



Sociaal Jaarverslag 2021



Inhoud

Voorwoord	3
Wat er bestuurlijk veranderde in 2021	4
Adviesraad Sociaal Domein (in oprichting)	6
Komst van Almelo Doe(t) Mee	8
Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen Almelo (COSBO).....	12
Team Cliëntondersteuning Almelo Sociaal	15
Publiciteit.....	22
Exploitatierekening 2020 / 2021	25

Voorwoord

Voorwoord

Hierbij bied ik u het jaarverslag van Almelo Sociaal 2021 aan.

Zoals voor zovelen was het ook voor Almelo Sociaal een jaar waarin corona een erg grote rol speelde. Omdat het bestuur van mening was dat het pand aan de Grotestraat qua ruimten en gezondheid niet voldeed, is gezocht naar andere huisvesting. We zijn begin 2021 verhuisd naar het pand Dreesz. Daar is, als alles weer gewoon loopt, voldoende ruimte om mensen met een hulpvraag te ontvangen. De Cliëntondersteuning kan weer verder.

Halverwege 2021 is Almelo Doet Mee bij ons ingetrokken. Ook daarvoor is voldoende ruimte. Iedere verandering brengt onrust met zich mee, maar het is gelukt om de vrijwilligers dichter bij elkaar te brengen zonder dat de eigenheid van de onderdelen in gevaar kwam.

Ook bij de COSBO gingen er zaken door en andere bijeenkomsten zoals de Zomerschool niet. Er wordt hard gewerkt aan een herstart van de Adviesraad Sociaal Domein en het ziet ernaar uit dat dit in het komende jaar verder vorm krijgt. Hierdoor komt er weer invloed op het beleid in het Sociaal Domein van de Gemeente Almelo.

Ik ben trots op al die vrijwilligers die zich elke keer weer inzetten om iedereen in Almelo, die een steuntje in de rug kan gebruiken, goed te helpen.

Ik ben trots op onze betaalde krachten die, ieder op haar wijze, ondersteunend bezig zijn om Almelo Sociaal goed te laten draaien.

Ik ben er trots op dat we als bestuur, ook wij zijn vrijwilligers, aan alle wettelijke bepalingen voldoen en we er financieel gezond voor staan. Soms leverden de veranderingen nog wel eens wrijving op, maar gezamenlijk komen we er uit.

We zijn door de artikelen in het Almelo's Weekblad en via Social Media duidelijker zichtbaar en dat zal, als alles weer gewoon gaat, zijn vruchten afwerpen.

Al met al kunnen we de toekomst met vertrouwen tegemoet zien (alhoewel op het moment van schrijven maart 2022 door de oorlog in Oekraïne, die toekomst even niet zo helder is!).

Er zijn plannen genoeg.

Tot slot: In het jaarverslag kunt u alles lezen over Almelo Sociaal en de onderdelen waaruit het nu bestaat. Ik wens u veel leesplezier toe!

Theo Zijlstra
voorzitter

Wat er bestuurlijk veranderde in 2021

Voor het bestuur is 2021 een heel erg roerig jaar geweest. Alleen al de mutaties in het bestuur laten zien dat het een periode is geweest van wisselingen en aanpassingen.

Bestuur jan. 2021	Functie	Bestuur dec. 2021	Evt. reden wisseling
Theo Zijlstra	onafhankelijk voorzitter	Theo Zijlstra	
Hans Buijs	onafhankelijk penningmeester	Hans Buijs	
Chiel Daanen	secretaris + voorzitter van team Cliëntondersteuning	Vacant (onafhankelijk) Vacant	-
Hidde Visser	Voorzitter van Adviesraad sociaal domein	-	Op verzoek gemeente gestopt per 1-7-'21
Lily Altena	namens st. COSBO	Rembrandt de Vries	-
		Arjen Bakker	Aansluiting Almelo Doe(t) Mee per 1-7-'21

Nieuwe werkruimte gezocht

De start van 2021 begon met het vinden van een nieuwe ruimte. Deze werd gevonden bij Dreesz; eerst op een bovenverdieping en later op de begane grond. Dit betekende twee keer verhuizen en tevens de zaken afwerken met betrekking tot de Grotestraat. Was het allemaal haalbaar? Hoe gaat het worden? Gelukkig was er snel een nieuwe huurder voor de Grotestraat, waardoor we daar niet teveel extra kosten behoeften te maken.

Wisseling van accountant

We hebben een nieuwe accountant, BERNO Accountants in Vriezenveen waarmee de penningmeester goed kan samenwerken. De financiën staan er goed bij.

Samenvoeging met Almelo Doet Mee

Ook hielden we gesprekken met Almelo Doet Mee. Wat wilde de gemeente, hoeveel had ze ervoor over om Almelo Doet Mee bij Almelo Sociaal onder dak te brengen? De uitkomsten: per 1 juli 2021 werken we samen.

Voor zover er contact met de gemeente nodig was, verliep dat goed. De uitvoeringsovereenkomst is mede door bovenstaande verandering aangepast op punten waar dat voor Almelo Sociaal als vrijwilligersorganisatie wenselijk was.

Veranderde wetgeving leidt tot papierrompslomp

Daarnaast vroeg wetgeving de nodige aandacht, hetgeen nogal wat werk met zich meebracht en begrepen vrijwilligers niet altijd waarom wijzigingen doorgevoerd werden.

