

JMW

Hulpverlening

Thuiszorg

Joodse activiteiten

Jingles de vriendsite

Benjamin/Joodse Agenda

Servicepakket/Mediation

Vrijwilligers

JMW

(Stichting Joods Maatschappelijk Werk)

JAAROVERZICHT 2016



Chanoekamaaltijd van Lev 2016, de vierde dag

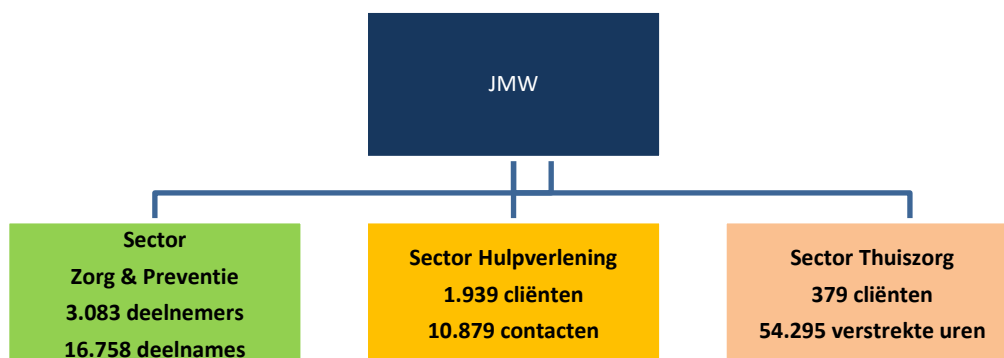
INHOUD

	Blz.
Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Profiel van de organisatie	5
3. Structuur van het concern, bestuur, toezicht en medezeggenschap	5
4. Sector Hulpverlening	15
5. Sector Zorg & Preventie	19
6. Sector Thuiszorg	25
7. Personeelszaken	28
8. Samenwerking	31
9. Dank	32

ALGEMENE GEGEVENS 2016

Joodse doelgroep: ca. 52.600
(sociaal demografisch onderzoek 2009)

Kwartaalblad De Benjamin		Website JMW www.joodswelzijn.nl		Website Jonet www.jonet.nl	
Oplage:	9.000	Aantal unieke		Aantal unieke	
Adresbestand:	7.566	Bezoekers:	28.810	bezoekers:	180.143
		Bezoeken:	130.670	Bezoeken:	281.271



Totaal beroep op JMW (gecorrigeerd voor dubbeltellingen): 4.240

1. Inleiding

JMW heeft in het verslagjaar 2016 opnieuw een groot aantal cliënten en deelnemers bereikt. Hierboven vindt u daar een overzicht van.

Centraal in het beleid stond in 2016 de verdere uitwerking van het Plan 'Compacte JMW-organisatie'. In dat kader is verder gewerkt aan de voorbereiding van een nieuwe vorm van hulpverlening in de Sector Hulpverlening, te weten: Blended hulpverlening; de verdere vormgeving van het inloop- en ontmoetingscentrum Lev; en de herinrichting van de Thuiszorg.

In 2015 is het Plan 'Compacte JMW-organisatie door de Raad van Toezicht vastgesteld. In 2016 zijn nagenoeg alle maatregelen die voortvloeien uit dit Plan uitgevoerd, dan wel in gang gezet. In 2017 zullen de laatste maatregelen worden afgerond. Dat betekent dat JMW zich in het zeventigste jaar van haar bestaan klaar maakt voor een nieuwe toekomst, waarin zij de Joodse doelgroep op een eigentijdse, laagdrempelige manier blijft ondersteunen.

In 2017 zal een pilotproject Blended hulpverlening van start gaan. Het betreft hier het toevoegen van een (beveiligde) online omgeving aan het hulpverleningspakket van JMW. Het zogenaamde 'blenden van de hulpverlening' biedt een palet aan mogelijkheden om meer maatwerk te kunnen leveren. Het platform kan functioneren als toegangspoort, als spil in de cliëntencommunicatie, als virtuele behandelplek én als systeem voor online werkprocessen. Bovendien is het een centrale ontmoetingsplaats voor alle betrokkenen in een hulpverleningstraject, van cliënten en hun omgeving tot zorgverleners en ketenpartners. Blended hulpverlening zal de productiviteit van de werkers verhogen (minder reistijd) en tot een breder bereik van de doelgroep leiden. Vanaf september 2017 zal Blended hulpverlening een onderdeel worden van het reguliere aanbod van JMW.

In juni 2017 heeft JMW een nieuw pand in de Van Boshuizenstraat 12 in Amsterdam-Buitenveldert betrokken. Het was tijd voor een algehele facelift. JMW heeft een nieuw logo en huisstijl ingevoerd en gaat zijn website vernieuwen.

In 2017 treedt ondergetekende als bestuurder terug. Ik maak ruimte voor een opvolger. Zij is inmiddels bekend: Judith Meijer. Een zorgvuldig overdrachtstraject is afgesproken. Tot april 2018 zal ik de nieuwe bestuurder inwerken en ondersteunen.

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 en Stichting Voormalige Joodse Voogdijinstellingen).

In 2017 zal dit echter niet mogelijk zijn. De inrichting van het nieuwe pand en de verhuizing zullen aanzienlijke kosten met zich meebrengen. Ook de bestuurswisseling zal tot extra kosten leiden. De eerder genoemde Fondsen hebben zich bereid verklaard deze incidentele kosten voor hun rekening te nemen.

Dat de exploitatie van een identiteitsgerichte organisatie als JMW moeilijk blijft is duidelijk. Met name de Thuiszorg blijft in het huidige bestel een risicovolle activiteit. De tarieven zijn laag en de gevraagde kwaliteit hoog. In het kader van het strategisch beleid en de planvorming voor de periode 2018-2021 worden daarom in 2017 de bestaansmogelijkheden van JMW-Thuiszorg nader onder de loep genomen en worden de mogelijkheden van overdracht, als Joodse Thuiszorg, naar een algemene Thuiszorgorganisatie onderzocht.

Conclusie

JMW is bezig met een vernieuwingsslag om zijn dienstverlening aan de Joodse doelgroep eigentijds te houden, de organisatie van het werk optimaal te organiseren en de kosten binnen de door de Raad van Toezicht gestelde kaders te houden. JMW werkt aan zijn toekomst.

Afscheid

In de afgelopen 20 jaar heb ik aan u als algemeen directeur-bestuurder verslag mogen uitbrengen van de werkzaamheden die JMW in het verslagjaar verrichtte. Het voor u liggende jaaroverzicht is mijn laatste verslag als Bestuurder. Het is mij een eer geweest deze prachtige organisatie op deze wijze te mogen dienen.

Drs. H.G. 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, groepswerk, 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.

