

humanitas

Jaarverslag 2014

Humanitas, Nederlandse Vereniging
voor Maatschappelijke Dienstverlening
en Samenlevingsopbouw

Eén met de samenleving

Amsterdam, 12 mei 2015

Inhoud

Voorwoord – Eén met de samenleving	3
Samenvatting.....	4
Hoofdstuk 1 - Wie zijn we?	6
Hoofdstuk 2 – Ontwikkelingen in onze omgeving	9
Hoofdstuk 3 – Ontwikkelingen in het werk van Humanitas	11
Hoofdstuk 4 – Thema Eenzaamheid	16
Hoofdstuk 5 – Thema Verlies	19
Hoofdstuk 6 – Thema Opvoeden	21
Hoofdstuk 7 – Thema Opgroeien	23
Hoofdstuk 8 – Thema Thuisadministratie.....	25
Hoofdstuk 9 – Thema Detentie.....	27
Hoofdstuk 10 - Middelen.....	29
Hoofdstuk 11 - De organisatie	32
Hoofdstuk 12 - Naar 2015 en verder	38
Bijlage – Verantwoordingsverklaring 2015	39

Voorwoord – Eén met de samenleving

De samenleving verandert. De kijk op zorg en welzijn is veranderd. Mensen veranderen, verwachten meer van een ander maar zijn ook bereid iets voor een ander te betekenen.

Sommigen zeggen: dat moet ook haast wel, gegeven alle reeds ingezette én nog aanstaande versoeringen in het sociale domein.

Bij Humanitas zeggen we: dat past ons wel.

Verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en voor een ander, is voor humanisten een tweede natuur. We steunen wie dat nodig heeft. Maar altijd vanuit de overtuiging dat ieder mens het na een tijdje weer zelf moet en kan doen.



Te midden van deze maatschappelijke veranderingen heeft Humanitas in 2014 een aantal belangrijke stappen in haar ontwikkeling gezet. In de eerste plaats door gehoor te geven aan de roep van 57.800 deelnemers – weer 10% meer dan vorig jaar – om tijdelijk ondersteuning: we hebben daarvoor maar liefst 4.200 meer vrijwilligers geworven waarmee het totaal op 18.000 komt. In de tweede plaats door, waar nodig, de ondersteuning te intensiveren en samenwerkingsverbanden aan te gaan met de beroepsmatige zorg. En in de derde plaats door de innovatie van ons scholingsbeleid (nagenoeg) af te ronden.

Humanitas stapt, met andere woorden, goed voorbereid de toekomst in. Samen met al onze vrijwilligers die hun werk bij Humanitas in 2014 met een 7,6 beoordeelden: wat mooi dat ze hun eigen inspanningen als zo bevredigend ervaren. Dat roept overigens wel de vraag op, of er ook een grens is aan wat wij als Humanitas kunnen. We zullen er in elk geval alert op moeten blijven dat we onze vrijwilligers niet teveel belasten.

Ik wens u ten slotte veel leesgenoegen met dit jaarverslag dat we de toepasselijke titel 'Eén met de samenleving' hebben gegeven. Dat we dat zijn, blijkt ook uit de doelstellingen uit ons Strategieplan 2012-2015 die op diverse plekken in het jaarverslag terugkeren: de meeste daarvan hebben we ook in het verslagjaar weer gerealiseerd. Daar mogen we trots op zijn.

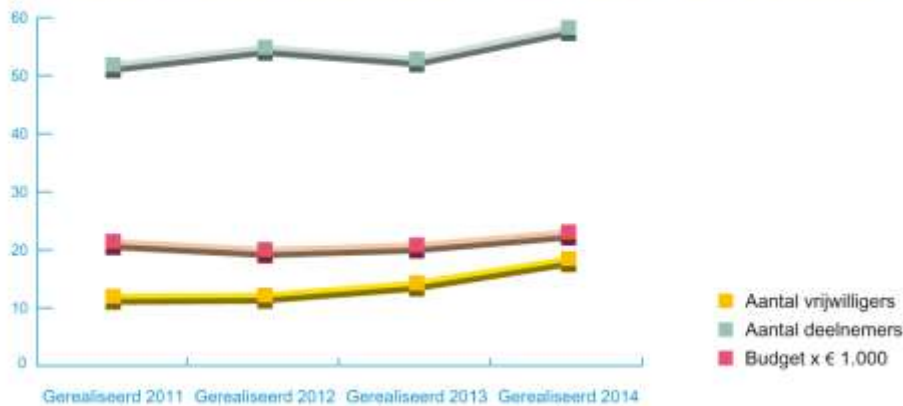
Marijke van Eck
Voorzitter hoofdbestuur Vereniging Humanitas

Samenvatting

Deelnemers, vrijwilligers, leden en beroepskrachten

Het aantal deelnemers bedroeg in 2014 57.800, een groei van bijna 12%. Ook het aantal vrijwilligers steeg, met 4.200 naar zo'n 18.000. Verder groeide het aantal leden met meer dan duizend tot 12.548. Ten slotte werkten er bij Humanitas in 2014 324 beroepskrachten (226 fte's, een toename van 21).

Groei van aantal deelnemers en vrijwilligers en totale uitgaven



Humanitas Jaarverslag 2014

Thema's en programma's

De thema's van Humanitas bestrijken verschillende levensterreinen: Eenzaamheid, Verlies, Opvoeden, Opgroeien, Thuisadministratie en Detentie. Binnen Eenzaamheid zien we de ondersteuning steeds intensiever worden. Daardoor daalt het aantal deelnemers per vrijwilliger. Verlies liet een stijging aan deelnemers zien, van 2.000 naar 2.700. Ook Opvoeden vertoonde een groei met 17%; binnen dit thema is Wel Thuis van start gegaan, terwijl het succesvolle Home-Start de status van 'best practice' kreeg. Opgroeien is uitgebreid met Jeugdsupport en kent nu drie programma's voor jongeren met complexe problematiek. De verwachte groei van Thuisadministratie werd zelfs nog overtroffen (anderhalf maal zoveel deelnemers dan in 2013). En opvallend binnen het thema Detentie is de intensieve samenwerking die Humanitas met drie andere grote vrijwilligersorganisaties aangaat.

Contacten met gemeenten

De groei van Humanitas en uitbreiding van onze programma's worden mede veroorzaakt door het voortdurende inkrimpen van de verzorgingsstaat. Bovendien was in 2014 de economische crisis nog niet voorbij. Dat Humanitas steeds beter gevonden wordt komt verder doordat we intensiever met gemeenten samenwerken. Dat is van hun kant deels gedwongen, vanwege de uitbreiding van hun takenpakket als gevolg van de decentralisaties.

Waarde van het werk

Op basis van de economische waarde van de ondersteuning door vrijwilligers (een bedrag tussen de € 18 en € 20 per uur) vertegenwoordigde ons werk in 2014 een waarde tussen de € 54,4 en € 60,4 miljoen. Dat is een toename met ongeveer 35% ten opzichte van 2013!

Het merk Humanitas

In een merkdokument is de kernbelofte van Humanitas vanuit de optiek van deelnemers neergezet als: 'Door het contact met de Humanitas-vrijwilliger kan ik mijn leven snel weer zelf oppakken'. We hebben deze merkgedachte in 2014 verder doorgevoerd in onder meer een huisstijlboek met aanwijzingen voor toegankelijk taalgebruik en inleefbare foto's, en in al onze publieksuitingen, inclusief Van Mens Tot Mens.

Vrijwilligerstevredenheid

In een grootschalig Humanitas Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek, eind 2014 gehouden door Movisie, beoordeelden onze vrijwilligers hun werk bij Humanitas met een dikke 7,6.

Innovatie scholing

De innovatie van ons scholingsbeleid is in 2014 afgerond. Het nieuwe basisdocument Scholing voor Vrijwilligers is opgeleverd en breeduit gecommuniceerd, 1.800 vrijwilligers zijn getraind via e- en blended learning, in alle districten is een voor scholing verantwoordelijke districtsbestuurder aangesteld en in 20% van de afdelingen een portefeuillehouder scholing, en er zijn 52 vrijwilligers geschoold als trainer.

Effectonderzoeken

Het wordt voor ons en onze partners steeds belangrijker om inzicht te hebben in de maatschappelijke kosten en opbrengsten van onze programma's. In 2014 rondde het Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventies een onderzoek af naar de verschillen tussen betaalde en onbetaalde coördinatie bij intensieve maatjesactiviteiten: betaalde coördinatie bleek een belangrijke factor te zijn bij de continuïteit en kwaliteit van deze programma's. Daarnaast zijn er onderzoeken gestart naar onder meer het effect van Thuisadministratie, het maatjesproject Tandem, Home-Start en Wie let er op de kleintjes. We verwachten de uitkomsten hiervan in 2015 en 2016.

Nieuwe verenigingsstructuur

Eind 2013 besloot de vereniging tot wijzigingen in de bestuursvorm met als belangrijkste oogmerk de versterking van de toezichtfunctie en het vergroten van de slagvaardigheid. De jaarlijkse Algemene Vergadering van Afgevaardigden met haar wisselende samenstelling hield op te bestaan. De nieuwe ledenraad kent een vaste samenstelling en komt drie maal per jaar bij elkaar. Ze is in het voorjaar gekozen en medio 2014 van start gegaan.

Inkomsten en uitgaven

Onze inkomsten bedroegen in 2014 € 23.385.273. Daarbij zijn de inkomsten uit (met name gemeentelijke) subsidies gestegen ten opzichte van 2013 terwijl de reguliere bijdrage van de Nationale Postcode Loterij gelijk bleef. Vanuit de Extra trekking van de Nationale Postcode Loterij ontvingen we € 2.055.151 voor de nieuwe programma's Wel Thuis en Jeugdsupport voor een periode van drie jaar. De uitgaven stegen naar € 22.587.156. Dat dit bedrag hoger is dan begroot, komt onder andere door de sterke groei van deelnemers en vrijwilligers waardoor we verder in programma's en activiteiten investeerden: deze uitgaven zijn voor een groot gedeelte ten laste van de activiteiten gebracht. Het financieel resultaat na mutaties bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen kwam in 2014 uit op een negatief resultaat van € 343.915. Dit bedrag is ten laste van de continuïteitsreserve gebracht. Het percentage van de uitgaven dat in 2014 aan activiteiten is besteed, bedroeg 85%.

Met dank

Dank is er voor onze sponsors zoals de Nationale Postcode Loterij, de Rabobank Foundation, het Oranje Fonds, VSB Fonds en het Skanfonds.

Hoofdstuk 1 - Wie zijn we?

Waar staat Humanitas voor, wat is onze visie, hoe pakken we de zaken aan, en wat doen we in breder Europees verband?

Humanitas staat voor...

Humanitas komt al sinds 1945 op voor een samenleving waarin mensen actief vormgeven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het samenleven met elkaar. Wij vertalen de humanistische waarden gelijkwaardigheid, verantwoordelijkheid, zelfbeschikking en vraaggerichtheid in maatschappelijke diensten, verleend door vrijwilligers, met de bedoeling anderen sterker te maken.

Onze visie

Mensen zijn verantwoordelijk voor hun eigen én andermans leven en hebben de capaciteiten dat leven op eigen kracht in te richten. Maar soms ontbreken hen even de mogelijkheden daartoe. Humanitas is er om die mensen tijdelijk een steuntje in de rug te geven en ze de gereedschappen aan te reiken waarmee ze zelf hun problemen kunnen aanpakken. Wij zijn ervan overtuigd dat mensen hieraan zoveel zelfvertrouwen ontnemen dat ze in de toekomst ook steeds beter voor zichzelf kunnen zorgen.

Onze aanpak

De organisatievorm die het beste bij onze ideeën aansluit, is de vereniging. Geleid en bemenst door goed opgeleide vrijwilligers – geheel in lijn met wat tegenwoordig wel het ‘burgerinitiatief’ wordt genoemd – met ondersteuning door beroepskrachten. Lokaal georganiseerd bovendien, kleinschalig en dicht bij de mensen, zodat we onze dienstverlening kunnen afstemmen op de actuele vraag. Anno 2014 verlenen we diensten binnen de thema’s Eenzaamheid, Verlies, Opvoeden, Opgroeien, Thuisadministratie en Detentie.

Samenwerking in Nederland

We werken op allerlei terreinen samen met andere organisaties. In Nederland bestaat de Humanitas-community behalve de vereniging uit de Humanistische Alliantie met onder meer onze mediapartner HUMAN, het Humanistisch Verbond en de Universiteit voor Humanistiek. Daarnaast zijn we gelieerd aan vijf Humanitas-stichtingen die actief zijn in onder andere de ouderenzorg en -huisvesting, thuiszorg, maatschappelijke dienstverlening en opvang, ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking, kinderopvang en financiële hulpverlening. Op landelijk niveau zijn we actief lid van de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) en maken we deel uit van het overlegplatform LOVZ - Landelijke Organisaties Vrijwilligers in en om de Zorg.

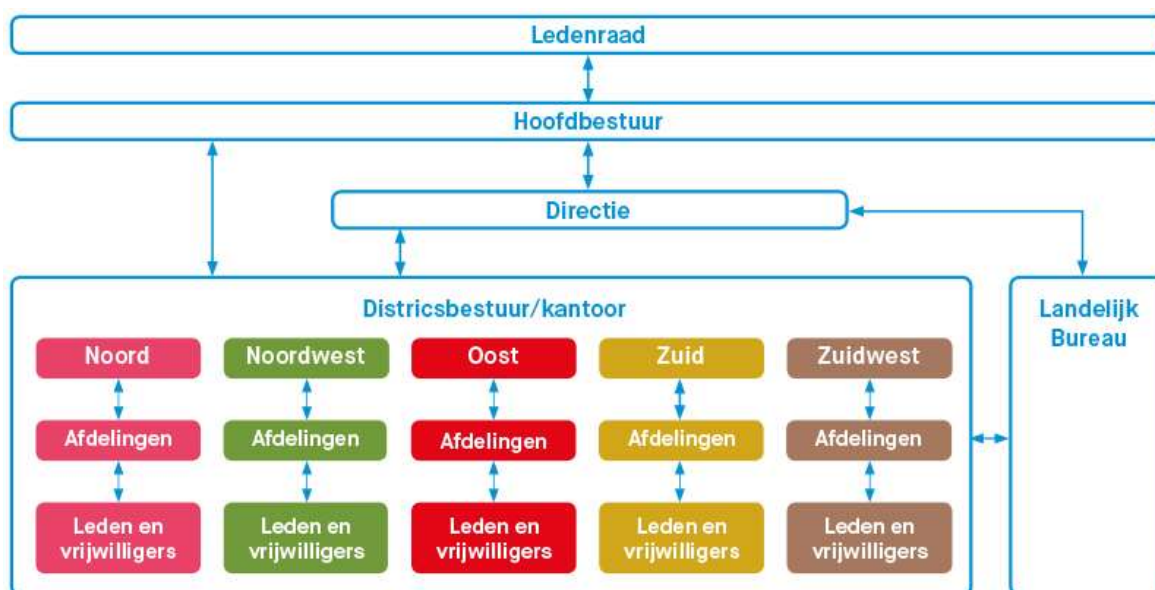
Internationaal in Volonteuropa

Over de grens zijn we vertegenwoordigd in twee internationale netwerken. Volonteuropa is een Europese NGO op het gebied van vrijwilligerswerk en actief burgerschap waaraan Humanitas een lid van het bestuur levert. De netwerkorganisatie besteedde in 2014 bijzondere aandacht aan ‘rural isolation’, vertaald naar de Nederlandse situatie: de gevolgen van bevolkingskrimp voor het voorzieningsniveau en het leefklimaat. Daarnaast verzorgde Volonteuropa in Nürnberg een workshop over de ontwikkelingen in Nederland op sociaal gebied (de decentralisaties) en over onze ervaringen met online-ondersteuning.

Koepel voor zorg en welzijn

Het tweede internationale netwerk waarin Humanitas actief is, is het Social Affairs Forum van SOLIDAR, de Europese koepel van organisaties in zorg en welzijn. In 2014 ontvingen we in Amsterdam een gezelschap van 25 Solidar-organisaties uit verschillende EU-landen. Onze gasten verdiepten zich in de snelle, omvangrijke en invloedrijke ontwikkelingen op het gebied van zorg en welzijn in Nederland. Centrale vraagstelling: wat kunnen andere landen leren van onze antwoorden op de veranderingen in de verzorgingsstaat? Samen met de VNG/Transitiebureau voor de zorg zijn de achtergronden en uitwerking van de beleidswijzigingen toegelicht, terwijl medewerkers van Humanitas de gevolgen daarvan op hun activiteiten presenteerden.

