

Klachtencommissie Lumens Jaarverslag 2018

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers en klanten bestond in 2018 uit:

1. de heer L.A. van Tol (Bert), onafhankelijk voorzitter tot 1 april.
2. de heer H. Janssen, onafhankelijk voorzitter vanaf 1 april.
3. de heer B. Erens (Bert), lid Klachtencommissie aangedragen door de OR.
4. mevrouw H. Coumans (Helma), lid Klachtencommissie aangedragen door de Cliëntenraad.
5. 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 heeft de onafhankelijk voorzitter, de heer Van Tol, dit jaar afscheid genomen van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie heeft een nieuwe onafhankelijk voorzitter gevonden in de heer H. Janssen. Deze is per 1 april benoemd door de bestuurder van Lumens.

De Klachtencommissie heeft een rooster van aftreden opgesteld.

Aantal bijeenkomsten

De Klachtencommissie voor medewerkers, vrijwilligers en klanten is in 2018 tien keer bij elkaar gekomen voor overleg.

Datum	Onderwerp	
17 januari	Bijeenkomst Klachtencommissie	m.b.t. de nieuwe voorzitter, Klachtenreglement, Kwaliteitszorg- en beleid, Ontwikkelingen en doelstellingen Lumens
22 maart	Bijeenkomst Klachtencommissie	
9 april	Bijeenkomst Klachtencommissie	
5 juni	Bijeenkomst Klachtencommissie	
20 september	Bijeenkomst Klachtencommissie	
2 oktober	Bijeenkomst Klachtencommissie	
3 oktober	Overleg met de bestuurder	
8 november	Gesprek met de vertrouwenspersoon	
11 december	Gesprek met de OR	
12 december	Evaluatie klachtbehandeling	

Daarnaast zijn er nog zes bijeenkomsten geweest in verband met een klacht die de klachtencommissie in 2018 heeft behandeld.

Behandelde klachten

In 2018 is er één klacht binnengekomen die de Klachtencommissie in behandeling heeft genomen. De klager heeft 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 beklaagde gestuurd. De bestuurder heeft naast het rapport van bevindingen advies ontvangen. De Klachtencommissie heeft in de evaluatie van de klachtbehandeling een aantal verbeterpunten vastgesteld. Deze hebben vooral betrekking op de zorgvuldigheid ten aanzien van de communicatie om misverstanden met de betrokkenen te voorkomen.

Niet in behandeling genomen: één klacht is afgewezen, één klacht is wegens ziekte teruggetrokken, één klacht is terugverwezen naar de organisatie en daar ter afhandeling opgenomen.

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 wijzigingen in het klachtenreglement zijn uitvoerig besproken.

De bekendheid van de Klachtencommissie bij medewerkers, vrijwilligers en klanten blijft een punt van aandacht. De Klachtencommissie moet goed zichtbaar en bereikbaar zijn voor medewerkers, vrijwilligers en klanten.

Gesprek met de Ondernemingsraad

De Klachtencommissie heeft in december het jaarlijkse gesprek met de Ondernemingsraad gehad. Het belangrijkste onderwerp was de wijzigingen in de organisatie en de gevolgen daarvan voor medewerkers. Daarnaast is gesproken over de veranderingen in het werkveld, vooral in Eindhoven. Een ander thema was de relatie en werkverhouding tussen de Ondernemingsraad en de Klachtencommissie. Afsproken is om een agendacommissie te vormen om het jaarlijks gesprek voor te bereiden. Deze commissie bestaat uit de respectievelijke voorzitters.

De Klachtencommissie heeft meegedeeld dat de heer B. Erens op 1 januari 2020 aftreedt. De Ondernemingsraad gaat op zoek naar een nieuw lid.

Gesprek met bestuurder

De Klachtencommissie heeft een gesprek met de bestuurder gehad. Na een korte kennismaking kwamen de stand van zaken van de Lumens organisatie, de relatie van Lumens met WIJ Eindhoven en de gemeente Eindhoven en de ontwikkelingen in de regiogemeenten aan de orde.

Andere onderwerpen van gesprek waren het klachtenreglement, de verwachtingen van de bestuurder t.a.v. de Klachtencommissie en het afscheid van de heer B. van Tol als onafhankelijk voorzitter.

Januari 2019.