

JAARVERSLAG 2025

Nederweert

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

1



Introductie
organisatie

2



Terugblik
2025

3



Jubileumjaar
2025

4



Clïent-
tevredenheid

5



Bestuur, toezicht,
medezeggenschap en
bedrijfsvoering

6

Projecten en
aanvullende
taken

7



Feiten en cijfers
Midden-Limburg

8



Factsheet
Nederweert

9



VOORWOORD

2025 was een bijzonder jaar. Een jaar waarin we twee mijlpalen vierden: 75 jaar Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW-ML) en 10 jaar Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg (CJG-ML). Beiden geworteld in hetzelfde uitgangspunt: samen op weg van *'Ik weet het niet meer'* naar **'Wat kan wel'**. Dat uitgangspunt zit in onze geschiedenis, in ons dagelijks werk en in onze toekomst.

Al 75 jaar is het AMW-ML een spiegel van wat er in de samenleving speelt.

De zorgen van onze cliënten, groot of klein, weerspiegelen de zorgen van de gemeenschap. Maatschappelijk werk slaat een brug: naar begrijpen, naar verdragen, naar weer meedoen. En altijd naar **'Wat kan wel'**. Die rode draad loopt ook door de tien jaar CJG-ML, dat in 2015 op verzoek van zeven Midden-Limburgse gemeenten werd opgebouwd tot de laagdrempelige voorziening die het nu is.

2025 was ook een bewogen jaar. We hebben afgelopen jaar bij het AMW-ML ongeveer 6.400 en bij het CJG-ML ruim 9.400 mensen mogen helpen bij het opvoeden, opgroeien en zelfstandig functioneren. De toenemende complexiteit van de hulpvragen in de jeugdketen vroeg om extra formatie.



In goed overleg met de gemeenten hebben we die ruimte gekregen. Hoewel de uitbreiding niet direct volledig ingevuld kon worden, hebben we samen hard gewerkt. Dat resulteerde eind 2025 in een zichtbaar effect: wachttijden die langzaam afnemen en op diverse plekken medewerkers die meer lucht ervaren. Het vraagt tijd, maar de beweging is ingezet.

Financieel bleven we gezond. Binnen het CJG-ML bleef budget over door de gefaseerde invulling van de uitbreiding; het AMW-ML voerde een stabiele begroting. Dat biedt rust en ruimte om te blijven investeren in kwaliteit.

'Wat kan wel' blijft ons uitgangspunt. Het staat voor creativiteit, volhouden en samen zoeken naar dat ene stapje vooruit, hoe klein soms ook.

Ik ben trots op onze medewerkers, onze cliënten, onze partners en de zeven gemeenten met wie wij in vertrouwen en openheid samenwerken.

Met dezelfde energie blijven we ook de komende jaren iedere dag zoeken naar **'Wat kan wel'**.

Jantien Kuperus
directeur-bestuurder



algemeen
maatschappelijk werk
midden-limburg



centrum
voor jeugd en gezin
midden-limburg

INTRODUCTIE VAN DE ORGANISATIE

AMW-ML en CJG-ML vormen samen één organisatie die al vele jaren stevig geworteld is in Midden-Limburg. In Midden-Limburg staan we dagelijks klaar voor inwoners die vragen hebben over opvoeden, opgroeien en zelfstandig functioneren. Onze hulp is voor iedereen toegankelijk, zonder indicatie en zonder drempels. Wat ons drijft, is dat niemand er alleen voor hoeft te staan: problemen aanpakken doe je zelf, maar niet alleen.

We bieden brede basishulp aan kinderen, jongeren, volwassenen en gezinnen. Dat doen we met professionele maatschappelijk werkers en jeugd- en gezinswerkers die dicht bij inwoners, scholen, huisartsen en andere partners staan. Onze rol gaat verder dan hulpverlening alleen. We signaleren wat er speelt in de samenleving, maken ontwikkelingen zichtbaar en dragen bij aan gesprekken daarover in de regio.

Onze medewerkers werken vanuit het uitgangspunt dat mensen, met passende ondersteuning, zelf richting kunnen geven aan hun leven. We sluiten aan bij de kracht, mogelijkheden en veerkracht van inwoners. Tegelijkertijd zien we dat dit vermogen onder druk staat. Steeds meer mensen ervaren onzekerheid of wantrouwen wanneer problemen complex zijn. Dit vraagt van ons dat we zichtbaar, nabij en laagdrempelig blijven, juist in een tijd waarin de werkdruk stijgt, de arbeidsmarkt krap is en steeds meer gezinnen en volwassenen intensievere begeleiding nodig hebben.

We investeren in deskundige medewerkers, goede samenwerking met gemeenten en netwerkpartners, en efficiënte bedrijfsvoering. Dat doen we binnen de kaders van de Governancecode Sociaal Werk, met een betrokken Raad van Toezicht en een ondernemingsraad die haar rol goed pakt. Onze teams zijn lokaal verankerd en weten wat er speelt in de dorpen en wijken van Midden-Limburg. Zij werken dagelijks aan praktische, psychosociale en opvoedkundige ondersteuning, zodat inwoners weer grip krijgen op hun situatie.

Naast onze basistaken vervullen we in de regio diverse aanvullende opdrachten, variërend van maatschappelijk werk in instellingen tot taken op het gebied van huiselijk geweld, zorgwekkend gedrag en urgente financiële nood. Ook in deze rollen staan samenwerking, vertrouwen en deskundigheid voorop.

We investeren in werkprocessen, actuele informatievoorziening en het ontlasten van professionals. We bewegen mee met maatschappelijke ontwikkelingen en met de vraagstukken van inwoners. Want juist in een veranderende samenleving willen wij een betrouwbare, toegankelijke en professionele basisvoorziening zijn. Daarmee bouwen we elke dag aan hetzelfde doel: inwoners ondersteunen zodat zij weer vooruit kunnen, vanuit ons motto: *problemen aanpakken doe je zelf, maar niet alleen.*



TERUGBLIK 2025

EEN JAAR VAN VOORUITGANG IN EEN COMPLEXE CONTEXT

2025 was het jaar waarin we, ondanks complexe ontwikkelingen in de maatschappij en krapte op de arbeidsmarkt mooie stappen hebben gezet. Met de bij ons passende insteek **'Wat kan wel'** vierden we onze jubilea, verstevigden we onze basis en pakten we het podium om te laten zien waar we voor staan. Dat deden we als één organisatie, met twee herkenbare gezichten: het AMW-ML en het CJG-ML.

SAMEN VIEREN EN VERSTERKEN

In ons jubileumjaar stond het vieren van 75 jaar AMW-ML en 10 jaar CJG-ML centraal. We vierden dat we in al die jaren een sterke relatie hebben opgebouwd met de inwoners, gemeenten en partners van Midden-Limburg. Het symposium vormde hierin een feestelijk hoogtepunt. Samen met de zeven gemeenten, ketenpartners en onze collega's keken we naar **'Wat kan wel'**. Hoe kunnen we, juist in een tijd van complexe vraagstukken, met creativiteit en volharding iets blijven betekenen voor inwoners. Het symposium bood ruimte om successen en uitdagingen te delen, vakmanschap te vieren en elkaar te inspireren. We deden dit vanuit de gedachtegang dat we kijken naar mogelijkheden, handelen in het hier en nu, en volhouden wanneer het spannend wordt. Het was bijzonder om te zien hoe breed het vertrouwen en de betrokkenheid zijn bij de gemeenten en onze partners in het gezamenlijk zoeken naar oplossingen.

Het jubileum bracht daarmee niet alleen inspiratie, maar ook een gedeeld fundament voor de komende jaren. Naast het symposium creëerden we binnen de organisatie momenten om met elkaar stil te staan bij wat we samen hebben opgebouwd. Met workshops, ontmoetingen en gesprekken vierden we ons vakmanschap en de kracht van samenwerking.

VANUIT AMW-ML STONDEN WE KLAAR VOOR ALLE INWONERS

Voor het AMW-ML was 2025 een jaar waarin we wederom klaar stonden voor alle inwoners van Midden-Limburg. De thema's die voortdurend aandacht behoeven zijn hoe inwoners hun weg vinden in de ingewikkelde samenleving van nu, hoe ze kunnen blijven rondkomen en hoe ze met persoonlijke vragen of ingrijpende gebeurtenissen toch weer hun weg in het leven en samenleving vinden. Daar staan we voor klaar.

In 2025 zette de samenwerking met het medisch domein via Welzijn op Recept en zoals we het in Weert noemen: Weert Positief door en we versterkten de samenwerking met gebiedsteams. Ook de toename van veiligheidsproblematiek bleef een belangrijk aandachtspunt.

Door de benoeming van ons nieuwe hoofd AMW-ML met haar oorsprong in het maatschappelijk werk behoudt AMW-ML koers en visie. Met vertrouwen verwelkomden we Kirsten Zuiderma in deze rol en maakten we duidelijke keuzes in structuur en aansturing.

VERSTERKING BINNEN CJG-ML

Binnen het CJG-ML lag de focus op versterking en groei. In nauwe samenwerking en vertrouwen met gemeenten richtten we het Plusteam verder in en breidden we de formatie uit. Het Plusteam is een regionaal team dat gespecialiseerd is in veiligheidscasuïstiek. Deze casuïstiek vereist een langdurige en intensieve inzet met een flexibele en snelle beschikbaarheid met als doel het verbeteren van de veiligheid van alle betrokkenen. Door de komst van het Plusteam houden de gemeenteteams meer ruimte voor de reguliere ondersteuning en hulpvragen. Terwijl we bezig waren met het realiseren van deze uitbreiding zagen we de eerste stappen richting het verlichten van de werkdruk en beginnen we ook op enkele plekken te zien dat de wachtlijsten langzaam korter worden. De start van het Plusteam begint zijn vruchten af te werpen.

GROEI VAN VEILIGHEIDSVRAAGSTUKKEN

Veiligheid vormde in 2025 opnieuw een duidelijke rode draad in ons werk. De groei van veiligheidsvraagstukken was merkbaar in de hele keten en vroeg om gerichte investeringen. Binnen het CJG-ML zijn we gestart met het Plusteam, waardoor we meer ruimte kregen voor complexere veiligheidscasuïstiek en snellere inzet bij zorgen. Ook binnen het AMW-ML stond veiligheid nadrukkelijk op de agenda, met extra aandacht voor signalering, afstemming en deskundigheidsbevordering. We werkten verder aan 'Samen voor Veilig' en investeerden stevig in scholing op de Top 3-methodiek. In een maatschappelijke context waarin onzekerheden rondom bestaanszekerheid, zorgtoegang en leefomstandigheden toenemen, blijft het essentieel om als netwerk samen te werken. We weten dat impact alleen mogelijk is als partners dezelfde aanpak hanteren en in samenhang werken. Daar zetten we ons dagelijks voor in.

LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN: MEEBEWEGEN WAAR HET KAN

We volgden de ontwikkelingen rond onder meer het Integraal Zorgakkoord (IZA), het daarop aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA), Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA), de Hervormingsagenda Jeugd, het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en Samen voor Veilig. Hoewel deze processen vaak tijd vragen, werkten we regionaal door aan de onderdelen waar voortgang mogelijk was. We sloten aan bij overlegtafels, dachten mee met partners en vertaalden de landelijke koers waar nodig naar de praktijk in onze regio. Zo bleven we bijdragen aan ontwikkeling en continuïteit.





DE KRAPPE ARBEIDSMARKT

Ondanks de aanhoudend krappe arbeidsmarkt hebben we in 2025 stappen vooruit kunnen zetten. Waar functies moeilijk te vervullen waren en de druk op wachttijden voelbaar bleef, is het ons toch gelukt om de uitstroom te beperken én de instroom te vergroten. We zijn daarbij in gesprek gegaan met medewerkers over hoe we hen kunnen blijven boeien en binden en we hebben ingezet op het beperken van ziekteverzuim. Samen leidde dit tot een groei van ons team met ongeveer zes nieuwe collega's, een resultaat waar we trots op zijn, zeker in deze arbeidsmarkt.

VOORUITBLIK: DOORBOUWEN OP WAT WERKT

Voor 2026 trekken we meerdere lijnen door:

- Vol inzetten op personeel: werving, behoud, ontwikkeling.
- Verder bouwen aan het Plusteam bij CJG-ML en het veiligheidsdomein bij AMW-ML.
- Opstarten van een maatschappelijk interventieteam.
- Doorontwikkelen van functies als POH Jeugd, die in belang en omvang toenemen.
- Verder werken aan gebiedsgericht werken en netwerkgerichte oplossingen.

'Wat kan wel' blijft ons uitgangspunt. Het is geen slogan, maar een manier van werken: doen wat vandaag kan, bouwen aan morgen en volhouden waar het ertoe doet. In 2026 zetten we die lijn met dezelfde energie door.





75 jaar AMW-ML en 10 jaar CJG-ML.
In 2025 vieren we een bijzonder jubileum. Al jaren zetten onze medewerkers zich dagelijks in om inwoners te ondersteunen. Want problemen aanpakken doe je zelf, maar niet alleen.

Eén van de hoogtepunten was het symposium in oktober met als thema "Wat kan wel?". Het werd een middag vol enthousiasme, verbinding en krachtige verhalen van collega's, partners én cliënten.



2025 JUBILEUMJAAR



CLIËNTTEVREDENHEID

Binnen zowel het AMW-ML als CJG-ML hechten we grote waarde aan de ervaringen van cliënten. De tevredenheidsmetingen van 2025 inclusief de voor het eerst gehouden 'Week van de feedback' laten een consistent beeld zien: cliënten ervaren onze ondersteuning overwegend positief, voelen zich gehoord en gewaardeerd, en benoemen onze medewerkers als betrokken, deskundig en toegankelijk.

Tijdens deze 'Week van de feedback' vroegen onze collega's cliënten actief om hun ervaringen te delen via een laagdrempelig formulier, waardoor we in korte tijd waardevolle inzichten verzamelden. Deze input bevatte ook heldere verbeterpunten, die ons richting geven voor verdere professionalisering.

Bij het AMW-ML geeft ruim 91% van de cliënten die een reactie gaf tijdens de 'Week van de feedback' aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Bij het CJG-ML is dit ruim 94%.

CLIËNTTEVREDENHEID AMW-ML

Binnen het AMW-ML overheerst een sterk positief beeld. Cliënten waarderen vooral de laagdrempeligheid, persoonlijke aandacht, betrokkenheid en professionele houding van medewerkers. Ze voelen zich gehoord en serieus genomen en ervaren de begeleiding als effectief, mensgericht en ontlastend.



“Met welke vragen

kan ik terecht?”

De hulpverleners worden gezien als toegankelijk, goed bereikbaar en oplossingsgericht. De ondersteuning op persoonlijk, administratief, financieel en sociaal gebied wordt nadrukkelijk gewaardeerd.

Daarnaast geven cliënten aan veel te hebben aan het luisterend oor, het vertrouwen en de concrete handvatten die medewerkers aanreiken. Meerdere cliënten benoemen tijdens de 'Week van de feedback' dat de geboden hulp een essentieel verschil heeft gemaakt in een moeilijke periode van hun leven (bijvoorbeeld bij rouw, scheiding, financiële problemen of overbelasting).

Een kritisch punt dat bij AMW-ML enkele keren terugkomt, is de continuïteit van de hulpverlening. Een aantal cliënten ervaart personeelsswisselingen en begrijpelijkerwijs is dat voor hen vervelend.

Tegelijkertijd horen we terug dat de waardering voor individuele medewerkers zeer groot is: vaak worden zij persoonlijk genoemd vanwege hun inzet, deskundigheid en betrokkenheid. Dit onderstreept de kracht van de mensgerichte aanpak binnen het AMW-ML.

"Heb lang moeten wachten voor ik terecht kon."

"Ik dacht dat ik het zelf allemaal kon, maar ben blij dat ik er hulp heb gezocht en dat ze me in de goede richting hebben geholpen. Nogmaals bedankt."

"Ik ben goed geholpen."

"Het is heel fijn dat je terecht kunt bij professionals die je kunnen helpen met vraagstukken."

"Deze mevrouw is to the point en zeer kundig. Zoekt alles in detail uit. Heb het gevoel niet alleen ervoor te staan. Zeer professioneel en toegewijd."

"De gesprekken hebben mij goed gedaan, de adviezen ook. Hierdoor ben ik na een zware periode door kanker weer sterker geworden."

"Mocht je het moeilijk vinden om over je schouder te kijken naar het verleden en is een toekomstbeeld nog troebel, laat je dan aan de hand pakken door het AMW midden-limburg om samen de juiste route te bepalen."

STEM UIT DE REGIO

opmerkingen uit het CTO, 2025

"De maatschappelijk werker is betrokken en dat reflecteert op ons. Hij komt met oplossingen en is meekvend, hij is betrouwbaar, en luistert, ben helemaal tevreden over de samenwerking in dit traject."

"De maatschappelijk werker is een zeer prettig iemand, sympathiek, geduldig en begripvol en laat er geen gras overgroeien. Ik ben haar zeer dankbaar voor de hulp die ik heb gekregen."

"Heb de gesprekken met als zeer prettig ervaren. Voor mij was zij een veilige haven waar ik mezelf kon zijn in een tijd waarin bijna alles op z'n kop stond. Ze reikte mij kleine handvatten aan waarmee ik de uitdagingen die voor me stonden op de juiste manier heb kunnen benaderen. Hierbij nogmaals een persoonlijke dank aan haar!!"

"Ik vond het vertrouwen heel prettig, door het vertrouwen kreeg ik weer zelfvertrouwen en demotivatie om ook zelf naar oplossingen te kijken."

CLIËNTTEVREDENHEID CJG-ML

De CJG-ML feedback laat een overwegend positief beeld zien. Ouders en jongeren prijzen de vriendelijke, betrokken en kundige medewerkers, die goed luisteren en een veilige sfeer creëren waarin hulp vragen gemakkelijk wordt gemaakt. De duidelijke communicatie, waardevolle tips, en het meedenken in oplossingen dragen sterk bij aan het gevoel van vertrouwen en steun. Trainingen, zoals de SOVA training, worden vaak als leerzaam en prettig ervaren.

Tegelijkertijd worden twee structurele aandachtspunten door meerdere cliënten genoemd: lange wachttijden voordat hulp kan starten en personeelswisselingen, waardoor continuïteit en vertrouwen onder druk komen te staan. Een kleine groep cliënten geeft aan hierdoor negatieve ervaringen te hebben gehad, met name door onduidelijke afstemming en het gevoel steeds opnieuw te moeten beginnen.



**“Welke training
past bij mij?”**

CONCLUSIE

De cliënttevredenheid binnen AMW-ML en CJG-ML is overwegend zeer positief. Cliënten ervaren onze ondersteuning als professioneel, betrokken, laagdrempelig en helpend. De waardering richt zich met name op de persoonlijke aandacht en het oplossingsgerichte werken van onze medewerkers.

De verbeterpunten die cliënten aangeven zoals wachttijden en personele wisselingen, houden onze aandacht. Door de kritische signalen serieus te nemen, blijven we bouwen aan een betrouwbare, toegankelijke en kwalitatief sterke ondersteuning voor alle inwoners die bij ons aankloppen.

"Echte hulp kan enkel tot stand komen vanuit een wederzijdse openheid en vertrouwen. Benoem vooral wat je wil bereiken zodat er een passend plan van aanpak gemaakt kan worden."

"We zijn goed geholpen en doorverwezen met de juiste instanties. Het enige vervelende was de wisseling van personeel wat niet aangegeven werd."

STEM UIT DE REGIO

opmerkingen uit het CTO, 2025

"Zijn al die jaren een luisterend oor geweest, meedenken, zoeken wat passend is voor kind en gezin, ondersteunen op momenten dat we vast liepen, prettig contact en veel geleerd."

"De JGW'er is erg goed in aanpakken en luisteren waar er behoefte aan is. Vaak hebben we gelijk alles aan kunnen zetten (processen) om alles in gang te zetten. Daar nam ze dan ook de tijd voor en denkt echt met je mee."

"Goed geholpen en snel contact en hulp gekregen."

"Ik ben tevreden over de hulpverlener, heeft goed advies gegeven en mee gedacht wat er het beste bij mijn kind paste. Zo zijn we bij boxchaiging terecht gekomen waar mijn kind veel aan heeft gehad en dat hij daar veel positieve dingen heeft weten uit halen."

"GGJ is voor ons een veilige plek geweest die mee zocht en zeer zorgvuldig hulp heeft geboden toen wij het heel lastig hadden met ons zoontje."

