



Parlan
vooral samen

Algemene Voorwaarden Parlan

Datum vaststelling: 7 mei 2026
Proceseigenaar: Ellemieke Moser
Beheerder document: Miranda Post
Evaluatiedatum: 7 mei 2028

Inhoud

Inleiding	3
1. Algemeen	3
2. Plichten Parlan	4
3. Rechten cliënt en gezin	5
4. Plichten cliënt en gezin	6
5. Beëindiging hulpverlening	8
6. Aansprakelijkheid en verzekering	8
7. Wijzigingen Algemene voorwaarden	9

Inleiding

Dit document beschrijft de wederzijdse rechten en plichten van u als cliënt en van Parlan als organisatie Jeugdhulp. Het biedt duidelijkheid over wat u van Parlan mag verwachten en wat Parlan van u als cliënt verwacht, zodat een goede samenwerking tijdens de hulp kan bestaan. Door de afspraken helder vast te leggen, kunnen we elkaar hierop aanspreken. We beogen hiermee een goede basis voor het verloop van de hulp, waarbij transparantie en wederzijds respect centraal staan.

1. Algemeen

1.1 Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de hulp die door Parlan wordt verleend en gelden vanaf het moment dat u zich aanmeldt tot beëindiging van de hulp. De volgende wet – en regelgeving is op de Algemene Voorwaarden van toepassing:

1. Jeugdwet
2. WMO
3. WGBO
4. Internationaal Verdrag over de Rechten van het KIND
5. AVG
6. Burgerlijk Wetboek

Overige relevante kaders:

- Gemeentelijke contracten en beleidsregels

Wettelijke regelingen gaan altijd voor op deze Algemene Voorwaarden.

1.2 Begrippenlijst

AMV:	Alleenstaande Minderjarige Vluchtelingen, een doelgroep waaraan Parlan begeleiding biedt.
Cliëntdossier:	Gedocumenteerd geheel van alle relevante informatie over de cliënt en de uitvoer van de hulpverlening.
Cliëntplan:	Zorgplan waarin de afspraken over het doel van de hulpverlening staan opgenomen. Waar Cliëntplan staat, wordt ook Toekomstplan (specifiek voor hulp AMV) bedoeld.
Financier:	Gemeenten, zorgkantoren en NIDOS die Parlan, met het sluiten van een overeenkomst, opdracht hebben gegeven om uitvoer te geven aan de hulpverlening.
Gezaghebbende:	Een gezaghebbende ouder/voogd is iemand die volgens de wet het gezag uitoefent en bevoegd is om beslissingen te nemen over onder meer opvoeding, verblijf, medische zorg, onderwijs en vertegenwoordiging van het kind.
Hulpverlener:	Natuurlijk persoon, in dienst van Parlan of werkzaam in opdracht van Parlan, die de hulp verleent.
Parlan:	De organisatie voor Jeugdhulp, de instelling en/of haar medewerkers.
Plicht:	Al hetgeen dat gedaan móét worden.
Recht:	Al hetgeen men mag en wat men toekomt.
Toewijzing:	De beslissing van de gemeente/het zorgkantoor waarin staat beschreven welke hulp mag worden verleend.
U:	De cliënt en/of het gezin dat de hulp van Parlan ontvangt.
Verwijzer:	Gecertificeerde Instelling (GI), gemeente, NIDOS, (Huis)arts en andere BIG-geregistreerde hulpverleners.

2. Plichten Parlan

2.1 Informeren

Parlan informeert u over de hulp die wordt voorgesteld, zodat gezamenlijk en in afstemming een besluit genomen kan worden wat passend is. De hulp wordt pas gestart nadat u heeft ingestemd.

Voordat de hulp start ontvangt u van ons, naast deze Algemene Voorwaarden, informatie over:

- Hoe Parlan omgaat met uw persoonlijke gegevens;
- Waar u terecht kunt als u een klacht heeft;
- Uw recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon via Jeugdstem;
- Hoe Parlan om dient te gaan met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling;
- Hoe door Parlan medezeggenschap van cliënten is geregeld.

Nadat de hulpverlening is gestart informeert uw betrokken hulpverlener u over alles aangaande de uitvoer en het verloop van de hulpverlening op een wijze dat u de informatie begrijpt.

Vanuit de ondersteunende diensten van Parlan wordt u geïnformeerd als er iets wijzigt in het beleid dat invloed heeft op de kwaliteit van de hulpverlening.

2.2 Verantwoorde hulp

Parlan is verantwoordelijk voor het verlenen van verantwoorde hulp wat voldoet aan de kwaliteitseisen die staan opgenomen in de Jeugdwet en overeenkomsten van opdrachtgevers. Hierbij staat voorop dat de hulp die wordt verleend van goed niveau, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is en is afgestemd op uw reële behoefte (Jeugdwet artikel 4.1.1).

