

Klachtenregeling Stichting Darmkanker

Stichting Darmkanker doet haar uiterste best om diegenen die zich tot haar wenden voor informatie, advies, belangenbehartiging en/of lotgenotencontact zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er in deze dienstverlening zaken fout gaan. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen bij Stichting Darmkanker en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Wanneer u een klacht indient, veronderstelt Stichting Darmkanker dat u haar toestemming geeft, om waar nodig advies in te winnen over de afhandeling.

De rol van klachtenfunctionaris wordt vervuld door de voorzitter of directeur. U kunt uw klacht in een brief aan hen uiten: Stichting Darmkanker, t.a.v. de voorzitter en/of directeur, Postbus 30510, 3503 AH Utrecht. Ook kunt u uw klacht e-mailen aan info@darmkanker.nl. o.v.v. klacht.

Wij vragen om bij de uiting van uw klacht in ieder geval het volgende te vermelden:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel e-mail adres
- Omschrijving van de klacht
- Welke actie u van de voorzitter en/of directeur verwacht
- Iedere binnengekomen klacht wordt door de voorzitter en/of directeur verzameld in een klachtenmap. De volgende gegevens worden daarbij genoteerd:
 1. De datum waarop de klacht binnenkomt;
 2. Omschrijving van de klacht;
 3. Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer van de persoon die de klacht heeft ingediend;
 4. Omschrijving van de actie die Stichting Darmkanker onderneemt naar aanleiding van de klacht;
 5. Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Wij streven ernaar om iedere klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 werkdagen te beantwoorden. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt u hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Uiteraard zullen wij uw klacht met de uiterste zorgvuldigheid behandelen en zullen wij toezien op uw privacy.

De binnengekomen klachten worden door Stichting Darmkanker gebruikt om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar u desondanks ontevreden bent over de wijze waarop Stichting Darmkanker de klacht heeft behandeld, dan kunt u schriftelijk bij de Centrale Klachtencommissie Nederlandse Federatie van Kankerpatiënten organisaties (NFK) in beroep gaan. Het klachtenformulier, evenals nadere informatie over de procedure, zijn te verkrijgen bij het secretariaat van NFK secretariaat@nfk.nl of telefoon 088 – 0029777.