

JMW

(Stichting Joods Maatschappelijk Werk)

JMW

Hulpverlening

Thuiszorg

Joodse activiteiten

Jingles de vriendsite

Benjamin/Joodse Agenda

Servicepakket/Mediation

Vrijwilligers

JAARDOCUMENT 2015

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG WELZIJN INCLUSIEF JEUGDZORG



Viering 25 jaar Pesach in Lunteren, april 2015

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 in de vorm van een brochure breed verspreid naar de vele stakeholders van JMW. De brochure beperkt zich tot de belangrijkste ontwikkelingen in het verslagjaar. 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.

In 2015 speelde een aantal zaken die invloed hadden op de uitvoering van de werkzaamheden. Eind 2014 werd bekend dat de Conference on Jewish Material Claims against Germany (de Claims Conference) tot uitbetaling van een nieuwe uitkering zou komen. Het betrof het zogenaamde '**Child Survivor Fund**' voor Joodse kinderen uit de Holocaust. Vanaf 1 januari 2015 konden in dit kader aanvragen worden gedaan. Deze nieuwe uitkering leidde tot een groot aantal verzoeken om informatie en ondersteuning bij de aanvraag. Later in 2015 leidde het opnieuw tot aanzienlijke aantallen verzoeken om informatie, omdat de Claims Conference niet tot uitbetaling overging. Naar bleek was het budget voor 2015 inmiddels op en moesten de ouder wordende 'oorlogskinderen' wachten op hun uitkering.

In 2015 werd tevens veel aandacht geschonken aan het **manifest wordend antisemitisme**. In 2014 hadden er naar aanleiding van het Gaza conflict een aantal demonstraties plaatsgevonden waarin nadrukkelijk anti-Joodse uitingen waren geventileerd. In dat kader bleken ook de sociale media een beerput te zijn waarop individuen hun antisemitische uitingen konden plaatsen. Nagenoeg tegelijkertijd vonden in landen om ons heen **terroristische aanslagen** plaats waarbij steeds ook Joodse targets het slachtoffer waren. De onrust binnen de Joodse gemeenschap was dan ook groot. In dat kader organiseerde JMW in 2015 door het land heen bijeenkomsten om over deze gevoelens te spreken en de doelgroep weerbaarder te maken.

Ook intern was het een roerig jaar. In januari 2015 vond de besluitvorming plaats over het Plan 'Compacte JMW-organisatie, het toekomstbestendig maken van JMW'. Hetzelfde jaar werd voortvarend gewerkt aan de implementatie van het plan dat enerzijds moet leiden tot een hoognodige structurele bezuiniging van € 500.000 per jaar, en anderzijds tot innovatie van de hulp- en dienstverlening en een kwaliteitsverbetering.

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

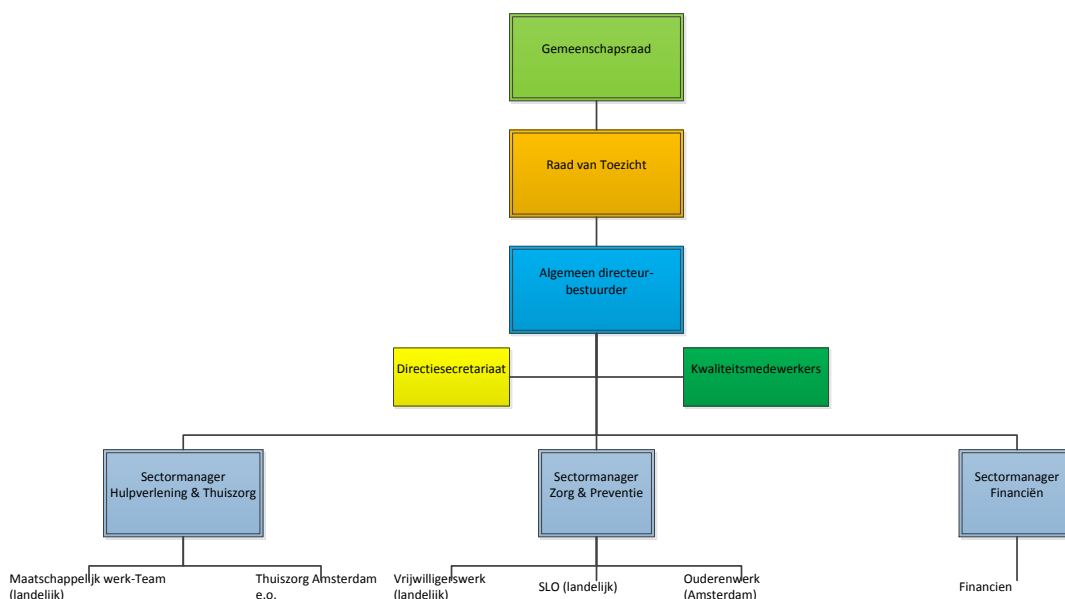
Naam verslagleggende rechtspersoon	
Adres	De Lairessestraat 145-147
Postcode	1075 HJ
Plaats	Amsterdam
Telefoonnummer	020-577 65 77
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41197282
E-mailadres	info@joodswelzijn.nl
Internetpagina	www.joodswelzijn.nl

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)

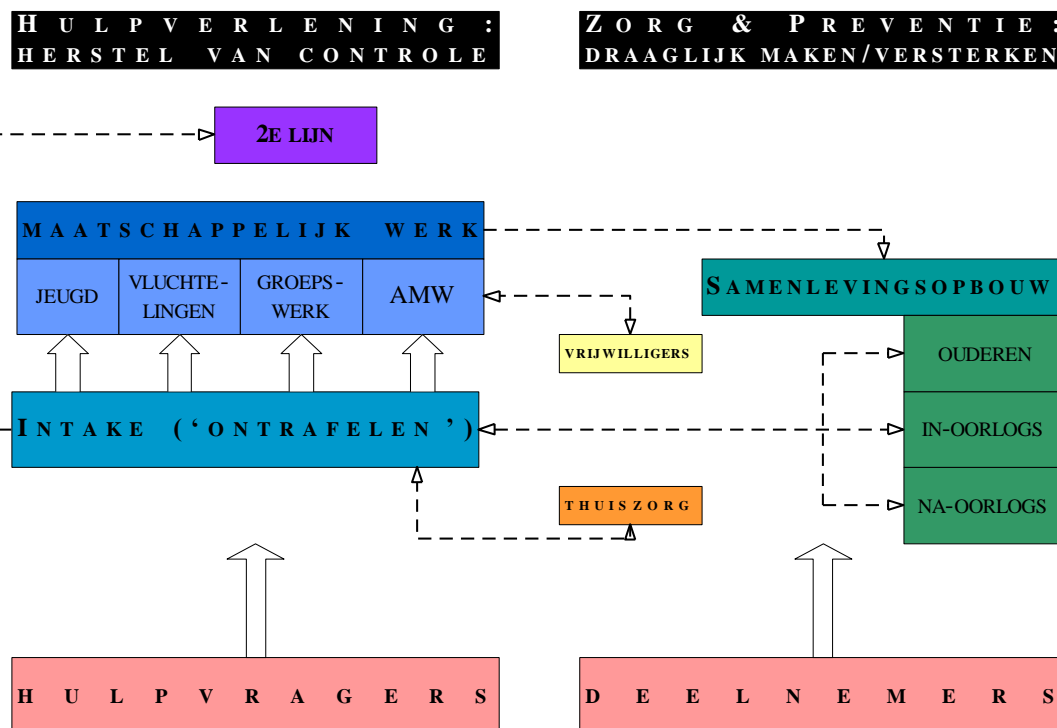


2.3 Kerngegevens

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).



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/orlogsgeneratie en de naoorlogse generatie. In de veiligheid van de groep en via een proces van her- en erkenning van de problematiek binnen de groep wordt een verwerkingsproces op gang gebracht.

