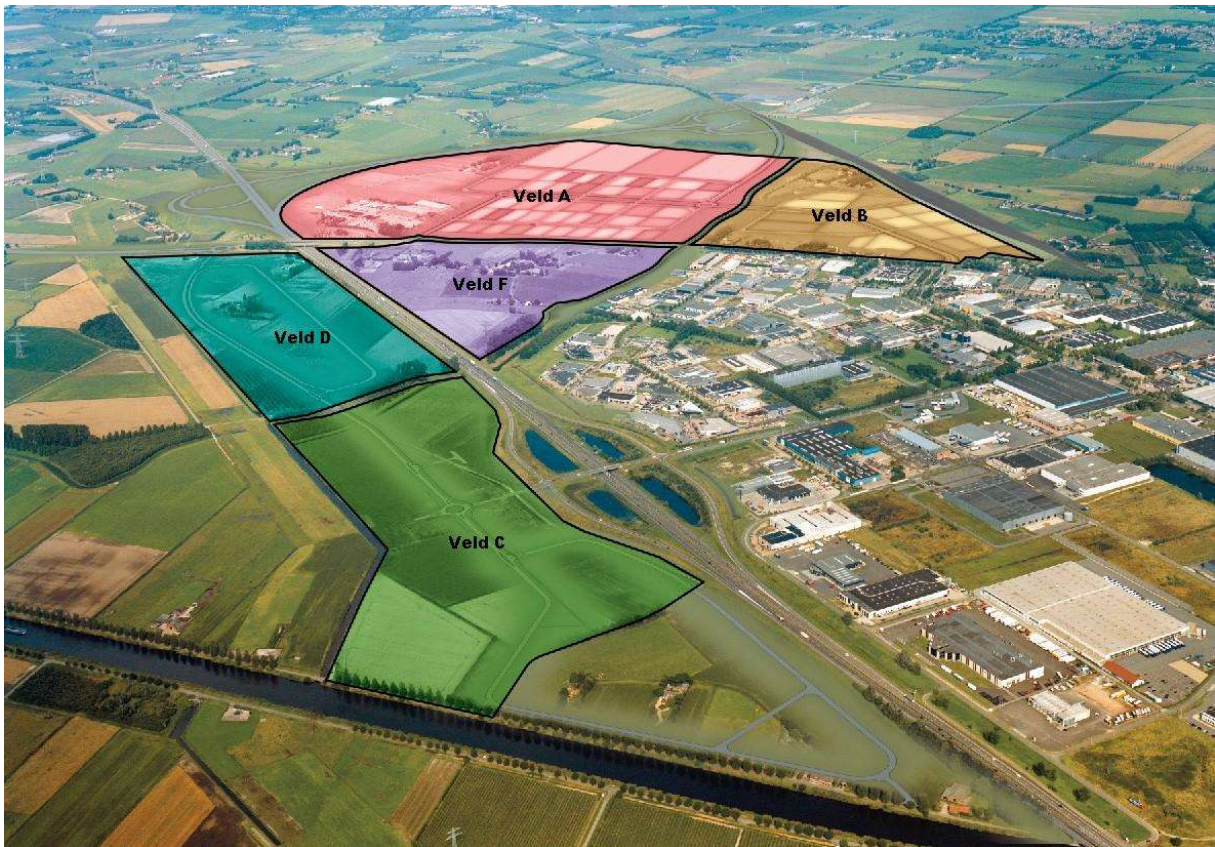


PROCEDURE VRAGEN, MELDINGEN, KLACHTEN, GESCHILLEN INCIDENTEN EN CALAMITEITEN BEDRIJVENPARK BORCHWERF II



2 december 2016
Versie: 2 (versie 1, 17 augustus 2012)
Auteur: A.J.H. Oostvogels
Definitief

