Klachtenprocedure Kansen voor West

Versie 1 juni 2022/1.1

kansen voor west

Klachtenprocedure Kansen voor West

Een onderbouwde klacht is voor onze organisatie zeer waardevol. Klachten geven ons inzicht in mogelijke verbetertrajecten van onze dienstverlening. Klachten kunnen aanleiding zijn om procedures te veranderen dan wel de voorlichting te versterken. Wij vinden een zorgvuldige behandeling van klachten daarom zeer belangrijk.

Een klacht kan betrekking hebben op één van de Programmabureaus of de Beheerautoriteit Kansen voor West. U kunt uw klacht indienen per email, t.a.v. de programmamanager van de Beheerautoriteit Kansen voor West, dhr. R. van Raak - rghj.vanraak@rotterdam.nl.

Heeft uw klacht betrekking op het programmamanagement van de Beheerautoriteit Kansen voor West zelf, dan kunt u deze richten aan het afdelingshoofd van de afdeling Strategie van Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam, dhr. H.J. Bosch - hj.bosch@rotterdam.nl.

U dient in ieder geval de volgende zaken op te nemen in uw klacht:

- het project waar u als aanvrager of begunstigde bij betrokken bent;
- uw naam en adres-/correspondentiegegevens;
- de datum of periode van het voorval waar de klacht over gaat;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- wat u vindt dat met uw klacht moet worden gedaan;
- gegevens van de persoon of het programmaonderdeel waarover de klacht gaat;
- de datum waarop u de klacht indient;
- uw handtekening.

Wilt u een melding van andere aard doen, bijvoorbeeld over een vermoeden van fraude of belangenverstrengeling (conflict of interest) kunt u hiervoor ons (anti) fraudebeleid Kansen voor West raadplegen.

Informele behandeling
Allereerst wordt gekeken of een informele oplossing voor uw klacht gevonden kan worden.

Klacht Programmabureau Kansen voor West / Beheerautoriteit Kansen voor West
Bij binnenkomst wordt de klacht geregistreerd. Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. Er gaat een afschrift van de klacht naar de medewerker/ het Programmabureau over wie de klacht gaat. Gekeken wordt of een oplossing voor uw klacht gevonden kan worden. Mocht dit het geval zijn, dan stuurt de Beheerautoriteit u een brief om te bevestigen dat de klacht verholpen is.
Als binnen vier weken na ontvangst van uw klacht geen informele oplossing met wederzijdse instemming gevonden kan worden, wordt uw klacht formeel behandeld.

Klacht Programmamanagement van de Beheerautoriteit Kansen voor West
Bij binnenkomst wordt de klacht geregistreerd. Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. Er gaat een afschrift van de klacht naar de programmamanager van de Beheerautoriteit. Gekeken wordt of een oplossing voor uw klacht gevonden kan worden.
Mocht dit het geval zijn, dan stuurt het afdelingshoofd een brief om te bevestigen hoe de klacht is verholpen. Als binnen vier weken na ontvangst van uw klacht geen informele oplossing met wederzijdse instemming gevonden kan worden, wordt uw klacht formeel behandeld.

Formele behandeling
Indien geen informele oplossing kan worden gevonden, wordt de klacht formeel behandeld. De Awb is van toepassing (klachtbehandeling door bestuursorgaan).

Klacht Programmabureau Kansen voor West / Beheerautoriteit Kansen voor West
De programmamanager van de Beheerautoriteit nodigt u uit voor een gesprek om uw klacht toe te lichten. Daarbij kunnen andere belanghebbenden (met name vanuit het betreffend Programmabureau) hun zienswijze over de zaak uiten. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, dat aan u ter ondertekening zal worden voorgelegd. Na dit gesprek wordt door de programmamanager van de Beheerautoriteit, zo mogelijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, een besluit genomen. Dit besluit wordt samen met het gespreksverslag aan u toegezonden. Een afschrift hiervan gaat naar de medewerker/ het Programmabureau en eventuele andere belanghebbenden op wie de klacht van toepassing is.

Klacht Programmamanagement van de Beheerautoriteit Kansen voor West
Het afdelingshoofd van de afdeling Strategie nodigt u uit voor een gesprek om uw klacht toe te lichten. Daarbij wordt ook de programmamanager van de Beheerautoriteit en eventuele andere belanghebbenden uitgenodigd. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, dat aan u ter ondertekening zal worden voorgelegd.
Dit gespreksverslag wordt vervolgens doorgestuurd naar de voorzitter van het Monitoringcomité Kansen voor West. De voorzitter zal dan twee leden van het Monitoringcomité vragen voor de behandeling van de klacht (klachtencommissie), welke u, de programmamanager van de Beheerautoriteit en eventuele andere belanghebbenden zal uitnodigen voor een gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie een besluit. Dit besluit wordt samen met het gespreksverslag van de klachtencommissie aan u toegezonden. Een afschrift hiervan gaat naar de programmamanager van de Beheerautoriteit en het afdelingshoofd van de afdeling Strategie en eventueel andere belanghebbenden op wie de klacht van toepassing is.

Niet tevreden?
Als u vindt dat uw klacht onzorgvuldig is afgehandeld kunt u zich richten tot de Nationale Ombudsman (0800-3355555). U kunt zich pas tot de Ombudsman richten nadat u de gehele klachtenprocedure bij de Beheerautoriteit heeft doorlopen.