De functies van het groepsmaatschappelijk werk zijn:

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

Sector Zorg & Preventie

Vrijwilligerswerk

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

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

De functies van het vrijwilligerswerk zijn:

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

Opbouwwerk/sociaal-cultureel werk

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

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

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

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

Te onderscheiden functies daarbij zijn:

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

Ouderenwerk

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

De functies van het ouderenwerk zijn:

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

Sector Thuiszorg

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

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

1. persoonlijke verzorging
2. verpleging
3. begeleiding

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

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

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



Claims Conference ועידת התביעות
The Conference on Jewish Material Claims Against Germany

JMW-Thuiszorg ontvangt een bijdrage van de Conference on Jewish Material Claims Against Germany.

2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten
(per 31 december 2015)

Sector Hulpverlening

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Productie	
Aantal cliënten	2.204
Aantal contacten	12.668
Personeel	
Personele bezetting	21
Gemiddelde personele bezetting in fte	18,24

Sector Zorg & Preventie

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Productie	
Totaal deelnemers	3.424
Totaal deelnames	17.720
Totaal Benjamin Mailinglist	7.309
Oplage	9.000
Personeel	
Personele bezetting	11
Gemiddelde personele bezetting in fte	8,18
Aantal vrijwilligers	158

Sector Thuiszorg

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Productie	
Totaal uren Persoonlijke verzorging	26.725
Totaal uren Begeleiding	1.330
Totaal uren Verpleging	1.825
Totaal uren Hulp bij Huishouding	33.418
Personeel	
Personele bezetting	103
Gemiddelde personele bezetting in fte	52,50

Ondersteuning

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Personeel	
Personele bezetting	18
Gemiddelde personele bezetting in fte	11,41

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 via de Zorgverzekeringswet (ZvW) als de Wet Langdurige zorg (WLZ) gefinancierde zorg wordt door JMW-Thuiszorg aangeboden in de Achmea zorgkantoorregio Amsterdam (Amsterdam en Diemen).

De zorg, die geleverd wordt in de gemeente Amstelveen valt formeel onder het Zorgkantoor Amstelland en Meerlanden. In het kader van de WMO zijn de contracten met de gemeente Amsterdam en de gemeente Amstelveen.

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 contract met de gemeente Amsterdam.

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. 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 2015 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 live.

Jonet.nl (Aantallen van 1 januari 2015 t/m 31 december 2015)

Aantal unieke bezoekers:	118.110
Aantal bezoeken:	181.162
Het terugkeerpercentage is	35,5 %
Gemiddelde verblijfsduur:	1,26 minuut
Gemiddeld aantal bezochte pagina's per bezoek	2,07

Jonet-Facebook:

Jonet.nl (open pagina): 900 'likes'
Jonet (gesloten pagina): 1.320 leden

Voor 2015 is het aantal unieke gebruikers met 148% gestegen. Het aantal sessies nam toe met 153 procent.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

JMW werkt met het zogenaamde Raad van Toezicht-model. De 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 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.

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.

Bestuurder	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 Gemeenschapsraad

Voor JMW is de borging van de organisatie binnen de Joodse gemeenschap altijd van groot belang geweest. Sinds 2003 wordt deze gerealiseerd door invoering 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.

In 2015 kwam de Gemeenschapsraad drie maal bij elkaar. De Gemeenschapsraad volgde intensief de ontwikkelingen rond het strategisch beleid en de implementatie van het Plan Compacte JMW organisatie. Een begin werd gemaakt met een discussie over een voorstel richting de Raad van Toezicht en de achterbannen om binnen de Raad van Toezicht de mogelijkheid te creëren om ook een lid op te nemen, dat niet halachisch (Joods wettelijk) Joods is, maar wel een Joodse vader heeft.

Voorzitter	Mw Mr. E.N. Wikler-Nordmann
Vice-voorzitter	Mw J. Meijer

3.4 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 Cliënten- en Deelnemersraad wordt benoemd vindt benoeming van de leden plaats via een wervings-procedure, 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 6 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 2015 in het bijzonder aandacht aan:

Reguliere onderwerpen

- Strategisch beleid
- Kwaliteitsmanagementsysteem, HKZ-certificering van alle sectoren
- Cliëntregistratie 2014 en Jaarrekening 2014
- Managementletter 2014 in aanwezigheid van de accountant
- Financiële kwartaalcijfers 2015
- Begroting 2016
- Contact met de Gemeenschapsraad van JMW
- Contact met de Cliënten- en deelnemersraad van JMW
- Contact met de Ondernemingsraad van JMW
- Rooster van aftreden

In juli 2015 is mevrouw E.M. Cohen, op voordracht van de Cliënten- en Deelnemersraad van JMW, benoemd tot lid van de Raad van Toezicht. Zij volgt de heer dr. M.K. van der Heijden op, die in november 2014 afscheid heeft genomen van de Raad.

Bijzondere onderwerpen

- Lange termijnbeleid

Ook in 2015 heeft de Raad van Toezicht zich bezig gehouden met het lange termijnbeleid van JMW. Besloten is dat er in de komende jaren wordt toegewerkt naar een 'Compacte

JMW-organisatie' en dat bezuinigingen o.a. via natuurlijk verloop worden gerealiseerd. Het pastoraal werk zal uitbesteed worden. Bij de sector hulpverlening zal "blended hulpverlening" worden geïntroduceerd, een vorm van hulpverlening die optimaal gebruik maakt van de moderne communicatiemiddelen. Gewerkt wordt aan een cultuuromslag in de organisatie, teneinde een meer zakelijke dienstverlening en bedrijfsvoering tot stand te brengen.

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht in het verslagjaar uitgebreid van gedachten gewisseld over de vraag of de huisvesting van JMW goedkoper zou kunnen. Er is advies ingewonnen en verschillende scenario's zijn besproken.

- 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, met name waar deze leiden tot een vermindering van de inkomsten.

- Jonet

De Raad van Toezicht heeft in 2015 de Joodse netwerksite Jonet, waarin JMW participeert, geëvalueerd. Geconcludeerd werd dat het aantal bezoekers behoorlijk is gestegen en dat Jonet voortdurend bezig is met het verbeteren van de site.

- Evaluatie

De Raad van Toezicht heeft het eigen functioneren geëvalueerd.

- Functioneringsgesprek met de Bestuurder

De Raad van Toezicht heeft in 2015 het functioneren van de Bestuurder geëvalueerd in een functioneringsgesprek.

- Relatie Raad van Toezicht-Bestuurder

De Raad van Toezicht en de Bestuurder bespraken in een aantal sessies, begeleid door een gespreksleider, de veranderende relatie tussen Raad van Toezicht en de bestuurder in een tijd van veranderende inzichten over *governance*.

Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Drs. J M.L. Fransman
Hoofdfunctie	n.v.t. (gepensioneerd)
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
Nevenfunctie	Voorzitter stichting Samenwerkingsverband-JMW
Nevenfunctie	Voorzitter Centraal Joods Overleg
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht De Omslag
Nevenfunctie	Bestuurslid Federatie Opvang
Nevenfunctie	Bestuurslid Z!krant
Functie binnen de Raad van Toezicht	Voorzitter
Datum eerste benoeming	19 december 2011
Benoemingstermijn	Tot 1 oktober 2019

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

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

Naam	Drs. G.D. Soesan, MBA
Hoofdfunctie	Partner CPI - risk, finance, governance
Nevenfunctie	Kascommissie AMOS
Nevenfunctie	Penningmeester Stichting Eerherstel Joodse Begraafplaats Zeeburg
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
Nevenfunctie	Penningmeester stichting Samenwerkingsverband-JMW
Functie binnen de Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht
Datum eerste benoeming	18 januari 2011
Benoemingstermijn	Tot 1 oktober 2018

Naam	Mr. D.M. van Klaveren
Hoofdfunctie	Directeur Communicatie Nationale Goede Doelen Loterijen en Novamedia
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
Functie binnen de Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht
Datum eerste benoeming	18 januari 2011
Benoemingstermijn	Tot 1 oktober 2018

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

Naam	Mw E.M. Cohen
Hoofdfunctie	Docent faculteit management en bedrijf Hogeschool Leiden
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
Functie binnen de Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht
Datum eerste benoeming	7 juli 2015
Benoemingstermijn	Tot 1 oktober 2019

3.5 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 het medewerkersoordeel. In 2015 werden de vastgestelde besluiten in het kader van het Plan 'Compacte JMW-organisatie' geïmplementeerd. Deze besluiten moeten leiden tot een jaarlijkse bezuiniging van ca. € 500.000.

