

# Jaarverslag 2015

Humanitas, Nederlandse Vereniging  
voor Maatschappelijke Dienstverlening  
en Samenlevingsopbouw

## 70 jaar op de huid van de tijd...

## Inhoud

Voorwoord – 70 jaar op de huid van de tijd.....	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 .....	15
Hoofdstuk 5 – Thema Verlies .....	18
Hoofdstuk 6 – Thema Opvoeden .....	20
Hoofdstuk 7 – Thema Opgroeien .....	22
Hoofdstuk 8 – Thema Detentie.....	24
Hoofdstuk 9 – Thema Thuisadministratie.....	26
Hoofdstuk 10 - Middelen.....	29
Hoofdstuk 11 - De organisatie .....	32
Hoofdstuk 12 - Naar 2016 en verder .....	39
Bijlage – Verantwoordingsverklaring 2016 .....	40

## Voorwoord – 70 jaar op de huid van de tijd...

Wat een geweldig jubileumjaar hebben we achter de rug!

Overall in het land stonden afdelingen en vrijwilligers stil bij 70 jaar Humanitas. Geraakt ben ik door het mooie fotoboek Dichtbij dat zo'n intens beeld geeft van deelnemers en vrijwilligers. En blij ben ik met onze digitale historische tijdlijn: zo blijft het verleden bewaard, ook als er straks niemand meer is die er bij is geweest.



Haarscherp is in 2015 weer gebleken dat Humanitas écht op de huid van de tijd zit. Dat we heel goed in kunnen schatten naar welke kant de hulpvraag zich zal ontwikkelen. Waar de groei zit. En hoe we die groei moeten opvangen.

Onze vrijwilligers en vrijwillige bestuurders leveren daaraan de grootste bijdrage. Ik ben diep onder de indruk van hun inzet en wil ze daar nog eens hartelijk voor bedanken. Datzelfde geldt voor onze sponsors, subsidiënten en de ledenraad met wie we als bestuur zo plezierig samen hebben gewerkt.

We maakten in dit verslagjaar ook kennis met de schaduwzijde van die groeiende vraag. De stijging van onze inkomsten woog niet geheel op tegen de meerkosten van het opleiden van duizenden nieuwe vrijwilligers en het aannemen van tientallen extra beroepskrachten, belangrijk om continuïteit en kwaliteit te waarborgen. Dat vraagt om eenvoudiger financieringsvormen. Om het beter berekenen van kostprijzen voor we nieuwe activiteiten ontwikkelen. En om meer transparantie, met het oog op sneller en effectiever bijsturen.

Lukt het ons dan nog niet om voldoende inkomsten te verwerven ter bekostiging van activiteiten, dan kan het denkbaar zijn dat we in de toekomst af en toe 'nee' zeggen. Maar die optie past ons in wezen niet. Mensen zo te ondersteunen dat ze weer zelfstandig verder kunnen, is immers het dankbaarste werk dat er bestaat.

Marijke van Eck  
Voorzitter hoofdbestuur Vereniging Humanitas

## Samenvatting

### Humanitas 70 jaar

Humanitas bestond op 31 mei 70 jaar. We hebben uitgebreid bij het jubileum stilgestaan tijdens feestelijke evenementen in de afdelingen, in een speciale Van Mens Tot Mens, op een landelijke ontmoetingsdag voor bestuurders, in een digitale historische tijdlijn op internet, en in het fotoboek Dichtbij: over de betekenis van het werk van de vrijwilligers voor de deelnemers.

### Nieuw Strategisch Plan

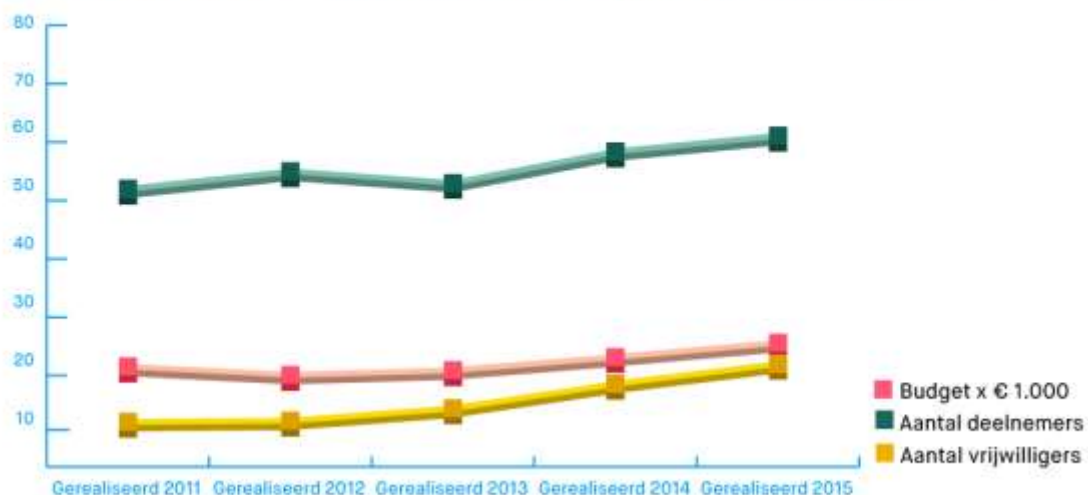
Eind 2015 stelden hoofdbestuur en ledenraad een nieuw strategisch plan vast. 'Het antwoord van Humanitas'. Vele vrijwilligers, bestuurders, beroepskrachten en samenwerkingspartners dachten (tijdens bijeenkomsten of via internet-vragensessies) mee over de te volgen koers voor de komende drie jaar.

### Deelnemers, vrijwilligers, leden en beroepskrachten

Op alle fronten zagen we een stijging. Het aantal deelnemers bedroeg in 2015 60.506: een groei van bijna 5%. Het aantal vrijwilligers nam eveneens sterk toe, met 22% tot 22.000 (inclusief bestuursleden). Verder groeide het aantal leden met zo'n 8% tot 13.438. Ten slotte werkten er bij Humanitas in 2015 373 beroepskrachten (257 fte's), een toename van 14%.

**Totale uitgaven 2015 € 25.035.847 (dat was in 2014 € 22.587.156)**

### Groei van aantal deelnemers en vrijwilligers en totale uitgaven



### Contacten met gemeenten

2015 was het eerste uitvoeringsjaar van de nieuwe Wmo, waarbij gemeenten een doorslaggevende rol spelen bij de planning en organisatie van zorg en welzijn op tal van terreinen. Humanitas heeft vele activiteiten op deze gebieden, en dus onderhouden de meeste afdelingen intensieve contacten met gemeenten. Inmiddels bestaat er een goede samenwerking met maar liefst 265 van de 393 gemeenten.

### Thema's en programma's

De groei deed zich voor bij elk van de zes thema's van Humanitas - Eenzaamheid, Verlies, Opvoeden, Opgroeien, Thuisadministratie en Detentie. Soms explosief. Zoals bij Detentie, met de grootste groei zowel deelnemers als vrijwilligers. De participatiemaatschappij gaat niet aan het gevangeniswezen voorbij: ook gedetineerden zijn verantwoordelijk voor hun eigen leven en omgeving. Verder werden alle programma's geraakt door de transitie in de zorg. Zo zag het nog in de testfase verkerende Opvoedprogramma Wel Thuis – gericht op gezinnen met multiproblematiek – het aantal vrijwilligers in een jaar tijd vijf keer zo groot worden. Ook Verlies beleefde een enorme groei van meer dan een derde deelnemers. Binnen het thema Eenzaamheid waren in 2015 25% meer vrijwilligers werkzaam. En Thuisadministratie wist de (verwachte) groei van het aantal deelnemers op te vangen met bijna 700 extra vrijwilligers.

### **Waarde van het werk**

De betekenis van vrijwilligerswerk voor de deelnemer en de vrijwilliger is zeer groot, maar lastig te kwantificeren. De economische waarde is wel te becijferen: bij een uurbedrag van € 19 vertegenwoordigde ons werk in 2015 een waarde van € 70,2 miljoen. Dat is een toename van 22% ten opzichte van 2014.

### **Het merk Humanitas**

Omdat de bescherming ervan nog niet goed was geregeld, heeft een merken- en octrooibureau in 2015 al onze merken en submerken juridisch doorgelicht en vastgelegd.

### **Landelijke impactmeting**

Voor het eerst heeft Humanitas volgens eenzelfde monitoring- en evaluatiesysteem landelijke effectonderzoeken uitgevoerd. Om precies te zijn: naar de impact van de programma's Match, Thuisadministratie, BOR, Home-Start+ (nieuwe naam van Doorstart) en Tandem. De uitkomsten waren zonder uitzondering goed. De deelnemers gaven positieve veranderingen aan op diverse leefgebieden.

### **Eerste volledige jaar ledenraad**

Twee jaar terug besloot de vereniging de jaarlijkse Algemene Vergadering van Afgevaardigden met haar wisselende samenstelling op te heffen. In plaats daarvan hebben we nu een ledenraad met een vaste samenstelling die driemaal per jaar bij elkaar komt. 2015 was het eerste volledige jaar van de nieuwe ledenraad.

### **Inkomsten en uitgaven**

Onze inkomsten bedroegen in 2015 € 23.589.803. Dit ligt op het niveau van 2014. Gecorrigeerd voor de baten die in 2014 waren opgenomen maar bestemd waren voor besteding in 2015 en 2016, is het totaal van de inkomsten echter met zo'n € 1.100.000 of 6% gestegen. Met name subsidies van de Rijksoverheid en van de gemeenten droegen hieraan bij. Ook de uitgaven stegen: naar € 25.035.847, veroorzaakt door de sterke groei van deelnemers en vrijwilligers. Het percentage van de uitgaven dat in 2015 aan activiteiten is besteed, bedroeg 90%. Het financieel resultaat na mutaties bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen kwam in 2015 uit op een negatief resultaat van € 644.699. Dit bedrag is ten laste van de continuïteitsreserve gebracht.

### **Met dank**

Dank is er voor onze samenwerkingspartners zoals de Nationale Postcode Loterij, de Vriendenloterij, Adessium Foundation, het Oranje Fonds, de Rabobank Foundation, Rabo Foundation Klantenfonds en het VSBfonds.

# 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 internationaal verband?*

## **Humanitas staat voor...**

Humanitas komt al 70 jaar (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 hebben de capaciteiten hun leven op eigen kracht in te richten. Maar soms hebben zij niet de juiste mogelijkheden om dit voor elkaar te krijgen. Humanitas is er om hen dan tijdelijk een steuntje in de rug te geven en ze de gereedschappen aan te reiken waarmee ze zelf hun problemen kunnen aanpakken. Want wij vinden dat ieder mens ook een verantwoordelijkheid heeft voor het welzijn in andermans leven. Wij zijn ervan overtuigd dat mensen hieraan zoveel zelfvertrouwen ontlenden dat ze in de toekomst ook steeds beter voor zichzelf kunnen zorgen. En er daarmee ook voor anderen kunnen zijn.

## **Onze aanpak**

De organisatievorm die het beste bij onze ideeën aansluit, is de vereniging. Geleid en bemenst door goed opgeleide vrijwilligers, met ondersteuning door beroepskrachten. Lokaal georganiseerd bovendien, kleinschalig en dicht bij de mensen, zodat we onze dienstverlening kunnen afstemmen op de actuele vraag. Anno 2015 verlenen we diensten binnen de zes 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. Waar we met hen samenwerken, leidt dit tot verbetering van de dienstverlening aan deelnemers op lokaal niveau. Op het niveau van de toezichthouders hebben we in 2015 besloten elkaar jaarlijks te ontmoeten rondom de waardenpraktijk: wat betekent besturen en toezichthouden in een waardengedreven organisatie als Humanitas? Verder zijn we op landelijk niveau 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. Ook doen we actief mee in de MO Groep, de Coalitie Erbij en Goede Doelen Nederland.

## **Internationaal in Volonteupe en SOLIDAR**

Over de grens zijn we vertegenwoordigd in twee internationale netwerken. Volonteupe is een Europees samenwerkingsverband op het gebied van vrijwilligerswerk en actief burgerschap waaraan Humanitas een lid van het bestuur levert. Volonteupe besteedde in 2014 en 2015 in drie conferenties bijzondere aandacht aan de gevolgen van bevolkingskrimp op het platteland. Belangrijke thema's waren het voorzieningenniveau, het leefklimaat en initiatieven van burgers om deze te beïnvloeden. De resultaten van de conferenties zijn in maart 2016 in Amsterdam aangeboden aan het ministerie van Binnenlandse Zaken, politici en de European Economical and Social Committee. Humanitas neemt daarnaast ook actief deel aan een Volonteupe-werkgroep met aandacht voor effectmeting en voor hoe je de toegevoegde waarde van vrijwilligerswerk kunt laten zien.

## Koepel voor zorg en welzijn

Het tweede internationale netwerk waar Humanitas deel van uitmaakt, is het Social Affairs Forum van SOLIDAR; de Europese koepel van organisaties in zorg en welzijn. Met bijdrage van Humanitas heeft SOLIDAR een begin gemaakt met het uitbrengen van een jaarlijkse monitor inzake de voortgang in de aangesloten landen op de sociale doelen van de EU (Social Progress Watch 2015). Verder nam een Humanitas-medewerker deel aan een SOLIDAR-training in Turijn over de vraag hoe we, onder andere met vrijwilligerswerk, mensen kunnen ondersteunen bij het verkleinen van hun afstand tot maatschappij en arbeidsmarkt.

