Klachtenprotocol

Het doel van dit klachtenprotocol is om op een gestructureerde en transparante manier om te gaan met klachten van milieuhinder, zodat deze adequaat kunnen worden onderzocht en afgehandeld. Als gevolg hiervan wordt de milieuhinder beperkt en zorgt het voor een verbetering van de leefomgeving. In het klachtenprotocol wordt eveneens ondervangen of het vanuit extern (consignatie- piketdienst als een klacht of een melding niet-zijnde klacht betreft. Beiden worden geregistreerd en geborgd in de workflow van het softwaresysteem van Van Berkel Biomassa & Bodemproducten B.V. Een melding niet-zijnde klacht wordt geregistreerd als een gebeurtenis met opvolgactie(s).

1. Registratie van een klacht

Omwonende en andere belanghebbenden kunnen klachten of meldingen met betrekking tot geluid en geur indienen via de volgende mogelijkheden:

- Telefonisch, via het volgende telefoonnummer: 0413-310453
- Schriftelijk via brief naar het volgende adres: Scherpenering 23, Wintelre
- Schriftelijk via E-mail naar het volgende emailadres: info@vanberkelgroep.nl

Afhankelijk van het type klacht of melding moet tenminste de volgende informatie vermeld worden, om een goed onderzoek uit te kunnen voeren en de oorzaak te kunnen achterhalen:

- Herkomstgegevens (optioneel);
    - Naam
    - Adres (postcode, plaats, straat, huisnummer);
    - Telefoonnummer(s);
    - E-mailadres;
- Locatie waar de overlast aanwezig is;
    - Adres (postcode, plaats, straat, huisnummer);
- Omschrijving van de milieuklacht of melding;
    - Omschrijving milieuklacht;
        - Aard van de overlast: hinder, ramen sluiten, misselijkheid, hoofdpijn, etc.)
        - Beschrijving van de hinder (voor geur: chemische lucht of rottingslucht, voor geluid: harde dreunende piepgeluiden of langdurig fluitende toon)
        - Intensiteit (optioneel);
        - Toelichting (optioneel, een geuromschrijving kan specifiek worden omschreven of er kan andere relevante informatie worden geregistreerd).
    - Tijden;
        - Tijdstip ontvangst klacht;
        - Datum tijdstip, duur en frequentie van overlast;
    - Meteorologische informatie;
        - Herkomst/bron van meteorologische informatie
        - Windrichting
        - Windsnelheid
        - Windspreiding
        - Opbouw atmosfeer (optioneel);
- Overige informatie of opmerkingen
- Terugkoppeling naar indiener klacht ja/nee

Elke binnengekomen klacht zal worden geregistreerd in een database, met een uniek kenmerk.

2. Onderzoek naar de oorzaak en mogelijke maatregelen

Aan de hand van de aangeleverde informatie wordt er eerst onderzocht of de gemelde klacht of melding een gevolg is van de activiteiten op de locatie of dat het is toe te wijzen aan activiteiten die elders aanwezig zijn.
Indien de melding niet terug te leiden is wordt de melding als gebeurtenis geregistreerd en geborgd, waarbij het met opvolgacties wordt afgehandeld.

Wanneer de oorzaak wel terug te herleiden is naar de activiteiten bij Van Berkel zal er onderzocht worden waar en hoe de klacht is ontstaan en welke acties er ondernomen moeten worden om de klacht in de toekomst te voorkomen of te beperken.

De uitkomst van de analyse en de uitgevoerde stappen en indien van toepassing het plan met vervolgstappen worden geregistreerd en geborgd in de workflow binnen het softwaresysteem.

3. Klachtenanalyse

De klachtenanalyse wordt jaarlijks geëvalueerd. Hierbij wordt er geanalyseerd of er mogelijke een patroon is in het ontstaan van klachten en of er mogelijk nog verdere (structurele) aanpassingen nodig zijn binnen Van Berkel om de hinder naar de omgeving te voorkomen. Daarnaast wordt geëvalueerd of de genomen maatregelen of acties als gevolg van klachten doeltreffend zijn geweest om verdere klachten te voorkomen. Het resultaat van de analyse en de nieuwe acties en/of maatregelen zijn in de workflow opgenomen en de opvolgacties van de klacht of gemelde gebeurtenis worden teruggekoppeld aan piket- consignatiedienst van het bevoegd gezag. De beoogde acties zullen het opvolgende jaar weer worden geëvalueerd.

