

Handleiding nieuwe registratiesysteem

Dit document geeft u uitleg over het nieuwe registratiesysteem van Bas. Hierin vindt u de stappen die doorlopen moeten worden om via het klachtenformulier een klacht in te dienen bij Bas.

Wanneer u op de website aangeeft dat u een vraag of klacht in wilt dienen, verschijnt onderstaande pagina:

The screenshot displays the 'Meldingen' (Reports) section of the Bas website. It includes a search bar at the top right, a navigation menu, and a main content area with several interactive elements:

- Selectie plaats of postcode:** Fields for 'Postcode' and 'Woonplaats'.
- Selectie soort klacht:** Filters for 'Begin datum' (30-9-2008), 'Einddatum' (30-10-2008), 'Soort klacht' (Specifiek, Periode, Overige), 'Banen' (Alle), 'Richting' (Landen, Starten, Onbekend), and 'Grondgeluid' (Ja, Nee, Onbekend).
- Bar chart:** Shows the number of reports per day. The data is as follows:

Dag	Aantal meldingen
Maandag	~4000
Dinsdag	~5000
Woensdag	~4000
Donderdag	~3000
Vrijdag	~3000
Zaterdag	~4000
Zondag	~4000
- Map:** A map of the Amsterdam region showing various locations and flight paths.
- Algemene overzichten:** A window showing 'Algemene overzichten' for 'Amsterdam'.

Op deze pagina kunt u diverse overzichten opvragen en inloggen op uw persoonlijke profiel. In het venster rechtsonder staan eventuele overzichten die u kunt opvragen.

Persoonlijk profiel

Voordat u een klacht kunt indienen bij Bas, moet eenmalig uw persoonlijk profiel invullen. Klik hiervoor op 'registreren'.

The screenshot displays the 'bas' website interface. At the top left, the logo 'bas' is accompanied by the text 'bewoners aanspreekpunt schiphol'. To the right, there is a search bar with a 'zoeken' button and links for 'Sitemap', 'Disclaimer', and 'Privacyverklaring'. A navigation menu includes 'Home', 'Baangebruik', 'Vliegtuiggeluid', 'Achtergrondinformatie', 'Vragen', 'Meldingen' (highlighted), 'Contact', and 'Nieuw registratiesysteem'. The main content area is titled 'Meldingen' and features a 'Login' button and a form with fields for 'E-mail:' and 'Wachtwoord:'. Below the form are checkboxes for 'Onthoud mij op deze computer', a 'Login' button, and links for 'Wachtwoord vergeten?' and 'Registreren'. To the right of the form is a map of the Amsterdam region with numerous brown circular markers indicating complaint locations. At the bottom right, a 'Berichten' section shows 'Geen berichten gevonden'.

Er verschijnt dan de volgende pagina:

The screenshot shows the 'bas' website interface. At the top, the logo 'bas' is displayed with the tagline 'bewoners aanspreekpunt schiphol'. A search bar and links for 'Sitemap', 'Disclaimer', and 'Privacyverklaring' are present. The navigation menu includes 'Home', 'Baangebruik', 'Vliegtuiggeluid', 'Achtergrondinformatie', 'Vragen', 'Meldingen', 'Contact', and 'Nieuw registratiesysteem'. The 'Meldingen' section is active, showing a registration form with the following fields: 'Voornaam:', 'Tussenvoegsel:', 'Achternaam*', 'Geslacht:', 'Postcode*:', 'Huisnummer*:', 'Straat:', 'Plaats:', 'Tel (vast):', 'Tel (mobiel):', 'Reactie via:' (with a dropdown menu set to 'Telefoon'), 'E-mail*:', 'Wachtwoord*:', and 'Bevestig wachtwoord*'. A 'Registreer' button is located below the form. To the right of the form is a map of the Amsterdam region, showing various locations like Zaanstad, Oostzaan, Landsmeer, Haarlem, Amsterdam, Hillegom, Haarlemmermeer, Aalsmeer, Ouder-Amstel, and Uithoorn. Below the map is a 'Berichten' section with the text 'Geen berichten gevonden'.

Wanneer u geregistreerd bent bij Bas, worden deze gegevens automatisch voor u ingevuld zodra u inlogt met uw e-mail adres en wachtwoord. U kunt deze gegevens altijd wijzigen, evenals uw wachtwoord. Daarnaast kunt u op deze pagina aangeven op welke wijze u een reactie van Bas wilt ontvangen (telefonisch, per e-mail of per post).

