



Discussie over antisemitisme met Lodewijk Asscher

JMW

Hulpverlening

Thuiszorg

Joodse activiteiten

Jingles de vriendensite

Benjamin/Joodse Agenda

Servicepakket/Mediation

Vrijwilligers

# JAARDOCUMENT 2014

## Stichting Joods Maatschappelijk Werk

### MAATSCHAPPELIJK VERSLAG WELZIJN INCLUSIEF JEUGDZORG



Jom Tsavta 2014

## 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	21

## Maatschappelijk Verslag

### 1. Uitgangspunten van de verslaglegging

Jaarlijks legt JMW het verslag over zijn activiteiten vast in het Jaardocument en een algemener Jaarverslag. Dat laatste verslag wordt breed 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 worden samengevat. JMW handhaaft deze procedure voor het verslagjaar 2014. Voor degenen die zich verder willen verdiepen in de JMW-organisatie wordt in deze brochure 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. Specifieke aandacht wordt gegeven aan de Jeugdzorg.

Het verslagjaar 2014 was een bijzonder jaar. JMW heeft in 2013 een Project Lange termijnbeleid opgestart. Het doel van het project 'Lange termijn beleid' was het bespreekbaar maken, uitzetten en vaststellen van het Strategisch beleid van JMW voor de komende jaren.

In het verslagjaar gaf de Raad van Toezicht van JMW de Bestuurder de opdracht om een plan uit te werken voor een 'Compacte JMW-organisatie'. In drie werkgroepen is aan deze planvorming gewerkt. Als Projectleider werd daarbij mevrouw Monica Criellaard van bureau InterCare aangesteld. Eind 2014 werd het Plan gepresenteerd aan de Raad van Toezicht en goedgekeurd. Conform dit Plan zal JMW in de periode 2015-2019 op structurele basis jaarlijks een bedrag van ruim € 500.000 moeten bezuinigen. Het Plan voorziet echter niet alleen in bezuinigingen, maar tevens zullen de drie sectoren kunnen bouwen aan nieuwe vormen van hulpverlening. De sector Hulpverlening krijgt de mogelijkheid om Blended hulpverlening te gaan opzetten. De sector Zorg & Preventie gaat een nieuw ouderencentrum/open inloop organiseren in het gebouw van Beth Shalom/Cordaan en de sector Thuiszorg zal extra uren kunnen uitzetten aan Joodse vervolgingslachtoffers dankzij een aanzienlijke uitbreiding van de subsidie (*grant*) van de Claims Conference.

Het jaar 2014 kenmerkte zich niet alleen door een focus op de toekomst van de organisatie. De gevechten in en om Gaza leidden tot demonstraties en uitingen in de sociale media tegen het beleid van Israël, die gepaard gingen met expliciet anti-Joodse uitingen. Deze zomermaanden heeft velen de ogen geopend. Als men al dacht dat er in Nederland geen anti-Joodse gevoelens waren, dan werd men hard met de neus op de werkelijkheid gedrukt. In alle leeftijdsgroepen werd geschokt gereageerd. In dezelfde periode werd men geconfronteerd met angstaanjagende terreuraanslagen in Brussel, Parijs en Copenhagen. JMW hield diverse bijeenkomsten om zijn doelgroep de mogelijkheid te geven zich te uiten. De gebeurtenissen onderstreepten het belang van fysieke en psychosociale veiligheid voor Joden in Nederland. De Overheid heeft inmiddels zijn verantwoordelijkheid genomen voor fysieke beveiliging. Nu dient deze ook te worden genomen voor de psychosociale veiligheid die een specifieke organisatie zoals JMW aan zijn doelgroep biedt.

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 vervolgingsslachtoffers 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 vervolgingsslachtoffers 1940 – 1945’ (Wuv) en de ‘Wet uitkeringen burgeroorlogsgetroffenen’ (Wubo) hulp aan niet-Joodse oorlogsslachtoffers. JMW-Thuiszorg staat –conform de subsidievoorwaarden- open voor iedereen die aan de (indicatie-)criteria voldoet.

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. Hiernaast ontvangt JMW een financiële bijdrage van de Conference on Material Claims against Germany (de Claims Conference) voor (aanvullende) thuiszorg voor Joodse vervolgingsslachtoffers. In de financiering van de tekorten wordt voorzien door particuliere Joodse fondsen, aangevuld met incidentele particuliere bijdragen.

## 2.1. Algemene identificatiegegevens

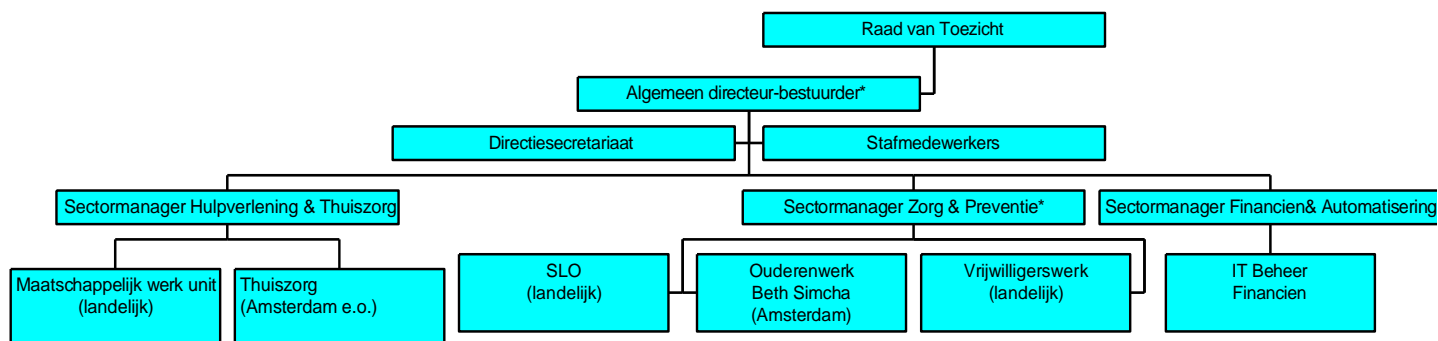
<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	
Adres	De Lairesestraat 145-147
Postcode	<b>1075 HJ</b>
Plaats	Amsterdam
Telefoonnummer	020-577 65 77
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41197282
E-mailadres	<a href="mailto:info@joodswelzijn.nl">info@joodswelzijn.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.joodswelzijn.nl">www.joodswelzijn.nl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

