



# Sociaal Jaarverslag 2017



Inhoud	pg
1. Inleiding	2
1.1 Van probleem- naar klantvraag gestuurd	
1.2 Ons werk is nog niet klaar	
2. Subsidie	4
3. Doelen	5
3.1 De aangesloten organisaties	
3.2 Individuele belangenbehartiging	
3.3 Cliëntenparticipatie en collectieve belangenbehartiging	
4. Activiteiten en ontwikkeling	11
4.1 Voortgang 2017	
4.2 De organisatie onder de loep	
4.3 Publiciteit	
4.4 Deskundigheidsbevordering	
4.5 Informatie en ICT	
4.6 Overzicht externe contacten	
5. Exploitatierekening	16
6. Tot slot	16

## Sociaal jaarverslag 2017

### 1. Inleiding

#### Veranderen (transformeren) doe je niet alleen

De Beheerstichting Ondersteuning Vrijwilligersorganisaties, onder de naam 'Almelo Sociaal', faciliteert sinds 2002 de vrijwilligersorganisaties: Kliënten Raad Almelo (KRA), de Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen (COSBO), de Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA) en de WMO-adviesraad. Deze organisaties hebben een autonome positie en drijven volledig op de enthousiaste inzet en betrokkenheid van vrijwilligers (63). Zij zetten zich in voor Almelse burgers uit alle lagen van de maatschappij: mensen die in een sociaaleconomische kwetsbare situatie verkeren, mensen die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning, mensen met een beperking of chronische aandoening, senioren en met name kwetsbare senioren, ouders met zorgkinderen, jongeren en mantelzorgers.

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. Tot medio 2017 bestond het bestuur uit 2 personen: de voorzitter en de penningmeester; daarna is er een nieuw algemeen bestuurslid bijgekomen. Door het vertrek van de secretaris medio 2016 is voor deze functie een vacature ontstaan; deze is in 2017 niet ingevuld, maar inmiddels (mei 2018) is er een nieuwe secretaris benoemd.

Almelo Sociaal wordt ondersteund door een beroepskracht in de functie van secretariaal – klantcontactmedewerker.

#### 1.1 Van probleem- naar klantvraaggestuurd

In 2017 is de scheiding in activiteiten en dienstverlening (individuele belangenbehartiging en onafhankelijke cliëntondersteuning) aan de cliënt/burger, meer en meer in elkaar geschoven; eind 2017 is er sprake van meer integrale spreekuren voor individuele belangenbehartiging (inclusief onafhankelijke cliëntondersteuning). De overlap tussen individuele belangenbehartiging en cliëntondersteuning is hiermee opgeheven.

Leidend hierbij is een laagdrempelige en snelle toegankelijkheid, brede kennisontwikkeling en effectieve en efficiënte dienstverlening. Ook 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 (inclusief de cliëntondersteuning) van burgers een belangrijke schakel is in het sociaal domein. Net zoals overheden en beleidsmakers zoekende zijn naar de 'beste' (in)richting van het sociaaleconomisch domein, zo is Almelo Sociaal zoekende naar het 'beste' organisatie- en werkmodel voor de behartiging van belangen en het helpen bij vragen van Almelse burgers, voor nu en in de toekomst. Almelo Sociaal zou bijvoorbeeld een rol kunnen spelen als meldpunt bij "eenzaamheid". 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 kunnen bereiken'.

Het bestuur van Almelo Sociaal spreekt hierbij het respect en vertrouwen uit naar alle betrokken vrijwilligers en ook de samenwerkingspartners, bij het uitvoeren van ons werk en het streven naar het bereiken van het gezamenlijke doel.

Almelo, april 2018

Bestuur Almelo Sociaal

## 2. Subsidie

De gemeente Almelo heeft Almelo Sociaal voor 2017 een subsidie verleend van maximaal € 193.750,-. Deze subsidie is in 2017 met name toegekend voor de invulling van de collectieve en individuele belangenbehartiging (inclusief onafhankelijke cliëntondersteuning).

