



Sociaal jaarverslag 2018



Inhoud	Pag.
1. Inleiding	2
Samen is meer dan de som der (onder)delen	
1.1 Naar gezamenlijke spreekuren	2
1.2 Ons werk is nog niet klaar	3
2. Subsidie	4
3. Doelen	5
3.1 De aangesloten organisaties	5
3.2 Individuele belangenbehartiging	15
3.3 Cliëntenparticipatie en collectieve belangenbehartiging	18
4. Activiteiten en ontwikkeling	19
4.1 Voortgang 2018	19
4.2 De organisatie onder de loep	20
4.3 Publiciteit	21
4.4 Deskundigheidsbevordering	23
4.5 Informatie en ICT	23
4.6 Overzicht externe contacten	23
5. Exploitatierkening	24
6. Tot slot	25

Sociaal jaarverslag 2018

1. Inleiding

Samen is meer dan de som der (onder)delen

Weet u dat: De Beheerstichting Ondersteuning Vrijwilligersorganisaties (BOV), onder de werknaam 'Almelo Sociaal', sinds 2002 de volgende vrijwilligersorganisaties ondersteunt: de Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA), de Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen (COSBO), de Kliënten Raad Almelo (KRA) en de WMO/adviesraad Deze organisaties hebben een autonome positie. De organisaties drijven volledig op de enthousiaste inzet en betrokkenheid van vrijwilligers (63).

Weet u dat Almelse burgers uit alle lagen van de maatschappij een beroep op hen kunnen doen? Als ze in een sociaaleconomische kwetsbare situatie verkeren? Als ze afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning? Als ze een beperking of chronische aandoening hebben? Als ze boven de 50 jaar zijn; maar vooral ook als ze tot de groep kwetsbare senioren behoren? Als ze ouders zijn met zorgkinderen? Of als ze jong zijn? Maar ook als ze mantelzorger zijn?

Het bestuur van Almelo Sociaal vertegenwoordigt de Stichting waar het gaat om het verkrijgen en de inzet van middelen en het bieden van faciliteiten ter ondersteuning van de aangesloten vrijwilligersorganisaties. Beslissingen die zowel de Stichting als de belangen van de aangesloten organisaties betreffen, worden genomen door het bestuur na consultatie van de voorzitters van de organisaties. In 2018 bestond het bestuur uit 4 personen: de voorzitter, de penningmeester, de secretaris en een algemeen bestuurslid.

Almelo Sociaal wordt ondersteund door een beroepskracht in de functie van officemanager.

1.1 Naar gezamenlijke spreekuren

In 2018 konden burgers terecht bij de spreekuren op de maandag-, woensdag- en vrijdagmorgen. Er is bij de spreekuren sprake van individuele belangenbehartiging. Burgers worden niet langer naar het spreekuur van één van de organisaties doorgestuurd. Het wordt in gezamenlijkheid opgelost. We gaan ervan uit dat het voor burgers met een probleem, niet van belang is door wie ze geholpen worden, als ze maar goed geholpen worden.

Er is veel aandacht voor een laagdrempelige en snelle toegankelijkheid, een effectieve en efficiënte dienstverlening. Kennisontwikkeling en informatieoverdracht heeft binnen Almelo Sociaal en de aangesloten organisaties de volle aandacht.

1.2 Ons werk is nog niet klaar

Het bestuur van Almelo Sociaal en de aangesloten organisaties beseffen dat de individuele en collectieve belangenbehartiging van burgers een belangrijke schakel is in het Sociaal Domein. De gemeentelijke Overheid van Almelo geeft aan zoekende te zijn naar de 'beste' (in)richting van het sociaaleconomisch domein. Ook Almelo Sociaal is zoekende naar het 'beste' organisatie- en werkmodel. Ten behoeve van de behartiging van belangen en het helpen bij vragen van Almelo'se burgers, voor nu en in de toekomst. Almelo Sociaal wil bijvoorbeeld een rol spelen als steunpunt bij "eenzaamheid". Ook willen wij meer gerichte ondersteuning bieden aan de doelgroep jeugd. Op deze wijze wordt getracht invulling te geven aan de transformatie binnen het sociaaleconomisch domein.

Misschien kunnen we wel zeggen: 'Ons werk gaat door zolang dat nodig is om een inclusieve en rechtvaardige samenleving in Almelo te bereiken'.

Het bestuur van Almelo Sociaal spreekt hierbij het respect en vertrouwen uit naar alle betrokken vrijwilligers. Ook naar de samenwerkingspartners, waaronder de gemeente, die bij het uitvoeren van ons werk onontbeerlijk zijn. Maar vooral ook de burger die bij alle hulpverlening centraal staat.

Almelo, april 2019

Bestuur Almelo Sociaal

2. Subsidie

De gemeente Almelo heeft Almelo Sociaal voor 2018 een subsidie verleend van € 197.000,--. Deze subsidie is in 2018 toegekend voor de invulling van de collectieve en individuele belangenbehartiging.

Voor de invulling van de subsidie 2018 wordt door de gemeente Almelo aan Almelo Sociaal gevraagd o.a. invulling te geven aan de wettelijk verplichte functie van onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo, Jeugd en GGZ. Aanpalend en overlappend speelt ook de Participatiewet hierbij een belangrijke rol. Onderwerpen als werk en inkomen, schuldhulpverlening, minimabeleid, collectieve ziektekostenverzekering, zorgbehoefte, arbeidsgehandicapten, eenzaamheid etc. zijn in 2018 aan de orde gekomen. In het vervolg op 2017 is 2018 het jaar van de voortzetting van ingezette externe en interne veranderingen.

Na de gemeenteraadsverkiezingen zijn er in 2018 een nieuwe gemeenteraad en een nieuw College van Burgemeester en Wethouders (B en W)gekomen.

Het overleg van Almelo Sociaal en de aangesloten organisaties met de gemeente Almelo zijn in 2018 hierdoor beïnvloed. Hoe ga je met elkaar om en wat zijn de verwachtingen over en weer? Mede doordat het College van B en W in haar collegeprogramma niet direct invult waar het inhoudelijk naartoe gaat, vraagt dit van Almelo Sociaal om inventief mee te denken over hoe het de komende jaren in het Sociaal Domein moet. Daarnaast blijft het relevant om thema's te verkennen en het op de voet volgen van beleid, zowel lokaal als landelijk, om waar dat kan input te kunnen leveren.

Voorop staat de onafhankelijke cliëntondersteuning: het adviseren en helpen van alle Almelose burgers met vragen/problemen rond genoemde en andere onderwerpen, die soms ook voortkomen uit de vele veranderingen. Daarnaast is het gevraagd en ongevraagd adviseren van het College van Burgemeester en Wethouders van groot belang, waarbij gebruik gemaakt wordt van de ervaringen binnen de individuele belangenbehartiging.

Door de dynamiek van veranderingen en soms de complexiteit van de materie, maar ook omdat vrijwilligers vrijwilligers zijn, zijn we er als Vrijwilligersorganisatie niet op alle fronten in geslaagd onze jaardoelstellingen en idealen te verwezenlijken. Daarbij hebben we prioriteit gegeven aan de continuïteit van de ondersteuning en het zoeken naar verbetering van de registratie. Er is gewerkt aan een cliëntvolgsysteem, dat in 2019 op bruikbaarheid kan worden getest en in 2020 operationeel zal zijn. Er is inmiddels een klachtenreglement aangenomen en gepubliceerd op de website Er is nogal wat tijd gaan zitten in het verwerken en in praktijk brengen van zaken rond de privacywetgeving. Zaken uit de Algemene Verordening gegevens bescherming (AVG) zijn vastgelegd.

