

Klachten- en Geschillenregeling Energiepark Pottendijk

Inleiding

Het Energiepark Pottendijk bestaat uit 14 windturbines en een zonnepark van ongeveer 50 hectare. Zowel tijdens de bouw als de exploitatie van het energiepark kunnen er zaken voorvallen die tot reacties (klachten, vragen of complimenten) uit de omgeving leiden. Energiepark Pottendijk B.V. vindt het belangrijk om deze reacties op een zorgvuldige manier te behandelen.

Samen met het Gebiedsplatform Pottendijk heeft Energiepark Pottendijk B.V. deze klachten- en geschillenregeling uitgewerkt. Met het uitwerken van een klachten- en geschillenregeling geeft Energiepark Pottendijk B.V. ook invulling aan de afspraken met de gemeente Emmen die voortvloeien uit de 'Gedragscode Windenergie gemeente Emmen'. Een van de afspraken die hierin gemaakt zijn is dat de ontwikkelaar van een windpark verantwoordelijk is voor: "Het deponeren en afhandelen van klachten over een windpark en het beslechten van geschillen door een neutrale derde partij."

Klachtenregeling tijdens de bouw

De bouw van Energiepark Pottendijk vindt plaats van ongeveer oktober 2021 tot januari 2023. Gedurende die periode voeren verschillende onderaannemers voor Energiepark Pottendijk B.V. werkzaamheden uit. Om te voorkomen dat er bij verschillende partijen een melding moet worden gedaan door omwonenden of andere belanghebbenden, richt Energiepark Pottendijk B.V. een centraal aanspreekpunt in waar alle meldingen worden geregistreerd, geanalyseerd en afgehandeld.

Meldingen kunnen ingediend worden via het contactformulier op www.shell.nl/pottendijk. Tijdens de bouw kunnen mensen met vragen of meldingen ook terecht bij de bouwkeet op het terrein. Mochten de contactpersonen van Energiepark Pottendijk B.V. niet op locatie zijn, dan worden melderders zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen, opgebeld. Energiepark Pottendijk B.V. draagt er zorg voor dat de mogelijkheid om meldingen in te dienen goed bekend zijn door vermelding op de website en in de nieuwsbrieven. De website staat tevens vermeld op de bouwboarden die in de directe omgeving van het energiepark worden getoond.

Alle meldingen worden geregistreerd in het meldingenregister. Nadat de melding geregistreerd is wordt deze beoordeeld. Het kan zijn dat de melding niet te maken heeft met het energiepark. In dat geval wordt de melder hiervan op de hoogte gesteld en wordt de melding afgesloten. Als de melding wel met het energiepark te maken heeft wordt er een reactie gegeven aan de melder. Als de vraag of klacht daarmee voldoende is afgehandeld wordt de melding afgesloten. Wanneer vervolgactie nodig is (bijvoorbeeld richting de betreffende onderaannemer) wordt deze vervolgactie uitgezet en gemonitord. Wanneer de vervolgactie is afgerond wordt de melder daarvan op de hoogte gebracht en wordt de melding afgesloten.

Als er ergens in dit proces sprake is van schade door toedoen van Energiepark Pottendijk B.V. of één van haar aannemers zal Energiepark Pottendijk B.V. er zorg voor dragen dat deze schade adequaat en binnen een redelijke termijn wordt vergoed. Als de melder niet tevreden is over de afhandeling van de melding of een geval van schade, heeft melder de mogelijkheid zich te richten tot de Geschillencommissie. Meer hierover onder het kopje 'Geschillenregeling'.

Energiepark Pottendijk B.V. bespreekt het meldingenregister bij elke bijeenkomst van het Gebiedsplatform, waar ook de gemeente Emmen bij aanwezig is. Op deze manier houden alle partijen een goed overzicht van de aard van de meldingen en de manier en het tempo waarop de melding worden behandeld.

Als de melding tijdens de exploitatie van het windpark betrekking heeft op het geluid of schaduw van de windturbines of een ander voorschrift uit de vergunningen kan de melder de melding voorleggen aan de RUD Drenthe. Zij kan toetsen of er inderdaad sprake is van overschrijding van de vergunningvoorschriften op dit vlak.

Geschillenregeling

Hoewel Energiepark Pottendijk B.V. er veel aan gelegen is om meldingen zelf op een goede en professionele manier af te handelen, kan het zijn dat melders ontevreden blijven en zich niet kunnen verenigen met de afhandeling van de melding.

Wanneer zich dit voordoet tijdens de bouw van het van het energiepark stelt Energiepark Pottendijk B.V. voor dat melders zich kunnen richten tot een onafhankelijke Geschillencommissie. Deze Geschillencommissie zal bestaan uit iemand van de gemeente Emmen, en twee onafhankelijke experts op het gebied van de melding.