als de wederzijdse afspraken en verplichtingen tussen RUD en Windpark Houten B.V. (Eneco). De RUD heeft dit protocol in samenspraak met de gemeente Houten en Windpark Houten opgesteld. Met als doel: een eenduidige, transparante manier van toezicht houden.*

### **Klachtenprocedure**

Omwonenden die een klacht hebben over het Windpark kunnen deze op twee manieren indienen: Telefonisch via de milieuklachtenlijn (wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week in behandeling genomen) of via het digitale klachtenformulier (wordt op werkdagen tussen 09:00-17:00 in behandeling genomen).

Klacht via het digitale klachtenformulier op de website van de RUD Utrecht (zie ook: <https://www.rudutrecht.nl/diensten/milieuklachten/klachten-windpark-houten>)

Het klachtenformulier wordt op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur gelezen door de medewerker van de milieuklachtenlijn en geregistreerd in het bedrijvenbestand.

De klacht wordt direct doorgegeven aan de dienstdoende toezichthouder die de klacht in behandeling neemt. De toezichthouder stuurt de klager een ontvangstbevestiging via de mail. Rechtstreekse benadering van een klager naar een toezichthouder is niet de bedoeling en kan leiden tot onnodige vertraging.

### Klacht via telefoon

De RUD milieuklachtenlijn is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar: **0800-0225510**

Als er tijdens kantooruren wordt gebeld, neemt een medewerker van de RUD de klacht op.

In geval van een klacht over slagschaduw zal ten minste worden geregistreerd:

- Start en/of eindtijd van overlast in datum & tijdstip in formaat: YYYY-MM-DD HH:MM
- Afkomstig van: Windturbine 1, 2 of 3

In het geval van een klacht over geluid, zal ten minste worden geregistreerd:

- Start en/of eindtijd van overlast in datum & tijdstip in formaat: YYYY-MM-DD HH:MM
- Afkomstig van: Windturbine 1, 2 of 3
- Omschrijving van type geluid

Vervolgens wordt de verantwoordelijke toezichthouder van het dossier en/of dienstdoende toezichthouder ingelicht. De (dienstdoende) toezichthouder neemt contact op met de klager voor inventarisatie van de aard van de overlast. In overleg wordt op dat moment besloten of het meerwaarde heeft om ter plaatse te gaan.

Buiten werkdagen (en kantooruren 09:00 – 17:00) neemt een externe organisatie de milieuklachtenlijn over; de klacht wordt genoteerd en de dienstdoende toezichthouder wordt ingelicht. De dienstdoende toezichthouder pakt de klacht op en neemt contact op met de klager voor inventarisatie van de aard van overlast. In overleg wordt op dat moment besloten of het meerwaarde heeft om ter plaatse te gaan. Gestreefd wordt naar een opkomsttijd van maximaal een uur.

De toezichthouder vraagt de volgende werkdag de benodigde gegevens op bij Windpark Houten.

De volgende werkdag registreert een medewerker van de milieuklachtenlijn de klacht door een klachtzaak aan te maken in het bedrijvenbestand.

### **Onderzoek en beoordeling aan de hand van opgevraagde gegevens**

Op het moment dat er een klacht bekend is binnen de RUD, stelt de toezichthouder Windpark Houten hiervan op de hoogte per email. De toezichthouder vraagt via de email aan Windpark Houten de benodigde gegevens op. Windpark Houten levert deze gegevens binnen 3 werkdagen aan de toezichthouder.

### **Conclusie en terugkoppeling**

De RUD trekt zo spoedig mogelijk, maar binnen een redelijke termijn van maximaal 6 weken na binnenkomst van de klacht, een conclusie uit de aangeleverde gegevens en meldt deze per email terug aan de klager en Windpark Houten. Bij spoed zal de toezichthouder telefonisch contact opnemen met de medewerkers van Windpark Houten.

In het geval van overtredingen moet Windpark Houten, als er geen spoedeisend belang is, binnen 2 werkdagen reageren. Deze reactie kan zijn dat er vervolgonderzoek nodig is, of een verklaring hoe het komt dat :

- wordt afgeweken van de rekenregels, in geval van geluid,  
of;
- wordt afgeweken van het maatwerkvoorschrift over slagschaduw.

### **Afwijken van het klachtenprotocol**

In voorkomende gevallen kan de gemeente Houten en de RUD afwijken van het protocol. Een voorkomend geval kan o.a. zijn het indienen van een groot aantal klachten binnen een korte tijdsperiode door een en dezelfde klager, waarbij bij alle klachten wordt geconcludeerd dat er geen sprake is van overtredingen. Dan kan de klachtenprocedure in die specifieke situatie buiten werking worden gesteld en worden overgegaan tot het steekproefsgewijs in behandeling nemen van verdere klachten van deze klager. De klager zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

### **Handhavingsprocedure**

Wanneer er een overtreding is geconstateerd wordt de landelijke handhavingsstrategie (LHS) toegepast. De handhavingstappen vindt u op <https://www.rudutrecht.nl/diensten/handhaving-wat-kunt-u-verwachten/>

Een handhavingsverzoek wordt op dezelfde wijze behandeld als een klacht. Op handhavingsverzoeken wordt uitsluitend en binnen de redelijke termijn van acht weken een formeel besluit genomen als het verzoek schriftelijk is ingediend en voorzien is van een handtekening. Nazending van dit schriftelijke verzoek kan ook plaatsvinden als de overlast al per mail of telefonisch is gemeld bij de RUD. In het verzoek moet duidelijk verwoord zijn dat het gaat om een verzoek tot handhaving en het verzoek tot het nemen van een besluit.