

Klachten

Begeleiden is mensenwerk.

Het CBW probeert dat zo goed mogelijk te doen, maar het blijft mensenwerk. En mensen maken fouten. Natuurlijk kunt u dan een klacht indienen.

Het CBW is onderdeel van Esdégé-Reigersdaal.

Esdégé-Reigersdaal heeft een klachtenregeling voor cliënten. Zo nodig kunt u de klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Indiening van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Dit kan via een brief waarna gebruik wordt gemaakt van het daarvoor vastgestelde formulier.
Het adres van de klachtencommissie is:
Klachtencommissie cliënten Esdégé-Reigersdaal
Postbus 35
1720 AA Broek op Langedijk
2. Klager heeft in principe de mogelijkheid zich met een klacht rechtstreeks tot de commissie te wenden, hoewel het aanbeveling verdient, dat hij zich allereerst wendt tot de persoon of personen op de plaats waar de klacht is ontstaan.
Indien dit niet leidt tot opheffing van de klacht kan klager zich richten tot de (cliënt)begeleider of clustermanager.
3. Klager kan zich laten bijstaan door een familielid of vriend.
Het verdient aanbeveling, dat klager de Vertrouwenspersoon Klachtenbehandeling Cliënten inschakelt.
4. De ontvangst van een klacht wordt klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt mededeling gedaan van de verdere procedure.
5. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene tegen wie de klacht is gericht en aan de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal.
Voorts wordt mededeling gedaan van de verdere procedure.

6. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel, onder wie de voorzitter. Bij de behandeling van een specifieke klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.
7. Klager kan bij een specifieke klacht een verzoek doen tot schorsing van de maatregel waarop de klacht betrekking heeft.
8. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen om de klacht niet in behandeling te nemen.
9. Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.
10. Het Centrum Begeleid Werken moet in staat zijn om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
11. Het Centrum Begeleid Werken moet ten aanzien van bij haar aangemelde deelnemers, te allen tijde, doch minimaal eens per jaar, kunnen rapporteren over:
 - Het totale aantal ingediende klachten;
 - Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen;
 - Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
12. Een klacht moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en wordt opgenomen in het dossier.
13. In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige. Deze mogelijkheid is opgenomen in de klachtenregeling en klagers worden gewezen op de klachtenregeling.

Toelichting op artikel 3, lid 6:

Deelname van het minimum aantal leden van de commissie en – in geval van een specifieke klacht – de deelname van specifieke deskundigen, is voorgeschreven in artikel 2, lid 2 sub a van de WKCZ en artikel 4, lid 2 van het Besluit Klachtenbehandeling BOPZ.

Toelichting op artikel 3, lid 7: Bij een specifieke klacht dient een schorsingsverzoek te worden gericht aan de Raad van Bestuur.