



# **MAATSCHAPPELIJK JAARVERSLAG 2023**

## **Stichting Joods Bejaardencentrum Den Haag**

### **mr. L.E. Visserhuis**



Mei 2024

## Inhoudsopgave

1. Uitgangspunten van de verslaglegging en algemeen beleid	3
2. Kwaliteitsverbetering	4
3. Profiel van de organisatie	5
3.1. Algemene identificatiegegevens	5
3.1.1. Structuur van de organisatie	5
3.1.2. Organogram	5
3.1.3. Besturingsmodel	6
3.1.4. Medezeggenschapsstructuur	6
3.1.5. Toelatingen	6
3.2. Kerngegevens	6
3.2.1. Cliënten, capaciteit, productie en medewerkers	6
3.2.2. Werkgebieden	7
3.2.3. Samenwerkingsrelaties	7
4. Bestuur en Toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	9
4.1. Normen van goed bestuur	9
4.1.1. De Raad van Bestuur	9
4.1.2. De Raad van Toezicht	9
5. Risico's	11
5.1. Bezetting	11
5.2. Formatie en ziekteverzuim	11
5.3. Restaurant	11
6. Beleid, inspanningen en prestaties	12
6.1. Algemeen en Meerjarenbeleid	12
6.2. Financieel beleid	12
7. Medezeggenschap en klachten	12
7.1. Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen	12
7.2. Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen	13
8. Personeelsbeleid	13
9. Ondernemingsraad	14
10. Risicomanagement	14
11. De joodse identiteit	14
12. Uitdagingen voor 2023	15

## 1. Uitgangspunten van de verslaglegging en algemeen beleid

---

Hierbij bieden wij u het jaardocument maatschappelijke verantwoording van de Stichting Joods Bejaarden Centrum Den Haag, hierna het mr. L.E. Visserhuis, over het jaar 2023 aan.

Het mr. L.E. Visserhuis is een levensbestendig woonzorgcentrum in Den Haag met de joodse signatuur. Deze signatuur is ons bestaansrecht. Het woonzorgcentrum beschikt over 36 appartementen voor ouderen die kiezen voor wonen in een beschermde omgeving en waar zorg op maat geboden kan worden. In hetzelfde gebouw is een kleinschalig verpleeghuis met, verdeeld over 7 woongroepen, 45 verpleegplaatsen, voornamelijk psychogeriatrische plaatsen.

In de appartementen wordt Wlz<sup>1</sup>-zorg geleverd in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT). Tevens wordt in de appartementen vanuit de zorgverzekeringswet gefinancierde thuiszorg geboden. Voor het leveren van thuiszorg in de appartementen zijn contracten afgesloten met CZ, Zorg en Zekerheid, Menzis, Multizorg en DSW. Verzekerden bij andere verzekeraars ontvangen ook zorg, maar declareren deze zelf bij de verzekeraar. Eind 2023 werd er in 27 van de 36 appartementen structureel zorg geleverd (VPT en extramurale zorg).

Het beleid voor de toekomst zal zich toespitsen op kwalitatief uitstekende zorg met tegelijkertijd een efficiënte bedrijfsvoering. We hebben een goede score op patiënttevredenheid (gemiddeld een 8,5 op ZorgkaartNederland in 2023). Een groot deel van de waarderingen op ZorgkaartNederland worden verzameld door interviewers namens de NPCF<sup>2</sup>. De waarderingen zijn dus onafhankelijk en objectief gemeten.

In het verpleeghuis leveren wij veel zware zorg (dat is onze expertise) en in de appartementen wordt intensieve zorg in de vorm van VPT's<sup>3</sup> geleverd.

Met het huidige personeelstekort in de zorg blijven wij inzetten op boeien, binden en behouden van ons personeel, onder meer door het bieden van voldoende opleidingsmogelijkheden. Voor 2024 lijken wij op formatie te zitten en zullen wij inzetten op het boeien en binden van medewerkers. Verder is het belangrijk te blijven kijken naar voldoende gekwalificeerd personeel. Maar ook aandacht te hebben voor pensionering van medewerkers de komende jaren. In 2023 is het ons goed gelukt om personeel in vaste dienst te krijgen en te houden. Daarnaast leiden wij, in samenwerking met verschillende opleidingsinstituten, studenten op. We hopen met stagiaires een band te krijgen als toekomstige werknemers. Het mr. L.E. Visserhuis voelt zich verantwoordelijk voor de opleiding van leerlingen en stagiaires en wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor zowel huidige- als eventuele toekomstige medewerkers.

