

De Klachtencommissie bestaat uit een ter zake deskundige van buiten Lumen Leven en de secretaris, Rolien Dijksterhuis.

Procedure

1. Klachten worden schriftelijk, en ondertekend door de klager, ingediend onder vermelding van:
2. datum, tijd en plaats en beschrijving van het voorval waarover wordt geklaagd,
3. naam van de verweerder en diens relatie met betrekking tot Lumen Leven,
4. naam van de klager en diens relatie met betrekking tot Lumen Leven.
5. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris van de Klachtencommissie.
6. Wanneer een klacht niet helder beschreven is, wordt de indiener daarop gewezen en in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen veertien dagen te herstellen. De klacht geldt pas vanaf het moment dat het gevraagde herstel is ingediend. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
7. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de deelnemer op wie de klacht betrekking heeft.
8. De klachtencommissie bepalen eerst of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Na onderzoek door de Klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
9. Ingeval van beoordeling stelt de Klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de Klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
10. Indien de klager niet akkoord gaat met de uitspraak van de Klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij, te weten Thitia Kollen, eigenaar van Papillon, Rheezerend 166, 7701 BK Dedemsvaart. Haar uitspraak omtrent de klacht is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Bevoegdheden

1. De Klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
2. De Klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
3. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Deze plicht vervalt niet nadat

betrokkene zijn/haar taak bij Lumen Leven of bij de Klachtencommissie heeft beëindigd.

4. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
5. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie met opgaaf van redenen.
6. De Klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. De Klachtencommissie kan eveneens besluiten een klacht niet verder te behandelen wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
7. De verweerder wordt geïnformeerd als de Klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht. De verweerder ontvangt een kopie van de klachtbrief en ontvangt een exemplaar van de klachtenprocedure.
8. De klachtbrief, alsmede de uitspraak van de Klachtencommissie en alle ter zake doende documenten worden geregistreerd en gedurende vijf jaar na de uitspraak bewaard.
9. Een door de onafhankelijke derde partij, te weten Thitia Kollen, gedane uitspraak betreffende de ingediende klacht is bindend voor beide partijen en zal door verweerder onverkort worden overgenomen.
10. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Deze klachtenprocedure is door R.M. Dijksterhuis van toepassing verklaard op 1 sept 2025