

Klachtencommissie Lumens Jaarverslag 2019

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers, klanten en vrijwilligers bestond in 2019 uit:

1. de heer H. Janssen (Harry), onafhankelijk voorzitter.
2. de heer B. Erens (Bert), lid Klachtencommissie op voordracht van de OR.
3. mevrouw H. Coumans (Helma), lid Klachtencommissie op voordracht van de cliëntenraad.
4. mevrouw I. van de Sande (Iris), lid Klachtencommissie op voordracht van de bestuurder.

Carla de Haas biedt vanuit Lumens de secretariële ondersteuning.

Het lid op voordracht van de bestuurder, Iris van de Sande, heeft aangegeven vanwege haar werkzaamheden geen deel meer uit te kunnen maken van de klachtencommissie. De bestuurder heeft een oproep gedaan voor een nieuw lid vanuit de organisatie. Deze is inmiddels in december benoemd.

Aantal bijeenkomsten

Er zijn twaalf bijeenkomsten geweest in verband met twee klachten die de klachtencommissie in 2019 heeft behandeld. Dit ging om gesprekken met klagers, beklagden, getuigen, bespreken en opmaken van rapport van bevindingen en adviezen.

Daarnaast is de klachtencommissie bij elkaar gekomen om diverse onderwerpen te bespreken:

Datum	Met wie	Onderwerp
7 januari	Bijeenkomst klachtencommissie	proces afhandeling klachten met bestuurder en kwaliteitsfunctionaris
8 januari	Bijeenkomst klachtencommissie	Introductie PLEK
23 januari	Bijeenkomst klachtencommissie	Jaarverslag 2018
15 mei	Bijeenkomst klachtencommissie	Informatie over AVG met functionaris Gegevensbescherming
22 juli	Bijeenkomst klachtencommissie	Evaluatie
28 augustus	Bijeenkomst klachtencommissie	Diverse organisatorische zaken
1 oktober	Bijeenkomst klachtencommissie	Voorbereiden gesprekken OR en bestuurder
26 november	Gesprek met de OR	Zie Gesprek met de Ondernemingsraad
27 november	Gesprek met de bestuurder	Zie Gesprek met de bestuurder
18 december	Bijeenkomst klachtencommissie	Informatie over verbeterde meldcode met SMW'er en gedragswetenschapper

In het begin van het jaar is het Klachtenreglement Lumens aangepast. De klachtencommissie heeft deze aanpassingen besproken en goedgekeurd. Een ander belangrijk punt waar de klachtencommissie aandacht aan heeft besteed is kwaliteitszorg.

Behandelde klachten

In 2019 zijn er twee klachten binnengekomen die de klachtencommissie in behandeling heeft genomen.

De 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. De respectievelijke rapporten zijn ook naar de beklagden gestuurd. De bestuurder heeft naast beide rapporten van bevindingen adviezen ontvangen.

De klachtencommissie heeft in de evaluatie van de klachtbehandeling een aantal aandachtspunten besproken. Deze gingen vooral over de zorgvuldigheid van de klachtafhandeling en de aard van de adviezen die de klachtencommissie geeft aan de bestuurder. De klachtencommissie heeft een draaiboek gemaakt zodat het klachtbehandelingsproces goed in beeld is. Het omgaan met adviezen was een gespreksonderwerp in het overleg met de bestuurder.

Drie ontvangen klachten zijn in de lijn van de organisatie opgepakt en afgehandeld.

Gesprek met:

De Ondernemingsraad

De klachtencommissie heeft in november het jaarlijkse gesprek met de ondernemingsraad gevoerd. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Visie van de OR m.b.t. de ontwikkelingen in de organisatie.
- Werkzaamheden van de klachtencommissie .
- Vacature lid vanuit de organisatie.
- Studiemiddag OR en cliëntenraad.

De bestuurder

De klachtencommissie heeft in november het jaarlijks formele gesprek met de bestuurder gevoerd. Daarin kwamen de volgende onderwerpen ter sprake:

- Stand van zaken Lumens, mede in relatie tot gemeente en WIJJeindhoven.
- Proces nadat de klachtencommissie de klacht heeft afgehandeld.
- Werkwijze van de klachtencommissie en de impact van een klacht op medewerkers.
- Organisatorische zaken m.b.t. de klachtencommissie o.a. toevoeging LEV Groep aan klachtenreglement.
- Invulling vacature op voordracht van de organisatie.
- Ziekteverzuim binnen Lumens.

Medewerkers

De klachtencommissie heeft van de functionaris Gegevensbescherming informatie gekregen over het omgaan met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Een SMW'er en gedragswetenschapper hebben informatie gegeven over de verbeterde meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

In de gesprekken is de rol van de klachtencommissie t.a.v. van beide regelingen besproken.