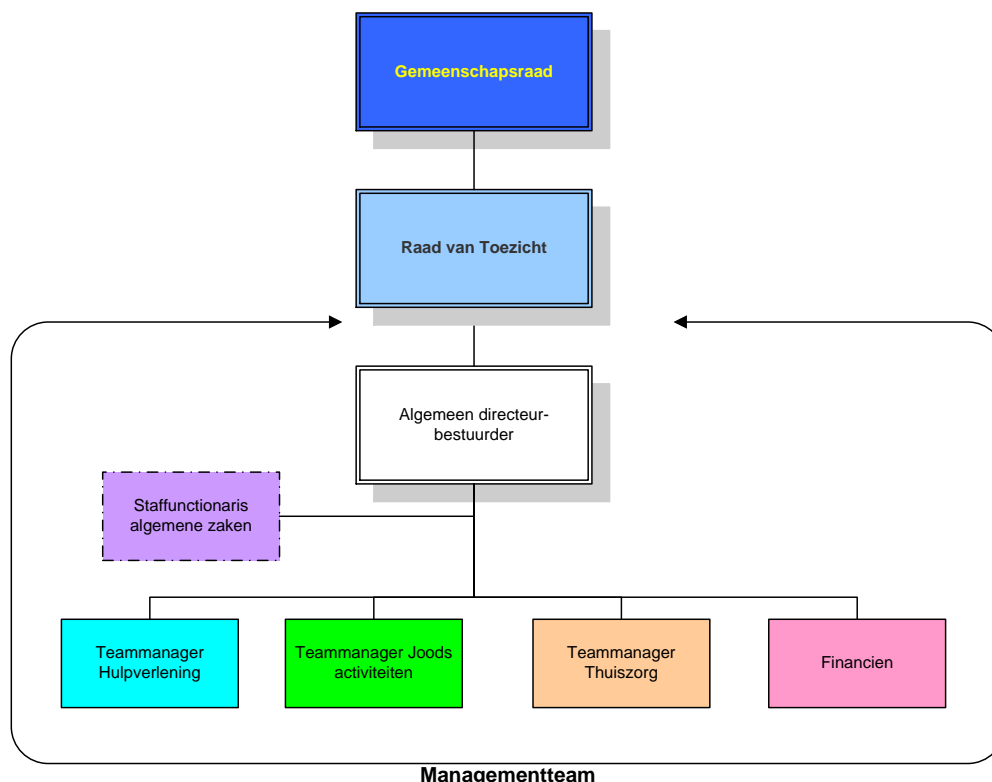
Het werk van JMW wordt voor het grootste deel gesubsidieerd door zowel de Rijksoverheid als de lokale overheden van de drie grootste steden en de AWBZ. Hiernaast ontvangt JMW een financiële bijdrage van de Conference on Jewish Material Claims against Germany (de Claims Conference) voor (aanvullende) thuiszorg voor Joodse vervolgingsslachtoffers. In de financiering van de tekorten wordt voorzien door particuliere Joodse fondsen, aangevuld met incidentele particuliere bijdragen.

3 Structuur van het concern, bestuur, toezicht en medezeggenschap

JMW werkt volgens het zogenaamde Raad van Toezicht-model. De stichting heeft een eenhoofdig Bestuur en kent als overige (statutaire) organen: de Raad van Toezicht, de Gemeenschapsraad, de Cliënten- en deelnemersraad, de Ondernemingsraad en de Klachtencommissie. De statuten sluiten personele unies tussen deze vijf organen uit. Daarnaast behartigt de Vrijwilligersraad van JMW de belangen van de omvangrijke vrijwilligersorganisatie.

Hieronder vindt u een organigram van de organisatie.

Organigram stichting Joods Maatschappelijk Werk (JMW)



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.

Bij het bestuur en toezicht baseert JMW zich op de Zorgbrede governancecode.

3.1 Bestuur/Directie

Het Bestuur van JMW wordt gevormd door een Algemeen directeur-bestuurder. 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. Qualitate qua heeft de Bestuurder een aantal nevenfuncties:

- Voorzitter Joods Zorgcircuit sinds oktober 2011 (tot juli 2016)
- 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

3.2 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. De Gemeenschapsraad bestaat uit maximaal 22 leden, waarvan er 12 worden benoemd door de drie Joodse Kerkgenootschappen en 10 door organisaties voor oorlogsgetroffenen, ouderen, jongeren, Israëli's en 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 2016 kwam de Gemeenschapsraad vier maal bij elkaar. De Gemeenschapsraad volgde de ontwikkelingen rond de implementatie van het Plan Compacte JMW organisatie (met name de Blended Hulpverlening en de herstructurering van de thuiszorg), de nieuwe huisvesting van JMW en de nieuwe managementstructuur. Er werd uitgebreid gediscussieerd over de door de gemeente Den Haag in het voorjaar van 2016 aangekondigde subsidiekorting in verband met de hoogte van het salaris van de bestuurder, waarbij de gemeente uiteindelijk door de Raad van State in het ongelijk werd gesteld. Verder werd er voortgang geboekt met de 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. Hiertoe zouden in dat geval de statuten van JMW moeten worden aangepast.

3.3 De Raad van Toezicht

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

Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad van Toezicht zich naar het belang van de stichting en de met haar verbonden onderneming. De Raad van Toezicht

bepaalt het kader van het strategisch beleid en houdt toezicht op het functioneren van de Bestuurder, in het bijzonder met betrekking tot de volgende vijf ijkpunten:

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

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

In het verslagjaar kwam de Raad van Toezicht 7 keer in vergadering bijeen. De Bestuurder woonde deze vergaderingen bij. Tevens heeft de Raad van Toezicht meerdere keren in afwezigheid van de Bestuurder vergaderd.

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 2016 in het bijzonder aandacht aan:

Reguliere onderwerpen

- Strategisch beleid
- Kwaliteitsmanagementsysteem, HKZ-certificering van alle sectoren
- Cliëntregistratie 2015 en Jaarrekening 2015
- Managementletter 2015 in aanwezigheid van de accountant
- Evaluatie instellingsjaarplan 2015
- Instellingsjaarplan 2016
- Financiële kwartaalcijfers 2016
- Begroting 2017
- Personeelsbeleid JMW
- Contact met de Gemeenschapsraad van JMW
- Contact met de Cliënten- en deelnemersraad van JMW
- Contact met de Ondernemingsraad van JMW
- Rooster van aftreden

In oktober 2016 is de heer M. Glaser benoemd tot lid van de Raad van Toezicht, als opvolger van mevrouw Y.B. Walvisch-Stokvis, die in augustus afscheid heeft genomen in verband met het aflopen van haar tweede zittingstermijn.

In december 2016 is mevrouw S.J. Pinto-Sietsma benoemd tot lid van de Raad van Toezicht. Zij volgt mevrouw A. Coronel op, die gelijktijdig afscheid heeft genomen in verband met het aflopen van haar tweede zittingstermijn.

Bijzondere onderwerpen

- **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.

- **‘Nieuwe managementstructuur JMW’**

Voorgesteld is de aansturing van de instelling door het hoger management meer te richten op een gecoördineerde samenwerking tussen de verschillende sectoren op basis van integraal management. Verder is gepleit voor een andere verhouding tussen de directeur en de teamleiders, waarbij de subsidie-aanvragen en –verantwoordingen door een nieuw aan te trekken staffunctionaris zouden moeten worden behandeld.

- **Huisvesting**

In het verslagjaar hebben de Raad van Toezicht van JMW en het bestuur van de ondersteunende fondsen van JMW besloten het pand aan de De Lairesestraat in Amsterdam te verkopen. In goed overleg met de werkorganisatie is er een nieuwe locatie gekozen in Amsterdam-Buitenveldert, waar een kantoor wordt gehuurd.

- **Voorstel GR tot statutenwijziging**

Op initiatief van één van de leden van de Gemeenschapsraad is de kwestie aan de orde gesteld, dat leden van de Raad van Toezicht volgens de statuten halachisch Joods moeten zijn. Dit is een eis die door de kerkgenootschappen wordt gesteld. In de praktijk komt het voor, dat een goede kandidaat voor het lidmaatschap van de RvT, die verder aan alle eisen voldoet, om deze reden wordt afgewezen. In samenspraak met de RvT zijn gesprekken gevoerd tussen leden van de Gemeenschapsraad en de kerkgenootschappen over dit onderwerp met als doel de statuten op dit punt aan te passen.