Onder andere voldoen we inmiddels aan de WBTR, de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen: de voorzitter en penningmeester zijn hierbij als Ultimate Beneficial Owner in het UBO-register van de KvK opgenomen.

ICT: eigen software ontwikkeld & nieuwe ICT-ondersteuner

Ook de ICT vroeg de nodige aandacht, daarbij moest bij overname van Almelo Doet Mee een volledig eigen softwarepakket worden ontwikkeld. We zijn daarnaast overgestapt naar een nieuwe ICT ondersteuner.

Doorstart Adviesraad Sociaal Domein

Het bestuur heeft zich ingezet om, zoals gevraagd is door het college van B en W, een doorstart van de Adviesraad Sociaal Domein te realiseren. De kans van slagen hiervoor is aan het begin van 2022 groot.

Bijeenkomsten ondanks corona doorgegaan

Het bestuur kwam maandelijks bijeen en een enkele keer extra als dat nodig was. In oktober is een heidag gehouden in verband met de toekomst(visie) van Almelo Sociaal.

Natuurlijk is corona soms een spelbreker geweest, maar binnen het bestuur is geen al te grote uitval door corona geweest. Het komende jaar komen er gelukkig weer mogelijkheden om de werkzaamheden op een wat normalere manier te doen.

Het is wel van belang dat in 2022 het bestuur weer wat meer compleet wordt, anders is er te veel werk voor te weinig mensen.

Adviesraad Sociaal Domein (in oprichting)

Goede start van 2021

In 2021 start de Adviesraad Sociaal Domein in oprichting vol goede moed. Er zijn 5 werkgroepen: Jeugd, GGZ/beschermd wonen, Mantelzorg, Participatie en Senioren. Het dagelijks bestuur bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, de secretaris en een penningmeester. We geven adviezen aan zowel de Gemeente Almelo als de Gemeente Tubbergen over de TONK (tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten) en de nieuwe uitvoeringsorganisatie (voorheen Soweco). Vanwege corona werken we veel digitaal, via Zoom en Teams.

Nieuwe beleidsregels en de gevolgen

In de nieuwe beleidsregels van de gemeente over de Adviesraad staat dat leden uit Almelo dienen te komen. Hierdoor moeten de voorzitter, de penningmeester en een lid van de werkgroep Jeugd helaas stoppen. Ook de andere werkgroepen kampen met wisselingen vanwege zwangerschap, ziekte en vrijwilligers die een baan gevonden hebben.

Op 24 maart is er een digitaal overleg van de Adviesraad met de 3 wethouders van het Sociaal Domein. Dit overleg roept veel vragen op. Op 31 maart is er een vervolgoverleg, ook digitaal, waarbij iedereen vanuit huis werkt. Hierdoor heeft wethouder Van Mierlo de kans om bij de scheidend leden een boeket te bezorgen. Helaas gaat er wat mis in de begeleidende brief en de volgende dag vraagt het dagelijks bestuur van de Adviesraad de overgebleven leden of zij verder willen gaan of willen stoppen. Het bestuur legt op 1 april haar werkzaamheden neer. Van de overgebleven leden willen er 3 eventueel nog verder.

Evaluatie en voortzetting

Er vindt op 2 juni een gesprek tussen wethouder Van Mierlo, oud-voorzitter Hidde Visser en oud-secretaris Sandra Bakhuis plaats. Doel: evalueren. De volgende dag is er een gesprek van het bestuur van Almelo Sociaal met wethouder Van Mierlo; daar is de beleidsambtenaar en gemeentelijk contactpersoon van de adviesraad Michel van Brink bij aanwezig. De wethouder zegt dat het college verantwoordelijk is voor de Adviesraad, maar vraagt het bestuur van Almelo Sociaal op basis van de uitvoeringsovereenkomst mee te werken aan een doorstart van de Adviesraad.

In het bestuur van Almelo Sociaal wordt besloten dat de voorzitter, Theo Zijlstra, mede door zijn verleden als voorzitter van de WMO-adviesraad hiermee aan de slag gaat.

Er zijn nog 3 personen over uit de Adviesraad en er is geprobeerd om met het drietal een stap te zetten richting de nieuwe Adviesraad. Daartoe is ook een bijeenkomst geweest met Petra van der Horst van de landelijke koepel van Adviesraden Sociaal Domein. Het idee was om een gesprek met de wethouders te hebben alvorens verdere stappen te ondernemen. Theo Zijlstra heeft na uitgebreide overweging aangegeven dat hij dit gesprek samen met de

3 betrokkenen geen haalbare kaart vond. Almelo Sociaal besluit vanaf dat moment dat Theo Zijlstra de vrijheid krijgt om naar eigen goeddunken te handelen.

[Op zoek naar nieuwe leden](#)

Almelo Sociaal plaatst een advertentie met de oproep voor leden en een voorzitter voor de Adviesraad Sociaal Domein. Hierop was helaas geen respons.

In overleg met wethouder Van Mierlo is toen de oproep opgenomen in de gemeenteadvertentie in Almelo's Weekblad. Er was één reactie, voldoende om een start te maken. De verwachting is dat begin 2022 een groep ontstaat die wil deelnemen aan de Adviesraad. De verwachting is dat dit een begin is van invloed van burgers op het beleid van de Gemeente Almelo in het sociale domein.