Inhoud

1	ALGEMEEN.....	3
2	VRAGEN, MELDINGEN, KLACHTEN EN GESCHILLEN.....	4
2.1	VRAGEN EN MELDINGEN PROCEDURE	4
2.1.1	<i>Begripsomschrijving Vragen en Meldingen</i>	4
2.1.2	<i>Indienen Vragen en Meldingen</i>	4
2.1.3	<i>Vervolgprocedure Vragen en Meldingen</i>	4
2.2	KLACHTEN PROCEDURE	5
2.2.1	<i>Begripsomschrijving Klachten</i>	5
2.2.2	<i>Bereikbaarheid</i>	5
2.2.3	<i>Vervolgprocedure Klachten</i>	5
2.3	GESCHILBESLECHTING	6
2.3.1	<i>Begripsomschrijving Geschil.....</i>	6
2.3.2	<i>Geschillenbeslechting</i>	6
3	INCIDENTEN EN CALAMITEITEN.....	7
3.1	INCIDENTEN.....	7
3.1.1	<i>Wat is een incident?.....</i>	7
3.2	CALAMITEITEN/RAMP	7
3.2.1	<i>Wat is een calamiteit/ramp?.....</i>	7
3.3	HOE TE HANDELEN BIJ EEN CALAMITEIT OF INCIDENT?.....	8
4	PROCEDURE OPVRAGEN CAMERABEELDEN	9

1 Algemeen

Stichting Beheer Borchwerf II (verder te noemen de Stichting) is een publiek – private samenwerking tussen Gemeente Roosendaal, Gemeente Halderberge en Coöperatieve Vereniging van Vestigende bedrijven Borchwerf II (verder te noemen de Vereniging). De Stichting heeft als doel het realiseren, coördineren en ontwikkelen van het parkmanagement op bedrijvenpark Borchwerf II.

Na de woonrijpe oplevering van de openbare buitenruimte door Borchwerf II C.V. aan de desbetreffende grondgemeente zal het beheer overgedragen worden aan de Stichting. Onderdeel hiervan is het management inzake be- en afhandelen van vragen, meldingen, klachten, incidenten en calamiteiten. Om de be- en afhandeling van vragen, meldingen, klachten, incidenten en calamiteiten zoveel mogelijk te standaardiseren zijn diverse praktische procedures opgesteld. Deze kunnen gevolgd worden en geven een antwoord op hoe de Stichting om gaat met vragen, meldingen, klachten, incidenten en calamiteiten op het Bedrijvenpark. In het onderhavige document zijn deze procedures opgenomen

2 Vragen, Meldingen, Klachten en Geschillen

Onder verantwoordelijkheid van de Stichting Beheer Borchwerf worden vragen, meldingen en klachten met betrekking tot het plangebied Bedrijvenpark Borchwerf II be- en/of afgehandeld.

Het doel van deze procedure is om zo duidelijk mogelijk aan te geven hoe de Stichting de vragen, meldingen en klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze afhandelt.

2.1 Vragen en Meldingen procedure

2.1.1 Begripsomschrijving Vragen en Meldingen

Elke mondelinge, maar bij voorkeur schriftelijke gedane uitlating van of namens de kaveleigenaar(eigenaren) en/of hun huurder(s) welke zijn gevestigd op het Bedrijvenpark Borchwerf II.

2.1.2 Indienen Vragen en Meldingen

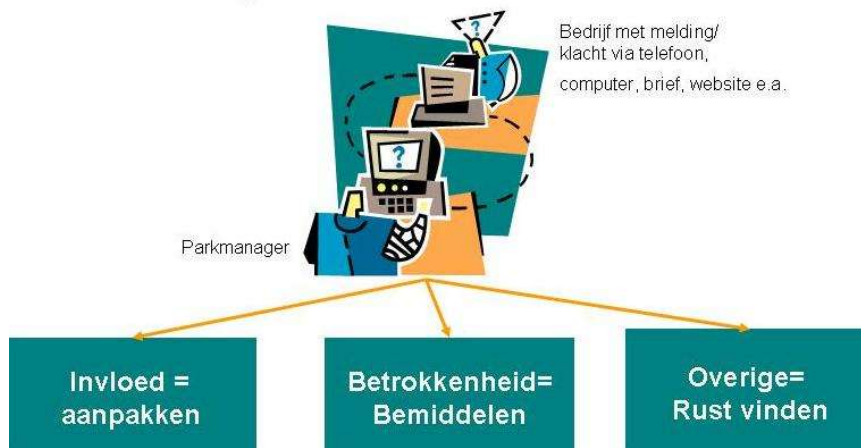
Vragen en meldingen kunnen telefonisch (0165-763026) en schriftelijk (per post: Stichting Beheer Borchwerf II, t.a.v. de parkmanager, Postbus 121, 4700 AC Roosendaal of per mail parkmanager@borchwerf-2.nl) ingediend worden bij de Stichting Beheer Borchwerf II.