- **Terugvordering subsidie door gemeente Den Haag**

In het voorjaar van 2016 werd de Raad van Toezicht opgeschrikt door krantenberichten met betrekking tot het terugvorderen van subsidiegelden door de gemeente Den Haag in verband met de hoogte van het salaris van bestuurders van een aantal gesubsidieerde instellingen, waaronder die van JMW. Over deze kwestie is uitgebreid binnen de instelling en alle overlegorganen gediscussieerd. Men was zeer onaangenaam verrast hierdoor, maar de hoogte van het salaris van de bestuurder bleek wel binnen de kaders van de WNT-regeling te vallen. Deel van de WNT-regeling is het overgangsrecht, dat door de gemeente Den Haag niet werd erkend. De gemeente Den Haag heeft naar aanleiding van gevoerde juridische procedures uiteindelijk het overgangsrecht wel moeten erkennen.

- **De derde generatie (3G)**

In de juni-vergadering heeft de Raad van Toezicht zich o.a. beziggehouden met de dienstverlening aan cliënten uit de derde generatie. Een medewerker van de afdeling Joodse Activiteiten van JMW heeft een presentatie gegeven over kleinkinderen van Joden die in kamp of onderduik hebben gezeten. Uit onderzoek naar lichamelijke klachten bij deze groep is gebleken dat deze klachten mogelijk verband houden met de oorlogservaringen van de grootouders. JMW begeleidt deze groep cliënten, die zelf actief betrokken is bij de activiteiten die door JMW worden gefaciliteerd.

- **Jonet**

Ook in 2016 heeft de Raad van Toezicht gesproken over de netwerksite Jonet. Het type bezoekers van de site bestaat voornamelijk uit ongebondenen in de mediene. Van de aanvankelijke deelnemers zijn Crescas en JMW momenteel de enig overgebleven partners

in Jonet. Er wordt naar gestreefd er nog één partner bij te betrekken. De financiële mogelijkheden van Jonet zijn beperkt. Jonet ontvangt subsidies van Maror en Het Nut, en verder zijn er wat inkomsten uit advertenties.

- **Business case thuiszorg**

De Raad van Toezicht heeft in 2016 gediscussieerd over de toekomst van JMW Thuiszorg. Door de vele personeelwisselingen bij het management van de Thuiszorg is er te weinig aandacht geweest voor het opleidingsbeleid bij de Thuiszorg. De opleidingseisen die door diverse financiers worden gesteld, zijn strenger geworden. Onder de huidige arbeidsmarkt-omstandigheden blijkt het bovendien lastig te zijn om voldoende gekwalificeerd personeel aan te trekken. Besloten is een inhaalslag te maken op het gebied van scholing. Verder is JMW genoodzaakt te investeren in een nieuw ICT systeem, aangezien in augustus 2016 de software leverancier zijn contract met JMW heeft opgezegd. De financiers stellen met ingang van 2017 aanvullende eisen op het gebied van het classificeren van de zorg voor cliënten en de toepassingen van een elektronisch cliënten dossier (ECD).

- **Lange termijnbeleid en blended hulpverlening**

In vervolg op eerder genomen besluiten door de Raad van Toezicht is in 2016 voortgang geboekt met de introductie bij de sector hulpverlening van “*blended hulpverlening*”, 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.

- **Centraal Joods Overleg (CJO)**

De Raad van Toezicht heeft in 2016 gesproken over de rol van JMW in het CJO. JMW heeft zitting in het CJO om met name de stem van de ongebondenen te vertegenwoordigen. Het CJO wordt momenteel geherstructureerd en gemoderniseerd en wil alle Joodse organisaties in Nederland vertegenwoordigen. Er zal o.a. aandacht worden besteed aan het omgaan met antisemitisme, PR en communicatie en de overheid. JMW wil met name een adviserende rol hebben in het CJO.

- **Evaluatie Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht heeft het eigen functioneren geëvalueerd. De Raad van Toezicht streeft naar evenredige vertegenwoordiging van expertise binnen haar gremium. De RvT heeft geconstateerd dat met het aftreden van mevrouw Y.B. Walvisch-Stokvis en mevrouw A. Coronel en het toetreden van de heer M. Glaser en mevrouw S.J. Pinto-Sietsma de continuïteit van expertise gewaarborgd is.

- **Functioneringsgesprek met de Bestuurder**

De Raad van Toezicht heeft in 2016 het functioneren van de Bestuurder geëvalueerd in een functioneringsgesprek. Hierbij is in het bijzonder de toekomst van JMW en de rol van de Bestuurder hierin besproken, mede ingegeven door de naderende pensioengerechtigde leeftijd van de Bestuurder.

3.4 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 2016 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 2016 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.

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;
- vergaderingen van de stichting Collectieve Marorgelden (COM);
- de Gemeenschapsraad van Maror.
- Cliëntenbelang Amsterdam
- Cliëntenraden NCZ

Interne zaken

- De CDR is betrokken geweest bij de HKZ-audit van JMW.

Informatie CDR

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

Overige aandachtspunten 2016

- Plan Compacte JMW-organisatie; nieuwe managementstructuur
- Verhuizing JMW
- Antisemitisme in de samenleving
- Werven nieuwe leden CDR

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.

3.5 Ondernemingsraad

In 2016 hebben 7 overlegvergaderingen plaatsgevonden tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder van JMW en 7 OR-vergaderingen. Tevens heeft de OR twee tussentijdse vergaderingen gehouden: een overleg met Monica Criellaard en Eva Gardner, projectleiders van bureau Intercare over de herinrichting van de Thuiszorg, en een extra overleg met de Bestuurder over zijn topinkomen.

Onderstaand een overzicht van vergaderingen/bijeenkomsten naast de reguliere vergaderingen:

14-01-2016+ 27-01-2016	OR-overleg inzake de afdeling Thuiszorg
04-02-2016	Personeelsbijeenkomst
07-04-2016	OR-overleg
19-04-2016	Overleg Bestuurder inzake nieuwe management-structuur
25-05-2016	Overleg RvT+ vooroverleg met OR
07-06-2016	OR-overleg
15-06-2016	Personeelsbijeenkomst
29-06-2016	OR met Bestuurder
03-11-2016+ 22-11-2016	OR onderwerp OR reglement
09-11-2016	Bestuurder en de heer P. Buitenhuis inzake financiën
01-12-2016	RvT en OR

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 bij de achterban. De belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen in 2016, naast nieuwe onderwerpen, zijn een aantal langlopende onderwerpen:

Herinrichting Thuiszorg

De bestuurder heeft de OR om advies gevraagd omtrent de herinrichting van de Thuiszorg. De OR heeft een voorlopig advies uitgebracht. Een voorlopig advies, omdat het plan incompleet is en deels reeds ingehaald is door de feiten. Er zijn aanvullende vragen gesteld, die uitvoerig met de bestuurder, Monica Criellaard en Eva Gardner, de projectleiders, zijn besproken. De OR heeft het proces nauwlettend gevolgd en maakt zich ernstig zorgen over de afdeling Thuiszorg. De OR heeft een aantal voorwaarden gesteld, voordat er een definitief advies gegeven kan worden.

