

# Almelo Sociaal

**Jaarverslag 2024**



Voorwoord  
Almelo Sociaal algemeen  
Cliëntondersteuning  
Stichting COSBO  
Adviesraad Sociaal Domein



# Jaarverslag 2024



## Voorwoord

Almelo Sociaal is een koepel die zich richt op het ondersteunen van sociaal gedreven organisaties die zich richten op het verbeteren van de situatie van de inwoners van de gemeente Almelo.

Almelo Sociaal verzorgt huisvesting, financiën en ondersteuning voor (in 2024) drie onderdelen:

- De Adviesraad Sociaal Domein heeft 5 adviezen uitgebracht aan het college van B&W van Almelo.
- De stichting COSBO heeft de samenwerking tussen de 3 ouderenbonden in Almelo versterkt en bijgedragen aan het steunen van de ouderen in onze gemeente.
- Het team Cliëntondersteuning heeft verreweg het meeste contact met onze burgers en heeft velen kunnen helpen. Het team is tevens een informatiebron voor de Adviesraad Sociaal Domein.

In dit jaarverslag leest u meer over alle activiteiten en onze vrijwilligers. Zij hebben zich weer enorm ingezet voor de belangen van onze inwoners.

We zijn trots op onze vrijwilligers!

## Oorsprong en doelen Almelo Sociaal

Op 18 februari 2002 is de Beheerstichting Ondersteuning Vrijwilligersorganisaties opgericht. Het doel van de stichting was destijds "het behartigen van de belangen van de vrijwilligersorganisaties en het in dienst nemen van de beroepskrachten die werkzaam zijn ten behoeve van de vrijwilligers en de projecten". Deze stichting heeft zich ontwikkeld tot het huidige Almelo Sociaal. De stichting Almelo Sociaal heeft als doel het behartigen van de belangen van de inwoners van Almelo. Dit doen zij door cliëntondersteuning te bieden en belangen te behartigen op de gebieden welzijn, zorg, werk, inkomen, mobiliteit en het bevorderen van deelname aan maatschappelijke participatie.



De stichting voert niet zelf uit, maar faciliteert deelnemende organisaties door:

- financiële middelen, huisvesting en kantoorfaciliteiten voor spreekuren en bijeenkomsten beschikbaar te stellen aan de onderliggende organisaties;
- beroepskrachten in dienst te nemen;
- de aangesloten organisaties te coördineren en te zorgen voor onderlinge afstemming;
- vrijwilligerswerk te stimuleren voor deze activiteiten;
- op te treden als externe woordvoerder bij die zaken die de organisaties van Almelo Sociaal te boven gaan;
- de herkenbaarheid en toegankelijkheid van Almelo Sociaal te vergroten (pr);
- samenwerking te zoeken met vergelijkbare organisaties en/of deze te ondersteunen door ze deel uit te laten maken van Almelo Sociaal;
- doelgericht fondsen en donaties te werven.

## Almelo Speld

In oktober heeft Theo Zijlstra de Almelo-speld mogen ontvangen uit handen van burgemeester Korteland. Theo was jarenlang een bevoegd en verbindend voorzitter van Almelo Sociaal. De verdiensten van Theo voor de stad Almelo zijn groot. "Ik ben heel blij met deze speld omdat het een waardering is vanuit het college en de stad zelf", geeft hij aan. Theo was vele jaren werkzaam in het maatschappelijk werk en is daar op vrijwillige basis na zijn pensioen gewoon mee doorgegaan.



## Sociale media en online zichtbaarheid

Facebook blijft een cruciaal kanaal in onze communicatie. We hebben onze volgers door het jaar heen geïnformeerd over belangrijke zaken zoals de energietoeslag en toeslagaanvragen. Facebook blijft ook een goede manier om de onderlinge banden tussen onze (collega-) organisaties te onderhouden. Wij delen berichten van armoedepact deelnemers, de gemeente en hulpaanbieders en zij deelden onze berichten onder hun klanten. We zagen een toename in het aantal volgers, wat onze boodschap verder verspreidde.

## Evenementen en contacten

In 24 hebben we actief deelgenomen aan evenementen zoals de senioren infomarkt en de gemeentelijke informatiebeurs voor nieuwe inwoners. Dit zijn uitstekende gelegenheden om direct in contact te komen met zowel bewoners als (mede-) hulpverleners, waardoor we de banden met andere organisaties verder konden versterken en onze diensten konden presenteren aan een breder publiek. Ook waren we aanwezig op de bijeenkomsten van het Armoedepact.



**Geldfit**

**Noodfonds  
Energie**

## Overig

- Almelo Sociaal is een inlooppunt voor de potjescheck van Geldfit.nl;
- Team Cliëntondersteuning mocht de tweedelijns ondersteuning aanbieden voor het Tijdelijk Noodfonds Energie;
- Stichting COSBO organiseerde belangrijke acties zoals "Praat nu over later" en "Senioren zelf aan zet".

## Column in het Almelo's Weekblad

Sinds juli 2020 publiceren we een column in het Almelo's Weekblad. Hierin delen we verhalen van onze klanten en geven we een inkijkje in de werkzaamheden van het Team Cliëntondersteuning. Door omstandigheden zijn dat er in 2024 iets minder geweest. En ondanks dat de verspreiding van het weekblad soms te wensen overlaat, merken we dat de column goed gelezen wordt, zowel op papier als via onze online kanalen.



## Onze websites

De website van Almelo Sociaal heeft opnieuw bewezen een waardevol instrument te zijn, met een bereik van 400 tot 500 gebruikers per maand. Met uitschieters in april (bij de uitgave van ons infoboekje) en oktober (vanwege de energietoeslag en de opening van het Tijdelijk Noodfonds Energie). Vooral informatie over de WMO, vervoersbeschikkingen en gratis spullen blijft hoog in de zoekresultaten staan, wat ons helpt om inwoners makkelijk te bereiken.

De website van de Adviesraad Sociaal Domein Almelo wordt actief gebruikt om stakeholders te informeren over de gevraagde en ongevraagde adviezen, met telkens de reactie van de gemeente erbij. Daarmee laten we zien wat we voor de inwoners van Almelo doen en betekenen.

