



Sociaal jaarverslag 2019



Inhoud	Pag.
Vanuit het bestuur	2
1. Inleiding	3
2. Doelen	4
3. Verantwoording	5
3.1 Informele onafhankelijke cliëntondersteuning	5,6
3.2 Collectieve Belangenbehartiging	7
3.3 Overige investeringen in 2019	7,8
4. De drie deelgroepen van Almelo Sociaal	8
4.1 Team Cliëntondersteuning	8
4.2 COSBO	13
4.3 WMO Adviesraad	16
5. Activiteiten en ontwikkelingen op bestuursniveau	17
5.1 Voortgang 2019	17
5.2 De organisatie onder de loep	18
5.3 Publiciteit	19
5.4 Deskundigheidsbevordering	22
5.5 Interne informatie en ICT	22
5.6 Overzicht externe contacten	22,23
6. Exploitatierekening	23
7. Tot slot	24

Sociaal jaarverslag 2019

Vanuit het bestuur

Het jaar 2019 is voor Almelo Sociaal een roerig jaar geweest.

Per 1 april werd afscheid genomen van de bestuursleden Wim van Druten (voorzitter) en Hans Verkleij (penningmeester).

We kregen met Josien de Heer een nieuwe penningmeester.

Willie Gerth is als bestuurslid gestopt. Alleen de secretaris (Theo Zijlstra) was nog over van het oude bestuur.

Dit was aanleiding tot een wijziging in het bestuur. De voorzitters van BGA/KRA, de WMO Adviesraad en de COSBO gingen deel uitmaken van het bestuur.

Hierdoor bestond het bestuur vanaf 1 september uit 5 personen.

De verdeling van taken is:

voorzitter: Theo Zijlstra;

Penningmeester: Josien de Heer;

Secretaris: Chiel Daanen;

Leden: Lily Altena en Hidde Visser.

Er wordt gewerkt aan een nieuwe structuur van Almelo Sociaal en als dit in de organisatie is besproken, zal er met Juridische steun gewerkt worden aan de wijziging/vervanging van de Statuten en het Huishoudelijk reglement.

De financiële afspraken met de gemeente zijn nu bijna rond en we kunnen weer naar de toekomst kijken.

Er is hard gewerkt door alle vrijwilligers en wat dat heeft opgeleverd is te lezen in het vervolg van dit jaarverslag. Hoeveel mensen konden de weg naar Almelo Sociaal vinden? Wat waren zoal de hulpvragen? Welke adviezen zijn door de WMO Adviesraad en de COSBO gegeven?

Een poging om Automaatje van de ANWB in Almelo van de grond te krijgen is door zowel interne als externe factoren niet door gegaan.

Aan het einde van het jaar hebben we afscheid genomen van Monique Budde en Steven Nijhof. Dat ging niet zomaar voorbij: uit handen van burgemeester Gerritsen kregen beiden een koninklijke onderscheiding. Ze waren erg verrast en er ook zeer mee ingenomen.

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 2020

Theo Zijlstra, voorzitter

1. Inleiding

Binnen Almelo Sociaal zijn 3 deelgroepen actief:

- * Cliëntondersteuning (Belangengroep Gehandicapten Almelo en Kliënten Raad Almelo)
- * Adviesraad Sociaal Domein i.o. (samengaan van WMO Adviesraad en Kliënten Raad Almelo)
- * COSBO (Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden Ouderen).

Iedere deelgroep heeft een dagelijks bestuur en wordt aangestuurd door een voorzitter. In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op de 3 deelgroepen en op de door hen in 2019 ondernomen activiteiten.

In 2019 vonden er ingrijpende wijzigingen plaats in de organisatie van Almelo Sociaal. Ons uitgangspunt hierbij was dat het belang van onze cliënten vooropstaat en dat de wijze waarop wij de organisatie inrichten dat belang moet dienen. De cliënten kunnen bij Almelo Sociaal terecht met vragen die samenhangen met Zorg & Welzijn en Werk & Inkomen. Voor hen is de achterliggende organisatie daarbij minder van belang. Waar voorheen de spreekuren bij Almelo Sociaal werden verzorgd door de Belangengroep Gehandicapten Almelo en door de Kliënten Raad Almelo worden die spreekuren nu verzorgd door een team van cliëntondersteuners waar men met alle vragen terecht kan.

Naast de cliëntondersteuning is de behartiging van de belangen van de burgers van Almelo een belangrijk onderdeel van Almelo Sociaal. Ook in dit onderdeel van onze organisatie proberen we het gescheiden opereren vanuit onze organisatie los te laten. Er zijn daarom stappen gezet om de KRA en de WMO Adviesraad te laten opgaan in een brede Adviesraad.

Almelo Sociaal drijft volledig op de enthousiaste inzet en betrokkenheid van vrijwilligers. Op 31-12-2019 waren dat er 66 in getal.

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 vrijwilligers. Beleidsbeslissingen worden genomen na consultatie binnen de organisatie.

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

2. Doelen

De stichting Almelo Sociaal heeft als doel het behartigen van de belangen van de inwoners van Almelo door het bieden van cliëntondersteuning en belangenbehartiging op de gebieden welzijn, zorg, werk, inkomen en mobiliteit.

Het stichtingsbestuur doet dit door:

- * het ter beschikking stellen van financiële middelen, huisvesting en kantoorfaciliteiten voor spreekuren en bijeenkomsten aan de drie deelgroepen, t.w. Cliëntondersteuning, Belangen Behartiging en COSBO;
- * het in dienst nemen van beroepskrachten;
- * het coördineren en onderling afstemmen van de drie deelgroepen;
- * het stimuleren van vrijwilligerswerk ten behoeve van deze activiteiten;
- * op te treden als extern woordvoerder bij die zaken die de deelgroepen van Almelo Sociaal te boven gaan;
- * het vergroten van de herkenbaarheid en toegankelijkheid van Almelo Sociaal (PR);
- * daar waar relevant samenwerking te zoeken met vergelijkbare organisatie en/of deze deel uit te laten maken van Almelo Sociaal;
- * het doelgericht werven van fondsen en donaties.