Inloggen

Om in te loggen op uw persoonlijke profiel klikt u op het tabje 'Login'. Op de pagina die nu verschijnt, geeft u uw e-mail adres en wachtwoord in.

Weet u uw wachtwoord niet meer, dan klikt u op 'Wachtwoord vergeten?'. U ontvangt dan binnen enkele seconden uw nieuwe wachtwoord per e-mail.

Vraag of klacht

Zodra u bent ingelogd, verschijnt links onderaan de volgende vraag:



Nieuwe melding

Heeft u een vraag of een klacht? vraag klacht

Stap 1

Wilt u een vraag stellen, dan klikt u het rondje/de bullet voor 'vraag' aan. Op de volgende pagina is het mogelijk om uw vraag te formuleren en vervolgens kunt u uw vraag aan Bas verzenden.

Wilt u een klacht indienen dan klikt u het rondje/de bullet voor 'klacht' aan. Vervolgens verschijnt de onderstaande pagina:



Nieuwe melding

Vorige stap

Let op: Periode- en specifieke klachten worden gekoppeld aan de in het systeem bekende gegevens over uw postcode en woonplaats. Indien de hinder niet op deze locatie is ervaren, verzoekt Bas u een 'overige klacht' in te dienen.

Wat voor soort klacht heeft u?

Periode klacht

Specifieke klacht

Overige klachten

Stap 2

Op deze pagina is het mogelijk om een melding te doen van drie typen klachten, te weten een 'periode klacht', een 'specifieke klacht' en een klacht die behoort tot 'overige klachten'.

Een 'periode klacht' is een melding die gedaan wordt over de ondervonden hinder voor één of meerdere te selecteren periodes op een dag. Deze melding is niet direct gerelateerd aan één specifieke vliegtuigbeweging.

Een 'specifieke klacht' is een melding die gedaan wordt over de ondervonden hinder van een specifieke vliegtuigbeweging afkomstig van luchtverkeer op of onderweg van of naar Schiphol.

Onder het type 'overige klachten' kunt u terecht wanneer u een melding wilt doen over het effect van Schiphol op de omgeving, niet direct gerelateerd aan de operationele situatie, zoals een beleidsklacht.

Periode klacht

Wanneer u aangeeft een 'periode klacht' te hebben, geeft u vervolgens aan op welke datum u hinder heeft ondervonden.

Wanneer u een datum heeft ingevuld, ziet u rechtsboven (op de landkaart) de klachten (met postcodes) die op diezelfde datum zijn ondervonden.

Vervolgens geeft u aan in welke tijdsperiode(n) en welke hinder u heeft ondervonden (bijvoorbeeld geluidshinder of vervuiling) en welk effect/gevolg deze hinder voor u heeft gehad (zoals het wakker worden van geluid). U heeft de mogelijkheid om nog iets toe te voegen aan uw melding en tevens kunt u aangeven of u wilt dat Bas contact met u opneemt over uw melding. Tenslotte klikt u op verzenden en ontvangt u een melding dat uw klacht is geregistreerd.

The screenshot shows a web form titled "Nieuwe melding" (New report). At the top right, there are two green buttons: "Vorige stap" (Previous step) and "Volgende stap" (Next step). Below these, the section "Hinderperiode:" (Disturbance period:) contains a list of time intervals, each with an unchecked checkbox:

- 00:00-04:00
- 04:00-06:00
- 06:00-07:00
- 07:00-09:00
- 09:00-11:00
- 11:00-13:00
- 13:00-15:00
- 15:00-17:00
- 17:00-19:00
- 19:00-23:00
- 23:00-24:00

At the bottom right of the form, it says "Stap 4 van 9" (Step 4 of 9).

Specifieke klacht

Wilt u een klacht indienen over de ondervonden hinder van een specifieke vliegtuigbeweging, vult u het rondje/de bullet voor 'specifieke klacht' in. Vervolgens verschijnt de volgende pagina:

Nieuwe melding

Vorige stap Volgende stap

Hinderdatum: 10 2008

Tijdstip hinder: :

Stap 3 van 8

Standaard wordt op deze pagina de huidige maand weergegeven. Allereerst vult u hier de datum en het tijdstip van uw klacht in.

Wanneer u een datum heeft ingevuld, ziet u rechtsboven (op de landkaart) de klachten (met postcodes) die op diezelfde datum zijn ondervonden.

