SAMEN BEWEGEN

IN EEN WERELD VOL VERANDERINGEN



algemeen maatschappelijk werk midden-limburg

centrum voor jeugd en gezin midden-limburg

JAARVERSLAG 2024 | GEMEENTE NEDERWEERT

Jaarverslag 2024 – Samen bewegen in een wereld vol verandering

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van 2024 van Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg en Stichting Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg. Dit document is bedoeld als maatschappelijke verantwoording en geeft een beeld van onze organisatie, haar dienstverlening en prestaties over het jaar 2024. Tevens dient het ter verantwoording van de subsidie van onze opdrachtgevers, de zeven gemeenten van Midden-Limburg.

2024 was een jaar van bewegen in een wereld vol verandering. De onrust in de wereld vertaalde zich door alle lagen van de bevolking naar zorgen bij de mensen thuis. 2024 vroeg veerkracht, veerkracht van onze cliënten, veerkracht van onze medewerkers en veerkracht van de organisatie. Die veerkracht hebben wij bij het CJG-ML gebruikt om te herijken waar wij nu staan. We constateerden te lange wachttijden voor cliënten en een te zware werkbelasting voor onze medewerkers. Deze zorgen zijn helaas niet uniek voor het CJG-ML maar nadrukkelijk aanwezig in de hele jeugdzorgketen. Voor het CJG-ML was het de aanleiding om onszelf de vraag te stellen hoe onze opdracht zich verhoudt tot onze middelen. Wat gunnen we onze cliënten en onze medewerkers? Wat kunnen wij in dit krachtenveld doen om hier verbetering in aan te brengen? Veel ligt buiten onze cirkel van invloed, maar we zijn aan de slag gegaan met wat we wél kunnen. In het najaar hebben we binnen de organisatie een aantal focuspunten geformuleerd die zich richten op het verkorten van de wachttijd voor cliënten en op het verlagen van de werkdruk van onze medewerkers. Er zijn voorbereidingen getroffen voor het inrichten van een team dat zich specifiek gaat bezighouden met casussen waarbij veiligheid een rol speelt, het Plusteam. Er is extra aandacht voor werkbelasting en voor het werven en behouden van personeel. Daarbij zijn we met onze opdrachtgevers in gesprek gegaan om met elkaar te kijken wat er die laatste tien jaar in het jeugdzorgveld gebeurd is, wat dat betekent voor onze opdracht, voor de inzet van onze medewerkers en ook wat dat betekent voor de benodigde formatie. Deze gesprekken zijn lopende en zullen in 2025 hun voortgang krijgen.
Ook voor het AMW-ML was 2024 een dynamisch jaar. Dit vertaalde zich vooral in de soort hulpvragen die bij ons terechtkwamen. Maatschappelijke ontwikkelingen leiden ertoe dat persoonlijke vraagstukken versterkt worden en dat de draagkracht van mensen onder druk staat. De onzekerheden over het eigen leven en de toekomst zijn toegenomen. Kwetsbaarheden op het gebied van armoede en mentaal welbevinden komen nadrukkelijker aan de oppervlakte.

We hebben afgelopen jaar bij het AMW-ML ca. 6.300 en bij het CJG-ML ruim 9.200 mensen mogen helpen bij het opvoeden, opgroeien en zelfstandig functioneren. Dit hebben we gedaan door begeleiding persoonlijk of van het gehele systeem, informatie en advies, groepswerk, seminars en voorlichtingsbijeenkomsten. Meestal kunnen de ouders en jongeren weer verder. Is dat niet het geval, dan hebben we met hen goed in kaart gebracht wat de vragen waren en hebben we samen de hierbij passende ondersteuning georganiseerd. Voor een precies overzicht van aantallen en activiteiten verwijzen we naar de factsheets.
Als nieuwe directeur-bestuurder van het AMW-ML en CJG-ML ben ik onder de indruk van de betrokkenheid van onze medewerkers, de moed van onze cliënten en het open gesprek met onze zeven opdrachtgevers, de gemeenten in Midden-Limburg. Het is een eer om aan deze organisatie een bijdrage te kunnen leveren.

J.B. Kuperus
Directeur-bestuurder

Inhoud

Voorwoord

Inhoud

1. Profiel van de organisatie
2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap
3. Beleid, inspanningen en prestaties

   Personeel

Midden-Limburg

- AMW-ML feiten en cijfers
  groepswerk
- AMW en CJG projecten en aanvullende taken
- CJG-ML groepswerk
  feiten en cijfers

Uw gemeente

- AMW-ML feiten en cijfers
- CJG-ML feiten en cijfers
- Toelichting bij de cijfers

Bijlagen:
Jaarverslag van:

4.1 Raad van Toezicht
4.2 Externe vertrouwenspersoon
4.3 Ondernemingsraad
4.4 Provinciale Klachtencommissie Limburg over AMW-ML
4.5 Provinciale Klachtencommissie Limburg over CJG-ML
4.6 Jaarverslag informatiebeveiliging 2024

In het verslag zijn citaten opgenomen van cliënten. Deze zijn afkomstig uit het continu cliënt-tevredenheidsonderzoek: aan het einde van elk traject vragen we aan cliënten om hun mening over onze dienstverlening. De citaten zijn willekeurig gekozen en geplaatst.
Ook zijn er verspreid over dit verslag verhalen uit de praktijk toegevoegd.





1. Profiel van de organisatie

1.1 Algemene gegevens

Naam	Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg
Adres	Vogelsbleek 10
Postcode en plaats	6001 BE Weert
Telefoonnummer	088 - 6560600
E-mailadres	info@amwml.nl
Internetpagina	www.amwml.nl

Naam	Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg
Adres	Vogelsbleek 10
Postcode en plaats	6001 BE Weert
Telefoonnummer	088 - 4388300
E-mailadres	info@cjgml.nl
Internetpagina	www.cjgml.nl

1.2 Structuur van de organisatie

De stichtingen AMW-ML (sinds 1994, oorsprong 1949) en CJG-ML (sinds 2014) zijn in personele unie met elkaar verbonden. De organisatie wordt als één geheel aangestuurd door de directeur-bestuurder, onder toezicht van de Raad van Toezicht, waarbij gewerkt wordt volgens de Governancecode Sociaal Werk. De directeur-bestuurder wordt ondersteund door het managementteam bestaande uit: een hoofd maatschappelijk werk, een hoofd jeugd en gezin, een hoofd strategische ontwikkeling en projecten en een hoofd bedrijfsvoering. Onder bedrijfsvoering zijn de ondersteunende functies ten behoeve van het primaire proces ondergebracht (financiële administratie, informatiebeheer, facilitaire zaken, kwaliteit en communicatie). De directeur-bestuurder wordt tevens ondersteund door de P&O adviseur en de controller. De functie van directeur-bestuurder is tot 1 maart 2024 vervuld door mevrouw drs. M.P.C. Pirson en van 1 maart tot 1 juli 2024 door de heer A.J.M. de Bont ad interim. Vervolgens is mevrouw drs. J.B. Kuperus per 1 juli 2024 gestart als directeur-bestuurder.
De medezeggenschap bestaat uit collega's van AMW-ML en van CJG-ML. De directeur-bestuurder voert regelmatig overleg met de ondernemingsraad. Clientparticipatie wordt op een eigentijdse wijze ingevuld, onder andere door middel van een continu cliënt-tevredenheidsonderzoek.

1.3 Kerngegevens

1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

AMW-ML en CJG-ML richten zich op vrij toegankelijke basishulpverlening, met als kerntaak het ondersteunen van volwassenen en kinderen bij vragen rond opvoeden, opgroeien en zelfstandig functioneren. Wij werken voor mens en maatschappij, en hebben een signaalfunctie naar de samenleving: "*Waar en wanneer komen burgers in de knel?*". Vanuit het AMW-ML doen we dat al vijfenzeventig jaar, de opdracht voor het CJG-ML kwam daar per 2015 bij. We zijn geworteld in ons werkgebied Midden-Limburg en onderhouden een goede werkrelatie met onze belangrijkste opdrachtgevers: de gemeenten Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert. Iedere inwoner kan zonder indicatie en kosteloos terecht voor hulp en

ondersteuning. Een goede regionale en lokale inbedding vormt een belangrijk onderdeel van onze opdracht.
Stichting Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW-ML) is actief op het vlak van maatschappelijk werk, zowel individueel als groepsgericht. Daarnaast worden diverse projecten uitgevoerd, zoals ziekenhuis-, bedrijfs- en schoolmaatschappelijk werk en maatschappelijk werk binnen asielzoekerscentra. Tevens voert het AMW-ML de Wet Tijdelijk Huisverbod uit in de regio Midden-Limburg en bemenst het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag voor Midden-Limburg. Verkennende onderzoeken in het kader van de Wet verplichte GGZ voeren we uit voor zes gemeenten in Midden-Limburg.
Stichting Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg (CJG-ML) verleent basisjeugdhulp aan jeugdigen en gezinnen met vraagstukken rond opvoeden en opgroeien. De taken omvatten preventie en informatie, consultatie (aan scholen, kinderopvang, verenigingen), advies en lichte opvoedondersteuning, ambulante jeugdhulp, toegang naar individuele voorziening en toeleiding naar en samenwerking met gedwongen kader en justitie.
Om deze hulp- en dienstverlening goed te kunnen uitvoeren, is een goede verbinding met alle netwerkpartners om ons heen essentieel. Niet alleen met collega-organisaties op het gebied van zorg en welzijn, maar ook met maatschappelijke voorzieningen zoals scholen, kinderopvang-organisaties, woningcorporaties, huisartsen, politie enzoverder.

Missie
Wij ondersteunen volwassenen en kinderen bij vragen rond opvoeden, opgroeien en zelfstandig functioneren. Wij werken samen met de cliënten en hun omgeving om het perspectief in hun leven te behouden en te versterken door praktische, psychosociale en opvoedkundige hulp te bieden die zonder drempels toegankelijk is. Wij werken voor mens en maatschappij. Dat doen wij onder het motto: *Problemen aanpakken doe je zelf, maar niet alleen*

Visie
- Wij zijn voor iedereen toegankelijk en cliënten worden zo snel mogelijk professioneel geholpen.
- Wij bieden ondersteuning, passend bij de hulpvrager en gaan hierbij uit van zijn of haar mogelijkheden, zoveel mogelijk in de nabije omgeving in het alledaagse leven.
- Samen met onze opdrachtgevers en netwerkpartners werken we aan passende en doelmatige hulpverlening.
- Wij versterken het vermogen van mensen om zoveel mogelijk richting te geven aan hun eigen leven en om te gaan met mogelijkheden, beperkingen en omstandigheden.
- Wij vertalen signalen naar maatschappelijke thema's en dragen bij aan de dialoog hierover.
- We werken met veerkrachtige en deskundige medewerkers.
- Onze medewerkers zijn in staat om naar de verschillende aspecten van het werken in een basisvoorziening te kijken (cliënt, gemeente en samenleving) en kunnen hierin schakelen.
- Onze bedrijfsprocessen zijn efficiënt en gericht op het primaire proces.
- Onze informatievoorziening is actueel en inzichtelijk.
- Wij dragen bij aan de gezamenlijke opdracht en de daarmee gepaard gaande inhoudelijke, personele en financiële uitdagingen.

1.3.2 Omvang dienstverlening en personeel

AMW-ML en CJG-ML zijn werkzaam in en voor de zeven gemeenten van Midden-Limburg. In elk van de zeven gemeenten is een vestiging van waaruit een team van maatschappelijk werkers en een team van jeugd en gezinswerkers actief zijn, die lokaal de begeleidingstrajecten uitvoeren. In totaal waren er zijn er bijna 200 medewerkers werkzaam bij en/of voor de organisatie, waarvan het merendeel in het primair proces. De ondersteunende diensten zijn gevestigd in Weert. Wij zijn een dynamische organisatie die midden in de lokale samenleving staat. Onze hbo-opgeleide maatschappelijk werkers en jeugd-hulpverleners helpen inwoners om (weer) vooruit te kunnen; ook als er veel van hen wordt gevraagd en juist als het even niet mee zit. Kwaliteit van hulpverlening, cliëntgerichtheid en een goede in- en externe samenwerking staan bij ons voorop. Wij zijn een informele organisatie, die volop in beweging en ontwikkeling is. Naast onze basistaken gericht op hulpverlening en ondersteuning voeren wij voor diverse gemeenten inmiddels verschillende aanvullende taken uit.

Het betreft hier:
- WegWijZer in Roermond[1]
- Sociale Raadslieden in Nederweert en Maasgouw
- Cliëntondersteuning in de regio Midden-Limburg West
- Casemanagement Tijdelijk Huisverbod in de regio Midden-Limburg
- Verkennend onderzoek in het kader van de WvGGZ in de regio Midden-Limburg West en in de MER-gemeenten
- Meldpunt zorgwekkend gedrag regio Midden-Limburg
- Coördinator Stichting Urgente Noden in Weert
- Coördinator Stichting Urgente Noden Midden-Limburg

Hulpvragen 2024	**AMW-ML**	**CJG-ML**
Aangemeld	1.415	1.791
Afgesloten	1.442	1.839
In begeleiding	2.308	4.219
Informatie- en adviesvragen	3.861	1.109

De onrust in de wereld vertaalde zich door alle lagen van de bevolking naar zorgen bij de mensen thuis. 2024 vroeg veerkracht. (zie inleiding)

Na een stijging in 2023 is het totaal aantal aangemelde hulpvragen bij het AMW-ML in 2024 gedaald. Tussen gemeenten zien we hierin verschillen. Tevens zien we dat we minder casussen afgesloten hebben dan in het voorafgaande jaar. Dit is een teken dat casussen een langere doorlooptijd hebben. Dit sluit aan bij de toenemende complexiteit die we zien. Na jaren van stijging van informatie en advies vragen zijn deze in 2024 voor het eerst licht gedaald.

[1] Met ingang van 2022 behoort de uitvoering van de WegWijZer tot de opdracht Toekomstbestendige Zorg en ondersteuning die belegd is bij Vijf. Vanuit het AMW-ML wordt hieraan (als voorheen) een bijdrage geleverd en wordt dit gezamenlijk uitgevoerd.

Deze lichte daling betekent niet dat er geen zorgen zijn. We merken dat bij steeds meer mensen de veerkracht afneemt en dat zij terughoudend zijn om hulp te vragen. Dit heeft zowel te maken met een lager vertrouwen in omgeving en samenleving als vertrouwen in zichzelf. We merken dat een gedeelte van de mensen niet de verwachting heeft dat de samenleving voor hen beschikbaar is. Om problemen in je leven aan te pakken moet je ook het vertrouwen hebben (of weer ontwikkelen) in jezelf om de vragen en problemen onder ogen te zien en ermee aan de slag te gaan. We zien dat een gedeelte van de mensen later aankloppen als de vraagstukken onvermijdelijk en helaas ook complexer zijn geworden. Dit vraagt van de organisatie inspanning om goed zichtbaar en laagdrempelig beschikbaar te zijn vooral voor de groep waar deze veerkracht zwaar onder druk staat en of aan het verliezen is.

In 2024 is de instroom bij het CJG-ML (aanmeldingen) t.o.v. 2023 licht gestegen. Tussen gemeenten zien we hierin verschillen. Belangrijk blijft om, samen met de gemeenten, de instroom te volgen en een goed totaalbeeld van alle aanmeldingen in de gemeenten te krijgen zodat helder wordt of er overall sprake is van een daling van instroom van hulpvragen of dat er verschuivingen plaats vinden. Het aantal gezinnen in begeleiding is harder gestegen dan de stijging van de instroom. Dit is een signaal dat er per casus meer tijd nodig is voor de begeleiding. De wachttijd voor cliënten is helaas langer dan wenselijk. Per gemeente zijn wel verschillen zichtbaar. Van invloed hierop is met name de werkdruk, die veroorzaakt wordt door het moeilijk ingevuld krijgen van vacatureruimte als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt en door ziekteverzuim. Meerdere teams werkten als gevolg hiervan met onvolledige formatie.

Medewerkers

Op 31 december 2024 telde de organisatie 195 medewerkers, goed voor 160 FTE. Daarnaast waren er 4 medewerkers verbonden aan de organisatie via andere constructies (niet in loondienst of op detacheringsbasis).

Net als in voorgaande jaren heeft werving en selectie een belangrijke plaats binnen het beleid ingenomen. In 2024 zijn er 33 nieuwe medewerkers aangetrokken. Van de nieuwe medewerkers zijn er 10 werkzaam bij het AMW-ML, 19 bij het CJG-ML en 4 bij de staf en ondersteuning.

In 2024 hebben we afscheid genomen van 34 collega's, waarvan 8 werkzaam waren bij het AMW-ML, 22 bij het CJG-ML en 4 bij de staf en ondersteuning.

Per januari 2024 is een pilot gestart waarbij een teamondersteuner is gekoppeld aan verschillende teams van het CJG-ML, met als doel de administratieve lasten voor jeugd en gezinswerkers te verlichten. De ervaringen hiermee zijn goed. Het geeft ruimte in het takenpakket van de jeugd en gezinswerker en het biedt kansen in de krappe arbeidsmarkt. Deze pilot wordt in 2025 verder uitgebreid.

> 2024 was voor mij een jaar van persoonlijke groei als persoon en professional. AMW-ML is een warm bad voor zowel collega's als inwoners. 2024 was een jaar van veel nieuwe gezichten in het team, wat ook zijn uitdagingen heeft. Ik kan alleen maar concluderen dat ik met trots vertel over mijn werk en AMW-ML als organisatie. AMW-ML heeft mij mijn zelfvertrouwen teruggegeven, wat ik bij mijn vorige werkgever ben kwijtgeraakt.
>
> - Maatschappelijk werker AMW-ML

Verzuim en preventie

In 2024 was het verzuim binnen onze organisatie helaas hoger dan het branchegemiddelde. Het langdurig verzuim (langer dan één maand) vormde hierbij een belangrijke oorzaak. Het verzuimpercentage bedroeg 8,88% bij AMW-ML en 9,33% bij CJG-ML, Het verzuimgemiddelde in onze branche was in 4,9%. Het verzuimpercentage was aanleiding om de beschikbaarheid van de bedrijfsarts laagdrempeliger te maken. Om uitval te voorkomen en medewerkers te ondersteunen kunnen medewerkers en leidinggevenden gebruikmaken van preventieve spreekuren bij de bedrijfsarts. Deze spreekuren bieden handvatten hoe om te gaan met uitdagende situaties en dragen bij aan duurzame inzetbaarheid. Verder hebben we in 2024 de samenwerking met onze arbodienst uitgebreid door de inzet van een praktijkondersteuner bedrijfsarts. Deze toevoeging draagt bij aan een meer toegankelijke en gerichte begeleiding van onze medewerkers.

In 2024 zagen we een toename van het aantal collega's dat werd aangemeld voor (trauma)psychologische ondersteuning. Werk gerelateerde situaties maakten het voor deze medewerkers noodzakelijk om begeleiding te ontvangen om hun werkzaamheden weer op een goede manier te kunnen hervatten. Dankzij deze trajecten hebben betrokken medewerkers meer weerbaarheid en nieuwe inzichten ontwikkeld, wat hen helpt bij het hervatten van hun werkzaamheden. We hebben in 2024 extra aandacht geschonken aan de werkbelasting en het werven en behouden van ons personeel. Ook in 2025 blijft dit een belangrijk aandachtspunt.

Werkbelevingsonderzoek

In het laatste kwartaal van 2023 is binnen onze organisatie een werkbelevingsonderzoek (WBO) uitgevoerd. Aan dit onderzoek hebben 134 medewerkers deelgenomen, wat neerkomt op een responspercentage van 72%. De gemiddelde beoordeling van het werken bij AMW-ML en CJG-ML kwam uit op een 7,4. Dit resultaat biedt waardevolle inzichten in de ervaringen en tevredenheid van onze medewerkers. In 2024 is aandacht besteed aan de uitkomsten van het onderzoek waarbij met name werkdrukbeleving extra aandacht heeft gekregen. Voor 2025 staat een nieuw werkbelevingsonderzoek gepland.

Deskundigheidbevordering:

Ook in 2024 is er actief geïnvesteerd in de (door)ontwikkeling van onze medewerkers door middel van diverse opleidingsmogelijkheden. Deze opleidingen dragen niet alleen bij aan het behoud van accreditaties, zoals de beroepsregistratie bij het Registerplein (AMW-ML) en het Kwaliteitsregister Jeugdhulp SKJ (CJG-ML), maar zijn ook gericht op de verdere professionalisering van onze medewerkers.

> "Zeer kundige hulpverleners waar je snel en vertrouwd gevoel bij krijgt. Niet alleen het kind krijgt hulp, maar ook de ouder en dat is ontzettend waardevol."
>
> - Cliënt CJG-ML

In 2024 is de opleidingskalender gevuld met beproefde trainingen die door de medewerkers als positief worden ervaren maar die ook worden ingegeven door de actuele ontwikkelingsthema's van onze opdrachtgevers en de regio. Denk hierbij aan *Gefaseerd Samenwerken aan Veiligheid* en *Positieve Gezondheid*.

Nieuw in het opleidingsaanbod van 2024 zijn onder andere de trainingen *Online Omgeving*, *Ouderschap na Scheiding* en *Parallel Ouderschap*.

RI&E
In 2024 is er een RI&E afgenomen door een externe deskundige. De rapportages die hieruit komen worden omgezet in een Plan van Aanpak inclusief actielijst.
De RI&E zal in 2025 verder worden uitgewerkt en beoordeeld door een externe kerndeskundige. De resultaten zullen worden gedeeld met de organisatie en de actielijst opgepakt.

Zoals ieder jaar is er geïnvesteerd in het opleiden van onze medewerkers op het gebied van Levensreddend Handelen en Brand en Ontruiming voor de collega's die dit laatste in het takenpakket hebben. Deze laatste groep heeft in 2024 per locatie éénmaal per kwartaal een Checklist BHV Controleronde uitgevoerd. Eventuele opmerkingen/acties worden opgepakt door de Facilitair Coördinator. Tevens wordt steeds per locatie gekeken of er voldoende medewerkers met Brand & Ontruiming aan de betreffende locatie gekoppeld zijn. In 2024 werd frequent aandacht besteed aan het up-to-date houden van de Bedrijfsnoodplannen van alle locaties.

Vertrouwenszaken
De organisatie heeft de beschikking over een externe vertrouwenspersoon die rechtstreeks door de medewerkers te benaderen is. Sinds 2021 maakt de organisatie gebruik van een externe vertrouwenspersoon van 't Eiland Mediation & Coaching in Venlo. In het verslagjaar is er 1 keer gebruik gemaakt van deze dienstverlening. De signalen die hier naar boven kwamen zijn opgepakt. In het verslagjaar 2023 zijn er een aantal meldingen gedaan die nog doorliepen in 2024. Uit deze meldingen zijn acties en signalen gekomen die met betrokken medewerkers zijn afgehandeld. De evaluatie van deze trajecten heeft in februari 2025 plaatsgevonden.

Als puber helemaal alleen thuis wonen?

Jeugd en gezinswerker Vera Stultiens vertelt welk verhaal haar het meest is bijgebleven uit 2024. Wegens privacyredenen, is de naam van de cliënte aangepast.

“Ik kreeg een signaal van de middelbare school over de thuissituatie van Fem. Ze woonde bij haar moeder, maar moeder bleek al enige tijd niet meer thuis te zijn. Tijdens het eerste huisbezoek werd al snel duidelijk hoe zorgelijk de situatie was.”

“Fem stond er al een tijdje helemaal alleen voor. Het huis was ook verwaarloosd, maar zelf gaf ze aan geen hulp nodig te hebben. Ze was vooral bang om terug te moeten naar haar vader, met wie ze al jaren geen contact had. Toch was het voor ons als hulpverleners duidelijk dat er iets moest gebeuren. Kinderen horen op te groeien in een veilige en stabiele omgeving.

De situatie raakte ons diep, zowel die van Fem als die van haar ouders. Onder intensieve begeleiding werd stap voor stap het contact met haar vader hersteld. Uiteindelijk kon ze bij hem gaan wonen, met blijvende ondersteuning om hun band verder op te bouwen.”



“We hebben intensiever dan normaal ingezet op verbinding en contact. Uiteindelijk is contact tussen vader en dochter hersteld.”

“Wat me het meest trots maakt in deze casus? Dat mijn collega en ik écht van betekenis zijn geweest in deze moeilijke situatie. We hebben extra ingezet op verbinding en contact, zodat we samen met Fem konden ontdekken welke hulp het beste bij haar paste. Met haar jonge leeftijd heeft ze al veel meegemaakt, en daarom blijft de hulpverlening betrokken om haar en haar vader te ondersteunen. Hoewel nog niet alle doelen bereikt zijn, ben ik blij met de vooruitgang en hoop ik dat Fem nu een veilige basis heeft voor de toekomst.”

Geen geld, geen uitvaart, geen uitweg?

Maatschappelijk werker Tim Wiselaar vertelt hoe hij meneer Janssen heeft kunnen ondersteunen.

“Op vrijdagochtend ging de telefoon. Ik werd gebeld over meneer Janssen. Meneer zijn vrouw was de avond van tevoren na een kort ziektebed overleden. Hun poetshulp maakte zich zorgen en heeft – in goed overleg met meneer – contact gezocht met het AMW-ML.”

Tim heeft de casus gezien de aard van de hulpvraag, met spoed kunnen oppakken. "Ik zat diezelfde middag al bij meneer op de bank.”

“Zijn vrouw had in hun huwelijk altijd de financiën geregeld. Op haar sterfbed zei ze nog dat alles in orde was, maar dat bleek helaas niet zo. Er was geen spaargeld en geen uitvaartverzekering. Meneer had ook geen ervaring met internet en wist niet hoe hij dit soort zaken moest regelen.”

DE UITVAART

Tim zocht al snel contact met de uitvaartbegeleider. “We hebben hen geïnformeerd over de (financiële) situatie. In Nederland is er gelukkig één en ander geregeld voor dit soort situaties. De uitvaartbegeleider heeft ons hier uitgebreid over geïnformeerd, waar wij vervolgens mee aan de slag zijn gegaan.”

“In contact met de gemeente hebben we bijzondere bijstand aangevraagd. Dit is hulp voor mensen die geen geld hebben om belangrijke dingen, zoals een uitvaart, te betalen.” Omdat meneer geen DigiD had, hielp Tim hem bij het verzamelen van de nodige papieren.

“Ik wil gewoon rust, financieel en in mijn hoofd!”

DE VOLGENDE SCHOK

“Alsof het verlies van zijn vrouw en de financiële zorgen niet genoeg waren, kwamen er kort na de uitvaart brieven van schuldeisers,” vervolgt Tim. “Zijn vrouw bleek schulden te hebben, en hij zelf ook. Dat was een enorme klap. Meneer Jansen zei tegen me: ‘Ik wil gewoon rust, financieel en in mijn hoofd.’ Samen met de collega’s van Sociaal Raadslieden Nederweert

hebben we een plan gemaakt. Ze hebben geholpen bij het aanvragen van een geldig ID-bewijs, een DigiD en inzicht in zijn financiële situatie. In goed overleg met meneer hebben we hem aangemeld voor schuldhulpverlening."

