

Inleiding tot het Lumens Groep jaarverslag 2010

JVRS LG



Raad van Bestuur: Dinie van der Linden en Jos van Nunen

### **Nieuwe stijl, in dienstverlening én verslaggeving**

Graag bieden wij u ons mini-jaarverslag aan. Dit is voor zover wij konden nagaan het kleinste jaarverslag ooit gemaakt. Een 'to the point' verantwoording over 2010. Sprekend beeld, heldere graphics en enkele zinnen geven u een indruk van onze activiteiten, prestaties en financiële situatie in 2010.

Wilt u meer weten? De uitgebreide teksten vindt u op:  
[www.jaarverslaglumensgroep.nl/2010](http://www.jaarverslaglumensgroep.nl/2010)

Dinie van der Linden en Jos van Nunen  
Raad van Bestuur Lumens Groep



### **Kinderen en ouders inspireren**

Initiatieven nemen om kinderen en ouders te inspireren, daar zijn we bij PeuterPlaza goed in. Standaard lesmateriaal wordt bijvoorbeeld zo een project dat aansluit bij de belevingswereld van peuters. Ouders nemen ideeën en werkvormen over om hun kind te stimuleren. Ilse, moeder van Dante: “Voor het eten was het proefspel een uitkomst. Met hun ogen dicht laat ik mijn kinderen van alles proeven en dan lusten ze het ineens wel. We doen dit regelmatig en de kinderen vragen er ook zelf om. Dat zijn leuke dingen die je van PeuterPlaza meekrijgt.”

### **Onze missie**

De Lumens Groep wil de maatschappelijke en economische zelfstandigheid van mensen optimaliseren. We richten ons daarbij op de jeugd en kwetsbare groepen. Samen met deze groepen, partners en opdrachtgevers creëren onze betrokken, kundige en gepassioneerde medewerkers kansen voor mensen.

# MSS

### Beide zijden van de voordeur

In de krachtteams van Welzijn Eindhoven werken een maatschappelijk werker en een opbouwwerker samen om snel en praktisch individuele problemen van wijkbewoners aan te pakken en op te lossen. De krachtteams richten zich juist op bewoners die met de reguliere aanpak niet worden bereikt. Daarnaast boren ze talenten aan en zetten ze deze in voor de leefbaarheid van de wijk. De aanpak kreeg de derde prijs in de Marie Kamhuisprijs 2010.

Welzijn Nieuwe Stijl á la Roos Casemier: “Door onze aanpak kunnen we de klant breder helpen en komen we sneller tot oplossingen voor de lange termijn. De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl sluiten naadloos aan op de krachtwijkenaanpak.”



### Innovatieve dienstverlening

De Lumens Groep heeft een breed dienstenaanbod voor jong tot oud, voor buurten en wijken, voor vrijwilligers en voor mensen die hulp vragen. Voor al onze diensten geldt dat we ons continu afvragen hoe we onze klanten en opdrachtgevers beter en effectiever van dienst kunnen zijn. In 2010 hebben we daar vorm aan gegeven door te starten met het programma Welzijn Nieuwe Stijl. Welzijn Nieuwe Stijl vraagt om een gemeenschappelijke visie van gemeenten en welzijnsorganisaties op welzijnswerk, een beter welzijnsaanbod afgestemd op de zelfstandigheid van de burger en meer efficiëntie en resultaat door nieuwe arrangementen.

# INNVT

Welzijn Nieuwe Stijl kent acht bakens die richting geven aan de kwaliteitsontwikkeling van welzijnsdiensten, bakens die wij herkennen en terugvinden in met name onze innovatieve diensten, zoals de krachtwijkaanpak, Hip Hop Lab 040 en de groepsaanpak voor fiscale vragen.





### **Werken met helden**

In Hip Hop Lab 040 ontwikkelen jongeren (8 tot 27 jaar) talent met muziek, dans, nieuwe media en streetart. In de wijken kunnen jongeren kennismaken met activiteiten op het gebied van urban culture. Getalenteerde en geïnteresseerde jongeren stromen door naar Dynamo voor professionele workshops.