Aan de discussie over visie en organisatie is in de tweede helft van 2017 met externe ondersteuning een aanzet gegeven, punten hieruit zijn in 2018 nader uitgewerkt en in praktijk gebracht. Interne ontwikkeling is nooit af en we zullen er in 2019 mee verder gaan.

In dit jaarverslag verantwoordt het bestuur van Almelo Sociaal de besteding van de beschikbaar gestelde subsidie. Dit jaarverslag bestaat uit een sociaal en een verkort financieel gedeelte en is onderverdeeld in:

- een beschrijving van de nagestreefde en gerealiseerde doelen van Almelo Sociaal en die van de bij Almelo Sociaal aangesloten organisaties;
- een overzicht van de ontwikkelingen en activiteiten;
- een exploitatierekening.

3. Doelen

Almelo Sociaal heeft als doel alle inwoners van de gemeente Almelo, die zich in een kwetsbare en hulpbehoevende positie bevinden, te ondersteunen.

De dienstverlening van Almelo Sociaal is in 2018 globaal te verdelen in 3 componenten:

- individuele belangenbehartiging (cliëntondersteuning);
- collectieve belangenbehartiging (advisering gemeente);
- cliëntenparticipatie.

De 4 aangesloten organisaties richten zich op eigen doelgroepen en beschikken over de gevraagde specifieke deskundigheid. Grofweg is de indeling als volgt:

- de BGA¹ richt zich op mensen met een (lichamelijke) beperking of chronische ziekte
- de COSBO² richt zich op senioren
- de KRA³ richt zich op mensen met een uitkering of met een laag inkomen
- de WMO-adviesraad richt zich op de Wmo/Jeugdwet.

Het doel van het stichtingsbestuur is: de aangesloten organisaties te ondersteunen en te faciliteren. Het bestuur fungeert onder andere als werkgever voor de beroepskracht(en), zorgt voor adequate gezamenlijke huisvesting en kantoorfaciliteiten. Zij treedt in overleg met de voorzitters van de aangesloten organisaties waar nodig op als extern woordvoerder bij die zaken die de individuele organisaties van Almelo Sociaal te boven gaan. Almelo Sociaal blijft streven naar het doorontwikkelen tot een breed 'sociaal loket'.

3.1 De aangesloten organisaties

In dit hoofdstuk zijn opgenomen de verslagen over 2018 zoals deze door de organisaties zijn aangeleverd.

¹ Belangengroep Gehandicapten Almelo

² Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen

³ Kliënten Raad Almelo

Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA):

De Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA) is een onderdeel van Almelo Sociaal en bestaat uit vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties.

De BGA biedt binnen de gemeente Almelo informele onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van zorg, ondersteuning en inkomen.

De BGA behartigt de belangen van mensen met een lichamelijke beperking en chronisch zieken. Daarnaast ondersteunen wij de doelgroep arbeidsongeschikten (mensen met een Ziektewet, WIA of Wajong uitkering).

De doelstelling van de BGA is dat mensen met een beperking mee kunnen blijven doen in de samenleving, kunnen blijven werken of aan het werk kunnen komen en zelfstandig kunnen blijven wonen.

Onze doelgroep bestaat uit personen die in een sociaal, economisch moeilijke positie verkeren.

Activiteiten van de BGA in 2018.

1. Informele Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Er is cliëntondersteuning gegeven tijdens de spreekuren, huisbezoeken, ondersteuning bij keukentafelgesprekken, telefonische contacten en contacten via e-mail.

De BGA houdt op maandag-, woensdag- en vrijdagmorgen van 10.00 tot 12.00 uur spreekuur "Zorg en Ondersteuning". Hierbij helpen wij o.a. met zaken rondom de WMO, het invullen van formulieren, bemiddelen bij zorgverleners of gemeente, geven ondersteuning bij bezwaarschriften, helpen bij kwijtschelding.

Regelmatig verwijzen wij mensen door naar andere organisaties zoals Almelo Doet Mee, Schuldhulpmaatje, het WMO loket, de bijzondere bijstand of naar de instelling die de uitkering verstrekt.

2. Collectieve Belangenbehartiging

In het kader van collectieve belangenbehartiging was er overleg met het Team Sociaal Domein van de gemeente Almelo, overleg met de gemeente Almelo in het kader van de lokale inclusie agenda en overleg met (vertegenwoordigers van) de wijkteams.

De BGA was ook in 2018 vertegenwoordigd in de WMO Adviesraad. De signalen die wij kregen vanuit de cliënten en vanuit de Almelose samenleving hebben wij ingebracht en die hebben o.a. geleid tot adviezen op het gebied van mobiliteit en de vouchers m.b.t. hulp in de huishouding.

Onderwerpen die bij onze cliëntondersteuning en belangenbehartiging aan de orde gekomen zijn, in volgorde van meest voorkomend naar minst voorkomend in 2018:

- WMO maatwerkvoorzieningen (met name ondersteuning bij het huishouden, mobiliteitsvoorzieningen en woningaanpassingen) en verstrekkingen via een PGB en de daarbij horende keukentafelgesprekken
- Info/advies algemeen (bijvoorbeeld aanvraag DigiD, keuring rijbewijs)
- Advisering Zorg algemeen en ZKV WLZ

- Hulp bij bezwaarschriften indienen
- Uitkeringen Wia, Wajong en Ziektewet
- Toeslagen (Toeslagenwet, Zorgtoeslag en huurtoeslag)
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Hulp en advies rondom jeugd (bv. inschakeling maatschappelijk werk, AKJ of verwijzing speciaal onderwijs)
- Hulp bij het invullen van formulieren
- Advisering rondom huisvestingszaken

Aantallen spreekuurcontacten

Cliëntcontacten (*Cliëntcontacten individueel*)

	Onafhankelijke Informele Cliëntondersteuning			<i>totaal 2018</i>
	Contacten - telefonisch - e-mail	Spreekuur bezoeken	Huisbezoeken en keukentafelgesprekken	
BGA	118	208	76	402
Contacten receptie t.b.v. de BGA	340			340
			totaal	742

<i>Totaal 2018</i>	<i>Totaal 2017</i>	<i>Totaal 2016</i>
742	856	501

In bovenstaande tabel zijn de aantallen vermeld:

Toelichting tabel:

Het aantal contactmomenten met cliënten is in 2018 licht gedaald t.o.v. 2017

In 2018 zijn er 208 spreekuurcontacten geweest. Een lichte daling t.o.v. aan het aantal contacten van 2017 (213).

Er was een behoorlijke daling in het aantal telefonische cliëntcontacten of contacten per e-mail: van 223 in 2017 naar 118 in 2018. Onder een telefonisch cliëntcontact wordt ook een vervolcontact met de cliënt of een contact met derden t.b.v. de cliënt verstaan.

Het aantal huisbezoeken daalde licht van 81 in 2017 naar 76 in 2018. Dit betrof mensen die niet in staat waren naar het spreekuur te komen, het voorbereiden van keukentafelgesprekken of ondersteuning bij het feitelijke keukentafelgesprek dat de gemeente heeft in het kader van een onderzoek maatwerkvoorziening WMO.

Het aantal contacten van de receptie t.b.v. de BGA bleef vrijwel gelijk 340 in 2018 t.o.v. 339 in 2017.

Informele Onafhankelijke Cliëntondersteuning (IOCO):

De gemeente organiseert vanaf 2015 de zorg voor alle doelgroepen in het kader van de WMO, de Jeugdwet, de Participatiewet en de wet op het Passend Onderwijs en de GGZ.