SAMENWERKEN VOOR DE BESTE HULP

Tim blikt terug op deze casus. "Wat mij trots maakt, is hoe iedereen samenwerkte om meneer te helpen. De uitvaartbegeleider, de gemeente, schuldhulpverlening en mijn collega's van het AMW-ML – iedereen deed zijn deel. Hierdoor hoefde meneer het niet alleen te doen."

HOE GAAT HET NU MET MENEER?

Het gaat nu beter met meneer. Hij heeft nog een lange weg te gaan, maar hij maakt stappen. "Het mooiste aan mijn werk is dat ik mensen zoals meneer Jansen kan helpen op momenten dat ze dat het meest nodig hebben. Dat geeft mij energie en voldoening."



"Het mooiste aan mijn werk is dat ik mensen zoals meneer Jansen kan helpen op momenten dat ze dat het meest nodig hebben. Dat geeft mij energie en voldoening."

“Denk jij nog aan zelfmoord?”

Jeugd en gezinswerker Chris Lensen deelt het verhaal van “Ellen”.

Ellen is al langere tijd in begeleiding bij het CJG-ML, o.a. met ASS problematiek. Ze woont samen met haar zusje bij hun moeder en haar vriend. Haar ouders zijn namelijk gescheiden en de relatie tussen ouders is slecht.

Ellen zit niet goed in haar vel en heeft een suïcidepoging gedaan. Ze is door de politie van het spoor gehaald. Er volgt een crisisopname in Venlo. Na een week was er volgens de psychiater geen redenen om Ellen langer op te nemen.

“Ik ontmoette Ellen zo'n drie jaar geleden. Ik werkte toen nog maar net bij het CJG-ML en Ellen was één van mijn eerste cliënten. Onze eerste kennismaking verliep moeizaam. Ellen maakte moeilijk tot geen oogcontact. Tijdens het gesprek heb ik haar – ondanks de spannende situatie – gevraagd of zij nog dacht aan zelfmoord. Door deze vraag te stellen, zonder oordeel of ontkenning, voelde Ellen veel ruimte om er met mij over te praten. Ik stond hier best versteld van.

In de wekelijkse gesprekken die volgden werkten we aan de leerdoelen uit het plan van aanpak.”

Door deze vraag te stellen, zonder oordeel of ontkenning, voelde Ellen veel ruimte om er met mij over te praten.

EIGEN REGIE

“We hebben het onder andere gehad over Ellen haar toekomst. Wat wil jij? Gaandeweg vroeg ik me steeds meer af of Ellen wel ASS problematiek had. Ik zag meer een jongedame met hechtingsproblematiek. Wat het ook mocht zijn, het is belangrijk dat zij ermee om leert te gaan, zodat het geen probleem hoeft te zijn. Deze wijze van benadering had steeds meer effect. Ellen durfde keuzes voor zichzelf te gaan maken, en had steeds minder ruzie met haar ouders.”

OPLEIDING

“Ellen wilde graag werken bij de NS. De sollicitatieprocedure bestond uit meerdere gesprekken en een psychologische test. Dit hebben we samen voorbereid middels rollenspellen. Er is gelachen en gehuild. We hebben vooral ingezet op het verbeteren van Ellens zelfbeeld, het stimuleren van zelfverzekerdheid en haar presentatie. Dit wil ik, dit kan ik.”

AFSLUITEN

“Ellen is gedurende dit traject enorm gegroeid. Ze heeft een goede daginvulling en de problemen thuis zijn sterk afgenomen. Afgelopen jaar liet zij mij weten dat ze ‘op de trein zit’ en over een tijdje de trein zelf zal besturen.

Ik vind het geweldig dat een meisje dat van het spoor is gehaald door politie, nu zelf als machiniste op de trein rijdt! Het belangrijkste is dat Ellen weer lekker in haar vel zit en dingen doet die zij leuk vindt. Voor mij is dit nogmaals de bevestiging: luister naar wat jongeren te vertellen hebben. Moeilijke pubers bestaan niet, wel pubers die lastig hun weg kunnen vinden. En daar kunnen wij als volwassenen én hulpverleners bij helpen.”

“Ellen (die eigenlijk geen Ellen heet), bedankt dat ik met jou heb mogen samenwerken.”

- Chris Lensen, jeugd en gezinswerker



2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

2.1. Directeur-bestuurder

Stichting AMW-ML en stichting CJG-ML worden als één organisatie bestuurd door één directeur-bestuurder. In 2024 werd deze functie tot 1 maart 2024 vervuld door mevrouw drs. M.P.C. Pirson, van 1 maart 2024 tot 1juli 2024 ad interim door de heer A.J.M. de Bont en vanaf 1 juli 2024 door mevrouw drs. J.B. Kuperus

De directeur-bestuurder draagt er zorg voor dat de activiteiten van de organisatie bestuurlijk, juridisch, organisatorisch en financieel goed geregeld zijn, inzichtelijk zijn en verantwoord worden. De directeur-bestuurder legt hierover verantwoording af aan de Raad van Toezicht en de hoofdzaken worden vermeld in de jaarrekening en het jaarverslag. De directeur-bestuurder informeert de Raad van Toezicht bij iedere vergadering conform vastgestelde afspraken in het reglement Raad van Toezicht. Tussentijds wordt de Raad van Toezicht op de hoogte gehouden van relevante lopende zaken.

2.2. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie, mede in relatie tot de maatschappelijke opdracht van de organisatie. De Raad van Toezicht vervult een klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder en staat deze met advies terzijde. Een verslag van de Raad van Toezicht is verderop in dit document opgenomen.

De organisatie hanteert de uitgangspunten van de Governancecode Sociaal Werk.

2.3. Bedrijfsvoering en risicomanagement

De bedrijfsvoering binnen de organisatie wordt gevolgd door middel van diverse rapportages. Elk kwartaal wordt een interne MARAP opgesteld waarin naast financiële stuurinformatie ook ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie beschreven worden, alsmede de omvang van de dienstverlening op hoofdlijnen en personeelsaangelegenheden. Daarnaast wordt in afstemming met de opdracht-gevende gemeenten elk halfjaar voor zowel AMW-ML als CJG-ML uitgebreid kwantitatief en kwalitatief verslag gedaan over dienstverlening, kwaliteit, cliënttevredenheid, klachten en incidenten. In 2024 is verder gewerkt aan het inrichten en gebruiken van Power BI, waardoor we actuele sturingsinformatie beschikbaar kunnen stellen op diverse niveaus, onder andere aan de lokale teams.

Het koersdocument 2024-2028: “het borgen van beschikbaarheid” het daaruit afgeleide jaarwerkplan en jaarverslag, de begrotingen en de jaarrekeningen zijn de belangrijkste plannings-documenten. Genoemde documenten spelen een belangrijke rol in de verantwoording naar de Raad van Toezicht en de gemeenten.

> “Schroom je niet!!!! Iedereen kan nu en dan wel wat hulp gebruiken, jij bent echt niet de enige.”
>
> - Cliënt AMW-ML

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:

1. 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;
2. De subsidieontvanger levert betreffende CJG-ML gegevens aan het CBS conform Beleids-informatie 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);
3. De subsidieontvanger CJG-ML is aangesloten op de Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV) (mogelijkheid tot verzoek tot het doen van onderzoek naar kinderbeschermings-maatregelen bij de Raad voor de Kinderbescherming; notificaties kunnen ontvangen vanuit de justitiële keten omtrent opgelegde maatregelen);
4. De subsidieontvanger CJG-ML sluit aan op het berichtenverkeer met de Sociale Verzekerings-bank (SVB) ten behoeve van communicatie aangaande PGB-aanvragen;
5. De subsidieontvanger CJG-ML sluit aan op het GGK/berichtenverkeer.

2.4. Cliëntparticipatie

Een belangrijk speerpunt binnen de organisatie is het goed vorm geven van cliëntparticipatie. We hebben in 2024 verder gewerkt aan het professionaliseren en inbedden hiervan in de bedrijfsvoering van onze organisatie. We bouwen voort op hetgeen er al is, nemen mee wat wijzelf en onze opdrachtgevers hierin belangrijk vinden en kijken naar wat wettelijk moet.

Volgens de Jeugdwet 2015 en de Wet Medezeggenschap cliënten 2018 dienen wij onze cliënten inspraak te geven in onze dienstverlening. In deze wetten is instemmingsrecht en medezeggenschap geborgd middels een cliëntenraad. Deze hebben wij zowel voor AMW-ML als voor CJG-ML in het verleden gedurende een korte periode gehad. Mede op basis van de hierbij opgedane ervaringen hebben wij in 2020 besloten op een andere, in onze ogen meer zinvolle wijze, invulling te geven aan de wens en noodzaak om cliëntparticipatie goed in te richten en uit te voeren. Wij baseren ons bij deze keuze mede op advies van LOC Zeggenschap in zorg en de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd.

We onderscheiden twee vormen van cliëntenparticipatie:

1. *Individuele cliëntenparticipatie*; een cliënt of gebruiker benut mogelijkheden om individuele belangen te verdedigen en individuele doelen na te streven.
2. *Collectieve cliëntenparticipatie*; cliënten en gebruikers verenigen zich in groepen en behartigen de gemeenschappelijke belangen in relatie tot instellings- of overheidsbeleid.

Beide vormen hebben onze aandacht. Waarbij de eerste (individuele cliëntparticipatie) vooral in het individuele hulpverleningstraject tot uiting komt; o.a. in (tussentijdse) evaluaties, resultaat- en effectmetingen.

Verder maken we een onderscheid tussen het meten van *cliënttevredenheid* en *effect- en resultaatmeting*. Effect- en resultaatmeting is onderdeel van het hulpverleningsproces.

Cliënttevredenheid gaat over vraagstukken rondom dienstverlening. Hierover verzamelen we in algemene zin kwantitatieve informatie middels continu cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Daarnaast hebben er in 2024 spiegelgesprekken plaatsgevonden, waarbij we in groepsverband kwalitatief onderzoek hebben gedaan over de dienstverlening en er is ingezoomd op specifieke thema's.

Spiegelgesprekken
Er is één spiegelgesprek geweest met cliënten van het AMW-ML en twee spiegelgesprekken met cliënten van het CJG-ML. Tijdens het spiegelgesprek is o.a. besproken wat mensen vinden van de bejegening van de medewerkers, de procedure rondom aanmelding en intake, zaken die we zeker moeten behouden en op welke punten we kunnen verbeteren.
De deelnemers zijn overwegend positief over hun ervaringen met AMW-ML. Er wordt vooral aangegeven dat er een goede klik is met de maatschappelijk werker en dit de drempel verlaagd om hulp te vragen. Mensen waarderen de hulp en ondersteuning van de maatschappelijk werker en voelen zich gehoord. De belangrijkste verbeterpunten liggen bij de communicatie op het moment dat er sprake is van langere wachttijden en welke stappen mensen eventueel zelf al kunnen ondernemen om met hun hulpvraag aan de slag te gaan. Ook werd aangegeven dat het goed is om te bekijken of alle belangrijke informatie over de dienstverlening van het AMW-ML duidelijk op de website en/ of in informatiefolders staat, omdat dit niet bij alle deelnemers voldoende bekend was.
De deelnemers van de spiegelgesprekken van het CJG-ML waren ook overwegend positief. Deelnemers gaven aan het fijn te vinden dat ze een betrokken hulpverlener hebben. Cliënten hebben de voorkeur voor een vaste contactpersoon, om te voorkomen dat ze meermaals hun verhaal moeten vertellen en informatie mogelijk verloren gaat. Ook vonden ze het fijn dat er maatwerk wordt geboden en ze het gevoel hebben dat de medewerker naast ouders stond in het contact met andere betrokkenen. Als verbeterpunten wordt o.a. aangegeven minder wisselingen van contactpersonen, een warme overdracht en betere afstemming en samenwerking tussen instanties en verminderen van wachttijden.
Een van de deelnemers van het spiegelgesprek was een jongere (net 18 jaar). Deze gaf o.a. aan dat het fijn was geweest als er betere communicatie was geweest over de rol en verantwoordelijkheden van het CJG-ML. Dit was tijdens het hulpverleningstraject onvoldoende duidelijk geweest. Ook werd aangegeven dat het CJG-ML meer zichtbaar mag zijn voor jongeren.
De input vanuit de spiegelgesprekken is voor ons heel waardevol en nemen we mee om onze hulpverlening verder te verbeteren.

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)
Voor de dienstverlening van het AMW-ML gaven onze cliënten in 2024 een gemiddeld rapportcijfer 8,6 voor de individuele hulpverlening. Voor het groepswerk gemiddeld een rapportcijfer van 8,8. Voor het CJG-ML was het gemiddeld rapportcijfer een 7,2. Uit het CTO van het AMW-ML komt vooral naar voren dat cliënten zich gehoord en begrepen voelen, doordat de hulpverleners luisteren, de tijd nemen en meedenken. Daarnaast wordt meermaals aangeven dat mensen de eerlijkheid, professionaliteit en adviezen die door de hulpverleners worden gegeven gewaardeerd worden. Cliënten geven aan dat ze door de medewerkers van het AMW-ML goed geholpen zijn, waarna ze zelf weer verder kunnen. Ook raden mensen het anderen aan om bij hulpvragen contact op te nemen met het AMW-ML. Met regelmaat spreken mensen over de klik die ze hadden met de hulpverlener. Dit lijkt een sterke invloed te hebben op de uiteindelijke scores die gegeven worden.
Ook bij het CJG-ML geven cliënten aan dat zij zich gehoord en begrepen voelen en ze tevreden zijn over de deskundigheid van medewerker. Echter zijn er bij het CJG-ML ook meer kritische reacties.

Mensen hebben het over de lange wachttijden, over de verschillen tussen de hulpverleners en ook de wisselingen van hulpverlener. Ook geven bepaalde cliënten aan dat ze zich onvoldoende geholpen en gehoord hebben gevoeld en ze niet altijd tevreden waren over de communicatie en bejegening van de medewerker. Een aantal uitdagingen van het afgelopen jaar, zoals de wachttijden, personeelsverloop en werkdruk zie je terug in de reacties van mensen. Er hebben het afgelopen jaar verschillende acties plaatsgevonden op deze thema's. Helaas hebben deze nog niet allemaal direct het gewenste effect. Hier blijven we het komende jaar veel aandacht voor hebben.

2.5. Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vertegenwoordigt de medewerkers in het overleg met de directeur-bestuurder binnen de kaders van de Wet op de Ondernemingsraden. Het doel van de ondernemingsraad is het meedenken en indien aan de orde adviseren over of instemmen met beleidsvoornemens. Met het aantreden van een nieuwe directeur-bestuurder in juli is in de tweede helft van het jaar extra geïnvesteerd in kennismaken. Het overleg van de directeur-bestuurder en de ondernemingsraad wordt van beide kanten als constructief ervaren De ondernemingsraad doet zelf verslag van de thema's die in 2024 aan de orde zijn geweest.

Een persoonlijk bericht van cliënten

Onze maatschappelijk werkers zijn er om mensen te helpen. Dag in dag uit. Hoe fijn is het dan om onderstaand bericht te ontvangen? Een mooi compliment voor collega Josien, en vooral goed om te horen dat het zo goed gaat met dit stel.

> Josien vertelde ons over de ins en outs van Leudal. Ze nam ons mee naar de kringloopwinkel, wees ons op de supermarkt en ondersteunde bij de aanmelding bij de huisarts. Het contact met Josien was altijd heel fijn. Hadden we een (kleine) vraag? Dan hoefden we maar te appen of een afspraak te maken. Josien zou ons dan weer in de goede richting wijzen.
>
> Verhuizen naar een nieuw huis in een nieuw land en een nieuwe stad kan een hele uitdaging zijn. Maar mede dankzij de snelle hulp was deze reis makkelijker dan gedacht. Daar zijn we erg dankbaar voor! Bij deze willen we Josien bedanken voor haar toewijding.

> "Wij als ouders hebben ons verhaal kunnen vertellen, en we werden gehoord. Al gauw werden we gerustgesteld en kregen we fijne begeleiding. Ook toen wij aangaven nog wat langer begeleiding te willen ontvangen, werden we hierin gehoord. Dankjulliewel dat jullie ons sterker hebben gemaakt!"
>
> - Cliënt CJG-ML

Instappen op het moeilijkste moment van iemands leven

Jeugd en gezinswerker Demi van Veen vertelt welk verhaal haar het meest is bijgebleven uit 2024.

MOMENTEN DIE RAKEN

“Sommige momenten blijven je bij. Tijdens de achterwacht kreeg ik een telefoontje van het ziekenhuis. Die ochtend was een vader plotseling overleden. In het ziekenhuis had moeder gevraagd om hulp voor haar en haar zoon. En nog diezelfde middag gingen mijn collega en ik bij hen op bezoek.

In dat eerste contact was onze belangrijkste taak om er gewoon te zijn; om te luisteren, steun te bieden en rust te brengen in een situatie die allesbehalve rustig was. Ook voor ons als jeugd en gezinswerkers was dit geen makkelijk moment. Je voelt het verdriet en de pijn in de ruimte. Dat gevoel blijft me nog bij.”



> “Je voelt het verdriet en de pijn in de ruimte. Dat gevoel blijft me nog bij.”

ONDERSTEUNING OP MAAT

“De periode daarna ging ik iedere week op huisbezoek. We voerden gesprekken, speelden in de tuin en maakten wandelingen, omdat praten soms makkelijker gaat als je iets doet. We haalden herinneringen op over wie pap was en wat ze samen beleefd hadden. Er werd gehuild, maar ook gelachen. En soms werd er even niets gezegd, want ook dat kan. Op school hielpen we om het gesprek op gang te brengen, zodat de jongen zijn verhaal kon delen met klasgenoten.

Een jaar lang ondersteunden we dit gezin, totdat ze genoeg houvast hadden om samen verder te gaan. Deze casus is nu afgesloten, maar soms krijgen we nog een berichtje met hoe het met hen gaat. Dat is fijn.”

HET MOEILIJKSTE MOMENT UIT JE LEVEN

“Waar ik het meest trots op ben, is dat we dit gezin juist op het moeilijkste moment in hun leven hebben kunnen ondersteunen. Niet alleen door gesprekken te voeren over rouw en emoties, maar ook door écht naast hen te staan en te kijken wat zij nodig hadden. We hielpen de moeder om haar netwerk in te schakelen, zodat zij zich gesteund voelde, ook in praktische zaken. En misschien wel het belangrijkste: de zoon kreeg ruimte om gewoon kind te zijn. Dit was hulp op maat, precies zoals het nodig was.

Sommige verhalen raken nog meer dan anderen, hoe professioneel je ook bent. Ook ik heb af en toe een brok in mijn keel gehad. Want uiteindelijk blijven we, naast hulpverleners, ook gewoon mensen.”



“Maak je niet druk, ik heb alles onder controle…”

Maatschappelijk werker Nena Brummans deelt één van de verhalen uit 2024.

“Als ik terugkijk op 2024, blijft één verhaal me echt bij. Het gaat om een stel van midden 40, dat een moeilijke tijd doormaakte. Meneer had een goedlopend bedrijf en het stel leidde een “royaal” leven. Toch bleek het niet zo mooi te zijn. Mevrouw maakte zich steeds meer zorgen over de financiën, de brieven over achterstallige betalingen stapelden zich op. Toen ze haar man hiernaar vroeg, zei hij “maak je niet druk, ik heb alles onder controle”. De spanningen thuis liepen op.”

DE EERSTE KENNISMAKING

“Ik had met mevrouw afgesproken eens spontaan langs te komen. Meneer stond in eerste instantie niet open voor hulp en worstelde met onverwerkte gebeurtenissen en verlieservaringen.

“Meneer veranderde van iemand die met z’n armen over elkaar zat, naar een emotionele man die zich open durfde te stellen.”

Meneer had op korte tijd twee auto ongelukken gezien waarbij dodelijke slachtoffers waren gevallen. Hij was twee keer als eerste ter plaatse en heeft – tevergeefs – eerste hulp verricht.”

“Daarnaast is zijn moeder plotseling overleden. Door deze ingrijpende gebeurtenissen kon hij zijn werk niet meer goed uitvoeren. Hij had last van herbelevingen. Met als gevolg dat ontevreden klanten zelfs rechtszaken hebben aangespannen. Hij was uitgeput, zowel mentaal als fysiek, en kon zijn werk niet meer aan.”

LAAGDREMPELIGE ONDERSTEUNING

“We zijn daarna samen aan de slag gegaan. We hebben o.a. de schulden (ruim €80.000) in kaart gebracht, bewindvoering en schuldhulpverlening opgestart, en een dreigende uithuiszetting voorkomen. We vonden een passende woning en hebben dit kunnen inrichten tot een nieuw thuis. Mevrouw kreeg ondersteuning bij haar ziekte, en meneer begon met EMDR-therapie.”

EEN NIEUWE START

“Het gaat nu weer redelijk goed met het stel. Meneer heeft zijn bedrijf nieuw leven in kunnen blazen, en mevrouw kan zich richten op haar gezondheid. Voor mij laat dit verhaal zien wat je kunt bereiken door samenwerking (met cliënt én organisaties in de regio), vertrouwen en maatwerk. Het geeft mij veel voldoening om te zien hoe ze een nieuwe start hebben gemaakt!”

Stap voor stap de weg vinden, met de juiste steun

In dit interview deelt maatschappelijk werker Şirin Ekinci één van de verhalen van 2024.

Hoe kwam je in contact met mevrouw?

“Mevrouw was net verhuisd naar Roerdalen, samen met haar zoon en dochter. Daarvoor hadden ze drie jaar bij haar ouders gewoond. Mevrouw kwam langs bij het inloopspreekuur van het Sociaal Team Roerdalen. Zij hebben vervolgens een afspraak bij mij ingepland om e.e.a. met mevrouw te bespreken.”

Wat was mevrouw haar vraag?

“Mevrouw wilde weten wat haar rechten en plichten waren in Roerdalen. Ze heeft een uitkering en dus een minimum inkomen. Ze zag dat de voorzieningen in Roerdalen anders waren dan die in haar vorige woonplaats en wilde graag meer informatie.

Ook had ze een hulpvraag over haar algemene gezondheid. Mevrouw heeft een Licht Verstandelijke Beperking (LVB), maar heeft een goede weg gevonden om hiermee om te gaan. Bijvoorbeeld door de juiste ‘hulpbronnen’ in te zetten en niet te lang te wachten met een vraagstuk als ze iets niet begrijpt.”

Hoe heb je haar kunnen helpen?

“Met name door goed te luisteren en uitleg te geven over de beschikbare hulp. Zo kreeg mevrouw meer rust en keuzevrijheid. Ze kon zelf bepalen wat het beste voor haar was. In haar vorige woonplaats maakte ze gebruik van geïndiceerde zorg, maar ze was hier niet over te spreken. Daarom wilde ze – na de verhuizing naar Roerdalen – ook geen extra zorg.

Door onze gesprekken, wist ze bij welke zorginstelling ze terechtkon als dat nodig was. Alles gebeurde op haar eigen tempo, zonder druk van anderen. Zij was in lead en ik denk dat dat de kracht is geweest van de ondersteuning.”

Hoe gaat het nu met mevrouw?

“Het gaat goed! Ze voelt zich zekerder en weet nu waar ze terechtkan als ze hulp nodig heeft. Ook als die ondersteuning kortdurender is. Ze heeft geleerd om voor zichzelf te kiezen en dat doet haar goed.”

Waar ben jij het meest trots op?

"Het mooiste is dat we samen met het Sociaal Team Roerdalen en AMW-ML een extra stap hebben kunnen zetten. Mevrouw wilde geen geïndiceerde zorg, omdat ze eerder geen goede ervaringen had met hulp die niet goed bij haar paste. Daarom namen we in het begin de tijd om vertrouwen op te bouwen. Zo konden we de hulp later stap voor stap afbouwen. Nu heeft ze weer wat vertrouwen in anderen en kan ze haar netwerk verder uitbreiden. Dit is een mooie eerste stap “

3. Beleid, inspanningen en prestaties

3.1. Algemeen beleid verslagjaar

Diverse ontwikkelingen in de samenleving, bij gemeenten en netwerkpartners hebben invloed gehad op het sociaal domein in het algemeen en ook op onze organisatie.

Strategisch beleid 2024 - 2028

In 2023 heeft een uitgebreid strategisch visietraject plaatsgevonden dat geresulteerd heeft in een beleidsplan voor de komende jaren met als thema: '***Borgen van beschikbaarheid***'.
In deze strategische agenda wordt de koers en het perspectief voor de komende periode op hoofdlijnen geschetst. We onderscheiden voor de komende jaren vier pijlers. Hiermee benoemen we de belangrijkste thema's in ons werkgebied:

1. Basishulpverlening verstevigen,
2. Samenwerking: verbinden en gericht kiezen,
3. Professionele kracht versterken,
4. Bedrijfsmatige duurzaamheid borgen,

HetAMW-ML en het CJG-ML zijn in het hart een basisvoorziening. Laagdrempelig vanuit preventie, vroegsignalering en begeleiding, met cliënten een stuk meelopen zodat het daarna weer zelf lukt. Het is belangrijk om juist die basisvoorziening in onrustige tijden voldoende ruimte te geven. Bij het CJG merkten we dat door de werkdruk, de wachtlijsten en het hoge aantal veiligheidscasussen deze basishulpverlening onderdruk kwam te staan. Dit was de aanleiding om onszelf de vraag te stellen hoe onze opdracht zich verhoudt tot onze middelen. Wat gunnen we onze cliënten en onze medewerkers. Wat kunnen wij in dit krachtenveld doen om hier verbetering in aan te brengen. In het najaar zijn we aan de slag gegaan met een aantal focuspunten binnen de organisatie die zich richten op het verkorten van de wachttijd voor cliënten en het verlagen van de werkdruk van onze medewerkers. Er zijn voorbereidingen getroffen voor het inrichten van een team dat zich specifiek gaat bezighouden met casussen waarbij veiligheid een rol speelt, het Plusteam. Er is extra aandacht voor werkbelasting en het werven en behouden van ons personeel. Daarbij zijn we met onze opdrachtgevers in gesprek gegaan om met elkaar te kijken wat er die laatste tien jaar in het jeugdzorgveld gebeurd is, wat dat betekent voor onze opdracht, voor de inzet van onze medewerkers en ook wat dat betekent voor de benodigde formatie. Deze gesprekken zijn lopende en zullen in 2025 hun voortgang krijgen.

> "Als ouder hoef je niet bang te zijn om hulp te vragen. Je weet niet automatisch alles als je ouder wordt. Dan kan het fijn zijn om een bedrijf in te schakelen zoals CJG om hier tips of begeleiding van te ontvangen."
>
> - Cliënt CJG-ML

Ontwikkelingen samenleving en werkveld

Er zijn vele hervormingen gaande. Hervormingen in het jeugdstelsel, de zorg en veiligheid vragen een flinke inspanning van alle betrokken partners. Het borgen van toegankelijkheid van ondersteuning en zorg is het grote overkoepelende thema voor de komende jaren. Dit gaat gepaard met aandacht voor preventie, vroegsignalering en collectivering van ondersteuning. We zien een verplaatsing (of althans de wens daartoe) van geïndiceerde zorg naar het voorliggend veld. Al deze landelijke ontwikkelingen vragen een regionale en of gemeentelijke vertaling hiervan. De vele werkgroepen, overleggen, projecten en aanpassingen die hieruit voortkomen vragen een flinke personele inzet van de organisatie.

