

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers en klanten bestond in 2016 uit:

1. de heer L.A. van Tol (Bert), onafhankelijk voorzitter
2. de heer B. Erens (Bert), lid Klachtencommissie aangedragen door OR.
3. mevrouw H. Coumans (Helma), lid Klachtencommissie aangedragen door cliëntenraad.
4. mevrouw I. van de Sande (Iris), lid Klachtencommissie aangedragen door de bestuurder.

Door het vertrek van Jeanette Telder, het lid aangedragen door de bestuurder, heeft de bestuurder Iris van de Sande aangedragen als lid van de klachtencommissie. Daarnaast is de secretariële ondersteuning gewijzigd. Miranda Cuylits kon door gewijzigde werkzaamheden de klachtencommissie niet meer ondersteunen. Carla de Haas heeft haar taak overgenomen. In maart is de klachtencommissie in de nieuwe samenstelling voor het eerst bij elkaar gekomen. De wijzigingen waren een gevolg van de samenvoeging van de beide klachtencommissies in 2015 en het vertrek van Jeannette Telder.

Aantal bijeenkomsten

De Klachtencommissie voor medewerkers en klanten is in 2016 acht keer bij elkaar gekomen namelijk op:

- 30 maart 2016: bijeenkomst Klachtencommissie i.v.m. nieuwe samenstelling commissie.
- 18 mei 2016: voorbereiden bijeenkomst Klachtencommissie met de Ondernemingsraad.
- 14 juni 2016: afvaardiging van de Klachtencommissie in gesprek met de Ondernemingsraad.
- 6 juli 2016: bijeenkomst Klachtencommissie over diverse zaken aangaande Lumens en functioneren klachtencommissie met de bestuurder.
- 15 augustus 2016: bijeenkomst Klachtencommissie met de vertrouwenspersoon en kwaliteitsmedewerker van Lumens en voorbereiden bijeenkomst met de bestuurder.
- 13 september 2016: bijeenkomst met manager Marcom i.v.m. bekendheid en bereikbaarheid.
- 21 september 2016: bijeenkomst met de bestuurder van Lumens.
- 15 november 2016: voorbereiden bijeenkomst met de bestuurder van Lumens.
- 13 december 2016: bijeenkomst met de bestuurder van Lumens.

Behandelde klachten

Bij de Klachtencommissie voor medewerkers zijn in 2016 twee klachten binnengekomen. De ene klacht had betrekking op het niet ontvankelijk verklaren van een klacht in 2015. De klager is doorverwezen naar WIJJeindhoven omdat Lumens geen maatschappelijke ondersteuning meer biedt. Het gesprek over de andere klacht was adviserend van aard. Eén van de redenen dat de klachtencommissie weinig tot geen klachten heeft ontvangen, is dat deze al vroeg in het proces door de organisatie werden opgepakt.

Opstelling en positionering van de Klachtencommissie voor medewerkers en klanten

De klachtencommissie oriënteert zich op het kwaliteitsbeleid van Lumens en de uitvoering daarvan. Informatie hieromtrent is voor de commissie van belang. De klachtencommissie is daarom in gesprek gegaan met de kwaliteitsmedewerker en vertrouwenspersoon van Lumens. Een onderdeel van het kwaliteitsbeleid was de regeling Huis voor Klokkeluiders die Lumens heeft ingevoerd. De klachtencommissie heeft voordat de regeling werd vastgesteld deze gelezen en van commentaar voorzien.

Daarnaast vindt de commissie dat zij meer bekendheid nodig heeft en beter bereikbaar moet zijn voor medewerkers en klanten. Hierover is een gesprek geweest met de manager Marcom.

Gesprek met de Ondernemingsraad

Een afvaardiging van de klachtencommissies heeft in juni een jaarlijks gesprek gehad met de Ondernemingsraad. In een open gesprek is de samenvoeging van beide klachtencommissies aan de orde gekomen, de toegankelijkheid van de klachtencommissie, de verbinding van de OR met het kwaliteitsbeleid en is de klachtencommissie door de OR geïnformeerd over de situatie in de organisatie.



Gesprek met bestuurder

De Klachtencommissie heeft drie keer een gesprek met de bestuurder gehad.

In deze gesprekken is de Klachtencommissie bijgepraat over de gang van zaken binnen de organisatie; o.a. de strategie ontwikkeling, de invoering van ILW, allianties en opdrachten buiten Eindhoven en de organisatiestructuur. Daarnaast was er veel aandacht voor de kwaliteitszorg binnen Lumens en de invoering van de regeling Huis voor Klokkeluiders.

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 2017

Carla de Haas.