---

<sup>1</sup> Wlz = Wet langdurige zorg

<sup>2</sup> NPCF = Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

<sup>3</sup> VPT = Volledig Pakket Thuis

## 2. Kwaliteitsverbetering

---

Sinds 2021 zetten wij sterk in op de verbetering van de kwaliteit en de borging hiervan. Wij hebben ons destijds aangesloten bij Waardigheid en trots op locatie en zijn toen met een coach/adviseur op alle afdelingen aan de slag gegaan met verbeterplannen. Eind 2023 liep het kwaliteitsverbetertraject met Waardigheid en trots af. Dit betekent niet dat hiermee de kwaliteitsverbetering voor ons 'voorbij' is. Wij zijn blijven werken – met de tools van Waardigheid en trots – aan de continue verbetering van kwaliteit. In 2023 zijn we met Waardigheid en Trots een traject gestart rond de VPT's. Het doel is de zorgverlening (in de appartementen) te stroomlijnen en een activiteitenprogramma aan te bieden dat aansluit op de behoeftes en wensen van de cliënten.

Novicare is (sinds 2021) onze leverancier voor de medische- en paramedische behandeldienst. Het mr. L.E. Visserhuis is te klein om al deze specialismen zelf in dienst te hebben.

Hun diensten zijn essentieel voor de verbetering van de kwaliteit van zorg en het waarborgen van continuïteit.

In het Kwaliteitsverslag 2023 kijken we terug op het afgelopen jaar; kijken we naar het kwaliteitsmanagementsysteem van het mr. L.E. Visserhuis. Wat hebben we gedaan, wat is goed gegaan en waar liggen nog verbeteringen/ kansen en mogelijkheden. Daarmee is dit jaarverslag niet alleen een terugblik maar ook een vooruitblik op 2024.

### 3. Profiel van de organisatie

#### 3.1 Algemene identificatiegegevens

Naam: Stichting Joods Bejaardencentrum Den Haag  
Adres: Theo Mann-Bouwmeesterlaan 75  
Postcode: 2597 GV  
Vestigingsplaats: Den Haag Kamer van Koophandel:  
41155836  
E-mailadres: [info@jbc-visserhuis.nl](mailto:info@jbc-visserhuis.nl)  
Internetpagina: [www.jbc-visserhuis.nl](http://www.jbc-visserhuis.nl)

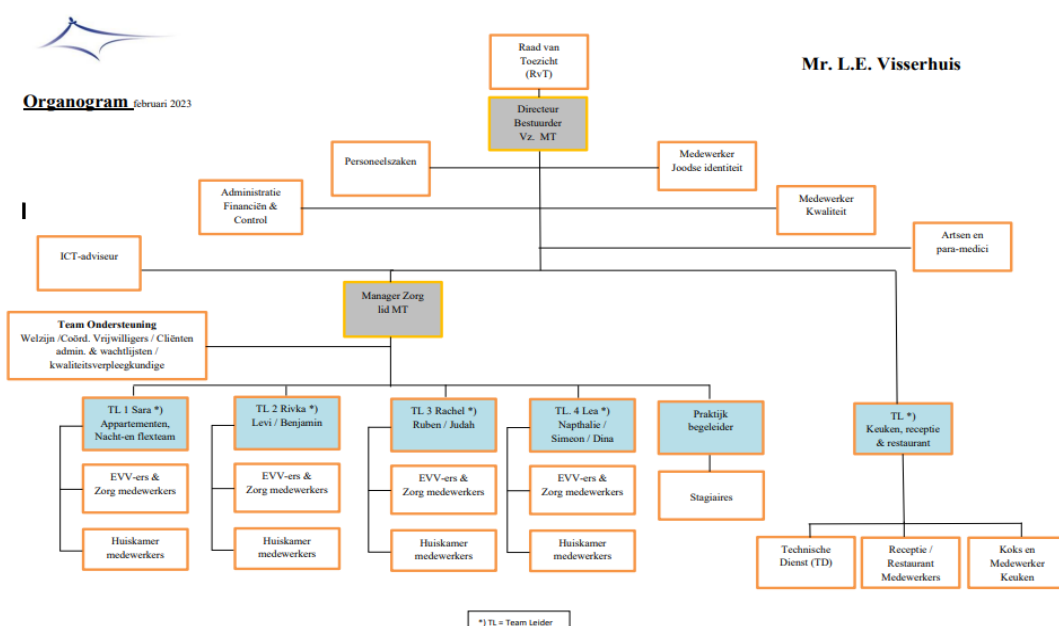
##### 3.1.1 Structuur van de organisatie

De Stichting JBC Den Haag exploiteert het mr. L.E. Visserhuis en heeft vanuit de joodse identiteit een landelijk opnamebeleid. Het woonzorgcentrum richt zich op levensloopbestendig wonen en vormt zodoende een zorgcontinuüm.

