



Parlan
vooral samen

Klachtenregeling voor cliënten

Publicatie datum: 6 november 2025
Versie: 2

Inhoud

Voorwoord	3
1. Begrippenlijst	3
2. Wat is een klacht?	4
3. Wie kan klagen?	4
4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?	4
5. Hoe kan een klacht worden ingediend?	5
6. Wie kan helpen bij bemiddeling en het indienen van een klacht?	5
7. Hoe wordt een klacht afgehandeld?	6
8. Bescherming van gegevens	8
9. Wat als een klacht niet is opgelost?	9
10. Afsluitende bepalingen	9

Voorwoord

Bij Parlan streven we ernaar om onze cliënten de best mogelijke hulpverlening te bieden. Onze medewerkers werken proactief om de hulpverlening naar volle tevredenheid te laten verlopen. We begrijpen echter dat er toch situaties kunnen ontstaan waarin cliënten niet tevreden zijn en dit kenbaar willen maken.

Om cliënten goed te informeren over de wijze waarop zij een klacht kunnen indienen en hoe hierop door Parlan wordt gereageerd, is deze klachtenregeling opgesteld. Hierin zijn de eisen uit de Jeugdwet en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ) in acht genomen.

Bij Parlan leren we van klachten. Klachten laten ons zien welke verbeteringen er nodig zijn in onze hulpverlening. We hechten veel waarde aan een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van klachten. Onze klachtenregeling is laagdrempelig en het principe van hoor en wederhoor wordt gehanteerd. Waar nodig wordt ondersteuning en bemiddeling geboden en gevraagd, want het doel van Parlan is altijd om gezamenlijk tot een oplossing te kunnen komen waar ieder zich in kan vinden.

Parlan

1. Begrippenlijst

Parlan:	Organisatie voor Jeugdhulp, de instelling en/of haar medewerkers.
Cliënt:	De persoon aan wie Parlan hulp verleent of heeft verleend.
Klacht:	De door of namens de klager uiting van onvrede over handelen of niet-handelen van een medewerker van Parlan.
Klager:	Degene die een klacht heeft ingediend.
Ontvanger:	Degene die een klacht heeft ontvangen. Dit kunnen zijn de beklaagde, betrokken hulpverlener(s), Leidinggevende, Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie.
Beklaagde:	De binnen of voor Parlan werkzame persoon tegen wie de klacht is gericht.
Medewerker:	De voor Parlan werkzame persoon in loondienst of in opdracht, stagiaires en vrijwilligers.
Leidinggevende:	De Leidinggevende van medewerkers werkzaam binnen een bepaalde afdeling van Parlan.
Hulpverlener:	De medewerker die hulp verleent aan de cliënt en/of het gezin.
Raad van Bestuur:	Hoogste bestuursorgaan van de organisatie, verantwoordelijk voor de strategische leiding en het dagelijkse bestuur van Parlan.
Vertrouwenspersoon:	Een vertrouwenspersoon is iemand die de klager bij klachten ondersteunt of adviseert op diens verzoek.
Klachtenfunctionaris:	De functionaris die door Parlan is benoemd om cliënten te ondersteunen bij klachten en om te bemiddelen bij klachten.
Klachtencommissie:	De door Parlan ingestelde, externe en onafhankelijke commissie die klachten van cliënten volgens een formele procedure behandelt.
Klachtendossier:	Gedocumenteerd geheel van relevante informatie van een klacht.

2. Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede over handelen of niet-handelen van (een) medewerker(s) van Parlan wat niet aan de verwachtingen van de kwaliteit van de hulp voldoet.

3. Wie kan klagen?

De klager moet door het handelen of niet-handelen zelf geraakt zijn. Het klachtrecht is nadrukkelijk niet bedoeld om ongenoegen te uiten over zaken waarvan men zelf geen hinder heeft ondervonden.

