



## **Cliëntenraad van Lumens**

### **Jaarverslag 2020**

#### **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 vier 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 2020 als volgt:

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

Carla de Haas biedt de cliëntenraad vanuit Lumens secretariële ondersteuning.

De cliëntenraad is altijd op zoek naar uitbreiding. Het liefst met iemand die binding heeft met de regiogemeenten waar Lumens actief is én met een vrijwilliger die op de hoogte is van het werkveld. Hiervoor heeft de cliëntenraad al eerder een profiel opgesteld.

De cliëntenraad is in 2020 zeven keer in vergadering bijeengewees. Helaas kon de cliëntenraad door de corona maatregelen geen werkbezoeken afleggen en ook niet aansluiten bij activiteiten.

## **Cliëntbelangen.**

In het afgelopen jaar was het door corona heel moeilijk om in contact te treden met de diverse cliëntgroepen. Dit leverde frustraties op aan zowel de kant van de bestuurder van Lumens (kom met geluiden) als aan de kant van de cliëntenraad (welke signalen komen uit de samenleving tijdens de coronacrisis over de behoeften van de inwoners van Eindhoven en de regio?).

Hoofdthema's in het afgelopen jaar waren:

- Vrijwilligers en hun positie binnen Lumens
- "Armoede en Meedoen" hoe invulling te geven aan dit onderdeel uit het beleid van Lumens
- Het meten van klanttevredenheid.

Andere onderwerpen van bespreking waren:

- Veiligheid in de wijken/buurtten van Eindhoven en de rol van Lumens (b.v. de rellen in Tongelre in de zomer).
- Relatie met de gemeente Eindhoven wat betreft inzet en resultaat WIJEindhoven.
- De financiële gezondheid van Lumens (maandrapportages ontvangen).
- Kwaliteitszorg en het behalen van ISO-certificering.

## **Vergaderingen en gesprekken.**

Tijdens diverse vergaderingen is de cliëntenraad in gesprek gegaan met:

- **De Raad van Toezicht.**  
Een afvaardiging van de raad van Toezicht is twee keer bij een vergadering van de cliëntenraad aanwezig geweest. Thema's die zijn besproken waren klanttevredenheid, de strategie en het vrijwilligersbeleid.

- **De bestuurder.**

De bestuurder is bij zes vergaderingen aanwezig geweest. Tijdens die vergaderingen is de stand van zaken Lumens besproken, de Coronacrisis en de gevolgen daarvan voor inwoners van Eindhoven en de regio en hoe de medewerkers van Lumens hun werk konden doen. Daarnaast bovengenoemde thema's.

- **Overige.**

De voorzitter van de cliëntenraad heeft een paar keer een gesprek gehad met de voorzitter van de OR waarbij het onder andere over vrijwilligersbeleid ging.

### **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 intern auditgesprek gehad met een paar medewerkers van Lumens vanwege het ISO-kwaliteitstraject van Lumens.

Naast bovenstaande activiteiten heeft de cliëntenraad in zijn vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen.

## **Voornemen 2021.**

### **Cliëntenraad**

- Invulling geven aan vernieuwde taken
- Uitbreiding cliëntenraad

### **Bezoeken van**

- Uitvoerende teams Lumens
- Jongerencentra
- Buurtcentra

### **Kwaliteitszorg**

- Verbeteren van klanttevredenheidsonderzoeken
- Mede vormgeven aan het vrijwilligersbeleid
- Deelnemen aan audits.