Organogram Vereniging Humanitas



Kerngegevens Humanitas 2014

Voorzitter bestuur	Marijke van Eck
Directeur	Eva Scholte
Afdelingen	84
Activiteiten	732
Leden	12.548
Donateurs	1.413
Deelnemers	57.800
Vrijwilligers	18.000
Beroepskrachten (FTE)	226
Beroepskrachten (aantal)	324
Totaal lasten	€ 22.587.156

Ontwikkeling van de belangrijkste kerngegevens Humanitas

Aantallen	2011	2012	2013	2014
Afdelingen	83	84	84	84
Activiteiten	684	722	722	732
Vrijwilligers	11.500	11.700	13.800	18.000
Deelnemers	51.441	54.400	51.470	57.800
Leden	10.886	12.230	11.623	12.548
Vaste donateurs	1.040	957	1.500	1.413
Fte's	215	210	205	226
Beroepskrachten	317	313	302	324
Totale lasten	€ 20.944.803	€ 19.531.677	€ 20.344.130	€ 22.587.156

Ambities en resultaten totaal 2014

	Resultaten 2013	Ambitie 2014	Resultaten 2014	Ambitie 2015
Vrijwilligers	13.800	11.700	18.000	14.800
Deelnemers	52.400	53.470	57.800	56.800
Lasten (x 1000)	€ 20.344	€ 20.562	€ 22.587	€ 21.675

Totaaloverzicht resultaten van de zes thema's in 2014

Thema's	Vrijwilligers 2014	Deelnemers 2014	Doelbesteding in Euro's
Detentie	719	3.340	1.466.067
Eenzaamheid	6.617	27.114	5.369.585
Opgroeien	2.916	9.435	2.612.365
Opvoeden	2.120	2.751	6.344.658
Thuisadministratie	3.816	12.270	2.529.440
Verlies	999	2.670	910.027

Humanitas in Nederland



Hoofdstuk 2 – Ontwikkelingen in onze omgeving

Welke externe ontwikkelingen waren in 2014 voor Humanitas relevant? En hebben deze ons werk en onze organisatie positief of negatief beïnvloed – en in welke mate?

Economische crisis

Ondanks lichte verbeteringen in de economische omstandigheden in 2014 zijn toch nog velen getroffen door achteruitgang in inkomen, en – ook bij redelijke inkomens – forse schulden. Ook de langdurige armoede liep verder op. Dit blijkt onder andere uit het [Armoedesignalement 2014](#) van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Het aantal mensen dat in 2014 noodgedwongen aanklopte bij een voedselbank (94.000) steeg met 11% ten opzichte van het jaar ervoor. Het werkloosheidspercentage bedroeg 8%, onder jongeren ruim 14%, en onder migrantenjongeren 25%. De FNV spreekt in dit verband zelfs van een [verloren generatie](#). Verder zijn ook in 2014 weer meer mensen op straat komen te staan. De crisis maakt ook onzeker. Mensen zien geen perspectief, voelen zich niet gehoord, ervaren eenzaamheid. Dat leidde in 2014 weer tot een grote vraag naar ondersteuning door onze vrijwilligers.

Minder beroepsmatige hulp

Ook de reductie van de mogelijkheden van beroepsmatige zorg en hulpverlening zette door. De betaalde ondersteuning wordt instrumenteler; er is minder geld beschikbaar voor sociale begeleiding of netwerkversterking. Doordat de sociale verbanden in de voorbije decennia ook al steeds fragieler zijn geworden, hebben velen het gevoel er helemaal alleen voor te staan.

Decentralisaties in zorg

Overheden en hulp-/zorgverleners bereidden zich in 2014 voor op de decentralisatie van rijkstaken naar gemeenten op het gebied van zorg, jeugdzorg, participatie en schuldhelpverlening. Mede doordat deze gepaard zijn gegaan met forse budgetkorting, overlegden gemeenten intensiever dan voorheen met organisaties als Humanitas over de mogelijkheden van het vrijwilligerswerk bij de ondersteuning van (kwetsbare) mensen. Dit leidde tot een toename van de vraag naar onze activiteiten. Bij diverse gelegenheden wees Humanitas beleidsvoorbereiders, bewindslieden en politici ook op de nadelige gevolgen van een ongelukkige mix van meer taken en minder middelen én op het gevaar dat er vele gaten dreigen te vallen in de beroepsmatige hulpverlening die niet (zonder meer) opgevangen kunnen en mogen worden met inzet van vrijwilligers.

Het antwoord van Humanitas

Deze ontwikkelingen nodigen Humanitas nadrukkelijk uit duidelijk aan te geven welke plek en positie wij hierbij innemen. Wat hebben we te bieden en wat niet? Wat doen we wel en wat niet? Waar zijn we goed in? Hoe zien wij de samenwerking met andere organisaties? Deze vragen zijn beantwoord in de hoofdbestuursnotitie '[Humanitas, de decentralisaties en de Wmo](#)'. De kern en de kracht van Humanitas ligt in tijdelijke, ondersteunende en begeleidende contacten die mensen in staat stellen om zichzelf weer beter te kunnen redden (zelfredzaamheid) en mee te kunnen blijven doen (participatie). Daartoe werken we bij veel activiteiten intensief samen met beroepsmatig werkzame organisaties in zorg en welzijn. Over dit onderwerp handelt ook een [gesprek](#) tussen directeur Eva Scholte en Charles Groenhuijsen.

Toekomstagenda Informele Zorg

Vooruitlopend op een intensieve samenwerking van formele en informele zorg in de toekomst, wil het ministerie van VWS gemeenten een kapstok (onder de naam [Toekomstagenda Informele Zorg](#)) bieden om de mogelijkheden van deze samenwerking verder te verkennen en te stimuleren. Humanitas participeerde in de werkgroepen die de staatssecretaris van VWS hierover adviseerden. Op basis van het advies heeft de Tweede Kamer een amendement aangenomen bij de begroting van VWS 2015 om landelijk werkende vrijwilligersorganisaties drie jaar lang financieel tegemoet te komen: zowel in de kosten van voorbereiding op de nieuwe Wmo als in de kosten van toerusting van vrijwilligers op complexere vragen. Ook Humanitas kan in de komende drie jaren een beroep op deze middelen doen.

Overname Home-Start

Na het beëindigen van de bijdrage van enkele grotere fondsen, kwam de Stichting Home-Start Nederland in financiële problemen. Op verzoek van het bestuur van genoemde stichting en met instemming van alle aangesloten organisaties, nam Humanitas begin 2014 de naam/formule Home-Start en alle werkzaamheden over. De inmiddels afgeslankte personeelsformatie werkt nu vanuit de afdeling Ontwikkeling & Ondersteuning op het landelijk bureau. De samenwerking met de andere uitvoerende organisaties blijft uiteraard gehandhaafd.

Gemeenteraadsverkiezingen

Met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen zette het NOV (Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk) in 2014 een lobby richting gemeenten op over gunstige en stimulerende omstandigheden voor het vrijwilligerswerk. Hiervoor is ook een website ontwikkeld: www.beleidenvrijwilligerswerk.nl. In verschillende steden leidde dit tot kennismakingsbijeenkomsten van vrijwilligersorganisaties, waaronder Humanitas, met nieuwe raadsleden en colleges.

UWV

In het voorjaar van 2014 hoorden we met enige regelmaat dat mensen met een werkloosheidsuitkering van hun UWV-vestiging geen toestemming kregen vrijwilligerswerk te doen – ook als het werkzaamheden betrof die nooit anders dan door vrijwilligers zijn uitgevoerd, bijvoorbeeld lid zijn van een afdelingsbestuur. In NOV-verband probeerden we het UWV via het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op andere gedachten te brengen. Hierop schreef minister Asscher medio 2014 een [brief](#) aan de Tweede Kamer over de richting waarin het beleid zal worden versoepeld. De minister ziet vrijwilligerswerk vooral als een goed middel om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Vanuit die visie dient dit werk te worden gestimuleerd en niet verboden. Natuurlijk mag dat geen verdringing van reguliere banen tot gevolg hebben.

Hoofdstuk 3 – Ontwikkelingen in het werk van Humanitas

Hoeveel deelnemers werden in 2014 door Humanitas ondersteund? En hoeveel vrijwilligers deden dat – tegen welke economische waarde? Wat was het vrijwilligersbeleid in 2014? Hoe presteerde de Humanitas Academie, ook in termen van innovatie? Welke effectonderzoeken hebben we geïnitieerd? En wat deed de afdeling Marketing, Communicatie en Fondsenwerving voor het ‘merk’ Humanitas?

Onze vrijwilligers

Ook in 2014 lukte het Humanitas om voldoende vrijwilligers te werven voor de groeiende vraag vanuit de samenleving. We vonden een recordaantal van 18.000 vrijwilligers bereid zich actief voor ons in te zetten: zowel uitvoerende – het merendeel als coördinerende en bestuurlijke, ongeveer 1.400. Zij vormen het hart van onze organisatie en brengen als ambassadeurs onze doelen en ambities in de praktijk. De groei met 4.200 wordt veroorzaakt door:

- een groeiende vraag naar intensievere vormen van ondersteuning (zie ook hierna);
- een steeds completer beeld van het aantal vrijwilligers dankzij de invoering van ons Humanitas Registratie Systeem.

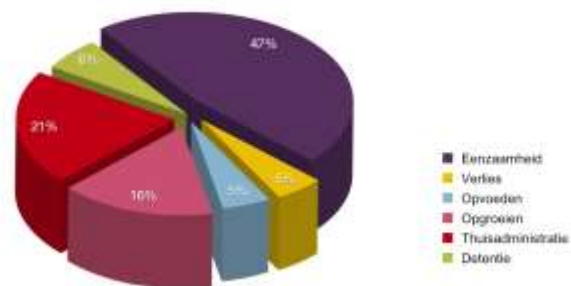
Steeds intensievere dienstverlening

Het aantal deelnemers dat per vrijwilliger ondersteund wordt, is van 4,6 in 2012 verschoven naar 3,2 in 2014 (gerekend op jaarbasis). Per thema zijn overigens wel grote verschillen waar te nemen. Binnen Opvoeden is de ondersteuning bijna één op één, terwijl bij Eenzaamheid gemiddeld vier deelnemers door één vrijwilliger worden ondersteund.

Scholing van vrijwilligers

Hoewel mensen steeds meer worden aangesproken op hun zelfredzaamheid, is lang niet iedereen daar klaar voor. Het aantal kwetsbare mensen dat een beroep doet op Humanitas neemt hand over hand toe. De deskundigheid van onze vrijwilligers is daarbij cruciaal. Het is noodzakelijk om vrijwilligers te scholen om hun steeds complexer wordende taken goed te kunnen blijven vervullen. Het realiseren van de strategische doelstelling ‘Elke vrijwilliger geschoold aan de slag’ vraagt de nodige inspanning. Het afgelopen jaar moesten ruim 4.500 nieuwe vrijwilligers worden getraind. Daarnaast werden er voor de overige duizenden actieve vrijwilligers regelmatig intervisie- en themabijeenkomsten georganiseerd. Hierdoor is er sprake van blijvend leren.

Verdeling deelnemers over de thema's



Humanitas Jaarverslag 2014

Over onze deelnemers

57.800 deelnemers konden in 2014 op een tijdelijk steuntje in de rug door Humanitas rekenen. Dat zijn er 5.400 meer dan in 2013: een groei van ruim 10%. Hierin zit rijp en groen door elkaar. Ouderen, jongeren, uit alle lagen van de bevolking. Van groepsactiviteiten en tot individuele ondersteuning. De meeste groei zit bij de intensieve maatjesprojecten en met name binnen het thema Thuisadministratie. Dit sluit aan bij onze eerdere constatering dat Humanitas steeds meer geconfronteerd wordt met zwaardere en multiproblematiek. Dat heeft alles te maken met de versoering van de verzorgingsstaat en de ruimte die hierdoor – noodgedwongen – vrijkomt voor ondersteuning door vrijwilligers.

Doelstelling 1

We hebben de doelstelling ‘Focus op kwetsbare groepen’ uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

‘Gezien de vele noden in de samenleving en het beroep dat op de afdelingen van Humanitas wordt gedaan, wil Humanitas in 2014 met behoud van kwaliteit in ieder geval hetzelfde aantal deelnemers ondersteunen als in 2013.’

Deze doelstelling is méér dan behaald.

Innovatie scholingsbeleid

Dankzij financiering van onder meer het Skanfonds konden we begin 2014 vier deelprojecten op het gebied van Innovatie Scholingsbeleid Vrijwilligers succesvol afronden.

1. We hebben een nieuw basisdocument Scholing voor Vrijwilligers opgeleverd én breeduit gecommuniceerd, zowel in- als extern (in presentaties voor het Landelijk Overleg Vrijwilligersorganisaties in Zorg en Welzijn, bij het bezoek van SOLIDAR-partners aan Amsterdam en op het Wmo-congres). Het document omvat onze visie op leren, de leerroutes, de kerncompetenties van alle typen vrijwilligerswerk, en een beschrijving van de rollen en taken van districten en afdelingen rond scholing.
2. Aan de hand van de positieve ervaringen met een pilot in 2013, hebben we in het verslagjaar 1.800 vrijwilligers getraind via [e- en blended learning](#). Eind van 2014 dienden we bij diverse fondsen een aanvraag in voor de financiering van de ontwikkeling van onze basistrainingen in blended-vorm.
3. De verbetering van de infrastructuur van de Humanitas Academie is in 2014 op gang gekomen. Zo is in alle districten een voor scholing verantwoordelijke districtsbestuurder aangesteld, en in 20% van de afdelingen een portefeuillehouder scholing. De monitoring van de scholing – hoeveel en welke vrijwilligers zijn waarin getraind – is ondergebracht in het bestaande Humanitas Registratie Systeem: eind 2014 waren in totaal 1.811 scholingsactiviteiten door 41 afdelingen geregistreerd.
4. Naast de tientallen trainers die in 2013 zijn opgeleid, hebben we in 2014 in vijf basistrainingen nog eens 52 vrijwilligers geschoold als trainer ('Train-de-Trainer'). Dit helpt de competenties van een aantal van onze vrijwilligers beter te benutten. Bovendien beperkt het de kosten van scholing.

Nog meer trainingen en trainingsmateriaal

Behalve trainingsmateriaal voor bovengenoemde projecten, ontwikkelde de Humanitas Academie een basistraining Train-de-trainer in blended-vorm en een handleiding Intervisie. De nieuwe basistrainingen Wel Thuis, Jeugdsupport, Tussenstop en (H)erken de Ivb'er (licht verstandelijk beperkte) zijn in de steigers gezet. De basistraining Besturen bij Humanitas is in 2014 geüpdatet. Verder zijn de training Gezin in Balans en de e-learning modules Omgaan met emoties en Communicatie geëvalueerd en omgezet in blended-vorm, terwijl de blended-training Thuisadministratie in 2014 verbeterd is (alle voorjaar 2015 klaar).

Landelijke trainingen

In 2014 bood de Humanitas Academie ook een aantal landelijke trainingen aan: een Masterclass van Andries Baart met als titel 'Meer aandacht voor kwetsbaarheid' (gevolgd en zeer positief beoordeeld door 175 vrijwilligers), de al eerder genoemde basistrainingen 'Train-de-Trainer', en een door 82 vrijwilligers gevolgd web(sem)inar 'Waardevol communiceren' (in samenwerking met het Humanistisch Vormings Onderwijs).

Doelstelling 2

We hebben de doelstelling 'Versterking kwaliteit vrijwilligers' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

'Elke vrijwilliger gaat goed voorbereid aan de slag. Om dat te kunnen monitoren, gaan we in een eenvoudig volgsysteem bijhouden welke cursussen waar zijn gegeven en hoeveel vrijwilligers er getraind zijn. Eind 2014 maakt 50% van de afdelingen daar gebruik van.'

En:

'We gaan nog eens 1.000 vrijwilligers via e-learning trainen en mede op basis van een tevredenheidsmeting (nulmeting) besluiten hoe we e-learning verder in kunnen zetten.'

Deze doelstellingen zijn beide gehaald.

Een 7,6 voor Humanitas

Eind 2014 is een grootschalig Humanitas Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek gehouden door Movisie. 2.500 vrijwilligers deden hieraan mee. De vragenlijst was inhoudelijk nagenoeg gelijk aan die van het vorige onderzoek in 2011, evenals de samenstelling van de groep reagerende vrijwilligers. Daardoor zijn de resultaten goed vergelijkbaar. Die laten over de gehele linie een stijging van de tevredenheid zien: vrijwilligers beoordelen hun werk bij Humanitas met een dikke 7,6. Het meest tevreden zijn ze over de motivatie die ze zien binnen de organisatie, de inhoud van hun werkzaamheden, de praktische begeleiding en de samenwerking binnen Humanitas. Verbeterpunten zijn, net als vier jaar geleden, vooral te bespeuren bij de begeleiding en ondersteuning van bestuursleden en coördinatoren. Ook binnen het thema dat het snelst gegroeid is, Thuisadministratie, zijn voorstellen tot verbetering gedaan. Het uitbreiden van de mogelijkheden voor training en scholing van vrijwilligers is het meest genoemde verbeterpunt.

Economische waarde van ons werk

Evenals in 2013 waren onze vrijwilligers in 2014 gemiddeld 42 weken vier uur per week actief voor Humanitas. Daarmee boden ze met z'n 18.000'en 3,02 miljoen uur aan ondersteuning. De vervangingswaarde van hun ondersteuning – een bedrag tussen de € 18 en € 20 per uur volgens prof.dr. Lucas Meijs van de Erasmus Universiteit Rotterdam (2011) – bedroeg tussen de € 54,4 en € 60,4 miljoen. Dat is een toename met 35% ten opzichte van 2013.

