

Terugblik 2025:

Het jaarverslag is een moment van reflectie waarin de ombudsvrouw terugkijkt op de werkzaamheden van 2025. Ook dit jaar heeft de ombudsvrouw veel gesprekken gevoerd met ouders, patiënten en zorgprofessionals en bemiddeld waar mogelijk. Daarnaast heeft zij aanvullende taken uitgevoerd voor team kwaliteit. Tenslotte nam de ombudsvrouw geregeld deel aan het moreel beraad wanneer een ethische vraag of dilemma besproken werd.

Er zijn analyses gemaakt van de binnengekomen signalen en deze zijn besproken in verschillende teams, stafoverleggen en met de RvB. Er is overleg geweest over onderwerpen uit signalen en klachten met samenwerkingspartners zoals de cliëntenraad, Kinder Advies Raad en Vereniging Kinderkanker Nederland.

Jaar	Aantal signalen	Aantal klachten	Totaal
2025	54	4	58
2024	47	4	51
2023	36	7	43
2022	44	9	53
2021	42	10	52
2020	40	10	50



Teamleider: "Als we de ombudsvrouw eerder hadden ingeschakeld was het minder geëscaleerd."

Moeder over regiebehandelaar: "Ik kan wel janken, zo een fijn mens vind ik dat."

Ouder: "Ik voel me als moeder soms eenzaam en roepende in een woestijn. Want als het Máxima niet de kennis heeft over wat mijn kind na de behandeling nodig heeft, wie dan wel?"

Ouder: "Hier staan ze als één team voor mijn dochter klaar."

Opgemerkt

- De ombudsvrouw heeft gezien dat zorgprofessionals soms worstelen met bejegening van ouders of bezoekers. Er is vanuit zorgprofessionals behoefte aan een breed gedragen en praktische werkwijze voor het omgaan hiermee. Momenteel wordt in het Máxima beleid gemaakt om aan deze behoefte te voldoen.
- De ombudsvrouw heeft kennis gemaakt met de (nieuwe) teamleiders zorg. Zij weten elkaar goed te vinden waardoor onvrede vroegtijdig bij de ombudsvrouw gemeld wordt en bemiddeling kan worden aangeboden.

Patient support bij ernstige gebeurtenis met mogelijk groot gevolg voor patiënt

- De ombudsvrouw was in 2025 als *patient supporter* betrokken bij acht ernstige gebeurtenissen met een mogelijk groot gevolg voor de patiënt. In 2024 was dit zeven keer.
- Ook in 2025 bleek de inzet van de *patient supporter* van meerwaarde voor alle betrokkenen. Zij heeft oog voor zowel patiënt/ouders als zorgprofessionals en kijkt per gebeurtenis hoe haar rol van meerwaarde kan zijn.

Moeder: “Wat een fijne verzorging gedurende vier maanden op de SCT-afdeling.”

Moeder: “Onze hoofdbehandelaar: dat is echt een wereldvent!”

Vader: “Deze fysiotherapeut heeft zoveel meer kennis en kunde dan onze plaatselijke fysiotherapeut.”

Signalen, klachten en <i>patient support</i> onderverdeeld naar afdeling			
Afdeling	Signalen	Klachten	Patient Support
Hemato (zonder SCT)	17	0	1
SCT	0	0	1
Solide	19	3	3
Neuro	13	0	3
LATER-poli	5	1	0
Totaal	54	4	8

Ouder:

“Ik wil geen boodschapper zijn tussen verschillende dokters.”

Ouder: “Ombudsvrouw, wil je met me meedenken? Ik wil niet dat het een juridisch traject wordt.”

Ouder: "Ik voelde dat de zaalarts niet op één lijn zat met de specialist, daar had ik last van."

Kind: “Het is niet fijn om ziek te zijn maar ik voel me echt thuis in het Máxima."

Ouder: "Als we deze erkenning eerder hadden gekregen, waren we het juridische pad niet op gegaan.”

Ouder: "Fijn dat *patient support* mij blijft bellen, dan weet ik dat het niet vergeten wordt (wanneer het onderzoek lang duurt)."

Vader: "Ik wil niet met vingers wijzen maar ik wil wel weten waarom dit zo is gegaan en hoe het voorkomen kan worden voor een ander kind."

Duiding en context

- 72% van de ouders/patiënten is (deels) tevreden met de afhandeling van het signaal of de klacht. De tevredenheid van de overige 28% is niet beschreven (bijvoorbeeld wanneer het signaal nog niet afgesloten is).
- Het gemiddelde aantal contactmomenten per signaal, klacht of *patient support* is 40 contactmomenten. In 2024 was dit gemiddeld 41 contactmomenten.
- De onderwerpen (signaalcategorieën) zijn relatief evenredig voorgekomen bij de signalen van de verschillende stamafdelingen (HO/NO/SO/QoL).
- Er zijn geen bijzonderheden waar te nemen bij de afdelingen die, naast de 'stamafdeling' (zoals bijvoorbeeld Hemato of Neuro) betrokken waren bij signalen en klachten.
- In de tabel 'signalen en klachten per afdeling' is te zien waar de patiënt van het signaal of de klacht in behandeling is. Niet waar de inhoud over gaat. Zo kan een klacht van een patiënt, die onder behandeling is bij afdeling Solide, gaan over iets wat bijvoorbeeld facilitaire zaken aangaat.

Via wie zijn ouders/patiënten bij de ombudsvrouw gekomen?



Oordeelcommissie

In 2025 is er één klacht ingediend bij de **Oordeelcommissie**. Deze is in behandeling genomen en zal in het eerste kwartaal van 2026 worden afgehandeld. In 2024 was dit er ook één.

Claims

Claims worden afgehandeld door de jurist gezondheidsrecht in samenspraak met betrokkenen. Er zijn geen claims ingediend in 2025. Twee claims die in voorgaande jaren zijn ingediend zijn nog niet afgewikkeld. De afwikkeling neemt geruime tijd in beslag omdat naast het Máxima ook andere medische centra zijn betrokken. In 2024 zijn er drie claims ingediend.

Aanbevelingen van ouders

- De eerste binnenkomst in het Máxima wordt door patiënt/ouders vaak als overweldigend ervaren. Het helpt ouders wanneer de zorgprofessionals hier oog voor blijven houden.
- Het uiten van onvrede door patiënt/ouders wordt soms als spannend ervaren. Hierbij noemen zij de afhankelijke positie waarin zij zich bevinden doordat er geen ander kinderoncologisch centrum is. Het is helpend wanneer zorgprofessionals zich hier bewust van zijn.