Integraal Zorg Akkoord (IZA)

Het Integraal Zorgakkoord (IZA) heeft als doel de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Passende zorg is waarde gedreven, komt samen met en rondom de patiënt tot stand, vindt plaats op de juiste plek (dichtbij als het kan, verder weg als het moet) en gaat over gezondheid in plaats van ziekte. Het ministerie van VWS heeft hierover afspraken met onder meer overkoepelende organisaties van ziekenhuizen, de geestelijke gezondheidszorg, de ouderenzorg en gemeenten gemaakt. Inmiddels is het regiobeeld vastgesteld. Hierin wordt beschreven hoe langs vijf pijlers zorgverzekeraars, aanbieders van zorg en welzijn en gemeenten met deze prioritaire opgaven aan de slag gaan. Deze vijf pijlers zijn:

- Gezond Vooruit
- Regionale digitale organisatie van zorg en welzijn
- Langer en beter thuis
- Toekomstig bestendige arbeidsmarkt
- Nationale visie gezondheidsinformatiestelsel

Vanuit de organisatie zijn we met name in afstemming met welzijnsorganisaties in Noord- en Midden-Limburg betrokken bij de werkgroepen die die deze pijlers verder uitwerken. Een onderdeel van pijler Gezond Vooruit is het Transformatieplan Mentaal GezondheidsNetwerk Noord- en Midden-Limburg. Een belangrijk onderdeel hiervan is de goede directe verbinding van de basisvoorzieningen met de huisartsenpraktijken. Aan deze verbinding is in 2024 in afstemming met gemeenten stevig doorgewerkt aan uitbreiding van Welzijn op Recept en POH-jeugd.

Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA)

Meer aandacht, meer geld en slimme samenwerking voor meer gezondheid, preventie en een sterke sociale basis. Dat is het doel van het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) dat tussen het ministerie van VWS, VNG, Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en GGD GHOR Nederland is gesloten. Dat doel wordt in 2040 bereikt: een gezonde generatie met weerbare gezonde mensen die opgroeien, leven, werken en wonen in een sociaal en fysiek gezonde leefomgeving. Gemeenten ontvangen hiervoor een brede specifieke uitkering. GALA richt zich op de volgende doelstellingen:

1. terugdringen gezondheidsachterstanden (waaronder Kansrijke Start;)
2. een gezonde fysieke leefomgeving die uitnodigt tot bewegen en ontmoeten;
3. het versterken van (de verbinding met) de sociale basis;
4. een gezonde leefstijl;
5. versterken van de mentale weerbaarheid en mentale gezondheid;
6. vitaal ouder worden;
7. domeinoverstijgende inzet vanuit een regionale preventie-infrastructuur.

Als basisvoorziening AMW en CJG zijn we direct en indirect een uitvoerende partner van deze doelstellingen. Hieronder vallen bijvoorbeeld de diverse activiteiten rond Kansrijke Start, aanpak overgewicht en obesitas (Keigezond Roermond), Mantelzorg, Eén tegen Eenzaamheid en Welzijn op recept.

> "We waren heel blij met de JGW'er. Ze wist onze zoon precies zo te benaderen dat hij heel sterk uit dit proces is gekomen. Ze had niet alleen aandacht voor hem, maar ook voor ons als ouders en voor zijn zusje. Nogmaals zijn we de JGW'er heel dankbaar voor alles wat ze voor hem en ons allen heeft gedaan. Ze is een echte kanjer."
>
> - Cliënt CJG-ML

Hervormingsagenda Jeugd

De Hervormingsagenda Jeugd heeft tot doel de hulpverlening te verbeteren en het jeugdstelsel beter beheersbaar te maken. Het huidige jeugdstelsel is namelijk niet houdbaar met de steeds stijgende vraag naar geïndiceerde hulp aan jeugdigen en/of opvoeders.
De Hervormingsagenda Jeugd is opgemaakt door de zogenaamde vijfhoek van het ministerie van VWS, zorgaanbieders, cliënten(vertegenwoordigers), professionals en de VNG. In de agenda zijn afspraken en concrete maatregelen voorgesteld op het gebied van:

- reikwijdte en preventie,
- toegang,
- kwaliteit en effectiviteitkennis,
- leren en ontwikkelen en regionalisering,
- inkoop en administratieve lasten en
- data en monitoring.

Samen met de gemeenten hebben we in kaart gebracht wat dit betekent voor de huidige activiteiten van het CJG en welke aanpassingen of focus versterking dit vraagt. De gezamenlijke herbezinning op de formatie van het CJG is een van de uitkomsten hiervan om een toegankelijke en sterke basis te blijven borgen.

Toekomstscenario kind en gezinsbescherming

Landelijk heeft men geconstateerd dat het huidige stelsel complex is en knelt. Kinderen en gezinnen voelen zich onvoldoende gehoord en gezien. De achterliggende problematiek, die dikwijls op verschillende leefgebieden ligt en in het gezinssysteem wortelt, is te weinig in beeld. Het toekomstscenario komt voort uit het voornemen van de ministeries van VWS en JenV om de jeugdbescherming effectiever en slimmer te organiseren. Dat vergt een cultuurverandering en een nieuwe opzet van de kind- en gezinsbescherming, met structuuraanpassingen, die vooral moeten leiden tot samenhangende hulp en steun voor het hele gezin en die begrijpelijk moet zijn voor het gezin. De toekomstige kind- en gezinsbescherming gaat daarbij uit van vier basisprincipes: (1) gezinsgericht, (2) rechtsbescherming en transparantie, (3) eenvoudig en (4) lerend.

Wat dit gaat betekenen voor de keten in de jeugdhulpverlening en welke structuurveranderingen concreet zullen volgen is nog niet duidelijk. Helder is wel dat ook hier, zoals bij de Hervormingsagenda Jeugd, een verwachting ligt dat de lokale infrastructuur sterk is en gezinnen laagdrempelig en snel terecht kunnen voor ondersteuning, advies en hulp. Welke betekenis deze ontwikkeling heeft voor de taak en formatie van het AMW en CJG is nog niet te overzien. We zullen dit de komende jaren samen volgen en vormgeven.



Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO)

Het doel van dit landelijk programma is dat ouderen zo lang mogelijk regie over het eigen leven houden en dat wonen, ondersteuning en zorg zich optimaal aanpassen aan de voorkeuren van ouderen. Het programma WOZO bestaat uit verschillende maatregelen, initiatieven en projecten. En om ervoor te zorgen dat, gezien de grote schaarste aan personeel en de stijgende zorgvraag, de ouderenzorg ook in de toekomst goed georganiseerd kan worden. In dit programma wordt zowel de aandacht gelegd op de zorgvraag en het verlies van functies als ook de sociale factor. Ook sociale problematiek leiden tot zorgvragen, zoals bestaansonzekerheid, een onveilige buurt, een ongezonde leefomgeving of schulden. Hierdoor raakt dit programma direct de opgaven in het sociale domein.

Samen voor Veilig

De regiovisie Samen voor Veilig; Van voorkomen tot beschermen en herstellen vraagt aanpassingen in de hele veiligheidsketen en versterkt de focus. Hieruit volgen voor 2024 en 2025 de volgende drie prioriteiten:

- Sterke lokale teams
- Implementeren van de visie Gefaseerde Samenwerking voor Veiligheid
- MDA++

De organisatie is vanuit het AMW-ML en CJG-ML direct betrokken bij al deze ontwikkelingen. Implementatie van de visie Gefaseerde Samenwerking voor Veiligheid vraagt een forse investering in de keten zodat iedereen vanuit deze visie en bijhorende Top-3 methodiek werkt. Hierin zijn in 2024 stappen gezet maar dit blijft de komende jaren nog veel aandacht en tijd vragen van onze organisatie en de ketenpartners. De medewerkers van zowel AMW-ML als CJG-ML zijn geschoold in de Top-3 methodiek. Daarnaast zijn er voorbereidingen getroffen om de structuur van het CJG-ML aan te passen met de ontwikkeling van een Plusteam. Dit team zal zich richten op casuïstiek waarbij veiligheid een rol speelt. Met het Eropaf-team van het AMW-ML is een pilot gestart om te onderzoeken wat het betekent om te werken met de Top-3 methodiek en welke aanpassingen voor de organisatie dan nodig zijn. Duidelijk is dat deze methodiek in deze eerste fase een forse tijdsinvestering per casus vraagt.

De Multi Disciplinaire Aanpak Huiselijk geweld en kindermishandeling (MDA++) staat voor een samenwerking van organisaties op het gebied van zorg, hulpverlening, politie en justitie samen om huiselijk geweld en mishandeling van kinderen en volwassenen te voorkomen en te stoppen. De plustekens staan voor: specialistisch en intersectoraal. Het is gericht op de meest complexe groep waarbij het reguliere aanbod en inzet niet tot voldoende verbetering heeft geleid. De gemeenten zijn een pilot MDA++ gestart. Een belangrijk onderdeel is het analyseteam. Het AMW-ML en CJG-ML nemen hieraan deel.

Multidisciplinair samen dichtbij aan de slag
In 2024 is gestart in twee gebieden gestart met gebiedsgericht en gebied georiënteerd werken in Roermond. Dit is een samenwerking van de gemeente met de basiskernpartners: MEE, Vijf, Wel.kom, AMW-Ml en CJG-ML. In Nederweert werd de lopende samenwerking met Land van Horne, PSW, Punt Welzijn, Vincent van Gogh, Wonink, Zorggroep en gemeente Nederweert voortgezet en doorontwikkeld in het netwerk 'Same Ein'. In Maasgouw en Echt-Susteren is geïnvesteerd in de vervolgontwikkeling van het Sociaal Wijkteam. In Roerdalen is de uitvoering van het Sociaal Team Roerdalen voortgezet.

Kwaliteit
Eind mei 2024 heeft de tweede controle audit 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, gericht op het kunnen aantonen van de vakbekwaamheid van medewerkers. Bij een medewerker was er een afwijking geconstateerd omdat een certificaat van een recent afgeronde opleiding nog niet was opgenomen in het personeelsdossier. Er is een plan van aanpak gemaakt, waarin is beschreven hoe we de tekortkoming hebben opgelost. Dit plan van aanpak is goedgekeurd en tijdens de audit van volgend jaar zal beoordeeld worden of de tekortkoming afgerond kan worden.
Het intern auditteam is het afgelopen jaar qua samenstelling hetzelfde gebleven. Zij hebben het afgelopen jaar meerdere audits uitgevoerd op verschillende thema's (zowel vanuit de HKZ als de NEN7510-norm). De informatie die uit de audits naar voor is gekomen, is teruggekoppeld naar de desbetreffende afdelingen/ teams. Het MT is op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en eventuele verbetervoorstellen zijn aan hen voorgelegd.
Naar aanleiding van de training die zij in het najaar 2023 hebben gevolgd, is het auditformulier verbeterd, waardoor de uitkomsten van de audit, alsook de risico's, kansen en eventuele corrigerende maatregelen in een duidelijker format vastgelegd worden.

> "Wat mij het meest bijgebleven is in 2024? Dat ik met veel betrokken en kundige hulpverleners heb mogen samenwerken. Ze hebben met regelmaat te maken met zeer ingewikkelde situaties waar een oplossing niet vanzelfsprekend is. Onze collega's doen wat ze kunnen om de cliënt zo goed mogelijk te helpen bij de zorgen die zij hebben en de lasten die zij dragen. Ik kan er alleen maar bewondering voor hebben!"
>
> - Gedragswetenschapper CJG-ML

Klachten
Signalen van ongenoegen die telefonisch, per mail of per post bij het AMW-ML en CJG-ML gemeld worden, worden geregistreerd als klacht.
Tijdens de hulpverlening wordt regelmatig geëvalueerd en aan de cliënt gevraagd aan te geven wat ze van de hulpverlening vinden en of de geboden hulpverlening goed aansluit. In het gesprek hierover worden soms ook uitingen van ongenoegen gedaan. In het gesprek met de hulpverlener worden deze opgepakt en opgelost. Deze uitingen worden niet geregistreerd als klacht.
Bij het AMW zijn in tegenstelling tot voorgaande jaren in het eerste halfjaar van 2024 geen klachten binnengekomen. Dat is opvallend en de laatste jaren ook niet voorgekomen. Om te voorkomen dat we signalen op dit gebied missen is de klachtenprocedure en de betekenis hiervan opnieuw bij de maatschappelijk werkers onder de aandacht gebracht.
In het tweede halfjaar van 2024 is er 1 klacht binnengekomen. De klacht had betrekking op het hulpverleningstraject in brede zin en kende verschillende deelthema's. Deze klacht is opgepakt en afgerond. De externe klachtencommissie is niet bij deze klacht betrokken geweest.

In 2024 ontving het CJG-ML in totaal 36 klachten, dit is vergelijkbaar met 2023. Bij één klacht heeft de cliënt ondersteuning gevraagd bij Jeugdstem.
Naar verhouding hebben veel klachten betrekking op het hulpverleningsproces of de inhoud van keuzes die door het CJG-ML worden gemaakt. Dit betreft verschillende deelthema's, waarvan sommige door de jaren heen vaak terug keren:

- Oneens met zorgen die geuit worden door CJG-ML en met de keuzes die op die zorgen zijn gebaseerd, zoals bijvoorbeeld het inbrengen van een casus in het beschermplein.
- Scheidingsituaties waarin ouders zich onvoldoende gehoord, gesteund, begrepen voelen.
- Enkele klachten betroffen wachttijd, zowel over de wachttijd tot de start hulp als wachttijd tot een PGB of ZIN beschikking rond was.

Waar het om bejegening gaat was sprake van zich onvoldoende gehoord voelen en de houding van de betrokken jeugd en gezinswerker, welk effect heeft op de mate van vertrouwen in de hulpverlener. In deze situaties is gekeken naar wat belemmerend heeft gewerkt en waar eventuele aandachtspunten liggen die opgepakt kunnen worden in werkbegeleiding.
De klachten over beschikbaarheid betreffen zowel beschikbaarheid als bereikbaarheid en hebben raakvlakken met factoren zoals de wachttijd en wisselingen in hulpverleners.
Vanuit de individuele klachten worden weinig tot geen verbeterpunten naar de organisatie gesignaleerd. Een groot deel van de klachten heeft betrekking op het inhoudelijk verloop en betreft een aantal situaties waarin ouders moeilijk kunnen accepteren dat bepaalde keuzes worden gemaakt. Het signaal rondom wachttijden is herkenbaar en wordt als focuspunt meegenomen naar 2025.
Meest voorkomende acties naar aanleiding van de klachtbehandelingen:

- Wisseling van hulpverlener om het verloop van het hulpverleningsproces te bevorderen.
- Individuele aandachtspunten voor een medewerker: bespreken en opvolgen

> "Hadden wat meer daadkracht verwacht, een organisatie die initiatief neemt, meedenkt en dingen voor elkaar krijgt. Niet de zoveelste partij die overal tussenin zit als 'backoffice' en daarbij met name procedures en wachttijden van andere partijen verdedigd. In plaats van opstaan voor de belangen van jeugd en gezin."
>
> - Cliënt CJG-ML

Incidenten

Bij het AMW-ML zijn er in het eerste half jaar van 2024 geen incidenten gemeld. De ervaring leert dat maatschappelijk werkers het niet altijd noodzakelijk vinden om van een mogelijk incidentwaardige situatie een incidentmelding te maken. Er is in de praktijk veel begrip en empathie voor het gedrag van cliënten. Hierdoor zetten zij het grensoverschrijdende gedrag van cliënten in relatie tot de bepaling van hun eigen grenzen als professioneel hulpverlener nog wel eens te veel in perspectief t.b.v. het hulpverleningsproces van de cliënt. Dit thema vraagt dan ook voortdurend alertheid binnen de teamoverleggen, de werkbegeleiding en de casuïstiekbespreking.

In het tweede halfjaar van 2024 is aandacht voor het maken van een incidentmelding en het bijbehorende belang hiervan opnieuw onder de aandacht gebracht. Er waren drie incidentmeldingen. Het gaat in de meldingen om ongewenste gebeurtenissen/omgangsvormen en het ontstaan van een onveilige situatie waarbij maatschappelijk werkers onheus bejegend (1 x) en bedreigd zijn (2x). In alle drie gevallen betrof het non-verbale agressie en was er sprake van intimiderend gedrag. Daarnaast was er in twee van drie situaties ook sprake van fysieke agressie. De frustratie en boosheid komt voort uit de gang van zaken in de hulpverleningstrajecten waarbij betreffende personen betrokken zijn. Per casus worden op inhoud afwegingen gemaakt om de veiligheid te borgen. Tevens is er aandacht voor de impact die het incident heeft op de medewerker. Waar nodig wordt er voor de betrokken medewerker verder ondersteuning geboden en indien nodig de hulp van een traumapsycholoog ingeschakeld.

Bij het CJG-ML is het aantal incidentmeldingen (16) t.o.v. vorig jaar stabiel gebleven. Het overgrote deel van de meldingen betreft ongewenste gebeurtenissen/omgangsvormen waarin sprake is van onwenselijke bejegening: veelal verbale agressie, intimiderend gedrag of bedreiging. Meestal vanuit volwassenen, soms ook vanuit een jeugdige. Doorgaans komt het voort uit frustraties en boosheid over het verloop van hulp of de keuzes die gemaakt worden door CJG. De bedreiging is vaak verbaal. Meermaals vonden deze incidenten plaats in situaties waarin sprake was van een veiligheidstraject of van een echtscheiding met hoge spanning/strijd.

Gegevensbescherming

Informatiebeveiliging binnen het AMW-ML en CJG richt zich op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle gegevens. Het verzamelen en vastleggen van persoonsgegevens van zowel cliënten als medewerkers is noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Persoonsgegevens zijn vertrouwelijke gegevens die te allen tijde zorgvuldig en juist moeten zijn vastgelegd en beschikbaar moeten zijn. Ter borging van de kwaliteit betreffende informatiebeveiliging zijn we sinds februari 2022 NEN7510 gecertificeerd. De afgelopen jaren hebben we veel aandacht besteed aan de bewustwording van het thema informatiebeveiliging onder collega's. In november 2024 heeft de audit rondom hercertificering plaatsgevonden. De audit is goed verlopen. Als sterke punten benoemde de auditor dat het bewustzijn van informatiebeveiliging en wet- en regelgeving bij alle auditees groot was. Ook werd benoemd dat de organisatie een gestructureerde werkwijze heeft m.b.t. informatiebeveiliging die overal in de organisatie goed is doorgevoerd. Daarnaast hebben we een aantal suggesties ter verbetering ontvangen en is er één tekortkoming geconstateerd. Bij medewerkers die sinds 2017 of langer in dienst zijn, zijn de verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging niet opgenomen in de arbeidsovereenkomst. Wel hebben alle medewerkers een gedragscode ondertekend waarin verwezen wordt naar de verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging. Deze gedragscode is onderdeel van het personeelsdossier. Er is een plan van aanpak opgesteld om deze tekortkoming op te lossen. Deze is recent goedgekeurd, waardoor we de hercertificering hebben behaald. We zijn ontzettend blij en trots met dit resultaat!
De Functionaris Gegevensbescherming doet separaat verslag van incidenten en ontwikkelingen betreffende informatiebeveiliging in 2024.

Onderzoek en ontwikkeling

AMW-ML en CJG-ML zijn continu in beweging om de dienstverlening verder te verbeteren en ontwikkelen, passend bij de behoeften van cliënten en wensen van de opdrachtgevers. Hier volgt een overzicht van enkele belangrijke ontwikkelingen en activiteiten op hoofdlijnen. Dit betreft een selectie van de vele thema's die in 2024 zijn besproken en opgepakt.

Zowel binnen AMW-ML als binnen CJG-ML wordt zeer intensief samengewerkt met diverse netwerkpartners. In deze samenwerking blijven we gericht op ontmoeting en verbinding op alle niveaus; dat zien we als een expliciete taak voor iedereen binnen onze organisatie.

Met deze netwerkpartners wordt op diverse wijze samengewerkt in de verschillende regio's en gemeenten. Bijvoorbeeld in het Regionaal Expertteam in Midden-Limburg, het Sociaal Team in Roerdalen, het project 'Same Ein' in Nederweert, GebiedsGericht en GebiedsgeOrienteerd werken in Roermond. Allemaal bewegingen met als oogmerk de onderlinge verbinding te versterken om de integrale dienstverlening aan cliënten te verbeteren.

In 2024 zien we een verdere positieve ontwikkeling in de samenwerking met het medisch domein, zoals bijvoorbeeld in de pilot Weert Positief en Welzijn op Recept in Maasgouw, Roermond en Leudal. In gezamenlijkheid met gemeenten is extra ingezet om jeugdhulp direct in de huisartsenpraktijk ter beschikking te stellen. In 2024 zijn de afspraken hierover met meerdere huisartsenpraktijken in de regio opnieuw uitgebreid. Ook participeren we in de ontwikkeling van de mentale gezondheidsnetwerken in werkgroepen en de Verkennende Gesprekken.

Binnen onze organisatie is het gedachtengoed van Positieve Gezondheid omarmd en geïmplementeerd op diverse resultaat-gebieden. Zo zijn medewerkers geschoold, gebruiken we het spinnenweb in gesprekken met cliënten en kozen we voor het houden van veerkrachtgesprekken met medewerkers.
Ieder kind verdient de best mogelijke start van zijn of haar leven. Helaas is dit niet voor ieder kind weggelegd. Het programma Kansrijke Start Noord- en Midden-Limburg ondersteunt (aanstaande) ouders in een kwetsbare situatie, om ervoor te zorgen dat elk kind een optimale kans heeft op een goede toekomst. Eind 2021 werd daartoe door gemeenten en uitvoerende partijen het convenant "Kansrijke start" ondertekend. Vanuit het AMW-ML en CJG-ML zijn we vanaf de start partner. Als basisvoorziening ondersteunen wij (aanstaande) ouders niet alleen bij vragen rondom opvoeden en opgroeien, maar bieden we ook ondersteuning bij andere uitdagingen die op hun pad komen, zoals onrust of stress van relatieproblematiek, financiële zorgen of het ontbreken van geschikte huisvesting. De coalitie Kansrijke Start NML werkt samen om deze gezinnen een goede start te bieden. We nemen deel aan de lokale en regionale werkgroepen Kansrijke Start. Het CJG-ML biedt in dit kader samen met de partner GGD en Welzijnspartners de training Centering Zwangerschap en Centering Ouderschap. We nemen deel aan de Prenataal Zorg en Advies Teams, het programma Nu niet Zwanger.

In de regio Noord- en Midden-Limburg wordt vanuit het programma "Geweld hoort nergens thuis" gewerkt aan het uitrollen van de visie "Gefaseerd samenwerken voor veiligheid". Als AMW-ML en CJG-ML zijn we hierbij intensief betrokken. De implementatie vraagt een grote tijdsinvestering van de organisatie en de uitvoerend medewerkers. Eind 2021 heeft een train-de-trainer-scholing plaats gevonden en daarna zijn we gestart met het intern opleiden van alle medewerkers. Om dit in de organisatie breed geborgd te houden bieden we deze training aan alle nieuwe medewerkers aan.
In diverse gemeenten wordt gewerkt met het instrument Voorzieningenwijzer, dat ingezet wordt voor iedereen met vragen rondom financiën, inkomensondersteuning en besparingen. Er zijn diverse initiatieven op het gebied van mantelzorg en eenzaamheid, vaak in samenwerking met lokale welzijnspartner(s).

3.2. Financiën

AMW-ML en CJG-ML kent geen winststreven. In de subsidieafspraken die AMW-ML en CJG-ML met de gemeenten heeft gemaakt is afgesproken dat de stichtingen onder voorwaarden reserves mogen aanhouden. De gedachte hierachter is dat beide stichtingen voldoende liquiditeiten moeten hebben om tegenslagen op te kunnen vangen. Vereveningsreserves zijn geoormerkt per gemeente, die hierover conform gemaakte afspraken kunnen beschikken.

AMW-ML
AMW-ML kent een regeling externe projectmiddelen; dit betreffen de overschotten die wij op projecten behalen. Deze middelen worden -in overleg tussen AMW-ML en gemeente(n)- ingezet voor maatschappelijke hulpverlening en ontwikkeling waar anders geen ruimte voor is, dan wel specifiek voor groepen die onvoldoende in beeld zijn. Doelgroep zijn de burgers van Midden-Limburg.

Voor de financiële verslaglegging over het jaar 2024 verwijzen wij naar de betreffende jaarrekeningen.

3.3. Toekomstparagraaf

Het AMW en CJG Midden-Limburg hebben beide een mooi uitgangspunt: een brede basisvoorziening met veel om trots op te zijn. Er zijn betrokken en deskundige medewerkers met oog voor cliënten en voor elkaar. Er is aandacht voor inhoudelijke ondersteuning en een breed aanbod. We zitten aan tafel bij alle gemeenten, we zijn in beeld als netwerkpartner en probleem-oppakker. Er is een warme werksfeer, er wordt gelachen en er wordt geroeid met de riemen die er zijn. De bedrijfsvoering is betrouwbaar en geborgd en de facilitering is passend en op orde.

Maar voor 2025 zijn er ook echte zorgen. Bij het CJG constateerden we te lange wachttijden voor cliënten, een te krappe formatie en een te zware werkbelasting voor onze medewerkers. Deze zorgen zijn helaas niet uniek voor het CJG maar nadrukkelijk aanwezig in de hele jeugdzorgketen. Het was voor ons de aanleiding om onszelf de vraag te stellen hoe onze opdracht zich verhoudt tot onze middelen. Wat gunnen we onze cliënten en onze medewerkers? Wat kunnen wij in dit krachtenveld doen om hier verbetering in aan te brengen? Veel ligt buiten onze cirkel van invloed, maar we zijn aan de slag gegaan met wat we wél kunnen.

> “We merken dat er met regelmaat wachtlijsten zijn waardoor jeugdigen niet zo snel de hulp krijgen die ze nodig hebben.”
>
> - Cliënt CJG-ML

Zo zijn we in 2024 met onze opdrachtgevers in gesprek gegaan om met elkaar te kijken wat er die laatste tien jaar in het jeugdzorgveld gebeurd is, wat dat betekent voor onze opdracht, voor de inzet van onze medewerkers en wat dat betekent voor de benodigde formatie. Deze gesprekken zijn lopende en zullen in 2025 voortgang krijgen. Dit zijn voor het CJG-ML belangrijke gesprekken omdat er formatie nodig is om de kwaliteit van dienstverlening aan de cliënten te borgen en om de werkbelasting voor onze medewerkers hanteerbaar te houden.