Voor de deelbegrotingen van de sectoren werden de uitgangspunten voor de begroting 2015 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 2014 niet mocht overschrijden, waarmee –naast de bezuinigingen in het kader van het Plan 'Compacte JMW-organisatie'- een feitelijke bezuiniging aan de sectoren werd opgelegd.

Voor de sector Thuiszorg werd de realisatie 2014 het uitgangspunt voor de begroting en de zorginkoop 2015. 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.

3.5.1. 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.

3.5.2. Sector Thuiszorg

Gedurende het jaar 2015 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.

3.5.3. 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.

3.5.4. Risicofactoren

In 2015 werden de hierna volgende *risicofactoren* voorzien en werden waar mogelijk (preventieve) maatregelen genomen:

1. *Afbouw van de VWS subsidie voor specifiek maatschappelijk werk aan oorlogsgetroffenen en sociale dienstverlening voor 2016-2019.*
In 2015 kwam JMW tot overeenstemming met het Ministerie van VWS over de financiering voor de jaren 2016 tot 2019. Een afbouwpercentage van de subsidie werd vastgesteld van 3 procent per jaar. De Gemeente Amsterdam volgt de besluitvorming van het Ministerie van VWS in deze. JMW ontving daarnaast van het Ministerie van VWS een projectsubsidie van €150.000 voor de ontwikkeling van Blended hulpverlening.
2. *Stelselwijziging*
In 2015 worstelde JMW met de gevolgen van de stelselwijziging in de thuiszorg die per 1 januari 2015 werd doorgevoerd en waarover eerst laat in 2015 door de zorgkantoren en verzekeraars duidelijkheid werd gegeven in het kader van de declaratie. Deze wijzigingen brachten grote veranderingen mee voor de ICT-systemen. De problemen werden uiteindelijk in het tweede kwartaal 2015 opgelost.
3. *Transitie Jeugdzorg*
JMW maakte met de Gemeente Amsterdam afspraken over de productie. De transitie bleek aanzienlijke gevolgen te hebben voor de financiering van JMW-Jeugdzorg. JMW overweegt de activiteiten in het kader van de Jeugdzorg te beëindigen.

4. *Tariefstelling Claims Conference*

In 2015 heeft JMW uitgebreid gecommuniceerd over de tariefstelling voor de persoonlijke verzorging (Personal Care) met de Claims Conference. In mei kwam de General Controller van de Claims Conference naar JMW voor een audit. Eerst in december 2015 werd een auditrapport uitgebracht.

3.6 Cliënten- en Deelnemersraad

Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (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 2015 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 2015 zes maal vergaderd. De heer H.G. Vuijsje, algemeen directeur-bestuurder van JMW, heeft na de pauze alle vergaderingen bijgewoond en inlichtingen verschaft over actuele zaken en gebeurtenissen binnen JMW en informatie verstrekt over essentiële onderwerpen betreffende de thuiszorg en de hulpverlening.

3.6.1. Verslag Cliënten- en Deelnemersraad

Externe contacten

De CDR is aanwezig geweest bij de volgende externe overleggen:

- Cliëntenraad van de PUR i.v.m. de osteoporosekwestie, hoge bloeddruk en diabetes;
- voorlichtingsbijeenkomst van Achmea over de Zorginkoop;
- vergaderingen van de stichting Collectieve Marorgelden (COM);
- de Gemeenschapsraad van Maror.

Daarnaast heeft de CDR schriftelijke communicatie gehad met:

- wethouder E. van der Burg i.v.m. de onrust in de achterban betreffende het mogelijk schrappen van de subsidie maatschappelijk werk en de subsidie cultureel clubwerk voor Joodse ouderen;
- de gemeente Amstelveen over de niet toegekende aanbesteding. De CDR heeft hierin het cliëntenbelang aan de gemeente uitgelegd. Uiteindelijk is de aanbesteding toch toegekend aan JMW.

Interne zaken

- De CDR is aanwezig geweest bij cliëntenpanels van JMW, waarvan er een over veiligheid ging (informatie van de politie) en een andere over de rechtszaak tegen de NS.
- De CDR heeft deelgenomen aan de kwaliteitsaudit van JMW.

De Benjamin

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

Informatie CDR

Dhr. Vuijsje informeert de CDR iedere vergadering door middel van een toelichting op de Lopende Zaken.

Overige aandachtspunten 2015

- Plan Compacte JMW-organisatie; nieuwe managementstructuur
- Veiligheid
- Claims Conference
- 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 2015

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	Vicevoorzitter, 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

3.7. Ondernemingsraad

In 2015 hebben 5 overlegvergaderingen plaatsgevonden tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder van JMW en 5 OR-vergaderingen. Ook heeft de OR meerdere tussentijdse vergaderingen gehouden.

Tijdens de vergaderingen wordt de OR door de bestuurder op de hoogte gehouden van de lopende zaken en bespreekt de OR verschillende zaken die spelen onder de achterban.

Hier volgt een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen in 2015:

Plan Compacte JMW-organisatie

De OR heeft een advies uitgebracht aan de bestuurder met betrekking tot het Plan Compacte JMW-organisatie. De bestuurder heeft het advies overgenomen en de uiteindelijke versie van het Plan Compacte JMW-organisatie die naar de RvT is gegaan. Om te bepalen of er sprake was van adviesrecht of instemmingsrecht met betrekking tot het Plan Compacte JMW-organisatie, heeft de OR een beroep gedaan op een jurist. De OR heeft een positief advies uitgebracht met uitzondering van het voorstel om een medewerker met specifieke kennis te ontslaan. Tevens heeft de OR een aantal kanttekeningen bij het plan geplaatst.

Inleveren Joodse feestdagen

De OR heeft instemming verleend aan het voorstel van de bestuurder om een deel van de Joodse feestdagen in te leveren, met een maximum aantal uren per jaar, namelijk 4 dagen X 7 uur (28 uur).

Reiskostenregeling

De OR is gevraagd om instemming aangaande de nieuwe reiskostenregeling. De OR, de personeelsfunctionaris en de bestuurder hebben hier gedurende 2015 meerdere besprekingen over gehouden. In 2015 is er geen definitieve instemming gegeven; dit onderwerp is pas in 2016 afgesloten.

Verkiezingen

Tijdens de tussentijdse OR-verkiezingen is Manja Pauka, afdeling hulpverlening, als nieuw OR-lid gekozen.

Overige belangrijke onderwerpen op de agenda in 2015

- Werkkostenregeling
- Zorgverlofregeling
- Mantelzorgregeling
- Verbouwing of verhuizing pand JMW
- Simche- en soresregeling
- OR-verkiezingen 2016
- OR-reglement

Samenstelling OR per 31 december 2015

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

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Begin 2015 vond er door de Raad van Toezicht van JMW besluitvorming plaats in het kader van het strategisch beleid. Het Plan 'Compacte JMW-organisatie' werd vastgesteld waarmee de koers van de werkorganisatie voor een periode van 5 jaar werd bepaald. Op basis van deze besluitvorming werd in 2015 een Meerjarenbeleidsplan uitgewerkt voor de periode 2015-2019. Op basis van dit Meerjarenbeleidsplan werd het Instellingsplan 2015 door de Raad van Toezicht geaccordeerd.