## Onze werkwijze

Het werk van Almelo Sociaal en de deelnemende organisaties wordt in hoofdzaak uitgevoerd door 55 vrijwilligers. Zij krijgen hierin ondersteuning van 3 beroepskrachten:

- Secretaresse Almelo Sociaal; voor algemene ondersteuning
- Communicatiemedewerkster; voor algemene ondersteuning
- Coördinator (Team Cliëntondersteuning)

Alle beroepskrachten werken in deeltijd. De hulp die de organisaties aan de inwoners van de gemeente Almelo bieden, wordt mogelijk gemaakt door een jaarlijkse subsidie van de gemeente Almelo. Daardoor is de hulp die wij bieden gratis. De organisaties zijn onafhankelijk; zij werken niet namens de gemeente of andere partijen maar alleen namens hun cliënten.

Wat de organisaties precies doen beschrijven wij verderop per organisatie.

## Ons bestuur (april 2025)

|                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| Voorzitter                           | vacature        |
| Secretaris                           | Henk Meerdink   |
| Penningmeester                       | Fatih Kartal    |
| Lid aandacht Clientondersteuning     | Haije Wind      |
| Lid aandacht st. COSBO               | Miny Vogelgsang |
| Toehoorder Adviesraad Sociaal Domein | Mehmet Yelegen  |

## Onze stakeholders

Almelo Sociaal, maar met name de deelnemende organisaties, werkt samen met veel lokale organisaties. Het is de bedoeling die banden verder te verstevigen.

De grootste stakeholder van Almelo Sociaal is de gemeente Almelo. In 2024 vond regelmatig afstemmingsoverleg plaats tussen het bestuur van Almelo Sociaal, en de verantwoordelijke ambtenaren van de gemeente Almelo.

Zoals gebruikelijk wordt de gemeente Almelo ook geïnformeerd via de periodieke verslagen over cliënt ondersteuning en via de rapportages van de Adviesraad Sociaal Domein.

## Financieel

De financiële positie van Almelo Sociaal is goed te noemen. Na verliezen in 2022 en 2023 is er over 2024 een batig saldo van ruim € 51.000 gerealiseerd. Voor het grootste deel gaat het om eenmalige voordelen. Het is onder andere veroorzaakt doordat de vacature Coördinator pas eind 2024 is ingevuld. Daarnaast is er bespaard op huisvesting en waren er helaas nog vacatures onder de vrijwilligers.

Voor gedetailleerde informatie verwijzen wij naar de jaarrekening die ook op de website beschikbaar is: [www.almelosociaal.nl/jaarrekening-2024](http://www.almelosociaal.nl/jaarrekening-2024).

Voor 2025 is een sluitende begroting opgesteld en goedgekeurd door de Gemeente Almelo.



# Cliëntondersteuning



## Inleiding

In 2024 heeft Team Cliëntondersteuning opnieuw een belangrijke rol gespeeld in het ondersteunen van inwoners van Almelo die vragen hebben op het gebied van zorg, welzijn, werk en inkomen. Onafhankelijke cliëntondersteuning blijft essentieel voor mensen die moeite hebben om de juiste hulp te vinden of vastlopen in bestaande trajecten.

Onafhankelijke cliëntondersteuning speelt een cruciale rol binnen de gemeente Almelo door ervoor te zorgen dat inwoners met een hulpvraag toegang hebben tot de juiste zorg, voorzieningen en ondersteuning. Dit is niet alleen een wettelijke verplichting vanuit de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet, maar draagt ook bij aan een inclusieve en toegankelijke samenleving waarin iedereen de kans krijgt om volwaardig mee te doen.

## Laagdrempelige en toegankelijke hulp

Naast het directe contact met cliënten heeft ons team zich ingezet voor deskundigheidsbevordering en samenwerking met andere organisaties, zoals wijkteams, Schuldhulpmaatje en het Juridisch Loket. Hierdoor konden we onze cliënten nog beter begeleiden naar passende oplossingen.

## Het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning voor de gemeente

Veel inwoners van Almelo ervaren drempels bij het vinden van de juiste hulp. Dit kan komen door complexiteit in regelgeving, taalbarrières, gezondheidsproblemen of een gebrek aan vertrouwen in instanties. Onafhankelijke cliëntondersteuning biedt hier een oplossing door als neutrale partij naast de inwoner te staan, zonder commerciële of beleidsmatige belangen.

## Preventieve werking en maatschappelijke kostenbesparing

Cliëntondersteuners vormen een brug tussen inwoners en gemeentelijke instanties. Ze helpen cliënten bij het formuleren van hun hulpvraag, verwijzen hen door naar de juiste loketten en ondersteunen hen in gesprekken met instanties. Hierdoor verloopt de communicatie tussen burgers en gemeente soepeler en worden aanvragen en hulptrajecten effectiever afgehandeld.

## Versterking van de gemeentelijke dienstverlening

Door tijdig de juiste ondersteuning te bieden, kunnen problemen vroegtijdig worden gesignaleerd en escalatie worden voorkomen. Dit helpt niet alleen de inwoners, maar voorkomt ook hogere maatschappelijke kosten, bijvoorbeeld door minder beroep op crisiszorg, juridische procedures of langdurige uitkeringen.

## Bijdrage aan beleidsverbetering

Door het contact met een diverse groep inwoners krijgt Team Cliëntondersteuning inzicht in terugkerende knelpunten en behoeften binnen de gemeente Almelo. Deze signalen kunnen worden teruggekoppeld aan beleidsmakers, waardoor de gemeente haar beleid en dienstverlening beter kan afstemmen op de werkelijke behoeften van inwoners.

In dit jaarverslag blikken we terug op de ontwikkelingen, trends en activiteiten van het afgelopen jaar en kijken we vooruit naar de uitdagingen en kansen die 2025 met zich meebrengt. Naast de cijfers die inzicht geven in de werkzaamheden van Team Cliëntondersteuning, zijn ook een tweetal voorbeelden uit de praktijk toegevoegd. Hiermee krijgt de lezer inzicht in hoe onze dienstverlening in de praktijk vorm krijgt.

## Werkwijze Team Cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is er om mensen te helpen bij vragen en problemen op diverse gebieden. Wij bieden persoonlijke begeleiding en advies om ervoor te zorgen dat iedereen passende ondersteuning krijgt.

- Vrij inloopsprekkuur: Op maandag, dinsdag en vrijdagochtend kunnen cliënten zonder afspraak bij ons langskomen voor ondersteuning en advies.
- Huisbezoek: Voor cliënten die niet in staat zijn om naar het spreekuur te komen, bieden wij de mogelijkheid van een huisbezoek. Zo zorgen we ervoor dat iedereen toegang heeft tot onze ondersteuning.
- Teamwerking: Wij werken altijd in teams van twee personen. Dit waarborgt kwaliteit, zorgt voor diverse perspectieven en biedt extra ondersteuning aan zowel de cliënt als de medewerkers.
- Telefonisch advies: Cliënten kunnen ons ook telefonisch bereiken voor vragen en advies. Dit maakt het makkelijker om snel en efficiënt hulp te krijgen zonder fysiek aanwezig te hoeven zijn.