Welzijn Nieuwe Stijl á la Angelo Martinus, projectleider Hip Hop Lab 040: “We richten ons echt op datgene waar jongeren goed in zijn. Hun talent en de kansen die ze daarmee krijgen, daar draait het om. Als het nodig is kunnen we vanuit onze aanpak problemen makkelijk tackelen. Het effect van de activering van de jongeren is enorm in Hip Hop Lab 040.”

## De zilveren kracht van senioren

De Lumens Groep biedt al jaren verschillende diensten aan voor mensen van 65 jaar en ouder. Sinds 2010 stimuleren we ze steeds meer om zelf activiteiten te organiseren. Zo versterken we de actieve participatie van senioren. Hierdoor komen mensen buiten en behouden ze een netwerk. Ze blijven fysiek en mentaal actief en daardoor gezonder. Ook krijgen ze een beter gevoel over zichzelf. We maken gebruik van de ‘zilveren kracht’ die er is; vergrijzing wordt verzilverd. Karin Heezen, manager Welzijn in Wijken: “We kijken naar de eigen kracht van mensen en zorgen ervoor dat zij tools krijgen om zelf iets te ondernemen. En dat te blijven doen, zodat we een duurzaam resultaat boeken.”



## **De kracht van samenwerking**

Alleen door samen te werken met ketenpartners kunnen we volgens ons komen tot een samenhangend en volledig pakket van ondersteuning om de economische zelfstandigheid van jeugd en kwetsbaren te optimaliseren. Duurzaam en met gebruikmaking van het eigen netwerk van de klant. Want het is de klant die baat moet hebben bij de samenwerking. Met onder meer ChainWorks en Trudo ondersteunen we mensen bij re-integratie. We zijn lid en aanjager van de Kanjerclub voor stimulering van vrijwilligerswerk. Met de Combinatie en BJ Brabant werken we samen om de zorg voor jeugd te optimaliseren. Ten slotte versterken wij de samenwerking met partners op het gebied van onderwijs, kinderopvang en de Jeugd Gezondheidszorg voor versterking van voorschoolse voorzieningen.

# SMN



### **Kanjerclub geeft vrijwilligers een gezicht**

In de gemeente Eindhoven zijn 40.000 vrijwilligers actief.

De Kanjerclub is een initiatief van Vrijwilligerspunt. Deze club van ondernemers erkent en waardeert vrijwilligers voor het vele werk dat zij dagelijks verzetten.

Ook Wooninc. is lid van de Kanjerclub. “Met ons lidmaatschap benadrukken wij onze waardering voor alle 40.000 vrijwilligers in Eindhoven. De Kanjerclub geeft vrijwilligers in Eindhoven een gezicht, dat vind ik het allerbelangrijkst”, zegt Angela Pijnenburg, directrice van Wooninc.



# TZCHT

## **Goed bestuur en verantwoord toezicht**

De Lumens Groep onderschrijft de landelijke ‘Governancecode Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening’. We hechten namelijk veel belang aan kwalitatief goed, professioneel bestuur. Ook het toezicht daarop en de verantwoording daarover vinden we belangrijk. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie en de te bereiken resultaten. De Raad van Toezicht houdt toezicht op de algemene gang van zaken in de organisatie en op de Raad van Bestuur. Beide organen maken bewuste keuzes om te komen tot resultaatgerichte dienstverlening. Voor duurzame resultaten, waarbij niet ons aanbod leidend is, maar de vraag van onze klant.