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 oefenen¹. 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 2015 vormde het **Plan 'Compacte JMW-organisatie'** de leidraad van het beleid van JMW. Na overleg met de Ondernemingsraad en de medewerkers werd besloten dat de medewerkers zouden bijdragen bij een deel van de noodzakelijke bezuinigingen door 40 procent van de Joodse feestdagen voor hun rekening te nemen. Voor een tweetal medewerkers werd bij het UWV een ontslagaanvraag ingediend en verkregen. Daarnaast zocht en vond JMW goedkopere locaties voor de kantoren in Den Haag en Rotterdam. Een begin werd gemaakt met de plannen voor de herinrichting van de Thuiszorg en de ontwikkeling van Blended hulpverlening.

JMW bereidde zich in 2015 verder voor op mogelijke aanslagen in Nederland. JMW, de Joodse veiligheidsorganisatie in Nederland 'Bij Leven en Welzijn', en het Centraal Joods Overleg (CJO) waren al in 2014 begonnen met de opzet van een **Crisismanagementteam (CMT)**. De taak van JMW hierbij is om de hulpverlening te coördineren vanuit de Joodse organisaties. In dit kader werd contact opgenomen met de Gemeente Amsterdam (DWI) met 'Vangnet'/GGD en met het Nederlandse Rode Kruis (NRK).

JMW trainde zijn werkers in de telefonische opvang bij Crisissituaties (het call centrum dat in Crisissituaties geopend wordt). In samenwerking tussen JMW, IPSHOR (Ipschor biedt opleidingen en trainingen aan op het gebied van psychosociaal crisismanagement en psychosociale hulpverlening en ondersteunt GGD- en huisartsen, ziekenhuizen, GGZ instellingen en verpleeg- en verzorgingshuizen bij de voorbereiding op hun taak tijdens een ramp of crisis) en de GGD Amsterdam vond op 21 oktober 2015 de Basistraining "Psychosociale hulpverlening bij Ongevallen en Rampen" plaats. Maatschappelijk werkers van JMW en een tweetal medewerkers van het Sinai Centrum namen deel aan deze training.

JMW verrichtte in 2015 eveneens onderzoek naar de zogenaamde **Derde Generatie**, de kleinkinderen van vervolgingsslachtoffers.

4.2.1. Cliënten

Ook in 2015 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.

¹ Zie Statuten Stichting Joods Maatschappelijk Werk (JMW) art. 1 lid 4

4.2.2. Medewerkers

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

4.2.3. Organisatie

Ook in 2015 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.

4.2.4. Samenwerking met ketenpartners

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

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

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

In november 2015 vond een integrale audit plaats in het kader van de kwaliteitsnormen van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitseisen Zorginstellingen (HKZ). Naast de certificatie van de Thuiszorg, de Hulpverlening en de Jeugdzorg ontving JMW nu ook een certificatie voor het sociaal-cultureel werk, het ouderenwerk en vrijwilligerswerk. Hiermee is de doelstelling om kwaliteitscertificaties te behalen voor de drie sectoren Hulpverlening, Zorg & Preventie en Thuiszorg verwezenlijkt.

Inrichting / ontwikkeling kwaliteitsmanagementsystemen

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

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

De uitkomsten worden gerapporteerd aan bestuurder en managementteam en voorts wordt in geval van afwijkingen, onvoorziene externe ontwikkelingen en/of zo vaak als nodig wordt geacht, door sectormanager/MT/bestuurder in aanpassing van het kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem voorzien. In 2015 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 vervolgingslachtoffers, de hulpverlening aan vluchtelingen en migranten, de hulpverlening aan gedetineerden en de Jeugdzorg.

In totaal werden er **2.204** (2014: 2.100) cliënten geholpen, met wie **12.668** (2014: 11.189) 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 vervolgingslachtoffers) of indirect (tweede generatie vervolgingslachtoffers) het gevolg zijn van de vervolging tijdens de Tweede Wereldoorlog.

Het aantal behandeltrajecten en contacten maatschappelijk werk 2015 (exclusief Jeugdzorg) bedroeg:

	Erkennen	Overig	Totaal
<i>Procesmatige hulpverlening (cliëntsystemen)</i>			
1. over uit het voorgaande jaar	306	221	527
2. nieuw	1.306	371	1.677
3. totaal in behandeling (1 + 2)	1.612	592	2.204
4. af te sluiten/afgesloten	1.293	329	1.622
5. over naar het volgende jaar (3 – 4)	319	263	582
<i>Contacten</i>			
6. contacten i.h.k.v. een hulpverleningsproces	5.830	4.442	10.272
7. korte contacten	1.775	621	2.396
8. totaal aantal contacten (6 + 7)	7.605	5.063	12.668

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. In 2015 was het met name het nieuwe Child Survivor fund dat tot vele verzoeken om informatie en ondersteuning leidde. Daarnaast speelden met name de onrust binnen de Joodse gemeenschap naar aanleiding van anti-Joodse uitingen en het gevaar van terroristische aanslagen een rol in de contacten.

JMW heeft twee medewerkers die als mediator zijn opgeleid. In 2015 zijn 5 **mediations** uitgevoerd. Twee cliënten deden een beroep op JMW i.v.m. een echtscheiding. Bij twee cliënten ging het om een familieconflict. Er was een organisatie, die een conflict had met twee leden en om die reden hulp inriep.

De mediators hebben samen drie mediations gedaan. De overige twee mediations werden door de mediators apart begeleid. Tenslotte hebben de mediators aan een aantal bijeenkomsten bij de Joodse Gemeente Amsterdam (NIHS) meegedaan waar met rabbijn Katz en anderen over de problematiek van het toenemend aantal echtscheidingen werd gesproken.

In 2015 werden 97 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.

Daarnaast verleent JMW op verzoek van de vroegere pupillen inzage in de dossiers van de Voormalige voogdijinstellingen.

In 2015 werden in totaal 151 dossiers voor inzage opgevraagd bij het Stadsarchief Amsterdam.

Integrale kwaliteitsaudit sectoren Hulpverlening en Zorg & Preventie

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 HKZ certificatieschema voor Welzijn en maatschappelijke dienstverlening ISO:2009.

In november 2015 vond de eerste integrale kwaliteitstoetsing plaats in het kader van de kwaliteitsnormen van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitseisen Zorginstellingen (HKZ). Naast de certificatie van de Thuiszorg, de Hulpverlening en de Jeugdzorg ontving JMW nu ook een certificatie voor het sociaal-cultureel werk, het ouderenwerk en vrijwilligerswerk (sector Zorg & Preventie). Hiermee is de doelstelling om kwaliteitscertificaties te behalen voor de drie sectoren Hulpverlening, Zorg & Preventie en Thuiszorg verwezenlijkt. De sectoren Hulpverlening en Zorg & Preventie werden ten aanzien van het primair proces (aanmelding, intake, hulpverleningsplan, evaluatie en afsluiting), evenals in voorgaande jaren, op de procesnormen getoetst.

De toetsing de sector Hulpverlening werd afgesloten met slechts 2 non-conformiteiten op categorie 2, dat wil zeggen dat de bevindingen binnen een jaar moeten zijn opgelost. Voor de jeugdzorg werd de toetsing afgesloten zonder non-conformiteit.

De eerste externe toetsing voor de sector Z&P kreeg slechts 3 non-conformiteiten op categorie 2.

Op basis van de uitkomsten van de interne audits op het primair proces, evaluaties van de diverse processen, het cliëntenoordeel van elk werksoort, de klachtregistraties en verbeteringsacties werd door de sector-manager 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. In 2015 werden de geplande directiebeoordelingen in de sectoren Hulpverlening en Thuiszorg gehouden.