## Bestuur en vrijwilligers

Het dagelijks bestuur van Team Cliëntondersteuning bestond uit:

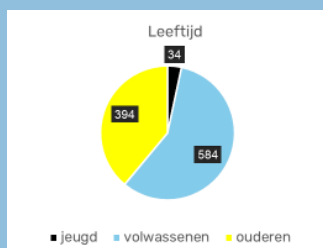
- Voorzitter: Haije Wind
- Coördinator: Gökmen Avci en per 1-12-2024 Maureen Volman
- Leden: Marga Huis in 't Veld, Anita Tigelaar, Joy van Verseveld

Ons team van vrijwilligers bestond op 31 december 2024 uit 13 vrijwilligers. Over het algemeen beschikken de vrijwilligers over ervaring met de problematiek door hun werkzame leven als professional in de zorg, sociale zekerheid of in het bedrijfsleven. Cliëntondersteuners zijn geen behandelaars en zijn ondersteunend. Ze fungeren als wegwijzer in het sociale domein.

Het Team Cliëntondersteuning kwam in 2024 tweemaandelijks bij elkaar. Het accent hierbij ligt op het vergroten van de deskundigheid door ervaringen te bespreken en deskundigen uit te nodigen.

# Belangrijke ontwikkelingen in 2024

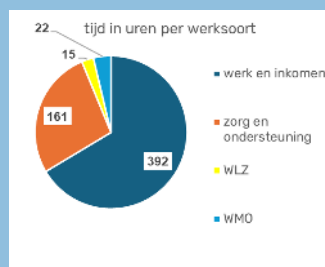
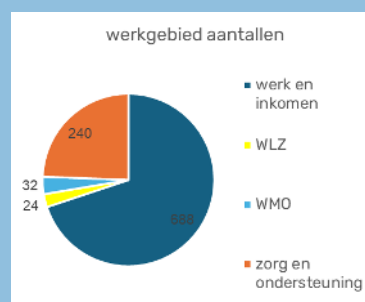
Dit jaar zagen we een significante stijging in het aantal contacten: van 910 in 2023 naar 1.021 in 2024, een toename van ruim 12%. Vooral het aantal huisbezoeken en keukentafelgesprekken nam toe, wat wijst op een groeiende behoefte aan persoonlijke ondersteuning. Daarnaast waren er opvallende stijgingen in hulpvragen rondom werk en inkomen en de Wet langdurige zorg (WLZ). In 2023 is het cliëntvolgsysteem waarin de gegevens van de vraagstelling worden geregistreerd aangepast. Daarom is er een nieuwe hulpvraag toegevoegd: WMO. In de laatste 4 maanden van 2024 werden 30 aanvragen voor de WMO geregistreerd.



Het zijn vooral volwassenen en ouderen die een beroep doen op cliëntondersteuning. Samen is dit meer dan 90% van alle contacten.

Jeugd: leeftijd tot 23 jaar  
Volwassenen: 23- 59 jaar  
Ouderen: 59 jaar en ouder

Zoals uit bijgaande grafiek blijkt is het aantal vragen op het werkgebied Werk en Inkomen veruit het grootst. Dat wordt gevolgd door vragen ten aanzien van Zorg en Ondersteuning. Omdat WMO aanvragen pas in de laatste 4 maanden werden geregistreerd is dit aantal lager.



Omdat het grootste deel van de vragen in 2024 betrekking hadden op de werkgebieden Werk en Inkomen en Zorg en Ondersteuning, kan verwacht worden dat aan deze werkgebieden door cliëntondersteuners de meeste tijd is besteed. Dat blijkt ook het geval, waarbij nog wel opvallend is dat het met name Werk en Inkomen is dat de meeste tijd heeft gevraagd. Meer dan twee keer zo veel tijd was hiermee gemoeid.

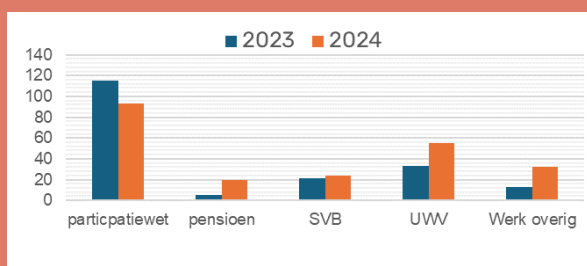
Een nieuw onderdeel van het cliëntvolgsysteem is de introductie van klanttevredenheid. Cliënten is gevraagd om een terugkoppeling te geven op het advies in de vorm van een cijfer tussen 0 en 5. Hierbij staat een 5 voor een zeer tevreden oordeel over de hulpverlening en een 0 voor een zeer ontevreden oordeel. Hoewel zeker niet bij alle cliënten gevraagd is zo'n oordeel, blijkt uit de cijfers dat cliënten in de regel zeer tevreden zijn over de geboden hulpverlening. Alle waardering lagen in de categorieën 4 en 5, derhalve tevreden tot zeer tevreden.

# Onderverdeling activiteiten

## Financiën

Het aantal aanvragen op dit terrein is in 2024 wat afgenomen. Vooral werden minder vragen behandeld op het vlak van belastingen, kwijschelding van gemeentelijke en waterschapslasten, schulden en overige vragen op het financiële vlak. Ten opzichte van 2023 was er een daling van aanvragen van 35%. Een goede verklaring hiervoor is niet te geven. Financiële problemen blijven een belangrijke rol spelen in het leven van veel cliënten die Almelo Sociaal bezoeken.

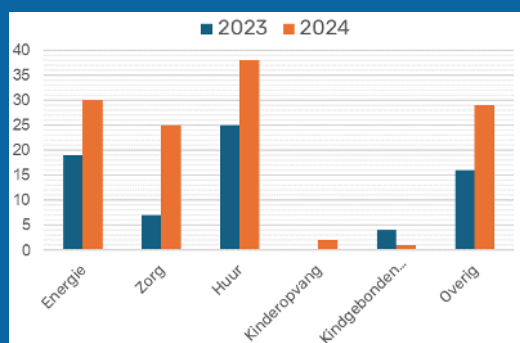
## Werk



Bij werk zien we juist een sterke stijging van het aantal aanvragen. Dat steeg in 2024 naar 224 aanvragen ten opzichte van 187 in 2023. Een stijging van 20%.

