



Open MRI Zen vindt het belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over uw radiodiagnostisch onderzoek, de verzorging en begeleiding. Dit geldt natuurlijk ook voor andere vormen van dienstverlening waar u mee te maken kunt krijgen tijdens uw bezoek aan Open MRI Zen.

Open MRI Zen doet er alles aan om het radiodiagnostisch onderzoek zo goed mogelijk uit te voeren en aan uw wensen te voldoen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over iets of dat u ergens geen goed gevoel over heeft.

In dit document kunt u lezen waar u terecht kunt met uw opmerking of klacht.

### **U kunt uw klacht op verschillende manieren bespreken of kenbaar maken, namelijk:**

#### **1. Een persoonlijk gesprek**

Vertel de medewerker of radioloog dat u niet tevreden bent en dat u daarover wilt praten. In een persoonlijk gesprek kunt u proberen samen een oplossing te vinden.

#### **2. Een brief schrijven over uw klacht**

Wenst u in eerste instantie geen fysiek gesprek, dan kan u ook een mail of brief sturen over uw klacht aan Open MRI Zen. De brief kunt u richten aan de directie van Open MRI Zen via [info@openmrizen.com](mailto:info@openmrizen.com) of opsturen naar Nieuwstraat 56A, 4524EG Sluis, Nederland.

#### **3. Contact opnemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris**

Als het persoonlijke gesprek niet heeft opgeleverd wat u ervan verwacht had, of als u liever geen persoonlijk gesprek heeft met de betrokken medewerker of radioloog, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze persoon kunt u bereiken door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl), het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht. Afhankelijk van de aard van uw klacht helpt de klachtenfunctionaris u met uw klacht of adviseert ze u met betrekking tot uw klacht en welke stappen u kunt ondernemen.

Uw klacht zal dan in eerste instantie in behandeling worden genomen door de klachtencommissie van Klachtenportaalzorg. De klachtencommissie zoekt eerst uit wat er gebeurd is en vraagt daarvoor informatie aan de mensen die bij uw klacht betrokken zijn geweest. Wanneer er een compleet beeld is, krijgt u een brief over de uitkomst van het onderzoek. Om een oplossing te vinden voor uw klacht kan het soms gebeuren dat de klachtenfunctionaris u en de mensen over wie u ontevreden bent, uitnodigt voor een gesprek waarin de klachtenfunctionaris als bemiddelaar optreedt. De klachtenfunctionaris zal uw klacht binnen 6 weken afhandelen.

Om uw klacht goed te behandelen, kan het nodig zijn om uw medisch dossier in te kijken. Dat kan alleen nadat u hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

In uw brief vermeldt u de volgende gegevens:

- Uw naam, adres en telefoonnummer
- Uw geboortenaam
- Eventueel uw registratienummer van Open MRI Zen
- De datum van de gebeurtenis waarover u een klacht indient.
- Een beschrijving van uw klacht.
- De personen over waarover u een klacht indient.

### **Geschillencommissie**

Komt u er met ons niet uit? Open MRI Zen is aangesloten bij de geschillencommissie van Klachtenportaalzorg. De volgende link verwijst u naar de geschillencommissie; <https://geschillencommissiekpz.nl/>.

### **Open MRI Zen**

Nieuwstraat 56 A, 4524 EG Sluis (NL)  
NL +31 11 779 91 10, BE +32 93 96 06 90  
info@openmrizen.com, www.openmrizen.com