Historie en klachtenpatroon met betrekking tot geur- en geluidhinder

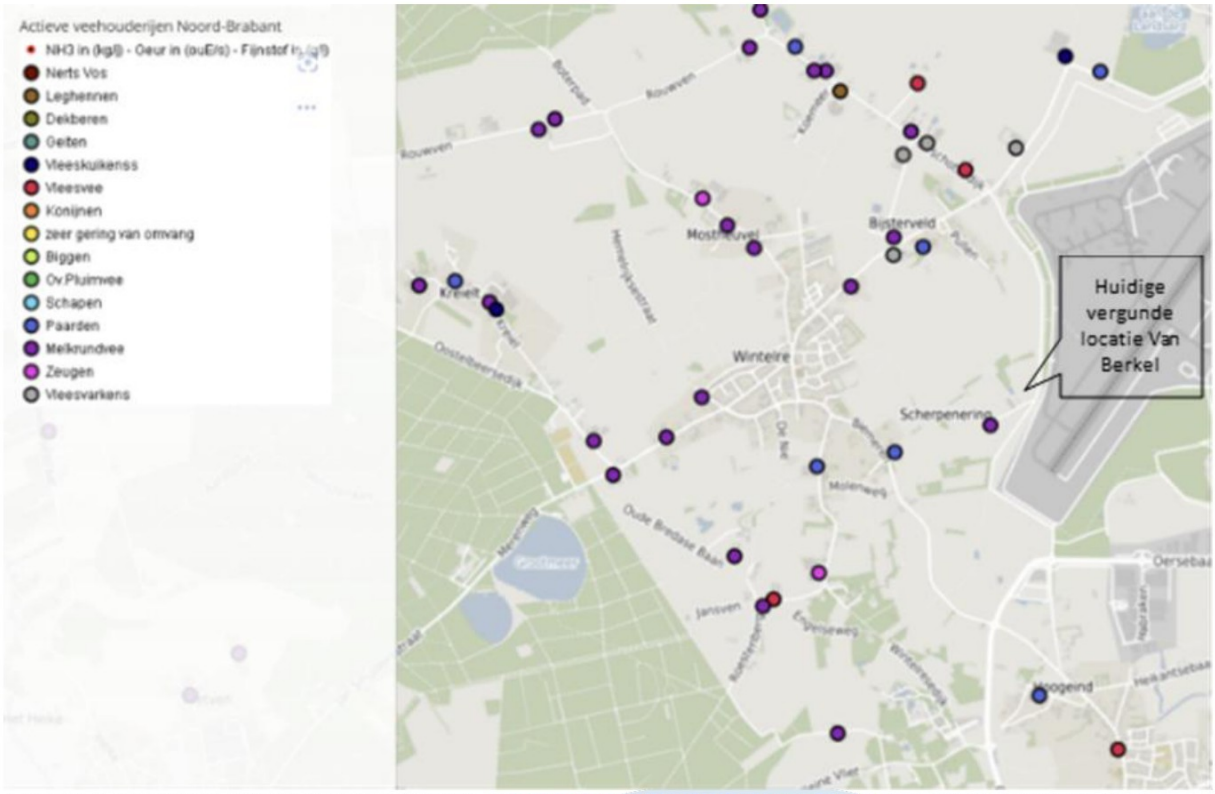
Conform artikel 5 lid 1 van de Beleidsregel wordt een analyse gevraagd van de hindersignalen. Op basis van artikel 7 lid 3 van de Beleidsregel betrekken Gedeputeerde Staten de hindersignalen bij het vaststellen van de aanvaardbare geurhinder.

Een overzicht en beoordeling van de klachten en niet-zijnde klachten worden geregistreerd en geborgd in de workflow van het softwaresysteem van Van Berkel. Dit klachtenprotocol is een apart document behorende bij het gecertificeerde ISO 14001 systeem en is gebaseerd op paragraaf 8.4 en bijlage K van NTA 9065 -1:2023 en is apart bijgevoegd bij de aanvraag.

Tot de datum van dit rapport (28 november 2025) zijn enkele klachten terug te herleiden naar de activiteiten van Van Berkel. Deze klachten/meldingen zijn geanalyseerd (bijlage 3) en onderzocht, waarbij in het geval dat de activiteiten van Van Berkel deze klachten veroorzaakten, maatregelen zijn getroffen om structureel hinder te voorkomen. Wat betreft geluid zijn er geen herleidbare meldingen ontvangen. Voor geur, het volgende.

