

Algemeen

Inleiding

Lumens is een klantgerichte welzijnsorganisatie met vele klantgroepen waar rekening wordt gehouden met de eisen, behoeften en verwachtingen van de klanten. De mening van klanten over de uitvoering van het beleid is daarbij van grote waarde.

De cliëntenraad wil zoveel mogelijk een afspiegeling vormen van deze verschillende klantgroepen. Omdat de leden van de cliëntenraad partnerrelaties hebben van verschillende onderdelen van de samenleving, heeft de cliëntenraad een goed beeld van wat klanten willen. De cliëntenraad is er niet om klachten te behandelen. Daarvoor bestaat een klachtencommissie.

De cliëntenraad behartigt zowel de uitgesproken als de onuitgesproken belangen van de klanten en brengt -gevraagd en ongevraagd- advies uit over onderwerpen die voor klanten van belang zijn. Bijvoorbeeld over plannen voor nieuwe diensten, veranderingen in aanbod en samenwerking met partners. Het vertrouwen van klanten in de cliëntenraad is daarbij onontbeerlijk.

Werkwijze en organisatie

De cliëntenraad komt volgens een jaarlijks door de cliëntenraad vast te stellen vergaderrooster bijeen. In de jaarplanning is overleg met de bestuurder opgenomen evenals het overleg met de Raad van Toezicht en de OR. Naast de vergaderingen gaat de cliëntenraad op werkbezoek bij de diverse teams en onderdelen van Lumens om een beeld te krijgen van de werkzaamheden. De bevindingen vanuit deze bezoeken neemt de cliëntenraad mee terug naar Lumens. De cliëntenraad sluit waar mogelijk aan bij de activiteiten voor klanten van Lumens en bijeenkomsten voor medewerkers en vrijwilligers. Tevens nodigt de cliëntenraad leden van het MT uit om van gedachten te wisselen over diverse organisatie gerelateerde onderwerpen.

De cliëntenraad maakt gebruik van beleids- en secretariële ondersteuning van Lumens.

Een ander aandachtspunt is de bekendheid van de cliëntenraad bij klanten en medewerkers van Lumens. Op de website van Lumens is informatie over de cliëntenraad te vinden met contactgegevens. Het plan was om informatie te delen over de vergaderingen en werkbezoeken via de LumensApp om de bekendheid en transparantie van de cliëntenraad te vergroten. Dit wil de cliëntenraad in 2018 oppakken.

Samenstelling en werkzaamheden

De cliëntenraad telt bij de start van 2017 vijf leden en een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam bij Lumens. Zij zetten zich vrijwillig in voor de organisatie en haar klanten. De samenstelling is in 2017 niet veranderd. Aan het eind van 2017 ziet de cliëntenraad er als volgt uit:

- Helma Coumans (Voorzitter)
- Iris van Doormalen (Sociale activering)
- Jochem van Gerwen (Eindhoven breed)
- Khalid Hadfoune (Jeugd- en jongerenwerk)
- Monaim Rahmouni (Veiligheid)
- Wim Sauerwald (Wijkbasiszorg en seniorenzorg)

Carla de Haas biedt de cliëntenraad vanuit Lumens secretariële ondersteuning.

De cliëntenraad zou graag uitbreiding willen met een lid. Het liefst met een jongere die binding heeft met de regiogemeenten waar Lumens actief is.

De cliëntenraad is in 2017 zes keer in vergadering bijeen geweest en heeft werkbezoeken afgelegd.

Cliëntbelangen

Werkbezoeken en gesprekken

In 2017 heeft de cliëntenraad werkbezoeken afgelegd bij:

- **Team Sociaal Raadslieden Werk.**

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft het team Sociaal Raadslieden Werk bezocht. De cliëntenraad heeft inzicht gekregen in de werkwijze van het SRW team. De bekendheid en bereikbaarheid van het team lieten te wensen over. Lumens heeft dit verbeterd.

- **Voetbaltoernooi Ramadan.**

Gedurende de Ramadan heeft DYNAMO besloten om op de vrijdag en zaterdag na het verbreken van het vasten voor die dag, de jongeren op te vangen met zaalvoetbalavonden. Twee leden van de cliëntenraad hebben deze avonden bezocht en daar mooie dingen gezien zoals jeugd die volop participeerde om er samen een leuke avond van te maken. De jeugdigen die de cliëntenraadleden tijdens die drie avonden spraken waren allen positief.

Dit resulteerde mede in minder overlastmeldingen gedurende de Ramadan over jeugdigen.

- **Dynamo.**

Twee cliëntenraadleden hebben tevens een gesprek gevoerd met een jeugdwerker bij Dynamo. Zij hebben hem gevraagd waar de jeugdwerkers mee bezig zijn en of de cliënten tevreden zijn over hun inbreng en rol. Dit bleek het geval te zijn. Het project "Buurthelden" is daar een voorbeeld van.

- **JEM & Kids.**

Het bezoek bij JEM & Kids maakte duidelijk dat dit onderdeel van Lumens voor de deelnemende moeders van groot belang is. De cliëntenraad heeft zowel met de medewerkers als de cliënten een gesprek gehad.

