

Klachtenregeling Open MRI Zen

Versie: 1.0, Definitief

Datum: september 2026

Van toepassing op: Open MRI Zen, gevestigd te Sluis

Wettelijke basis: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ), met name artikelen 13 t/m 22

Inhoudsopgave

- [Inleiding en doel](#)
- [Waar kunt u met een klacht terecht? \(intern\)](#)
- [Klachtenfunctionaris \(gratis en onafhankelijk\)](#)
- [Klachtenprocedure stap-voor-stap](#)
- [Termijnen en afhandeling](#)
- [Onafhankelijke geschillencommissie](#)
- [Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(IGJ\)](#)
- [Privacybescherming bij klachten](#)
- [Slotbepalingen](#)

1. Inleiding en doel

Bij Open MRI Zen vinden wij het belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over uw MRI-onderzoek, de verzorging, de begeleiding en alle andere vormen van dienstverlening waarmee u bij ons te maken kunt krijgen.

Wij doen ons uiterste best om alles zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent, dat iets niet goed is gegaan, of dat u ergens een onprettig gevoel aan heeft overgehouden. **Dat mag u zeggen, daar is deze regeling voor.**

Wat is het doel van deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is bedoeld om:

- u een **duidelijk en toegankelijk** overzicht te geven van de mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken;
- ervoor te zorgen dat uw klacht **serieus, zorgvuldig en tijdig** wordt behandeld;

- te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen op grond van de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)**.

Wat is de WKKGZ?

De WKKGZ is de wet die zorginstellingen in Nederland verplicht om een klachtenregeling te hebben. De wet schrijft onder andere voor dat elke zorgaanbieder een onafhankelijke klachtenfunctionaris moet hebben (gratis voor u) en moet zijn aangesloten bij een erkende geschillencommissie.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de **patiënt** zelf;
- een **wettelijk vertegenwoordiger** van de patiënt (bijvoorbeeld een ouder of curator);
- een **nabestaande** van een overleden patiënt.

Waarover kunt u klagen?

U kunt klagen over alles wat met onze zorg en dienstverlening te maken heeft, bijvoorbeeld:

- de **kwaliteit** van het MRI-onderzoek;
- de **bejegening** door een medewerker of radioloog (hoe u bent behandeld);
- de **informatievoorziening** (heeft u voldoende uitleg gekregen?);
- de **wachttijden** of planning;
- de **facturatie** of administratie;
- de omgang met uw **privacy** (zie ook onze Privacyverklaring);
- elke andere gedraging in het kader van onze zorgverlening.

2. Waar kunt u met een klacht terecht? (intern)

Stap 1: Bespreek het direct

De snelste manier om een probleem op te lossen is het direct bespreken met de betrokken medewerker of radioloog. Vertel dat u ergens niet tevreden over bent en dat u hierover wilt praten. In een persoonlijk gesprek kunt u vaak samen tot een oplossing komen.

Stap 2: Neem contact op met de directie

Wenst u geen gesprek met de betrokken medewerker, of heeft het gesprek niet opgeleverd wat u ervan verwacht had? Dan kunt u contact opnemen met de directie van Open MRI Zen:

- **Per e-mail:** info@openmrizen.com
- **Per brief:** Open MRI Zen, t.a.v. Directie, Nieuwstraat 56 A, 4524 EG Sluis
- **Telefonisch:** +31 117 79 91 10 (maandag t/m vrijdag, 8.30 – 17.00 uur)

Wij streven ernaar uw klacht **binnen twee weken** inhoudelijk te beantwoorden. Bij complexere klachten informeren wij u als het meer tijd kost.

Stap 3: Klachtenfunctionaris

Komt u er intern niet uit, of wilt u liever direct met een onafhankelijke partij spreken? Dan kunt u zich wenden tot onze **klachtenfunctionaris** (zie [sectie 3](#)).

3. Klachtenfunctionaris (gratis en onafhankelijk)

Wat is een klachtenfunctionaris?

Op grond van de WKKGZ (artikel 15) is Open MRI Zen verplicht een klachtenfunctionaris beschikbaar te stellen. De klachtenfunctionaris is een **onafhankelijke, neutrale** persoon die:

- naar uw klacht **luistert**;
- u **adviseert** over mogelijke stappen;
- probeert te **bemiddelen** tussen u en Open MRI Zen;
- er alles aan doet om tot een bevredigende **oplossing** te komen.

Belangrijke kenmerken

- **Gratis:** U betaalt niets voor de hulp van de klachtenfunctionaris.
- **Onafhankelijk:** De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Open MRI Zen en opereert onafhankelijk.
- **Vertrouwelijk:** De klachtenfunctionaris behandelt uw klacht vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming worden gegevens gedeeld met anderen.
- **Laagdrempelig:** U kunt de klachtenfunctionaris bereiken zonder eerst de interne procedure te doorlopen.

