



# JAAROVERZICHT

TOELICHTING OP JAARCIJFERS 2019

A black and white photograph of three men in a meeting. One man on the right is sitting on a chair, holding a folder and gesturing with his hands while speaking. Two other men are seated at a table in front of him, listening attentively. The man on the left is eating. The background shows a typical office or meeting room with a door and a fire alarm pull station.

# SAMEN WERKT BETER

# SAMEN WERKT BETER



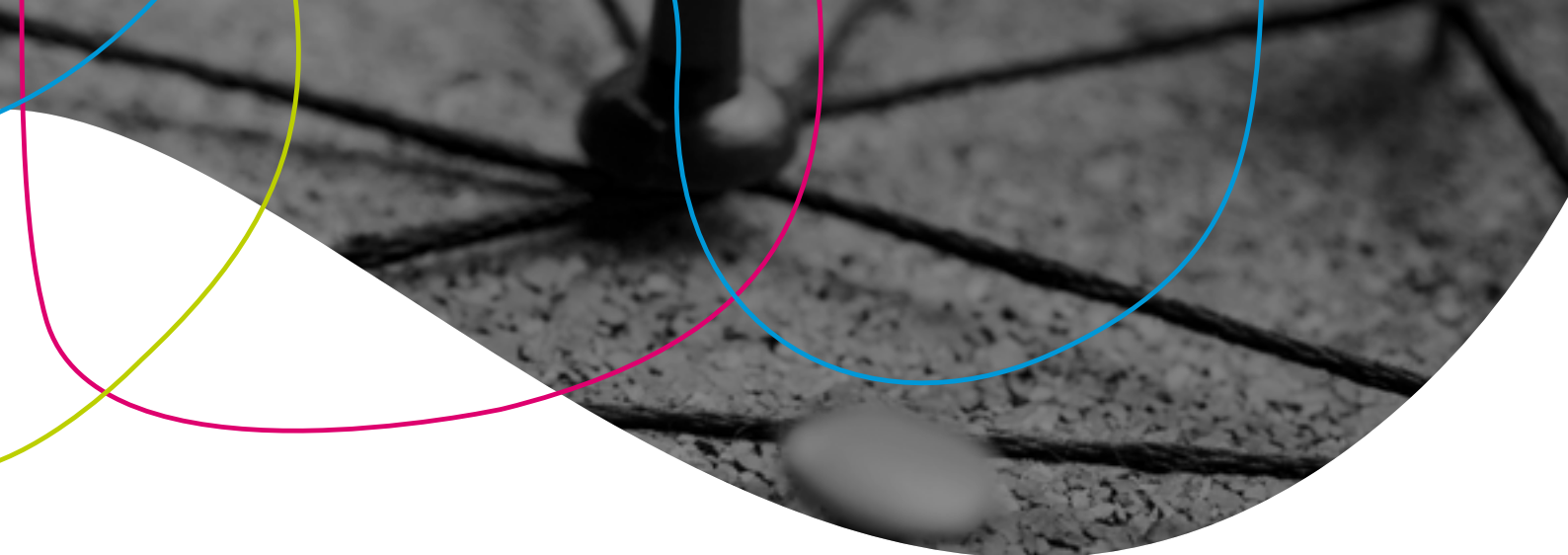
In ons laatste jaaroverzicht sprak ik voor 2019-2020 de ambitie uit om te gaan voor een strategie waarin Lumens een natuurlijk partner blijft voor inwoners, maatschappelijk partners en partners in onderwijs en bedrijfsleven. Om vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid te werken aan oplossingen en een sociaal veerkrachtige samenleving: zorgvuldig handelend vanuit kwaliteit en een gezonde risicotaxatie. Een omslag voor Lumens en we hebben onze schouders er dan ook stevig onder gezet. Het resultaat kunt u lezen in de jaarstukken, gepubliceerd op onze website. Hieronder een toelichting van mij als bestuurder en van het MT: **Nancy van Loon** – Manager Lumens in Eindhoven, **Ellen van Deursen** – Manager Lumens in de regio en **Frank Brandenburg** – Manager Bedrijfsvoering.