### 2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

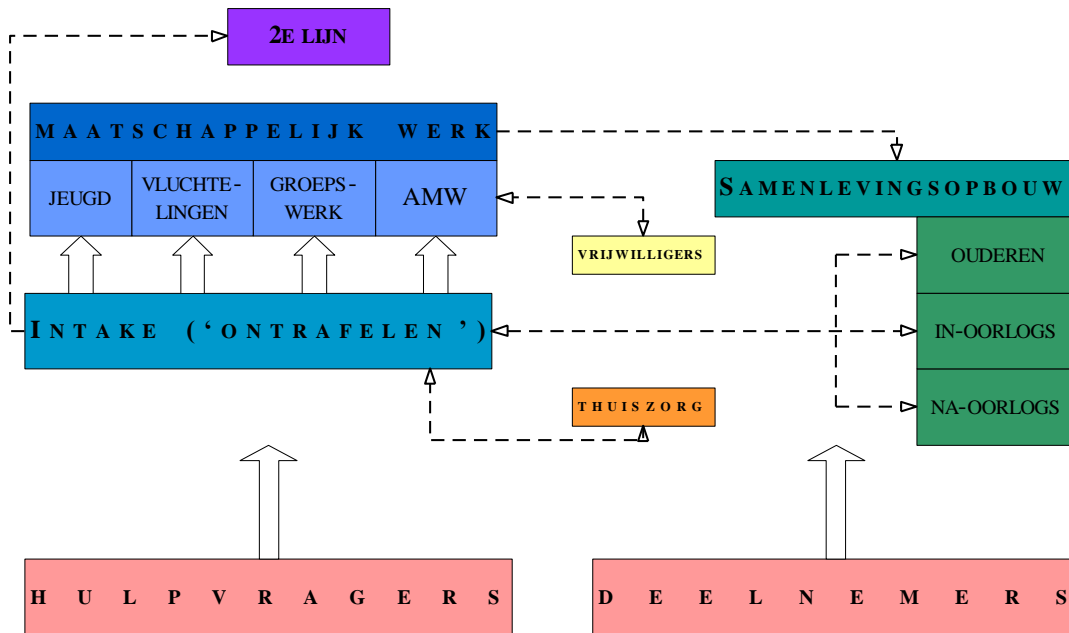
De dienstverlening van JMW is gebaseerd op het door de instelling ontwikkelde Model voor Integrale Hulpverlening. Doelstelling van het hulpverleningsmodel is: het optimaal inzetten van mensen en middelen ten behoeve van de specifieke hulp- en zorgverlening voor Joden in Nederland, waarbij bijzondere 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**

Inszet 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 2014)

#### **Sector Hulpverlening**

<b>Kerngegevens</b>	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Productie</b>	
Aantal cliënten	2.100
Aantal contacten	11.189
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	21
Gemiddelde personele bezetting in fte	15,28



## Sector Zorg & Preventie

Kerngegevens	Aantal/bedrag
<b>Productie</b>	
Totaal deelnemers	3.326
Totaal deelnames	16.457
Totaal Benjamin Mailinglist	7.461
Oplage	9.000
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	12
Gemiddelde personele bezetting in fte	9,56
Aantal vrijwilligers	135

## Sector Thuiszorg

Kerngegevens	Aantal/bedrag
<b>Productie</b>	
Totaal uren AWBZ	27.823
Totaal uren WMO	31.980
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	96
Gemiddelde personele bezetting in fte	53,98

## Ondersteuning

Kerngegevens	Aantal/bedrag
<b>Personeel</b>	
Personele bezetting	24
Gemiddelde personele bezetting in fte	11,60

### 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 Achmea zorgkantoorregio Amsterdam (Amsterdam en Diemen).

De zorg, die geleverd wordt in de gemeente Amstelveen, een gebied dat formeel valt onder het Zorgkantoor te Leiden, wordt zgn. bovenregionaal geleverd via Zorg en Zekerheid 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/Arkin voor Geestelijke Gezondheidszorg, Woonzorgcentrum mr. L.E. Visserhuis, Ziekenhuis Amstelland, Zorgcentrum Beth Shalom/Cordaan, het Joods Hospice Immanuel en Amerpoort/Etrog en Ons Tweede Thuis/Na'ot, organisaties voor Joden met een verstandelijke beperking. In 2014 heeft het Zonnehuis in Amstelveen zich bij het Joods Zorgcircuit gevoegd. Het Zonnehuis heeft het verpleeghuis van Beth Shalom overgenomen en exploiteert een afdeling voor Joodse bewoners.

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 2014 t/m 31 december 2014)

Aantal unieke bezoekers:	47.661
Aantal bezoeken:	71.637
Het terugkeerpercentage is	35,4 %
Gemiddelde verblijfsduur:	1,28 minuut
Gemiddeld aantal bezochte pagina's per bezoek	1,89

### Jonet-Facebook:

Jonet.nl (open pagina): 550 'likes'

Jonet (gesloten pagina): 983 leden

Voor 2014 had Jonet zich als doel gesteld om minimaal met 50 procent te groeien. Deze doelstelling is ruimschoots gerealiseerd. In 2015 zal Jonet 2.0 worden gelanceerd en inhoudelijke verbeteringen worden aangebracht. Nieuwe doelstellingen zullen worden gesteld.

### 3. 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 (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 voor besproken 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 2014 in het bijzonder aandacht aan:

#### Reguliere onderwerpen

- Strategisch beleid
- Kwaliteitsmanagementsysteem, HKZ-certificering van alle sectoren
- Cliëntregistratie 2013 en Jaarrekening 2013
- Managementletter 2013 in aanwezigheid van de accountant
- Financiële kwartaalcijfers 2014
- Begroting 2015
- 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 dr. M.K. van der Heijden is in november van het verslagjaar afgetreden. De werving van een opvolger was eind 2014 nog niet afgerond.

## Bijzondere onderwerpen

- Lange termijnbeleid

Net als in 2013 heeft de Raad van Toezicht zich in 2014 bezig gehouden met het lange termijnbeleid van JMW. De Raad van Toezicht is het erover eens dat de specifieke hulpverlening in ieder geval voor de generatie van direct door de oorlog getroffen en gewaarborgd moet blijven. Daarnaast is men er voorstander van hulpverlening te blijven bieden aan de jongere generaties, maar duidelijk is dat JMW op de lange termijn zijn werkzaamheden niet op dezelfde wijze zal kunnen continuëren. Verschillende scenario's zijn bekeken en de bezuinigingen op de AWBZ en de WMO werden betrokken in de plannen. Bezuinigingen bij JMW zullen o.a. via natuurlijk verloop gerealiseerd worden en ook zal bekeken worden of de huisvesting in de toekomst goedkoper kan. Gewerkt wordt aan een cultuuromslag in de organisatie teneinde een meer zakelijke dienstverlening en bedrijfsvoering tot stand te brengen. Voor de sector hulpverlening wordt gedacht aan een vorm van hulpverlening die optimaal gebruik maakt van de moderne communicatiemiddelen, de zgn. "blended hulpverlening".

- Afbouwtraject subsidies voor hulpverlening aan oorlogsgetroffenen

De financiële situatie van JMW is een voortdurend punt van aandacht voor de Raad van Toezicht. De ontwikkelingen m.b.t. de overheidssubsidies en de bijdragen van Joodse fondsen worden op de voet gevolgd. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft ook in 2014 deelgenomen aan besprekingen met het Ministerie van VWS over het afbouwtraject van de subsidies voor immateriële hulpverlening aan oorlogsgetroffenen. Het lange termijnbeleid van JMW vormt onderdeel van deze besprekingen.