"Bereikbaarheid is oké, maar de wachttijd is veel te lang."

BESTUUR, TOEZICHT, MEDEZEGGENSCHAP EN BEDRIJFSVOERING

RAAD VAN TOEZICHT

In 2025 heeft de Raad van Toezicht nauw samengewerkt met de nieuwe directeur-bestuurder, voor wie dit het eerste volledige kalenderjaar was. Op basis van de organisatie-analyse zijn gezamenlijk prioriteiten vastgesteld, met bijzondere aandacht voor passend personeelsbeleid, het terugdringen van werkdruk en het versterken van de formatie.

Een belangrijke stap was het onderbrengen van complexe veiligheidscasussen in een gespecialiseerd team. Er is in goede samenspraak met gemeenten ook structurele budgetuitbreiding gerealiseerd. Daarnaast is vanuit een positieve benadering ingezet op het optimaal benutten van samenwerkingsmogelijkheden binnen de keten.

De Raad van Toezicht constateert dat het ingezette beleid resultaten begint op te leveren en kijkt met vertrouwen naar 2026. Tegelijkertijd vroegen ontwikkelingen zoals de uitspraak van de Raad van State over aanbestedingspraktijken en wijzigingen in de samenstelling van het managementteam om extra aandacht. De auditcommissie en kwaliteitscommissie hebben hun reguliere taken uitgevoerd en hielden zich onder andere bezig met financiële stukken, cliënttevredenheid, risico-inventarisatie en wachtlijstmonitoring.

Ondanks uitdagingen rond formatie, wachttijden en werkdruk trof de Raad van Toezicht steeds medewerkers die betrokken en gemotiveerd waren. Hun inzet wordt zeer gewaardeerd en vormt een stevige basis voor toekomstbestendige hulpverlening.

Naam	Functie en nevenfuncties
Frank Rademaekers <i>voorzitter</i>	Functie: Manager Tax & Legal bij aaff Nevenfunctie: Docent Academie voor vastgoed
Sebastiaan Smeets <i>OR gerelateerde benoeming</i>	Functie: Opleidingsmanager Finance & Control en Accountancy Academie Financieel Management / Zuyd
Dominique Boer	Functie: Directeur speciaal onderwijs voor Stichting Kindante
Marivonne van Kralingen	Functie: Advocaat, Mediator en Eigenaar Voor de Zaak Nevenfunctie: Lid Raad van Commissarissen Vostermans Companies Nevenfunctie: Lid Commissie van Toezicht P.I. Zuid-Oost locatie Roermond



ONDERNEMINGSRAAD

In 2025 heeft de Ondernemingsraad (OR) zich beziggehouden met een breed palet aan onderwerpen die belangrijk waren voor medewerkers en de organisatie. Door wisselingen binnen de OR en de daaropvolgende verkiezingen werd de raad weer op volle sterkte gebracht, waarbij is geïnvesteerd in scholing en het actualiseren van het OR-reglement om de kwaliteit van het medezeggenschapswerk te versterken.

De OR zocht actief verbinding met de achterban door op verschillende locaties te vergaderen, aan te sluiten bij Kick-Startbijeenkomsten met nieuwe medewerkers en vanaf het derde kwartaal een kwartaalnieuwsbrief op intranet te publiceren. Ook werd de samenwerking met de Raad van Toezicht verder vormgegeven via een kennismakingsgesprek en deelname aan een overlegvergadering. Daarnaast speelde de OR een rol bij diverse organisatiebrede onderwerpen, zoals het opleidingsplan 2026, de aanstelling van een nieuwe externe vertrouwenspersoon en een nieuw lid van de klachtencommissie, en de evaluatie en wisseling van bedrijfsarts en praktijkondersteuner.

Verder verleende de OR instemming op beleidsthema's zoals het thuiswerkbeleid en het VOG-beleid en bracht advies uit over onder meer de verhuizing in Leudal en de wijzigingen van het management van AMW-ML.

MEDEWERKERS

Op 31 december 2025 telde de organisatie 201 medewerkers, goed voor 169 FTE.

Het verzuim bij AMW-ML was 6,5%, bij CJG-ML was het 7,4%. Dit is vergelijkbaar met het landelijke branchegemiddelde.

In 2025 hebben we opnieuw een werkbelevingsonderzoek gedaan; we hadden een respons van 71%. Binnen AMW-ML scoorden we een 7,9 en binnen CJG-ML een 7,4. Ten opzichte van het vorige onderzoek, dat eind 2023 is gedaan zien we dat de tevredenheid bij CJG-ML 0,4 gestegen is van een 7 naar een 7,4. Bij AMW-ML is de tevredenheid nagenoeg gelijk (van 8,0 naar 7,9).

Het afgelopen jaar hebben we veel aandacht besteed aan werving en selectie, maar ook aan het behoud van onze medewerkers. Het is ons daardoor gelukt te groeien: er zijn zes collega's meer gestart dan dat er vertrokken zijn. We zijn met medewerkers in gesprek gegaan en we hebben hen gevraagd wat ze nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Daar hebben we zo veel mogelijk werk van gemaakt en daardoor is het ons gelukt medewerkers aan ons te verbinden en goed voor ze te zorgen.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

We investeren ieder jaar in de ontwikkeling van onze medewerkers. Alle nieuwe medewerkers worden geschoold in de methodieken die we gebruiken en daarnaast is er ruimte voor eigen ontwikkeling. Deze opleidingen dragen niet alleen bij aan het behoud van accreditaties, zoals de beroepsregistratie bij het Registerplein (AMW-ML) en het Kwaliteitsregister Jeugd SKJ (CJG-ML), maar zijn ook gericht op de verdere professionalisering van onze medewerkers.

RI&E

In 2024 is er een RI&E (Risico-inventarisatie en Evaluatie) afgenomen. In 2025 is de RI&E verder uitgewerkt en goedgekeurd door een externe deskundige. De rapportages zijn omgezet in een plan van aanpak inclusief actielijst. In 2025 zijn ook de eerste actiepunten opgepakt; dit heeft zijn vervolg in 2026.

VERTROUWENSZAKEN

In 2025 heeft onze organisatie een nieuwe externe vertrouwenspersoon aangesteld. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers in iedere situatie een veilige plek hebben om hun verhaal te delen en wijzen hen daarom actief op de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. In 2025 hebben drie medewerkers gebruikgemaakt van de diensten van de vertrouwenspersoon; in 2024 was dat één medewerker.



ADMINISTRatieve ORGANISATIE EN INTERNE CONTROLE

Om de organisatieprocessen zo goed mogelijk te kunnen sturen en beheersen is, naast betrokkenheid, een aantal managementinstrumenten beschikbaar. Deze bevinden zich met name op het vlak van administratieve organisatie. De organisatie heeft goed zicht op de strategische, financiële en operationele risico's die spelen en onderneemt maatregelen ter beheersing van deze risico's. De risico's zijn onderwerp van gesprek met de Raad van Toezicht en ook met gemeenten.

Met gemeenten zijn afspraken overeengekomen met betrekking tot de inrichting van de administratie:

- De subsidieontvanger CJG-ML voert een zodanig ingerichte administratie, dat daaruit te allen tijde de voor de vaststelling van de subsidie van belang zijnde informatie alsmede de betalingen en de ontvangsten kunnen worden nagegaan. De administratie en de daartoe behorende bescheiden worden gedurende zeven jaar bewaard;
- De subsidieontvanger levert betreffende CJG-ML gegevens aan het CBS conform Beleidsinformatie Jeugd. Vanaf verslagjaar 2020 voor AMW-ML middels CBS-enquête "Welzijnswerk, maatschappelijk werk en kinderopvang" (voorheen liep dit via deelname aan benchmark Sociaal Werk Nederland);
- De subsidieontvanger CJG-ML is aangesloten op de Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV) (mogelijkheid tot verzoek tot het doen van onderzoek naar kinderbeschermingsmaatregelen bij de Raad voor de Kinderbescherming; notificaties kunnen ontvangen vanuit de justitiële keten omtrent opgelegde maatregelen);
- De subsidieontvanger CJG-ML sluit aan op het berichtenverkeer met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) ten behoeve van communicatie aangaande PGB-aanvragen;
- De subsidieontvanger CJG-ML sluit aan op het GGK/berichtenverkeer.

KWALITEIT

Eind april 2025 heeft de hercertificering plaatsgevonden op het kwaliteitsmanagementsysteem van het AMW-ML en CJG-ML. Deze is uitgevoerd door LRQA (Lloyds). De audit is goed verlopen. Er is één tekortkoming geconstateerd bij het CJG-ML, gericht op de navolgbaarheid van het cliëntdossier. Er is een plan van aanpak gemaakt, waarin is beschreven hoe de tekortkoming wordt opgelost. Dit plan sluit goed aan bij een aantal geplande aanpassingen aan het Elektronisch Cliënt Dossier om de navolgbaarheid van de dossiers te verbeteren. Het plan van aanpak is goedgekeurd en tijdens de audit van volgend jaar zal beoordeeld worden of de tekortkoming afgerond kan worden.

Het afgelopen jaar is het interne auditteam gewijzigd, na het vertrek van een medewerker is een nieuwe collega toegevoegd. Het auditteam heeft meerdere interne audits uitgevoerd op thema's vanuit HKZ en NEN7510.

INFORMATIEBEVEILIGING

Informatiebeveiliging binnen AMW-ML en CJG-ML is gericht op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens. Voor het uitvoeren van onze opdracht is het noodzakelijk om persoonsgegevens van cliënten en medewerkers vast te leggen.

Sinds 2022 zijn wij NEN7510-gecertificeerd. Na de hercertificering in 2024 vond in november 2025 de eerste surveillance-audit plaats, die positief is verlopen. De auditor benoemde als sterke punten de gestructureerde werkwijze, het bewustzijn van medewerkers en de aanwezige kennis binnen de organisatie. Bij AMW-ML is één tekortkoming vastgesteld die te maken had met de intake-agenda's. We hebben een plan gemaakt om de tekortkoming op te lossen.



KLACHTEN

Binnen onze organisatie vinden we het belangrijk om zorgvuldig en transparant met klachten om te gaan, omdat ze een waardevolle bron vormen om onze hulpverlening verder te verbeteren.

Bij AMW-ML zijn 7 klachten binnengekomen, vaak als signalen van ongenoegen die telefonisch, per mail of per post werden gemeld. Deze klachten hadden vooral betrekking op het hulpverleningsproces, zoals verschillen in visie over het delen van informatie met derden, onvrede over het besluit om geen fondsaanvraag te doen, vragen rond privacy bij outreachend werken binnen de vroegsignalering en bejegening door de hulpverlener. Veel van deze signalen zijn in gesprekken verduidelijkt en hebben daar waar nodig aandacht gekregen in werkbegeleiding en casuïstiek.

Bij CJG-ML kregen we 36 klachten binnen. De meeste richtten zich eveneens op inhoudelijke keuzes binnen het hulpverleningsproces en verschillen in visie, bijvoorbeeld wanneer ouders het niet eens zijn met geuite zorgen, besluitvorming of het tempo van het traject. O.a. in complexe scheidingssituaties ervaren ouders soms dat zij onvoldoende worden gehoord. Daarnaast gaan klachten regelmatig over communicatie, verslaglegging, bereikbaarheid en het contact, en groeit het aantal cliënten dat ontevreden is over de samenwerking of de informatievoorziening.

Vanuit deze klachten komen enkele aandachtspunten naar voren, waaronder het verbeteren van bereikbaarheid en zorgvuldigheid, het versterken van overdrachten, het bieden van heldere communicatie over lastige thema's en het verbeteren van dossiervolledigheid. Voorkomende acties naar aanleiding van klachten zijn het wisselen van hulpverlener wanneer dat de samenwerking bevordert en het bespreken en opvolgen van individuele aandachtspunten met medewerkers.

Door cliënten van CJG-ML zijn twee klachten ingediend bij de Provinciale Klachtencommissie. Dit is een intensief traject dat we zeer serieus nemen en dat veel inzet vraagt van onze medewerkers. Eén klacht is voor het grootste deel ongegrond verklaard; over de andere is geen uitspraak gedaan omdat het advies werd gegeven samen in gesprek te gaan. Dat hebben we gedaan.

INCIDENTEN

Binnen onze organisatie blijft structurele aandacht voor het melden van incidenten belangrijk, omdat dit helpt om risico's tijdig te signaleren en zicht te houden op situaties die veiligheid of zorgvuldigheid kunnen raken.

Bij AMW-ML zijn 4 incidenten gemeld; uit eerdere jaren weten we dat het doen van een melding en het belang daarvan steeds aandacht vraagt. Daarom blijft dit thema een terugkerend onderwerp binnen teamoverleg, werkbegeleiding en bij casuïstiekbesprekingen.

Bij CJG-ML werden 34 incidenten gemeld in 2025. Het merendeel betreft ongewenste omgangsvormen zoals verbale agressie, bedreiging en intimidatie, vaak in situaties waarin de spanning oploopt door frustratie over het verloop van hulp, complexe veiligheidstrajecten of vechtscheidingen. Deze bedreigingen zijn vaak verbaal, zowel face to face als via telefoon of via e-mail of WhatsApp.

De maatregelen die worden getroffen richten zich meestal op de specifieke casus, bijvoorbeeld aanvullende veiligheidsafspraken of aanpassingen in het contact.

Er zijn echter twee situaties geweest waarin, door de ernst van de bedreigingen, nadrukkelijke zorgen ontstonden over de veiligheid van medewerkers. Deze casussen zijn besproken met de betreffende gemeenten en binnen de veiligheidsketen. Dergelijke situaties vormen een belangrijk signaal om gezamenlijk te blijven monitoren welke rol voor ons passend en verantwoord is binnen het kader van onze dienstverlening.

We merken in algemene zin dat door de complexe problematiek van cliënten onze medewerkers steeds vaker onder druk komen te staan, wat invloed heeft op hun werkbeleving en gevoel van veiligheid.



PROJECTEN IN OPDRACHT VAN BEDRIJVEN EN MAATSCHAPPELIJKE PARTNERS

Ziekenhuis Maatschappelijk werk

St. Jans Gasthuis Weert

Ziekenhuis maatschappelijk werk voor de patiënten die opgenomen zijn en de poliklinieken bezoeken.

Maatschappelijk werk voor asielzoekers

DSW

Maatschappelijk werk voor asielzoekers in het AZC in Baexem en Echt-Susteren.

School Maatschappelijk werk Gilde Opleidingen

Begeleiding van leerlingen en ouders met zorgvragen, activering zorgmijdende leerlingen en adviseren op het snijvlak van onderwijs en zorg, zodat ze ondersteund worden met hun vragen en het risico op schooluitval verkleind wordt.

Bedrijfs- Maatschappelijk werk

Trajecten op verzoek voor enkele bedrijven in de regio.

Bedrijfs- Maatschappelijk werk

Doon

Maatschappelijk werk voor medewerkers direct op werkplaats beschikbaar voor vragen en start ondersteuning.

Bedrijfs- Maatschappelijk werk

St. Jans Gasthuis Weert

Trajecten op verzoek voor de medewerkers van het St. Jans Gasthuis.

AANVULLENDE GEFINANCIERDE TAKEN (DEEL 1/2)

Consulenten CJG-ML

Gezamenlijke gemeenten
Midden-Limburg

Onder aansturing van CJG-ML samen met de collega instellingen ontwikkelen en uitvoering geven aan de preventie en informatie- en adviestaken.

Verkenkend onderzoek in kader van de Wet Verplichte GGZ

Gezamenlijke gemeenten Echt-Susteren, Leudal,
Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Weert

Na melding in het kader van de WvGGZ het uitvoeren van verkennend onderzoek en adviseren over vervolgstappen.

Meld- en adviespunt zorgwekkend gedrag

Gezamenlijke gemeenten
Midden-Limburg

De advies- en meldfunctie voor mensen met een niet-acute hulpvraag of een advieswens om te informeren over en/of toe te leiden naar adequate hulp en zorg.

Voorzieningenwijzer Gemeente Weert

Uitvoeren van de Voorzieningenwijzer.

Sociaal raadslieden Gemeente Nederweert

Laagdrempelig bieden van Informatie en Advies voor alle inwoners. Aanbieden van voorzieningenwijzer is belegd binnen deze taak.

Clïëntondersteuning

Gezamenlijke gemeenten:
Leudal, Nederweert, Weert

Bieden van vrij toegankelijke cliënt-ondersteuning van de inwoners van deze gemeenten bij aanvragen van een voorziening in het kader van Wmo, Jeugdhulp en Participatie.

Casemanagement tijdelijk huisverbod

Gezamenlijke gemeenten
Midden-Limburg

Uitvoeren van casemanagement voor de duur van één jaar bij alle (gezins)systemen waar een Tijdelijk Huisverbod is uitgesproken.

Sociaal raadslieden Gemeente Maasgouw

Laagdrempelig bieden van Informatie en Advies voor alle inwoners. Aanbieden van voorzieningenwijzer is belegd binnen deze taak.

AANVULLENDE GEFINANCIERDE TAKEN (DEEL 2/2)

Wij Mantelzorgers

Gemeente Roermond

'Wij Mantelzorgers'. Dit is een community van en voor mantelzorgers. Beginnende en ervaren mantelzorgers ontmoeten elkaar om samen gesprekken te voeren, ervaringen te delen en van elkaar te leren.

Briefadres

Gemeente Echt-Susteren

We bieden een briefadres aan personen die (nog) geen vaste verblijfplaats hebben in de gemeente, maar wel binding hebben met de gemeente.

Coördinatie SUN-ML

Gezamenlijke gemeenten:
Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen

Coördineren en afhandelen aanvragen SUN (Stichting Urgente Noden) in de betreffende gemeenten.

Weert Positief

Gemeente Weert

Samenwerking van huisartsenpraktijken, Meditta, Punt Welzijn en AMW-ML. Gericht op mensen die zich melden bij de huisarts met klachten die geen medische oorzaak hebben. Zij worden snel en gericht verwezen naar een welzijnscoach of maatschappelijke hulp. Positieve gezondheid is hierbij de basis van het kijken naar vragen en problemen van mensen.

Coördinatie SUN-Weert

Gemeente Weert

Coördineren en afhandelen aanvragen SUN (Stichting Urgente Noden).

Grip op Geld Nieuwkomers

Gemeente Weert

Training voor nieuwkomers ter ondersteuning van zelfstandig financieel te kunnen functioneren in Nederland.

Welzijn op recept

Gemeente Maasgouw

Welzijn op recept is gericht op mensen die zich melden bij de huisarts met klachten die geen medische oorzaak hebben. Een maatschappelijk werker biedt vanuit de basiskennis en als vertegenwoordiger van het sociaal team Maasgouw spreekuur aan in de huisartsenpraktijk waardoor mensen snel passende hulp kunnen krijgen.

Welzijn op recept

Gemeente Leudal

Samenwerking met een aantal huisartsenpraktijken, Meditta, Synthese en AMW-ML. Welzijn op Recept is gericht op mensen die zich melden bij de huisarts met klachten die geen medische oorzaak hebben. Zij worden snel en gericht verwezen naar een welzijnscoach of maatschappelijke hulp. Positieve gezondheid is hierbij de basis van het kijken naar vragen en problemen van mensen.

Welzijn op recept

Gemeente Roermond

Samenwerking met een aantal huisartsenpraktijken, Meditta, MEE, VIJF en AMW-ML. Gericht op mensen die zich melden bij de huisarts met klachten die geen medische oorzaak hebben. Zij worden snel en gericht verwezen naar een welzijnscoach of maatschappelijke hulp. Positieve gezondheid is hierbij de basis van het kijken naar vragen en problemen van mensen.

PROJECTEN EN AANVULLENDE TAKEN

Kei gezond Gemeente Roermond

Is een onderdeel van de brede domeinoverstijgende (zowel sociaal als medisch-zorgdomein) netwerk-aanpak in Limburg voor kinderen met (risico op) overgewicht. De interventie is gericht op het versterken van een gezonde leefstijl.

Project doorbraakmethode Gemeente Roerdalen

Inzet van Doorbreker, gericht op het ontwikkelen van een maatwerk-oplossing bij (gezins) systemen met complexe problematiek waarin met de huidige inzet en voorzieningen geen passende oplossing te vinden is.

Jeugd en Gezinswerker in Sociaal Team

Gemeente Roerdalen

Inzet van Jeugd en Gezinswerker in het Sociaal Team ter versterking van preventie gericht op opvoeding en opgroeien.

