

Klachtencommissie Lumens Jaarverslag 2022

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers, klanten en vrijwilligers bestond in 2022 uit:

1. de heer H. Janssen (Harry), onafhankelijk voorzitter.
2. de heer B. Erens (Bert), lid Klachtencommissie op voordracht van de ondernemingsraad.
3. mevrouw I. van Doormalen (Iris), lid Klachtencommissie op voordracht van de inwonersraad.
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;
- de stand van zaken van Lumens.

Datum	Met wie	Onderwerp
19 januari	Kwaliteitsfunctionaris	Kennismaking, afspraak over vervolg contact
23 maart	Klachtencommissie	Klachtencommissie gerelateerde zaken
20 april	Klachtencommissie	Ingekomen klacht
10 mei	Ondernemingsraad	Soort klachten, stand van zaken Lumens
9 juni	Vertrouwenspersoon	Kennismaking, meldingen, klachten
14 september	Klachtencommissie	Klachtencommissie gerelateerde zaken zoals klachtenreglement, vervolg klacht
19 oktober	Klachtencommissie	Vervolg klacht, klachtencommissie gerelateerde zaken

Behandelde klachten

In 2022 is er één klacht binnengekomen voor de klachtencommissie om te behandelen. Deze had betrekking op de LEV Groep.

Gesprek met:

De kwaliteitsfunctionaris

Na de kennismaking is gesproken over het klachtenproces, wat voor klachten er binnen komen en hoe deze in de organisatie opgepakt worden en de signaalfunctie van de klachtencommissie. Afgesproken is om één keer per jaar met elkaar in gesprek te gaan.

De vertrouwenspersoon

Na de kennismaking is gesproken over de soort meldingen die bij vertrouwenspersoon binnenkomen en wat voor klachten de klachtencommissie ontvangt. De rol van de vertrouwenspersoon bij klachten

is ter sprake gekomen. Indien nodig nemen de vertrouwenspersoon en klachtencommissie contact met elkaar op.

De ondernemingsraad

In het gesprek met de ondernemingsraad is de stand van zaken bij Lumens besproken. De ontwikkelingen met betrekking tot o.a. de passende organisatie, de financiële situatie, relatie met WIJeindhoven.

De klachtencommissie heeft verteld hoeveel en wat voor soort klachten zij heeft ontvangen.

Carla de Haas,
Februari 2023.