De organisatie is toegelaten voor 45 behandelplaatsen, zowel psychogeriatrisch als somatisch en voor extramurale zorg alsmede het product VPT (Volledig Pakket Thuis), waarmee ouderen zolang mogelijk thuis zelfstandig kunnen blijven wonen, ook wanneer zij intensieve thuiszorg ontvangen.

De organisatie staat onder leiding van een directeur -bestuurder en onder controle van de Raad van Toezicht.

##### 3.1.2 Organogram



### 3.1.3 Besturingsmodel

De organisatie wordt aangestuurd door een directeur-bestuurder (hierna bestuurder). Besluitvorming vindt plaats door de bestuurder na advisering in de vergadering van het managementteam. Dit wordt voorgezeten door de bestuurder en bestond in 2023 verder uit de manager zorg. De kwaliteitsfunctionaris, de controller en de adviseur HR nemen periodiek deel aan dit overleg en geven gevraagd en ongevraagd advies. Daarnaast is een overleg van alle leidinggevendenden (teamleiders zorg en facilitaire dienst) en het MT. Dit overleg bestaat uit de teamleiders zorg (4), de teamleider keuken/receptie, manager zorg en de bestuurder. Daarnaast is er maandelijks met het MT/ Kwaliteit. Hierin hebben de bestuurder, de manager zorg, de kwaliteitsverpleegkundige en de kwaliteitsfunctionaris zitting.

Er is een Jaarplan Kwaliteit opgesteld voor iedere discipline en ieder kwartaal worden dit jaarplan SMART gemonitord in het MT/ kwaliteit overleg. En er is een Meerjarenbeleidsplan (2022-2026) opgesteld. Ook het Meerjarenbeleidsplan wordt SMART gemonitord door MT, teamleiders (zorg en facilitair), de kwaliteitsverpleegkundige en de kwaliteitsfunctionaris.

### 3.1.4 Medezeggenschapsstructuur

Er is een actieve ondernemingsraad. Eens per twee maanden heeft de ondernemingsraad overleg met de bestuurder.

Het verpleeghuis beschikt over een actieve cliëntenraad, die eens per twee maanden bij elkaar komt en dan overlegt met de bestuurder en de kwaliteitsfunctionaris.

De bewoners van de appartementen hebben zich verenigd in een bewonerscommissie en deze overlegt met de bestuurder. In 2023 heeft dit overleg viermaal plaatsgevonden.

### 3.1.5 Toelatingen

Het mr. L.E. Visserhuis heeft in 2023 een toelating voor de volgende Wlz functies: persoonlijke verzorging, verpleging, verblijf en ondersteunende begeleiding.

## 3.2 Kerngegevens

De activiteiten die het mr. L.E. Visserhuis ontplooit, vallen onder de wetgeving Wlz. De extramurale zorg valt deels onder de Wlz (VPT), deels onder de Zvw<sup>3</sup>

### 3.2.1 Cliënten, capaciteit productie en medewerkers

Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar:	45
Aantal extramurale cliënten VPT:	23

---

<sup>3</sup> Zvw = Zorgverzekeringswet

Maatschappelijk Jaarverslag 2023 mr. L.E. Visserhuis

Aantal extramurale cliënten:	4
Aantal toegelaten intramurale plaatsen inclusief VPT:	68
Aantal personeelsleden in loondienst:	100
Aantal Fte personeelsleden in loondienst:	80
Totale bedrijfsopbrengsten:	€ 8.719.926

Wettelijk budget aanvaardbare kosten inclusief Zvw en overige zorgprestaties: € 7.152.330

Overige baten uit beroeps- of bedrijfsmatige zorgverlening € 13.281

Subsidies: € 134.667

Overige bedrijfsopbrengsten: € 1.419.647

Naast het resultaat wordt de financiële positie van een zorginstelling ook weergegeven aan de hand van een aantal ratio's. Voor het mr. L.E. Visserhuis is de solvabiliteit hierbij belangrijk. De solvabiliteit (eigen vermogen t.o.v. totale omzet) bedroeg 9,0% in 2023 (tegenover 9,1% in 2022). De omzet is iets harder gestegen dan het resultaat. De balansratio (eigen vermogen t.o.v. balanstotaal) bedraagt per 31 december 2023 34,2% (2023: 33,0%). Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een geringe stijging van het balanstotaal in combinatie met een positief resultaat. De langlopende leningen zijn betrokken van de vriendenstichting.