Brugfunctionaris primair onderwijs Weert en Nederweert

Samenwerkingsproject tussen primair onderwijs Weert en Nederweert (Meerderweert en Eduquaat) gericht op het versterken van verbinding Jeugdhulp en Onderwijs.

Centering Zwangerschap en Ouderschap Gemeenten Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert

Centering is een preventief programma en is onderdeel van Kansrijke Start. Het wordt uitgevoerd samen met verloskundigen en GGD. Het is gericht op ondersteuning van ouders in groepsverband met betrekking tot de zwangerschap en het ouderschap. Centering-groepen zijn gericht op zelfmanagement, leren door betrokkenheid en sociale steun.

POH-Jeugd in huisartsenpraktijken Gemeenten Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen en Weert

De POH-J is aanwezig in de huisartsenpraktijk. Dit biedt de mogelijkheid om in de praktijk en onder regie van de huisartsen samen en dicht bij elkaar aan de slag te zijn voor ouders en kinderen. Hierdoor worden de toegangsfuncties van CJG en huisarts goed aan elkaar verbonden en kan er samen gezorgd worden, dat jeugdigen en ouders snel en vroegtijdig en laagdrempelig passende ondersteuning geboden krijgen op het gebied van opgroeien en opvoeden. Ongeacht waar ze zich aanmelden.

FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG



algemeen
maatschappelijk werk
midden-limburg



centrum
voor jeugd en gezin
midden-limburg

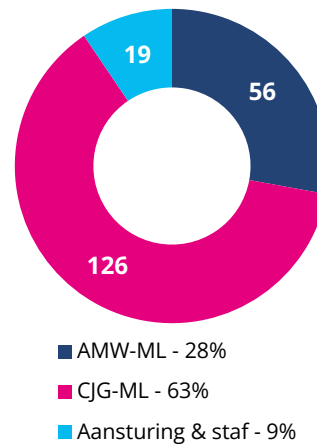
PERSONEEL 2025

AMW-ML & CJG-ML

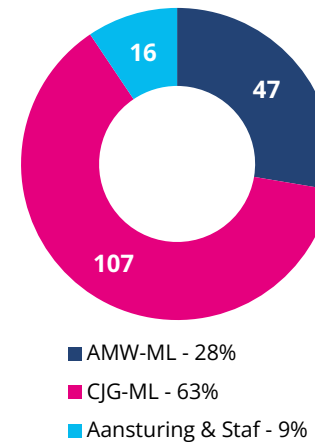
RESULTAAT WERKBELEVINGSONDERZOEK



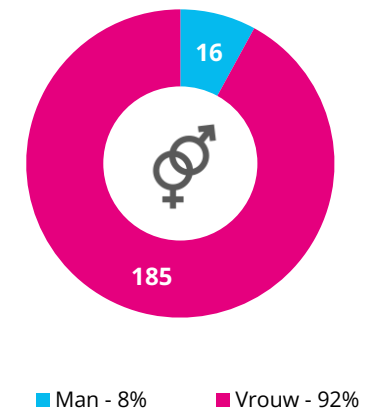
AANTAL MEDEWERKERS



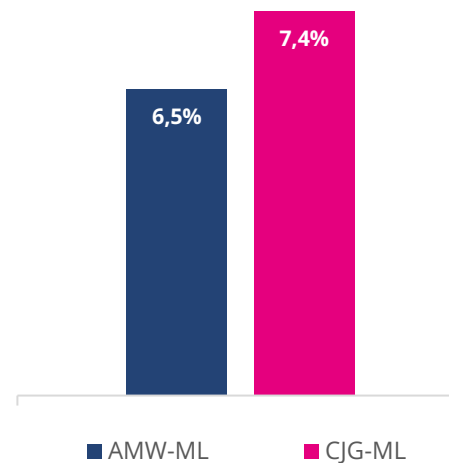
TOTAAL AANTAL FTE



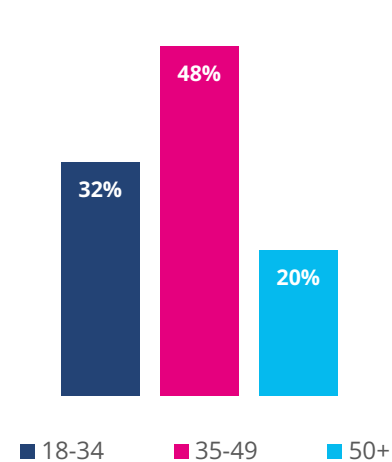
VERHOUDING MAN/VROUW



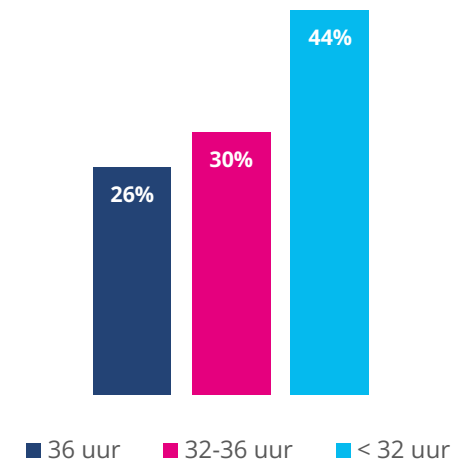
VERZUIMPERCENTAGE



LEEFTIJDOPBOUW



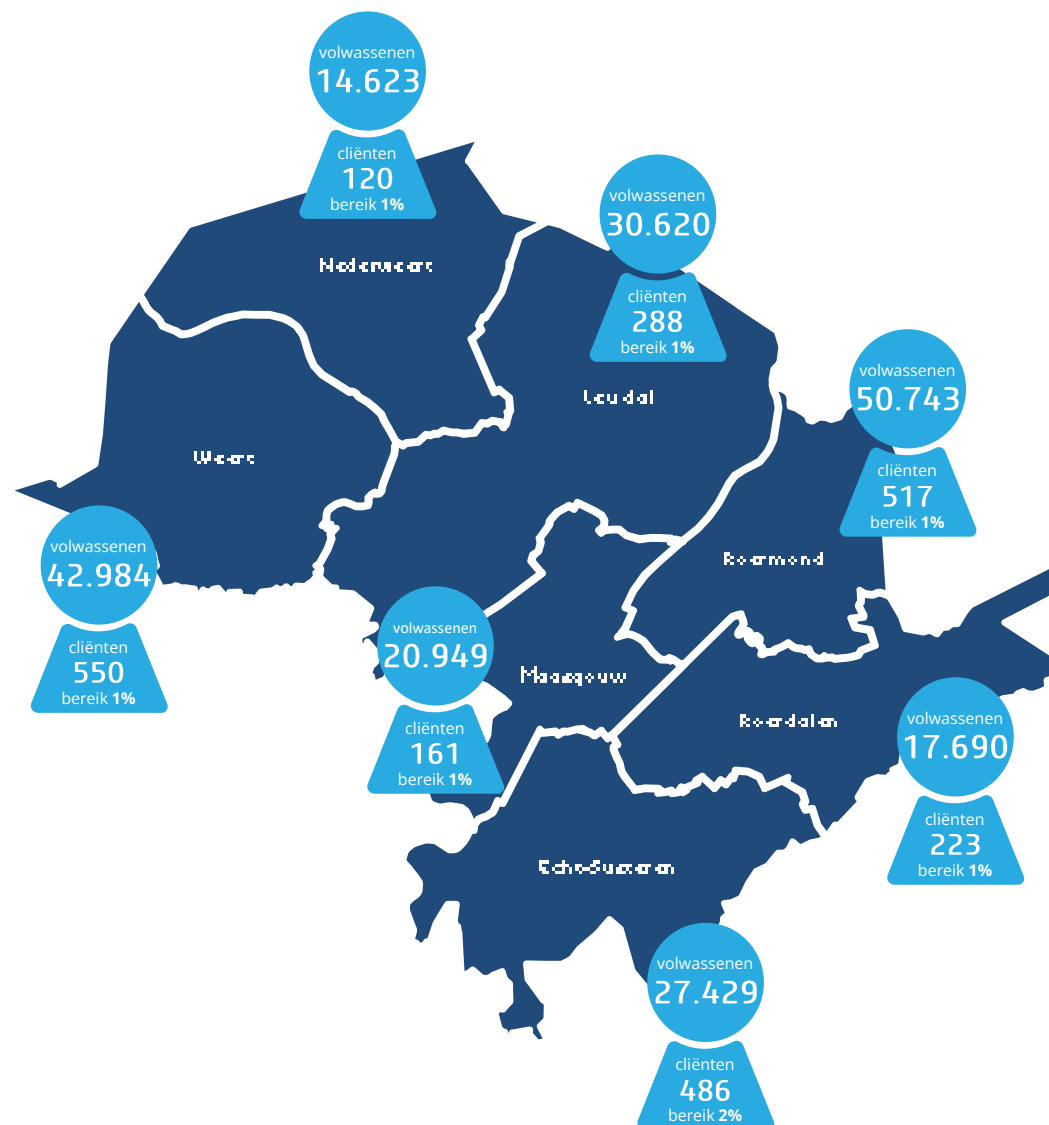
CONTRACTUREN



FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

Overzichtskaart



Legenda: inwoners > 18 jaar
Bron: CBS, peildatum 01-01-2025

FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

AANTALLEN

AANTAL
HULPVRAGEN

2.379

INFORMATIE EN
ADVIES VRAGEN

3.726

CLIËNT
ONDERSTEUNING

123

CLIËNTEN GEVEN ONS EEN

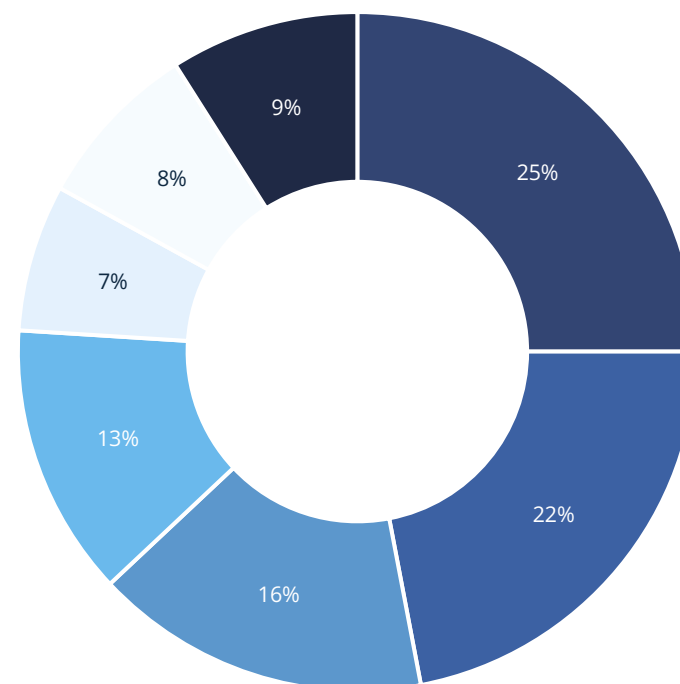
8,3

Individuele hulpverlening

8,6

Groepswork

RESULTAAT HULPVERLENING

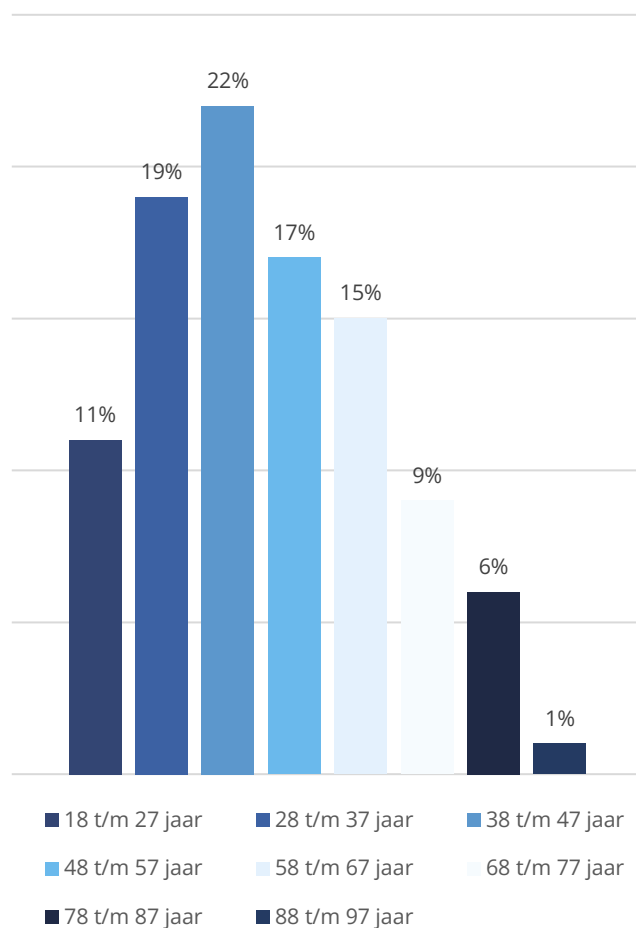


- Cliënt kan zonder hulp verder
- Situatie is gestabiliseerd
- Geen verandering
- Hulpverlening afgebroken
- Cliënt kan beter omgaan met problematiek
- Netwerk is betrokken
- Cliënt heeft meer inzicht in problematiek

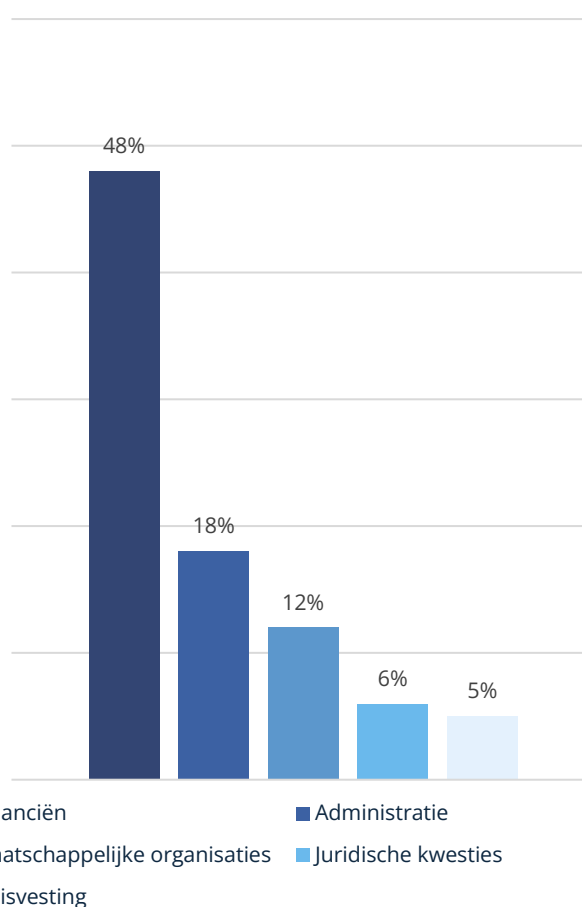
FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

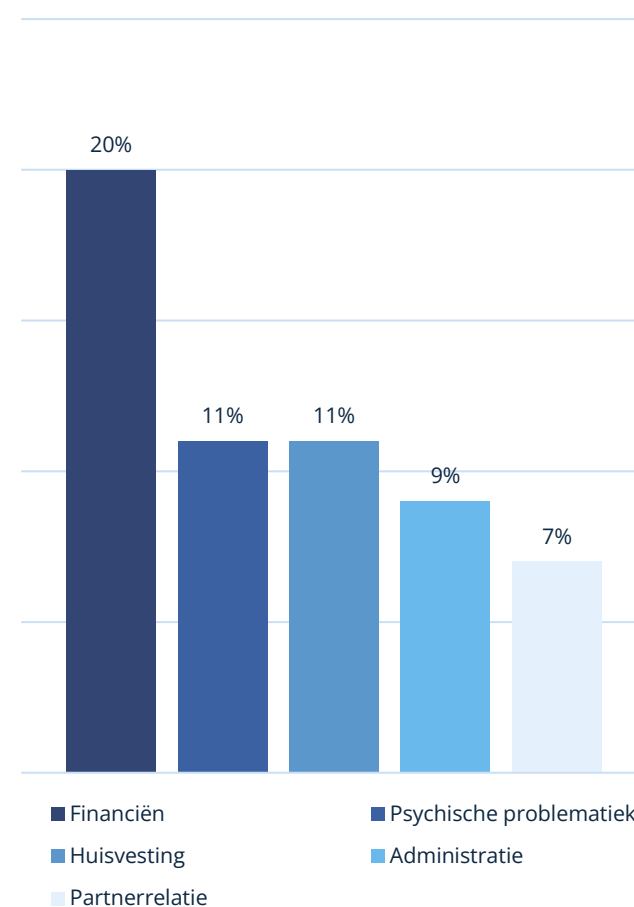
LEEFTIJDEN



INFORMATIE EN ADVIESVRAGEN TOP 5



REGULIERE VRAGEN TOP 5

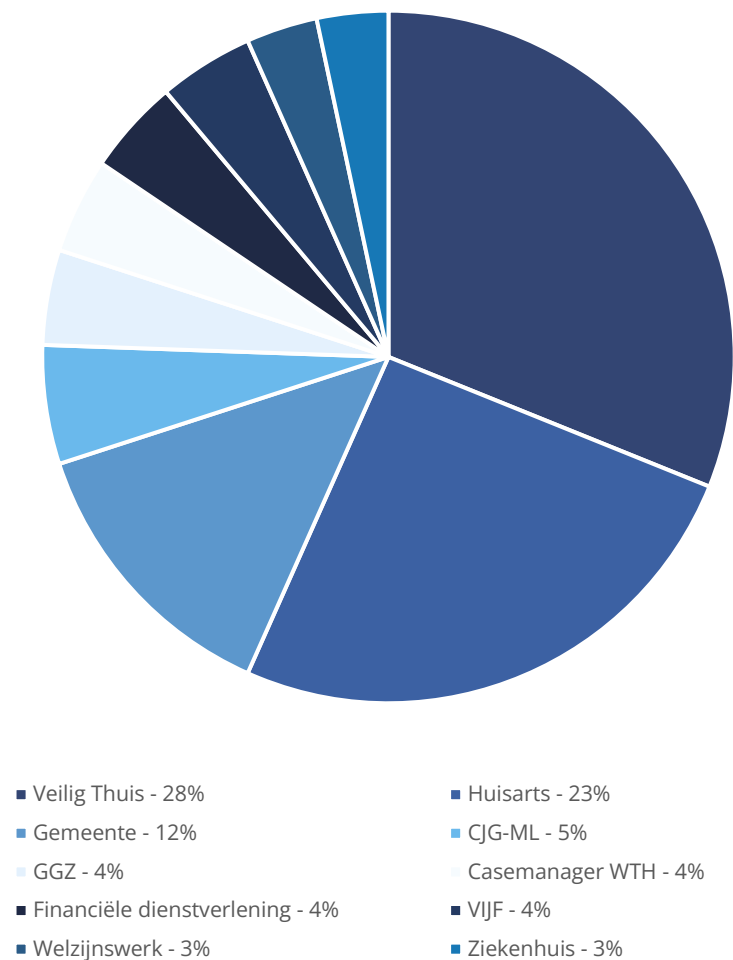


FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

TOP 10 VERWIJZERS

(65% op eigen initiatief)