## Toeslagen

Ook bij toeslagen zien we dat het aantal aanvragen ten opzichte van 2023 is toegenomen. De stijging is ruim 75%, wat behoorlijk genoemd kan worden. De grootste stijging zien we bij energie en huur. Met het stoppen van de mogelijkheid van aanvragen voor energietoeslag was de stijging vooral in de eerste 4 maanden te zien.



## Voorbeeld uit de praktijk

*Uit de kou....*

*Mevrouw krijgt hulp bij haar verzoek om een vergoeding voor hoge energiekosten. Zij komt uit Almelo en heeft gehoord dat ze mogelijk in aanmerking komt voor een bijdrage uit het Tijdelijke Noodfonds Energie. Deze bijdrage zou haar helpen bij de hoge energiekosten over het vierde kwartaal van 2023 en het eerste kwartaal van 2024. Wanneer ze probeert het digitale aanvraagformulier in te vullen, blijkt dit lastiger dan gedacht.*

*Daarom belt ze met het Klant Contact Centrum (KCC) van het Noodfonds. Helaas lukt het ook met deze telefonische hulp niet om de aanvraag zelfstandig af te ronden. Gelukkig is er lokaal ondersteuning geregeld. Voor inwoners van Almelo is Almelo Sociaal de aangewezen organisatie die hierbij helpt.*

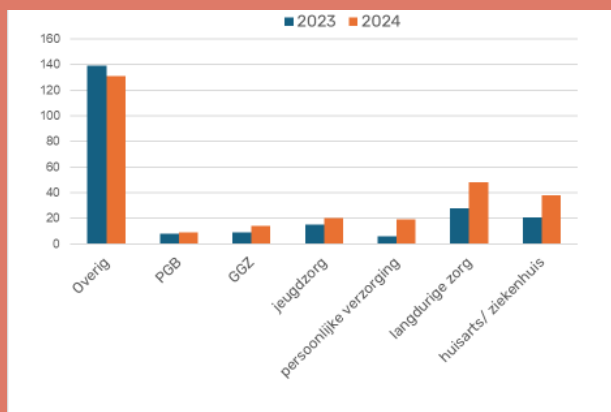
Het Noodfonds stuurt Almelo Sociaal een bericht met de contactgegevens van mevrouw. Kort daarna neemt een cliëntondersteuner contact met haar op en wordt er een afspraak gemaakt voor het spreekuur. Tijdens deze afspraak wordt eerst gecontroleerd of zij op basis van haar inkomen en energiekosten inderdaad recht heeft op bijdrage. Vervolgens wordt, met behulp van haar DigiD, de aanvraag ingediend.

Na afloop is mevrouw enorm opgelucht dat alles gelukt is. Nu is het een kwestie van afwachten. De cliëntondersteuner van Almelo Sociaal legt uit dat, als de aanvraag wordt goedgekeurd, de bijdrage direct naar de energieleverancier wordt overgemaakt. Deze zal het bedrag verrekenen met de maandelijkse termijnbedragen of de jaarlijkse eindafrekening.

In haar huurhuis had mevrouw al langere tijd last van kou, mede doordat het onderhoud te wensen overliet. Om hier iets aan te doen, raden wij aan om de Fixbrigade in te schakelen. Deze organisatie neemt eenvoudige, maar doeltreffende maatregelen om de isolatie te verbeteren – en dat geheel gratis. Dankzij deze aanpassingen dalen niet alleen de energiekosten, maar blijft de warmte ook beter binnenshuis. Samen met de ontvangen energietoeslag kan mevrouw voorlopig even beter tegen de kou.

## Zorg

Bij de zorg zien we een toename van aanvragen op bijna alle terreinen. Het grootst is de stijging bij vragen rondom huisarts/ ziekenhuis en op het vlak van langdurige zorg. Ook bij vragen rondom persoonlijke verzorging is er ten opzichte van 2023 een duidelijke stijging.



## Zorgverzekering

Op het terrein van de zorgverzekering is ook sprake van een toename, te weten van 15 naar 23. Er is dus een toename maar deze is minder groot dan op het terrein van de zorg. Wel ging het aantal vragen rondom de gemeentepolis van 1 naar 9. Dat is het enige dat op dit vlak opvalt.

## WMO

Hoewel dit een heel interessant deelgebied is, is het toch lastig om goed inzicht te geven in de cijfers. In de loop van 2024 is het cliëntvolgsysteem aangepast en is het voor cliëntondersteuners eenvoudiger om WMO aanvragen te scoren en daarbij ook het specifieke onderdeel van de WMO aanvraag te vermelden. In de praktijk blijkt dit niet goed vermeld te zijn. Het blijkt dat veel aanvragen worden benoemd onder het aspect zorg. Een goede vergelijking met 2023 is daarom niet mogelijk. Het lijkt er op dat het aantal vragen op het terrein van de WMO zeker niet is afgenomen. Alleen al in de laatste 4 maanden waren er 30 WMO aanvragen. Als dit wordt geëxtrapoleerd naar het hele jaar 2024 komt dat neer op ongeveer 90 aanvragen. Dit steekt schril af tegen de 27 aanvragen in 2023. Maar nogmaals er is hier zeker sprake van onderrapportage, zowel in 2023 als 2024.

## Voorbeeld uit de praktijk

*Van beperking naar participatie: een nieuw hoofdstuk op Drie Wielen*

*Daar zat ze dan, een vriendelijke vrouw van 72, keurig gekleed, haar handen gevouwen in haar schoot. Haar ogen glinsterden zowel van verwachting als van onzekerheid. "Ik kom voor een scootmobiel," zei ze met een verontschuldiging lachje, alsof ze zich ervoor schaamde dat haar benen haar niet meer overal konden brengen.*

*Jarenlang had ze met plezier gefietst, maar haar knieën en heupen waren het daar niet langer mee eens. Lopen ging nog, maar niet ver. De supermarkt? Alleen als ze halverwege niet uitgeput op een bankje hoefde neer te ploffen. De markt op zaterdag? Dat was al een tijd geleden. "Ik wil gewoon weer zelf ergens naartoe kunnen," zei ze zacht. Haar enige naaste familie was haar dochter, een volwassen vrouw met een druk gezinsleven. Ze kwam zo vaak als ze kon, maar woonde niet in dezelfde stad, waardoor samen op pad gaan niet altijd makkelijk was. "Ze maakt zich zorgen om mij," vertelde ze. "En ik vind het lastig om steeds hulp te moeten vragen."*