Komst van Almelo Doe(t) Mee

In 2019 en 2020 werkt Almelo Doe(t) Mee aan de verzelfstandiging. Los van de gemeente Almelo. Daarna starten de voorbereidingen voor het samengaan met Almelo Sociaal en de verhuizing naar het kantoor van Almelo Sociaal in 2021.

Twijfels van de vrijwilligers

Een aantal vrijwilligers had wel twijfels over het samengaan. Allerlei vragen leefden, zoals: “Is Almelo Sociaal wel de juiste partner voor ons?”, “Kunnen we toch niet zelfstandig blijven?” en “Raken we zo niet ons eigen gezicht kwijt?”. Terechte twijfels en zorgen. Het verlaten van de Rietstraat was misschien nog wel het meest lastig; het karakteristieke pand stónd voor Almelo Doe(t) Mee, met een zeer toegankelijke huiskamer waar iedereen zich welkom voelde.

Kennismaking met Almelo Sociaal

De kennismakingsgesprekken met de vrijwilligers van Almelo Sociaal werden gevoerd en waren prettig. Al snel werd de aansluiting gevonden. Bij Almelo Doe(t) Mee werd tegelijkertijd een planning gemaakt om de verhuizing zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Almelo Sociaal had inmiddels een andere stek in het Dreesz-gebouw en ging verhuizen naar de begane grond met een eigen ingang aan de Boddenstraat. Een prachtig eigen gedeelte met mooie kamers. Na overleg werd duidelijk dat we onze geliefde huiskamer, in zekere zin, hiermee naartoe konden nemen; een grote kamer rechtsachter in de hoek waar we de stamtafel met de vertrouwde spulletjes konden neerzetten.

De verhuizing

Op 30 juni was het dan zover, de dag waarop we zijn verhuisd. Met hulp van veel vrijwilligers was de klus in een paar uur geklaard. Een goede voorbereiding heeft daarbij zeker geholpen. Een paar vrijwilligers zijn gestopt om begrijpelijke redenen; zij vonden de stap en de onzekerheid te groot.

Het vouchersysteem

Toen kwam de volgende uitdaging, het vouchersysteem. Onder de vlag van de gemeente werd dit in een bestaand systeem van de gemeente geregeld. Het bestaande computersysteem van team Cliëntondersteuning binnen Almelo Sociaal sloot echter niet aan op de activiteiten van Almelo Doe(t) Mee. Met de verantwoordelijkheid voor de privacygegevens en het adequaat kunnen verantwoorden van de gescheiden subsidiegelden koos Almelo Doe(t) Mee voor een volledig op maat gesneden nieuw computersysteem AVS. Het systeem draait nu, met steun vanuit het bestuur van Almelo Sociaal, voor 99%. Het is een geautomatiseerde omgeving waar alles onder het vierogen principe is geregeld, van

voucheruitgifte tot facturering. Tijdens de ontwikkeling van het nieuwe computersysteem hebben onze vrijwilligers enorm hard gewerkt om de winkel ondanks ook de coronaperikelen toch open te houden. Dat is zeer goed gelukt.

De eerste helft van 2021 werkten we nog onder de noemer van de Gemeente Almelo. Hierdoor zijn er geen cijfers over het aantal klanten die we geholpen hebben en het aantal vouchers die uitgegeven zijn. Hierdoor levert het een scheef beeld op om de overige ontwikkeling en de ervaringscijfers over 2021 mee te nemen. Dit komt in 2022 zeker aan de orde.

Wie hebben we geholpen?

Als indicatie kunnen we meegeven dat Almelo Doe(t) Mee ondanks de coronaproblematiek in het 2^e half jaar 2021 ruim 400 bewoners/cliënten kon helpen met een voucher voor een totaalbedrag van ruim € 48.000-. Het zwaartepunt van de activiteiten waarvoor we vouchers uitgaven, lag op het gebied van sport (o.a. fitness, zwemmen) 55% en cultuur/recreatie (o.a. buurtactiviteiten) 38%. Qua leeftijdsopbouw ligt binnen de groep sport het accent op de leeftijdsgroep tot 55 jaar (65%), terwijl binnen de groep cultuur ditzelfde percentage van 65% geldt voor de leeftijd vanaf 55 jaar.

OVERZICHT OPBOUW PORTEFEUILLE VOUCHERS /ACTIVITEITEN/LEEFTIJD - VOUCHER PRINTDATUM

©HB 18-01-2022

27-2-2022

Sport	LEEFTIJDEN								
	Besteed bedrag	Vouchers	18-24	25-39	50-54	55-64	65-74	75-89	>90
2021	€ 26.937,80	188	4%	29%	32%	14%	7%	2%	0%

Kunst	LEEFTIJDEN								
	Besteed bedrag	Vouchers	18-24	25-39	50-54	55-64	65-74	75-89	>90
2021	€ 150,00	1	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%

Cultuur	LEEFTIJDEN								
	Besteed bedrag	Vouchers	18-24	25-39	50-54	55-64	65-74	75-89	>90
2021	€ 18.077,50	170	0%	4%	16%	26%	28%	12%	1%