Inzicht in maatschappelijke waarde

Daarnaast creëren we maatschappelijk waarde voor onze deelnemers en andere belanghebbenden zoals Humanitas-leden, ketenpartners en financiers. Evenmin als de maatschappelijke betrokkenheid en solidariteit van onze vrijwilligers is dit in geld uit te drukken. Toch proberen we al een paar jaar de maatschappelijke effectiviteit van onze interventies inzichtelijk te maken. In 2014 is het onderzoek van wetenschappelijk kennisinstituut LESI naar de (on)betalde kracht achter goed vrijwilligerswerk opgeleverd. Daaruit bleek dat betaalde coördinatie een belangrijke factor is voor de continuïteit en kwaliteit van intensieve maatjesprojecten. In 2014 zijn we ook een grootschalig rendementsonderzoek gestart van Thuisadministratie (Hogeschool Utrecht/Regioplan). Hieraan nemen zes Humanitas-afdelingen deel. Daarnaast onderzochten we de effectiviteit van het groeiprogramma rond het maatjesproject Tandem en deden we mee aan een internationaal onderzoek naar de monitoring en evaluatie van Home-Start. Bovendien voerden we een deelonderzoek naar het project Wie let er op de kleintjes uit. Omdat genoemde onderzoeken langere tijd in beslag nemen dan gepland, verwachten we de resultaten pas in 2015 en 2016.

Op naar structurele monitoring en evaluatie

Om de kwaliteit van het werk van onze vrijwilligers en het effect daarvan op onze deelnemers letterlijk op de voet te kunnen volgen, heeft Humanitas de ambitie om de komende jaren een eigen monitoring- en evaluatiesysteem ontwikkelen. Hiervoor hebben we in 2014 gezocht naar financiering om de benodigde investeringen hierin te kunnen doen. Dat is in november gelukt door een bijdrage van een groot landelijk fonds. Vanwege deze plannen hebben we in 2014 nog geen koppeling gemaakt tussen de digitale tevredenheidsformulieren en HRS: we nemen dit straks in bredere vorm mee in het nieuwe monitoring- en evaluatiesysteem.

Doelstelling 3

We hebben de doelstelling 'Resultaten beter zichtbaar maken' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

'In minimaal 50% van de afgeronde trajecten worden de digitale deelnemertevredenheidsformulieren gebruikt.'

En:

'We gaan twee effectiviteitsonderzoeken houden gericht op de thema's Detentie (Gezin in Balans / Wie let er op de kleintjes) en Thuisadministratie.'

De eerste doelstelling is nog niet behaald en blijft staan voor 2015, de tweede doelstelling is wel behaald.

Factsheets per thema

Het 'merk' Humanitas, in 2013 opnieuw door de afdeling Marketing, Communicatie en Fondsenwerving gedefinieerd, heeft in 2014 verder vorm gekregen. Onder meer in de communicatieve uitwerkingen van de nieuwe thema's Eenzaamheid, Verlies, Opvoeden, Opgroeien, Thuisadministratie en Detentie. Zo is er voor ieder thema een overzichtelijk factsheet in de nieuwe huisstijl gemaakt. En verder is de nieuwe website, in een structuur die aangepast is aan de thematische indeling én in de nieuwe huisstijl en -kleuren, in 2014 in een vergevorderd stadium beland: in 2015 zal deze geüpload worden.

Definiëring en uitwerking nieuwe huisstijl

De herdefiniëring van het 'merk' Humanitas heeft ook consequenties voor onze huisstijl. Deze is in taal en beeld aangepast aan het denken in oplossingen in plaats van problemen: *'Jij, deelnemer, zoekt contact met Humanitas omdat je hoop hebt op perspectief.'* Er is een overzichtelijk [huisstijlboek](#) met do's en don'ts beschikbaar gekomen en we hebben een beeldbank van 300 foto's samengesteld. Hierop zijn deelnemers in herkenbare situaties afgebeeld, als de sterke(re) persoonlijkheden die ze na de tijdelijke ondersteuning van onze vrijwilligers worden. Het huisstijlboek is beschikbaar in het digitale systeem Docufiller.

Communicatie met belanghebbenden

De strategische doelstellingen hebben geresulteerd in een serie communicatiemiddelen die is toegesneden op de informatiebehoefte van de achterban van activiteiten, afdelingen, districten en ook het landelijk bureau. Templates ervan zijn voor de hele vereniging op te halen in Docufiller.

- Op afdelingsniveau is er vooral communicatie met partners zoals sponsors, gemeenten en verwijzende instellingen, vrijwilligers en deelnemers. Hiervoor ontwikkelden we in 2014 onder meer nieuwsbrieven, factsheets, folders en flyers, en standaard persberichten.
- Het landelijk bureau communiceert op een meer nationaal en algemeen niveau over de vereniging en haar activiteiten met leden, donateurs, samenwerkingspartners, sponsors, fondsen, beroepskrachten vrijwilligers, en de pers. Dat gebeurde in 2014 onder andere met Van Mens tot Mens, het boekje Ontmoet Humanitas, de al genoemde thema-factsheets, bedankbrieven, persberichten, opiniestukken, en berichten op internet, twitter en facebook.

Van Mens Tot Mens in grotere oplage

De oplage van de in 2013 vernieuwde Van Mens Tot Mens – waarin in het verslagjaar de thema's Detentie en Thuisadministratie zijn uitgediept – is gestegen naar 40.000. Dat komt niet alleen door de toegenomen belangstelling voor ons werk maar ook omdat onze stakeholders het magazine weer onder hun leden of klanten willen verspreiden. Dit geldt bijvoorbeeld voor de Rabobank, een van onze sponsoren.

Wereldhumanismedag

Onder regie van de Humanistische Alliantie deed Humanitas op 21 juni – Wereldhumanismedag – mee aan het [iHuman Festival](#) in Haarlem. Zo'n vierhonderd mensen maakten in theater de Philharmonie inspirerende lezingen en uitdagende presentaties mee. De centrale vraag op deze dag luidde: *'Sturen wij de technologie, of stuurt de technologie ons?'*. Vooral het interview met Jason Silva en de presentatie van Frank Schalken over internet en eenzaamheid sloegen aan. Hoewel de media-aandacht niet was wat was beoogd, doet Humanitas ook volgend jaar weer mee aan wat dan pas de tweede editie van het evenement gaat worden. Dan wordt de formule ook uitgebouwd met externe partners.

Nieuwsmomenten

Humanitas wist in 2014 veelvuldig de landelijke media te halen. We geven enkele voorbeelden. Optredens van Humanitas-directeur [Eva Scholte](#) (over de 13^e trekking van de Nationale Postcode Loterij die ruim € 2 miljoen opleverde voor de nieuwe programma's Wel Thuis en Jeugdsupport) en van een deelnemer en vrijwilliger van [Match Almere](#) in Koffietijd op RTL 4. Kanjers Voor Goud dat aandacht besteedde aan het werk van Humanitas. Een door IDTV geproduceerde en in Veenhuizen gedraaide documentaire over Gezin in Balans. Thuisadministratie en Jeugdsupport in het spelprogramma Een tegen 100 gepresenteerd door Caroline Tensen. En een interview bij 1 Vandaag met een van de vrijwilligers van het programma Het luisterend oog tijdens de Week tegen de eenzaamheid.

Doelstelling 5

We hebben de doelstelling 'Denken vanuit het 'merk' Humanitas' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

'Minstens 25 afdelingen maken gebruik van zelf aan te passen formats voor communicatiemiddelen in Docufiller in de nieuwe huisstijl.'

En:

'De kracht van de nieuwe thematische indeling van de ondersteuning van Humanitas krijgt vorm in onder andere de organisatie van themasymposia, twee themanummers van Van Mens Tot Mens, en ruime aandacht voor de thema's in landelijke media.'

Beide doelstellingen zijn behaald.

Fondsenwerving

Het werven van fondsen wordt steeds meer gemeengoed voor de afdelingen. Om hen hierbij bij te staan is in elk district een beroepskracht aangesteld om hen daarbij te helpen (zie ook hoofdstuk 10 – Middelen). De ondersteuning is puur vraaggericht. Er zijn ook stelselmatig in alle districten workshops over fondsenwerving gehouden. Verder is de Toolkit Fondsenwerving nader verder uitgewerkt met zeven op de kennisbank beschikbaar gekomen handreikingen over bijvoorbeeld het opbouwen van een netwerk, het vergelijken van fondsen en het organiseren van sponsorbijeenkomsten. Het is belangrijk dat de lokale fondsenwerfers daarbij aansluiten bij het huisstijlboek en jargon leren vermijden: extern gericht taalgebruik is het parool.

Hoofdstuk 4 – Thema Eenzaamheid

Hoe belangrijk zijn de eenzaamheidsprogramma's van Humanitas voor Nederland? Wat waren de meest in het oog springende ontwikkelingen in 2014?

Een vrijwilliger:

“Eenzaamheid overkomt je en soms is daar heel weinig voor nodig. Een beetje aandacht doet dan wonderen. We moeten er voor elkaar zijn.”

Een deelnemer:

“Het was lang geleden dat ik echt een gesprek had gevoerd. Het voelde goed en vertrouwd. Ik hoor er weer een beetje bij.”

Waarom het thema Eenzaamheid?

Ongeveer 30% van de Nederlandse bevolking heeft [gevoelens van eenzaamheid](#). Een derde deel van hen – dus één op de tien Nederlanders – is zelfs ernstig eenzaam. Eenzaamheid heeft ernstige gevolgen voor het individu en voor de maatschappij. Wetenschappelijk onderzoek toont keer op keer aan dat eenzaamheid zorgt voor een lagere kwaliteit van leven en verband houdt met psychische en somatische gezondheidsklachten, zoals angst, depressie, slaapproblemen en hart- en vaatziekten. Eenzame mensen doen dan ook vaker een beroep op zorgverleners dan anderen; ze overlijden ook gemiddeld eerder. De activiteiten van Humanitas gericht op eenzaamheid dragen eraan bij dat sociaal isolement en eenzaamheid vroegtijdig in beeld komen. Daardoor worden de risico's op gezondheidsklachten, welzijnstekort en gedragsproblemen verminderd of voorkomen.

Resultaten

Humanitas bood in 2014 maar liefst 24 verschillende eenzaamheidsprogramma's aan. Deze zijn te verdelen in de categorieën activerende maatjesprojecten, vriendschappelijk huisbezoek, taalmaatjes, zingeving, mantelzorgondersteuning, online-ondersteuning en overig. Eenzaamheid is het enige thema waar we niet het geambieerde aantal deelnemers haalden. Daarentegen nam het aantal vrijwilligers veel meer toe dan gedacht. Dit komt omdat met name de intensieve maatjesprojecten groeien terwijl de lichtere vormen van ondersteuning en sommige groepsactiviteiten afnemen. Werden in 2012 dan ook nog gemiddeld 6,5 deelnemers ondersteund per vrijwilliger binnen de eenzaamheids-programma's, in 2014 daalde dat naar 4,1. De eenzaamheidsinterventies – waarover ook een [factsheet](#) is ontwikkeld – richten zich op:

- het verbeteren van bestaande en aangaan van nieuwe contacten;
- het leren omgaan met gevoelens van eenzaamheid;
- het naar beneden bijstellen van wensen en verwachtingen over relaties.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Totaal Eenzaamheid	4.538	4.982	6.617	29.351	29.584	27.114

Deelname in Coalitie Erbij

Coalitie Erbij is een landelijk samenwerkingsverband van 25 lid-organisaties en acht kernleden (waarvan Humanitas er één is) dat zich richt op samenwerking op het terrein van eenzaamheidsbestrijding. Behalve aan het Nationaal Congres Zorg Tegen Eenzaamheid leverde Humanitas tal van bijdragen aan de Week tegen Eenzaamheid van 25 september tot en met 4 oktober. 20 afdelingen deden mee met eettafels en workshops en er werd een Kom Erbij Festival georganiseerd. Verder participeerde Humanitas in het Landelijk Festival De Energieke Samenleving, op 8 december in 's-Hertogenbosch, en organiseerden we op 14 locaties kerstdiners als onderdeel van de kerstactie van Jumbo: het publiek kon in de supermarkt geld schenken voor kerstdiners voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben.

Activerende maatjes via Tandem

De methodiek van Tandem, een van de intensieve maatjesprogramma's om sociaal isolement te doorbreken, is in 2014 uitgebreid. De inzet van online contactmogelijkheden in de pilot e-maatjes leidde tot zowel verdieping als een toename van het aantal deelnemers. Zo kunnen koppelingen die voorheen te risicovol werden ingeschat voor de vrijwilliger, wel online plaatsvinden. Ook bij nazorgtrajecten kan van online-mogelijkheden gebruik worden gemaakt. We hebben voor Tandem in 2014 ook een handreiking ontwikkeld. Bovendien is het programma als voorbeeld van een succesvolle methodiek opgenomen in een door het Oranje Fonds gefinancierd onderzoek van de Erasmus Universiteit, 'Opschaling in sociaal maatschappelijk Nederland'. De resultaten worden in 2015 verwacht.

Online-ondersteuning via Het Luisterend Oog uitgebreid

Het aantal gesprekken dat onze vrijwilligers hebben gevoerd via de chat is in 2014 toegenomen naar 7.797: 7% meer dan in 2013. In 2014 zijn 159 vrijwilligers actief geweest. Gemiddeld voert een vrijwilliger 49 chatgesprekken per jaar. Door groei van het aantal vrijwilligers konden de openingstijden van www.hetluisterendoog.nl worden verruimd. Humanitas Chat is nu elke dag bereikbaar van 14.00 tot 23.00 uur.

Ondersteuning mantelzorgers

Het combineren van mantelzorg met een baan, de zorg voor andere familieleden, opvoeding van kinderen of vrijetijdsbesteding, blijkt vaak lastig te zijn. Om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken of vereenzamen, ondersteunden onze vrijwilligers ook in 2014 weer duizenden van hen in programma's als Maatjes GGZ, [Intensieve Vrijwillige Zorg](#), Begeleiding Artsenbezoek, de Klussendienst of binnen onze samenwerking met Mezzo, de landelijke vereniging die opkomt voor mensen die onbetaald voor een ander zorgen. Door de transities in de zorg zien we dat de belasting op mantelzorgers steeds groter wordt. Humanitas verwacht dan ook dat de maatschappelijke behoefte aan dit soort ondersteuning de komende jaren zal toenemen.

Overzicht eenzaamheidsprogramma's

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Humanitas Begeleiding artsenbezoek	30	61	46	272	367	267
Humanitas Beste Buur	0	1	1	0	20	0
Humanitas Chat	109	109	172	7.700	7.100	7.798
Humanitas Dagje Uit	0	0	2	0	0	45
Humanitas Hulpdienst (klussendiensten)	200	208	98	1.113	1.365	366
Humanitas Intensieve Vrijwillige Zorg	192	242	252	781	368	587
Humanitas Internationaal (vrouwen)contact	9	8	25	68	73	118
Humanitas Kerstactie	8	0	1	157	92	96
Humanitas Levensbestendig wonen	13	4	3	223	0	0
Humanitas Maatjes (voor volwassenen)	713	478	693	1.434	919	1.248
Humanitas Maatjes GGZ	216	348	397	314	381	499
Humanitas Maatschappelijk begeleiding (o.a. asielzoekers)	190	110	228	2.500	856	932
Humanitas Netwerkcoaching (maatjes-activiteiten volwassenen)	16	22	77	24	28	61
Humanitas Ondersteuning mantelzorgers	203	167	350	6.009	7.902	3.375
Humanitas Ouderenontmoeting	92	108	77	2.087	1.809	551
Humanitas Ruilwinkel	65	101	120	1.300	4.375	5.485
Humanitas Taalmaatjes	895	857	1.380	1.387	988	1.655
Humanitas Tandem (maatjes volwassenen)	175	339	449	333	525	663
Humanitas Telefooncirkel	55	37	37	601	78	32
Humanitas Vriendschappelijk Huisbezoek	1.175	1.454	1.844	2.654	1.757	2.817

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Humanitas Vriendschapskringen voor autisten	84	70	95	272	225	232
Humanitas Vrijwillige Thuishulp	33	220	220	81	219	221
Humanitas Wereldwinkel	55	0	0	0	0	0
Humanitas Zingeving	10	38	50	41	137	66
Totaal eenzaamheid	4.538	4.982	6.617	29.351	29.584	27.114

Angelique Leusink (37 jaar), huishoudelijke hulp bij Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé in Aalten, is deelnemer bij Humanitas Tandem.

“Ik ben al heel trots dat ik dit heb bereikt”

“Het leek me leuk om meer mensen te leren kennen via een kookclub. Ik hou van koken. En tijdens het eten kun je mensen goed leren kennen. Bij gebrek aan clubs in de buurt, besloot ik er zelf een op te richten. Daphne kwam een keer in de week langs. Om dingen te bespreken. En ze is handig met de computer. Heel fijn. We hebben een oproep geplaatst in de plaatselijke krant en nu heb ik een kookclub met vier anderen, met wie ik elke maand samenkom. Het liefst zou ik nog meer sociale contacten hebben. Maar ik ben al heel trots dat ik dit heb bereikt.”

Hoofdstuk 5 – Thema Verlies

Is het Thema Verlies in 2014 verder gegroeid? En welke programma's waren daar het meest voor verantwoordelijk?

Een Vrijwilliger:

“Een verlies is altijd ingrijpend. Iemand steunen en begeleiden is dan niet alleen heel dankbaar, je merkt ook dat je er écht toe doet.”

Een deelnemer:

“Toen Jan overleed, was ik tot weinig meer in staat. De vrijwilliger nam de tijd om naar me te luisteren en me te steunen. Dat was precies wat ik nodig had.”