- Jonet

De Raad van Toezicht heeft in 2014 in meerdere vergaderingen aandacht besteed aan de Joodse netwerksite Jonet, waarin JMW participeert. De Raad van Toezicht ziet potentie in Jonet, maar vindt dat de kosten niet hoger mogen worden. Afsproken is dat Jonet de tijd krijgt om met een verbeterplan te komen. Hierna wordt beoordeeld of de participatie in Jonet gecontinueerd wordt.

- Evaluatie

De Raad van Toezicht heeft het eigen functioneren geëvalueerd.

## **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 bij Roc Nova College
<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>	Mw drs. A. Coronel
<b>Hoofdfunctie</b>	Consultant, The Boston Consulting Group
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht stichting 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 MBA
<b>Hoofdfunctie</b>	Partner CPI
<b>Nevenfunctie</b>	Kascommissie AMOS
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht stichting 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 2018

<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 stichting 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 2018

<b>Naam</b>	Dr. M.K. van der Heijden
<b>Hoofdfunctie</b>	Beeldend kunstenaar
<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>	20 maart 2012
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 4 november 2014

<b>Naam</b>	Dr. G. Schrijver
<b>Hoofdfunctie</b>	n.v.t. (gepensioneerd)
<b>Nevenfunctie</b>	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
<b>Nevenfunctie</b>	Vice-voorzitter Joodse Omroep, afgevaardigd namens het NVPJ
<b>Functie binnen de Raad van Toezicht</b>	Lid Raad van Toezicht
<b>Datum eerste benoeming</b>	24 juni 2014
<b>Benoemingstermijn</b>	Tot 1 oktober 2017

### 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 2014 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 2014 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 2013 niet mocht overschrijden, waarmee een feitelijke bezuiniging aan de sectoren werd opgelegd.

Voor de sector Thuiszorg werd de realisatie 2014 het uitgangspunt voor de begroting en de zorginkoop 2014 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 2014 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 leidinggevende 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 2014 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.*

In 2013 vond overleg plaats met de staatssecretaris van VWS, Martin van Rijn inzake het afbouwpercentage. De staatssecretaris besloot om dit afbouwpercentage voor de jaren 2014 en 2015 vast te stellen op 3 procent per jaar. Daarbij werden een aantal voorwaarden verbonden. JMW diende de continuïteit en kwaliteit te kunnen verzekeren en er dient een meerjarig strategisch plan te worden uitgewerkt waaruit blijkt dat –gegeven een realistische inschatting van het toekomstig takenpakket en inkomstenstromen- de zorg voor oorlogsgetroffenen geborgd is.

In 2014 werd de afspraak inzake de bezuinigingen van 3 procent 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.

Bij schrijven d.d. 15 december 2014 bood JMW de staatssecretaris het Plan 'Compacte JMW-organisatie: het toekomst bestendig maken van JMW' aan. Het Plan, dat een looptijd heeft van 5 jaar, beoogt tot aanzienlijke bezuinigingen te komen (ca. €500.000 op structurele basis) door bezuinigingen door te voeren op overhead en het aanpassen van de personeelsformatie op basis van natuurlijk verloop en een tweetal gedwongen ontslagen. Tegelijk worden er een aantal nieuwe aanzetten gegeven w.o. de opzet en uitwerking van Blended hulpverlening.

2. *Stelselwijziging*

Grote onduidelijkheid bestond er in 2014 over de stelselwijziging en de precieze gevolgen daarvan voor JMW Thuiszorg. JMW heeft – ondanks de onduidelijkheid – geprobeerd daar zoveel mogelijk op te anticiperen. JMW-thuiszorg houdt in haar personeelsbeleid zoveel mogelijk rekening met de looptijd van de contracten voor de levering van hulp bij het huishouden en persoonlijke verzorging. 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. In het kader van de stelselwijziging zijn in het kader van de Wet Langdurige Zorg, de Zorgverzekeringswet en de WMO voor 2015 productieafspraken gemaakt.

3. *Jeugdzorg*

In het kader van de Transitie Jeugdzorg zijn de ontwikkelingen in de politiek nauw gevolgd. Ook hier bestond tot op het laatste moment grote onduidelijkheden. In december 2014 is er nog met de Gemeente Amsterdam onderhandeld over productieafspraken.

### 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 2014 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 deskundigheid bevorderende 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/Over-JMW/Cliënten-en-Deelnemersraad>).

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 2014 zes maal regulier vergaderd en eenmaal een extra vergadering ingelast (t.a.v. het lange termijnbeleid). 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.

Tijdens een werkbezoek van wethouder E. van der Burg van de gemeente Amsterdam op 30 mei 2013 is een aantal uitgangspunten geformuleerd, dat in 2014 in onderling overleg tussen de Gemeente Amsterdam en JMW nader is uitgewerkt.

#### *Externe contacten*

Er heeft overleg plaatsgevonden met de gemeente Amsterdam over de wijkzorg i.v.m. het cliëntenbelang. Er zijn contacten geweest met de Pensioen- en Uitkeringsraad en het medisch bureau over osteoporose als gevolg van de oorlog. De CDR heeft contact gehad met de WMO adviesraad over de leeftijdsgrens van 85 jaar i.v.m. hulp bij huishouding. Een lid van de CDR heeft deelgenomen aan vergaderingen van de cliëntenraden van Achmea. De heer Delden is op 22 mei 2014 aanwezig geweest bij een voorlichtingsbijeenkomst over zorginkoop van Achmea in Ede.

#### *De Benjamin*

De CDR heeft een stukje in het Pesach-nummer van de Benjamin geschreven. Het streven is om eenmaal per jaar een bijdrage te leveren.

#### *Project Lange Termijn beleid*

In het kader van het project Lange Termijnbeleid van JMW hebben de leden van de CDR in november 2014 kennisgenomen van het Plan 'Compacte JMW-organisatie' en hierover advies uitgebracht aan de bestuurder. Uitgangspunt hierbij was het behartigen van de belangen van de cliënten en deelnemers van JMW op een zo lang mogelijke termijn.

#### *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.
- Werven nieuw lid CDR.
- Werven nieuw lid RvT.

#### *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 2014

de 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

### 3.6 Ondernemingsraad

In 2014 hebben 5 overlegvergaderingen plaatsgevonden tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder van JMW. Ook hebben er 6 OR-vergaderingen plaatsgevonden.

#### *Lange Termijn beleid JMW*

De OR is nauw betrokken geweest bij het project "Lange termijn beleid".

Onder leiding van Monica Criellaerd, organisatieadviseur, zijn verschillende werkgroepen ingesteld.

Een en ander heeft geleid tot het "Plan Compacte JMW-organisatie, het toekomstbestendig maken van JMW".

De OR is gevraagd hier een advies over uit te brengen.