Verhuizing JMW

De OR heeft het traject op de voet gevolgd en is vanaf het begin in gesprek geweest met de bestuurder over de verhuizing.

Nieuwe managementstructuur

De bestuurder heeft de OR advies gevraagd over de nieuwe managementstructuur. De OR heeft een positief advies uitgebracht mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan inzake de functieomschrijving van de Bestuurder, een evaluatie na zes maanden. Tevens heeft de OR aangegeven twijfels te hebben over de positie van de kwaliteitsfunctionarissen in het organogram en de combinatie van leidinggeven en uitvoerend werk van de nieuwe functie staffunctionaris.

Topinkomen bestuurder

De OR heeft vanuit haar adviserende en signalerende functie de onrust op de werkvloer rondom het topinkomen van de bestuurder verwoord naar de bestuurder. De OR heeft een extra overleg gehad met de bestuurder en de Raad van Toezicht. Met de bestuurder is

gesproken over de achterliggende onvrede die hierdoor bij een deel van het personeel bovenkwam. Inzake bovenstaande is er een extra personeelsbijeenkomst geweest.

JUS-uren (jaaruren-systematiek)

De OR heeft de onduidelijkheid en onjuistheid rondom de twee berekeningen van de JUS-uren (JUS-uren n.a.v. normale uren en de uren n.a.v. het inleveren van de Joodse feestdagen) op de agenda gezet. De OR heeft verzocht een nieuwe berekening te laten maken. Personeelszaken heeft dit extern uitgezet. Helaas is er eind 2016 nog geen duidelijkheid.

Nieuwe medewerkers, interims en ZZP-ers

De OR heeft benadrukt dat deze interne en externe medewerkers geëvalueerd moeten worden, omdat deze zwaar drukken op de begroting.

De OR heeft geconstateerd, dat er van de afspraak inzake vaste contracten is afgeweken. De bestuurder bespreekt dit met personeelszaken en komt er in 2017 op terug.

Reiskostenregeling

De OR heeft een negatief advies uitgebracht op de adviesaanvraag van de bestuurder. Er ontstond een impasse tussen bestuur en OR over de vraag of nieuwe medewerkers een andere regeling zouden moeten kunnen krijgen dan de oude medewerkers. De OR was van mening dat er een zelfde regeling voor iedereen zou moeten zijn.

De OR heeft besloten in te stemmen met de voorgestelde aangepaste reiskostenregeling. De OR betreurt het feit dat er voor nieuwe werknemers andere regels gelden. De OR blijft de wens uitspreken t.z.t. nieuwe werknemers dezelfde reiskosten aan te bieden als alle in dienst zijnde werknemers.

Verkiezingen OR

Tijdens de verkiezingen zijn Anita Oranje (ondersteuner bij samenlevingsopbouw, afdeling Joodse activiteiten) en Jannie Rebel (Thuiszorg medewerker) gekozen als nieuwe OR-leden vanaf 1 januari 2017, ter vervanging van Irene Hirsch en Tosca Lijesen.

Overige belangrijke onderwerpen op de agenda in 2016:

- Werkkostenregeling
- Flexwerken: de OR is gestart met gesprekken met de bestuurder inzake flex-/thuiswerken
- Stuwmeren (niet-opgenomen vakantie-uren): de OR heeft aan personeelszaken opnieuw naar de stand van zaken gevraagd inzake de stuwmeren. Er blijkt een vermindering te zijn ten aanzien van de hoogte van de stuwmeren.
- Nieuw OR-reglement: de OR heeft een nieuw OR-reglement goedgekeurd.

3.6 Klachtencommissie

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 2016 was een iets drukker jaar voor de klachtbehandeling. In totaal kwamen er elf klachten binnen: er werden vier klachten ingediend bij de sector Hulpverlening; zes klachten bij de sector Thuiszorg en één klacht bij de sector Zorg & Preventie. Negen klachten konden via bemiddeling worden afgehandeld. Eén klacht van een cliënte van de Thuiszorg werd in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtencommissie. Deze klacht werd gegrond verklaard. Een klager kreeg een antwoord per brief.

4. Sector Hulpverlening

De sector hulpverlening omvat het maatschappelijk werk, de hulpverlening aan vervolgingslachtoffers, de hulpverlening aan vluchtelingen en migranten en de hulpverlening aan gedetineerden. In totaal werden er in het verslagjaar **1.939** (2015: 2.204) cliënten geholpen, met wie **10.879** (2015: 12.668) 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.

Evenals in voorgaande jaren werd met een groot aantal cliënten contact onderhouden in verband met het verstrekken van informatie en advies met betrekking tot de claims, die door betrokkenen zijn ingediend bij diverse buitenlandse fondsen. De aanhoudende onrust binnen de Joodse gemeenschap naar aanleiding van anti-Joodse uitingen en het gevaar van terroristische aanslagen blijven een belangrijk onderwerp in de contacten.

JMW heeft twee medewerkers die als **mediator** zijn opgeleid. In 2016 is slechts 1 mediation uitgevoerd met een echtpaar. Er is bemiddeld in hun echtscheidingstraject. Er is actief binnen de Joodse gemeenschap aandacht geschonken aan de mogelijkheid om mediation vanuit JMW in te kunnen zetten. Binnen één van de kerkgenootschappen zijn er bijeenkomsten georganiseerd waarin de rol van de gemeente binnen echtscheiding het onderwerp was.

In 2016 werden 148 verzoeken om **inzage in Jokosdossiers** ingediend door 95 aanvragers, waarvan 139 verzoeken zijn gehonoreerd. In de Jokosdossiers zijn de gegevens vastgelegd, die werden gebruikt bij het indienen van een 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 voogdij-instellingen. In 2016 is er 10 keer een verzoek hiertoe ingediend. In totaal zijn er 149 verzoeken tot inzage ingediend en gehonoreerd in 2016.

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 vervolgingslachtoffers 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** wordt aan medewerkers op Joodse scholen in Amsterdam ondersteuning geboden in de vorm van schoolmaatschappelijk werk waarin de volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- Afstemming en samenwerking schoolmaatschappelijk werker en de Ouder- en Kind adviseur op casusniveau
- participatie in overleggen van het OKT (In de wijk zitten meer Joodse scholen waardoor dit een waardevolle toevoeging zou zijn voor deze wijk)
- bijdrage aan deskundigheidsbevordering.

Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten sector hulpverlening
(per 31 december 2016)

Productie hulpverlening 2016	Erkenden	Overig	Totaal
<i>Procesmatige hulpverlening (cliënt registratie)</i>			
1. over uit het voorgaande jaar	332	257	589
2. nieuw	1.038	312	1.350
3. totaal in behandeling (1+ 2)	1.370	569	1.939
4. af te sluiten/afgesloten	1.043	287	1.330
5. over naar het volgende jaar (3 - 4)	327	282	609
Contacten			
6. contacten i.h.k.v. een hulpverleningsproces	5.060	4.476	9.536
7. korte contacten	1.020	323	1.343
8. totaal aantal contacten (6+ 7)	6.080	4.799	10.879

Verdeling Amsterdam - Mediene	Amsterdam	Mediene	Totaal
Cliënten	965	974	1.939
Percentage	48,8%	51,2%	100%
Contacten	5.404	5.475	10.879
Percentage	49,7%	50,3%	100%

Ontwikkeling 'Blended Hulpverlening'

Om onze doelgroep ook in de toekomst te kunnen blijven bereiken heeft JMW in 2016 een start gemaakt met de voorbereiding van toevoegen van een (beveiligde) online omgeving die integrale hulpverlening mogelijk maakt. Het zogenaamde 'blenden van de hulpverlening' biedt een palet aan mogelijkheden om meer maatwerk te kunnen leveren.