2.1.3 Vervolgprocedure Vragen en Meldingen

Na het binnen komen van een Vraag en/of Melding worden de onderstaande stappen door de Parkmanager doorlopen:

1. Registeren van de vraag en/of melding in een data base en schriftelijk bevestiging aan de indiener van de vraag en/of de melding (mits relevant).;
2. Beoordeelt of de vraag binnen of buiten de scope (invloedsfeer) ligt. Ligt de vraag en/of melding binnen de scope van de Parkmanager dan neemt hij gepast actie. Indien de vraag en/of melding buiten de scope ligt, zal de parkmanager een bemiddelende rol vervullen en/of "de rust" proberen te vinden.

Parkmanager: Invloed, betrokkenheid en rust



Invloed parkmanagement

- Groenbeheer en zwerfafval
- Wegenonderhoud en straatmeubilair
- Openbare verlichting en verkeerslichten
- Gladheidbestrijding
- Collectieve beveiliging (camerasysteem)
- Optionele pakket

Betrokkenheid parkmanager (bemiddelen)

- Ontwerp/inrichting openbare ruimte
- Beleid beheer en onderhoud en collectieve beveiliging
- Overlast derden
- Handhaving regelgeving
- Enz.

Overige (rust vinden)

- Aansluiting en levering (werkzaamheden) nutsvoorzieningen
 - Bouwvoorschriften/ bebouwingsleidraad
 - Handhaving wetgeving
 - Vergunning verlening
 - Buiten beheergebied
 - Beleid Gemeenten
 - Enz.
3. De indiener ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke of mondelinge reactie;
 4. Wanneer de, al dan niet mondelinge, afhandeling tot tevredenheid is, is de vraag en/of melding afgedaan.

2.2 Klachten procedure

2.2.1 Begripsomschrijving Klachten

Iedere melding van een kaveleigenaar (eigenaren) en/of hun huurder(s) welke zijn gevestigd op het Bedrijvenpark Borchwerf II (klant), waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau (bestuur van de Stichting Beheer Borchwerf II).

2.2.2 Bereikbaarheid

Klachten kunnen voorzien van bedrijfsnaam, naam, adres, woonplaats en telefoonnummer, per post worden verzonden naar de Stichting Beheer Borchwerf II, t.a.v. het bestuur, Postbus 121, 4700 AC Roosendaal.

2.2.3 Vervolgprocedure Klachten

Na de melding van een klacht worden de onderstaande stappen door de Stichting doorlopen:

1. Registeren van de klacht en de doorlopen procedure in de database;

2. Binnen 3 werkdagen versturen van een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen en dat de klager binnen 4 weken na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd ontvangstbevestiging van de klacht.
3. Het bestuur van de Stichting stelt een klachtverantwoordelijke aan;
4. De klachtverantwoordelijke bestudeert het dossier, verzamelt verder alle relevante informatie en wint eventueel nadere informatie in bij de klager en de parkmanager;
5. De klachtverantwoordelijke beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bespreekt deze eventueel met de overige bestuursleden. Op basis hiervan neemt hij een standpunt in;
6. De klachtverantwoordelijke informeert, namens het Stichtingsbestuur, de klager schriftelijk en motiveert het ingenomen standpunt en geeft de klager de mogelijkheid hierop te reageren.
7. Wanneer de afhandeling tot tevredenheid is, is de klacht afgedaan.
8. Wanneer de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt heeft de klager nog eenmaal de mogelijkheid hierop schriftelijk te reageren waarna door de Stichting de stappen 2 t/m 7 wederom doorlopen zullen worden.;
9. Mocht de klager niet akkoord gaan met de klachtafhandeling (gevolgde procedure) door de Stichting, dan wordt de standpuntuitwisseling door de Stichting afgesloten en wordt de klager gewezen op het feit dat hij binnen 2 maanden een schriftelijk verzoek kan indienen bij Coöperatieve Vereniging van Vestigende Bedrijven Borchwerf II.

2.3 Geschilbeslechting

2.3.1 Begripsomschrijving Geschil

Een klacht welke na het doorlopen van de klachtenprocedure van de Stichting Beheer Borchwerf II volgens de klager onvoldoende is afgehandeld.