Educatie	LEEFTIJDEN								
	Besteed bedrag	Vouchers	18-24	25-39	50-54	55-64	65-74	75-89	>90
2021	€ 2.769,45	30	0%	13%	20%	23%	17%	20%	3%

Creatief	LEEFTIJDEN								
	Besteed bedrag	Vouchers	18-24	25-39	50-54	55-64	65-74	75-89	>90
2021	€ 675,00	5	0%	20%	0%	20%	20%	0%	0%

Totaal uitgegeven: € 48.609,75 394

De gevolgen van corona

Ook voor Almelo Doe(t) Mee was 2021 door corona een lastig jaar. Periodes van aangepaste openingstijden en zelfs sluiting waren onontkoombaar. Onze vrijwilligers zijn zeer flexibel en creatief omgegaan met de steeds wisselende omstandigheden. Op deze manier hebben wij via diverse mediakanalen het contact met de doelgroep vast kunnen houden. Uiteraard waren deze omstandigheden van invloed op het totaal aantal uitgegeven vouchers.

Plannen voor 2022

Komend jaar 2022 gaan we ons richten op de verdere integratie en samenwerking met de vrijwilligers van de andere aangesloten loten aan de boom van Almelo Sociaal. Het proces zal dan verder organisch gaan groeien.

Stichting Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen Almelo (COSBO)

De gebruikelijke nieuwjaarsreceptie is in januari 2021 in verband met Covid-19 niet doorgegaan. Ook in 2021 gooide het virus, ondanks vaccinaties en boosterprik, roet in het eten wat betreft de activiteiten en vergaderingen van de senioren.

De Zomerschoolcommissie was al begonnen met de voorbereidingen voor een gevarieerd programma; helaas ging het programma niet door.

Alle vrijwilligers van de COSBO hebben in december 2021 wel weer een attentie ontvangen voor hun inzet dat jaar.

Samenwerkingsverband

De COSBO is een samenwerkingsverband van de drie ouderenbonden KBO, OVA en PCOB.

Bestuurssamenstelling

Het bestuur van de COSBO bestond eind 2021 uit 2 leden van elk van de 3 aangesloten bonden, 1 vertegenwoordiger van het COSBO Platform en 1 vertegenwoordiger van het SeniorenJournaal. Ten aanzien van de onafhankelijke voorzitter was er in 2021 een vacature. Het voorzitterschap is in 2021 waargenomen door Rembrandt de Vries.

Bestuursstructuur

Het COSBO-bestuur heeft in 2021 gekozen voor een wat andere bestuursstructuur. De beleidsadviesgroepen Zorg, Mobiliteit en Wonen zijn vervangen door een COSBO Platform, bestaande uit leden en niet-leden van ouderenbonden. De leden van het Platform zitten er op persoonlijke titel en maken geen deel uit van het bestuur van de COSBO. De Platformleden denken en praten mee over aangedragen (inhoudelijke) thema's en ondersteunen/adviseren het bestuur.

Vergaderingen

Het bestuur van de COSBO heeft in 2021 8 keer vergaderd.

Vertegenwoordiging via Almelo Sociaal

De COSBO maakt deel uit van het bestuur van Almelo Sociaal. De ontvangen gemeentelijke subsidie loopt via Almelo Sociaal. Contacten betreffende onderwerpen die het Sociaal Domein betreffen, worden afgestemd met de Adviesraad Sociaal Domein en met team Cliëntondersteuning van Almelo Sociaal.

In het kader van de belangenbehartiging van senioren overlegt het COSBO-bestuur wel afzonderlijk met de wethouders Wonen en Zorg.

Belangenbehartiging

Een van de taken van de COSBO is de belangenbehartiging. Jaarlijks worden er thema's gekozen en prioriteiten vastgesteld. In 2021 is o.a. gekozen voor senioren en wonen, digitalisering en betrokkenheid. Omdat de COSBO in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen 2022 vond dat de positie van de senioren meer aandacht moest krijgen, is er een lijst van aandachtspunten/speerpunten opgesteld. Daarom zijn de onderwerpen mobiliteit en sociale contacten/eenzaamheid aan de reeds genoemde punten toegevoegd.

In het kader van de belangenbehartiging is er overlegd met diverse externe partijen als de gemeente (wethouders en ambtelijk overleg), de bibliotheek, Avedan, Mantelzorg Almelo, zorgorganisaties, Sportbedrijf Almelo, PROO, woningbouwvereniging, huurdersadviesraad en de Adviesraad Sociaal Domein.

COSBO Platform

Werkwijze Platform:

De leden hiervan denken mee over aangedragen thema's op de agenda en ondersteunen/adviseren waar mogelijk aan het bestuur van de COSBO.

Punten die o.a. van het Platform in 2021 aandacht kregen:

- Preventieagenda gemeente
- Inzetten van wooncoaches bij "Langer Thuis" wonen
- Informatiepunt Digitale Overheid bibliotheek Almelo
- Seniorenpanel (digitale enquête onder ouderen)
- Speerpunten richting politiek i.v.m. gemeenteraadsverkiezingen 2022
- Project Havenkade
- Woonvisie gemeente
- Symposium Wonen/Zorg (Symposium is uitgesteld tot najaar 2022 i.v.m. corona)
- Project "Allezins" (passend woonconcept als antwoord op de vergrijzing)
- Coalitie "Kom Erbij" als project tegen eenzaamheid.

