

## Openbaar Verslag Klachten 2016

Nieuwegein, 9 maart 2017

Op basis van de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector stelt ExperTcare ieder jaar een verslag op van de ontvangen / behandelde klachten. Dit verslag betreft het verslagjaar 2016.

ExperTcare brengt de klachtenregeling onder de aandacht van haar cliënten via haar website [www.expertcare.nl](http://www.expertcare.nl). Daarnaast wordt de klachtenregeling ook via haar websites [www.kizokinderverpleging.nl](http://www.kizokinderverpleging.nl) en [www.mappamondo.nl](http://www.mappamondo.nl) gecommuniceerd. Daarnaast verwijst ExperTcare naar de klachtenregeling in haar Algemene Voorwaarden, die gevoegd zijn bij de thuiszorgovereenkomst die met cliënten wordt gesloten bij de start van de zorg.

ExperTcare heeft ook een cliëntenraad die zo nodig cliënten met raad en daad kan bij staan in het geval van klachten.

In 2016 was ExperTcare deelnemer bij de externe klachtencommissie van de vereniging SIGRA ([www.sigra.nl](http://www.sigra.nl)). Voor de beschrijving van de klachtenregeling, de samenstelling van de klachtencommissie, het aantal en de aard van de door de externe klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie en de aard van de maatregelen verwijzen wij naar de genoemde website van SIGRA.

De externe klachtencommissie SIGRA heeft over het verslagjaar 2016 een jaarverslag gemaakt. Het jaarverslag bestaat uit 2 delen. Een algemeen verslag van de werkzaamheden van de klachtencommissie en een Specifiek jaarverslag 2016 SIGRA Klachtencommissie voor onze organisatie ExperTcare. Een scan van het specifieke verslag over onze organisatie treft u onderstaand aan. Het Algemene Jaarverslag 2016 van de klachtencommissie kan worden ingezien via de genoemde website van SIGRA.

Wij verheugen ons erover dat er in het verslagjaar 2016 geen klachten zijn ingediend voor ExperTcare.

Namens de directie,



Mr Bart A.J. Mulder

Kenmerk: 102529 Projectnummer: 65100.000 datum: 22 december 2016  
Betreft: Kort jaaroverzicht 2016, specifiek

**Kort specifiek jaaroverzicht SIGRA Klachtencommissie 2016:  
behandelde klachten voor uw organisatie:**

***ExperTcare***

Over uw organisatie zijn in 2016 geen klachten ingediend bij de SIGRA Klachtencommissie.