



Cliëntenraad van Lumens Eindhoven

Jaarverslag 2019

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.

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 2019 niet veranderd ten opzichte van 2018. De samenstelling van de cliëntenraad was als volgt:

- 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)

Aan het eind van het jaar heeft Wim Sauerwald afscheid genomen van de cliëntenraad. Zowel de cliëntenraad als de bestuurder hebben hem bedankt voor zijn jarenlange inzet.

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 2019 acht keer in vergadering bijeen geweest en heeft diverse werkbezoeken afgelegd.

Cliëntbelangen.

Vergaderingen en gesprekken.

Tijdens diverse vergaderingen is de cliëntenraad in gesprek gegaan met:

- **De Raad van Toezicht.**
In het gesprek met een afvaardiging van de Raad van Toezicht is o.a. gesproken over de rollen en verwachtingen die de cliëntenraad, bestuurder en Raad van Toezicht onderling hebben. Duidelijkheid hierover draagt bij aan een goede onderlinge communicatie.
- **De bestuurder.**
De nieuwe strategie van Lumens was een belangrijk onderwerp in het overleg met de bestuurder. De bestuurder heeft de cliëntenraad betrokken bij het strategieproces. De op- en aanmerkingen van de cliëntenraad heeft de bestuurder meegenomen en verwerkt in het aangepaste strategiedocument.
Andere onderwerpen die aan de orde kwamen waren: positie van de cliëntenraad binnen Lumens, stand van zaken en veranderingen binnen Lumens, communicatie, kwaliteit ISO traject. De cliëntenraad en de bestuurder hebben afspraken gemaakt over het vormen van een agendacommissie en het aanpassen van de onkostenvergoeding voor de cliëntenraad.
- **MT.**
In het gesprek met de manager Eindhoven zijn de speerpunten voor 2019 besproken waaronder: talentontwikkeling, community building op basis van wederkerigheid, Proeftuinen en diverse diensten van Lumens.

- **Overige.**

- Themabijeenkomst met Raad van Toezicht, Raad van Bestuur, MT, OR en Cliëntenraad. In maart was er een themabijeenkomst met de diverse platforms binnen Lumens. Het thema was (mede)zeggenschap. De verschillende rollen van de platforms binnen Lumens zijn aan de orde gekomen.

- Studiemiddag met OR.

Naar aanleiding van de bovengenoemde themabijeenkomst heeft de cliëntenraad samen met de OR de medezeggenschap van vrijwilligers binnen Lumens opgepakt in de vorm van een gezamenlijke studiemiddag. De uitkomsten van die studiemiddag zijn door zowel de cliëntenraad als de OR onder de aandacht van de bestuurder gebracht.

Overige.

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

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft een kennismakingsgesprek gehad met de kandidaat voor de Raad van Toezicht. Dit was een prettig gesprek.

Naast bovenstaande activiteiten heeft de cliëntenraad in zijn vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Enkele voorbeelden hiervan zijn: zeggenschap, kwaliteitszorg, nieuwe strategie en de effecten daarvan op cliënten, communicatie en PLEK, werkbezoeken, samenwerking binnen Lumens.

Voornemen 2020.

- 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.
- Verbinding tussen inwoners/vrijwilligers en de Lumens.
- Samenwerking met OR op thema.
- Vrijwilligerswerk en -beleid.
- Bezoeken van diverse onderdelen van Lumens o.a. Proeftuinen.
- Onderzoeken welke rol de cliëntenraad kan spelen in de nieuwe strategie van Lumens.
- De gevolgen van het Coronavirus voor het sociaal domein.