TIJDELIJK
HUISVERBOD



SCREENING



WET
VERPLICHTE
GGZ

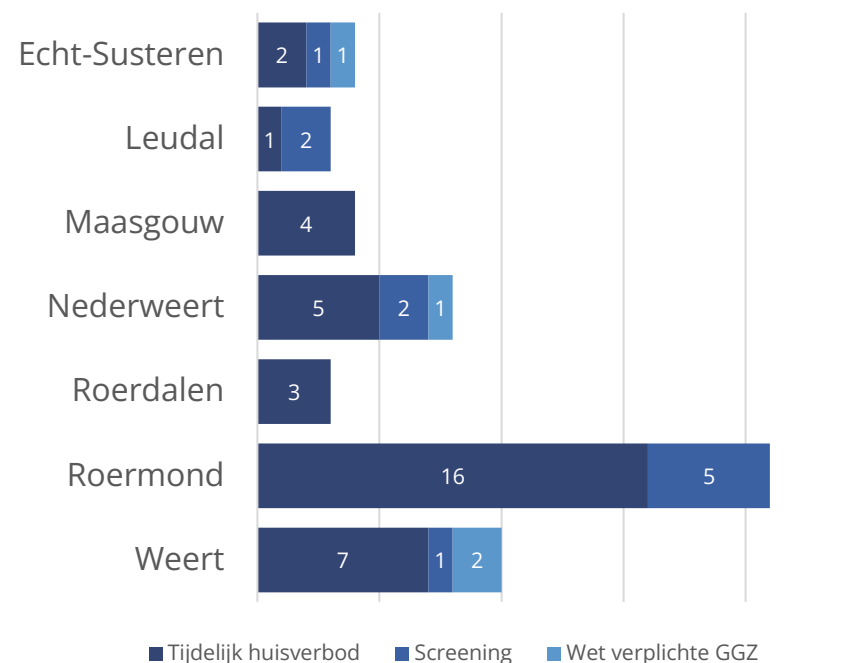


MELDPUNT
ZORGWEKKEND
GEDRAG



aantallen niet bekend
per gemeente

AANTALLEN PER GEMEENTE



FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

GROEPSWERK

TOTAAL AANTAL ACTIVITEITEN: 27

TOTAAL AANTAL DEELNEMERS: 198

5x

Vriendschap en Relaties

- Mantelzorgen met gezonde grenzen
- Liefde is een werkwoord
- Uit de schaduw van de ander

36

7x

Geld en Werk

- Omgaan met stress
- Nieuwkomers – Grip op geld

50

2x

Overig

- Infoavond huisvesting
- Sociaal Wijkteam Maasgouw

10

4x

Verlies en Verwerking

- Rouwverwerking na verlies van een naaste
- Rouwverwerking na verlies van een partner

27

9x

Persoonlijke ontwikkeling

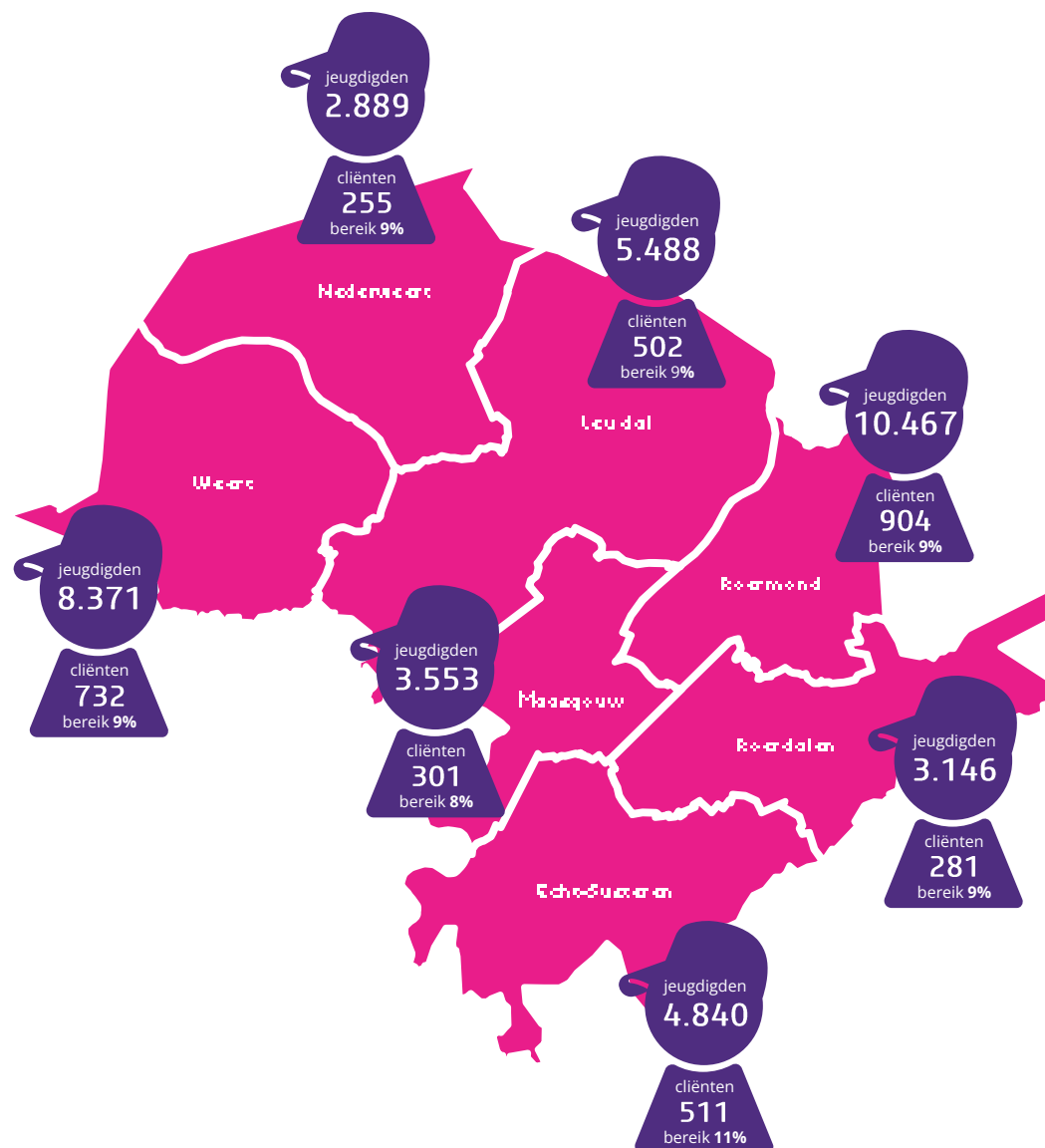
- Mindfulness
- Sociale vaardigheden – (zelf)vertrouwen
- Wandelcoaching

75

FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

Overzichtskaart



Legenda: inwoners < 18 jaar
Bron: CBS, peildatum 01-01-2025

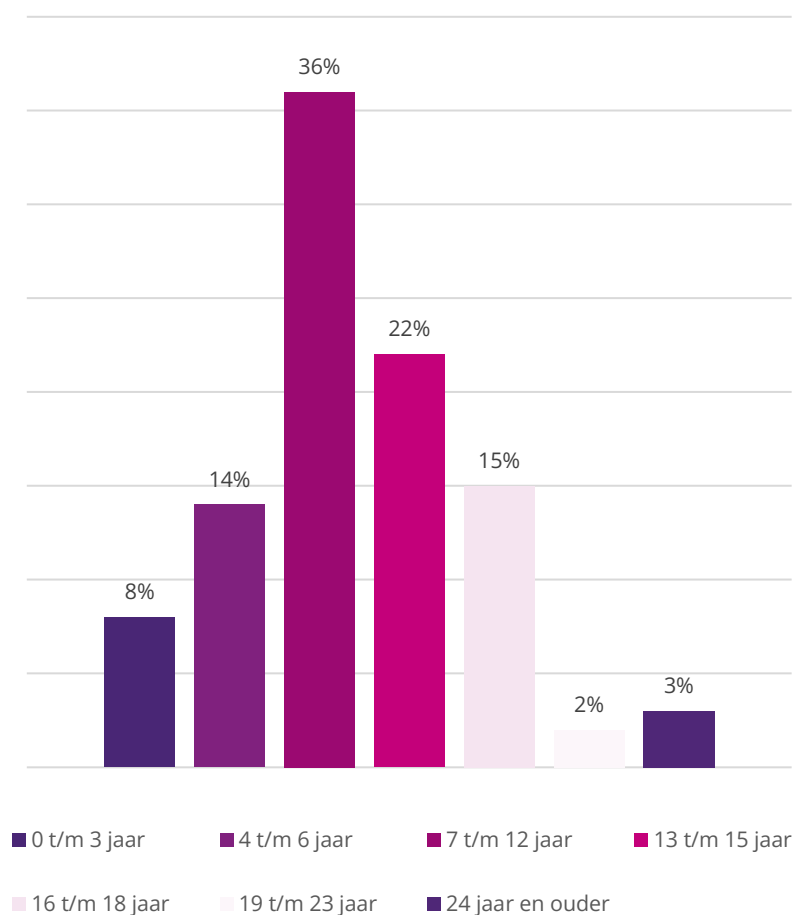
FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

AANTALLEN

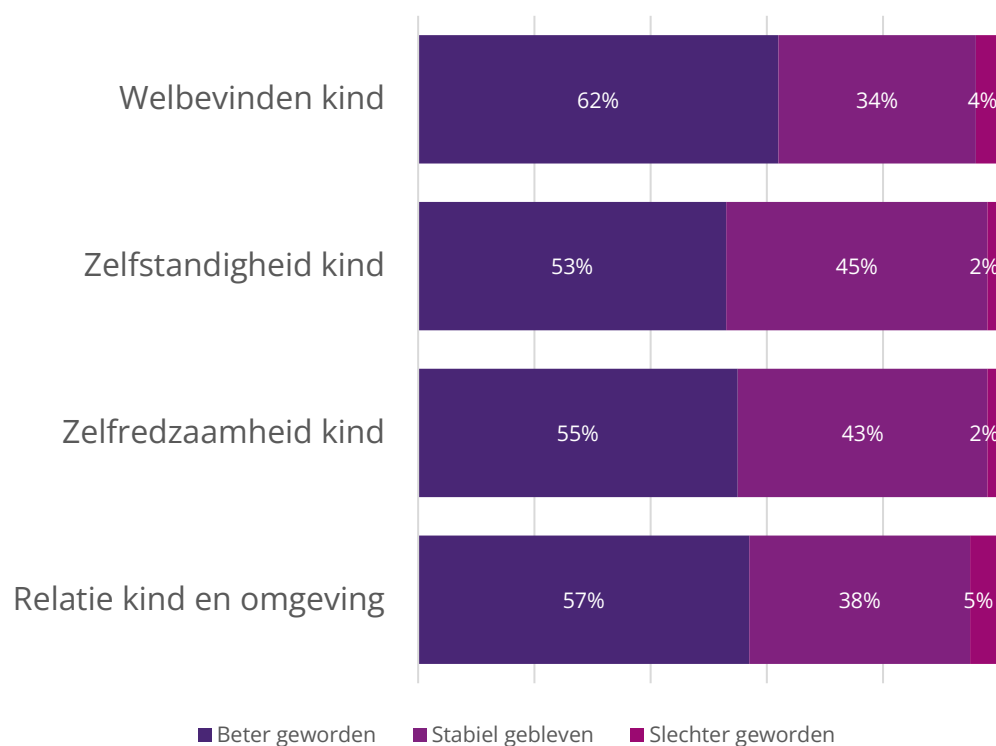


LEEFTIJDEN

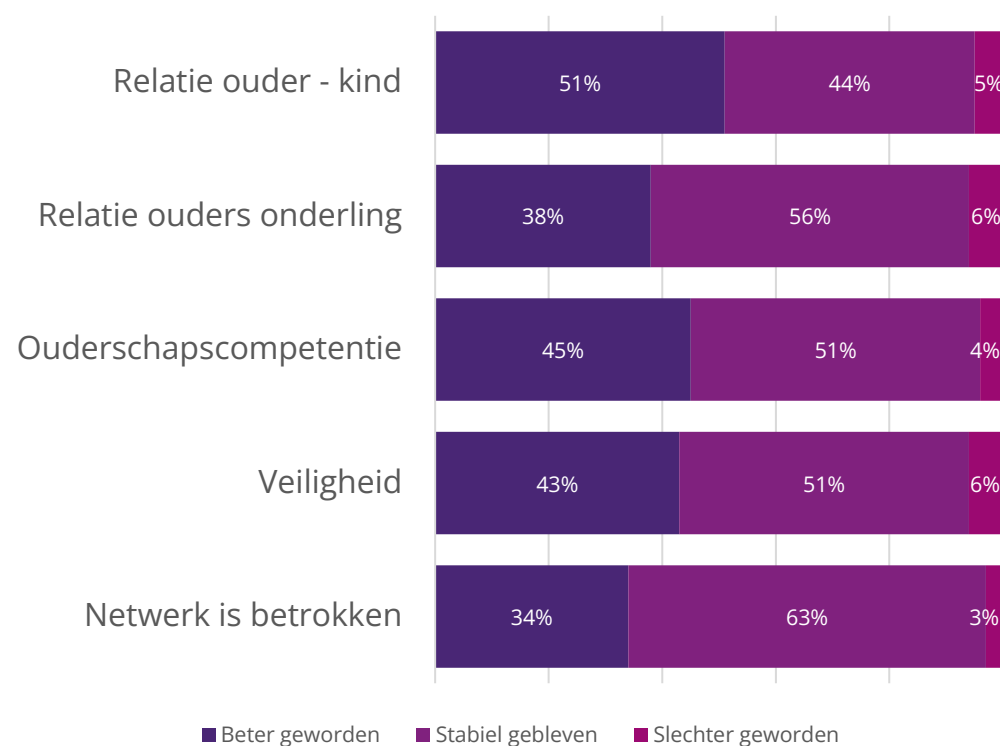


RESULTAAT HULPVERLENING

Resultaatgebieden kind



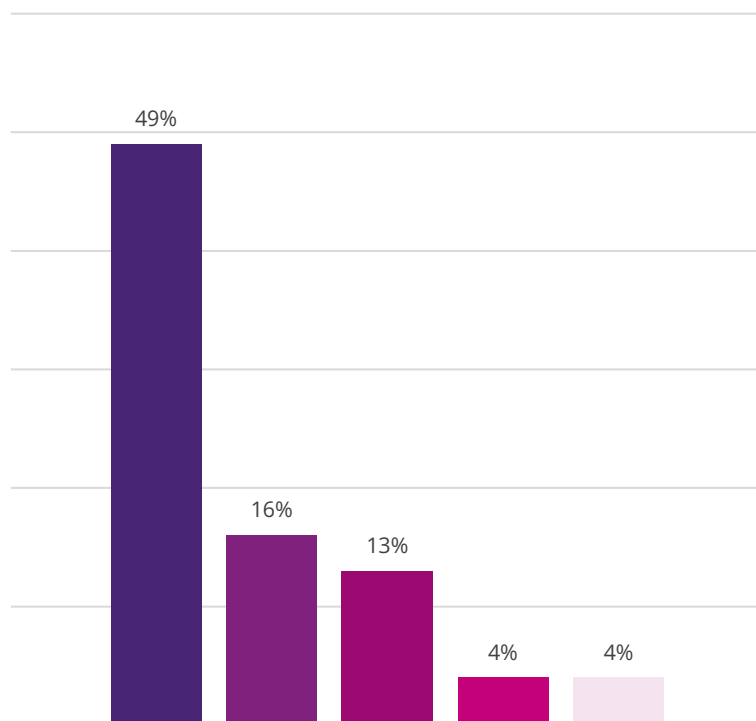
Resultaatgebieden ouder



FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

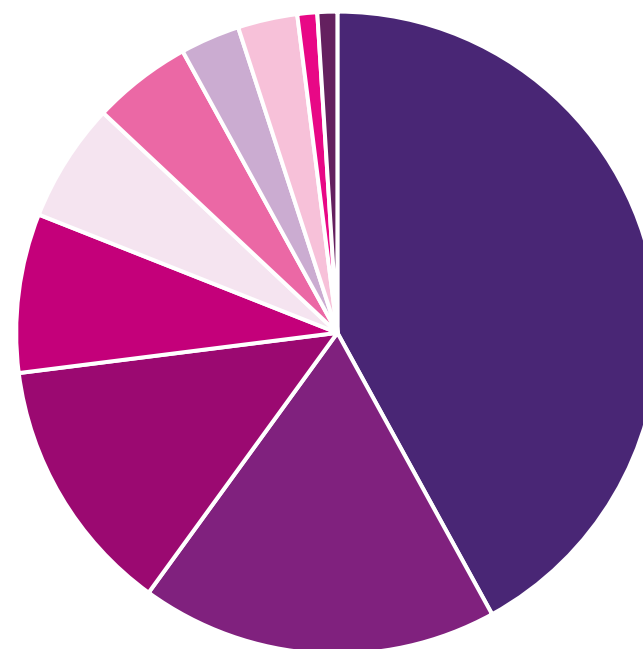
PROBLEMATIEK TOP 5



- Ontwikkeling
- Opvoeding
- Echtscheiding
- Psychiatrische problematiek/ontwikkelingsstoornissen kind
- Onderwijsvraagstukken

TOP 10 VERWIJZERS

(62% op eigen initiatief)



- Veilig Thuis - 42%
- Scholen/onderwijs - 13%
- BJJ/WSG - 6%
- GGD - 3%
- Onbekend - 1%
- Huisarts - 18%
- Gespecialiseerde jeugdhulp - 8%
- Gemeente - 5%
- Crisishulp jeugd - 3%
- AMW-ML - 1%

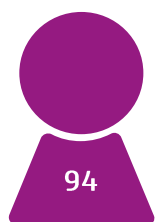
FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

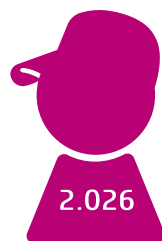
TOEGANG



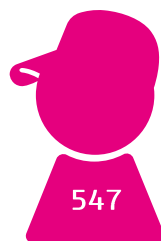
Aantal unieke personen PGB



Aantal unieke personen eerste PGB toekenning



Aantal unieke jeugdigen ZIN



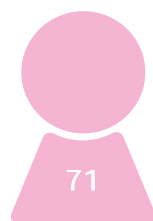
Aantal unieke jeugdigen eerste ZIN toekenning

GEDWONGEN KADER

Aantal verzoeken tot onderzoek (VTO) bij Raad voor de Kinderbescherming

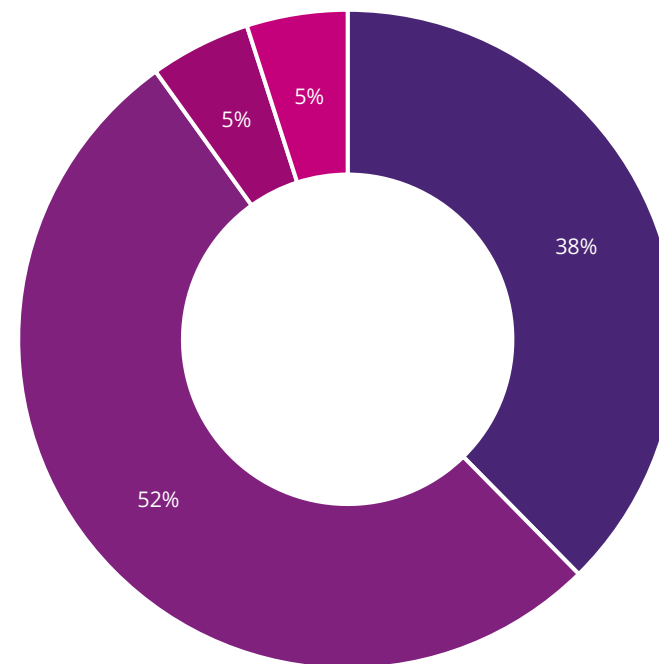


Aantal individuele kinderen



Betrekking op gezinnen

RESULTAAT CLIËNTENBEOORDELING



■ Goed ■ Voldoende ■ Matig ■ Slecht

FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

GROEPSWERK

TOTAAL AANTAL ACTIVITEITEN: 29

TOTAAL AANTAL DEELNEMERS: 221



FEITEN EN CIJFERS 2025

MIDDEN-LIMBURG

PREVENTIE

TOTAAL AANTAL ACTIVITEITEN: 88

TOTAAL AANTAL DEELNEMERS: 4.352

13x

Themabijeenkomsten

- Sociale media voor ouders en leerkrachten
- Puberbrein
- Zelfvertrouwen en sociale vaardigheden stimuleren
- De kracht van positief opvoeden
- Koffie uurtje
- Opvoeden in het digitale tijdperk
- Zomer vol verleiding
- Prikkelverwerking en hooggevoeligheid
- Pubers, als dat maar goed gaat
- Zindelijkheid
- NIX18



660

19x

Gastlessen (PO)

- Social media
- Brugtasproject
- Puberbrein/ Help ik heb ouders
- Meidenvenijn
- (Re)Actie
- Doe ff normaal



662

9x

Workshops voor ouders

- Een goed slaappatroon ontwikkelen (KOV)
- Leren luisteren
- Omgaan met emoties van tieners
- Omgaan met ruzie en agressie (KOV/PO)
- Zelfredzaamheid stimuleren bij tieners
- Workshop zindelijkheid
- Leren luisteren
- Workshop ruzies in het gezin verminderen (VO)



61

36x

Gastlessen (VO)

