

Klachtencommissie Lumens Jaarverslag 2020

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers, klanten en vrijwilligers bestond in 2020 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 D. Schmitz (Daniëlle), lid Klachtencommissie op voordracht van de bestuurder.

Carla de Haas biedt vanuit Lumens de secretariële ondersteuning.

Aantal bijeenkomsten

De klachtencommissie is bij elkaar gekomen vanwege het bespreken van diverse aan de klachtencommissie gerelateerde onderwerpen, evaluatiegesprekken met beklagden, auditgesprek, klachten en gesprek met de OR en vertrouwenspersoon:

Datum	Met wie	Onderwerp
15 januari	Bijeenkomst klachtencommissie	Diverse bespreekpunten o.a. evaluatiegesprekken
22 januari	Nieuw lid op voordracht bestuurder	Kennismaking met nieuw lid
5 februari	Medewerker	Evaluatiegesprek met beklagde
26 februari	Medewerker	Evaluatiegesprek met beklagde
11 maart	Medewerker Vertrouwenspersoon	Evaluatiegesprek met beklagde en jaarlijks gesprek met vertrouwenspersoon
18 mei	Auditoren Lumens	Intern auditgesprek
11 september	Bijeenkomst klachtencommissie	Bespreken klacht
30 september	Bijeenkomst klachtencommissie	Voorbereiden klachtgesprek
9 oktober	Klager	Klachtgesprek
14 oktober	Beklaagde en begeleider	Klachtgesprek
29 oktober	Klachtencommissie	Bespreken klacht, verslagen, rapport van bevindingen en adviezen
4 november	Klachtencommissie	Afronden klacht, rapport van bevindingen en adviezen
22 december	OR delegatie	Gesprek over relevante werkzaamheden klachtencommissie en OR

Behandelde klachten

In 2020 zijn er twee klachten binnengekomen. Eén klacht heeft de klachtencommissie in behandeling genomen. De andere klacht is ingetrokken.

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 de beklagde gestuurd. De bestuurder heeft naast het rapport van bevindingen adviezen ontvangen.

De klachtencommissie heeft evaluatiegesprekken gevoerd met beklagden over klachtprocessen die een jaar eerder speelden. Deze gesprekken gingen over hoe de beklagde het verloop van het klachtproces heeft ervaren. De klachtencommissie heeft hieruit verbeterpunten gehaald om het proces zo zorgvuldig en helder mogelijk voor betrokkenen te laten verlopen.

Gesprek met:

De Ondernemingsraad

De klachtencommissie heeft in december 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.

De Vertrouwenspersoon

De klachtencommissie heeft een gesprek gehad met de vertrouwenspersoon van Lumens. Dit gesprek ging vooral over de rol van de vertrouwenspersoon bij een klachtenprocedure. De vertrouwenspersoon kan mensen bijstaan bij een klacht en eventueel meegaan naar een gesprek met de klachtencommissie. De klachtencommissie kan mensen ook actief wijzen op de rol van de vertrouwenspersoon in deze.

De bestuurder

De klachtencommissie heeft geen gesprek met de bestuurder gehad dit jaar vanwege de corona maatregelen. De voorzitter van de klachtencommissie heeft een paar keer contact gehad met de bestuurder over o.a. toevoeging van de LEV Groep als gebruiker van het klachtenreglement m.b.t. klanten.

LEV Groep

De LEV Groep heeft gevraagd gebruik te mogen van het klachtenreglement van Lumens voor zover het klachten van klanten betreft. In overleg met de bestuurder van Lumens is besloten dit te honoreren. De afspraak van de klachtencommissie om kennis te maken met de bestuurder van de LEV Groep is wegens de corona maatregelen niet doorgegaan.

Carla de Haas,
28 januari 2021.