



Cliëntenraad van Lumens Eindhoven

Jaarverslag 2018

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 en de effecten daarvan op cliënten. 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. Na onderzoek blijkt dat de klantvriendelijkheid van de website kan verbeteren. Dit krijgt in 2019 extra aandacht.

Samenstelling en werkzaamheden

De Cliëntenraad bestaat uit 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 2018 niet veranderd ten opzichte van 2017. Aan het eind van 2018 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. Hiervoor heeft de Cliëntenraad een profiel opgesteld. De Cliëntenraad is in 2018 acht keer in vergadering bijeen geweest en heeft diverse werkbezoeken afgelegd.

Cliëntbelangen

Werkbezoeken en gesprekken

Er zijn vragenlijsten opgesteld om te gebruiken bij de diverse werkbezoeken.

In 2018 heeft de Cliëntenraad werkbezoeken afgelegd bij:

- **Eindhoven Doet.**

Tijdens het bezoek van een afvaardiging van de Cliëntenraad aan Eindhoven Doet kwam naar voren dat medewerkers verwachten in de toekomst door bezuinigingen te weinig beroepskrachten te hebben, er geen geld zal zijn om vrijwilligers te ondersteunen en het activiteitenbudget gekort wordt. Vrijwilligers gaven aan zich niet gehoord te voelen binnen Lumens. Er is behoefte aan inspraak. Het is jammer dat de Combiraad niet blijkt te functioneren.

De Cliëntenraad denkt dat Eindhoven Doet een grote rol zou kunnen spelen in het plaatsen van vrijwilligers. Deze zoeken nu zelf uit waar ze het beste passen. Talentontwikkeling waar Lumens op inzet, kun je gebruiken om mensen mee te nemen in trainingen en het aanbod eventueel op vrijwilligers af te stemmen.

- **Team De Kempen.**

Een afvaardiging van de Cliëntenraad heeft gesproken met een deel van het team De Kempen (diverse gemeente ten zuiden van Eindhoven). Dit overleg heeft plaats gevonden op locatie Lumens in Bladel.

Dit team verzorgt veelal het algemeen maatschappelijk werk in de gemeenten, welzijn rondom jeugd is geborgd bij een andere organisatie. Omdat er meestal alleen wordt gewerkt vanuit Lumens maar wel met diverse andere organisaties binnen de desbetreffende gemeente zijn de standplaatsen heel divers. Voordeel is dat er korte lijnen zijn en de cliënt optimaal hulp kan worden geboden. Nadeel is dat het soms rommelig oogt omdat er wat minder uniformiteit te bespeuren is (iedere gemeente en dus ook de medewerkers welzijn hebben een andere aanpak).

Algemene tendens is ook binnen de Kempen het stijgende probleem m.b.t. verwarde mensen. Omdat er wachtlijsten zijn bij de organisaties waar deze personen terecht kunnen (bv. GGZ) worden

ze niet op tijd geholpen waardoor ze bij Lumens terecht komen. Dit geeft extra druk op de medewerkers van Lumens waardoor zij voor de cliënten waarvoor zij er tevens zouden moeten zijn, minder kunnen doen. Daarnaast zijn scheidingen en de gevolgen daarvan een zorg die de medewerkers zien binnen de Kempen.

Wat de toekomst de Kempen gaat bieden voor Lumens is nog wat onzeker. Ze merken dat de gemeenten steeds meer zelf zaken in de hand willen houden en organiseren. De deskundigheid van Lumens wordt echter wel erkend vanuit de opdrachtgevers en partners.

- **Dynamo**

Dynamo is een creatief platform voor jong talent en mede hierdoor kunnen talenten zich verder ontwikkelen. De medewerkers van Dynamo zijn deskundig en ieder heeft hierbij zijn specialisatie. Zo zijn er medewerkers die ieder talent gericht kunnen begeleiden.

Binnen Dynamo heb je allerlei dynamische leerwerkomgevingen waarbij de jongeren zich direct in het werkveld bevinden. Talentontwikkeling is hierbij de doelstelling.

Wat ons opviel bij binnenkomst in de grote hal was dat het voor een nieuwe potentiële cliënt lastig zoeken is waar dat hij/zij moet zijn.