De werkgroep Zomerschool

Ondanks een aantal voorbereidingen is de Zomerschool dit jaar vanwege corona niet doorgegaan.

De HUBA's

De HUBA's (hulp bij belastingen) helpen mensen vanaf 65 jaar bij het invullen van onder andere belastingaangifte. Zij bezoeken de mensen thuis. De HUBA's (7 personen) hebben in 2021 520 klantcontacten gehad. Tijdens deze contacten zijn senioren geholpen met aangiftes inkomstenbelasting en zorg- en huurtoeslagen veranderen/aanvragen.

Seniorenmarkt

De jaarlijkse infomarkt voor senioren in september vond plaats op 3 locaties: Koornmarkt, Huis van Katoen en Nu en de bibliotheek. In 2021 was de informatie gericht op het item wonen. Op de markt werd de algemene informatie verstrekt door instanties die betrokken zijn bij senioren. In de bibliotheek kon men terecht met vragen met betrekking tot de digitale wereld. In het Huis van Katoen en Nu ging het om allerlei zorgproducten wat betreft comfort, gemak en veiligheid.

Prijswinnend SeniorenJournaal

Het SeniorenJournaal verschijnt 10 keer per jaar, in een oplage van 1100 stuks, geheel in kleur. De redactie bestaat inmiddels uit 7 leden waarvan vijf afkomstig uit de 3 ouderenbonden. Vrijwilligers van de 3 bonden bezorgen het blad bij de leden en bij openbare locaties zoals gemeentehuis, bibliotheek, wijkcentra, kerken. In 2021 is een kostenbesparing doorgevoerd in het drukwerk. Ook wonnen we de 3^e prijs bij de landelijke verkiezing van mooiste tijdschriften voor ouderen (met de edities uit 2020).

Team Cliëntondersteuning Almelo Sociaal

De gemeente organiseert vanaf 2015 de zorg voor alle doelgroepen in het kader van de WMO, de Jeugdwet, de Participatiewet, de Wet 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 het team Cliëntondersteuning.

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.

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/of maatschappelijk kwetsbare positie verkeren.

Het team Cliëntondersteuning is gehuisvest in de kantoren van Almelo Sociaal aan de Boddenstraat 3 te Almelo.

Activiteiten van het team Cliëntondersteuning in 2021.

Ook in 2021 konden wij vanwege corona niet de Cliëntondersteuning bieden, zoals wij zouden willen: burgers uit Almelo kunnen met hun vragen spontaan bij ons binnen lopen.

Eerst hadden we te maken met de tweede golf en de bijbehorende beperkende maatregelen. Op het moment dat wij weer open wilden voor zogenaamde inloopsprekken kwam de volgende lockdown. Daarom is er in 2021 alleen fysieke Cliëntondersteuning gegeven na telefonische afspraak. Deze cliënten zijn, met inachtneming van de RIVM-maatregelen, in ons kantoor ontvangen. Daarnaast waren er contacten via e-mail en ook enkele huisbezoeken.

Het team Cliëntondersteuning heeft in 2021 ondersteuning verleend bij:

- Schulden
- WMO maatwerkvoorzieningen. Met name ondersteuning bij het huishouden, mobiliteitsvoorzieningen, woningaanpassingen, verstrekkingen via een PGB en de daarbij horende keukentafelgesprekken
- Info/advies algemeen (b.v. aanvraag DigiD, keuring rijbewijs)
- Toeslagen (Toeslagenwet, Zorgtoeslag en huurtoeslag)
- Hulp en advies rondom jeugd (b.v. 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

Waar mogelijk verwezen wij mensen door naar de wijkteams (WMO loket), Schuldhulpmaatje, Avedan, het juridisch loket of naar de instelling die de uitkering verstrekt.

Kruisbestuiving met Almelo Doet Mee

In 2021 is Almelo Doe(t) Mee aangesloten bij Almelo Sociaal. De cliëntondersteuners en de medewerkers van Almelo Doe(t) Mee hebben het afgelopen jaar geïnvesteerd in hun onderlinge samenwerking. Dit heeft ertoe geleid dat beide spreekuren op elkaar zijn afgestemd en dat cliënten gemakkelijk over en weer worden doorverwezen.

Contacten met de wijkteams

Ook in 2021 waren er goede contacten met de wijkteams. Soms was er een “warme” overdracht vanuit Almelo Sociaal naar een wijkteam en soms verwees het wijkteam naar Almelo Sociaal voor vraagverheldering van de cliënt. Op managementniveau was er ieder kwartaal afstemming tussen de cliëntondersteuners, de verantwoordelijk manager van de wijkteams en de Kwaliteitsmanager Sociaal Domein van de Gemeente Almelo.

Interne verhuizing

In 2021 verhuisde Almelo Sociaal naar het pand van Dreesz aan de Brugstraat in Almelo en nam kantoren op de derde verdieping in gebruik. Onze spreekkamers bevonden zich daar tussen medehuurders en daarmee konden we de privacy van onze cliënten niet goed waarborgen. Dus toen in 2021 de gelegenheid zich voordeed om een “eigen” ruimte te betrekken op de begane grond, hebben we van die mogelijkheid gebruikgemaakt. Voordeel is ook dat we nu een eigen ingang hebben en meerdere spreekkamers.

