

## **Onafhankelijk klachtenfunctionaris stelt zich voor.**

Mijn naam is Henk Moerenhout. Vanaf 1 maart 2017 ben ik aangesteld als onafhankelijk klachtenfunctionaris bij de Wijngaerd.



Tel: **06-31327015**

E-mail: [deklachtenfunctionaris@gmail.com](mailto:deklachtenfunctionaris@gmail.com)

Sinds 1977 ben ik werkzaam in de gezondheidszorg. Na mijn opleiding als verpleegkundige A ben ik in verschillende functies binnen de zorg werkzaam geweest. Vanaf 2015 ben ik opgeleid tot en werkzaam als klachtenfunctionaris en mediator. Al eerder heb ik de opleiding tot Master in coaching behaald. Deze werkzaamheden verricht ik vanuit mijn eigen praktijk Mediationpraktijk-Westbrabant.

Een onafhankelijk klachtenfunctionaris betekent dat ik niet in dienst ben bij de Wijngaerd. Mijn taak is om samen met u en de medewerkers klachten naar wederzijds tevredenheid af te handelen.

Als iemand ongenoegen of een compliment heeft, kunnen deze het beste eerst bespreekbaar gemaakt worden met de persoon die het aangaat. Ook kan de leidinggevende gevraagd worden. Een gesprek met de directeur van de Wijngaerd is ook altijd mogelijk.

Bespreekt u uw verhaal toch liever met een onafhankelijk iemand, dan kunt u bij mij terecht. Samen bespreken we welke stappen we gaan zetten. Het is goed te weten dat er met uw gegevens vertrouwelijk wordt omgegaan. Dat maakt het uiten van gevoelens makkelijker. Uiteindelijk bepaalt u wat er met de klacht wordt gedaan.

Bij geen gehoor kunt u de voice-mail inspreken. Ik bel altijd zo snel mogelijk terug. Als u het prettig vindt, maak ik een persoonlijke afspraak met u."