





Inhoudsopgave

A.	Profiel van Nitzana	4
A.1	Nadere typering van Nitzana	4
A.2	Kerngegevens: productie in opbrengsten.....	4
A.3	Personeelsinformatie	5
A.4	Vrienden van Nitzana.....	5
B.	Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering.....	6
B.1	Governancecode	6
B.2	Bestuursstructuur	6
B.3	Samenstelling Raad van Toezicht.....	6
B.4	Medezeggenschap medewerkers	7
B.5	Medezeggenschap bewoners	7
C.	Kwaliteit en veiligheid	8
C.1	Kwaliteit	8
C.2	Veiligheid.....	8
C.3	HKZ.....	8
D.	Beleid, inspanningen en prestaties.....	9
D.1	Terugblik Raad van Toezicht	9
D.2	Klachten en incidenten	10
D.3	Raadplegingen.....	10
D.4	Visie, beleidsvoering en resultaten.....	11



Introductie

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van Stichting Nitzana. We kijken dankbaar terug op het afgelopen jaar. Wat is er veel gedaan en bereikt. We hadden dit niet kunnen doen zonder ons enthousiaste team van medewerkers en vrijwilligers, de gebedsondersteuners en de vele anderen die op eigen wijze deelgenoot zijn van ons werk. Met elkaar hebben we Nitzana gemaakt tot wat het nu is en vol vertrouwen gaan we dan ook het komende jaar in.

Terwijl wij dit schrijven bevinden we ons in een bijzondere, spannende tijd. Een tijd met veel onzekerheden door alles wat er gebeurt rondom het Corona virus. Dit heeft invloed op de gezondheid van velen wereldwijd. Het is een tijd die onzekerheden met zich meebrengt, onder meer door de beperking in onze fysieke contacten en angst voor de eigen gezondheid.

Dit geldt voor ons als bestuur, voor onze medewerkers en vrijwilligers, maar zeker ook voor onze bewoners, die in een proces zitten waarbij stabiliteit en overzicht vaak essentieel zijn voor de persoonlijke ontwikkeling en groei.

Het bepaalt ons bij het feit dat we voor alles, op ons werk bij Nitzana en in onze privé situatie afhankelijk zijn van God die ons de kracht en wijsheid geeft om te doen wat we doen. Hij wijst ons een weg die wij soms zelf niet zien. Dit zorgt ervoor dat wij soms net een stap verder kunnen en mogen gaan voor de dames die bij ons aangeklopt hebben om hulp. Hoe bijzonder en kostbaar is het om door je manier van zijn een afspiegeling te mogen zijn van wat Hij voor ons betekend!

Het afgelopen jaar is voor ons persoonlijk niet makkelijk geweest. Doordat Cobi opnieuw in het ziekenhuis moest worden opgenomen, kon zij zich een periode niet inzetten voor Nitzana.

Dat betekende voor zowel de aansturing van Nitzana, als voor ons persoonlijk, op zoek naar een nieuwe balans. Gelukkig is Cobi op het moment van schrijven weer gedeeltelijk aan het werk.

In dit jaarverslag leest u meer over de ontwikkelingen die wij het afgelopen jaar hebben doorgemaakt en onze doelstellingen voor het komende jaar. Tevens is er een kort verslag van de Raad van Toezicht opgenomen en treft u een financiële jaarverantwoording.

Mocht u meer informatie willen hebben over onze zorg- en dienstverlening, dan staan wij u uiteraard heel graag te woord.
Een hartelijke groet,

Ab & Cobi Nieuwkoop
Bestuurders Stichting Nitzana





A. Profiel van Nitzana

A.1 Nadere typering van Nitzana

Naam: Stichting Nitzana Vrouwenopvang
Adres: Torenstraat 65
3311 TP Dordrecht
Tel.nummer: 078-3036849
E-mailadres: info@nitzana.nl
KvKnummer: 72 91 29 25
Website: www.nitzana.nl



Nitzana is een kleinschalige, sfeervolle woonvorm voor vrouwen, die door omstandigheden niet zelfstandig kunnen wonen. Samen met een enthousiast team van professionals en vrijwilligers bieden Ab en Cobi Nieuwkoop (kernbewoners en bestuurders) zorg en ondersteuning aan vrouwen. Dit doen zij in de beschermde woonvorm, maar ook in de eigen thuissituatie wanneer vrouwen uitstromen bij Nitzana.