Belangenbehartiging

Het team Cliëntondersteuning was vertegenwoordigd in de Adviesraad Sociaal Domein. De toenmalige Adviesraad is echter opgeheven in 2021. Zodra de nieuwe Adviesraad Sociaal Domein wordt geïnstalleerd zal Cliëntondersteuning hier weer worden vertegenwoordigd. Om het geluid van Cliëntondersteuning toch te laten horen hebben we één cliëntondersteuner bereid gevonden om waar nodig in te spreken bij de vergaderingen van de gemeenteraad.

De vrijwilligers

De vrijwilligers zijn geen behandelaars. De vrijwilligers bieden zelf dan ook geen inhoudelijke zorg of ondersteuning; zij zijn met name ondersteunend in het proces van de cliënt. Zij fungeren vaak als een wegwijzer binnen het sociale domein en kunnen mensen ondersteunen in het vinden van de juiste weg binnen zorgland. Hun werkwijze is hierbij: vraagverheldering → verwijzen naar het juiste loket → 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.

De groep vrijwilligers van het team Cliëntondersteuning bestond op 31-12-2021 uit 13 personen.

Het team Cliëntondersteuning had 1 keer per maand een (digitale) bijeenkomst. Het accent van deze bijeenkomsten lag op het vergroten van de deskundigheid door ervaringen te bespreken en deskundigen uit te nodigen. 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
- verzamelen we punten ten behoeve van de Adviesraad Sociaal Domein;
- 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 2021:

- overleg, afstemming en het bevorderen van de onderlinge samenwerking met Almelo Doet Mee;
- het organiseren van teambuilding;
- overleg en afstemming m.b.t. de wijkteams;
- actualiseren van de documenten Huishoudelijk Reglement en Werkwijze Cliëntondersteuning;
- invoeren van een gedragscode;
- begroting 2022;
- gebruik en inrichting van de ruimtes op de begane grond;
- werven van nieuwe cliëntondersteuners;
- PR: aanleveren van informatie t.b.v. de column in het Almelo's Weekblad, aanpassen minimawijzer voor cliënten;
- gebruik van ons cliëntvolgsysteem evalueren en voorstellen ter verbetering opstellen;
- organiseren van de deelname aan de seniorenmarkt van 25 september;
- afstemming met het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek: waar nodig worden bezoekers doorverwezen naar Almelo Sociaal;
- in november 2021 zijn er voortgangsgesprekken gevoerd met alle cliëntondersteuners, waarbij aandacht is besteed aan hun rol als cliëntondersteuner en hun behoefte aan deskundigheidsbevordering;
- afstemming zoeken met Vluchtelingen Werk Almelo.

Het dagelijks bestuur van het team Cliëntondersteuning bestaat op 31-12-2021 uit:

- Chiel Daanen (voorzitter)
- Gabriële Dobber (coördinator Cliëntondersteuning)
- Marga Huis in 't Veld
- Anita Tigelaar
- Joy van Verseveld

Chiel Daanen heeft in december besloten om zich na 4 jaar niet herkiesbaar te stellen. Marga Huis in 't Veld is bereid gevonden om, in afwachting van een nieuwe voorzitter, tijdelijk de voorzitterstaken op zich te nemen.

Deskundigheidsbevordering in 2021

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. Daarnaast wordt het team Cliëntondersteuning via e-mail en nieuwsbrieven van landelijke organisaties - zoals de Landelijke Cliënten Raad (LCR), Stimulansz en Movisie - op de hoogte gehouden van actuele ontwikkelingen binnen het sociaal domein.

Vanwege corona werden diverse activiteiten ook in 2021 afgelast zoals het LCR-congres in Utrecht. Wel werden deskundigen uitgenodigd bij onze teamvergaderingen:

- de schuldspecialisten van de Gemeente Almelo;
- een bewindvoerder van SABAS.

Daarnaast is er een bezoek afgelegd aan het ruillokaal in de Hagendoornschool en waren er vanuit het team deelnemers aan de bijeenkomst van het Armoedepact

Ook in 2021 hebben cliëntondersteuners deelgenomen aan de voorlichting m.b.t. zorgverzekering via Gemeente Almelo.

Klantcontacten team Cliëntondersteuning

In voorgaande jaren zijn alle baliecontacten door middel van turven bijgehouden en in korte tabellen gezet. Vorig jaar zijn we daar vanaf gestapt. Uit het cliëntvolgsysteem zijn veel meer accurate gegevens te herleiden. Alleen is het in het systeem nog niet mogelijk om alle telefooncontacten te registreren.

Zoals onderstaande tabellen laten zien waren er 2021 in totaal minder contacten. De verklaring hiervoor is de noodzakelijke maatregelen die ook Almelo Sociaal moest nemen vanwege corona.

