

1. Algemeen

Ondanks een zorgvuldige uitvoering zullen tijdens de aanleg van de Betuweroute klachten ontstaan. Hierbij moet gedacht worden aan klachten variërend van ongemak door een opgebroken stoep tot geluidshinder door heiwerkzaamheden.

De belangrijkste uitgangspunten bij klachtenbehandeling zijn:

- De behandeling van klachten loopt via de Projectvoorlichter (PVL)
- Klachten worden met maximale zorgvuldigheid behandeld, waarbij voor de afhandeling van een klacht maximaal 3 weken wordt gehanteerd.
- Binnengekomen klachten worden door de PVL verwerkt in een registratie- en bewakingssysteem. Hierdoor is het tevens mogelijk om een overzicht te krijgen van het soort en het aantal klachten (in een bepaalde omgeving).
- Onderscheid wordt gemaakt in klachten van materiële en immateriële aard (zie definities).
- In de kwartaalrapportage van de Directeur Uitvoering (DU) aan de Directeur Realisatie Betuweroute (DRB) wordt standaard een paragraaf opgenomen over de voorgekomen klachten.

2. Definities

- Immateriële klacht

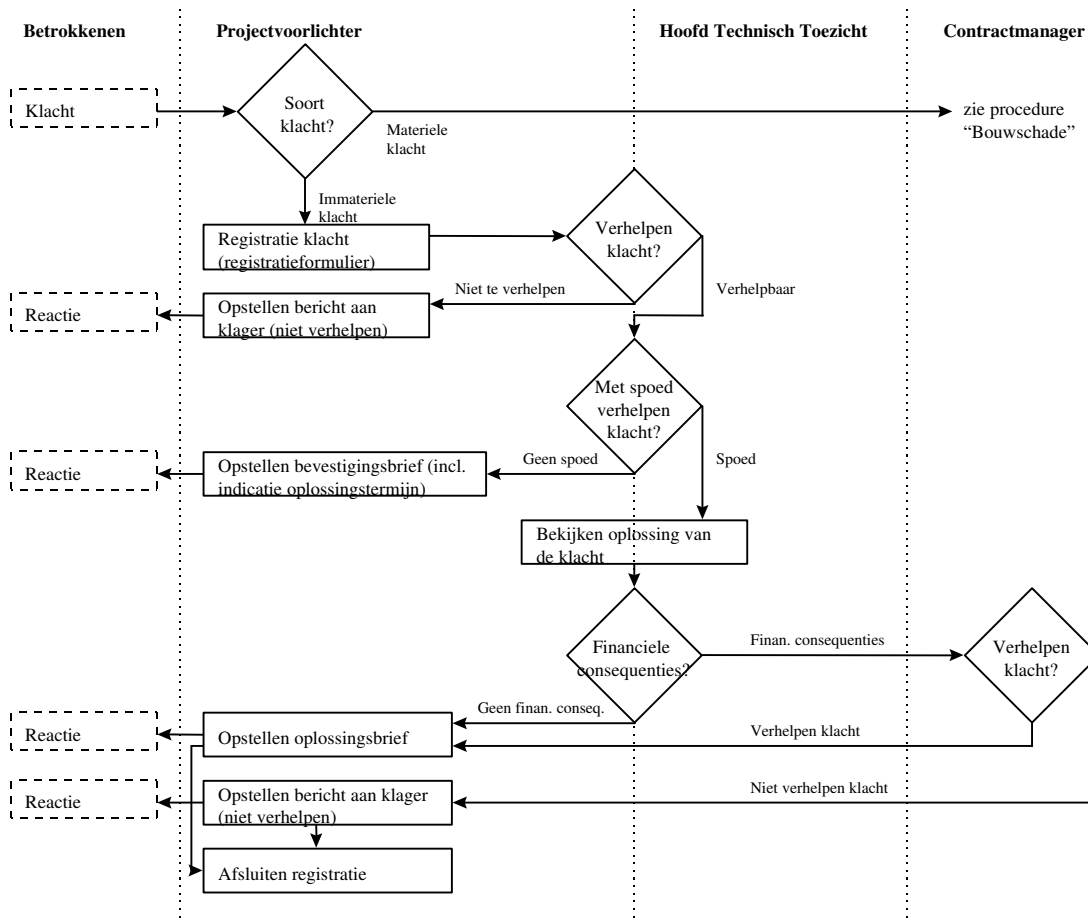
Klachten die wel invloed hebben op het project, maar niet vallen onder de procedure "Planschade/nadeelcompensatie".