In 2015 werd voor de achtste keer een volledig cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten, met wie in het verslagjaar door het maatschappelijk werk het contact is afgesloten.

Cliënttevredenheid Hulpverlening 2015

Respons en representativiteit

De respons is in 2015 **52%**, even hoog als in 2014.

De enquête wordt toegezonden aan elke cliënt in de hulpverlening na de afsluiting van het hulpverleningscontact. Hierop zijn enige uitzonderingen.

Rapportcijfers

Het gemiddelde cijfer 2015 is net als in 2014: 8,4.

Aandachtspunten 2016

JMW moet bekender worden bij andere welzijnsinstellingen

Kortere wachttijden (10% vond deze te lang)

Cliënt moet altijd het gevoel hebben gehoord te worden

Duur en procedure aanvraag Jokos dossiers

In 2015 werd voor de eerste keer binnen de sector Z&P een effectenonderzoek gehouden onder de deelnemers van het Actua-team. Zo ook werd een behoefteonderzoek gehouden onder de deelnemers of nieuwsbrieflezers van de regio Zuid-Holland en Zeeland. In 2016 staan effectenonderzoeken, tevredenheidsonderzoeken en behoefteonderzoeken gepland.

Cliënttevredenheid Zorg & Preventie 2015

Effectenmeting Actuateam: Anti-semitisme in de 21^{ste} eeuw

Respons en representativiteit

Respons: 41%

Rapportcijfers

Rapportcijfer 7,2

Effect:

- Op de stelling 'De gesprekstechnieken hebben bijgedragen aan mijn weerbaarheid omtrent antisemitisme' was 68% tevreden.
- Op de stelling 'De activiteit heeft aan mijn verwachting voldaan' was 76% tevreden.
- Op de stelling 'Ik voelde me veilig om deel te nemen aan de activiteit' was 94% tevreden.
- Op de stelling 'ik heb de activiteit als ondersteunend ervaren' was 70% positief.

Aandachtspunten 2016

- Verwachting en effect bij deelnemers
- Deelnemers ervaren activiteit als ondersteunend
- De film

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 2015 zijn 17 gezinssystemen en 17 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	17 gezinssystemen	17 individuele jongeren

Tevens heeft JMW een **kamertrainingscentrum**, waar jongeren onder de 18 jaar leren zelfstandig te wonen. In het kamertrainingscentrum werd één jongere getraind in het zelfstandig wonen.

“De externe toetsing van de jeugdzorg door DNV heeft plaatsgevonden op 12 november 2015. Er zijn geen non-conformiteiten geconstateerd.

Het groepsmaatschappelijk werk

Het groepswerk wordt zowel uitgevoerd ten behoeve van oorlogsgetroffenen zowel als voor de leden van de tweede en derde generatie. Het groepswerk bij JMW wordt uitgevoerd door maatschappelijk werkers die een opleiding voor groepswerk hebben gevolgd.

Door deelnemers met gelijksoortige vragen en problematiek bij elkaar te brengen ontstaat een gezamenlijk referentiekader waarbinnen persoonsgebonden problemen kunnen worden aangepakt. Herkenning, erkenning, verwerking en acceptatie zijn hierbij de sleutelwoorden. De groepen variëren van 6 tot 10 deelnemers, die maximaal 10 keer bij elkaar komen. Afhankelijk van het thema wordt gewerkt met leeftijdsspecifieke of gemengde groepen. De professionele begeleiding wordt door één (of bij grote groepen) twee werker(s) verzorgd. Het hoofd Zorg & Preventie is verantwoordelijk voor de deskundigheidsbevordering van de groepswerkers en verzorgt hiertoe jaarlijks een aantal intervisie- en trainingsbijeenkomsten. De coördinator groepswerk voert de intakegesprekken met potentiële deelnemers en draagt zorg voor de publiciteit en administratieve afhandeling. Deelnemers aan groepen komen via verwijzing door de hulpverlening, het sociaal cultureel werk, Sinaï Ambulant, de algemene GGZ instellingen, huisartsen, het Maatschappelijk werk en via aankondigingen in het JMW kwartaalblad De Benjamin, de nieuwsbrief van de afdeling Zorg & Preventie of advertenties in de Joodse pers. Elke deelnemer betaalt een kleine eigen bijdrage voor deelname aan de groepsbijeenkomsten. De registratie vindt plaats binnen het maatschappelijk werk.

In 2015 zijn door het groepswerk onder andere de volgende gespreksgroepen en cursussen uitgevoerd:

- Kind in de Oorlog - 1 groep
- Kinderen van Joodse vaders - 1 groep
- Schrijfgroep - 1 groep
- 50+ en alleen - 1 groep
- 3 G (derde generatie groep) - 1 groep

In totaal waren er 5 groepen, 38 bijeenkomsten, met 69 deelnemers, die 327 deelnames genereerden.

Verder vonden er 22 themabijeenkomsten/eenmalige groepsbijeenkomsten plaats met in totaal 552 deelnames/deelnemers.

Centrale onderwerpen die in 2015 aan de orde zijn geweest zijn antisemitisme; hoe daarmee om te gaan; weerbaarheid vergroten; herdenken in 2015; familierelaties.

Sector Zorg en Preventie

De sector zorg en preventie omvat het opbouwwerk, het sociaal cultureel clubwerk, het ouderenwerk, het vrijwilligerswerk en het groepswerk (zie hierboven voor het groepswerk).

Het ouderenwerk

De activiteiten, die in het kader van het Ouderenwerk in 2015 in de Mediene (buiten Amsterdam) zijn uitgevoerd, hebben tot doel het sociaal netwerk te vergroten en het sociaal isolement van Joodse ouderen tegen te gaan.

Met name voor die ouderen die niet in de directe omgeving van Amsterdam wonen. De situatie van deze ouderen wordt gekenmerkt door het ontbreken van familieverbanden, het verdwijnen van steeds meer Joodse voorzieningen uit hun directe woonomgeving, het afnemen van mobiliteit en met het ouder worden een toename van de druk van het verleden.

Door voor hen bereikbare en op hun behoefte afgestemde activiteiten te organiseren en het faciliteren van de inzet van vrijwilligers die zich voor deze groep in wil zetten worden zij bevestigd in hun identiteit, wordt een veilig kader geboden en hen in staat gesteld om met lotgenoten hun ervaringen te delen. Op 12 plaatsen verspreid over het hele land vinden op regelmatige basis bijeenkomsten plaats. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door vrijwilligers.

In dit kader werden op 12 plaatsen in het land **themabijeenkomsten** gehouden over antisemitisme en weerbaarheid.

Er vond één **excursie** plaats met een Joods cultureel programma.

In Amsterdam, maar met landelijk bereik, vond een bijeenkomst plaats over gezond oud worden, waarbij informatie gegeven werd over voorzieningen waarop men een beroep kan doen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.

Ook vonden twee bijeenkomsten plaats met filmvertoning en nagesprek en een herdenkingsbijeenkomst op 4 mei in de Hollandsche Schouwburg.

Belangrijke informatiebron en medium voor het uitwisselen van ervaringen is het JMW informatiebulletin **De Benjamin, de digitale nieuwsbrief, de facebookpagina 'Joodse Activiteiten', de website van JMW en de besloten facebookgroepen Noord-Holland, Friesland, Groningen, Drenthe, Brabant en Limburg, Zuid Holland en Zeeland, Midden Nederland, Gelderland en Overijssel.**

Binnen het ouderenwerk In Amsterdam worden drie groepen Joodse ouderen onderscheiden:

- De groep hoog bejaarden (75+), die te maken heeft met een toenemende lichamelijke en soms ook geestelijke achteruitgang, waardoor zij grotendeels aan huis zijn gebonden. Deze groep heeft steeds meer intensieve zorg, welke door vrijwilligers en de afdeling Thuiszorg wordt geleverd.