Waarom het thema Verlies?

Het overlijden van een dierbaar persoon is erg ingrijpend en kan grote gevolgen hebben. Zowel voor volwassenen als voor [kinderen](#). Zeker als ze jong zijn, kunnen kinderen agressief worden, baldadig, onhandig of juist heel behulpzaam en aanhankelijk. Soms gaan schoolprestaties achteruit en gaan ze weer in bed plassen. Daarnaast zijn er veel aanwijzingen voor uiteenlopende mentale en fysieke gezondheidsklachten in de volwassenheid. Vrijwilligers van Humanitas bieden laagdrempelige begeleiding en ondersteuning aan volwassenen, jongeren en kinderen die te maken hebben met rouw en verlies. Dit helpt om het verdriet een plek te geven, en voorkomt dat mensen ernstig vastlopen en niet meer kunnen functioneren op school, op het werk of in hun sociale netwerk.

Resultaten

In 2014 was binnen het thema Verlies sprake van een grote toename van deelnemers: van ruim 2.000 naar bijna 2.700. Daarmee zijn onze ambities ruimschoots behaald. Steun bij Verlies werd bij Humanitas in 2014 op verschillende manieren aangeboden: individueel, in groepen van lotgenoten, online en offline, in aparte groepen voor jongeren, en in aparte groepen voor volwassenen.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Totaal Verlies	683	752	999	1.928	2.025	2.670

Vrijwillige palliatieve zorg

Na de diagnose van een ongeneeslijke ziekte, is sterven in de eigen vertrouwde omgeving voor veel mensen een grote wens. Soms is dit echter door omstandigheden niet mogelijk of niet wenselijk. Dan is de keuze voor de hospices van Humanitas een goede tweede keus. Deze bieden een vertrouwde, veilige omgeving waar in alle rust afscheid genomen kan worden van dierbaren en het leven. De vraag naar vrijwillige palliatieve zorg van Humanitas is ook in 2014 weer toegenomen: ruim 750 mensen werden door onze zorgzame vrijwilligers begeleid in hun laatste levensfase. Dit programma won in maart 2015 de [publieksprijs](#) van de Helemaal Humanitas Prijs. Naast bestaande hospices biedt Humanitas sinds 2014 ook vrijwillige palliatieve ondersteuning aan mensen in een instelling. Dit [vernieuwende programma](#) werd in maart 2015 door de jury uitgeroepen tot winnaar van de Helemaal Humanitas Prijs.

Online Praten over Verlies

In 2014 besloten we het onlineprogramma Praten over Verlies, dat in samenwerking met de vereniging Yarden wordt uitgevoerd, door te zetten en verder te laten groeien. Er werden 420 gesprekken gevoerd door 26 vrijwilligers. Dat is een toename van 40%. De groei wordt veroorzaakt doordat we meer vrijwilligers bereid hebben gevonden over verlies te praten en door het uitbreiden van de openingstijden: nu kunnen mensen iedere dag van 19.00 tot 22.00 uur voor een chat terecht op <http://www.pratenoververlies.nl>.

Jongeren in Rouw

Het doel van het programma Jongeren in Rouw is jongeren en kinderen ondersteunen bij hun verlieservaring door het aanbieden van een laagdrempelig groepsaanbod. De groepen worden begeleid door ervaringsdeskundige vrijwilligers. In 2014 is Humanitas een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met de Stichting Humanitas Rotterdam om het programma zoals vormgegeven in Almere ook in Rotterdam op te pakken.

Overzicht verliesprogramma's

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Humanitas Jongeren in Rouw	34	31	48	166	168	168
Humanitas Lotgenotengroep echtscheiding	9	6	12	19	12	35
Humanitas Lotgenotengroep Kinderen en echtscheiding	9	5	5	29	20	15
Humanitas Lotgenotengroep Rouw	23	21	23	125	50	110
Humanitas Praten over Verlies (tot 2013 opgenomen onder Steun bij Rouw)			26			420
Humanitas Steun bij Rouw (maatjes volwassenen)	340	424	509	969	1406	1124
Humanitas Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg	265	265	376	605	369	778
Humanitas Kinderen in Rouw	3	0		15	0	
Totaal Verlies	683	752	999	1.928	2.025	2.670

Rick Ruys was eerst deelnemer en is nu vrijwilliger bij Jongeren in rouw van de afdeling Almere / Zeewolde.

“Direct een klik”

“Toen ik veertien was, ruim vier jaar geleden, verloor ik mijn moeder. Ik had het er vreselijk moeilijk mee, want ik had een goede band met haar. De maatschappelijk werkster die me begeleidde, kon mij niet helpen om het verlies een plaats te geven. Ik had het idee dat ik bij haar alleen bezig was mijn verhaal nog een keer te vertellen. Een jaar later ging ik naar een praatgroep van Jongeren in Rouw van Humanitas. Daar voelde ik me meteen op mijn plek. Ik was er met vier leeftijdgenoten die ook een dierbaar persoon hadden verloren. Alleen al daardoor was er een klik. Zes weken lang hebben we elke woensdagavond onze ervaringen gedeeld. Soms was het emotioneel, maar er werd ook veel gelachen. Bijvoorbeeld als we benoemden wat we zo bijzonder vonden aan de overleden persoon. Nu wil ik graag zelf actief worden voor het project. Bij Humanitas volgde ik een cursus om gastlessen te geven op scholen. Ik wil jongeren duidelijk maken dat er verschillende manieren zijn om het overlijden van een geliefd persoon te verwerken.”

Hoofdstuk 6 – Thema Opvoeden

Hebben de transities in de jeugdzorg gevolgen voor Humanitas gehad in 2014? Heeft de voorspelde groei binnen het Thema Opvoeden zich inderdaad voorgedaan? En wat beoogt Wel Thuis?

Een vrijwilliger:

“In gezinnen die een lastige tijd doormaken, kan een steuntje in de rug heel veel betekenen. Dat is mooi om mee te maken.”

Een deelnemer:

“Het ging niet goed met mijn kind, maar ik wist niet hoe ik het kon helpen. De Humanitas-vrijwilliger hielp ons op weg en met haar hulp kwam het meer dan goed.”

Waarom het thema Opvoeden?

De transities in de jeugdzorg leiden tot veel onzekerheid. Bij gemeenteamttenaren maar ook bij gezinnen met opvoedingsproblemen. Waar kunnen ze terecht met hun zorgen? Humanitas toont zich al jaren een betrouwbare partner in de vrijwillige opvoedingsondersteuning. We zien de vraag naar onze opvoedprogramma's ook toenemen. Dat vraagt om nog meer verbreding binnen en afstemming tussen de programma's: dat staat voor 2015 hoog op de agenda. Of opvoedingsondersteuning ook positieve effecten laat zien op het opvoedingsgedrag van ouders, de psychosociale gezondheid van moeders en het gedrag van kinderen? Dat hebben diverse studies in het verleden ondubbelzinnig aangetoond. Overigens is over de effecten op de langere termijn minder bekend.

Resultaten

In 2014 hebben ruim 2.100 vrijwilligers voorkomen dat 2.750 deelnemende gezinnen verder in de knel raakten. Dat betekent een toename van de vraag met bijna 30% vergeleken met het jaar hiervoor.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Totaal Opvoeden	1.567	1.936	2.120	2.050	2.354	2.751

Home-Start Europees erkend

In april 2014 is [Home-Start](#) – een van de grootste programma's van Humanitas met in het verslagjaar ook een recordaantal vrijwilligers en deelnemers – als 'best practice' erkend door het European Platform for Investing in Children, een initiatief van de Europese Unie. Een team van internationale experts oordeelde dat er voldoende bewijs is voor de effectiviteit van het programma en dat het overdraagbaar is. 'Best practice' is de hoogst mogelijke beoordeling van het platform. Een belangrijke ontwikkeling in 2014 was de overname door Humanitas van het landelijk steunpunt Home-Start dat door financiële problemen dreigde om te vallen. Verder hebben we veel aandacht besteed aan het opzetten van een nieuwe landelijke structuur die in 2015 wordt geïmplementeerd.

Ontwikkelingen in BOR

BOR – Begeleide Omgangsregeling – Humanitas wordt steeds verder ontwikkeld en uitgebreid, met name vanwege veel verzoeken daartoe vanuit het veld. Diverse afdelingen (onder andere Haarlemmermeer en Zaanstreek) zijn in 2014 een onderzoek gestart naar de mogelijkheden daartoe. In september vond een inspirerend BOR-congres plaats in district Oost. Sprekers waren onder andere Inge van der Valk van de Universiteit Utrecht (over een onderzoek naar de effecten van het programma Kies) en psycholoog en pedagoog Liesbeth Groenhuijsen. District Oost deed overigens ook onderzoek naar de positie van het kind in een BOR-traject en naar de diversiteit binnen BOR Twente.

De start van Wel Thuis

Dankzij een bijdrage uit de Extra trekking van de Nationale Postcode Loterij is Wel Thuis (voorheen Veilig thuis genoemd) gestart. We ontwikkelen het programma in samenwerking met adviesbureau VanMontfoort: het bureau gaat onder meer een procesevaluatie maken en een maatschappelijke impactanalyse opzetten. Doel van Wel Thuis is een gezamenlijk optreden van vrijwilligers en beroepsma-

tige hulpverleners in gezinnen waar de veiligheid van kinderen in het geding is. Hieraan ligt de visie ten grondslag dat de inzet van vrijwilligers in de zware vormen van jeugdzorg en de jeugdbescherming wenselijk en realiseerbaar is. Het is de bedoeling dat na drie jaar 60 gezinnen zijn ondersteund. In 2014 zijn veel organisatorische voorbereidingen voor Wel Thuis getroffen. Zo is er een coördinatorenoverleg ingericht en zijn er coördinatoren en vrijwilligers geworven en getraind. In het verslagjaar is Wel Thuis in Leeuwarden, Twente en Almere uitgevoerd; Den Bosch/Oss en Drechtsteden zijn aan het coördinatorenoverleg toegevoegd omdat de daar al eerder – met financiële steun van provincie en gemeenten – gestarte programma's Kind veilig thuis in de pilot zijn opgenomen.

Humanitas en de Blijfgroep

De Blijfgroep in Noord-Holland heeft contact met ons gezocht om samen een aanbod te ontwikkelen voor moeders en kinderen die na huiselijk geweld in de opvang terecht zijn gekomen en weer terugkeren in de maatschappij. De overgang van begeleid naar zelfstandig wonen blijkt voor deze gezinnen namelijk zeer groot: een maatje zou hen door die eerste moeilijke periode kunnen helpen. Een pilot-project zal starten vanuit de afdeling Amsterdam.

Overzicht opvoedprogramma's

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Humanitas Begeleide OmgangsRegeling (echtscheiding)	108	161	243	286	304	537
Humanitas Doorstart (opvoedingsondersteuning)	156	242*	266	175	237*	304
Humanitas Gezinsondersteuning 0-23 jaar	0	0	7	0	0	16
Humanitas Home-Start (opvoedingsondersteuning)	1.270	1.250	1.487	1.547	1.550	1.777
Humanitas Steun aan ouders (opvoedingsondersteuning)	33	41	93	42	26	99
Humanitas Wel Thuis	0	0	24	0	0	18
Totaal Opvoeden	1.567	1.694*	2.120	2.050	2.117*	2.751

* Door een administratieve vergissing zijn over 2013 de deelnemers en vrijwilligers van het programma 'doorstart' dubbel in het jaarverslag terecht gekomen. Dit zijn de correcte cijfers.

Een moeder vertelt over de steun die zij kreeg van een Humanitas-vrijwilliger bij de opvoeding.

“Dankzij Humanitas Home-Start heb ik mijn emoties weer onder controle.”

Vader en moeder hadden een relatie waarin veel ruzie voorkwam. Ze woonden om die reden niet bij elkaar. De ruzies gingen onder meer over het wel of niet krijgen van kinderen en het drankprobleem van vader. Toch kwam het eerste kind, Toen moeder later ook elf weken zwanger was van haar tweede kind, mishandelde vader haar zodat ze in het ziekenhuis terechtkwam. Dit was voor moeder de reden om per direct de relatie te beëindigen. Vanaf dat moment stond zij er alleen voor bij de opvoeding van twee kleine kinderen. Ze had emotionele problemen, maar ook haar sociale en financiële situatie waren zorgwekkend. Ze was depressief, paniekerig en zag geen lichtpuntje.

Maatschappelijk Werk in het ziekenhuis verwees haar door naar project Home-Start van Humanitas-afdeling Almere. Moeder kwam zo in contact met vrijwilligster Yvonne die haar wekelijks bezocht en haar hielp om haar emoties weer de baas te worden.

Yvonne gaf moeder het zelfvertrouwen terug om haar eigen leven weer op orde te brengen. Ze praatten samen veel en Yvonne luisterde heel goed. Daarnaast gaf Yvonne veel complimenten, moedigde moeder aan – “je kunt het wél zelf” – en stelde haar gerust. Yvonne zag dat moeder veel problemen had om haar woede en angst te beheersen, ook in het bijzijn van de kinderen. Daarom gaf ze tips om de emoties te leren herkennen en onder controle te houden. Ook stelde ze veel vragen: “Hoe denk jij dat je dit zou kunnen aanpakken?” Moeder: “Ik ben nu veel stabiel. Die positieve aanmoedigingen werkten super, met positieve aandacht kun je zoveel bereiken. Ik ben mezelf weer gaan vertrouwen en accepteren en daar hebben ook mijn kinderen veel profijt van.”

Hoofdstuk 7 – Thema Opgroeien

Hoe helpt Humanitas jongeren veilig op te groeien? Welke nieuwe programma's heeft Humanitas in 2014 voor jongeren ontwikkeld? Hoe is de – experimentele – samenwerking met de professionele jeugdzorg in de ondersteuning van jongeren met complexe problemen verlopen?

Een vrijwilliger:

“Soms kunnen ouders hun kinderen niet geven wat ze nodig hebben. Ik weet dat vanuit mijn eigen jeugd. Daarom spring ik nu zelf graag bij.”

Een deelnemend kind:

“Ik dacht heel lang dat niemand me begreep. En daarom voelde ik me alleen. Dat is nu gelukkig anders.”

Een deelnemende ouder

“We konden ons kind niet geven wat het nodig had. Dankzij de hulp van Humanitas gaat dat nu veel beter. Grandioos.”

Waarom het thema Opgroeien?

De ondersteuning van jongeren gebeurt bij Humanitas veelal in de vorm van één-op-één maatjesprojecten. Vrijwilligers bieden jongeren extra steun en begeleiding bij het leren en/of richten zich op het positief beïnvloeden van gedrag. Onderzoek heeft uitgewezen dat dit bijdraagt aan meer zelfvertrouwen van jongeren, aan betere sociale en schoolse vaardigheden, en betere schoolprestaties. Hierdoor wordt het risico op voortijdige schooluitval beperkt en het risico op maatschappelijke uitval verminderd.

Resultaten

Alle programma's gericht op kinderen en jongeren zijn in 2014 flink gegroeid, waarmee onze ambities ruimschoots zijn waargemaakt. Het aantal deelnemers is zelfs bijna verdubbeld ten opzichte van 2013, naar bijna 9.500 kinderen en jongeren. Met name de maatjesprojecten, waarbij jongeren een op een ondersteund worden, zitten in de lift. Ook wordt het programma Voorlezen op steeds meer plekken uitgevoerd.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Totaal Opgroeien	1.788	2.065	2.916	8.542	5.392	9.435

Kindervakanties keurmerk behaald

Humanitas behaalde het keurmerk [kindervakanties](#) van de Stichting Steunpunt Kindervakanties. Hierbij werden zowel documenten als de praktijk getoetst. Er waren nog wat opmerkingen, maar deze zijn in een verbeterplan bijgesteld. In 2015 moeten deze worden geïmplementeerd. Daarnaast ontwikkelden studenten van de Hogeschool Utrecht een nieuw pedagogisch beleidsplan voor Kindervakanties dat in 2015 zal worden geïmplementeerd in alle regio's.

Drie programma's rond complexe problemen van jongeren

Met het bestaande programma Match, het nieuwe programma Tussenstop en de pilot Jeugdsupport heeft Humanitas nu drie programma's om jongeren met complexe problemen te helpen opgroeien. Doel van ieder programma is het risico op maatschappelijke uitval te verminderen door de jongeren handvaten aan te reiken waarmee ze op den duur zelf vorm kunnen geven aan hun leven. Daarbij is een goede samenwerking met de professionele jeugdzorgaanbieders een belangrijke voorwaarde: daarover organiseerde Match in het voorjaar van 2014 ook een mini-symposium in Enschede.

Tussenstop

Het nieuwe programma Tussenstop richt zich op kansrijke zwerfjongeren die tijdelijk worden opgevangen door gastouders. Hierbij wordt geprobeerd te bemiddelen tussen de jongere en zijn ouders/verzorgers. Het programma is gebaseerd op het Engelse 'Nightstop' en wordt gedurende twee jaar gefinancierd door een groot landelijk fonds. De eerste voorbereidingen voor Tussenstop zijn getroffen in de pilotregio's Groningen en Zeeland.