- Social media
- Doe ff normaal
- Klasse
- Puberbrein
- 18 jaar en dan...
- Groepsdynamiek
- Vitaliteitsdag brugklas



2.726

5x

Webinars

- Naar de basisschool
- Pre-Pubertijd
- Zindelijkheid
- Weerbaarheid PO
- Weerbaarheid VO



174

1x

Workshops voor professionals

- Studiedag KOV/BSO: Hooggevoeligheid en prikkelverwerking



14

5x

Overig

- Puberbrein, Werken als professional, Minor Jeugd (Fontys Eindhoven)
- Activiteit bibliotheek media ukkiedagen
- Activiteit Kitskensberg



55

FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT



algemeen
maatschappelijk werk
midden-limburg

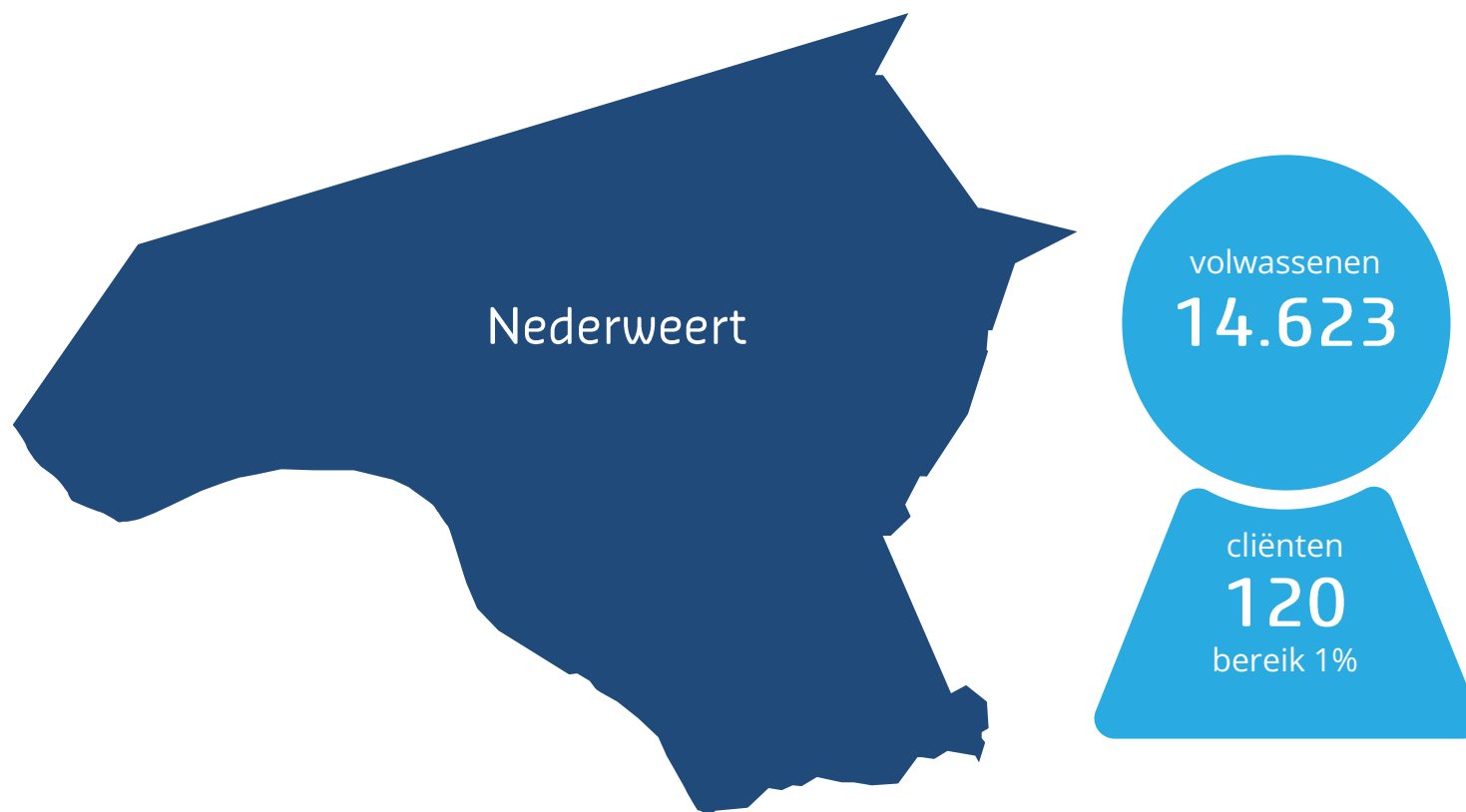


centrum
voor jeugd en gezin
midden-limburg

FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

Overzichtskaart



Legenda: inwoners ≥ 18 jaar

Bron: CBS, peildatum 01-01-2025

FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

AANTAL CASUSSEN

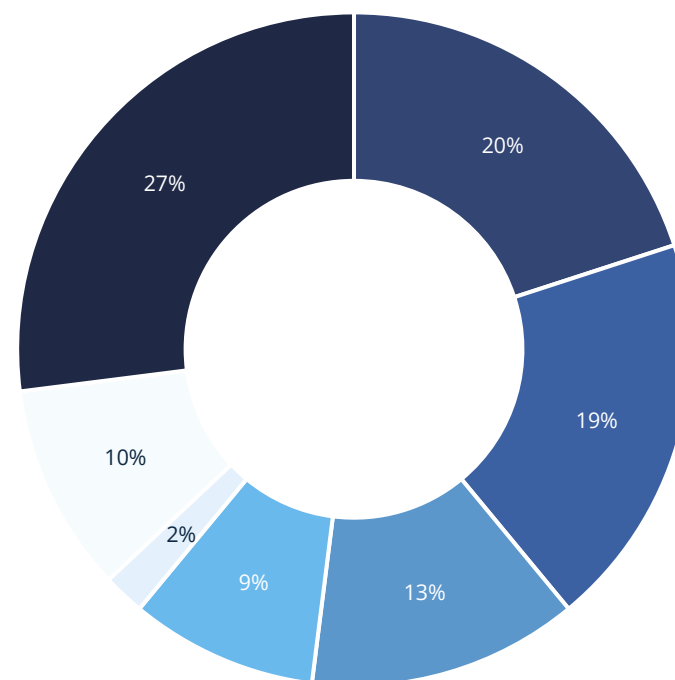


CLIËNTEN GEVEN ONS EEN



INDIVIDUELE HULPVERLENING

RESULTAAT HULPVERLENING

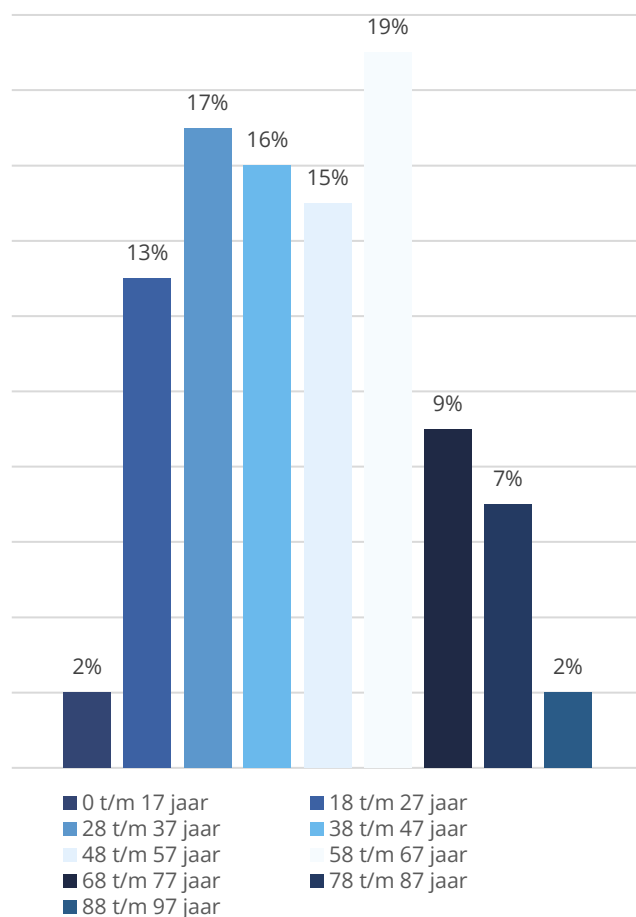


- Clïënt kan zonder hulp verder
- Situatie is gestabiliseerd
- Geen verandering
- Hulpverlening afgebroken
- Clïënt kan beter omgaan met problematiek
- Netwerk is betrokken
- Clïënt heeft meer inzicht in problematiek

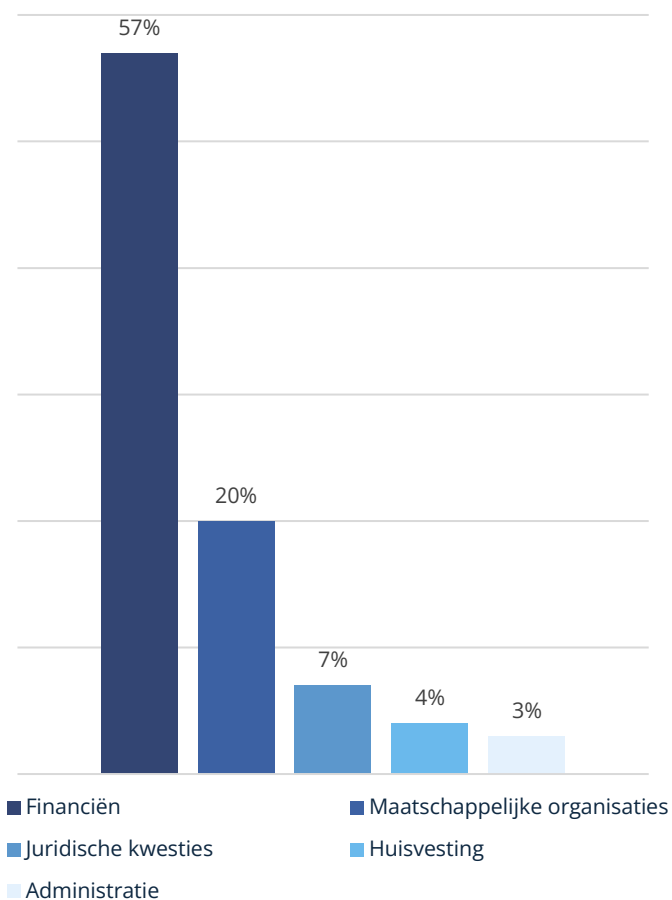
FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

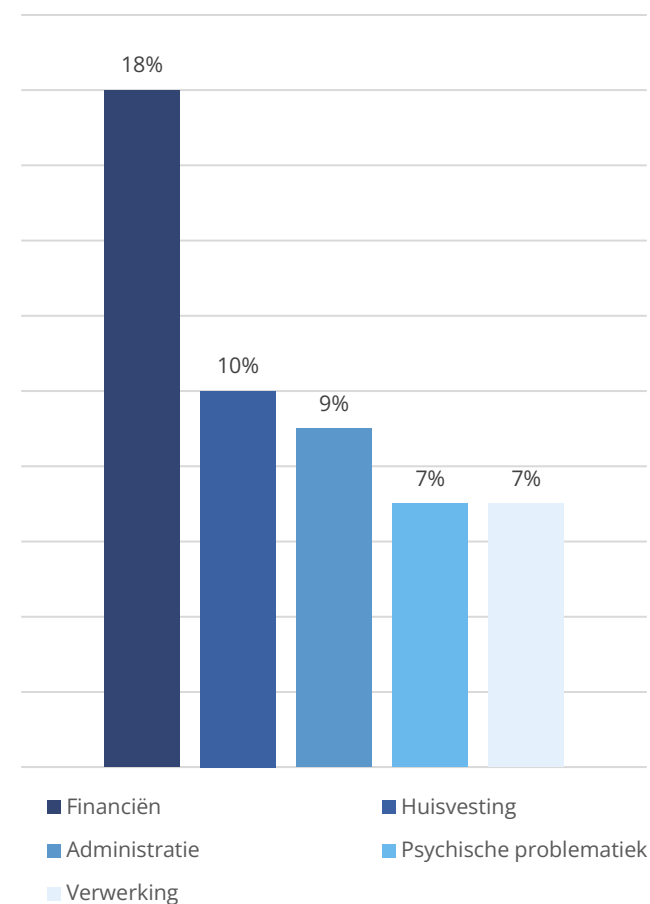
LEEFTIJDEN



INFORMATIE EN ADVIESVRAGEN TOP 5



REGULIERE VRAGEN TOP 5

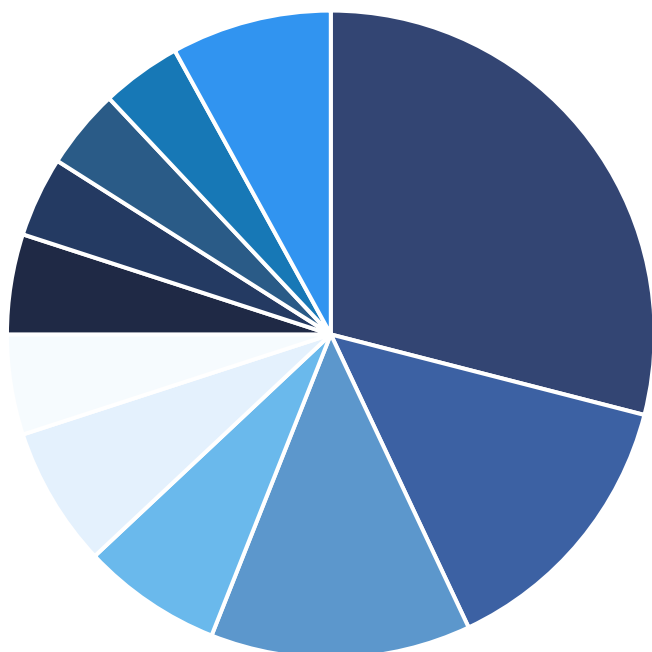


FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

TOP 10 VERWIJZERS

(59% op eigen initiatief)



- Gemeente - 29%
- Sociaal netwerk - 13%
- Politie - 7%
- Ziekenhuis - 5%
- GGZ - 4%
- Overig 8%
- Veilig Thuis - 14%
- Huisarts - 7%
- Casemanager WTH - 5%
- CJG-ML - 4%
- Scholen/onderwijs - 4%