## Organogram Vereniging Humanitas



### Kerngegevens Humanitas 2015

<b>Voorzitter bestuur</b>	Marijke van Eck
<b>Directeur</b>	Eva Scholte
<b>Afdelingen</b>	84
<b>Activiteiten</b>	723
<b>Leden</b>	13.438
<b>Donateurs</b>	903*
<b>Deelnemers</b>	60.506
<b>Vrijwilligers</b>	22.000 (inclusief bestuursleden)
<b>Beroepskrachten (FTE)</b>	257,6
<b>Beroepskrachten (aantal)</b>	373
<b>Totaal lasten</b>	€ 25.035.847

### Ontwikkeling van de belangrijkste kerngegevens Humanitas

Aantallen	2012	2013	2014	2015
<b>Afdelingen</b>	84	84	84	84
<b>Activiteiten</b>	722	722	732	723
<b>Vrijwilligers</b>	11.700	13.800	18.000	22.000
<b>Deelnemers</b>	54.400	51.470	57.800	60.506
<b>Leden</b>	12.230	11.623	12.548	13.438
<b>Vaste donateurs</b>	957	1.500	1.413	903*
<b>Fte's</b>	210	205	226	257
<b>Beroepskrachten</b>	313	302	324	373
<b>Totale lasten</b>	€ 19.531.677	€ 20.344.130	€ 22.587.156	€ 25.035.847

\* Dit is het aantal vaste donateurs. In voorgaande jaren zijn ook spontane giften van donateurs meegenomen in de telling

### Ambities en resultaten totaal 2015

	Resultaten 2013	Resultaten 2014	Resultaten 2015	Ambitie 2016
<b>Vrijwilligers</b>	13.800	18.000	22.000	19.950
<b>Deelnemers</b>	52.400	57.800	60.506	67.500
<b>Lasten (x 1000)</b>	€ 20.344	€ 22.587	€ 25.036	€ 25.205

### Totaaloverzicht resultaten van de zes thema's in 2015

Thema's	Vrijwilligers 2015	Deelnemers 2015	Doelbesteding in Euro's
<b>Eenzaamheid</b>	8.549	25.036	6.325.441
<b>Verlies</b>	1.206	3.749	902.808
<b>Opvoeden</b>	3.077	3.509	6.884.870
<b>Opgroeien</b>	3.172	9.477	3.129.228
<b>Detentie</b>	928	4.903	2.199.554
<b>Thuisadministratie</b>	4.510	13.832	3.104.364

### Humanitas in Nederland (2016)





## Hoofdstuk 2 – Ontwikkelingen in onze omgeving

*Welke externe ontwikkelingen waren in 2015 voor Humanitas relevant? Hoe zijn we hiermee omgegaan? En met welke partijen werken we hierbij samen?*

### Hoe staat Nederland ervoor?

Het recente rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau [De sociale staat van Nederland 2015](#) stelt dat het met veel Nederlanders redelijk goed gaat qua inkomen en werkgelegenheid. Maar de verschillen tussen de groepen in onze samenleving zijn niet verkleind, integendeel. Met een kwart van de mensen in een kwetsbare situatie (doorgaans een opeenstapeling van gering inkomen, lage opleiding, geen of slecht betaald werk en een matige tot slechte gezondheid) gaat het minder goed. Het ziet er ook niet naar uit dat daar op korte termijn verbetering in optreedt. Het aantal mensen dat als gevolg van de economische crisis onder de armoedegrens leeft, is sinds 2007 toegenomen van 850.000 tot 1,25 miljoen in 2013 ([SCP 2016: Een lang tekort](#)). Veel van onze deelnemers en hun kinderen bevinden zich in deze uitzichtloze situatie.

### Decentralisaties in zorg

De stelselherziening in het sociale domein is per 2015 ingegaan. Hoewel het op meerdere terreinen kraakt en piept, lijkt het erop dat de meeste gemeenten hun nieuwe taken zorgvuldig oppakken. Desondanks zijn er nog de nodige problemen in de thuiszorg, in de jeugdzorg en met de persoonsgebonden budgetten. De veranderingen raken het werk van Humanitas in sterke mate. Het beroep dat op de informele zorg (mantelzorg en vrijwilligerswerk) wordt gedaan, neemt fors toe. De cijfers in dit jaarverslag geven dat ook aan. Humanitas gaat telkens weer na of dit appel past bij de aard en bedoeling van ons vrijwilligerswerk. Zo niet, dan is het zaak om tijdig op de rem te staan. Inmiddels hebben onze afdelingen met 265 van de 393 gemeenten samenwerkingsafspraken.

### Veranderingen in het vrijwilligerswerk

In het algemeen, aldus het SCP-rapport 'De sociale staat van Nederland', verandert de mate van inzet op het gebied van vrijwilligerswerk in Nederland overigens maar weinig. Het aantal vrijwilligers lijkt iets af te nemen, vooral bij jongeren. De tijd die men er per week aan besteedt, neemt daarentegen iets toe. Ook zijn er signalen dat vrijwilligers zich vaker dan voorheen inzetten op lokaal niveau en in kleine informele verbanden. Verder nemen activiteiten via het internet in omvang toe; soms gaan ze deel uitmaken van bestaande activiteiten.

### Waar staan we?

Deze ontwikkelingen nodigen Humanitas 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 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. In alle districten werd en wordt regelmatig aandacht besteed aan de gevolgen van de decentralisaties voor het werk van de afdelingen. Deze specifieke aandacht is ook de komende jaren nodig omdat de gevolgen van ingrijpende stelselwijzigingen vaak pas op langere termijn duidelijk worden.

### Toekomstagenda Informele Zorg

Diverse organisaties in de informele zorg hebben met het ministerie van VWS een [Toekomstagenda Informele Zorg](#) opgesteld om de samenwerking tussen de formele (beroepsmatige) en informele zorg te versterken. Humanitas speelde hierin een actieve rol. Op basis van dit advies heeft de Tweede Kamer een amendement aangenomen bij de begroting van VWS 2015. Landelijk werkende vrijwilligersorganisaties krijgen financiële steun bij onder andere het voorbereiden van vrijwilligers op complexere vragen. Het plan dat Humanitas daartoe heeft ingediend, is goedgekeurd. Daardoor kunnen wij de komende drie jaar een beroep op deze middelen doen.

### **Instream migranten en asielzoekers**

2015 kende een sterke toename van het aantal vluchtelingen uit het Midden-Oosten en Noord-Afrika. Het kost Europa grote moeite om daarop een antwoord te vinden. Ook in Nederland moet voor heel veel vluchtelingen opvang worden georganiseerd. De publieke opinie keert zich daar vaak heftig tegen. Desondanks zetten veel mensen zich op vrijwillige basis in voor de steun aan deze kwetsbare groep. Ook vanuit Humanitas. Wij richten ons vooral op degenen die een tijdelijke verblijfsstatus hebben en dus (voorlopig) mogen blijven. Humanitas heeft hiervoor opnieuw de samenwerking met Vluchtelingenwerk gezocht. Onze vrijwilligers helpen bij taalverwerving en inburgering. Bovendien hebben we samen met enkele andere organisaties het initiatief genomen de beeldvorming rondom vluchtelingen te nuanceren. Dit moet leiden tot een campagne in juni 2016.

### **Werkloosheid en vrijwilligerswerk**

Evenals verleden jaar waren er regelmatig meningsverschillen met het UWV. De uitkeringsinstantie geeft niet altijd toestemming aan mensen met een werkloosheidsuitkering om vrijwilligerswerk bij Humanitas te doen. Ook niet als het werkzaamheden betreft die nooit anders dan door vrijwilligers zijn uitgevoerd, bijvoorbeeld een bestuurslidmaatschap van een afdeling. In een gezamenlijke inspanning in NOV-verband (Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk) zijn gesprekken gestart met het UWV en het ministerie van SZW. Dit heeft geleid tot een beleidswijziging die meer ruimte biedt voor het doen van vrijwilligerswerk met behoud van WW-rechten. De minister ziet vrijwilligerswerk vooral als een goed middel tot participatie en verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt. Van verdringing van reguliere banen door vrijwilligerswerk mag echter geen sprake zijn.

### **Gratis Verklaringen Omtrent het Gedrag?**

In de afgelopen drie jaren is er een proef gehouden met het gratis verstrekken van een Verklaring Omtrent het Gedrag aan vrijwilligers die zich inzetten voor minderjarigen of voor mensen met een verstandelijke beperking. De staatssecretaris heeft deze proef vorig jaar omgezet in een permanente regeling. Humanitas heeft zich in 2015 samen met de NOV ingezet om deze voorziening uit te breiden naar alle vrijwilligers. Eind van het jaar werd echter duidelijk dat de kosten voor een VOG voor de andere categorieën vrijwilligers juist fors gaan stijgen. We gaan, opnieuw samen met de NOV, deze kostenverhoging proberen terug te draaien: het vormt immers een onwenselijke belemmering voor het doen van vrijwilligerswerk.

## Hoofdstuk 3 – Ontwikkelingen in het werk van Humanitas

*Is het aantal deelnemers en vrijwilligers in 2015 verder gestegen? Wat was in het algemeen de aard van de ondersteuning – en hoe tevreden is men erover? Wat is Het antwoord van Humanitas? En hoe vierden we ons 70-jarig bestaan?*

### Groter beroep op Humanitas

Zoals we door het veranderende overheidsbeleid rond de WMO, de Jeugdzorg en de Schuldhulpverlening, en het grote aantal vluchtelingen naar Nederland konden verwachten, deden in 2015 meer mensen dan ooit een beroep op Humanitas. Het aantal deelnemers steeg met 4,7% van 57.800 in 2014 naar 60.506 in 2015. De groei deed zich binnen al onze zes thema's voor.

#### Doelstelling 1

We hebben de doelstelling 'Focus op kwetsbare groepen' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2015 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 2015 met behoud van kwaliteit 5% meer deelnemers ondersteunen dan in 2014.'*

Deze doelstelling is vrijwel behaald.

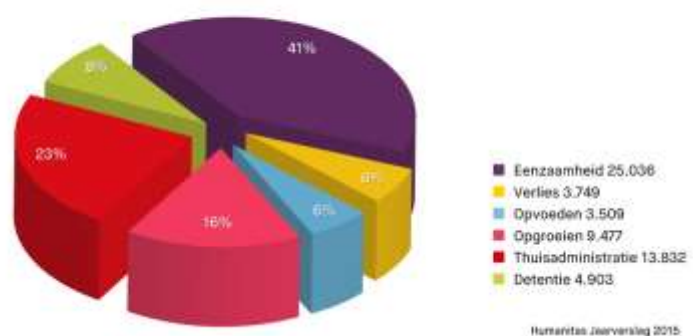
### Ook meer vrijwilligers

Om de stijgende hulpvraag het hoofd te kunnen bieden, hebben de coördinatoren van Humanitas alle zeilen bij moeten zetten. Hun inspanningen waren niet tevergeefs. Het totaal aantal vrijwilligers is in 2015 het sterkst gegroeid in vergelijking met de jaren ervoor: van 18.021 in 2014 naar 22.000 (inclusief bestuurlijk vrijwilligers) in 2015, een stijging van maar liefst 22%.

### Toenemende complexiteit

Onze deelnemers hebben steeds complexere problemen. Mensen die eerder professionele zorg kregen, kloppen nu bij vrijwilligers van Humanitas aan. In die nieuwe rol zijn wij van nog meer toegevoegde waarde voor mensen in problemen. Humanitas staat middenin de maatschappij en ziet welk steuntje in de rug mensen nodig hebben om uiteindelijk weer zelf verder te kunnen. Tegelijkertijd lopen wij steeds vaker tegen grenzen aan en komen wij juist de rauwe randen van de participatiesamenleving tegen. Dat roept voortdurend de vraag op wanneer de hulpvrager nog gebaat is bij ondersteuning door een vrijwilliger en wanneer toch structurele beroepsmatige zorg noodzakelijk is.

Verdeling deelnemers over de thema's



### Differentiatie in aanbod nodig

Gegeven die toenemende complexiteit van hulpvragen willen we steeds meer toewerken naar een differentiatie van het aanbod. Eén aanpak voor een bepaalde doelgroep is niet voldoende. Het komende jaar zal dan ook in het teken staan van het verkennen van onze aanpak en ondersteuning voor mensen die te maken hebben met multiproblematiek en complexe ondersteuningsvragen.

### Veel aandacht voor scholing (Humanitas Academie)

Ook training en begeleiding van de vrijwilligers van Humanitas wordt steeds belangrijker. Ons uitgangspunt is dat alle vrijwilligers geschoold aan de slag gaan. Met financiering van het VSBfonds, het ministerie van VWS en een particulier vermogensfonds zijn we het afgelopen jaar gestart met een extra investering in de lokale ondersteuning van scholing en de digitale leeromgeving. Het percentage vrijwilligers dat deelnam aan scholing nam toe van 65% naar 77%.

## Aandacht voor tevredenheid en impact

In 2015 werkten we hard om de tevredenheid van onze deelnemers te behouden. Om dit te kunnen meten hebben we het afgelopen jaar door externe organisaties effectonderzoeken laten doen in de programma's Jeugdsupport, Wel Thuis en Thuisadministratie. De eerste resultaten zijn veelbelovend en laten een grote (maatschappelijke) waarde zien van onze activiteiten voor deelnemers. Daarnaast heeft de klachtencommissie van Humanitas in 2015 slechts 9 klachten van deelnemers behandeld, wat dit bevestigt.

## Economische waarde van ons werk

De 22.000 vrijwilligers waren in 2015 gemiddeld 42 weken vier uur per week actief voor Humanitas. Daarmee boden ze met z'n allen 3,6 miljoen uren aan ondersteuning. De vervangingswaarde van deze inzet ligt volgens prof. dr. Lucas Meijs van de Erasmus Universiteit Rotterdam (2011) op zo'n € 19 per uur, waarmee de totale waarde komt op € 70,2 miljoen. Dat is een toename van maar liefst 22% ten opzichte van 2014.

## Strategisch Plan 2016-2019

Eind 2014 startten we de voorbereidingen voor een nieuw strategisch plan voor de periode 2016-2019. We blikten terug op de doelstellingen en resultaten van de afgelopen beleidsperiode, en hielden een Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek waaraan bijna 2.500 vrijwilligers meewerkten. Op verschillende momenten in het jaar dachten bestuursleden op alle niveaus, (coördinerende) vrijwilligers, beroepskrachten, de Ondernemingsraad en externe stakeholders mee over de te volgen koers. We hebben een digitale vragenlijst uitgezet onder alle leden, vrijwilligers en beroepskrachten waarop we ruim 2.300 reacties ontvingen. In het najaar bespraken we het ontwerpplan in alle districten; eind 2015 is het definitieve plan onder de titel [Het antwoord van Humanitas](#) door het hoofdbestuur en ledenraad vastgesteld.

### Doelstelling 2

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

*'Elke vrijwilliger gaat goed voorbereid aan de slag. Om dat te kunnen monitoren, is een volgsysteem ontwikkeld dat aangeeft welke cursussen waar zijn gegeven en hoeveel vrijwilligers er getraind zijn. Eind 2015 maakt 50% van de afdelingen daar gebruik van.'*

En:

*'De uitkomsten van het Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2014 worden gebruikt bij de ontwikkeling van het strategisch plan voor de periode 2016-2019.'*

Beide doelstellingen zijn gehaald.