- De groep ouderen (65-75 jaar), die veelal als vrijwilliger wordt ingeschakeld bij diverse projecten en daarnaast ook deelneemt aan sommige cursussen en culturele activiteiten.
- En de groep jongere ouderen (55-65 jaar) die, als zij niet onder één van bovenstaande kwalificaties vallen, nog actief in het maatschappelijk leven participeert.

In Amsterdam organiseert het ouderenwerk met inzet van vrijwilligers diverse activiteiten (***cursussen, culturele en informatieve bijeenkomsten, koffieochtenden en uitstapjes***). Het gaat hierbij naast de doelstelling voortvloeiend uit de aard van de activiteit ook om het doorbreken van sociaal isolement, netwerkontwikkeling en maatschappelijke activering. De activiteiten worden begeleid en gecoördineerd door/onder verantwoordelijkheid van de ouderen-opbouwwerker en ouderenadviseur.

In het kader van de preventieve activiteiten werd ook in 2015 het ***project Preventief Huisbezoek*** uitgevoerd. In het verslagjaar 2015 werden door 3 getrainde vrijwilligers in Amsterdam 52 ouderen bezocht. Samen met de vrijwilliger bekijkt de oudere aan de hand van een sociale kaart van Joodse en algemene instellingen voor ouderen of er activiteiten dan wel voorzieningen zijn die hem/haar het leven makkelijker kunnen maken en het zelfstandig functioneren kunnen bevorderen. De informatie uit deze preventieve huisbezoeken wordt binnen JMW gebruikt om een beeld te verkrijgen over de leef- en woonsituatie van Joodse ouderen in Amsterdam.

In 2015 is ook het project ***'Inventariserend en activerend huisbezoek' (project Zelfkrachtmeter)*** uitgevoerd. De groep 58-75 jarigen krijgt een huisbezoek van een hiervoor getrainde vrijwilliger.

Het doel van deze interviews is om de eigen kracht en evt. zorg in kaart te brengen en vraag en aanbod met elkaar in contact te brengen.

In 2015 hebben 5 vrijwilligers een training gekregen om de interviews (de zelfkrachtmeter) op I-pad af te nemen. Er zijn 128 interviews (sinds het begin van het project in september 2014 zijn het 200 interviews) afgenomen.

De deelnemers van de zelfkrachtmeter staan over het algemeen positief in het leven. Hun krachten zijn groter dan hun zorgen. De leefdomeinen die in het onderzoek aan de orde komen zijn wonen, participatie, veiligheid en antisemitisme, financiën, sociaal netwerk, persoonlijke ontwikkeling en gezondheid. Het gemiddelde rapportcijfer over de verschillende leefdomeinen is 7,5. De woonomgeving wordt beoordeeld met een 8,2.

Er zijn drie onderwerpen waar de deelnemers de meeste zorg over hebben:

- Opkomend antisemitisme
- Gezondheid
- Sociaal Joods contact

Op basis van de resultaten zijn een aantal activiteiten georganiseerd w.o.: bijeenkomsten over antisemitisme; lezingen over gezondheid en m.n. gezond ouder worden (voeding natuurgeneeskunde, podologie en gehoor). Tre bevordering van Joods contact is een Meet en Greet georganiseerd.

Ook de ***telefooncirkel*** viel in 2015 onder de verantwoordelijkheid van het ouderenwerk. Hierbij waren 8 vrijwilligers ingeroosterd om dagelijks in de ochtend telefonisch contact te hebben met 10 zelfstandig wonende ouderen. In 2015 zijn in het kader van de telefooncirkel 3.650 telefoontjes gepleegd.

“In je nopjes aan de knopjes” is het project waarbij vrijwilligers ouderen aan huis leren hoe zij elektronische en elektrische apparaten kunnen gebruiken en bedienen. Ook kunnen zij hulp krijgen met de computer. Drie vrijwilligers hebben 39 keer hulp geboden.

Taak van de **ouderenadviseur** is persoonsgerichte begeleiding voor niet complexe problemen. Waar wel sprake is van complexe problematiek verwijst de ouderenadviseur door naar andere hulp en/of dienstverleners en begeleidt klanten daarbij waar nodig. De ouderenadviseur had 67 cliënten en 187 huisbezoeken in 2015.

Naast de hierboven vermelde activiteiten organiseerde JMW ouderenwerk ook in 2015 een **intergenerationeel project**, waarbij een briefwisseling plaatsvond tussen 23 Joodse ouderen en 46 leerlingen van 2 VMBO scholen. Geschreven werd over de ervaringen van de ouderen in de Tweede Wereldoorlog en het leven van de kinderen. Doel was om verschillende generaties dichter tot elkaar te brengen, maar ook mensen met een verschillende achtergrond met elkaar in contact te brengen. Het project is zeer succesvol afgesloten met een bijeenkomst in de Hollandsche Schouwburg waar (per groep) de schrijvers elkaar voor het eerst in levenden lijve ontmoetten. Ook werden daarbij de boekjes gepresenteerd, waarin de briefwisselingen te vinden zijn. Eén van de klassen heeft bovendien een tentoonstelling samengesteld over de oorlog in hun woonplaats (Deventer). Deze tentoonstelling was eerst in de school zelf te bezichtigen door mede leerlingen, en vervolgens in de bibliotheek.

In het verslagjaar werd daarnaast verder gewerkt aan de voorbereidingen voor de **HKZ-certificatie**. Deze certificatie werd in november verkregen.

Samenvatting kerngegevens sector Zorg en Preventie 2015:

Oplage Benjamin	7.309
Totaal vrijwilligers	158
Totaal deelnames	17.720
Totaal deelnemers	3.424

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:

Realisatie uren Thuiszorg 2015	Gerealiseerde uren
Begeleiding (AWBZ)	1.330
Persoonlijke verzorging (AWBZ)	26.725
Verpleging (AWBZ)	1.825
Hulp bij huishouding (WMO)	33.418
Totaal	63.298

Twee interne audits zijn volgens planning uitgevoerd. De twee audits die gepland stonden voor het najaar zijn opgeschort. De personele wisselingen in de leiding en de reorganisatie legden een dusdanige druk op het kader dat de uitvoering naar 2016 is verschoven.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van JMW-Thuiszorg, dat sinds 1999 is gecertificeerd en sinds 2006 volgens de HKZ-normen, werd in het najaar van 2015 beoordeeld in een certificerende audit. De certificerende instantie Det Norske Veritas (DNV) verlengde het

certificaat (wederom) met drie jaar. JMW maakte als geheel een stap voorwaarts, omdat deze externe audit een integrale audit was waarin de kwaliteitssystemen van de uitvoerende afdelingen Hulpverlening, Zorg & Preventie en Thuiszorg werden getoetst.

JMW-Thuiszorg is wettelijk verplicht om elke twee jaar een cliënttevredenheidsmeting uit voeren volgens de systematiek van de CQ-Index. Aangezien de laatste in 2014 werd uitgevoerd wordt in 2016 de volgende meting georganiseerd. In dat jaar zal tevens geëxperimenteerd gaan worden met nieuwere en meer toegesneden methoden om zowel tevredenheid als de wensen van cliënten te meten.

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 wordt in een cyclus van plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen, het principe van de zgn. cirkel van Deming, de activiteiten, processen, protocollen en handboeken actueel gehouden.

In 2015 werden in beide sectoren interne audits gehouden en is er een directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem opgesteld.