Pilot Jeugdsupport

Jeugdsupport – mogelijk gemaakt door de Nationale Postcode Loterij uit de Extra trekking – richt zich op jongeren (tussen 12 en 25 jaar) in de open en gesloten jeugdzorg en op jongeren (18 jaar en ouder) die de jeugdzorg hebben verlaten. Vrijwilligers bieden hen praktische en emotionele steun naast de professionele hulpverlener. Zij helpen jongeren met het opbouwen van een netwerk, het vinden van een opleiding, het invullen van vrije tijd, het opbouwen van relaties en zo mogelijk ook met het vinden van passend (vrijwilligers)werk en een kamer of woning. Hiermee wil Humanitas voorkomen dat de jonge deelnemers depressief worden, gaan zwerven, verslaafd raken of in de criminaliteit belanden. Jeugdsupport wordt – mede op basis van onze eerdere ervaringen met het programma Match – ontwikkeld in vijf regio's: eind 2014 zijn de eerste vrijwilligers en jongeren geworven en vonden de eerste koppelingen plaats.

Overzicht opgroeiprogramma's

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Humanitas Gevaarlijke Liefde (voorlichting over loverboys)	18	16	14	2532	0	2391
Humanitas Jongerenmaatjes	244	517	813	357	473	862
Humanitas Kindervakantieweken	830	640	788	1.571	1.421	1.580
Humanitas Mentormaatjes (maatjes voor jongeren)	142	319	462	262	230	353
Humanitas Sinterklaasactie	173	134	143	3177	2775	3517
Humanitas Voorlezen	299	439	667	494	493	718
Humanitas Jeugdsupport			25			14
Totaal Opgroeien	1.788	2.065	2.916	8.542	5.392	9.435

Busra, deelnemer Maatjesproject Alphen aan den Rijn

“Ik was geen prater, maar moet je me nu horen: ik kan gewoon niet stoppen.”

“Een tijdje had ik veel problemen. Thuis, maar ook op school. Ik was brutaal, schreeuwde, vocht, en had verkeerde vrienden. Ik kon geen 'nee' tegen ze zeggen. Als ze mij geld vroegen, gaf ik het, omdat ik graag help. Maar mijn vertrouwen werd steeds beschaamd. Het dreigde mis te gaan met me en ik kwam niet meer buiten. Ik zei weinig meer, en was het liefst veilig thuis. Soms zat ik 24 uur per dag achter mijn pc te msn'en. Mijn ouders gingen scheiden; dat is in onze cultuur niet normaal. Dat maakt je ook eenzaam. Op school viel het op dat het niet goed ging. Ik kwam bij de jeugdhulpverlening terecht. Maar de man die mij hielp, zat alleen maar op de klok te kijken of de tijd al om was. Mijn verhaal interesseerde hem geen fluit. Uiteindelijk vroeg iemand of een maatje iets voor mij was. Ik wilde het wel proberen en vroeg om iemand die net zo stoer is als ik zelf. Ze hadden een meisje dat van motoren hield. Dat was Eefje. Vanaf de eerste keer was ik blij met haar. Het klikte, en Eefje leerde me van alles. Bijvoorbeeld dat ik best 'nee' kan zeggen. Ik probeerde dit uit bij een vriendin. Ik dacht: die gaat boos worden. Maar dat gebeurde helemaal niet. Dankzij Eefje ben ik echt veranderd. Ik was geen prater, maar moet je me nu horen: ik kan gewoon niet stoppen. Ook met mijn moeder en mij gaat het nu hartstikke goed. We vertellen elkaar alles. Dat het zoveel beter gaat, komt echt door Eefje. Eefje is de eerste die ik echt vertrouw. Dankzij haar is de angst weg. Ze is gewoon een heel goeie vriendin.”

Hoofdstuk 8 – Thema Thuisadministratie

Hoe heeft Humanitas in 2014 de verwachte groei van het aantal deelnemers aan Thuisadministratie opgevangen? Hoe worden de vrijwilligers ondersteund gegeven de toenemende complexiteit van zowel de problemen als de ondersteuning? En wat zijn de kwantitatieve en kwalitatieve effecten van de ondersteuning?

Een vrijwilliger:

“Toen ik Jeanine hielp haar administratie op orde te krijgen, zat ze te huilen van opluchting. Je helpt mensen een frisse start te maken.”

Een deelnemer:

“Elke dag deurwaarders. Elke dag zorgen. En toen die hulp. Ineens had ik weer hoop. Ik durf weer naar de toekomst te kijken.”

Waarom het thema Thuisadministratie?

Uit enkele studies (onder andere [Jungmann](#), 2012) komen relaties naar voren tussen langduriger afhankelijkheid van een uitkering en schulden, recidive in criminaliteit en schulden of gezondheidsproblemen en schulden. Door met Thuisadministratie de administratie van deelnemers (weer) onder controle te krijgen, wil Humanitas huisuitzettingen, afsluitingen van gas, water en licht, en het oplopen van schulden voorkomen. Gezien de sterke samenhang in schulden en het gebruik van voorzieningen zoals maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, verslavingszorg en maatschappelijke opvang, mag aangenomen worden dat Thuisadministratie ook bijdraagt aan een verminderd of kortdurender beroep op deze voorzieningen.

Resultaten

In het jaarplan voor 2014 gaven we aan, duizend Nederlanders extra door de crisis te willen helpen en nog eens tweeduizend mensen extra te willen voorlichten om hun financiële zelfredzaamheid te vergroten. Deze aantallen zijn ruimschoots gehaald. De vraag naar Humanitas Thuisadministratie blijft maar groeien, tot zelfs 12.270 deelnemers in 2014. Dit komt deels doordat de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland is toegenomen (2,5 miljoen Nederlanders leeft onder de armoedegrens en 32,1% van de huishoudens heeft een vorm van betalingsachterstand) en deels doordat op de traditionele vangnetten (zoals AWBZ, Wmo) sterk wordt bezuinigd. Om deze mensen te kunnen helpen, zijn steeds meer vrijwilligers nodig. Mede door onze wervingscampagne in 2014, onder andere via het netwerk van de Rabobank, groeide het aantal vrijwilligers naar 3.816.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Totaal Thuisadministratie	2.123	2.925	3.816	8.087	8.775	12.270

Samenwerking met Rabobank

De Rabobank Foundation financiert de uitbreiding en versterking van Thuisadministratie voor de periode 2014–2016. Daarnaast zijn Humanitas-afdelingen gaan samenwerken met lokale Rabobanken. Eerst zijn vijf pilots gestart om de mogelijkheden voor het vroegsignaleren van hulpvragers en het werven van vrijwilligers te verkennen. Ondertussen melden zich steeds meer geïnteresseerde lokale Rabobanken of afdelingen. Van daaruit worden andere lokale partners in de regio betrokken en wordt het lokale netwerk versterkt.

Aandacht voor preventie en vroegsignalering

Hoe voorkomen we dat mensen in (ergere) financiële problemen raken? Hoe kunnen mensen in een vroegtijdig stadium worden doorverwezen naar de juiste instantie? Waarmee vergroten we via een gezamenlijke aanpak hun zelfredzaamheid? Hierover is Humanitas in 2014 niet alleen met de Rabobank in gesprek gegaan maar ook met organisaties binnen de schuldhelpverlening (gemeenten, Bureau Kredietregistratie), commerciële organisaties die als eerste betalingsachterstanden signaleren (energieleveranciers, telecombedrijven en woningcorporaties), welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk en kennisorganisaties.

Onderzoek naar effectiviteit

Dat Thuisadministratie werkt, weten we. Maar hóé goed? In 2014 is de Hogeschool Utrecht in samenwerking met afdelingen van Humanitas een driejarig onderzoek gestart naar de kwantitatieve en kwalitatieve effectiviteit van Humanitas Thuisadministratie. Indien die nog mogelijk zijn, willen de onderzoekers ook voorstellen voor verbeteringen doen.

Complexiteit neemt toe

Vrijwilligers van Thuisadministratie ervaren een toenemende diversiteit en complexiteit in de problematiek van de mensen die zich aanmelden. Dit blijkt uit een intern onderzoek in mei 2014. Gevoegd bij de complexe wet- en regelgeving en procedures van instanties binnen schuldhulpverlening, wordt duidelijk dat het werk van onze vrijwilligers steeds ingewikkelder wordt. Daarom hebben we nieuwe opleidings- en begeleidingsactiviteiten geïnitieerd zoals:

- landelijke studiedagen voor uitvoerende, coördinerende en bestuurlijke vrijwilligers;
- actualisatie en ontwikkeling van nieuwe trainingen Thuisadministratie in nauwe samenwerking met het Nibud en de Hogeschool Utrecht;
- de aanstelling van armoedecoördinatoren in ieder district om afdelingen inhoudelijk te ondersteunen bij Thuisadministratie en het contactleggen met regionale en lokale organisaties en initiatieven.

Cees van Nieuwenhuizen is vrijwillig coördinator Thuisadministratie / Humanitas-afdeling Bommelerwaard

“Wij helpen mensen die onderin het putje zijn beland”

“Het mooie aan dit werk is de verscheidenheid van mensen die je ontmoet. Zo werd ik eens gebeld door een Hells Angel die in de problemen was geraakt. Zijn vrouw ging bij hem weg en liet hem achter met een enorme schuld. Maar ook meldde een mevrouw zich bij mij aan die boekhoudster was en door ellende in haar privéleven jarenlang dozen met paperassen had laten opstapelen. Dan lijkt het aan de buitenkant dat iemand zelf zijn administratie moet kunnen doen, maar toch kwam ze in de problemen. Ook hielp ik een man die binnen een paar weken tijd álles kwijtraakte. Zijn huis en dure auto's. Hij kreeg een ongeluk en kwam terecht in de daklozenopvang. Niemand kon hem helpen. Wij nemen dan het voortouw, informeren alle instanties zodat ze op de hoogte zijn van zijn situatie, en schakelen maatschappelijk werk in zodat hij weer een dak boven zijn hoofd krijgt. Als coördinator van Thuisadministratie zorg ik ervoor al deze mensen ondersteuning krijgen van een vrijwilliger. Als mensen dan weer op het goede spoor zijn gekomen. Als dat gelukt is ben ik blij. Ik kom veel mensen tegen die veel ellende hebben meegemaakt, maar ik kan dat goed van me afzetten. Dat heb ik geleerd in mijn voormalig werk als bankier. Daarnaast helpen de terugkombijeenkomsten voor vrijwilligers. Daar kunnen we alles met elkaar bespreken.”

Hoofdstuk 9 – Thema Detentie

Wat waren de resultaten van Detentie in 2014? Waaruit bestond de extra aandacht voor het onderwerp? En waarom zijn er drie pilots opgezet en wat voegden zij toe aan het bestaande programma-aanbod?

Vrijwilliger

“Ex-gevangenen krijgen een nieuwe start niet cadeau. Dat is hard werken. Het is mooi als je daar bij kunt helpen.”

Een deelnemer:

“Het is niet makkelijk om na de gevangenis je leven weer op te pakken. Dat iemand in me geloofde en me steunde, betekende zoveel voor me!”

Waarom het thema Detentie?

Wanneer ex-gedetineerden aan hun lot worden overgelaten, is de kans groter dat zij in hun oude gedrag vervallen en opnieuw de fout ingaan. Onderzoek heeft aangetoond dat de kans op recidive wordt verkleind wanneer mensen tijdens of na hun detentie contact hebben met leden van een sociaal netwerk en door ondersteuning bij leefomstandigheden na detentie, onder andere op het gebied van wonen, werken, zorg en schulden. Hierin voorziet Humanitas met diverse programma's. Daarnaast biedt Humanitas ondersteuning aan de achterblijvende kinderen van ouders – met name moeders – in detentie. Onderzoek laat zien dat deze kinderen extra kwetsbaar zijn en op veel gebieden risico's lopen (huisvesting, sociaal emotionele ontwikkeling, armoede, blootstelling aan geweld). Juist in de beginfase – wanneer de moeder net is opgepakt – kunnen allerlei zaken fout gaan. Een vroege interventie kan dit voorkomen.

Resultaten

We bereikten met onze detentieprogramma's in 2014 nagenoeg evenveel mensen als het jaar daarvoor: bijna 3.300. Daarmee voldeden we niet helemaal aan onze ambities. Met name de opvoedingsondersteuning van moeders in detentie bleef achter bij de verwachting. Het aantal ondersteunde vaders steeg daarentegen wel, voor het eerst. De focus binnen het thema Detentie komt steeds meer te liggen op de ondersteuning van (ex)gedetineerden bij een goede terugkeer in de samenleving. Zo groeide het programma Een Nieuwe Start naar ruim 1.200 deelnemers. Ook voor de komende jaren verwachten we door de opzet van meerdere re-integratiecentra hier een sterke groei in.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Totaal Detentie	585	512	719	2.986	3.300	3.340

Detentie in de etalage

Er was in 2014 veel aandacht voor het thema Detentie:

- Van Mens Tot Mens in juni ging in z'n geheel over Detentie.
- Humanitas heeft een landelijke nieuwsbrief - zowel intern als extern – over het onderwerp uitgegeven.
- Filmmaker Anneloor van Heemstra volgde in de documentaire 'Zodra ik buiten kom' drie vrouwen die tijdens hun detentie invulling proberen te geven aan hun moederschap. Gezin in Balans heeft hieraan meegewerkt. In de pers was veel aandacht voor de première.
- Daarnaast werkte Gezin in Balans mee aan een persbericht van de PvdA over de zorg door gemeenten voor opvang en begeleiding van kinderen van een gedetineerde ouder. De conclusie: die zorg is niet goed geregeld.

Samenwerking 4VO met Oranje Fonds en Justitie

Als reactie op een door de Tweede Kamer aangenomen motie om het budget voor het vrijwilligerswerk onder (ex-)gedetineerden structureel te verdubbelen tot ruim € 3 miljoen, hebben de vier betrokken vrijwilligersorganisaties Exodus, Gevangenzorg Nederland, Bonjo en Humanitas (4VO) 10 speerpunten opgesteld voor groei en ontwikkeling van het vrijwilligerswerk binnen het thema Detentie in de komende drie jaar. Zo willen we gezamenlijk de strijd met het hoge recidivecijfer in Nederland aanbinden.

We streven hierbij naar een verdubbeling van het aantal vrijwilligers van circa 3.500 nu naar 7.000 begin 2017. De speerpunten zijn in een notitie verwoord die we hebben aangeboden aan het Oranje Fonds en de Dienst Justitiële Inrichtingen.

Gezin in Balans ‘in balans’

Met Altijd vader erbij, biedt Gezin in Balans sinds 2014 een integraal aanbod aan ouders in detentie: de bezoekmoeder en bezoekvader tijdens detentie; het gezinsmaatje en bezoekmaatje voor de achterblijvende kinderen en hun ouders/tijdelijke verzorgers (Wie let er op de kleintjes); en moedermaatjes en vadermaatjes na detentie (nazorg). In de pilot Altijd vader in PI Vught delen vaders hun zorgen over de kinderen en de opvoeding met elkaar en met een vrijwilliger. Tijdens groepsbijeenkomsten wordt er met de vaders gekeken hoe de vader-kind dagen vorm gegeven kunnen worden. Na afloop van de dagen worden ze met de groep geëvalueerd en worden er afspraken gemaakt voor de volgende bijeenkomsten. Daarnaast zijn er individuele maatjestrjecten: een gedetineerde vader wordt aan een vrijwilligers gekoppeld die wekelijks op bezoek komt. De samenwerking tussen PI Vught en Humanitas verliep goed: Humanitas krijgt ook alle ruimte de pilot verder vorm te geven.

Nieuw: (H)erken de lvb'er

Het is heel belangrijk dat coördinatoren en vrijwilligers gedetineerden met een licht verstandelijke beperking (lvb'er) her- en erkennen. Daardoor ontstaat meer begrip voor wie lvb'ers zijn, wat ze voelen, wat ze begrijpen én wat ze niet begrijpen. Dat kalmeert en geeft zelfvertrouwen, ook in contacten met anderen – familie, medegedetineerden, medewerkers. In die gemoedstoestand verloopt het aanleren van regels en procedures bovendien makkelijker. En dát leidt weer tot meer rust binnen inrichtingen en meer kans op een succesvolle re-integratie. Daartoe hebben we in samenwerking met MEE in 2014 de eerste groep coördinatoren en vrijwilligers getraind.

Meer focus op succesvol terugkeren

Mede op basis van de ervaringen met het succesvolle programma Een Nieuwe Start is Humanitas in 2014 re-integratiecentra voor (ex)gedetineerden begonnen – zowel binnen de PI als daarbuiten en bemenst door vrijwilligers. (Ex-)gedetineerden kunnen hier zelfstandig en met eigen verantwoordelijkheid werken aan hun maatschappelijke integratie bij terugkeer uit detentie door allerlei praktische zaken te regelen. Onze deelnemers bieden hen daarnaast een luisterend oor en geven hen tools mee op het gebied van sociale vaardigheden. Het – ambitieuze – programma is gestart in de PI's Bijlmerbajes, Tafelbergweg en Vught, en zal in 2015 uitbreiden naar 16 locaties.

Overzicht detentieprogramma's	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Humanitas Een Nieuwe Start	61	133	166	147	227	1268
Humanitas Gezin in Balans (voor ouders in detentie)	236	208	267	1.207	1.128	416*
Humanitas Maatjes (ex-)gedetineerden	288	171	286	1.632	1.945	1.656
Totaal Detentie	585	512	719	2.986	3.300	3.340

* in 2014 wordt door overgang naar het Humanitas Registratie Systeem binnen Gezin in Balans niet meer per traject geregistreerd maar per deelnemend gezin of deelnemende ouder.