## Monitoring & Evaluatie

Humanitas heeft flinke stappen gezet in de ontwikkeling van een eigen monitoring- en evaluatiesysteem. Dit gaat uit van zeven leefgebieden waarop we met onze activiteiten de meeste impact verwachten: opvoeden, relaties, gezondheid, geld- en regelzaken, daginvulling, wonen en taal. Voor deze leefgebieden zijn effecten en indicatoren benoemd die de veranderingen bij deelnemers door de inzet van een vrijwilliger in kaart brengen. 280 deelnemers hebben meegedaan aan deze landelijke impactmeting binnen de programma's Match, Thuisadministratie, BOR, Home-Start+ en Tandem. Hierbij hebben deelnemers zelf aangegeven op welke leefgebieden zij ondersteuning hebben ervaren door de inzet van een vrijwilliger, en wat dat heeft veranderd. Deze meting laat binnen alle programma's zien dat onze deelnemers op meer leefgebieden impact ervaren dan alleen waarop ze ondersteuning krijgen. In de hoofdstukken over onze thema's beschrijven we telkens de uitkomsten daarvan (alleen binnen Verlies is geen meting uitgevoerd).

### Doelstelling 3

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

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

En:

*'We gaan twee effectiviteitsonderzoeken houden gericht op Humanitas Tandem en het thema Thuisadministratie.'*

De eerste doelstelling is nog niet behaald (de pilot daarvoor is wel succesvol verlopen), de tweede wel.

## Humanitas 70 jaar

Op 31 mei 2015 bestond Humanitas 70 jaar. Daar is in het afgelopen jaar in de afdelingen en districten op uiteenlopende manieren bij stilgestaan. Er zijn feesten gehouden voor vrijwilligers en stakeholders. 250 bestuurders vierden het jubileum op een Landelijke Ontmoetingsdag in Utrecht, waar sprekers Geert Mak en Kim Putters de aanwezigen naar het verleden en de toekomst van sociaal Nederland leidden. Ook verscheen er een speciale Van Mens Tot Mens over [70 jaar Humanitas](#). Daarnaast realiseerden we een digitale historische tijdlijn '70 jaar Humanitas in woord en beeld': zie <http://geschiedenis.humanitas.nl>. We sloten het jaar af met de presentatie van Dichtbij, een fotoboek over de betekenis van het werk van de vrijwilligers voor de deelnemers. Het boek is verspreid onder alle vrijwilligers, leden, donateurs en andere stakeholders.

## Helemaal Humanitas Prijs 2015

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. Zorgzame vrijwilligers ondersteunen mensen 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.

## Wereldhumanismedag

Ook in 2015 deed Humanitas mee aan Wereldhumanismedag, dit jaar in de vorm van een festival. Meer dan 1.200 geïnteresseerden bezochten op 21 juni het Mag Het Licht Aan Festival in de Amsterdamse Tolhuistuin, waar fotograaf Ilvy Njikiktjien onze zes thema's op treffende wijze in beeld had gebracht. Thema van het festival was 'de duurzame mens'. Want vlees, energie, vakantie, alles is tegenwoordig duurzaam maar... hoe zit dat met onszelf?

## Merken vastgelegd

Home-Start, Van Mens Tot Mens en Humanitas Thuisadministratie zijn drie submerken van Humanitas waarvan de bescherming niet of niet goed geregeld was. Daarom hebben we in 2015 een merken- en octrooibureau opdracht gegeven al onze (sub)merken juridisch door te lichten en vast te leggen.

## Communicatie met de achterban

Het afgelopen jaar brachten we twee nummers van ons magazine Van Mens Tot Mens uit. Behalve de hierboven aangehaalde jubileumeditie betrof het een nummer waarin we het thema Opgroeien uitdiepten. De oplage bedroeg 32.000. Verder hebben we Docufiller aangevuld met nieuwe templates waarmee de afdelingen in de informatiebehoefte van hun achterban kunnen voorzien.

## Grote operatie nieuwe website

De nieuwe website was eind 2015 nagenoeg klaar (en is in januari 2016 live gegaan). Met de landelijke site als basis, hebben alle afdelingen ook een eigen site gerealiseerd. We kunnen daarom beter spreken van een paraplu van meer dan tachtig websites. Om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen, is veel communicatie en overleg in het land geweest. De plannen zijn uiteindelijk gerealiseerd met behulp van een werkgroep waar vanuit elk district tien mensen in hebben meegedacht. Alle sites zijn op elkaar afgestemd, gekoppeld aan HRS, responsive, vraaggericht, en vormgegeven in de nieuwe aantrekkelijke huisstijl.

## Doelstelling 4

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

*'Minstens 50% van de afdelingen maakt gebruik van de nieuwe website.'*

En:

*'Extra aandacht voor 70 jaar Humanitas.'*

Beide doelstellingen zijn behaald.

## **Nieuwsmomenten**

Natuurlijk stonden tal van regionale en lokale media in 2015 stil bij 70 jaar Humanitas. Meerdere keren vaak daartoe gemotiveerd door onze afdelingen. In februari zagen ruim 700.000 kijkers onze [spotjes](#) op Socutera met algemene informatie over Humanitas. Vrijwilliger Malou vertelde op 19 mei in [Koffietijd](#) over haar werk bij het Humantis Hospice in Groningen. Een artikel in Trouw op 18 juni over Humanitas en de kinderen van gedetineerden kon op veel bijval rekenen. Thuisadministratie stond centraal in een uitzending van het RTL4-programma Myrna Plus op 3 november. Daarnaast is in de week van 22 december Thuisadministratie genoemd in de radiocampagne 'een aandeel in elkaar' van de Rabobank. In de kerstperiode – traditioneel voor velen dagen van eenzaamheid – werden op diverse radiozenders medewerkers en vrijwilligers geïnterviewd over de mogelijkheden met Humanitas te chatten: we hadden de openingstijden van Het Luisterend Oog en Praten over Verlies namelijk verruimd. En onze kerstactie met Jumbo kreeg op 10 december alle aandacht op [omroepzeeland.nl](#).

## **Fondsenwerving**

Sinds 2014 is in ieder district een fondsenwerver werkzaam die de afdelingen bewust maakt van het belang van fondsenwerving en daarbij adviseert, ondersteunt en coacht. In 2015 is de behoefte op het gebied van fondsenwerving bij alle afdelingen geïnventariseerd en is de ondersteuning voor de afdelingen verder ontwikkeld. De fondsenwervers in de vijf districten en op het landelijk bureau stemmen aanvragen bij landelijke fondsen onderling af en bundelen deze waar mogelijk. Kennis en ervaringen worden gedocumenteerd in de kennisbank. Daar zijn nu praktische stappenplannen en handreikingen beschikbaar over onderwerpen als crowdfunding, behoud en werving van leden en donateurs, en samenwerken met andere organisaties. Daarnaast organiseren de fondsenwervers bijeenkomsten voor de afdelingen. Resultaat van deze inspanningen is dat er nu meer zicht is op alle fondsenwervende activiteiten in het land, en dat de afdelingen meer acties op touw zetten. Zoals het de oprichting van het [Vriendencafé](#) in Winterswijk.

## Hoofdstuk 4 – Thema Eenzaamheid

*Hoe belangrijk is het thema Eenzaamheid van Humanitas voor Nederland? Wat waren de meest in het oog springende ontwikkelingen in 2015? En wat is de impact van onze eenzaamheidsprogramma's?*

### Een deelnemer van Maatschappelijk huisbezoek:

*“Na een tijdje ging ik de zaak weer in een ander licht zien.”*

### Een vrijwilliger:

*“Ik heb Bill vooruit zien gaan. Hij is niet meer zo eenzaam.”*

### Dáárom het thema Eenzaamheid

Angst, depressie, slaapproblemen, hart- en vaatziekten en zelfs een minder lang leven: de gevolgen van eenzaamheid zijn zowel voor het individu als voor de maatschappij hoogst ernstig. Als dan blijkt dat zo'n 30% van de Nederlandse bevolking zich weleens eenzaam voelt en een derde deel daarvan hen zelfs heel eenzaam, is er alle aanleiding tot actie. Bijna de helft van het aantal deelnemers van Humanitas wordt dan ook binnen het thema Eenzaamheid ondersteund. Onze vrijwilligers doorbreken isolement en ondersteunen mensen bij het opbouwen van en deelnemen aan sociale netwerken. Vanaf komend jaar sluiten onze activiteiten nauw aan op de behoeften van drie problematische categorieën:

- mensen zonder exclusieve gehechtheidsrelatie zoals een partner (emotionele eenzaamheid);
- mensen met een tekort aan betekenisvolle vriendschappen (sociale eenzaamheid);
- mensen die zich eenzaam voelen door zingevingsvragen (existentiële eenzaamheid).

Ook komen verschillende achterliggende redenen voor eenzaamheid binnen het thema aan bod, zoals een taalachterstand of het feit dat iemand mantelzorger is.

### Resultaten

In 2015 steeg het aantal vrijwilligers binnen het thema Eenzaamheid met 25%: van 6.801 naar 8.504. Waar de verschillen het meest in het oog sprongen, geven we daar hieronder verklaringen voor. Het aantal deelnemers nam daarentegen licht af – tot 25.036. Dit verschil is vooral te verklaren doordat we zijn overgegaan op een andere manier van registreren binnen het programma Het Luisterend Oog. Daardoor nam het aantal eenmalige, niet-intensieve contacten af. Dit geeft echter een vertekend beeld. Het aantal intensieve maatjescontacten waarbij één vrijwilliger één deelnemer langdurig ondersteunt, is het afgelopen jaar namelijk toegenomen.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Totaal Eenzaamheid	4.982	6.801	8.549	29.584	25.585	25.036

### Intensieve maatjes

De intensieve maatjesprogramma's Vriendschappelijk Huisbezoek, Tandem en Maatjes voor volwassenen zijn voor het vierde achtereenvolgende jaar sterk gegroeid. Ook binnen het thema Eenzaamheid zien we dat steeds meer mensen met complexe en multiproblematiek hun weg naar Humanitas weten te vinden. Daar zal de verschraving van het aanbod van de professionele zorg debet aan zijn. Samen zijn deze activiteiten goed voor bijna 4.000 vrijwilligers en 6.000 deelnemers.

### Vluchtelingen

Ook de activiteiten gericht op nieuwkomers en vluchtelingen zoals Taalmaatjes of Maatschappelijke begeleiding zijn door de vluchtelingenstroom meegegroeid. In totaal ondersteunde Humanitas in 2015 ruim 4.500 nieuwkomers met 2.000 vrijwilligers met name in het noorden van het land. We verwachten dat dit aantal de komende jaren alleen maar zal toenemen.

## Chat

Tot afgelopen jaar registreerden we bij de chat-activiteiten van Het Luisterend Oog het aantal gesprekken die werden geteld als waren het allemaal deelnemers. Nu is het mogelijk geworden het aantal unieke individuen daaruit te filteren. In totaal voerden de chatvrijwilligers ruim 8.400 gesprekken met 4.358 mensen. Dat is een groei van 6% vergeleken bij het aantal gesprekken vorig jaar: door de nieuwe manier van registreren lijkt het echter of het deelnemersaantal met meer dan 3.000 is gedaald.

## Online-ondersteuning

Niet alle doelstellingen die we ons rond het thema Eenzaamheid hadden gesteld, zijn behaald. Zo hadden we gehoopt al iets verder te zijn in de ontwikkeling van een geïntegreerde aanpak van online-ondersteuning binnen onze programma's. Hieraan geven we in 2016 een nieuwe impuls.

## Coalitie Erbij, Jumbo en de kerstdiners

Humanitas is partner in de Coalitie Erbij, het nationale samenwerkingsverband tegen eenzaamheid. We hadden ingezet op acht, maar uiteindelijk hebben we in 2015 in vijf zogenaamde koplopersteden de trekkersrol voor de Coalitie Erbij op ons genomen. Daarbij zetten onze lokale afdelingen zich in voor een speciale zomeractie 'Wie nodig jij uit deze zomer?' en organiseerden ze allerlei activiteiten rond de Week van de Eenzaamheid in september. Daarnaast deden we voor de tweede maal mee aan een grote kerstactie met Coalitie Erbij en supermarkt Jumbo. Ondanks dat Jumbo de actie landelijk heeft verkleind, schoven net als voorgaand jaar ongeveer 1.000 mensen bij onze kersttafels aan.

## Impact van Tandem

Het programma Tandem deed mee aan de pilot landelijke impactmeting van Humanitas. Twintig deelnemers vulden de vragenlijst in. De deelnemers bleken impact te ervaren op het gebied van daginvulling (73% van de respondenten), gezondheid (64%), relaties (45%) en opvoeden (46%).

Belangrijkste conclusie: de respondenten voelen zich minder alleen, leggen makkelijker contact met anderen, en maken zich minder zorgen over hoe zij de dag moeten doorkomen.

## Overzicht eenzaamheidsprogramma's

	VW 2015	DN 2015
Humanitas Begeleiding artsenbezoek	57	308
Humanitas Beste Buur	0	15
Humanitas Chat	204	4.358
Humanitas Dagje Uit	5	25
Humanitas Hulpdienst (klussendiensten)	134	496
Humanitas Intensieve Vrijwillige Zorg	284	653
Humanitas Internationaal (vrouwen)contact	35	119
Humanitas Kerstactie	4	40
Humanitas Levensbestendig wonen	9	0
Humanitas Maatjes (voor volwassenen)	939	1.690
Humanitas Maatjes GGZ	363	458
Humanitas Maatschappelijk begeleiding (o.a. asielzoekers)	364	1.492
Humanitas Netwerkcoaching (maatjes-activiteiten volwassenen)	103	87
Humanitas Ondersteuning mantelzorgers	820	2.626
Humanitas Ouderenontmoeting	78	50
Humanitas Ruilwinkel	135	5.500
Humanitas Taalmaatjes	1.615	1.992
Humanitas Tandem (maatjes volwassenen)	873	1.072
Humanitas Telefooncirkel	45	46
Humanitas Vriendschappelijk Huisbezoek	2.102	3.153

Vervolg tabel blz. 15



	VW 2015	DN 2015
Humanitas Vriendschapskringen voor autisten	107	257
Humanitas Vrijwillige Thuishulp	179	189
Humanitas Zingeving	94	410
<b>Totaal eenzaamheid</b>	<b>8.549</b>	<b>25.036</b>

*Als zijn vrouw overlijdt raakt Bill in een dip. Vrijwilliger John helpt hem om weer plezier in zijn leven te krijgen.*

"Op een gegeven moment dacht ik: 'Mijn twee kinderen zijn op hun bestemming. Nou is er voor mij geen ruimte meer.' Ik belandde in een dip. Mijn dochter bracht mij met Humanitas in contact. Met vrijwilliger John klikte het vanaf het begin. Na een tijdje ging ik de zaak weer in een ander licht zien en dacht ik: 'Ik heb een behoorlijk pensioen, financieel heb ik absoluut geen problemen, ik kan tot op zekere hoogte doen en laten wat ik wil. Wees gewoon happy met wat je hebt'. John heeft mij daar echt mee geholpen. Hij heeft niet met een toverstokje gezwaaid natuurlijk. Ik heb het grootste gedeelte zelf moeten doen. Da's logisch."