Nitzana betekent bloesem, tot bloei komen. Het is een verwijzing naar de missie. Bij Nitzana mag je tot rust komen en werken aan groei en herstel. Dat is ook het uitgangspunt in de begeleiding, die zich richt op herstel en groei. Wij willen vrouwen laten ervaren dat ze waardevol zijn en hen dat vooral laten merken door zelf te werken vanuit het hart, met aandacht en vanuit wederkerigheid. De basis hiervoor is het presentie- en herstelgericht werken met aandacht voor alle leefgebieden.

A.2 Kerngegevens: productie in opbrengsten

Cliënten per 31-12-2019

Productcategorie	Aantal cliënten
Beschermd Wonen licht extramuraal exclusief wonen	1
Beschermd Wonen licht extramuraal inclusief wonen	0
Beschermd Wonen midden extramuraal exclusief wonen	3
Beschermd Wonen extramuraal midden inclusief wonen	5
Individuele Begeleiding	4
Totaal aantal cliënten	3

Uitstroom en wachtlijstbeheer

In 2019 zijn zeven cliënten uitgestroomd bij Nitzana. Vier cliënten zijn doorgestroomd en ontvangen individuele begeleiding van Nitzana. Eén cliënt is verhuisd naar een andere zorginstelling. Op 31-12-2019 staat er één persoon op de wachtlijst voor Beschermd Wonen.



A.3 Personeelsinformatie

Medewerkers

Het team van Nitzana bestaat per 31-12-2019 uit negen medewerkers in loondienst (4,51 fte), waarvan drie medewerkers met een flexibel contract. Het afgelopen jaar is het team uitgebreid met een tweetal medewerkers. 1 medewerker heeft afscheid genomen om meer tijd voor haarzelf en haar gezin te hebben. Er zijn twee openstaande vacatures, waarvan 1 vacature voor de functie administratief medewerker en 1 voor de functie van begeleider IB.

Het ziekte- en verzuimpercentage in 2019 bedroeg 6,4%. Dit percentage wordt mede veroorzaakt doordat één medewerker langdurig ziek is. De meldingsfrequentie (per medewerker) is 0,57.

Leerplek

Als organisatie bieden we graag leerplekken aan om studenten te ondersteunen in hun ontwikkeling als zorgprofessional. In 2019 hebben vier studenten een stageplek gehad bij Nitzana. Wij werkten hierbij samen met de Christelijk Hogeschool Ede, het Hoornbeek uit Rotterdam en het ROC Midden Holland.

A.4 Vrienden van Nitzana

Het is mogelijk om Nitzana op verschillende manieren te ondersteunen. Als vriend, als vrijwilliger en of als donateur. We zijn heel dankbaar dat we door de jaren heen een betrokken achterban hebben opgebouwd. Zij ontvangen ieder kwartaal een nieuwsbrief. Een bijzondere band heeft Nitzana met de Christelijke Gereformeerde Kerk in Zwijndrecht. Het afgelopen jaar organiseerde zij een speciale pannenkoeken-en-soep-actie, waarbij ook de bewoners en medewerkers van Nitzana werden uitgenodigd. Hartverwarmend! Het geld dat tijdens de actie opgehaald werd, was volledig bestemd voor Nitzana. Daarnaast zijn wij heel dankbaar voor het gebedsteam. Deze bidders staan als een muur om Nitzana en haar bewoners heen!





B. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

B.1 Governancecode

Gezien de omvang van de organisatie hoeft Nitzana de Governancecode Zorg 2017 niet integraal toe te passen, maar zij hanteert de principes en praktische bepalingen van de zoveel mogelijk bij de inrichting van de zorg. Nitzana voldoet aan principe 1 en 2 van de Governance Code en heeft de kaders ten aanzien van kwaliteit van zorg en waarden en normen opgenomen in de procedures en protocollen van de organisatie.

B.2 Bestuursstructuur

Het bestuur wordt gevormd door Cobi en Ab Nieuwkoop. Zij zijn bevoegd tot en verantwoordelijk voor het besturen van de zorgorganisatie en voor de algemene gang van zaken. Het bestuur legt verantwoording af aan de raad van toezicht. In de statuten ligt vast welke besluiten van de raad van bestuur voorafgaande goedkeuring van de raad van toezicht behoeven.

