



Pesach in Lunteren

JMW

Hulpverlening

Thuiszorg

Joodse activiteiten

Jingles de vriendensite

Benjamin/Joodse Agenda

Servicepakket/Mediation

Vrijwilligers

# JAARDOCUMENT 2013

Stichting Joods Maatschappelijk Werk

## MAATSCHAPPELIJK VERSLAG WELZIJN INCLUSIEF JEUGDZORG



JMW's cursus leerlingmediation



## INHOUD

	Blz.
Inhoudsopgave	2
1. Uitgangspunten van de verslaglegging	3
2. Profiel van de organisatie	4
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	11
4. Beleid, inspanningen en prestaties	24

## Maatschappelijk Verslag

### 1. Uitgangspunten van de verslaglegging

JMW legt het verslag over zijn activiteiten altijd vast in een Jaardocument en een algemener Jaarverslag dat breed wordt verspreid naar de vele stakeholders van JMW. Met ingang van het Verslagjaar 2013 is ervoor gekozen om het Verslag naar de stakeholders te beperken tot een brochure waarin de belangrijkste ontwikkelingen in 2013 worden samengevat. Voor degenen die zich verder willen verdiepen in de JMW-organisatie wordt verwezen naar het voor u liggende Maatschappelijk verslag uit het Jaardocument.

In dit jaardocument is opnieuw gepoogd een zo volledig en integraal mogelijk beeld van de werkzaamheden en de activiteiten van de onderneming 'Joods Maatschappelijk Werk' te geven vanuit de drie sectoren die deze onderneming kent, te weten: de sector Hulpverlening, de sector Zorg & Preventie en de sector Thuiszorg.

Het verslagjaar 2013 was een bijzonder jaar. JMW heeft in 2013 een Project Lange termijnbeleid opgestart. Het doel van het project 'Lange termijn beleid is het bespreekbaar maken, uitzetten en vaststellen van het Strategisch beleid van JMW voor de komende jaren.

JMW is een specifieke organisatie die voor een groot deel afhankelijk is van specifieke oorlogsgerelateerde subsidies, terwijl ook de reguliere subsidies w.o. die voor de Thuiszorg (AWBZ en WMO) en de Jeugdhulpverlening sterk onder druk staan. Verwacht wordt dat de cliënten- en deelnemersaantallen in de komende jaren verder zullen afnemen.

Uitgaande van de huidige economische situatie zal het voor een aantal fondsen die JMW ondersteunen op langere termijn moeilijk worden om de exploitatietekorten op te vangen. Dat alles maakt het noodzakelijk voor JMW om een blik in de toekomst te werpen en plannen te ontwikkelen om de hulpverlening aan Joden in Nederland op lange termijn te borgen.

Met dank aan allen die aan dit jaardocument een bijdrage hebben geleverd!

Hans Vuijsje,  
Algemeen directeur-bestuurder

## 2. Profiel van de organisatie

De stichting Joods Maatschappelijk Werk werd formeel op 28 november 1946 opgericht om "de gehele sociale zorg aan de Joden in Nederland te coördineren, te bevorderen en uit te oefenen". Deze aan JMW's oprichtingsakte ontleende doelstelling bepaalt ook nu nog het karakter van de instelling, in ten minste drie opzichten:

1. het werkgebied van JMW omvat heel Nederland;
2. de doelgroep beperkt zich tot de Joodse gemeenschap;
3. het werkveld (de sociale zorg) is uitzonderlijk breed en omvat een groot aantal werksoorten.

Sinds JMW in september 1948 daadwerkelijk met zijn activiteiten in het kader van de 'sociale zorg' begon, hebben de effecten van de Tweede Wereldoorlog zich doen gelden. Veel hulpvragen waarmee de doelgroep zich wendt tot JMW worden in meer of mindere mate bepaald of gekleurd door de oorlog, hetgeen ook tot uiting komt in het grote beroep dat de doelgroep jaarlijks op de instelling doet.

Het aanbod van JMW is verdeeld over drie sectoren:

1. hulpverlening (algemeen maatschappelijk werk, groepswork, de Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940 – 1945, jeugdzorg en vluchtelingen- en migrantenwerk);
2. zorg & preventie (ouderenwerk, vrijwilligerswerk en samenlevingsopbouw);
3. thuiszorg (hulp bij het huishouden, begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging).

De dienstverlening van JMW is gebaseerd op het door de instelling ontwikkelde Model voor Integrale Hulpverlening, dat erop gericht is om een zo licht mogelijke vorm van hulpverlening aan te bieden. In dat kader worden de cliënten van de sector 'Zorg en Preventie' aangeduid als 'deelnemers'. Zij kunnen een beroep doen op een scala aan meestal groepsgebonden activiteiten, gericht op identiteitsversterking en ter voorkoming van vereenzaming en isolement.

JMW's doelgroep is ruimer dan die volgens de religieuze criteria, terwijl ook aan niet-Joodse leden van een huishouden hulp kan worden verleend. Daarnaast biedt JMW in het kader van de 'Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940 – 1945' (Wuv) en de 'Wet uitkeringen burgeroorlogsgetroffenen' (Wubo) hulp aan niet-Joodse oorlogsslachtoffers.

Het beleid van JMW is er expliciet op gericht ook de zogeheten 'ongebonden Joden' (degenen die niet tot het ledenbestand van een Joods kerkgenootschap behoren) te bereiken. Zij vormen de meerderheid van de huidige Joodse gemeenschap.

Het hoofdkantoor van JMW is gevestigd in Amsterdam. De overige vestigingen zijn in Arnhem, Eindhoven, Groningen en Den Haag. Er zijn ontvangstruimten in Enschede en Rotterdam.

Het werk van JMW wordt voor het grootste deel gesubsidieerd door zowel de Rijksoverheid als de lokale overheden van de drie grootste steden en de AWBZ. In de financiering van de tekorten wordt voorzien door particuliere Joodse fondsen, aangevuld met incidentele particuliere bijdragen.

## 2.1. Algemene identificatiegegevens

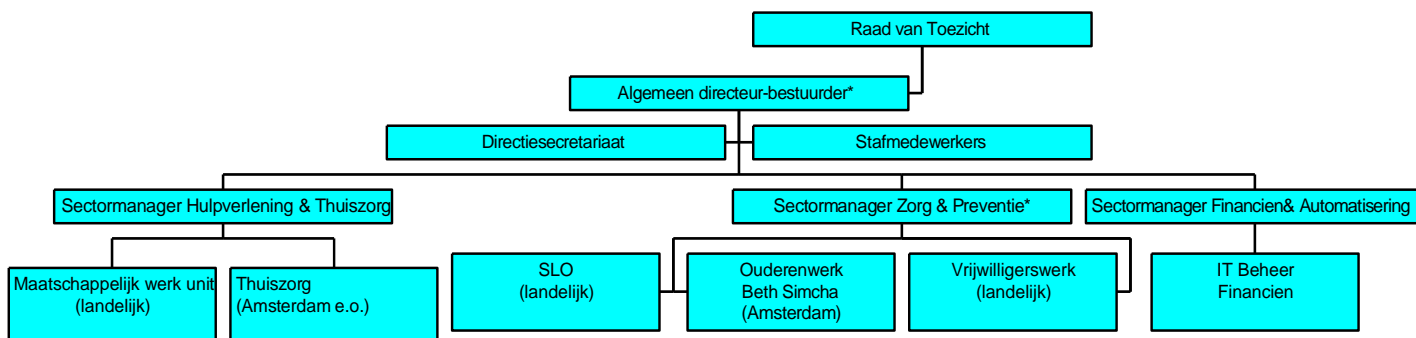
<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	
Adres	De Lairesestraat 145-147
Postcode	<b>1075 HJ</b>
Plaats	Amsterdam
Telefoonnummer	020-577 65 77
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41197282
E-mailadres	<a href="mailto:info@joodswelzijn.nl">info@joodswelzijn.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.joodswelzijn.nl">www.joodswelzijn.nl</a>

## 2.2. Structuur van het concern

JMW heeft een eenhoofdig Bestuur en kent als overige (statutaire) organen een Raad van Toezicht, een Cliënten- en deelnemersraad, een Klachtencommissie, een Ondernemingsraad en een Gemeenschapsraad. Daarnaast kent JMW een Vrijwilligersraad, die de belangen behartigt van de omvangrijke vrijwilligersorganisatie.

Hieronder vindt u een organigram van de organisatie.

### Organigram stichting Joods Maatschappelijk Werk (JMW)



\* Noot: de Algemeen directeur-bestuurder is tevens Sectormanager Zorg & Preventie

## 2.3 Kernegegevens

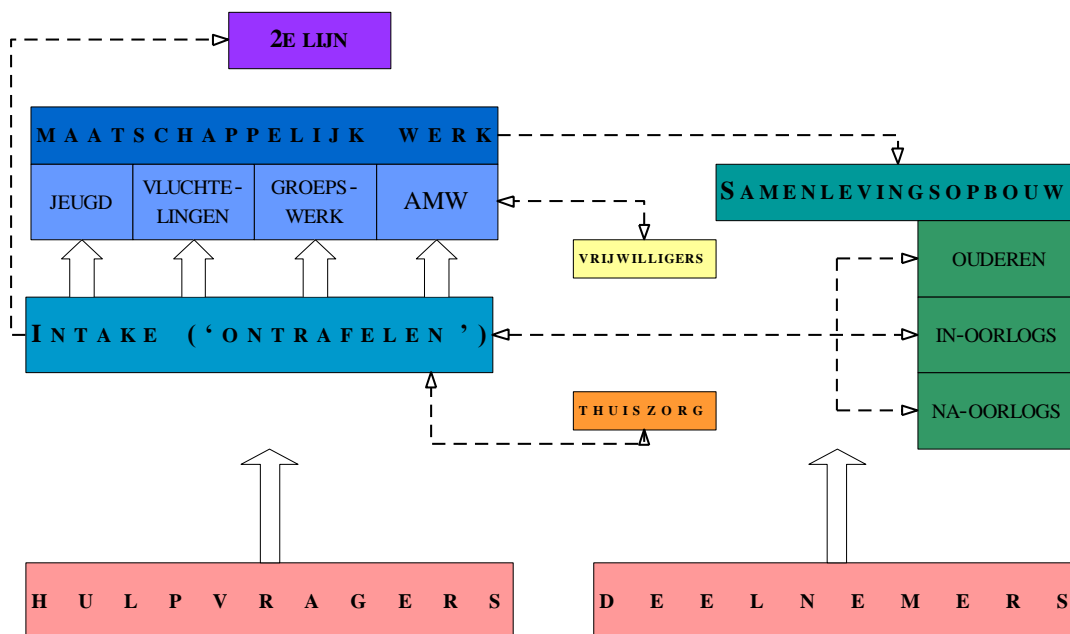
### 2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

De dienstverlening van JMW is gebaseerd op het door de instelling ontwikkelde Model voor Integrale Hulpverlening. Doelstelling van het hulpverleningsmodel is: het optimaal inzetten van mensen en middelen ten behoeve van de specifieke hulp- en zorgverlening voor Joden in Nederland, waarbij bijzondere aandacht geschonken wordt aan een juiste verhouding van preventie, hulpverlening en zorgverlening.

In het kader van het Model voor Integrale Hulpverlening is een hulpverleningsnetwerk opgebouwd dat bestaat uit een aantal componenten (preventie-, hulp- en zorgverleningsactiviteiten).

**H U L P V E R L E N I N G :  
H E R S T E L V A N C O N T R O L E**

**Z O R G & P R E V E N T I E :  
D R A A G L I J K M A K E N / V E R S T E R K E N**



Hieronder worden de verschillende componenten beschreven. Daarbij wordt een aantal functies onderscheiden. Deze functies worden vervolgens geformuleerd in termen van "controle over belastende sociale omstandigheden", d.w.z. de greep die de cliënt op zijn leven en functioneren heeft.

## Sector Hulpverlening

### *Maatschappelijk werk*

Het maatschappelijk werk vormt de kern van de hulpverlening. In het algemeen maatschappelijk werk zijn vijf functies te onderscheiden, die in grote lijnen tevens geldig zijn voor andere, binnen de maatschappelijk werk-units uitgevoerde, werksoorten als Jeugdzorg, Vluchtelingenwerk, hulp aan gedetineerden en Ouderenwerk:

1. signaleren en preventie (voorkomen van controleverlies over belastende sociale omstandigheden);
2. intake/ontrafelen;
3. informeren en adviseren (herstel van controle);
4. begeleiden (herstel van controle);
5. bemiddelen (herstel van controle of het draaglijk maken van verlies aan controle).

Binnen het maatschappelijk werk vindt tevens de begeleiding plaats van vervolgings-slachtoffers 1940-1945 en hun nabestaanden in het kader van de Oorlogswetten. JMW heeft daarbij de wettelijke taak de basis- en vervolgrapportages op te stellen voor aanvragers, die JMW als begeleidende instelling kiezen.

In het kader van de Jeugdzorg worden jeugdbeschermingstaken, ambulante jeugdhulpverlening, uitgevoerd. Tevens wordt aan leerlingen en medewerkers op Joodse scholen in Amsterdam en Amstelveen ondersteuning geboden.

Als aanbieder van jeugdhulpverleningsvoorzieningen beschikt JMW over pleegzorg en een Begeleid Wonen-project, waarin jongeren worden voorbereid op zelfstandig wonen.