Klager kan zijn:

- De cliënt;
Wanneer de cliënt jonger is dan 12 jaar, dan dient iemand namens deze jeugdige de klacht in te dienen. Dit kan door een wettelijke vertegenwoordiger (ouder, voogd, stiefouder, verzorgende of pleegouder).
- Een ouder, voogd, stiefouder, verzorger, pleegouder van de cliënt, als deze direct betrokken is bij de geboden hulp.
- Familieleden van de cliënt, als zij een duidelijke betrokkenheid hebben en zij direct betrokken zijn bij de geboden hulp;
- Een vertegenwoordiger die de cliënt heeft aangewezen;
- Nabestaanden van de cliënt.

4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Beklaagde

Het is het prettigst en meest wenselijk als de klager samen met de beklagde de onvrede bespreekt, zodat het direct met elkaar kan worden opgelost. Dit kan voor de klager echter soms moeilijk zijn of het lukt niet om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Dan kan de klager contact opnemen met ondergenoemden.

Leidinggevende beklagde

De Leidinggevende van de beklagde is het eerste aanspreekpunt om de onvrede bij te uiten. De Leidinggevende streeft ernaar om gezamenlijk met de beklagde snel en gemakkelijk te komen tot een oplossing naar ieders tevredenheid en een formele procedure via de externe Klachtencommissie te voorkomen.

Klachtenfunctionaris

De onvrede mag op elk moment worden voorgelegd bij de Klachtenfunctionaris om informatie en advies te vragen over de te nemen stappen. De Klachtenfunctionaris zal altijd eerst bemiddelen tussen de verschillende betrokkenen om tot een oplossing te kunnen komen. Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing wordt de klager in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen bij de externe Klachtencommissie.

Externe Klachtencommissie

De klager heeft altijd het recht om voorgaande mogelijkheden over te slaan en rechtstreeks zijn/haar klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie is extern en onafhankelijk van Parlan, de leden zijn niet werkzaam bij of voor Parlan. Deze commissie beoordeelt klachten en doet er een uitspraak over. De Klachtencommissie verricht de uitvoering van haar werkzaamheden vanuit wettelijke kaders en volgens de bepalingen uit hun huishoudelijk reglement, waarin de positionering, werkingssfeer, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.

5. Hoe kan een klacht worden ingediend?

De klager bepaalt hoe en op welk moment deze een klacht indient en of dit individueel, groepsgewijs, mondeling of schriftelijk gebeurt. Een klacht kan ook na de beëindiging van de hulpverlening worden ingediend en zal in behandeling worden genomen, indien de ontvanger daar aanleiding toe ziet.

Mondeling

Parlan streeft ernaar dat cliënten zich vrij voelen om, te allen tijde, ideeën, tips, signalen, onvrede of klachten direct tijdens een contactmoment en/of op het verblijf te bespreken met de beklaagde en/of hun betrokken hulpverlener(s). Ook kan er telefonisch contact opgenomen worden met de beklaagde, andere betrokken hulpverlener(s), Leidinggevende van de beklaagde en de Klachtenfunctionaris om zo gezamenlijk snel tot een oplossing te kunnen komen.

Schriftelijk

Voor een formele afhandeling van een klacht, wordt de klager verzocht om de klacht schriftelijk per e-mail of per post te sturen naar de beklaagde, andere betrokken hulpverlener(s), Leidinggevende van de beklaagde of de Klachtenfunctionaris. Het melden van een klacht aan de Klachtencommissie dient altijd schriftelijk te worden ingediend ter attentie van de Klachtencommissie. Het indienen van een klacht is altijd kosteloos.

Contactgegevens

- **Medewerker(s) en Leidinggevende**
Contactgegevens van medewerkers en afdelingen/locaties zijn op te vragen via het centrale nummer van Parlan 088- 1240000.
- **Vertrouwenspersoon Jeugdstem**
Zie gegevens: [Contact | Jeugdstem](#)
- **Klachtenfunctionaris**
Telefoonnummer: 088-1240000
E-mail: kwaliteit@parlan.nl
Postadres: Klachtenfunctionaris
Van der Lijnstraat 9
1817 EH Alkmaar
- **Externe Klachtencommissie**
E-mail: klachtencommissie@parlan.nl
Postadres: Klachtencommissie, t.a.v. de secretaris
Van der Lijnstraat 9
1817 EH Alkmaar

Tevens bestaat de mogelijkheid om een klachtenformulier in te vullen via de website van Parlan.