Voor de invulling van de subsidie 2017 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, schuldhelpverlening, minimabeleid, zorgbehoefte, arbeidsgehandicapten, eenzaamheid etc. zijn ook in 2017 aan de orde gekomen. Veel tijd van het bestuur en van de partners in Almelo Sociaal is gaan zitten in deelname aan overleggen en discussies van de gemeente over de maatschappelijke vraagstelling en de transitie en transformatie in het sociaal domein. In het vervolg op 2016 is 2017 het jaar van de voortzetting van ingezette externe veranderingen en interne adaptie.

Het overleg van Almelo Sociaal en de aangesloten organisaties met de gemeente Almelo in 2017 staat voornamelijk in het teken van verkenning op thema's en het op de voet volgen van de thema's om, waar het relevant is, input te kunnen leveren. Soms blijkt deze input nog niet compleet genoeg om onze rol op termijn in te kunnen vullen. Voorop staat het adviseren en helpen van alle Almelse 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.

Almelo Sociaal heeft, samen met een aantal andere organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein, cultuur en sport, deelgenomen aan een reeks discussies –geëntameerd door de wethouder van welzijn- over de verbetering van de onderlinge samenwerking en het verhogen van de efficiëntie van de bedrijfsorganisatie. Voor Almelo Sociaal bleken de mogelijke besparingen zeer gering (minder dan 2% van de begroting).

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.

Als gevolg van bovenstaande werklust, factoren binnen en buiten onze invloed en interne discussies over eigen toekomst en visie, heeft Almelo Sociaal menig keer het adagium 'Go With The Flow' moeten gebruiken, waarbij de kwaliteit van dienstverlening richting burger

en partners echter altijd voorop heeft gestaan. Aan de discussie over visie en organisatie is in de tweede helft van 2017 met een externe ondersteuning een aanzet gegeven, waarvan we verwachten dat deze in 2018 kan worden afgerond.

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 jaarrekening bestaande uit 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 2017 globaal te verdelen in drie componenten:

- individuele belangenbehartiging (inclusief cliëntondersteuning);
- collectieve belangenbehartiging;
- cliëntenparticipatie.

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

- de BGA<sup>1</sup> richt zich op mensen met een (lichamelijke) beperking of chronische ziekte,
- de COSBO<sup>2</sup> richt zich op senioren,
- de KRA<sup>3</sup> 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 kantoorafaciliteiten. 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 streeft naar het doorontwikkelen tot een breed ‘sociaal loket’.

---

<sup>1</sup> Belangengroep Gehandicapten Almelo

<sup>2</sup> Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen

<sup>3</sup> Kliënten Raad Almelo

### 3.1 De aangesloten organisaties

#### **Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA):**

De BGA is er met name voor de gehandicapten en chronisch zieken. Zij doet dit o.a. door de individuele belangenbehartiging en via deelname aan de WMO-adviesraad ook t.a.v. de collectieve belangenbehartiging. De BGA zet veel in op de spreekuren waarbij vooral de Wmo aan de orde komt. (Jeugd komt vaak met andersoortige problemen.) Er worden jongeren met een verstandelijke beperking verwezen door derden o.a. oud MEE begeleiders. De BGA zorgt door middel van gerichte trainingen, dat de spreekuurhouders goed op de hoogte zijn van zaken die voor hun achterban en de hulpvragers van belang zijn.

Er zijn contacten in Almelo, o.a. met de wijkteams, Juridisch Loket, leverancier van hulpmiddelen de firma Kersten en het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente. Waar mogelijk doet de BGA dit samen met de partnerorganisaties binnen Almelo Sociaal. Ook zijn er contacten met diverse patiëntenorganisaties.

Onderwerpen die bij de belangenbehartiging aan de orde komen zijn o.a.

- Wmo-maatwerkvoorzieningen o.a. ondersteuning bij het huishouden, mobiliteitsvoorzieningen en woningaanpassingen zowel zorg in natura (ZIN) als via een persoonsgebonden budget (PGB);
- Zorgvragen met betrekking tot ziektekostenverzekering, WLZ en Zorg in het algemeen;
- Uitkeringen WIA, Wajong en Ziektewet;
- Vaststellen arbeidsvermogen voor iemand met een handicap;
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen;
- Bezwaarschriften en hoorzittingen (UWV en Gemeente);
- Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart;
- Inschrijving voor een woning;
- Toeslagen (toeslagenwet, Zorgtoeslag en huurtoeslag);
- Algemene informatie/advies.