*De cliëntondersteuners van Almelo Sociaal gingen direct aan de slag. Ze hielpen haar met de Wmo-aanvraag, gaven uitleg over de procedure en zorgden ervoor dat alles netjes werd ingevuld. "Ik snap niet zoveel van dat digitale gedoe," zei ze met een verlegen glimlach. "Gelukkig doen jullie dat voor me."*

*En toen, op een gewone vrijdagochtend, stapte ze opnieuw binnen bij Almelo Sociaal—maar dit keer met een grote glimlach. "Het is gelukt!" riep ze stralend. "Ik heb mijn scootmobiel!" Haar ogen schitterden van vreugde. "Ik ben het gelukkigste mens van Almelo!"*

*Haar wereld was opeens een stuk groter geworden. De scootmobiel gaf haar vrijheid terug, onafhankelijkheid, en de mogelijkheid om zelf op pad te gaan. En wie weet, binnenkort rijdt ze samen met haar dochter een rondje door de stad, beiden lachend om het simpele geluk van samen onderweg zijn.*

## Activiteiten van het Dagelijks bestuur

Ook dit jaar 2024 is het Dagelijks Bestuur weer bezig geweest met de voorbereidingen van de teamvergaderingen en er is gewerkt aan teambuilding. Werving van nieuwe cliëntondersteuners is een belangrijk item en blijft dat ook in de toekomst. Verder is gewerkt aan het verstevigen van de contacten met stakeholders en belangrijke partners voor Team Cliëntondersteuning. Een aantal activiteiten worden hier benoemd:

- Herziening van het cliëntvolgsysteem. Dit moet leiden tot een betere vertaling van de activiteiten in de cijfers.
- De minimawijzer is aangepast
- Deelname aan de 'nieuwe inwonersdag' in het gemeentehuis in september
- Deelname aan de 'informatiemarkt senioren' georganiseerd door de COSBO in september

## Deskundigheidsbevordering in 2024

Het is belangrijk dat cliëntondersteuners op de hoogte blijven van veranderingen op het vlak van sociale wet- en regelgeving. In dat kader werden een aantal activiteiten ontwikkeld:

- Tijdens het teamoverleg werden externe sprekers gevraagd informatie te delen over nieuwe ontwikkelingen op hun werkterrein;
- Deelname aan het Armoedepact in Almelo;
- Ontwikkeling van een handboek voor nieuwe en ervaren cliëntondersteuners;
- Opzet van een leerplatform waar Cliëntondersteuners kennis kunnen verkrijgen over de vele aspecten van het werk bij Almelo Sociaal. Dit is een activiteit die in 2025 zijn beslag krijgt. Van cliëntondersteuners wordt gevraagd om jaarlijks een aantal van de aangeboden webinars op het terrein van Sociale Zekerheid, Zorg en Participatiewet te volgen.

## Vooruitblik 2025

In 2025 zetten we vol in op het vergroten van de naamsbekendheid van Team Cliëntondersteuning. We versterken onze samenwerking met organisaties binnen zorg, welzijn en participatie om meer mensen te bereiken en beter te ondersteunen.

Dankzij de verbeteringen in het cliëntvolgsysteem in 2024 verwachten we in 2025 een nog nauwkeuriger inzicht in onze activiteiten. Daarnaast breiden we, in overleg met de gemeente Almelo, onze dienstverlening op het gebied van de WMO verder uit.

Om onze missie voort te zetten en de groeiende vraag aan te kunnen, blijven we actief nieuwe cliëntondersteuners werven. Zo zorgen we ervoor dat iedereen die ondersteuning nodig heeft, ook daadwerkelijk geholpen wordt.

In 2025 lanceren we ons nieuwe leerplatform om kennis optimaal te houden en professionaliteit te bewaken. Dit platform biedt medewerkers de kans om zich continu te ontwikkelen en up-to-date te blijven binnen hun vakgebied. Een uitdagende taak, maar essentieel voor groei en innovatie binnen onze organisatie.

## Conclusie

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een onmisbare schakel binnen het sociale domein. Het biedt inwoners laagdrempelige, persoonlijke ondersteuning, helpt maatschappelijke problemen te voorkomen en draagt bij aan een efficiëntere en effectievere gemeentelijke dienstverlening. Hiermee wordt niet alleen voldaan aan de wettelijke zorgplicht, maar wordt ook bijgedragen aan een sociale en veerkrachtige gemeente.

## **Algemeen**

De nieuwjaarsbijeenkomst begin 2024 werd gehouden in 't Saam. Het omzien naar elkaar werd benadrukt, dichtbij maar ook verder weg. De opkomst van senioren en zij die zich verbonden voelen met de COSBO was groot. Een harmonicaspeler zorgde voor een achtergrondmuziekje en uiteraard werd er geproost op het nieuwe jaar met een advocaatje met slagroom of iets anders.

## **Samenwerkingsverband**

Binnen de stichting COSBO (Collectief Orgaan Samenwerkende Bonden voor Ouderen) werken de ouderenbonden KBO, ANBO-PCOB en de OVA nauw samen. Apart van elkaar en gezamenlijk worden activiteiten voor senioren vanaf 50 jaar binnen de gemeente Almelo ontwikkeld. Daarnaast behartigt de COSBO de belangen van Almelse senioren al dan niet aangesloten bij een van de bonden of vereniging.

## **Het bestuur**

De COSBO heeft een algemeen bestuur en voor de lopende zaken een dagelijks bestuur. Het bestuur van de COSBO bestaat uit bestuursleden van de drie aangesloten bonden en vertegenwoordigers van COSBO-werkgroepen. Het interim-voorzitterschap werd waargenomen door Henk Snoeijer en Ben ter Haar, respectievelijk voorzitter van de OVA en de ANBO-PCOB.

Onder verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur fungeren een aantal werkgroepen (Belangenbehartiging/Platform, Zomerschool, SeniorenJournaal, Seniorenpanel, Infomarkt voor senioren, HUBA's). De werkgroepen functioneren zelfstandig, binnen de kaders van de COSBO. In 2024 is een communicatiemedewerker toegevoegd aan het bestuur. Tijdens de bestuursvergaderingen wordt gesproken over de financiën, ontwikkelingen binnen de werkgroepen en binnen de drie bonden, acties en activiteiten, communicatie, beleidsontwikkeling en wat verder ter tafel komt.