Vanaf het eerste contact met de gemeente of een zorgaanbieder, heeft een burger wettelijk recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis algemene voorziening voor alle burgers. Almelo Sociaal heeft een contract met de gemeente en levert deze informele onafhankelijke cliëntondersteuning middels de inzet van haar vrijwilligers.

We zien dat het aantal inwoners van Almelo dat een beroep doet op cliëntondersteuning (spreekuur- of huisbezoek) in 2018 licht is gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor.

De vrijwilligers van de Belangengroep Gehandicapten Almelo

De vrijwilligers van de BGA zijn geen behandelaars. De vrijwilligers bieden zelf geen inhoudelijke zorg of ondersteuning, maar zijn met name ondersteunend in het proces van de cliënt. Zij fungeren vaak als een wegwijzer binnen het sociale domein. De vrijwilligers kunnen mensen ondersteunen in het vinden van de juiste weg binnen zorgland. Hun werkwijze is hierbij: vraagverheldering, verwijzen naar het juiste loket en het begeleiden van de burger in dit hele proces.

De groep vrijwilligers bestaat voornamelijk uit ervaringsdeskundigen of mensen die in hun arbeidsleven als professional in de zorg, sociale zekerheid of het speciaal onderwijs actief zijn geweest.

In 2018 namen 4 vrijwilligers afscheid van onze groep. Naast 3 cliëntondersteuners hebben wij ook afscheid genomen van Henk Snoeijer. Henk Snoeijer was tot 1 januari 2019 voorzitter van de BGA en heeft zich daarnaast ook op veel andere manieren verdienstelijk gemaakt voor Almelo Sociaal. Hiervoor zijn we hem zeer erkentelijk.

De groep vrijwilligers van de BGA bestaat op 1 januari 2019 uit 10 personen.

Maandelijks is er een overleg met de vrijwilligers van de BGA.

Tijdens dit maandelijks overleg van de groep:

- evalueren we de spreekuurbezoeken;
- bespreken we casuïstiek;
- inventariseren we de problemen die onze doelgroep ervaart en bij ons op het spreekuur aan de orde stelt t.b.v. de collectieve belangenbehartiging;
- nodigen we vertegenwoordigers van andere organisaties van het netwerk Zorg/WMO, Jeugd, Mantelzorg of GGZ uit.

De BGA heeft een dagelijks bestuur dat de vergaderingen voorbereidt, faciliteert, deelneemt aan de bestuurlijke overlegvormen binnen Almelo Sociaal en de belangengroep naar buiten vertegenwoordigt. Initiatieven van het bestuur in 2018:

- er is een nieuw huishoudelijk reglement van de BGA opgesteld;
- er zijn gesprekken gevoerd met alle cliëntondersteuners, waarbij aandacht is besteed aan hun rol als cliëntondersteuner en hun (behoefte aan) deskundigheidsbevordering;
- samen met de andere organisaties van Almelo Sociaal is er een vrijwilligersovereenkomst opgesteld;

- in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming hebben alle vrijwilligers een Privacy Verklaring ondertekend;
- er heeft een actualisering van de Verklaringen Omtrent Gedrag plaatsgevonden.

Deskundigheidsbevordering

De vrijwilligers van de BGA moeten goed op de hoogte zijn en blijven van (veranderingen) binnen de sociale wet- en regelgeving. Tijdens de maandelijkse vergaderingen werd hier regelmatig aandacht aan besteed. Iedere vrijwilliger heeft een map waarin de actuele gegevens rondom het sociale domein zijn opgenomen.

In 2018 is wederom het LCR congres bezocht met diverse kennissessies.

8 vrijwilligers van de BGA hebben opleiding tot Vrijwillig Ouderen Adviseur (VOA) succesvol afgerond.

Teneinde cliënten goed te kunnen doorverwijzen moeten de vrijwilligers van BGA kennis hebben van de sociale kaart in Almelo. Hiertoe zijn in 2018 diverse organisaties uitgenodigd voor kennismaking en afstemming. Dit waren Humanitas Twente, Almelo Doet Mee, de wijkcoaches gemeente Almelo, Avedan en het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Voornemens voor 2019

Intensivering van de samenwerking binnen Almelo Sociaal.

De BGA verzorgt voor de COSBO de cliëntondersteuning van ouderen in Almelo en daarnaast maakt de BGA deel uit van de WMO-adviesraad.

De samenwerking van de BGA met de KRA wordt in 2019 verder geïntensiveerd. Tot juli 2018 was er op maandag en woensdag spreekuur van de BGA m.b.t. zorg en welzijn. De KRA verzorgde op vrijdag het spreekuur m.b.t. financiën. Na de zomervakantie is besloten om als BGA en KRA gezamenlijk spreekuur te gaan houden. Hierdoor kunnen de inwoners van Almelo op maandag-, woensdag- en vrijdagmorgen terecht voor alle hulpvragen bij Almelo Sociaal.

Om de onderlinge samenwerking van de teams van BGA en KRA te bevorderen, was er begin 2019 een teambuilding voor de cliëntondersteuners van BGA en KRA.

De besturen van BGA en KRA komen maandelijks bij elkaar voor onderlinge afstemming en waar mogelijk bundeling van activiteiten, zoals deskundigheidsbevordering.

In 2018 is met hulp van het adviesbureau HHM gestart met het ontwikkelen van een gezamenlijke visie voor Almelo Sociaal en daarbij passende bestuursstructuur. In een aantal bijeenkomsten van het bestuur met de besturen van de vier organisaties zijn er speerpunten opgesteld.

De statutaire bestuursstructuur van Almelo Sociaal bestaat uit een stichtingsbestuur dat wordt geadviseerd door de voorzitters van de aangesloten organisaties. Deze periodieke adviesbijeenkomst wordt combi overleg genoemd. Daarnaast overleggen de 4 voorzitters ook periodiek met elkaar. Deze organisatievorm leidt tot verwarring over bestuurlijke

verantwoordelijkheden. We streven ernaar om in 2019 te komen tot duidelijker bestuursstructuur van Almelo Sociaal.

In 2019 wordt onderzocht of KRA en WMO-adviesraad kunnen opgaan in een brede participatieraad.

De BGA is van mening dat de burgerparticipatie in Almelo het best gediend is bij een dergelijke brede participatieraad.

Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen Almelo (COSBO):

De COSBO staat voor Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen.

Het is een samenwerking van de 3 ouderenbonden KBO, PCOB en OVA

Het bestuur bestaat uit 6 bestuursleden uit de 3 bonden, 4 afgevaardigden uit de 4 beleidsadviesgroepen en een onafhankelijke voorzitter.

Er zijn onder de COSBO meerdere subgroepen: de Zomerschool voor Senioren, de HUBA's (Hulp Bij Belasting Aangifte), de werkgroep Informatiemarkt, de redactie Senioren Journaal en de beleidsgroepen: Wonen, Mobiliteit, en Zorg en Welzijn. Er zijn ongeveer 35 vrijwilligers werkzaam.

Maandelijks komen het DB en het AB bij elkaar, met uitzondering van de maand augustus.

Het DB en het AB heeft in 2018 20 keer vergaderd. Daarnaast hebben de bestuursleden zitting in meerdere subgroepen die maandelijks vergaderen.

