

Wat kun je doen bij onvrede of een klacht?



Je ervaart onvrede

Neem contact op met de ombudsvrouw.
Zij luistert, denkt met je mee en kan bemiddelen.
De ombudsvrouw is onafhankelijk.

Onvrede delen als signaal

- Je wilt je ervaring delen.
- De ombudsvrouw legt je signaal vast.
- Zij zoekt samen met jou naar een oplossing.
- Ze kan bemiddelen als dat nodig is.

Tevreden?

- De ombudsvrouw sluit het dossier. Je signaal komt anoniem in de rapportage van de ombudsvrouw voor het Prinses Máxima Centrum.

Niet tevreden?

- De ombudsvrouw bespreekt met jou de andere mogelijkheden die er zijn.

Klacht indienen

Als je ervoor kiest om een klacht in te dienen dan vraagt de ombudsvrouw om je klacht op te schrijven. Zij zoekt samen met jou naar een oplossing. Ze kan bemiddelen als dat nodig is.

Tevreden?

- De ombudsvrouw sluit het dossier. Je klacht komt anoniem in de rapportage van de ombudsvrouw voor het Prinses Máxima Centrum.

Niet tevreden?

- De ombudsvrouw bespreekt met jou de andere mogelijkheden die er zijn.
- Je kunt om een **oordeel van de Raad van Bestuur** vragen.

Claim

Vind je dat je kind als gevolg van verblijf en/of behandeling in het Prinses Máxima Centrum schade heeft geleden? Dan kun je een schadeclaim indienen. Dit kan via de website van het Prinses Máxima Centrum door het invullen van het [schadeclaimformulier 'persoonlijke schade'](#).

Oordeel Raad van Bestuur

De ombudsvrouw kan verwijzen naar de oordeelcommissie van het Prinses Máxima Centrum en ondersteunt waar nodig. De oordeelcommissie onderzoekt de klacht en geeft advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft een oordeel over de klacht.

Niet tevreden?

- Je kunt kiezen voor een onafhankelijk oordeel van de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Deze commissie behandelt je klacht en geeft een bindend advies.

Contactgegevens

- ombudsvrouw@prinsesmaximacentrum.nl
- 06 5000 6416
- Kamer 009 – LATER-poli

Meer informatie?

- [Prinses Máxima Centrum - Zorg](#)
- [Prinses Máxima Centrum - Rechten en plichten](#)