Zo is er geen gastheer/vrouw die (nieuwe) mensen ontvangt en hen de weg wijst. Daarnaast is de informatiebalie niet duidelijk zichtbaar.

We hebben gesproken met een jongerenwerker en het is duidelijk dat Dynamo een heel breed publiek trekt. De drukte die er heerst maakt het lastig om in een kort tijdsbestek een gerichte evaluatie te doen.

- **Jongerencentrum De Toeloop.**

Bij binnenkomst werden wij direct vriendelijk en enthousiast ontvangen door een stagiaire. Er werd ons direct gevraagd of zij ons konden helpen en of wij er voor de eerste keer waren.

Het bleek al bij een eerder onderzoek, genaamd Mystery Guest, dat JC De Toeloop zich goed profileert op alle gebieden die gevraagd worden van een jongerencentrum.

Punten die ons hierbij waren opgevallen:

Girlz Only, project voor kwetsbare jonge meiden die dreigen af te glijden door seksueel misbruik.

Hiervoor krijgen de jongerenmedewerkers jammer genoeg maar 3,8 uur per week.

Dit maakt het hen lastig om gericht dit soort kwetsbare meiden te helpen.

Er worden pleindiensten georganiseerd. Hierbij is er een jongerenmedewerker tijdens de pauze op het schoolplein van basisscholen aanwezig, waardoor de lijntjes kort blijven en de informatiepositie sterk blijft.

Jongerenwerkers zouden graag een betere samenwerking zien met Lunetzorg bij het omgaan met jongeren met een beperking. Hierbij is de hoop dat daarmee, zonder in elkaars vaarwater te komen, de jongeren nog beter begeleid kunnen worden.

Opvallend was de uitspraak dat zij zich vooral richten op jongeren tot 16 jaar. Zij vinden dat dit komt doordat ze tot die leeftijd het meeste zicht denken te hebben op deze jongeren. Na 16 jaar wordt het een stuk lastiger.

Daarnaast worden activiteiten georganiseerd voor jongeren en ouderen. Dit om de verbinding tussen jong en oud te intensiveren. Tijdens deze activiteiten vinden zij elkaar en raken ze met elkaar in gesprek. Ouderen raken zo ook in contact met de Toeloop.

Een voorbeeld hiervan is de DDW project (Dutch Design Week), waarbij er spelletjes worden gespeeld met zowel de jongeren als de ouderen samen.

De Cliëntenraad is erg te spreken over JC De Toeloop als het gaat om deskundigheid. Zij zijn actief en zeer gedreven.

Er is veel verloop/verschuivingen van jongerenwerkers waardoor het lastig is om een band op te bouwen met de jongeren.

Vergaderingen en gesprekken.

Tijdens diverse vergaderingen is de Cliëntenraad in gesprek gegaan met:

- **De Raad van Toezicht**
Stand van zaken Lumens en over de vernieuwde visie op toezicht, medezeggenschap, kwaliteitszorg, klanttevredenheid.
- **De bestuurder**
Kennismaking, rol van de Cliëntenraad, stand van zaken en veranderingen binnen Lumens, strategie, communicatie, kwaliteit.
- **MT**
Dynamiek in het veld, afhankelijk van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. De ontwikkeling van buurtcontracten in de gemeente (de buurt selfsupporting) en de risico's die dit met zich meebrengt in kwetsbare buurten.

Overige

Vanuit klantperspectief neemt de Cliëntenraad deel aan de Klachtencommissie van Lumens. De voorzitter van de Cliëntenraad is lid van de Klachtencommissie.

Naast bovenstaande activiteiten heeft de Cliëntenraad in zijn vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Enkele voorbeelden hiervan zijn: zeggenschap, klanttevredenheid, kwaliteitszorg, duurzaamheid en veiligheid.

Voornemen 2019

- Informatie delen via PLEK draagt bij aan vergroten bekendheid bij medewerkers en een klantvriendelijke website voor vergroten van bekendheid bij cliënten.
- Interne en externe zichtbaarheid Cliëntenraad.
- Uitbreiding Cliëntenraad.
- (Mede)zeggenschap, in dat kader samenwerking met OR.
- Vrijwilligerswerk.
- Het ter tafel brengen van maatschappelijke problemen.

Maart 2018.