De bestuurder heeft op 13 november 2014 het plan gepresenteerd aan de medewerkers van JMW. Aansluitend op deze bijeenkomst heeft de OR een medewerkersraadpleging gehouden.

De OR heeft zich laten adviseren door een juridisch adviseur en heeft in december 2014 een advies inzake het plan aan de bestuurder gezonden.

De belangrijkste punten hieruit:

- De OR stemt in met het inleveren van 40% van de Joodse feestdagen met een maximum van 4 dagen per jaar;
- De OR geeft een voorlopig negatief advies betreffende het opheffen van de functie van Pastoraal Werker;
- De OR adviseert positief inzake de outsourcing van de financiële afdeling;
- Wat betreft de herinrichting van de thuiszorg geeft de OR voorlopig een negatief advies. De OR betwijfelt of de genoemde maatregelen wel tot de beoogde resultaten/bezuinigingen zullen leiden.

Nader overleg met de bestuurder inzake het advies van de OR zal in 2015 plaatsvinden.

#### *Reiskostenregeling*

De bestuurder heeft de OR gevraagd in te stemmen met de aangepaste reiskostenregeling. De OR heeft zich over deze regeling gebogen en heeft de bestuurder op 1 december 2014 laten weten niet te kunnen instemmen met deze regeling. Vooralsnog blijft de bestaande regeling van kracht. Over dit onderwerp zal nog nader overleg gevoerd worden.

### *Verkiezingen*

Ineke van der Terp heeft wegens pensionering de OR per november 2014 verlaten. De OR is voornemens zo spoedig mogelijk verkiezingen uit te schrijven om de opengevallen plek weer op te vullen.

### *Medewerkerstevredenheidsonderzoek*

De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek van het afgelopen jaar moeten nog worden uitgewerkt.

### *Joodse – niet-Joodse cliënten*

In de thuiszorg worden ook niet-Joodse cliënten geaccepteerd. Dit is o.a. een eis van de gemeente Amsterdam om mee te mogen doen aan de aanbesteding. Hier zal beleid op geformuleerd moeten worden. Dit onderwerp zal vaker terugkomen in het overleg met de bestuurder.

### **Samenstelling Ondernemingsraad per 31 december 2014**

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

## 4. Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1 Meerjarenbeleid

In juli 2010 is het Meerjarenbeleidsplan 2010-2013 vastgesteld. In het meerjarenbeleidplan 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. Met de uitwerking van een nieuw Meerjarenbeleidsplan is gewacht tot de vaststelling van het strategisch beleid voor de komende jaren.

In 2014 is een strategisch meerjarenplan uitgewerkt. Het Plan Compacte JMW-organisatie heeft een looptijd van 5 jaar. Op grond van dit Plan zal in 2015 een Meerjarenbeleidsplan worden uitgewerkt voor de periode 2015-2019. Op basis van dit Meerjarenbeleidsplan worden de Instellingsjaarplannen opgesteld.

#### 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 tzedaka: 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**

In 2014 heeft JMW in overleg met alle gremia binnen de organisatie het Plan 'Compacte JMW-organisatie' uitgewerkt. In 2015 zal JMW dit Plan bespreken met het Ministerie van VWS. Het Plan zal de leidraad vormen voor de jaren 2015-2019.

### **4.2.1. Cliënten**

Ook in 2014 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.

### **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 2014 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

---

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

van een aantal functies in de topstructuur van JMW vastgelegd. De implementatie van dit beleid vond met name in 2013 en in 2014 plaats.

In 2014 werd afscheid genomen van een drietal medewerkers die zeer lang bij JMW werkzaam waren en een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan de werkzaamheden van de stichting, te weten: Herma Kok-Carstens, sectormanager Hulpverlening en Thuiszorg; André Agsteribbe, bestuurssecretaris; Chris Kooyman, staffunctionaris Onderzoek.

#### **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 cliëntniveau 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 zowel in 2009 als in 2012 voor een periode van drie jaar verlengd. In 2014 vond met goed gevolg de externe jaarlijkse toetsing plaats. Er werd één tekortkoming geconstateerd, waarna een verbeterplan werd opgesteld. Dit verbeterplan werd goedgekeurd en vervolgens uitgevoerd.

De sector Hulpverlening kreeg na een externe toetsing op 18 februari 2010 eveneens het HKZ-certificaat uitgereikt, dat in 2013 voor drie jaar werd verlengd.

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. In 2014 is hard gewerkt aan de verdere uitwerking van het kwaliteitsmanagementsysteem voor de sector Zorg & Preventie. In 2015 verwacht de sector het HKZ-certificaat te verwerven.

#### *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 cliëntoordeel, 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 2014 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 vervolgings-slachtoffers, de hulpverlening aan vluchtelingen en migranten, de hulpverlening aan gedetineerden en de Jeugdzorg.

In totaal werden er **2.100** (2013: 2.063) cliënten geholpen, met wie **11.189** (2013: 13.007) 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 vervolgings-slachtoffers) of indirect (tweede generatie vervolgings-slachtoffers) het gevolg zijn van de vervolging tijdens de Tweede Wereldoorlog.

In 2014 speelde met name de onrust binnen de Joodse gemeenschap naar aanleiding van anti-Joodse uitingen tijdens demonstraties en op sociale media, alsmede de aanslagen in Brussel, Parijs en Kopenhagen.

Het aantal behandeltrajecten en contacten maatschappelijk werk 2014 (exclusief Jeugdzorg) bedroeg:

	Erkennen	Overig	Totaal
<i>Procesmatige hulpverlening (cliëntsystemen)</i>			
1. over uit het voorgaande jaar	314	274	588
2. nieuw	1.193	319	1.512
3. totaal in behandeling (1 + 2)	1.507	593	2.100
4. af te sluiten/afgesloten	1.203	372	1.575
5. over naar het volgende jaar (3 – 4)	304	221	525
<i>Contacten</i>			
6. contacten i.h.k.v. een hulpverleningsproces	5.019	4.453	9.472
7. korte contacten	1.388	329	1.717
8. totaal aantal contacten (6 + 7)	6.407	4.782	11.189

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. In 2014 werd bekend gemaakt dat er een nieuw fonds zou worden opgericht voor Joodse oorlogskinderen (het Child Survivor Fund). Dit fonds zal eerst in 2015 zijn werkzaamheden beginnen, niettemin wendden velen zich tot JMW voor informatie en advies over dit fonds.

In 2014 deden 2 cliënten vanwege vluchtelingenproblematiek een beroep op JMW. Voorts deden 22 cliënten met een Israëliische achtergrond een beroep op de hulpverleningsactiviteiten van JMW. De instroom vond voornamelijk plaats via de Kaf Patoeach (“de Open Lijn”), een telefonisch spreekuur voor Ivriet-sprekenden.