2.3.2 Geschillenbeslechting

Geschillen kunnen voorzien van bedrijfsnaam, naam, adres, woonplaats en telefoonnummer, per post worden verzonden naar de Coöperatieve Vereniging van Vestigende Bedrijven Borchwerf II, Postbus 90154, 5000 LG Tilburg.

De Vereniging treedt in overleg met de partijen en tracht door bemiddeling een en ander op te lossen.

3 Incidenten en calamiteiten

Overal in de openbare ruimte doet zich weleens een incident voor. Deze incidenten omvatten onder andere het vervuilen van het oppervlakte- en grondwater, wateroverlast, milieuvervuiling enz. Sommige incidenten kunnen leiden tot klachten en andersom, maar ook kunnen ze leiden tot calamiteiten of rampen. Het wezenlijke verschil tussen een incident en een calamiteit is onder andere dat bij een calamiteit de overheidshulpdiensten gealarmeerd worden en daarmee hun procedures in werking treden. Naast deze procedures is voor BedrijvenPark Borchwerf een incidenten-/calamiteitenprocedure samengesteld ten behoeve van het beheersen van incidenten. Hierbij is de parkmanager assisterend/ondersteunend aan de wettelijke verantwoordelijkheden van de diverse hulpdiensten.

3.1 Incidenten

3.1.1 Wat is een incident?

Een incident is een ernstige verstoring van processen en/of het (leef)milieu. Hierbij maken wij een onderverdeling tussen incidenten in het openbare gebied en op de private kavels. Voorbeelden van incidenten in het openbare gebied zijn:

- Waterleidingbreuk;
- Wateroverlast;
- Gaten in wegdek;
- Storingen openbare verlichting en verkeersregelinstanties;
- Vervuiling van wegen, groen, riolering en oppervlaktewater (dumpingen, verlies lading enz.);
- Gaslekkage;
- Gevolgen extreme weersverschijnselen.

Voorbeelden van incidenten op de private kavels zijn:

- Inbraak/vandalisme;
- Lekkage;
- Ongeval met beperkte schade en lichamelijk letsel;
- Enz.

3.2 Calamiteiten/ramp

3.2.1 Wat is een calamiteit/ramp?

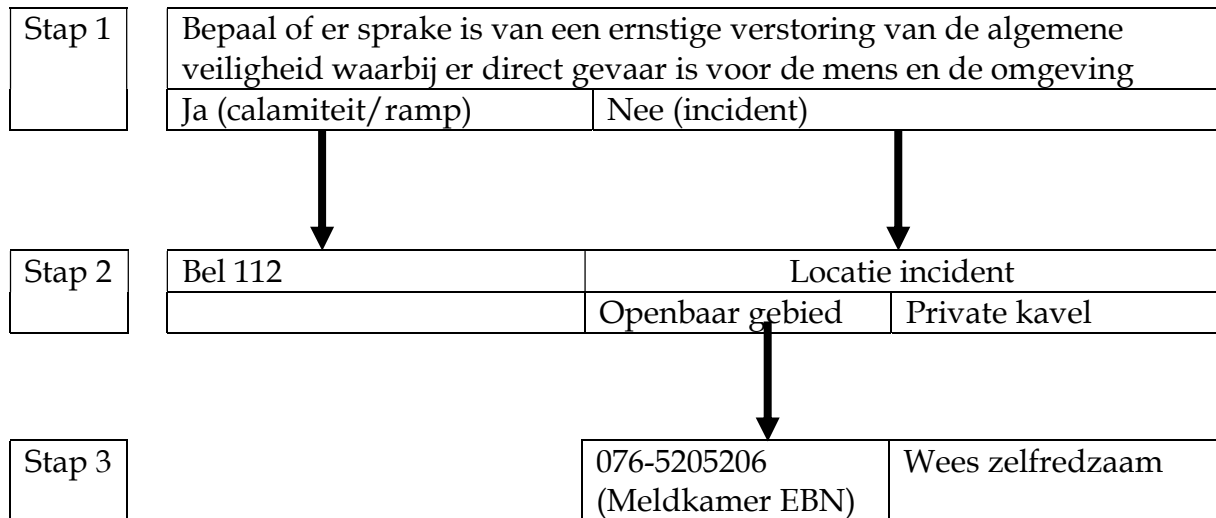
Een calamiteit/ramp is een gebeurtenis waardoor een ernstige verstoring van de algemene veiligheid is ontstaan waarbij het leven en de gezondheid van personen en/of grote materiële belangen in ernstige mate wordt bedreigd of is geschaad.