4.4.1.1. Kwaliteit van zorg VVT: verantwoorde zorg

De waardering van de cliënt wordt volgens de methode van de CQ Index – dit is het wettelijk vereiste – tweejaarlijks gemeten door een extern, onafhankelijk bureau. Het eerstvolgende onderzoek staat gepland voor het najaar van 2016. 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 2015 was opnieuw een redelijk rustig jaar voor de klachtbehandeling. In totaal kwamen er vijf klachten binnen: er werden drie klachten ingediend bij de sector Hulpverlening; één klacht bij de sector Thuiszorg en één klacht bij de sector Zorg & Preventie. Vier klachten konden via bemiddeling worden afgehandeld. Eén klacht in het kader van het maatschappelijk werk werd in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtencommissie. Deze klacht werd ongegrond verklaard.

De samenstelling van de klachtencommissie (o.v.v. het jaar van benoeming)	
Mevr. mr. A. van Leeuwen	voorzitter (2011)
Mevr. mr. S. Tamboer	lid (2008)
Mevr. drs. D. van Unen	lid (2011)
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 groepswork en de activiteiten van de afdeling samenlevingsopbouw gelden dezelfde eisen wat betreft de fysieke toegankelijkheid van de locatie.

4.4.3.3 Telefonische bereikbaarheid

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

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

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

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

Digitale bereikbaarheid

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

Eveneens kan via de website een profiel worden aangemaakt, waarin men onder andere kan aangeven over welke activiteiten of diensten men geïnformeerd wil worden.

Alle individuele medewerkers beschikken over een persoonlijk e-mailadres.

4.4.4 Veiligheid

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

Algemene veiligheid

Het algemene veiligheidsbeleid van de instelling is erop gericht om cliënten, deelnemers en medewerkers op de diverse kantoorlocaties zoveel mogelijk te beschermen tegen ongevalen, 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 bedrijfs-hulpverlening, 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 2015 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. Ook zijn er twee meldingen in de commissie besproken betreffende valincidenten en ook hier konden er geen corrigerende maatregelen genomen worden ter voorkoming van herhaling.

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 2015 waren vier 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 2015 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 2015 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. 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 2015

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 2015 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 2015 is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de kosten van vaccinatie te declareren.

Jubilea en pensionering

In 2015 zijn er 6 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. Eén medewerker was 12,5 jaar in dienst en twee medewerkers 25 jaar, twee 30 jaar en twee 35 jaar. Twee medewerkers bereikten de leeftijd van 30 jaar, drie de leeftijd van 40 jaar, drie de leeftijd van 50 jaar en 5 de leeftijd van 60 jaar.

Exitinterviews

Aan 49 medewerkers die in 2015 JMW hebben verlaten (37 thuiszorgmedewerkers en 12 welzijnsmedewerkers) is gevraagd een exitinterview met de personeelsadviseur te doen of zelf digitaal een vragenlijst te beantwoorden. Slechts 3 medewerkers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om dit te doen, deze 3 hebben de vragenlijst digitaal ingevoerd. De medewerker personeelsadministratie heeft hier een verslag van gemaakt. Dit betekent dat er met slechts 6% van de vertrekkende medewerkers een exitgesprek heeft plaatsgevonden. De resultaten van de interviews zijn direct teruggekoppeld naar de ex-leidinggevende. 6% is een zeer slechte score, de rapportage van de gesprekken biedt dan ook geen houvast om aanpassingen binnen de organisatie door te voeren. Reden van deze slechte score is het hoge aantal medewerkers waarvan, onder druk van de bezuinigingen, het contract niet kon worden verlengd. De motivatie om deel te nemen was derhalve laag.

Fietsregeling

Het belastingvoordeel bij aankoop van een fiets via de werkgever is in 2015 vervallen. De regeling is derhalve niet meer uitgevoerd.

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 2015 heeft één 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 2015 bedroeg het aantal medewerkers:	174
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal medewerkers:	165
Dit is een daling over het jaar 2015 van:	-/- 5,2 %

Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Welzijn:

Per 1 januari 2015 bedroeg het aantal medewerkers:	59
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal medewerkers:	54
Dit is een daling over het jaar 2015:	-/- 8,5 %

Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Thuiszorg:

Per 1 januari 2015 bedroeg het aantal medewerkers:	115
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal medewerkers:	111
Dit is een daling over het jaar 2015 van:	-/- 3,4 %

Aantal FTE's bij JMW totaal:

Per 31 december 2015 bedroeg het aantal medewerkers (HC)	165
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's)	40,94
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten	106

Aantal FTE's bij Welzijn:

Per 31 december 2015 bedroeg het aantal medewerkers (HC)	54
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's)	35,53
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal 0-uren contracten	7

Aantal FTE's bij Thuiszorg:

Per 31 december 2015 bedroeg het aantal medewerkers (HC)	115
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's)	5,41
Per 31 december 2015 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten	104

Gewerkte uren uitvoering 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)
Totaal gewerkte uren 2015	76879 (= 41,04 fte)

Opmerking:

Het aantal FTE's (Fulltime equivalent) is altijd lager dan het aantal *head counts*. 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 met het langzamerhand teruglopen van subsidiestromen. Als gevolg van het doorgevoerde plan "Compacte JMW-organisatie" hebben 2 medewerkers gedwongen de organisatie verlaten en is een flink aantal gepensioneerden niet vervangen.

In de Thuiszorg-tak laat het aantal gewerkte uren een scherpe daling zien ten opzichte van voorgaande jaren. Daarmee worden de bezuinigingen in de Thuiszorg duidelijk zichtbaar. Ook daalde het aantal medewerkers binnen de Thuiszorg. Het aantal medewerkers met een vast aantal uur en met flexibele uren daalde. Deze daling heeft JMW kunnen opvangen door het gedeeltelijk afbouwen van de flexibele schil waardoor pijnlijke ingrepen in het personeelsbestand achterwege konden blijven.

ARBO

Sociaal Medisch Overleg

Het Sociaal Medisch Overleg (SMO) is één van de instrumenten van het ziekteverzuim-beleid 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 2015 is er 4 keer een SMO georganiseerd.

Verzuimcijfers JMW

Het totale ziekteverzuim percentage in 2015 was 5,17 %. In vergelijking met 2014 is dit een daling van 0,25 % . Het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker was in het afgelopen jaar 1,41.

Verzuimcijfers 2014	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

Verzuimcijfers 2015	Verzuimpercentage	Melding frequentie	Gemiddelde verzuimduur
JMW Totaal	5,17	1,41	9,03
Zorg & Preventie	2,05	1,44	5,00
Maatschappelijk werk	15,81	1,79	9,79
Thuiszorg	3,83	1,30	8,16

Algemeen

Het ziekteverzuim in 2015 laat een lichte daling zien ten opzichte van 2014. Voor de Gezondheids- en Welzijnssector ligt het landelijk percentage op 4,96%. Daar zit JMW iets boven, wat niet verwonderlijk is gezien de ontwikkeling die de organisatie doormaakt en de onzekerheid die daarmee gepaard gaat.

Algemeen valt op dat de gemiddelde verzuimduur flink is afgenomen terwijl de meldingsfrequentie is toegenomen: medewerkers melden zich wat vaker ziek, maar zijn vervolgens korter afwezig.

Opvallend is het hoge ziekteverzuimpercentage binnen de afdeling Maatschappelijk Werk. Dit wordt veroorzaakt door 3 langdurige ziektegevallen. In goed overleg met de Arbodienst proberen wij het verzuim, specifiek met betrekking tot deze langdurige gevallen, te beperken of op te heffen.

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.

Het Landelijk Joods 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 wel 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.

Een kort verslag van de resultaten behaald in 2015 is opgenomen in Hoofdstuk 2.4.