### ***Groepsmaatschappelijk werk***

Binnen het maatschappelijk werk is het groepsmaatschappelijk werk ontwikkeld. Deze hulpverleningsmethodiek is met name bruikbaar voor cliënten uit de leeftijdsgroepen van jong vervolgd/oorlogsgeneratie en de naoorlogse generatie. In de veiligheid van de groep en via een proces van her- en erkenning van de problematiek binnen de groep wordt een verwerkingsproces op gang gebracht.

De functies van het groepsmaatschappelijk werk zijn:

1. het bieden van veiligheid en onderlinge steun middels herkenning en erkenning (versterken van controle);
2. bewustwording en emancipatie (versterken van controle);
3. identiteitsversterking (versterken van controle).

## **Sector Zorg & Preventie**

### ***Vrijwilligerswerk***

Inzet van vrijwilligerswerk vormt een belangrijke bijdrage bij de zorgverlening aan oorlogsgetroffenen. Zoals eerder uiteen is gezet bestaat een belangrijk deel van de problematiek van oorlogsgetroffenen uit de breuk met de samenleving en de behoefte aan veiligheid.

Aan deze behoefte kan tegemoet gekomen worden door een goed functionerende vrijwilligersorganisatie.

De functies van het vrijwilligerswerk zijn:

1. het bieden van veiligheid in de vorm van begrip en erkenning door het organiseren van vriendschappelijk huisbezoeken, (voorkomen van verlies van controle over de belastende sociale omstandigheden);
2. preventie en het doorbreken van sociaal isolement;
3. het bieden van zorg- en hulpverlening in de vorm van hand- en spandiensten;
4. signalering naar het maatschappelijk werk (voorkomen van verder verlies van controle).

### ***Opbouwwerk/sociaal-cultureel werk***

Sociale verbanden vormen een belangrijke bron van steun bij psychosociale problemen.

Oorlogsproblematiek is per definitie nagenoeg onoplosbaar. Het leven kan draagbaar worden gemaakt, maar de vervolging, verlies van dierbaren, niet ongedaan.

De sociale verbanden bij de categorieën oorlogsgetroffenen zijn vaak ernstig verstoord door de afwezigheid, dan wel de vervreemding, van familie en vrienden.

Het 'kunstmatig' opbouwen van sociale netwerken van 'lotgenoten' kan een belangrijke bijdrage leveren aan de zorgverlening voor de verschillende leeftijdsgroeperingen van oorlogsgetroffenen. In het kader van de hulpverlening aan de naoorlogse generatie kunnen deze activiteiten een sterk preventieve functie hebben.

Te onderscheiden functies daarbij zijn:

1. het bieden van veiligheid door middel van erkenning en herkenning (draagbaar maken van verlies van controle over belastende sociale omstandigheden);
2. onderlinge steun- en hulpverlening (versterking van controle);
3. bevordering van de zelfredzaamheid (voorkomen van controleverlies);
4. preventie en doorbreken van sociaal isolement (voorkomen van verlies van controle);
5. identiteitsvorming (versterken van controle);
6. gemeenschapsvorming (versterken van controle/herstel van controleverlies).

### **Ouderenwerk**

Het ouderenwerk zorgt voor de specifieke ondersteuning aan ouderen om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven functioneren en thuis te blijven wonen.

De functies van het ouderenwerk zijn:

1. bevordering van de zelfredzaamheid
2. stimulering inzetten van eigen kracht
3. sociaal netwerk versterken
4. preventie en doorbreken van sociaal isolement
5. bieden van veiligheid

### **Sector Thuiszorg**

De thuiszorg levert een belangrijke bijdrage aan het lichamelijk, persoonlijk en sociaal welzijn van cliënten. Op basis van de door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de gemeenten (WMO) afgegeven indicaties levert de zorgverlening een belangrijk aandeel in het herstel en versterken van controle en het voorkomen van verdere achteruitgang in de persoonlijke en sociale leefomstandigheid.

De thuiszorg heeft een toelating voor de hierna volgende AWBZ functies/prestaties:

1. persoonlijke verzorging
2. verpleging
3. begeleiding

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn er met de gemeenten Amsterdam, Diemen, en Amstelveen (raam)overeenkomsten gesloten over de levering van hulp bij het huishouden.

Behalve de bovengenoemde functies worden, in het kader van het model integrale hulpverlening JMW, de hierna genoemde functies uitgevoerd:

1. Signalering en verwijzing naar het a.m.w. (voorkomen van controleverlies) en (Joodse) tweedelijns hulpverlening;
2. Voorkoming van sociaal isolement (voorkomen van verlies van controle) door signalering en verwijzing naar het vrijwilligerswerk;
3. ondersteuning van de mantelzorgers;
4. bemiddeling bij alarmering, het verkrijgen van hulpmiddelen en (kosjere) maaltijden, die dagelijkse leefomstandigheden verbeteren, waardoor het verblijf in eigen leefomgeving kan worden verlengd.



**2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten**  
(per 31 december 2013)

**Sector Hulpverlening**

<b>Kerngegevens</b>	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Productie</b>	
Aantal cliënten	2.063
Aantal contacten	13.007
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	24
Gemiddelde personele bezetting in fte	17,8
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	€ 2.748.000

**Sector Zorg & Preventie**

<b>Kerngegevens</b>	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Productie</b>	
Totaal deelnemers	2.687
Totaal deelnames	16.594
Totaal Benjamin <sup>i</sup>	7.527
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	13
Gemiddelde personele bezetting in fte	10,1
Aantal vrijwilligers	155
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	€ 305.000

**Sector Thuiszorg**

<b>Kerngegevens</b>	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Productie</b>	
Totaal uren AWBZ	24.193
Totaal uren WMO	29.683
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	110
Gemiddelde personele bezetting in fte	51,42
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	€ 2.226.000

**Ondersteuning**

<b>Kerngegevens</b>	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	23
Gemiddelde personele bezetting in fte	13,5

### **2.3.3. Werkgebieden**

De Stichting JMW is de landelijk werkende hulpverleningsorganisatie van de Joodse Gemeenschap in Nederland.

Het algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijk werk voor oorlogsgetroffenen 40-45, de jeugdzorg, vluchtelingenwerk, het opbouwwerk (samenlevingsopbouw / joodse activiteiten), sociaal cultureel werk en het ouderenwerk hebben geheel Nederland als werkgebied.

JMW-Thuiszorg werkt niet landelijk. Het overgrote deel van zowel de AWBZ- als WMO-gefinancierde zorg wordt door JMW-Thuiszorg aangeboden in de Agis zorgkantorregio Amsterdam (Amsterdam en Diemen).

De zorg, die geleverd wordt in de gemeenten Amstelveen en Ouder-Amstel, een gebied dat formeel valt onder het Zorgkantoor te Leiden, wordt zgn. bovenregionaal eveneens geleverd via Agis zorgkantoor Amsterdam.

### **2.4. Samenwerkingsrelaties**

JMW maakt deel uit van de stichting Joods Zorg Circuit (JZC). Het Joods Zorgcircuit is een samenwerkingsverband van Joodse instellingen voor Welzijns- en gezondheidszorg in Nederland met als doelstelling: de ontwikkeling van een optimaal op elkaar afgestemd zorgaanbod, dat is toegesneden op de vragen en behoeften van de Joodse doelgroep. Het samenwerkingsverband beoogt de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verhogen en dubbel werk te voorkomen door een hoge mate van efficiency. Partners in het zorgcircuit zijn: JMW, het Sinai Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg en Verstandelijk Gehandicapten, Woonzorgcentrum mr. L.E. Visserhuis, Ziekenhuis Amstelland, Zorgcentrum en Verpleeghuis Beth Shalom, het Joods Hospice Immanuel en Amerpoort/Etrog en Ons Tweede Thuis/Na'ot, organisaties voor Joden met een verstandelijke beperking.

In het kader van de uitvoering van de Jeugdzorg heeft JMW een convenant gesloten met de Rijksoverheid, de provincies en de provinciale bureaus jeugdzorg. Voor de uitvoering van de jeugdbeschermingstaken heeft JMW een overeenkomst met de William Schrikker Groep.

Voor de uitvoering van wijkverpleging binnen de thuiszorg heeft JMW per 1 april 2011 een leveringsovereenkomst gesloten met Cordaan Thuiszorg.

In september 2010 lanceerde JMW het Landelijk Joods Netwerk, Jonet. Jonet beoogt iedereen met een Joodse achtergrond en hun partners en kinderen een plek te geven binnen de veelvormige Joodse ruimte in Nederland. Jonet gaat uit van de inclusiviteitsgedachte; een ieder die wil aanhaken en deelnemen is welkom. Jonet is niet religieus of politiek, maar bestrijkt wel alle elementen van het Jodendom. Respect voor alle uitingen van Jodendomsbeleving staat centraal. Jonet treedt o.a. naar buiten met de website [www.jonet.nl](http://www.jonet.nl). JMW werkt binnen Jonet samen met het Joods educatief centrum 'Crescas', de Vereniging Joodse naoorlogse generatie (JONAG), het Nieuw Israëlitisch Weekblad (NIW), de Joodse Omroep en sportvereniging Maccabi Nederland. In 2013 hebben de Jonetpartners zich met name gericht op de verdere ontwikkeling van de Jonet-website.

## Resultaten

In november 2012 ging de website [www.jonet.nl](http://www.jonet.nl) live.

### Jonet.nl (Aantallen van 1 januari 2013 t/m 31 december 2013)

Aantal unieke bezoekers:	30.503
Aantal bezoeken:	52.551
Het terugkeerpercentage is	42,8 %
Gemiddelde verblijfsduur:	2.29 minuut
Gemiddeld aantal bezochte pagina's per bezoek	2,51

### Jonet-Facebook:

Jonet.nl (open pagina): 312 'likes'

Jonet (gesloten pagina): 786 leden (per 10 januari 2014)

Voorafgaande aan de start en livegang van het Jonet-internetplatform heeft Jonet zich een aantal kwantitatieve en kwalitatieve doelen gesteld. Het kwantitatieve doel van 30.000 unieke bezoekers heeft Jonet gerealiseerd. De afgelopen maanden bezochten maandelijks 5.000 personen Jonet. Het aantal unieke bezoekers per maand bedraagt maandelijks meer dan 3.000 (december 2013 3.355).

## Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

### 3.1 Normen voor goed bestuur

Vanaf zijn installatie in 1948 tot 2002 kende JMW een uit 70 personen bestaand algemeen bestuur dat een afspiegeling vormde van het georganiseerde Nederlandse Jodendom. Een wijziging van de statuten maakte in 2003 de weg vrij voor een bestuurlijke herstructurering. De nieuwe statuten kennen vijf organen: een Klachtencommissie, een Cliënten- en deelnemersraad, een Gemeenschapsraad, een Bestuur en een Raad van Toezicht. De statuten sluiten personele unies tussen deze vijf organen uit. Naast deze organen kent JMW een Vrijwilligersraad, die de specifieke belangen behartigt van het relatief grote bestand vrijwillige medewerkers.

Bij de vorming van het nieuwe bestuursmodel heeft JMW zich laten leiden door het gedachtegoed van de commissie Meurs (Health Care Governance), met dien verstande dat naast Bestuur en Raad van Toezicht nog sprake is van een derde statutair orgaan, de Gemeenschapsraad. Met het in het leven roepen van dit orgaan is de verankering van JMW in de Joodse gemeenschap gewaarborgd. Naast haar functie van klankbord voor het Bestuur, heeft de Gemeenschapsraad een functie bij de benoeming en het ontslag van (leden van) de Raad van Toezicht.

De Gemeenschapsraad bestaat uit (maximaal) 22 leden. 12 Leden worden benoemd door de drie Joodse kerkgenootschappen, 8 door Joodse organisaties op het gebied van welzijn en 2 door organisaties voor in Nederland woonachtige Israëli's.

Bij het bestuur en toezicht baseert JMW zich op de Zorgbrede governancecode zoals deze op 1 januari 2010 door de Brancheorganisatie Zorg is uitgebracht.

### 3.2 Bestuur/Directie

Het Bestuur van JMW wordt gevormd door een bestuurder/algemeen directeur. De vaststelling van zijn salaris en de regeling van de overige arbeidsvoorwaarden geschiedt door de Raad van Toezicht. Jaarlijks vindt een beoordeling van de bestuurder plaats in een gesprek met de voorzitter van de Raad van Toezicht en één der leden.

De bestuurder is voorzitter van het Management Team en stuurt de daarvan deel uitmakende sectormanagers aan.

<b>Bestuurder</b>	Drs. H.G. Vuijsje
-------------------	-------------------

Qualitate qua heeft de Bestuurder een aantal nevenfuncties:

- Voorzitter Joods Zorgcircuit sinds oktober 2011
- Voorzitter van de Raad van Toezicht van de stichting Cefina JMW sinds februari 2010
- Lid van de Raad van Gedelegeerden van de stichting Bij Leven en Welzijn sinds 1 januari 2003
- Voorzitter van het Landelijk Joods Netwerk i.o. (Jonet) sinds september 2009

### 3.3 De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit zeven personen, die allen zitting hebben zonder last of ruggespraak. Met uitzondering van het lid dat op bindende voordracht van de Cliëntenraad wordt benoemd, vindt benoeming van de leden plaats via een wervingsprocedure, waarbij een profielschets voor de Raad als geheel en voor de individuele leden de leidraad vormt.

Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad van Toezicht zich naar het belang van de stichting en de met haar verbonden onderneming. De Raad van Toezicht bepaalt het kader van het strategisch beleid en houdt toezicht op het functioneren van de Bestuurder, in het bijzonder met betrekking tot de volgende vijf ijkpunten:

- de tevredenheid van de cliënten en deelnemers over de hen geleverde diensten;
- de tevredenheid onder de medewerkers van de onderneming;
- de doelmatigheid van het financiële beleid dat de onderneming voert bij het bereiken van haar statutaire doelstellingen;
- het bereik van de door de onderneming geleverde diensten onder haar doelgroep, de Joodse gemeenschap in ons land; en
- de continuïteit van de organisatie.

De leden van de Raad van Toezicht worden voor een zittingsduur van vier jaar benoemd, met de mogelijkheid van herbenoeming voor eenzelfde periode. De leden doen hun werk onbezoldigd.

In het verslagjaar kwam de Raad van Toezicht 7 keer in vergadering bijeen. De Bestuurder woonde deze vergaderingen bij. Op de agenda van de vergaderingen van de Raad van Toezicht staat bij elke vergadering het voortgangsverslag 'Lopende Zaken', waarin de bestuurder verslag doet van de ontwikkelingen in de periode tussen de vergaderingen. Dit verslag wordt tevens verspreid naar de Ondernemingsraad, de Cliënten- en deelnemersraad en de Gemeenschapsraad.

Per kwartaal geeft de bestuurder de Raad van Toezicht inzage in de (samengevatte) financiële kwartaalcijfers van de onderneming.

Jaarlijks behandelt de Raad van Toezicht de Managementletter van de accountant in aanwezigheid van de accountant.

Strategie en beleid worden door de Bestuurder voorbereid en voorbesproken in het Managementteam. De beleidsstukken worden vervolgens, voorzien van een advies (onderbouwde afwegingen, kansen en risico's), voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

Raad van Toezicht en Bestuurder besteedden in 2013 in het bijzonder aandacht aan:

#### Reguliere onderwerpen

- Strategisch beleid
- Kwaliteitsmanagementsysteem, HKZ-certificering van alle sectoren
- Cliëntregistratie 2012 en Jaarrekening 2012
- Managementletter 2012 in aanwezigheid van de accountant
- Financiële kwartaalcijfers 2013
- Begroting 2014
- Contact met de Gemeenschapsraad van JMW
- Contact met de Cliënten- en deelnemersraad van JMW
- Contact met de Ondernemingsraad van JMW

- Rooster van aftreden

De heer drs. R.P. Baruch is in het verslagjaar afgetreden in verband met het verstrijken van zijn zittingstermijn. De werving van een opvolger was eind 2013 nog niet afgerond.

### Bijzondere onderwerpen

#### Lange termijnbeleid

In 2013 heeft de Raad van Toezicht zich nadrukkelijk bezig gehouden met het lange termijnbeleid van JMW. De bestuurder bracht in juni een eerste notitie 'Lange termijnbeleid: Trends' uit. Onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider werd in de zomer van 2013 een aantal paneldiscussies gevoerd met medewerkers en leden van verschillende inspraakorganen over de vraag hoe JMW om zal moeten gaan met de in de komende jaren te verwachten ontwikkelingen binnen de Welzijnssector, de demografische ontwikkelingen binnen de Joodse gemeenschap en – niet te vergeten – de financiële ontwikkelingen, waaronder subsidiekortingen. Bij een aantal van deze bijeenkomsten zijn leden van de Raad van Toezicht aanwezig geweest. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft alle bijeenkomsten bijgewoond. De uitkomsten van deze discussies zijn verwerkt in een verslag, dat de basis heeft gevormd voor de notitie 'Lange termijnbeleid: Scenario's'. Deze scenario's zullen in 2014 verder worden besproken en uitgewerkt.

In het kader van het project huisvesting is er, na een interne inventarisatie, een plan van eisen opgesteld, dat aan de Raad van Toezicht is voorgelegd. Men hoopt met een alternatieve huisvesting een besparing tot stand te kunnen brengen.

- Plannen voor Particuliere thuiszorg

In 2013 is de Raad van Toezicht akkoord gegaan met de invoering van Particuliere thuiszorgservice bij JMW met ingang van 1 januari 2014. De aanleiding wordt gevormd door de bezuinigingen van de overheid. Deze leiden tot een vermindering van het aantal uren thuiszorg dat cliënten krijgen toegekend. JMW wil zijn cliënten de mogelijkheid bieden om via de Particuliere thuiszorgservice de bezuinigde uren zelf bij JMW in te kopen en op deze wijze de teruggang in de zogenaamde geïndiceerde uren te compenseren.

- Anonieme brief met aantijgingen

In 2013 is JMW door het Ministerie van VWS geconfronteerd met een anonieme brief, waarin JMW werd verweten misbruik te maken van subsidiegelden. De Raad van Toezicht heeft hiervan kennis genomen en heeft opdracht gegeven aan een onafhankelijk onderzoeksbureau tot het vaststellen of deze aantijgingen op waarheid berusten. Het onderzoek is uitgevoerd door Bureau EFK en de uitkomsten van het onderzoek zijn aan de Raad van Toezicht gecommuniceerd. De conclusie van het onderzoek luidde als volgt: "Op basis van de financiële gegevens in relatie tot de beschikbaar gestelde subsidies voor Sociale Dienstverlening stellen wij vast dat JMW, voor de zaken die door ons specifiek zijn onderzocht, middelen heeft aangewend en ten laste heeft gebracht van subsidiegelden VWS. Het karakter van de kosten is conform de beoogde aanwending. De kosten worden verantwoord conform de met VWS afgesproken kostenverdeelsystematiek. Daarnaast heeft JMW in haar aanvragen en verantwoordingen naar VWS altijd volledige transparantie nagestreefd. De verantwoordingen zijn altijd voorzien van de verplichte verklaring van de accountant."

- Afbouwtraject subsidie Immateriële hulpverlening aan oorlogsgetroffenen door VWS

In juni werd JMW geïnformeerd dat het Ministerie van VWS voornemens was om de komende jaren te bezuinigen op de subsidie. De voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder hebben naar aanleiding hiervan gesprekken gevoerd op het Ministerie van VWS. Overeengekomen is de afbouw die gepland was voor de jaren 2014 en 2015 te beperken tot 3% per jaar.

- Evaluatie

De Raad van Toezicht heeft het eigen functioneren geëvalueerd. Ook is met de bestuurder een functioneringsgesprek gevoerd.

### Samenstelling Raad van Toezicht

<b>Naam</b>	Drs. J M.L. Fransman
<b>Hoofdfunctie</b>	n.v.t. (gepensioneerd)
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
<b>Nevenfunctie</b>	Voorzitter stichting Samenwerkingsverband-JMW
<b>Nevenfunctie</b>	Voorzitter Centraal Joods Overleg
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht De Omslag
<b>Nevenfunctie</b>	Bestuurslid Federatie Opvang
<b>Nevenfunctie</b>	Bestuurslid Z!krant
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Voorzitter
<b>Datum eerste benoeming</b>	19 december 2011
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2015

<b>Naam</b>	Mw Mr. Y.B. Walvisch-Stokvis
<b>Hoofdfunctie</b>	Directeur Voortgezet Algemeen Volwassenen Onderwijs VAVO en Educatie at Roc Nova College
<b>Nevenfunctie</b>	Lid bestuur Stichting Individuele Marorgelden
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Vicevoorzitter Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	20 november 2007
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2016

<b>Naam</b>	Drs. R.P. Baruch
<b>Hoofdfunctie</b>	Manager Public Affairs Buma/Stemra
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad Leidsch Universiteitsfonds LUF
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Advies NILO
<b>Nevenfunctie</b>	Voorzitter Vereniging voor Beoefenaars van Toegepaste Politologie (VBTP)
<b>Nevenfunctie</b>	Lid bestuur Centraal Joods Overleg

<b>Nevenfunctie</b>	Lid bestuur Internationaal Perscentrum Nieuwspoor
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Lid Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	19 april 2005
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2013

<b>Naam</b>	Mw drs. A. Coronel
<b>Hoofdfunctie</b>	Consultant, The Boston Consulting Group
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht JMW
<b>Nevenfunctie</b>	Bestuurslid stichting Samenwerkingsverband-JMW
<b>Nevenfunctie</b>	Voorzitter A. van Adelsbergen stichting
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Lid Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	20 november 2007
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2016

<b>Naam</b>	Drs. G.D. Soesan
<b>Hoofdfunctie</b>	Partner CPI
<b>Nevenfunctie</b>	Kascommissie AMOS
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht JMW
<b>Nevenfunctie</b>	Penningmeester stichting Samenwerkingsverband-JMW
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Lid Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	18 januari 2011
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2014

<b>Naam</b>	Mr. D.M. van Klaveren
<b>Hoofdfunctie</b>	Hoofd Communicatie Nationale Goede Doelen Loterijen en Novamedia
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht JMW
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Lid Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	18 januari 2011
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2014

<b>Naam</b>	Dr. M.K. van der Heijden
<b>Hoofdfunctie</b>	Beeldend kunstenaar
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht JMW
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Lid Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	20 maart 2012
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2015



### 3.4 Bedrijfsvoering

JMW werkt voortdurend aan de verbetering van de bedrijfsvoering op basis van de evaluaties van de werkprocessen, zorginhoudelijke indicatoren, gegevens uit het jaarlijkse benchmarkonderzoek in thuiszorg, alsmede op basis van de uitkomsten van het cliëntenoordeel en medewerkersoordeel.

In 2013 voerde de gemeente Amsterdam bij JMW geen materiële controle uit op de uitvoering van de hulp bij huishouden om reden dat in het voorafgaande jaar geen onregelmatigheden werden geconstateerd en in de rapportage geen aanbevelingen voor verbetering werden aangegeven.

De uitgangspunten voor de begroting 2013 werden door de algemeen directeur-bestuurder vastgelegd in een kaderbrief, op basis waarvan binnen de sectoren de afzonderlijke begroting en bijbehorende jaarplannen werden opgesteld. Voor alle sectoren werd aangegeven dat het totaal bedrag van de sectorbegroting het begrotingsbudget 2012 niet mocht overschrijden, waarmee een feitelijke bezuiniging aan de sectoren werd opgelegd.

Voor de sector Thuiszorg werd de realisatie 2012 het uitgangspunt voor de begroting en de zorginkoop 2013 AWBZ. De hulp bij huishouden in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) werd volgens het contract dat JMW met de afzonderlijke gemeenten heeft gesloten, uitgevoerd.

#### 3.4.1. Sector Hulpverlening

De uitvoering van diverse activiteiten van de sector hulpverlening wordt periodiek gemeten door de afdeling cliëntregistratie in samenwerking met de onderzoeker van JMW. In managementrapportages werd de omvang van de hierna volgende productie vastgelegd en geanalyseerd:

- aantallen aanmeldingen, intakes, hulpverleningsplannen, (tussentijdse) evaluaties en afsluitingen
- aantallen cliëntcontacten
- aantallen kortdurende contacten (MAI-contacten)
- aantallen opgemaakte eerste en vervolgaanvragen in het kader van de oorlogswetten 1940-1945

Voor de aansturing van de activiteiten binnen het maatschappelijk werk-team werden maandelijks managementrapportages in de vorm van overzichten ingeleverd en verslagen verstrekt ten behoeve van de leidinggevende.

#### 3.4.2. Sector Thuiszorg

Gedurende het jaar 2013 werden de prestaties binnen de sector Thuiszorg op basis van de normen, zoals vastgelegd in het jaarplan, gemonitord. Conform de in het jaarplan vastgelegde periodes werd managementrapportage gegenereerd. Op basis van geconstateerde afwijkingen op de normen werden correctiemaatregelen vastgelegd en uitgevoerd. Tevens werd per periode de productie geanalyseerd ten opzichte van de gemaakte productieafspraken met het zorgkantoor en de diverse gemeenten met de daarbij behorende financiële doorrekeningen.

In de periodieke managementrapportage werden de afwijkingen vastgelegd tussen de geïndiceerde uren zorgverlening en de uiteindelijk geleverde uren zorg per cliënt.

### **3.4.3. Sector Zorg en Preventie**

De activiteiten binnen de sector Zorg & Preventie worden uitgevoerd op basis van het opgestelde werkplan en bijbehorende begroting. In het reguliere afdelingsoverleg worden de uitkomsten besproken en vastgelegd. Maandelijks voert de algemeen directeur (tevens sectormanager Zorg & Preventie) overleg met de leidinggevenden binnen de sector. In dit overleg worden de resultaten van de werkzaamheden doorgenomen, waar nodig geanalyseerd en de voortgang van lopende activiteiten gemonitord.

### **3.4.4. Risicofactoren**

In 2013 werden de hierna volgende *risicofactoren* voorzien en werden waar mogelijk (preventieve) maatregelen genomen:

1. *Implementatie uitkomsten van overleg met het Ministerie van VWS inzake de afbouw van de VWS subsidie voor specifiek maatschappelijk werk aan oorlogsgetroffenen en sociale dienstverlening.*

Ook in 2013 werden de in 2008 met het Ministerie van VWS gemaakte afspraken inzake de bezuinigingen vanaf 2009 tot en met 2013 gerealiseerd. Het personeelsbestand van de sectoren Hulpverlening en Zorg & Preventie werd, door natuurlijk verloop onder medewerkers, in omvang aangepast onder meer door bij openstelling van vacatures de fte behorende bij de functie naar beneden toe bij te stellen.