Positie COSBO binnen Almelo Sociaal

COSBO is als een collectief orgaan van ouderenbonden waarin met name de belangenbehartiging van de lokale groep van (o.a. kwetsbare) ouderen/senioren een hoofdactiviteit is. Uitvoering vindt plaats middels de beleidsadviesgroepen Wonen, Zorg & Welzijn en Mobiliteit. Hiernaast draagt de COSBO actief bij aan de herkenbaarheid en een laagdrempelige toegankelijkheid van deze groep ouderen binnen Almelo Sociaal.

Voor het deel belangenbehartiging, informatie voorziening en bijdrage aan verdere herkenbaarheid van Almelo Sociaal is de COSBO voor deze activiteiten in de begroting van Almelo Sociaal opgenomen. De bedragen bestaan uit een bescheiden vergoeding voor de vrijwilligers verbonden aan het COSBO (bestuur incl. werkgroepen) en de hieraan verbonden organisatiekosten. Uitwisseling van overlappende belangenbehartiging door COSBO en Adviesraad Sociaal Domein vindt middels het bestuursoverleg binnen Almelo Sociaal plaats. Cliëntondersteuning ouderen wordt uitgevoerd door het Team Cliëntondersteuning van Almelo Sociaal.

Belangen Behartiging

De Adviesraad Sociaal Domein i.o. is het formele adviesorgaan richting het College van B&W. De Adviesraad Sociaal Domein brengt gevraagde en ongevraagde adviezen uit.

Daarnaast brengt Almelo Sociaal vanuit haar kennis en ervaringen binnen het sociale domein gevraagde en ongevraagde adviezen uit aan instanties en (politieke) partijen. Hierbij richt de COSBO zich met name op de belangen van ouderen.

3. Verantwoording

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 deelgroepen die bij Almelo Sociaal horen;
- een overzicht van de ontwikkelingen en activiteiten;
- een exploitatierekening.

De Gemeente Almelo heeft Almelo Sociaal voor 2019 een subsidie verleend van €178.000,00. Hiervoor vraagt de gemeente Almelo aan Almelo Sociaal invulling te geven aan de wettelijk verplichte functie van onafhankelijke cliëntondersteuning WMO, Participatiewet, Jeugd en GGZ.

Zorgen voor collectieve belangenbehartiging binnen het Sociaal Domein is eveneens een opdracht aan Almelo Sociaal.

3.1 Informele onafhankelijke cliëntondersteuning

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.

Almelo Sociaal is een vrijwilligersorganisatie. De door ons geboden cliëntondersteuning is daarom *informele* onafhankelijke cliëntondersteuning. Informeel staat tegenover de formele cliëntondersteuning zoals die gegeven wordt door professionals. Het grote voordeel van een vrijwilligersorganisatie is dat mensen die bij ons komen het contact ervaren als laagdrempelig en vertrouwd. De cliëntondersteuners hebben de tijd, worden niet opgejaagd, spreken vanuit eigen ervaringen en vanuit verschillende achtergronden. Een nadeel is de continuïteit in het geboden aanbod. We streven in het komende jaar dan ook naar een vast team van vrijwilligers, ondersteund door één of meerdere professionals.

Informele 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 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 cliëntondersteuners 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.
- Enkele cliëntondersteuners zijn tevens Vrijwillige Ouderen Adviseurs. Hierdoor is de cliëntondersteuning ook namens de COSBO gewaarborgd.

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 de onafhankelijkheid van onze cliëntondersteuning gewaarborgd blijft en 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 cliënt ligt. Hierdoor wordt in het kader van het vergroten van de eigen kracht gewerkt aan het versterken van de mogelijkheden van de cliënt.

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.

3.2 Collectieve Belangenbehartiging

Binnen Almelo Sociaal vervulden de KRA en de WMO Adviesraad de formele adviesfunctie richting de Gemeente in het kader van de Participatiewet en de WMO/Jeugdwet. Beide organisaties brachten gevraagd en ongevraagd advies uit aan het College van Burgemeester en Wethouders soms ook richting de Gemeenteraad, waarmee een constructieve bijdrage werd geleverd aan de besluitvorming aangaande het te voeren beleid in het sociale domein. Bij deze advisering werd, waar mogelijk, gebruik gemaakt van de ervaringen uit de cliëntondersteuning. Vanuit het team cliëntondersteuners was er een vertegenwoordiging in de WMO Adviesraad.

Het gescheiden opereren vanuit Almelo Sociaal in de advisering naar het college door WMO Adviesraad, KRA en COSBO zorgde soms voor onduidelijkheid of voor elkaar overlappende adviezen vanuit Almelo Sociaal. In overleg met betrokken wethouders en ambtenaren is daarom in 2019 besloten om te streven naar 1 adviesraad vanuit Almelo Sociaal: de Adviesraad Sociaal Domein. Indien het ouderen betreft zal de Adviesraad Sociaal Domein de COSBO betrekken bij deze advisering. Wenselijk is om zo tot 1 advies vanuit Almelo Sociaal te komen. De verwachting is dat deze verandering in onze organisatie meer helderheid zal scheppen zowel richting de cliënten als naar de gemeente. Begin 2020 zal de Adviesraad Sociaal Domein geformaliseerd worden.

De 3 deelgroepen die Almelo Sociaal vormen (Cliëntondersteuning, Belangenbehartiging en COSBO) 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 Werkvoorzieningsbedrijven 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 Adviesraad Sociaal Domein. Het stelt hen in staat hun toets- en advieswerk inhoud te geven.