## SAMEN BOUWEN WE AAN SOCIALE VEERKRACHT

Wat betekent ‘welzijn’ nu eigenlijk voor iedereen? Wat is welzijn en wat doen wij daar dan aan? Lumens werkt al jarenlang voor en met inwoners in Eindhoven en de 21 omliggende gemeenten en weet dat mensen sterker en zelfstandiger worden in een omgeving waar men naar elkaar omkijkt: Waar mensen elkaar zien en gezien worden in hun etniciteit, gaardheid, levensstijl, talenten en vooral waar zij gezien worden in wat zij kunnen betekenen voor elkaar. Dát is **VEERKRACHT**.

Daarom stimuleren en ondersteunen wij, samen met alle inwoners, partners en het bedrijfsleven, sociale communities. Want binnen communities doet iedereen ertoe:

Je maakt deel uit van een positieve gemeenschap waarop je kunt **VERTROUWEN** en waarop je in tijden van nood kunt terugvallen, maar die ook op jón kan rekenen. Wij zien iedere dag dat je sterker in het leven staat als je je talenten in kunt zetten en daar ook in gezien en gewaardeerd wordt. Lumens draagt daar aan bij door met al haar medewerkers vanuit **VERBINDING** te luisteren naar de vragen die leven bij de inwoners in ons werkgebied. En door samen te zoeken naar oplossingen voor deze vragen: vanuit **VINDINGRIJKHEID**, in het volle bewustzijn van de kracht van de inwoners en van onze eigen ontschotter expertise, maar vooral ook van de kracht van de expertise van onze maatschappelijk partners. Want die is nodig om samen te kunnen bouwen aan sociale veerkracht.



## **In Lumens vindt iedereen een partner die haar kennis en kunde wil delen om armoede en meedoen te bestrijden en te stimuleren en om als netwerkorganisatie vanuit samenhang te bouwen aan de sociale veerkracht van alle inwoners.**

### **MET VRIJWILLIGERS**

Bouwen aan sociale veerkracht doen we samen met vrijwilligers en daar zijn wij van! Maatschappelijke vraagstukken verschillen van wijk/buurt tot straat en dat vraagt om een gericht en passend antwoord. We hebben 3000 vrijwilligers die zich dagelijks samen met professionals van Lumens inzetten in hun eigen leefomgeving. Zij vormen een belangrijke schakel naar onze professionals en weten als geen ander wat er leeft in- en wat de kracht is van een community. Wij zijn er zó trots op dat al onze vrijwilligers een spreekbuis vormen voor de actuele maatschappelijke vraagstukken die spelen. Zij houden ons scherp in het beantwoorden van deze vraagstukken en vragen van Lumens om haar organisatie optimaal te flexibiliseren, om steeds deze actuele vraagstukken te beant-

woorden en de vraag achter de vraag te achterhalen. Is hier misschien ook sprake van onvermoed talent? Of eenzaamheid? Of armoede? Wie uit ons (interne én externe) netwerk én het netwerk van deze inwoner kan ons versterken, ondersteunen en inspireren bij het vinden van een duurzame oplossing voor hem/haar?

Dit doen we samen met onze vrijwilligers, maar ook met inwoners die het betreft en we vormen allianties met maatschappelijk partners daar waar de expertise van Lumens ontoereikend is. Om samen op te trekken in het vinden van oplossingen.

**Nancy van Loon:** Veel organisaties ervaren een tekort aan vrijwilligers om hun activiteiten binnen stichtingen en verenigingen uit te voeren. De huidige tijd vraagt om oplossingen voor dit tekort. Deze vraag heeft Eindhoven Doet in 2019 opgepakt. Met de Google designmethode is er een vernieuwde matchingstool ontwikkeld gericht op flexibel vrijwilligerswerk: de app 'JijDoet'. Deze tool zal vanaf 2020 worden ingezet.

### **MET GEMEENTEN**

De regiogemeenten waren in 2019 net als Eindhoven aan het stoeien met de inrichting van het sociaal domein. 5 jaar na de decentralisatie kwam iedereen er afgelopen jaar pas goed aan toe om aan de inhoud te werken. Elke gemeente kiest haar eigen vorm om het sociaal domein in te richten. Zo kiezen sommige gemeenten voor een sterke samenwerkingsovereenkomst tussen de maatschappelijk partners met één penvoerder, andere



gemeenten kiezen voor het gedeeltelijk inbesteden van beroepskrachten en weer anderen blijven bij het subsidiëren van afzonderlijke maatschappelijk partners. In Renkum en Meijerijstad werden we gevraagd om samen met de gemeenten na te denken over hoe de sociale basis in te richten en met wie. Wij zitten graag aan tafel om vanuit partnerships mee te praten over de inrichting van het sociaal domein.