In 2023 is een aantal kostenreducties opgezet, welke in 2024 effect zullen hebben. Het gaat hier onder meer om het beter (efficiënter en effectiever) inroosteren van personeel.

Op basis van de ontwikkeling in de ratio's en de toekomstverwachtingen op basis van de geactualiseerde (meerjarige) begroting kan gesteld worden dat de financiële situatie gezond is.

### **3.2.2 Werkgebieden**

Hoewel het mr. L.E. Visserhuis een landelijk opnamebeleid heeft, is het werkgebied alleen op locatie. Sinds 2015 mogen wij het VPT product ook aanbieden in de wijk op loopafstand. In 2023 hebben wij alleen VPT's geleverd aan onze eigen appartementen. Ook in 2024 zullen wij ons beperken tot de eigen appartementen.

Het mr. L.E. Visserhuis staat nadrukkelijk op de 'Joodse Sociale Kaart'. Wij stellen onze godsdienstige- en sociale activiteiten ook open voor buiten ons eigen huis wonende joodse ouderen.

Er komen jaarlijks bewoners 'van ver'. Deze joodse bewoners maken een bewuste keuze om ver van huis hun laatste jaren in een joodse woonomgeving door te brengen.

### **3.2.3 Samenwerkingsrelaties**

Het mr. L.E. Visserhuis heeft voor de Wlz een contract met het CZ-zorgkantoor. Voor de extramurale zorgverlening heeft het huis contracten met meerdere zorgverzekeraars (CZ, Zorg en Zekerheid, Menzis, DSW, Multizorg). Achmea en VGZ kiezen ervoor geen contracten af te sluiten met kleinere zorgaanbieders. Wanneer verzekerden van deze twee verzekeraars thuiszorg nodig hebben, declareren wij aan de verzekerde en kan deze zelf declareren bij de verzekeraar.

Zoals eerder gemeld is Novicare de leverancier voor de (para)medische behandeldienst en leverde ook in 2023 integraal aan de organisatie. Voor de Wet zorg en dwang werd, voor een enkele casus, een Wzd-functionaris (specialist ouderengeneeskunde) van Novicare ingezet.

Alle HR taken worden ingekocht bij All Human, de cliëntenadministratie bij Bij Ons Advies. Het Visserhuis onderzoekt samenwerking met een andere kleinere organisatie van het Lerend Netwerk mogelijkheden voor samenwerking in de ondersteunende processen.

Wij zijn aangesloten bij Actiz, de brancheorganisatie voor de verpleging en verzorging.

En wij maken deel uit van Zorgscala, een organisatie van de Haagse ouderenzorgorganisaties. In dit netwerk worden zaken besproken en besloten die voor alle aanbieders in onze regio van belang zijn. Het kan hierbij gaan om de relatie met de verzekeraars, de gemeente, of om afstemming van het acute zorgaanbod. De bestuurder van het mr. L.E. Visserhuis is penningmeester van Zorgscala.

Samen met drie andere Haagse zorginstellingen (Oldael, Van Ommerenpark en SWZ) vormt het mr. L.E. Visserhuis een Lerend Netwerk. Elke 6 weken komen de bestuurders bijeen om de kwaliteitsthema's te bespreken. De medewerkers kwaliteit en de bestuurssecretarissen komen ieder kwartaal (en zo nodig vaker) bijeen. Het doel is ook samen te werken op ondersteunende gebieden als inkoop. Sinds 2022 komen ook de praktijkopleiders van de vier organisaties van het Lerend Netwerk bijeen. Ook zij delen kennis en tools ter verbetering van de kwaliteit, in hun geval m.b.t. hun werkgebied (opleiden).

Het mr. L.E. Visserhuis maakte tevens deel uit van het Joods Zorgcircuit, een landelijk samenwerkingsverband van de joodse zorg- en welzijnsorganisaties. Dit Joods Zorgcircuit is per 31 december 2017 formeel opgeheven, maar is op inhoudelijke samenwerking vanaf 2018 voortgezet. Hierbij staat onder andere het behoud van de joodse identiteit en de specifieke scholing van de medewerkers op de agenda.

Het Joods Maatschappelijk Werk is voor ons een belangrijke 'leverancier' van joodse cliënten. Sommigen wonen ver weg en komen door JMW<sup>4</sup> op ons pad. De joodse identiteit van ons huis prevaleert dan boven de eigen woonomgeving. JMW organiseert bijeenkomsten voor joodse ouderen uit Den Haag en omstreken en deze bijeenkomsten vinden plaats in het Grand Café van het mr. L.E. Visserhuis.