Voldoende en deskundig personeel aantrekken en behouden zal bij het CJG-ML maar ook bij het AMW-ML ook in 2025 aandacht vragen net als het ziekteverzuim. Om deze urgente zorgen met kracht aan te pakken is focus nodig. Deze focus is nodig om ruimte te creëren om daarna verder te kunnen ontwikkelen. Dit betekent dat we vanuit het strategisch koersdocument in het najaar van 2024 een aantal focuspunten hebben geformuleerd waar we in 2025 vol op zullen inzetten. Zo gaan we bij het CJG-ML een Plusteam formeren dat zich zal richten op de casuïstiek waar veiligheid een rol speelt. Bij het AMW-ML gaan we bijzondere aandacht geven aan het outreachend werken. Ook zullen we in 2025 ons jubileum vieren. In 2025 bestaan het AMW-ML en het CJG-ML respectievelijk 75 jaar en 10 jaar. Dat is een mooi moment om bij stil te staan, om terug te kijken maar vooral ook om vooruit te kijken. In die 75 jaar hebben we samen met onze cliënten, de gemeenten en onze ketenpartners vooral gekeken naar onze mogelijkheden: naar “wat kan wel”. “Wat kan wel” wordt dan ook het thema van ons jubileumjaar dat in het najaar zal worden afgesloten met een congres.

Maar bovenal blijven we ons ook in 2025 samen met gemeenten en netwerkpartners inzetten voor goede en betaalbare dienstverlening voor de inwoners van Midden-Limburg!

Een gitzwarte dag in Susteren

Maatschappelijk werker Veronique Smits vertelt hoe het leven van haar cliënten nooit meer hetzelfde is.

We komen in ons werk soms casussen tegen die enorme indruk achterlaten. Op vrijdag 5 januari 2024 vindt er een ernstig ongeluk plaats vlak over de grens bij Tüddern. Twee Nederlandse auto's komen frontaal in botsing. In één van de auto's zit een jong Eritrees gezin uit Susteren. Beide kinderen (3 en 2 jaar oud) komen hierbij om het leven en ouders liggen met zware verwondingen in het ziekenhuis.

"Ik werd gebeld door welzijnsorganisatie Menswel. Zij begeleidden dit gezin en waren erg ontdaan over wat er was gebeurd. Er moest zo snel mogelijk hulp komen voor het gezin. Er was meteen contact met de gemeente over de inzet en samen met de betrokkenen ben ik aan de slag gegaan. Dit leidde tot een intensieve samenwerking met o.a. familie, netwerkpartners en de gemeenschap.

"Het verdriet was overweldigend."

Ik zag de cliënten voor het eerst bij de begrafenis van de kinderen. Je kunt je bijna niet voorstellen hoe ingrijpend deze dag was. Daarna heb ik ze opgezocht in het revalidatiecentrum. Het verdriet was overweldigend. Gelukkig konden de cliënten rekenen op de support vanuit hun eigen gemeenschap. Er was altijd wel iemand bij ze. De cliënten haalden troost uit hun geloof en ook uit de steun die met name de ouderen uit de gemeenschap ze konden bieden met hun levenservaring en -wijsheid."

"Teruggaan naar een huis vol herinneringen was onverdraagbaar."

CULTUUR SENSITIEF WERKEN

"In deze situatie hadden we ook te maken met verschillende culturen. Dat vroeg vooral heel goed luisteren, vragen stellen en een eigen oordeel uitstellen. Het was belangrijk om gevoelige zaken waarin beelden en culturen uiteenliepen, bespreekbaar te maken. Daarbij hebben we de tijd genomen om er te zijn, en om partijen samen te brengen. Alles om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen helpen.

De cliënten vroegen eigenlijk direct of het mogelijk was om een nieuwe woning te regelen. Teruggaan naar een huis vol met herinneringen aan hun zoon en dochter was onverdraagbaar. Woningcoörperatie

ZOwonen heeft alles op alles gezet om een nieuwe woning te vinden. En dat is gelukt. Cliënten hebben vier weken moeten overbruggen, maar hebben geen voet meer in hun oude woning gezet."

HOOP EN VREUGDE

"Op dit moment gaat het naar omstandigheden redelijk met de cliënten. Zij zijn blij met hun huis en de revalidatie zit er bijna op. Het is voor hen belangrijk om hun leven voort te zetten, hun leven door te geven. Inmiddels is mevrouw in verwachting en het echtpaar kijkt vol hoop naar een nieuw leven, wat hun eigen leven ook meer vreugde en kleur zal geven."

Waar ben je het meest trots op?

"Ik ben trots op het feit dat ik veel mensen en organisaties heb weten te verbinden. Dat ik heb geholpen om de samenwerking mogelijk te maken en cultuur sensitief werken op de kaart heb kunnen zetten. Trots op heel nabij te kunnen en mogen zijn in mensenlevens als het leven totaal zinloos, zwart en ondragelijk zwaar lijkt te zijn. Inmiddels zijn we een jaar verder. Het leven zal voor mijn cliënten nooit meer hetzelfde zijn maar ze zijn veerkrachtig en ze gaan verder."



Een overzicht van de verschillende organisaties die zich samen hebben ingezet om dit gezin te ondersteunen.

Met één gezamenlijk plan, vanuit vertrouwen en verbinding

In dit interview deelt jeugd en gezinswerker Sanela Kadic één van de verhalen van 2024.

Kun je ons vertellen hoe dit gezin bij het CJG-ML terecht is gekomen?

"Het gezin kwam via de basisschool bij ons. Ik was de contactpersoon vanuit het CJG op die school. Moeder was in het begin erg terughoudend en vond het spannend om hulp te vragen. Het was daarom belangrijk om eerst vertrouwen op te bouwen."

Wat was de hulpvraag van het gezin?

"School maakte zich zorgen over de ontwikkeling van de tweeling van zes jaar. De meiden kregen thuis onvoldoende stimulatie, waardoor ze achterliepen. Daarnaast had het gezin te maken met verschillende problemen, zoals spanningen in de relatie, financiële zorgen en een belast verleden van moeder. Dit maakte het voor ouders moeilijk om hun ouderrol optimaal te vervullen."

"School maakte zich zorgen over de ontwikkeling van de meiden en heeft het gezin doorverwezen naar het CJG-ML"

Hoe heb je het gezin ondersteund?

"Mijn eerste prioriteit was het opbouwen van een vertrouwensband met moeder. Vader was nauwelijks in beeld en liet de opvoeding aan moeder over. Door zonder oordeel naar haar te luisteren en transparant te zijn, groeide het vertrouwen. Daarnaast gaf ik haar praktische opvoedtips."

"Door zonder oordeel naar haar te luisteren, groeide het vertrouwen."

"Een medewerker van Punt Welzijn kwam spelletjes doen met de kinderen om hun ontwikkeling te stimuleren. Ook stemde ik af met betrokken partijen zoals school, de gemeente en Algemeen Maatschappelijk Werk. We werkten volgens het principe van '1Gezin1Plan', zodat iedereen op één lijn zat."

Wat was het resultaat van deze hulp?

"De basiszorg voor de kinderen verbeterde: ze kregen betere persoonlijke verzorging, voeding en gingen vooruit op school. Moeder kreeg ondersteuning van PSW en groeide in haar zelfvertrouwen. Dit leidde er uiteindelijk toe dat ze besloot bij vader weg te gaan. Ze vond een eigen woonruimte. Dit bracht meer rust voor iedereen.

Helaas kregen de dochters later op de middelbare school te maken met seksueel misbruik, wat opnieuw een moeilijke situatie creëerde. Het contact met het gezin werd moeizamer. De visie en verwachtingen van de betrokken organisaties, lagen niet op één lijn waardoor de samenwerking moeizaam verliep. Door opnieuw te investeren in de samenwerking en veel gesprekken te voeren, lukte het om weer verbinding te maken. Dit was heel hard werken. Uiteindelijk konden we de juiste specialistische hulp inzetten voor moeder en dochters."

Hoe gaat het nu met het gezin?

"De meiden voelen zich beter in hun vel na een zware periode. Ouders hebben meer vertrouwen in hun ouderrol en zoeken sneller hulp bij belangrijke zaken. Het gezin is weer in beweging gekomen en dat is een enorme stap vooruit."

Waar ben je zelf het meest trots op in dit traject?

"Het meest waardevolle was het herstellen van het vertrouwen. Dit was een belangrijke basis waardoor we samen met het gezin stappen hebben kunnen zetten.

Ik ben ook erg trots op de verbinding tussen de samenwerkende organisaties. In het begin verliep dit namelijk moeizaam, maar mede met de inzet van 1Gezin1Plan kwamen we tot een gezamenlijke visie. Moeder en dochters sloten aan bij deze overleggen, wat voor hen een grote stap was. Vader heeft binnen zijn mogelijkheden meer aan kunnen sluiten. Al met al ben ik trots op de stappen die *samen* met het gezin zijn gezet."

De samenwerking tussen cliënt en hulpverleningsorganisaties

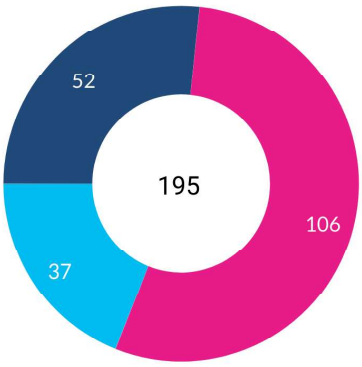
We werken volgens de visie van 1Gezin 1Plan. Daarbij staat het gezin centraal. We werken samen met het gezin en stemmen de hulp goed af.

De naam zegt het al: één plan voor het hele gezin. Het doel is om gezinnen die te maken hebben met meerdere hulpverleners en instanties, zo goed mogelijk te helpen en de zorg zo goed mogelijk te organiseren. Samen werken we aan één gezinsplan.

In 1Gezin 1Plan leggen we helder vast hoe de samenwerking tussen diverse partners vorm krijgt, wie aanstuurt en wie uitvoert. De cliënt heeft hierbij een actieve rol en is aanwezig bij de overleggen. Men houdt dus zelf de regie in handen.

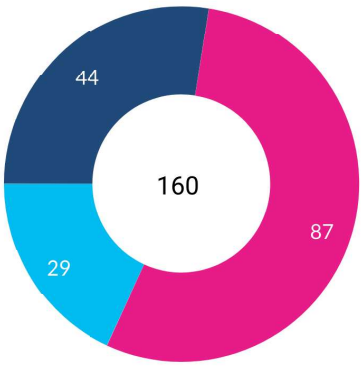
PERSONEEL 2024
AMW-ML & CJG-ML

AANTAL MEDEWERKERS



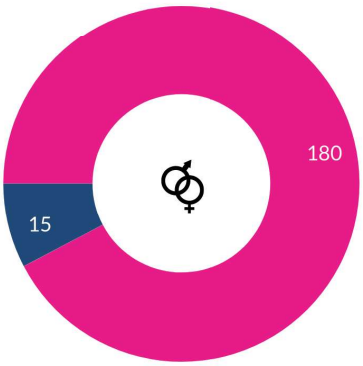
AMW-ML	27 %
CJG-ML	54 %
Aansturing & staf	19 %

TOTAAL AANTAL FTE



AMW-ML	27 %
CJG-ML	55 %
Aansturing & staf	18 %

VERHOUDING MAN/VROUW



VROUW	92 %
MAN	8 %

WERKBELEVINGSONDERZOEK (2023)

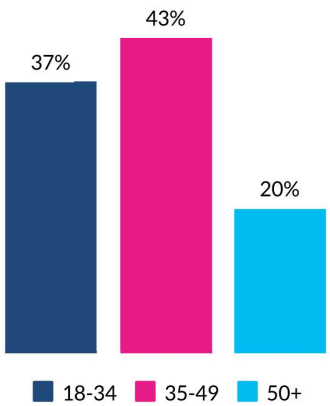


VERZUIMPERCENTAGE

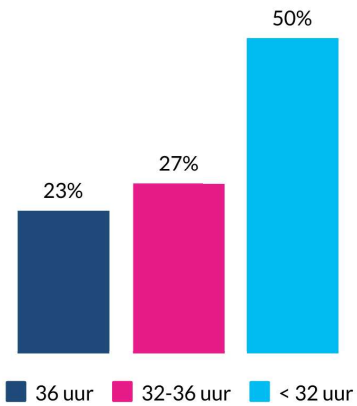
excl. zwangerschapsverlof



LEEFTIJDSOPBOUW



CONTRACTUREN



FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

AANTAL HULPVRAGEN

2.308

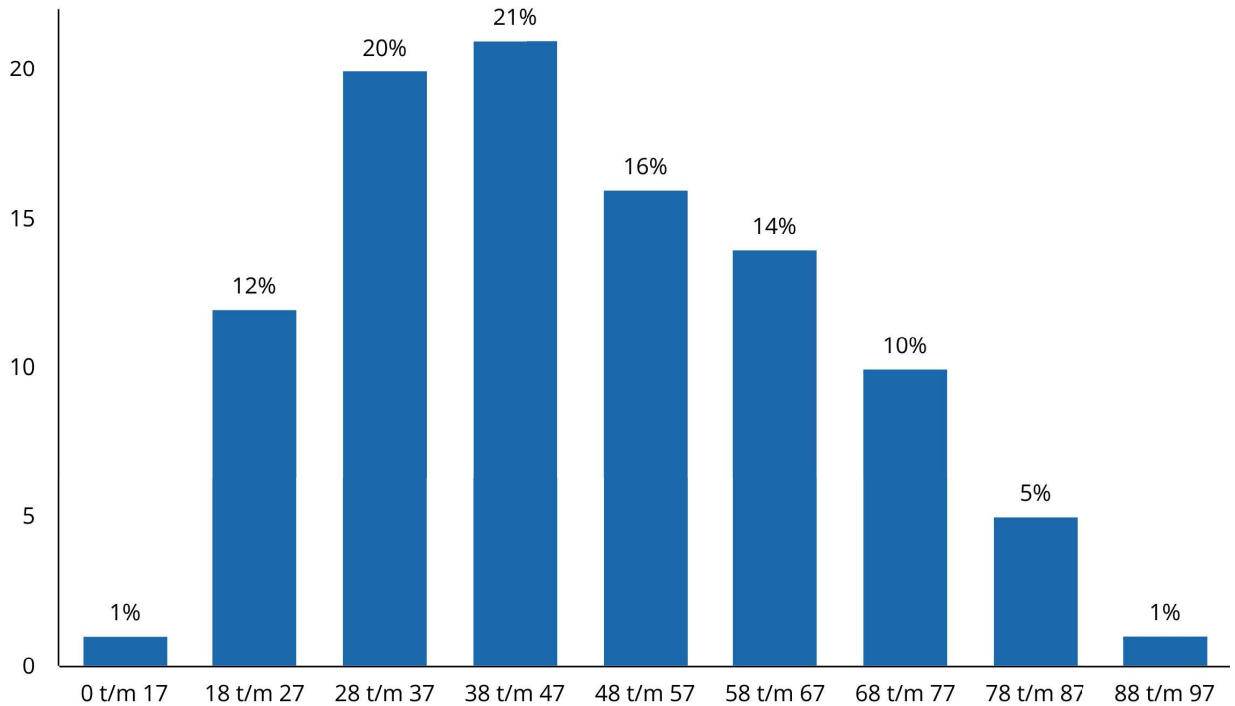
INFORMATIE EN ADVIES VRAGEN

3.859

CLIËNT ONDERSTEUNING

135

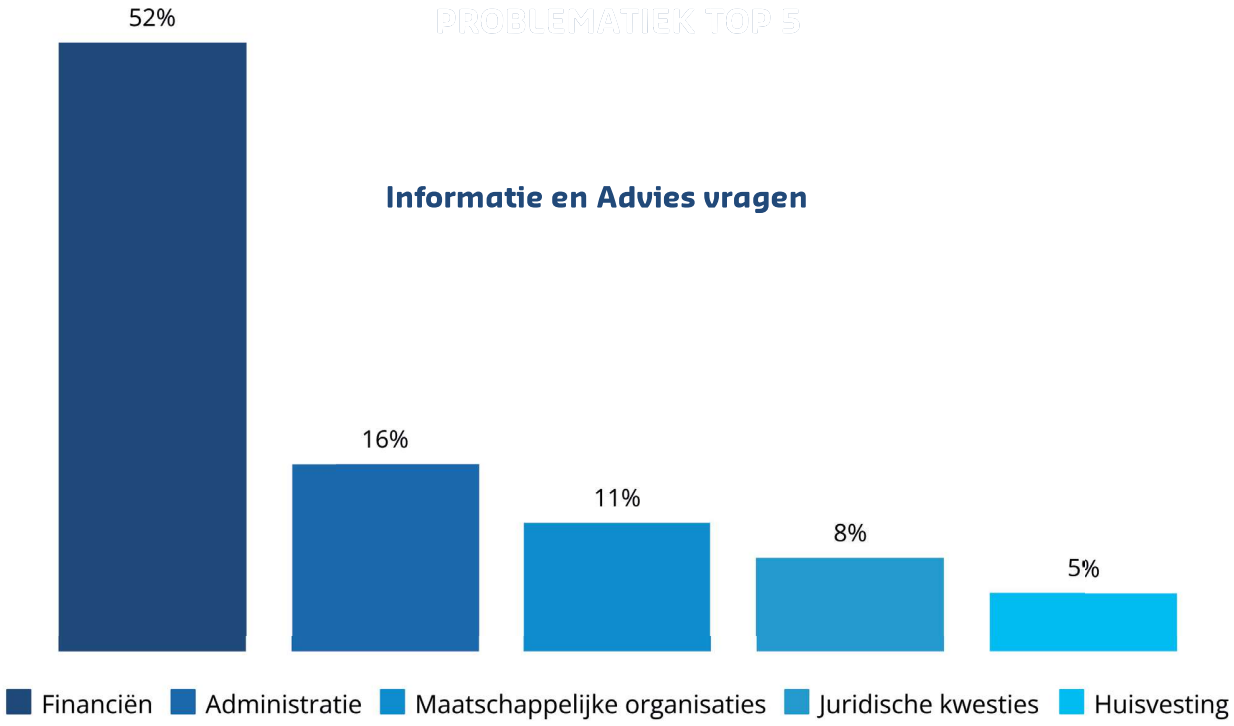
LEEFTIJDEN



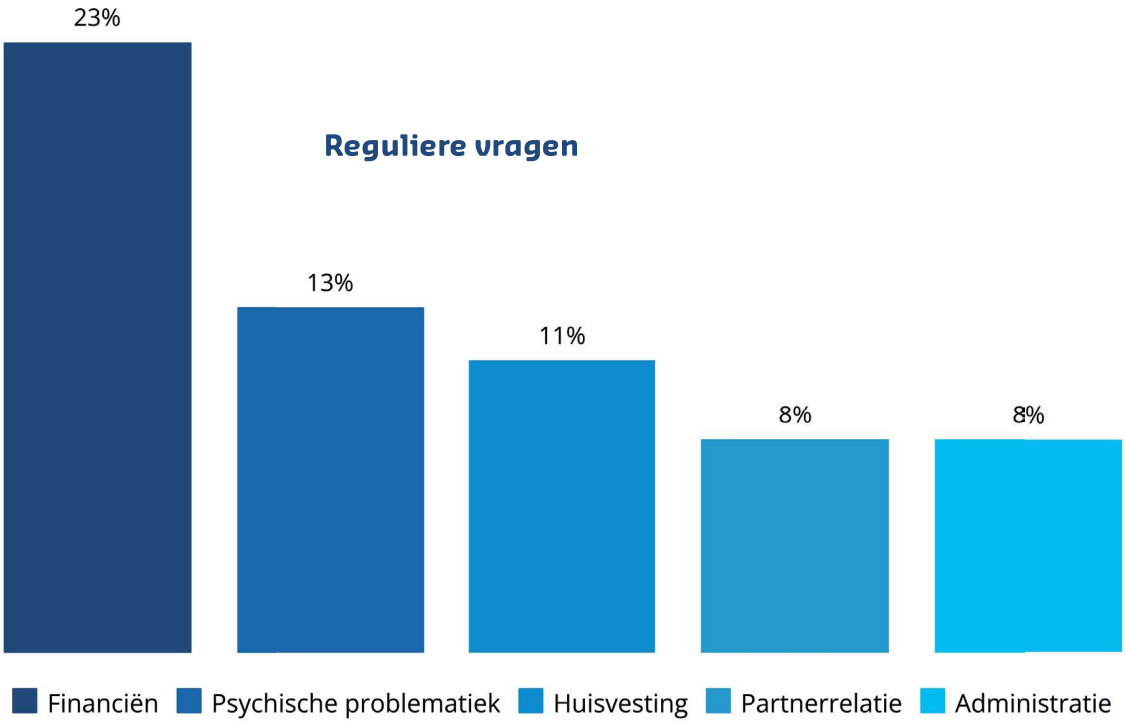
FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

PROBLEMATIEK TOP 5

Informatie en Advies vragen

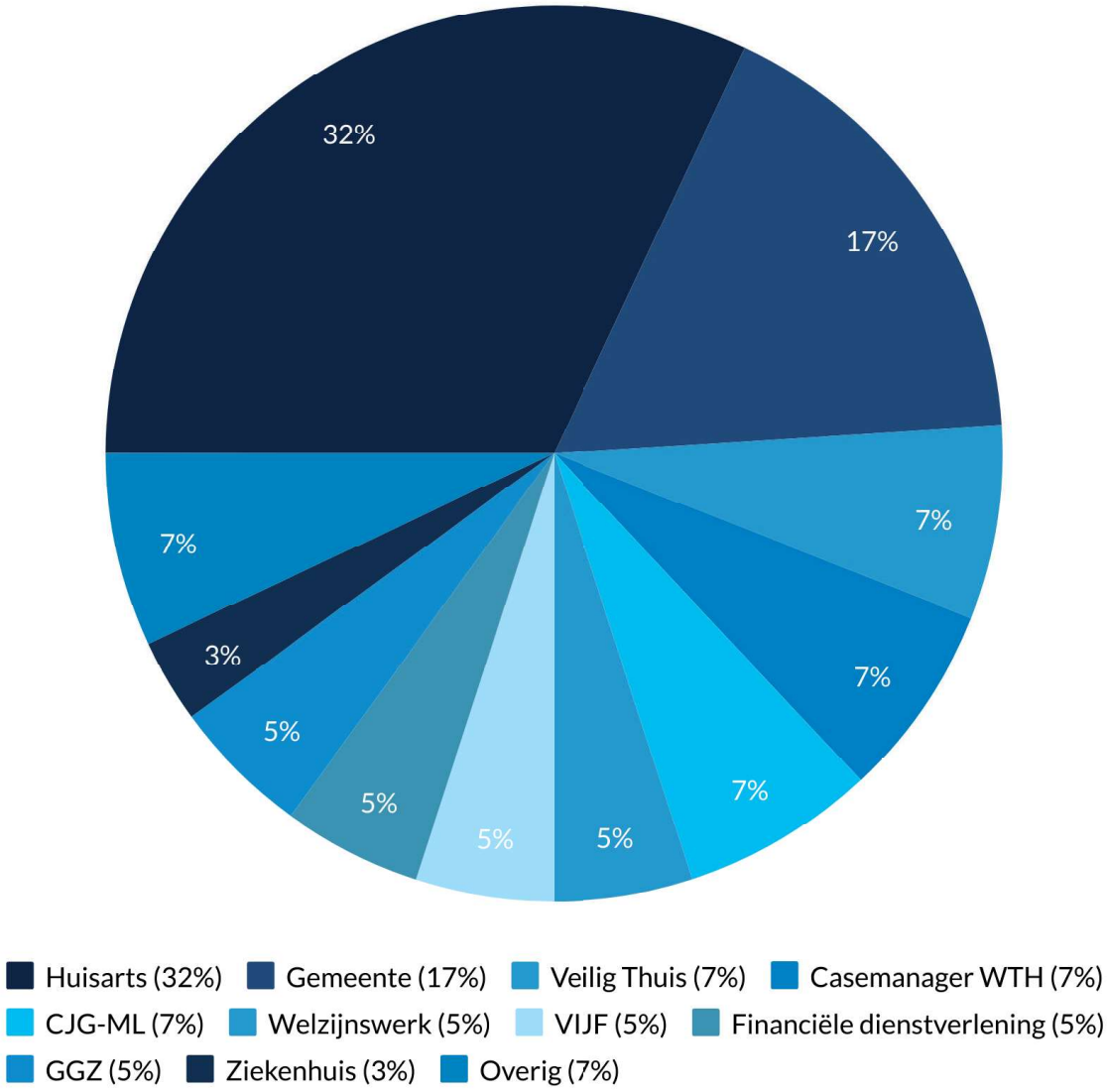


Reguliere vragen



FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

TOP 10 VERWIJZERS 43%
(57% eigen initiatief)

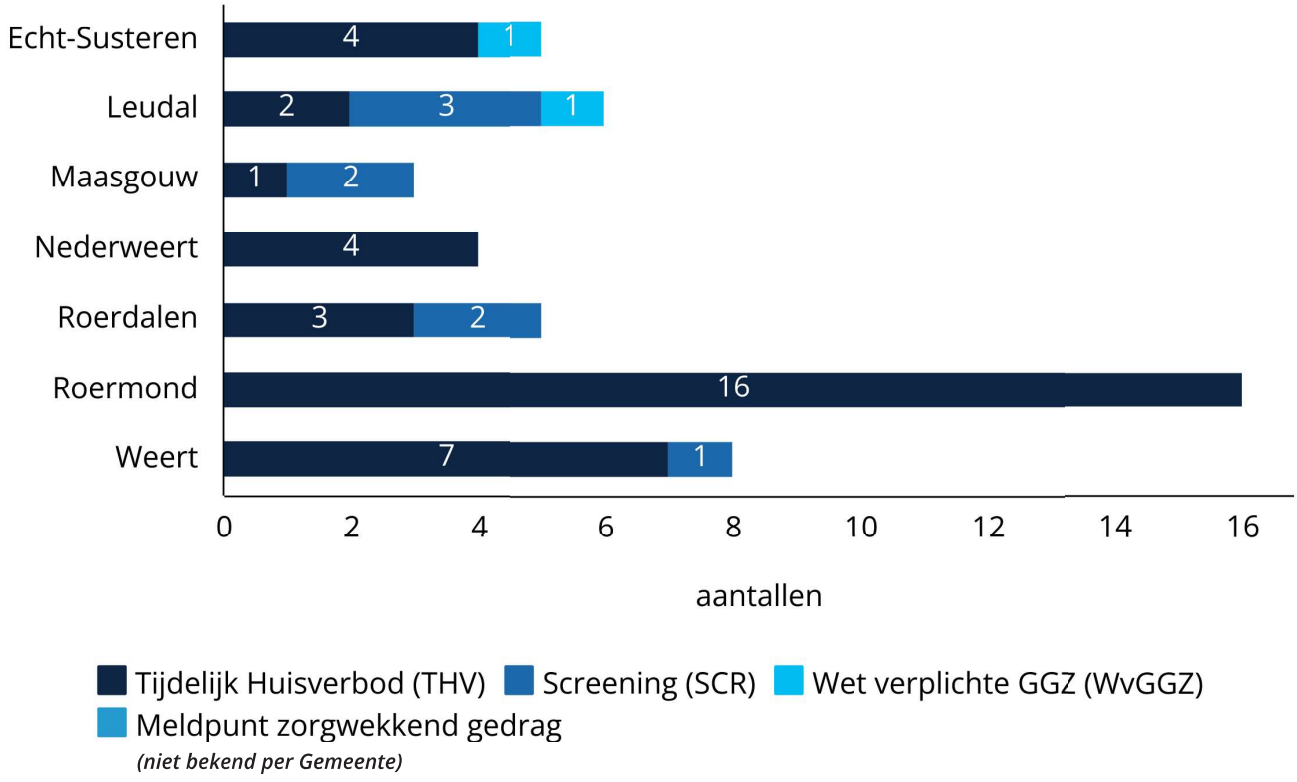


Huisarts (32%) Gemeente (17%) Veilig Thuis (7%) Casemanager WTH (7%)
CJG-ML (7%) Welzijnswerk (5%) VIJF (5%) Financiële dienstverlening (5%)
GGZ (5%) Ziekenhuis (3%) Overig (7%)

FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

TIJDELIJK HUISVERBOD	SCREENING	WET VERPLICHTE GGZ	MELDPUNT ZORGWEKKEND GEDRAG
37	8	2	54

PER GEMEENTE



FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

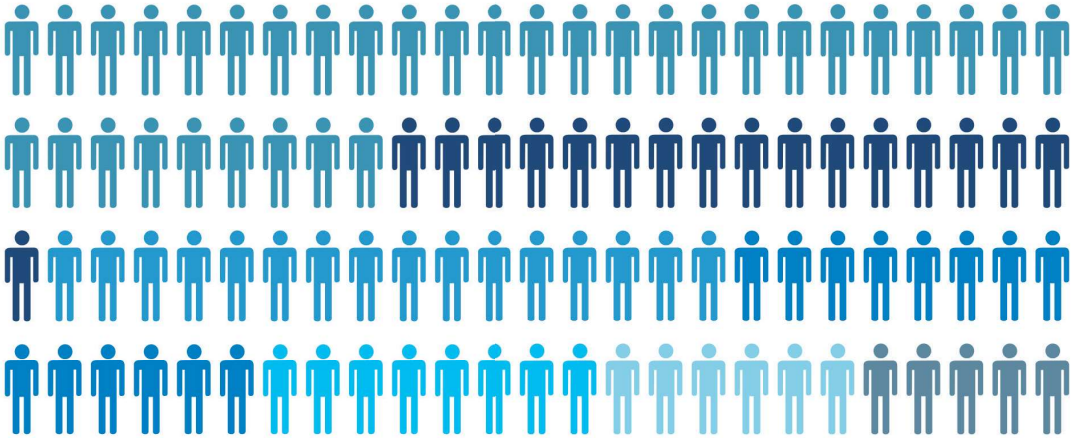
TRAININGEN

TOTAAL AANTAL GROEPEN: 28 **TOTAAL AANTAL DEELNEMERS: 189**



FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

RESULTAAT HULPVERLENING



CLIËNTEN GAVEN ONS EEN

8,6

individuele hulpverlening

8,8

groepswerk

FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

OVERZICHTSKAART



Legenda: inwoners ≥ 18 jaar

Bron: CBS, peildatum 01-01-2024

Groepswerk AMW-ML

De laatste jaren is nadrukkelijk gebleken dat de vormen van groepsgerichte hulpverlening passend bij de huidige tijd en aansluitend bij de behoeften van cliënten, een regelmatige bijstelling van het trainings- en cursusaanbod vraagt. Daar waar behoefte m.b.t een bepaald thema in groepsverband daalt, wordt gezocht naar een passende oplossing door het groepsaanbod inhoudelijk bij te stellen, individueel maatwerk te leveren of het trainings- en cursusaanbod aan te passen. De training 'Grip op geld' voor nieuwkomers is ontworpen in samenspraak met de gemeente Weert en gegeven n.a.v. gezamenlijke hulpvragen van een bepaalde doelgroep waarbij collectivering meerwaarde heeft. In 2024 is het aantal groepen Grip op Geld en daarmee het aantal deelnemers aanzienlijk toegenomen.