COSBO activiteiten:

- Het bestuur heeft bijeenkomsten voor senioren georganiseerd voor de gemeenteraadsverkiezing. We hebben een brief naar de politiek gestuurd over onze zorgen over het verdwijnen van de vouchers bij thuiszorg voor senioren.
- Er zijn VOG verklaringen omtrent gedrag aangevraagd voor alle vrijwilligers.
- De nieuwe privacy wetgeving (AVG) is in de procedures met de vrijwilligers doorgevoerd.
- Deelname infomarkt in het gemeentehuis voor nieuwe bewoners in Almelo
- De COSBO beleidsgroep Wonen heeft samen met zorgbelang Overijssel in november een themabijeenkomst georganiseerd met als thema "langer thuis wonen, maar hoe?". Deze is bezocht door circa 70 mensen.
- In samenwerking met Almelo Sociaal is een Meterkast-formulier ontwikkeld en gedrukt, in een oplage van 2000 stuks. Daarop kunnen relevante persoonsgegevens compact genoteerd worden, Dit formulier is aangeboden aan de wethouder en verspreid onder de senioren in Almelo.
- Er is periodiek contact met de huurderscommissies van de 2 Almelse woningcorporaties.
- Overleg over de gesloten Prestatieovereenkomst 2018-2022 van de woningcorporaties met de gemeente, waarin veel aandacht gevraagd is voor het creëren van levensloop bestendige woningen voor de oudere huurders.

- Deelgenomen werd aan strategisch overleg van de corporaties in het Polman Stadion.
- Deelgenomen werd aan overleg met de werkgroep Kom Erbij.
- Het maandelijkse voorzittersoverleg van de 4 aangesloten koepels bij Almelo Sociaal werd bezocht en ook het overleg om de 6 weken met het BOV bestuur.
- Er was rechtstreeks contact met wethouders over het Sociaal Domein en Wonen.
- In voorbereiding op de inclusie-agenda i.s.m. met de Belangengroep gehandicapten Almelo een dialoog gehouden onder ouderen met en zonder beperking, over de toegankelijkheid van de gemeente Almelo voor deze doelgroep.
- Er werden bijeenkomsten bezocht over toegang tot het Sociaal Domein en deelgenomen aan-overleg tussen Almelo Sociaal en het KCC (klantcontactcenter) van de gemeente hét centrale punt in die organisatie met 2 belangrijke taken: dienstverlening en informatievoorziening.
Er werden gesprekken met de cliëntondersteuners gevoerd over doorverwijzen na huisbezoeken aan senioren als luisterend oor.
De CAR beleidsgroep Welzijn is kartrekker van het overleg binnen Almelo Sociaal om te komen tot een steunpunt eenzaamheid waar zowel inwoners als doorverwijzers zich kunnen melden. Deze meldingen worden vervolgens beoordeeld door de coördinator van Almelo Sociaal om te bepalen door welke vrijwilliger de aangemelde persoon het beste geholpen kan worden. De CAR is de C(OSBO) A(dvies) R(aad).
- We bezochten de landelijke conferentie over eenzaamheid in Enschede in september en een verslag van de conferentie is opgenomen in het Senioren Journaal.
- Er werd deelgenomen aan de Coalitie Kom Erbij en aan de activiteiten ter gelegenheid van de week tegen de eenzaamheid in september. Na de evaluatie is het besluit genomen om de coalitie te laten voortbestaan met als doel permanente aandacht te geven aan de problematiek van de eenzaamheid onder alle inwoners van Almelo. De coalitie is gesplitst in 2 groepen, een die zich bezig houdt met het organiseren van activiteiten, en een die beleid ontwikkelt. De CAR heeft zitting genomen in de werkgroep beleid van de Coalitie.
De CAR Beleidsgroep mobiliteit heeft aandacht besteed aan de volgende zaken:
- De mogelijke problemen in de Grotestraat, waar door het openstellen voor fietsers de verkeerssituatie voor voetgangers nadelig wordt beïnvloed.
- De situatie op het Eskerplein, waar fietsers vaak gebruik maken van het trottoir, en daardoor de voetgangers hinderen.
- Het feit dat de fietssnelweg F35 niet wordt onderbroken door oversteekplaatsen (zebra's), waardoor met name voor senioren die de fietssnelweg willen oversteken, en waar op de naastgelegen rijweg wel een zebra is, gevaar ontstaat voor botsingen met fietsers. Ook voor mensen met een beperking (slechtzienden) is deze situatie niet ongevaarlijk.
- De Beleidsgroep heeft bereikt dat er op het Eskerplein duidelijk is aangegeven dat het trottoir voor de voetgangers is, en bekijkt nu of dat afdoende is.
- Deelgenomen werd aan onderzoek binnen Almelo Sociaal over het project Automaatje.

- De Zomerschool-werkgroep bestaat uit 6 leden. De Zomerschool voor Senioren heeft activiteiten georganiseerd waarbij alle Senioren in en rond Almelo 2 weken in de bouwvakvakantie allerlei activiteiten aangeboden krijgen, als familie en vrienden met vakantie zijn. In 2018 hebben hier circa 450 senioren aan deelgenomen.
- De HUBA'S (6 personen) hebben met **612** klantcontacten senioren geholpen met de aangiftes, inkomstenbelasting, zorg en huurtoeslagen. Deze Hulp Bij Belasting invullers helpen mensen vanaf 65 jaar Zij bezoeken de mensen thuis.
- De redactie van het Senioren Journaal bestaat uit 4 leden uit de 3 bonden en heeft 10x per jaar het Senioren Journaal uitgebracht in een oplage van 1100 stuks. De aangekondigde vernieuwing is in 2018 gerealiseerd met de omslag in kleur.
- Een informatiemarkt voor Senioren is gehouden op de Koornmarkt waar 24 non-profit organisaties aan deel hebben genomen, die bezoekers informeerden en hen de mogelijkheid boden om kennis te maken met de dienstverlening van deze organisaties en instanties.
- Het bestuur en de vrijwilligers hebben aan teambuilding gedaan.
- Daarnaast heeft het bestuur deelgenomen aan een themaochtend inclusief teambuilding bij Almelo Sociaal.

Kliënten Raad Almelo (KRA):

Adviezen aan het College van Burgemeester en Wethouders en de gemeenteraad in het kader van de wettelijke taken. Deze adviezen zijn gegeven aan de gemeente Almelo, maar ook aan Dinkelland en Tubbergen.

Activiteiten:

- Project Toegang Sociaal Domein
- Werkwijze Werkplein, verbetering maatwerk
- Re-integratietrajecten en tijdelijk werk, terugkoppeling van signalen en knelpunten
- Schuldhulpverlening, regie gemeente
- Collectieve gemeentelijke ziektekostenverzekering
- Besteding extra budget t.b.v. armoedebestrijding, de Klijnsma-gelden, Stichting Leergeld
- Verbetering digitale toegang Burgerportaal.

De KRA heeft regelmatig overleg met de klachtenfunctionarissen van de gemeente Almelo.

De KRA heeft regelmatig overleg met betreffende beleidsambtenaren.

De KRA heeft 2x per jaar overleg met de wethouder Sociaal Domein.

De KRA heeft regelmatig overleg met en geeft informatie aan de leden van de gemeenteraad Almelo.

T.a.v. de wijkteams is er regelmatig overleg met Stichting Avedan en het spreekuurteam binnen Almelo Sociaal.

T.a.v. verbetering van de schuldhulpverlening en samenwerking met verschillende organisaties is het project Samen Uit Schulden gestart.

De KRA heeft regelmatig overleg met de ondernemingsraad van Soweco in het kader van de wettelijke belangenbehartiging WSW. Ook met hen zijn we op zoek naar nieuwe vormen van stimulering en begeleiding naar werk of vrijwilligerswerk.

4x per jaar vindt regionaal overleg plaats met cliëntenraden in de Almelose regio van het Werkplein.

De KRA maakt regelmatig gebruik van de lokale media.