Dit kon gerealiseerd worden zonder de continuïteit van de hulp- en dienstverlening aan cliënten en deelnemers in gevaar te brengen.

2. *Aanbesteding hulp bij het huishouden in de diverse gemeenten*

JMW-thuiszorg houdt in haar personeelsbeleid zoveel mogelijk rekening met de looptijd van de contracten voor de levering van hulp bij het huishouden in de diverse gemeenten. Arbeidsovereenkomsten met nieuwe medewerkers huishoudelijk werk worden in principe aangegaan voor de duur van een jaar met de mogelijkheid tot verlenging voor de duur van de gunning.

4. *Jeugdzorg*

In het kader van de invoering van de Wet op de Jeugdzorg zijn specifieke afspraken gemaakt met de landelijk werkende aanbieders van jeugdzorg, waaronder JMW. Het proces naar verdere decentralisatie van de jeugdzorg naar provincies (en stadsregio's) werd ook in 2013 voortgezet. De stadsregio Amsterdam trad ook in 2013 voor JMW jeugdzorg op als penvoerder voor de overige provincies. Met de Stadsregio vond in het verslagjaar twee maal een overleg plaats.

## **3.5 Cliënten- en deelnemersraad**

Conform de WMCZ kent JMW sinds 1998 een Cliëntenraad. De gebruikers van JMW's dienstverlening zijn niet alleen cliënten, maar (waar dit het opbouwwerk betreft) ook 'deelnemers'. De intentie van de wetgever in aanmerking nemend, heeft de WMCZ ook betrekking op deze 'deelnemers'. Om die reden kent JMW een 'Cliënten- en deelnemersraad'.

Met betrekking tot artikel 2 van de wet is de samenstelling van de raad dusdanig, dat er (zowel in geografisch opzicht als wat werksoorten betreft) sprake is van een redelijke representativiteit van de cliënten en deelnemers van de instelling.

Bij de werving en selectie, die in handen is van de raad zelf, wordt uitdrukkelijk gelet op de mate waarin men in staat is tot een bijdrage aan de (in artikel 2, lid 1 en 3 bedoelde) gemeenschappelijke belangen.

Om inhoud te kunnen geven aan haar wettelijke taak stelt de bestuurder jaarlijks een budget vast voor de Cliënten- en deelnemersraad. In 2013 bedroeg het budget € 1.750,--.

Daarnaast stelt de organisatie kantoorfaciliteiten ter beschikking, zoals kantoorbenodigdheden en vergaderruimte, alsmede volledige secretariële ondersteuning. Daarnaast heeft de Cliënten- en deelnemersraad de mogelijkheid om lid te worden van (belangen)organisaties en deel te nemen aan deskundigheidsbevorderende activiteiten. In het kwartaalblad van JMW, 'de Benjamin', dat alle cliënten en deelnemers (gratis) ontvangen, wordt de raad voorts ruimte geboden tot een bijdrage. Dit geldt tevens voor de website van JMW (<http://www.joodswelzijn.nl/JMW/Organisatie/CliëntenDeelnemersraad>).

De Cliënten- en deelnemersraad heeft het in de statuten vastgelegde recht tot benoeming (op bindende voordracht) van een lid in de Raad van Toezicht en oefent dit recht ook uit.

De raad vergadert zowel zonder als in aanwezigheid van de algemeen directeur-bestuurder.

De CDR heeft in 2013 zeven maal vergaderd. De heer H.G. Vuijsje, algemeen directeur-bestuurder van JMW, heeft na de pauze alle vergaderingen bijgewoond en inlichtingen verschaft over actuele zaken en gebeurtenissen binnen JMW en informatie verstrekt over essentiële onderwerpen betreffende de thuiszorg en de hulpverlening.

### **3.5.1. Verslag Cliënten- en deelnemersraad**

#### *Diverse bijdragen van de CDR-leden*

De heer Blik is naar de Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) meeting geweest. Hij heeft hierover verslag gedaan aan de CDR.

De heer Degen heeft in het verslagjaar vergaderingen bijgewoond van de Afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) van de SVB. Daarnaast heeft de heer Degen vergaderingen bijgewoond van het cluster Algemeen van de Vereniging Cliëntenbelang te Amsterdam en van het cluster Algemeen in de Stedelijke WMO Adviesraad van Vereniging Cliëntenbelang te Amsterdam.

Mevrouw Bonn en de heren Blik, Degen en Kurk hebben in het verslagjaar als afgevaardigden van de CDR twee cliëntenpanels van de thuiszorg van JMW bijgewoond.

#### *Bezoek wethouder Van der Burg n.a.v. bezuinigingen op AWBZ en WMO*

De CDR heeft een brief gestuurd aan Wethouder Van der Burg van de gemeente Amsterdam om zijn zorgen te uiten over de overheveling van grote delen van de AWBZ-zorg naar de gemeenten in 2015 en de bezuinigingen op de WMO. Naar aanleiding hiervan is Wethouder Van der Burg uitgenodigd voor een werkbezoek, dat heeft plaatsgehad op 30 mei 2013. Vanuit de CDR zijn mevrouw Bonn en de heer Degen hierbij aanwezig geweest. Het gesprek tussen de wethouder en de CDR – in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder – verliep zeer constructief. Er werd een aantal uitgangspunten geformuleerd, dat in 2014 in onderling overleg tussen de Gemeente Amsterdam en JMW nader zal worden uitgewerkt.

### *Vernieuwing ICT*

De heer Vuijsje heeft de leden van de CDR gevraagd om na te denken over de vernieuwing van de ICT infrastructuur van JMW.

### *De Benjamin*

De CDR heeft een stukje in de Benjamin geschreven.

### *Project Lange Termijn beleid*

De leden van de CDR hebben deelgenomen aan de panelbijeenkomsten over het lange termijn beleid van JMW.

### *Anonieme brief*

Er is een anonieme brief geschreven over fraude bij JMW. De heer Vuijsje heeft de CDR hierover geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de afhandeling.

### *VWS*

De heer Vuijsje informeert de CDR over de gesprekken met staatssecretaris Van Rijn van VWS over de afbouw van de subsidie. De gesprekken zijn goed verlopen.

### *Overige aandachtspunten in het verslagjaar*

- De teruglopende subsidies en de mogelijke gevolgen voor het werk van JMW.
- De oprichting van de particuliere thuiszorg

### *Financiën*

De CDR ontvangt iedere vergadering een uitdraai van het bijgewerkte saldo van het eigen te besteden budget. Hiermee komt de CDR tegemoet aan de eisen van Achmea voor het functioneren van cliëntenraden.

### **Samenstelling Cliënten- en deelnemersraad per 31 december 2013**

heer R. Kurk	Voorzitter
mevrouw M. Bonn	ondersteunt indien gewenst de heer Delden als afgevaardigde in de Cliëntenraad van Achmea Zorginkoop
de heer M. Degen	Vice-voorzitter, vertegenwoordigt de CDR in Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam en rapporteert vanuit de Cliëntenraad van de Afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen van de SVB
de heer J. Delden	secretaris-penningmeester; officieel afgevaardigde in de Cliëntenraad van Achmea Zorginkoop
mevrouw I. Redelaar	lid
De heer J. Blik	Lid t/m 24 april 2013

### **3.6 Ondernemingsraad**

In 2013 hebben vijf overlegvergaderingen plaatsgevonden tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder van JMW

Hieronder een overzicht van een aantal onderwerpen dat aan de orde is gekomen.

#### **Lange termijnbeleid JMW**

Met de OR is aandacht besteed aan een aantal financiële meerjaren scenario's, die inzicht geven in toekomstige risico's. De OR heeft deelgenomen aan de panel besprekingen. In een extra overleg heeft de bestuurder de uitkomsten van deze besprekingen aan de OR gepresenteerd. Duidelijk is dat, voor welk scenario ook wordt gekozen, er extra geld nodig is om JMW staande te houden. De OR vindt het belangrijk dat een breed draagvlak wordt gecreëerd en wil de achterban raadplegen.

#### **Financiën**

De OR heeft kennis genomen van de jaarrekening 2012. Het tekort valt binnen de gestelde prognoses van het financieel meerjarenoverzicht. Desalniettemin maakt de OR zich zorgen over de (financiële) toekomst van JMW. Met name de thuiszorg zal het als gevolg van de steeds groter wordende concurrentie moeilijk krijgen. JMW zal zich op een andere markt moeten richten en heeft de particuliere thuiszorg geïntroduceerd. De nieuwe ontwikkelingen in het kader van de WMO en AWBZ kunnen een grote impact hebben op de organisatie van JMW en worden op de voet gevolgd. De OR wil graag meedenken over mogelijke bezuinigingen op de Joodse meerkosten. Een groot deel van het jaarlijkse tekort betreft de vrije Joodse feestdagen.

#### **Medewerkerstevredenheidonderzoek**

De OR heeft de uitkomsten uitvoerig besproken en maakt zich zorgen over de tendens dat de tevredenheid met name onder de jongere werknemer afneemt. Belangrijk is dat geanalyseerd wordt waar die ontevredenheid vandaan komt. De OR dringt er op aan dat het MT een stappenplan maakt.

#### **JMW personele zaken en CAO**

De OR is betrokken geweest bij en geïnformeerd over de werving van een nieuwe sectormanager.

De OR heeft gesproken over de pensioenregeling, de compensatieregeling, de overwerkregeling, het deskundigheids- en loopbaanbeleid, de mantelzorgregeling en de ziekteverzuimcijfers.

De OR heeft uitgebreid stilgestaan bij de notitie over de overlegstructuur Z&P en heeft daar een advies over uitgebracht. De notitie is vastgesteld en zal na verloop van tijd geëvalueerd moeten worden.

De afschaffing van de inconvenientenregeling heeft geleid tot discussie in de overlegvergadering. Besloten is een streep te zetten onder alle oude bestaande regelingen en met één goede regeling die past bij de organisatie van JMW verder te gaan. De OR heeft aandacht gevraagd voor bestaande individuele afspraken.

#### **Anonieme klacht bij het ministerie van VWS**

Er is in maart 2013 bij het ministerie van VWS een anonieme klacht ingediend over misbruik van subsidiegelden. De klacht was ingediend namens "Bezorgde werknemers van het Joods Maatschappelijk Werk". De OR heeft een handtekeningenlijst overhandigd aan de bestuurder. Hiermee verklaart een groot deel van de medewerkers het

niet eens te zijn met de anonieme klacht. Deze medewerkers vinden het niet gepast dat één persoon – mogelijk een medewerker – de organisatie van JMW in een kwaad daglicht heeft gesteld.

#### **Samenstelling Ondernemingsraad per 31 december 2013**

Jaap Kos	Voorzitter (thuiszorg)
Judith Bruinsma	Lid (maatschappelijk werk)
Esti Cohen	Lid (maatschappelijk werk)
Anja van Dort	Lid (ondersteuning)
Irene Hirsch	Lid (opbouwwerk/ouderenwerk)
Tosca Lijesen	Lid (ondersteuning)
Ineke van der Terp	Lid (ondersteuning)

## 4. Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1 Meerjarenbeleid

In juli 2010 is het Meerjarenbeleidsplan 2010-2013 vastgesteld. In het meerjarenbeleidsplan 2010-2013 zijn onder meer opgenomen de missie, visie en de doelstelling van de stichting, alsmede de projecten welke op instellingsniveau worden uitgevoerd in de aangegeven periode. Begin 2013 is een projectplan opgesteld voor de opstelling van het lange termijnbeleid voor de periode vanaf 2014. Het lange termijnbeleid zal worden opgesteld door de bestuurder na raadpleging van diverse gremia binnen en buiten de Stichting JMW en zal eind 2014 worden vastgesteld door de Raad van Toezicht.

#### 4.1.1. Missie

JMW is de Joodse eerstelijns hulpverleningsorganisatie in Nederland. Haar unieke karakter ontleent JMW aan haar specifieke doelgroep "de Joden in Nederland", de bijzondere positie die deze doelgroep in de samenleving inneemt en de inbedding van JMW in de Joodse gemeenschap.

De hulpverlening van JMW is gebaseerd op een aantal algemene Joodse normen en waarden.

JMW gaat ervan uit dat zowel individuen als organisaties een eigen verantwoordelijkheid hebben voor de individuele medemens en voor de samenleving. JMW acht zich verantwoordelijk voor het welzijn van de Joden in Nederland. JMW is solidair met elke Jood in Nederland en daarbuiten. (*Kol Israel arevim ze le'ze: het volk van Israël is verantwoordelijk voor elkaar.*)

JMW gaat uit van het zelfbeschikkingsrecht van individuen en groepen. JMW erkent de Joodse identiteit in alle voorkomende vormen en acht onderling respect één van de hoogste waarden (*de doctrine van de vrije keuze: Philo, Saadiah Gaon, Judah Halevi etc.*).

JMW gaat ervan uit dat het voorkomen van problemen (preventie) bij individuen en groepen de hoogste vorm van hulpverlening is, boven de psychosociale begeleiding en de zorgverlening (*de acht gradaties van tsedaka: Maimonides*).

Als Joodse hulpverleningsorganisatie zijn de inspanningen van JMW er in zijn algemeenheid op gericht om *het welbevinden van Joden in Nederland te vergroten*. Meer specifiek richt JMW zich op: het vergroten van de zelfredzaamheid van individuen, het ontwikkelen van een individuele identiteitsbeleving en de acceptatie en (waar gewenst) integratie van het individu in de Joodse en de Nederlandse samenleving.