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

De COSBO (waarbinnen de ouderenorganisaties KBO, OVA en PCOB actief zijn) wil er zijn voor alle senioren in Almelo. Het is dus met betrekking tot activiteiten van de COSBO niet noodzakelijk lid van een van de aangesloten ouderenbonden te zijn. Naast het bestuur zijn er als Cosbo AdviesRaad (gestart in 2017), de werkgroepen wonen, zorg en mobiliteit. Er wordt rond die onderwerpen samengewerkt met o.a. de BGA en de WMO-adviesraad, omdat problemen op die terreinen vaak niet alleen voor senioren gelden. De werkgroepen zelf bestaan uit leden van de ouderenbonden en deskundigen op het betreffende gebied.

In 2017 zijn twee conferenties georganiseerd: één voor levensloopbestendig wonen en de taak die de woningstichting en de gemeente daarbij hebben en één over eenzaamheid. Wat gebeurt er in Almelo op het gebied van eenzaamheid hoe bereik je eenzame mensen. Er is

een werkgroep opgericht waarin 15 verschillende organisaties participeren, waaronder de gemeente Almelo. Dit is in goed overleg en door samenwerking zowel binnen als buiten Almelo Sociaal gebeurd. De uitkomsten en conclusies van de twee conferenties worden gebruikt richting gemeente en andere organisaties.

Verder organiseerde de COSBO o.a.

- de Zomerschool; (een programma van twee weken voor alle senioren van Almelo, waar ruim 400 senioren aan mee hebben gedaan);
- de informatiemarkt senioren (hier nemen ca 22 non-profit organisaties aan deel om alle senioren die de markt bezoeken te informeren);
- het Seniorenjournaal (maandblad met een oplage van 1200);
- ondersteuning bij aangifte belastingen (HUBA);
- In samenwerking met het Filmhuis terugkerende filmmiddagen voor senioren.

Binnen de individuele belangbehartiging werkt de COSBO via de VOA's vooral met de BGA samen. De eigen VOA's gaan overigens daarbij ook op huisbezoek. Er wordt gezocht naar een nieuwe vertegenwoordiging in de WMO-adviesraad.

#### **Kliënten Raad Almelo (KRA):**

De KRA heeft haar werkterrein vooral bij inwoners met een uitkering en/of een laag inkomen. Zij houdt zich bezig met zowel de individuele als met de collectieve belangenbehartiging op dit terrein. Naast advisering in Almelo gebeurt dit ook in de gemeenten Tubbergen en Dinkelland.

Thema's en onderwerpen hierbij zijn o.a.:

- minimabeleid
- schuldhulpverlening
- participatiewet
- namens Almelo Sociaal deelname aan de stuurgroep van het Armoedepact
- collectieve gemeentelijke ziektekostenverzekering
- Op het gebied van schuldhulpverlening organiseert de KRA 2x per jaar een overleg met alle betrokken organisaties.
- Het uitbrengen van de jaarlijkse Minimawijzer
- gemeentelijk beleid o.m. op de gebieden huisvesting, zorg, inkomen en welzijn.

Er wordt m.b.t. de spreekuren samengewerkt met de BGA en de vrijwillige ouderen adviseurs (VOA's).

Een belangrijk voorlichtingsmiddel is de minimawijzer.

Er is veelvuldig overleg met de wethouder, de ambtenaren, de gemeenteraad, het UWV e.a.

#### **WMO-adviesraad:**

De WMO-adviesraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het College van Burgemeester en Wethouders op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet. Er is veelvuldig overleg met ambtenaren en minimaal twee keer per jaar met de wethouder. Soms is er ook



overleg met de gemeenteraad. Er is medio 2017 een wisseling van voorzitter geweest, hetgeen betekent dat zaken soms opnieuw moeten worden opgepakt. Er wordt samengewerkt binnen Almelo Sociaal. Ook is er regionaal overleg met de voorzitters over onderwerpen die onder de samenwerking van de 14 Twentse gemeenten valt.