Contacten met organisaties

Juridisch Loket, Schuldhulpmaatje, Thuisadministratie, Almelo Doet Mee, Jeugdsport-en Cultuurfonds, Stadsbank ON, BACMA, Voedselbank, Boodschappenmand, Meubelproject, Stichting Ezra, Woningbouwverenigingen/huurdersraad, UWV, Avedan, Vluchtelingenwerk . Op onderwerp en thema komen we in verschillende samenstellingen bij elkaar.

Activiteiten t.a.v. voorlichting en informatie

Als publiciteit voor Almelo Sociaal verschijnt er wekelijks een informatieve advertentie in het Almelo's Weekblad.

Almelo Sociaal-breed zijn er verschillende gezamenlijke voorlichtingsprojecten geweest.

De KRA heeft wederom een Informatiewijzer samengesteld en uitgegeven. Hierin staat een overzicht van gemeentelijke en landelijke regelingen waar de klant gebruik van kan maken.

Niet alleen bedoeld voor de doelgroep maar ook voor betreffende organisaties .

Verspreiding gebeurt zowel digitaal als op papier.

De KRA is namens Almelo Sociaal partner van het Armoedepact Almelo. Ook zijn we deelnemer aan de conferenties met de Pact-partners.

Deskundigheidsbevordering

Dat gebeurde op verschillende niveaus: zowel intern als extern. KRA intern, samen met de koepels bij Almelo Sociaal, regionaal en landelijk.

Individuele belangenbehartiging/spreekuurcontacten

Hierover staat al het een en ander vermeld in het eerder beschreven deel van de Belangengroep

Gehandicapten Almelo (BGA), waarmee de samenwerking steeds verder gaat.

Telefonisch en aan de balie: 322

Spreekuurcontacten: 233

Meest voorkomende onderwerpen:

- Schulden
- Belastingen
- Bijzondere Bijstand
- Klachten en bezwaarschriften
- Hulp en advies bij het invullen van formulieren

WMO-adviesraad:

Nieuwe ronde, nieuwe kansen.

In 2018 kon onze nieuwe voorzitter, Hidde Visser, aan de slag met een flink uitgedunde adviesraad. Onze raad werkt nu zo'n 8 en een half jaar, en de zittingstermijn van leden is 8 jaar. Hierdoor namen in 2018 een aantal leden afscheid i.v.m. maximale zittingstermijn. Er is vervolgens gekozen om 4 aandachtsgebieden te benoemen en hierbij nieuwe leden te zoeken. De aandachtsgebieden zijn: Senioren, Mantelzorg, Jeugd en GGZ/beschermd wonen. Voor senioren zijn 2 nieuwe leden aangesteld, en voor de vertegenwoordiging van jeugdigen en hun ouders een drietal nieuwe leden. Mantelzorg en GGZ hebben nog versterking nodig. De groep "Gehandicapten" heeft een eigen club belangenbehartigers, de BGA, waarvan 2 deskundigen in 2018 bijna iedere vergadering van de WMO-adviesraad hebben bijgewoond.

Het eerste half jaar

Het jaar 2018 kende een goede start. De WMO-adviesraad werd uitgenodigd om mee te praten over de nieuwe inkoop van Wmo middelen. Ook werden we betrokken bij klachten en vragen van burgers naar aanleiding van de invoering van de regeling vervoer. Dit vervoer wordt nu ook toegepast op het maatwerkvervoer naar de dagbesteding. Mede dankzij de mobiliteitsgroep van Almelo Sociaal, konden we signalen snel naar de juiste medewerkers krijgen.

De reorganisatie bij de gemeente bracht wel de nodige problemen. Onze vaste contactpersonen vielen uit of kregen andere taken. Hierdoor stokte de informatie voorziening vanuit de gemeente en ook het overleg met de gemeente werd veel slechter.

Ons laatste gesprek met wethouder Christien van Wijk verliep goed. In een geanimeerde bijeenkomst beloofde de wethouder oplossing te zoeken voor een aantal zaken. Zij zou bij overdracht naar haar opvolger e.e.a. doorspelen. Helaas bleek de praktijk weerbarstig, onze vragen hebben niet geleid tot een antwoord of oplossing vanuit de gemeente. Hierdoor is bijvoorbeeld onze vraag over het verdwijnen van het openbare toilet door de afbraak van de Kloosterhofflat in de binnenstad nog steeds een actueel onopgelost punt.

Het tweede half jaar

Eind juni werden de nieuwe wethouders geïnstalleerd. Een typisch moment waarop men ziet dat veranderingen tijd kosten. De door reorganisatie binnen het stadhuis verdwenen vaste contactpersonen, een nieuwe wethouder, die niet op de hoogte bleek te zijn van de vragen en werkwijze van de WMO-adviesraad, leidde tot vertraging en verwarring. Ineens moesten we de informatie over de Wmo vooral uit de krant en van onze koepelorganisatie vernemen. Bovendien bleek ineens het gezegde "nieuwe meesters nieuwe wetten" een kern van waarheid te bevatten. In het verleden werd alleen de voorzitter benoemd door de gemeente, maar nu was de gemeente niet langer bereid om informatie te delen met een raad waarvan slechts één lid officieel was benoemd. Dit heeft de mogelijkheid om

daadwerkelijk invloed uit te oefenen op de door de gemeente ingezette beleidsvoornemens behoorlijk beïnvloed.

Zorgen om Mantelzorg

Het besluit van de gemeente om de medewerkers van het Steunpunt Informele Zorg onder te brengen bij “De Klup” lijkt een wijs besluit doordat de opgedane kennis hiermee niet verloren gaat. We zagen wel dat de curator helaas niet alle mantelzorgers op tijd wist te bereiken, waardoor sommigen het contact met het nieuwe “Steunpunt Mantelzorg Almelo” verloren zijn. Onze opmerkingen hierover vonden i.v.m. de hiervoor geschetste problematiek geen goede grond.

De nieuwe folders en informatie worden wijd verspreid en gedeeld, waardoor onze zorgen verminderen. Wel zijn we benieuwd naar de regionale functies, zoals voor Jonge Mantelzorgers en mantelzorgers van mensen met een GGZ-indicatie. In het nieuwe jaar, als de goede verhoudingen hopelijk weer zijn hersteld, zullen wij dit onderwerp aandachtig volgen. Tevens zullen wij trachten onze invloed uit te oefenen op een betere zorg voor de genoemde aandachtsgebieden.

Aantal vergaderingen

Er waren 11 reguliere vergaderingen waarvan 1 met de wethouder.

Tot slot

De inkoop Wmo, die plotseling niet in “Samen14” maar in samenwerking met Hof van Twente doorgang vond, heeft ons verrast. De komende aanbestedingen voor vervoer en Hulp bij het huishouden zullen wij kritisch volgen.

3.2 individuele belangenbehartiging

Almelo Sociaal is een sociale vraagbaak voor alle inwoners van Almelo die om hulp en advies vragen in het Sociaal Domein. Burgers worden op weg geholpen met hun vraag of probleem en mocht Almelo Sociaal niet de juiste support kunnen verlenen, dan verwijst Almelo Sociaal hen warm door naar de geëigende instantie.

Individuele Belangenbehartiging zoals: hulp, advies en onafhankelijke cliëntondersteuning, begeleiding bij beroepsprocedures etc. kan worden getypeerd als:

- Het ondersteunen van personen die niet in staat zijn zelf hun weg te vinden in de bureaucratie en niet zelf kunnen opkomen voor hun belangen. Met name burgers die niet terecht kunnen voor hulp en advies in hun eigen sociale netwerk.
- De ondersteuning door vrijwilligers vanuit Almelo Sociaal is kwalitatief hoogwaardig en kosteloos beschikbaar voor alle doelgroepen in het kader van de Wmo/Jeugdwet en Participatiewet.