4.7. Financieel beleid

Het exploitatietekort (€ 575.768) is binnen de begroting 2015 gebleven (€ 625.812). 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 hoger dan begroot. Dit blijkt uit het hierna volgende overzicht:

	Exploitatie 2015	Begroting 2015	Exploitatie 2014
	€	€	€
tekort reguliere exploitatie	-878.219	-625.812	-694.277
niet-begrote bijdragen Claims Conference	187.017	0	184.709
niet-begrote bijdragen Maror SLO/Vrijwilligers	115.434	0	137.952
tekort volgens exploitatierekening	-575.768	-625.812	-371.616
Resultaat gecorrigeerd voor incidentele posten	2015		2014
Resultaat boekjaar volgens jaarrekening	-575.768		-371.616
Bij: eenmalige/incidentele lasten			
Advieskosten ten behoeve van compacte JMW organisatie	44.000		47.000
Voorziening compacte JMW organisatie	0		75.000
Kosten vervanging als gevolg van ziekte	15.000		0
Eénmalige cao uitkering	15.000		0
Af: eenmalige/incidentele baten			
nalatenschappen en giften	0		-276.000
Vrijval voorziening compacte JMW organisatie en jubileumuitkering	-50.000		0
	-551.768		-525.616

	<u>inkomsten</u>	<u>uitgaven</u>	<u>verschil</u>
	€	€	€
begroting 2015	4.752.906	5.378.718	-625.812
werkelijkheid 2015	5.059.930	5.635.698	-575.768
	<u>-307.024</u>	<u>-256.980</u>	<u>-50.044</u>

Dat de inkomsten ruim € 307.000 hoger zijn dan begroot, wordt in grote lijnen verklaard door:

	€	€
Hogere bijdrage Thuiszorg Wlz/Zvw en WMO door hogere productie	173.000	
Bijdrage particuliere cliënten thuiszorg (niet begroot)	7.400	
Bijdrage Pgb lager dan begroot (geen pgb cliënten in 2015)	<u>-28.000</u>	152.400
Bijdragen Claims Conference en Maror		302.000
Lagere bijdragen deelnemers vanuit activiteiten		-12.000
Overige opbrengsten hoger dan begroot		<u>34.200</u>
		476.600
Subsidie Jeugdwelzijn lager dan begroot door afname activiteiten	-171.000	
Meer overige subsidies (door indexering)	<u>1.400</u>	
	-169.600	<u>-169.600</u>
Per saldo meer baten dan begroot		<u>307.000</u>

Tegenover de hogere inkomsten blijken de kosten bijna € 257.000 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 vervanging als gevolg van ziekte.	287.000
Niet begrote advieskosten ten behoeve van de compacte JMW organisatie	44.000
<u>Kosten lager dan begroot:</u>	
Huisvestingskosten liggen € 9.000 onder de begroting, dit wordt veroorzaakt door lagere huurkosten van € 3.000. Ook de schoonmaakkosten en kosten voor belastingen/heffingen liggen onder de begroting. Hier tegenover staan verhuiskosten van € 9.000	-9.000
De algemene kosten zijn € 27.000 lager dan begroot, dit komt met name doordat de kosten van publiciteit, publicrelations en website € 22.000 lager zijn dan begroot. Evenals de kosten bijdragen lidmaatschappen (€ 5.000).	-27.000
Specifieke kosten zijn € 38.000 lager dan begroot, dit komt met name door lagere kosten activiteiten (€ 30.000). Daarnaast zijn er minder kosten European Council dan begroot (€ 3.000) en minder kosten voor de jeugdzorg € (8.000).	-38.000
Per saldo meer kosten dan begroot	<u>257.000</u>

Presentatie jaarrekening en toerekening instellingskosten

Bij het opstellen van de jaarrekening is er, vooruitlopend op een daartoe strekkend bestuursbesluit - en overeenkomstig het bestuursbesluit van 24 november 2014, 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. De jaarrekening 2015 is evenals in voorgaande jaren ingedeeld naar kostensoort, evenals de begroting 2015, en voldoet aan richtlijn van de jaarrekening 655.

De systematiek van toerekening van instellingskosten is in de jaarrekening 2015 overeenkomstig met het Ministerie van VWS gemaakte afspraken in 2015 toegepast. Met deze vereenvoudigde systematiek wordt een transparanter bedrijfseconomisch inzicht in de kosten van activiteiten in de sectoren gegeven.

Vooruitzichten 2016

Algemeen

Uitgangspunt voor 2016 is evenals in de voorgaande jaren de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de doelgroep van JMW.

In 2014 is met het Ministerie een meerjarenafpraak gemaakt voor de periode 2016 tot en met 2018. Jaarlijks zal er een afbouw van de subsidie plaatsvinden van 3 procent. De Gemeente Amsterdam volgt deze afspraak.

Plan 'Compacte JMW-organisatie'

In 2015 zijn besluiten genomen in het kader van het strategisch beleid van JMW. Het Plan 'Compacte JMW-organisatie' is door de Raad van Toezicht vastgesteld, alsmede het Financiële meerjarenplan 2015-2019 dat hier een onderdeel van vormt. De ingrepen in financiële zin zijn aanzienlijk. Met de te nemen financiële maatregelen zal het tekort van JMW naar verwachting worden teruggebracht naar € 400.000-€ 450.000. Niettemin is het gelukt om in het overgangsjaar 2015 een zeer groot deel van de (bezuinigings)maatregelen te implementeren. In 2016 zal verder worden gewerkt aan de 'Herinrichting van de thuiszorg' en aan de ontwikkeling en implementatie van het project 'Blended hulpverlening'.

In 2016 zal tevens een nieuwe managementstructuur worden ingevoerd. Besloten is om de managementlaag 'sectormanagers' op te heffen. De bestuurder zal samen met de Teamleiders een nieuw Managementteam vormen, daarbij ondersteund door de afdelingen Financiën en P&O. Met deze stap wordt de organisatie daadkrachtiger en wordt tevens een extra bezuiniging gerealiseerd.

Tot slot maakt JMW zich op voor een verhuizing. De eigenaar van het pand 'De Lairessestraat' in Amsterdam heeft besloten tot verkoop. JMW heeft als gevolg van dit besluit, besloten het pand te verlaten en gaat in 2016 op zoek naar een nieuwe locatie in Amsterdam-Zuid, Buitenveldert of Amstelveen.

Met deze maatregelen werkt JMW zowel inhoudelijk als financieel aan zijn toekomstbestendigheid.

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 (per 30-11-2015 opgehouden te bestaan) en Stichting Voormalige Joodse Voogdij-instellingen). In het financieel meerjarenbeleid zoals uitgezet in het Plan 'Compacte JMW-organisatie' zal vanaf 2016 aan deze opdracht voldaan moeten worden.

Om dit streven blijvend te realiseren zijn jaarlijkse bijdragen van Maror en Cefina-JMW 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 eerste 4 maanden van 2016 zijn inmiddels bij de stichting Maror aanvragen goedgekeurd voor een bedrag van € 41.110,-. Voor de opvolgende 8 maanden zijn aanvragen ingediend ter hoogte van € 145.069,-.

Risico op termijn

In 2015 heeft met name de stelselwijziging in de Jeugdzorg tot een tegenvallend resultaat geleid. Voor 2016 worden in dit kader geen verdere tegenvallers verwacht.

JMW heeft wel te maken met een aantal kosten in het kader van het Plan 'Herinrichting Thuiszorg-JMW', alsmede met ziekteverzuim dat moet worden opgevangen.

Daarnaast blijven de ontwikkelingen in de Thuiszorg een onzekere factor spelen.

Conclusie

JMW is in staat om de omvangrijkste inkomstenbronnen te stabiliseren. Het strategisch beleid voor de komende vijf jaar staat op de rit. Een groot deel van de maatregelen zijn inmiddels geïmplementeerd. Op het moment van schrijven wordt hard gewerkt aan de Herinrichting van de Thuiszorg, de ontwikkeling van het nieuwe Ouderen centrum 'Lev' en het project 'Blended hulpverlening'. Kortom, JMW werkt aan zijn toekomstbestendigheid. JMW ziet dan ook - ondanks de economisch moeilijke tijden - deze planperiode met vertrouwen tegemoet.