## Hoofdstuk 5 – Thema Verlies

*Wat waren de belangrijkste resultaten binnen het Thema Verlies in 2015? Welke programma won de Helemaal Humanitas Prijs? En wordt Jongeren in Rouw landelijk uitgerold?*

### Een deelnemer van Lotgenotengroep Partnerverlies:

*“Er waren tranen, maar we konden ook lachen.”*

### Een Vrijwilliger:

*“Iedereen ervaart het rouwproces anders.”*

### Dáárom het thema Verlies

Als een dierbare overlijdt, is dat niet alleen verdrietig voor nabestaanden: het kan hun dagelijks functioneren zelfs ingrijpend beïnvloeden. Er zijn veel aanwijzingen voor uiteenlopende mentale en fysieke gezondheidsklachten bij volwassenen. En kinderen, zeker als ze nog jong zijn, kunnen (langdurig) agressief, baldadig of onhandig worden. Ook extreme behulpzaamheid en afhankelijkheid komen voor. Schoolprestaties kunnen achteruitgaan, bedplassen kan weer terugkeren. De laagdrempelige ondersteuning van Humanitas-vrijwilligers helpt het verdriet een plek te geven en kan voorkomen dat jongeren en volwassenen ernstig vastlopen.

### Resultaten

In 2015 was binnen het thema Verlies sprake van een toename van deelnemers: van ruim 3.270 naar ruim 3.700. Steeds meer mensen weten Humanitas te vinden voor steun op dit terrein. Alle programma's lieten groei zien. Steun bij Verlies werd bij Humanitas in 2015 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		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Totaal Verlies	752	1.007	1.206	2.025	3.270	3.749

### Vrijwillige palliatieve zorg

Sterven in de eigen vertrouwde omgeving is voor veel mensen na de diagnose van een ongeneeslijke ziekte een grote wens. Als dit echter niet mogelijk is, zijn de hospices van Humanitas een goede tweede keus. Stervenden kunnen dan in een veilige omgeving in alle rust afscheid nemen van hun dierbaren en het leven; andersom geldt dit evenzeer. De vraag naar vrijwillige palliatieve zorg van Humanitas is ook in 2015 weer toegenomen: ruim 870 mensen werden door onze zorgzame vrijwilligers begeleid in hun laatste levensfase. Het programma won in maart 2015 de [publieksprijs](#) van de Helemaal Humanitas Prijs. Sinds 2014 biedt Humanitas naast bestaande hospices ook vrijwillige palliatieve ondersteuning aan mensen in een instelling. Dit [vernieuwende programma](#) werd in maart 2015 beloond met de Helemaal Humanitas Prijs.

### Online Praten over Verlies

Het onlineprogramma Praten over Verlies, dat in samenwerking met de vereniging Yarden wordt uitgevoerd, maakte in 2015 een exponentiële groei door ten opzichte van vorig jaar. Onze 45 vrijwilligers voerden zo'n 1.200 gesprekken met 473 deelnemers: bijna een verdrievoudiging en ruimschoots boven de ambitie die we onszelf hadden gesteld. Verder is [www.pratenoververlies.nl](http://www.pratenoververlies.nl) vernieuwd, voerden we een marketingcampagne om Praten over Verlies te promoten, en vonden we wederom meer vrijwilligers bereid over verlies te praten.

## Jongeren in Rouw

Ondanks de hierboven gegeven groeicijfers hebben we niet al onze plannen binnen het thema Verlies kunnen realiseren. Want hoewel Jongeren in Rouw in Almere wederom een groot succes was, bleek er elders in Nederland onvoldoende animo voor het programma waarin groepen jongeren worden begeleid door ervaringsdeskundige vrijwilligers: we hebben het dus ook niet landelijk uit kunnen rollen.

## Overzicht verliesprogramma's

	VW	DN
	2015	2015
Humanitas Jongeren in Rouw	56	315
Humanitas Lotgenotengroep echtscheiding	21	93
Humanitas Lotgenotengroep Kinderen en echtscheiding	5	10
Humanitas Lotgenotengroep Rouw	60	235
Humanitas Praten over Verlies (tot 2013 opgenomen onder Steun bij Rouw)	45	473
Humanitas Steun bij Rouw (maatjes volwassenen)	603	1.749
Humanitas Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg	416	874
<b>Totaal Verlies</b>	<b>1.206</b>	<b>3.749</b>

*Ad verloor zijn vrouw aan kanker. Bij de Humanitas Lotgenotengroep Partnerverlies kan hij zijn verdriet delen én anderen steunen.*

"Zomer 2014 overleed mijn vrouw Gerry aan kanker. Niemand heeft dan een handleiding voor 'hoe nu verder'. Van mijn buurvrouw hoorde ik over de lotgenotengroep. Het was prettig om acht avonden mijn verdriet te kunnen delen en er tegelijkertijd voor anderen te kunnen zijn. Vaak begrepen we elkaar ook zonder woorden. Er waren tranen, maar we konden ook lachen. Natuurlijk heb ik geen antwoord gekregen op 'hoe nu verder'. Maar de groep heeft me dankzij de veiligheid, warmte en het vertrouwen wel gebracht waar ik nu sta. En het gaat goed met mij."

## Hoofdstuk 6 – Thema Opvoeden

*Hebben de transities in de jeugdzorg gevolgen voor Humanitas gehad in 2015? Heeft de voorspelde groei binnen het Thema Opvoeden zich inderdaad voorgedaan? En wat beoogt Wel Thuis?*

### Een deelnemer van Home-Start+:

*“Mijn dochter is nu gelukkig, op een andere school.”*

### Een vrijwilliger:

*“Ik heb er alle vertrouwen in dat ze het straks weer helemaal zelf kan.”*

### Dáárom het thema Opvoeden

De transities in de jeugdzorg hebben de druk op zowel gezinnen als de vrijwilligers van Humanitas verhoogd. Gelukkig is de bekendheid van onze opvoedprogramma's onder ouders met kinderen groot. Bovendien wisten gemeenten ons in 2015 goed te vinden. Over het effect van onze opvoedingsondersteuning zijn deskundigen het met elkaar eens: diverse studies in het verleden toonden aan dat opvoedingsondersteuning positieve effecten laat zien op het opvoedingsgedrag van ouders, de psychosociale gezondheid van moeders, en het gedrag van kinderen.

### Resultaten

Het aantal mensen dat in 2015 aan onze opvoedingsprogramma's deelnam, steeg met meer dan 28% van 2.731 naar 3.509. Wat onze vrijwilligers betreft, nam hun aantal binnen het programma Homestart+ (nieuwe naam van Doorstart) het meest toe: in 2015 met 63% ten opzichte van 2014. Daarnaast is het aantal vrijwilligers in het – nog in het teststadium bevindende – programma Wel Thuis in één jaar tijd vijf keer zo groot geworden.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Totaal Opvoeden	1.936	2.038	3.077	2.354	2.731	3.509

### Home-Start en Home-Start+

In 2015 waren 75 locaties aangesloten bij Home-Start: 48 keer door Humanitas aangeboden, 27 keer door andere aangesloten (welzijns-)organisaties. Er kwamen in 2015 drie locaties bij. Home-Start staat voor ondersteuning, praktische hulp en vriendschappelijk contact van vrijwilligers aan ouders met ten minste één kind tot zeven jaar. Om tegemoet te komen aan de behoefte van een groot aantal Home-Start en Doorstart-locaties, maar ook van samenwerkingspartners en gemeenten aan een meer integrale aanpak in opvoedingsondersteuning, maakten we in 2015 de keuze om vanaf 1 januari 2016 de naam Doorstart te veranderen in Home-Start+. Dit programma is er voor gezinnen met minstens één kind van zeven tot en met veertien jaar. Dit betekende ook dat het landelijk steunpunt Home-Start van Humanitas vanaf het najaar 2015 uitgebreid is naar het landelijk steunpunt Home-Start en Home-Start+. Eind 2015 is aan alle Home-Start-locaties gevraagd of zij ook Home-Start+ wilden gaan aanbieden. Daaraan gaven 28 locaties gehoor (waarvan twintig door Humanitas).

### Begeleide OmgangsRegeling - BOR

De afgelopen twee jaar zijn er landelijk drie initiatieven geweest vanuit de politiek, de Kinderombudsman en het NJI om meer aandacht te vragen voor scheidingsproblematiek, de mogelijke gevolgen ervan voor kinderen en voor het verbeteren van de ondersteuning van ouders en kinderen. Voor Humanitas betekende dit dat het programma BOR in de verschillende districten volop in de belangstelling stond. Bij BOR – Begeleide Omgangsregeling – ondersteunen vrijwilligers ouders bij het vastleggen en uitproberen van afspraken over zorg en opvoeding. Diverse afdelingen gaven in 2015 voorlichting over BOR, terwijl we in november een interessante en succesvolle vrijwilligersdag over het onderwerp organiseerden. Mede als gevolg van deze inspanningen deed een toenemend aantal advocaten, hulpverleners en ouders in (v)rechtscheiding een beroep op ons om ondersteuning bij omgang. En aan het eind van het jaar was het aantal locaties van waaruit BOR wordt aangeboden dan ook toegenomen in de districten Oost, Zuid en Noordwest.

## Wel Thuis

Met de pilots binnen het programma Wel Thuis zoekt Humanitas de grenzen op van het vrijwilligerswerk. Kunnen goed getrainde vrijwilligers van Humanitas ook ingezet worden in gezinnen waar ernstige multiproblematiek speelt? En kunnen zij ook hier een bijdrage leveren aan het voorkomen van zwaardere en/of (dure) gedwongen hulpverlening? Wij – en samenwerkingspartner VanMontfoort – denken van wel. Maar: alleen als beroepskrachten de regie voeren. In 2015 zijn de pilots in Twente, Leeuwarden en Almere het tweede jaar ingegaan. Daarnaast zijn de projecten uit Den Bosch/Oss en Zuid-Holland Zuid aangesloten bij het ontwikkeltraject van Wel thuis. Opvallend was dat na een goede start in de drie pilotafdelingen het aantal aanmeldingen terugliep. Als oorzaak noemen de coördinatoren de hoge werkdruk bij de jeugdzorginstellingen. Verder is er bij sommige netwerkpartners nog onvoldoende bekendheid over en soms onvoldoende draagvlak voor Wel Thuis. De coördinatoren hebben dan ook veel aandacht besteed aan het informeren en enthousiasmeren van hulpverleners van deze jeugdzorgorganisaties. En in april organiseerden we voor hen een symposium over de toegevoegde waarde van Wel Thuis. Wat de resultaten betreft: we ondersteunden in 2015 76 deelnemers volgens de nieuwe methode.

## Impact van Home-Start+

Home-Start+ deed mee aan de landelijke impactmeting van Humanitas (46 – ongeveer de helft van het aantal benaderde deelnemers – reageerden). Uit deze meting blijkt dat het programma impact heeft op het gebied van opvoeden (90% van de respondenten), gezondheid (71%), relaties (62%) en daginvulling (49%).

Onder andere doordat de ouders beter regels en grenzen kunnen stellen, gedragen hun kinderen zich thuis beter.

## Impact van BOR

Ook 51 deelnemers (50% response) van BOR deden aan onze landelijke impactmeting mee. Zij ervaren invloed van BOR op het gebied van opvoeden (62% van de respondenten) en relaties (63%).

Respondenten geven aan beter contact te hebben met hun (ex-)partner. Bovendien zit hun kind beter in zijn of haar vel.

## Overzicht opvoedprogramma's

	VW	DN
	2015	2015
Humanitas Begeleide OmgangsRegeling (echtscheiding)	364	469
Humanitas Home-Start+ (opvoedingsondersteuning) (voorheen "Doorstart")	470	432
Humanitas Gezinsondersteuning 0-23 jaar	18	30
Humanitas Home-Start (opvoedingsondersteuning)	1.998	2.398
Humanitas Steun aan ouders (opvoedingsondersteuning)	104	104
Humanitas Wel Thuis	123	76
<b>Totaal Opvoeden</b>	<b>3.077</b>	<b>3.509</b>

*Als het niet zo lekker gaat op school met haar dochter, meldt Renata zich aan voor de opvoedingsondersteuning van Home-Start+.*

"Het belangrijkste voor mij was dat het zou klikken tussen Trudy en mijn dochter. Dat was gelukkig zo, Trudy is echt geweldig. Gewoon een normaal mens bij wie we ons verhaal kwijt kunnen. Met mijn dochter ging het al een tijdje niet goed op school. Omdat ze ADHD heeft, kan ze zich moeilijk concentreren en heeft ze moeite met schrijven en rekenen. Sinds we zijn begonnen met Home-Start+ zie ik overal verbetering. Ze is nu gelukkig, op een andere school. En zelf ben ik me meer bewust van mijn eigen valkuilen en heb ik meer zelfvertrouwen gekregen."

## Hoofdstuk 7 – Thema Opgroeien

*Wat zijn de resultaten van de pilots Tussenstop en Jeugdsupport? Hoe speelden we in op de samenwerking met de professionele jeugdzorg? Wat merkten we binnen het Thema Opgroeien van de vluchtelingenstroom in 2015? En wat is de impact van ons programma Match?*

### Een deelnemer van Jongerenmaatjes:

*“Ik zou nog wel een keer zo’n maatje willen!”*

### Een vrijwilliger:

*“Ik was als een grote zus voor haar.”*

### Dáárom het thema Opgroeien

Onderzoek heeft al vaak uitgewezen dat de ondersteuning van jongeren in de vorm van een-op-een-maatjesprojecten bijdraagt aan hun zelfvertrouwen, aan betere sociale en schoolse vaardigheden, en aan betere schoolprestaties. Hierdoor wordt het risico op voortijdige schooluitval beperkt en het risico op maatschappelijke uitval verminderd. Sinds de transitie jeugdzorg begin 2015 een feit werd, hebben de programma’s binnen ons thema Opgroeien nog meer aan betekenis gewonnen. Zij vullen de ambulante jeugdhulp – waarvan het aantal gebruikers in het eerste halfjaar van 2015 flink toenam tot ruim 200.000 – en de ondersteuning van in [opvangcentra](#) verblijvende jongeren (32.000 in 2015) goed aan.

