

	<b>Procedure</b>	<b>HSEQ</b>
	<b>Klachtenafhandelingsmechanisme (GRM)</b> <b>SU-L1055: Consolidating a Sustainable Energy Sector</b> <b>Subcomponent 3.4. Solar PV Mini Grids in the Upper-Suriname River</b>	Datum: 7 April 2026 Revisie: - Versie: 1.0

## 1. Doel

Deze procedure beschrijft het proces voor het ontvangen, registreren, behandelen en rapporteren van klachten met betrekking tot projectactiviteiten binnen het project “Consolidating a Sustainable Energy Sector” (SU-L1055), specifiek voor de begunstigde dorpen in het Boven-Surinamegebied: Gingeston, Pambooko, Abenaston, Amakakonde, Kajapaati, Jawjaw, Lissaansi, Adawai, Gunsí, en de cluster van Laduani, Tjalikonde, en Nieuw Aurora.

Dit klachtenafhandelingsmechanisme (GRM) is van toepassing op klachten die ontstaan tijdens zowel de constructiefase (projectimplementatie) als de operationele fase van de zonne-PV mini-grids en bijbehorende infrastructuur.

Het GRM heeft als doel een toegankelijke, transparante en effectieve manier te bieden voor individuen en gemeenschappen om zorgen of klachten te uiten met betrekking tot projectactiviteiten en lopende operaties, en ervoor te zorgen dat deze tijdig en op passende wijze worden afgehandeld.

Het GRM werkt volgens het principe van non-retaliatie. Geen enkele persoon mag worden benadeeld, gediscrimineerd of negatieve gevolgen ondervinden als gevolg van het indienen van een klacht of zorg. Alle klachten worden met respect behandeld en te goeder trouw afgehandeld.

## 2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op:

- Alle projectgerelateerde klachten, zorgen en kwesties van gemeenschapsleden
- Al het personeel dat betrokken is bij het ontvangen, registreren en oplossen van klachten.

## 3. Contactpunt GRM

- Het servicenummer 8795196 is aangewezen als het officiële contactpunt voor het GRM.
- Het GRM kan worden gebruikt voor het melden van:
  - Technische problemen (bijv. storingen)
  - Servicegerelateerde kwesties
  - Sociale en milieuklachten

- Klachten kunnen anoniem worden ingediend. Anonieme klachten worden geregistreerd en zo goed mogelijk behandeld, met de erkenning dat opvolging beperkt kan zijn.

#### 4. Rollen en verantwoordelijkheden

##### **Pokigron / Atjoni Unit:**

- Ontvangt klachten via telefoon
- Registreert klachten in het KAM-logboek

##### **KAM Contactpersonen:**

- Dhr. Aside Moritio
- Dhr. Jozuazon Zinzile
- Verantwoordelijk voor:
  - Coördineren van responsacties
  - Opvolgen van klachten
  - Waarborgen van de afsluiting

##### **Kantoor Paramaribo:**

- Biedt technische en administratieve ondersteuning indien nodig.

#### 5. Procedurestappen

##### **Stap 1 – Ontvangst van de klacht**

- Klacht wordt ontvangen via het servicenummer (8795196)
- Indien mogelijk wordt ontvangst mondeling bevestigd binnen 1–2 werkdagen

##### **Stap 2 – Registratie**

- Klacht wordt binnen 2 werkdagen geregistreerd in het GRM-logboek (Bijlage 1)

##### **Stap 3 – Classificatie**

- Technisch / storingsgerelateerd
- Servicegerelateerd
- Sociaal / milieu

Gevoelige klachten worden geïdentificeerd en met extra vertrouwelijkheid en prioriteit behandeld door de GRM-contactpersonen.

##### **Stap 4 – Reactie en Actie**

- Het juiste responsteam wordt ingezet
- Noodzakelijke acties worden uitgevoerd
- Eerste reactie binnen 5 werkdagen
- Oplossing wordt nagestreefd binnen 15 werkdagen, afhankelijk van de complexiteit van de klacht

### **Stap 5 – Documentatie**

- Acties en resultaten worden vastgelegd

### **Stap 6 – Afsluiting**

- Klacht wordt afgesloten zodra deze is opgelost en, indien mogelijk, bevestigd door de indiener
- Indien de indiener niet tevreden is, kan de klacht worden geëscaleerd naar de Projectmanager voor verdere beoordeling

## **6. Rapportage**

- GRM-gegevens worden periodiek samengevat (tweewekelijks of maandelijks)
- Bevat totaal aantal, opgeloste en openstaande klachten
- Wordt gedeeld met de EBS Projectmanager en E&S Specialist

## **7. Registratie en Archivering**

- Alle klachten moeten traceerbaar zijn
- Logboeken moeten worden bijgehouden en beschikbaar zijn
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor bevoegde personen en worden uitsluitend gebruikt voor het beheren en oplossen van klachten.

## **8. Bewustwording in de gemeenschap**

- Gemeenschappen moeten worden geïnformeerd dat het servicenummer kan worden gebruikt voor klachten
- Communicatie kan mondeling, via posters of Whatsapp geschieden