**Ellen van Deursen:** In Valkenswaard hebben alle medewerkers vanuit de aanbiedende organisaties meegedacht over de mogelijkheden in het voorliggende veld. In Best is het jongeren centrum Todo een goed voorbeeld van waar inzet voor jeugd vanuit welzijn en scholen een mooie beweging aan het maken is. In samenhang met andere initiatieven in Best is Todo een platform voor talentontwikkeling geworden.

In 2019 is duidelijk naar voren gekomen dat een beweging in gang gezet moet gaan worden van de 2<sup>e</sup> lijnszorg naar de 1<sup>e</sup> lijns- en vervolgens naar de preventieve zorg. Onze medewerkers in de verschillende wijkteams bij

regiogemeenten werken dagelijks met focus op deze beweging.

### GERICHT OP PREVENTIE

Jeugdwerkers zijn dé professionals die bruggen slaan tussen de wereld waar de jongeren zich in bewegen en de systeemwereld. De kloof tussen de have's en de have not's voor jongeren en hun ouders wordt groter. Jongeren ervaren ondanks een hoge geluksfactor veel druk om te presteren, erbij te horen en mee te doen in de welvaart die ons land rijk is. Wanneer je als jongere opgroeit in een omgeving waar je meer risico's loopt, komen ondermijning, schooluitval, werkloosheid, criminaliteit en een zorgvraag vaker voor.

Hoewel jeugdwerk in de media vaak in relatie gebracht wordt met het bestrijden van criminalisering, ondermijning en onmogelijkheden, ligt de focus van ons jeugdwerk juist op preventie en mogelijkheden. Door het ondersteunen van positieve communities, vanuit talentontwikkeling en meedoen, hebben we in 2019 jongeren opnieuw gestimuleerd om vanuit henzelf aan positieve netwerken te bouwen. Zij bouwen zelf dat netwerk: hun



eigen communities. Wij stimuleren, motiveren en faciliteren. In deze netwerken ervaren jongeren hun eigen talenten en krijgen zij herkenning en erkenning in dat waar zij goed in zijn en wat in vele gevallen ook een blik geeft op hun toekomstmogelijkheden. Dat is het mooie wanneer communities ontstaan vanuit de jongeren zelf. Wij zitten dan ook niet zozeer in curatie maar in preventie.

Op het vlak waarin je nog keuzes kunt maken in een richting waar je warm en enthousiast van wordt. Wij laten jongeren ervaren dat er een alternatief is en laten hen kansen zien. Deze ogenschijnlijk marginale invloed kan op het juiste moment precies het juiste effect hebben. Vroegtijdig bouwen aan sociale netwerken waar mensen op terug kunnen vallen als het even tegenzit is daarom van groot belang.

**Nancy van Loon:** Eindhoven heeft in 2018 een begin gemaakt met een **nieuw woonwagengebeleid**. Dynamo Jeugdwerk heeft hier een grote uitvoerende rol in genomen en met succes. Er is vanuit de presentietheorie aan contact en vertrouwen gewerkt binnen een vijftal woonwagencentra. Hieruit is verbinding gelegd met de buurt en is een grote stap gezet om de kloof tussen de twee culturen te verkleinen. In een jaar waarin de verschillen tussen bevolkingsgroepen in de media groter lijken te worden, zien we dat op wijk- en buurtniveau verbindingen versterkt worden.

Ook in Renkum is de relatie tussen woonwagengebeleid en bewoners uit de omgeving die niet in een woonwagen wonen, gevormd naar een rustige manier van samenleven in dezelfde omgeving.

Dynamo Jeugdwerk is dagelijks in de leefwereld van jongeren. Hieruit ontstond het **'Fortnite Live'** toernooi in Meerhoven. Daar waar de online wereld van de jeugd beheerst wordt door wereldwijde communities maakt Dynamo Jeugdwerk deze community lokaal en leren we jongeren hoe ze zelf evenementen kunnen organiseren die veel impact hebben op de deelnemers en op henzelf. Het Jeugdjournaal bracht dit event landelijk onder de aandacht.

Bijzonder trots zijn we op de duurzame samenwerking in de **Stichting Playing for Success**. Samen met PSV, scholenkoepels Salto en SKPO heeft Lumens het 10-jarig jubileum gevierd. Samen met de 3000 (oud) leerlingen en alle partners die in deze 10 jaar betrokken zijn geraakt, waarvan een groot gedeelte bestaat uit bedrijfsleven, stonden we stil bij het succes van leren met een WOW-ervaring en de unieke samenwerking die dit programma voor ouders, leerlingen en scholen mogelijk maakt.