Het platform kan functioneren als toegangspoort, als spil in de cliëntencommunicatie, als virtuele behandelplek én als systeem voor online werkprocessen. Bovendien is het een centrale ontmoetingsplaats voor alle betrokkenen in een hulpverleningstraject, van cliënten en hun omgeving tot zorgverleners en ketenpartners’.

Blended hulpverlening maakt het mogelijk om diensten van JMW op een *laagdrempelige* en stepped care manier aan te bieden; de cliënten krijgen in eerste instantie de kortste minst intensieve begeleiding aangeboden (online psycho-educatie, cursussen en chat contacten) en als deze onvoldoende resultaat oplevert, wordt overgegaan op een meer intensieve begeleiding (mix van online met face-to-face contacten).

De werkwijze sluit het goed aan bij de huidige ontwikkelingen binnen maatschappelijke zorg en welzijn. Naast dat er meerdere kanalen worden benut, legt het vooral de regie bij de cliënt. Deze, in Welzijn, relatief nieuwe vorm van hulpverlening biedt kansen om naadloos aan te sluiten op de acht bakens van “Welzijn Nieuwe Stijl”.

Bedrijfsvoering Sector Hulpverlening

De uitvoering van diverse activiteiten van de sector hulpverlening wordt periodiek gemeten door de afdeling cliëntregistratie 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.

Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

JMW richt zich op de voortdurende verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening 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.

De sector hulpverlening heeft voor het uitvoerende werk de hulpverleningsactiviteiten in het primaire proces van de hulpverlening geprotocolleerd en vastgelegd in een handboek.

Jaarlijks wordt het kwaliteitssysteem van JMW Hulpverlening extern getoetst door de bij de Stichting HKZ (Harmonisatie Kwaliteitseisen Zorginstellingen) geaccrediteerde organisatie DNV (Det Norske Veritas). Op 7 november 2016 vond een integrale audit plaats door DNV. JMW is weer tot 15 september 2018 gecertificeerd. Er zijn voor de sector hulpverlening geen non-conformiteiten geconstateerd.

Cliënttevredenheid Hulpverlening 2016

In 2016 zijn 129 enquêtes ingevuld retour ontvangen

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

De vragen betreffen:

1. Algemeen maatschappelijk werk - gesprekken over diverse levensgebieden
2. Aanvraag oorlogsfondsen, oorlogsuitkeringen zoals Artikel 2, Gettofonds/-pensioen
3. en Child Survivor Fund
4. Begeleiding en rapportage WUV en/of WUBO aanvraag
5. Aanvraag en begeleiding bij inzage Jokos dossiers en/of dossiers Joodse voogdij-instellingen
6. Overige dienstverlening

Rapportcijfers

Het gemiddelde cijfer 2016 is 8.1

Aandachtspunten 2016

- Sneller na afloop van het traject de enquête mailen
- Informatie in de wachtkamer verbeteren (8.93% vindt deze niet voldoende)
- Vraagstelling iets veranderen waardoor zaken makkelijker af te lezen zijn
- De tevredenheid verder over de maatschappelijk werkers is groot, het minst groot is dan wel die van bereikbaarheid (8,47% onvoldoende) en inzet (8,34% onvoldoende)
- JMW meer naar buiten zou moeten treden met nieuwe ontwikkelingen

5. Sector Zorg & Preventie

De afdeling Zorg & Preventie richt zich d.m.v. uiteenlopende activiteiten op het versterken en zo nodig ondersteunen van individuen en groepen binnen Joods Nederland en het verbinden van Joodse groepen en individuen, zowel binnen als buiten de Joodse gemeenschap. De sector heeft **157 vrijwilligers** met een Joodse achtergrond die actief zijn binnen het activiteitenaanbod van de sector. Het aanbod van de sector wordt verspreid via de digitale nieuwsbrieven naar **4.104** (2016: 3.940) adressen. Daarnaast zijn in de Face-groepen inmiddels **1.033** personen actief (2015: 705). In totaal waren er **6.823 digitale contacten**.

De afdeling organiseerde **803 bijeenkomsten** waarvan 16.758 keer gebruik werd gemaakt (deelnames) door **3.083 deelnemers**.

De afdeling Zorg en Preventie omvat het vrijwilligerswerk, het opbouwwerk, het ouderenwerk en het groepswerk.

Vrijwilligerswerk

Inzet van vrijwilligerswerk vormt een belangrijke bijdrage aan de zorg- en dienstverlening aan oorlogsgetroffenen en de tweede generatie. Een belangrijk deel van de problematiek van deze doelgroep komt voort 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).

In 2016 waren er 157 vrijwilligers actief; 64 in vriendschappelijk huisbezoek, 49 in het opbouwwerk en 44 in het ouderenwerk. 121 cliënten hebben huisbezoek ontvangen van vrijwilligers.

Opbouwwerk

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

De situatie van ouderen in de mediene 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 worden zij in staat gesteld om bij elkaar te zijn en ervaringen te delen. Op 13 plaatsen verspreid over het hele land vinden op regelmatige basis bijeenkomsten plaats. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door vrijwilligers, waarbij de opbouwwerkers ondersteuning bieden wanneer dat nodig is. Sociale verbanden vormen een belangrijke bron van steun bij psychosociale problemen.

Het 'kunstmatig' opbouwen van sociale netwerken kan een belangrijke bijdrage leveren aan de zorgverlening voor de verschillende leeftijdsgroeperingen. 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. identiteitsversterking (versterken van controle);
6. gemeenschapsvorming (versterken van controle/herstel van controleverlies).

Binnen het opbouwwerk wordt het project 'Tsavta' uitgevoerd. Een Israëlische opbouwwerker faciliteert netwerkontwikkeling onder Israëli's in Nederland en draagt bij aan de integratie van de Israëlische groep in de Joodse gemeenschap.

Ouderenwerk/Lev-JMW

Het ouderenwerk zorgt voor de specifieke ondersteuning aan ouderen om zo lang 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

13 groepen in de mediene organiseren o.l.v. vrijwilligers eens in de maand bijeenkomsten. De activiteiten vinden plaats in Zwolle, Hilversum, Rotterdam, Arnhem, Dordrecht, Zaandam, Heiloo, Haarlem, Den Haag, Breda, Den Bosch, Heerenveen. De bijeenkomsten hebben een Joods karakter. De vrijwilligers worden begeleid door een opbouwwerker. Doelstelling van deze activiteiten is gemeenschapsvorming, identiteitsversterking en preventie isolement. In 2016 waren er 99 bijeenkomsten met 397 deelnemers en 1795 deelnames. In de regio Zuid-Holland/Zeeland is een telefooncirkel gestart met drie vrijwilligers en 6 deelnemers. Er vond één landelijke excursie plaats met een Joods cultureel programma, een culturele bijeenkomst in Bellevue, een bijeenkomst over empowerment, vier bijeenkomsten met filmvertoning en nagesprek, een herdenkingsbijeenkomst op 4 mei in het verzetmuseum en Hollandsche Schouwburg, een groepsreis van 4 dagen naar 'Joods' Rome, de cursus Jodendom voor beginners in één dag.

