

# Klachtenregeling Jeugdteam Zaanstad

## Artikel 1: Doel en toepassing

1. De klachtenregeling is bedoeld voor klachten van de jeugdige en het gezin over de bejegening en uitvoering van jeugdhulp door de hulpverlener van het Jeugdteam Zaanstad.
2. Het Jeugdteam wil jeugdigen zo goed mogelijk helpen en leert op een structurele wijze van klachten door verbeteringen door te voeren in de organisatie.
3. Het Jeugdteam neemt een herhaalde klacht niet in behandeling, tenzij er sprake is van nieuwe feiten of gebeurtenissen.
4. De klachtenregeling voldoet aan de bepalingen van de Jeugdwet.

## Artikel 2: Bezwaar indicatie

1. Als de jeugdige en het gezin het niet eens is met een afgegeven beschikking of indicatie door de gemeente Zaanstad, dan kunnen zij een bezwaar indienen bij de gemeente. In het officiële besluit staat op welke wijze dit kan. Meer informatie is te vinden op de [website van de gemeente Zaanstad](#).
2. Tegen beschikkingen van de gemeente Zaanstad kan alleen bezwaar en beroep ingediend worden. De gemeente is verantwoordelijk voor de stedelijke toegang, hiervoor kan geen klacht ingediend worden bij het Jeugdteam.

## Artikel 3: Onafhankelijke vertrouwenspersoon

1. De jeugdige en het gezin kunnen ondersteuning en advies vragen over klachten bij de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)<sup>1</sup>.
2. De hulpverlener verstrekt het gezin informatie over de CVP.
3. De CVP heeft de volgende taken:
  - een gesprek bieden naar aanleiding van een klacht of opmerking;
  - ondersteunen bij het verwoorden van een klacht;
  - ondersteunen en organiseren van een bemiddelingsgesprek;
  - ondersteunen bij het indienen van een interne klacht of bij de externe klachtencommissie.
4. Jaarlijks doet de CVP aanbevelingen op basis van een analyse van de casuïstiek.
5. Contactgegevens cliëntenvertrouwenspersoon:  
Leny van Duivenvoorde  
Telefoonnummer: 06-46752732  
E-mail: lenyvanduivenvoorde37@gmail.com

## Artikel 4: Indienen klacht

1. De jeugdige, ouders en/of wettelijke vertegenwoordiger kunnen een schriftelijke klacht indienen bij de teammanager of de directeur-bestuurder.
2. De klager kan alleen voor zichzelf of de jeugdige een klacht indienen. Als de klager iemand anders wil vertegenwoordigen dan is een schriftelijke machtiging nodig.
3. Een ander vertegenwoordigen is alleen mogelijk als de klager voldoende op de hoogte is van de feiten en omstandigheden van de casus. Het Jeugdteam bepaalt of er voldoende en juiste informatie is om de klacht adequaat te behandelen.
4. Bij het indienen van een schriftelijke klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van het klachtensecretariaat.

---

<sup>1</sup> Zie hiervoor het statuut van de onafhankelijke vertrouwenspersoon, binnenkort beschikbaar.

5. Een schriftelijke klacht kan per e-mail of post verstuurd worden naar het volgende adres:

Jeugdteam Zaanstad  
t.a.v. teammanager of directeur-bestuurder  
Wilgenstraat 11  
1505 TE Zaandam  
E-mail: [klachtensecretariaat@jt.zaanstad.nl](mailto:klachtensecretariaat@jt.zaanstad.nl)

#### **Artikel 5: Behandeling schriftelijke klacht en termijnen**

1. Het Jeugdteam bepaalt of zij een klacht in behandeling nemen, conform de bepalingen van deze klachtenregeling. Als een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht van de redenen.
2. Als een klacht onvoldoende informatie bevat om de inhoud goed te behandelen, neemt het Jeugdteam contact op met de klager om de klacht te verduidelijken.
3. Het Jeugdteam nodigt de klager uit voor een bemiddelingsgesprek om de betrokkenen te horen. Hiermee willen we rust brengen, begrip voor elkaar creëren en de verhoudingen herstellen.
4. Tijdens het bemiddelingsgesprek luisteren betrokkenen naar elkaar en zoeken zij naar een gezamenlijke oplossing. Afhankelijk van de uitkomst kan nader onderzoek volgen en een tweede gesprek.
5. Het Jeugdteam bevestigt de uitkomsten van de schriftelijk klachtenbehandeling per e-mail of post aan de klager. In de beantwoording staan de genomen stappen in het proces, inhoud en motivering van het besluit.
6. Het Jeugdteam behandelt een klacht na ontvangst zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken.
7. Deze termijn kan met maximaal 6 weken verlengd worden. Het Jeugdteam informeert het gezin over de redenen van de verlenging.

#### **Artikel 6: Externe klachtencommissie**

1. Als de interne klachtenbehandeling bij het Jeugdteam niet tot een tevreden resultaat leidt, kan een klacht ingediend worden bij de externe onafhankelijke klachtencommissie. Als klager dit wenst, is het ook mogelijk om direct bij de klachtencommissie een klacht in te dienen.
2. Zie voor meer informatie het reglement van de onafhankelijke klachtencommissie.
3. De CVP kan de jeugdige en het gezin ook bij een externe klacht adviseren en bijstaan.
4. Het indienen van een externe klacht gaat via de ambtelijk secretaris per e-mail of post naar het volgende adres:

Ton Appel  
Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening NH, ZH en UTR  
Krokusstraat 47  
2015 AE Haarlem  
E-mail: [klachtencommissiemd@kpnmail.nl](mailto:klachtencommissiemd@kpnmail.nl)

#### **Artikel 7: Bewaartermijn dossier en registratie**

1. Het Jeugdteam registreert mondelinge en schriftelijke klachten in het centraal klachtenregister voor een periode van 5 jaar of zolang dit noodzakelijk is.
2. De manager maakt een interne rapportage van schriftelijke klachten voor in het centraal klachtendossier. Dit dossier wordt door het klachtensecretariaat bijgehouden.
3. Na afloop van de hulpverlening wordt het klachtendossier 20 jaar bewaard of langer als dit nodig is voor de hulpverlening.
4. De beleidsadviseur rapporteert bevindingen en mogelijke verbeteringen naar aanleiding van klachten in het jaarverslag van het Jeugdteam Zaanstad.

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2022.