## **Samenwerking Almelo Sociaal**

De COSBO maakt met een vertegenwoordiger van het bestuur deel uit van het bestuur van Almelo Sociaal. Ook in de PR-groep van Almelo Sociaal zit een vertegenwoordiger van de COSBO. De gemeentelijke subsidie voor de COSBO loopt via Almelo Sociaal. Contacten betreffende onderwerpen die het Sociaal Domein aangaan worden afgestemd met de Adviesraad Sociaal Domein en met de Cliëntondersteuning van Almelo Sociaal. De COSBO zet zich in voor individuele belangenbehartiging. Deze individuele hulpverlening wordt uitgevoerd door de cliëntondersteuners van Almelo Sociaal, van wie een aantal is gespecialiseerd in ondersteuning van ouderen. Deze deskundige vrijwilligers zetten bijvoorbeeld de zorgbehoefte op een rij, helpen met een financieel probleem of met moeilijke brieven. Zij kunnen ook ondersteunen bij een gesprek met de gemeente, een wijkcoach of een zorgaanbieder.

## Werkgroepen

### Belangenbehartiging / Het Platform

In het kader van de collectieve belangenbehartiging van senioren overlegt deze COSBO-werkgroep rechtstreeks met vertegenwoordigers van de gemeente Almelo. Periodiek worden thema's gekozen en prioriteiten vastgesteld. Zo heeft de COSBO in 2022 speerpunten opgesteld die als basis dienen bij het overleg met gemeente en andere organisaties (zoals woningstichtingen). Deze speerpunten zijn: digitalisering/internet, wonen, betrokkenheid, mobiliteit, sociale contacten. In 2024 was er veel aandacht voor wonen en zorg. Het COSBO-platform is een werkgroep die op verzoek van het bestuur of op eigen initiatief thema's uitwerkt, hierover het COSBO-bestuur adviseert en die ook activiteiten organiseert. De leden van het platform maken op persoonlijke titel deel uit van deze werkgroep, waarbij in ieder geval één van hen ook in het bestuur van de COSBO deelneemt. Zo heeft het Platform een woonconcept ontwikkeld dat al eerder bij gemeente, woningstichtingen en projectontwikkelaars onder de aandacht is gebracht.

In 2024 is er over Wonen en Zorg overleg geweest met Zorgaccent en ook met de woningstichtingen St. Joseph en Beter Wonen. Werkgroepleden hebben deelgenomen aan een bijeenkomst van de gemeente over wonen in de toekomst, daarbij hebben zij onze speerpunten t.a.v. wonen en zorg toegelicht. Onze bijdrage is vervolgens meegenomen in het rapport van het begeleidende bureau Companen. Ook hebben werkgroepleden presentaties bezocht van de gemeente over nieuwbouw in de stad.

In november 2024 heeft de werkgroep een informatiebijeenkomst georganiseerd over "Senioren zelf aan zet", waarbij het gaat over het tijdig nadenken over de veranderingen die op je afkomen (gezondheid, wonen, meedoen).



### Zomerschool

De Zomerschool is een van jaarlijkse activiteiten van de COSBO. Gedurende een week in de zomervakantie werden dagelijks activiteiten aangeboden op diverse locaties. Vanouds bedoeld om ouderen activiteiten aan te bieden in de zomer, als familie, vrienden en burens met vakantie gaan en verenigingen en wijkcentra gesloten zijn.

Vanwege te weinig mankracht werd deze activiteit in 2024 uitgevoerd door de OVA. De COSBO verleende daarbij financiële steun. Er was zoals gebruikelijk weer veel belangstelling om mee te doen aan de Zomerschool. De week startte met een gezamenlijk ontbijt, daarna konden men meedoen aan een workshop nestkastjes maken, een wandeling langs muurgedichten, een bezoek aan het klooster in Denekamp, een clinic Walking Football, een creatieve middag, fotograferen met je telefoon, gelatine drukwerk, een fietstocht, een golfclinic, een workshop zingen, een lezing over de natuur in de omgeving en tenslotte een gezellige afsluitmiddag.

## Werkgroepen

### HUBA's

De HUBA's (Hulp Bij Belastingen) helpen mensen vanaf 65 jaar bij het invullen van hun belastingaangifte (inkomstenbelasting en toeslagen). Zij bezoeken de mensen thuis. De belastinginvuller vult alleen relatief eenvoudige aangiftes in. De kosten hiervan zijn € 15,00. De belastingplichtige blijft zelf verantwoordelijk voor de aangifte en de aanvraag van zorg- en/of huurtoeslag. De COSBO biedt de HUBA's jaarlijks een opfriscursus belastingen aan.

De meeste mensen die HUBA-hulp krijgen hebben moeite met formulieren invullen via internet. Het invullen duurt gemiddeld totaal een uur maar het eerste kwartier is al nodig om succesvol in te loggen. Sommigen bezitten geen laptop of computer, dan kan men op de laptop van de HUBA inloggen en samen het formulier invullen en verzenden. Het merendeel heeft zich al wel voorbereid, de enveloppen met paperassen en de lijsten met giften en zorgkilometers liggen vaak wel klaar. De hulp van de HUBA's wordt zeer op prijs gesteld.

### SeniorenJournaal

Het SeniorenJournaal verschijnt 10 keer per jaar, in een oplage van 1100 stuks, geheel in kleur.



Dankzij de bijdragen van adverteerders kan er steeds een mooi en interessant blad worden gemaakt. De redactie bestaat uit zeven personen.

Vrijwilligers van de drie bonden bezorgen het blad bij de leden en bij openbare locaties zoals gemeentehuis, bibliotheek, wijkcentra, kerken. Het SeniorenJournaal is ook op internet te lezen, op de website van de COSBO. Ook oudere nummers kunnen daar bekeken worden. In 2024 kon het SeniorenJournaal het tienjarig bestaan vieren met een feestelijke bijeenkomst.

### Infomarkt

De jaarlijkse Infomarkt voor senioren in september is in 2024 in tijd beperkt, de markt werd dit jaar gehouden van 11.00 tot 15.00 uur. Op de markt werd het thema "Senioren zelf aan zet" uitgedragen. Wethouder van Mierlo opende de Infomarkt en liet zichzelf ook informeren over allerlei seniorenzaken. De kraampjes op de Koornmarkt werden goed bezocht, er waren stands van het Thuissteam Twente, Almelo Sociaal, Avedan, Voetenplaza, Doortos administratie, de Bowlsclub, Friso-activiteiten, Almelo Doet Mee, Alzheimerstichting, gemeente Almelo, Heracles Old Stars, Stichting Leendert Vriel, Woningstichting St. Joseph, de Bibliotheek en natuurlijk ook de COSBO.