Via de meldingssite S@men[1] zijn de gemelde klachten over de periode 01 januari 2019 tot 18 december 2023 beoordeeld voor de gemeente Wintelre. Tevens is melding van een klacht van 28 januari 2023 en 9 december 2023 in een controlerapport meegenomen. De klachten van 9 december 2023 tot en met 28 november 2025 zijn apart opgevraagd bij de provincie Noord-Brabant.

Van de in totaal 70 geregistreerde meldingen (77 klachten) hebben er 16 betrekking op het aspect geur “Ik ruik… Mestlucht / Compost / Mengvoeder”.
Rondom de kern van Wintelre zijn meerdere veehouderijen (zie figuur 4) en een mestverwerkingsbedrijf (figuur 5) gelegen op veel kortere afstand tot de locaties waar de meldingen vandaan gekomen zijn.



Figuur 4: overzicht actieve veehouderijen uit KRD Gelderland-Limburg-Brabant rondom Wintelre met daarin de vergunde composteerlocatie van Van Berkel aangegeven.



Figuur 5: met ligging Mestverwerking De Kempen en de vergunde locatie Van Berkel

In bijlage 3 is het meldingenoverzicht van 01 januari 2019 tot 18 december 2023 voor de gemeente Eersel opgenomen waar de relevante meldingen geel zijn gearceerd en er een opmerking bij geplaatst is.

Het overgrote deel van de relevante meldingen (10 stuks) komen van de Mostheuvel. Dit is een weg ten noorden van de kern waar meerdere veehouderijen en een mestverwerker zijn gelegen. Dit is op meer dan 1,3 km afstand van de locatie van Van Berkel met daar tussenin de kern van Wintelre. Indien de oorzaak van deze meldingen bij Van Berkel zouden hebben gelegen, dan is het zeer waarschijnlijk dat er veel meer klachten vanuit de Kern van Wintelre waren binnengekomen, vandaar dat het zeer onwaarschijnlijk is dat deze meldingen op Van Berkel terug te wijzen zijn.
Drie (3) meldingen komen uit de kern van Wintelre (Het Aangelag, Bremveld en Groenstraat), waarbij het in twee gevallen vermoedelijk gaat om het uitrijden van mest en de derde mogelijk direct toe te wijzen is aan een nabijgelegen veehouder.

Eén (1) melding komt vanaf een afstand van meer dan 500 meter ten noordoosten van de kern (Pullen). Eén (1) melding komt vanaf een afstand van meer dan 500 meter ten westen van de kern (Kreiel). Eén (1) melding komt vanaf een afstand van meer dan 1.000 meter ten zuiden van de kern (Kerkheide). Nabij deze wegen liggen op zeer korte afstand meerdere veehouderijen, waarbij het waarschijnlijker is dat eventuele overlast hiervandaan zou komen.
Mocht de oorzaak van deze meldingen bij Van Berkel hebben gelegen dan zouden er meerdere meldingen te verwachten zijn, gezien de ligging van de locatie van Van Berkel en de gemelde klachten.

Enkel de meldingen van 28 januari 2023 en 9 december 2023 zijn terug te leiden naar activiteiten door Van Berkel. De oorzaak van de melding van 28 januari ligt waarschijnlijk aan de werkwijze van het benevelen. Dit is beëindigd en ook geconstateerd op 2 februari 2023 door een toezichthouder. De waarschijnlijke oorzaak van de melding op 9 december kan mogelijk betrekking hebben op het pompen van vers percolaat naar het percolaatbassin. Het pompen van vers percolaat gebeurt periodiek bij regenachtig weer, zoals ook het geval was op 9 december. De wijze van invoer kan mogelijk de geurklacht hebben veroorzaakt. De wijze van invoer is daarom nader bekeken en de rioolpijp is dusdanig verlengd, zodat deze beneden het waterpeil van het beluchte percolaatbassin wordt ingevoerd en zodoende in de toekomst geen hinder meer kan veroorzaken, omdat het vers percolaat water wordt belucht en gemengd wordt met belucht percolaatwater. Dit is echter de eerste keer dat hierover een klacht is ontvangen, echter is direct nagegaan wat de mogelijke oorzaak kan zijn en afdoende maatregelen getroffen ter voorkoming. Laatst genoemde klachten staan niet geregistreerd in het klachtenoverzicht S@men, maar zijn door de toezichthouder doorgegeven.