3.3 Overige investeringen in 2019

Het ICT bedrijf Microcenter heeft in samenwerking met enkele cliëntondersteuners een cliëntvolgsysteem voor Almelo Sociaal ontwikkeld, dat vanaf 01-01-2020 operationeel is. Het systeem stelt ons niet alleen in staat om onze cliënten beter te volgen, het levert de Adviesraad ook gegevens op die gebruikt kunnen worden bij hun advisering.

Veel aandacht is er in 2019 besteed aan het beter bekendmaken van Almelo Sociaal bij de burgers van Almelo. Zo is onze website compleet vernieuwd en is er een 0-meting bekendheid verricht, zodat we straks de resultaten van onze komende PR-campagne kunnen meten.

4. De 3 deelgroepen van Almelo Sociaal

In dit hoofdstuk zijn de jaarverslagen over 2019 opgenomen zoals deze door de deelgroepen zijn aangeleverd.

4.1 Team Cliëntondersteuning

JAARVERSLAG 2019

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.

De samenwerking van de Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA) en de Kliënten Raad Almelo (KRA - deel cliëntondersteuning) heeft in 2019 geleid tot de oprichting van het Team Cliëntondersteuning. Tot 2019 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. In 2019 is besloten om als BGA en KRA gezamenlijk spreekuur te gaan houden. Hierdoor kan er nu tijdens de gesprekken op alle gebieden van het sociale domein advies en ondersteuning gegeven worden.

Om de onderlinge samenwerking van de teams van BGA en KRA te bevorderen, waren er 2019 teambuildings bijeenkomsten voor de cliëntondersteuners van BGA en KRA.

De dagelijkse besturen van BGA en KRA zijn opgegaan in 1 dagelijks bestuur van het team cliëntondersteuning.

Het team cliëntondersteuning is een deelgroep van Almelo Sociaal en bestaat uit vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties. Het team cliëntondersteuning biedt binnen de gemeente Almelo **informele onafhankelijke** cliëntondersteuning op de gebieden zorg, welzijn, werk en inkomen.

Informeel staat tegenover de formele cliëntondersteuning die gegeven wordt door professionals. Wij zijn vrijwilligers. Wij zijn geen hulpverleners die zorgen voor geld of hulp in de huishouding. Wij werken als een soort wegwijzer, wijzen de weg naar de goede instanties, ondersteunen daarbij.

Almelo Sociaal krijgt subsidie van de gemeente, maar toch werken we niet námens de gemeente. Ook niet namens andere partijen. We werken alleen namens onze cliënten en zijn dus **onafhankelijk**.

Voor wie verzorgen we cliëntondersteuning:

1. mensen die het moeilijk vinden de juiste hulp te krijgen
2. mensen die hulp krijgen, maar daarin vastlopen
3. mensen die hulp krijgen, maar er verandert iets (in de hulp of bij henzelf)

Onze doelstelling is dat mensen mee kunnen blijven doen in de samenleving, kunnen blijven werken of aan het werk kunnen komen en zelfstandig kunnen blijven wonen.

Onze doelgroep betreft vaak mensen die in een sociaal, economisch en maatschappelijk kwetsbare positie verkeren.

Het team cliëntondersteuning is gehuisvest aan de Grotestraat- Zuid 174 te Almelo.

Activiteiten van het team cliëntondersteuning in 2019.

1. Informele Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

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

Het team cliëntondersteuning houdt op maandag- ,woensdag – en vrijdagmorgen van 10.00 tot 12.00 uur spreekuur. Hierbij helpen wij o.a. bij:

- Schulden
- WMO maatwerkvoorzieningen. Met name ondersteuning bij het huishouden, mobiliteitsvoorzieningen, woningaanpassingen, verstrekkingen via een PGB en de daarbij horende keukentafelgesprekken
- Info/advies algemeen (bijvoorbeeld aanvraag DigiD, keuring rijbewijs)
- Toeslagen (Toeslagenwet, Zorgtoeslag en huurtoeslag)
- Hulp en advies rondom jeugd (bv. inschakeling maatschappelijk werk, AKJ of verwijzing speciaal onderwijs)
- Kwijtschelding
- Belastingen
- Bijzondere Bijstand
- Uitkeringen Wia, Wajong en Ziektewet
- Klachten en bezwaarschriften
- Hulp en advies bij het invullen van formulieren
- WLZ aanvragen
- Het invullen van formulieren
- Bemiddelen bij zorgverleners of gemeente
- Advisering rondom huisvestingszaken

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

2. Belangenbehartiging.

In 2019 zijn er stappen gezet om te komen tot één adviesorgaan vanuit Almelo Sociaal. Het KRA deel Belangen Behartiging en WMO Adviesraad zullen in 2020 opgaan in de Adviesraad Sociaal Domein.

In 2019 heeft de KRA haar adviesfunctie nog uitgeoefend. Er waren regelmatig overleggen met de klachtenfunctionarissen van de gemeente Almelo, met betreffende beleidsambtenaren en twee keer was er een overleg met de wethouder Sociaal Domein. De KRA heeft formele adviezen uitgebracht m.b.t.:

- uitvoeringsregeling participatiewet 2019-2022
- de tegenprestatie

Het team cliëntondersteuning is vertegenwoordigd in de Adviesraad Sociaal Domein i.o.. De signalen die de cliëntondersteuners kregen vanuit de cliënten en vanuit de Almelse samenleving zijn hier ingebracht.

Aantallen

	Onafhankelijke Informele Cliëntondersteuning			
	Aantal cliënten op de spreekuren	Contacten telefonisch e-mail	Huisbezoeken en keukentafelgesprekken	Cliëntcontacten
2018: BGA en KRA	441	118	76	1031
2019: Cliëntondersteuning	429	96	88	1042

Toelichting tabel:

In 2019 was er contact met 429 cliënten tijdens de spreekuren. Veel cliënten bezoeken de spreekuren meerdere malen, dit verklaart het grotere aantal cliëntcontacten.

De gemiddelde tijdsbesteding per cliënt op de spreekuren was 54 minuten.