Zie [Vraag, klacht of verbetering | Parlan](#)

6. Wie kan helpen bij bemiddeling en het indienen van een klacht?

De klager heeft het recht om de hulp in te roepen van iemand die kan ondersteunen bij bemiddeling en/of het indienen van de klacht. Dit kan een vertrouwenspersoon uit het eigen netwerk zijn, de Klachtenfunctionaris van Parlan of een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

De vertrouwenspersoon/Klachtenfunctionaris is er voor de klager; deze ondersteunt de klager op diens verzoek, maar neemt niet diens verantwoordelijkheid over. Dit betekent dat hij alleen het woord kan voeren met toestemming van de klager en als hierom wordt gevraagd.

Vertrouwenspersoon

In principe kan iedereen als vertrouwenspersoon voor iemand anders optreden. Een vertrouwenspersoon kan iemand uit het eigen netwerk van de klager zijn en ook een persoon, zoals een advocaat, een andere hulpverlener of iemand vanuit een belangenvereniging.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon Jeugdstem

Alle cliënten binnen de jeugdzorg hebben het recht om een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem in te schakelen. Met deze vertrouwenspersoon kan de klager praten zonder dat hetgeen is besproken direct bij Parlan terecht komt. De onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem kan de klager informeren en adviseren en kan bemiddelen en ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Voor verdere informatie en contactgegevens, zie [Jeugdstem is er voor jou: laat je horen](#)

Klachtenfunctionaris

Parlan heeft, conform de WKKGZ, een Klachtenfunctionaris aangesteld.

De klager kan zijn onvrede voorleggen bij de Klachtenfunctionaris om informatie en advies te ontvangen over de te nemen stappen. De Klachtenfunctionaris zal altijd eerst bemiddelen tussen de verschillende betrokkenen om tot een oplossing te komen. Wanneer dit onverhoopt niet lukt, dan kan de Klachtenfunctionaris verdere ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.

De Klachtenfunctionaris is in dienst van Parlan, maar voert zijn werkzaamheden onafhankelijk en op eigen wijze uit. De Klachtenfunctionaris is verplicht om vertrouwd om te gaan met alle informatie die hem bekend wordt en is gehouden aan een objectieve en onbevooroordeelde houding.

De Klachtenfunctionaris is te bereiken via het centrale telefoonnummer van Parlan 088- 1240000 of per het e-mailadres kwaliteit@parlan.nl.

7. Hoe wordt een klacht afgehandeld?

Parlan streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk en gemakkelijk op te lossen en een formele procedure via de Klachtencommissie te voorkomen. De schriftelijke klachten worden afgehandeld volgens een stappenprocedure. Er wordt naar gestreefd om deze procedure binnen zes weken te doorlopen.

7.1 Interne afhandeling

Ontvangstbevestiging van de klacht

De klager krijgt, na ontvangst van de klacht, binnen 5 werkdagen bericht van de ontvanger dat de klacht is ontvangen.

Hoor en wederhoor klager en beklagde

De ontvanger van de klacht neemt na ontvangst van de klacht, contact op met de klager en de beklagde om beide partijen te horen en zo zorgvuldig de klacht te onderzoeken.

Bemiddelen

Naar aanleiding van het hoor en wederhoor zoekt de ontvanger naar mogelijke oplossingen en bespreekt deze met de klager en beklagde. De ontvanger spreekt in afstemming met de klager en beklagde een redelijke reactietermijn af.

Schriftelijke reactie aan klager en beklaagde

Als het is gelukt om door bemiddeling van de ontvanger te komen tot een oplossing naar ieders tevredenheid, dan ontvangen de klager en de beklaagde een schriftelijke reactie van de ontvanger, waarin staat opgenomen:

- Welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht worden ondernomen;
- Binnen welke termijn maatregelen worden gerealiseerd;
- Welke afspraken er zijn gemaakt om de maatregelen gezamenlijk te evalueren.