Samen met het SUMMA College en ondersteund door het Kansfonds ontwikkelde Schoolmaatschappelijk Werk eerder al een **aanpak die preventief werkt op vroegtijdige schooluitval (VSV) van jong zwangeren, jonge moeders én vaders.** Waar het landelijk gemiddelde binnen deze groep op MBO op 50% ligt, wist deze aanpak dit percentage op het SUMMA College in 2018 al terug te dringen naar 16%. Dankzij dit mooie resultaat kregen we in 2019 de opdracht om de aanpak verder uit te rollen op scholen buiten Eindhoven. "It takes a village to raise a child."

Een ander mooi voorbeeld van samenwerken op preventie is ook het succes van **de Tech Playgrounds**, onderdeel van Dynamo Jeugdwerk. Dankzij de vele vrijwilligers, sponsoring door en samenwerking met vele bedrijven en onderwijs, en natuurlijk dankzij de toewijding van het team, kunnen we inmiddels 13 werkplaatsen draaien voor honderden jonge techneuten van 6 tot 27 jaar. Hoogtepunten in 2019 waren de First Lego League, die de Tech Playgrounds voor de 2e keer in Dynamo mocht verzorgen, en het winnen van een [Mensa Award](#).

In de hele regio stelt Lumens het collectief aanbod open voor iedereen. Als er bijvoorbeeld een KIES-training wordt gegeven in een gemeente en er is een deelnemer uit een aanpalende gemeente waarvoor dit aanbod



geschikt is, dan kan deze gewoon meedoen. Onze kennis en expertise is daarmee beschikbaar voor heel onze regio.

Onze medewerkers zijn alert op maatschappelijke vragen vanuit hun werkgebied. Er wordt vanuit zelfredzaamheid, samenredzaamheid en community redzaamheid gewerkt om deze vragen om te buigen. Zo is het in **Best** opgevallen dat de **leefbaarheid van de Leemkuilen** verslechterd was. Daarom is er in een leegstaande ruimte van de flat een huiskamer ingericht waar bewoners zelf, met ondersteuning van vele partners zoals Lumens, hun talenten kunnen inzetten om het verschil te kunnen maken. Onze medewerkers hebben op deze manier ook veel zicht op problematieken waardoor, voordat hulpverlening nodig is, vanuit het basisaanbod escalatie al kan worden voorkomen.



## ARMOEDE EN MEEDOEN

In de wijken weten wij als geen ander de maatschappelijke vraag op te halen en we zijn er inmiddels zeer van doordrongen dat we deze alleen met inwoners, gemeenten, onderwijs en bedrijfsleven kunnen aanpakken. In 2020 maken we hiermee een vliegende start waarmee we 'armoede en meedoen' als centraal thema hebben genoemd.

In 2019 zagen we opnieuw het belang van ons **Sociaal Raadsliedenwerk**. Er is nog zoveel te doen in de ondersteuning van mensen richting de juiste voorzieningen. De systeemwereld werkt nog net zo belemmerend en mensen weten de weg niet te vinden: een weg zo volgehangen met obstakels dat deze ook niet meer te vinden is. Vanuit welzijn hebben we de rol als belangenbehartiger in het terugdringen van de systeemwereld in ons werkgebied. Als mensen zelfstandig niet hun weg kunnen vinden richting voorzieningen die hun maatschappelijke positie juist moeten verstevigen, houd je ze namelijk in een afhankelijke positie. Het Sociaal Raadsliedenwerk levert een belangrijke bijdrage in ondersteuning maar eigenlijk is dit een schandaal. Het zou niet nodig moeten zijn. We zetten dan ook in op partnership met gemeenten en vragen het vertrouwen van opdrachtgevers dat maat-

schappelijk partners het juiste doen vanuit dezelfde doelstellingen: preventie en terugdringen van armoede en ervoor zorgen dat mensen (weer) mee kunnen doen.

## AFRONDING STRATEGIENOTA 2020-2023

We zijn 2019 gestart in een iets verder afgeslankte vorm, namen definitief afscheid van onze wijkwerkers in Eindhoven, maar met een sterke drive en geloof dat we verdere krimp achter ons konden laten.

