Klachtenregeling

De Hoofdlijn (B.V. Frans Hals IJmond) · versie november 2026

Bij De Hoofdlijn doen we ons best om goede zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. In deze regeling lees je wat je dan kunt doen. De regeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en geldt voor alle locaties van De Hoofdlijn (B.V. Frans Hals IJmond) in Haarlem, IJmuiden en Limmen.

1. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- een cliënt of oud-cliënt van De Hoofdlijn;
- een vertegenwoordiger van de cliënt;
- een nabestaande van een overleden cliënt;
- iemand die namens de cliënt optreedt, met zijn of haar schriftelijke toestemming.

Een klacht kan gaan over alles wat De Hoofdlijn of een medewerker heeft gedaan of nagelaten: de behandeling, de bejegening, de bereikbaarheid, de administratie of een factuur.

2. Eerst bespreken

Vaak kom je er het snelst uit door je onvrede eerst te bespreken met de persoon om wie het gaat, bijvoorbeeld je behandelaar. Lukt dat niet, of wil je dat liever niet, dan kun je contact opnemen met de teampsychiater van je locatie of met de directie. Je bent niet verplicht deze stap te zetten; je mag ook direct een klacht indienen.

3. Hulp bij je klacht

Wil je hulp bij het indienen van je klacht, dan kun je gratis een beroep doen op een klachtenfunctionaris. Je vraagt dit aan via info@dehoofdlijn.nl, onder vermelding van ‘klachtenfunctionaris’. De klachtenfunctionaris:

- luistert naar je klacht en geeft informatie over de mogelijkheden;
- helpt je om je klacht op papier te zetten;
- kan bemiddelen in een gesprek tussen jou en de betrokkene, met als doel samen tot een oplossing te komen.

4. Een klacht indienen

Je dient een klacht schriftelijk in, per e-mail of per post, gericht aan de directie van De Hoofdlijn:

- per e-mail: info@dehoofdlijn.nl, onder vermelding van ‘klacht’;
- per post: De Hoofdlijn, t.a.v. de directie, Kenaupark 28, 2011 MT Haarlem.

Je kunt het klachtenformulier achter in deze regeling gebruiken, maar dat is niet verplicht. Vermeld in ieder geval je naam en contactgegevens, waar je klacht over gaat, wanneer het gebeurde en wat je graag als oplossing zou zien. Een klacht over een factuur kun je ook gewoon via info@dehoofdlijn.nl melden.

5. Hoe we je klacht behandelen

Stap	Wat er gebeurt	Termijn
Ontvangst	Je krijgt een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen, met de naam van degene die je klacht behandelt.	binnen 5 werkdagen
Gesprek	We nodigen je uit voor een gesprek. Je mag iemand meenemen. Ook de medewerker over wie de klacht gaat, krijgt de gelegenheid om te reageren (hoor en wederhoor).	zo snel mogelijk
Oordeel	Je ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over je klacht, met de maatregelen die we nemen en wanneer die klaar zijn.	binnen 6 weken
Verlenging	Is meer tijd nodig, dan laten we je dat vóór het einde van de termijn schriftelijk weten, met de reden.	maximaal 4 weken extra

De directie is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Gaat de klacht over een lid van de directie, dan wordt de klacht behandeld door een andere leidinggevende of een externe deskundige.

6. Niet tevreden over de afhandeling?

Ben je het niet eens met ons oordeel, of hebben we niet op tijd gereageerd, dan kun je het geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg, waarbij De Hoofdlijn is aangesloten. Dat moet binnen één jaar nadat je de klacht bij ons hebt ingediend. De commissie doet een bindende uitspraak en kan een schadevergoeding toekennen. Meer informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Je kunt ook naar de rechter. Gaat je klacht over het handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener, dan kun je ook een klacht indienen bij het regionaal tuchtcollege. Gaat het over een ernstige situatie of een calamiteit, dan kun je terecht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

7. Kosten

Het indienen van een klacht bij De Hoofdlijn en de hulp van de klachtenfunctionaris zijn gratis. Voor een procedure bij De Geschillencommissie Zorg vraagt die commissie een eigen bijdrage.

8. Vertrouwelijkheid en gevolgen voor je behandeling

- Iedereen die bij de behandeling van je klacht betrokken is, gaat vertrouwelijk met je gegevens om.
- Documenten over je klacht bewaren we apart van je medisch dossier, tot vijf jaar na afhandeling. Alleen afspraken over je behandeling die uit de klacht voortkomen, komen in je dossier.
- Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor je behandeling.

9. Leren van klachten

De directie registreert alle klachten en bespreekt ze periodiek, zonder namen, om de zorg te verbeteren. Jaarlijks maken we een overzicht van het aantal en soort klachten en de maatregelen die we hebben genomen.

10. Slotbepalingen

Deze regeling is vastgesteld door de directie en geldt vanaf november 2026. Ze staat op www.dehoofdlijn.nl en is op te vragen bij het secretariaat.

Klachtenformulier

Naam	
Adres	
Telefoon en e-mail	
Locatie (Haarlem, IJmuiden, Limmen)	
Dien je de klacht in namens iemand anders? Zo ja: naam en relatie	
Waar gaat je klacht over?	
Wanneer is het gebeurd?	
Wat zou je graag als oplossing zien?	
Heb je het al met de betrokkene besproken?	ja / nee
Datum en handtekening	

Stuur het formulier naar info@dehoofdlijn.nl of naar De Hoofdlijn, t.a.v. de directie, Kenaupark 28, 2011 MT Haarlem.