

Route bij onvrede en klacht

Opties: voor je onvrede (op ieder moment kun je voor een andere optie kiezen):

Evaluatiemoment opties:

Je kiest ervoor om je onvrede te registreren als **signaal**. De ombudsvrouw zoekt met jou naar een passende oplossing en bemiddelt waar mogelijk.

Ben je **tevreden** met het resultaat en de afhandeling? Zo ja, dan sluit de ombudsvrouw het dossier nadat ze de besproken onderwerpen registreert. Deze komen anoniem terug in haar rapportage aan het Prinses Máxima Centrum met adviezen voor verbetermaatregelen.

Je ervaart onvrede?

Je kunt contact opnemen met de ombudsvrouw. Zij luistert naar je ervaring en behoefte en is onafhankelijk. De ombudsvrouw geeft voorlichting over je opties en ondersteunt je bij het vervolg. Zij oordeelt niet.

Je kiest ervoor om een formele **klacht** in te dienen: een klacht wordt schriftelijk vastgelegd. De ombudsvrouw zoekt met jou naar een passende oplossing en bemiddelt waar mogelijk.

Ben je **niet tevreden** met het resultaat of de opvolging? Dan zoekt de ombudsvrouw met jou een andere mogelijkheid en bespreekt de opties.

Je kiest ervoor om je klacht te laten onderzoeken door de **oordeelscommissie**. Deze commissie van het Máxima onderzoekt de klacht en adviseert de Raad van Bestuur naar aanleiding van dit onderzoek. De ombudsvrouw kan je verwijzen naar de oordeelscommissie en ondersteunt waar nodig.

Zo kun je nog naar de geschillencommissie, dit is een onafhankelijk extern orgaan dat een bindend advies geeft. Het Máxima is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Je wilt aanspraak maken op een **financiële genoegdoening** en wilt een claim indienen. Dan kun je een schriftelijke claim indienen bij het Máxima via prinsesmaximacentrum.nl.

Ouders/verzorgers en kinderen hebben altijd recht op een **second opinion**, zie prinsesmaximacentrum.nl of vraag de ombudsvrouw.

Vragen? Ombudsvrouw@prinsesmaximacentrum.nl

06 5000 64 16
Kamer 009 LATER-poli