### Resultaten

Hoewel de rol van vrijwilligers in de jeugdzorg dus nog belangrijker is geworden, zijn er grote verschillen tussen gemeenten. Veel hangt af van de inzet van sociale wijkteams en de Centra voor Jeugd en Gezin. Waar mogelijk werken de afdelingen van Humanitas intensief met hen samen. Zoals verwacht, werden er in 2015 dan ook meer jongeren uit de jeugdzorg bij Humanitas aangemeld om, naast beroepsmatige steun, begeleiding te krijgen van een vrijwilliger. De ontwikkelingen in de jeugdzorg raken vooral de Humanitas-programma’s Jongerenmaatjes en Jeugdsupport. In totaal ondersteunden in 2015 3.172 vrijwilligers 9.477 jongeren.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Totaal Opgroeien</b>	<b>2.065</b>	<b>2.810</b>	<b>3.172</b>	<b>5.392</b>	<b>8.250</b>	<b>9.477</b>

### Pilot Tussenstop

Jongeren die de jeugdzorg op 18-jarige leeftijd verlaten, lopen een groot risico te gaan zwerven en dakloos te worden. Met Tussenstop bieden we tijdelijke huisvesting en begeleiding van kansrijke dakloze jongeren tussen 16 en 25 jaar oud om te voorkomen dat zij in de algemene daklozenopvang terechtkomen. In 2015 ontwikkelde Humanitas - in samenwerking met Movisie - op twee plaatsen in Groningen en Zeeland een pilot Tussenstop. De deelnemers worden tijdelijk opgevangen in een gastgezin. In Groningen zijn vijf gastgezinnen getraind en is één deelnemer gekoppeld aan een gezin. Zeeland staat klaar om te starten. Daarvoor is in 2015 een methodiek en training voor vrijwilligers ontwikkeld. In 2016 wordt het programma verder uitgerold in Nederland.

### Pilot Jeugdsupport

Eind 2014 startten we met een extra bijdrage van de Nationale Postcode Loterij de pilot Jeugdsupport. Onze vrijwilligers begeleiden jongeren tussen 12 en 25 jaar in de open en gesloten jeugdzorg, en jongeren van 18 jaar en ouder die de jeugdzorg hebben verlaten. Vijf afdelingen boden Jeugdsupport aan. Zij ervoeren dat gedurende het jaar steeds meer verwijzers en jongeren het programma wisten te vinden.

### Als reactie op de armoede

Het aantal jongeren dat moet opgroeien in langdurige armoede is in 2015 naar verhouding fors gegroeid. Humanitas helpt door deze jongeren (1.272 in 2015) een fijne vakantieweek aan te bieden - en hun ouders veiligheid en vertrouwen. Dat deden we samen met 636 vrijwilligers én een aantal partners die aangesloten zijn bij het Steunpunt KinderVakanties. Begin van het jaar verwierven we het Keurmerk KinderVakanties. Dat betekent dat onze vakantieweken voldoen aan erkende kwaliteitseisen. Daar hoort onder meer een nieuwe uniforme training voor vrijwilligers bij, een nieuw handboek en een herzien pedagogisch beleid.

### Meer kinderen voorgelezen

Als gevolg van de toestroom van vluchtelingen is het aantal jonge kinderen dat de Nederlandse taal nog niet beheerst in 2015 gegroeid. De exacte cijfers van het CBS zijn op het moment van verschijnen van dit jaarverslag nog niet bekend. Wel weten we dat het aantal deelnemende kinderen (en vaak een ouder) aan ons programma Voorlezen met bijna 20% steeg tot 858 deelnemers.

### Bijeenkomsten in 2015

In januari 2015 organiseerden we in Den Bosch een minisymposium Humanitas Mentor Maatjes waarin de nieuwe handreiking en de resultaten van het programma in de regio Brabant werden gepresenteerd. Doel was om zoveel mogelijk samenwerkingspartners en Humanitas afdelingen te enthousiasmeren voor de methodiek. Daarnaast zetten we in april een symposium op touw over de toegevoegde waarde van vrijwillige naast professionele ondersteuning van jongeren. Na lezingen van Adri van Montfoort en Marja Cozijn gingen vertegenwoordigers van jeugdzorg, onderwijs, hulpverlening, gemeenten en politiek met elkaar in gesprek aan de hand van stellingen. Het symposium werd goed bezocht én hoog gewaardeerd.

### Impact van Match

Het programma Match heeft deelgenomen aan onze landelijke impactmeting. De 65 jongeren die de vragenlijst invulden, ervaren impact op het gebied van relaties (63% van de respondenten), gezondheid (64%), daginvulling (65%) en wonen (30%).

Na de ondersteuning leggen de jongeren niet alleen makkelijker contact met anderen maar zijn ze ook minder angstig en somber, en meer gemotiveerd (weer) naar school te gaan of een opleiding te volgen.

### Overzicht opgroeiprogramma's

	VW	DN
	2015	2015
Humanitas Gevaarlijke Liefde (voorlichting over loverboys)	29	2.779
Humanitas Jeugdsupport	110	91
Humanitas Jongerenmaatjes	1.004	1.069
Humanitas Kindervakantieweken	636	1.272
Humanitas Logeerweken	22	30
Humanitas Mentormaatjes (maatjes voor jongeren)	436	378
Humanitas Sinterklaasactie	147	3000
Humanitas Tussenstop	8	0
Humanitas Voorlezen	780	858
<b>Totaal Opgroeien</b>	<b>3.172</b>	<b>9.477</b>

*Toen Isabella's moeder ziek werd, volgde een heftige periode. Via via kwam ze terecht bij Humanitas Jongerenmaatjes. Met maatje Vera klikte het vanaf het eerste moment.*

*"Met Vera ging ik elke week iets leuks doen. Dan vergat ik alles wat ik had meegemaakt. We gingen thee drinken bij de Hema, naar Ponymark Slagharen, de stad in, pannenkoeken eten. We hadden meteen een goede band met elkaar en ik vond het fijn om met haar te praten. Vera begreep hoe ik me voelde, dat vond ik heel fijn. Ik kon alles met haar delen. Het zwemmen was het allerleukst. Het was 's avonds en ik was nog nooit in zo'n tropisch zwembad geweest. Ik vind het dan ook heel erg jammer dat het afgelopen is. Ik vond het heel fijn om dingen met haar te delen. Ik zou nog wel een keer zo'n maatje willen!"*

## Hoofdstuk 8 – Thema Detentie

*Wat waren de resultaten van Detentie in 2015? Waarom is Wie let er op de kleintjes gestopt? Wat komt er voor de extra kwetsbare kinderen van gedetineerden terug? En wat is de waarde van het bezoek aan gedetineerden door vrijwilligers?*

### Een deelnemer van Een Nieuwe Start:

*“Voor het eerst weet ik precies wat ik wil.”*

### Vrijwilliger

*“Het is heel inspirerend om te zien hoe Olleven zijn leven compleet aan het veranderen is.”*

### Dáárom het thema Detentie

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. En we helpen niet alleen (ex-)gedetineerden, ook hun partners en – vooral – hun kinderen kunnen op onze ondersteuning rekenen. Daarmee voorkomen we dat die ontsporen en het voorbeeld van hun criminele ouder(s) gaan volgen.

### Resultaten

Van de zes thema's van Humanitas is Detentie het meest gegroeid: zowel in aantal deelnemers – met 47% vergeleken bij 2015 – als in aantal vrijwilligers – 32% groei. Het aantal deelnemers aan het programma Maatjes (ex-)gedetineerden groeide zelfs met 87% (van 1.656 in 2014 naar 3.100 in 2015). Daar groeide ook het aantal vrijwilligers het meest: 54%. De verklaring van deze groeicijfers vinden we vooral in de ontwikkeling van onze samenleving naar een participatiesamenleving waarin iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen leven en omgeving: dat is ook terug te vinden in het gevangeniswezen. Binnen het dagprogramma van de gedetineerden is er behalve voor sport en recreatie ook aandacht voor re-integratie en resocialisatie: gemiddeld vier uur per week. Hierbij wordt van gedetineerden een grote mate van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid verwacht. Humanitas ondersteunt hen daarbij.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Totaal Detentie</b>	<b>512</b>	<b>719</b>	<b>928</b>	<b>3.300</b>	<b>3.340</b>	<b>4.903</b>

### Belangrijke ontwikkelingen

De huidige politieke trend is om hard op te treden tegen criminaliteit. Ook voor mindere ernstige overtredingen wordt gevangenisstraf opgelegd. Toch zien we het aantal gedetineerden afnemen door een afname van het aantal zware misdrijven, vergrijzing en andere vormen van straf (zoals werkstraf en elektronische detentie) en capaciteitsproblemen bij politie en justitie. Samen met bezuinigingen binnen het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft dat ervoor gezorgd dat er de afgelopen jaren diverse penitentiaire inrichtingen (PI's) gesloten zijn.

### Veertien re-integratiecentra

Het werken aan re-integratie en resocialisatie doen gedetineerden met name in het re-integratiecentrum. Het afgelopen jaar zijn we op veertien plekken met deze centra gestart. Hier ondersteunen vrijwilligers de gedetineerden bij vragen op de vijf leefgebieden; wonen, werk en inkomen, schulden, zorg en identiteitsbewijs. Voor het werken aan schulden hebben we de samenwerking gezocht met Humanitas Thuisadministratie: hun vrijwilligers houden spreekuur in de PI's.

### Vervolg (H)erken de Ivb'er

Verleden jaar zijn de eerste coördinatoren en vrijwilligers getraind in het herkennen van gedetineerden met een licht verstandelijke beperking (15-39% van het totaal aantal gedetineerden). Deze beperking kan ertoe leiden dat gedetineerden tijdens en na hun verblijf in detentie – mogelijk onbedoeld – in de problemen komen met medegedetineerden, gevangenismedewerkers en hun sociaal netwerk. Voor hen



zijn regels en procedures (vaak) lastig te begrijpen. De training is in 2015 ontwikkeld. Het doel is om alle vrijwilligers binnen het thema Detentie hier in 2016 in te trainen.

### Gezin in Balans

Binnen het gevangeniswezen is meer aandacht voor het familieleven zoals het kindvriendelijk maken van een bezoekersruimte in de PI. Humanitas Gezin in Balans heeft de afgelopen jaren een integraal aanbod ontwikkeld voor (ex-)gedetineerde moeders en hun kinderen. De afgelopen jaren wordt Gezin in Balans steeds vaker benaderd door verschillende disciplines binnen en buiten de muren van de gevangenis om ook ondersteuning te bieden aan vaders in detentie. Daarom hebben we in 2015 het project Altijd vader vormgegeven in twee PI's, Vught en Heerhugowaard. Inmiddels hebben meer PI's hier belangstelling voor getoond.

### Eind van Wie let er op de kleintjes

Een ander onderdeel van Gezin in Balans is Wie let er op de kleintjes: ondersteuning aan kinderen van gedetineerde ouders en gezinnen die hen opvangen. Voor deze 'bijzorg' én de nazorg die we aan ex-gedetineerde moeders geven, hebben we in 2015 samenwerking onderzocht met Home-Start en Home-Start+ van Humanitas. In de praktijk betekent dit dat een landelijke coördinator GiB aansluiting zoekt bij de locaties waar Home-Start en Home-Start+ wordt aangeboden. De specifieke detentie-expertise draagt zij dan over aan de betrokken coördinatoren en vrijwilligers. In 2016 gaan we dit verder uitwerken. Het betekent in elk geval dat er een einde is gekomen aan Wie let er op de kleintjes. Op 16 juni 2015 organiseerden we een slotconferentie over dit succesvolle project. Belangrijkste daarin getrokken conclusie: gegeven de risico's die ze lopen op het gebied van sociale en emotionele ontwikkeling, armoede en huisvesting moeten we blijven letten op deze 'vergeten' kinderen.

### Impact: de waarde van een-op-eengesprekken

De Universiteit van Humanistiek voerde in 2015 het onderzoek 'Puur voor jou' uit in opdracht van Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Het betreft een studie naar de waarde van een-op-een-bezoekgesprekken van vrijwilligers met gedetineerden. In het algemeen concluderen de bezoekers dat de gesprekken voor gedetineerden van grote waarde zijn gedurende detentie en mogelijk ook bevorderlijk zijn voor de periode daarna. De band tussen vrijwilliger en gedetineerde wordt gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer 8,6.

### Overzicht detentieprogramma's

	VW	DN
	2015	2015
Humanitas Een Nieuwe Start	180	1.340
Humanitas Gezin in Balans (voor ouders in detentie)	301	463
Humanitas Maatjes (ex-)gedetineerden	447	3.100
<b>Totaal Detentie</b>	<b>928</b>	<b>4.903</b>

*Als Olleven uit de gevangenis komt, gaat jij samen met vrijwilliger Ena aan de slag om zijn leven weer op de rit te krijgen.*

"Met Ena kan ik goed praten. Het is fijn om mijn verhaal te kunnen delen met een 'normaal mens', iemand die me gewoon begrijpt. Maar ze helpt me ook dingen te regelen, zoals een nieuwe woning, een nieuwe baan en een opleiding. Ik ben zo gemotiveerd om mijn leven weer op de rails te krijgen, het liefst pak ik alles in één keer aan. Maar Ena zegt altijd: 'Stap voor stap'. Binnenkort begin ik met mijn opleiding. Ik wil graag ervaringsdeskundige worden en aan de slag met jongeren. Voor het eerst in mijn leven weet ik precies wat ik wil. En dat voelt goed."

## Hoofdstuk 9 – Thema Thuisadministratie

*Is Humanitas Thuisadministratie ook in 2015 weer verder gegroeid – in alle districten? Wat zijn de meest kwetsbare groepen die speciale aandacht verdienen? Hoe verloopt de samenwerking met onder andere de Rabobank? En wat is Get a Grip?*

### Een deelnemer van Thuisadministratie:

*“Zonder Thuisadministratie was het fout afgelopen met mij.”*

### Een vrijwilliger:

*“Martin kreeg steeds meer overzicht. Dat maakte me trots en blij.”*

### Dáárom het thema Thuisadministratie

Het afgelopen jaar zagen we de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland toenemen: een op de vijf huishoudens in ons land heeft problematische schulden. De vraag naar hulp bij het creëren van overzicht en inzicht in de eigen administratie en financiën steeg, terwijl tegelijkertijd de problematiek complexer werd. Een belangrijke oorzaak hiervan zijn de strengere criteria om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening. Slechts 2,5% van de Nederlandse bevolking kan daar een beroep op doen. De overige mensen moeten bij schulden zelf een oplossing zien te vinden. Dus gaan ze op zoek naar alternatieve vormen van hulp: zoals Humanitas Thuisadministratie.