Nitzana hecht aan een goede, solide, efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. De bedrijfsvoering sluit aan op de gestelde doelen. Per kwartaal wordt de financiële rapportage besproken met de Raad van Toezicht. Het laatste kwartaal wordt de begroting van het nieuwe jaar besproken.

Het bestuur richt zich bij de vervulling van zijn taak op het belang van de zorgorganisatie op korte en lange termijn, vanuit het perspectief van het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie en de centrale positie van de cliënt daarin. Zij maakt een zorgvuldige en evenwichtige afweging tussen de belangen van de bewoners, de publieke en maatschappelijke belangen, de belangen van medewerkers en de overige in aanmerking komende belangen van interne en externe belanghebbenden.

Het bestuur draagt zorg voor zorgvuldige besluitvorming naar procedure, proces en inhoud. Besluitvorming door de directeur is toetsbaar door de Raad van Toezicht. Een besluit, de adviezen daarover en daar waar van toepassing de goedkeuring door de Raad van Toezicht worden vastgelegd in de notulen van het bestuursoverleg en het overleg met de Raad van Toezicht. De directie ontvangt een CAO-conform salaris.

B.3 Samenstelling Raad van Toezicht

De raad van Toezicht bestaat uit de volgende leden

Mevr. J. W. Ouweneel	Voorzitter
Mevr. G. F. Poker	Secretaris
Dhr. G.J. van Rossen	Algemeen lid
Dhr. M. Provily	Algemeen lid

De Raad van Toezicht komt 4 keer per jaar samen. De leden van de Raad van Toezicht (Stichtingsbestuur) verrichten hun werkzaamheden onbezoldigd. Het bezoldigingsmaximum WNT is niet van toepassing.



B.4 Medezeggenschap medewerkers

Vanwege de geringe omvang heeft Nitzana geen ondernemingsraad. Het aantal werknemers bedraagt 4.51 fte en is minder dan het minimum vanuit de wettelijke verplichting. Wel is er maandelijks werkoverleg met de medewerkers en vindt er jaarlijks een medewerkersraadpleging plaats.

B.5 Medezeggenschap bewoners

Gezien de kleinschaligheid van Nitzana is het inrichten van een medezeggenschapsraad niet mogelijk. Het bestuur van Nitzana hecht veel waarde aan de mening van de bewoners die zorg ontvangen bij Nitzana en heeft een alternatieve vorm gevonden voor medezeggenschap van bewoners, het bewonersoverleg.

Het bewonersoverleg vindt één keer per maand plaats op de locatie en heeft een praktisch karakter. Er worden zaken besproken die betrekking hebben op de zorg, de locatie en het aspect van samenleven in de gemeenschap (planning, afstemming, bespreken van ideeën, wensen en klachten). Daarnaast worden vanuit het bestuur ook locatie overstijgende, bewoners gerelateerde onderwerpen besproken. De agenda wordt in overleg met medewerkers, directie en bewoners samengesteld.

Van het bewonersoverleg wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt vastgesteld in het volgende overleg en verspreid aan de bewoners en medewerkers van Nitzana.

Daarnaast wordt er jaarlijks een raadpleging over de tevredenheid gehouden onder de bewoners. Een terugblik hiervan vindt u op pagina 10.



C. Kwaliteit en veiligheid

C.1 Kwaliteit

Bij Nitzana vinden we het belangrijk goede zorg te leveren. Goede zorg betekent allereerst zorg vanuit het hart, met aandacht voor de ander en in wederkerigheid. We maken hierbij gebruik van de presentietheorie en het 8 fase model van Movisie. In ons personeelsbeleid heeft het eigen maken van onze zorgmethodiek daarmee een belangrijke plaats. Medewerkers volgen maandelijks intervisie om het presentiegericht werken eigen te maken. Ook is er in 2019 een intensievere manier van begeleiden van medewerkers opgezet om de kwaliteit van zorg te monitoren. Medewerkers hebben maandelijks een individueel gesprek met één van de leidinggevenden. In dit gesprek is ruimte voor reflectie ten aanzien van begeleidingstrajecten en de eigen persoonlijke ontwikkeling.

Bij complexe casuïstiek is veelvuldig contact met behandelaars. Nitzana heeft de wens om in 2020 een eigen gedragsdeskundige aan te stellen die het team kan adviseren waar het gaat om groepsdynamiek en er inhoudelijke begeleiding bij complexe casuïstiek.