Hoe bereikt u de klachtenfunctionaris?

Onze klachtenfunctionaris is bereikbaar via **Klachtenportaal Zorg**:

- **Website:** www.klachtenportaalzorg.nl (hier vindt u het klachtenformulier)
- **E-mail:** info@klachtenportaalzorg.nl
- **Telefoon:** 070 - 310 53 92

Tip: Op de website van Klachtenportaal Zorg kunt u eenvoudig het klachtenformulier invullen. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact met u op.

4. Klachtenprocedure stap-voor-stap

Hieronder vindt u een overzicht van hoe de klachtenprocedure verloopt, zodat u precies weet wat u kunt verwachten.

Stap 1: U dient uw klacht in

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

Hoe?	Bij wie?	Contactgegevens
Mondeling	Direct bij de betrokken medewerker	Ter plekke bij Open MRI Zen
Telefonisch	Open MRI Zen	+31 117 79 91 10
Per e-mail	Open MRI Zen	info@openmrizen.com
Per brief	Directie Open MRI Zen	Nieuwstraat 56 A, 4524 EG Sluis
Online formulier	Klachtenfunctionaris (Klachtenportaal Zorg)	www.klachtenportaalzorg.nl
Per e-mail	Klachtenfunctionaris	info@klachtenportaalzorg.nl

Wat vermeldt u in uw klacht?

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij u de volgende gegevens te vermelden:

- Uw **naam, adres en telefoonnummer**
- Uw **geboortedatum**
- De **datum** van de gebeurtenis waarover u klaagt
- Een **beschrijving** van uw klacht (wat is er gebeurd en waarom bent u ontevreden?)
- Eventueel: de **naam** van de medewerker(s) op wie uw klacht betrekking heeft

Stap 2: Ontvangstbevestiging

Wij bevestigen de ontvangst van uw schriftelijke klacht **binnen vijf werkdagen**.

Stap 3: Onderzoek en hoor en wederhoor

Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig. Dat kan inhouden dat wij:

- informatie opvragen bij de betrokken medewerker(s);
- u uitnodigen voor een gesprek (als u dat wenst);
- indien nodig, het medisch dossier raadplegen (**alleen met uw schriftelijke toestemming**, zie [sectie 8](#)).

Stap 4: Bemiddeling (indien gewenst)

De klachtenfunctionaris kan u en de betrokkene(n) uitnodigen voor een **bemiddelingsgesprek**, waarin de klachtenfunctionaris als neutrale tussenpersoon optreedt. Dit gebeurt alleen als beide partijen hiermee instemmen.

Stap 5: Afhandeling en reactie

U ontvangt een schriftelijke reactie op uw klacht, waarin wij u meedelen:

- hoe uw klacht is onderzocht;
- tot welke **bevindingen** het onderzoek heeft geleid;
- welke **eventuele maatregelen** wij nemen naar aanleiding van uw klacht;
- of en zo ja welke **termijn** daarvoor geldt.

Belangrijk: De WKKGZ schrijft voor dat de zorgaanbieder in de reactie moet aangeven of en zo ja welke maatregelen worden genomen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een aanpassing van onze werkwijze, een gesprek met de betrokken medewerker, of andere verbetermaatregelen.

5. Termijnen en afhandeling

De WKKGZ stelt duidelijke eisen aan de snelheid waarmee uw klacht wordt behandeld:

Stap	Termijn
Ontvangstbevestiging van uw klacht	Binnen 5 werkdagen
Afhandeling door de klachtenfunctionaris	Binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht
Verlenging (bij complexe klachten)	M aximaal 4 weken extra (totaal maximaal 10 weken). U wordt hierover geïnformeerd met vermelding van de reden.

Bent u niet tevreden met de afhandeling?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de **onafhankelijke geschillencommissie** (zie [sectie 6](#)).

6. Onafhankelijke geschillencommissie

Wat is de geschillencommissie?

Als u er met Open MRI Zen, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris, niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan een **onafhankelijke geschillencommissie**. Dit is uw wettelijk recht op grond van de WKKGZ (artikel 21).

Open MRI Zen is aangesloten bij de geschillencommissie van **Klachtenportaal Zorg**.

Wat doet de geschillencommissie?

De geschillencommissie:

- is **onafhankelijk** en bestaat uit deskundige leden (waaronder een voorzitter die jurist is);
- behandelt uw geschil en doet een **bindende uitspraak**, dat betekent dat zowel u als Open MRI Zen zich aan de uitspraak moet houden;
- kan een **schadevergoeding** toekennen tot maximaal **€ 25.000,-** (conform de WKKGZ).

Hoe dient u een geschil in?

Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg

Website: geschillencommissiekpz.nl

Let op: U kunt een geschil pas bij de geschillencommissie indienen nadat u eerst de klachtenprocedure bij Open MRI Zen (inclusief de klachtenfunctionaris) heeft doorlopen.

Kosten

Aan het indienen van een geschil bij de geschillencommissie zijn kosten verbonden (griffierecht). De hoogte hiervan vindt u op de website van de geschillencommissie. Als de geschillencommissie u in het gelijk stelt, worden de kosten vergoed.

7. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Wanneer kunt u contact opnemen met de IGJ?

Naast de klachtenprocedure bij Open MRI Zen en de geschillencommissie kunt u in bepaalde situaties ook een **melding** doen bij de **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**.

De IGJ is de onafhankelijke toezichthouder op de kwaliteit en veiligheid van de zorg in Nederland. U kunt bij de IGJ terecht als u meent dat er sprake is van:

- een **ernstige situatie** die de veiligheid van patiënten in gevaar brengt;
- **structurele kwaliteitsproblemen** bij een zorgaanbieder;
- een situatie waarin de **normale klachtenprocedure** niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Let op: De IGJ behandelt geen individuele klachten en kan u geen schadevergoeding toekennen. De IGJ gebruikt meldingen om toezicht te houden op de kwaliteit van de zorg en kan een onderzoek instellen als daartoe aanleiding is.

Contact IGJ

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Telefoon: 088 - 120 50 00 (maandag t/m vrijdag, 9.00 – 17.00 uur)

Website: www.igj.nl

Melden: via het Landelijk Meldpunt Zorg (onderdeel van de IGJ), telefoon: 088 - 120 50 20

8. Privacybescherming bij klachten

Vertrouwelijke behandeling

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Dat betekent:

- Alleen de personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van uw klacht, hebben toegang tot de klachtgegevens.
- Uw klacht wordt niet opgenomen in uw **medisch dossier**, tenzij u dit uitdrukkelijk wenst.
- De klachtenfunctionaris is gebonden aan een **geheimhoudingsplicht**.

Inzage in uw medisch dossier

Het kan voor de behandeling van uw klacht nodig zijn om uw medisch dossier te raadplegen. Dit gebeurt **uitsluitend met uw voorafgaande schriftelijke toestemming**. Zonder uw toestemming wordt uw dossier niet ingezien in het kader van de klachtbehandeling.

Bewaartermijn klachtdossier

Het klachtdossier wordt bewaard gedurende **vijf (5) jaar** na afronding van de klachtbehandeling, conform de WKKGZ.

Verwijzing naar de Privacyverklaring

Voor meer informatie over hoe Open MRI Zen in het algemeen met uw persoonsgegevens omgaat, inclusief uw privacyrechten en onze beveiligingsmaatregelen, verwijzen wij u naar onze **Privacyverklaring** op www.openmrizen.com.

9. Slotbepalingen

Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht zal **nooit** nadelige gevolgen hebben voor de zorg die u bij ons ontvangt. U kunt een klacht indienen zonder dat dit op welke manier dan ook uw behandeling of de relatie met Open MRI Zen beïnvloedt.

Leren van klachten

Open MRI Zen beschouwt klachten als een belangrijk signaal. Wij gebruiken (geanonimiseerde) klachtgegevens om onze zorg en dienstverlening **voortdurend te verbeteren**. Dit is ook een verplichting op grond van de WKKGZ (artikel 7 lid 2).

Toepasselijk recht

Op deze klachtenregeling is **Nederlands recht** van toepassing.

Wijzigingen

Open MRI Zen kan deze klachtenregeling van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld bij gewijzigde wetgeving. De meest recente versie vindt u altijd op onze website.

Versiegeschiedenis:

Versie	Datum	Wijziging
1.0	September 2026	Eerste versie, volledig WKKGZ-compliant

Contact

Heeft u vragen over deze klachtenregeling of wilt u een klacht indienen? Neem dan contact met ons op:

Open MRI Zen

Nieuwstraat 56 A
4524 EG Sluis
Nederland

Telefoon: +31 117 79 91 10

E-mail: info@openmrizen.com

Website: www.openmrizen.com

Openingstijden: maandag t/m vrijdag 8.30 – 17.00 uur (gesloten in het weekend)

Klachtenfunctionaris (Klachtenportaal Zorg):

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoon: 070 - 310 53 92

Geschillencommissie (Klachtenportaal Zorg):

Website: geschillencommissiekpz.nl

Deze klachtenregeling is opgesteld in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) en overige geldende wet- en regelgeving per augustus 2026.

Aanbevolen wordt om deze regeling periodiek te laten toetsen door een gezondheidsrechtjurist.

© Open MRI Zen, 2026. Alle rechten voorbehouden.