

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers bestond in 2015 uit:

1. de heer L.A. van Tol (Bert), onafhankelijk voorzitter
 2. de heer B. Erens (Bert), lid Klachtencommissie aangedragen door OR
 3. mevrouw J. Telder (Jeannette), lid Klachtencommissie aangedragen door Raad van Bestuur
- Het secretariaat werd gevoerd door Miranda Cuylits, in dienst van Lumens.

Mevrouw H. Coumans, voorheen lid van de Klachtencommissie voor klanten, is halverwege 2015 bij de Klachtencommissie gekomen, vanwege een samenvoeging van de Klachtencommissie voor medewerkers en de Klachtencommissie voor klanten van Lumens.

Aantal bijeenkomsten

De Klachtencommissie voor medewerkers is in 2015 1 x bij elkaar gekomen namelijk op:

- 9 maart 2015 in verband met een gesprek met de bestuurder van Lumens.

De samengevoegde Klachtencommissie is in 2015 4 x bij elkaar gekomen namelijk op:

- 23 april 2015 : bijeenkomst Klachtencommissie i.v.m. samenvoeging klachtenreglementen
- 7 juli 2015 : bijeenkomst Klachtencommissie met de Ondernemingsraad
- 28 september 2015: bijeenkomst Klachtencommissie in verband met bespreking nieuw klachtenreglement
- 30 november 2015 : bijeenkomst Klachtencommissie met de transitie manager van Lumens.

Behandelde klachten

Bij de Klachtencommissie voor medewerkers zijn in 2015 geen klachten binnengekomen. De klachtencommissies voor medewerkers en voor klanten hebben elkaar wel ondersteund bij de behandeling van een klacht van een klant. Beide klachtencommissies hebben weinig tot geen klachten ontvangen omdat deze al vroeg in het proces door de organisatie werden opgepakt.

Opstelling en positionering van de Klachtencommissie voor medewerkers

In maart is met de bestuurder gesproken over het werven van nieuwe leden voor de Klachtencommissie voor klanten en de samenstelling van de Klachtencommissie voor medewerkers. Besloten is om beide Klachtencommissies samen te voegen en door te gaan als één Klachtencommissie Lumens voor klanten, medewerkers en vrijwilligers. Er wordt nog gezocht naar een vijfde lid met juridische achtergrond. Het klachtrechtreglement werd verder aangepast met een adviesaanvraag voor de OR.

Gesprek met de Ondernemingsraad

Beide klachtencommissies hebben gezamenlijk een jaarlijks gesprek gehad met de Ondernemingsraad. In een open gesprek zijn de klachtencommissies door de OR geïnformeerd over de situatie in de organisatie, wat betreft de veranderingen als gevolg van de transitie en de invoering van WIJEindhoven, de situatie in de regio met de opzet van sociale wijkteams, het werken met aanbestedingen en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden voor werksoorten. Ook is gesproken over de kwaliteitszorg in de organisatie. Met de OR is een vervolgspraak gepland in verband met de adviesaanvraag Klachtreglement

Vaststelling nieuw klachtrechtreglement

Het nieuw Klachtrechtreglement is met advies tot vaststelling goedgekeurd in de Raad van Bestuur. Daarmee is het reglement een hamerstuk voor de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. De voorbereiding naar de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad is door de transitie manager van Lumens opgepakt.

De nieuwe Klachtencommissie voor klanten en medewerkers

De huidige leden van de Klachtencommissie voor medewerkers en de Klachtencommissie voor klanten, hebben aangegeven lid te willen zijn van de nieuwe Klachtencommissie. Met het nieuwe klachtrechtreglement zijn de zittende leden opnieuw benoemd. Benoeming vond plaats voor de duur van drie jaar.

Gesprek met bestuurder

De Klachtencommissie voert 2 x per jaar een gesprek met de bestuurder. Er heeft 1 x een gesprek met de bestuurder plaatsgevonden en 1 x een gesprek met de transitie manager.

In deze gesprekken is de Klachtencommissie bijgepraat over de gang van zaken binnen de organisatie; o.a. de transitie, de strategische herijking, de richting en focus die Lumens heeft bepaald en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden. De leden van de Klachtencommissie zullen goed worden geïnformeerd en worden uitgenodigd voor informatieve bijeenkomsten, als dit aan de orde is.

Vooralsnog blijft de opdracht van de Klachtencommissie ongewijzigd.

Maart 2016
Miranda Cuyllits