C.2 Veiligheid

De basis voor het arbobeleid is de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en het daar uit voortvloeiende plan van aanpak. Alle medewerkers krijgen een BHV training aangeboden en volgen bij indiensttreding een medicatiecursus. Ook ten aanzien van de zorg zijn er diverse richtlijnen en procedures vastgesteld om de veiligheid van cliënten te waarborgen.

Het pand van Nitzana voldoet aan de eisen die gesteld zijn voor brandveiligheid.

C.3 HKZ

Nitzana heeft een kwaliteitshandboek opgesteld waarin beleidsbepalingen, processen en procedures zijn vastgesteld om de kwaliteit en veiligheid te waarborgen. Jaarlijks vindt er een externe toetsing plaats vanuit de wettelijk gestelde kaders. Sinds 2018 zijn wij gecertificeerd volgens het 'Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (ISO 9001 HKZ).





D. Beleid, inspanningen en prestaties

D.1 Terugblik Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) houdt integraal toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken binnen Nitzana. Daarnaast beoogt de RvT als adviseur en werkgever van de Raad van Bestuur een bijdrage te leveren aan het realiseren van de missie en visie van de organisatie.

De Raad van Toezicht hanteert de principes 1 en 2 van de Governancecode Zorg als belangrijkste uitgangspunten voor zijn handelen. De taken, verantwoordelijkheden en werkwijze van de Raad van Toezicht staan beschreven in het Reglement Raad van Toezicht.

We kijken als RvT positief terug op 2019. De ontwikkeling en groei van de organisatie hebben doorgezet. Het aantal medewerkers is toegenomen en Nitzana levert met ingang van dit jaar een nieuw product, namelijk individuele begeleiding ten behoeve van flexibele op- en afschaling. Deze ontwikkelingen gaan gepaard met behoud van kwaliteit van de geleverde zorg. Met relatief kleine aandachtspunten is het HKZ-certificaat verkregen. Ook heeft de inspectie door GGD in een positieve beoordeling geresulteerd. Tegelijkertijd is er sprake van een verdere professionalisering. Medewerkers worden sinds dit jaar bijvoorbeeld intensiever begeleid zodat de kwaliteit van de door Nitzana verleende zorg beter gemonitord wordt.

In 2019 heeft de Raad van Toezicht de Raad van Bestuur geadviseerd over verschillende onderwerpen, zoals de missie, visie en inhoud van verschillende beleidsdocumenten. Ook stelde de Raad van Toezicht een aantal documenten vast, zoals de jaarrekening 2018, de begroting 2019 en de begroting 2020. De cijfers zijn positief en de Raad van Toezicht is tevreden met het financiële beleid van de Raad van Bestuur. Verder heeft de Raad van Toezicht functioneringsgesprekken gevoerd met de leden van de Raad van Bestuur. Naast dat de Raad van Toezicht zijn waardering heeft uitgesproken voor de wijze waarop de Raad van Bestuur zijn taken uitvoert, werden er ook afspraken gemaakt over inhoudelijke beleidsdoelen en persoonlijke ontwikkeling. De afspraken die in 2018 zijn gemaakt naar aanleiding van de functioneringsgesprekken van toen, werden in 2019 gemonitord middels gesprekken met de leden. De RvB heeft zich in 2019 goed staande weten te houden, ook in uitdagende en zorgelijke omstandigheden, mede door de deskundige ondersteuning van Mariette Sneep als ZZP'er.

De Raad van Toezicht heeft vertrouwen in de toekomst die Nitzana tegemoet gaat onder de sturing van de Raad van Bestuur. We zijn blij met de externe deskundigheid die is ingeschakeld om mee te denken en advies te geven hierover. De Raad van Toezicht is voornemens om de komende jaren aandacht te hebben voor de verdere professionalisering van de organisatie. Niet slechts van de zorg die wordt verleend, maar ook van de sturing van de organisatie. In aansluiting op deze behoefte is de Raad van Toezicht uitgebreid door de toetreding van de heer M. Provily als algemeen lid. Verder zal de Raad van Toezicht blijven reflecteren op zijn eigen ontwikkeling en die van Nitzana, daarin investeren en datgeen doen wat daarvoor nodig is.



D.2 Klachten en incidenten

Bewoners en medewerkers van Nitzana kunnen gebruik maken van de diensten van een klachtenfunctionaris van het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Er zijn in 2019 geen formele klachten binnen gekomen van bewoners en medewerkers.

