

Klachtencommissie Lumens

Jaarverslag 2024

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 2024 uit:

1. de heer H. Janssen (Harry), onafhankelijk voorzitter tot 1 april 2024.
2. mevrouw C. van Beukering (Charlotte), onafhankelijk voorzitter vanaf 1 april 2024.
3. de heer B. Erens (Bert), lid Klachtencommissie op voordracht van de ondernemingsraad tot 1 oktober 2024.
4. mevrouw C. van Miert (Colette), lid Klachtencommissie op voordracht van de ondernemingsraad vanaf 1 juli 2024.
5. mevrouw I. van Doormalen (Iris), lid Klachtencommissie op voordracht van de inwonersraad.
6. mevrouw D. Schmitz (Daniëlle), lid Klachtencommissie op voordracht van de bestuurder tot 1 juni 2024.

Carla de Haas biedt vanuit Lumens de secretariële ondersteuning.

De heer Harry Janssen is per 1 april 2024 gestopt als onafhankelijk voorzitter van de klachtencommissie. Mevrouw Charlotte van Beukering heeft het voorzitterschap per die datum overgenomen.

Het lid op voordracht van de bestuurder, mevrouw Daniëlle Schmitz, heeft afscheid genomen van Lumens. De bestuurder heeft twee keer een oproep gedaan voor een nieuw lid vanuit de organisatie. Hier is geen reactie op gekomen. Op dit moment is er geen lid op voordracht van de organisatie in de klachtencommissie.

De heer Bert Erens heeft afscheid genomen van de klachtencommissie als lid op voordracht van de OR. De OR heeft mevrouw Colette van Miert voorgedragen als nieuw lid. Zij is per 1 augustus lid geworden van de klachtencommissie.

Aantal bijeenkomsten

Er zijn drie bijeenkomsten en diverse mailwisselingen geweest in verband met twee klachten die de klachtencommissie in 2024 heeft behandeld. Dit ging om gesprekken en mailwisseling met klagers en beklagden en het 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
28 februari	Klachtencommissie	Klachtencommissie gerelateerde zaken
25 maart	Klachtencommissie	Overdracht voorzitterschap
30 juli	Klachtencommissie	Klachtencommissie gerelateerde zaken

Behandelde klachten

In 2024 is er een klacht ten aanzien van Lumens binnengekomen voor de klachtencommissie om te behandelen. De commissie heeft de klacht in behandeling genomen en een rapport van bevindingen opgesteld en advies voor de bestuurder.

Tevens is er een klacht ingediend tegen de LEV Groep. Deze klacht heeft de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard.

Gesprek met:

De bestuurder

Zowel de nieuwe voorzitter als het lid op voordracht van de OR hebben een kennismakingsgesprek gehad met de bestuurder.

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 2025.