In 2014 werden 103 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 2014 werden in totaal 115 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 2014 werden drie interne audits gehouden, waarvan twee integrale audits van het maatschappelijk werk en de jeugdzorg, waarin één kwaliteitsaspect is getoetst van het kwaliteitssysteem van de sector Hulpverlening en twee aspecten van het privacyreglement van de sector Hulpverlening. Bij de jeugdzorg is een aparte interne audit uitgevoerd, waarin het jeugdhulpverleningsproces is getoetst.

Op 20 november 2014 heeft de externe kwaliteitstoetsing van de Hulpverlening voor het maatschappelijk plaatsgevonden door Det Norske Veritas (DNV). De toetsing werd afgesloten met slechts 1 categorie “2” non-conformiteit, dat wil zeggen dat de bevinding binnen een jaar moet zijn opgelost. Op 30 oktober heeft de externe kwaliteitstoetsing van de Hulpverlening voor de jeugdzorg plaatsgevonden door Det Norske Veritas (DNV). Ook deze toetsing werd afgesloten met slechts 1 categorie “2” non-conformiteit.

In 2014 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.

## Clienttevredenheid Hulpverlening 2014

### Respons en representativiteit

De respons is in 2014 **52%**, vrijwel even hoog als in 2013 (51%). Volgens Tevredenheidsonderzoek.org ligt het minimaal respons voor een algehele tevredenheidsmeting op 45%. De respons geeft dan ook een betrouwbaar beeld van de tevredenheid van de cliënten.

In 2014 zijn 37% minder enquêtes verstuurd, mede door stempelen van de Life Certificates eruit te halen. Dit kan ook de daling in het gebruik van Claims Conference verklaren, in de percentages rondom de hulpvraag.

De enquête wordt toegezonden aan elke cliënt in de hulpverlening na de afsluiting van het hulpverleningscontact. Hierop zijn enige uitzonderingen. Elk verzoek van de maatschappelijk werker om een cliënt geen enquête te sturen wordt gemeld bij de leidinggevende maatschappelijk werk en jeugdzorg. Er is dus nauw toegezien op de gevallen, waarin aan de afgesloten cliënten de enquête niet werd toegestuurd. Elk geval is afzonderlijk bekeken.

### Rapportcijfers

Bij de belangrijke vraag naar een *rapportcijfer* voor de hulpverlening (vraag 17) bleek 4% van de respondenten (vorig jaar 2%) JMW een cijfer lager dan een 5.4 te geven en 82% (in 2013 83%) gaf een goed tot uitstekend. Het gemiddelde cijfer 2014 is een 8,3 (2013: 8,4).

### Aandachtspunten

- Bereikbaarheid maatschappelijk werker
- Wachttijden
- Gevoel wegnemen dat een cliënt te weinig gesprekken heeft gehad
- Bejegening
- Deskundigheid maatschappelijk werker betreffende nieuwe oorlogsfondsen /regelingen
- Overdracht en communicatie
- Bejegening van de maatschappelijk werker

### 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:

In 2014 zijn 28 gezinssystemen en 26 individuele jongeren geholpen i.v.m. opvoedings-, leer-, studieproblemen, relatieproblemen tussen ouders en kinderen, psychosociale, identiteitsproblemen en problemen i.v.m. het zelfstandig wonen van jongeren.

Activiteit	Hulpverlening aan:	
Specialistische jeugdhulp ambulante jeugdzorg	28 gezinssystemen	26 individuele jongeren
Jeugdreclassering	0	
Jeugdbescherming <sup>2</sup>	0	

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

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

In de pleegzorg werden in 2014 geen plaatsen bezet. In het kamertrainingscentrum werden twee jongeren getraind in het zelfstandig wonen.

De externe toetsing van de jeugdzorg door DNV heeft plaatsgevonden op 31 oktober 2014. Slechts 1 "categorie 2" bevinding werd geconstateerd, dat wil zeggen dat deze bevinding binnen een jaar moet zijn opgelost.

#### *Het groepsmaatschappelijk werk*

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

De volgende gespreksgroepen hebben plaatsgevonden:

- Kinderen van Duitse of Oost Europese immigranten
- Schrijfgroep
- Kind in de Oorlog
- Naoorlogse generatie
- Kinderen van Joodse vaders

In het verslagjaar deden 181 deelnemers mee en vonden er 40 bijeenkomsten plaats met in totaal 404 deelnames.

### **Sector Zorg en Preventie**

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

#### Ouderenwerk

Bij veel ouderen is er een sterke behoefte aan een plek waar men zichzelf kan zijn en contact kan hebben met lotgenoten. Van groot belang voor de (oorlogsgetroffen) deelnemers is de psychische en sociale veiligheid die door JMW geboden wordt. JMW creëert een sociale omgeving die veilig en bekend is. Deelnemers hoeven niets uit te leggen over hun achtergrond, men heeft een gedeeld verleden; een half woord is genoeg. De activiteiten die binnen het ouderenwerk worden aangeboden zijn daarnaast gericht op het stimuleren, versterken en ondersteunen van de zelfredzaamheid van ouderen en het voorkomen van sociaal isolement.

#### Joodse activiteiten

De activiteiten die in 2014 zijn uitgevoerd, hebben tot doel het sociaal netwerk te vergroten en zorgdragen voor de continuïteit, alsmede identiteitsversterking in een Joodse context. Bij netwerkontwikkeling gaat het om het verbinden van individuen, groepen en/of organisaties. Het gaat daarbij met name om degenen, uit zowel de Eerste als de Naoorlogse generatie, die niet in de directe omgeving van Amsterdam wonen. In 2014 hebben 13 groepen verspreid over het land bijeenkomsten georganiseerd.

In 2014 is er met het project A-team in 9 plaatsen in het land een bijeenkomst georganiseerd. Het thema was: "Joods leven in de Mediene". De derde generatie werd in beeld gebracht met de film 'Elke dag 4 mei' waarna ze met elkaar in gesprek gingen. Andere onderwerpen waren o.a.: herdenkingsbijeenkomst op 4 mei met herdenking in de Hollandsche Schouwburg, toenemend antisemitisme, bijeenkomsten n.a.v. de Midden Oosten Crisis en de gevolgen voor Joden in Nederland, 'bewustwording en weerbaarheid' n.a.v. toenemend antisemitisme in Nederland.

Binnen het project Tsavta ligt de aandacht voor de in Nederland wonende Israëli's. In 2014 hebben er drie grote bijeenkomsten voor Israëli's plaatsgevonden; in Amsterdam, Heerenveen en Almere.

### Vrijwilligerswerk

Een groot aantal cliënten is boven de 80 jaar. Veelal heeft deze groep ten gevolge van de oorlog te maken met complexe problematiek. Kenmerkend is dat over de hele linie deze groep te maken heeft met eenzaamheidsproblematiek. In Amsterdam en de mediene werd in 2014 intensieve zorg geboden door vrijwilligers in het kader van friendly visiting.

Daarnaast zorgen de 'vervoersvrijwilligers' voor het halen en brengen naar bijv. dokter of ziekenhuis.

