

# Parlan neemt klachten en tips serieus

Wij nemen uw klacht serieus



Hoe: Kaart om in te vullen, Website en E-mail

Tips zijn welkom

Maatwerk

Samen zoeken naar een oplossing

Hulp van vertrouwenspersoon

Uw privacy = belangrijk



## Een klacht of tip of indienen

Cliënten, ouders, kinderen of jongeren, maar ook pleegouders of verzorgers kunnen voor het indienen van klachten of tips gebruik maken van meerdere mogelijkheden:

- De **kaart** voor klachten of tips. De kaarten liggen op alle afdelingen en bij het Centraal bureau van Parlan. U vult de kaart in en geeft die af bij de afdeling of leidinggevende van de afdeling. Deze behandelt de klacht of tip niet maar stuurt deze door naar het centraal meldpunt. Zij zorgen ervoor dat de juiste persoon contact met u opneemt. U kunt ook zelf de kaart op de post doen in de bijbehorende envelop. Een postzegel is niet nodig.
- Het **invulformulier** op onze website [www.parlan.nl](http://www.parlan.nl)
- Een **e-mail** naar [kwaliteit@parlan.nl](mailto:kwaliteit@parlan.nl) of een brief sturen.

## Behandeling van een klacht

Een klacht wordt centraal geregistreerd. Als u een klacht heeft ingediend, maakt de manager van de regio of de leidinggevende

van de afdeling een afspraak voor een gesprek. Hij of zij probeert met u de klacht op te lossen. Heeft dit gesprek niet het door u gewenste resultaat, dan verwijzen wij u door naar de klachtencommissie. U kunt ook rechtstreeks beroep doen op de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde kunnen in beroep gaan bij deze commissie. Meer informatie vindt u in het klachtenreglement. U kunt het reglement opvragen bij de receptie van het Centraal bureau.

## Hulp door anderen

U kunt zich laten bijstaan door een eigen vertrouwenspersoon. Dat mag iedereen zijn. Ook het onafhankelijk Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) kan u helpen.

## Geheimhouding

Wij behandelen elke klacht zorgvuldig en houden daarbij de privacy van klager en aangeklaagde scherp in de gaten. De klachtencommissie kan iedereen binnen Parlan om inlichtingen vragen. Het inwinnen van informatie mag niet in strijd zijn met

beroepsgeheim of privacy en de klachtencommissie stelt u hiervan altijd van tevoren op de hoogte.

Op onze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Hoe Parlan zich houdt aan deze wet staat beschreven in een folder. U kunt de folder bij de receptie van het Centraal Bureau aanvragen of downloaden via onze website [www.parlan.nl](http://www.parlan.nl)

## Informatie en adressen

### Parlan/Centraal bureau

Afdeling kwaliteit  
Antwoordnummer 815  
1800 WB Alkmaar  
Tel. 088 124 00 00  
E-mail: [kwaliteit@parlan.nl](mailto:kwaliteit@parlan.nl)

### Klachtencommissie

Antwoordnummer 815  
1800 WB Alkmaar