

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers en klanten bestond in 2017 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.

Carla de Haas doet vanuit Lumens de secretariële ondersteuning.

In verband met persoonlijke omstandigheden is het voor de onafhankelijk voorzitter, de heer Van Tol, lastig de bijeenkomsten te leiden. De klachtencommissie heeft besloten dat mevrouw Coumans plaatsvervangend voorzitter is totdat er een nieuwe onafhankelijke voorzitter is geworven.

De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

Aantal bijeenkomsten

De Klachtencommissie voor medewerkers en klanten is in 2017 acht keer bij elkaar gekomen voor overleg m.b.t. klachtenreglement, kwaliteitszorg en -beleid, ontwikkelingen en doelstellingen Lumens, evaluatie klachtencommissie:

Datum	Onderwerp
1 maart	Gesprek met bestuurder: ontwikkelingen en doelstellingen Lumens/kwaliteitszorg
20 maart	OR Kennistafel Klachtenregeling
20 april	Kwaliteitszorg en -beleid
9 mei	Gesprek met kwaliteitsfunctionaris en peoplemanager over klachtenregeling en kwaliteitsbeleid/incidentmeldingen/klachtafhandeling
19 sept.	Evaluatie klachtencommissie
15 nov.	Gesprek met bestuurder, voorbereiden gesprek met OR, klachtenreglement doornemen, positie voorzitter
21 nov.	Gesprek met de OR
21 dec.	Aandachtspunten klachtencommissie vanuit evaluatie, gesprek met kwaliteitsfunctionaris over klachtenreglement en communicatie

In verband met de twee klachten die de klachtencommissie in 2017 heeft behandeld, zijn er elf bijeenkomsten geweest.

Behandelde klachten

In 2017 zijn er twee klachten binnengekomen die de klachtencommissie allebei in behandeling heeft genomen.

Beide klagers hebben van de klachtencommissie een rapport van bevindingen ontvangen met daarin de motivatie van de klachtencommissie t.a.v. de gegrondheid van de klacht. Dit rapport is ook naar beklagden gestuurd. De bestuurder heeft naast het rapport van bevindingen een advies ontvangen.

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 kwaliteitsfunctionaris en vertrouwenspersoon van Lumens.

De bekendheid van de klachtencommissie bij medewerkers en klanten blijft een punt van aandacht.

De klachtencommissie moet goed zichtbaar en bereikbaar zijn voor medewerkers en klanten.

In de evaluatie zijn de afhandeling van de klachten, de kwaliteit en de slagvaardigheid van de klachtencommissie en de invulling van de rollen van de klachtencommissie leden en de secretaris aan de orde gekomen.



Gesprek met de Ondernemingsraad

De klachtencommissies heeft in november het jaarlijkse gesprek met de Ondernemingsraad gehad. Het belangrijkste onderwerp was de aangepaste klachtenregeling. Daarnaast is gesproken over het kwaliteitsbeleid binnen Lumens en de ontwikkelingen in de organisatie.

De klachtencommissie heeft medegedeeld dat mevrouw Coumans plaatsvervangend voorzitter is.

Gesprek met bestuurder

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

In het eerste gesprek is de Klachtencommissie bijgepraat over de gang van zaken binnen de organisatie en de organisatiestructuur. Daarnaast heeft de klachtencommissie aandacht gevraagd voor het kwaliteitsbeleid. Dit was in maart echter niet de prioriteit van de organisatie.

Het tweede gesprek ging over de afwikkeling door de organisatie van de klachten op advies van de klachtencommissie. Het bleek dat de bestuurder voor beide klachten maatregelen had genomen met als doel de betrokkenen weer goed in positie te zetten.

Andere onderwerpen die aan de orde zijn gekomen waren de positie van de voorzitter van de klachtencommissie, de klachtenregeling en het kwaliteitsbeleid.

Maart 2018
Carla de Haas.