## Onderwijs dichtbij huis

Samen met LEV groep Helmond, de Combinatie Jeugdzorg Eindhoven, BJ Brabant Deurne en scholen voor voortgezet onderwijs werkt de Lumens Groep aan het verbeteren van de kwaliteit en de organisatie van onderwijs aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. Kirsten Kengen, schoolmaatschappelijk werker: “Door onderwijsinstellingen te helpen bij het realiseren van hun zorgplicht, kunnen we snel passend hulp bieden, voortijdig schoolverlaten voorkomen en jongeren helpen een arbeids- of startkwalificatie te behalen.” Jos van der Steen, zorgcoördinator op de pilotschool Christiaan Huygens College: “We kunnen veel sneller hulp inschakelen, ook voor leerlingen die nog nooit met hulpverlening in aanraking zijn geweest.”



## **Raad, instemming en advies OR**

Voor de ondernemingsraad van de Lumens Groep was 2010 een druk jaar met veel gevarieerde onderwerpen op de agenda. De eerste maanden stond de samenwerking van de voormalige ondernemingsraden van de Lumens Groep en DommelRegio centraal. Daarna waren harmonisatie van de personele regelingen van beide organisaties en de reorganisatie van de serviceorganisatie de hoofdonderwerpen. Ook onderwerpen als bezuinigingen, Welzijn Nieuwe Stijl, werving & selectie en het scholingsbeleid kregen de aandacht.

# OR



### **Dankzij fusie meer kwaliteit**

Waar zitten mensen op de beste plek? Dat is een vraag die bij de integratie van DommelRegio met de Lumens Groep nadrukkelijk is gesteld. Zet medewerkers in waar ze op hun best zijn zodat onze klanten ook optimaal worden geholpen. Willemijn Kerssemakers, interventiemedewerker huiselijk geweld: “Sinds de fusie zijn we gaan werken met specialismen, daardoor hebben we een enorme kwaliteitsslag gemaakt.”



# KWLT T

## **Kwaliteit als sleutel tot professionaliteit**

Kwaliteit is een sleutelwoord in de dienstverlening van de Lumens Groep. We verbeteren onze kwaliteit onder andere door constant te vernieuwen en te verbeteren. Zo brengen we de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk op een hoger niveau. Input hiervoor krijgen wij onder meer vanuit tevredenheidsonderzoeken, de cliëntenraad, de klachtencommissie en audits.

### **Jonge professional van het jaar**

Hafize Karaçelik, wijkmaatschappelijke werker bij Welzijn Eindhoven, werd in 2010 gekozen tot Jonge Professional van het jaar. Volgens de jury onderscheidt Hafize zich vooral door buiten de spreekkamer te kijken en bewust voor een outreachende werkwijze te kiezen.

Werken met je hart volgens Hafize: “Als ik werk, dan doe ik dat vanuit mijn gevoel. Ik wil voor mensen het verschil maken als het even tegenzit. Dat geeft mij veel voldoening. Ik krijg vanuit de Lumens Groep ook de mogelijkheid en de ruimte om mijn werk uit te voeren op de manier die bij mij past.”



### **Inspiratie, ruimte en hart voor personeel**

Ruimte voor de professional, met dit baken van Welzijn Nieuwe Stijl creëert de Lumens Groep een sterk team met gemotiveerde medewerkers. Medewerkers die werken en handelen volgens eigen kennis, ervaring en vaardigheden. We investeren in gekwalificeerde, betrokken en inspirerende medewerkers die werken met hun hart en die weten te innoveren.

# PRSNL



### **Prima op mijn plek**

De Lumens Groep zoekt voortdurend naar effectieve instrumenten om medewerkers te ondersteunen bij hun ontwikkeling. E-assessments geven bijvoorbeeld inzicht in iemands capaciteiten, motivatie en de ontwikkelbaarheid van competenties.

Werken met je hart volgens Yildiz Dogan: "Ik vind het belangrijk dat ik op mijn plek zit en dat ik voldoening kan halen uit mijn werk. Ik wil wat kunnen betekenen voor anderen. En ik wil me nog veel verder ontwikkelen. Dat kan bij de Lumens Groep. Voor mij was de e-assessment een waardevol moment van zelfreflectie."