In de telefooncirkel hebben deelnemers iedere ochtend contact met vrijwilligers. Deelnemers zijn blij met dit eerste gesprekje van de dag en ze voelen zich er veilig door. Binnen het belproject vindt een 'telefonisch huisbezoek' plaats ter verlichting van eenzaamheid van ouderen. Wekelijks worden cliënten gebeld door een vrijwilliger.

Naast deze reguliere activiteiten heeft de sector zich met name bezig gehouden met de gevoelens die binnen de Joodse gemeenschap ontstonden als gevolg van de anti-Joodse uitingen tijdens de Gaza-oorlog en de aanslagen in Brussel, Parijs en Kopenhagen. Diverse bijeenkomsten werden in dit kader georganiseerd.

In het verslagjaar werd daarnaast verder gewerkt aan de voorbereidingen voor de HKZ-certificatie. De sector verwacht deze certificatie in 2015 te verwerven.

Samenvatting kerngegevens sector Zorg en Preventie 2014:

Totaal Benjamin	7.425
Totaal vrijwilligers	154
Totaal deelnames	16.457
Totaal deelnemers	3.326

### **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.

De cliënten waren als volgt verdeeld over de verschillende prestaties:

<b>Realisatie uren thuiszorg 2014:</b>	Prestatie:	Gerealiseerd	Aantal cliënten
	Begeleiding (AWBZ zorg):	2.934	27
	Persoonlijke verzorging (AWBZ zorg):	24.690	138
	Verpleging (AWBZ zorg):	199	11
	Hulp bij huishouden (WMO)	31.980	332
<i>Subtotaal</i>		<i>59.803</i>	<i>508</i>
	Persoonsgebonden budget	819	10
<b>Totaal</b>		<b>60.086</b>	<b>509</b>

Drie van de vier geplande interne audits zijn uitgevoerd volgens de planning. Het onderwerp van de vierde audit is ingevoegd bij de eerste audit van 2015.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de Thuiszorg, dat HKZ-gecertificeerd is sinds 2006, werd zoals gebruikelijk extern getoetst door de certificerende instantie Det Norske Veritas (DNV). Eén non-conformiteit werd geconstateerd. De methodiek van rapporteren en evalueren op zorgdoelen werd aan de laatste eisen aangepast.

In het najaar van 2014 liet JMW-Thuiszorg een cliënttevredenheidsonderzoek (CQ-Index) uitvoeren door het onafhankelijke onderzoeksbureau ZorgDNA. Formeel geldt dit onderzoek voor 2015 maar vanwege de zeer vroege inleverdatum van de data voor de wettelijk verplichte Landelijke Kwaliteitsuitvraag (15 januari 2015) moest het onderzoek in 2014 worden uitgevoerd.

#### **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 2014 werden in beide sectoren interne audits gehouden en directiebeoordelingen van het kwaliteitssysteem.

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

Het klanttevredenheidsonderzoek 2014 voor de Hulp bij huishouden leverde de volgende resultaten voor de vijf hoofdthema's op:

Indicatoren	JMW-Thuiszorg	Totaal land 2010/2011
1 Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,48	3,62
2 Bejegening door de huishoudhulp	3,72	3,81
3 Betrouwbaarheid van de huishoudhulp	3,33	3,47
4 Deskundigheid van de huishoudhulp	3,59	3,73
5 Effectiviteit van de huishoudhulp	2,78	2,80

Het klanttevredenheidsonderzoek 2014 dat werd gehouden onder de cliënten die verzorging en verpleging ontvingen, leverde de volgende scores op:

Indicatoren	Vorig (2013)	Nu	Land
4.3 Bejegening	3,34	3,48	3,56
4.5 Effect van zorg op iemands leven: ervaringen	3,24	3,16	3,25
5.4 Kwaliteit personeel	3,19	3,31	3,51
6.1 Inspraak	3,13	3,14	3,16
6.2 Informatie	3,50	3,34	3,41



#### **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**

In veel gevallen is een klacht een uiting van teleurstelling van een cliënt over een verwachting waar niet aan is voldaan. De relatie tussen de cliënt en JMW is verstoord en deze moet hersteld worden. In vrijwel alle gevallen slagen de klachtenfunctionarissen erin om de klager / klaagster tevreden te stellen door middel van een bemiddeling. Ten tweede wordt ernaar gestreefd om uit elke klacht een aanbeveling ter verbetering te destilleren.

Het aantal klachten dat jaarlijks wordt ingediend varieert. Het jaar 2014 was een rustig jaar voor de klachtbehandeling: er werden twee klachten ingediend bij de sector Hulpverlening; geen klachten bij de sector Thuiszorg en geen klachten bij de sector Zorg & Preventie.

Eén klacht werd via de bemiddeling opgelost en een aantal suggesties voor verbetering werd uitgevoerd. Andere aanbevelingen bleken na analyse niet uitvoerbaar. In de tweede klacht uitte een cliënte haar teleurstelling over het eindigen van het dienstverband van een maatschappelijk werker en daarmee het beëindigen van de hulpverleningsrelatie. Opnieuw zou het vertrouwen met een hulpverlener opgebouwd moeten worden. Deze uiting van teleurstelling werd niet verder als klacht behandeld.

In 2014 nam de heer A. Agsteribbe wegens pensionering afscheid als secretaris van de klachtencommissie. Hij schreef de beleidsnota's "Sorry meneer" (2002) en "Sorry mevrouw" (2009) en was daarmee de grondlegger van de huidige regeling voor de klachtbehandeling van JMW. Hij werd opgevolgd door dhr. W.J. Koopmans.

<b>De samenstelling van de klachtencommissie (o.v.v. het jaar van benoeming)</b>	
Mevr. mr. A. van Leeuwen	voorzitter (2011)
Mevr. mr. S. Tamboer	lid (2008)
Mevr. drs. D. van Unen	lid (2011)
Dhr. M. Eliasar, arts	lid (2011)
Mevr. M. Diatlowicki	lid (2012)

Mevr. M.G. Pauka	Klachtenfunctionaris
Dhr. M.M. Grünfeld	Klachtenfunctionaris
Dhr. W.J. Koopmans	Secretaris van de Klachtencommissie

#### **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 mindervaliden. 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 groepswerk 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 2014 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 2014 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 2014 werden er geen incidenten betreffende agressie tegen thuiszorgmedewerkers gemeld.

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 privacy-beleid, 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 Jokos-dossiers 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 2014**

#### **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 2014 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 2014 heeft één medewerker gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de kosten van vaccinatie te declareren.

## **Jubilea en pensionering**

In 2014 zijn er 7 medewerkers met pensioen gegaan waarbij in overleg met hen 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 één medewerker 25 jaar, één 30 jaar en één 40 jaar. Drie medewerkers bereikten de leeftijd van 40 jaar, vijf de leeftijd van 50 jaar en 5 de leeftijd van 60 jaar.