Een overzicht van brieven in 2017:

- Brief Huishoudelijke hulp Toeslag (HHT) en Ondersteuning huishouden, 17 januari 2017
- brief HHT 30 januari 2017
- brief aan zorgorganisatie TMZ en Centrale Cliëntenraad over huisarts en Hospice 6 februari 2017
- brief over Java parkeren, 20 februari 2017
- brief HHT april 2017 ondertekend, 8 mei 2017
- advies raadsvoorstel huishoudelijke ondersteuning (HO), 27 februari 2017
- advies beleidsregels HO aangescherpt, 11 mei 2017
- bezwaar toeslag regiotaxi, 14 september 2017
- advies HHT 2018, 19 december 2017

### 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 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 bij hun eigen sociale netwerk. De ondersteuning vanuit Almelo Sociaal is kwalitatief hoogwaardig en gratis 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, die ondersteuning willen bij het aanvragen van zorg, ondersteuning of een hulpmiddel, maar ook 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. Almelo Sociaal vindt het buitengewoon belangrijk dat personen zelfredzaam zijn, eigen regie over hun leven hebben en kunnen participeren in de samenleving.

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

Vragen/vraagverheldering hebben o.a. betrekking op:

- Wmo en maatwerkvoorzieningen
  - 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
- Relatie met Reclassering, politie, slachtofferhulp.

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.

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.

Er wordt gewerkt aan een Klachtenprocedure.

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.	<i>totaal 2017</i>
<b>KRA</b>	438	339		777
<b>BGA inclusief Cliëntondersteuning (CO)</b>	319	436	81	836
<b>COSBO VOA incl. CO</b>	140		102	242
<b>COSBO HUBA</b>			300*	300
<b>Overige balie</b>	309			309
	1286		totaal	2.464

<i>Totaal 2016</i>	<i>Totaal 2015</i>	<i>Totaal 2014</i>	<i>Totaal 2013</i>
1.603	1.651	1.395	1.426

\*) Werk van de HUBA's is: eerst ophalen gegevens bij betrokkene, dan deze uitwerken en vervolgens weer naar betrokkene om e.e.a. af te werken; er zijn dus eigenlijk 600 contacten. Maar dit zijn meestal korte contacten.

### **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 B en W soms ook richting de gemeenteraad, waarmee een constructieve bijdrage wordt geleverd aan de besluitvorming aangaande het te voeren beleid.

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 beldisgroepen geeft de COSBO ook gevraagd en ongevraagd advies aan politieke partijen, woningcorporaties en anderen. De BGA heeft ook contacten met derden.

Formeel ligt er nog de vraag of Almelo Sociaal de hulp- en adviesfunctie moet inrichten voor de doelgroepen Jeugd & GGz. Cliënten met vragen helpen we waar het kan en verwijzen we door waar het nodig is. Er komen wel jongeren bij Almelo Sociaal, maar dan meestal met een probleem t.a.v. werk en/of inkomen. Daar worden ze mee geholpen, maar niet met specifieke jongerenproblemen. Het ligt voor de hand dat vanuit de WMO-adviesraad contact wordt gezocht met de Jeugdraad. Wat de doelgroep jeugd betreft hebben we thans voldoende deskundigheid in huis. Dit komt o.a. door het aantrekken van nieuwe vrijwilligers. Contact zoeken en samenwerkingsafspraken maken met het netwerk is de volgende stap.

De organisaties verbonden aan Almelo Sociaal denken en praten mee met de gemeente Almelo en houden als kritische volgers een oogje in het zeil. 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 2018 en de Systeeminnovaties op vijf gebieden moeten hier vermeld worden.

#### 4. Activiteiten en ontwikkelingen

In dit hoofdstuk komt de koepel 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 2017
- De organisatie onder de loep
- Publiciteit
- Deskundigheidsbevordering
- Informatie en ICT

- Overzicht externe contacten

#### 4.1 Voortgang 2017

Conform de afspraak met de gemeente is in 2017 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 2018 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 oplossingsgericht werken niet altijd eenvoudig is.
- Individuele belangenbehartiging in het kader van de Wmo kenmerkt zich meer en meer door maatwerk. Zelfregie blijft een moeilijk punt; bezuiniging/besparing staat haaks op beleving van burgers over wat van hen wordt gevraagd.
- De cliëntondersteuning (CO) als zelfstandig onderdeel is komen te vervallen doordat beide vormen onder de noemer van individuele belangenbehartiging worden uitgevoerd. De vrijwilligers van de cliëntondersteuning zijn deel gaan uitmaken van de pools met spreekuurhouders van de organisaties.
- Almelo Sociaal is nog steeds te weinig zichtbaar voor potentiële cliënten. Hierbij spelen de verschillen van mening tussen de organisaties en het bestuur een rol. Mogelijk dat in 2018 hier een oplossing voor wordt gevonden.
- Verdere organisatie- en doorontwikkeling van Almelo Sociaal is te complex en tijdrovend om alleen door vrijwilligers te laten doen. Professionele ondersteuning bijvoorbeeld in project-vorm zou een mogelijkheid kunnen zijn.