Tot slot beoogt JMW, direct of indirect, een waarborg te bieden voor de totale "zorg" voor Joden in Nederland.

JMW geeft dit Mission statement vorm door een herkenbare Joodse organisatie te zijn, die open en duidelijk naar buiten treedt.

Voor **cliënten- en deelnemers** is JMW: klantgericht, betrouwbaar, vakbekwaam, flexibel, respectvol en innovatief.

Voor **financiers** is JMW: een betrouwbare gesprekspartner.

Voor **medewerkers** is JMW: een goede werkgever, betrouwbaar, flexibel, ontwikkelingsgericht en respectvol, een organisatie om trots op te zijn!

Voor de **Joodse gemeenschap en de Nederlandse samenleving** is JMW:

*dé hulpverlenende organisatie voor Joden in Nederland*

#### **4.1.2. Visie en doelstellingen**

JMW werd opgericht om de gehele sociale zorg aan de Joden in Nederland te coördineren, te bevorderen en uit te oefenen<sup>1</sup>. De activiteiten van JMW zijn er dan ook op gericht het welbevinden van de Joden in Nederland te vergroten door versterking van zelfredzaamheid, identiteitsbeleving en het stimuleren van acceptatie en verdere integratie.

JMW zet daarbij de jarenlang opgebouwde expertise in om op gerichte wijze vorm te geven aan klant- en vraaggerichtheid; hanteert daarbij een kwaliteitsbeleid, waarin het oordeel van cliënten wordt betrokken; en ondersteunt, draagt kennis over of biedt consultatie aan derden vanuit haar verantwoordelijkheid voor de doelgroep en samenleving als geheel. JMW wil doelmatig werken en geeft haar maatschappelijke verantwoordelijkheid vorm door zoveel mogelijk financiële middelen te investeren in diensten en voorzieningen voor de doelgroep.

## **4.2 Algemeen beleid**

JMW heeft zoals eerder gesteld in 2013 een Project Lange termijnbeleid opgestart. Het doel van het project 'Lange termijn beleid is het bespreekbaar maken, uitzetten en vaststellen van het Strategisch beleid van JMW voor de komende jaren. Na vaststelling van het strategisch beleid zal een meerjarenbeleidsplan van de instelling worden uitgewerkt. Voor het jaar 2013 werden de hierna volgende kerndoelen vastgesteld.

### **4.2.1. Cliënten**

Ook in 2013 was het algemeen beleid van JMW erop gericht om de doelgroep zoveel mogelijk bij het werk van JMW te betrekken en het aanbod zo veel mogelijk op de vraag af te stemmen.

Via de Benjamin, website en advertenties werd de doelgroep geïnformeerd en betrokken bij het werk van JMW. De sector thuiszorg organiseerde twee goed bezochte cliëntenpanels, waaraan ook leden van de Cliënten- en deelnemersraad deelnamen.

---

<sup>1</sup> Zie Statuten Stichting Joods Maatschappelijk Werk (JMW) art. 1 lid 4



#### **4.2.2. Medewerkers**

De medewerkers vormen het belangrijkste middel om de doelstellingen van JMW te realiseren. Paragraaf 4.5 verschaft informatie over de stand van zaken op het gebied van sociaal beleid; de instroom, doorstroom en uitstroom van personeel; statistieken over aantallen medewerkers en ziekteverzuimpercentages van medewerkers.

#### **4.2.3. Organisatie**

Ook in 2013 was, zoals hiervoor gesteld, het algemeen beleid van JMW er vooral op gericht om het bereik van JMW's dienstverlening te optimaliseren. Organisatorisch betekende dit, dat een steeds verdergaande ombuiging van meer aanbodgericht naar meer cliënt-/deelnemer-gericht werken gerealiseerd werd.

Eind 2012 werden de maatregelen om het vertrek van meerdere medewerkers en stafleden in verband met pensionering in 2014 op te vangen, vastgesteld en werd tevens de invulling van een aantal functies in de topstructuur van JMW vastgelegd. De implementatie van dit beleid vond met name in 2013 plaats. In 2014 zal een groot deel van het management en de staf van JMW zijn 'verjongd'.

In de sector Zorg & Preventie werd verder gewerkt aan de heraanpassing van de sector met als doel de uitvoering van de taken efficiënter en doelmatiger vorm te geven en beter bereikbaar te maken voor deelnemers.

#### **4.2.4. Samenwerking met ketenpartners**

Het algemeen instellingsbeleid voorziet tevens in een samenwerking met de verschillende ketenpartners.

JMW is één van acht partners, die gezamenlijk deel uitmaken van het Joods Zorg Circuit (JZC). De partners binnen het JZC zijn allen aanbieders van zowel in- als extramurale activiteiten op het gebied van zorg en welzijn.

Op activiteiten- en cliëtniveau werd door de uitvoerende medewerkers van alle sectoren binnen JMW, daar waar noodzakelijk, onderling en met de partners van het JZC samengewerkt.

Verder wordt er cliënt- en deelnemergebonden door de uitvoerende medewerkers van alle sectoren in keten samengewerkt met andere hulpverleningsorganisaties, huisartsen, specialisten, vrijgevestigde therapeuten en overige hulpverleners.

### **4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid**

Het algemeen kwaliteitsbeleid van JMW is erop gericht om binnen twee tot vijf jaar voor alle drie de sectoren de certificatie volgens de kwaliteitsnormen van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitseisen Zorginstellingen (HKZ) te verkrijgen. In november 2006 behaalde de sector Thuiszorg als eerste het HKZ-certificaat. Dit certificaat werd in 2009 voor drie jaar verlengd. In 2013 vond met goed gevolg de externe jaarlijkse toetsing plaats. Er werd slechts één tekortkoming geconstateerd.

De sector Hulpverlening kreeg na een externe toetsing op 18 februari 2010 eveneens het HKZ-certificaat uitgereikt. In 2013 vond ook hier met goed gevolg de jaarlijkse externe toetsing plaats. Er werden twee non-conformiteiten vastgesteld en één observatie.

De JMW jeugdzorg behaalde eind 2013 eveneens het HKZ certificaat en nog in december 2013 vond de zgn. 0-meting plaats voor het verkrijgen van het HKZ certificaat voor de sector Zorg & Preventie. Er werden drie non-conformiteiten vastgesteld en drie observaties.

#### *Inrichting / ontwikkeling kwaliteitsmanagementsystemen*

De bestuurder heeft de sectormanager(s) van de sectoren belast met de ontwikkeling, de inrichting en het onderhoud van het kwaliteitsmanagementsysteem, zoals dit binnen de sectoren functioneert dan wel in ontwikkeling is.

Op basis van de uitkomsten van de interne audits, evaluaties, het cliëntenoordeel, het medewerkersoordeel, de klachtregistraties en verbeteringsacties wordt door de sectormanager de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem beoordeeld. De beoordeling wordt minimaal één maal per jaar gehouden in de vorm van een directiebeoordeling binnen de sectoren Hulpverlening en Thuiszorg. Een afzonderlijke directiebeoordeling werd opgesteld voor JMW-jeugdzorg.

De uitkomsten worden gerapporteerd aan bestuurder en managementteam en voorts wordt in geval van afwijkingen, onvoorziene externe ontwikkelingen en/of zo vaak als nodig wordt geacht, door sectormanager/MT/bestuurder in aanpassing van het kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem voorzien. In 2013 werden de geplande directiebeoordelingen in de sectoren Hulpverlening en Thuiszorg gehouden.

#### **4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten**

JMW richt zich op de voortdurende verbetering van de kwaliteit van de hulp-, dienst- en zorgverlening aan cliënten en deelnemers. De kwaliteit wordt gewaarborgd door de handhaving van de kwaliteitsnormen van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitseisen Zorginstellingen (HKZ) en de sturing op uitkomstindicatoren, die de basis vormen voor verbeteringsacties. De kwaliteitsdoelstellingen op instellingsniveau zijn vastgelegd in het instellingsmeerjarenbeleid. Jaarlijks stellen de afzonderlijke sectoren jaarplannen op, waarin de kwaliteitsnormen en, indien van toepassing, de uitkomstindicatoren zijn vastgelegd.

#### ***Sector hulpverlening***

De sector hulpverlening omvat het maatschappelijk werk, de hulpverlening aan vervolgingsslachtoffers, de hulpverlening aan vluchtelingen en migranten, de hulpverlening aan gedetineerden en de Jeugdzorg.

In totaal werden er **2.063** (2012: 1.911) cliënten geholpen, met wie **13.007** (2012: 14.792) contacten werden onderhouden door de maatschappelijk werkers binnen de sector.

De hulpverlening betreft zowel immateriële (psychosociale problematiek, identiteitsproblematiek, relatieproblemen, problemen tussen ouders en kinderen, opvoedingsproblemen) als materiële hulpverlening (budgettering, problemen bij schulden, voortraject schuldhulpverlening) in onder meer concrete financiële ondersteuning door Joodse fondsen voor minvermogenden. Kenmerkend zijn de vele hulpvragen, die direct (eerste generatie vervolgingsslachtoffers) of indirect (tweede generatie vervolgingsslachtoffers) het gevolg zijn van de vervolging tijdens de Tweede Wereldoorlog.

Het aantal behandeltrajecten en contacten maatschappelijk werk 2013 (exclusief Jeugdzorg) bedroeg:

	Erkennen	Overig	Totaal
<i>Procesmatige hulpverlening (cliëntsystemen)</i>			
1. over uit het voorgaande jaar	295	208	503
2. nieuw	919	391	1.310
3. totaal in behandeling (1 + 2)	1.214	599	1.813
4. af te sluiten/afgesloten	817	399	1.216
5. over naar het volgende jaar (3 - 4)	397	200	597
<i>Contacten</i>			
6. contacten i.h.k.v. een hulpverleningsproces	7.159	3.527	10.686
7. korte contacten	1.089	537	1.626
8. totaal aantal contacten (6 + 7)	8.248	4.064	12.312

Daarnaast vragen jaarlijks vele cliënten informatie en advies over claims bij de verschillende (internationale) fondsen, die uitkeringen beschikbaar stellen aan eerste generatie vervolgingslachtoffers.

Evenals in voorgaande jaren werd met een groot aantal cliënten contact onderhouden in verband met het verstrekken van informatie en advies met betrekking tot de claims, die door betrokkenen zijn ingediend bij diverse buitenlandse fondsen. De meeste verzoeken om ondersteuning betroffen dit jaar het zgn. Artikel 2 Fonds en het Duitse Gettofonds en Gettopensioen.

Na voorbereidingen in 2012 voor een project hulpverlening na seksueel misbruik is vanaf april 2013 bekendheid gegeven aan dit project via advertenties en een publicatie in de Benjamin en op de website van JMW. In totaal hebben ca. 6 personen gereageerd. Daarnaast zijn er met scholen en jeugdverenigingen contacten geweest.

In 2013 wendde zich één vluchteling/asielzoeker voor een eerste contact tot JMW. Voor Israëli's, die in Nederland woonachtig zijn, heeft het maatschappelijk werk van JMW een aparte hulplijn, die bemenst wordt door Ivriet sprekende maatschappelijk werkers. In de hulpverlening zijn door het maatschappelijk werk 23 Israëli's begeleid.

In 2013 werden 105 verzoeken om inzage in Jokos-dossiers ingediend en door JMW gehonoreerd. In de Jokos-dossiers zijn de gegevens vastgelegd, die werden gebruikt bij het indienen van schadeclaim voor verloren gegane inboedels bij de Duitse regering. De gegevens die zijn verzameld en weergegeven in het Digitaal Joods Monument (DJM) zijn voor een groot deel gebaseerd op deze dossiers.

Op de website van het DJM wordt verwezen naar JMW, indien men inzage wenst in deze dossiers.

In 2013 werden in totaal 174 dossiers voor inzage opgevraagd bij het Stadsarchief Amsterdam.

Het kwaliteitssysteem van de sector Hulpverlening wordt jaarlijks extern getoetst door "Det Norske Veritas" (DNV) op de implementatie van de normen, die gesteld zijn in het certificatieschema voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening 2009. Ten aanzien van het primair proces (aanmelding, intake, hulpverleningsplan, evaluatie en afsluiting) werden, evenals in voorgaande jaren, procesnormen gesteld.

In 2013 werden er twee interne audits gehouden, waarin totaal 3 hulpverleningsonderwerpen aan de gestelde normen werden getoetst. Bij de jeugdzorg heeft één interne audit plaatsgehad, waarin één onderwerp aan de gestelde norm is getoetst.

In 2013 werd voor de zevende keer een volledig cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten, met wie in het verslagjaar door het maatschappelijk werk het contact is afgesloten.

### **Cliënttevredenheidsonderzoek 2013 (samenvatting)**

#### *Respons*

De respons (51%) is ondanks het grote aantal CC (Claims Conference) in 2013 vrijwel even hoog als in 2011 (521%). De respons is altijd hoger, als er een (mogelijk) direct belang in het spel is. Een echt direct belang is hier niet; de cliënten ontvangen de enquête immers na afsluiting van het hulpverleningscontact. Dat de respons relatief hoog is, lijkt opmerkelijk: te verwachten was dat de hulpverlening in het kader van de CC (met simpele, korte contacten) tot een lagere respons zou leiden.