Maror<sup>5</sup> heeft ook in 2023 weer bijgedragen aan de financiering van de coördinator joodse zaken en heeft toegezegd bij te dragen aan de beleefthuizen.

---

<sup>4</sup> JMW = Joods Maatschappelijk Werk

<sup>5</sup> Maror = Stichting Collectieve Maror-Gelden Nederland

Ook in 2023 heeft het Mr. L.E. Visserhuis 30.000 euro subsidie ontvangen van de Stichting Levi Lassen. Met deze subsidie worden joodse huurders van de aanleunwoningen ondersteund die de huur niet (geheel) uit eigen middelen kunnen bekostigen. Deze subsidie is enorm waardevol en maakt dat ook minder vermogenden een aanleunwoning kunnen betrekken in een vertrouwde veilige omgeving.

Naast deze ‘grote’ subsidiegevers prijst het mr. L.E. Visserhuis zich gelukkig met een aantal fondsen die ons ondersteunen om ‘extra welzijn’ voor onze bewoners te financieren.

De vriendenstichting heeft in 2023 een bijdrage geleverd die de extra kosten van de opengebroken CAO in 2023 heeft gekost. Midden 2023 zijn er loonsverhogingen tussentijds in de CAO afgesproken om de medewerkers te compenseren voor de gestegen kosten en om in pas te blijven bij de loonontwikkeling in andere sectoren. Deze onverwachte loonsverhoging werd niet gedekt door tariefsverhogingen.

Sinds 2023 heeft het mr. L.E. Visserhuis de ANBI status. Dit betekent dat giften aan het mr. L.E. Visserhuis voor belastingaftrek in aanmerking komen.

#### 4. Bestuur en Toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

---

Het Bestuur, bestaande uit één bestuurder, heeft gewerkt conform de Statuten van de Stichting en volgens het door de Raad van Toezicht goedgekeurde bestuursreglement. Voor zover aan de orde worden alle principes van Good Governancecode toegepast. Jaarlijks vindt een gesprek plaats tussen een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht en de bestuurder over het functioneren van de bestuurder. Het salaris en de overige arbeidsvoorwaarden van de bestuurder zijn geregeld volgens de WNT<sup>6</sup>.

##### 4.1 Normen van goed bestuur

De Raad van Toezicht en de bestuurder onderschrijven de hoofdlijnen en principes van de zorg-brede Governance Code volledig. In het verslagjaar zijn de uitgangspunten van de Code regelmatig besproken in het overleg tussen de bestuurder en de toezichthouders.

###### 4.1.1 Raad van Bestuur

Naam	Functie	Nevenfuncties
Mevrouw drs. S. Sweijd	Directeur- bestuurder	Lid Raad van Toezicht Home Instead Zaanstreek/Waterland
		Penningmeester VVE Suze Amstelveen
		Penningmeester Zorgscala

###### 4.1.2 Raad van Toezicht

In 2011 is de Raad van Toezicht officieel in werking getreden met begeleiding van een deskundige op gebied van de Governance Code in de zorg. De leden van de Raad van Toezicht zijn onbezoldigd.

---

<sup>6</sup> WNT = Wet Normering Topinkomens

De Balanced Score Card wordt gebruikt, om de kritische succesfactoren alsmede de risicofactoren in kaart te brengen en zo inzichtelijk te maken voor de Raad van Toezicht. Daarmee is er een instrument gecreëerd om de organisatie ‘in control’ te hebben. Gedurende het jaar 2023 is de Balanced Score Card het hele jaar gemonitord en waar nodig bijgesteld.

In het verslagjaar is 6 keer in voltallige samenstelling vergaderd. Daarnaast zijn er 3 vergaderingen van de auditcommissie en 5 van de commissie kwaliteit geweest. De leden van de Raad van Toezicht zijn volgens de Statuten joods en worden dus ook via relevante media geworven.

Sinds 2021 vinden er meer vergaderingen van de commissie Kwaliteit plaats dan de jaren ervoor. Dit om het kwaliteitsverbeteringstraject te monitoren.

Er zijn zo nodig maandelijkse telefonische besprekingen tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder aangaande de financiële en overige ontwikkelingen.

De agenda van de reguliere vergaderingen worden voorbereid door de bestuurder in gezamenlijkheid met de voorzitter. Geagendeerd waren onder meer de Balanced Score Card, het kwaliteitsverbetertraject, de Wet zorg en dwang/ onvrijwillige zorg, ontwikkelingen alsmede de bezetting van het verpleeghuis en de appartementen.