Voorbeelden van calamiteiten in het openbare gebied en de private kavels zijn:

- Ongelukken met lichamelijk letsel;
- Brand;
- Acute bedreigende situatie voor mens of milieu met grote gevolgen;
- Enz.

3.3 Hoe te handelen bij een calamiteit of incident?

Beter is om hier ook een soort flowschema te gebruiken net als bij de Procedure voor het opvragen van de camerabeelden. Als het gaat over het openbaar gebied ook bij voorkeur de parkmanager informeren.

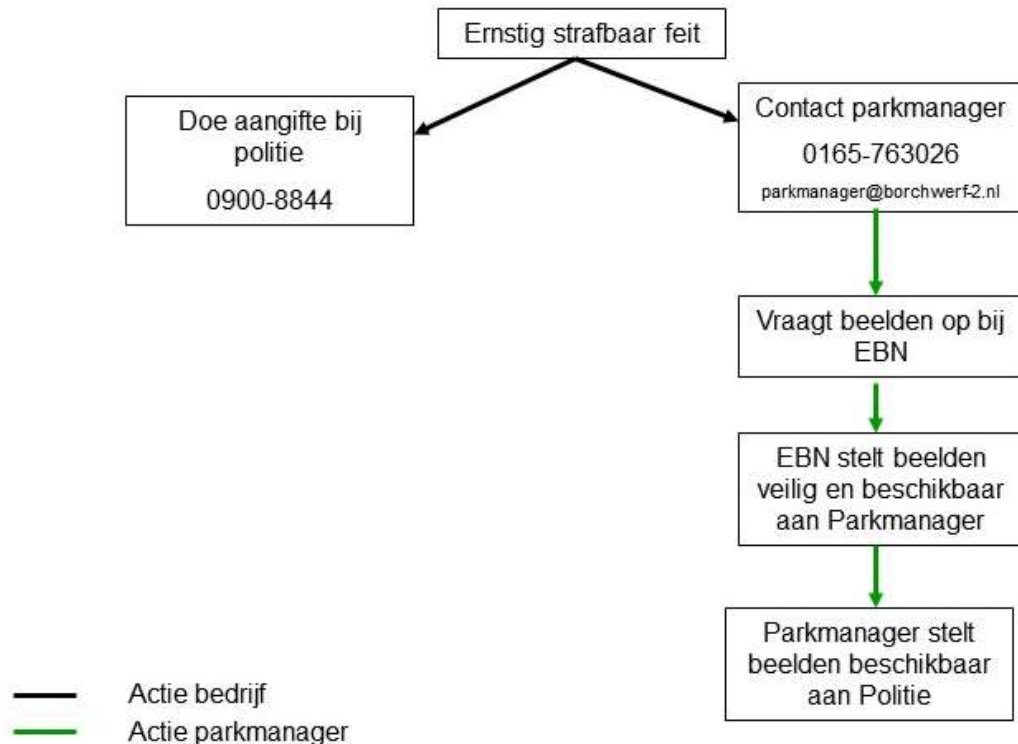


Belangrijke telefoonnummers voor incidenten (spoed) op de private kavels:

Incidenten (spoed) 24 uur	
Brabant water	073 - 683 80 00
Brandweer (Meldkamer)	013-5161800
Dierenambulance	0165-343925
Huisartsenpost	0165 - 53 02 00
Meldkamer EBN	076-5205206
Politie	0900-8844
Rasenberg Milieutechniek (calamiteitendienst)	0800-22112211
RMD (milieuklachten)	0165 - 55 98 50
Waterschap Brabantse Delta	06 52 39 80 94

4 Procedure opvragen camerabeelden

Bij een ernstig strafbaar feit kunt u voor het achterhalen van een mogelijke dader videobeelden opvragen van het camerasysteem in het openbare gebied. Voor het opvragen van de beelden dient u de onderstaande procedure te volgen.



Geadviseerd wordt om de videobeelden binnen 1 werkdag na het incident op te vragen bij de parkmanager, omdat alle camerabeelden na 6 dagen definitief overschreven worden en het niet meer mogelijk is deze terug te halen.