Gekeken naar de aard van de cliëntcontacten dan valt 19 % onder de categorie Zorg & Welzijn en 81 % onder de categorie Werk & Inkomen. Vaak is er sprake van multi-problematiek bv.: naast een vraag over een traplift speelt GGZ problematiek of een vraag over financiële ondersteuning heeft te maken met schoolgaande kinderen.

De vrijwilligers van het team cliëntondersteuning.

De vrijwilligers 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.

Eind 2019 namen 2 vrijwilligers afscheid van ons team: Monique Budde en Steven Nijhof. Beide hebben zich door hun werk bij Almelo Sociaal vele jaren ingezet voor de burgers van Almelo. De koninklijke onderscheiding die beide hebben ontvangen was dan ook zeer verdiend.

De groep vrijwilligers van het team cliëntondersteuning bestaat op 01-01-2020 uit 13 personen.

Als team hebben we 1 keer per maand een bijeenkomst waarin we beleidszaken vanuit het bestuur bespreken, maar waar het vooral gaat om onze deskundigheid te vergroten en ervaringen bespreken. Tijdens dit maandelijks overleg van het team:

- 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.

Het team cliëntondersteuning heeft een dagelijks bestuur dat de vergaderingen voorbereidt, faciliteert en het team naar buiten toe vertegenwoordigt. De voorzitter van het dagelijks bestuur is tevens lid van het bestuur van Almelo Sociaal.

Initiatieven van het dagelijks bestuur in 2019:

- het samengaan van de teams van KRA en BGA voorbereiden en begeleiden;
- het organiseren van de deskundigheidsbevordering;
- het organiseren van teambuilding;
- er is een nieuw huishoudelijk reglement opgesteld;
- deelname aan de bijeenkomst voor nieuwe burgers in Almelo;
- deelname aan de informatiemarkt;
- overleg en afstemming m.b.t. de wijkteams;
- er zijn voortgangsgesprekken gevoerd met alle cliëntondersteuners, waarbij aandacht is besteed aan hun rol als cliëntondersteuner en hun behoefte aan deskundigheidsbevordering;

Het dagelijks bestuur van het team cliëntondersteuning bestond op 01-01-2020 uit:

- Chiel Daanen (voorzitter en penningmeester);
- Gabriëlle Dobber (secretaris);
- Annet Schuurs (coördinator cliëntondersteuning);
- Anita Tigelaar (ICT en PR)

Deskundigheidsbevordering in 2019.

De cliëntondersteuners 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 2019 is wederom het LCR congres in Utrecht bezocht met diverse kennissessies.

In 2019 hebben cliëntondersteuners deelgenomen aan de voorlichting m.b.t. zorgverzekering via Gemeente Almelo.

Het team heeft een bezoek gebracht aan KNGF geleidehonden LCR in Utrecht Seniorenmarkt Inburgeringsochtend

Het team heeft 2 nascholingen gevolgd m.b.t. communicatie en teambuilding.

Het team is diverse keren geschoold in het werken met het nieuwe cliëntvolgsysteem.

Teneinde cliënten goed te kunnen doorverwijzen moeten de cliëntondersteuners kennis hebben van de sociale kaart in Almelo. Hiertoe zijn in 2019 diverse organisaties uitgenodigd voor kennismaking en afstemming. In 2019 ontvingen we Bemoeizorg en de Schuldenspecialisten.

Voornemens voor 2020.

Bevorderen deskundigheid rondom GGZ

Van Almelo Sociaal wordt gevraagd een bijdrage te leveren aan de integrale uitwerking van (nieuwe) scenario's voor onafhankelijke cliëntondersteuning van mensen, zoals kwetsbare ouderen of mensen met een lichte verstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), chronisch zieken, mensen met psychiatrische problemen, jeugd en gehandicapten. Binnen genoemde groepen constateren wij een toename van mensen met GGZ-problematiek. Daarom willen wij in 2020 onze deskundigheid op dit gebied verder gaan ontwikkelen.

Contacten met professionals

Als vrijwilligersorganisatie houden we ons bezig met informele onafhankelijke cliëntondersteuning. Intensivering van de samenwerking met de formele ondersteuners (professionals) is dan wel noodzakelijk. Zo zullen wij in de WLZ – aanvraag voor mensen die beschermd wonen gaan samenwerken met SCOT.

Werven van nieuwe cliëntondersteuners

Wij zien een toename in de vraag naar cliëntondersteuning. We willen daarom ook in 2020 actief werven naar nieuwe, breed inzetbare cliëntondersteuners.

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

Jaarverslag COSBO Almelo 2019

De COSBO staat voor Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen

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

Als vertegenwoordiger van een sterk groeiende groep Senioren is het haar hoofdtaak om de belangenbehartiging van deze belangrijke groep invulling te geven. Zij doet dit voor zowel haar achterban (ouderenbonden) als niet gebonden leden. Voor vraagstukken en activiteiten binnen het Sociaal Domein werkt de COSBO met haar beleidsadviesgroepen samen binnen Almelo Sociaal.

Het bestuur bestaat uit 6 bestuursleden uit de 3 bonden en 3 afgevaardigden uit de 4 beleidsadviesgroepen en een onafhankelijke voorzitter. Er zijn onder de COSBO meerdere subgroepen actief, zoals de Zomerschool voor Senioren, de HUBA's (Hulp Bij Belasting Aangifte), de werkgroep Informatiemarkt, de redactie Senioren Journaal en de beleidsgroepen Wonen, Mobiliteit, Zorg en Welzijn. Eind 2019 zijn de CAR beleidsgroepen Zorg en Welzijn samengevoegd. In totaal zijn er ca.40 vrijwilligers actief.

Maandelijks komt eerst het DB en vervolgens het AB bij elkaar. Met uitzondering van de maand augustus. Het DB en het AB heeft met december erbij dan 20 keer vergaderd. Daarnaast hebben de bestuursleden zitting in genoemde subgroepen die ook frequent bij elkaar komen.