Vervolgens wordt u gevraagd welke hinder u heeft ondervonden (bijvoorbeeld angst)

Nieuwe melding

Vorige stap Volgende stap

Ondervonden hinder:

Geluid

Angst

Vervuiling

Stap 4 van 8

en welk effect/gevolg deze hinder voor u heeft gehad (bijvoorbeeld een onveilig gevoel). U kunt eveneens aangeven of u deze vorm van hinder al eerder ondervonden heeft.

Nieuwe melding

◀ Vorige stap Volgende stap ▶

Waar bevond u zich?

In huis

In de tuin

Anders, nl:

Heeft u de klacht al eerder ondervonden

Ja, heel vaak

Ja, aantal keer

Zelden

Nooit

Stap 6 van 8

Wanneer u aangeeft deze vorm van hinder eerder ondervonden te hebben, kunt u op deze pagina aangeven waar u zich bevond op het moment van hinder. Vervolgens kunt u eventuele bijzonderheden aangeven (zoals vliegtuig draaide verkort in), aangeven waardoor deze hinder veroorzaakt werd (bijvoorbeeld door het overvliegen van een vliegtuig) en wat u denkt dat hiervan de oorzaak geweest is.

Nieuwe melding

◀ Vorige stap Volgende stap ▶

Waargenomen bijzonderheden:

Vliegtuig vloog te laag

Vliegtuig nam een duidelijk afwijkende route

Vliegtuig draaide verkort in

Meerdere vliegtuigen dicht bij elkaar

Vliegtuig lekte brandstof

Geen

Overig

Waar denkt u dat de klacht door veroorzaakt is?

Starten

Landen

Stap 7 van 8

Tenslotte kunt u nog iets toevoegen aan uw melding en kunt u aangeven of u wilt dat Bas contact met u opneemt over uw melding.

Aansluitend klikt u op verzenden en ontvangt u een melding dat uw klacht is geregistreerd.



Overige klacht

Wanneer u aangeeft een klacht te hebben die tot de categorie 'overige klachten' behoort, vult u het rondje/de bullet voor 'overige klachten' in. Er verschijnt de onderstaande pagina:



Zodra u hier heeft aangegeven waar u een klacht over heeft, kunt u op de volgende pagina uw klacht omschrijven en aangeven of u deze klacht al eerder gemeld heeft. Stap vijf biedt u vervolgens de mogelijkheid om nog iets toe te voegen aan uw melding en tevens kunt u hier aangeven of u wilt dat Bas contact met u opneemt over uw melding.

Nieuwe melding

Vorige stap Verzenden

Wilt u dat BAS contact met u opneemt over deze melding? Ja, graag Nee, dank u

Heeft u nog iets toe te voegen?

Stap 5 van 5

Tenslotte klikt u op verzenden en ontvangt u een melding dat uw klacht is geregistreerd.

Nieuwe melding

Sluiten

Wij danken u voor uw melding.
De volgende details zijn opgeslagen:

Melding nummer: 2916380
Indien datum: 30-10-2008 16:15:25
Huidige status: In behandeling

Stap 8 van 8

Uw ingediende klacht terugvinden (tabje Meldingen)

Na het indienen van uw klacht kunt u uw klacht terug vinden onder de tab 'Meldingen'. Deze pagina ziet er als volgt uit:

The screenshot shows the 'bas' website interface. At the top, there is a logo for 'bas' with the text 'bewoners aanspreekpunt schiphol'. Below the logo is a navigation menu with items: Home, Baangebruik, Vliegtuiggeluid, Achtergrondinformatie, Vragen, Meldingen, Contact, and Nieuw registratiesysteem. A search bar is located in the top right corner. Below the navigation menu, there is a 'Meldingen' section with tabs for 'Klant', 'Meldingen(2)', 'Berichten(1)', and 'Overzichten'. A 'Logout' link is also present. The main content area displays a table of reports with columns for ID, Indientijd, Hindertijd, Type, and Status. The table contains two rows of data. To the right of the table is a map of the Zaanstad area, showing various locations and roads. Below the map is a 'Berichten' section with a 'Klant bericht' and a message: 'Dit is een service bericht, alleen zichtbaar voor klanten.'