Liesbeth van der Meij is vrijwilliger bij het landelijk programma Gezin in Balans

“Het begin was doodeng”

“Ik wilde iets doen voor mensen in plaats van scoren in mijn commerciële baan. Daarom dacht ik aan vrijwilligerswerk. Net op dat moment, zo'n anderhalf jaar geleden, las ik in de krant over Humanitas en Gezin in Balans, een project voor ex-gedetineerde moeders. Ze zochten vrijwilligers. Ik bleef er maar naar kijken. Tot ik de stoute schoenen aantrok. Het begin was doodeng. Maar ik geloof dat mijn maatje – een ex-gedetineerde moeder van net in de twintig – het net zo eng vond. We kregen snel een band. Ik luisterde vooral, zij vertelde. Over de toekomst, niet over het verleden. Ik weet nog altijd niet waarom mijn maatje in de gevangenis zat – dat doet er ook niet toe. Je helpt iemand met het weer op de rails krijgen van haar leven. Toen ze vrijkwam, had ze geen huis, geen werk en geen school. Ze dacht dat de hele wereld tegen haar was, behalve ik. Wat ik deed, waardeerde ze daarom erg en dat merkte ik ook. Aan kleine dingen meestal, zoals toen we naar de Dienst Werk en Inkomen gingen. Ze tikte me op mijn schouder en zei: “Ik ben heel blij met je!” Dat zijn mooie momenten. Dit werk doet je echt goed. Sinds ik vrijwilliger ben, maak ik me niet meer druk om pietluttigheden en besef ik hoe fijn ik het heb in mijn eigen leven.”

Hoofdstuk 10 - Middelen

Over welke middelen beschikte Humanitas in 2014? Verschilden onze inkomstenbronnen in het verslagjaar met die in 2013? En wat was ons financieel resultaat in 2014?

Middelen

Alle activiteiten worden – kostendekkend – gefinancierd met inkomsten uit uiteenlopende bronnen: eigen verenigingsmiddelen en bijdragen van overheden, loterijen, particuliere fondsen en sponsors. De vermindering van de subsidies van Rijk en Provincies maakt dat we nadrukkelijker op zoek moeten naar inkomsten uit andere bronnen. Van belang hierbij was in 2014 de relatieve groei van het totaal aan particuliere middelen ten opzichte van de verworven overheidsbijdragen.

Inkomstenbronnen

Inkomstenbronnen	Realisatie 2012	Realisatie 2013	Realisatie 2014
Subsidies			
- Rijk	941.984	734.720	1.018.039
- Provincie	1.009.103	991.834	994.351
- Gemeente	8.942.954	9.783.580	10.638.658
Totaal	10.894.041	11.510.134	12.651.048
Baten acties derden (waaronder loterijen)	5.939.845	5.113.573	7.379.351
Contributies van leden	240.077	234.492	210.981
Giften, donaties en schenkingen	313.314	315.663	278.495
Particuliere fondsen	733.433	844.288	1.392.429
Nalatenschappen	252.682	82.218	376.324
Overige baten	786.683	597.572	504.505
Beleggingen	724.690	457.701	592.140
Totaal	19.884.765	19.155.641	23.385.273

Doelstelling 6

We hebben de doelstelling 'Groeï en diversiteit financiën' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

'We gaan inzetten op inkomsten uit nalatenschappen, het pakket particuliere fondsen uitbreiden en de leden- en donateurswerving stimuleren bij de afdelingen.'

Deze doelstelling is deels behaald.

Dank aan de Nationale Postcode Loterij

Ook over 2014 is Humanitas weer veel dank verschuldigd aan de [Nationale Postcode Loterij](#). Dankzij een bedrage van € 4.500.000,- hebben wij weer veel van onze doelstellingen kunnen verwezenlijken. We zien ook voor de komende jaren weer uit naar een prettige en vruchtbare samenwerking.

De Nationale Postcode Loterij

Met de flinke bezuinigingen waar het kabinet op inzet, neemt het belang van particuliere fondsenwervers zoals de Nationale Postcode Loterij toe. De goeddoelenloterij is een bewezen en succesvol middel tot fondsenwerving. De bijdrage van de loterij en haar deelnemers is uniek, want deze is niet alleen meerjarig, maar goede doelen bepalen ook zelf de besteding ervan, op basis van hun expertise.

Inmiddels wordt er jaarlijks door de Goede Doelen Loterijen (Nationale Postcode Loterij, BankGiro Loterij en VriendenLoterij) ruim € 425 miljoen geworven voor het goede doel. De Goede Doelen Loterijen zijn hiermee de grootste fondsenwerfer van Nederland: 25 procent van alle private giften in Nederland komt van de deelnemers van de Goede Doelen Loterijen. Maandelijks spelen 3,5 miljoen huishou-

dens in Nederland met deze loterijen mee, en met de helft van hun lot dragen ze bij aan een betere wereld.

De drie loterijen hebben als missie het steunen van goede doelen die werken aan:

- een rechtvaardige en groene wereld: Nationale Postcode Loterij;
- cultuur en behoud cultureel erfgoed: BankGiro Loterij;
- verbetering van welzijn en gezondheid in Nederland: VriendenLoterij.

Het huidige kabinet heeft aangegeven het kansspelbeleid te willen moderniseren. Wij hopen dat de voorgestelde wijzigingen in het kansspelbeleid de Nationale Postcode Loterij voldoende ruimte geeft om de succesvolle fondsenwerving op dit niveau voort te zetten. Zonder de Postcode Loterij en haar deelnemers zouden wij immers een groot deel van onze initiatieven niet kunnen realiseren.

Overige fondsen

Het samenwerkingsverband met de Rabobank Foundation heeft in 2014 geleid tot een enorme groei van Humanitas Thuisadministratie. De foundation leverde niet alleen geld maar ook mensen: tal van (gepensioneerde) bankmedewerkers zijn als vrijwilliger aan de slag gegaan om de financiële zelfredzaamheid van mensen in hun regio te versterken. Ook het Nibud heeft aan deze samenwerking een bijdrage geleverd. Verder hebben we een overeenkomst afgesloten met Adessium en ons voor het eerste georiënteerd op het fenomeen Social Impact Bonds: dat zal in 2015 een nader vervolg krijgen.

Leden en donateurs

Het totaal aantal leden is gegroeid met meer dan duizend tot 12.548. Dit komt vooral door de aanwas van 1.200 nieuwe leden-vrijwilligers: we deden vrijwilligers opnieuw het aanbod gratis lid te worden. Het gratis lidmaatschap voor vrijwilligers wordt het gehele jaar onder de aandacht gebracht door de coördinatoren en zal in de toekomst worden ingebed in het Humanitas Registratie Systeem en bij de evaluatieonderzoeken. Het aantal betalende leden is iets afgenomen, voornamelijk door natuurlijk verloop. Verder neemt het aantal schenkingsovereenkomsten toe. Ook het aantal vaste donateurs nam met een kleine honderd af tot 1.413.

Doelstelling 4

We hebben de doelstelling 'Groeï aantal leden' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

'Eind 2014 is het aantal leden met 3% gestegen tot ruim 11.000.'

Deze doelstelling is behaald.

Leden- en donateurswerving op de afdelingen

Omdat dat effectiever blijkt dan werven op landelijk niveau, zet Humanitas steeds meer in op het lokaal werven van nieuwe leden en donateurs. Uitgebreide, handzame handleidingen zijn opgesteld en makkelijk te vinden door de afdelingen om leden en donateurs op lokaal niveau te werven. Op alle vijf de districten is een fondsenwerfer aangenomen die de afdelingen bij het fondsenwerven ondersteunt. Drie van hen hielden in 2014 een nulmeting bij hun afdelingen om in kaart te brengen waar ze behoefte aan hebben met betrekking tot fondsenwerving. Op basis van deze inventarisatie kunnen de afdelingen intensieve ondersteuning krijgen van de fondsenwerfer op het landelijk bureau.

Ontwikkelingen in nalatenschappen

Onze achterban weet ons steeds vaker te vinden als het gaat om nalaten aan Humanitas. In iedere uitgave van het magazine Van Mens Tot Mens wordt aandacht besteed aan het onderwerp. Ook schrijven we leden en donateurs hier persoonlijk over aan. Los daarvan ontvingen wij in 2014 € 350.000,- inkomsten uit nalatenschappen tegen € 82.000 het jaar daarvoor.

Financieel resultaat

Het resultaat komt in 2014 na mutaties bestemmingsreserve en bestemmingsfondsen uit op een negatief bedrag van € 343.915,-. In de begroting was rekening gehouden met een overschot van € 86.000,-. Het verschil tussen gerealiseerd en begroot resultaat laat zich in hoofdlijnen als volgt verklaren:

- meer afschrijvingen afgerond € 145.000,-;
- afboeking vordering Humanistisch Verbond afgerond € 160.000,-;
- investering overname Home-Start € 42.500,-;
- onttrekking continuïteitsreserve district Zuid € 40.000,-.

Groei

In 2014 is sprake van een flinke groei in activiteiten, vrijwilligers en deelnemers. Het aantal deelnemers steeg van 51.470 in 2013 naar 57.800 in 2014: een stijging van bijna 12%. Ten opzichte van de begroting stijgt het aantal deelnemers met bijna 10%. Het totaal aan inkomsten kwam in 2014 met € 3.172.273,- ruim 15% hoger uit dan begroot (€ 23.385.273,- ten opzichte van de begrote € 20.213.000,-). Investing in fondsenwerving heeft ook geleid tot meer diversiteit in inkomsten. In 2014 bedroegen de uitgaven in totaal bijna € 22,6 miljoen, waarvan ruim € 19,2 miljoen is besteed aan de doelactiviteiten, dat is afgerond 82% van de baten. De totale uitgaven waren begroot op ruim € 20,5 miljoen, waarvan ongeveer € 17,3 miljoen aan doelactiviteiten, dat is afgerond 86% van de baten.

Inkomsten

Humanitas kent vijf soorten inkomsten:

1. baten uit eigen fondsenwerving (contributies, giften, donaties, schenkingen, nalatenschappen en particuliere fondsen);
2. baten uit acties van derden (onder andere de Nationale Postcode Loterij en VriendenLoterij);
3. subsidies van overheden (gemeentelijk, provinciaal en landelijk);
4. baten uit beleggingen (dividend en couponrente, koers- en valutaresultaat en bankrente spaar-tegoeden);
5. overige baten (opbrengst projecten en activiteiten, ontvangen huren en deelnemersbijdragen, administratieve dienstverlening en overige).

Drie van de vijf inkomstenbronnen droegen bij aan de stijging in inkomsten:

- eigen fondsenwerving: € 726.229,-
- acties van derden: € 2.274.351,-
- baten uit beleggingen: € 272.140,-

De subsidies overheden kwamen € 32.952,- lager uit dan verwacht. De overige baten lagen € 67.945,- lager dan begroot. Van de extra baten uit eigen fondsenwerving en uit acties van derden heeft een deel betrekking op meerdere jaren. Het gaat hierbij om de door Rabobank Foundation en Rabobank Klantenfonds voor 2014 tot en met 2016 toegekende bijdragen en de baten uit de Extra trekking van de Nationale Postcode Loterij, eveneens bedoeld voor 2014 t/m 2016. Voor de baten voor 2015 en 2016 zijn bestemmingsfondsen gevormd.

Bestedingen

Humanitas besteedt haar inkomsten aan:

1. doelactiviteiten, ondergebracht in de zes thema's;
2. kosten voor de verwerving van baten;
3. kosten van beheer en administratie.

Per 1 januari 2014 is de indeling in programmalijnen vervangen door de indeling in thema's: Opvoeden, Opgroeien, Detentie, Thuisadministratie, Eenzaamheid en Verlies. Hierbij zijn de vergelijkende cijfers van 2013 herschreven naar thema's.

De besteding aan de doelstellingen (de thema's) overtrof de begroting met bijna 11% of € 1.900.842,- (€ 19.232.142,- ten opzichte van de begrote € 17.331.300,-). Dit is lager dan de groei in baten omdat een groot deel van de extra baten in 2015 en 2016 besteed zal worden. De totale wervingskosten van particuliere middelen bedroeg in 2014 19% van de totale baten uit de particuliere fondsenwerving: begroot was 24%, gelijk aan het percentage over 2013. Het verschil met de begroting 2014 en de realisatie 2013 ligt in de hoger dan begrote baten.

De kosten van beheer en administratie kwamen 2,3% of € 59.524,- hoger uit dan begroot (€ 2.730.224,- ten opzichte van de begrote € 2.670.700,-). Het percentage van de totale kosten beheer en administratie ten opzichte van de totale lasten is in 2014 iets lager dan begroot, nl. 12,1% ten opzichte van 13,0% (2013 11,8%).

Hoofdstuk 11 - De organisatie

Hoe is goed bestuur bij Humanitas geregeld? Waarvoor zijn hoofdbestuur, ledenraad en directie verantwoordelijk, wat is hun samenstelling, wat deden zij in 2014? En welke personele ontwikkelingen waren er bij Humanitas?

Goed bestuur

In 2014 heeft de vereenvoudiging van de (bestuurlijke) organisatie gestalte gekregen: onder meer door de functies besturen, toezicht houden en uitvoeren goed te scheiden. Het hoofdbestuur bestuurt, de ledenraad controleert en houdt toezicht, de directie voert uit. We bespreken deze functie hieronder kort. In de jaarlijkse [Verantwoordingsverklaring](#), een belangrijke voorwaarde voor het hebben en houden van het CBF-keurmerk, lichten we het bestuurlijk proces uitvoerig toe.

Randvoorwaarde 1

We hebben de randvoorwaarde 'Naar een heldere en eenvoudiger organisatie' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2014 onder meer vertaald in:

'Implementatie van de besluiten "Naar een modern en slagvaardig Humanitas", waaronder de verkiezingen en inwerken van de ledenraad.'

Aan deze randvoorwaarde is dus voldaan.

Taken hoofdbestuur

Het hoofdbestuur is belast met het algemene bestuur van de vereniging en verantwoordelijk voor de beleidsbepaling op strategisch niveau. Het hoofdbestuur vertegenwoordigt de vereniging en kan de directeur dan wel een of meer andere functionarissen volmacht geven de vereniging binnen de daarin omschreven grenzen te vertegenwoordigen. Het hoofdbestuur bestaat uit maximaal negen natuurlijke personen. Zij worden door de ledenraad benoemd – de voorzitter, de secretaris en de portefeuillehouder financiën in functie.

Samenstelling hoofdbestuur 2014

Leden o.v.v. laatste hoofd- en relevante nevenfuncties	Voordracht van:	Eerste termijn:	Tweede termijn:
Marijke van Eck , voorzitter <i>Laatste hoofdfunctie (2002-2011)</i> directeur Nationale Vereniging De Zonnebloem <i>Nevenfuncties</i> <ul style="list-style-type: none">• lid van adviescomité Tegengaan eenzaamheid ouderen gemeente Schiedam• voorzitter thematische begeleidingscommissie donatieprogramma 2012-2014 van de fondsen RCOHK (Roomsche Catholiek Oude Armen Kantoor) en Fonds Sluyterman van Loo	hoofdbestuur	2011-2015	
Jaap Dijkstra , portefeuillehouder financiën <i>Laatste hoofdfunctie (2003-2007)</i> directeur Externe Relaties Stichting Hivos <i>Nevenfunctie</i> <ul style="list-style-type: none">• beleidsadviseur Stichting Hivos• lid Raad van Toezicht Universiteit voor Humanistiek (NB treedt af begin 2014)• lid bestuur Zorgbelang Zuid-Holland	hoofdbestuur	2007-2011	2011-2015
Jan Schermer , secretaris <i>Laatste hoofdfunctie (1998-2007)</i> directeur Personeel, Organisatie en Veiligheid GVB Amsterdam (per 2007: GVB Holding NV)	hoofdbestuur	2011-2015	

<p>Els Kuijper, vice-voorzitter <i>Laatste hoofdfunctie (2009-2010)</i> voorzitter en Portefeuillehouder Algemene Bestuurlijke en Juridische Zaken, Veiligheid, Financiën, Wijkaanpak, Ruimtelijke Ordening en Jeugdbeleid Deelgemeente Hilligersberg Schiebroek Rotterdam <i>Nevenfuncties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • voorzitter kamer VI Algemene Bezwaarschriften-commissie Gemeente Rotterdam • Raad van Toezicht Stek Jeugdhulp Rotterdam 	Humanitas Rotterdam	2006-2010	2010-2014
Overige leden van het hoofdbestuur:			
<p>Rob Detiger <i>Laatste hoofdfunctie (1986-1990)</i> algemeen directeur Muziekschool Eindhoven <i>Nevenfuncties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • oud-voorzitter Humanitas Auditcommissie Beheer & Financiën • oud-voorzitter Humanitas district Zuid 	hoofdbestuur	2013-2017	
<p>Mary Geurts <i>Hoofdfunctie</i> manager Liander Opleidingen</p>	ondernemingsraad	2009-2013	2013-2017
<p>Judith Metz <i>Hoofdfunctie</i> lector Youth Spot - Jongerenwerk in de grote stad aan de Hogeschool van Amsterdam (HvA) <i>Nevenfuncties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • voorzitter examencommissie Master Social Work aan de HvA • lid Begeleidingsgroep Databank Methodieken Pedagogische Kwaliteit van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) • bestuurslid Stichting 't Groene Sticht, Utrecht • freelance advies, onderzoek en inleidingen op het terrein van welzijn, civil society en burgerparticipatie 	hoofdbestuur	2013-2017	
<p>Theo van Oosten <i>Hoofdfunctie</i> plaatsvervangend directeur Oranje Fonds <i>Nevenfuncties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • lid steering committee Transnational Giving Europe • plaatsvervangend lid Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland • voorzitter RvC Woningbouwvereniging Utrecht • voorzitter Bob van de Hout Fonds, Utrecht 	hoofdbestuur	2013-2017	

Werkzaamheden hoofdbestuur

Het hoofdbestuur kwam in 2014 zes keer bijeen. Binnen en buiten de bestuursvergaderingen is er veel tijd besteed aan het goed functioneren van de nieuwe ledenraad en de nieuwe verhoudingen in de governance-driehoek hoofdbestuur – ledenraad – directeur. Ook de verhoudingen en de communicatielijnen binnen de vereniging, met afdelings- en districtsbesturen, de ondernemingsraad en de Humanitas-stichtingen, werden opnieuw gedefinieerd en afgestemd. Naast de jaarlijks terugkerende onderwerpen besteedde het hoofdbestuur aandacht aan de evaluatie van het lopende Strategieplan 2012-2015, de uitlijning van de totstandkoming van het nieuwe Strategieplan voor de periode 2016-2019, risicomanagement (de top 10-risico's) en de zelfevaluatie (zie hierna). Verder bespraken de bestuursleden de positiebepaling van Humanitas ten opzichte van de transitie en de Wmo, de scholing van vrijwilligers en de Humanitas Academie, betaalde versus onbetaalde coördinatie, en de relatie van Humanitas met het bedrijfsleven. Er is een uitvoerig [bestuursverslag](#) beschikbaar.