- De individuele belangenbehartigers dragen zorg voor verheldering van de vraag van inwoners van Almelo. Zowel diegenen die ondersteuning willen bij het aanvragen van zorg, ondersteuning of een hulpmiddel, alsook bij hulp bij inkomensvraagstukken, werk en arbeidsongeschiktheid.
- Het doel is tot een aanvraag te komen die optimaal aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.
- Ook burgers die menen onterecht verstoken te blijven van een voorziening worden geholpen.

Met individuele-, collectieve belangenbehartiging en ondersteuning van cliëntenparticipatie levert Almelo Sociaal hieraan een bijdrage.

Vragen/vraagverheldering hebben o.a. betrekking op:

- Wmo en maatwerkvoorzieningen
- Persoonsgebonden budget (PGB)
- Schuldenproblematiek, bewindvoering, frictiefonds e.d.
- Kwijtscheldingen
- Bijzondere en aanvullende bijstand
- Alle vormen van toeslagen (huur, zorg en inkomen)
- Meerdere vormen van bezwaarschriften
- Uitkeringen Wia, Wajong, Ziektewet en WWB
- Collectieve gemeentelijke ziektekostenverzekering, Wet langdurige zorg, CAK
- Studiefinanciering/DUO of opleidingsvragen
- Knelpunten bij re-integratie, participatie en vaststellen arbeidsvermogen gehandicapten
- Belastingen
- Uitleg diverse formulieren, brieven en aanvragen DigiD, gehandicapten parkeerkaart, inschrijven huurwoning
- Daklozenproblematiek en verslavingszorg
- Problemen van mensen met een verstandelijke beperking
- Zaken rond niet aangeboren hersenletsel
- Woonproblematiek/levensbestendig wonen

Er is een goede relatie met Reclassering, politie, slachtofferhulp e.a.

De gemeente Almelo wil bereiken dat formele cliëntondersteuners (medewerkers van de gemeente en de sociale wijkteams) snel en effectief kunnen werken aan een oplossing die past bij de behoefte van de cliënt. Almelo Sociaal sluit zich hierbij aan, met dien verstande dat het belang van de cliënt altijd op de eerste plaats komt. De verwachting is dat in de komende tijd onderzocht wordt of Almelo Sociaal via spreekuren of anderszins in de wijken aanwezig kan zijn.

Bij de hulpverlening gaat het er om dat mensen de regie over hun eigen leven houden of kunnen herpakken en dat zij kunnen participeren in de samenleving

Afgeleide doelen zijn dan onder meer:

- dat senioren zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen,
- dat de positie van sociaaleconomisch kwetsbare personen wordt versterkt,
- dat de zelfredzaamheid van personen met een (lichamelijke) beperking of een chronische ziekte wordt vergroot.

Cliënten moeten ervan uit kunnen gaan dat zij op een open, eerlijke en vertrouwelijke manier worden benaderd. De kernbegrippen transparantie, integriteit en betrouwbaarheid zijn leidend in de manier van werken van Almelo Sociaal. Dit houdt ook in dat een ieder die zich onder de noemer van Almelo Sociaal inzet, aanspreekbaar is op zijn of haar handelen. Voorop staat dat de eindverantwoordelijkheid altijd bij de klant ligt. Hierdoor wordt in het kader van het vergroten van de eigen kracht gewerkt aan het versterken van de mogelijkheden van de klant.

Transparante werkrelaties met de circa 30 structurele partners en de gemeente zijn in dit proces erg belangrijk. Altijd wordt getracht de afstand tussen burger en overheid zo klein mogelijk te houden. Almelo Sociaal vindt het essentieel om een flexibele organisatie te zijn. Het Sociaal Domein is dynamisch; het verandert constant en snel. Een adaptief en (zelf)lerend vermogen is noodzakelijk. Almelo Sociaal investeert gericht op het verder ontwikkelen van kennis en kunde op sociaal vlak.

Cliëntcontacten individueel

Clientcontacten met:	Hulp en advies; onafhankelijke cliëntondersteuning			
	Telefonisch/ e-mail/balie	Spreekuur	Huisbezoek e.a.	Totaal 2018
KRA	322	233		555
BGA inclusief Cliëntondersteuning (CO)	458	208	76	742
COSBO HUBA	407		612	1.019
Overige balie	494			494
	1.681		totaal	2.810

Totaal 2017	Totaal 2016	Totaal 2015	Totaal 2014
2.464	1.603	1.651	1.395

3.3 Cliëntenparticipatie en Collectieve Belangenbehartiging

Binnen Almelo Sociaal vervullen de KRA en de WMO-adviesraad de formele cliëntenparticipatie richting de gemeente in het kader van de Participatiewet en de Wmo/Jeugdwet. Deze cliëntenparticipatie heeft een wettelijke verankering. Beide organisaties brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het College van Burgemeester en Wethouders soms ook richting de gemeenteraad, waarmee een constructieve bijdrage wordt geleverd aan de besluitvorming aangaande het te voeren beleid in het sociale domein.

De BGA en de COSBO dragen aan deze advisering bij doordat zij een vertegenwoordiging hebben in de WMO/adviesraad. Daarbij dient de hulp- en adviesfunctie als input- en signalerings-instrument. Via de beleidsgroepen geeft de COSBO ook gevraagd en ongevraagd advies aan politieke partijen, woningcorporaties en anderen. Ook de BGA heeft contacten met derden.

Almelo Sociaal ontwikkelt een antwoord op de vragen van cliënten uit de doelgroepen Jeugd en GGZ. De laatste maanden merken wij een toenemend contact vanuit de doelgroep Jeugd. Almelo Sociaal wil daarom in 2019 de ondersteuning aan deze doelgroep verder vorm geven. Concreet willen wij in 2019 de deskundigheid van onze cliëntondersteuners rondom de doelgroep jeugd verder ontwikkelen.

Contact zoeken en samenwerkingsafspraken maken met het netwerk is de volgende stap. Het ligt voor de hand dat vanuit de WMO/adviesraad contact wordt gezocht met de Jeugdraad.

GGZ-cliënten met vragen helpen we waar het kan en verwijzen we door waar het nodig is.

De organisaties verbonden aan Almelo Sociaal denken en praten mee met de gemeente Almelo en houden als kritische volgers een vinger aan de pols. Ze fungeren als spreekbuis van hun achterban en hun cliënten, bij de gemeente en andere organisaties, zoals het UWV, de woningcorporaties, Sociale Werkvoorzienings-bedrijven en zorginstellingen.

Om de belangen van de cliënten goed te kunnen behartigen is een goed zicht op de effecten van gevoerd beleid vereist. Almelo Sociaal houdt voeling met de ontwikkelingen in de samenleving en de gevoelens die er leven. Hierdoor wordt er een goed beeld gevormd van beleidseffecten.

De signalen vanuit de dienstverlening van hulp, advies en belangenbehartiging zijn een belangrijke informatiebron voor de vertegenwoordigers van de KRA en WMO-adviesraad. Het stelt hen in staat hun toets- en advieswerk inhoud te geven.

Ook de extra inzet ten bate van de Maatschappelijke Vraag 2019 en de Systeeminnovaties op vijf gebieden moeten hier vermeld worden.

4. Activiteiten en ontwikkelingen

In dit hoofdstuk komt de koepel BOV Almelo Sociaal aan bod. Door beschrijving van activiteiten die zijn ontplooid en ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan wordt een duidelijk beeld geschetst van zaken waar Almelo Sociaal mee bezig is.