- Schuldenproblematiek en stapeling van kosten/ eigen bijdragen blijkt voor burgers nog steeds de bottleneck te zijn om andere sociaal-maatschappelijke doelen te bereiken.
- De herindicatie huishoudelijke ondersteuning (naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep) heeft in 2017 plaatsgevonden, de verwachte effecten bleven beperkt.

## 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. Dat neemt niet weg dat de aangesloten organisaties zich blijven richten op hun specifieke kennisgebied om de expertise van de vrijwilligers ten volle te benutten. In 2017 is voortgegaan 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 structureel 3 maal 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 2017 nog verder toegenomen. Door een goede planning is de maximale capaciteit nog niet bereikt.

Het jaar 2017 stond in het teken van het meedenken en meewerken aan de verandering in beleid, veroorzaakt door wat de transformatie wordt genoemd. We hebben zo goed en zo kwaad als het kan een antwoord proberen te geven op de Maatschappelijke Vraag 2018 en hebben de basis gelegd voor een lange termijn dienstverlening voor alle burgers van Almelo. 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 Almelose 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 2018 zullen de

gesprekken worden voortgezet, waarbij we zullen komen tot een visie voor de komende jaren. Deze visie met bijbehorend werkplan willen we 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 vier organisaties. Waar mogelijk wordt dan toch Almelo Sociaal genoemd. Activiteiten op dit gebied zijn:

- 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.
- Eind 2016 is een nieuwe website geïntroduceerd. Deze website heeft een klantvraag-gestuurde opzet met een klantcontactformulier. In 2017 is hiermee verder gegaan. De gebruikersgegevens zien er goed uit. Ook zijn er mogelijkheden voor een nieuwsbrief-functie, dit wordt nader uitgewerkt. De website [www.almelosociaal.nl](http://www.almelosociaal.nl) wordt ruim 140 keer per maand bezocht.

### 4.4 Deskundigheidsbevordering

Scholing en actualisering van kennis van de vrijwilligers vindt voortdurend plaats, zowel door interne 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.
- 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 symposia en congressen bieden 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 2017 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

Het bestuur en de organisaties van Almelo Sociaal overleggen veelvuldig met de betrokken wethouders, ambtenaren en gemeenteraadsleden<sup>3</sup>. 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
- (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

---

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



- Almelo Doet Mee
- Jeugdsport- en cultuurfonds
- BACMA (Beleidsadviescommissie maatschappelijke aangelegenheden)
- Ook zijn er bijeenkomsten georganiseerd met politieke partijen.

## 5 Exploitatierkening

### Staat van baten en lasten

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Subsidies	193.750	200.424
	<u>193.750</u>	<u>200424</u>
<b>Baten -/- directe lasten</b>		
Salarissen en sociale lasten	33.562	41.659
Afschrijvingskosten	1.261	1.113
Overige kosten stichting	<u>109.931</u>	<u>123.543</u>
<b>Som der exploitatielasten</b>	<u>144.754</u>	<u>166.315</u>
<b>Exploitatieresultaat</b>	48.996	34.109
Overige financiële baten	<u>179</u>	<u>283</u>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<u>179</u>	<u>283</u>
<b>Resultaat</b>	<u><u>49.175</u></u>	<u><u>34.392</u></u>

## 6. Tot slot

2017 was een jaar van overgang en transformatie en 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 2018 werd er een behoorlijke claim op Almelo Sociaal gelegd. Een meerjarige subsidie-overeenkomst zal de rust en de 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, hetgeen o.a. geleid heeft tot het samenvoegen 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 en 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. Het vastleggen van een klachtenprocedure wordt in 2018 afgerond.

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

Bestuur Almelo Sociaal

Almelo, mei 2018