Parlan spant zich in om u verantwoorde en passende hulp te bieden, afgestemd op uw hulpvraag en de afspraken in het Cliëntplan. Parlan kan daarbij niet garanderen dat vooraf beoogde resultaten of uitkomsten altijd worden bereikt.

De hulp die u krijgt, is vastgelegd in **het besluit over uw hulp (toewijzing)**. *Dit is een officieel besluit waarin staat welke hulp u krijgt, voor welke periode en binnen welk budget.* Dit besluit wordt genomen door de gemeente 1 waar u woont. Parlan werkt binnen de afspraken en het budget die in dit besluit zijn vastgelegd.

Heeft u meer of andere hulp nodig? Bespreek dit dan met uw hulpverlener(s) of verwijzer. Uw hulpverlener kijkt samen met u naar de mogelijkheden en kan, als dat nodig is, contact opnemen met de gemeente, het zorgkantoor of NIDOS om te bekijken of het besluit over uw hulp aangepast kan worden.

De hulp wordt geboden op basis van een individueel Cliëntplan, welke bij de start van de hulp in overleg met u wordt opgesteld. In het Cliëntplan wordt beschreven aan welke doelen gewerkt zal worden en welke afspraken er zijn gemaakt om deze doelen te kunnen bereiken.

Minimaal één keer per jaar wordt het Cliëntplan met u geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

¹ Al dan niet in opdracht van de verwijzer.

Alle informatie over de voortgang van de hulp en wat relevant is voor de uitvoer van de hulp wordt bijgehouden in een beveiligd, digitaal cliëntendossier.

Als de hulp van Parlan niet meer aansluit bij uw hulpvraag of behoefte, dan wordt dit met u besproken. Samen met u en de verwijzer wordt gekeken naar wat een passend alternatief kan zijn.

2.3 Professioneel handelen

De hulpverleners van Parlan werken altijd professioneel; zij houden zich aan de afspraken en regels die voor hen gelden, zoals de Gedragscode, Beroepscode en de richtlijnen Jeugdhulp.

Parlan verleent de hulp binnen de voor Parlan geldende wettelijke, professionele en organisatorische kaders.

U wordt met respect behandeld, ongeacht uw (culturele) achtergrond, geloofsovertuiging, genderidentiteit en/of geaardheid.

2.4 Privacy en geheimhouding

Parlan respecteert uw privacy en dat van betrokkenen en gaat zodoende zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonlijke gegevens, volgens de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In de Privacyverklaring van Parlan staat beschreven:

- Welke gegevens er worden geregistreerd;
- Wat Parlan doet om uw gegevens te beschermen;
- Hoe Parlan omgaat met het bewaren en vernietigen van uw gegevens.

De Privacyverklaring kunt u lezen op de website [Privacy gegevens | Parlan](#) en krijgt u toegestuurd voordat de hulp start.

2.5 Vakantie en ziekte hulpverlener

Hulpverleners gaan ook op vakantie of kunnen ziek worden. Er wordt naar gestreefd om de hulpverlening zoveel mogelijk door te laten gaan door andere betrokken hulpverleners extra in te zetten of door een vervangende hulpverlener in te zetten. In overeenstemming met u wordt er gekeken naar wat er nodig is en wat gewenst is om de afwezigheid van uw hulpverlener op te vangen.

3. Rechten cliënt en gezin

3.1 Instemming hulp

Uw Cliëntplan wordt samen met u ingevuld. Er wordt geluisterd naar uw wensen, behoeften en mogelijkheden. U wordt verzocht het Cliëntplan te ondertekenen. Met de ondertekening van het Cliëntplan geeft u toestemming voor de hulpverlening volgens de afspraken die in het plan staan beschreven.

U ontvangt altijd een afschrift van uw Cliëntplan.

3.2 Inzage cliëntendossier

U heeft recht op inzage in uw eigen cliëntdossier. U kunt hier bij uw betrokken hulpverlener(s) naar vragen.

U kunt een afschrift van uw eigen cliëntdossier opvragen. Informatie over het opvragen van uw cliëntdossier staat beschreven in de Privacyverklaring.

3.3 Medezeggenschap

Parlan heeft een centrale Cliëntenraad ingesteld (volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018). De Cliëntenraad wordt in de gelegenheid gesteld om in te stemmen en/of te adviseren over organisatie brede voorgenomen besluiten over onderwerpen genoemd in de wet Wmcz 2018, Artikel 6.1 en 7.1.

Bij besluiten over de hulp binnen een verblijf en/of over het verblijf worden alle cliënten van het betreffende verblijf betrokken.

3.4 Onafhankelijke vertrouwenspersoon Jeugdstem

U heeft het recht om ondersteuning te krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt u bij vragen en opmerkingen die u kunt hebben over de hulp.