7.2 Afhandeling door de Externe Klachtencommissie

Wanneer het niet is gelukt om intern tot een oplossing te komen en/of de klager wenst een formele procedure in te stellen, dan kan de klacht worden ingediend bij de Externe Klachtencommissie.

Ontvangstbevestiging van de klacht

De klager krijgt, na ontvangst van de klacht, binnen 5 werkdagen bericht van Parlan dat de klacht is ontvangen.

Verklaring wel of niet ontvankelijk

De klager ontvangt bericht van Parlan of de klacht door de Klachtencommissie al dan niet ontvankelijk is verklaard. Met andere woorden: voldoet de klacht aan de definitie en is deze ingediend door iemand die klager kan zijn. Als de klacht niet ontvankelijk is verklaard, dan wordt hiervan de rede in het bericht vermeld en wordt de klacht afgesloten. Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt er met de klager en beklaagde een hoorzitting gepland.

Bekendmaking klacht bij beklaagde

Als de klacht ontvankelijk is verklaard, dan wordt de beklaagde zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Verweerschrift

De Klachtencommissie verzoekt de beklaagde om een verweerschrift op te stellen als een direct antwoord op de klacht. De beklaagde beschrijft hierin uitleg over het verloop van de situatie, over zijn/haar handelen of niet-handelen en zijn/haar standpunt.

Horen van klager en beklaagde

Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid om een reactie te geven op de klacht, ingebrachte documenten en wat er tijdens de zitting mondeling wordt aangegeven. Het verdient de voorkeur dit hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid te laten plaatsvinden. Er zijn situaties denkbaar waarin het niet goed mogelijk is dat de betrokkenen gelijktijdig worden gehoord. Dat is bijvoorbeeld het geval als de emoties te hoog zijn opgelopen zijn of omdat de informatie tot geheimhouding dwingt.

De Klachtencommissie doet in principe geen uitspraak zonder beide partijen te hebben gehoord. Het komt voor dat, in bijzondere omstandigheden, het niet mogelijk is partijen te horen. De Klachtencommissie kan een klacht dan ook op basis van de ingebrachte documenten afdoen.

Gedegen onderzoek

De Klachtencommissie kan ten behoeve van gedegen onderzoek extra informatie willen inwinnen door bijvoorbeeld getuigen te willen horen of bij andere deskundigen advies te willen inwinnen. De klager en beklaagde worden hiervan altijd op de hoogte gesteld en ontvangen een afschrift van de uitkomsten.

De uitspraak van de Klachtencommissie

Nadat de Klachtencommissie de klacht zorgvuldig heeft onderzocht doet zij hierover uitspraak. De uitspraak van de Klachtencommissie is gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn.

De Klachtencommissie maakt haar uitspraak schriftelijk kenbaar aan de klager, de beklaagde en de Raad van Bestuur van Parlan. In dit schrijven staat over alle onderdelen van de klacht opgenomen:

- Tot welk oordeel de Klachtencommissie is gekomen;
Een klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
- Wat de redenen zijn dat tot het oordeel is gekomen.

Beslissing Raad van Bestuur Parlan

Na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur de klager, de beklaagde en de Klachtencommissie mede of hij de uitspraak over de gegrondheid van de klacht overneemt en of hij naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen.

Termijn van afhandeling

Er wordt naar gestreefd om de formele procedure door de Klachtencommissie af te handelen binnen een periode van zes weken na ontvangst van de klacht. Parlan heeft de mogelijkheid deze termijn eenmalig met vier weken te verlengen. Dit wordt, vóór het verstrijken van de termijn van zes weken, schriftelijk gemeld aan de klager met opgave van de reden voor het uitstel.

