



Heb je een klacht of verbetertip?

we luisteren graag

Parlan
vooral samen

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.
Deze kun je opvragen bij het Centraal bureau, contact@parlan.nl of bel 088-124 00 00.
- Een **e-mail** naar kwaliteit@parlan.nl
- of stuur een brief.

Behandeling van een klacht

Een klacht wordt centraal geregistreerd. Als je een klacht hebt ingediend, maakt de manager van de regio of de leidinggevende van de afdeling een afspraak voor een gesprek. Hij of zij probeert met jou de klacht op te lossen. Heeft dit gesprek niet het door jouw gewenste resultaat, dan verwijzen wij je door naar de

klachtencommissie. Je kunt ook rechtstreeks beroep doen op de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde kunnen in beroep gaan bij deze commissie. Meer informatie vind je in het klachtenreglement op de website.



Hulp door anderen

Je kunt je laten bijstaan door een eigen vertrouwenspersoon. Dat mag iedereen zijn. Ook het onafhankelijk Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) kan je 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 je hiervan altijd van tevoren op de hoogte.

Wij registreren overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Hoe Parlan zich houdt aan deze wet staat beschreven in een folder. Je kunt de folder bij de receptie van het Centraal bureau aanvragen of downloaden via onze website www.parlan.nl

Informatie en adressen

Parlan/Centraal bureau

Afdeling kwaliteit
Van der Lijnstraat 9
1817 EH Alkmaar
Tel. 088 124 00 00
E-mail: kwaliteit@parlan.nl
www.parlan.nl

Klachtencommissie

Van der Lijnstraat 9
1817 EH Alkmaar