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp. Bij verblijfloccaties, pleegzorg en gezinshuizen komt de vertrouwenspersoon van Jeugdstem regelmatig op bezoek, waarmee u in vertrouwen iets kunt bespreken. Ontvangt u ambulante hulp, dan kunt u altijd op eigen initiatief contact opnemen met Jeugdstem om met een onafhankelijke vertrouwenspersoon te kunnen praten.

De informatie over Jeugdstem krijgt u toegestuurd voordat de hulp start en kunt u lezen op de website www.jeugdstem.nl

Verblijft u op een locatie AMV, dan kunt u op eigen initiatief contact opnemen met een interne of externe vertrouwenspersoon via NIDOS. De informatie hierover ontvangt u van NIDOS en kunt u lezen op de website [Externe vertrouwenspersonen en Trusted Counselors - Nidos](#).

3.5 Klachten en geschillen

Parlan streeft ernaar om u de best mogelijke hulpverlening te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft. Wij vinden het belangrijk om samen met u te kijken naar een oplossing. Kunt of wilt u dit niet bespreken met uw hulpverlener, of komt u er samen niet uit? Dan kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van Parlan. In deze regeling staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze wordt behandeld.

De klachtenregeling kunt u lezen op de website [Vraag, klacht of verbetering | Parlan](#) en krijgt u toegestuurd voordat de hulp start.

Als een geschil niet kan worden opgelost via overleg of de klachtenregeling, dan wordt het beoordeeld volgens het Nederlands recht.

4. Plichten cliënt en gezin

4.1 Beschikbaar stellen benodigde documenten

Om de hulp te kunnen verlenen en goed uit te kunnen voeren is het nodig dat u de volgende documenten bij aanmelding beschikbaar stelt aan Parlan:

- Kopie geldig legitimatiebewijs;
- Verwijsbrief;
- Indien van toepassing een bewijs van de gezaghebbende ouder(s).

4.2 Samenwerking

Om ervoor zorgen dat de hulpverlening goed verloopt is het van belang dat er een goede samenwerking met elkaar bestaat. Parlan verwacht hierin van u:

- Dat de persoonsgegevens die u doorgeeft juist zijn;
- Dat u informatie doorgeeft over alle feiten en omstandigheden die van belang zijn voor een goede uitvoer van de hulpverlening;
- Dat u actief meewerkt aan de hulpverlening en de afspraken die opgesteld zijn in het Cliëntplan;
- Dat u deelneemt aan verplichte gesprekken en evaluaties over de voortgang van de hulp.

4.3 Veiligheid en Gezondheid

Parlan wil een veilige en gezonde omgeving bieden voor u, andere cliënten, medewerkers, eventuele bezoekers en omwonenden (bij verblijflocaties). Naast uw rechten en plichten gelden er ook afspraken die zijn vastgelegd in onze huisregels. Om de veiligheid met elkaar te waarborgen verwacht Parlan van u:

- Dat u anderen met respect behandelt;
- Dat u geen agressief, intimiderend, discriminerend of gewelddadig gedrag vertoont;
- Dat u zich conformeert aan de huisregels en (brand)veiligheidsvoorschriften die gelden binnen de locatie/ het verblijf van Parlan;
- Dat u de woonruimte en gemeenschappelijke ruimtes schoon en netjes houdt (verblijf);
- Dat u geen overlast veroorzaakt voor medebewoners en omwonenden (verblijf);
- Dat u geen alcohol, drugs, wapens of andere verboden middelen bezit, gebruikt of verhandelt in (verblijf)locaties van Parlan.

Parlan heeft het recht om maatregelen te treffen bij overtreding van afspraken, waaronder in ernstige gevallen beëindiging van de hulpverlening, zoals beschreven in hoofdstuk 5 van deze Algemene Voorwaarden.

In acute situaties kan Parlan, als dat noodzakelijk is om de veiligheid van u, andere cliënten, medewerkers, bezoekers of omwonenden te waarborgen, tijdelijk afwijken van gemaakte afspraken. Parlan handelt daarbij zorgvuldig, proportioneel en binnen de geldende wet- en regelgeving, en bespreekt dit zo spoedig mogelijk met u en/of uw gezaghebbende of vertegenwoordiger.

4.4 Eigendommen

Binnen de (verblijf)locaties zijn eigendommen aanwezig van uzelf, andere cliënten en van Parlan.

- U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigen eigendommen;
- U brengt geen schade toe aan eigendommen van Parlan of anderen;
- U meldt eventuele schade direct en vergoedt deze zo nodig.

Parlan treft maatregelen die mogelijk zijn om schade aan of vermissing van uw eigendommen te voorkomen.