8. Bescherming van gegevens

Bij de afhandeling van klachten heeft Parlan zich te houden aan de regels uit de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De privacy van klager en derden moeten voldoende worden beschermd en mag niet worden geschonden. Parlan heeft een privacyregeling opgesteld, die ook van toepassing is op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

Inzage cliëntendossier ten behoeve van informatieverzameling

De ontvanger kan verzoeken om schriftelijke informatie. De schriftelijke informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht. Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele cliëntendossier aan de ontvanger ter inzage wordt overgelegd. Informatie uit het cliëntendossier wordt alleen overlegd na toestemming van de cliënt.

Registratie van de klacht

De afhandeling van een klacht wordt geregistreerd, zodat het verloop van genomen stappen en besluiten duidelijk is vastgelegd en deze informatie, indien nodig, beschikbaar is voor vervolgstappen en/of kwaliteitsdoeleinden.

- Klachten die intern zijn behandeld worden gerapporteerd in het cliëntendossier en worden anoniem geregistreerd ten behoeve van kwaliteitsdoeleinden.
- Klachten die door de Klachtencommissie zijn behandeld worden door de Raad van Bestuur bewaard in een klachtendossier op naam van de klager, in een afgeschermd Teams-kanaal.

Bewaartermijn klachtendossier

Een klachtendossier wordt gedurende een termijn van vijf jaar bewaard. Dit is te rekenen vanaf de datum waarop de beslissing van de Raad van Bestuur aan de klager is verzonden.

Vernietigen klachtendossier

Klager kan schriftelijk, gemotiveerd verzoeken het klachtendossier eerder te vernietigen. Ook kan de klager schriftelijk, gemotiveerd verzoeken het klachtendossier na verloop van de bewaartermijn vooralsnog niet te vernietigen. Het schriftelijke verzoek kan worden gestuurd naar kwaliteit@parlan.nl.

9. Wat als een klacht niet is opgelost?

Het doel van Parlan is altijd om gezamenlijk tot een oplossing te kunnen komen, maar toch kan het ook gebeuren dat de klager na bemiddeling en beoordeling door de Klachtencommissie niet tevreden raakt met de geboden oplossingen. De klager kan zich dan richten tot externe instanties, zoals de gemeente (opdrachtgever van Parlan), de Landelijke Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), Raad voor de Kinderbescherming, Tuchtcollege (SKJ of BIG) of de Geschilleninstantie waarbij Parlan is aangesloten.

10. Afsluitende bepalingen

Informatie

Cliënten ontvangen deze klachtenregeling ter informatie voorafgaand aan de start van de hulp. De klachtenregeling is ook te lezen op de website van Parlan, zie [Vraag, klacht of verbetering | Parlan](#) en op te vragen bij de Klachtenfunctionaris van Parlan.

Alle medewerkers van Parlan kunnen deze klachtenregeling inzien op het, voor hun beschikbare, intranet.

Melding Grensoverschrijdend gedrag door een medewerker

Als sprake is van grensoverschrijdend seksueel gedrag door een medewerker van Parlan, wordt gewerkt volgens het Protocol Grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners. Aan deze klachten worden extra zorgvuldigheidseisen gesteld. Dit protocol is op te vragen bij de klachtenfunctionaris.

Klacht Vrijheidsbeperkende maatregel Jeugdzorg Plus

Voor Jeugdzorgplus geldt ook het klachtrecht bij vrijheidsbeperkende maatregelen. Indien een klacht wordt ontvangen die van toepassing is op dit klachtrecht, dan worden de afspraken uit de [Jeugdwet, artikel 6.5](#) nageleefd.

Klachten in het jaarverslag

Parlan is verplicht zich jaarlijks, door middel van een jaarverslag, te verantwoorden over het aantal en de aard van de klachten die zij heeft ontvangen.

Wijziging van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan worden gewijzigd als dit (noodzakelijk) voortvloeit uit interne en/of externe ontwikkelingen en eisen. Een wijziging wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur, na instemming van de Cliëntenraad (medezeggenschapsorgaan cliënten), de Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie.

Ingangsdatum

Deze klachtenregeling gaat in op 6 november 2025.

Slotbepaling

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en vastgesteld.