

Kwaliteits- beeld

2024 – 2025



Jij maakt wij.



Stichting
Humanitas



Inhoud

Inleiding	5
Het verhaal van Stichting Humanitas	6
Cliënten en netwerk	10
Medewerkers en vrijwilligers	14
Kwaliteit en veiligheid	16
Leren en ontwikkelen	18
Gezonde bedrijfsvoering	20
Samen leren	22
Contact	27

De meeste thuiszorgmedewerkers vragen vaak of ik nog vragen heb of dat ik iets nodig heb. Dat is prettig.

cliënt wijkverpleging



Inleiding

De zorg- en welzijnssector verandert snel. We krijgen te maken met vergrijzing, meer zorgvragen, personeelstekorten, financiële druk en nieuwe technologieën.

Dit vraagt veel van onze organisatie. Ook de manier waarop mensen naar zorg kijken verandert. Vroeger lag de nadruk vooral op professionele zorg, nu gaat het steeds meer om eigen regie, hulp van naasten en de kracht van de samenleving.

Voor Stichting Humanitas betekent dit dat we moeten meebewegen met deze veranderingen, zonder te verliezen wat ons uniek maakt: onze humanistische grondhouding. Wij geloven dat zorg niet alleen gaat om efficiëntie. Het gaat erom hoe iemand, ondanks kwetsbaarheid of afhankelijkheid, zoveel mogelijk zijn of haar eigen leven kan blijven leiden. Dit is niet altijd makkelijk. We zoeken steeds de balans tussen regels en protocollen enerzijds en menselijke relaties, autonomie en kwaliteit van leven anderzijds.

Ons antwoord

Ondanks de uitdagingen van vandaag blijven we trouw aan onze kernwaarden. Dat doen we door vast te houden aan wat ons onderscheidt: we ondersteunen mensen om zelf de touwtjes in handen te houden, ook als ze zorg nodig hebben. Daarnaast focussen we niet op beperkingen, maar zoeken naar wat wél kan, samen met cliënten en hun netwerk. En versterken we de sociale netwerken van cliënten en werken we aan preventie en ondersteuning dichtbij huis.

Dit kwaliteitsbeeld is niet alleen een terugblik, maar ook een spiegel: *doen we de*

juiste dingen? Doen we ze goed? Waar kunnen we verder groeien en hoe blijven we sterk en flexibel?

Wij nodigen iedereen uit, cliënten, medewerkers, mantelzorgers en netwerkpartners, om samen met ons te bouwen aan zorg die dichtbij, betrokken en betekenisvol is. Want alleen door samen te werken, te leren en te reflecteren, kunnen we zorg blijven bieden die mensen helpt om op hun eigen manier te leven.

Want: jij, maakt wij.

“
Mijn moeder wordt liefdevol verzorgd. Ze stimuleren haar waar mogelijk om taken zelfstandig uit te voeren.

Naaste cliënt
woonzorglocatie

Het verhaal van Stichting Humanitas



Stichting Humanitas biedt ondersteuning aan iedereen die dat nodig heeft. We helpen mensen met grote en langdurige zorgvragen, maar ook degenen die een klein steuntje in de rug kunnen gebruiken.

In de regio Rotterdam werken 2.500 medewerkers en 1.200 vrijwilligers dagelijks voor een diverse groep mensen.

Omdat steeds meer mensen langer thuis blijven wonen, organiseren we zorg en ondersteuning dichtbij huis. Dit betekent dat welzijnsactiviteiten, Wmo-dienstverlening en wijkverpleging een steeds grotere rol krijgen. Daarnaast bieden we gespecialiseerde zorg voor kwetsbare groepen, zoals:

- Mensen met dementie
- Mensen met psychosociale of psychiatrische problemen
- Mensen met een verslaving
- Mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking
- Dak- en thuislozen
- Slachtoffers van seksueel geweld, sekswerk en mensenhandel

Voor mensen die (tijdelijk) niet zelfstandig kunnen wonen, bieden we zorg in verpleeghuizen en woonvoorzieningen. Dit omvat:

- Zorg voor ouderen met dementie (psychogeriatrische zorg)
- Zorg voor ouderen met lichamelijke problemen (somatische zorg)
- Zorg voor ouderen met psychiatrische problemen
- Kortdurende zorg, zoals revalidatie of herstelzorg

Missie en kernwaarden

Onze missie is helder: *'We helpen mensen om hun leven op hun eigen manier te blijven leven, zo zelfstandig mogelijk.'*

Dit doen we door mensen zelf de regie te geven; familie, vrienden en andere naasten



te betrekken en te kijken naar wat wél mogelijk is. We geloven samenwerking. Mantelzorgers, professionals en vrijwilligers werken samen om de best mogelijke zorg te bieden.