Twee keer per jaar vergadert het bestuur samen met alle leden van de CAR beleidsgroepen Wonen, Mobiliteit, Zorg en Welzijn.

COSBO

- Er zijn zoveel mogelijk VOG verklaringen aangevraagd door de vrijwilligers.
- De AVG wet voor haar vrijwilligers is doorgevoerd.
- Heeft deelgenomen aan de infomarkt in het gemeentehuis voor nieuwe bewoners in Almelo
- Heeft deelgenomen aan de slingerbeurs, en dit heeft de volgende afspraken opgeleverd:
 - a.voor de Zomerschool: zendtijd bij Radio Almelo;
 - b. door de RABO: het aankondigen van de Zomerschool in hun Nieuwsbrief;
 - c. EHBO koffers voor de Zomerschool;
 - d. deelname van de brandweer aan de Seniorenmarkt;
 - e. voor het project koken met senioren, het gebruik van de keuken en kantine van CKVAchilles.
- Aanwezig bij bijeenkomsten over toegang tot het sociale domein.
- Aanwezig bij het overleg tussen Almelo Sociaal en het KCC (klantcontactcenter) van de gemeente.

- Gesprekken gevoerd met de cliëntondersteuners over doorverwijzen van huisbezoeken aan senioren als luisterend oor. Hiervoor is vanuit de COSBO een contactpersoon aangesteld.
- Het bestuur en de vrijwilligers hebben aan teambuilding gedaan
- Daarnaast heeft het bestuur deelgenomen aan een themaochtend inclusief teambuilding bij Almelo Sociaal.
- Een nieuwe website en folder is gerealiseerd.
- Tijdens de motiemarkt van de gemeente 2 moties ingediend. eerste om te komen tot een ouderenpact Almelo, tweede over de kostendelersnorm bij mantelzorgers.
- Er is op 18 februari overleg met de Raadfracties gevoerd betreffende de bezuinigingen.
- Er is tijdens meerdere raadsvergaderingen ingesproken betreffende Eenzaamheid, en over een plaatselijk Ouderenpact, en de blijvers- en zilverlening.
- Er zijn gesprekken geweest met een projectontwikkelaar over locaties voor Wonen met Zorg.
- Er is overleg geweest over samenwerking met Avedan via Mirjam van Balen.
- Er wordt deelgenomen in de PROO, Provinciaal Overleg Ouderen Overijssel.
- Aanwezig bij de startconferentie van de coalitie Kom Erbij
- Het maandelijkse voorzittersoverleg bezocht van de vier aangesloten koepels bij Almelo Sociaal en aanwezig geweest bij het overleg om de 6 weken met het BOV.

De CAR beleidsadviesraad Wonen richt zich op de huisvestingssituatie van de senioren in Almelo. Zorg is er over de vraag of er op termijn voldoende en kwalitatief goede woningen zijn voor mensen met enige vorm van lichamelijke beperking of achteruitgang.

Zeker nu duidelijk is dat we allemaal heel lang in onze woning moeten blijven wonen.

- Er is periodiek contact met de huurderscommissies van de 2 Almelse woningcorporaties en overleg met de directies.
- Er is deelgenomen aan een bijeenkomst in het Polmanstadion (nu Erve Asito) met SHBW en de gemeente voor meer betaalbare huurwoningen.
- 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.
- Rechtstreeks contact met wethouders over Sociale Domein en Wonen
- Er is deel genomen aan de discussie over de Omgevingsvisie van de gemeente
- Er is een notitie opgesteld om de achterban van de COSBO, zowel leden als niet-leden van de bonden, meer te betrekken bij de beleidsontwikkeling. Deze notitie ligt ter behandeling in het bestuur van de COSBO.

-

De CAR beleidsadviesraad Zorg. De doelstelling van deze adviesraad is om een verbinding te vormen tussen de oudere inwoners van Almelo met degenen, die aan hen medische zorg verlenen. Dit betreft dan uiteraard de medische zorg maar ook de daarmee verband houdende hulp- en financiële aspecten.

- ✓ De werkgroep zorg heeft op 27 juni deelgenomen aan een machmaking event georganiseerd door Vitaal Twente met als thema Technologie en prioriteit en E-health

De CAR beleidsadviesraad 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 een coördinator om te bepalen door welke vrijwilliger de aangemelde persoon het beste geholpen kan worden.

- ✓ Deelname aan de Coalitie Kom Erbij 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 twee 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.
- ✓ Ze heeft samenwerking gevonden met het Sportbedrijf Almelo om senioren in beweging te krijgen. Organisatorisch is een gezamenlijke werkgroep actief geworden die maandelijks een activiteit organiseert. Elke activiteit wordt afgesloten met een gezamenlijke lunch.

De CAR beleidsadviesraad Mobiliteit behartigt de belangen van de Senioren op het gebied van mobiliteit in Almelo. Belangrijk is dat de voorzieningen laagdrempelig zijn. De CAR mobiliteit onderhoudt ook de contacten met de betrokken afdelingen van de Gemeente. De CAR Beleidsgroep mobiliteit heeft in 2019 aandacht besteed aan de volgende lopende 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 zebrapad 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.
- Er op gewezen dat de deur van het gemeentehuis voor mensen met een beperking opzij van de hoofdingang, vanuit de balie niet goed te zien is, en mensen die gebeld hebben om binnen te kunnen komen, niet goed te zien zijn.
- Er is contact geweest met Twente Milieu betreffende de containers, die door slecht terugplaatsen nadat ze geleegd zijn, een gevaar opleveren voor mensen met een beperking (rolstoel, rollator mensen met een visuele beperking)
- De begeleiderspas moet gratis en bruikbaar zijn in alle vormen van openbaar vervoer.

