



Inwonersraad van Lumens Eindhoven

Jaarverslag 2021

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

De Inwonersraad 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 Inwonersraad is daarbij onontbeerlijk.

Werkwijze en organisatie.

De Inwonersraad komt volgens een jaarlijks door de Inwonersraad 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 Inwonersraad 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 Inwonersraad mee terug naar Lumens. De Inwonersraad sluit waar mogelijk aan bij de activiteiten voor klanten van Lumens en bijeenkomsten voor medewerkers en vrijwilligers. Tevens nodigt de Inwonersraad leden van het MT uit om van gedachten te wisselen over diverse organisatie gerelateerde onderwerpen.

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

Een ander aandachtspunt is de bekendheid van de Inwonersraad bij klanten en medewerkers van Lumens. Op de website van Lumens is informatie over de Inwonersraad te vinden met contactgegevens.

Samenstelling en werkzaamheden.

De Inwonersraad 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 in 2021 is 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 Inwonersraad vanuit Lumens secretariële ondersteuning.

In juni heeft de onafhankelijk voorzitter Helma Coumans afscheid genomen van de Inwonersraad. Ter opvolging van Helma is Jochem van Gerwen tot technisch voorzitter benoemd en Monaim Rahmouni tot vicevoorzitter op inhoud.

De Inwonersraad zou graag uitbreiding willen met twee of drie leden. Onder andere met een jongere die binding heeft met de regiogemeenten waar Lumens actief is. Hiervoor heeft de Inwonersraad al eerder een profiel opgesteld.

De Inwonersraad is in 2021 zeven keer in vergadering bijeen geweest. Helaas heeft de Inwonersraad door de coronamaatregelen geen werkbezoeken kunnen afleggen en nagenoeg geen activiteiten kunnen bijwonen.

Cliëntbelangen.

Vergaderingen en gesprekken.

Tijdens diverse vergaderingen is de Inwonersraad in gesprek gegaan met:

- **De Raad van Toezicht.**
De onderwerpen die in het gesprek met de Raad van Toezicht aan de orde kwamen zijn: de strategie van Lumens, de toekomst van de Inwonersraad, jeugd- en jongerenwerk in Woensel, kwaliteit en ISO certificering. De Inwonersraad heeft kennisgemaakt met het nieuwe lid van de Raad van Toezicht Arlène Denissen.
- **De bestuurder.**
Met de bestuurder heeft de Inwonersraad gesproken over de stand van zaken Lumens, de strategie, de invloed van de coronamaatregelen op het werk van Lumens, Inwonersraad als maatschappelijke adviesraad, aanpassing vergoeding voor leden van de Inwonersraad.
- **MT.**
In het gesprek met de manager Eindhoven zijn de diensten en activiteiten van Lumens besproken.

Overige.

Vanuit klantperspectief neemt de Inwonersraad deel aan de klachtencommissie van Lumens. Een lid van de Inwonersraad is tevens lid van de klachtencommissie.

Een afvaardiging van de Inwonersraad heeft een intern auditgesprek gehad met een paar medewerkers van Lumens vanwege het ISO kwaliteitstraject van Lumens.

Naast bovenstaande activiteiten heeft de Inwonersraad in zijn vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Toekomst Inwonersraad.
- Inwonersraad als maatschappelijke adviesraad.
- Voeling en binding Inwonersraad met inwoners in Eindhoven en de regio.
- Invulling rol lid cliëntenraad.
- Toetreding van vrijwilligers.
- Werving nieuwe leden.
- Discriminatie en racisme.
- Diversiteit binnen Lumens.

Voornemen 2022.

De cliëntenraad heeft zijn naam veranderd in Inwonersraad. Deze naam geeft beter aan dat de Inwonersraad er voor alle inwoners van Eindhoven en de regio is.

De Inwonersraad hoopt in 2022 weer werkbezoeken af te kunnen leggen om zo te horen hoe de dienstverlening van Lumens wordt ervaren, wat goed gaat en wat beter kan. De vergaderingen van de Inwonersraad zullen in de wijkcentra die Lumens beheert plaatsvinden. Dit geeft de mogelijkheid tot contact met vrijwilligers en inwoners in de buurt waar de wijkcentra staan.

In 2022 wil de Inwonersraad de noodzakelijke uitbreiding van de raad concreet maken.

Een afvaardiging van de Inwonersraad neemt deel aan de kennistafel m.b.t. Vrijwilligersbeleid.

Carla de Haas,
25 april 2022.