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

Lev-JMW

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

- De groep hoogbejaarden (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 Lev-JMW met inzet van vrijwilligers diverse activiteiten (cursussen, culturele en informatieve bijeenkomsten, koffieochtenden en uitstapjes).

In het kader van de **preventieve activiteiten** werd ook in 2016 het project Preventief Huisbezoek uitgevoerd. In het verslagjaar 2016 werden door 3 getrainde vrijwilligers in Amsterdam 59 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 2016 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 2016 hebben 4 vrijwilligers 90 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.

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

- Opkomend antisemitisme
- Gezondheid
- Joods sociaal contact

Ook de **telefooncirkel** viel in 2016 onder de verantwoordelijkheid van het ouderenwerk. Hierbij waren 5 vrijwilligers ingeroosterd om dagelijks in de ochtend telefonisch contact te hebben met 8 zelfstandig wonende ouderen.

“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 40 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 73 cliënten en 175 huisbezoeken en ondersteunde 9 mantelzorgers, die zij 60 keer begeleidde. De ouderenadviseur heeft eens per week een inloopspreekuur. Ouderen en mantelzorgers kunnen terecht voor informatie en advies en met vragen over bijvoorbeeld mantelzorgondersteuning, maatschappelijk werk en thuiszorg, PGB, hulp-instrumenten bij ouder worden, hulp bij het invullen van formulieren.

Ontwikkeling Lev-JMW

		2016	2015	Groei %
Cursussen				
	Deelnemers	36	25	44%
	Deelnames	1.035	694	49%
Reguliere activiteiten				
	Deelnemers	743	636	17%
	Deelnames	7.466	6.948	7%
Incidentele activiteiten				
	Deelnemers	646	603	7%
	Deelnames	646	603	7%
Totaal				
	Deelnemers	1.425	1.264	13%
	Deelnames	9.147	8.245	11%

Naast de hierboven vermelde activiteiten organiseerde JMW ook in 2016 een **intercultureel en intergeneratieel project**, waarbij een briefwisseling plaatsvond tussen 21 Joodse ouderen en 42 leerlingen van 2 middelbare 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. Tijdens de eindbijeenkomst in De Hollandsche Schouwburg ontmoeten ouderen en leerlingen elkaar en worden de boekjes gepresenteerd, waarin de briefwisselingen staan. Uit de nadien uitgevoerde effectenmeting blijkt dat het project grote impact heeft op ouderen en leerlingen en leerkrachten. De meting laat zien dat het onderlinge begrip tussen deze leerlingen (w.o. een groot aantal moslimjongeren) en Joodse ouderen aanzienlijk toeneemt.

In 2016 is er voor de oudste groep de Pesachweek in **Lunteren** georganiseerd, een geheel verzorgde Pesach met seideravonden, sjoeldiensten en Kosher eten (ORT) in de bossen van Lunteren. 41 deelnemers verbleven gedurende 10 dagen geheel verzorgd in het zorghotel.

Tsavta organiseerde in 2016 9 bijeenkomsten voor en door Israëli's. 392 deelnemers waren erbij.

Groeps(maatschappelijk) werk

Het groepswork wordt uitgevoerd ten behoeve van oorlogsgetroffenen (kind in de oorlog) zowel als voor de leden van de tweede en derde generatie. Het groepswork bij JMW wordt uitgevoerd door groepsmaatschappelijk werkers.

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).

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. De groep komt afhankelijk van de behoefte 4-10

keer bij elkaar. 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. De coördinator groepswork 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 opbouwwerk, Sinai 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.

Elke deelnemer betaalt een eigen bijdrage voor deelname aan de groepsbijeenkomsten.

In totaal waren er **37 bijeenkomsten** met **36 deelnemers**, die **292 deelnames** genereerden.

Verder vonden er 25 themabijeenkomsten/eenmalige groepsbijeenkomsten plaats met in totaal 446 deelnames/deelnemers.

Centrale onderwerpen die in 2016 aan de orde zijn geweest zijn antisemitisme; empowerment; euthanasie in Jodendom; herdenken in 2016.

In dit kader werden op 12 plaatsen in het land themabijeenkomsten gehouden over diversiteit in Joodse identiteit ("Hoor ik erbij als ik niet Joods ben opgevoed, niet religieus ben, 'niets' doe...").

Deelnemers, cliënten, capaciteit, productie, personeel (per 31 december 2016) Sector Zorg & Preventie

Kerngegevens	2016	2015
Productie		
Totaal deelnemers	3.083	3.424
Totaal deelnames	16.758	17.720
Totaal bijeenkomsten	803	413
Totaal digitale contacten	6.823	6707
Totaal Benjamin	7.566	7.309
Personeel		
Personele bezetting	11	11
personele bezetting in fte	8,5	8,18
Aantal vrijwilligers	157	158

N.B. Contacten, vooral telefoontjes en e-mails, worden bij Z&P niet geregistreerd.

Toename in het aantal bijeenkomsten in 2016 zijn o.a. de toename van de bijeenkomsten in Lev; 4 x per week is het cafégedeelte geopend gedurende 11 maanden (twee weken in de winterperiode gesloten en twee weken in de zomerperiode).

Over het algemeen is te constateren dat in 2016 een afname heeft plaatsgevonden van het aantal fysieke contacten en er een stijging heeft plaatsgevonden van het aantal digitale contacten (Facebook-groepen).

Ontwikkelingen digitale contacten:

	2016	2015
Facebook-groep Joods Netwerken	116	95
Facebook-groep Groningen/Friesland/Drenthe	93	75
Facebook-groep Noord-Holland	333	295
Facebook-groep Midden Nederland	65	50
Facebook-groep Gelderland/Overijssel	90	70
Facebook-groep Zuid-Holland/Zeeland	130	95
Facebook-groep Brabant/Limburg	44	25
Facebook-groep Safot Exchange	162	
subtotaal Facebook-groepen	1033	705
Facebook-pagina Joodse Activiteiten	741	551
Digitale Nieuwsbrief Joodse Activiteiten	2443	2369
Digitale Nieuwsbrief LEV	666	600
Facebook-pagina Tsavta	945	769
Digitale Nieuwsbrief Tsavta	995	971
subtotaal ontvangers	5790	5260
totaal	6823	5965

6. Sector Thuiszorg

De sector Thuiszorg levert aan geïndiceerde cliënten in Amsterdam, Amstelveen en Diemen persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en hulp bij het huishouden. De sector thuiszorg leverde 54.295 uren aan 379 cliënten.

De thuiszorg levert een belangrijke bijdrage aan het lichamelijk, persoonlijk en sociaal welzijn van cliënten. Op basis van de door de indicatieadviseur van JMW 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 voor 2016 overeenkomsten met diverse zorgverzekeraars afgesloten voor de hierna volgende functies/prestaties:

1. persoonlijke verzorging
2. verpleging (uitgevoerd door Cordaan)
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 AMW (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.

Bedrijfsvoering Sector Thuiszorg

Gedurende het jaar 2016 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.