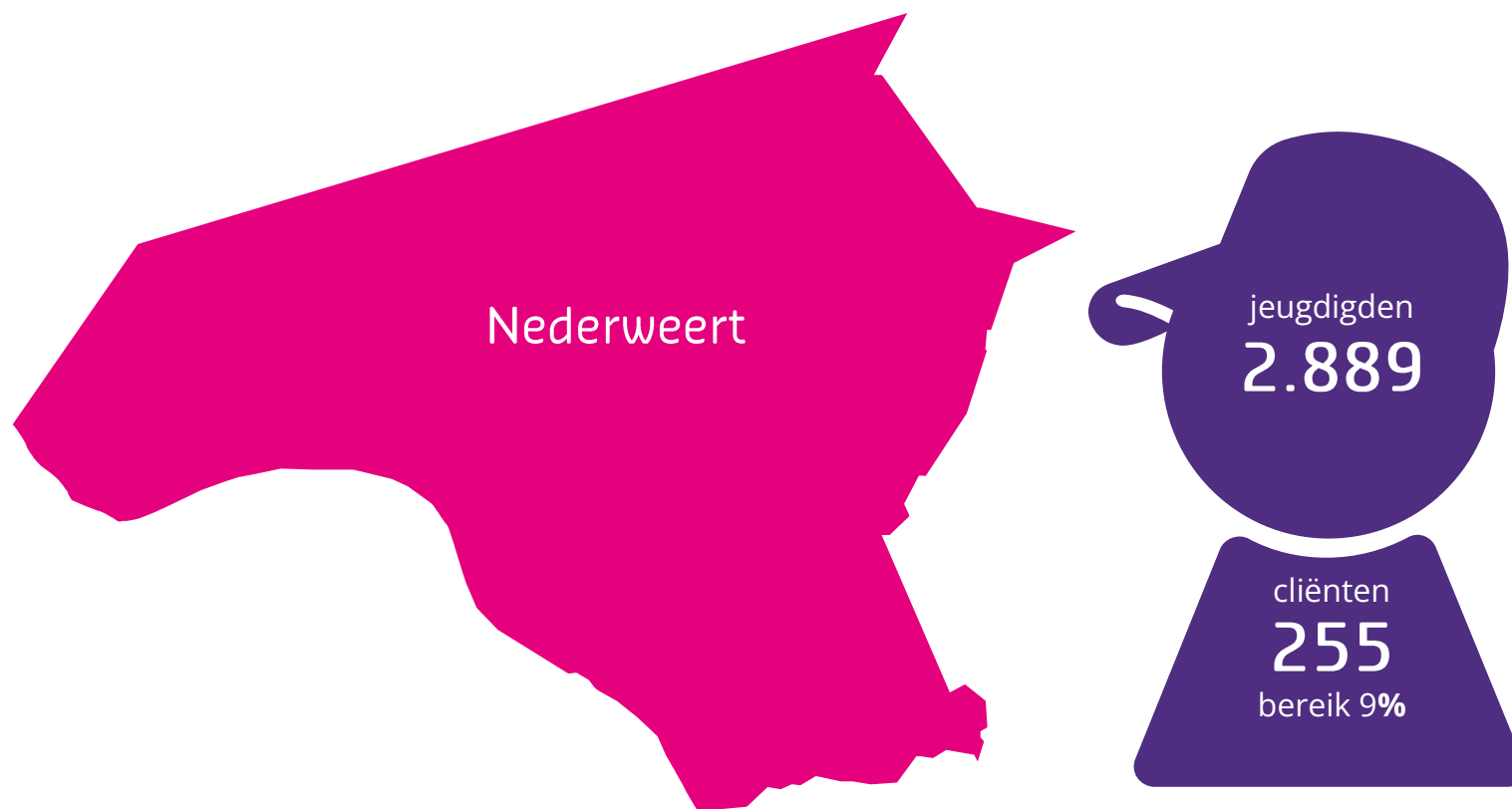
AANTAL CASUSSEN AANVULLENDE TAKEN



FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

Overzichtskaart



Legenda: inwoners < 18 jaar
Bron: CBS, peildatum 01-01-2025

FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

AANTAL CLIËNTEN

255

AMBULANTE HULPVERLENING

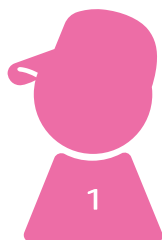
CLIËNTEN GEVEN ONS EEN

7,6

INDIVIDUELE HULPVERLENING

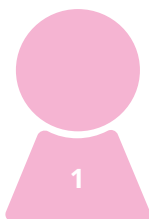
GEDWONGEN KADER

Aantal verzoeken tot onderzoek (VTO) bij
Raad voor de Kinderbescherming



1

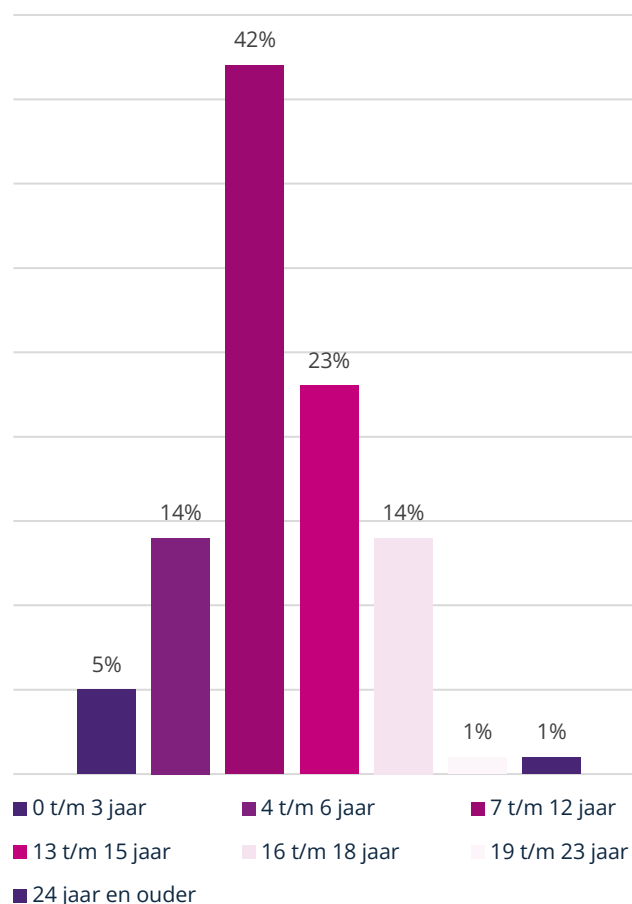
Aantal
individuele
kinderen



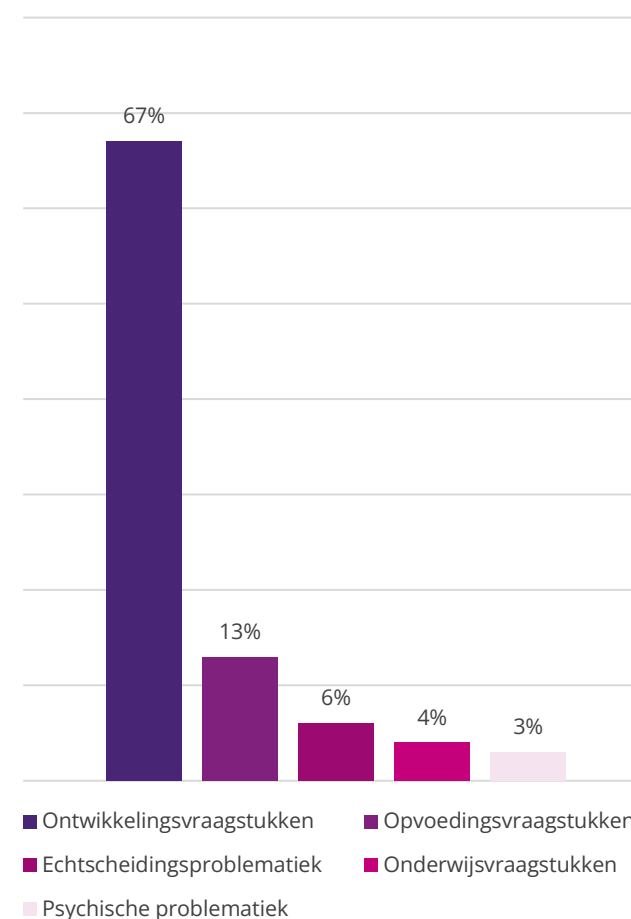
1

Betrekking
op gezinnen

LEEFTIJDEN



PROBLEMATIEK TOP 5

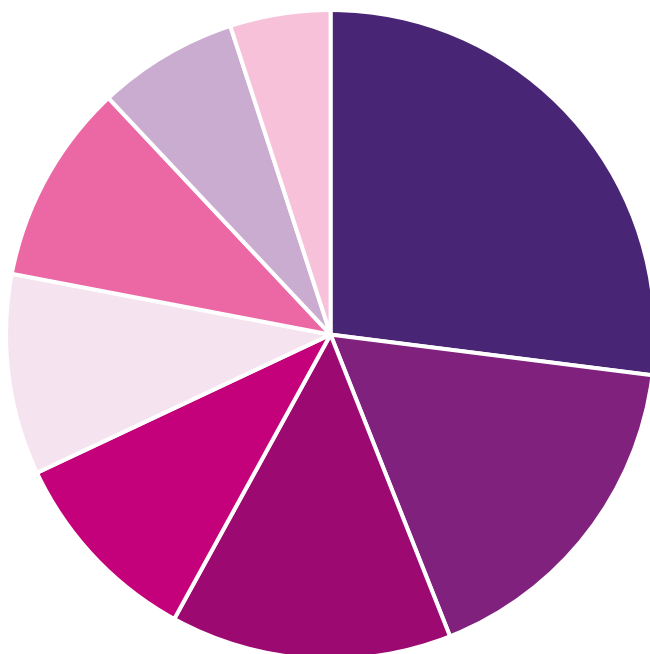


FEITEN EN CIJFERS 2025

NEDERWEERT

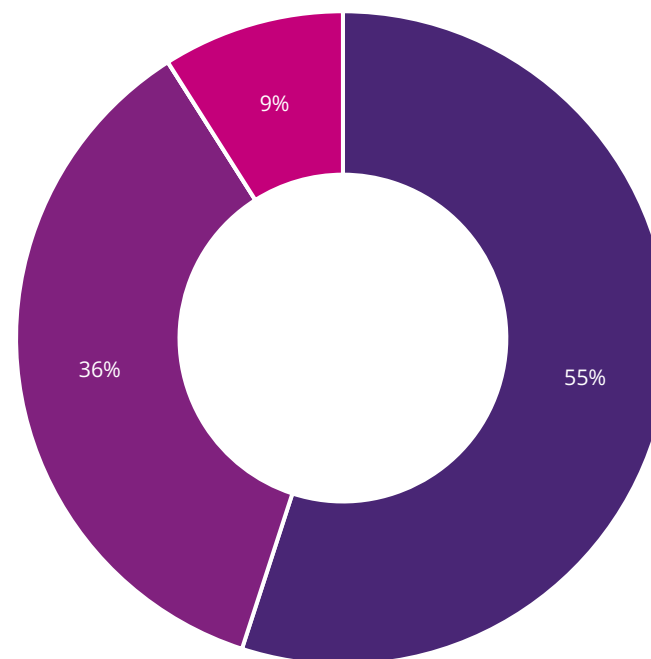
TOP 8 VERWIJZERS

(63% op eigen initiatief)



- Scholen/onderwijs - 27%
- BJZ/WSG - 17%
- Huisarts - 14%
- Gemeente - 10%
- Gespecialiseerde jeugdhulp - 10%
- Veilig Thuis - 10%
- Kinderopvang / peuterspeelzalen - 7%
- Crisishulp Jeugd 5%

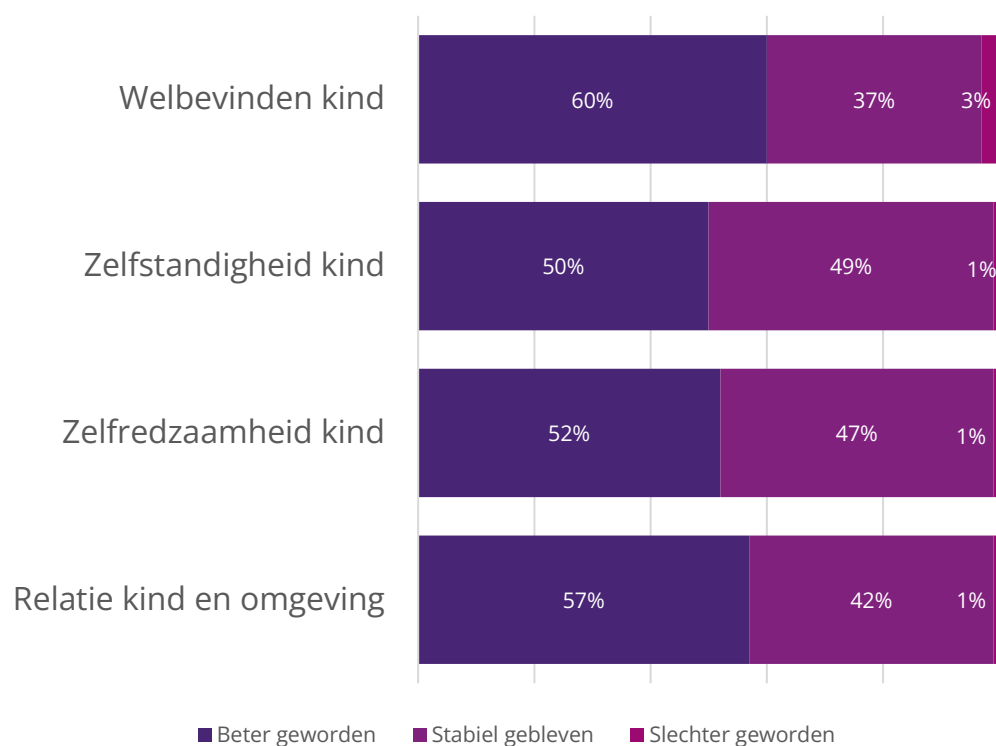
RESULTAAT CLIËNTENBEOORDELING



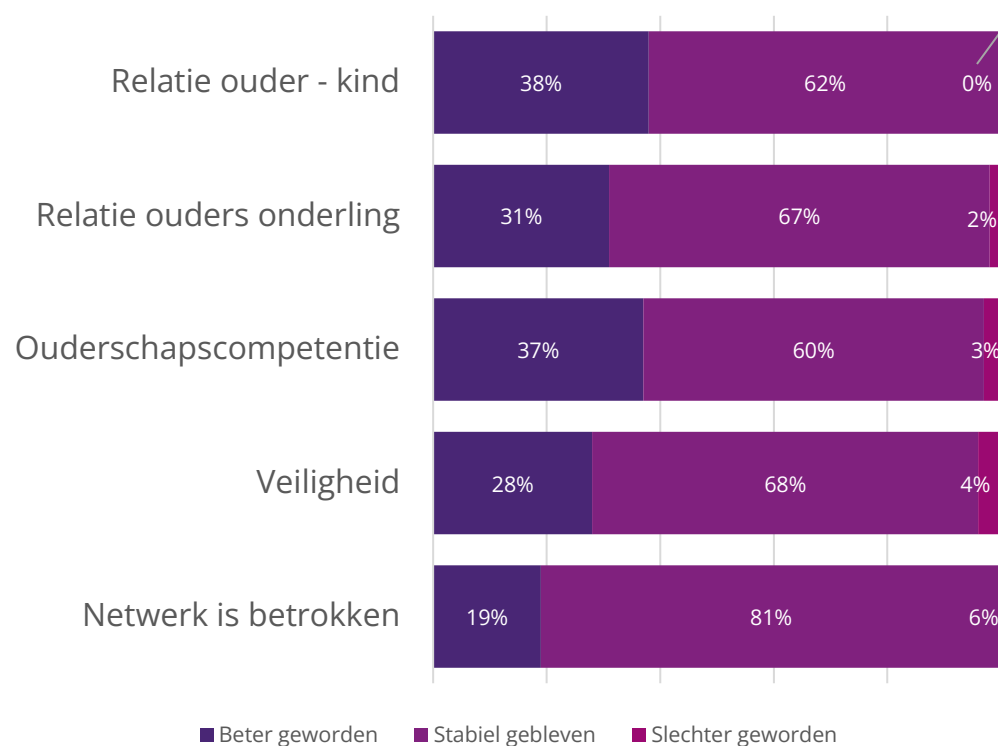
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

RESULTAAT HULPVERLENING

Resultaatgebieden kind



Resultaatgebieden ouder



TOELICHTING OP DE CIJFERS

NEDERWEERT

AMW-ML

- Het aantal hulpvragen en informatie en adviesvragen is in totaal ongeveer gelijk aan de voorgaande jaren.
- Het aantal vragen dat bij Sociaal Raadslieden is binnengekomen is eveneens overeenkomstig de voorgaande jaren. De grootste problematieken zijn financiën, psychische problematiek en maatschappelijke ondersteuning.
- De gemeente blijft onze grootste verwijzer. Veilig Thuis is erbij gekomen als grote verwijzer met 13%. We zien dat het eigen netwerk van inwoners meer betrokken lijkt en ook als verwijzer wordt geregistreerd in 2025 met 13%.
- De clientondersteuning is bijna gelijk gebleven aan 2024. We zien dat de hulpvragen complexer worden en meer tijd vragen in de ondersteuning.

CJG-ML

- Het aantal aanmeldingen is in 2025 stabiel gebleven ten opzichte van 2024.
- Het totaal aantal casussen in begeleiding is licht gedaald.
- De wachttijden stonden in 2025 soms onder druk. De grootste groep kon wel starten binnen 2 tot 4 weken na aanmelding. Op het einde van het jaar is het aantal wachtenden wat toegenomen als gevolg van personele wisselingen.
- In de registratie van problematieken zien we in vergelijking met vorige jaren dezelfde thema's terugkeren: ontwikkelingsproblematieken, opvoedingsvragen en echtscheidingsproblematiek.
- Het aantal aanmeldingen op eigen initiatief is gestegen tot 63% ten opzichte van 2024 (57%). Onderwijs was in 2025 opnieuw de grootste verwijzer. We zien procentueel een stijging van de verwijzingen door gecertificeerde instellingen en een daling van verwijzingen door Veilig Thuis. Het aandeel verwijzingen vanuit huisartsen is gelijk gebleven.

ONTWIKKELINGEN EN ACTIVITEITEN

NEDERWEERT

AMW-ML

- Inwoners ervaren steeds meer druk door problemen zoals huisvesting, kansenongelijkheid, eenzaamheid en financiële onzekerheid. Deze ontwikkelingen hebben al langere tijd invloed op wijken, buurten en het persoonlijk leven van mensen. Persoonlijke vraagstukken op meerdere levensgebieden worden hierdoor versterkt. De draagkracht van veel inwoners komt daardoor verder onder druk te staan. Voor steeds meer mensen ligt de prioriteit bij vragen rondom bestaanszekerheid.
- Same Ein; Samen met de organisaties Bibliocenter, De Zorggroep, Land van Horne, PSW, Punt Welzijn, Vincent van Gogh, Woonik en de gemeente Nederweert werkt het AMW-ML aan het project Wonen Werken Samenleven Nederweert. Hierdoor versterken we de gezamenlijke kennis en het netwerk werken we aan preventie. Er is een sterke gezamenlijke aanpak ontwikkeld.
- Vanuit het Taalakkoord nemen we deel aan ontwikkelgroep laaggeletterdheid en het creëren van belang en bewustzijn hiervan binnen de organisatie en bij ketenpartners.
- Voor vijf gemeenten in Midden-Limburg is in 2024 een SUN-noodhulpbureau voor inwoners opgericht. Het biedt financiële hulp aan inwoners die in een acute financiële noodsituatie zijn beland. Vanuit het AMW-ML is de coördinator voor Stichting Urgente Noden ingezet. Vanuit casussen waarbij we vanuit de organisatie betrokken zijn, is hier ook in 2025 regelmatig een beroep op gedaan.

CJG-ML

- CJG-ML is gestart met het Plusteam dat primair focust op de casuïstiek waarbij sprake is van acute onveiligheid om inhoudelijk betere zorg te bieden in deze complexe onveiligheids casuïstiek.
- Het project Brugfunctionaris is doorontwikkeld en verstevigd in 2025 met als doel het versterken van de verbinding onderwijs en CJG-ML.

OVERIG

- Vanuit AMW-ML en CJG-ML is er regelmatig afstemming met de POH-GGZ van de huisartsenpraktijken in Nederweert. Vanuit het CJG-ML zijn we als POH-J aangesloten in drie huisartsenpraktijken.
- Deelname vanuit AMW-ML en CJG-ML aan het Expertise Team. Dit is een samenwerking van de gemeente, bemoeizorg, politie, woningbouwvereniging, CJG-ML en AMW-ML. In het Expertteam worden signalen en zaken van complexe casuïstiek afgestemd. De ontwikkeling van dit overleg en de samenwerking zal verder versterkt worden door het vervolgtraject 'kwaliteitskader integrale aanpak complexe casuïstiek'. Dit wordt ondersteund door 'Optimale Samenwerking'.
- Ook in 2025 werkten we aan scholing en implementatie van Positieve Gezondheid binnen primair proces AMW/CJG en scholing en implementatie van Gefaseerd Samenwerken voor Veiligheid/Top 3 methodiek.

BIJLAGEN JAARVERSLAG 2025

- Jaarverslag Raad Van Toezicht
- Jaarverslag Externe vertrouwenspersoon
- Jaarverslag Ondernemingsraad
- Jaarverslag Informatiebeveiliging
- Jaarverslag Provinciale Klachtencommissie voor AMW-ML
- Jaarverslag Provinciale Klachtencommissie voor CJG-ML

Jaarverslag Raad van Toezicht 2025

Algemeen

Na haar komst in 2024 is 2025 het eerste volle jaar voor de nieuwe directeur-bestuurder. Naar aanleiding van haar analyse van de organisatie heeft zij in samenspraak met de Raad van Toezicht prioriteit gegeven aan een aantal urgente thema's. Vanuit de Raad van Toezicht is daarbij bijzondere aandacht geweest voor:

- Het inzetten op passend personeelsbeleid. Er is aandacht besteed aan het terugdringen van de werkdruk door het op peil brengen van de formatie en het herverdelen van werkzaamheden. Een gevolg daarvan is het onderbrengen van de complexe veiligheidszaken in een gespecialiseerd team.
- Het inzetten op het structureel uitbreiden van de budgetten met als doel blijvend te kunnen voldoen aan de maatschappelijke opdracht. Wij zien in de maatschappij een toename van complexe hulpvraagstukken. Deze vraagstukken vragen meer behandeltijd. Anderzijds moet voorkomen worden dat hierdoor de wachtlijsten voor minder complexe zorgvragen oplopen. In 2025 zijn in goede samenspraak met de gemeenten hier goede stappen gezet.
- Wat kan wel? Vanuit een positieve mindset is door de directeur-bestuurder focus gelegd op het optimaal benutten van de mogelijkheden die er wel zijn. Op organisatieniveau wordt ingezet op het uitbouwen van de samenwerking in de keten.

De Raad van Toezicht constateert dat het in 2025 ingezette beleid inmiddels vruchten afwerpt. Wij kijken dan ook vol vertrouwen naar 2026.

Naast de beleidsmatige aandachtspunten zijn we in 2025 ook geconfronteerd met enkele andere ontwikkelingen.

- De Raad van State heeft een uitspraak gedaan die verregaande gevolgen kan hebben voor de aanbestedingspraktijk van de gemeenten. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de processen rond subsidie -aanvraag en -verstrekking. Dit zal komende periode extra aandacht vragen.
- Eind 2025/begin 2026 vinden er enkele wijzigingen plaats in de samenstelling van het Managementteam.

De directeur-bestuurder en Raad van Toezicht zullen in goed overleg met elkaar de kansen en uitdagingen die dit met zich brengt bespreken.

Commissies

De Raad van Toezicht kent twee commissies; de auditcommissie en kwaliteitscommissie.

De auditcommissie, bestaande uit Sebastiaan Smeets (RvT) en Frank Rademaekers (RvT) kwam drie keer met de directeur-bestuurder en controller bijeen ter bespreking van de financiële documenten. In de vergadering van de auditcommissie waarin de jaarrekeningcontrole wordt besproken is de externe accountant aanwezig.

De procesafspraken van de auditcommissie worden tweejaarlijks geëvalueerd. In 2024 heeft de meest recente evaluatie plaatsgevonden.

De kwaliteitscommissie bestaat uit Marivonne van Kralingen (RvT), Dominique Boer (RvT), de directeur-bestuurder, Leanne van Dijck (hoofd bedrijfsvoering) en *(afhankelijk van de agenda)* Joyce Ruber (beleidsmedewerker kwaliteit). In 2025 zijn de volgende thema's aan bod gekomen:

- Cliëntentevredenheid
- Processen rond intake, risico-inventarisatie en wachtlijstmonitoring
- Medewerkers en kwaliteit

De kwaliteitscommissie doet na haar vergadering steeds in de Raad van Toezicht verslag en agendeert kwaliteit als thema nadrukkelijk.

Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestond in 2025 uit de navolgende leden:

- de heer F.P.R.H. Rademaekers, voorzitter
- de heer S.J.M. Smeets, OR gerelateerde benoeming
- mevrouw D.P.J.M. Boer
- mevrouw M.M. van Kralingen

Als Raad van Toezicht willen we toegevoegde waarde leveren aan het functioneren van de organisatie, met focus op het bereiken van de strategische doelen. De samenstelling van de Raad van Toezicht stemmen we daarbij af op de missie en doelstellingen van de organisatie. Daarbij kiezen we voor een diverse samenstelling, zowel qua achtergrond als qua kennis en ervaring. Uitlopende benoemingstermijnen binnen de Raad van Toezicht benutten we als herijkingsmoment van benodigde competenties, om zo de invulling van de toezichthoudende rol te behouden/versterken.

De leden van de Raad van Toezicht handelen onafhankelijk en hebben op geen enkele wijze belang bij of in AMW-ML of CJG-ML.

De Raad van Toezicht ontvangt een vergoeding voor haar werkzaamheden. Deze vergoeding valt ruim binnen de Wet Normering Bezoldiging Topfunctionarissen en is getoetst aan de adviesregelingen van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland.