Strategie

Om onze missie te bereiken, werken we met vier strategische pijlers:

- Samenredzaam: we versterken de eigen regie van cliënten en hun netwerk.
- Samen met en in de wijk: we bouwen sterke samenwerkingsverbanden met andere professionals en organisaties.
- Samen talentvol: we investeren in de ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers.
- Een wendbare veer- en daadkrachtige organisatie: we zorgen voor een sterke en flexibele organisatie die meebeweegt met veranderingen in de maatschappij.

Onze strategische koers sluit direct aan bij de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Met **samenredzaam** werken we aan het *kennen van wensen en behoeften* van cliënten en hun naasten.

Samen met en in de wijk draagt bij aan het *bouwen van netwerken*, door de samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals te verbeteren en ondersteuning dichtbij huis te organiseren. Samen talentvol stimuleert het *leren en ontwikkelen* van onze medewerkers en vrijwilligers. **De wendbare, veer- en daadkrachtige organisatie** richt zich op het *werk organiseren* en

tenslotte dragen de kwaliteitsmetingen, die onderdeel zijn van ons **kwaliteitsmanagementsysteem**, bij aan *inzicht in kwaliteit*.

Kwaliteit en veiligheid

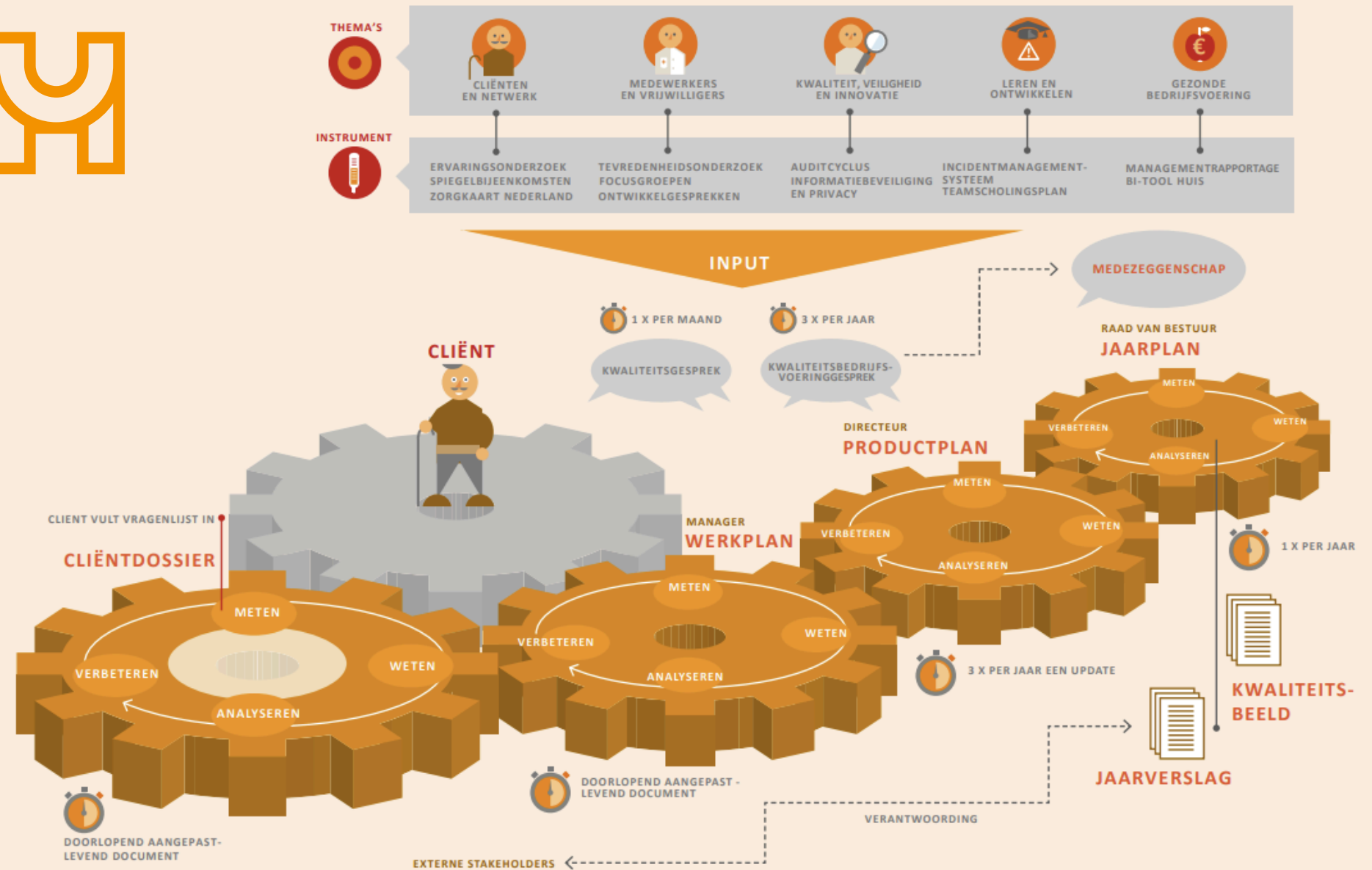
Leren en verbeteren staan bij Stichting Humanitas centraal. We werken met ons zelfontwikkelde en gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Hiermee meten, analyseren en verbeteren we onze zorg continu. Dit systeem groeit mee met ontwikkelingen in de zorg en sluit aan op het Generiek Kompas.