De volgende ontwikkelingen en activiteiten komen aan bod:

- Voortgang 2018
- De organisatie onder de loep
- Publiciteit
- Deskundigheidsbevordering
- Informatie en ICT
- Overzicht externe contacten

4.1 Voortgang 2018

Conform de afspraak met de gemeente is in 2018 de ingezette weg, om de cliëntondersteuning verder te ontwikkelen en in te bedden, voortgezet.

Deze afspraken zijn:

- Het organiseren van de onafhankelijke cliëntondersteuning voor de aanvraag van Wmo-voorzieningen en voorzieningen in het kader van de Participatiewet.
- Onderzoek in een later stadium naar wat Almelo Sociaal kan betekenen voor de ondersteuning op het gebied van de Jeugdwet.
- Daarnaast is afgesproken dat Almelo Sociaal onderzoek doet naar de mogelijkheden om zich ook te richten op de doelgroepen binnen de GGZ en mensen met een verstandelijke beperking. Gezien het specialistische karakter en de daarvoor beperkt aanwezige kennis (bij vrijwilligers) krijgt dit in 2019 verder beslag. Vooralsnog verwijzen de vrijwilligers deze relatief complexere zaken (warm) door.

Ondertussen is de vraag naar bredere hulp, advisering en ondersteuning goed op gang gekomen. Er is een aantal conclusies te trekken:

- De complexiteit van de vraagstelling, multiproblematiek; één vraag meerdere problemen, neemt nog steeds toe. In combinatie met de opdracht tot transformatie en de manier waarop zaken georganiseerd zijn in Almelo, maakt dat echt oplossingsgericht werken moeilijk blijft.
- Individuele belangenbehartiging in het kader van de Wmo kenmerkt zich meer en meer door maatwerk. Zelfregie blijft een moeilijk punt. Door bezuiniging/besparing is werken via het principe van de kanteling niet altijd mogelijk.

- Almelo Sociaal is nog steeds te weinig zichtbaar voor potentiële cliënten. Hieraan wordt gewerkt. Er staat inmiddels wekelijks een advertentie in het Almelo's Weekblad en de folders zijn aangepast. Er is ondersteuning van een extern deskundige.
- Verdere organisatie- en doorontwikkeling van Almelo Sociaal is te complex en tijdrovend. Dit roept de vraag op of dit alleen door vrijwilligers kan worden gedaan. Tegelijkertijd vinden wij het werken met vrijwilligers juist een sterk punt van Almelo Sociaal. Daarom willen we in 2019 onderzoeken of en wanneer er meer professionele ondersteuning moet komen.
- Schuldenproblematiek en stapeling van kosten/eigen bijdragen, boete betalingen bij schulden, blijkt voor burgers nog steeds de bottleneck te zijn om andere sociaal-maatschappelijke doelen te bereiken.

4.2 De organisatie onder de loep

Het nadenken over de toekomst van de organisatie is een terugkerend thema. De samenleving verandert en participatie en eigen regie worden steeds belangrijker gevonden. Dit vraagt om een andere manier van kijken naar onze dienstverlening. Binnen Almelo Sociaal resulteert dit onder andere in een intensievere onderlinge samenwerking. De BGA en KRA gaan naast de spreekuren hun samenwerking versterken. De KRA en de WMO-adviesraad gaan in 2019 onderzoeken of het wenselijk is om op de huidige weg door te gaan. Er kan ook uitkomen dat een verdere vorm van samenwerken beter is.

De aangesloten organisaties blijven zich ook nadrukkelijk richten op hun specifieke kennisgebied om de expertise van de vrijwilligers ten volle te benutten. In 2018 is doorgegaan met het werken vanuit integrale spreekuurgroepen. Zowel cliënten die binnen komen lopen, als zij die een afspraak maken, hebben gemakkelijker toegang tot Almelo Sociaal. Dagelijks is Almelo Sociaal geopend en het aantal spreekuren is nu structureel 3 keer per week.

Almelo Sociaal blijft positief staan tegenover het toetreden van andere in Almelo gevestigde sociaal-maatschappelijke (belangen)organisaties. Uiteraard moet dit praktisch gezien wel mogelijk zijn en moet het passen binnen de organisatiedoelstellingen. De bezettingsgraad van de ruimte in ons pand is in 2018 nog weer verder toegenomen. Er wordt soms uitgeweken naar een andere locatie om bijvoorbeeld te kunnen vergaderen. Door een goede planning is de maximale capaciteit echter nog niet bereikt.

Het jaar 2018 stond in het teken van veranderingen vanwege de gemeenteraadsverkiezingen en de vorming van een nieuw College van Burgemeester en Wethouders. Het was niet direct duidelijk welke richting het binnen het Sociaal Domein op zou gaan. Dit betekende afwachten op wat er van Almelo Sociaal en haar aangesloten organisaties kon worden verwacht. We hebben daardoor zo goed en zo kwaad als het kon een antwoord proberen te

geven op de Maatschappelijke Vraag 2019. We streven nog steeds naar het ‘Sociale Loket’: individuele belangenbehartiging, advies en informatie. Een lange termijn samenwerking met en voor de gemeente Almelo zou Almelo Sociaal nog beter in staat stellen om er voor de Almeloze bevolking te zijn.

In de tweede helft van 2017 is onder externe begeleiding begonnen met het uitwerken van een visie en werkwijze naar de toekomst. Zowel het bestuur als de aangesloten organisaties zijn hierbij betrokken. Duidelijk is dat er gestreefd wordt naar een sterkere onderlinge band en meer duidelijkheid over de positie en bevoegdheden van het bestuur en van de voorzitters van de aangesloten organisaties. Samen uit samen thuis! In 2019 zullen de gesprekken worden voortgezet. Daarbij zullen we komen tot een visie voor de organisatie en de daarbij behorende bestuurlijke samenwerking. Deze visie met bijbehorend werkplan willen we graag omzetten in een meerjaren-overeenkomst met de gemeente.

4.3 Publiciteit

Almelo Sociaal vindt het belangrijk dat de inwoners van Almelo “het loket” weten te vinden. Zichtbaarheid, vindbaarheid en toegankelijkheid staan structureel op de agenda.

Er is hierbij sprake van publiciteit voor Almelo Sociaal in zijn geheel en soms ook publiciteit voor een van de 4 organisaties. Waar mogelijk wordt dan toch Almelo Sociaal genoemd.

Activiteiten op dit gebied zijn:

- Met hulp van een externe deskundige verbeteren van informatie aan burgers.
- Het laten plaatsen van artikelen, informatieve stukken en advertenties in media als Almelo’s Weekblad en Twentsche Courant Tubantia.
- Het organiseren van of aanwezig zijn bij informatiebijeenkomsten.
- Het posten van artikelen en foto’s, en het volgen van discussies op Facebook. Sociale media gaan een steeds grotere rol spelen in het realiseren van publiciteit voor Almelo Sociaal. Het aantal bereikte personen groeit.

Overzicht Facebook berichten 2018

In totaal had Almelo Sociaal in 2018 241 volgers. Hieronder is de toename schematisch weergegeven.