4.5 Vakantie en ziekte cliënt

Als een gepland contactmoment niet door kan gaan wegens vakantie of ziekte, dan meldt u zich uiterlijk 24 uur (één werkdag) van tevoren af. Wanneer het door onvoorziene omstandigheden niet lukt om het geplande contactmoment 24 uur van tevoren af te melden, dan stemt u met uw hulpverlener af of er indirecte hulp wordt ingezet (bijvoorbeeld tijdsbesteding aan contact met andere betrokkenen of het verwerken van administratie in uw cliëntdossier).

4.6 Betaling van de hulp

De door Parlan verrichte hulp wordt rechtstreeks met uw gemeente en/of het zorgkantoor verrekend.

5. Beëindiging hulpverlening

De hulpverlening eindigt:

- Als u en de hulpverlener(s) hierover overeenstemming hebben;
- Als de datum van de toewijzing van de gemeente, het zorgkantoor of NIDOS is verstreken en er geen verlenging wordt afgegeven;
- Als u geen hulp meer wilt ontvangen;
- Als u buiten het werkgebied van Parlan gaat wonen. Wanneer u de hulpverlening wilt doorzetten in uw nieuwe woonplaats, dan helpt Parlan bij het zoeken naar een passende aanbieder en is verantwoordelijk voor een goede overdracht van uw cliëntdossier aan de andere aanbieder;
- Als Parlan opzegt, met inachtneming van de voorwaarden zoals beschreven in punt 5.2;
- Als de overeenkomst door de rechter wordt ontbonden;
- Bij overlijden van de client.

5.1 Beëindiging door u

U hebt te allen tijde het recht om de hulpverlening te beëindigen.

- De beëindiging bespreekt u te allen tijde met de betrokken hulpverlener en samen zoeken jullie naar een passende manier om de zorg af te ronden. U kunt uw verzoek om beëindiging schriftelijk bevestigen naar uw hulpverlener toe.
- Als u vervangende hulp nodig heeft, dan zal Parlan ondersteuning bieden bij het vinden hiervan.

5.2 Beëindiging door Parlan

Parlan mag de hulpverlening alleen beëindigen als er sprake is van gewichtige redenen. De beëindiging moet zorgvuldig en in overleg met u en eventueel betrokken instanties gebeuren. Als er vervangende hulp nodig is, dan zal Parlan ondersteuning bieden bij het vinden hiervan.

De hulpverlening kan door Parlan worden beëindigd in de volgende gevallen:

- Als de toewijzing van de gemeente niet langer van toepassing is en zodoende de financiering stopt;
- Wanneer u structureel niet meewerkt aan de hulpverlening en/of onvoldoende aanwezig bent om hulp te kunnen ontvangen, ondanks meerdere gesprekken en waarschuwingen.
- Bij ernstig wangedrag en/of gevaar voor anderen, zoals:
 - agressie, bedreiging of geweld tegen medewerkers of medebewoners;
 - het in gevaar brengen van de veiligheid en/of gezondheid binnen een locatie/verblijf van Parlan;
 - herhaaldelijke en ernstige overlast voor anderen;
 - bezit, gebruik of verhandelen van verboden middelen (zoals drugs of wapens) in een locatie/verblijf van Parlan.
- In geval een faillissement van Parlan is uitgesproken (of surseance van betaling is verleend).

6. Aansprakelijkheid en verzekering

Parlan is verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid. Voor persoonlijke eigendommen van cliënten geldt dat Parlan niet aansprakelijk is, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Als door omstandigheden buiten de invloed van Parlan, zoals overmacht, acute veiligheidsrisico's, pandemieën, systeemuitval of ernstige personele uitval, de hulp tijdelijk niet of niet volledig kan worden verleend, is Parlan

daarvoor niet aansprakelijk. Parlan spant zich in om binnen de mogelijkheden passende oplossingen te zoeken en u hierover zo goed mogelijk te informeren.

7. Wijzigingen Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden kunnen alleen gewijzigd worden:

- Als dit (noodzakelijk) voortvloeit vanuit een wijziging van wet- en regelgeving, welke voor Parlan van toepassing is.
 - Een wijziging gaat in per de datum dat deze bij wet- en regelgeving in werking treedt.
- Als dit (noodzakelijk) voortvloeit vanuit een contractwijziging tussen Parlan en haar opdrachtgevers.
 - Een wijziging gaat in per de datum dat deze contractwijziging in werking treedt.
- Als Parlan een wijziging nodig acht en de Cliëntenraad heeft hiermee ingestemd.
 - Een wijziging gaat in per de datum die Parlan vaststelt.

Als een wijziging van de Algemene voorwaarden is doorgevoerd, dan wordt dit bekend gemaakt op de website van Parlan. Een wijziging van de Algemene voorwaarden geldt voor alle cliënten die hulp van Parlan ontvangen.