We onderscheiden vijf kwaliteitsthema: cliënten en netwerk; medewerkers en vrijwilligers; kwaliteit, veiligheid en innovatie; leren en ontwikkelen en gezonde bedrijfsvoering.

Het gevoel krijgen dat je welkom en thuis bent; en ook als er visite komt voelen ze zich welkom. Heel belangrijk en fijn.

Naaste van cliënt woonzorglocatie

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM (KMS)



Clënten en netwerk



Bij Stichting Humanitas staat de cliënt centraal. We willen niet alleen goede zorg bieden, maar ook aansluiten bij de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten en hun netwerk. In dit hoofdstuk kijken we terug op de ervaringen van cliënten en hun naasten, hoe we samenwerken met mantelzorgers en cliëntenraden en hoe we maatwerk leveren in soms complexe situaties.



De hulpverleners zijn stuk voor stuk lieve mensen.

Clïent wijkverpleging



Tevredenheid en zelfredzaamheid

Elk jaar voeren we een **tevredenheidsonderzoek** uit om te kijken hoe cliënten en hun naasten onze zorg ervaren. De resultaten laten zien dat cliënten onze medewerkers waarderen om hun betrokkenheid en deskundigheid. In de verpleeghuiszorg wordt vooral de respectvolle omgang en de kwaliteit van zorg goed beoordeeld, met een gemiddelde score van 8,3 op ZorgkaartNederland. Ook thuiswonende cliënten geven een positieve beoordeling en waarderen de zorg die ze ontvangen met een 8,6 op ZorgkaartNederland. We zijn trots op deze waarderingen, omdat ze laten zien dat onze inzet en toewijding worden gewaardeerd.

Natuurlijk zien we ook verbeterpunten. Cliënten geven aan dat er meer aandacht mag zijn voor het versterken van hun zelfredzaamheid en preventie. Daarnaast is er ruimte voor verbetering op het gebied van sociale betrokkenheid en de continuïteit

van zorg. Ook de communicatie met zorgverleners kan beter.

We zijn lid geworden van de Vereniging **Reablement**. Reablement helpt cliënten om zo zelfstandig mogelijk te blijven en zelf de regie over hun leven te houden. In plaats van alleen te kijken naar de zorgvraag, kijken we naar de persoon achter de hulpvraag en hoe we iemand kunnen ondersteunen in het benutten van zijn of haar mogelijkheden. Dit vraagt om een andere manier van werken, waarbij zorgverleners een meer coachende rol aannemen en nauw samenwerken met de cliënt en zijn of haar netwerk. Interessant om te weten is dat de oprichters van Reablement Nederland aangeven dat dit gedachtengoed in Nederland is ontstaan bij Stichting Humanitas.

Cliënten en netwerk

Samenwerking

De toenemende zorgvraag vraagt om een nauwere samenwerking tussen zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers. Binnen Stichting Humanitas zetten we hier actief op in met het **Team van de Toekomst**. In dit project werken we samen met Vilans om te onderzoeken hoe formele en informele zorgverleners elkaar kunnen versterken.

Op De Wetering is het eerste team gestart waarin mantelzorgers, vrijwilligers en zorgmedewerkers samenwerken. Door betere afstemming en ondersteuning zorgen we ervoor dat cliënten de hulp krijgen die het beste bij hen past. Deze manier van werken helpt ons om niet alleen zorg te verlenen, maar vooral samen te kijken naar hoe we de kwaliteit van leven van cliënten kunnen verbeteren.

Wij vinden het belangrijk dat cliënten en hun naasten inspraak hebben. Op de meeste locaties is inmiddels een lokale **cliëntenraad** (LCR) actief. Binnen Langer Thuis en Hulpverlening zijn het afgelopen jaar pilots uitgevoerd om te verkennen welke vorm van medezeggenschap daar het beste past. Daarnaast organiseerde de centrale cliëntenraad (CCR) bijeenkomsten over de wet WMCZ 2018 en de rol van cliëntenraden. Deze bijeenkomsten werden positief ontvangen.