Statistieken voor de webpagina van Almelo Sociaal

Als eerste een overzicht van unieke bezoekers en hoe vaak ze www.almelosociaal.nl bezocht hebben:

Maand	Unieke bezoekers	Aantal bezoeken
Jan 2018	2	11
Feb 2018	3	10
Mrt 2018	11	19
Apr 2018	6	12
Mei 2018	6	13
Jun 2018	7	16
Jul 2018	242	481
Aug 2018	263	574
Sep 2018	363	721
Okt 2018	466	815
Nov 2018	618	964
Dec 2018	462	810
Totaal	2449	4446

Opvallend is de toename vanaf juli. Na intern overleg lijkt dat de datum te zijn waarop we ongeveer begonnen zijn met adverteren in het Almelo's Weekblad. Hieronder een lijst van meest gedownloade stukken van onze website. Hier zien we duidelijk dat de minimawijzer van de KRA met 52 downloads de lijst, zoals te verwachten, aanvoert.

Downloads	Aantal keer
1. Minimawijzer 2017.pdf	52
2. Flyer IOCO.pdf	22
3. Folder KRA.pdf	17
4. Infowijzer 2018pdf	17
5. Beleidsplan 2015-2016	17
6. Vacature cliëntondersteuner	12
7. Handreiking cliëntondersteuning van VNG	11
8. Vacature spreekuurmedewerker	11
9. Minimawijzer 2016	9
10. Vacature voorzitter Almelo Sociaal, september 2018	8

4.4 Deskundigheidsbevordering

Scholing en actualisering van kennis van de vrijwilligers vindt voortdurend plaats, zowel door interne als met behulp van externe partijen:

- Kandidaat-adviseurs worden aan een strenge voorselectie onderworpen. Zij worden vervolgens getraind en geschoold – al dan niet on-the-job – en uitgebreid ingewerkt, zowel vakinhoudelijk als op het gebied van persoonlijke competenties.
- Alle adviseurs worden regelmatig bijgeschoold. Dit garandeert dat de competenties van de vrijwilligers aansluiten bij veranderingen die er van hen worden gevraagd. De verdere samenwerking tussen KRA en BGA biedt hier voordelen.
- Tijdens periodiek overleg en studiedagen wordt informatie verstrekt over nieuwe wet- en regelgeving en is er uitvoerig aandacht voor het uitwisselen van ervaringen. Dit geldt zeker ook voor wat de collectieve belangenbehartiging door de KRA en de WMO-adviesraad betreft.
- Op teambuildingsdagen wordt het groepsproces waar nodig verbeterd.
- Externe overlegvormen bieden extra informatie en soms ook nieuwe inzichten.

4.5 Interne informatie en ICT

Voor de interne en externe informatievoorziening is in 2016 een substantiële stap gezet. Naast een nieuwe website is een ICT platform in gebruik genomen. Daar is in 2018 verder vorm aangegeven, maar het moet nog wennen. Efficiënt en effectief gebruik moet ‘papier’ op den duur vervangen door ‘digitaal’ informatie uit te wisselen. Dit gebeurt in een beveiligde ICT-werkomgeving waardoor privacygegevens van cliënten zijn gewaarborgd. Ook vanuit huis kunnen de vrijwilligers inloggen.

Door verdere optimalisatie van het systeem en het gericht aansturen op digitaal werken, hebben we er vertrouwen in dat vrijwilligers hun werkwijze hier op kunnen aanpassen. Hiervoor zijn al wat gebruikerssessies gegeven.

4.6 Overzicht externe contacten

Zoals ook al eerder is aangegeven onderhouden het bestuur en de organisaties van Almelo Sociaal veelvuldig contact met de betrokken wethouders, ambtenaren en gemeenteraadsleden³. Daarnaast onderhouden zij contacten met, of participeren zij in projecten met onder andere de volgende maatschappelijke organisaties:

- Avedan (onder andere de wijkteams en Scoop welzijn)
- Maatschappelijk werk
- Klantenpanel re-integratie en participatie

³ De KRA heeft regelmatig overleg met wethouders en beleidsambtenaren van de gemeenten Almelo, Tubbergen en Dinkelland. De WMO-adviesraad doet dit uitsluitend in Almelo.

- (partners van het) Armoedepact Almelo
- UWV/Werkplein Noord Twente
- Regionale cliëntenraden
- Regionale WMO-adviesraden
- Patiëntenverenigingen;
- Diverse zorgaanbieders/zorginstellingen
- Woningbouwverenigingen en huurdersraad
- Juridisch Loket
- ROCOV Overijssel
- SOWECO NV
- Vluchtelingenwerk
- Schuldhulpmaatje Almelo
- Thuisadministratieteam
- SUN
- Stadsbank Oost Nederland
- EZRA foundation
- Voedselbank Almelo & Boodschappenmand
- De Eethoek
- Almelo Doet Mee
- Jeugdsport- en cultuurfonds
- Coalitie Kom erbij
- BACMA (Beleidsadviescommissie maatschappelijke aangelegenheden)
- Ook zijn er bijeenkomsten georganiseerd met politieke partijen.

5. Exploitatierkening

Staat van baten en lasten in €

	2018	2017
Subsidies	197.000	193.750
	<u>197.000</u>	<u>193.750</u>
Baten -/- directe lasten		
Salarissen en sociale lasten	36.633	33.562
Afschrijvingskosten	1.759	1.261
Overige kosten stichting	94.213	109.931
	<u>132.605</u>	<u>144.574</u>
Som der exploitatielasten		
Exploitatieresultaat	<u>64.395</u>	<u>48.996</u>
Overige financiële baten	23	179
Financiële baten en lasten		<u>179</u>
	<u>23</u>	
Resultaat	<u>64.418</u>	<u>49.175</u>

6. Tot slot

2018 was het jaar van de nieuwe gemeenteraad en het College van Burgemeester en Wethouders. Het antwoord van Almelo Sociaal op de maatschappelijke vraag sloot daarbij aan. De vraag is of de Kanteling en de overheidsparticipatie voldoende uit de verf zijn gekomen. Zoals reeds vermeld staan met name schulden en de stapeling van kosten/eigen bijdragen oplossingen in de weg. Het is verkennen en leren van elkaar, hoe we de burger centraal moeten stellen. Dit geldt niet alleen voor ons maar ook voor het gemeentelijke bestuur en beleid en ook voor onze partnerorganisaties. In het kader van de transformatie en maatschappelijke vraag 2019 werd er een behoorlijke claim op Almelo Sociaal gelegd. Een meerjarige subsidie-overeenkomst zal de interne en externe activiteiten van Almelo Sociaal positief beïnvloeden.

Al met al vereist dit een behoorlijke aanpassing in de wijze van kijken naar onze eigen organisatie en dienstverlening. Dit heeft o.a. geleid tot verdere uitbouw van de cliëntondersteuning en de individuele belangenbehartiging. Veranderen doe je niet alleen en dat heeft geleid tot een intensievere interne en externe samenwerking. Daarnaast was er meer aandacht voor deskundigheid en vaardigheden en nog meer gericht zijn op het belang van onze cliënten.

We bewijzen al jaren dat we innovatief, flexibel en vooruitstrevend zijn. We sluiten ons aan bij de veranderingen in het Sociaal Domein en anticiperen op de beleidsconsequenties ten behoeve van allen die daar mee te maken hebben. Kritisch zijn we op de beoogde of mogelijke gevolgen van nieuw beleid voor personen binnen sociaal kwetsbare groepen. Dit zullen we u laten weten!

Door de afspraken die we intern hebben, versterkt in een proces met externe begeleiding, hebben we nog meer vertrouwen in eigen kunnen en onze dienstverlening. We zetten ons er met veel energie en ambitie voor in. Waar we verbeteringen voor onze cliënten zien, passen we onze werkwijze en organisatie aan.

In de context van onze dienstverlening weten we ons gesteund door vele stakeholders.

Bestuur Almelo Sociaal

Almelo, april 2019