Cliëntondersteuning 2021

	Chatbericht	Mail	Huisbezoek	Keukentafel gesprek	Spreekuur	Telefoon	Eindtotaal
Kwrt1	3	13	6	1	68	57	148
Kwrt2	0	9	13	1	87	35	145
Kwrt3	0	2	10	5	92	40	149
Kwrt4	0	5	6	5	102	28	146
Eindtotaal	3	29	35	12	349	160	588

Cliëntondersteuning 2020

	Chatbericht	Mail	Huisbezoek	Keukentafel gesprek	Spreekuur	Telefoon	Eindtotaal
Kwrt1	0	11	8	2	121	49	191
Kwrt2	2	14	2		60	32	110
Kwrt3	3	2	2	2	122	41	172
Kwrt4	4	16	16	6	96	88	226
Eindtotaal	9	43	28	10	399	210	699

Voornemens voor 2022

Uitbreiding spreekuren

Zodra er geen belemmeringen meer zijn vanwege corona willen wij, naast de gesprekken op afspraak, weer een start maken met de inloopsprekuren.

Op dit moment zijn er spreekuren op maandag-, dinsdag- en vrijdagochtend. Waar nodig zijn cliëntondersteuner echter ook op andere tijden beschikbaar.

Aanpassen van het cliëntvolgsysteem

In 2021 hebben we onvolkomenheden in ons cliëntvolgsysteem geïnventariseerd en voorstellen ter verbetering opgesteld. In 2022 zal het systeem hierop worden aangepast.

Uitbreiding van het team

Naast het zoeken van een nieuwe voorzitter is er ook behoefte aan uitbreiding van het team van cliëntondersteuners. Het streven is om het team uit te breiden naar 15 mensen.

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. Zodra het weer mogelijk is willen wij deskundigen uitnodigen vanuit de Stadsbank en Bemoezorg.

Afstemming met Vluchtelingen Werk Almelo

Over en weer worden soms cliënten doorverwezen tussen beide organisaties. Het is daarbij niet altijd duidelijk op welke plek het beste ondersteuning aan deze cliënten gegeven kan worden. In 2022 willen we komen tot een betere samenwerking en afstemming tussen Cliëntondersteuning Almelo Sociaal en Vluchtelingen Werk Almelo.

Publiciteit

Binnen Almelo Sociaal willen we communicatie graag slim inzetten. Hoe? Door onder meer op dezelfde manier naar dezelfde (groepen) mensen te communiceren. En door de berichten en media die we daarbij inzetten, af te stemmen op die groepen. Idee hierachter? Dat we iedereen beter op zijn/haar eigen manier bereiken.

Het PR-team kijkt hoe, wat en waar we publiceren. Steeds met de hoofdboodschap in ons achterhoofd. En vaak met een specifieke boodschap afgestemd op groepen mensen met een bepaald soort hulpvraag. Hiervoor heeft de PR-groep profielen van groepen hulpvragers gemaakt: mensen met problemen op het gebied van financiën; taal/formulieren; werkloosheid; Wmo en jeugdigen en hun ouders.

Verhuispubliciteit

We begonnen 2021 met de verhuizing naar Dreesz, waarvoor we een PR-campagne hebben gemaakt en uitgevoerd waarin de volgende zaken aan bod kwamen:

- Netwerk / professionals bericht geven via nieuwsbrief
- (oude) klanten informeren via nieuwsbrief en Facebook
- Vrijwilligers informeren via eigen nieuwsbrief
- Gemeente Almelo en Tubbergen informeren via officiële (papieren) brief
- Inwoners van Almelo bereiken via persberichten, Facebook en Aavisie
- Brief aan medehuurlers bij Dreesz met een briefopener met ons logo

Nieuwe flyerplekken 'dankzij' corona

Helaas konden we vanwege corona ons drukwerk niet verspreiden op de "klassieke" plaatsen zoals de bibliotheek en het gemeentehuis. Ook de kantoren van de wijkteams en de buurthuizen zaten regelmatig dicht. Dit zorgde ervoor dat we op zoek gingen naar nieuwe plaatsen: zoals de datum-winkel, de boodschappenmand en de voedselbank, die we bereid vonden om onze flyers te verspreiden.

Flyers en folders voor zorg- en geldvragen

Daarna kwam uit het overleg van team Cliëntondersteuning met de Gemeente Almelo het verzoek om twee flyers te maken voor de burgers die bij de gemeente in beeld zijn. Hieruit ontstonden de flyers "Zorgen of zorg?" en "Uitkomen met uw inkomen, lukt dat?". Deze flyers zijn digitaal aangeleverd aan de wijkteams van de Gemeente Almelo.

Ook de jaarlijkse folder "Informatiewijzer geld" waarin alle regelingen voor de minima op een rij gezet worden, kende een oplage van 500 stuks én werd voor het eerst volledig digitaal aangeboden, met voorleesfunctie voor blinden en slechtzienden.

Seniorenmarkt dankbaar contactmoment met allerlei inwoners

De seniorenmarkt van de COSBO is een jaarlijks terugkerend evenement, waar Almelo Sociaal ieder jaar een stand/kraam heeft. Deze jaarlijkse markt is welbekend bij de bezoekers. Toch is het de vraag of bezoekers speciaal voor deze markt naar de stad komen.

De infomarkt voor senioren is een goede plek om mensen te informeren over ons werk. We spreken burgers die ons niet óf nauwelijks kennen én mensen die ons goed kennen. We kunnen mensen uitleggen dat wij er zijn voor de minima én voor hulp bij vragen over zorg en wonen. Ook is dit een handige plek en handig moment om de thermometer in de samenleving te stoppen en elk jaar onze bekendheid te meten via een korte enquête

Opkomst van passanten

Veel omstandigheden die in 2019 meespeelden, zijn dit jaar anders: het weer (beter), de plek (beter) en de reclame vooraf (minder, vanwege de lastminutewijzigingen in de coronaregels). En onze organisatie is anders: Almelo Doet Mee is net toegevoegd en neemt haar eigen naamsbekendheid mee.