Op 13 december 2019 kon de Raad van Toezicht een klap geven op de strategienota 2020-2023. (Een samenvatting van de nota vindt u [hier](#).) Een proces dat wat langer duurde dan voorzien, maar dat we vanuit de hele organisatie zijn aangegaan. Met als resultaat een strategienota die we ook als breed gedragen konden afronden.

## PROEFTUINEN

**Nancy van Loon:** De Lumens-Proeftuinen zijn gericht op het inzetten van onze dienstverlening in de wijken, op basis van de maatschappelijke vraag. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze die we in 2019 hebben ingezet.



De proeftuinen in Mensfort en Doornakkers zijn als proces gepland over 3 jaar. Het eerste pilot-jaar is gebruikt voor het optimaal en ontschot inrichten van onze teams op maatschappelijke vraagstukken. Het team is ondersteund door een onderzoeker van Fontys en twee studenten en heeft gewerkt met de SCRUM-methode. De uitkomst van dit eerste jaar is dermate positief dat we deze lijn voortzetten. In het 2<sup>e</sup> jaar sluiten we andere partnerorganisaties wijkgericht aan.

## KWALITEIT EN DOORONTWIKKELING

**Frank Brandenburg:** In de voorbereiding op het behalen van de **ISO-certificering 9001** is Lumens in 2019 gestart met het uitvoeren van een aantal analyses: een nulmeting door een extern bureau, een analyse van stakeholders, risico's en wet- en regelgeving en een interne audit. De opgeleverde rapportages hebben een beeld gegeven van hoe onze organisatie functioneert en welke verbeterpunten we kunnen aanpakken om de interne processen verder te optimaliseren. In 2019 zijn we gestart met het doorvoeren van verbeteringen in verschillende onderdelen van de organisatie. Ons streven is om medio 2021 definitief de ISO-certificering te ontvangen. Met het kwaliteitsmanagementsysteem willen wij de continuïteit en de doorgaande verbetering van onze organisatie en kwaliteit van dienstverlening bewerkstelligen.

**Lumens legt de focus op talentontwikkeling, integrale samenwerking, community building en wat je geeft krijg je terug. Daarmee gaan we, samen met alle 86 andere partners in de sociale basis, impact maken en niet alleen beloven, maar ook bewijzen dat we dit doen.**

In het afgelopen jaar heeft Lumens ook een overeenkomst gesloten met de **nieuwe ICT-partner** Skysource. Welzijnsorganisaties worden over het algemeen steeds meer afhankelijk van een goede ICT-omgeving en de huidige tijd vraagt ook om een doorontwikkeling voor de inwoners waarvoor wij werken. In Skysource menen wij een partner gevonden te hebben waarmee we deze uitdaging voor de komende jaren kunnen aangaan.

## OUTCOME-GERICHT WERKEN

Wij kijken vooruit naar 2020, waarin we veel energie gaan steken in het meten van resultaten en het outcome-gericht werken. Wat is de legitimatie van alle activiteiten die we ondernemen? Hoe dragen we dan bij aan sociale veerkracht en hoe maken we deze toegankelijk voor inwoners. Wat merkt de inwoner





hier zelf van? Wij kunnen dit aantonen omdat wij onze werkzaamheden dichtbij, voor en met de inwoners in de straat uitvoeren. Lumens heeft een breed palet aan activiteiten en diensten waarmee we samen met inwoners bouwen aan sociale veerkracht en positieve netwerken.

### **1 + 1 = 3**

De tijd is rijp om vanuit alle expertises vanuit de Multi Helix de krachten te bundelen en antwoorden te geven op maatschappelijke vraagstukken. Zoals in het intro al genoemd, heeft Lumens in 2020 het thema 'armoede en meedoen' als focus gedefinieerd voor het ontwikkelen van een programmalijn en we zoeken partners om daarin mee te werken. Via LinkedIn stuurde ik begin dit jaar een uitnodiging die ik hier graag nog eens herhaal: een warme uitnodiging aan alle organisaties die, vanuit de eigen expertises en de Multi Helix, organisatie-overstijgend met ons willen meedenken in programmalijnen die oplossingen gaan bieden, met in 2020 de focus op het thema 'armoede & meedoen'.

**Laten we vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid oplossingen gaan vinden voor maatschappelijke vraagstukken en ons gezamenlijk inzetten voor mensen die hierin extra ondersteuning kunnen gebruiken.**

Want **SAMEN WERKT BETER**

**Jacqueline Vonk**  
*Bestuurder Lumens*