Bij één bewoner is sprake geweest van eenzijdige opzegging van de overeenkomst, wegens herhaaldelijk overtreden van huisregels en olopende huurschulden.

D.3 Raadplegingen

Medewerkerstevredenheid

Nitzana heeft in november 2019 een uitgebreide medewerkersraadpleging gehouden. Het gemiddelde cijfer wat medewerkers geven is een 8,4. Een prachtig cijfer!

Er is een hoge waardering voor de samenwerking/sfeer in het team, de ondersteuning van leidinggevenden, de functiebeleving, opleiding, ontwikkeling en arbeidsvoorwaarden en het werken bij Nitzana (allen 8,2 of hoger). Aandachtsgebied is de beleving van werkdruk.

Werkdruk wordt beïnvloed door spanning/agressie/sfeer op de groep. Komend jaar zullen we hier extra bij stil staan door medewerkers te trainen hoe hier mee om te kunnen gaan. Daarnaast zal er dit jaar ingezet worden op timemanagement.

Bewonerstevredenheid

In november 2019 heeft Nitzana een tevredenheidsonderzoek uitgezet onder de cliënten Beschermd Wonen en Individuele Begeleiding. Van de veertien cliënten die de vraag hebben ontvangen om aan het onderzoek mee te doen, heeft Nitzana van drie cliënten Beschermd Wonen en 1 cliënt Individuele Begeleiding een ingevuld onderzoek ontvangen. Door het lage responspercentage is het niet mogelijk een beoordeling te geven ten aanzien van de algemene tevredenheid.

Wel zien we in de response terug dat de informatievoorziening, (de effectiviteit van) het begeleidingsplan en de afstemming met ketenpartners hoog scoort. Het uitvragen van de tevredenheid van cliënten vraagt nader onderzoek. In het komende jaar zal de analyse en vernieuwde vormgeving plaatsvinden, in nauwe samenwerking met de cliënten en medewerkers van Nitzana.





D.4 Visie, beleidsvoering en resultaten

In 2018 heeft Nitzana een driejarig beleidsplan opgesteld. Voortkomend uit dit meerjarenbeleidsplan is er in 2019 gewerkt aan de volgende thema's:

Communicatie & zichtbaarheid

Om het zorgconcept van Nitzana op een heldere wijze te presenteren aan zorgvragers en ketenpartners en meer zichtbaar te worden heeft Nitzana in 2019 een nieuwe website ontwikkeld. Ook is er actief ingezet op het contact met ketenpartners en sponsors. Zo heeft Nitzana onder meer een presentatie gegeven aan een team van het Albert Schweitzer ziekenhuis tijdens een training over zwangere, kwetsbare vrouwen in de samenleving. Ook is er een presentatie gegeven aan de vrouwenvereniging in Zwijndrecht. Het is hartverwarmend om betrokkenheid te zien voor het werk van Nitzana. Daarnaast is er veelvuldig contact geweest met verwijzers in Dordrecht. Het is de wens om in 2020 een vrijwillige communicatiemedewerker aan te trekken die Nitzana voor een paar uur per week ondersteunt.

Productontwikkeling

In 2019 is Nitzana gestart met het leveren van individuele begeleiding ten behoeve van flexibele op- en afschaling. De financiering van deze zorg verloopt middels het persoonsgebonden budget (PGB). Reden hiervoor is de beperkte contracteerruimte bij de Gemeente Dordrecht. We zullen ook in de komende jaren ons zorgaanbod blijven ontwikkelen, rekening houdend met de ontwikkelingen in de zorg en in goede afstemming met onze ketenpartners.

Deskundigheid bevordering

Zoals beschreven bij het hoofdstuk Kwaliteit & Veiligheid is er veel aandacht besteedt aan de professionalisering van medewerkers, het borgen van de begeleidingsmethodiek en de algehele kwaliteit van zorg.

In het jaarplan 2020 ligt het accent op de bestendiging van de organisatiestructuur ten aanzien van het management en de ondersteunende diensten. Ook wil Nitzana samen met zorgvragers en medewerkers nadenken over de identiteit van Nitzana en de uitwerking van deze identiteit in de dagelijkse praktijk. Overige doelstellingen liggen op het gebied van scholing, het vinden van een passende branchevereniging en de vormgeving van het cliënt tevredenheidsonderzoek.