## **Exitinterviews**

43 medewerkers die in 2014 JMW hebben verlaten (30 thuiszorgmedewerkers en 13 welzijnsmedewerker) is gevraagd een exitinterview met de personeelsadviseur te doen of zelf digitaal een vragenlijst te beantwoorden. Slechts 7 medewerkers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om dit te doen. Met 1 medewerker is een exitgesprek gevoerd, 6 medewerkers hebben de vragenlijst digitaal ingevoerd. De medewerker personeelsadministratie heeft hier een verslag van gemaakt. Dit betekent dat er met slechts 16% van de vertrekkende medewerkers een exitgesprek heeft plaatsgevonden. De resultaten van de interviews zijn direct teruggekoppeld naar de ex-leidinggevende. 16% is geen goede score (deze score was overigens wel beter dan de 11% van vorig jaar), 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.

## **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 woon-werkverkeer. De fiets kan worden afgelost door inlevering van verlof, brutosalaris, vakantietoeslag of eindejaarsuitkering. In 2014 hebben 8 medewerkers met gebruikmaking van deze regeling een fiets aangeschaft. Dit is ten opzichte van voorgaande jaren een hoog aantal. Dat heeft alles te maken met het feit dat de belastingdienst deze regeling in 2015 zal stopzetten. In navolging daarvan zal JMW deze regeling ook niet meer toepassen.

## **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 2014 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 2014 bedroeg het aantal medewerkers: 176  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal medewerkers: 174  
 Dit is een daling over het jaar 2014 van: -/ 0 %

**Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Welzijn:**  
 Per 1 januari 2014 bedroeg het aantal medewerkers: 66  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal medewerkers: 59  
 Dit is een daling over het jaar 2014: -/ 11,8 %

**Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Thuiszorg:**  
 Per 1 januari 2014 bedroeg het aantal medewerkers: 110  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal medewerkers: 115  
 Dit is een daling over het jaar 2014 van: + 4,5%

**Aantal FTE's bij JMW totaal:**  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal medewerkers (HC) 176  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's) 48,36  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten 95

**Aantal FTE's bij Welzijn:**  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal medewerkers (HC) 59  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's) 42,14  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal 0-uren contracten 6

**Aantal FTE's bij Thuiszorg:**  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal medewerkers (HC) 96  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's) 6,22  
 Per 31 december 2014 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten 89

**Gewerkte uren Thuiszorg**

Totaal gewerkte uren 2012	88144 (= 47,09 fte)
Totaal gewerkte uren 2013	85400 (= 45,62 fte)
Totaal gewerkte uren 2014	90464 (= 48,32 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 in de Welzijn-tak een krimp doormaakt. Deze verloopt planmatig en met goede communicatie met alle medewerkers. Dit heeft uiteraard te maken het langzamerhand teruglopen van subsidiestromen.

In de Thuiszorg-tak blijft het aantal gewerkte uren op pijl door een kleine toename in het aantal cliënten. Wel vind er een verdere flexibilisering van het personeelsbestand plaats om voorbereid te zijn op aangekondigde bezuinigingen in de Thuiszorg. Het is op dit moment ongewis wat de bezuinigingen precies inhouden en welk effect deze zullen hebben op het personeelsbestand en de bedrijfsvoering.



## 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 2014 is er 4 keer een SMO georganiseerd.

### Verzuimcijfers JMW

Het totale ziekteverzuim percentage in 2014 was 5,42 %. In vergelijking met 2013 is dit een daling van 0,14 % . Het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker was in het afgelopen jaar 1,29.

<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
<b>Verzuimcijfers 2014</b>	Verzuimpercentage	Melding frequentie	Gemiddelde verzuimduur
JMW Totaal	5,42	1,29	13,63
Zorg & Preventie	5,13	1,52	12,84
Maatschappelijk werk	5,21	1,34	14,67
Thuiszorg	4,67	1,19	11,35

## Algemeen

Na een flinke verlaging van het verzuimpercentage in 2013 laten de totale verzuimcijfers in 2014 een vergelijkbaar beeld zien met dat van 2013. Opvallend is dat het verzuim nog ongeveer vergelijkbaar is tussen de uitvoerende afdeling daar waar in 2013 nog grote verschillen te zien waren. Dit heeft alles te maken met het afsluiten van een aantal langdurige zieketrajecten. Daarmee is de situatie in de organisatie gestabiliseerd. Verder is opvallend dat de onduidelijke toekomst van de gehele organisatie en het inzetten van een plan dat de organisatie moet voorbereiden op die toekomst geen negatieve invloed heeft op de verzuimcijfers.

### 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 sociaal-demografisch onderzoek 2009, gepresenteerd en is Jonet.nl 'de lucht in' gegaan.

Een kort verslag van de resultaten behaald in 2014 is opgenomen in Hoofdstuk 2.4.

## 4.7. Financieel beleid

### 2. Resultaat

Het exploitatietekort (€ 371.616) is binnen de begroting 2014 gebleven (€ 1.089.936). 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 2014</b>	<b>Begroting 2014</b>	<b>Exploitatie 2013</b>
	€	€	€
tekort reguliere exploitatie	694.277	1.089.936	1.285.605
niet-begrote bijdragen Claims Conference	184.709	0	184.709
niet-begrote bijdragen Maror SLO/Vrijwilligers	137.952	0	97.909
tekort volgens exploitatierekening	371.616	1.089.936	1.002.987
<b>Genormaliseerd resultaat</b>	<b>2014</b>		<b>2013</b>
Resultaat boekjaar volgens jaarrekening	-371.616		-1.002.987
<b>Bij: eenmalige/incidentele lasten</b>			
Kosten arbeidskwesties			112.500
Extra kosten i.v.m. ziekte/overlijden medewerker			38.000
Advieskosten ten behoeve van compacte JMW organisatie	47.000		
Voorziening compacte JMW organisatie	75.000		
<b>Af: eenmalige/incidentele baten</b>			
nalatenschappen en giften	-276.000		
	<u>-525.616</u>		<u>-852.487</u>

	<u>inkomsten</u>	<u>uitgaven</u>	<u>verschil</u>
	€	€	€
begroting 2014	4.821.363	5.911.299	-1.089.936
werkelijkheid 2014	<u>5.693.358</u>	<u>6.064.974</u>	<u>-371.616</u>
	<u>-871.995</u>	<u>-153.675</u>	<u>-718.320</u>

Dat de inkomsten bijna € 872.000 hoger zijn dan begroot, wordt in grote lijnen verklaard door:

	€	€
Hogere bijdrage Thuiszorg AWBZ en WMO door hogere productie	241.700	
Bijdrage particuliere cliënten thuiszorg (niet begroot)	<u>8.000</u>	
		249.700
Bijdragen Claims Conference en Maror		323.000
Bijdrage vanuit definitieve vaststelling Maror 2013		14.000
Legaat en gift		276.000
Overige opbrengsten hoger dan begroot		<u>40.300</u>
		903.000
Subsidie Jeugdwelzijn lager dan begroot door afname activiteiten	-56.000	
Meer overige subsidies (door indexering)	<u>25.000</u>	
	-31.000	
		<u>-31.000</u>
Per saldo meer baten dan begroot		<u>872.000</u>