Groepen zijn bij voldoende deelnemers doorgegaan. Dit jaar hebben we opnieuw gemerkt dat cliënten vooral in contact en verbinding met elkaar willen zijn en nauwelijks tot geen behoefte hebben aan een digitaal aanbod. De eerder opgedane ervaring m.b.t. webinars leert ons dat digitale trainingen of webinars mede door (on)mogelijkheden van de digitale bijeenkomst slechts voor een beperkte groep cliënten passend is.

> "Ik was voor aanvang van de bijeenkomst zeer sceptisch, maar ik kan het iedereen aanbevelen die in deze situatie terecht komt."
>
> - Deelnemer groepswerk AMW-ML

Eind 2024 is besloten om het groepswerk een nog nadrukkelijkere rol binnen het primair proces van het AMW te geven. Op deze manier hopen we onze toegankelijkheid voor een nog bredere doelgroep te vergroten zodat zij op verschillende manieren gebruik kunnen maken van ons verder doorontwikkelde en verbrede groepswerkaanbod.

> "Fijne ervaring. Fijne docente, fijne groepsleden, fijne sfeer in de groep. Je leert ook veel van elkaar. Soms krijg je andere inzichten door andere visies van andere groepsleden."
>
> - Deelnemer groepswerk AMW-ML

2024

Thema	Trainingen	Aantal groepen	Aantal deelnemers
Vriendschap en relaties	In balans met mantelzorg	2	15
Geld en werk	Omgaan met stress	2	10
	Grip op geld - training nieuwkomers	8	68
Ruzie en geweld	Uit de schaduw van een ander	2	11
Verlies en verwerking	Rouwverwerking van partners	3	19
	Rouwverwerking van naasten	1	4
Persoonlijke ontwikkeling	Mindfulness	5	29
	Sociale vaardigheden/ vertrouwen - zelfvertrouwen	3	22
	Wandelcoaching	1	6
	Lekker in je vel	1	5

In 2024 hebben cliënten het Groepswerk AMW een gemiddelde waardering gegeven van een 8,8.

> “Prettige sfeer en manier van werk. Ik heb hier de hulp, ondersteuning en bevestiging gekregen die ik zocht. Enig minpunt is dat ik het persoonlijk erg kort vind. Hadden van mij zeker het dubbel aantal lessen mogen zijn.”
>
> - Deelnemer groepswerk AMW-ML

Projecten en aanvullende taken

Projecten 2024 in opdracht van bedrijfs- en maatschappelijke partners

Project AMW	Opdrachtgever	Taak
School Maatschappelijk Werk	Gilde Opleidingen	Begeleiding van leerlingen en ouders met zorgvragen, activering zorgmijdende leerlingen en adviseren op snijvlak onderwijs en zorg, zodat ze ondersteund worden met hun vragen en het risico op schooluitval verkleind wordt.
School Maatschappelijk Werk	Yuverta College	Schooljaar 2023-2024 Begeleiding van leerlingen en ouders met zorgvragen, activering zorgmijdende leerlingen en adviseren op snijvlak onderwijs en zorg.
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/ Arts & Zorg	Maatschappelijk werk voor asielzoekers in het AZC in Baexem en Echt-Susteren.
Maatschappelijk werk voor asielzoekers	DSW/ Arts & Zorg	Maatschappelijk werk voor asielzoekers in het AZC Dronten via inzet ZZP'er.
Maatschappelijk werk binnen Westrom	Westrom	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.
Bedrijfs-maatschappelijk werk	Trajecten in opdracht	Trajecten op verzoek voor enkele bedrijven in de regio.
Vertrouwenspersoon	MOZON	Beschikbaar als vertrouwenspersoon voor leraren, ouders en leerlingen

Aanvullende gefinancierde taken gemeenten

Taak AMW	Opdrachtgever	Taak
Consulenten Centrum Jeugd en Gezin	Gemeenten Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert	Onder aansturing van CJG-ML samen met de collega instellingen in het CJG-ML ontwikkelen en uitvoering geven aan de preventie en informatie en adviestaken van het CJG-ML.
Casemanagement Tijdelijk Huisverbod	Gezamenlijke gemeenten Midden-Limburg	Uitvoeren van casemanagement voor de duur van 1 jaar bij alle (gezins)systemen waar 'n Tijdelijk Huisverbod is uitgesproken
Cliëntondersteuning	Gezamenlijke gemeenten Leudal, Nederweert, Weert	Bieden van vrij toegankelijke cliëntondersteuning van de inwoners van deze gemeente bij aanvragen van een voorziening in het kader van Wmo, Jeugdhulp en Participatie.
Meld- en adviespunt zorgwekkend gedrag	Gezamenlijke gemeenten Midden-Limburg	De advies- en meldfunctie voor mensen met een niet-acute hulpvraag of een advieswens te informeren over en/of toeleiden tot adequate hulp- en zorg.
Verkennend 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.
Briefadres	Gemeente Echt-Susteren	Na afstemming met gemeente bieden van briefadres voor personen die (nog) geen vast verblijfadres in de gemeente hebben maar wel binding hebben met de gemeente.
Voorzieningenwijzer	Gemeente Weert	Uitvoeren van de Voorzieningenwijzer.
Sociaal Raadslieden Nederweert	Gemeente Nederweert	Laagdrempelig bieden van Informatie en Advies voor alle burgers in Nederweert. Aanbieden van voorzieningenwijzer is belegd binnen deze taak.
Sociaal Raadslieden Maasgouw	Gemeente Maasgouw	Laagdrempelig bieden van Informatie en Advies voor alle burgers in Maasgouw. Aanbieden van voorzieningenwijzer is belegd binnen deze taak.
Coördinatie Sun	Gemeente Weert	Coördineren en afhandelen aanvragen Sun (Stichting Urgente Noden)
Coördinatie SUN-ML	Gezamenlijke gemeenten, Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Weert	Coördineren en afhandelen aanvragen Sun (Stichting Urgente Noden) in de betreffende gemeenten

Weert Positief	Gemeente Weert	Samenwerking van zes huisartsenpraktijken Meditta, PuntWelzijn 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 welzijns-coach of maatschappelijke hulp. Positieve gezondheid is hierbij de basis van het kijken naar vragen en problemen van mensen.
Welzijn op Recept	Gemeente Maasgouw	Pilot 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 van twee 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 welzijns-coach of maatschappelijke hulp. Positieve gezondheid is hierbij de basis van het kijken naar vragen en problemen van mensen. In de overgangsfase van pilot tot definitieve beslissing over voorzetting is beschikbaarheid van het AMW-ML bij de deelnemende pilot praktijken voortgezet.
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.
Brugproject; met minderkaders naar volwassenheid	Gemeenten Echt-Susteren	Het brugproject richt zich op kwetsbare jongeren 17-24 jaar waarbij in de overgang naar volwassenheid extra ondersteuning nodig is. Het project wordt in samenwerking met Menswel en CJG uitgevoerd.
Training Grip op Geld Nieuwkomers	Gemeente Weert	Training voor nieuwkomers ter ondersteuning van zelfstandig financieel te kunnen functioneren in Nederland.

Wat de collega's vertellen over het groepswerk

ALS MANTELZORGER IN BALANS

"Er was een mooie balans in de groep. Deelnemers kwamen gelijkwaardig aan het woord en durfden zich steeds meer open te stellen."

MINDFULNESS

"Mensen vonden (h)erkenning bij elkaar. Er werd onderling nagepraat en er zijn zelfs telefoonnummers uitgewisseld."

ROUWVERWERKING NA HET VERLIES VAN EEN NAASTE

"Dit was een groep van uiterste, dat was spannend. Toch merkten we al snel dat dit juist heel goed ging. Er ontstond een mooie dynamiek."

UIT DE SCHADUW VAN DE ANDER

"De deelneemsters voelden de ruimte om met elkaar in gesprek te gaan en ervaringen te delen. Ik vind het mooi dat de groep de kracht van collectiviteit bevestigt."

algemeen maatschappelijk werk
midden-limburg

Herstellen van een hartinfarct: meer dan alleen je lichaam

Maatschappelijk werker Carin Jacobs vertelt hoe zij mensen als meneer Smeets ondersteunt bij het verlies van gezondheid.

Als ziekenhuismaatschappelijk werker ontmoet ik veel mensen die ineens met grote veranderingen in hun leven te maken krijgen. Zo sprak ik laatst meneer Smeets, een man van 64 die twee maanden geleden een hartinfarct had gehad. Hij herstelde fysiek, maar merkte dat hij mentaal en emotioneel vastliep."

"Meneer Smeets wilde 'gewoon terug naar hoe het was', maar de realiteit was echter anders. Vaak zal men moeten leren omgaan met de nieuwe situatie. Meneer Smeets was bijvoorbeeld nog snel moe, emotioneel en had minder energie. Zijn vrouw was erg bezorgd en remde hem af waar nodig. En hoewel meneer Smeets haar zorgen begreep, voelde hij zich ook benauwd. Dit leidde tot spanningen thuis."

"Ik vertrouw mijn eigen lichaam niet meer"

"Wat hem ook onzeker maakte, was dat hij altijd gezond had geleefd. Hij rookt niet, drinkt weinig alcohol en sport veel. Maar toch is dit hem overkomen. Hij vroeg zich af of stress op het werk een rol speelde. 'Mijn hart is gerepareerd,' zei hij, 'maar ik vertrouw mijn lichaam niet meer.' Als iemand vroeg hoe het met hem ging, schoot hij soms vol. Dat was niets voor hem."

ZIEKENHUIS MAATSCHAPPELIJK WERK

"De cardioloog verwees hem door naar het ziekenhuismaatschappelijk werk. In ons eerste gesprek wilde hij vooral zijn verhaal kwijt. Hoe kon hij ruimte krijgen zonder zijn vrouw te kwetsen? Hoe vond hij een nieuwe balans? Later betrokken we zijn vrouw in onze gesprekken. We bespraken hoe lastig het is om als partner 'aan de zijlijn' te staan en hoe ze samen beter konden communiceren. We keken naar praktische oplossingen: omgaan met medicatie, energie verdelen en stress verminderen, ook op het werk."

STAP VOOR STAP VOORUIT

"Langzaam kregen ze meer begrip voor elkaar. Zijn vrouw leerde hem loslaten, hij leerde zijn grenzen bewaken. Onze gesprekken hielpen hem om de controle over zijn herstel terug te pakken. Hij hoefde niet terug naar hoe het was, maar vooruit naar wat wél kon."

JE STAAT ER NIET ALLEEN VOOR

"Een hartinfarct verandert veel, niet alleen lichamelijk. Ook de mentale en emotionele impact is groot. In mijn werk help ik mensen om hier grip op te krijgen daar waar kan. Of de nieuwe situatie te aanvaarden. Want je hoeft het niet alleen te doen. Soms is een luisterend oor en begeleiding genoeg om weer richting te vinden."



Welzijn op Recept

Na de successen in Weert met Weer(t) Positief en de pilot Welzijn op Recept in Leudal, zijn we eind 2024 gestart in gemeente Maasgouw. Maatschappelijk werker Julia Hekers is nauw betrokken bij deze samenwerking en deelt haar eerst reactie.

"Eind 2024 zijn we vanuit het Sociaal Wijkteam gestart met Welzijn op Recept in Maasgouw. Huisartsen verwijzen cliënten door wiens klachten geen medische aard blijken te hebben. Bijvoorbeeld als iemand vaker met nekklachten naar de huisarts gaat, maar hij/zij geen medische oorzaak kan vinden. Wij doen dan een brede uitvraag bij de cliënt en kijken verder dan alleen de fysieke klachten. Wat speelt er allemaal? En wat zou de cliënt graag willen? Dit doen we aan de hand van positieve gezondheid.

Zo kan het in dit voorbeeld zijn dat iemand bijvoorbeeld veel stress ervaart. Samen met de cliënt kijken we naar wat de cliënt anders zou willen, en kijken we welke ondersteuning passend is."

Positieve reacties

"Ik ben nog maar net gestart met Welzijn Op Recept, maar we krijgen nu al positieve reacties. Zo kwam er onlangs een huisarts naar me toe. Ze gaf aan dat het fijn is dat wij zoveel korte lijntjes hebben binnen het sociaal domein. Zo kunnen we de samenwerking versterken en gebruik maken van elkaars expertise. Daarin wil ze vaker de samenwerking opzoeken en er gebruik van maken. Ze is – nu al – erg positief over de inzet."

– Julia Hekers, maatschappelijk werker

Taak CJG	Opdrachtgever	Taak
POH-Jeugd in huisartsenpraktijk	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 huisartsenpraktijk 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.
Project Doorbraakmethode	Gemeente Roerdalen	Inzet van Doorbreker, gericht op het (gezins) systemen met complexe problematiek waarin met de huidige inzet en voorzieningen geen passende oplossing te vinden is een maatwerk-oplossing te ontwikkelen.
Jeugd en Gezinswerker in Sociaal Team	Gemeente Roerdalen	Inzet van Jeugd en Gezinswerker in Sociaal Team ter versterking van preventie gericht op opvoeding en opgroeien.
Kei Gezond	Gemeente Roermond	Is een onderdeel van de Limburgse brede domein-overstijgende (zowel sociaal als medisch-zorgdomein) netwerk aanpak voor kinderen met (risico) op overgewicht. De interventie is gericht op het versterken van een gezonde leefstijl.
Centering zwangerschap en Ouderschap	Gemeente Echt-Susteren, Maasgouw, 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.
Brugfunctionaris primair onderwijs	Meerderweert en Eduquaat	Samenwerkingsproject tussen primair onderwijs Weert en Nederweert gericht op het versterken van verbinding Jeugdhulp en Onderwijs.

> “In oktober 2024 ben ik gestart als brugfunctionaris om de verbinding tussen onderwijs en jeugdhulpverlening te versterken. Een uitdagende en complexe taak voor 21 basisscholen in Weert en Nederweert. Het is ons doel om jeugdhulp laagdrempelig beschikbaar te maken voor ouders. Maar nog belangrijker, de verbinding tussen school/leerkrachten en jeugdhulp te verbeteren, zodat ieder vanuit hun eigen kracht bijdraagt in het belang van de leerlingen.”
>
> - Brugfunctionaris CJG-ML

Groepswerk CJG-ML

In 2024 werd, zoals voorgaande jaren, groepsgerichte hulpverlening in de vorm van trainingen aangeboden aan jeugdigen en ouders. De trainingen voor jeugdigen gaan fysiek door. De trainingen voor ouders vinden deels fysiek, deels digitaal plaats, aansluitend bij de mogelijkheden en wensen van de ouders.
Naast het al langer bestaande groepswerk werken we aan nieuw aanbod en dragen we vanaf 2024 bij aan de Centering groepen in meerdere gemeenten in Midden-Limburg in het kader van het programma Kansrijke start.

Toelichting groepstrainingen:

- KIES: Voor kinderen in een echtscheiding situatie
- SOVA: Sociale vaardigheidstraining voor kinderen of jeugdigen
- Brussen: Voor kinderen met een broer of zus met een psychisch probleem, handicap of chronische ziekte
- Triple P: Cursus positief opvoeden voor ouders
- Pre Pare: Programma voor aanstaande ouders ter voorbereiding op ouderschap en de veranderende partnerrelatie
- Centering pregnancy: Groepen zwangere moeders, gericht op meerdere thema's, in samenwerking met verloskundigen
- Centering parenting: Groepen jonge ouders met baby, gericht op meerdere opgroei en opvoedthema's, in samenwerking met JGZ
- ASS groep ouders: Groep voor ouders van kinderen met autismespectrumstoornis.
- POS (Plezier op school): Zomercursus gericht op sociale vaardigheden, voor aanstaande brugklassers die in de basisschool problemen hadden in de omgang met andere kinderen.
- De weg naar meer zelfvertrouwen: Voor meisjes (12-16j), gebaseerd op vragen rond onzekerheid en psychische kwetsbaarheid

> "Ik ben via mijn hulpverlener een stuk zelfverzekerder geworden. Ik voel me nu beter in mijn vel. Ook is de band met mijn ouders een stuk beter geworden en ben ik nu doorverwezen naar een 'professionele psycholoog'. Die stap durfde ik niet te zetten zonder haar. Ik ben haar heel erg dankbaar <3."
>
> - Cliënt CJG-ML

Cursussen en trainingen 2024	Aantal groepen	Aantal deelnemers
KIES: Kinderen in Echtscheiding Situatie	2	16
Sociale vaardigheden 9-12 jaar	4	34
Sociale vaardigheden 13-16 jaar	4	24
Brussen	2	8
Positief opvoeden (Triple P)	5	34
Pre Pare	1	2
Centering pregnancy/ Centering parenting	8	66
ASS Groep ouders	4	23
Weer met Plezier naar School	1	9
De weg naar meer zelfvertrouwen	1	4
Lekker in je vel	1	5

De samenwerking tussen huisarts en POH-Jeugd

Dorethe van Buggenum is naast haar werk als jeugd en gezinswerker ook praktijkondersteuner jeugd bij de huisartsenpraktijk. Daar helpt ze cliënten bij vragen over opvoeden en opgroeien. In dit interview deelt zij het verhaal van haar cliënt en vertelt ze hoe waardevol de samenwerking tussen huisarts en POH-Jeugd is.

“De huisarts kwam terug van een huisbezoek bij een pasgeboren baby van 12 dagen oud. Hij maakte zich zorgen om de situatie en plande een afspraak bij mij in. Een week later stond ik bij het gezin op de stoep. De baby was toen 19 dagen oud.

Tijdens het huisbezoek vertelden ouders dat ze extra hulp kregen van Voorzorg (GGD). Moeder had last van psychische klachten. Samen bespraken we de mogelijke hulp, maar ze twijfelde nog. Moeder gaf mij toestemming om contact op te nemen met Voorzorg en de huisarts om dit eens te bespreken.

Dat heb ik gedaan. In gesprek met Voorzorg bleek dat zij de zorgen deelden. Ze



“De huisarts maakte zich zorgen en plande een afspraak bij mij in.”

vertelden dat hun hulp alleen niet voldoende zou zijn, en dat ze daarom een aanmelding hadden gedaan bij het CJG-ML.

Ook de huisarts erkende de zorgen. Hij nodigde beide ouders uit op zijn spreekuur om de psychische gezondheid te bespreken. Vervolgens is er intensieve volwassenen hulpverlening ingeschakeld, die de verdere zorg voor de psychische gezondheid van moeder overnam.

Na overleg met onze gedrags-wetenschapper heb ik de huisarts gevraagd om (alvast) een verwijzing te maken voor intensieve zorg voor de baby. Daarnaast wordt onderzocht of hulp vanuit Buurtgezinnen mogelijk is. Zo is er in relatief korte tijd al intensieve hulpverlening ingezet op verschillende fronten en kunnen we vanuit daar - samen met het gezin - de ontwikkelingen opvolgen. ”

De inzet van POH-Jeugd

“Door de inzet van POH-Jeugd zijn de lijntjes met de huisarts en volwassenzorg korter en sneller. We kunnen zo nog beter systemisch samenwerken. We hebben zelfs al acties uit kunnen zetten voor zowel baby als ouders, nog voordat er een intake bij het CJG-ML heeft plaatsgevonden. We bundelen onze krachten. Ik zet me in voor de baby en de opvoed-situatie, terwijl de huisarts en volwassenzorg meedenken over de hulp en gezondheid van ouders.

Ik ben erg enthousiast over deze manier van samenwerken. Dit is precies wat ik hoopte dat zou gebeuren toen ik startte als POH-Jeugd.”

“Ik ben erg enthousiast over deze manier van samenwerken. Dit is precies wat ik hoopte dat zou gebeuren toen ik startte als POH-Jeugd.”