## Seniorenpanel

De werkgroep seniorenpanel houdt enkele keren per jaar een enquête onder deelnemende senioren. Deelnemers krijgen op hun mailadres een link toegestuurd, waarmee zij op internet (anoniem) een aantal vragen kunnen beantwoorden. Vragen over internetgebruik, woonomgeving, veiligheid in en om het huis, gezondheid, mantelzorg en dergelijke. De resultaten worden verwerkt door de werkgroep en (zo mogelijk met een advies) voorgelegd aan het bestuur van de COSBO dat daarmee beleid en acties kan uitwerken. In 2024 werden vragen beantwoord over wonen en zorg en over voeding. De enquêtes en de uitkomsten worden gepubliceerd op de website van de COSBO en in het SeniorenJournaal.

## Website

De COSBO heeft een eigen website (cosboalmelo.nl). Eind 2024 is besloten om de website te renoveren en te actualiseren.



## Inleiding

In 2024, het derde jaar van haar bestaan, heeft de Adviesraad Sociaal Domein Almelo zich verder ontwikkeld als brug tussen inwoners en gemeente. De Adviesraad kwam dit jaar 9 keer bijeen in reguliere vergaderingen. Daarnaast zijn de leden van de Adviesraad tijdens een extra besloten bijeenkomst samengekomen om verder te reflecteren op hun eigen ontwikkeling. In totaal behandelden we 3 adviesaanvragen van het college en stelden we 2 ongevraagde adviezen op. Een overzicht hiervan staat verder in dit verslag.

## Samenstelling en vergaderingen

De samenstelling van de Adviesraad veranderde in 2024. Mehmet Yelegen trad per 1 januari aan als nieuwe voorzitter. Halverwege het jaar nam André Witvers afscheid, en ook Priscilla Jongsma en Rianka Bergsma stopten als lid. Daartegenover stond de komst van Inge Lohuis, Barbara Eggink en Jos Oosting in de tweede helft van 2024, alle 3 actieve inwoners met waardevolle kennis uit hun werkveld. Helaas namen eind 2024 Cor Niens en Kim ter Hedde ook afscheid. Door deze wisseling van leden bestond de Adviesraad eind 2024 uit 9 leden met diverse achtergronden.

Zoals gebruikelijk was vanuit de gemeente Michel van Brink (beleidsadviseur) bij elke vergadering het eerste halfuur aanwezig als contactambtenaar. Daarnaast schoof een extra beleidsadviseur, Hans Kraaijenhof, in juni en oktober aan om de Adviesraad te informeren over ontwikkelingen op het gebied van Wmo- en Jeugdbeleid.

Ook zijn in juli wethouders mevrouw Overmeen en de heer Van Mierlo bij een vergadering aangeschoven voor een open gesprek. Deze betrokkenheid onderstreept het belang dat zowel de Adviesraad als de gemeente hechten aan goede samenwerking. Ondanks wisselingen in bezetting is de Adviesraad in 2024 actief gebleven. Alle vergaderingen werden zorgvuldig genotuleerd en de website van de Adviesraad is actueel gehouden met nieuws en gepubliceerde adviezen. In dit jaarverslag blikken we terug op de belangrijkste thema's en resultaten van 2024 en kijken we vooruit naar de uitdagingen voor 2025.

De voorzitter nam daarnaast 4x deel aan periodieke overleggen van de voorzitters van adviesraad in de regio. Deze bijeenkomsten zijn van groot belang om ervaringen te delen en van elkaar te leren, maar ook gezamenlijk op te trekken in regionale vraagstukken. De overleggen vinden 1x per kwartaal plaats in het kantoorpand van Almelo Sociaal.

## Wijziging werkwijze

Om intern als adviesraad beter grip te krijgen op alle aandachtsgebieden, hebben we onze raad in drie themagroepen opgedeeld:

- Jeugd: Opgroeien en Opvoeden,
- Wmo: Welzijn, Vervoer en Wonen,
- Participatie: Bestaanszekerheid, Armoede en Schulden.

Elke themagroep bestaat uit 2 of 3 leden. Elk duo of trio van leden verdiept zich in "zijn" thema, zodat we signalen gericht kunnen uitwerken. Deze werkwijze gaf ons eind 2024 al meer focus. In 2025 bouwen we dit verder uit, zodat we de stem van onze achterban nóg effectiever kunnen laten doorklinken.

## Belangrijke thema's van 2024

In 2024 stonden enkele terugkerende maatschappelijke onderwerpen centraal in het werk van de adviesraad. We lichten de meest in het oog springende thema's uit:

### Bezuinigingen in het Sociaal Domein:

Net als veel gemeenten heeft Almelo te maken met forse tekorten. Er werd aangekondigd dat er richting 2025-2026 €20 tot €25 miljoen bezuinigd moet worden, waarvan ongeveer de helft op het sociaal domein. De Adviesraad heeft aandacht gevraagd voor de gevolgen hiervan. Wethouder Van Mierlo gaf aan dat men probeert te besparen met zo min mogelijk pijn voor inwoners, bijvoorbeeld door efficiënter te werken. "Bezuinigingen gaan vaak ten koste van preventie," dit risico heeft de Adviesraad nadrukkelijk onder de aandacht gebracht. Afsproken is dat de Adviesraad wordt betrokken zodra concrete maatregelen uitgewerkt zijn, zodat we tijdig kunnen adviseren over effecten op de ondersteuning van inwoners.

### Rol van de regisseur:

De Adviesraad heeft dit jaar een ongevraagd advies uitgebracht over de inhoud en functie van de regisseur in hulpverleningstrajecten. Aanleiding was onze constatering dat er bij complexe problemen één aanspreekpunt met voldoende bevoegdheden moet zijn om hulp te coördineren en in te grijpen als iets niet werkt. In ons advies pleitten we voor duidelijkere regie en mandaat om hulptrajecten bij te sturen of stop te zetten als dat nodig is. Het college toonde begrip voor onze punten en zegde toe dit mee te nemen in het transformatieteam dat de toegang tot jeugdhulp en Wmo herontwerpt.