#### *Representativiteit*

De enquête is in principe aan iedereen (met uitzondering van de in de inleiding genoemde gevallen) toegezonden; in die zin is er een volledig representatieve basis. Het aantal van 365 verwerkbare enquêtes is zeer hoog en zeer zeker genoeg om een betrouwbaar beeld te krijgen.

#### *Uitkomsten*

Over het algemeen valt het oordeel van de respondenten over de hulpverlening van JMW zeer positief uit en zelfs nog positiever dan in 2012. Bij de belangrijke vraag naar een rapportcijfer voor de hulpverlening bleek 1% (vorig jaar 5%) JMW een (duidelijke) onvoldoende te geven en 85% (in 2012 82%) gaf een goed tot uitmuntend cijfer. Het gemiddelde cijfer is een 8,40 (2012: 8,06). Dit is een zeer hoge score die nauwelijks te verbeteren lijkt.

#### *Jeugdzorg*

JMW is een van de landelijk werkende jeugdzorginstellingen in Nederland. Bij de invoering van de wet op de Jeugdzorg heeft JMW convenanten gesloten met de rijks- en provinciale overheden, alsmede met de bureaus Jeugdzorg, die de uitvoering van de jeugdzorgtaken mogelijk maken.

De jeugdzorg van JMW omvat de volgende activiteiten:

Activiteit	Hulpverlening aan:	
Ambulante jeugdzorg	24 gezinssystemen	28 individuele jongeren
Jeugdreclassering	0	
Jeugdbescherming <sup>2</sup>	1	

Tevens heeft JMW twee jeugdzorgvoorzieningen in het zorgaanbod, te weten pleegzorg en een kamertrainingscentrum, waar jongeren onder de 18 jaar leren zelfstandig te wonen.

In de pleegzorg werden in 2013 geen plaatsen bezet. In het kamertrainingscentrum werden drie jongeren getraind in het zelfstandig wonen.

#### *Het groepsmaatschappelijk werk*

Naast maatschappelijk werk, hulpverlening aan vervolgingsslachtoffers en jeugdzorg wordt in het kader van de hulpverlening ook het groepsmaatschappelijk werk uitgevoerd.

In het verslagjaar deden 198 deelnemers mee en vonden er 39 bijeenkomsten plaats met in totaal 442 deelnames.

#### **Sector Zorg en Preventie**

De sector zorg en preventie omvat het opbouwwerk, het sociaal cultureel clubwerk, het ouderenwerk, het vrijwilligerswerk en het groepswerk.

Samenvatting kerngegevens sector Zorg en Preventie 2013:

Totaal Benjamin	7.527
Totaal vrijwilligers	155
Totaal deelnames	16.594
Totaal deelnemers	2.687

#### **Sector Thuiszorg**

De sector thuiszorg levert aan geïndiceerde cliënten in Amsterdam, Amstelveen, Diemen en Ouder-Amstel persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en hulp bij het huishouden.

---

<sup>2</sup> Voor de uitvoering van de jeugdbeschermingstaken heeft JMW een overeenkomst gesloten met de William Schrikker Groep.

De cliënten waren als volgt verdeeld over de verschillende prestaties:

#### Totaal aantal uren en cliënten thuiszorg 2013

	Functieprestaties:	Uren:	Aantal cliënten:
PV	Persoonlijke verzorging (AWBZ)	24.021	128
BG	Begeleiding	3.221	28
VP	Verpleging (AWBZ)	172	12
HV 2	Hulp bij het huishouden 1 en 2 (WMO)	29.683	299
	<i>Subtotaal</i>	<i>57.097</i>	<i>467</i>
PGB	Persoonsgebonden budget	986	10
	Totaal	<b>58.083</b>	<b>477</b>

Wegens het vertrek van de intern auditor en een heroriëntatie op de auditmethode, waarbij de nieuwe intern auditor nog niet was opgeleid in de nieuwe methodiek, is er in het verslagjaar slechts één interne audit gehouden in de sector Thuiszorg. Deze audit betrof het onderwerp risicosignalering.

Het HKZ-certificaat werd, zoals gebruikelijk, extern getoetst door de certificerende organisatie Det Norske Veritas (DNV). Er werd één non-conformiteit geconstateerd.

De sector Thuiszorg deed in het verslagjaar mee aan de zgn. continue benchmark 2013 van de brancheorganisatie Actiz. Voor de uitkomsten van het cliënten- en medewerkersoordeel (zie ook het hoofdstuk personeelsbeleid) en de resultaten van de meting normen verantwoorde zorg verwijzen wij eveneens naar het DigiMV.

#### 4.4.1 Kwaliteit van zorg

De normen, die de kwaliteit van de hulp- en zorgverlening binnen JMW aantoonbaar dienen te maken, worden jaarlijks vastgelegd in de afzonderlijke jaarplannen van de sectoren Hulpverlening, Thuiszorg en Zorg & Preventie.

Binnen de sectoren Hulpverlening en Thuiszorg worden in een cyclus van planning en control, volgens het principe van de zgn. cirkel van Deming, de activiteiten, processen, protocollen en handboeken geëvalueerd.

In 2013 werden in beide sectoren interne audits gehouden en directiebeoordelingen van het kwaliteitssysteem. Ook voor de jeugdzorg werd een directiebeoordeling gehouden. De Cliënten- en Deelnemersraad werd geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntenoordeel (verzorging en hulp bij huishouden en de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek in de hulpverlening).

De Cliënten- en deelnemersraad werd geïnformeerd over de door het kabinet voorgenomen bezuinigingen in de thuiszorg. Naar aanleiding van deze voornemens heeft de CDR besloten om de verantwoordelijk wethouder, de heer E. van der Burg, voor een werkbezoek uit te nodigen. Voor een verslag van het gesprek met de wethouder, zie paragraaf 3.5.1. Verslag Cliënten- en deelnemersraad.

#### 4.4.1.1. Kwaliteit van zorg VVT: verantwoorde zorg

Deze paragraaf is alleen van toepassing voor de sector Thuiszorg JMW. De gegevens betreffende de levering van verantwoorde zorg zijn opgenomen in de twee tabellen Kwaliteit van Zorg VVT, Cliëntgebonden indicatoren en Zorginhoudelijke indicatoren (zie de hiernavolgende tabellen).

De uitkomsten in de tabel Zorginhoudelijke indicatoren zijn gebaseerd op een onderzoek, dat eveneens in 2013 is uitgevoerd<sup>3</sup>.

Kwaliteit	
Scores	Ster
<b>Geestelijk welbevinden</b>	
Gaan de zorgverleners op een prettige manier om met de cliënten en de familieleden?	★★★★☆
Hoe goed verzorgen de zorgverleners het lichaam van de cliënten? (kwaliteitskader 2010)	★★★★☆
<b>Kwaliteit van de zorgverleners</b>	
Geeft het personeel cliënten de zorg die ze nodig hebben?	★★★☆☆
<b>Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>	
Hebben cliënten voldoende invloed op de zorg?	★★★★☆
Krijgen de cliënten genoeg informatie? (Kwaliteitskader 2010)	★★★★☆

Meting Zorginhoudelijke Indicatoren 2013			
Indicator	Onderwerp	Percentage JMW	Landelijk gemiddelde
7.1b_dep	Risicosignalering zorgproblemen - Opvolging - Depressie	83,19%	93,17%
7.1b_hl	Risicosignalering zorgproblemen - Opvolging - Huidletsel	97,27%	97,35%
7.1b_inc	Risicosignalering zorgproblemen - Opvolging - Incontinentie	93,96%	97,30%
7.1b_med	Risicosignalering zorgproblemen - Opvolging - Problemen medicatiegebruik	92,90%	97,69%
7.1b_oo	Risicosignalering zorgproblemen - Opvolging - Ondervoeding/Overgewicht	95,14%	94,93%
7.1b_val	Risicosignalering zorgproblemen - Opvolging - Vallen	92,92%	95,92%

<sup>3</sup> **Informatie over brongegevens** Bron: [Zorg voor kwaliteit](#) Gemeten in het jaar: 2012  
Laatste update: februari 2014

#### 4.4.2 Klachten

##### In het kort

JMW kent een klachtenreglement, dat zowel voldoet aan de 'Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector' als aan specifieke (wettelijke resp. branchegebonden) eisen van de afzonderlijke werksoorten die JMW uitvoert: jeugdzorg, algemeen maatschappelijk werk en thuiszorg. Om te voldoen aan de regelgeving van elke werksoort is bij de samenstelling van het reglement steeds aansluiting gezocht bij de meest stringente norm in de regelgeving van de afzonderlijke werksoorten. Deze werkwijze heeft geleid tot een klantvriendelijk reglement.

JMW ziet de behandeling van klachten als een essentieel onderdeel van kwaliteitsbeleid. Hiermee wordt niet alleen bedoeld een goede afhandeling in de formele zin (waarbij de klager een beroep kan doen op een onafhankelijke klachtencommissie), maar ook een zorgvuldige en effectieve behandeling van klachten in de bemiddelingsfase (door twee parttime klachtenfunctionarissen). Immers door in een vroeg stadium de dialoog aan te gaan met de klager, wordt de kans vergroot op een voor alle partijen bevredigende oplossing en kan een onnodige escalatie vaak worden voorkomen. Om die reden wordt de klager aangemoedigd om zich eerst tot de klachtenfunctionaris te wenden.

Tot de speerpunten van de hiervoor genoemde klantvriendelijkheid behoren de korte termijnen waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld: drie weken in de bemiddelingsfase en vier weken bij behandeling door de klachtencommissie.

De klachtencommissie is samengesteld op basis van een profiel dat juridische kennis, klantgerichtheid en ervaring in de sector waarborgt. De commissie laat zich bijstaan door een secretaris. Jaarlijks komt de commissie bijeen voor een zelfevaluatie.

##### De klachten

Het aantal klachten dat jaarlijks wordt ingediend varieert tussen de 6 en 11. Bijna al deze klachten worden door de klachtenfunctionaris in een bemiddelend gesprek tot een voor de klager bevredigende oplossing gebracht. Klachten die door de klachtencommissie, na of in plaats van een bemiddelend gesprek, worden behandeld vormen een kleine minderheid. In 2013 werden 7 klachten ingediend: 3 in de sector Hulpverlening, 2 in de sector Thuiszorg en 2 in de sector Zorg & Preventie. In alle gevallen stemde de klager in met een bemiddelend gesprek. In twee gevallen zag de klager af van een hem aangeboden bemiddelend gesprek. De klachtenfunctionarissen slaagden er in om 4 klagers tot tevredenheid te stemmen. In één geval slaagde de klachtenfunctionaris daarin niet. De klager wendde zich daarop tot de klachtencommissie, die de klacht als ongegrond beoordeelde.

In de **Hulpverlening** werd geklaagd over een onjuiste verwijzing, een afwijzing voor een bijdrage voor een buitenlandse reis (jeugdzorg) en de onmogelijkheid om als tweede generatie slachtoffer alsnog een beroep te doen op de Wuv.

In de **Thuiszorg** werd door de klager die zich in tweede instantie tot de klachtencommissie wendde geklaagd over de bejegening door de leiding van de afdeling, wisselende helpenden en de vakantiedagenregeling. De aard van de klacht van de tweede klager, die zich terugtrok, is niet bekend.

In de sector **Z&P** betroffen de klachten het (contact)advertentiebeleid door de redactie van JMW's kwartaalblad 'de Benjamin' en de deelname aan JMW's eettafel in het verzorgingshuis Beth Shalom.



Met uitzondering van de laatste klacht konden alle klachten worden afgehandeld binnen de in het klachtenreglement gestelde (voornoemde) termijnen.

**De samenstelling van de klachtencommissie (o.v.v. het jaar van benoeming):**

Mevr. mr. A. van Leeuwen	voorzitter (2011)
Mevr. mr. S. Tamboer	lid (2008)
Mevr. drs. D. van Unen	lid (2011)
M. Eliasar, arts	lid (2011)
Mevr. M. Diatlowicki	lid (2012)

Secretaris: drs. A.J. Agsteribbe

Klachtenfunctionarissen: mevr. M.G. Pauka en de heer M.M. Grünfeld.

**Aantallen klachten die in het verslagjaar zijn ingediend bij de klachtencommissie**

	Aantal
Aantal klachten ingediend bij de klachtencommissie	1
Aantal klachten als percentage van het gemiddeld aantal personeelsleden in fte's	0,98
Aantal door de klachtencommissie in behandeling genomen klachten	1
Aantal klachten waarover de klachtencommissie advies heeft uitgebracht	1
Aantal klachten dat gegrond is verklaard	0

**4.4.3 Toegankelijkheid**

JMW heeft als uitgangspunt dat zowel het hoofdkantoor als de bijkantoren en/of de ontvangstruimten in de provincie met het openbaar vervoer en met de auto bereikbaar en telefonisch toegankelijk moeten zijn voor cliënten.

**4.4.3.1 Bereikbaarheid**

Zowel het hoofdkantoor als de bijkantoren/ontvangstruimten zijn met openbaar vervoer en auto bereikbaar.

In de directe omgeving van het hoofdkantoor te Amsterdam en de bijkantoren te Den Haag, Rotterdam en Arnhem kan de auto alleen betaald worden geparkeerd.