De werkgroep Zomerschool voor Senioren bestaat uit 6 leden uit de 3 bonden en organiseert activiteiten, waarbij alle Senioren in en rond Almelo 2 weken in de bouwvakvakantie allerlei activiteiten aangeboden worden als familie en vrienden met vakantie zijn. In 2019 hebben 845 inschrijvingen plaatsgevonden. De Zomerschool voor Senioren was in 2019 genomineerd voor de Stadsprijs Almelo.

De HUBA's: Een HUBA (hulp bij belastingen) is een belastinginvuller opgeleid en gecertificeerd door de ouderenbond waar de belastinginvuller is aangesloten..Deze HUBA's helpen mensen vanaf 65 jaar Zij bezoeken de mensen thuis.

Deze HUBA'S (6 personen) hebben in 2019 met 560 klantcontacten senioren geholpen met de aangiftes, inkomstenbelasting, zorg en huurtoeslagen

Het Senioren Journaal is een initiatief van de drie Almelose ouderenorganisaties KBO, OVA en PCOB Inmiddels onder de vlag van de Stichting COSBO, waarin de drie bonden verenigd zijn. In het blad is allerlei nieuws voor en over Almelose ouderen te lezen.

De redactie van het Senioren Journaal bestaat uit 4 leden uit de 3 bonden en geeft 10 x per jaar het Senioren Journaal uit in een oplage van 1100 stuks. In september 2019 werd in het kader van het 5 jarig bestaan een jubileum nummer in kleur uitgebracht in een oplage van 2000 stuks

Een informatiemarkt voor Senioren gehouden op de Koornmarkt waarin 24 non-profit organisaties aan deel hebben genomen om alle bezoekers te informeren en om hen de mogelijkheid te bieden en kennis te maken met deze organisaties en instanties.

4.3 WMO Adviesraad:

Sociaal Jaarverslag WMO Adviesraad 2019

Het eerste halfjaar

2019 begon met de nasleep van 2018. Vanwege het wegvallen van onze vaste contactambtenaar kregen we in februari een nieuwe ambtenaar toegewezen: Michel van Brink wordt ons contact met de Gemeente. Op inhoud. Onze leden moesten helaas eerst opnieuw geïnstalleerd worden, wat in april uiteindelijk gebeurde. Ik zeg helaas, omdat het eerste gesprek met de nieuwe wethouder hierdoor niet door kon gaan.

In februari zijn we begonnen aan de verordening Wmo & Jeugd. Samen met de Gemeente op pad naar een nieuwe verordening. 2 concepten verder hebben we in mei gezamenlijk besloten tot een andere werkwijze; het Raad van State model. Ieder voorstel van het college dat naar de Gemeenteraad gaat, mogen wij van te voren, dus op het moment van plannen maken, over meepraten en ons advies aan verbinden. Eind mei zijn we dus in staat ons advies uit te brengen, en dit gaat mee naar de gemeenteraad.

In juni en juli bespreken we onze contacten met de ambtenaren in het stadhuis.

Verschillende ambtenaren worden uitgenodigd om uitleg te geven over hun beleidsterrein. Het is het begin van een hernieuwde samenwerking.

Het tweede halfjaar

We beginnen met de plannen voor een Adviesraad Sociaal Domein. Binnen Almelo Sociaal verschuift de focus van "koepels en groepen" naar "1 Almelo Sociaal voor de klant". De KRA en de BGA schuiven samen met de ouderenadviseurs van de COSBO hun werkterrein in elkaar, om van cliëntondersteuning 1 team te maken dat spreekuren houdt. De BGA en de WMO Adviesraad intensiveren hun samenwerking om de collectieve belangenbehartiging te

vergroten en te versterken. De COSBO, die geen adviesraad van het college is, weet de weg naar ons nu ook te vinden en zo versterkt Almelo Sociaal zichzelf.

In september beginnen we te waarschuwen voor de oplopende wachttijden bij het WMO-loket. In de wijken Nieuwstraatkwartier en Windmolenbroek lopen nu pilots, waarin intakers een belangrijke rol krijgen om de lijnen naar de burger kort te houden.

Dan volgt de rest van het jaar, we zijn bezig om elkaar te informeren, diverse werkgroepen houden presentaties voor onze raad. Maar van de gemeente horen we niet veel. In november horen we nog dat de tarieven voor huishoudelijke ondersteuning aangepast gaan worden, maar dat de inwoners pas een brief krijgen als alles afgerond is. De pilot met de wijkteams wordt in plaats van januari in maart uitgerold naar de rest van de stad. De wachttijden zijn intussen opgelopen naar 8 weken. We kaarten voor de verandering de openbare toiletten nogmaals aan, omdat er een particulier initiatief in de krant gemeld wordt. We vragen om info en om meer info, maar het meeste zal pas in het nieuwe jaar aan ons gevraagd en gepresenteerd gaan worden.

In oktober volgt de langverwachte uitbreiding van de werkgroep GGZ/Bescherm Wonen, en tot slot sluit in december een lid van het team cliëntondersteuning aan om het onderdeel participatie op zich te nemen in onze nieuw te vormen Adviesraad Sociaal Domein. Net als mantelzorg, jeugd en senioren geldt dat dit nieuwe terrein te groot is voor 1 persoon. We gaan door met het werven van nieuwe mensen.

5. Activiteiten en ontwikkelingen op bestuursniveau

Hieronder beschrijft het bestuur van Almelo Sociaal de activiteiten die zijn ontplooid en ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan in 2019.

De volgende ontwikkelingen en activiteiten komen aan bod:

- Voortgang 2019
- De organisatie onder de loep
- Publiciteit
- Deskundigheidsbevordering
- Informatie en ICT
- Overzicht externe contacten

5.1 Voortgang 2019

In 2019 is een nieuw bestuur samengesteld. De voorzitters van de 3 deelgroepen (Cliëntondersteuning – Belangenbehartiging – COSBO) zijn toegetreden tot het bestuur. Hierdoor zijn er directe lijnen vanuit het bestuur met de 3 deelgroepen gekomen. De nieuwe samenstelling en de werkwijze van het bestuur wordt in 2020 vastgelegd in aangepaste statuten en een nieuw huishoudelijk reglement. Het bestuur wordt hierbij juridisch ondersteund.