### Resultaten

Humanitas Thuisadministratie heeft in 2015 volop ingezet op de verwachte groei door meer vrijwilligers te werven en de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren. Daar zijn we trots op. De vraag steeg van 12.270 naar 13.832 deelnemers. Het aantal vrijwilligers steeg mee van 3.816 eind 2014 naar 4.510 eind 2015. Deze groei geldt overigens niet voor alle afdelingen. Met name in het noorden van het land blijven de aantallen deelnemers en vrijwilligers gelijk of krimpen ze. Dit is over het algemeen het gevolg van het toenemende aanbod op dit gebied van onder meer welzijnsinstellingen.

	Vrijwilligers			Deelnemers		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Totaal Thuisadministratie</b>	<b>2.925</b>	<b>3.816</b>	<b>4.510</b>	<b>8.775</b>	<b>12.270</b>	<b>13.832</b>

### Toename kwetsbaarheid en complexiteit

Steeds meer vrijwilligers geven aan te maken te hebben met deelnemers uit kwetsbare doelgroepen met complexere ondersteuningsvragen. Een trend die wij vorig jaar ook al signaleerden. We noemen mensen met weinig tot geen inkomen, laaggeletterden, vluchtelingen die het Nederlands niet machtig zijn en mensen met een licht verstandelijke beperking. Daarnaast zien we een toename van deelnemers met problemen op verschillende terreinen: mensen die geen aanspraak (meer) kunnen maken op andere sociale voorzieningen, ouderen zonder internet of digitale vaardigheden, en jongeren en jongvolwassenen met financiële problemen. Al deze groepen kregen in 2015 onze speciale aandacht; voor de laatste twee groepen vroegen we ook extern aandacht.

### Kritisch over verdwijnen blauwe envelop

Er is een steeds grotere kwetsbare groep die niet beschikt over voldoende digitale vaardigheden of voorzieningen. Door de snelle toename van digitalisering van de informatievoorziening en post van instanties wordt deze groep steeds kwetsbaarder. Dit geldt met name voor ouderen, maar ook voor anderen die het zich moeilijk eigen maken. In 2015 heeft Humanitas Thuisadministratie meegewerkt aan een onderzoek van de Nationale Ombudsman over de digitalisering van de belastingaangifte en het verdwijnen van de 'blauwe envelop'. Wij uitten daarin onze zorgen over de toenemende kwetsbaarheid van deze groep mensen.

## **Nieuw project Get a Grip**

We zien daarnaast al enige jaren het aantal jongeren met schulden toenemen. Daarom bedachten we speciaal voor deze groep tussen 16 tot 24 jaar in 2015 het project Get a Grip. Tot onze vreugde toonde de Nationale Postcode Loterij zich bereid de financiering daarvan à € 1,8 miljoen op zich te nemen. In mei 2016 starten we de ontwikkeling van een specifieke aanpak om 1.100 jongeren in schulden gedurende drie jaar tijd te ondersteunen en een nog grotere groep preventief te bereiken.

## **Samenwerking met Rabobanken**

We besteedden in 2015 veel aandacht aan de lokale samenwerking met – in totaal zeventien - Rabobanken: met een basistraining Thuisadministratie, een nieuwe intakemethodiek voor coördinatoren, een driedaagse train-de-trainer over 'sturen op gedrag en motivatie bij deelnemers', twaalf provinciale workshops voor coördinatoren over 'sturen op gedrag en motivatie', 'Taalverkenner' om laaggeletterdheid te herkennen, en een kwaliteitskader Thuisadministratie. Op het gebied van scholing heeft Thuisadministratie trouwens nog meer slagen gemaakt: we stelden in alle districten speciale armoede/thuisadministratiecoördinatoren aan om vrijwilligers optimaal toe te rusten voor hun belangrijke werk.

## **Andere partners**

Behalve met de Rabobank (Foundation) werkt Thuisadministratie samen met Nuon, Zilveren Kruis/Achmea en T-Mobile in een pilot Financieel café. Genoemde organisaties stellen tijdens bestaande financieel cafés (een informele inloop voor financiële en administratieve vragen, georganiseerd door vrijwilligers van Humanitas) een telefonische hulplijn beschikbaar. Vrijwilligers en deelnemers kunnen daar terecht met algemene maar ook individuele vragen over zorg, energie, telefonie, bankzaken, besparingsmogelijkheden en incassoprocedures. Medewerkers aan de hulplijn beantwoorden deze direct en bieden oplossingen op maat. Wij ontvangen overigens steeds vaker verzoeken van bedrijven en fondsen tot samenwerking en om mee te denken in de strategie en uitvoering om mensen - soms werknemers van die bedrijven - in armoede en schulden te bereiken en ondersteunen.

## **Signalerende rol**

Als grote landelijke speler in Thuisadministratie vervult Humanitas een belangrijke signalerende rol richting de overheid. In september riepen we als lid van de Sociale Alliantie de fracties in de Tweede Kamer op bij het kabinet aan te dringen op een aantal maatregelen voor verbetering van de schuldhulpverlening. Daarnaast werkten we in 2015 mee aan de evaluatie op de schuldhulpverlening door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Hierin benadrukten we dat, gezien de toenemende vraag naar ondersteuning van met name kwetsbare burgers met complexere problemen, de samenwerking tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties essentieel is. Het vrijwilligerswerk heeft een duidelijke toegevoegde waarde op de gemeentelijke schuldhulpverlening en werkt vooral preventief. De Tweede Kamer ontvangt de evaluatie in april 2016.

## **Effectonderzoek**

Sinds 2014 doen zes afdelingen mee aan een driejarig effectonderzoek onder 168 deelnemers aan Thuisadministratie. Na het twee jaar lang monitoren van deelnemers door een groep vrijwilligers, start in maart 2016 de analyse van de gegevens om de effectiviteit van onze hulp te meten. Een voorlopige analyse laat zien dat:

- bij de start van de ondersteuning slechts 39% van de deelnemers over een overzicht van alle openstaande rekeningen beschikt en dat dit percentage aan het einde van het traject 74% bedraagt.
- het percentage personen met geen schuld of een schuld van minder dan € 1.000 stijgt van 20% bij aanvang tot 35% aan het eind van het traject.

In 2016 meten we alle ontwikkelde middelen en activiteiten. Belangrijke vraag daarbij is in hoeverre we onze vrijwilligers kunnen blijven scholen zonder hen teveel te belasten of te overvragen. Het blijven bewaken van de grenzen van het vrijwilligerswerk is essentieel.

## **Impact van Thuisadministratie**

Ook Thuisadministratie deed mee aan de landelijke impactmeting. De 77 responderende deelnemers gaven aan met name geholpen te zijn op het gebied van geld en regelzaken (97% van de respondenten).

De deelnemers gaven aan nu een overzicht te hebben van hun inkomsten en uitgaven, hun rekeningen op tijd te kunnen betalen, vaker gebruik te maken van regelingen, een overzicht te hebben van hun schulden en schuldeisers, en minder zorgen te hebben over hun geld- en regelzaken.

*Twee jaar geleden gingen Martin en zijn vrouw uit elkaar. Hij kwam op straat terecht en kreeg grote geldproblemen.*

"Twee jaar geleden ben ik zomaar de deur uitgelopen. Ik had geen dak meer boven mijn hoofd en kreeg grote gezondheidsklachten. Ook had ik geen toegang tot de financiën, die mijn vrouw altijd bijhield. Ik wist: nu moet ik snel aan de slag met mijn geldproblemen. De gemeente wees me op Humanitas Thuisadministratie. Vrijwilliger Ellen was mijn reddende engel. Dankzij haar kreeg ik weer een aanvullende ziektekostenverzekering. Ook hielp ze met het aflossen van mijn schulden. Als er niemand van Thuisadministratie was geweest, dan was het fout afgelopen met mij."

## Hoofdstuk 10 - Middelen

*Over welke middelen beschikte Humanitas in 2015? Verschillen onze inkomstenbronnen in het verslagjaar met die in 2014? En wat was ons financieel resultaat in 2015?*

### Middelen

Alle activiteiten worden gefinancierd met inkomsten uit uiteenlopende bronnen: eigen verenigingsmiddelen en bijdragen van overheden, loterijen, particuliere fondsen en sponsors. In 2015 was er sprake van minder subsidies van de provincies en een grote toename van gemeentelijke en rijkssubsidies.

### Inkomstenbronnen

Inkomstenbronnen (€)	Realisatie 2013	Realisatie 2014	Realisatie 2015
Subsidies			
- Rijk	734.720	1.018.039	1.531.875
- Provincie	991.834	994.351	394.024
- Gemeente	9.783.580	10.638.658	13.458.451
<b>Totaal</b>	<b>11.510.134</b>	<b>12.651.048</b>	<b>15.384.350</b>
Baten acties derden (waaronder loterijen)	5.113.573	7.379.351	5.406.070
Contributies van leden	234.492	210.981	205.131
Giften, donaties en schenkingen	315.663	278.495	343.886
Particuliere fondsen	844.288	1.392.429	1.158.477
Nalatenschappen	82.218	376.324	406.914
Overige baten	597.572	504.505	420.838
Beleggingen	457.701	592.140	264.137
<b>Totaal</b>	<b>19.155.641</b>	<b>23.385.273</b>	<b>23.589.803</b>

### Dank aan de Nationale Postcode Loterij

Ook over 2015 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.

### Overige fondsen

Humanitas ontving ook in 2015 een groot aantal giften van diverse stichtingen en vermogensfondsen. Deze steun is onmisbaar voor ons werk. Zo werken we samen met de [Rabobank Foundation](#) aan financiële zelfredzaamheid in het project Thuisadministratie. En [Adessium Foundation](#) ondersteunt Humanitas bij het maken van een kwaliteitsslag in de dienstverlening van onze Thuisadministratie-vrijwilligers en de ontwikkeling van ons monitoring- en evaluatiesysteem. Ook het zwerfjongerenproject Tussenstop kan zonder Adessium Foundation niet bestaan. Daarnaast worden veel projecten van Humanitas door het [Oranje Fonds](#) gesteund. Bijvoorbeeld Match, gericht op jongeren uit de hulpverlening die, als ze meerderjarig worden, het risico lopen in de problemen te raken.

## Leden en donateurs

Na aftrek van opzeggingen nam het aantal leden in 2015 met bijna duizend toe tot 13.438. Dit is mede te danken aan de wervende e-mail die we aan alle vrijwilligers stuurden: deze leverde 1.100 nieuwe leden op. Het aantal structurele donateurs bleef ondanks de jaarlijkse opzeggingen nagenoeg gelijk. Een intensieve heractiveringsactie met behulp van een telemarketingbureau onder 1.000 leden en donateurs die hun lidmaatschap of donatie afgelopen jaar hadden opgezegd, leidde ertoe dat 113 leden en donateurs hun bijdrage opnieuw toezegden. Dat is een goed resultaat (11,3%).

### Doelstelling 5

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

*'Eind 2015 is het aantal leden met 13,7 % gestegen.'*

Deze doelstelling is ruim behaald.

## Lokale leden- en donateurswerving

De koers van 2014 is voortgezet. Er wordt steeds meer ingezet op het lokaal werven van leden en donateurs. De donateurs die lokaal door de afdelingen worden geworven, kunnen nu worden ingevoerd in de landelijke database, zodat zij ook meegenomen kunnen worden in het landelijke donateursprogramma (loyalty program). Zo blijven ze betrokken bij de vereniging en kunnen ze gemakkelijk opnieuw worden benaderd.

## Nalatenschappen

We hebben een nieuwe brochure Nalaten aan Humanitas ontwikkeld. Deze wordt niet alleen ingezet om mensen te informeren over het opnemen van Humanitas in het testament, maar ook om bewustwording rond dit thema te vergroten. Steeds meer mensen overwegen nu de mogelijkheid geld of goederen aan een goed doel na te laten. Ook dit jaar kwamen weer meer informatieverzoeken binnen van leden, donateurs en anderen. Dit jaar ontvingen wij € 406.914 uit nalatenschappen.

## Inkomsten

Humanitas kende ook in 2015 vijf soorten inkomsten:

1. Baten uit eigen fondsenwerving (contributies, giften, donaties, schenkingen, nalatenschappen en particuliere fondsen): toename van € 109.408.
2. Baten uit acties van derden (onder andere de Nationale Postcode Loterij en VriendenLoterij): toename van € 121.070.
3. Subsidies van overheden (gemeentelijk, provinciaal en landelijk): toename van € 2.489.380.
4. Baten uit beleggingen (dividend en couponrente, koers- en valutaresultaat en bankrente spaartegoeden): € 55.863 minder dan verwacht.
5. Overige baten (opbrengst projecten en activiteiten, ontvangen huren en deelnemersbijdragen, administratieve dienstverlening en overige): € 119.162 lager dan begroot.

Van de extra baten uit eigen fondsenwerving en acties van derden heeft overigens een deel betrekking op meerdere jaren: de door de Rabobank Foundation en Rabobank Klantenfonds voor 2014 tot en met 2016 toegekende bijdragen. Voor de baten voor 2016 zijn bestemmingsfondsen gevormd.

## Bestedingen

Humanitas besteedt haar inkomsten aan:

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

De besteding aan de doelstellingen (de thema's) overtrof de begroting met meer dan 18% of € 3.491.265 (€ 22.546.265 ten opzichte van de begrote € 19.055.00). De totale wervingskosten van particuliere middelen bedroegen in 2015 23% van de totale baten uit de particuliere fondsenwerving: begroot was 22% (2014 19%). De kosten van beheer en administratie kwamen 27% of € 660.158 lager uit dan begroot (€ 1.789.842 ten opzichte van de begrote € 2.450.000). Het percentage van de totale kosten beheer en administratie ten opzichte van de totale lasten is in 2015 lager dan begroot, namelijk 7,1% ten opzichte van 11,1% (2014 12,1%).

## Financieel resultaat

Het resultaat komt in 2015 na mutaties bestemmingsreserve en bestemmingsfondsen uit op een negatief bedrag van € 644.699. In de begroting was rekening gehouden met een overschot van € 41.000.