- Dorethe van Buggenum

FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

INDIVIDUELE HULPVERLENING

AANTAL CLIËNTEN AMBULANTE HULPVERLENING

3.483

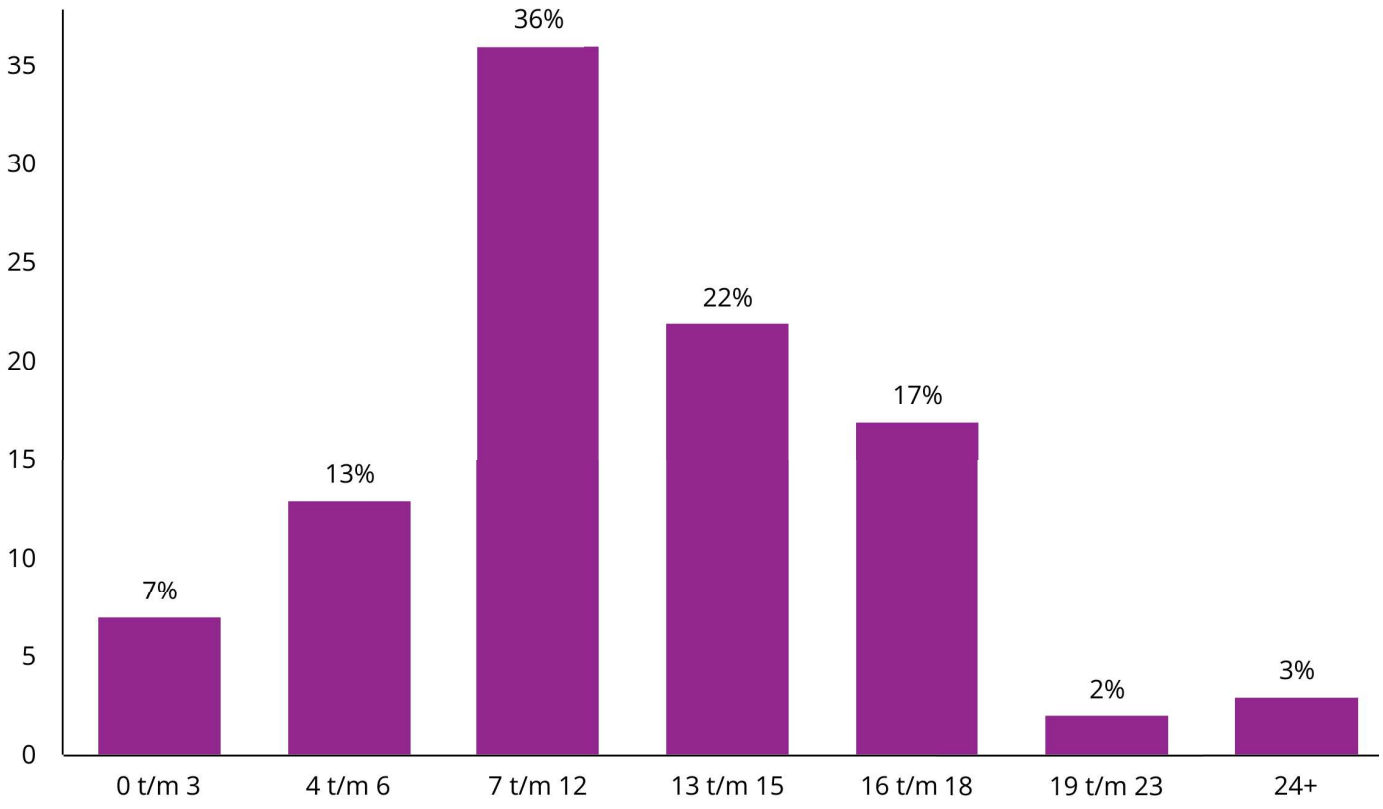
INDIVIDUELE VRAGEN

145

INFO EN ADVIES VRAGEN

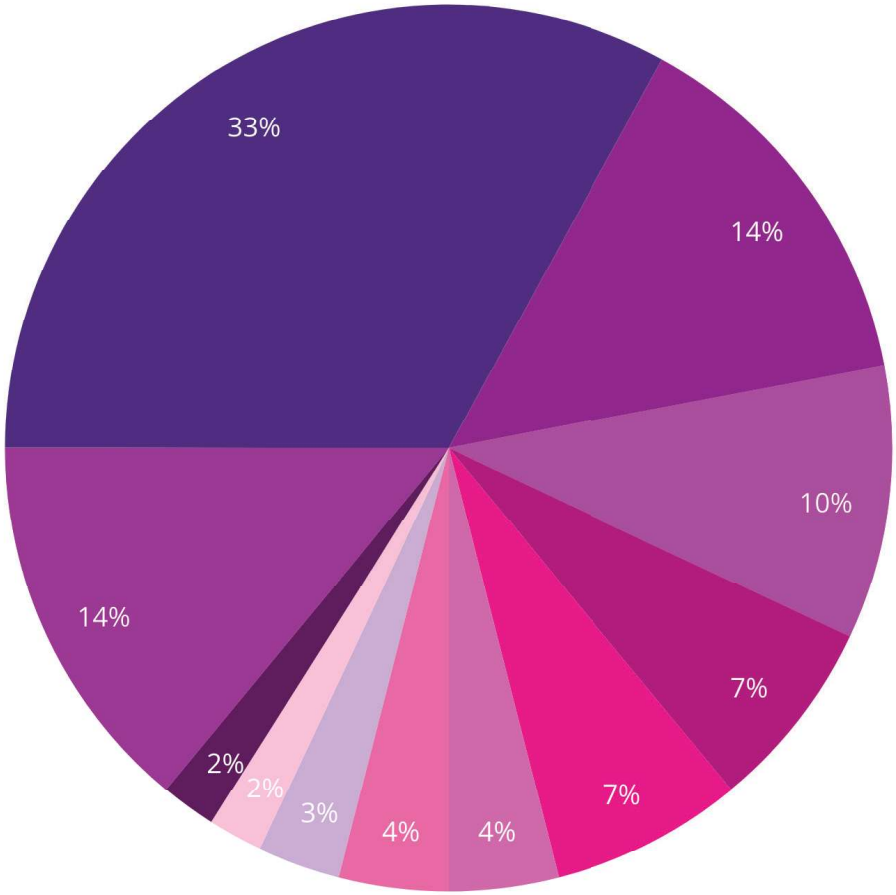
957

LEEFTIJDEN



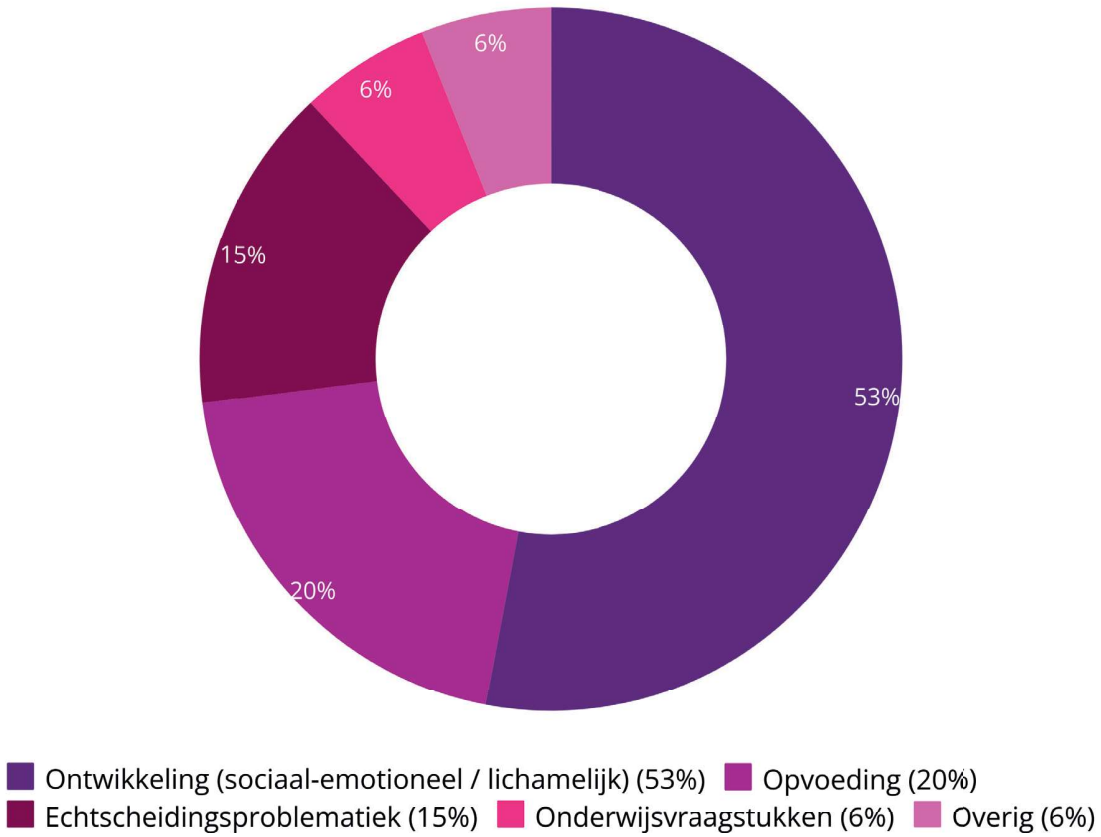
FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

TOP 10 VERWIJZERS 37%
(63% eigen initiatief)

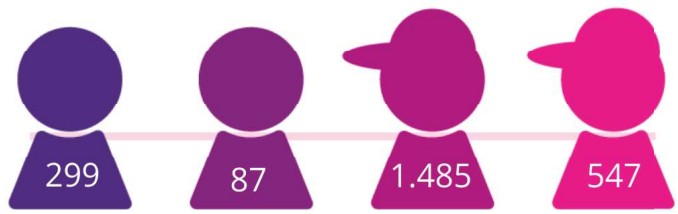


FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

PROBLEMATIEK TOP 5



TOEGANG



Aantal unieke personen PGB

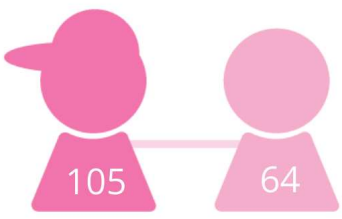
Aantal unieke personen eerste PGB toekenning in 2024

Aantal unieke jeugdigen ZIN

Aantal unieke jeugdigen eerste ZIN toekenning in 2024

GEDWONGEN KADER

Aantal verzoeken tot onderzoek (VTO) bij de raad voor de kinderbescherming in 2024

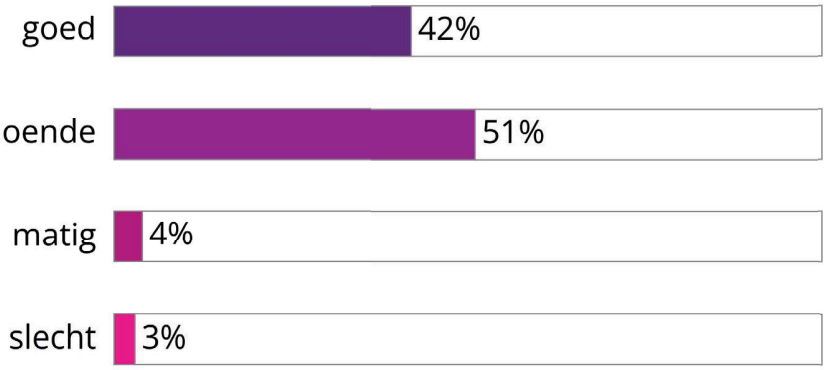


Aantal individuele kinderen

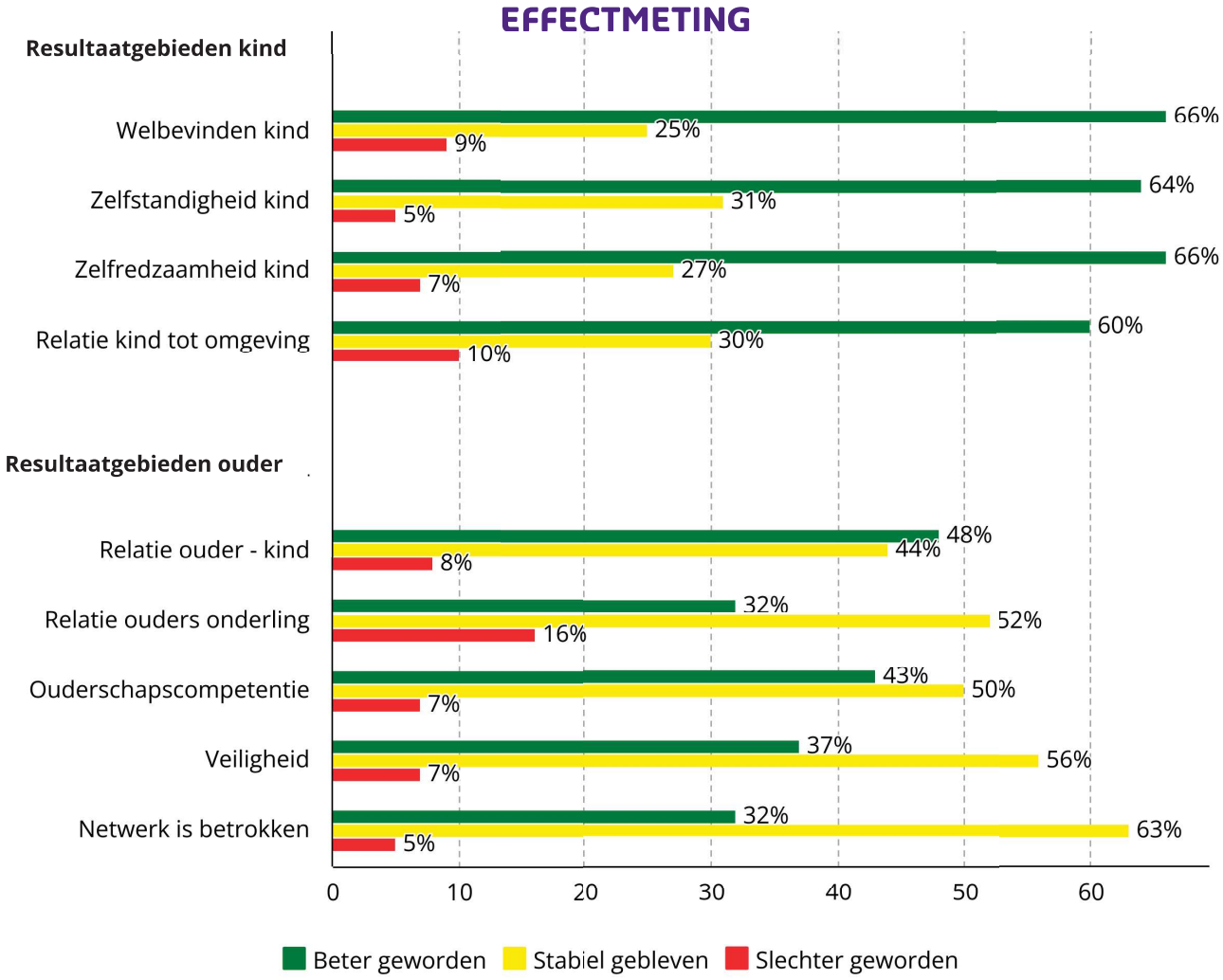
Betrekking op gezinnen

FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

RESULTAAT CLIËNTENBEOORDELING



EFFECTMETING



FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

PREVENTIE

TOTAAL AANTAL ACTIVITEITEN: 110 **TOTAAL AANTAL DEELNEMERS: 4.415**

20x Thema bijeenkomsten
(incl. lezingen)

679

- Lezing: Doe ff normaal
- Themabijeenkomst: Puberbrein
- Themabijeenkomst Puberbrein i.s.m. Helder theater
- Themabijeenkomst: Digitale wereld
- Naar de brugklas
- Gedwongen achterlating/ kindhuwelijken
- Ouderavond KDV
- Koffie uurtje
- Zindelijkheid en zelfredzaamheid
- Eten 0-4 jaar
- Prikkelverwerking en hooggevoeligheid

9x Workshops voor ouders

134

- Koffie uurtje
- Workshop Omgaan met ruzie en agressie bij kinderen
- Braderie Nederweert: Mediawijsheid
- Workshop leren luisteren
- Peuters in zicht

1x Workshops aan professionals
(onderwijs. kinderopvang)

123

- Studiedag leerkrachten

19x Gastlessen Leerlingen PO

611

- Doe ff normaal
- Social media
- Social media groep 5
- Social media groep 6
- Social media groep 6 en 7
- Social media groep 7
- Social media groep 7 en 8
- Social media groep 8
- Brugtas
- Anti pest-dag

45x Gastlessen leerlingen VO

2.375

- Workshop: Doe ff normaal
- Workshop Puberbrein en Social media
- Workshop Social media
- Puberbrein: het perfecte plaatje
- Meidenvenijn
- Puberbrein

12x Webinars

428

- Verlies overleven
- Wensen en grenzen
- Lentekriebels: Online weerbaarheid (1/3)
- Lentekriebels: Basisschoolleeftijd (2/3)
- Lentekriebels: Voortgezet onderwijs (3/3)
- Prikkelverwerking en hooggevoeligheid
- Mediawijs in de digitale speeltuin
- Optimale ontwikkeling voor peuters en kleuters
- Ik ben twee en ik zeg nee, hopelijk bij zes weer yes
- Veerkracht
- Positief coachen (verenigingen)
- Scheiden met aandacht voor de kinderen (2024)

4x Overig

- Infomarkt bij Helder Theater)
- Veiligheidmarkt infostand
- NIX 18 infomarkt (met PlayBack theater)
- Weert Respecteert infomarkt

65

FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

TRAININGEN

TOTAAL AANTAL ACTIVITEITEN: 25 **TOTAAL AANTAL DEELNEMERS: 159**

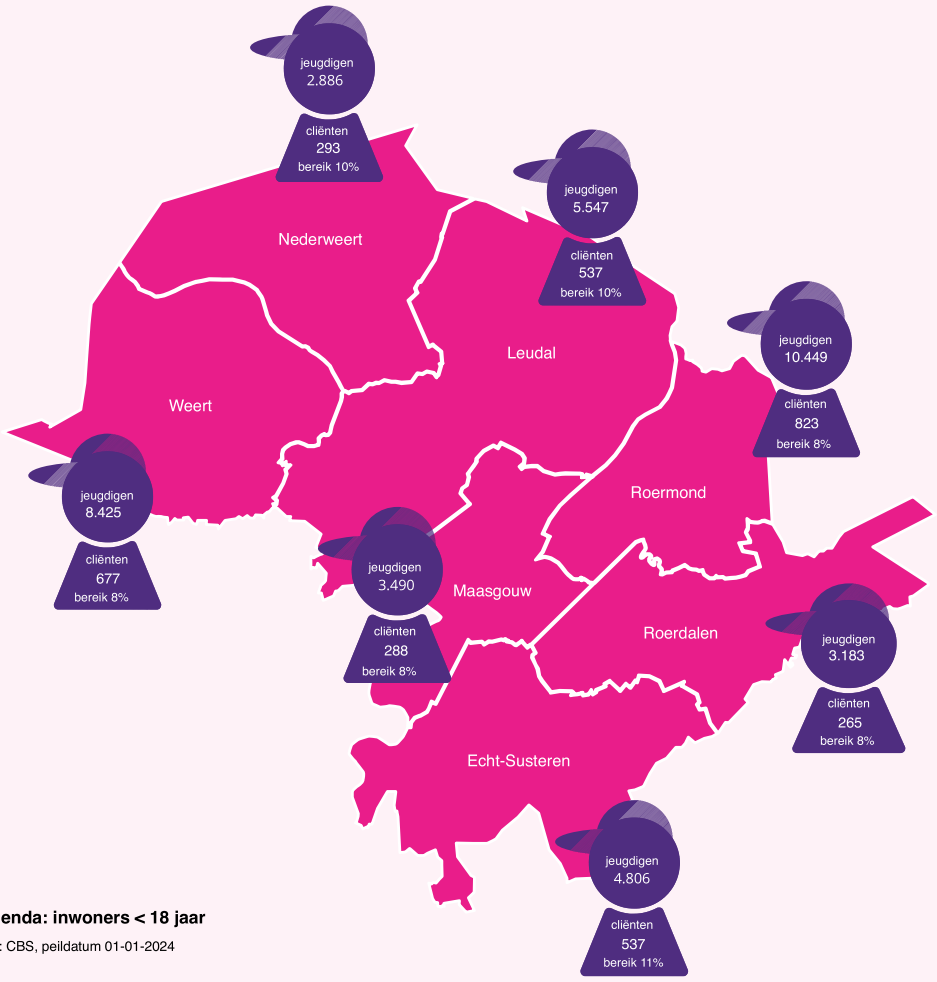
- 2x — KIES: Kinderen in Echtscheiding Situatie — 16
- 4x — Sociale vaardigheden 9-12 jaar — 34
- 2x — Brussen — 8
- 4x — Sociale vaardigheden 13-15 jaar — 24
- 5x — Positief opvoeden (Triple P) — 34
- 1x — Prepare — 2
- 4x — ASS Groep Ouders — 23
- 1x — Weer met Plezier naar School — 9
- 1x — De weg naar meer zelfvertrouwen — 4
- 1x — Lekker in je vel — 5

FEITEN EN CIJFERS 2024
MIDDEN-LIMBURG

CLIËNTEN GAVEN ONS EEN

7,2

OVERZICHTSKAART



Legenda: inwoners < 18 jaar

Bron: CBS, peildatum 01-01-2024

FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

AANTAL HULPVRAGEN

119

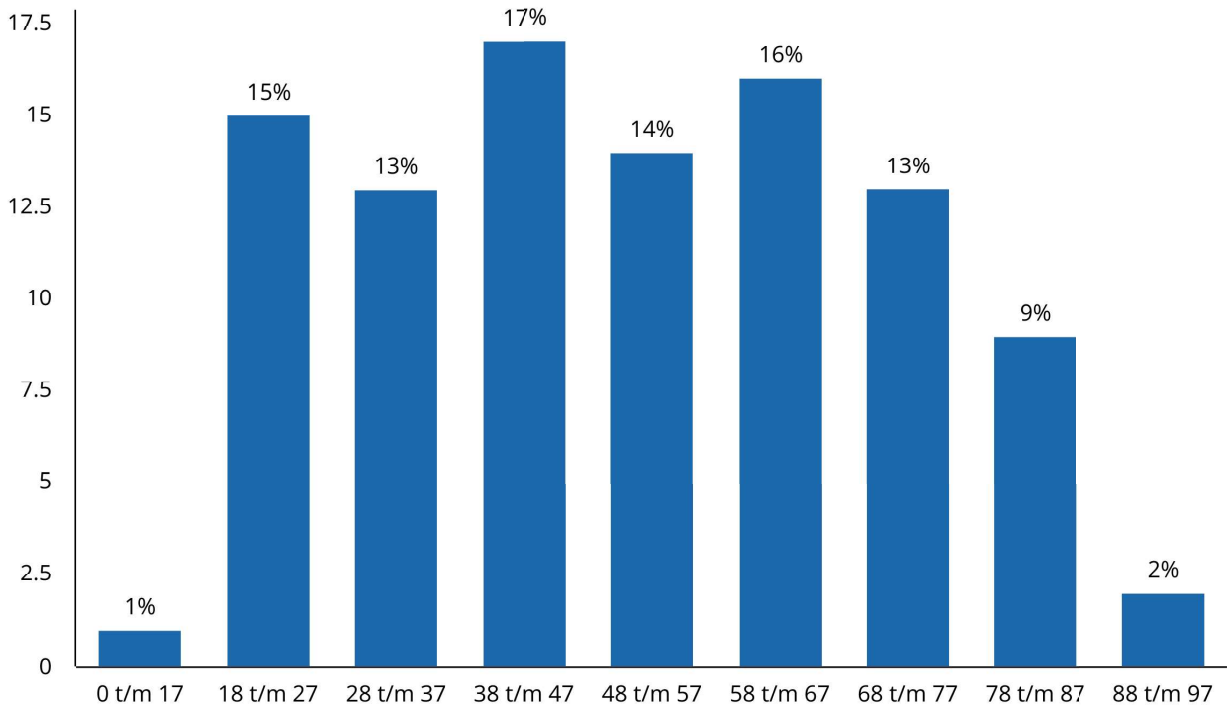
INFORMATIE EN ADVIES VRAGEN

501

CLIËNT ONDERSTEUNING

21

LEEFTIJDEN



TIJDELIJK HUISVERBOD

4

SCREENING

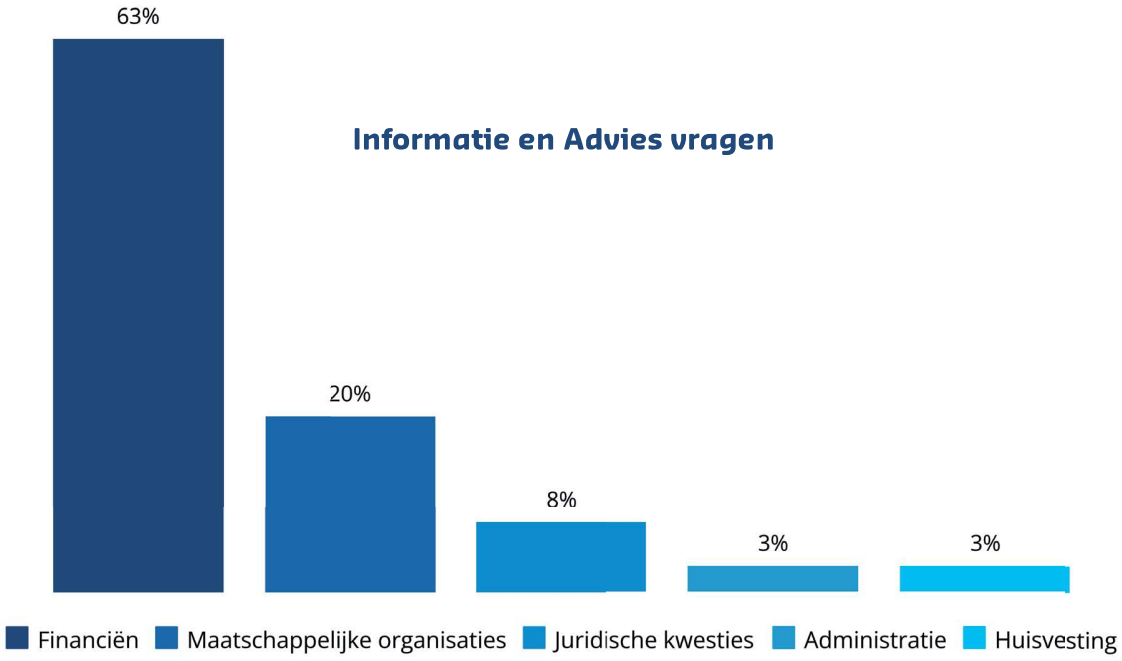
0

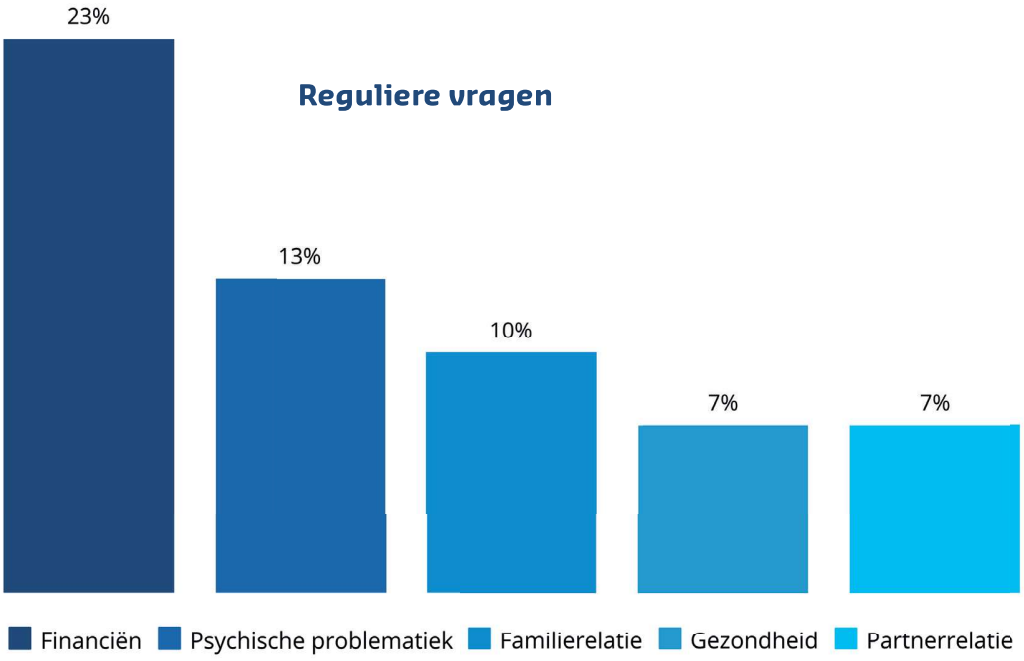
WET VERPLICHTE GGZ

0

FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

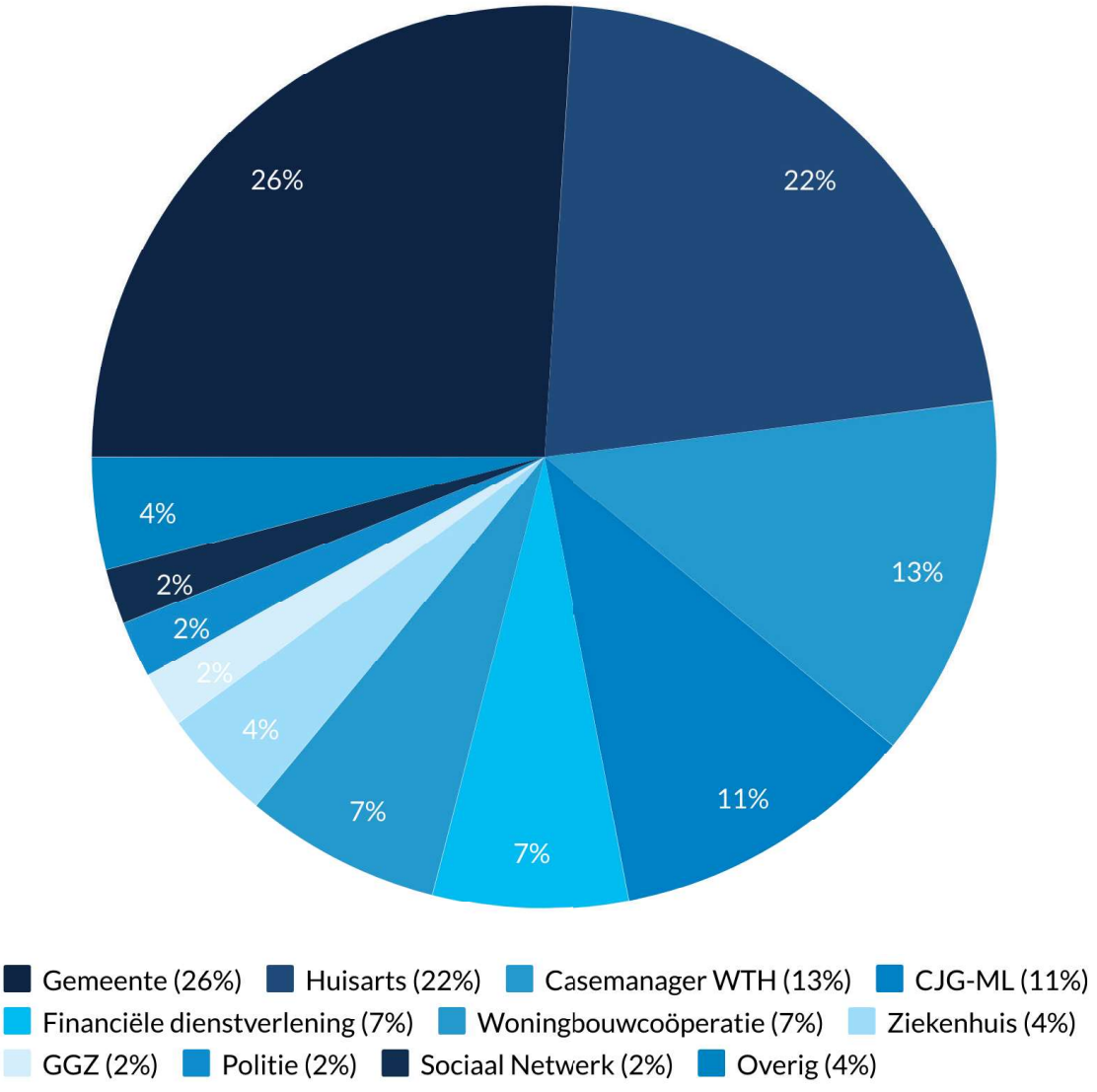
PROBLEMATIEK TOP 5





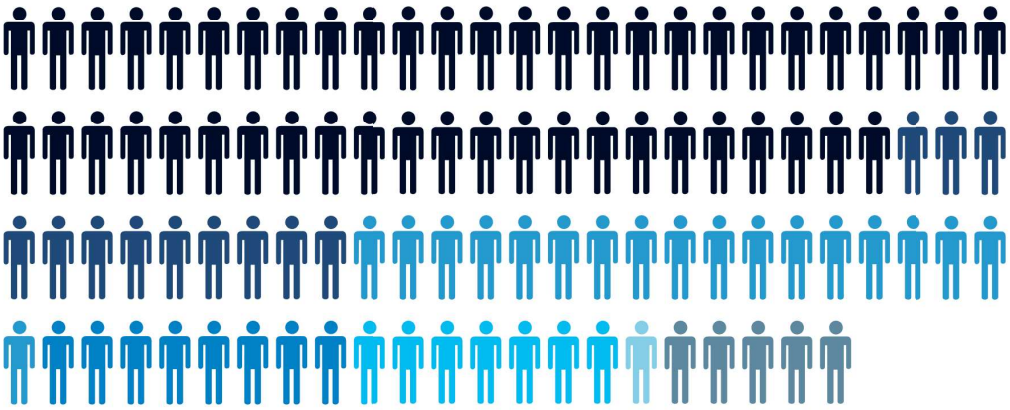
FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