Het goede weer en de betere plek hebben ervoor gezorgd dat we meer mensen gesproken hebben dan twee jaar geleden, ondanks dat het aantal ingevulde enquêtes redelijk gelijk is gebleven.

Stijging naamsbekendheid

Vooraf de resultaten bij de enquêtevraag “hoeveel organisaties kent u?” – een stijging van 20% naar 50% - laten zien dat onze naamsbekendheid toeneemt. Ook zien we uit de enquête dat mensen verwachten dat onze hulp gratis is en door vrijwilligers gegeven wordt.

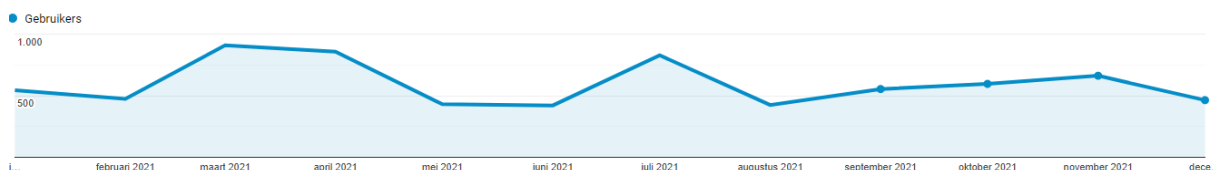
Burgers die ons (her)kennen, weten dat we verhuisd zijn; dat Almelo Doet Mee nu bij ons hoort en dat we een column in het Almelo's Weekblad hebben.

Wat zegt dit over de naamsbekendheid van Almelo Sociaal?

De vraag blijft staan of de gemiddelde bezoeker van de binnenstad op een zaterdag in september een goede graadmeter is voor de algehele naamsbekendheid van Almelo Sociaal. Er is een vergelijking te maken met de cijfers van 2 jaar geleden, maar dat behoeft wel een kanttekening: onze organisatie is veranderd. De toevoeging van Almelo Doet Mee speelt een duidelijke rol. Ook onze vrijwilligers waren anderen dan 2 jaar geleden. In 2019 waren er vrijwilligers van de verschillende groepen binnen Almelo Sociaal: de WMO-adviesraad, de KRA en de BGA, wat nog eens extra benadrukt werd door de vraag in de enquête “welke groepen kent u?”.

Onze website

Via onze website weten we tussen de 1000 en 1500 gebruikers per maand te bereiken. Hieronder staat een overzicht van gebruikers:



We zien een duidelijke verhoging van het aantal bezoekers in maart, rondom de belastingaangifte; in april, mede doordat een van onze oud-medewerkers een lintje heeft gekregen en in juli, wanneer Almelo Doet Mee bij ons aansluit.

De top tien van meest bezochte pagina's zijn:

- Contact
- Gratis spullen in Almelo
- Beschikking Wmo
- Vervoer aanvragen
- Geld voor uw kind
- Over ons/ hoe helpen wij
- Hulp bij zorgvragen
- Over ons
- Het bestuur

Eigen column

Vanaf medio 2020 hebben we in het Almelo's Weekblad ruimte gekregen voor een column. Hierin vertellen we tweewekelijks de verhalen van onze klanten. Hierdoor herkent een grotere groep mensen zichzelf, wat weer leidt tot meer klantcontacten. Daarnaast geeft het een beeld van wat we in de praktijk meemaken.

Facebook

De kracht van Facebook bestaat vooral uit het over-en-weer delen van informatie en artikelen. Hierdoor leren potentiële klanten ons kennen. Ook de diverse groepen die binnen de gemeente Almelo actief zijn, weten elkaar (s informatie) hier snel te vinden en te delen. Ons aantal volgers loopt langzaam op:

- 1^e kwartaal 540 volgers
- 2^e kwartaal 571 volgers
- 3^e kwartaal 610 volgers
- 4^e kwartaal 785 volgers

In 2021 hebben we bijna 100 eigen berichten gepost, ook 100 berichten van anderen en natuurlijk elke twee weken een bericht over onze column in het Almelo's Weekblad (24 keer).

Exploitatierkening 2020 / 2021

Exploitatierkening

Staat van baten en lasten in €

	2020	2021
Subsidies	<u>180.000</u>	<u>338.372</u>
Baten -/- directe lasten		
Salarissen en sociale lasten	67.498	89.828
Afschrijvingskosten	1.269	3.902
Kosten vouchers		47.461
Overige kosten stichting	<u>114.818</u>	<u>168.526</u>
Som der exploitatielasten	183.585	309.717
Exploitatieresultaat	<u>-3.585</u>	<u>28.655</u>
Overige financiële baten	-334	-315
Resultaat	-334	28.340

In 2021 zijn de activiteiten van Almelo Doe(t) Mee per 1-7-2021 door de Gemeente Almelo ondergebracht bij Almelo Sociaal. Zowel de administratie als de financiën van Almelo Doe(t) Mee worden ten behoeve van de Gemeente Almelo en de beschikking binnen Almelo Sociaal apart gerapporteerd.