De verschillen (afgerond):

- |   |   |         |
|---|---|---------|
| • meer afschrijvingen en rentekosten        | € | 205.000 |
| • meer huisvestingskosten                   | € | 113.000 |
| • meer kantoor en algemene kosten           | € | 92.000  |
| • meer toegevoegd aan de bestemmingsreserve | € | 165.000 |

## Verklaring negatief resultaat

Humanitas maakte in 2015 net als in 2014 een forse groei door. We haalden ten opzichte van 2014 ruim 3 miljoen euro meer aan gemeentelijke subsidies binnen. Toch sloten we af met een financieel tekort van € 645.000. Dit tekort wordt gedekt uit onze continuïteitsreserve.

Het financieel tekort 2015 wordt deels verklaard door het feit dat onze huidige financieringsystematiek onvoldoende transparant is en niet consequent wordt uitgevoerd. Daardoor worden bijvoorbeeld niet alle kosten van de beroepskrachten en investeringen systematisch doorgerekend aan de activiteiten, waardoor deze onvoldoende uit subsidiebatens e.d. gedekt worden.

Daarnaast hebben we gedurende het jaar onvoldoende inzicht in de dekking van de gemaakte kosten. Bijsturing vindt dan niet of onvoldoende plaats. We zullen deze factoren stuk voor stuk, snel en zorgvuldig aan moeten pakken.

Verder zijn er om het groeiend aantal vrijwilligers goed te ondersteunen bij hun steeds complexer wordende werk, in 2015 veel meer beroepskrachten aangetrokken (32 fte). Ook zijn er investeringen gedaan in onder andere ICT en scholing.

## Hoofdstuk 11 - De organisatie

*Wat was de betrokkenheid van hoofdbestuur en ledenraad bij de totstandkoming van het nieuwe strategieplan voor 2016-2019? Waren er in 2015 mutaties in de aantallen leden, donateurs en beroepskrachten? Wat zijn de verzuimcijfers? En zijn er nog Leden van Verdienste benoemd?*

### Goed bestuur

De verschillende bestuurlijke functies besturen, toezicht houden en uitvoeren zijn bij Humanitas goed gescheiden. Het hoofdbestuur bestuurt, de ledenraad controleert en houdt toezicht, de directie voert uit. We bespreken deze functies hieronder kort. In de jaarlijkse [Verantwoordingsverklaring](#), een belangrijke voorwaarde voor het hebben en houden van het CBF-keurmerk, lichten we het bestuurlijk proces nader toe.

#### Randvoorwaarde 1

We hebben de randvoorwaarde 'Naar een heldere en eenvoudiger organisatie' uit het Humanitas Strategieplan 2012-2015 voor 2015 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 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 eind 2015

Leden o.v.v. laatste hoofd- en relevante nevenfuncties	Voordracht van:	Eerste termijn:	Tweede termijn:
<b>Marijke van Eck</b> , voorzitter <i>Aandachtsgebieden</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• langetermijnstrategie hoofdbestuur</li><li>• contact aangesloten stichtingen</li><li>• district Oost</li></ul> <i>Laatste hoofdfunctie (2002-2011)</i> directeur Nationale Vereniging De Zonnebloem <i>Nevenfuncties</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• voorzitter van het bestuur van de Vereniging De Hart &amp; Vaatgroep</li><li>• oud-voorzitter Coalitie Erbij</li></ul>	hoofdbestuur	2011-2015	2015-2019
<b>Jan Schermer</b> , secretaris en plv. voorzitter <i>Aandachtsgebieden</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• good governance</li><li>• district Noord</li></ul> <i>Laatste hoofdfunctie (1998-2007)</i> directeur Personeel, Organisatie en Veiligheid GVB Amsterdam (per 2007: GVB Holding NV) <i>Nevenfunctie</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• voorzitter Humanitas afdeling Haarlemmermeer</li></ul>	hoofdbestuur	2011-2015	2015-2019



Vervolg tabel blz. 32

Leden o.v.v. laatste hoofd- en relevante nevenfuncties	Voordracht van:	Eerste termijn:	Tweede termijn:
<p><b>Jaap Dijkstra</b>, portefeuillehouder financiën tot 27-11-2015  <i>Aandachtsgebied</i>            Financiën  <i>Laatste hoofdfunctie</i>            Directeur Externe Relaties Stichting Hivos  <i>Nevenfuncties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beleidsadviseur Stichting Hivos</li> <li>• lid bestuur Belangenvereniging Pensioengerechtigden Pensioenfonds Zorg en Welzijn (BPP)</li> <li>• voorzitter Centrale Cliëntenraad Topaz</li> </ul>	hoofdbestuur	2007-2011 2011-2015	Afgetreden: 27 november 2015
<p><b>Marc Koster</b>, portefeuillehouder financiën per 27-11-2015  <i>Aandachtsgebied:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• financiën</li> </ul> <p><i>Hoofdfunctie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• executive director Global Business Development Heineken International</li> </ul> <p><i>Nevenfunctie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• commissaris Electrolux BV</li> <li>• bestuurslid (penningmeester) De Publieke Zaak</li> </ul>	Hoofdbestuur  (lid per 26-06-15, per 27-11-15 portefeuillehouder)	2015-2019	
<b>Overige leden van het hoofdbestuur:</b>			
<p><b>Rob Detiger</b>  <i>Aandachtsgebieden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuisadministratie en Detentie</li> <li>• district Zuidwest</li> </ul> <p><i>Laatste hoofdfunctie (1986-1990)</i>            algemeen directeur Muziekschool Eindhoven  <i>Nevenfuncties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oud-voorzitter Humanitas Auditcommissie Beheer &amp; Financiën</li> <li>• oud-voorzitter Humanitas district Zuid</li> </ul>	hoofdbestuur	2013-2017	
<p><b>Mary Geurts</b>  <i>Aandachtsgebieden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• medewerkers en scholing</li> <li>• vrijwilligersbeleid</li> <li>• OR</li> </ul> <p><i>Hoofdfunctie</i>            manager Liander Opleidingen  <i>Nevenfunctie</i>            lid Raad van Toezicht Stichting Welzijn Ouderen Arnhem</p>	ondernemingsraad	2009-2013	2013-2017
<p><b>Judith Metz</b>  <i>Aandachtsgebieden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvoeden en Opgroeien</li> <li>• district Noordwest</li> </ul> <p><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"> <li>• general board member European Social Work Research Association</li> <li>• bestuurslid Stichting Universiteitsfonds Universiteit voor Humanistiek</li> <li>• voorzitter examencommissie Master Social Work aan de Hogeschool van Amsterdam</li> <li>• lid Raad van Toezicht Het Beauforthuis, Austerlitz</li> <li>• freelance advies, onderzoek en inleidingen op het terrein van welzijn, civil society en burgerparticipatie</li> </ul>	hoofdbestuur	2013-2017	

Vervolg tabel blz. 33

Leden o.v.v. laatste hoofd- en relevante nevenfuncties	Voordracht van:	Eerste termijn:	Tweede termijn:
<b>Theo van Oosten</b> <i>Aandachtsgebieden</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing, Communicatie en Fondsenwerving</li> <li>district Zuid</li> </ul> <i>Hoofdfunctie</i> adviseur fondsen en fondsenwerving <i>Nevenfuncties</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>voorzitter RvC Woningbouwvereniging Utrecht</li> <li>voorzitter Bob van de Hout Fonds, Utrecht</li> <li>voorzitter lokale welzijnsorganisatie Mens, De Bilt</li> </ul>	hoofdbestuur	2013-2017	
<b>Ernestine Comvalius</b> <i>Aandachtsgebieden</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eenzaamheid en Verlies</li> <li>diversiteit</li> <li>district Oost</li> </ul> <i>Hoofdfunctie</i> directeur Bijlmer Parktheater Amsterdam <i>Nevenfunctie</i> lid adviescommissie Kunstenplan gemeente Den Haag	aspirant-lid sinds 8-11-15	2015-2019 (voordracht ledenraad 24-06-16)	

### Werkzaamheden hoofdbestuur

Het hoofdbestuur kwam in 2015 zeven keer bij elkaar, waarvan twee keer voorafgaand aan de bijeenkomsten van de ledenraad. In alle vergaderingen stonden de leden stil bij de voortgang in de totstandkoming van het nieuwe Strategieplan 2016-2019. Ook de belangrijke ontwikkelingen in de samenleving, genoemd in de kaderbrieven, kwamen geregeld langszij: de gevolgen van de decentralisaties van de zorg, jeugdzorg en participatie (onder meer het al dan niet meedoen aan aanbestedingen), en de grenzen van het vrijwilligerswerk waar Humanitas tegenaan loopt als gevolg van de toenemende groei in deelnemersaantallen en de complexiteit van de problematiek. Naast vaste onderwerpen als het vaststellen van verenigingsjaarverslag 2014 en het goedkeuren van de begrotingen en werkplannen van de districten, besteedde het hoofdbestuur verder aandacht aan de digitalisering binnen Humanitas, de samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties, en de uitkomsten van het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek. Klik voor een uitvoerig [bestuursverslag](#).

### Risicobeheersing

In 2014 en 2015 zijn de belangrijkste risico's in kaart gebracht. Per deelgebied (onder andere positionering, continuïteit van besturen, kwaliteit van het vrijwilligerswerk, het merk Humanitas, financiën en ICT) zijn de mogelijke interne en externe risico's benoemd. Daarbij is ook aangegeven welke beheersmaatregelen er al zijn dan wel dienen te worden getroffen. Deze inventarisatie is verder uitgewerkt en intern besproken met het doel het risicobewustzijn te verhogen en waar nodig (aanvullende) maatregelen te nemen. Er was en is daarbij veel aandacht voor de manier waarop het proces van risicobeheersing verder gestructureerd kan worden binnen de reguliere planning- & controlcyclus. Hierdoor worden specifieke risico's periodiek geanalyseerd en beheersingsmaatregelen getoetst en geëvalueerd. Vervolgens zullen we de bevindingen rapporteren aan de belanghebbenden binnen de organisatie.

### Ontwikkelingen in de privacywetgeving

Nederland anticipeert op Europese aanpassingen van de privacyregelgeving. De verantwoordelijkheid van organisaties en bedrijven voor het zorgvuldig beheren van persoonsgegevens waarover zij beschikken (deelnemers, vrijwilligers, leden, beroepskrachten), wordt anders en ingrijpender. Nagenoeg al onze deelnemers en vrijwilligers staan geregistreerd in ons digitale registratiesysteem HRS. Omdat we ook steeds intensiever samenwerken met andere organisaties ten behoeve van de dienstverlening aan onze deelnemers, kan hun privacy in het geding zijn. Met ingang van 2016 is een wijziging van de Wet bescherming persoonsgegevens van kracht die een meldplicht regelt voor het geval persoonsgegevens onverhoeds op straat komen te liggen. Eind 2015 hebben we een onderzoek laten instellen naar hoe we met onze persoonsgegevens omgaan. De conclusie van die nulmeting: we doen dat in het algemeen zeer verantwoord en betrouwbaar, maar kunnen op systeemniveau nog een verbeterprogramma maken. Op basis daarvan hebben we een begin gemaakt met het opstellen van een verbeterprogramma dat moet resulteren in een geactualiseerd privacystelsel en -reglement.

### Zelfevaluatie hoofdbestuur

Op 12 februari stond het hoofdbestuur stil bij het eigen functioneren en de communicatie met belanghebbenden in de vereniging. Deze jaarlijkse zelfevaluatie leverde het volgende op:

- Het hoofdbestuur vindt van zichzelf dat er bij het invulling en sturing geven aan de beleidsvorming van de vereniging soms best wat minder terughoudend en volgend geopereerd mag worden.
- Doordat elk bestuurslid een eigen aandachtsgebied heeft, heeft het hoofdbestuur meer voeling met wat er speelt op de werkvloer.
- Op het gebied van de onder- en overbesteding - een actueel en urgent thema - wil het hoofdbestuur zich vaker laten uitnodigen tot meedenken.
- Het hoofdbestuur is tevreden over het afleggen van verantwoording, in- én extern.
- Zowel het hoofdbestuur als de ledenraad is tevreden over de onderlinge samenwerking. Bovendien vinden ze drie keer per jaar elkaar ontmoeten een goede frequentie,

### Taken ledenraad

Het toezicht op het bestuurlijk functioneren en handelen ligt bij de ledenraad, het hoogste verenigingsorgaan bij Humanitas dat twee jaar geleden de plaats van de Algemene Vergadering van Afgevaardigden innam. 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 2015 uit de volgende personen (in alfabetische volgorde):

Naam	Regio
<b>John van den Assem</b>	Secretaris afd. Noordwest Veluwe en portefeuillehouder Steun bij Rouw en Verlies
<b>Ingrid Banen - Sieverts</b>	Lid (oud-secretaris afdeling Purmerend)
<b>Dirk van Beek</b>	Lid (fondsenwerver en oud-bestuurslid afdeling Maastricht)
<b>Ada van Bergen</b>	Lid (oud-voorzitter en oud-portefeuillehouder financiën afdeling Delft)
<b>Evelien Blaauw</b>	Voorzitter afdeling De Friese Meren
<b>Henk Diependaal</b>	Lid (oud portefeuillehouder financiën afdeling Bommelerwaard)
<b>Jacqueline Eckhardt</b>	Bestuurslid afdeling Haagland
<b>Erik Gallé</b>	Lid (bestuursadviseur en oud-voorzitter afdeling Rijnland)
<b>Henk Goudbeek</b>	Voorzitter afdeling Oostelijke Achterhoek
<b>Kees In 't Panhuis</b>	Bestuurslid Westelijke Mijnstreek en portefeuillehouder voor MentorMaatjes en Steun bij Rouw en Verlies
<b>Geert Joosten</b>	Lid (oud-voorzitter afdeling Groningen, oud-voorzitter gewest Groningen en oud-voorzitter district Noord)
<b>Karin Kalverboer</b>	Lid (oud-voorzitter afdeling Haren en oud-voorzitter district Noord)
<b>Herman Kassenberg</b>	Bestuurslid afdeling Noordoost Friesland, lid werkgroep Levensboek Groningen, lid werkgroep Taalondersteuning Groningen
<b>Hans Kok</b>	Voorzitter afdeling Twente
<b>Leen de Kramer</b>	Voorzitter afdeling Helmond
<b>Bella van der Linden</b>	Secretaris afdeling Utrecht
<b>Eduard Loenen</b>	Bestuurslid afdeling Eindhoven
<b>Marjan Mijnsbergen</b>	Lid (oud-bestuurslid afdeling Roosendaal)
<b>Willemijn Milders</b>	Lid (oud-vrijwilliger Praatlijn en Een Nieuwe Start afdeling Amsterdam en Diemen)
<b>Pieter Polet</b>	Lid (oud-vrijwilliger Thuisadministratie afdeling Rijnland)

<b>Hans Rasch</b>	Lid (oud-portefeuillehouder financiën afdeling Rijnland)
<b>Hanneke Schefer</b>	Secretaris afdeling Deventer
<b>Bram Smit</b>	Bestuurslid afdeling Noord-Kennemerland
<b>Chris Wissenburg</b>	Voorzitter afdeling Heuvelrug
<b>Wiebe Zorge</b>	Secretaris afdeling 't Hoogeland

### Werkzaamheden ledenraad

De ledenraad vergaderde in 2015 drie keer. De ontwikkeling van het nieuwe Strategieplan 2016-2019 kwam telkens uitgebreid aan de orde. Andere onderwerpen waren de gevolgen van maatschappelijke ontwikkelingen als de decentralisaties en zelfredzaamheid van de burger voor de rol en het (voort)bestaan van Humanitas de komende vier jaar. En de enorme groei van Humanitas in volume en diversiteit van de activiteiten. Daarnaast discussieerde de ledenraad over de verschillende subsidierelaties van Humanitas met inmiddels 265 van de 393 gemeenten in Nederland en stonden de leden uitgebreid en welwillend stil bij de viering van het 70-jarig bestaan van Humanitas.