---

medewerkers

MDWRKRS

aantal  
medewerkers

714

aantal  
fte's

563,16

verhouding man/vrouw

MN/VR

MAN 149

VROUW 565



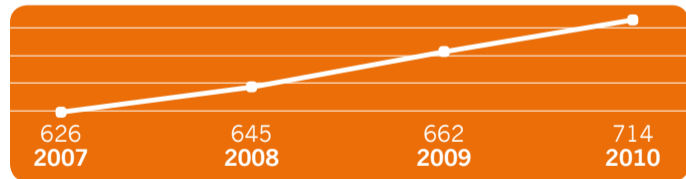
leeftijdsopbouw

# LFTD

leeftijd	aantal personen
21-30	118
31-40	151
41-50	221
51-60	193
61 >	30

ontwikkeling aantal medewerkers

# NTWKKLNG



## Sturen op effect en resultaat

De financiële gezondheid van de Lumens Groep is een voorwaarde om onze klanten en opdrachtgevers van dienst te kunnen zijn. Dat betekent dat we onze middelen professioneel en effectief moeten inzetten, zeker in een tijd van bezuinigingen.

2010 sloten we af met een positief operationeel resultaat van € 877.000,-. Door de verwachte bezuinigingen over 2011 en 2012 moeten we een reorganisatievoorziening treffen van 1,5 miljoen euro en een voorziening van 1,4 miljoen euro voor het eventueel afkomen van het weerstandsvermogen. Hierdoor eindigt 2010 vooralsnog met een negatief resultaat van -/- € 2.014.034 en vermindert ons weerstandsvermogen met 3,4%.

# RSLT

De bezuinigingen van 2011 en 2012 moeten op korte termijn gerealiseerd worden, maar vragen om een herdefinitie van onze dienstverlening die niet eenvoudig is. Het effectueren van de juiste maatregelen om de bezuinigingen tijdig en juist te realiseren is voor 2011 een prioriteit.



## De buurt doet het zelf

Sociaal atelier in 't Hool laat zien dat professionele inzet de eigen kracht van de bewoners ondersteunt. Door deze intensieve vorm van eropaf gaan, worden problemen eerder gesignaleerd of zelfs preventief aangepakt. Gezinnen worden bezocht, begeleid en betrokken bij buurtactiviteiten. Het resultaat is een verbetering van onderlinge contacten en een veilige, schone en leefbare woonomgeving.

Welzijn Nieuwe Stijl á la Fatima Achhoud: “Ik wacht niet tot de buurtbewoners naar mij komen, maar ik ga zelf naar ze toe. Ik neem ze bij de hand, ga echt met ze op pad, en regelmatig zien ze mij terug. Zo bereiken we veel meer dan vanuit een kantoor.”





### **Kloppend hart van de buurt**

Opvangen, ontmoeten en ontspannen, dat staat centraal in de activiteiten van de wijkcentra van Welzijn Eindhoven. De behoefte van de buurt is het uitgangspunt en dat levert een activiteiten aanbod op dat buurtbewoners sociaal actief maakt. Annemieke Verstraten, manager wijkcentra: “De beheerder van een wijkcentrum heeft een sleutelfunctie in de wijk, want hij weet wat er speelt en kent de bewoners. Om sociaal ondernemen te optimaliseren, investeerden we in 2010 in de opleiding en begeleiding van onze beheerders in de wijkcentra. En dat zien we terug in de tevredenheidsonderzoeken onder de bezoekers. Zij geven onze wijkcentra gemiddeld een 8 en daar zijn we trots op!”



# QR



De Lumens Groep staat achter:

welzijn®  
eindhoven



peuterplaza®

vrijwilligerspunt®  
centrum voor maatschappelijke inzet



adviespuntdiscriminatie®  
Zuidoost Brabant

DommelRegio®



Lumens Groep, Postbus 2077, 5600 CB Eindhoven, Don Boscostraat 4, 5611 KW Eindhoven,  
T (040) 219 33 44, F (040) 219 33 45, E [info@lumensgroep.nl](mailto:info@lumensgroep.nl), W [www.lumensgroep.nl](http://www.lumensgroep.nl)