De Raad van Toezicht heeft een aantal te onderscheiden taken, te weten;

- Integraal toezicht houden op het reilen en zeilen van het mr. L.E. Visserhuis
- Het vervullen van een klankbordfunctie voor de bestuurder
- Samen met de bestuurder de risicofactoren evalueren en zo nodig hierin bijsturen
- De strategie voor de komende jaren samen met de bestuurder bepalen

De samenstelling van de Raad van Toezicht was in 2023 als volgt:

Naam	Functie RvT	Maatschappelijke achtergrond	Functie en nevenfuncties
De heer R. Baumgarten	Vice-Voorzitter (tot 1-6-2023)	Arts	Algemeen directeur Reinier Haga MDC te Delft (hoofdfunctie) Nevenfuncties: -Lid Auditcommissie Federatie Medisch Specialisten en KNMG -Lid RvT Vivium Zorggroep Lid RvT Vecht en IJssel -Lid Raad van Advies SKML -Lead-Assessor ISO 15189 bij de Raad voor Accreditatie
De heer F.L. Leijdesdorff	Voorzitter	Jurist	Stichting Van Zadel de Rooij bestuurslid), Stichting Levi Lassen (voorzitter)
Mevrouw T. Post- Bos	lid (tot 1/12/2023)	Bestuurlijk Overheid (gepensioneerd)	Nat. Vereniging de Zonnebloem afd. 's-Gravenzande (voorzitter), Stichting Joods Westland (secretaris) Genootschap van Oud Wethouders Westland (secretaris)
Mevrouw M. de Roos-Norden	lid (tot 23 mei 2023)	Arts n.p.	Executive Coach, Mediator, Relatietherapeut (hoofdfunctie) Nevenfuncties: -Secretaris Nooit Meer Auschwitz Lezing -Lid Nederlands Auschwitz Comité

Mevrouw E. Zegwaard	lid	Zelfstandig beëdigd vertaler	-Penningmeester Stichting Studiefonds Frenkel Serphos -Penningmeester Maurits Zilversmit Stichting
De heer C. Rustemeijer	Lid (vanaf 30 mei 2023)	Internist-endocrinoloog	Waarnemend internist op Bonaire Bestuurslid/penningmeester Evert v Ballengooie Stichting
Mevrouw G.R. Stravers-Rodrigues Pereira	Lid (vanaf 30 mei 2023)	Ondernemer	

## 5. Risico's

---

De grootste risicofactoren zijn in de Balanced Score Card opgenomen en worden zo gemonitord en indien nodig met een Plan van Aanpak bijgestuurd.

### 5.1 Bezetting

De bezetting van de appartementen is één van de kritische succesfactoren. De appartementen waren het gehele jaar voor 100% bezet en vormden dus geen financieel risico. De bezetting in het verpleeghuis was 98%.

### 5.2 Formatie en ziekteverzuim

Ultimo 2023 waren er 100 werknemers in dienst. Hiervan werkten 82 werknemers in de zorg, 12 werknemers in de ondersteunende diensten (facilitair/restaurant), 2 werknemers voor activiteitenbegeleiding/joods welzijn en 4 werknemers in de staf (manager zorg, teamleider facilitair, administratie en bestuurder).

In de paragraaf kwaliteit staat de verdeling van het personeel naar kwalificatieniveau toegelicht.

In het jaar 2023 bedroeg het ziekteverzuim 7,3%. Dat is aanzienlijk lager dan voorafgaande jaren (2022: 9,7%) en ook lager dan het branchegemiddelde (9,0%).

### 5.3 Restaurant

Het restaurant/Grand Café veroorzaakt een financieel tekort, maar is een absoluut noodzakelijke voorziening om de bewoners recreatieve activiteiten, maaltijden, informatiebijeenkomsten etc. te bieden en tevens in contact te brengen met mensen van buiten, terwijl de mensen van buiten naar binnen komen met dezelfde redenen. Deze instroom zorgt ook voor klantenbinding. In 2023 was de omzet € 199.728.. Door de stijging van het aantal bewoners met een Volledig Pakket Thuis, is de omzet minder hard gestegen. Voor deze bewoners maakt de maaltijd deel uit van het zorgarrangement.