TOP 10 VERWIJZERS 58%
(42% eigen initiatief)



FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

RESULTAAT HULPVERLENING



CLIËNTEN GAVEN ONS EEN



FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

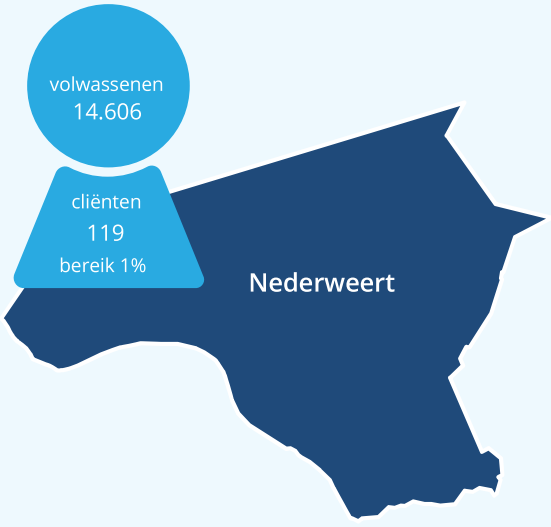
SOCIAAL RAADSLIEDEN

464
aantal contacten

487
aantal hulpvragen

22
aantal I&A casussen

OVERZICHTSKAART



Legenda: inwoners ≥ 18 jaar

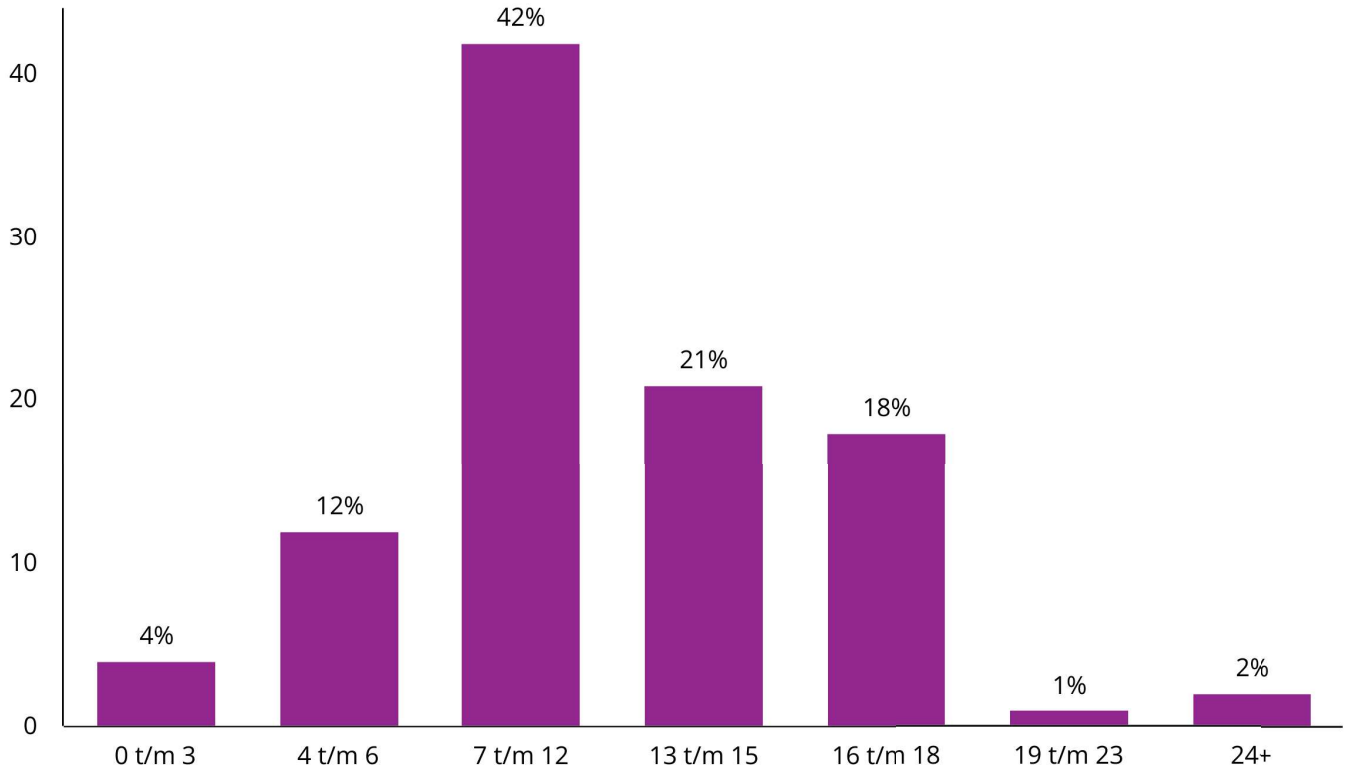
Bron: CBS, peildatum 01-01-2024

FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

AANTAL CLIËNTEN AMBULANTE HULPVERLENING

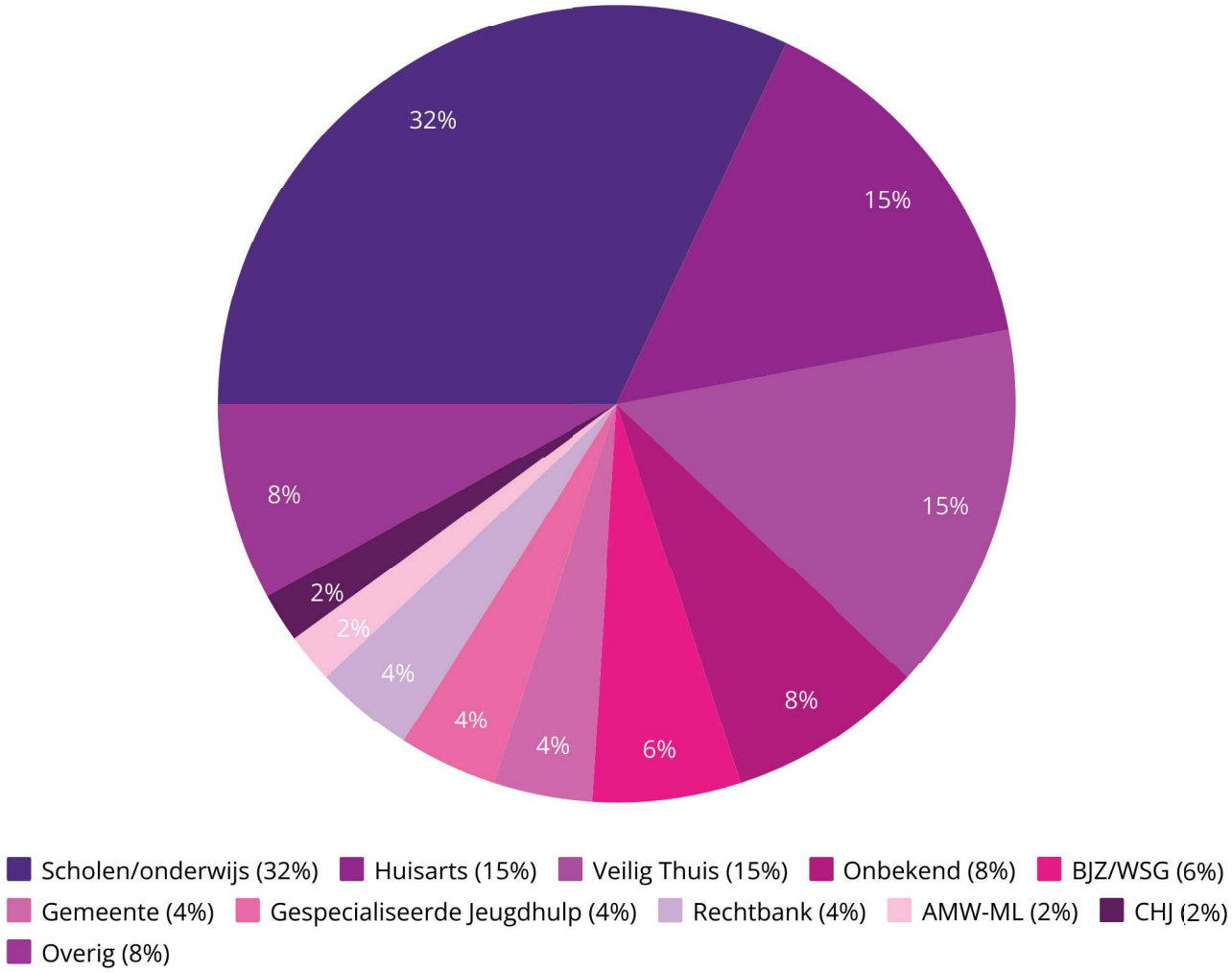
293

LEEFTIJDEN



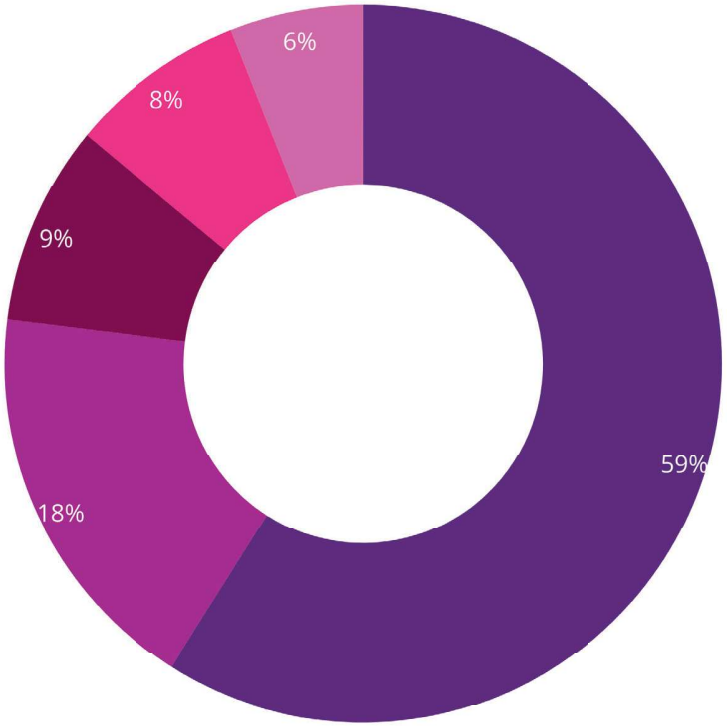
FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

TOP 10 VERWIJZERS 43%
(57% eigen initiatief)



FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

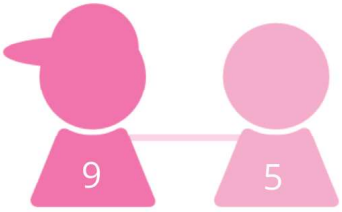
PROBLEMATIEK TOP 5



- Ontwikkeling (sociaal-emotioneel / lichamelijk) (59%)
- Opvoeding (18%)
- Echtscheidingsproblematiek (9%)
- Onderwijsvraagstukken (8%)
- Psychiatrische problematiek / ontwikkelingsstoornissen kind (6%)

GEDWONGEN KADER

Aantal verzoeken tot onderzoek (VTO) bij de raad voor de kinderbescherming in 2024

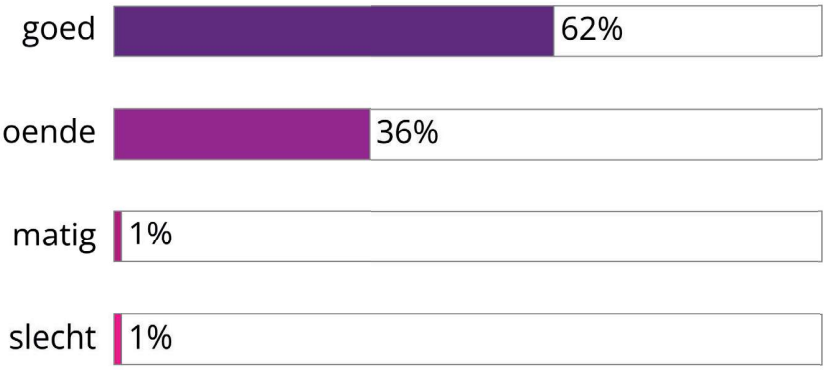


Aantal individuele kinderen

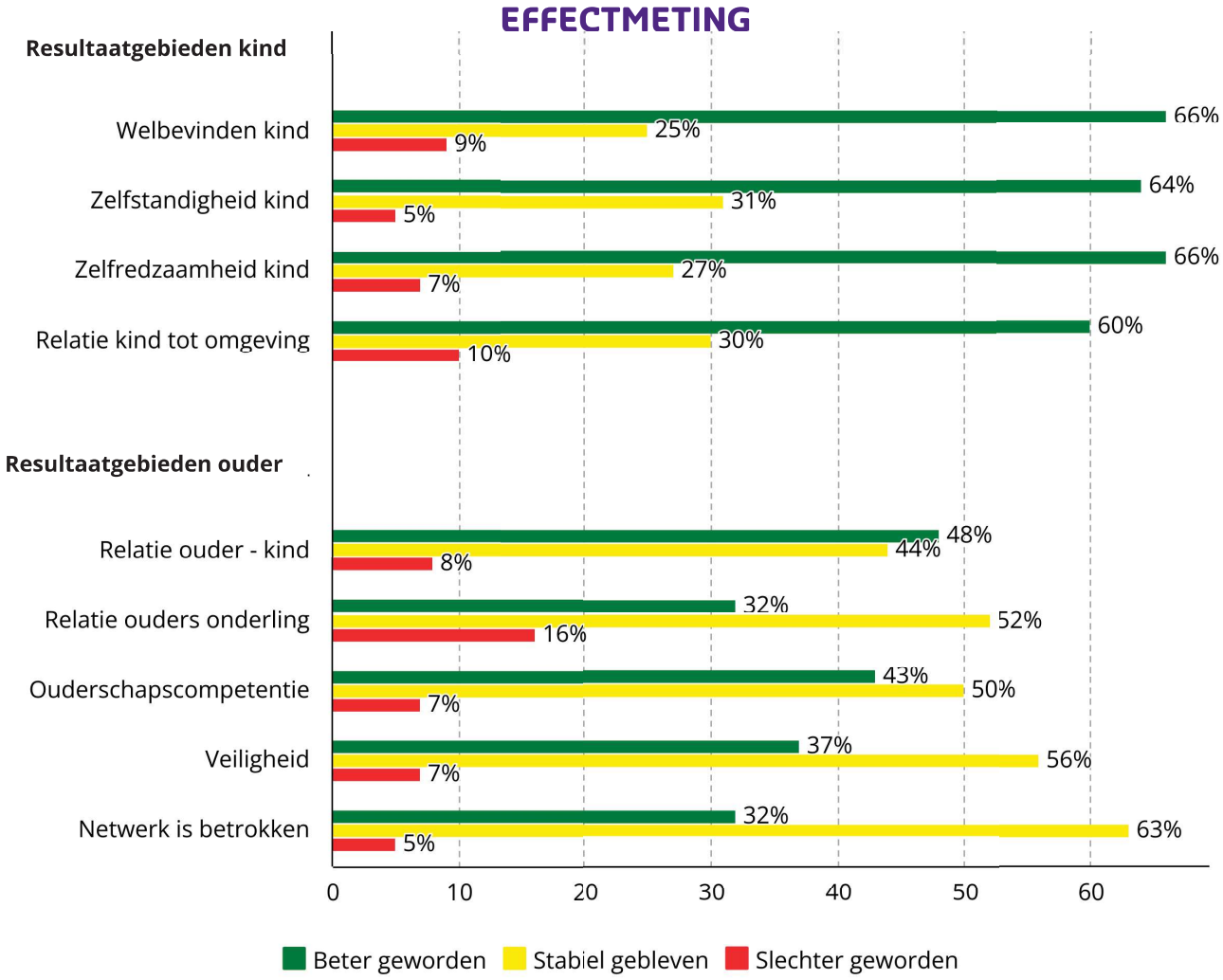
Betrekking op gezinnen

FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

RESULTAAT CLIËNTENBEOORDELING



EFFECTMETING

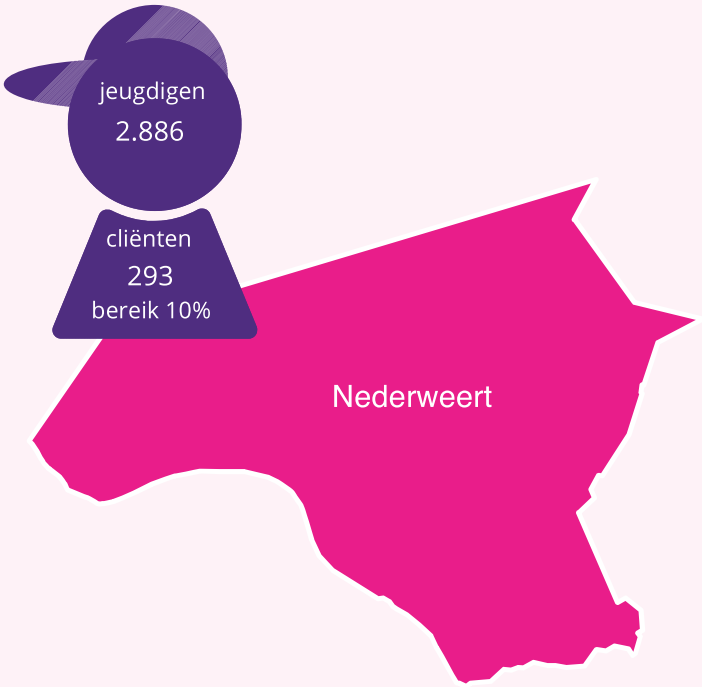


FEITEN EN CIJFERS 2024
NEDERWEERT

CLIËNTEN GAVEN ONS EEN



OVERZICHTSKAART



Legenda: inwoners < 18 jaar

Bron: CBS, peildatum 01-01-2024

Nederweert

Toelichting op de cijfers

AMW

- Het aantal aanmeldingen in relatie tot AMW-ML en informatie en advies vragen is in totaliteit ongeveer gelijk aan de voorgaande jaren.
- Het aantal vragen dat bij Sociaal Raadslieden is binnengekomen is eveneens overeenkomstig met de voorgaande jaren.
- Vragen op het gebied van financiën en psychische problematiek omvat een groot gedeelte van de totale hulpvragen. Dit past binnen de maatschappelijke ontwikkelingen waarin bestaanszekerheid een voorliggende rol heeft.
- De gemeente en de huisarts zijn de grootste verwijzer (betreft bijna 50% van het totaal). Daarna volgt het CJG-ML als verwijzer. Dit past bij het beeld dat bij een belangrijk deel van opgroei- en opvoedvragen ook volwassenproblematiek aan de orde is.
- Het aantal aanmeldingen en lopende casussen met betrekking tot clientondersteuning is voor 2024 ongeveer gelijk aan 2023.

CJG

- Het aantal aanmeldingen is in 2024 wat afgenomen t.o.v. de twee voorgaande jaren.
- Het totaal aantal in begeleiding is ook lichtjes gedaald.
- De wachttijden stonden in 2024 op enkele momenten onder druk, maar minder ernstig dan in andere gemeenten. De grootste groep kon starten binnen 2 tot 4 weken na aanmelding. Het aantal dat langer moest wachten, daalde t.o.v. 2023.
- In de registratie van problematieken zien we dezelfde thema's terugkeren: Ontwikkelingsproblematieken, opvoedingsvragen en echtscheidingsproblematiek.
- Het aantal aanmeldingen op eigen initiatief is gestegen tot 57%. Onderwijs was in 2024 de grootste verwijzer. We zien procentueel een stijging van verwijzingen door onderwijs en Veilig Thuis en een daling bij het percentage verwijzingen door huisartsen en de GI.

Ontwikkelingen en activiteiten[5]

- Maatschappelijke ontwikkelingen zoals de energiecrisis, inflatie, huisvestingsproblemen, kansen ongelijkheid, toenemende mantelzorg ondersteuning, eenzaamheid, polarisatie, uitgestelde zorg/ondersteuning, persoonlijke problematiek enzovoort blijven zorgen voor druk en onzekerheid en werken inmiddels een langere tijd door in onze wijken, buurten en persoonlijk leven van de burgers. Deze maatschappelijke ontwikkelingen leiden ertoe dat persoonlijke vraagstukken op een aantal levensgebieden versterkt worden en dat de draagkracht van verschillende mensen onder druk staat. Daarbij ligt de prioriteit van de inwoners op vragen die spelen 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 aan het project Wonen Werken Samenleven Nederweert. Hierdoor versterken we de gezamenlijke kennis, krachten netwerken en preventieve activiteiten. Er is een sterke gezamenlijke aanpak en verbinding ontwikkeld.

[5] *Betreft een selectie van de vele thema's die in 2024 zijn besproken en opgepakt.*

- Vanuit het Taalakkoord nemen we deel aan ontwikkelgroep laaggeletterdheid en het creëren van belang en bewustzijn hiervan binnen de organisatie en bij ketenpartners.
- Deelname vanuit AMW-ML en CJG-ML 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'.
- Samen met het primair onderwijs zijn we het project Brugfunctionaris gestart met als doel het versterken van de verbinding onderwijs en CJG-ML.
- Vanuit AMW-ML en CJG-ML is er regelmatig afstemming met de POH-GGZ van de huisartsen-praktijken in Nederweert. Vanuit het CJG-ML zijn we aangesloten als POH-J in twee huisartsenpraktijken.
- Scholing en implementatie Positieve Gezondheid binnen primair proces AMW/CJG en scholing en implementatie Gefaseerd Samenwerken voor Veiligheid/Top 3 methodiek.
- Voor vijf gemeenten in Midden-Limburg is in 2024 een SUN- noodhulpbureau voor burgers opgericht. Het biedt financiële hulp aan inwoners die in een acute financiële noodsituatie zijn beland. Vanuit het AMW is de coördinator voor Stichting Urgente Noden ingezet. Vanuit casussen waar we vanuit de organisatie betrokken zijn, is hier regelmatig een beroep op gedaan

> "Ons gezin is ontzettend goed ondersteund door de CJG medewerker. Waar wij soms geen weg meer zagen, scheen zij het licht. Ze heeft echt ontzettend veel voor ons betekend."
>
> - Cliënt CJG-ML

4. Bijlagen

4.1. Jaarverslag Raad van Toezicht

Algemeen
Waar in 2023 de samenwerking in de keten, werkdruk, wachttijden en een nieuw koersplan belangrijke thema's waren, heeft in 2024 de wisseling van directeur-bestuurder veel aandacht gevraagd.
In december 2023 werd de Raad van Toezicht geconfronteerd met het vertrek van Mieke Pirson per 1 maart 2024. Omdat verwacht werd dat het vinden van een nieuwe directeur-bestuurder enige tijd in beslag zou nemen, was het aanstellen van een waarnemend directeur-bestuurder op zijn plaats. De Raad van Toezicht heeft er de voorkeur aan gegeven een interne waarnemer aan te stellen. Na afstemming met en advies van de ondernemingsraad is deze waarnemer gevonden in de persoon van Arie de Bont, MT-lid.

Ellen Kupers, per 31 december 2023 afgetreden als voorzitter en lid van de Raad van Toezicht is gevraagd om haar expertise en kennis van de lange historie binnen AMW/CJG in te zetten gedurende de procedure. De Raad van Toezicht heeft afspraken met haar gemaakt over de invulling en bezoldiging van haar tijdelijke, projectmatige advieswerkzaamheden.

Het eerste kwartaal heeft hierdoor voor een belangrijk deel in het teken gestaan van het werven van een nieuwe directeur-bestuurder. Om zorgvuldigheid en kwaliteit in dit wervingsproces te borgen heeft de Raad van Toezicht zich laten begeleiden door Rieken & Oomen werving en selectie. De sollicitatieprocedure heeft ertoe bijgedragen dat er met betrekking tot het gewenste wervings-profiel meerdere waardevolle en constructieve gesprekken zijn geweest tussen leden van de Raad van Toezicht en het MT. In april is de sollicitatieprocedure succesvol afgerond met het aanstellen van mevrouw Jantien Kuperus als nieuwe directeur-bestuurder.

