

Klachtencommissie Lumens Jaarverslag 2021

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie voor medewerkers, klanten en vrijwilligers bestond in 2021 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 inwonersraad.
4. Mevrouw D. Schmitz (Daniëlle), lid Klachtencommissie op voordracht van de bestuurder.

Mevrouw Helma Coumans heeft in juni afscheid genomen van de klachtencommissie. Mevrouw Iris van Doormalen is op voordracht van de inwonersraad toetreden.

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;
- het gebruik maken van de LEV Groep van de diensten van de klachtencommissie en het klachtenreglement van Lumens;
- de stand van zaken van Lumens.

Datum	Met wie	Onderwerp
26 mei	Klachtencommissie	Aan klachtencommissie gerelateerde onderwerpen
8 september	Klachtencommissie	Kennismaking met nieuw lid Iris van Doormalen op voordracht inwonersraad/voorbereiden gesprek LEV Groep
20 oktober	Management LEV Groep	Gebruik maken LEV Groep van diensten van de klachtencommissie en het klachtenreglement Lumens
25 november	Bestuurder	Stand van zaken Lumens en klachtencommissie

Behandelde klachten

In 2021 zijn er geen klachten binnengekomen voor de klachtencommissie om te behandelen.

Gesprek met:

De bestuurder

De klachtencommissie heeft een gesprek met de bestuurder gehad. In dit gesprek zijn de aangepaste onkostenvergoeding voor de klachtencommissie, de stand van zaken en strategie van Lumens en het gesprek van de klachtencommissie met het management van de LEV Groep aan de orde geweest.

LEV Groep

De LEV Groep heeft gevraagd gebruik te mogen van de diensten van de klachtencommissie en het bijbehorende klachtenreglement van Lumens voor zover het klachten van klanten betreft. De klachtencommissie heeft een toelichting gegeven op het klachtenreglement en de werkwijze van de klachtencommissie tijdens een gesprek met een tweetal leden van het management van de LEV Groep.

De LEV Groep heeft de klachtencommissie van Lumens formeel benoemd als klachtencommissie van de LEV Groep.

Carla de Haas,
Maart 2022.