## 6. Beleid, inspanningen en prestaties

---

### 6.1 Algemeen en Meerjarenbeleid

De visie en het meerjarenbeleidsplan geven de koers aan voor de komende jaren. Het mr. L.E. Visserhuis is tot op heden altijd in staat geweest om zich flexibel aan te passen aan de veranderingen in overheidsbeleid. De in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021 genoemde ontwikkelingen zijn in lijn met ons reeds geformuleerde beleid. Wij werken eraan om de ingeslagen weg voor te zetten. In 2022 is het meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2022-2026 vastgesteld. Tweejaarlijks wordt de strategie bekeken op actualiteit en bijgesteld waar nodig. Dit is 2023 ook gedaan. Ons doel blijft een zelfstandig joods woonzorgcentrum te blijven waar zorg volgens procedurele en professionele standaarden wordt geleverd.

### 6.2 Financieel beleid

De koers voor 2023, die in 2024 wordt voortgezet:

- Een optimale bezetting van de appartementen.
- Tenminste 23 bewoners met VPT in de appartementen. Dit in lijn met het landelijk beleid dat zorg zo veel mogelijk thuis geleverd wordt. Het doel is om eind 2024 25 bewoners met een VPT. Dit is afgestemd met het zorgkantoor.
- Een optimale productie en honorering van overproductie door het zorgkantoor van de intramurale zorg, gepaard met efficiënte operationele exploitatie, moeten leiden tot een stabiele financiële situatie voor de komende jaren.
- Het Wlz-deel moet kostendekkend worden.
- De Zvw-zorg (thuiszorg) in de appartementen moet strak worden gemonitord en bij enig blijk van overproductie moet meteen met de desbetreffende zorgverzekeraar onderhandeld worden over verruiming van budget.
- De Zvw-cliënten die een zorgverzekeraar hebben met wie wij geen contract hebben, krijgen zelf de factuur en moeten deze declareren bij hun zorgverzekeraar. Afhankelijk van de verzekeraar en het soort polis (natura of restitutie) wordt deze nota geheel of gedeeltelijk aan de verzekerde vergoed. Wanneer verzekerden dit ingewikkeld vinden, kunnen ze per 1 januari van elk jaar overstappen naar een andere verzekeraar, met wie wij wel een contract hebben.
- De plannen van de overheid ten aanzien van het ouderenzorgbeleid moeten nauwlettend in de gaten gehouden worden en er moet onmiddellijk op worden gereageerd teneinde financiële problemen te voorkomen

## 7. Medezeggenschap en klachten

---

### 7.1 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen

Het verpleeghuis beschikt over een goede, actieve cliëntenraad, die tweemaandelijks bij elkaar is gekomen. Alle bewoners van de woongroepen en de bewoners van de appartementen met VPT hebben een vertegenwoordiger in de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft telkens met de bestuurder vergaderd. Het overleg heeft het afgelopen jaar zes keer plaats gevonden. De cliëntenraad heeft daarnaast twee keer per jaar overleg met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht.

In alle vergaderingen zijn o.a. de volgende zaken aan de orde geweest;

- Zorg
- Maaltijden
- Schoonmaak
- Veiligheid
- Communicatie
- Beleidsplan
- Familieparticipatie
- Activiteiten

## **7.2 Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen**

Het mr. L.E. Visserhuis heeft een klachtenregeling en een aparte klachtenregeling in verband met de Wet zorg en dwang.

Deze regels staan expliciet in de informatiemap die bewoners van het verpleeghuis bij binnenkomst ontvangen. Tevens wordt er via het huisblad aandacht aan geschonken en ook is er een klachtenfunctionaris, die laagdrempelig benaderd kan worden via het emailadres maar ook via een klachtenformulier en/ of via de website. Daarnaast is er een onafhankelijk klachtenfunctionaris van de Wet zorg en dwang. Over het jaar 2023 is er géén officiële klacht ontvangen. Ook ‘informele’ klachten behandelen wij serieus, daar wij op die wijze voortdurend aan verbetering van onze kwaliteit van zorg kunnen blijven werken. Wij ontvingen geen informele klachten gedurende het jaar 2023.

De klachtencommissie is gedurende het jaar niet bijeen geweest. Er heeft driemaal overleg plaats tussen de bestuurder en de klachtenfunctionaris.

## **8. Personeelsbeleid**

---

Het behoud van gekwalificeerd personeel blijft een grote uitdaging en daarom is ook het afgelopen jaar veel tijd geïnvesteerd in opleiding en (bij)scholing van medewerkers. Het op peil houden van voldoende gekwalificeerde medewerkers is voor de organisatie een structureel speerpunt. In 2023 waren er 14 zorgmedewerkers in opleiding om een hoger kwalificatie niveau te behalen. Daarnaast is ook de verplichte overige scholing doorgegaan.