Nieuwe directeur-bestuurder
Jantien Kuperus heeft in haar inwerkperiode tijd genomen om zowel intern als extern kennis te maken en mee te lopen met medewerkers, teams en netwerkpartners. Tijdens haar terugkoppeling aan de Raad van Toezicht in oktober schetst ze een helder beeld van de organisatie en beschrijft ze met een positief kritische blik kansen en belemmeringen voor de organisatie. Het koersplan blijft als basis onveranderd, tegelijkertijd geeft de directeur-bestuurder haar eigen kleur aan het jaarplan 2025. Met respect voor wat er was en wat er is, maakt ze keuzes en is ze helder in de weg die ze op wil. De RvT waardeert haar openheid, haar vraag om feedback en de wens om samen verder te bouwen aan het AMW/CJG.

In 2023 is het meerjaren koersplan afgerond. Omwille van alle ontwikkelingen en om focus te behouden is in 2024 aan de directeur-bestuurder gevraagd naast de reguliere agendapunten en de managementrapportages structureel verslag te doen van drie zaken die nadrukkelijk aandacht behoeven en die een belangrijk onderdeel zijn in het koersplan:

- Arbeidsmarkt
- Samenwerking
- Opdracht basishulpverlening

Vooruitblikkend zullen deze punten ook in 2025 aandacht blijven krijgen. Tegelijkertijd heeft de nieuwe directeur-bestuurder binnen het vastgestelde koersplan, ook eigen focus aangebracht in het jaarplan 2025.

Arbeidsmarkt / personeel
Het verzuim, aantrekken en behouden van collega's bij het CJG en AMW heeft in 2024 veel aandacht gehad. Uitzwaaigesprekken zijn structureel gevoerd met als doel zicht en grip te krijgen op het verloop van medewerkers. De uren van gedetacheerden zijn afgebouwd omdat dit financieel niet langer verantwoord was en er zijn nieuwe medewerkers

aangetrokken. Aandachtspunt voor de Raad van Toezicht in 2024 was de werkdruk, en het effect van de wachtlijsten op de medewerkers. Ook de komende tijd blijft dit punt van zorg.

Evaluatie Raad van Toezicht
In 2024 is afgesproken om het éne jaar een grondige (externe) evaluatie te doen en het andere jaar een interne evaluatie. Omdat er in 2023 een uitgebreide evaluatie onder externe begeleiding heeft plaatsgevonden, wordt afgesproken eind 2024 of begin 2025 (omdat dan de nieuwe directeur-bestuurder ingewerkt is) een interne evaluatie te plannen. Daarbij wordt extra kritisch naar de toegevoegde waarde van een dergelijke evaluatie gekeken.

Commissies
De Raad van Toezicht kent twee commissies; de auditcommissie en de (in 2024 opnieuw gevormde) kwaliteitscommissie.

De auditcommissie, bestaande uit de heren Rademaekers en Smeets 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 evaluatie van de procesafspraken van de auditcommissie heeft plaatsgevonden met als resultaat dat er een tweejaarlijkse evaluatie wordt gehouden (in plaats van jaarlijks); dat de verslagen van de auditcommissie schriftelijk worden aangeleverd en de verantwoording richting Raad van Toezicht mondeling gebeurt en dat in de rapportages meer focus komt op output en outcome. Op vraag van de Raad van Toezicht heeft de controller een back-up document geschreven met processtappen en contactpersonen waarmee de continuïteit van de Planning & Control cyclus geborgd is.

De kwaliteitscommissie bestaat uit Marivonne van Kralingen (RvT), Dominique Boer (RvT), de directeur-bestuurder, het hoofd bedrijfsvoering en *(afhankelijk van de agenda)* de beleidsmedewerker kwaliteit. De commissie is in deze samenstelling in 2024 gestart en heeft drie thema's vastgelegd die de eerstvolgende vergaderingen aan bod komen:
- Cliënten
- Processen
- Medewerkers

De kwaliteitscommissie zal na haar vergadering steeds in de Raad van Toezicht verslag doen en kwaliteit als thema ook daar nadrukkelijk agenderen.

Samenstelling Raad van Toezicht
De Raad van Toezicht bestond in 2024 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-Haanstra

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 advies-regelingen 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 2024 de basis voor het handelen van de Raad van Toezicht, dat zich laat kenmerken door respect en vertrouwen. De inhoud en opzet van dit toezichtsplan wordt in 2025 door de Raad van Toezicht geëvalueerd.

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 sparring-partner 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 2024 viermaal regulier vergaderd. Daarnaast zijn er meerdere overlegmomenten geweest ten behoeve van de werving van de nieuwe directeur-bestuurder en heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden na de eerste zogeheten 100 dagen van Jantien Kuperus.

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 2024 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.

Sebastiaan Smeets heeft vanuit zijn OR gerelateerde benoeming als RvT-lid de Overlegvergadering van de OR van 25 juni bijgewoond.

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

Jaargesprek directeur-bestuurder
Normaliter is het jaargesprek met de directeur-bestuurder onderdeel van het afsluiten van het boekjaar en het opmaken van de jaarstukken. Omdat de directeur-bestuurder bij het opmaken van de jaarstukken nog geen half jaar in dienst was heeft de Raad van Toezicht besloten het jaargesprek te verschuiven naar 2025.

Afsluiting
2024 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, ook in de periode waarin er sprake was van een waarnemend directeur-bestuurder, onverminderd enthousiast, betrokken en gemotiveerd waren. De Raad van Toezicht waardeert ieders 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.

Naam	Functies en nevenfuncties
Dominique Boer	Functie: Directeur speciaal onderwijs voor Stichting Kindante
Marivonne van Kralingen	Functie: Advocaat, Mediator en Eigenaar Voor de Zaak Nevenfuncties: - Voorzitter Raad van Commissarissen Rabobank Noord-Limburg - Lid Raad van Commissarissen Vostermans Companies - Projectgroepvoorzitter Bedrijfsinvesteringszone - Intervisiegespreksleider Intervisie Advocatuur
Frank Rademaekers	Functie: Manager ABAB Belastingadvies Nevenfuncties: - Penningmeester Stichting Leergeld Weert e.o. - Penningmeester bestuur Dekenaat Weert
Sebastiaan Smeets	Functie: Senior docent Finance & Control en Accountancy Zuyd Hogeschool, academie voor financieel management

4.2. Jaarverslag Externe Vertrouwenspersoon

De betekenis van een jaarverslag voor Externe vertrouwenspersoon

Een jaarverslag is een verslaglegging, verantwoording en een evaluatie van de in het afgelopen jaar gedane meldingen.

Het jaarverslag functioneert als instrument dat aantoont wat er leeft binnen uw organisatie en welke (mogelijke) problemen er zijn.

Trix Sillen

25 februari 2025

INHOUD

1.0 Aantal meldingen en klachten
1.1 De meldingen (tabel)
1.2 Toelichting meldingen

2.0 Gesprekken en doorverwijzingen
2.1 Gesprekken en doorverwijzingen (tabellen)
2.2 Toelichting

3.0 Verantwoording uren
3.1. Aantal gevoerde gesprekken
3.2 Werkzaamheden algemeen
3.3 Preventieve werkzaamheden
3.4 Incidentele gesprekken n.a.v. meldingen

4.0 Activiteiten, opleidingen & Intervisie

5.0 Conclusies

6.0 Aanbevelingen

Hoofdstuk 1: Aantal meldingen en klachten

Het aantal meldingen en klachten wordt in onderstaande tabel weergegeven.

1.1

	2021	**2022**	**2023**	**2024**
	totaal	totaal	totaal	totaal
Aard van de klachten:				
Seksuele intimidatie	0	0	0	0
Discriminatie	0	0	0	0
Agressie en geweld	0	0	0	0
Pesten	0	0	2	0
Intimidatie/gedrag	0	0	6	1
Integriteit	0	0	0	0
Totaal aantal meldingen			8	1

Arbeidskwesties	n.v.t.	n.v.t.	0	0

1.2 Toelichting meldingen

Hoofdstuk 2: Gesprekken en doorverwijzingen

- 1 melding in 2024 m.b.t. intimidatie betrof melding tussen leiding en medewerker
- 6 melders hebben in 2023 aangegeven dat ze zich onveilig voelen op hun werkplek veroorzaakt door de leiding/management. Deze meldingen liepen door tot medio eind januari 2024.

2.1

Totaal aantal gevoerde gesprekken met melders	**Aantal**
Doorverwijzingen naar hulpverleners	0
Opgeloste en/of afgehandelde problemen/nog in behandeling, casus loopt nog	0
Klachten naar klachtencommissie	0
Verwijzing naar leidinggevenden/Bemiddelaar/Mediation opgestart	0
Meldingen aan politie	0
Gesprekken en met medewerkers i.v.m. melders	0

Doorverwijzingen naar deskundigen	**Aantal**
Huisarts	0
Maatschappelijk werk	0
Psycholoog	0
Bureau zedenpolitie	0
Bedrijfsarts	0
Mediation/Bemiddeling	0

2.2 Toelichting

Geen meldingen

Hoofdstuk 3: Verantwoording uren

In onderstaande tabellen vindt u de verantwoording van de uren.

3.1

Aantal gevoerde gesprekken met:	**Minuten**
Melders	35
Medewerkers	0
Hulpverleners	0
Politie	0
Collega's	0
Subtotaal	**35**

3.2

Werkzaamheden algemeen	**Minuten**
Basistraining interne VP	0
Spreekuren	0
Verslaglegging	0
Follow-up training	0
Werkplan	0
Jaarverslag voorbereiden en bespreken	60
Subtotaal	**60**

3.3

Preventieve werkzaamheden	**Minuten**
Workshop OG Leidinggevenden	0
Check Klokkenluidersregeling	0
Voorbereiden format beleid en bespreken	0
Introductiewerk	0
Subtotaal	**0**

3.4

Incidentele gesprekken n.a.v. meldingen	**Minuten**
Management (HR)/Bestuur/OR	0
Gesprekken met Interne Vertrouwenspersoon	0
Getuigenverhoor	0
Subtotaal	**0**

Totaal aantal minuten	95

Hoofdstuk 4: Activiteiten, opleidingen & Intervisie

De Externe VP geeft basistrainingen aan interne Vp's van bedrijven/organisatie, geeft workshops m.b.t. de implementatie van een vertrouwenspersoon binnen bedrijven/organisatie, ondersteunt in het opstellen van beleid OG/Integriteit en geeft Awareness Sessie bij bedrijven/organisatie.

Opleidingen gevolgd in 2024:

- Verdieping gespreksvoering
- Vertrouwenspersoon en Klachtenonderzoek

Intervisie

De Externe vertrouwenspersoon neemt deel aan 4 verschillende intervisiegroepen.

Hoofdstuk 5: Conclusies

Afgelopen jaar is er 1 melding geweest m.b.t. Ongewenste Omgangsvormen. Landelijk beeld is 1 op 6 medewerkers die in Nederland te maken krijgen met ongewenst gedrag. Vergelijk dit met het aantal medewerkers dat werkzaam is binnen of voor Algemeen Maatschappelijk Werk/Centrum voor Jeugd en Gezin, dat zou in lijn zijn met het gemiddelde in Nederland, een grote afwijking kan 2-ledig vragen oproepen;

- Binnen Algemeen Maatschappelijk Werk/Centrum voor Jeugd en Gezin ervaren medewerkers geen ongewenst gedrag?
- Zijn onze medewerkers zich bewust van wat ongewenst gedrag exact inhoud, herkennen we het en hoe gaan we ermee om?

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

Vorig jaar:

- Jaarlijkse check/update Ongewenste Omgangsvormen/Integriteit, Klachtenregeling
- Minimaal 1 à 2 x per jaar de focus te richten op onderdelen van Ongewenste Omgangsvormen en informatie aanreiken.
- Exitgesprekken – hierin opnemen van minimaal 3 vragen m.b.t. het onderwerp ongewenste omgangsvormen. Belangrijk hoe en door wie worden de exitgesprekken gevoerd?
  Voorbeeld vraag:
  - Voelt u binnen uw team/ Algemeen Maatschappelijk Werk/Centrum voor Jeugd en Gezin de veiligheid om eventuele ongewenste omgangsvormen te bespreken?
- Organiseren Awareness Sessie medewerkers of teamgesprek door de teamleider d.m.v. een dilemma vraag m.b.t. het thema ongewenste omgangsvormen.

4.3. Jaarverslag Ondernemingsraden AMW-ML en CJG-ML 2024

Inleiding

Het jaar 2024 heeft voor de OR bestaan uit wisseling van leden, wisseling van directeur- bestuurder en meerdere thema's die de revue hebben gepasseerd waarover de OR een instemming of advies heeft verleend.

Thema's in 2024

- ***Wisseling OR-leden en functiewisselingen***

In 2024 hebben we afscheid genomen van een aantal OR leden wegens het verkrijgen van een andere baan of andere werkzaamheden. Om die reden hebben we meerdere oproepen gedaan in de medewerkersbijeenkomsten van AMW en CJG. Hierop zijn enkele reacties gekomen waardoor we de OR weer hebben kunnen uitbreiden naar een voltallige ondernemingsraad.
Tine Martens is de voorzitter van de OR en Silvie Janssen per 2024 de secretaris.

- ***Contact achterban***

Ook in 2024 heeft de OR de fysieke vergaderingen gepland op de verschillende locaties van onze organisatie. Daarnaast heeft de OR zich meermaals laten zien tijdens de medewerkers-bijeenkomsten en is er een enquête uitgegaan naar de achterban in verband met een van de instemmingen. De OR sluit aan bij de Kick-Start voor nieuwe collega's waar uitleg wordt gegeven over de OR. Voor 2025 wil de OR bij teams inventariseren welke behoefte er is op het gebied van aansluiten bij teamvergaderingen door afgevaardigden van de OR, om eventuele toelichting te geven op thema's en/of vragen te beantwoorden die de achterban heeft aan de OR.

- ***Raad van Toezicht***

In 2024 heeft Mieke Pirson haar functie neergelegd als directeur-bestuurder voor het AMW en CJG. Wegens het vertrek van Mieke per 01-03-2024 en de wervingsprocedure voor de nieuwe directeur-bestuurder heeft de Raad van Toezicht Arie de Bont aangewezen als interim bestuurder voor zowel het AMW als CJG. Hierbij is de OR ook betrokken in de vorm van een adviesvraag. Daarnaast is de OR actief betrokken geweest bij het wervingsproces van de nieuwe bestuurder voor het AMW en CJG. Jantien Kuperus is benoemd tot directeur-bestuurder en gestart op 01-07-2024. De OR heeft hierop een positief advies gegeven. Daarnaast is Sebastiaan Smeets aangesloten bij een OV-vergadering in de zomer om de verbinding tussen OR en Raad van Toezicht te onderhouden.

- ***Opleidingsplan 2025***

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

- ***Klachtencommissie***

De OR heeft voor het samenstellen van de klachtencommissie een persoon aangedragen aan het MT. Besloten is, dat deze persoon lid zal worden van de klachtencommissie.

- ***Evaluatie vertrouwenspersoon***

De OR is actief betrokken geweest bij de evaluatie van de vertrouwenspersoon van het CJG en AMW.

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

De OR is actief betrokken geweest bij de evaluatie van de bedrijfsarts en praktijkondersteuner bedrijfsarts van het AMW en CJG.

- ***Artikel 24 overleg***

De OR heeft een Artikel 24 (WOR) overleg gehad in het najaar van 2024 met Jantien Kuperus als nieuwe directeur-bestuurder. In dit overleg zijn thema's besproken die leven binnen de organisatie en heeft de directeur-bestuurder en OR de gelegenheid gegeven om met elkaar een open gesprek te voeren. In dit overleg heeft de OR ook kenbaar gemaakt een verdieping te willen aanbrengen in het werk van de OR waarvoor scholing wordt georganiseerd. De directeur-bestuurder moedigt dit aan.

Instemmingsverzoeken en adviesaanvraag

Instemmingen:

- Collectieve vrije dagen op 10-05-2024 en 27-12-2024
- Afas als personeelssysteem
- Loopbaanbudget beleid
- Opleidingsplan 2024
- Inzet praktijkondersteuner bedrijfsarts
- Stagebeleid
- Vakantie- en verlofregeling
- Stoppen E-Learning Basic Life-Support

Adviesaanvragen vanuit de Raad van Toezicht:

- Interim bestuurder
- Benoeming J. Kuperus als directeur-bestuurder

4.4. Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2024 AMW-ML

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 klachten-formulier, 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 2024 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 in de loop van 2025 zullen twee leden aftreden. 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 2024 driemaal bijeengeweest voor een algemene vergadering om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken en de nieuwe leden te verwelkomen/ in te werken.
De Provinciale Klachtencommissie heeft een onafhankelijke werkwijze en beoordeelt of de ingediende klacht ontvankelijk en gegrond is. Alle klanten en 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 leiding /MT;
- 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 2024 is er bij de Provinciale Klachtencommissie geen enkele klacht gemeld.

Verslag van de klachtenafhandeling van AMW-ML in het jaar 2024

Hierbij verklaart ondergetekende, directeur-bestuurder van AMW-ML, dat er in 2024

- door de Provinciale Klachtencommissie geen klacht is behandeld die betrekking had op de dienstverlening door AMW-ML
- bij AMW-ML opmerkingen/klachten van cliënten zijn afgehandeld volgens de interne procedure

J. Kuperus *Weert, 3 maart 2025*

4.5. Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2024 CJG-ML

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 klachten-formulier, 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 2024 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 in de loop van 2025 zullen twee leden aftreden. 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 2024 driemaal bijeengeweest voor een algemene vergadering om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken en de nieuwe leden te verwelkomen/ in te werken.
De Provinciale Klachtencommissie heeft een onafhankelijke werkwijze en beoordeelt of de ingediende klacht ontvankelijk en gegrond is. Alle klanten en 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/mt;
- 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 2024 is er bij de Provinciale Klachtencommissie geen enkele klacht gemeld.

Verslag van de klachtenafhandeling van CJG-ML in het jaar 2024
Hierbij verklaart ondergetekende, directeur-bestuurder van CJG-ML, dat er in 2024

- door de Provinciale Klachtencommissie geen klacht is behandeld die betrekking had op de dienstverlening door CJG-ML.
- bij CJG-ML opmerkingen/klachten van cliënten zijn afgehandeld volgens de interne procedure

J. Kuperus *Weert, 3 maart 2025*

4.6. Jaarverslag: Informatiebeveiliging 2024

Geschreven door projectgroep NEN7510

Informatiebeveiliging binnen het AMW-ML en CJG richt zich op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle gegevens. Het verzamelen en vastleggen van persoonsgegevens van zowel cliënten als medewerkers is noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Persoonsgegevens zijn vertrouwelijke gegevens die te allen tijde zorgvuldig en juist moeten zijn vastgelegd en beschikbaar moeten zijn. Ter borging van de kwaliteit betreffende informatiebeveiliging zijn we in 2020 gestart met het traject richting NEN7510 certificering. Ter voorbereiding hierop hebben we veel aandacht besteed aan bewustwording van het thema informatiebeveiliging onder collega's. Begin 2022 hebben we het certificaat behaald bij DEKRA. In november 2024 heeft de audit rondom hercertificering plaatsgevonden. De audit is goed verlopen. Als sterke punten benoemde de auditor dat het bewustzijn van informatiebeveiliging en wet- en regelgeving bij alle auditees groot was en de organisatie een gestructureerde werkwijze heeft m.b.t. informatiebeveiliging, die overal in de organisatie goed is doorgevoerd. Daarnaast hebben we een aantal suggesties ter verbetering ontvangen en is er één tekortkoming geconstateerd. Bij medewerkers die sinds 2017 of langer in dienst zijn, zijn de verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging niet opgenomen in de arbeidsovereenkomst. Wel hebben alle medewerkers een gedragscode ondertekend waarin verwezen wordt naar de verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging. Deze gedragscode is onderdeel van het personeelsdossier. Er is een plan van aanpak opgesteld om deze tekortkoming op te lossen.
Deze is recent goedgekeurd, waardoor we de hercertificering hebben behaald. We zijn ontzettend blij en trots met dit resultaat!

Het intern auditteam is het afgelopen jaar qua samenstelling hetzelfde gebleven. Zij hebben het afgelopen jaar meerdere audits uitgevoerd op verschillende thema's (zowel vanuit de HKZ als de NEN7510-norm). Naar aanleiding van de training die zij in het najaar 2023 hebben gevolgd, is het auditformulier verbeterd, waardoor de uitkomsten van de audit, alsook de risico's, kansen en eventuele corrigerende maatregelen in een duidelijker format vastgelegd worden.

In dit jaarverslag blikken we terug op maatregelen en incidenten op het gebied van informatiebeveiliging.

Maatregelen informatiebeveiliging 2024

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. Waar nodig zijn er verbetervoorstellen gedaan. Een terugkoppeling naar de medewerkers heeft plaatsgevonden via Intranet of in de teams.
- Om ervoor te zorgen dat medewerkers Phishing mail (beter) leren herkennen en de security awareness van medewerker wordt vergroot, is besloten om te gaan werken met Phished. Dit is een trainingsplatform waarmee Phishing-simulaties verstuurd kunnen worden en waarbij medewerkers (korte) training aangeboden krijgen op het gebied van informatiebeveiliging. Doel hiervan is dat medewerkers bewuster zijn van de risico's, waardoor de kans op een (ernstig) incident wordt verkleind.
- De FG heeft een ronde gemaakt langs de teamvergaderingen. Medewerkers zijn meegenomen in het aantal datalekken van de afgelopen periode en er is uitleg gegeven over

hoe om te gaan met datalekken en hoe deze voorkomen kunnen worden. Daarnaast is er uitleg gegeven over het Phished-platform en waarom ervoor gekozen is om hier gebruik van te maken.
- Informatiebeveiliging is een vast thema tijdens de Kickstart, zodat nieuwe medewerkers vanaf de start goed meegenomen worden in de werkafspraken rondom dit thema.

Informatiebeveiligingsincidenten/ datalekken 2024

- 34 security incidenten
- 3 meldingen (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

In 2024 is er een klacht geweest die deels betrekking had op het thema informatiebeveiliging. De FG is betrokken geweest bij de afhandeling van deze klacht.

Informatiebeveiligingsdoelstellingen en KPI's:

Doel	
1. Medewerkers zijn bekwaam op het gebied van informatiebeveiliging. • Op de hoogte van informatie-beveiligingsbeleid • 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 een trainingsplatform.	Er is een jaarplanning gemaakt voor de Kickstart voor nieuwe medewerkers. Tijdens de Kickstart komen deze thema's aan bod. Medewerkers worden via Intranet 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 ook het aantal datalekken besproken, alsook de route voor het melden van datalekken. Het trainingsplatform Phished is in het najaar van 2024 geïntroduceerd, gericht op het vergroten van de kennis van medewerkers op het gebied van security awareness en het herkennen van Phishingmails. De uitkomsten hiervan leveren goede sturingsinformatie op, waarmee we potentiële risico's beter in kaart kunnen brengen.
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 in KO d.m.v. mappen en de mogelijkheid om meerdere zoektermen toe te voegen, die de vindbaarheid van documenten moet vergroten. Inmiddels staat alle informatie op één plek en is deze op andere plekken verwijderd.

3. Q2 2024 zijn we up to date m.b.t. de security instellingen/eisen in onze ICT-omgeving • Uitvoeren van Healthscan+	Begin 2024 is er door HOI een Healthscan+ uitgevoerd, waarbij de gehele ICT-omgeving is bekeken om te checken of en waar zich de grootste security issues bevinden. Hieruit is een adviesrapport gekomen. N.a.v. hiervan zijn de security issues aangepakt. We gaan afspraken met HandsOn ICT maken over het herhaaldelijk uitvoeren van een Healthscan. Daarnaast zijn we bezig om in kaart te brengen wat de best passende Microsoft licentie, zodat de werkomgeving zo goed mogelijk is beveiligd.
4. Eind 2024 is AFAS geïmplementeerd als nieuw HR-systeem met in achtneming van passende informatie-beveiligingsmaatregelen. • Om zicht te krijgen op welke passende maatregelen noodzakelijk zijn, beginnen we in Q2 2024 met het uitvoeren van een DPIA.	De DPIA is in Q2 uitgevoerd om de mogelijke privacy risico's van gegevensverwerking in kaart te brengen. Er zijn geen (rest)risico's naar voren gekomen, waardoor de implementatie, zoals gepland, uitgevoerd kon worden. Door de implementatie van AFAS kunnen gegevens transparanter en beter inzichtelijk worden verwerkt, doordat de medewerkers een betere inzage krijgen in hun personeelsdossier. Komend jaar gaan we bekijken welke koppelingen tussen AFAS en de ICT-systemen gemaakt kunnen worden, waarmee zoveel mogelijk processen/ handelingen geautomatiseerd worden.

KPI's 2024

1. 100% van onze devices zijn opgenomen in het CMDB.	Alle laptops, koptelefoons en telefoons zijn opgenomen in het 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 is bij alle teams aangesloten, waarbij er het aantal datalekken, route voor het melden van een datalekken en verdere uitleg over het Phished platform is gegeven.

Kansen voor verbetering en noodzaak wijziging in het systeem

Het ISMS wordt steeds beter geïntegreerd in de organisatie. We merken dat het systeem meer dan een kwaliteit managementsysteem draait op een aantal afdelingen. Denk aan kwaliteit en ICT. Deze afdelingen zijn vooral bezig met het goed faciliteren van collega's, zodat zij veilig kunnen werken. Daarnaast houden zij zicht op de ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en informeren collega's hierover. De teamronden en de invoering van het trainings-platform Phished zijn hierin een belangrijke manier om de bewustwording bij collega's (verder) te vergroten. In het geval van datalekken is er persoonlijk contact met de collega's, hierdoor kan er gezamenlijk stap voor stap bekeken worden welke acties noodzakelijk zijn.
Tijdens de NEN7510 audit zijn een aantal voorstellen voor verbeteringen opgenomen in het auditrapport. Deze voorstellen zullen begin 2025 in de projectgroep NEN7510 besproken worden om te bekijken hoe we de huidige werkwijze verder kunnen verbeteren en systemen efficiënter ingericht kunnen worden.

Conclusie informatiebeveiligingsbeleid 2024

Informatiebeveiliging en het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens is zowel binnen het kwaliteitsmanagement alsook voor de collega's een vanzelfsprekendheid. De FG heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. De werkafspraken rondom informatiebeveiliging lijken over het algemeen goed ingebed te zijn in de organisatie. Medewerkers benaderen de FG met vragen over informatiebeveiliging en het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Wat opvalt is dat collega's bewust zijn van de risico's die deze thema's met zich meebrengen en hier zorgvuldig in willen handelen. Tijdens de NEN7510 audit werd dit ook door de auditor bevestigd. De NEN7510 certificering is voor ons een belangrijke manier om ons informatiebeveiligingsbeleid continue te blijven verbeteren en helpt ons alert te zijn op mogelijke risico's. We zijn dan ook ontzettend trots op het positieve advies t.a.v. hercertificering!