Risicobeheersing

Op basis van een eerder vastgesteld overzicht van belangrijkste externe en interne risico's zijn de vijf belangrijkste risicogebieden geanalyseerd en is nagegaan of aanvullende maatregelen nodig zijn en zo ja, op welke termijn. Als belangrijkste risico's zijn genoemd: negatieve publiciteit, continuïteit in besturen, kwaliteit van het vrijwilligerswerk, financiële risico's, en de decentralisatie zorg en de jeugdzorg ('transities'). Om de impact van de risico's te beperken, noemen we hier per genoemd risico één of twee maatregelen: de aansluiting bij reikwijdte en tempo van sociale media inzake crisiscommunicatie is verbeterd, er is meer aandacht voor inwerken en opleiden van nieuwe bestuursleden, er is een aanvang gemaakt met uniformering van kwaliteitsnormen van programma's en versterking kennis op gebied van monitoring en evaluatie, een lange termijn liquiditeitsaanpak is ontwikkeld, en betere informatie aan districten en afdelingen inzake opereren in aanbestedingen is in de nieuwe transitie-notitie opgenomen.

Zelfevaluatie hoofdbestuur

Ook in 2014 evalueerde het hoofdbestuur het eigen functioneren. De belangrijkste uitkomsten:

- Het hoofdbestuur wil agendasettend zijn, tijdig trends waarnemen, richting geven, mede-sturend de lijnen uitzetten en vooral het verschil maken voor de vereniging door specifiek om terugkoppeling te vragen aan de directie (impact monitoren).
- In het proces naar meer besturen op afstand heeft het hoofdbestuur een visie geformuleerd op de verhouding bestuur-directie-uitvoeringsorganisatie. Besturen op afstand is goed, maar het hoofdbestuur wil wel voeling houden met wat er in de districten speelt en de vertrouwensband met de districtsbesturen uitbouwen. Dit gebeurde in 2014 door in alle districten vijf benen-op-tafelsessies te organiseren. Hierbij waren aanwezig: de bestuursvoorzitter, de bestuurlijke aandachtsgebiedhouder voor het district, een delegatie van het districtsbestuur, de districtsmanager en de directeur.
- Het hoofdbestuur heeft in 2014 meer aandacht besteed aan het verbreden van zijn zichtbaarheid binnen de vereniging en het versterken van de legitimiteit, bijvoorbeeld door na vergaderingen in de digitale nieuwsbrief kort verslag te doen van discussieonderwerpen en genomen besluiten. Een aandachtspunt blijft het voor afdelingen (verfijnd) zichtbaar maken van het effect van bestuursbesluiten.

Taken ledenraad

Het toezicht op het bestuurlijk functioneren en handelen ligt bij de ledenraad, het hoogste orgaan binnen Humanitas. De ledenraad dient het algemene verenigingsbelang. De raad is samengesteld uit 25 voor vier jaar gekozen en voor eenmaal herkiesbare leden van de vereniging; de afdelingen in elk van de vijf districten benoemen vijf van hen. De ledenraad wordt driemaal per jaar bijeengeroepen voor het goedkeuren van het gevoerde beleid aan de hand van de jaarrekening en het jaarverslag, het vaststellen van het verenigingsjaarplan en de verenigingsbegroting, het vaststellen van strategische plannen en het decharge verlenen aan het bestuur. Over bijzondere beleidskwesties kan ook een buitengewone vergadering uitgeschreven worden.

Samenstelling ledenraad

De ledenraad bestond in 2014 uit de volgende personen (in alfabetische volgorde):

Naam	Regio
John van den Assem	Secretaris afd. Noordwest Veluwe en portefeuillehouder Steun bij Rouw en Verlies
Ingrid Banen - Sieverts	Lid (oud-secretaris) afdeling Purmerend
Dirk van Beek	Lid (fondsenwerver en oud-bestuurslid) afdeling Maastricht
Ada van Bergen	Lid (oud-voorzitter en portefeuillehouder financiën) afdeling Delft
Evelien Blaauw	Voorzitter afdeling De Friese Meren
Henk Diependaal	Lid (oud portefeuillehouder financiën) afdeling Bommelerwaard
Jacqueline Eckhardt	Bestuurslid afdeling Haagland
Erik Gallé	Lid (bestuursadviseur (en oud-voorzitter) afdeling Rijnland
Henk Goudbeek	Voorzitter afdeling Oostelijke Achterhoek
Liesbeth Hanrath *	Vrijwillig coördinator project Thuisadministratie afdeling Groningen

Naam	Regio
Kees in 't Panhuis	Bestuurslid Westelijke Mijnstreek
Geert Joosten	Lid (oud-voorzitter afdeling Groningen, oud-voorzitter gewest Groningen en oud-voorzitter district Noord)
Karin Kalverboer	Lid (oud-voorzitter afdeling Haren en oud-voorzitter district Noord)
Herman Kassenberg	Bestuurslid afdeling Noordoost Friesland, lid werkgroep Levensboek Groningen, lid werkgroep Taalondersteuning Groningen
Hans Kok	Voorzitter afdeling Twente
Leen de Kramer	Voorzitter afdeling Helmond
Bella van der Linden	Secretaris afdeling Utrecht
Eduard Loenen	Bestuurslid afdeling Eindhoven
Marjan Mijnsbergen	Lid (oud-bestuurslid) afdeling Roosendaal
Willemijn Milders	Lid (oud-vrijwilliger Praatlijn en Een Nieuwe Start) afdeling Amsterdam
Pieter Polet	Lid (oud-vrijwilliger Thuisadministratie) afdeling Rijnland
Hans Rasch	Lid (portefeuillehouder financiën) afdeling Rijnland
Hanneke Schefer	Secretaris afdeling Deventer
Bram Smit	Bestuurslid afdeling Noord-Kennemerland
Chris Wissenburg	Voorzitter afdeling Heuvelrug

** NB: Liesbeth Hanrath is in 2014 afgetreden omdat zij bij Humanitas in dienst trad. District Noord zal een nieuw lid benoemen per november 2015. Besloten is de vacature in de tussentijd niet te vervullen.*

Werkzaamheden ledenraad

De ledenraad van Humanitas kwam in 2014 drie keer bijeen voor een scholingsbijeenkomst en twee reguliere vergaderingen. Het is de bedoeling dat in elke bijeenkomst een presentatie plaatsvindt over een voor de vereniging actueel thema. Dit jaar waren dat de ontwikkelingen rond Detentie en re-integratie en Thuisadministratie. De focus ligt telkens bij de rol die vrijwilligers op dit onderwerp (kunnen) spelen. Ook was er aandacht voor de rapportages in het kader van het lopend Strategieplan en het proces om te komen tot een nieuw Strategieplan 2016-2019. Daarnaast kwam de behandeling en goedkeuring van de jaarstukken aan de orde. De gezamenlijke scholingsdag van ledenraad, hoofdbestuur en directeur was getiteld 'Besturen en toezicht houden bij Humanitas anno 2014' en ging over ontwikkelingen in de verenigingsdemocratie en 'good governance', de rolverdeling in de driehoek, en de opdracht van een moderne ledenraad.

Taken directie

De dagelijkse leiding van de vereniging en de met haar verbonden werkorganisatie (landelijk bureau en vijf districtskantoren) ligt in handen van de directeur. Het hoofdbestuur benoemt, schorst en ontslaat de directeur, en houdt toezicht op haar of zijn functioneren. De relatie tussen het hoofdbestuur en de directeur is geregeld in een bestuursovereenkomst; in een directie- en managementstatuut zijn de taken en bevoegdheden van de directeur en haar of zijn plaatsvervanger nader uitgewerkt.

Bezoldiging van de directie

De honorering van directeur Eva Scholte is conform de Cao Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening en valt binnen de richtlijnen van de Adviesregeling Beloning Directeuren van Goede Doelen van de VFI. Daarnaast voldoet de honorering aan de Wet Normering Bezoldiging Topfunctionarissen Publieke en Semipublieke Sector (WNT). De totale directiebezoldiging bedroeg in 2014 € 118.740,-; in 2013 was dat € 118.081,-.

Bezoldiging van de directie in 2014	
Naam	E. Scholte
Functie	Directeur
Dienstverband/aard (looptijd)	
Aard (looptijd)	Onbepaalde tijd
Uren	36
Part time-percentag	100
Periode	01.01.2014 - 31.12.2014
Bezoldiging	
Jaarinkomen	
Brutosalaris	€ 83.886
Vakantiegeld	€ 6.703
Eindejaarsuitkering, 13e/14e maand	€ 7.517
Variabel jaarinkomen	0
Totaal	€ 98.106
Sociale-verzekeringslasten (werkgeversdeel)	€ 9.444
Pensioenlasten (werkgeversdeel)	€ 11.190
Overige beloningen op termijn	0
Uitkeringen beëindiging dienstverband	0
Totaal	€ 20.634
Totaal bezoldiging 2014	€ 118.740

Nevenfuncties directeur

Onbezoldigd bestuurslid van de Vereniging Fondsenwervende Instellingen
 Bestuurslid van de Humanistische Alliantie
 Bestuurslid van de Coalitie Erbij

Personeel en organisatie

Op 31 december 2014 hadden 324 medewerkers een dienstverband bij Humanitas. 11 personen werkten in opdracht van de organisatie. 53 mensen (29,2 fte) hebben in het verslagjaar de organisatie verlaten terwijl 87 mensen (48,7 fte) bij ons zijn komen werken. In de loop van 2014 zijn verschillende medewerkers van de landelijke projecten organisatorisch ondergebracht onder diverse districten.

Verhouding flexibele – vaste arbeidsovereenkomsten

Vanaf 2012 is het huidige Organisatiebeleid en het Wervings- en selectiebeleid van kracht. Onderdeel hiervan is een bepaalde normering van vast en tijdelijk personeel per organisatie-eenheid. In eerste instantie was dat 60-40%, vanaf 2013 is de verhouding 65-35%. In 2014 hebben 12 medewerkers een vast contract gekregen. Medio 2014 werd duidelijk dat vanwege verwachte veranderingen in de arbeidswetgeving er vanaf 2015 een mogelijkheid ontstond om weer meer dan voorheen vaste contracten aan te gaan. De kosten van vertrekregelingen bij het wegvallen van subsidies zijn dan lager. De directeur heeft intensief overleg gevoerd met de Ondernemingsraad. Het resultaat daarvan is dat er vanaf 1 januari 2015 weer vaste contracten worden aangegaan indien medewerkers goed functioneren, breed inzetbaar zijn en de verwachting gerechtvaardigd is dat de financiering van de betreffende activiteit niet op korte termijn onder druk staat. In dit kader is ook besloten om het aflopende Sociaal Plan niet te verlengen.

Aantallen beroepskrachten en fte's per organisatie-eenheid op 31 december 2014

Organisatie-eenheid	Beroepskrachten 2013	Fte's 2013	Beroepskrachten 2014	Fte's 2014
Landelijk bureau	50	34,4	59	47,5
Landelijke Projecten	17	9,9	5	3,8
District Noord	42	32,3	42	32,2
District Noordwest	58	36,2	74	49,2
District Oost	55	36,7	59	38,7
District Zuidwest	32	21	37	23,4
District Zuid	48	34,9	48	35,2
Externen			11	4,2

Verzuim

Het gemiddelde verzuim in 2014 bedroeg 5,7%. Dat is een kleine verhoging in vergelijking met het voorgaande jaar (5,3%) en hoger dan het gemiddelde verzuim in de branche Gezondheidszorg- en Welzijn (4,8%). Verzuim is dan ook een constant aandachtspunt bij Humanitas. De afdeling P&O adviseert leidinggevenden in hun rol van verzuimmanager regelmatig over het aanpakken van oorzaak en gevolg van het verzuim. In 2014 zijn in alle districten Sociaal Medische Overleggen met de bedrijfsarts gehouden. Daarnaast is het mogelijk gemaakt op afroep een arbeidsdeskundige te raadplegen. Het verzuimbeleid is aangepast en wordt begin 2015 met alle leidinggevenden besproken.

Klachten

Bestuur en directie van Humanitas zien de klachtenprocedure als een instrument voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Nieuwe vrijwilligers, beroepskrachten maar ook deelnemers worden dan ook gedegen geïnformeerd over de gedragscode en de (klachten)reglementen. In 2014 zijn 33 nieuwe klachten of 'blijken van ongenoegen' geregistreerd. 22 daarvan hadden ook echt betrekking op de Vereniging Humanitas. 20 klachten zijn volgens de interne procedure afgehandeld, twee, afkomstige van vrijwilligers van Humanitas, zijn ingediend bij de klachtencommissie en deels ontvankelijk verklaard conform het klachtenreglement. Tot een hoorzitting heeft het echter niet hoeven komen: partijen zijn weer met elkaar in gesprek gegaan en de klachten zijn ingetrokken.

Wie dienden in 2014 een klacht in?	2012	2013	2014
Deelnemers	7	8	9
Vrijwilligers	3	8	10
Beroepskrachten	1	0	0
Overige belanghebbenden	0	4	3
Totaal	11	20	22

Aard van de klachten

Bij bijna de helft van de klachten was vooral de wijze van communiceren de aanleiding; zes maal betrof het de communicatie rond het beëindigen van de samenwerking met een vrijwilliger of afwijzing van een hulpvraag (deelnemer). Het meest voor klachten gevoelige thema was in 2014 ook weer Thuisadministratie. Daarover werden in 2014 vier klachten ingediend en twee over het onderwerp schuldhelpverlening.

Hoofdstuk 12 - Naar 2015 en verder

Een blik op de toekomst...

Gevolgen van de decentralisaties

De nieuwe [Jeugdwet](#), de [Wmo 2015](#) en de [Participatiewet](#) zijn in werking getreden en hebben consequenties voor zorg en welzijn van iedereen. Daarmee raken ze ook het werk van Humanitas. De meeste afdelingen zijn en blijven actief betrokken bij de ontwikkeling van gemeentelijke en/of regionale plannen in het sociale domein. Alle districten zullen ook de komende jaren regelmatig aandacht besteden aan de gevolgen van de decentralisaties voor het werk van de afdelingen. Ontmoetingen van (naburige) afdelingsbesturen zijn in het bijzonder van belang omdat gemeenten meer en meer zaken in regionaal verband gaan regelen.

Toenemende groei

Het aantal deelnemers zal ook in 2015 en later doorgroeien: deels door een toename van de materiële problemen van veel mensen, deels door een verbreding en verdieping van ons aanbod op het gebied van jeugdzorg. Maatschappelijke ontwikkelingen (terugtrekkende overheid, krimpende beroepsmatige zorg en hulpverlening) zorgen voor een grotere vraag naar vrijwilligerswerk bij complexe ondersteuningsvragen. Dit dwingt Humanitas tot het goed in beeld te hebben en houden van de mogelijkheden, beperkingen en grenzen van onze dienstverlening. En hoewel de groei op zichzelf geen positief maatschappelijk signaal is, is het gunstig dat mensen steeds meer ondersteuning laagdrempelig en dichtbij huis kunnen vinden. Naar verwachting ondersteunt Humanitas in 2015 zo'n 58.000 mensen.

Bijzondere aandachtspunten

De activiteiten Jeugdsupport en Wel Thuis worden naar verwachting volgens plan uitgerold. Verder gaat extra aandacht uit naar:

- de zorg voor de kwaliteit van Thuisadministratie;
- het versterken van de infrastructuur van scholing van vrijwilligers;
- de ontwikkelingen rond de Wmo en de gevolgen daarvan voor deelnemers, vrijwilligers en het werk van de afdelingen.