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



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

De cliënten waren als volgt verdeeld over de verschillende prestaties (gecorrigeerd voor dubbeltellingen):

Productie Thuiszorg 2016	Cliënten	Uren
Hulp bij huishouding	307	30.467
Begeleiding	4	213
Ambulante Ondersteuning	12	950
Case Management	3	4
Persoonlijke verzorging	148	22.513
Verpleging	3	148
Totaal	379	54.295

De vier voorgenomen audits zijn in 2016 weliswaar gepland maar niet uitgevoerd. Dit als gevolg van een reorganisatie en de onverwachte invoering van een nieuw planningssysteem. Vooral dit laatste heeft een onverwacht hoge druk opgeleverd bij zowel staf als uitvoerende medewerkers. Het nieuwe planningssysteem (ONS) is in de laatste twee maanden van 2016 geïmplementeerd.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van JMW-Thuiszorg, dat sinds 1999 is gecertificeerd en sinds 2006 volgens de HKZ-normen, werd in het najaar van 2016 beoordeeld in een periodieke audit. Uit deze audit kwam een aantal non-conformiteiten, die in mei 2017 wederom in een audit beoordeeld zijn. Naar aanleiding van deze tweede audit door de certificerende instantie Det Norske Veritas (DNV) verlengde de instantie het certificaat in 2016 weer met drie jaar. Ook in 2016 was deze externe audit een onderdeel van een integrale audit, 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 is er in 2016 weer een cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd volgens de CQ index. De uitkomsten van deze CQ index worden besproken in het hoofdstuk kwaliteit van zorg VVT. In 2016 is er ook geëxperimenteerd met nieuwere en meer toegesneden methoden om zowel tevredenheid als de wensen van cliënten te meten. Dit in de vorm van evaluatiegesprekken met name bij de cliënten die gebruik maken van de WMO.

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.

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 klanttevredenheidsonderzoek 2016 voor de Hulp bij huishouden leverde de volgende resultaten voor de vijf hoofdthema's op:

Indicatoren	JMW-Thuiszorg 2014	JMW-Thuiszorg 2016
1 Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,48	3,38
2 Bejegening door de huishoudhulp	3,72	3,72
3 Betrouwbaarheid van de huishoudhulp	3,33	3,20
4 Deskundigheid van de huishoudhulp	3,59	3,57
5 Effectiviteit van de huishoudhulp	2,78	2,74
Rapportcijfer	8,5	8,2

Het klanttevredenheidsonderzoek 2016 dat werd gehouden onder de cliënten die verzorging en verpleging ontvingen, leverde de volgende scores op:

Indicatoren	JMW-Thuiszorg 2014	JMW-Thuiszorg 2016
4.3 Bejegening	3,48	3,28
4.5 Effect van zorg op iemands leven: ervaringen	3,16	2,92
5.4 Kwaliteit personeel	3,31	3,10
6.1 Inspraak	3,14	2,81
6.2 Informatie	3,34	2,89
NPS	8,36	8,13

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. Alle medewerkers zijn verplicht een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) in te leveren. 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) kwam in 2016 een melding binnen betreffende medicijnverstrekking. De MIC commissie heeft zich over de melding uitgesproken. Er konden geen corrigerende maatregelen ter voorkoming van herhaling genomen worden. Voor 2017 is een scholing ingekocht die (ook) aandacht zal besteden aan de MIC-meldingen zodat meer lering getrokken kan worden uit deze gebeurtenissen

Binnen de sector thuiszorg is het protocol melding arbeidsongevallen van kracht. In 2016 werden er een arbeidsongevallen in de thuiszorg gemeld. De medewerkster is na een verlengd revalidatieproces weer volledig hersteld. In de thuiszorg is een risico-inventarisatie agressie en geweld tegen zorgverleners aanwezig. Er wordt een registratie van de incidenten bijgehouden. In 2016 werden er geen incidenten betreffende agressie tegen thuiszorg-medewerkers gemeld.

7. 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.

Wetenswaardigheden 2016

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 2016 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 2016 is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de kosten van vaccinatie te declareren.

Jubilea en pensionering

In 2016 zijn 3 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, één 35 jaar en als klap op de vuurpijl was één medewerker 40 jaar in dienst. Drie medewerkers bereikten de leeftijd van 30 jaar, twee de leeftijd van 40 jaar, drie de leeftijd van 50 jaar, 6 de leeftijd van 60 jaar en 1 medewerker bereikte de leeftijd van 65 jaar.

Exitinterviews

38 medewerkers die in 2016 JMW hebben verlaten (27 thuiszorgmedewerkers en 11 welzijnsmedewerker) is gevraagd een exitinterview met de personeelsadviseur te doen of zelf digitaal een vragenlijst te beantwoorden. Slechts 1 medewerker heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om dit te doen, deze heeft de vragenlijst digitaal ingevoerd. De medewerker personeelsadministratie heeft hier een verslag van gemaakt.

De lage respons wordt voor een belangrijk deel verklaard door een kleinere binding met JMW (flexibele contracten binnen de thuiszorg) en het feit dat in een aantal gevallen het vertrek van de betrokken medewerkers zeer teleurstellend was. Hierdoor ontbrak de motivatie bij veel medewerkers om deel te nemen.

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 2016 heeft 2 medewerkers van de beeldschermbril-regeling gebruik gemaakt.

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 ingehuurd medewerkers en inclusief stagiaires.

Aantal personen (Head Counts) in dienst bij JMW totaal:
Per 1 januari 2016 bedroeg het aantal medewerkers: 165
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal medewerkers: 140
Dit is een daling over het jaar 2016 van: -/- 15 %

Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Welzijn:
Per 1 januari 2016 bedroeg het aantal medewerkers: 54
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal medewerkers: 47
Dit is een daling over het jaar 2016: -/- 13 %

Aantal personen (Head Counts) in dienst bij Thuiszorg:
Per 1 januari 2016 bedroeg het aantal medewerkers: 111
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal medewerkers: 91
Dit is een daling over het jaar 2016 van: -/- 18 %

Aantal FTE's bij JMW totaal:
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal medewerkers (HC) 140
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's) 39,07
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten 98

Aantal FTE's bij Welzijn:
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal medewerkers (HC) 47
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's) 33,66
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal 0-uren contracten 2

Aantal FTE's bij Thuiszorg:
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal medewerkers (HC) 93
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal Fulltime equivalenten (FTE's) 5,41
Per 31 december 2016 bedroeg het aantal 0-uren en min-max contracten 96

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)
Totaal gewerkte uren 2016	80079 (≙ 42,77 fte)

Opmerking:

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

In bovenstaande cijfers wordt helder dat de Stichting JMW in de Welzijn-tak een krimp doormaakt. Deze verloopt planmatig en met goede communicatie met alle medewerkers. Dit heeft uiteraard te maken met langzamerhand teruglopen van subsidiestromen. Het doorgevoerde plan 'Compacte JMW-organisatie' heeft nog steeds zijn weerslag.

Na de scherpe daling van het aantal gewerkte uren in de uitvoering Thuiszorg is er in 2016 weer een stijging van het aantal uur en daarmee ook van het aantal fte. Doordat het aantal medewerkers juist gedaald is, werken er dus nu minder personeelsleden met contracten met een groter aantal uur. Dit is in lijn met wat de sociale partners in de CAO VVT hebben beoogd. Dit biedt medewerkers een hoger inkomen maar levert voor de organisatie weer lastigheden in de planning van het werk op, in de regel is het werk bij cliënten makkelijker in te plannen door inzet van medewerkers met contracten voor een klein aantal uur.

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 op het werk en mogelijke passende oplossingen inzake terugkeer in overleg met de bedrijfsarts. In 2016 is er 4 keer een SMO georganiseerd.