Vanaf januari 2024 is het klachtenoverzicht S@men niet meer beschikbaar en moeten de meldingen direct worden opgevraagd bij de Provincie Noord-Brabant of de omgevingsdiensten. Vanaf 9 december 2023 tot en met 28 november 2025 zijn er nog vijf meldingen gemaakt bij de omgevingsdienst, tabel 3-a geeft een overzicht:

Tabel 3-a: Meldingen geurhinder 9-12-2023 t/m 28-11-2025			
Melding		Hinder	
Datum	Tijd	Datum	Tijd
14-11-2025	08:35	14-11-2025	08:30
25-09-2025	14:44	25-09-2025	14:41
04-02-2025	19:57	04-02-2025	19:30
04-12-2024	16:30	04-12-2024	16:30
29-11-2024	08:39	29-11-2024	08:39

In correspondentie met coördinator Consignatiedienst is op 17-06-2025 verder nog de volgende aanvullende informatie gegeven.

- De meldingen zijn afkomstig uit respectievelijk het noorden, westen en zuidwesten van Van Berkel.

- In de meldingen wordt een organische compostachtige geur omschreven als de oorzaak van de hinder.
- Op 29 november 2024 is er een waarneming gedaan door een piketmedewerker aan de Scherpenering 23 en bovenwinds van de woning van de melder. Hierbij is een lichte compostgeur waargenomen, maar zijn niet uitgevoerd op de hinderlocatie en staat waarin overlast werd ervaren was afgesloten. Hierdoor is het onderzoek niet betrouwbaar.
- Verder werd aangegeven: 'Tot op heden zijn er geen inzetten geweest waarbij een geuroverlast situatie op de locatie van de melding vastgesteld kan worden, noch is er een situatie geweest dat duidelijk de gemelde geur afkomstig is van uw bedrijf.'
- De meldingen in tabel 3-a zijn afgesloten voor verder onderzoek door ODZOB.

Van de melding van 14-11-2025 is vanuit consignatiedienst teruggekoppeld dat de uitgevoerde analyse voldoende is en dat de anonieme meldingen van de Mostheuvel niet wordt onderzocht en behandeld door de omgevingsdienst en dat eveneens is vastgelegd dat het onbekend en onbevestigd is wie de benoemde of daadwerkelijke veroorzaker betreft, zoals ontvangen per mail op 24-11-2025. Deze gebeurtenis is wel opgenomen in de workflow van Van Berkel.

De melding van 25-09-2025 betrof een scherpe zure lucht van rottende houtsnippers, er was die dag sprake van een oostelijke windrichting vanuit Scherpenering Wintelre t.o.v. Willibrordusstraat Wintelre (>1km afstand). Om die reden is er ook rekening gehouden met de werkzaamheden. Er is die dag verkleind hout opgezet. Er kan van verzuring en verrotting geen sprake zijn geweest, de pH-waarde van houtsnippers varieert tussen 6-7.

De melding van 04-02-2025 gaf aan dat er hinder was om 19.30 uur. Op deze dag is er tot 12.30 uur compost omgezet en gemengd groen geshredderd. De rest van de dag zijn er geen handelingen uitgevoerd. Hierdoor is de melding niet te relateren aan de activiteiten bij Van Berkel.

De melding van 04-12-2024 gaf aan dat er hinder werd ervaren om 16.30. Bij van Berkel zijn tot maximaal 16.00 uur tafels omgezet, chips gezeefd en compost gezeefd. Daarnaast is aangegeven dat deze melding uit het zuidwesten kwam. De windrichting tijdens deze dag kwam uit zuidzuidwestelijke richting:

Windkracht	Richting
2 bft	

Vanwege de tijd in combinatie met de windrichting is de melding en de bijbehorende geurhinder niet te relateren aan de activiteiten bij Van Berkel.

De melding van 29-11-2024 gaf aan dat er hinder werd ervaren om 8.39 uur. Gedurende de dag is er bij Van Berkel compost gezeefd en gemengd groen geshredderd. De piketdienst heeft ter plaatse waarnemingen uitgevoerd. Hierbij is de staat waarin overlast ervaren werd afgesloten door de piketdienst. De geurhinder was niet te relateren aan de activiteiten bij Van Berkel.