Uit de interne audits die afgelopen jaar uitgevoerd zijn kwamen ook aandachts- en verbeterpunten t.a.v. personeel. Die punten zijn a.d.h.v. de teamkwaliteitstool opgepakt. We staan voor een cultuur waar we proberen foutloos te werken, maar omdat het mensenwerk is, accepteren we ook dat er fouten gemaakt worden. We melden deze fouten en leren ervan. Alleen dan blijven we continu verbeteren.

## 9. Ondernemingsraad

---

De Ondernemingsraad heeft 5 maal met de bestuurder vergaderd. De bestuurder constateert dat er een goede werkrelatie was tussen de OR en het managementteam. De ondernemingsraad heeft eenmaal overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht.

## 10. Risicomanagement

---

De organisatie kent een tool om de risico's van de organisatie in kaart te brengen, gekoppeld aan kwaliteitskenmerken. De risico's zijn onze kritische succesfactoren wanneer wij 'in control' zijn en worden risico's, wanneer wij als organisatie niet 'in control' zijn. Dit instrument is de Balanced Score Card, die tevens dient als middel om de Raad van Toezicht te informeren over de risico's van de organisatie. De opvallendste uitkomsten worden ook besproken in de teamoverleggen. In 2023 bestonden de belangrijkste risico's uit ziekteverzuim en voorkomen van meldingen incidenten medewerkers door onbegrepen gedrag.

Vooraf gebruikten wij in 2023 de instrumenten en audits van het kwaliteitstraject als instrument om de voortgang op de kwaliteit te bewaken. Deze instrumenten zijn zeer inzichtelijk en geven zowel op afdelings- als op organisatieniveau aan waar bijgestuurd moet worden.

## 11. De joodse identiteit

---

Onze joodse identiteit is en blijft ons bestaansrecht en om deze hoog in het vaandel te kunnen blijven houden, is zelfstandigheid een absolute 'must'.

In praktische uitwerking is onze identiteit zichtbaar bij binnenkomst van het woonzorgcentrum. Er zijn joodse voorwerpen als een menorah, mezoeza en er zijn afbeeldingen die verwijzen naar het Oude Testament. De sjabbat en de joodse feestdagen worden (uitbundig) gevierd. Bewoners eten of koosjer style (d.w.z. geen ongeoorloofde diersoorten en geen melk en vlees in een gerecht samen) of koosjer. Het koosjere eten wordt bij een leverancier uit de regio Amsterdam betrokken.

De trouwe groep vrijwilligers ondersteunt ons om sjabbat en de joodse feestdagen te kunnen vieren. Zo is er uit de megilla gelezen op Poerim. Op Pesach is een seideravond geweest. Rond Rosh Hasjana (Joods Nieuwjaar) waren er wel festiviteiten georganiseerd. Zo stond er een middag in het teken van gezellig samenzijn met creatieve activiteiten. En op Rosh Hasjana is er een traditionele viering geweest o.l.v. de rabbijn. Na Jom Kippoer (Grote Verzoending) is traditiegetrouw gezamenlijk aangebeten. Ook het Loofhuttenfeest (Soekot) is gevierd. Met Chanoeeka (Inwijdingsfeest) zijn de kaarsen elke avond feestelijk aangestoken worden en muziek gespeeld.

Door het jaar heen worden de reguliere activiteiten zoveel mogelijk afgestemd op de joodse feestdagen. De gebeurtenissen op 7 oktober 2023 en de gevolgen hiervan hebben beperkte invloed gehad op onze organisatie. Wel zijn de veiligheidsmaatregelen aangescherpt en hebben we sessie onder leiding van Joods Maatschappelijk Werk gehad voor de bewoners die daar behoefte aan hadden.

## 12. Uitdagingen voor 2024

---

De komende jaren komen er weer uitdagingen op verschillende terreinen op ons af.

- Blijvend sturen op kwaliteitsverbetering;
- Verzwaring intramurale zorg die leidt tot intensievere zorg (meer zzp-7 indicaties); daarvoor moet personeel geschoold zijn/ worden en ook structureel bijgeschoold
- Boeien en binden van medewerkers aan het mr. L.E. Visserhuis;
- Het beperken van het ziekteverzuim blijft een uitdaging.

Het mr. L.E. Visserhuis sluit het boekjaar 2023 af met een positief financieel resultaat. Er is er in 2023 veel bereikt. Dit is alleen mogelijk geweest door de inzet en het enthousiasme van onze medewerkers. Er zijn weer, meer, goede resultaten bereikt op het gebied van de kwaliteit van zorg, maar ook in de ondersteunende diensten. Wij hebben het vertrouwen dat wij deze verbeteringen kunnen borgen en blijven werken aan continue kwaliteitsverbetering.