- **Avond van de Dialoog.**

De Avond van de Dialoog georganiseerd door de Raad van Toezicht van Lumens, met als onderwerp: "Van medezeggenschap naar zeggenschap en eigenaarschap voor belangenhouders". De discussie ging over de vraag hoe je ervoor kunt zorgen dat cliënten zeggenschap krijgen over de organisatie zodat je als organisatie weet wat er speelt en waar je op moet inhaken. In het interview die avond gaf de voorzitter van de cliëntenraad aan waarom zij zeggenschap van cliënten van belang vindt.

Vergaderingen en gesprekken

Tijdens diverse vergaderingen is de cliëntenraad in gesprek gegaan met:

- **De Raad van Toezicht:**

De cliëntenraad heeft kennis gemaakt met de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht. In het gesprek met een lid van de kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht zijn het vertrek van de bestuurder en de gevolgen daarvan voor de organisatie, besproken. De Raad van Toezicht heeft de taak een nieuwe bestuurder te vinden. De cliëntenraad is bij de werving en selectie van de nieuwe bestuurder betrokken.

De Raad van Toezicht gaf graag in gesprek te willen met de cliëntenraad vanuit een gezamenlijke betrokkenheid bij Lumens. In dat kader was de voorzitter van de cliëntenraad uitgenodigd en aanwezig bij de Avond van de Dialoog die de Raad van Toezicht jaarlijks organiseert.

In een volgend gesprek met de Raad van Toezicht wil de cliëntenraad ingaan op zeggenschap van de cliënten.

- **De bestuurder.**

De bestuurder heeft de cliëntenraad op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Lumens m.b.t. de organisatiestructuur en wisselingen in het management. Daarnaast zijn de positie en invloed van de cliëntenraad, de samenwerkingsverbanden die Lumens wil aangaan en de organisatorische zaken binnen Lumens als belangrijke punten naar voren gekomen.

- **MT leden en de kwaliteitsfunctionaris:**

De cliëntenraad heeft met de manager Mensen en Middelen van gedachten gewisseld over de plaats van de vrijwilliger binnen de organisatie en wat Lumens eraan doet om de binding van vrijwilligers met de organisatie te verbeteren. De cliëntenraad vindt dat de betrokkenheid van vrijwilligers bij de organisatie beter kan. Dit draagt bij aan een beter functioneren van de organisatie.

Met unitmanager Innovatie en Buurten ging het gesprek over de positie van Lumens in wijken en buurten. In het gesprek kwamen o.a. de verschillen tussen Eindhoven en de Regio aan bod, de inzet van Lumens op preventief werken vanuit klantperspectief en de afhankelijkheid van Lumens van de maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. De cliëntenraad gaf aan dat hij zich via werkbezoeken op de hoogte stelt van het werk van Lumens en de problemen van klanten en de organisatie.

In het gesprek met de kwaliteitsfunctionaris is het kwaliteitsbeleid binnen Lumens besproken. Een voor de cliëntenraad belangrijk onderdeel hiervan is de klanttevredenheid. De kwaliteitsfunctionaris heeft uitleg gegeven hoe Lumens daar inzicht in wil krijgen en wat de rol van de cliëntenraad daarbij kan zijn. De cliëntenraad heeft gegevens ontvangen over de klanttevredenheid in 2016, de nazorg d.m.v. telefonisch contact en de effectmeting van de hulpverlening op de klant vanuit de participatieladder. Graag zou de cliëntenraad zelf contact opnemen met klanten. Hierbij ondervindt de cliëntenraad echter hinder wegens de wet op de privacy.

Overige

Vanuit klantperspectief neemt de cliëntenraad deel aan de klachtencommissie van Lumens. De voorzitter van de cliëntenraad is lid en plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie.

Naast bovenstaande activiteiten heeft de cliëntenraad in zijn vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Enkele voorbeelden hiervan zijn: de behoefte aan binding in de maatschappij, de duurzaamheid van welzijnswerk, omgaan met vrijwilligers, de inzet van de techniek bij zicht op wijken en buurten.

Voornemen 2018

Om als cliëntenraad beter op te kunnen komen voor de minder schrijnende gevallen zal veel gedaan moeten worden aan de toegankelijkheid en de helderheid over eventuele kosten. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat, gezien de moeilijke positie van het welzijns- en zorgwerk, Lumens aandacht heeft voor:

- preventieve ondersteuning van de cliënt bv. door promoten van internetapplicaties voor welzijn en zorg.
- verbreding van vroegtijdig werkende middelen voor het stimuleren en ontwikkelen van talenten bij jongeren.
- het vroegtijdig aan de kaak stellen van de consequenties voor de cliënt als gevolg van de huidige veranderde kijk van de maatschappij op zorg en welzijn.



Het vergroten van de bekendheid en transparantie van de cliëntenraad is een onderwerp dat in 2018 een krachtigere aanpak vraagt. De cliëntenraad is gebaat bij een goede structuur in de organisatie waardoor zaken die de cliëntenraad aandraagt ook bij de juiste personen terechtkomen.

Maart 2018,
Carla de Haas.