Verzuimcijfers JMW

Het totale ziekteverzuim percentage in 2016 was 8,03 %. In vergelijking met 2015 is dit een stijging van 2,86%. Het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker was in het afgelopen jaar 1,44.

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
Facilitair	8,13	1,99	19,24
Verzuimcijfers 2016	Verzuimpercentage	Melding frequentie	Gemiddelde verzuimduur
JMW Totaal	8,03	1,44	17,82
Zorg & Preventie	1,79	1,07	6,09
Maatschappelijk werk	18,41	2,04	24,82
Thuiszorg	5,68	1,41	12,80
Facilitair	18,16	1,14	58,22

Algemeen

Het ziekteverzuim in 2016 laat een sterke stijging zien ten opzichte van 2015, van 5,17% naar 8,03%. Voor de Gezondheids- en Welzijnssector lagen de landelijke percentages op 4,8% (2014), 5,0% (2015) en 5,1% (2016). Daarmee zit JMW aan de verkeerde ‘kant van de streep’. JMW in 2016 zit ruim boven het landelijk gemiddelde en ruim boven het verzuimpercentage over 2015.

De afdelingen Maatschappelijk Werk en Facilitair vallen in negatieve zin op. De reden van het hoge verzuim binnen deze afdelingen is in beeld en wordt besproken met de leidinggevendenden. Doel is uiteraard het ziekteverzuim weer op een lager percentage te krijgen. Opvallend is dat de meldingsfrequentie maar beperkt is gestegen: van 1,41 naar 1,44. Dit illustreert het feit dat binnen JMW een beperkt aantal langdurige ziektegevallen het verzuimpercentage negatief beïnvloeden. In de meeste gevallen heeft na overleg met de bedrijfsarts een reïntegratietraject plaatsgevonden en zijn de betrokken medewerkers weer aan het werk. Helaas is bij twee langdurige trajecten in 2015 geen re-integratie mogelijk gebleken. De verwachting is dat de langdurige ziekte-trajecten in 2017 zullen worden afgesloten. Hiermee zal het ziekteverzuimpercentage weer naar een normaler niveau dalen.

8. Samenwerking

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

Het Joods Zorgcircuit

JMW maakte ook in 2016 nog 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 Zonnehuis in Amstelveen, het Joods Hospice Immanuel en Amerpoort/Etrog en Ons Tweede Thuis/Na'ot, organisaties voor Joden met een verstandelijke beperking.

In de loop van 2016 is besloten dat de samenwerking tussen de verschillende partners een meer informeel karakter zal hebben.

Cordaan

Voor de uitvoering van wijkverpleging binnen de thuiszorg bestaat er sinds 1 april 2011 een leveringsovereenkomst tussen JMW en Cordaan Thuiszorg.

Het Landelijk Joods Netwerk, Jonet

In september 2010 is het Landelijk Joods Netwerk, Jonet, van start gegaan. Jonet treedt naar buiten met de website www.jonet.nl en beoogt iedereen met een Joodse achtergrond en hun partners en kinderen een plek te geven binnen de veelvormige Joodse ruimte in Nederland. 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. In het verslagjaar heeft een aantal partners om financiële redenen besloten de samenwerking binnen Jonet te beëindigen. JMW en Crescas hebben als enige twee overgebleven partners Jonet voortgezet.

Resultaten

In november 2012 ging de website www.jonet.nl live.

Jonet.nl (Aantallen van 1 januari 2016 t/m 31 december 2016)

Aantal unieke bezoekers:	180.143
Aantal bezoeken:	281.271
Het terugkeerpercentage is	37,2 %
Gemiddelde verblijfsduur:	1,25 minuut
Gemiddeld aantal bezochte pagina's per bezoek	2,74

In 2016 is het aantal unieke gebruikers met 52% gestegen ten opzichte van 2015. Het aantal sessies nam toe met 55% ten opzichte van 2015.

9. Dank

In het verslagjaar hebben drie medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd bereikt: Philippe Rubens (thuiszorg), Mirjam Samson (SLO) en Gepke van Cleef-Minnesma (financiële afdeling). JMW dankt hen voor hun grote inzet voor JMW gedurende lange tijd.

JMW is daarnaast dank verschuldigd aan haar vele financiers, waaronder de diverse overheidsinstanties, de Joodse fondsen die JMW ondersteunen en de Claims Conference.



maror

JMW werkt jaarlijks met een aanzienlijk exploitatietekort, dat door de fondsen wordt aangevuld. Iedere vorm van financiële steun is zeer welkom.

Ook u kunt JMW steunen! Uw gift kunt u overmaken op:

- rekeningnummer NL15 INGB 0000 204420 ten name van Stichting JMW Bijdragen & Fondsen, Amsterdam.

U kunt uw donatie ook (eenmalig of doorlopend) direct overmaken via

- de website van Jonet (www.jonet.nl/donaties) of
- via Cefina (www.cefina.nl) onder vermelding van "JMW".



9. Personalia

Bestuurder

Algemeen directeur-bestuurder	Drs. H.G. Vuijsje
-------------------------------	-------------------

Gemeenschapsraad

Voorzitter	Mw Mr. E.N. Wikler-Nordmann
Vice-voorzitter	Mw J. Meijer (tot september 2016)
Vice-voorzitter	Dhr R. Querido (vanaf september 2016)

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 en later vice-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	Vice-voorzitter Raad van Toezicht
Datum eerste benoeming	20 november 2007
Datum uit functie	30 augustus 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
Datum uit functie	21 december 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	Adviseur Joodse Omroep
Functie binnen de Raad van Toezicht	Vice-voorzitter (met ingang van juni 2016)
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

Naam	Dhr. M. Glaser
Hoofdfunctie	Managing Director Linde Finance B.V.
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
Nevenfunctie	Bestuurslid stichting Samenwerkingsverband-JMW
Nevenfunctie	Bestuurslid en lid Investment Committee van het Joods Humanitair Fonds
Functie binnen de Raad van Toezicht	Lid Raad van Toezicht
Datum eerste benoeming	9 oktober 2016
Benoemingstermijn	Tot 1 oktober 2020

Naam	Mw Dr. S.J. Pinto-Sietsma
Hoofdfunctie	Vasculair internist / klinisch epidemioloog Academisch Medisch Centrum Amsterdam
Nevenfunctie	Lid Raad van Toezicht stichting JMW
Nevenfunctie	Lid Wetenschappelijke Advies Raad Farmacotherapeutisch Kompas
Nevenfunctie	Parnaas Portugees-Israëlietische Gemeente Amsterdam
Datum eerste benoeming	23 december 2016
Benoemingstermijn	Tot 1 oktober 2020

Cliënten- en Deelnemersraad (situatie op 31 december 2016)

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 De heer Delden is in februari 2017 onverwacht overleden.
mevrouw F. Roos	lid

Ondernemingsraad (situatie op 31 december 2016)

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

Klachtencommissie (o.v.v. jaar van benoeming) en klachtenfunctionarissen

Mevrouw mr. A. van Leeuwen	Voorzitter (2011)
Mevrouw mr. S. Tamboer	Lid (2008)
Mevrouw drs. D. van Unen	Lid (2011)
De heer M. Eliasar, arts	Lid (2011)
Mevrouw M. Diatlowicki	Lid (2012)
De heer W.J. Koopmans	Secretaris van de klachtencommissie
Mevrouw M.G. Pauka	Klachtenfunctionaris
De heer M.M. Grünfeld	Klachtenfunctionaris