

## Klachtencommissie Lumens Jaarverslag 2023

De klachtencommissie is werkzaam voor medewerkers, klanten en vrijwilligers van Lumens en voor klanten van Welzijn De Kempen, SWOVE Veldhoven en de LEV groep.

### Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers, klanten en vrijwilligers bestond in 2023 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.

Zowel de heer Janssen als de heer Erens hebben aangegeven per 1 april 2024 te stoppen met hun werkzaamheden voor de klachtencommissie van Lumens.

Mevrouw C. van Beukering heeft in 2023 een open sollicitatie gedaan voor deelname aan de klachtencommissie. De klachtencommissie zag in haar, gezien haar cv, een mogelijk nieuwe voorzitter en heeft twee gesprekken met haar gevoerd.

De heer Erens heeft in gesprek met de OR laten weten dat hij stopt met de klachtencommissie. De OR zoekt een nieuw lid die op zijn voordracht deel gaat uitmaken van de klachtencommissie.

### 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
15 februari	Klachtencommissie	Klachtencommissie gerelateerde zaken
29 maart	Bestuurder	Stand van zaken Lumens
13 juni	Ondernemingsraad	Uitwisseling informatie Klachtencommissie en OR over werkzaamheden Klachtencommissie en OR
30 augustus	Klachtencommissie	Klachtencommissie gerelateerde zaken
22 november	Kandidaat voorzitter via open sollicitatie	Kennismakingsgesprek
20 december	Kandidaat voorzitter	Vervolggesprek

### Behandelde klachten

In 2023 is er geen klacht binnengekomen voor de klachtencommissie om te behandelen.

**Gesprek met:**

*De bestuurder*

In het gesprek met de bestuurder is de relatie met de gemeenten/opdrachtgevers en WIJindhoven aan de orde gekomen. Andere onderwerpen waren de stand van zaken bij Lumens, de organisatiestructuur en de financiële situatie van Lumens. Een ander punt was de veiligheid van medewerkers op de werkvloer en de rol van de vertrouwenspersoon daarbij.

*De ondernemingsraad*

In het gesprek met de ondernemingsraad is gesproken over de werkzaamheden van de klachtencommissie. De OR heeft de klachtencommissie geïnformeerd over de gevolgen van de kanteling in de organisatie en de stand van zaken bij Lumens.

Carla de Haas,  
Maart 2024.