Taken en bevoegdheden

De Raad van Toezicht functioneert conform de statuten van de Stichtingen, het vastgestelde reglement Raad van Toezicht en met inachtneming van de kaders van de Governance Code Sociaal Werk Nederland. Het toezichtsplan 2020 was ook in 2025 de basis voor het handelen van de Raad van Toezicht, dat zich laat kenmerken door respect en vertrouwen. De Raad van Toezicht is in 2025 gestart met de evaluatie van de inhoud en opzet van dit toezichtsplan. In 2026 wordt de evaluatie afgerond.

We bevorderen openheid en transparantie, zowel onderling als naar de directeur-bestuurder, de organisatie en andere belanghebbenden. We hechten waarde aan een open relatie, aan toegankelijkheid en benaderbaarheid.

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het gevoerde beleid door de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. We willen een positief kritische sparringpartner zijn voor de directeur-bestuurder om zo samen het doel te bereiken, het helpen van de burger.

De Raad van Toezicht treedt voorts op als werkgever van de directeur-bestuurder, stelt de reglementen vast en benoemt daarnaast ook de accountant.

Aan de goedkeuring van de Raad van Toezicht zijn onderworpen de besluiten van de directeur-bestuurder omtrent strategische beleidsplannen, de begroting en de jaarrekening, wijziging van de statuten, ontbinding van de stichtingen alsmede fusie of juridische splitsing. De Raad van Toezicht richt zich bij de vervulling van haar taak naar het belang van de Stichtingen en haar maatschappelijke doelstellingen, alsmede de belangen van de cliënten en de stakeholders.

Vergaderingen

De Raad van Toezicht heeft in 2025 viermaal regulier vergaderd. Daarnaast zijn er meerdere informele overlegmomenten geweest. In het voorjaar heeft de Raad van Toezicht samen met de directeur-bestuurder en het managementteam tijdens de jaarlijkse strategische visiemiddag gesproken over de gevolgen van toekomstige maatschappelijke trends en het streven naar een vitale samenleving in 2040.

Het is inmiddels een goede gewoonte geworden dat de Raad van Toezicht voorafgaand aan de vergadering met de bestuurder nader kennis maakt met medewerkers van AMW-ML en CJG-ML en met hun werk. In 2025 kreeg de Raad van Toezicht van meerdere teams wederom een blik in de keuken. Telkens leidde dit weer tot een interessant gesprek waar de Raad van Toezicht dankbaar gebruik van maakt bij haar verschillende vormen van toezicht.

De heer Smeets heeft vanuit zijn OR gerelateerde benoeming als RvT-lid de Overlegvergadering van de OR van 21 oktober bijgewoond.

Bovendien laten de leden van de Raad van Toezicht zich zien op evenementen en netwerkbijeenkomsten.

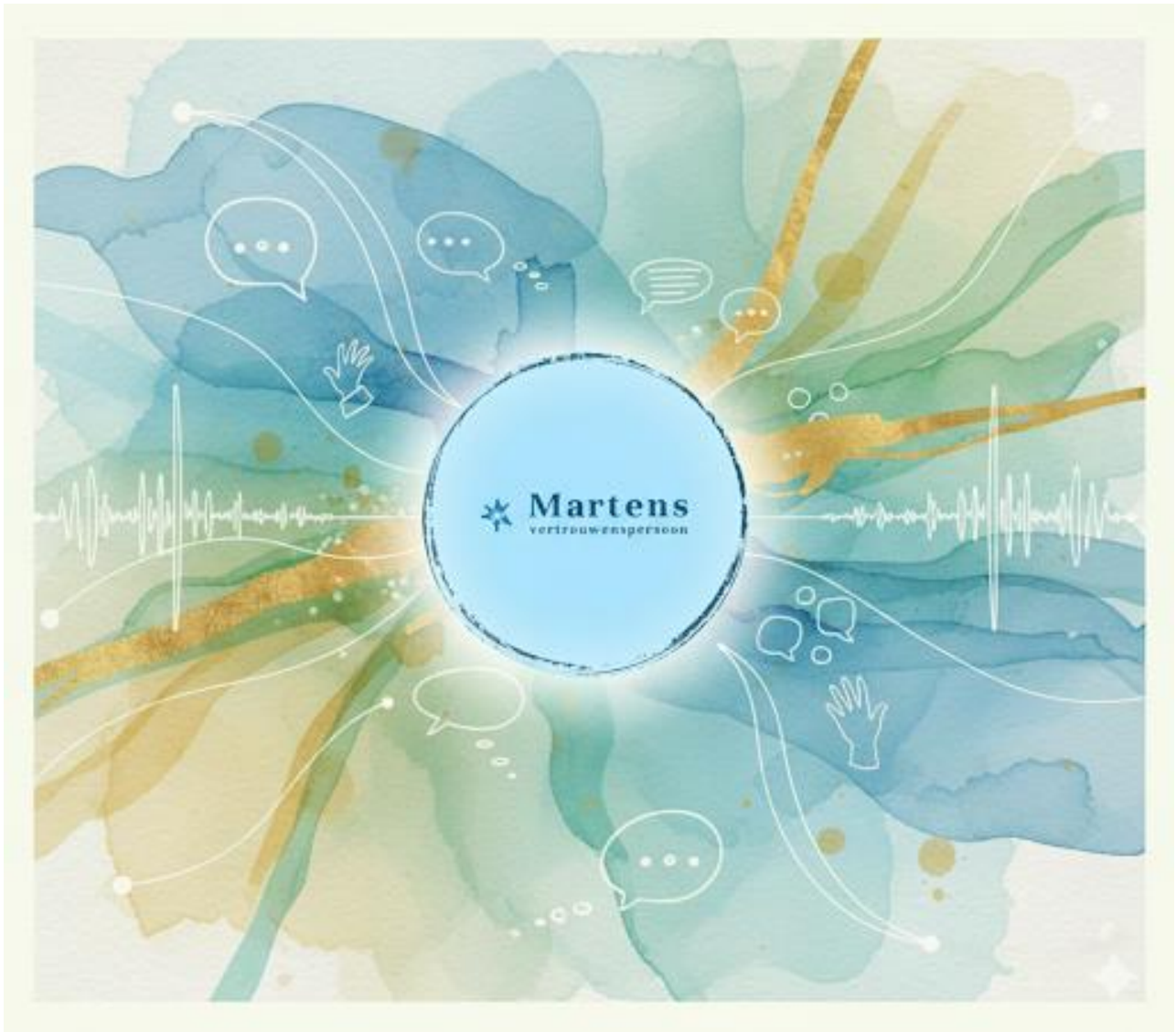
Jaargesprek directeur-bestuurder

Jaargesprekken worden door de Voorzitter van de Raad van Toezicht en een bij toerbeurt bepaald lid van de Raad van Toezicht gevoerd. Het jaargesprek ten aanzien van het jaar 2025 heeft plaatsgevonden met de Rademaekers en mevrouw Van Kralingen.

Afsluiting

2025 kende voor medewerkers veel uitdagingen op onder andere het gebied van invulling van formatie, wachtlijsten en werkdruk. Desondanks heeft de Raad van Toezicht bij aanvang van haar vergaderingen steeds medewerkers gesproken die onverminderd enthousiast, betrokken en gemotiveerd waren. De Raad van Toezicht waardeert deze inzet en blijft samen met hen, opdrachtgevers en partners bouwen aan een organisatie die vanuit een stabiele basis voortdurend in beweging is om toekomstbestendige dienst- en hulpverlening te kunnen bieden.

Jaarverslag 2025



Externe vertrouwenspersoon

Lonneke Martens

06 - 58815560

ekgmmartens@gmail.com

www.martensvertrouwenspersoon.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding _____	3
Resultaten in cijfers _____	5
Aard van de meldingen _____	7
Conclusies en aanbevelingen _____	9
Externe vertrouwenspersoon _____	11

INLEIDING

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de activiteiten en resultaten van de externe vertrouwenspersoon gedurende het afgelopen jaar. In dit verslag worden alle belangrijke aspecten inzake het werk van de vertrouwenspersoon anoniem behandeld, waaronder het aantal meldingen/klachten, de aard van de meldingen/klachten, de genomen maatregelen en eventuele aanbevelingen in de toekomst.

In het jaarverslag wordt onder **melding** verstaan; de melder deelt een situatie, ervaring of zorg met de vertrouwenspersoon, zonder dat er meteen een formele procedure wordt gestart. Onder een **klacht** wordt verstaan; een formele stap, waarbij de melder de route van de escalatieladder gaat bewandelen. Zoals het gesprek aangaan met de aangeklaagde of een leidinggevende om de situatie te bespreken.

Als externe vertrouwenspersoon ondersteun ik organisaties in het streven naar een sociaal veilige en integere werkplek voor alle medewerkers. De actualiteit toont telkens weer het belang van een veilige werk- en leeromgeving aan. Toch is het realiseren hiervan niet altijd vanzelfsprekend en kan het uitdagend zijn.

Onderzoek laat zien dat succesvolle organisaties een cultuur hebben waarin medewerkers elkaar kunnen aanspreken en tegenspreken, waarin fouten bespreekbaar zijn en als leermomenten dienen, waar kennis gedeeld wordt en nieuwe ideeën kunnen worden geuit. Een dergelijke cultuur vereist een sociaal en psychologisch veilige omgeving waarin medewerkers zich kunnen wenden tot leidinggevend en collega's die ze vertrouwen.

Het gezamenlijk creëren van een cultuur waarin iedereen zich veilig voelt, is cruciaal. Grensoverschrijdend gedrag moet geen ruimte krijgen, simpelweg omdat het actief wordt aangepakt en niet wordt getolereerd. Psychologische veiligheid wordt dan ook steeds vaker erkend als een essentiële pijler van een gezonde en productieve organisatiecultuur. Ondanks de inspanningen die organisaties leveren, komt ook hier ongewenst gedrag voor.

Het jaarverslag 2025 van de vertrouwenspersoon biedt inzicht in:

- Het aantal meldingen en klachten die binnenkomen;
- De aard van de meldingen en klachten;
- Doorverwijzingen van de externe vertrouwenspersoon naar derden;
- Vergelijking met jaarverslag 2024;
- Conclusies en aanbevelingen

Dit jaarverslag vormt een waardevolle bron van informatie en biedt concrete aanbevelingen die bijdragen aan een sociaal veiligere werkomgeving. Het is belangrijk dat organisaties blijven investeren in een cultuur van respect en vertrouwen, waarin iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt en waar talenten optimaal tot bloei kunnen komen.

Als externe vertrouwenspersoon ondersteun ik organisaties graag bij het creëren van deze veilige omgeving en het implementeren van verbeterpunten op basis van de inzichten uit het verslag.

RESULTATEN IN CIJFERS

Meldingen en klachten 2025

**Het aantal meldingen/klachten komt niet altijd overeen met het totale aantal vormen van ongewenste omgangsvormen. Sommige meldingen/klachten omvatten meer dan één soort ongewenste omgangsvorm.*

Jaar 2025	Aantal meldingen
Pesten	1
Seksuele Intimidatie	
Intimidatie	
Agressie en geweld	
Discriminatie	
Machtsmisbruik	
Communicatie	1
Overig	1
Totaal	3

Jaar 2025	Aantal klachten
Pesten	
Seksuele Intimidatie	
Intimidatie	
Agressie en geweld	
Discriminatie	
Machtsmisbruik	
Communicatie	1
Overig	
Totaal	1

Aantal melders naar functie/rol		
	Totaal	Evt. toelichting
Personeel	3	
Management	0	
Totaal	3	

Aantal aangeklaagden naar functie/rol		
	Totaal	Evt. toelichting
Personeel	0	
Management	2	
Totaal	2	

AARD VAN DE MELDINGEN

In 2025 zijn er twee meldingen en één klacht geregistreerd bij de externe vertrouwenspersoon. Het zijn meldingen/klachten die meerdere ongewenste omgangsvormen bevatten. De meldingen/klachten omvatten de belevingen van de melders. In dit jaarverslag zijn de melders en aangeklaagden verdeeld in twee groepen; personeel en managementteam, om de anonimiteit zo goed mogelijk te waarborgen voor eenieder.

In twee casussen (CJG) ging het met name over (ongepaste/niet prettige) communicatie vanuit het managementteam (hieronder vallen: alle personen met leidinggevende c.q. organiserende taken in de organisatie zoals o.a. directiebestuur, managers, leidinggevend en HR) naar personeel toe (hieronder vallen: alle personen die werkzaamheden verrichten voor de organisatie, ongeacht de aard van het contract, zoals o.a. werknemers, ingeleende krachten, tijdelijke krachten en stagiaires). Een van deze casussen was een klacht (CJG), waarna een gesprek volgde. Deze casus is naar tevredenheid van de melder opgelost. Een andere casus (AMW) viel onder de categorie 'overig', waarin de melder werd doorgestuurd naar een derde partij.

De vertrouwenspersoon heeft meerdere gesprekken gevoerd met de melders en/of ondersteuning geboden bij gesprekken met derden. Deze ondersteuning was nodig omdat de melder zich niet veilig of voldoende zeker voelde om dergelijke gesprekken zelfstandig te voeren. In gesprek gaan was thans voldoende voor de melders.

Er zijn geen meldingen geweest inzake schending van de integriteit binnen de organisatie.

Vergelijking met 2024

Dit is het eerste jaarverslag, gezien ik vanaf april 2025 de werkzaamheden als externe vertrouwenspersoon voor Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg en Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg uitvoer. Derhalve kan ik de resultaten niet vergelijken met voorgaande jaren. Vanzelfsprekend dat de komende jaarverslagen wel met elkaar worden vergeleken.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Opvallend is het gering aantal meldingen in deze organisatie (CJG&AMW Midden-Limburg). Dat kan een goed teken zijn, maar dat hoeft niet altijd. Een laag aantal meldingen is op zichzelf geen kwaliteitsindicator. Het zegt pas iets in samenhang met bijvoorbeeld een medewerkers-tevredenheidsonderzoek, verzuimcijfers en verloop en informele signalen. Het is daarom van belang actief te blijven monitoren en het gesprek te voeren over sociale veiligheid, ook wanneer het aantal meldingen laag is. Zo voorkom je eventuele normalisering van ongewenst gedrag.

Het is raadzaam om de vertrouwenspersoon aan het begin van het nieuwe jaar weer onder de aandacht te brengen in de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld door de vertrouwenspersoon in het personeelshandboek en de gedragscode op te nemen. Door nogmaals een korte introductie van de vertrouwenspersoon op het intranet te plaatsen. Zoals met de tekst: *“Heb je te maken met ongewenst gedrag, twijfel je over een situatie of wil je gewoon even vertrouwelijk sparren? Onze vertrouwenspersoon is er voor jou. Je hoeft het niet alleen op te lossen”*.

Ook is het raadzaam om de vertrouwenspersoon te introduceren bij nieuwe werknemers en teamoverleggen. Voor leidinggevendenden moet duidelijk zijn dat contact opnemen met de vertrouwenspersoon geen escalatie betekent. Het vertrouwen moet er komen dat een vertrouwenspersoon helpend kan zijn in situaties.

Bespreek samen met de medewerkers de gedragscode, bespreek hoe met elkaar dient te worden omgegaan binnen deze organisatie. Wat zijn verwachtingen over en weer tussen medewerkers. Deze open communicatie in elk team, zal zorgen voor verbinding.

Als vertrouwenspersoon raad ik ook aan om onderstaande beleidsstukken en regelingen op orde te hebben:

- Gedragscode
- Beleid omgangsvormen
- Klachtenregeling
- Klokkenluidersregeling
- Benoemingsdocumenten van vertrouwenspersonen, klachtencommissie en meldpunten

Graag sta ik open om de mogelijkheden wat betreft het introduceren van de vertrouwenspersoon en de vertrouwenspersoon in combinatie met organisatorische beleidsstukken nader te bespreken.

Gezamenlijke waarden, duidelijke kaders en afspraken

Een veilige cultuur ontstaat door openheid, vertrouwen en verbondenheid. Dit betekent dat medewerkers vrijuit vragen kunnen stellen, zich durven uit te spreken, fouten kunnen bespreken en elkaar kunnen aanspreken.

Een open dialoog met alle geledingen, actief luisteren naar de perspectieven van medewerkers en een gezamenlijke zoektocht naar oplossingen dragen bij aan een vertrouwensvolle en constructieve werkomgeving.

Het creëren van een cultuur waarin ieders stem wordt gehoord en gewaardeerd, kan leiden tot meer verbinding en een gedeelde verantwoordelijkheid voor de toekomst van de organisatie. Dit vereist gezamenlijke waarden, duidelijke kaders en afspraken, die niet alleen samen worden opgesteld, maar ook actief worden nageleefd. De manier van communiceren dient in iedere organisatie een aandachtspunt te blijven.

Het blijft essentieel om prioriteit te geven aan het definiëren en implementeren van deze waarden. Dit omvat het regelmatig evalueren van gedragscodes en organisatorische kaders. Door dit expliciet te maken en bespreekbaar te houden, wordt de basis versterkt voor een veilige werkomgeving waarin iedereen constructief kan bijdragen.

Aanspreken op sociaal onveilig gedrag

Het definiëren van grensoverschrijdend gedrag is vaak complex. Hoewel sommige gevallen duidelijk zijn, is sociaal onveilig gedrag vaker subtiel en afhankelijk van persoonlijke perceptie. Wat voor de ene persoon als een grap wordt ervaren, kan voor de ander als ongewenst worden gezien. De kern ligt in het voeren van open en constructieve gesprekken, elkaar durven aanspreken en alert zijn op signalen van collega's die zich onveilig voelen. Dit vraagt om een cultuur waarin begrip en empathie worden vergroot, zodat medewerkers zich gehoord en gesteund voelen. Dit advies geldt ook voor situaties waarin medewerkers niet optimaal functioneren en begeleiding nodig hebben. Dit is echter niet altijd eenvoudig.

Om dit te bevorderen, zijn training en coaching voor zowel leidinggevendenden als medewerkers van groot belang.

EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

Kerntaken van de externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft drie hoofdtaken:

1. **Opvang en begeleiding**
2. **Signaleren en adviseren**
3. **Presenteren en informeren**

1. Opvang en begeleiding

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en ondersteunt melders bij het omgaan met sociaal onveilige situaties. Hierbij zijn de volgende aspecten van belang:

- **Luisteren en ruimte bieden:**
 - De melder kan zijn verhaal delen en emoties uiten.
 - Ondersteuning bij het ordenen van gedachten.
- **Meedenken over vervolgstappen:**
 - Samen met de melder worden keuzes in kaart gebracht aan de hand van de escalatieladder.
 - De mogelijke voor- en nadelen van elke keuze worden besproken.
 - De melder blijft in de lead en bepaalt de uiteindelijke actie, inclusief de keuze om niets te doen.
- **Doorverwijzen en advies:**
 - Verwijzen naar relevante regelingen binnen en buiten de organisatie.
 - Ondersteunen bij voorbereiding en/of aanwezigheid tijdens gesprekken (op verzoek van de melder).
- **Afrondend gesprek:**
 - Indien nodig wordt de vertrouwenspersoon geïnformeerd over het procesverloop tijdens een afsluitend gesprek.

2. Signaleren en adviseren

De vertrouwenspersoon signaleert trends en geeft gericht advies:

- **Ondersteuning voor leidinggevenden en management:**
 - Advies over het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag.
- **Signaleren van patronen:**
 - Trends in ongewenst gedrag worden gesignaleerd en anoniem besproken met bestuurders en management.
- **Registratie:**
 - Documentatie en monitoring van meldingen van ongewenst gedrag.

3. Presenteren en informeren

Voorlichting en bewustwording zijn cruciaal om ongewenst gedrag te voorkomen:

- **Voorlichting en trainingen:**
 - Informeren over ongewenst gedrag en de rol van de vertrouwenspersoon.

Met deze drie kerntaken werkt de vertrouwenspersoon aan een veilig en respectvol werkklimaat.

Jaarverslag Ondernemingsraad AMW-ML en CJG-ML 2025

Inleiding

Het jaar 2025 heeft voor de OR bestaan uit wisselingen in de OR en vervolgens OR-verkiezingen en meerdere thema's die de revue hebben gepasseerd waarover de OR een instemming of advies heeft verleend.

Thema's in 2025

- **Wisseling OR-leden, OR-verkiezingen en functiewisselingen**

In 2025 hebben we afscheid genomen van een aantal OR leden wegens uitdiensttreding. Aangezien de OR niet op volle sterkte was hebben we OR-verkiezingen uitgezet. Er hebben zich uiteindelijk 10 kandidaten verkiesbaar gesteld waarvan er 9 verkozen zijn tot OR- lid voor de periode 2025-2028. Hiervan is eind 2025 uiteindelijk nog één medewerker afgevallen wegens uitdiensttreding en die plek is ook weer ingevuld waardoor de OR aan het einde van 2025 op volle sterkte is.