In 2019 is hard gewerkt aan het meer zichtbaar maken van Almelo Sociaal. Er is een PR-groep opgericht die binnen Almelo Sociaal verantwoordelijk is voor het opstellen en uitvoeren van communicatieplannen. Wij verwachten dat de burgers van Almelo hierdoor sneller de weg naar onze ondersteuning zullen vinden. De PR-groep krijgt ondersteuning van een extern deskundige.

In 2019 zijn we tot de conclusie gekomen dat er voor verdere organisatie- en doorontwikkeling meer professionele ondersteuning moet komen. In de subsidieaanvraag 2020 is hier rekening mee gehouden. Zodra wij de beschikking 2020 binnen hebben, kunnen wij beslissen of en hoe professionele ondersteuning kan worden ingezet.

5.2 De organisatie onder de loep

De ontwikkeling naar een organisatievorm die meer ten dienste staat van de Almelo'se burgers is ook in 2019 verder gegaan.

Binnen Almelo Sociaal heeft dit geresulteerd in een intensievere onderlinge samenwerking.

De BGA en KRA – cliëntondersteuning zijn opgegaan in het team cliëntondersteuning.

De KRA – Belangen Behartiging en de WMO Adviesraad hebben besloten te gaan samenwerken in de Adviesraad Sociaal Domein.

De COSBO komt binnen onze organisatie op voor de belangen van ouderen. Daarnaast organiseert de COSBO diverse activiteiten voor ouderen. Spreekuren en huisbezoeken voor deze doelgroep worden verricht door het team cliëntondersteuning van Almelo Sociaal. Op het gebied van advisering vindt er waar mogelijk interne afstemming met de Adviesraad. De drie deelgroepen blijven zich ook nadrukkelijk richten op hun specifieke kennisgebied om de expertise van de vrijwilligers ten volle te benutten.

In 2019 is doorgegaan met het werken vanuit integrale spreekuren. 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 2019 nog weer verder toegenomen. De maximale capaciteit is bereikt en wordt tijdens de spreekuren regelmatig overschreden. Daarom zal het bestuur in 2020 bespreken of de huidige huisvesting nog voldoet of dat er gezocht moet worden naar een alternatieve huisvesting.

De gesprekken over de visie en werkwijze naar de toekomst zijn in 2019 afgerond. Zowel het bestuur als de 3 deelgroepen waren hierbij betrokken. In 2020 zal dit proces formeel worden afgerond middels aangepaste statuten en een nieuw huishoudelijk reglement.

Het streven van het bestuur is om nu ook te komen tot een meerjaren-overeenkomst met de Gemeente.

Clïëntcontacten individueel

Clientcontacten met:	Hulp en advies; onafhankelijke cliëntondersteuning			
	Telefonisch/ e-mail/balie	Spreekuur	Huisbezoek e.a.	Totaal 2019
Team				
Clïëntondersteuning	2093	429	88	2610
COSBO HUBA	560		650	1210
Overige balie	249			249
Totaal 2019			totaal	4069

<i>Totaal 2018</i>	<i>Totaal 2017</i>	<i>Totaal 2016</i>	<i>Totaal 2015</i>
2.810	2464	1.603	1.651

5.3 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.

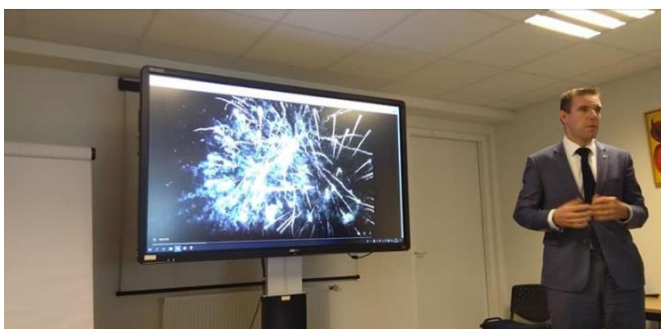
Activiteiten op dit gebied zijn:

- *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.*
-

Almelo Sociaal heeft in 2018 gezien dat het plaatsen van advertenties in het Almelo’s Weekblad het aantal klanten heeft verhoogd. In september 2018 hebben alle bestuursleden een workshop “leesbaar schrijven” gehad onder leiding van Loes Grooters. De animo om onze eigen teksten te verbeteren is daarmee sterk vergroot. We hebben daarop besloten haar in te huren om onze website aan te passen. Dit heeft er toe geleid dat we eind september een compleet nieuwe website konden lanceren door onze wethouder Eugène van Mierlo.



Als er wat gelanceerd wordt is er vuurwerk. Vanmiddag heeft wethouder Eugène van Mierlo onze nieuwe website geopend, neemt u ook een kijkje? www.almelosociaal.nl



De nieuwe website is geschreven vanuit de vragen van de burger. Kopjes als “geldtekort”, “moeilijke brieven” en “gratis speelgoed en spullen” moeten de burger de weg naar Almelo Sociaal wijzen. En alles in begrijpelijke taal.

Dit heeft er wel toe geleid dat we geen gegevens over het begin van 2019 meer hebben. Eind 2018 hadden we ongeveer 600 bezoekers, en vanaf september is hun aantal toegenomen tot 913 gebruikers. Gemiddeld ontvangen we 90 bezoekers per week op onze website.

In de maanden oktober, november en december hebben gebruikers via onze website 233 doorgeklikt naar andere websites, 49 keer de “mailto” knop gebruikt om ons te bereiken en 29 keer de informatiewijzer gedownload.