**4.4.3.2 Fysieke bereikbaarheid**

Het hoofdkantoor te Amsterdam is toegankelijk voor rolstoelgebruikers en minder-validen. Bij de ingang bevindt zich een rolstoellift, die toegang geeft tot het gebouw en die, behalve door rolstoelgebruikers, ook gebruikt kan worden door cliënten en deelnemers die moeite hebben met de trap. De bijkantoren bevinden zich alle op locaties waar zo nodig gebruik kan worden gemaakt van een lift of, in het geval van de kantoren in Den Haag en Eindhoven, gebruik kan worden gemaakt van een spreekkamer op de begane grond.

Bij de huur van ruimten bij derden voor activiteiten van met name het groepswork en de activiteiten van de afdeling samenlevingsopbouw gelden dezelfde eisen wat betreft de fysieke toegankelijkheid van de locatie.

#### **4.4.3.3 Telefonische bereikbaarheid**

Cliënten voor het maatschappelijk werk kunnen dagelijks telefonisch met JMW contact opnemen tijdens de spreekuren, die op het hoofdkantoor en de bijkantoren worden gehouden. Buiten de spreekuurtijden is er tijdens kantooruren op het hoofdkantoor altijd een maatschappelijk werker aanwezig voor hulpvragen, die om redenen van urgentie niet tot het volgende spreekuur kunnen wachten. Maatschappelijk werkers beschikken over een eigen doorkiesnummer met voicemail, wat de mogelijkheid biedt voor cliënten om een bericht voor de hulpverlener achter te laten.

Op de bijkantoren van JMW wordt wekelijks spreekuur gehouden. Bij afwezigheid van de maatschappelijk werker wordt de telefoon doorgeschakeld naar het hoofdkantoor.

De afdeling Thuiszorg is ook buiten kantooruren bereikbaar voor cliënten via een speciaal nummer.

De afdeling Jeugdbescherming is eveneens via een eigen 06-nummer bereikbaar.

#### **Digitale bereikbaarheid**

JMW beschikt over een website op internet. Via de website kan direct een bericht worden gemaïld naar de diverse afdelingen en diensten van de instelling.

Eveneens kan via de website een profiel worden aangemaakt, waarin men onder andere kan aangeven over welke activiteiten of diensten men geïnformeerd wil worden. Alle individuele medewerkers beschikken over een persoonlijk e-mailadres.

#### **4.4.4 Veiligheid**

Het veiligheidsbeleid van JMW is gericht op de bescherming van enerzijds medewerkers en locaties waarin cliënten en deelnemers samenkomen en anderzijds op de beveiliging van (digitale) systemen en cliëntgegevens.

##### **Algemene veiligheid**

Het algemene veiligheidsbeleid van de instelling is erop gericht om cliënten, deelnemers en medewerkers op de diverse kantoorlocaties zoveel mogelijk te beschermen tegen ongevallen, brand en, gezien de permanente dreiging tegen Joodse instellingen, calamiteiten. Hiertoe is een aantal maatregelen genomen. Minimaal één keer per jaar wordt er een veiligheidsoefening gehouden en één keer per jaar wordt er, in het kader van de bedrijfshulpverlening, een ontruimingsoefening gehouden.

##### **Veiligheid cliënten en deelnemers**

De veiligheid van cliënten en deelnemers valt onder het algemeen veiligheidsbeleid van de instelling.

De sector Thuiszorg heeft een sociaal veiligheidsbeleid voor cliënten vastgesteld.

In het kader van dit beleid attenderen medewerkers in de thuiszorg cliënten onder meer op onveilige situaties in de woning en in de directe omgeving van de woning. De cliënten kunnen door het opvragen van de JMW-pas bij de medewerkers vaststellen, dat zij ook daadwerkelijk met een zorgverlener van JMW te maken hebben bij de zorgverlening.

Binnen de sector Thuiszorg is tevens het protocol melding incidenten cliënten (MIC) van toepassing.

De meldingen worden voorgelegd aan de interne zgn. MIC commissie. Bij de Commissie Melding Incidenten Cliënten (MIC) kwamen in 2013 twee meldingen binnen betreffende

medicijnverstrekking. De MIC commissie heeft zich over de melding uitgesproken. Er konden geen corrigerende maatregelen ter voorkoming van herhaling genomen worden.

### ***Veiligheid medewerkers***

De veiligheid van medewerkers valt onder het algemeen veiligheidsbeleid van de instelling. Tevens zijn in dit kader de arbo-bepalingen op het terrein van veiligheid, welzijn en gezondheid van medewerkers van toepassing.

### ***Algemeen veiligheidsbeleid***

JMW voert een algemeen veiligheidsbeleid, waarin onder meer de toegang tot de kantoren en ontvangstruimten is geregeld. Voor de medewerkers van de sector hulpverlening zijn richtlijnen veiligheid bij huisbezoek en richtlijnen beveiliging buitenkantoren beschikbaar.

### ***Brandveiligheid***

In het kader van de brandveiligheid heeft JMW op de kantoren en in de ontvangstruimten brandveiligheidsvoorzieningen aangebracht (blusmateriaal, branddeuren, brandalarm).

Op de kantoren en in de ontvangstruimten geldt een rookverbod voor cliënten/deelnemers en medewerkers. Roken is alleen toegestaan in de tuin, waar een zogenaamde 'rokersparaplu' is geïnstalleerd voor dit doel.

### ***Bedrijfshulpverlening***

JMW heeft een aantal medewerkers opgeleid tot bedrijfshulpverlener. In 2013 waren vijf medewerkers voor deze taak toegerust. Er hebben zich geen incidenten voorgedaan waarbij de hulp en/of ondersteuning van de bedrijfshulpverleners noodzakelijk was.

Binnen de sector thuiszorg is het protocol melding arbeidsongevallen van kracht. In 2013 werden er geen arbeidsongevallen in de thuiszorg gemeld. In de thuiszorg is een risico-inventarisatie agressie en geweld tegen zorgverleners aanwezig. Er wordt een registratie van de incidenten bijgehouden. In 2013 werden er twee incidenten betreffende agressie tegen thuiszorgmedewerkers gemeld. De meldingen betroffen overwegend verbaalagressieve uitingen van cliënten.

In de sector Hulpverlening deed zich geen arbeidsongeval voor. In de sector Zorg & Preventie en bij de Ondersteunende afdelingen deden zich eveneens geen arbeidsongevallen voor.

### ***Veiligheid (digitale) gegevens***

JMW voert een strikt privacybeleid dat de vertrouwelijkheid van alle gegevens betreffende de hulp- en zorgverlening aan cliënten en deelnemers regelt. Afzonderlijke richtlijnen zijn opgesteld voor de inzage van cliëntdossiers en inzage in de dossiers uit de historische archieven van JMW, waarin zich vele documenten bevinden betreffende onder meer de afwikkeling van uitkeringen voor geleden materiële schade tijdens de vervolging gedurende de Tweede Wereldoorlog. In 2013 werden 87 Jokosdossiers door 81 betrokkenen of hun nabestaanden ingezien.

De gegevensuitwisseling tussen het hoofdkantoor en de diverse bijkantoren van JMW geschiedt binnen een beveiligd netwerk.

## 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

### 4.5.1 Personeelszaken:

Deze afdeling zorgt voor alles wat met het personeel binnen de organisatie te maken heeft. Het doel is om ervoor te zorgen dat de medewerkers optimaal kunnen functioneren. De personeelsadviseur richt zich op de afstemmingsproblematiek tussen de belangen van de organisatie en die van de medewerkers. Hierbij zijn de CAO's WMD en VVT uiteraard de belangrijkste leidraad en uiteraard de toepasselijke wet- en regelgeving.

### 4.5.2 Wetenswaardigheden 2013

#### Vertrouwenspersoon

De Arbo-wet verplicht werkgevers een beleid te voeren op het gebied van ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers onderling. JMW onderstreept het belang hiervan en hecht veel waarde aan het streven naar een werkomgeving waarin medewerkers prettig kunnen werken.

In 2013 zijn er geen meldingen door de vertrouwenspersoon in behandeling genomen.

#### Vaccinaties

De medewerkers van JMW kunnen zich vrijwillig tegen griep laten vaccineren. Vanaf 2011 kunnen medewerkers zich ook vrijwillig laten vaccineren tegen Hepatitis A. Kosten van deze vaccinaties kunnen bij JMW gedeclareerd worden. In 2013 heeft geen één medewerker gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de kosten van vaccinatie te declareren.

#### Jubilea en pensionering

In 2013 is er één medewerker met pensioen gegaan waarbij in overleg met haar een passend afscheid is geregeld. Daarnaast is er uiteraard passende aandacht geweest voor de medewerkers die een jubileum bij JMW te vieren hadden. Vier medewerkers waren 12,5 jaar in dienst en twee medewerkers 25 jaar. Drie medewerkers bereikten de leeftijd van 60 en twee de leeftijd van 65 jaar.

#### Exitinterviews

52 medewerkers die in 2013 JMW hebben verlaten (44 thuiszorgmedewerkers en 8 welzijnsmedewerker) is gevraagd een exitinterview met de personeelsadviseur te doen of zelf digitaal een vragenlijst te beantwoorden. Slechts 6 medewerkers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om dit te doen. De medewerker personeelsadministratie heeft hier een verslag van gemaakt. Dit betekent dat er met slechts 11% van de vertrekkende medewerkers een exitgesprek heeft plaatsgevonden (3 persoonlijk en 3 digitaal). De resultaten van de interviews zijn direct teruggekoppeld naar de ex-leidinggevende. 11% is een uiterst slechte score, de rapportage van de gesprekken biedt dan ook geen houvast om aanpassingen binnen de organisatie door te voeren.

Reden van deze slechte score is het hoge aantal medewerkers waarvan, onder druk van de bezuinigingen, het contract niet kon worden verlengd. De motivatie om deel te nemen was derhalve laag. De personeelsadministratie zal zich inzetten om het aantal deelnemers te verhogen. Anderzijds kwamen sommige van deze medewerkers later in het jaar weer in dienst.

## Fietsregeling

JMW kent sinds november 2007 een regeling waarbij het mogelijk is om een fiets aan te schaffen. Deze regeling houdt in dat elk merk en model fiets kan worden aangeschaft. Voorwaarde is wel dat de fiets wordt gebruikt voor (een deel van) het woonwerkverkeer. De fiets kan worden afgelost door inlevering van verlof, brutosalaris, vakantietoeslag of eindejaarsuitkering. In 2013 hebben 3 medewerkers met gebruikmaking van deze regeling een fiets aangeschaft.

## Beeldschermbril

Medewerkers worden in de gelegenheid gesteld om een onderzoek te ondergaan dat betrekking heeft op de ogen en het gezichtsvermogen. Indien uit dit onderzoek blijkt dat een beeldschermbril noodzakelijk is, dan wordt er een bril aan de medewerkers verstrekt. In 2013 heeft 1 medewerker van de beeldschermbril-regeling gebruik gemaakt.

### 4.5.3 Statistische gegevens personeelsbestand

De gegevens zijn gebaseerd op het personeelsregistratie- en informatiesysteem, Beaufort, waar de afdeling personeel & organisatie mee werkt. De gegevens zijn exclusief uitzendkrachten en inclusief stagiaires.

#### Aantal personen (Head Counts) in dienst bij JMW totaal:

Per 1 januari 2013 bedroeg het aantal medewerkers:	184
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal medewerkers:	176
Dit is een daling over het jaar 2013 van:	-/- 4,5 %

#### Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Welzijn:

Per 1 januari 2013 bedroeg het aantal medewerkers:	71
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal medewerkers:	66
Dit is een daling over het jaar 2013:	-/- 7 %

#### Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Thuiszorg:

Per 1 januari 2013 bedroeg het aantal medewerkers:	113
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal medewerkers:	110
Dit is een daling over het jaar 2013 van:	-/- 2,7 %

#### Aantal FTE's bij JMW totaal:

Per 31 december 2013 bedroeg het aantal medewerkers (HC)	176
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's)	53,2
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten	104

#### Aantal FTE's bij Welzijn:

Per 31 december 2013 bedroeg het aantal medewerkers (HC)	66
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's)	47,4
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal 0-uren contracten	1

#### Aantal FTE's bij Thuiszorg:

Per 31 december 2013 bedroeg het aantal medewerkers (HC)	110
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's)	5,8
Per 31 december 2013 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten	103

## Gewerkte uren Thuiszorg

Totaal gewerkte uren 2012	88144 (= 47,09 fte)
Totaal gewerkte uren 2013	85400 (= 45,62 fte)

Opmerking:

*Het aantal FTE's (Fulltime equivalent) is altijd lager dan het aantal headcounts. De reden hiervoor is dat niet iedereen fulltime werkt. Bijvoorbeeld: 1 medewerker werkt 80% en 1 medewerker 60%, dit is dan samen 1,4 fte.*

In bovenstaande cijfers wordt helder dat de Stichting JMW zowel bij de Welzijn-tak als de Thuiszorg-tak een langzame krimp doormaakt. Dit heeft uiteraard te maken met langzamerhand teruglopen van subsidiestromen. Vooral nog kan die krimp goed opgevangen worden door natuurlijk verloop (bij Welzijn door pensionering van medewerkers, bij Thuiszorg door afbouw van de flexibele schil).

## ARBO

### Sociaal Medisch Overleg

Het Sociaal Medisch Overleg (SMO) is één van de instrumenten van het ziekteverzuimbeleid van JMW. Het accent ligt op voorkoming van ziekteverzuim en begeleiding van zieke medewerkers naar een zo snel mogelijke re-integratie van zieke medewerkers op het werk en mogelijke passende oplossingen inzake terugkeer in overleg met de bedrijfsarts. In 2013 is er 3 keer een SMO georganiseerd.