### Relatie met de gemeente:

Een belangrijk intern thema dit jaar was de communicatie en samenwerking tussen Adviesraad en gemeente. Begin 2024 uitten wij onze zorgen over trage of ontbrekende reacties op adviezen en schriftelijke vragen. Deze signalen zijn serieus opgepakt. In juli spraken we dit openlijk door met de wethouders. Zij waardeerden de zorgvuldigheid en diepgang van onze adviezen en onze bereidheid om mee te denken, maar erkenden dat de gemeentelijke reactietermijnen scherper kunnen. Afspraken zijn gemaakt om de procedures te verbeteren, zoals het gebruik van een voorblad bij adviesaanvragen (met duidelijkheid over beleid vs. uitvoering) en het bundelen van openstaande vragen in onze brieven. Eind 2024 merken we dat de verhouding constructiever wordt: vragen van de Adviesraad worden nu thematisch uitgezet binnen het ambtelijk team.

## Belangrijke thema's van 2024

### WMO en Jeugd:

De wettelijke kaders en uitvoering van de Wmo en Jeugdwet waren een rode draad in 2024. Regionaal is er gekozen voor gezamenlijke inkoop van Wmo- en jeugdhulp – een ontwikkeling die aansluit bij een eerder advies van onze Adviesraad om regionaal samen te werken. Verder is de gemeente gestart met een groot project om alle Wmo- en jeugdverordeningen en beleidsregels te actualiseren. De Adviesraad heeft hierbij meegekeken en geadviseerd.

### Signalen uit de achterban:

Een kerntaak van de Adviesraad is het ophalen van ervaringen en behoeften van inwoners (onze "achterban"). In 2024 hebben we een begin gemaakt om dit structureler op te pakken. We voegden "Signalen uit de achterban" toe als vast agendapunt, zodat elk lid kort kan melden wat er speelt binnen zijn/haar netwerk. Hier kwamen diverse onderwerpen uit naar voren – van zorgen over ouderenzorg tot positieve ervaringen met initiatieven tegen eenzaamheid. Ook namen leden deel aan bijeenkomsten om signalen te verzamelen, zoals het Armoedepact Almelo, een mini-symposium Kwetsbare inwoners.

### Overzicht uitgebrachte adviezen d.d. 31-12-2024

| Advies omschrijving                                                                              | Datum advies | Datum reactie B&W |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Ongevraagd advies: vervolg inhoud van de functie van regisseur                                   | 18-06-2024   | 07-08-2024        |
| Gevraagd advies: Ontwerp Beleidsregel re-integratie participatiewet 2024 (8-7)                   | 07-08-2024   | 22-10-2024        |
| Ongevraagd advies over het continueren van een dagbestedingscentrum (WLC)                        | 08-08-2024   | 05-11-2024        |
| Gevraagd advies: afstemmingsverordening Participatiewet (18-11)                                  | 18-11-2024   | 11-02-2025        |
| Gevraagd advies: ontwerp verordening Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp Almelo 2025 | 29-12-2024   | 11-02-2025        |

Termijn gevraagd advies: 6 weken, termijn ongevraagd advies: 4 weken

## Vooruitblik 2025

Met de ervaringen van 2024 op zak kijkt de Adviesraad Sociaal Domein vol vertrouwen naar 2025. Enkele punten die komend jaar centraal zullen staan:

### Verdieping samenwerking gemeente:

We zullen de nieuwe overlegstructuur met de wethouders continueren en verder invullen. Doel is om vroeg in het beleidsproces mee te denken. Ook monitoren we of de verbeterde reactietijden en procesafspraken daadwerkelijk worden nagekomen, zodat onze adviezen op tijd en officieel beantwoord worden.

### Uitvoering hervormingen en beleid:

2025 wordt een jaar waarin diverse plannen in daden worden omgezet. De Adviesraad zal actief volgen hoe bezuinigingsmaatregelen uitpakken voor kwetsbare inwoners. We blijven erop toezien dat preventie niet uit het oog wordt verloren bij noodzakelijke bezuinigingen. Verder verwachten we medio 2025 meer duidelijkheid over de landelijke Hervormingsagenda Jeugd. Onze Adviesraad staat klaar om gemeente en eventuele regiopartners te adviseren over de lokale invulling hiervan, met nadruk op toegankelijkheid van jeugdhulp en mentale steun voor jongeren.

### Thematische focus en signalen:

Intern gaan we door met onze indeling in themagroepen (Jeugd, Wmo, Participatie). Elk team brengt in 2025 de speerpunten en knelpunten in hun domein scherper in kaart, in contact met achterban en professionals. Zo willen we het onderwerp armoedebeluid oppakken: naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek (2024) dat pleit voor samenhangend beleid, onderzoeken we hoe wij als Adviesraad een rol kunnen nemen in het verbinden van onderwerpen (schuldhulp, inkomensondersteuning, etc.) tot één visie. Dit doen we uiteraard in overleg met de verantwoordelijke wethouder, zodat duidelijk is wat er van ons verwacht wordt.

## Vooruitblik 2025

### Vergroten bekendheid en netwerk:

We blijven werken aan onze naamsbekendheid en bereik. In 2025 willen we onze raad uitbreiden – onder andere door het actief werven van nieuwe leden (er is nog plaats voor 2 à 3 betrokken inwoners in de Adviesraad). Ook onderzoeken we of we jongere Almelose inwoners kunnen betrekken, bijvoorbeeld via een klankbordgroep jeugd. En zullen we proactief signalen ophalen van onze achterban.

### Blik op kwaliteit en impact:

Tot slot wil de Adviesraad in 2025 de impact van onze adviezen beter gaan volgen. We streven ernaar om niet alleen adviezen uit te brengen, maar ook te zien wat ermee gebeurt. Daarom gaan we bijhouden welke aanbevelingen zijn overgenomen en wat het effect is op de praktijk. Waar nodig spreken we de gemeente hierop aan of komen we met vervolgadvisen. Daarnaast zullen we – conform onze reglementaire verplichting – twee jaar na de start een zelfevaluatie uitvoeren. Hierin kijken we kritisch naar onze eigen werkwijze: werken we efficiënt, is onze advieskwaliteit hoog, en bereiken we de doelen die we ons gesteld hebben? Deze evaluatie moet ons helpen nog effectiever te worden als adviesorgaan.

Kortom, de Adviesraad Sociaal Domein Almelo kijkt terug op een actief jaar 2024 waarin we onze positie hebben versterkt en belangrijke thema's op de agenda hebben gezet. Met vernieuwde energie en lering uit het afgelopen jaar zetten we ons in 2025 in om de stem van de inwoners te laten horen en bij te dragen aan sociaal beleid dat niemand uit het oog verliest.



Almelo Sociaal  
Boddenstraat 3  
7607 BL Almelo

[info@almelosociaal.nl](mailto:info@almelosociaal.nl)

0546 – 456 909

