Klachtenprocedure intermediaire instantie Kansen voor West
Voor het Just Transition Fund (JTF) Groot-Rijnmond en IJmond

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.

Heeft uw klacht betrekking op het programmamanagement van het JTF, dan kunt u deze richten aan het hoofd van de intermediaire instantie Kansen voor West, dhr. R. van Raak, e-mail: rghj.vanraak@rotterdam.nl

Heeft uw klacht betrekking op de intermediaire instantie Kansen voor West zelf, kunt u contact opnemen met 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 / intermediaire instantie 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 intermediaire instantie 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 intermediaire instantie 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 intermediaire instantie. 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
Als er geen informele oplossing kan worden gevonden, wordt de klacht formeel behandeld.

Klacht Programmabureau Kansen voor West / intermediaire instantie Kansen voor West
Het hoofd van de intermediaire instantie 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 het hoofd van de intermediaire instantie, 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 intermediaire instantie Kansen voor West
Het afdelingshoofd van de afdeling Strategie nodigt u uit voor een gesprek om uw klacht toe te lichten. Daarbij worden ook het hoofd en de programmamanager van de intermediaire instantie en eventuele andere belanghebbenden uitgenodigd. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, dat aan u ter ondertekening zal worden voorgelegd. Binnen acht weken na ontvangst van de klacht neemt het afdelingshoofd een besluit. Dit besluit wordt samen met het gespreksverslag aan u toegezonden. Een afschrift hiervan gaat naar het hoofd van de intermediaire instantie en eventueel andere belanghebbenden op wie de klacht van toepassing is.

Dit gespreksverslag wordt vervolgens doorgestuurd naar de Beheerautoriteit (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid - Uitvoering van Beleid) die het Monitoringcomité van het JTF hierover zal informeren.

Niet tevreden? Als u nog steeds 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 intermediaire instantie en Uitvoering van Beleid heeft doorlopen.