Steeds meer samenwerking

Het werk van de afdelingen komt meer en meer tot stand in een vorm van samenwerking: met andere (beroepsmatige) organisaties in zorg en welzijn, met Humanitas-stichtingen, met andere lokale en regionale vrijwilligersorganisaties, en met gemeenten. Dat kan het bereik en de kwaliteit van ons werk ten goede komen maar kost wel tijd en bestuurlijke energie.

Nieuw Strategieplan

In 2015 ontwikkelen we een nieuw strategieplan voor de periode 2016-2019 met de uitkomsten van het in 2014 gehouden Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek als belangrijke bouwstenen. Op verschillende momenten worden bestuursleden, vrijwilligers, beroepskrachten en ondernemingsraad uitgenodigd mee te denken over de te volgen koers. Ook de buitenwereld wordt erbij betrokken. Het hoofdbestuur zal het nieuwe plan in november 2015 vaststellen en aan de ledenraad voorleggen.

En verder...

- In 2015 bestaat Humanitas 70 jaar. Op verschillende manieren wordt daarbij stilgestaan: een website over zeven decennia Humanitas in beeld, geluid en tekst, op een landelijke verenigingsdag voor bestuurders, tijdens feestelijke bijeenkomsten voor vrijwilligers op afdelings- of regionaal niveau. Ook verschijnt een bijzondere Van Mens Tot Mens over Vrijwilligerswerk anno NU.
- Het landelijk bureau introduceert in 2015 de nieuwe website. In de nieuwe huisstijl, ontworpen en ingericht vanuit vrijwilligers en deelnemers, zodat die er snel en gemakkelijk de weg op kunnen vinden.

Bijlage – Verantwoordingsverklaring 2015

Deze verklaring wordt afgegeven namens de **Vereniging Humanitas**.

Haar statutaire naam is: *Humanitas, Nederlandse vereniging voor Maatschappelijke Dienstverlening en Samenlevingsopbouw*. Haar statutaire vestigingsplaats is Amsterdam.

In de verklaring is verwoord hoe Humanitas inhoud geeft aan de drie algemene principes van de Code Goed Bestuur in het Reglement CBF-Keur die sinds 1 juli 2008 van kracht zijn, te weten:

- I. Toezicht houden, besturen en uitvoeren
- II. Optimale besteding van middelen
- III. Omgang met belanghebbenden

I. Toezicht houden, besturen en uitvoeren

De Vereniging Humanitas is een landelijk opererende vrijwilligersorganisatie op het gebied van maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Het werk wordt uitgevoerd door 18.000 vrijwilligers die daarbij worden ondersteund door 324 (226 fte's) beroepskrachten. De vereniging telt ruim 11.600 leden en is opgebouwd uit vijf districten, een landelijk bureau en 84 lokale afdelingen. Met 732 activiteiten biedt Humanitas jaarlijks tijdelijke ondersteuning aan 57.800 deelnemers. De vereniging wordt bestuurd door het Hoofdbestuur. De Ledenraad is het hoogste besluitvormende en toezichthoudende orgaan. De dagelijkse leiding is in handen van de directeur.

Toezicht houden

Het toezicht op het bestuurlijk functioneren ligt in handen van de Ledenraad. Deze vormt het hoogste orgaan binnen de vereniging. Ze is samengesteld uit 25 gekozen leden van de vereniging. De afdelingen in elk van de vijf districten benoemen vijf leden van de ledenraad. De leden van de ledenraad worden geacht het algemene verenigingsbelang te dienen en hebben zitting zonder last of ruggespraak. Zij worden gekozen voor de duur van vier jaar en zijn eenmaal herkiesbaar. Daarmee kent de ledenraad een vaste samenstelling. Zij vergadert drie keer per jaar. .

De Ledenraad wordt bijeengeroepen voor het goedkeuren van het gevoerde beleid aan de hand van de jaarrekening en het jaarverslag, het vaststellen van het verenigingsjaarplan en de verenigingsbegroting, het vaststellen van strategische plannen en het decharge verlenen aan het bestuur. Voor het nemen van beslissingen over bijzondere kwesties van beleid kan desgewenst een buitengewone vergadering bijeen worden geroepen.

Besturen

Het Hoofdbestuur is belast met het algemene bestuur van de vereniging en verantwoordelijk voor de beleidsbepaling op strategisch niveau. Het Hoofdbestuur vertegenwoordigt de vereniging in en buiten rechte en is bevoegd tot alle daden van beschikking en beheer. Ook kan het Hoofdbestuur de directeur dan wel een of meer andere functionarissen volmacht te geven om binnen de daarin omschreven grenzen de vereniging te vertegenwoordigen.

Het Hoofdbestuur bestaat uit maximaal 9 natuurlijke personen. Zij worden door de Ledenraad benoemd op voordracht van het Hoofdbestuur. Gestreefd wordt naar een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen en naar een samenstelling die een afspiegeling vormt van de opbouw van de samenleving en naar een evenwichtige regionale spreiding van bestuursleden.

De leden van het Hoofdbestuur dienen te beschikken over een specifiek aantal kwaliteiten en relevant niveau van kennis en ervaring die zijn vastgelegd in het Algemeen Profiel van leden van het Hoofdbestuur. Jaarlijks evalueert het Hoofdbestuur zijn functioneren.

De voorzitter, de secretaris en de portefeuillehouder financiën worden door de Ledenraad in functie benoemd op voordracht van het Hoofdbestuur. .

Uitvoeren

Het Hoofdbestuur laat zich in de uitvoering van zijn taak bijstaan door een beroepsorganisatie, bestaande uit vijf districtskantoren en een landelijk bureau. De dagelijkse leiding van de vereniging en de met haar verbonden organisatie ligt in handen van de directeur.

Het Hoofdbestuur benoemt, schorst en ontslaat de directeur van de vereniging en houdt toezicht op diens functioneren. De relatie tussen het Hoofdbestuur en de directeur is geregeld in een bestuursovereenkomst. De taken en bevoegdheden van de directeur en diens plaatsvervanger zijn nader uitgewerkt in een directie- en managementstatuut. Minimaal eenmaal per jaar bespreekt het Hoofdbestuur – in de vorm van een functioneringsgesprek – de wijze waarop de directeur zijn/haar taken en bevoegdheden uitoefent, alsmede de samenwerking tussen de directeur en het bestuur. De bezoldiging van de directeur wordt jaarlijks in het verenigingsjaarverslag vermeld, evenals de relevante nevenfuncties.

II. Optimale besteding van middelen

Humanitas streeft naar doelmatigheid en effectiviteit in de besteding van de middelen die zij tot haar beschikking heeft. Deze middelen zijn: menskracht/ vrijwilligers en financiële middelen. Humanitas streeft ernaar dat haar vrijwilligerswerk effectief is en voldoening geeft. De werkorganisatie ondersteunt deze inzet op een professionele en mensgerichte manier. Haar financiële middelen gebruikt Humanitas ter financiering van de ondersteunende werkorganisatie, voor de uitvoeringskosten van activiteiten waarvoor onvoldoende externe middelen worden verworven en voor de financiering van specifieke projecten die niet of niet volledig op vrijwillige basis kunnen worden uitgevoerd.

Humanitas heeft haar activiteiten (vrijwilligersactiviteiten en projecten) ondergebracht in 6 thema's:

1. Eenzaamheid: sociale contacten leggen en onderhouden
2. Verlies: omgaan met rouw, echtscheiding of andere vormen van verlies.
3. Opvoeden: voor ouders en kinderen
4. Opgroeien: voor jongeren
5. Detentie: leven tijdens en na gevangenschap
6. Thuisadministratie: organisatie van financiële en administratieve zaken

In haar planning- en controlecyclus onderscheidt Humanitas een beleidscyclus en een monitoring-, evaluatie- en rapportagecyclus.

De beleidscyclus

Het strategisch plan vormt de leidraad voor het verenigingsbeleid. In het meerjarenbeleid worden doelstellingen benoemd voor een aaneengesloten periode van vier jaar. Deze worden geoperationaliseerd in de jaarplannen.

Humanitas hecht er aan haar strategische beleidsplan op een interactieve manier vast te stellen. Bij de ontwikkeling van het Strategieplan 'Sterker dan je Denkt' voor de periode 2012-2015 waren meer dan 1.000 mensen op alle niveaus in de organisatie en daarbuiten betrokken. Humanitas organiseerde online fora, een digitale enquête, meerdere districts-bijeenkomsten en diverse stakeholdersbijeenkomsten. In 2015 wordt het nieuwe Strategieplan voor de periode 2016-2019 op eenzelfde interactieve wijze ontwikkeld. Het plan wordt eind 2015 door het Hoofdbestuur vastgesteld en door de Ledenraad goedgekeurd.

De jaarlijkse beleidscyclus begint met de kaderbrief die het Hoofdbestuur in het eerste kwartaal aan alle afdelingen en districten verstuurt en waarin het voor het volgende plan- en begrotingsjaar inhoudelijke en financiële richtlijnen geeft die de afdelings- en districtsbesturen dienen te hanteren bij de opstelling van hun werkplannen en begrotingen. Vervolgens wordt op elk bestuursniveau binnen de vereniging (d.w.z. landelijk, per district en elke lokale afdeling, alsmede voor de gehele vereniging) daaraan gevolg gegeven d.m.v. een werkplan, voorzien van een begroting.

Monitoring Evaluatie & Rapportage

Jaarlijks wordt aan de Ledenraad gerapporteerd hoe het voorgaande beleidsjaar is verlopen, in welke mate de doelen uit het strategisch plan zijn gerealiseerd, en op welke punten de ambities moeten worden bijgesteld, zowel inhoudelijk als financieel.

Per half jaar ontvangt het Hoofdbestuur van de directeur een rapportage over de voortgang van het lopende verenigingsjaarplan en de bijbehorende begroting.

Die rapportages stellen het bestuur in staat de ontwikkelingen in de uitvoering van het strategisch plan en de concretisering per jaar op basis van de werkplannen te volgen en zo nodig bij te sturen, zowel beleidsmatig als in financieel opzicht.

Ook maakt elk verenigingsonderdeel periodiek de 'eigen balans' op en legt die ter toetsing voor aan het direct betrokken bestuur dat de rapportages gebruikt om waar nodig bij te sturen. Na afloop van een jaar wordt door ieder verenigingsonderdeel verantwoording afgelegd over het voorgaande verslagjaar in een publieksjaarverslag over het gevoerde en gerealiseerde inhoudelijke beleid en ten aanzien van de financiën op basis van een jaarrekening (of een financiële bestuursrapportage).

De afdeling Financiële Administratie bewaakt de financiële budgetten die zijn vastgesteld in de begroting en komt met periodieke rapportages aan het Groot Management Team (GMT) en Hoofdbestuur zodat de bedrijfsvoering 'in control' blijft. Met het monitoren van de voortgang van de voornemens in de werkplannen en de budgetten kan het GMT besluiten tot bijstelling van activiteiten, het aanpassen van de budgetten dan wel het heroverwegen en zo nodig aanpassen van de werkplannen,

Andere kwaliteitsinstrumenten die Humanitas inzet om optimale inzet van middelen te waarborgen zijn de vierjaarlijkse vrijwilligerstevredenheidonderzoeken, de standaard-deelnemerstevredenheidonderzoeken en op meer incidentele basis resultaatmeting van haar kernactiviteiten met behulp van externe partijen zoals universiteiten of onderzoeksbureaus.

Financiële spelregels

Humanitas volgt in haar jaarlijkse financiële verslaglegging Richtlijn 650 voor Fondsenwervende Instellingen. De jaarrekening wordt in zijn geheel geplaatst in het jaarverslag en geeft, conform die Richtlijn, helder inzicht in de balans en de staat van baten en lasten. Hiermee voldoet Humanitas qua verstrekte informatie aan de verwachtingen van bestaande financiers, donateurs en andere gevers.

Humanitas streeft naar een effectieve en efficiënte besteding van haar middelen.

Dat houdt in:

1. sluitende (meerjaren) exploitatie- en projectbegrotingen;
2. een toename van de baten uit eigen fondswerving, gericht op een evenwichtiger verhouding tussen de inkomstencategorieën acties van derden, subsidies overheden en inkomsten eigen fondsenwerving;
3. structurele lasten worden gedekt door structurele inkomsten;
4. minimaal 85% van haar financieringsmiddelen wordt besteed ten gunste van de programmalijnen;
5. maximaal 25% van de geworven eigen fondsen wordt besteed aan de kosten van werving (cf. de CBF-richtlijn).

Het financieel beleid is erop gericht binnen het vrij besteedbaar vermogen een continuïteitsreserve aan te houden van maximaal 1,0 maal de jaarkosten van de werkorganisatie en minimaal 0,5 maal. De continuïteitsreserve bedroeg eind 2014 38%.

Humanitas gaat uit van een duurzaam en maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid, op basis van een met de (Triodos) bank overeengekomen beleggingsstatuut met een laag risicoprofiel.

III. Omgang met belanghebbenden

Humanitas wil op een transparante en betrokken manier omgaan met degenen die belang hebben bij het functioneren van de organisatie. Humanitas onderscheidt zowel interne stakeholders/belanghebbenden (onder andere bestuurlijke en uitvoerende vrijwilligers, leden, werkstichtingen en medewerkers), als externe stakeholders (o.a. deelnemers, donateurs, overheden, institutionele en bedrijfsfondsen, de goede doelen loterijen en andere zakelijke partners, wet- en regelgevers, brancheorganisaties, partnerorganisaties).

Interne communicatie

De communicatie met de interne stakeholders en interne advies- en stuurgroepen vindt o.a. plaats via bijeenkomsten, brieven, handreikingen en handboeken, de website, het intranet en de interne digitale nieuwsbrieven. In de communicatie naar de belanghebbenden spelen vier basiswaarden van Humanitas een grote rol: Gelijkwaardigheid, Verantwoordelijkheid, Zelfbeschikking en Betrokken & vraaggericht.

Door deze steeds terug te laten komen wil Humanitas haar afdelingen en districten en vrijwilligersgroepen in staat te stellen de waarden waarop Humanitas het werk baseert, te bespreken, in de praktijk te realiseren en met regelmaat te toetsen.

Als vrijwilligersorganisatie hecht Humanitas aan actieve medezeggenschap van vrijwilligers op haar beleid en hiervoor zet zij steeds vaker moderne middelen in (digitale enquêtes) . Naast het reguliere informatiedelen via de website is eind 2013 het digitale Humanitas Kennisportaal/Intranet online gegaan. Dit is een voor de buitenwereld afgesloten digitaal platform voor vrijwilligers, projectcoördinatoren, bestuursleden en betaalde medewerkers. In samenhang hiermee is een nieuw Humanitas Registratie Systeem ontwikkeld dat voor alle projecten en activiteiten van Humanitas het gereedschap is om op een toegankelijke wijze de dienstverlening aan deelnemers/cliënten vast te leggen en te verantwoorden. Uiteraard is daarop ook het Humanitas Privacyreglement Deelnemers en Vrijwilligers van toepassing, hetgeen in 2013 is geactualiseerd. In 2014 is eveneens het Privacyreglement voor personeelsleden geactualiseerd.

Externe communicatie

De informatievoorziening naar de externe belanghebbenden verloopt via het ledenblad Van Mens Tot Mens, de digitale nieuwsbrieven, de verslaglegging via de verschillende jaarverslagen en jaarrekeningen, de verenigings-, districts- en afdelingswebsites en het digitale weblog dat de directeur op de verenigingssite bijhoudt.

Humanitas heeft zitting in diverse besturen, werkgroepen, allianties en andere overleg- of samenwerkingsstructuren in Nederland en in Europa, en onderhoudt daarnaast een groot relatie- en lobbynetwerk. Humanitas gebruikt haar netwerk om te informeren, maar ook om actief op de hoogte te blijven van wensen, kritiek en ontwikkelingen binnen haar werkveld en/of betrekking hebbend op haar organisatie.

Klachtenprocedure

De vereniging kent een klachtenprocedure, waar deelnemers, vrijwilligers en medewerkers een beroep op kunnen doen wanneer er zaken zijn die niet goed gaan. De klachtenprocedure is op de verenigingswebsite vermeld. Van de binnengekomen klachten wordt een registratie bijgehouden waarover elk jaar ten behoeve van het bestuur en het CBF een rapportage wordt opgesteld, met daarin een analyse van de klachten, aanbevelingen en voorstellen voor verbetering. Jaarlijks vindt er een evaluatiebijeenkomst plaats van de Klachtencommissie, waarin ze haar werkwijze evalueert en de uitkomsten van de evaluatie bespreekt met de voorzitter van het hoofdbestuur, waarbij ook de relatie met dat bestuur – aan wie de Klachtencommissie adviseert – aan de orde komt

De klachtenprocedure wordt door het hoofdbestuur en de directie gezien als één van de instrumenten voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Humanitas kent daarnaast o.m. nog een gedrags- en een communicatiecode, een privacy- en een netwerk-reglement. Dit zijn even zovele instrumenten waarmee Humanitas de belangen van haar stakeholders bewaakt.

Vastgesteld in het Hoofdbestuur op 12 mei 2015
Goed te keuren door de Ledenraad op 26 Juni 2015