- Materiële klacht

Klachten die betrekking hebben op de concrete, fysieke meetbare schade aan eigendommen van derden, aantoonbaar het directe gevolg van bouw- en aanlegwerkzaamheden van de Betuweroute.

3. Werkmethode

3.1 Stroomschema



3.2 Toelichting stroomschema

Het hoofdproces voor de behandeling van klachten bestaat uit 8 stappen. Hieronder wordt per deelproces aangegeven welk produkt bij het deelproces hoort en wie de desbetreffende verantwoordelijke is.

Stap	Produkt	Verantwoordelijke
1. Klacht komt binnen	Klachtenmelding bij PVL	PVL
2. Soort klacht bepalen (materieel/immaterieel)	Soort klacht	PVL
3. Registratie klacht	Registratieformulier/lokaal registratiesysteem	PVL
4. Oplossing zoeken klacht (binnen 3 weken)	Principe-oplossing	PVL/HTT (CM)
5. Bericht aan klager indien klacht niet direct te verhelpen	Ontvangstbevestiging aan melder uit naam van de RM	PVL
6. Financiële consequenties bepalen	Oplossing	CM
7. Bericht aan melder	Bericht over de oplossing uit naam van de RM	PVL
8. Afsluiten registratie	Afgesloten klacht	PVL

Stap 1 Projectvoorlichter is het meldpunt klachten

Binnen de projectorganisatie Betuweroute is de PVL het meldpunt voor klachten. De PVL zal periodiek de binnengekomen klachten melden bij de RM. Borging van de klachtenbehandeling op het hoogste managementniveau is daarmee verzekerd.

Stap 2 Bepalen materiële/immateriële klacht

Bij een binnengekomen klacht zal de PVL als eerste de afweging maken of een klacht van materiële of immateriële aard is. Indien het een materiële klacht betreft zal hij/zij hem doorspelen naar het meldpunt voor schaden (zie procedure "Bouwschade").

Stap 3 Registratie klacht

Elke klacht die bij de Projectorganisatie binnenkomt wordt direct doorgespeeld naar de PVL en wordt daar geregistreerd. Het is niet aan de klager om de juiste ingang te vinden, maar het is de zorg van het "project" dat de klacht op de juiste plek terecht komt. Voor de registratie van de klacht is een klachtenformulier beschikbaar (zie bijlage) en is een registratiesysteem ontwikkeld. De PVL zendt een kopie van het ingevulde registratieformulier aan de Contractmanager (CM).

Stap 4 Oplossing zoeken klacht

De PVL zal samen met het Hoofd Technisch Toezicht (HTT) (en indien nodig tezamen met de CM) de afweging maken of een klacht terstond verholpen moet worden. Daarnaast zal de PVL in overleg met het HTT ook de afweging maken of de klacht überhaupt te verhelpen is.

Stap 5 Bericht klager

De schriftelijke communicatie met de klager verloopt altijd via de PVL namens de CM en indien contract overstijgend namens DU. Klachten die snel te verhelpen zijn, zullen door de PVL telefonisch worden afgehandeld. Dit wordt aangetekend op het klachtenformulier.

Indien de oplossing voor een klacht niet direct voorhanden is ontvangt de klager via de PVL een bevestigingsbrief van de ontvangst van zijn klacht. In deze brief zal naast de bevestiging ook een indicatie worden gegeven van de termijn waarop meer informatie kan worden gegeven en/of wanneer de klacht eventueel verholpen is. Dit mag maximaal 3 weken bedragen.

Stap 6 Financiële consequenties bepalen

Indien het verhelpen van een klacht financiële consequenties tot gevolg heeft, bepaalt de CM of en in hoeverre de klacht verholpen zal worden.

Stap 7 Bericht afhandeling klager

Indien de oplossing van een klacht niet direct voorhanden is en de klager daarover een bevestigingsbrief heeft ontvangen, ontvangt de klager via de PVL ook na de afhandeling van de klacht een schriftelijke bevestiging hiervan. Klachten die snel te verhelpen zijn, zullen door de PVL telefonisch worden afgehandeld. Dit wordt aangetekend op het klachtenformulier.

Stap 8 Afsluiten registratie

De klacht wordt door de PVL afgesloten in het registratiesysteem.

4. Verwijzingen

- Procedure Bouwshade
- Procedure Nadeelcompensatie en Planschade

5. Bijlagen

- Formulier "Aangifteformulier Klachten"