

## Klachtenprocedure Kansen voor West

Datum: 1 maart 2017

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 Managementautoriteit. U kunt uw klacht over een Programmabureau indienen per email, t.a.v. de programmamanager van de Managementautoriteit Kansen voor West, dhr. R. van Raak - [rghj.vanraak@rotterdam.nl](mailto:rghj.vanraak@rotterdam.nl). Heeft uw klacht betrekking op de Managementautoriteit zelf, dan kunt u deze richten aan het afdelingshoofd van de afdeling Strategie, Investerings en Fondsen, van Stadsontwikkeling, gemeente Rotterdam dhr. R. André de la Porte – [r.andredelaporte@rotterdam.nl](mailto:r.andredelaporte@rotterdam.nl).

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

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

### **Informele behandeling**

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

#### *Klacht Programmabureau*

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 Managementautoriteit 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 Managementautoriteit*

Bij binnenkomst wordt de klacht geregistreerd. Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. Er gaat een afschrift van de klacht naar de Managementautoriteit. 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.

#### *Klacht Programmabureau*

De Managementautoriteit 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 Managementautoriteit, 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 Managementautoriteit*

Het afdelingshoofd van de afdeling Strategie, Investerings en Fondsen nodigt u uit voor een gesprek om uw klacht toe te lichten. Daarbij wordt ook de Managementautoriteit 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 Klachtencommissie van het Comité van Toezicht Kansen voor West II. De Klachtencommissie nodigt u, de Managementautoriteit en eventuele andere belanghebbenden uit voor een gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. Binnen acht 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 Managementautoriteit 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 Managementautoriteit heeft doorlopen.