Voorzitter van de OR is Kevin Aelmans en secretaris is Dorethé van Buggenum.

Gezien de wisselingen in de OR is het afgelopen jaar onder andere geïnvesteerd in het uitbreiden van de basiskennis over de OR middels scholing en het updaten van het OR-reglement.

- **Contact met de achterban**

Net als voorgaande jaren heeft de OR in 2025 de fysieke vergaderingen gepland op de verschillende locaties van onze organisatie. De OR sluit aan bij de Kick-Start bijeenkomsten voor nieuwe collega's waarin uitleg wordt gegeven over de OR. Daarnaast is de OR in het derde kwartaal van 2025 gestart met het uitbrengen van een nieuwsbrief die eens per kwartaal gepubliceerd wordt op AFAS Insite. Op deze manier houden we collega's op de hoogte van dat waar we vanuit de OR mee bezig zijn.

- **Raad van Toezicht**

Voorzitter Kevin Aelmans heeft kort kennis gemaakt met Sebastiaan Smeets, contactpersoon vanuit de Raad van Toezicht voor de OR. Er volgt in 2026 nog een vervolgspraak om de inhoudelijke samenwerking te bespreken. Daarnaast is Sebastiaan Smeets aangesloten bij een OV-vergadering in het najaar van 2025 om de verbinding tussen OR en Raad van Toezicht te onderhouden.

- **Opleidingsplan 2026**

Het opleidingsplan voor 2026 is met de OR besproken. We hebben meegedacht over de inhoud van het plan en verbeterpunten bespreekbaar gemaakt.

- **Aanstelling nieuwe externe vertrouwenspersoon**

De OR is actief betrokken geweest bij de aanstelling van een nieuwe externe vertrouwenspersoon nadat de samenwerking met de voorgaande beëindigd is.

- **Aanstelling nieuw lid klachtencommissie**

De OR is actief betrokken geweest bij de aanstelling van een nieuw lid van de klachtencommissie nadat het voorgaande lid van de klachtencommissie is aangesteld als nieuwe externe vertrouwenspersoon.

- ***Evaluatie en wisseling bedrijfsarts en praktijkondersteuner bedrijfsarts***

De OR is actief betrokken geweest bij de evaluatie van de bedrijfsarts en praktijkondersteuner bedrijfsarts van het AMW en CJG. Er heeft een wisseling plaatsgevonden van praktijkondersteuner bedrijfsarts in verband met uitdiensttreding. Aangezien de bedrijfsarts met pensioen ging heeft er ook een wisseling plaatsgevonden van bedrijfsarts. De OR heeft met beiden kennis gemaakt.

Instemmingsverzoeken, adviesaanvragen en meedenken

- ***Instemmingsverzoeken***

- Aanstelling nieuwe externe vertrouwenspersoon
- Aanstelling nieuw lid klachtencommissie en beleid ongewenste omgangsvormen
- Collectieve vrije dagen 2025 en 2026 (te weten; 30-05-2025, 02-01-2026 en 15-05-2026)
- Updaten arbeidsovereenkomsten en addendum in het kader van de NEN7510
- Thuiswerkbeleid
- Updaten VOG beleid

- ***Adviesaanvragen:***

- Verhuizing Leudal
- Leidinggevende AMW

- ***Meegedacht in***

- Inzet WKR
- Opleidingsplan

Jaarverslag: Informatiebeveiliging 2025

Geschreven door projectgroep NEN7510

Informatiebeveiliging binnen AMW-ML en CJG-ML is gericht op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens. Voor het uitvoeren van onze opdracht is het noodzakelijk om persoonsgegevens van cliënten en medewerkers vast te leggen.

Sinds 2022 zijn wij NEN7510-gecertificeerd. Na de hercertificering in 2024 vond in november 2025 de eerste surveillance-audit plaats, die positief is verlopen. De auditor benoemde als sterke punten de gestructureerde werkwijze, het bewustzijn van medewerkers en de aanwezige kennis binnen de organisatie. Bij AMW-ML is één tekortkoming vastgesteld: in enkele intake-agenda's stond inhoudelijke cliëntinformatie die uitsluitend in het elektronisch cliëntdossier (ECD) thuishoort. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld.

Het afgelopen jaar is het interne auditteam gewijzigd door het vertrek van een CJG-ML medewerker en de toevoeging van een nieuwe collega. Het auditteam heeft meerdere interne audits uitgevoerd op thema's vanuit HKZ en NEN7510.

In dit jaarverslag kijken we terug op de genomen maatregelen en incidenten op het gebied van informatiebeveiliging.

Maatregelen informatiebeveiliging 2025

Menselijke, technische en organisatorische maatregelen

Bewustwording en borging van de afspraken die we hebben gemaakt rondom informatiebeveiliging blijft een belangrijk en doorlopend thema.

- Het interne auditteam heeft meerdere audits uitgevoerd op het thema informatiebeveiliging. Bevindingen worden intern teruggekoppeld en waar nodig zijn er verbetervoorstellen gedaan.
- We zijn overgestapt naar een ander licentiemodel van Microsoft, gericht op het verbeteren van de beveiliging van de ICT-omgeving
- Nieuwe devices aangeschaft welke Windows 11 ondersteunen om bij te kunnen blijven bij de nieuwste ontwikkelingen en juiste bescherming.
- Dit jaar is Eyesecurity ingezet als aanvullende beveiligingsmaatregel. Eyesecurity is een SOC-dienst (Security Operations Center) die 24/7 onze ICT-omgeving monitort, waardoor mogelijke risico's vroegtijdig worden gesignaleerd en cyberdreigingen worden beperkt.
- Begin gemaakt met een AI-beleid. We zien dat hier de komende jaren veel aandacht naartoe moet gaan. De wereld gaat snel op dit gebied, maar daarmee komen ook continu nieuwe uitdagingen op ons pad.
- Er is een cybersecurityverzekering afgesloten.

Informatiebeveiligingsincidenten/ datalekken 2025

- 35 security incidenten
- 8 meldingen (2 AMW-ML en 6 CJG-ML) bij de autoriteit persoonsgegevens (AP)
- Net als voorgaande jaren zijn het verzenden van e-mails en/of bijlagen naar onjuiste ontvangers de grootste incidenten/ datalek veroorzakers.

Klachten

Er zijn het afgelopen jaar geen klachten geweest op het gebied van informatiebeveiliging.

Informatiebeveiligingsdoelstellingen en KPI's:

Doel	
1. Medewerkers zijn bekwaam op het gebied van informatiebeveiliging. • Op de hoogte van informatiebeveiligingsbeleid • Op de hoogte van wet- en regelgeving • Bewust van de beroepscode • Medewerkers zijn actief in het melden van (potentiële) informatie beveiligingsincidenten. • De kennis van medewerkers op het gebied van security awareness en het herkennen van Phishingmails is vergroot d.m.v. de inzet van het trainingsplatform Phished. -Eind 2025 is het BRS (Behavioural Risk Score) van de organisatie verbeterd (BRS 10.01.2025: 25) -Eind 2025 is aantal risicovolle acties op phishingsimulaties gedaald (ge-phished 01.10.2024 - 10.01.2025, 115)	Er is een jaarplanning gemaakt voor de Kickstart voor nieuwe medewerkers. Tijdens de Kickstart komen deze thema's aan bod. Medewerkers worden via InSite op de hoogte gehouden van belangrijke ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en de documenten zijn terug te vinden in KO. Daarnaast maakt de FG de jaarlijkse ronde langs alle gemeenteteams van het AMW-ML en CJG-ML om de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging te bespreken. Tijdens deze ronde wordt o.a. ook het aantal datalekken besproken, alsook de route voor het melden van datalekken. Het trainingsplatform Phished is in het najaar van 2024 geïntroduceerd. De BRS is verbeterd van 25 naar 33 (stand 21.01.2026). In totaal zijn er 5600 phishingsimulatie mailtjes verstuurd, waarbij in 235 keren een medewerker heeft geklikt op de mail, data heeft ingevoerd of de mail heeft beantwoord. Er zal het komende jaar extra aandacht voor zijn, zodat dit aantal verder daalt.
2. Medewerkers zijn op de hoogte van waar welke informatie te vinden is en zijn in staat deze op te halen.	Alle noodzakelijke documenten zijn terug te vinden in KO. Er is een betere structuur aangebracht, zodat de documenten beter vindbaar zijn.
3. Eind Q2 is er een keuze gemaakt in een nieuw licentiemodel, gericht op security	Na uitgebreid onderzoek en na inschakelen van deskundigen hebben we gekozen voor een uitbreiding op onze Microsoft Business licenties met Microsoft Defender for Endpoint Plan 2 licenties. Middels deze licenties heeft Eye Security de kans om onze systemen continu te monitoren en de juiste acties te ondernemen. Ook ondersteund deze licentie ons in het zicht houden op de huidige beveiligingsmaatregelen.
4. Eind 2025 zijn we goed op de hoogte van de huidige contractafspraken met leveranciers (zoals Myneva en HandsOn ICT) en daar waar aansprakelijkheid en/ of	Er is een nieuwe overeenkomst afgesloten met HOI. Ook zijn de algemene voorwaarden van Myneva en HOI aangepast. Als laatste is er nog een cybersecurityverzekering

andere zaken niet goed zijn geregeld, zijn er nieuwe afspraken gemaakt.	afgesloten. Door al deze stappen zijn afspraken weer helder en is aansprakelijkheid georganiseerd of helder waar deze ligt.
5. Eind 2025 is er op de locaties (waar het mogelijk en nodig is) minimaal één belcabine geplaatst.	Er is een belcabine geplaatst op de locatie in Roermond. In de toekomst wordt bekeken of deze op meerdere locaties noodzakelijk is.

KPI's 2025

1. 100% van onze devices zijn opgenomen in het CMDB.	Alle laptops, koptelefoons en telefoons zijn opgenomen in het CMDB. In 2026 wordt er gekeken naar een nieuw CMDB.
2. 100% van de nieuwe medewerkers welke zijn gestart vanaf 1 januari 2020 volgen de Kickstart met daarin het thema informatiebeveiliging.	De nieuwe medewerkers die zijn gestart hebben allemaal de Kickstart gevolgd.
3. 100% van de data incident melders krijgt op werkdagen reactie binnen 24 uur.	De medewerkers die een data incident hebben gemeld, hebben telefonisch of per mail binnen 24 uur een reactie gekregen. Als de FG afwezig is, wordt er geregeld dat de mailbox wordt beheerd, zodat data incidenten niet onnodig lang blijven liggen.
4. Alle teams worden 1x per jaar bezocht door de FG met informatie over informatiebeveiliging.	De FG heeft een ronde gemaakt langs de teamvergaderingen. Naast informatie over de datalekken, zijn de ontwikkelingen en risico's op het gebied van AI besproken.

Conclusie informatiebeveiligingsbeleid 2025:

Het ISMS wordt steeds beter geïntegreerd in de organisatie. Informatiebeveiliging en het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens zijn inmiddels een vanzelfsprekend onderdeel van zowel het kwaliteitsmanagement als het dagelijks handelen van collega's. De afdelingen Kwaliteit en ICT spelen hierin een belangrijke rol door medewerkers goed te faciliteren en te informeren, zodat zij hun werkzaamheden veilig kunnen uitvoeren. Teamrondes door de FG, het werken met Phished en collega's informeren bij belangrijke ontwikkelingen, zijn daarbij effectieve middelen om het bewustzijn rondom informatiebeveiliging verder te vergroten.

Werkafspraken zijn over het algemeen goed ingebed in de organisatie en collega's weten de FG te vinden met vragen over informatiebeveiliging en privacy. Dit laat zien dat medewerkers zich bewust zijn van de risico's en hier zorgvuldig mee om willen gaan. Deze positieve ontwikkeling werd ook bevestigd tijdens de NEN7510-audit.

De opkomst van AI brengt nieuwe uitdagingen met zich mee, maar biedt ook kansen om efficiënter te werken. Dit vraagt om duidelijke kaders en goede voorlichting aan collega's over de risico's van AI en over welke AI-tools veilig gebruikt kunnen worden. Dit zal in het komende jaar een belangrijk thema zijn.

Bij (mogelijke) datalekken wordt ingezet op persoonlijk contact met de betrokken collega. Samen wordt bekeken welke acties nodig zijn om het incident zorgvuldig af te handelen en herhaling te voorkomen. De NEN7510-certificering ondersteunt ons bij het continu verbeteren van het informatiebeveiligingsbeleid en helpt de organisatie alert te blijven op mogelijke risico's.

Algemene informatie over klachtencommissie en klachtafhandeling

In het geval dat cliënten van AMW-ML een klacht hebben over de dienstverlening door medewerkers van AMW-ML en wanneer deze klachten niet in goed overleg tussen cliënt en medewerker/leiding van AMW-ML kunnen worden afgehandeld, heeft de cliënt de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Provinciale Klachtencommissie. De klachtencommissie functioneert ook als Commissie van Vertrouwenslieden bij conflicten tussen bestuur en cliëntenraad. De meeste professionele organisaties voor sociaal werk in Limburg zijn aangesloten, alsmede organisaties op het terrein van sport en bewegen en overige maatschappelijke diensten. Er is een klachtenreglement en klachtenformulier, dat beschikbaar is via de websites van de aangesloten instellingen.

AMW-ML is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. De commissie bestaat uit leden die omwille van de onafhankelijkheid geen binding hebben met de aangesloten organisaties. In 2025 bestond de klachtencommissie uit de volgende personen:

- de heer Ir. G. Spanjers
- mevrouw Mr. N.H.J. van der Pluijm
- de heer S.E. der Meer
- de heer J.H.G. Bertrams, MMI
- de heer J.S. Rongen
- de heer mr. W.M. Callemeijn

De laatste drie personen zijn medio 2024 toegetreden als lid van de klachtencommissie en begin 2026 zijn de twee eerstgenoemde leden afgetreden. De leden hebben een zeer diverse achtergrond, waardoor er veel expertise aanwezig is op het gebied van juridische en maatschappelijke vraagstukken.

Het secretariaat van deze commissie is gevoerd door de stichting Unitus in Weert. De bestuurder van Unitus onderhoudt als secretaris de contacten met de commissie namens de aangesloten instellingen.

De klachtencommissie is in 2025 tweemaal bijeengewees voor een algemene vergadering om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken.

De Provinciale Klachtencommissie heeft een onafhankelijke werkwijze en beoordeelt of de ingediende klacht ontvankelijk en gegrond is. Alle cliënten die gebruik maken van diensten van AMW-ML kunnen in principe hun klacht aan deze Provinciale Klachtencommissie voorleggen.

De afgesproken procedure van afhandeling van klachten is als volgt:

Interne afhandeling:

- Allereerst probeert degene die de dienst verleend heeft, zelf de klacht van de cliënt op te lossen;
- Slaagt de uitvoerend medewerker daar niet in, dan wordt de klacht afgehandeld door clusterleiding en/of management;
- Als laatste stap in de interne klachtbehandeling fungeert de directie;

Externe afhandeling door de klachtencommissie:

- Slaagt ook de directie er niet in om de klacht op een voor de cliënt bevredigende wijze af te

handelen, dan kan de cliënt de klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie. Deze Provinciale Klachtencommissie werkt volgens een vastgesteld klachtrechtreglement.

In 2025 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie twee klachten ingediend en in behandeling genomen.

Verslag van de klachtenafhandeling van AMW-ML in het jaar 2025

Hierbij verklaart ondergetekende, directeur-bestuurder van AMW-ML,

- dat er in het kalender jaar 2025 door de Provinciale Klachtencommissie geen klacht is behandeld die betrekking had op de dienstverlening door AMW-ML.
- dat er in 2025 bij AMW-ML 7 opmerkingen of klachten van klanten/cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

Deze klachten hadden vooral betrekking op het hulpverleningsproces, zoals verschillen in visie over het delen van informatie met derden, onvrede over het besluit om geen fondsaanvraag te doen, vragen rond privacy bij outreachend werken binnen de vroegsignalering en bejegening door de hulpverlener. Veel van deze signalen zijn in gesprekken verduidelijkt en hebben daar waar nodig aandacht gekregen in werkbegeleiding en casuïstiek.

Weert, 17 maart 2026

J. Kuperus

Algemene informatie over klachtencommissie en klachtafhandeling

In het geval dat cliënten van CJG-ML een klacht hebben over de dienstverlening door medewerkers van CJG-ML en wanneer deze klachten niet in goed overleg tussen cliënt en medewerker/ leiding van CJG-ML kunnen worden afgehandeld, heeft de cliënt de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Provinciale klachtencommissie. De klachtencommissie functioneert ook als Commissie van Vertrouwenslieden bij conflicten tussen bestuur en cliëntenraad. De meeste professionele organisaties voor sociaal werk in Limburg zijn aangesloten, alsmede organisaties op het terrein van sport en bewegen en overige maatschappelijke diensten. Er is een klachtenreglement en klachtenformulier, dat beschikbaar is via de websites van de aangesloten instellingen.

CJG-ML is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. De commissie bestaat uit leden die omwille van de onafhankelijkheid geen binding hebben met de aangesloten organisaties.

In 2025 bestond de klachtencommissie uit de volgende personen:

- de heer Ir. G. Spanjers
- mevrouw Mr. N.H.J. van der Pluijm
- de heer S.E. der Meer
- de heer J.H.G. Bertrams, MMI
- de heer J.S. Rongen
- de heer mr. W.M. Callemeyn

De laatste drie personen zijn medio 2024 toegetreden als lid van de klachtencommissie en begin 2026 zijn de twee eerstgenoemde leden afgetreden. De leden hebben een zeer diverse achtergrond, waardoor er veel expertise aanwezig is op het gebied van juridische en maatschappelijke vraagstukken.

Het secretariaat van deze commissie is gevoerd door de stichting Unitus in Weert. De bestuurder van Unitus onderhoudt als secretaris de contacten met de commissie namens de aangesloten instellingen.

De klachtencommissie is in 2025 tweemaal bijeengewees voor een algemene vergadering om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken.

De Provinciale Klachtencommissie heeft een onafhankelijke werkwijze en beoordeelt of de ingediende klacht ontvankelijk en gegrond is. Alle cliënten die gebruik maken van diensten van CJG-ML kunnen in principe hun klacht aan deze Provinciale Klachtencommissie voorleggen.

De afgesproken procedure van afhandeling van klachten is als volgt:

Interne afhandeling:

- Allereerst probeert degene die de dienst verleend heeft, zelf de klacht van de cliënt op te lossen;
- Slaagt de uitvoerend medewerker daar niet in, dan wordt de klacht afgehandeld door leiding en/of management;
- Als laatste stap in de interne klachtbehandeling fungeert de directie;

Externe afhandeling door de klachtencommissie:

- Slaagt ook de directie er niet in om de klacht op een voor de cliënt bevredigende wijze af te

handelen, dan kan de cliënt de klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie. Deze Provinciale Klachtencommissie werkt volgens een vastgesteld klachtrechtreglement.

In 2025 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie twee klachten ingediend en in behandeling genomen.

Verslag van de klachtenafhandeling van CJG-ML in het jaar 2025

Hierbij verklaart ondergetekende, directeur-bestuurder van CJG-ML,

- dat er in het kalender jaar 2025 door de Provinciale Klachtencommissie twee klachten zijn behandeld die betrekking had op de dienstverlening door CJG-ML.

Eén klacht is voor het grootste deel ongegrond verklaard; over de andere is geen uitspraak gedaan omdat het advies werd gegeven samen in gesprek te gaan. Dat hebben we gedaan.

- dat er in 2025 bij CJG-ML 36 opmerkingen of klachten van cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

De meeste klachten richtten zich op inhoudelijke keuzes binnen het hulpverleningsproces en verschillen in visie, bijvoorbeeld wanneer ouders het niet eens zijn met geuite zorgen, besluitvorming of het tempo van het traject. O.a. in complexe scheidingssituaties ervaren ouders soms dat zij onvoldoende worden gehoord. Daarnaast gaan klachten regelmatig over communicatie, verslaglegging, bereikbaarheid en het contact, en groeit het aantal cliënten dat ontevreden is over de samenwerking of de informatievoorziening.

17 maart 2026

J. Kuperus