Tegenover de hogere inkomsten blijken de kosten bijna € 154.000 hoger 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), waaronder hogere personeelskosten thuiszorg als gevolg van hogere productie en de voorziening personeelskosten ten behoeve van de compacte JMW organisatie van € 75.000	206.000
Niet begrote advieskosten ten behoeve van de compacte JMW organisatie	47.000
<u>Kosten lager dan begroot:</u>	
Huisvestingskosten liggen € 5.000 onder de begroting, dit wordt veroorzaakt door lagere huurkosten van € 11.000. Ook de schoonmaakkosten en kosten voor belastingen/heffingen liggen onder de begroting. Dit effect wordt teniet gedaan door een nabetaling van de huur over voorgaande jaren ter hoogte van € 22.000.	-5.000
Kantoorkosten, voornamelijk door lagere kosten telefoon en porti	-18.000
De algemene kosten zijn € 71.000 lager dan begroot, dit komt met name doordat de kosten van publiciteit, publicrelations en website € 76.000 lager zijn dan begroot. Evenals de kosten bijdragen lidmaatschappen (€ 7.000). Hier tegenover staan iets hogere kosten voor 'bestuur en raden' van € 9.000.	-71.000
Specifieke kosten zijn € 5.000 lager dan begroot, o.a. minder kosten European Council dan begroot (€ 4.000) en minder kosten voor de jeugdgdzorg € (3.000). Hier tegenover staat iets hoger activiteitskosten (€ 2.000)	-5.000
Per saldo meer kosten dan begroot	<u>154.000</u>

### 3. Presentatie jaarrekening en toerekening instellingskosten

Bij het opstellen van de jaarrekening is er, vooruitlopend op een daartoe strekkend bestuursbesluit - en overeenkomstig het bestuursbesluit van 25 november 2013, 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 € 192.700 investeringsbijdragen verstrekt, die ten gunste van de exploitatie JMW zijn gebracht.

De jaarrekening 2014 is evenals in voorgaande jaren ingedeeld naar kostensoort, evenals de begroting 2014, 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 2014 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.

### 4. Vooruitzichten 2015

#### *Algemeen*

Uitgangspunt voor 2015 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.

De vermindering van de subsidie wordt in beginsel opgevangen door natuurlijk verloop.

#### *Toekomstbeleid*

In 2014 is in het kader van het strategisch beleid gewerkt aan een plan 'Compacte JMW-organisatie'. De opdracht zoals deze door de Raad van Toezicht was geformuleerd luidde als volgt:

Werk een plan voor een 'Compacte JMW-organisatie' uit, zo mogelijk uitgaande van het bestaande takenpakket.

#### *Randvoorwaarden*

- Hulp aan eerste generatie dient gewaarborgd te zijn;
- Goed werkgeverschap;
- Duidelijkheid inzake financiële middelen over drie tot vijf jaar, d.w.z. dat de begrotingen over die jaren sluiten met een exploitatietekort dat - in principe - niet hoger is dan het rendement dat de ondersteunende fondsen maken op het gezamenlijke vermogen.

Een Plan is uitgewerkt voor de periode 2015-2019 dat aan de gestelde (financiële) voorwaarden voldoet. Dit Plan is inmiddels besproken in diverse bestuurlijke organen en na advies vastgesteld door de Bestuurder.

Conform het Plan zal via maatregelen in de personele sfeer (natuurlijk verloop en ontslaaanvragen), huisvesting en andere bezuinigingsmaatregelen het exploitatietekort aanzienlijk worden teruggebracht (ca.€ 500.000,-).

In het kader van het strategisch beleid zoals uitgezet in het Plan 'Compacte JMW-organisatie' zullen een aantal projecten worden opgestart

- Herinrichting JMW-Thuiszorg met als doel tot hoger efficiëntie en een verlaging van de kosten te komen;
- Opzet en implementatie van 'Blended hulpverlening' in de Sector Hulpverlening gericht op de Derde generatie en de late Naoorlogse generatie. Blended hulpverlening is onderdeel van het toekomstbestendig maken van JMW en zal leiden tot een aantrekkelijker aanbod voor een jongere groep en een aanzienlijke efficiency-slag in de hulpverlening waardoor met minder maatschappelijk werkers JMW landelijk kan blijven werken;
- In 2015 zal tevens een nieuwe vorm worden gegeven aan het Ouderenwerk. JMW zal samen met het Joods educatief centrum 'Crescas' en met het Joods Verzorgingshuis Beth Shalom/Cordaan een activiteitencentrum gaan exploiteren waarbinnen het Ouderenwerk van JMW kan plaatsvinden. Een eigen plek voor Joods ouderen in een
- JMW heeft voor 2015 een aanzienlijke uitbreiding gekregen van de 'grant' van de Claims Conference voor thuiszorg. Het bedrag ad. € 184.709 is verhoogd naar € 540.000. Dit betekent een zeer aanzienlijke uitbreiding van het aantal uren dat aan vervolgingslachtoffers kan worden gegeven.

### *Financieel*

Financieel is de opdracht dat de jaarlijkse exploitatie van JMW volledig wordt gedekt uit subsidies en aanvullende financieringsbronnen, inclusief gelimiteerde bijdragen van de ondersteunende financiers van JMW (Stichting Samenwerkingsverband JMW, Stichting Steunfonds Joods Maatschappelijk Welzijn en Stichting Voormalige Joodse Voogdij-instellingen). In het financieel meerjarenbeleid zoals uitgezet in het Plan 'Compacte JMW-organisatie' zal 2015 een overgangsjaar zijn. Vanaf 2016 zal aan deze opdracht voldaan moeten worden.

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 de periode januari 2015 tot en met april 2016 zijn bij de stichting Maror aanvragen ingediend ter hoogte van € 253.080. In 2014 is door Maror € 137.952 toegezegd.

### *Risico op termijn*

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 via de Zorgverzekeringswet naar de zorgverzekeraars. De ontwikkelingen rond de stelselwijziging en de effecten op de volume- en prijsontwikkeling van de diverse producten (m.n. de persoonlijke verzorging en hulp bij huishouden) zullen in de komende jaren zorgvuldig worden gevolgd en geëvalueerd.

Hetzelfde geldt voor de Jeugdzorg. De reikwijdte van de gevolgen is begin 2015 nog niet geheel duidelijk. De gevolgen van de Transitie Jeugdzorg zullen in het tweede half jaar 2015 worden geëvalueerd. JMW zal dan bekijken of voortzetting van de Jeugdzorg een reële optie is.

### *Conclusie*

JMW is in staat gebleken om de omvangrijkste inkomstenbronnen te stabiliseren en zelfs uit te breiden. Het strategisch beleid voor de komende vijf jaar staat op de rit en wordt op het moment van schrijven geïmplementeerd. JMW ziet - ondanks de economisch moeilijke tijden- deze planperiode met vertrouwen tegemoet.