

## Inhoud

**Pathologie Friesland vindt het belangrijk om u zo goed mogelijk te helpen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, aarzel dan niet om uw onvrede te uiten.**

### **Niet tevreden? Bij wie kunt u dan met uw klacht terecht?**

Het is aan te raden uw ongenoegen rechtstreeks te bespreken met degene die u verantwoordelijk vindt voor het gebeuren. Door uw onvrede kenbaar te maken, stelt u hem of haar in staat direct een oplossing te zoeken of eventuele misverstanden recht te zetten. Meestal leidt dit tot de gewenste oplossing.

Wilt of kunt u niet in gesprek met de betrokken medewerker of verliep het gesprek niet naar uw wens? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Pathologie Friesland. (Pathologie Friesland maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris; de klachtenfunctionaris van Certe).

### **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris kan u helpen om een klacht in te dienen en om de meest geschikte weg te vinden voor de behandeling van uw klacht. Bovendien kan de klachtenfunctionaris bemiddelen als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost.

Het is goed om te weten dat de klachtenfunctionaris onpartijdig werkt, een geheimhoudingsplicht heeft en geen stappen onderneemt zonder uw toestemming. Zo weet u zeker dat uw klacht in vertrouwde handen bij de klachtenfunctionaris is.

### **Een formele klacht indienen**

Wanneer u toch een formele klacht indient bij Pathologie Friesland, wordt deze binnen twee weken in behandeling genomen. Indien nog aanvullende informatie nodig is, zal de klachtenfunctionaris u verzoeken deze binnen een redelijke termijn toe te zenden. Uw klacht zal binnen zes weken na ontvangst worden afgehandeld. U ontvangt van ons een reactie.

Wanneer de behandeling van de klacht meer tijd vergt, zal de klachtenfunctionaris u hiervan zo spoedig mogelijk telefonisch of schriftelijk op de hoogte stellen. De afhandeling van de klacht zal dan met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u de klachtenfunctionaris vragen om bemiddeling, om samen alsnog tot een goede oplossing te komen.

Wanneer u ondanks de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door Pathologie Friesland, kunt u terecht bij de Geschillencommissie Zorginstellingen, waarbij Pathologie Friesland is aangesloten. Dit is een externe, onafhankelijke commissie die klachten behandelt die een consument met een zorginstelling heeft. Aan de behandeling van de klacht via de geschillencommissie kunnen kosten voor u zijn verbonden. De klachtenfunctionaris van Pathologie Friesland kan u van informatie voorzien wanneer u een beroep wilt doen op deze commissie.

Het is wel belangrijk om hier bij te vermelden dat de geschillencommissie uw klacht pas dan in behandeling neemt als u eerst een klacht heeft ingediend bij Pathologie Friesland en deze is afgehandeld.

### **Bereikbaarheid klachtenfunctionaris**

- Telefonisch te bereiken op werkdagen via 088 23 70 100 (Certe). De telefoniste verbindt u door of neemt een boodschap op.
- Per brief, aan onderstaand adres

Pathologie Friesland  
T.a.v. klachtenfunctionaris  
Postbus 3305  
8901 DH Leeuwarden