### Verzuimcijfers JMW

Het totale ziekteverzuim percentage in 2013 was 5,57 %. In vergelijking met 2012 is dit een daling van 2,56 % . Het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker was in het afgelopen jaar 1,37.

<b>Verzuimcijfers 2012</b>	Verzuimpercentage	Melding frequentie	Gemiddelde verzuimduur
JMW Totaal	8,13	1,26	16,48
Zorg & Preventie	4,47	1,23	19,21
Maatschappelijk werk	13,21	1,28	38,40
Thuiszorg	7,24	1,24	14,81
<b>Verzuimcijfers 2013</b>	Verzuimpercentage	Melding frequentie	Gemiddelde verzuimduur
JMW Totaal	5,57	1,37	20,21
Zorg & Preventie	1,27	1,43	3,32
Maatschappelijk werk	8,91	1,24	29,39
Thuiszorg	5,32	1,42	19,12

## Algemeen

Zowel in 2012 als in 2013 wordt het verzuimpercentage negatief beïnvloedt door een klein aantal langdurige ziektegevallen. Hoewel het verzuimpercentage in 2013 substantieel gedaald is, is het afgezet tegen de landelijke cijfers nog steeds aan de hoge kant. Opvallend is dat de meldingsfrequentie in 2013 gestegen is ten opzichte van 2012.

#### **4.6 Samenleving en belanghebbenden**

JMW is een brede welzijnsorganisatie die zich met haar hulp-, zorg- en dienstverleningsaanbod richt op de Joodse Gemeenschap in Nederland.

##### De Gemeenschapsraad

Voor JMW is de borging van de organisatie binnen de Joodse gemeenschap altijd van groot belang geweest. Sinds 2003 wordt deze gerealiseerd door invoeging van een Gemeenschapsraad binnen de bestuurlijke structuur van JMW. In de Gemeenschapsraad zitten vertegenwoordigers van de drie Joodse kerkgenootschappen, vertegenwoordigers van organisaties voor oorlogsgetroffenen, ouderen, jongeren, Israëli's en van sociaal-culturele organisaties binnen de Joodse gemeenschap.

De Gemeenschapsraad heeft een controlerende taak richting Raad van Toezicht, maar tevens – en zeker zo belangrijk – een informerende taak. Op deze manier blijft JMW – naast de zeer vele individuele contacten binnen de gemeenschap – ook voeling houden met de Joodse organisaties binnen de Joodse gemeenschap.

##### Het Joods Landelijk Netwerk, Jonet

Op basis van toekomstscenario's is eind 2007 door de Bestuurder een advies uitgebracht waarin o.a. werd voorgesteld om in het kader van de Samenlevingsopbouw een project op te starten dat gericht is op de ontwikkeling van een 'Landelijk Joods Netwerk'.

Een belangrijke functie van dit Landelijk Joods Netwerk is mensen de mogelijkheid te geven zich met anderen met een Joodse achtergrond verbonden te voelen.

Het Joods Platform is niet-religieus, niet politiek, maar er is wèl plaats voor alle elementen van het Jodendom waaronder ook religie en politiek. Het Platform is neutraal en vormt een gemeenschap van mensen met een gemeenschappelijke geschiedenis.

De Raad van Toezicht heeft dit voorstel in 2009 geaccordeerd. Op 14 september 2010 is Jonet, tijdens een presentatie van het sociaaldemografisch onderzoek 2009, gepresenteerd en is Jonet.nl de lucht in gegaan.

Een kort verslag van de resultaten behaald in 2013 is opgenomen in Hoofdstuk 2.4.

#### 4.7. Financieel beleid

<b>Resultaat</b>			
Het exploitatietekort (€ 1.002.987) is binnen de begroting 2013 gebleven (€ 1.389.271). Indien geen rekening wordt gehouden met de verwerkte baten uit hoofde van de Claims Conference en Maror, die niet in de begroting waren opgenomen, is de reguliere exploitatie eveneens beneden het begrote niveau gebleven. Dit blijkt uit het hierna volgende overzicht:			
	<b>Exploitatie</b>	<b>Begroting</b>	<b>Exploitatie</b>
	<b>2013</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
	€	€	€
tekort reguliere exploitatie	1.285.605	1.389.271	1.211.118
niet-begrote bijdragen Claims Conference	184.709	0	179.303
niet-begrote bijdragen Maror SLO/Vrijwilligers	97.909	0	132.272
tekort volgens exploitatierekening	1.002.987	1.389.271	899.543
<b>Genormaliseerd resultaat</b>	<b>2013</b>		<b>2012</b>
Resultaat boekjaar volgens jaarrekening	-1.002.987		-899.543
<b>Bij: eenmalige/incidentele lasten</b>			
Afrekening Maror 2011			31.000
Afrekening subs.Jeugzorg 2011			18.584
Afschrijvingslasten 4e kw.2011			20.260
Extra inzet i.v.m. ziekte			50.000
Kosten arbeidskwesties	112.500		
Extra kosten i.v.m. ziekte/overlijden medewerker	38.000		
<b>Af: eenmalige/incidentele baten</b>			
nalatenschappen en giften			
	<b>-852.487</b>		<b>-779.699</b>



	<b>inkomsten</b>	<b>uitgaven</b>	<b>verschil</b>
	€	€	€
begroting 2013	5.077.441	6.466.712	-1.389.271
werkelijkheid 2013	5.296.808	6.299.795	-1.002.987
	-219.367	166.917	-386.284
Dat de inkomsten ongeveer € 219.000 hoger zijn dan begroot, wordt in grote lijnen verklaard door:			
		€	€
Lagere bijdrage Thuiszorg AWBZ en WMO door lagere productie		-53.000	
Hogere bijdrage PGB cliënten thuiszorg, door hogere productie		30.000	
			-23.000
Bijdragen Claims Conference en Maror			283.000
Overige opbrengsten iets hoger dan begroot			3.000
			263.000
Subsidie Jeugdwelzijn lager dan begroot door afname activiteiten		-83.000	
Meer overige subsidies (met name door indexering)		39.000	
		-44.000	
			-44.000
Per saldo meer baten dan begroot			219.000

Tegenover de hogere inkomsten blijken de kosten € 167.000 lager te zijn uitgevallen dan de begroting. Als belangrijkste oorzaken kunnen worden genoemd:			
			€
<u>Kosten hoger dan begroot:</u>			
Personeelskosten hoger dan begroot (diverse componenten, zie punt 15 van de toelichting op de categorale exploitatierekening)			-59.000
De kosten onvoorzien zijn € 16.000 hoger dan begroot. Dit zijn onder andere kosten voortkomend uit de afwikkeling van een arbeidsconflict.			-16.000
<u>Kosten lager dan begroot:</u>			
Huisvestingskosten, in het bijzonder door minder huur (€ 25.900) en kosten onderhoud (€ 6.500), alsmede lagere schoonmaakkosten en kosten belastingen (€ 7.700)			42.000
Kantoorkosten, voornamelijk door lagere kosten telefoon en porti (€14.000), lagere computerkosten (€ 39.000) en lagere kosten salarisverwerkingspakket (€ 9.000).			70.000
Afschrijvingen, als gevolg van inmiddels volledig afgeschreven investeringen.			19.000
Algemene kosten, de kosten van publiciteit, publicrelations en website zijn € 79.000 lager dan begroot. Evenals de kosten bijdragen lidmaatschappen (€ 21.000).			94.000
Specifieke kosten, o.a. minder kosten activiteiten van ca. € 11.000. Daarnaast zijn ook de kosten European Council € 5.000 lager dan begroot.			16.000
Per saldo minder kosten dan begroot			166.000

<b>Presentatie jaarrekening en toerekening instellingskosten</b>				
Bij het opstellen van de jaarrekening is er, vooruitlopend op een daartoe strekkend bestuursbesluit - en overeenkomstig het bestuursbesluit van 6 november 2012, waarmee de begrotingen zijn goedgekeurd - van uitgegaan dat het exploitatietekort op grond van bestendig beleid wordt gedekt uit een bijdrage van Joodse fondsen. Deze bijdrage is in de balans verwerkt in de rekening-courant met Stichting Samenwerkingsverband JMW. Naast vorenvermelde bijdrage in het exploitatietekort heeft de Stichting Samenwerkingsverband JMW € 99.000 investeringsbijdragen verstrekt, die ten gunste van de exploitatie JMW zijn gebracht.				
De jaarrekening 2013 is evenals in voorgaande jaren ingedeeld naar kostensoort, evenals de begroting 2013, en voldoet aan richtlijn 640 (voor organisaties zonder winststreven).				
De met ingang van de begroting 2006 ingevoerde systematiek van toerekening van instellingskosten is in de jaarrekening 2013 overeenkomstig met het Ministerie van VWS gemaakte afspraken toegepast. Met deze vereenvoudigde systematiek wordt een transparanter bedrijfseconomisch inzicht in de kosten van activiteiten in de sectoren gegeven.				
<b>Vooruitzichten 2014</b>				
<i>Algemeen</i>				
Uitgangspunt voor 2014 is evenals in de voorgaande jaren de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de doelgroep van JMW.				
In 2013 zijn met de staatssecretaris van VWS, drs M.J. van Rijn, een aantal afspraken gemaakt. Het afbouwpercentage voor 2014 en 2015 is vastgesteld op 3 procent per jaar. In 2015 zal over de afbouw na 2016 tussen het departement en JMW overleg worden gevoerd en JMW zal medio 2014 een meerjarig strategisch plan aan VWS voorleggen.				
De vermindering van de subsidie wordt in beginsel opgevangen door natuurlijk verloop.				
<i>Toekomstbeleid</i>				
Het beleid van JMW is erop gericht dat de huidige werkzaamheden onveranderd plaatsvinden, met de geleidelijke afbouw van de hulpverlening aan vervolgingslachtoffers conform de afspraken met het departement. Inmiddels zijn, en worden, een aantal organisatorische aanpassingen aangebracht, die de kwaliteit en continuïteit van de werkzaamheden garanderen voor de komende jaren.				
Vanuit management zullen ook in 2014 een aantal medewerkers vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd de organisatie verlaten. Tijdig wordt geworven voor nieuwe functionarissen teneinde de continuïteit te garanderen.				
Daarnaast heeft JMW in 2013 een project 'Lange termijnbeleid' opgestart. In 2014 zal de Raad van Toezicht, de bestuurder, de Ondernemingsraad, de Cliënten- en deelnemersraad en de Gemeenschapsraad de besluitvorming hierover afronden.				
In 2014 worden twee nieuwe projecten opgestart:				
- In februari begint JMW met een Particuliere thuiszorgservice				
- In de loop van 2014 begint JMW in het kader van de participerende samenleving met het project 'Oriënterend en initiërend huisbezoek, waarbij vrijwilligers 70-plussers bezoeken, hun leefsituatie in kaart brengen, maar waarbij zij vooral bekijken op welke wijze de betrokkenen zich kunnen inzetten voor de Joodse gemeenschap en de Nederlandse samenleving.				

<i>Financieel</i>				
Financieel blijft het streven dat de jaarlijkse exploitatie van JMW volledig gedekt wordt uit subsidies en aanvullende financieringsbronnen, inclusief bijdragen van de ondersteunende financiers van JMW (Stichting Samenwerkingsverband JMW, Stichting Steunfonds Joods Maatschappelijk Welzijn en Stichting Voormalige Joodse Voogdij-instellingen).				
Om dit streven blijvend te realiseren zijn jaarlijkse bijdragen van Maror en Claims Conference onontbeerlijk, naast het zoeken naar aanvullende subsidies en bijdragen. Door de belastingdienst wordt JMW in dat verband als ANBI (Algemeen Nut Beogende Instelling) aangemerkt.				
Voor 2013 zijn bij de stichting Maror aanvragen ingediend ter hoogte van € 213.977. In 2013 is door Maror € 107.374 toegezegd. De Claims Conference heeft voor 2014 een grant afgegeven voor € 184.709.				
<i>Risico op termijn</i>				
In 2015 zullen er grote stelselwijzigingen en bezuinigingen plaatsvinden in de overheidsfinanciering. In het kader van de Thuiszorg zullen er activiteiten worden overgedragen van de AWBZ naar de WMO en het zelfde geldt voor de Jeugdzorg. De reikwijdte van de gevolgen is op het moment van schrijven nog niet duidelijk.				
Inmiddels heeft de Cliënten- en deelnemersraad, samen met de voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder van JMW, overleg gevoerd met wethouder Eric van der Burg van Amsterdam over de gevolgen van de bezuinigingen voor Joodse vervolgingslachtoffers in Amsterdam. Het overleg verliep positief en de contacten hierover zullen in 2014 worden voortgezet. Verwacht wordt dat er door de Gemeente Amsterdam rekening zal worden gehouden met de specifieke positie van deze groep.				
Ook in het kader van de Jeugdzorg vinden er contacten plaats in het kader van de Landelijk werkende instellingen voor Jeugdzorg en rechtstreeks tussen JMW en de Stadsregio Amsterdam (SRA).				
<i>Conclusie</i>				
JMW is in staat gebleken om de omvangrijkste inkomstenbronnen te stabiliseren. In 2014 werkt JMW beleidsmatig en financieel aan een visie op de positie van de organisatie op langer termijn. Besluitvorming hierover zal in dit jaar plaatsvinden.				