Hieronder een top 10 van pagina's waar onze bezoekers naar gekeken hebben:

Pagina ?	Totale gebeurtenissen ?	Unieke gebeurtenissen ?
	312 % van totaal: 100,00% (312)	285 % van totaal: 100,00% (285)
1. /hulp-bij-geldvragen/gratis-spullen-in-almelo/	134 (42,95%)	127 (44,56%)
2. /50-plus/eenzaam/	47 (15,06%)	41 (14,39%)
3. /hulp-bij-geldvragen/schulden/	29 (9,29%)	27 (9,47%)
4. /over-ons/het-bestuur/	22 (7,05%)	20 (7,02%)
5. /50-plus/ouderenbonden/	12 (3,85%)	12 (4,21%)
6. /hulp-bij-zorgvragen/zorgverzekeringen/	10 (3,21%)	7 (2,46%)
7. /contact/	9 (2,88%)	6 (2,11%)
8. /over-ons/klachten/	8 (2,56%)	6 (2,11%)
9. /vervoer/begeleid-vervoer/	6 (1,92%)	6 (2,11%)
10. /hulp-bij-zorgvragen/wmo-klachten/	5 (1,60%)	3 (1,05%)

Overzicht Facebook 2019

In totaal had Almelo Sociaal in 2019 299 volgers. Hieronder is de toename schematisch weergegeven.



Het overgrote deel van onze volgers komt uit Nederland, van de 299 komen er 231 uit Almelo. De rest is verdeeld over de omliggende plaatsen.

De samenwerking met andere organisaties heeft ertoe geleid dat Avedan, Mantelzorg Almelo en NAH (niet aangeboren hersenletsel) onze naam hebben vermeld op hun pagina's.

Stadsfotograaf Coen Mulder heeft ook mooie foto's weten te maken van de start van het project Automaatje en, aan het eind van 2019, de koninklijke onderscheidingen van onze vrijwilligers Monique Budde en Steven Nijhof waar wij afscheid van hebben genomen.



5.4 Deskundigheidsbevordering

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

- Kandidaat – cliëntondersteuners 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 cliëntondersteuners 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 Adviesraad Sociaal Domein betreft.
- Op teambuildingsdagen wordt het groepsproces waar nodig verbeterd.
- Externe overlegvormen bieden extra informatie en soms ook nieuwe inzichten.

5.5 Interne informatie en ICT

Medewerkers van Almelo Sociaal hebben toegang tot het intranet van Almelo Sociaal. Per deelgroep zijn mappen met bestanden beschikbaar die informatie bevatten en/of de onderlinge communicatie bevorderen.

Naast een nieuwe website is in 2019 in samenwerking met het ICT-bedrijf Microcenter een cliëntvolgsysteem voor Almelo Sociaal ontwikkeld. Vanaf 01-01-2020 is dit cliëntvolgsysteem operationeel. Het werken aan het systeem gebeurt in een beveiligde ICT-werkomgeving waardoor privacygegevens van cliënten zijn gewaarborgd. Cliënten geven altijd toestemming om hun gegevens te verwerken in het systeem. Halverwege 2020 zal het cliëntvolgsysteem geëvalueerd worden.

5.6 Overzicht externe contacten

Zoals ook al eerder is aangegeven onderhouden het bestuur en de 3 deelgroepen van Almelo Sociaal veelvuldig contact met de betrokken wethouders, ambtenaren en gemeenteraadsleden. 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
- 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.

6. Exploitatierekening

Staat van baten en lasten in €

	2019	2018
Subsidies	178.000	197.000
	<u>178.000</u>	<u>197.000</u>
Baten -/- directe lasten		
Salarissen en sociale lasten	54.654	36.633
Afschrijvingskosten	1.104	1.759
Overige kosten stichting	<u>127.361</u>	<u>94.213</u>
Som der exploitatielasten	<u>183.119</u>	<u>132.605</u>
Exploitatieresultaat	-5.119	64.395
Overige financiële baten	<u>10</u>	<u>23</u>
Financiële baten en lasten		23
	<u>10</u>	
Resultaat	<u><u>-5.109</u></u>	<u><u>64.418</u></u>

7. Tot slot

Het jaar 2019 was voor Almelo Sociaal het jaar van de interne veranderingen. Dit ging niet altijd gemakkelijk en leverde interne spanningen op. Wij denken echter dat er nu een toekomstbestendige organisatie staat. Een organisatie met een heldere structuur en korte lijnen. Een organisatie die erop gericht is de belangen van de Almelse burger te behartigen. Het interne veranderingsproces zal in 2020 geformaliseerd worden door nieuwe statuten en nieuwe contractafspraken met de gemeente Almelo.

De toegekende subsidie valt lager uit dan de door de Almelo Sociaal ingediende begroting. Wij zullen daarom als nieuw bestuur van Almelo Sociaal overgaan tot herschikking van middelen en bezuiniging op enkele posten. Wij hopen dat we hiermee onze taken binnen het toegekende bedrag kunnen waarmaken en dat de kwaliteit van ons aanbod niet in gevaar komt. Graag zouden wij echter een meerjarige subsidie-overeenkomst afsluiten. Dit zal de interne en externe activiteiten van Almelo Sociaal positief beïnvloeden en de nu jaarlijks optredende onrust wegnemen.

De uitvoeringsovereenkomst zoals wij die ontvingen is toegesneden op een professionele organisatie. En hoewel de dienstverlening van onze vrijwilligers vaak niet onderdoet voor een professioneel aanbod, blijft Almelo Sociaal een vrijwilligersorganisatie. Het bestuur wil daarom het gesprek aangaan met het college om een meer bij onze situatie passende overeenkomst tot stand te brengen.

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 nu intern hebben gemaakt, hebben we nog meer vertrouwen in eigen kunnen en onze dienstverlening. We zetten ons er met veel energie en ambitie voor in.

Bestuur Almelo Sociaal

Almelo, april 2020