### Zelfevaluatie ledenraad

Na twee jaar ledenraad was het op 19 februari tijd voor een zelfevaluatie. Wat gaat volgens de leden goed en wat kan beter?

- De ledenraad wil meer gebruikmaken van de bevoegdheid sparringpartner van en klankbord voor het hoofdbestuur van Humanitas te zijn.
- De ledenraad wil graag meer debat en dialoog; informatie verstrekken kan ook buiten de vergadering, bijvoorbeeld vooraf of tussentijds via de Kennisbank of per e-mail.

### Taken directie

De dagelijkse leiding van de vereniging en de met haar verbonden beroepsorganisatie (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

Humanitas valt onder de werkingsfeer van de Wet Normering Topinkomens Publieke en Semipublieke Sector (WNT). 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 Nederland (voorheen de VFI). Daarnaast voldoet de honorering aan de WNT. De totale directiebezoldiging bedroeg in 2015 € 120.895. In 2014 was dat € 118.740.

Bezoldiging van de directie in 2015	
Naam	E. Scholte
Functie	Directeur
Dienstverband/aard (looptijd)	
Aard (looptijd)	Onbepaalde tijd
Uren	36
Part time-percentage	100
Periode	01-01-2015 – 31-12-2015
Bezoldiging	
Jaarinkomen	
Brutosalaris	€ 85.521
Vakantiegeld	€ 6.808
Eindejaarsuitkering, 13e/14e maand	€ 7.928
Variabel jaarinkomen	0
Totaal	€ 100.257

Vervolg tabel blz. 36

Sociale-verzekeringslasten (werkgeversdeel)	€	9.683
Pensioenlasten (werkgeversdeel)	€	10.955
Overige beloningen op termijn		0
Uitkeringen beëindiging dienstverband		0
Totaal	€	20.638
<b>Totaal bezoldiging 2015</b>	<b>€</b>	<b>120.895</b>

#### Nevenfuncties directeur

- Bestuurslid van Goede Doelen Nederland (voorheen de Vereniging Fondsenwervende Instellingen VFI) onbezoldigd
- Voorzitter van de Humanistische Alliantie onbezoldigd
- Bestuurslid van de Coalitie Erbij onbezoldigd

### Personeel en organisatie

Op 31 december 2015 hadden 355 medewerkers een dienstverband bij Humanitas; in totaal werkten er per die datum 364 personen in opdracht van de organisatie. 39 mensen hebben in het verslagjaar de organisatie verlaten terwijl 70 mensen bij ons zijn komen werken.

### 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 verband met wijzigingen in de arbeidswetgeving zijn er vanaf 1 januari 2015 meer vaste contracten afgesloten met medewerkers die goed functioneren, breed inzetbaar zijn en waarbij 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. Per 31 december 2015 is de verhouding vast-tijdelijk 65-35.

### Aantallen beroepskrachten en fte's per organisatie-eenheid op 31 december 2015

Organisatie-eenheid	Beroepskrachten		Fte's	
	2014	2015	2014	2015
Landelijk bureau en landelijk projecten	64	<b>73</b>	49,3	<b>54,2</b>
District Noord	42	<b>52</b>	32,2	<b>40,0</b>
District Noordwest	74	<b>82</b>	49,2	<b>55,5</b>
District Oost	59	<b>67</b>	38,7	<b>45,9</b>
District Zuidwest	37	<b>38</b>	23,4	<b>24,6</b>
District Zuid	48	<b>52</b>	35,2	<b>37,2</b>
Externen	11	<b>9</b>	4,2	<b>5,5</b>

### Verzuim

Het gemiddelde verzuim in 2015 bedroeg 5,6%. Dat is een kleine verlaging in vergelijking met het voorgaande jaar (5,7%) 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 2015 zijn in alle districten Sociaal Medische Overleggen met de bedrijfsarts gehouden. Daarnaast is het mogelijk gemaakt op afroep een arbeidsdeskundige te raadplegen.

### Klachten

In 2015 zijn 28 nieuwe klachten of 'meldingen van ongenoegen' geregistreerd. 22 daarvan hadden ook echt betrekking op de Vereniging Humanitas – de overige zes betroffen de werkstichtingen. 17 klachten zijn volgens de interne procedure afgehandeld, vijf, afkomstig van vrijwilligers van Humanitas, zijn ingediend bij de klachtencommissie en deels ontvankelijk verklaard conform het klachtenreglement. In drie klachtgevallen is op basis van een of meerdere hoorzittingen advies uitgebracht door de klachtencommissie. Deze adviezen zijn overgenomen door het hoofdbestuur. In één klacht deed het College voor de

Rechten van de mens uitspraak vanwege discriminatie. Hoewel dit betrekking had op miscommunicatie over vermeende rolstoelgebondenheid, heeft het College geoordeeld dat Humanitas zich schuldig heeft gemaakt aan verboden onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte. Naar aanleiding van deze uitspraak stelden we een gedegen plan van aanpak op met verbeterpunten. Na een gesprek en excuses van onze kant, gaf klager aan de klacht als afgerond te beschouwen. Verder lopen er eind van 2015 nog twee klachten en roept de klachtencommissie in 2016 een hoorzitting bijeen omdat in een andere klacht de interne procedure in 2015 geen bevredigend resultaat opleverde.

#### Wie dienden in 2015 een klacht in?

	2013	2014	2015
Deelnemers/cliënten	8	9	9
Vrijwilligers	8	10	13
Beroepskrachten	0	0	0
Overige belanghebbenden	4	3	6
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>28</b>

#### Aard van de klachten

Bij meer dan de helft van de klachten ging het over communicatie: rond het beëindiging van de samenwerking met een vrijwilliger of de afwijzing voor een bestuurs- of coördinatiefunctie. Ook de wijze van communiceren bij het afwijzen van een hulpvraag heeft diverse malen (bijna) tot een klacht geleid. In een beperkt aantal klachten was er mede sprake van een ontslag als vrijwilliger, coördinator of bestuurslid. De klachtencommissie is niet gerechtigd hier een uitspraak over te doen; de klagers worden dan verwezen naar de beroepsprocedure.

#### Nieuwe Leden van Verdienste

Het hoofdbestuur heeft in 2015 het Lidmaatschap van Verdienste toegekend aan twee bijzondere mensen.

- Arnold van der Heijden was vrijwillig coördinator Thuisadministratie bij de afdeling Amstelland (Aalsmeer, Amstelveen, Uithoorn & Ouder-Amstel). Het afdelingsbestuur was vooral onder de indruk van het vele werk dat Arnold in acht jaar heeft verzet. Thuisadministratie telde bij zijn vertrek vijf vrijwillig coördinatoren en meer dan 300 deelnemers.
- Wil de Keijzer was oprichter/bestuurslid van de afdeling Hardenberg/Ommen en vrijwillig coördinator Thuisadministratie. Zij heeft het programma (20 vrijwilligers, 100 deelnemers) van de grond af aan opgebouwd. Na negen jaar als coördinator nam zij op 79-jarige leeftijd afscheid als bestuurslid.

## Hoofdstuk 12 - Naar 2016 en verder

*Een blik op de toekomst...*

### **Gevolgen van de decentralisaties**

2016 is het tweede jaar van de invoering van de decentralisaties. We zijn daarna waarschijnlijk een stuk wijzer dan nu. Gemeenten weten inmiddels ongeveer waar ze aan toe zijn, ook al betekent dat in het algemeen 'minder middelen'. Zij hebben zeer uiteenlopende opvattingen over hun taken als regisseur van sociaal beleid en gaan verschillend om met budgetkortingen. Bovendien lopen er nog veel rechtzaken die jurisprudentie gaan opleveren. Na 2016 zal de meeste stof van de aanloopproblemen wel zijn neergedaald. Humanitas verwacht dat de informele zorg de komende jaren nadrukkelijk in beeld zal zijn bij gemeenten.

### **Toenemende groei?**

Om aan dat toenemende beroep op de informele zorg gehoor te kunnen geven, denken we dat het aantal deelnemers en vrijwilligers bij Humanitas in 2016 zou kunnen stijgen naar respectievelijk 63.500 en 23.000. Ook de vraag naar ondersteuning bij complexere vragen zal toenemen. We staan daarnaast voor een grote uitdaging wat betreft de noodzaak tot de invoering van een nieuwe financierings-systematiek. Deze zal er onder andere toe leiden dat we voor een deel van de activiteiten meer financiering zullen moeten realiseren. Dit betekent voor onze afdelingen zowel groeikansen als groeizorgen. Het blijft zaak de mogelijkheden, beperkingen en grenzen van onze dienstverlening goed in beeld te houden. Groeien kan alleen als daar voldoende financiering tegenover staat.

### **Bijzondere aandachtspunten**

In de veelheid van activiteiten gaat bijzondere aandacht uit naar:

- de evaluatie over voortgang van Jeugdsupport en Wel Thuis;
- de start van de nieuwe activiteit Get a Grip voor jongeren met schulden;
- het versterken van de infrastructuur van scholing van vrijwilligers;
- duurzame financiering van activiteiten en de organisatie.

### **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 komt het bereik en de kwaliteit van ons werk ten goede.

### **Verdere vereenvoudiging**

In 2016 besluit het hoofdbestuur – op basis van een gedegen knelpuntenanalyse – over de opties die er zijn om de organisatie met name op afdelings- en districtsniveau verder te vereenvoudigen en de on-vernijdelijke bureaucratie tot een minimum te beperken. Dit kan leiden tot wijziging van de statuten en/of reglementen op onderdelen.

### **Privacy wetgeving**

Zoals eerder aangegeven, wordt de aansprakelijkheid van organisaties voor een zorgvuldig beheer van persoonsgegevens aangescherpt. Wanneer deze gegevens uitlekken, wordt de potentiële aansprakelijkheid voor geleden schade groter als niet aantoonbaar zorgvuldig genoeg is gehandeld (Wet Datalekken). Tegen deze achtergrond komen we in 2016 met een nieuw privacybeleid.

### **Tweede Kamerverkiezingen 2017**

In 2016 worden de programmatische voorbereidingen getroffen voor de Tweede Kamerverkiezingen van 2017. We zullen als lid van de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk opnieuw de aandacht vestigen op de belangen van het vrijwilligerswerk.

Vastgesteld in het Hoofdbestuur op 10 mei 2016  
Goedgekeurd door de Ledenraad op 24 juni 2016

## Bijlage – Verantwoordingsverklaring 2016

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 zo'n 21.400 vrijwilligers (exclusief de bestuurlijk vrijwilligers die daarbij worden ondersteund door 373 beroepskrachten - 257 fte's). De vereniging telde eind 2015 13.438 leden en is opgebouwd uit vijf districten, een landelijk bureau en 84 lokale afdelingen. Vanuit ruim 700 lokale activiteitengroepen biedt Humanitas jaarlijks tijdelijke ondersteuning aan 60.500 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 een 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 bestuurs-overeenkomst. 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 beroepsorganisatie 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 geldende Strategieplan 2016-2019 'Het antwoord van Humanitas' waren meer dan 2.500 mensen op alle niveaus in de organisatie en daarbuiten betrokken. Humanitas organiseerde een digitale enquête, meerdere districtsbijeenkomsten en twee landelijke stakeholdersbijeenkomsten.

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 handvatten geeft die de afdelings- en districtsbesturen steun bieden bij het ontwikkelen 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 vrijwilligerstevredenheidsonderzoeken, deelnemerstevredenheidsonderzoeken 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 programmaliijnen;
5. maximaal 25% van de geworven eigen fondsen wordt besteed aan de kosten van werving (conform 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 2015 31% (€ 7.859.795).

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-doelenloterijen 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 de 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 vrijwilligers-

groepen 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, project-coördinatoren, bestuursleden en betaalde medewerkers. In samenhang hiermee is een nieuw Humanitas Registratie Systeem (HRS) 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 uit 2013 van toepassing. Het privacybeleid wordt momenteel geactualiseerd in verband met wijzigingen in de regelgeving op Europees en nationaal niveau.

### **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 neemt deel aan diverse 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.

### **Bezwaar- en beroepsprocedure**

Wanneer een vrijwilliger van de Vereniging Humanitas een besluit van een bestuursorgaan waaronder hij/zij ressorteert als onredelijk of onterecht beschouwt, dan biedt deze procedure de mogelijkheid om bezwaar te maken. Die bestuurlijke beslissing treft de vrijwilliger persoonlijk in zijn betrokkenheid bij en zijn activiteiten voor een afdeling van Humanitas of voor een landelijke activiteit. Op grond van dit reglement kan hij/zij – slechts persoonlijk – tegen een dergelijke beslissing bezwaar maken. Wanneer dat voor de vrijwilliger niet tot een bevredigende uitkomst leidt, kan de vrijwilliger daarvan nog éénmaal – in laatste instantie – in beroep bij het orgaan dat toezicht houdt op het orgaan dat de aangevochten beslissing heeft genomen.

### **Klachtenprocedure**

De vereniging kent een klachtenprocedure waar deelnemers, vrijwilligers en medewerkers een beroep op kunnen doen wanneer er zaken zijn die niet goed gaan in de bejegening. 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 netwerkreglement. Dit zijn even zovele instrumenten waarmee Humanitas de belangen van haar stakeholders bewaakt.

**Vastgesteld in het Hoofdbestuur op 10 mei 2016  
Goedgekeurd door de Ledenraad op 24 juni 2016**