ID	Indientijd	Hindertijd	Type	Status
2916380	30-10-2008 16:15	28-10-2008 07:00	Klacht	In behandeling
2916379	30-10-2008 15:13	28-10-2008 per.	Klacht	In behandeling

In het bovenste gedeelte van deze pagina worden al uw meldingen weergegeven. Elke melding heeft een ID nummer en u kunt hier de status van uw melding bekijken. Zodra u op een van uw meldingen klikt, worden de details van de melding in het onderstaande scherm weergegeven. Dit kan er als volgt uitzien:

Melding details | Nieuwe melding

Datum:	28-10-2008 07:00:00	Postcode:	1562KK
Terugkoppeling gewenst:	Nee	Melding type:	Specifieke klacht
ID:	2916380	Ingediend via:	Web
Huidige status:	In behandeling		

Ingevoerde meldinggegevens

Datum:	28-10-2008
Tijd:	07:00
Hinder:	Geluid
Geluid:	Gesprek onderbroken
Waar:	In huis
Eerder:	Aantal keer
Bijzonderheden:	Geen
Oorzaak:	Weet niet

In dit gedeelte van de pagina kunt u terugvinden op welke datum u hinder ondervonden heeft, op welke postcode de ondervonden hinder geregistreerd is, wat voor type melding u gedaan heeft (bijvoorbeeld een 'specifieke klacht') en tevens kunt u hier de status van uw melding terugvinden en alle overige, ingevoerde gegevens van uw melding.

Het venster rechtsonder op deze pagina geeft informatie over de actuele situatie. Deze informatie kunt u tevens terugvinden onder de tab 'Berichten'. Dit gedeelte van de pagina ziet er als volgt uit:

Berichten

Klant bericht

Dit is een service bericht, alleen zichtbaar voor klanten.

Zodra u op een van de berichten klikt, worden de details van dit bericht weergegeven in het venster daaronder.

Overzichten

Naast het tabje berichten vindt u het tabje Overzichten.
Deze pagina ziet er als volgt uit:

The screenshot displays the 'bas' website interface for the 'Overzichten' (Overviews) section. The page features a search bar at the top right and a navigation menu at the top. The main content area is divided into several sections:

- Opgeslagen selecties:** A section for saving and managing reports, currently showing 'Geen overzichten gedefinieerd'.
- Selectie plaats of postcode:** A section for selecting a location or postcode, with input fields for 'Postcode' and 'Woonplaats'.
- Selectie soort klacht:** A section for selecting the type of complaint, with fields for 'Begin datum' (30-09-2008) and 'Einddatum' (30-10-2008), and checkboxes for 'Specifiek', 'Periode', and 'Overige'.
- Bar Chart:** A horizontal bar chart showing the number of reports per day. The x-axis represents the number of reports (0 to 10000), and the y-axis represents the days of the week.
- Map:** A map showing the location of the reports, with a red dot indicating the selected location.
- Overzichten:** A sidebar with tabs for 'Algemene overzichten' and 'Amsterdam'.

Dag	Aantal meldingen
Maandag	4000
Dinsdag	5000
Woensdag	4000
Donderdag	3500
Vrijdag	3000
Zaterdag	4000
Zondag	4000

Op deze pagina kunt u diverse overzichten opvragen. Zo kunt u bijvoorbeeld alle ingediende klachten uit uw eigen woonplaats over een bepaalde periode opvragen. U kunt eenvoudig de gegevens waar u een overzicht van wilt hebben, invoeren. Klik vervolgens bovenin op 'selectie tonen'. Het overzicht wordt vervolgens in het venster linksonder weergegeven als een grafiek of een tabel.

bas bewoners aanspreekpunt schiphol

zoeken

Sitemap | Disclaimer | Privacyverklaring

Home | Baangebruik | Vliegtuigeluid | Achtergrondinformatie | Vragen | Meldingen | Contact | Nieuw registratiesysteem

Meldingen

Klant | Meldingen(2) | Berichten(1) | Overzichten | Logout

Opslaan Selectie tonen


Opgeslagen selecties
Geen overzichten gedefinieerd

Selectie plaats of postcode
Postcode:
Woonplaats:

Selectie soort klacht
Begin datum: 28-09-2008
Einddatum: 28-10-2008
Soort klacht: Specifiek Periode Overige
Benen:

Overzichten

Algemene overzichten
Amsterdam



Maand Aantal meldingen

Maand	Aantal meldingen
September 2008	~300
Oktober 2008	~900

Mocht u toch problemen ondervinden met het nieuwe registratiesysteem, dan zijn de medewerkers van Bas altijd bereid u hierbij te assisteren. Zij zijn dagelijks telefonisch bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur, ook in het weekend, op telefoonnummer 020-6015555.