Een belangrijke stap in 2024 was de ondertekening van het medezeggenschapsreglement en huishoudelijke reglement van de CCR. Cliëntmedezeggenschap ontwikkelt zich steeds verder en blijft een aandachtspunt binnen Stichting Humanitas. Samen werken we aan sterke en effectieve inspraak.

Complexe zorg en maatwerkoplossingen

Sommige cliënten vallen buiten de standaard zorgtrajecten. Dit kan komen door beperkingen in financiering, wet- en regelgeving of een gebrek aan gespecialiseerde zorg. Om deze mensen beter te helpen, heeft Stichting Humanitas een **Maatwerk Interventieteam** opgericht. Dit team zoekt naar passende oplossingen voor cliënten met complexe zorgvragen en ondersteunt zorgteams bij moeilijke casussen. Ook geeft het team advies bij vastgelopen zorgtrajecten.

Daarnaast investeren we in scholing, zodat medewerkers beter voorbereid zijn op het begeleiden van complexe zorgvragen. Dit helpt hen om zorgvuldige en transparante beslissingen te nemen. Door deze aanpak kunnen we zorg blijven bieden die écht aansluit bij de behoeften van onze cliënten.

“
Ik ben tevreden met de zorg en aandacht, niet alleen voor de zieke persoon maar ook voor de naasten.

Cliënt wijkverpleging



Medewerkers en vrijwilligers

Bij Stichting Humanitas staan niet alleen cliënten centraal, maar ook de medewerkers en vrijwilligers die zich elke dag inzetten voor hun zorg en welzijn. Een fijne en gezonde werkomgeving is belangrijk om goede zorg te kunnen leveren.



Daarom investeren we in werkplezier, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. In dit hoofdstuk kijken we terug op de ervaringen van onze medewerkers en vrijwilligers, de stappen die we hebben gezet op het gebied van leiderschap en talentontwikkeling en hoe we hen ondersteunen in een uitdagende arbeidsmarkt.

Werkbeleving en professionele ontwikkeling

In 2023 en 2024 deden we onderzoek naar de werkbeleving van onze medewerkers. Hieruit blijkt dat zij zich betrokken voelen bij Stichting Humanitas en trots zijn op hun werk. Ook de samenwerking binnen teams en de waardering door leidinggevenden worden positief beoordeeld. Medewerkers van Langer Thuis en Hulpverlening gaven hun werkbeleving een 7,1, terwijl medewerkers van Wonen met Ondersteuning en Welzijn een 7 gaven.

Toch zijn er ook uitdagingen. In beide domeinen ervaren medewerkers werkdruk en problemen met de personeelsbezetting.

Ook geven zij aan dat ze meer ruimte willen voor bijscholing en ontwikkeling. In 2024 hebben we onderzocht hoe we het **ervaringsonderzoek** beter kunnen inzetten, zodat het meer maatwerk biedt en concrete verbeterpunten oplevert. De vernieuwde versie van dit onderzoek wordt in 2025 uitgevoerd.

Binnen Stichting Humanitas vinden we het belangrijk dat medewerkers van en met elkaar leren. Daarom voeren teams elk jaar een **zelfevaluatie** uit waarin ze samen nadenken over hun werkwijze, samenwerking en ontwikkeling. In deze gesprekken staan vragen centraal zoals: *sluit onze zorg goed aan bij de wensen van de cliënt? Krijgen we genoeg kansen om te leren en groeien? Is er een open cultuur waarin iedereen zich vrij voelt om ideeën te delen?*

Veel medewerkers ervaren deze zelfevaluaties als waardevol. Ze geven aan dat het helpt om beter naar elkaar te luisteren en elkaars perspectieven te begrijpen. Dit versterkt niet alleen de samenwerking, maar ook de kwaliteit van zorg.

Werken in de zorg betekent soms moeilijke keuzes maken. Medewerkers willen het beste voor hun cliënten, maar moeten ook rekening houden met regels, tijdsdruk en andere beperkingen. Dit kan spanning geven, ook wel *morele stress* genoemd.

Om dit bespreekbaar te maken, organiseerden we drie **inspiratiebijeenkomsten** voor medewerkers in onze woonvoorzieningen. We bespraken vragen als: *wat doe je als je niet de zorg kunt bieden die je zou willen? Hoe ga je om met keuzes die botsen met je eigen waarden?*

Tijdens deze bijeenkomsten deelden medewerkers hun ervaringen en zochten samen naar oplossingen. Veel deelnemers gaven aan dat tijdsdruk, vaste gewoontes en administratieve taken soms in de weg staan van echte aandacht voor cliënten. Tegelijkertijd bespraken ze hoe kleine momenten van oprechte aandacht juist veel kunnen betekenen. De inzichten uit deze bijeenkomsten nemen we mee in ons programma *Zorgvernieuwing*.

Leiderschap, talent en betrokkenheid

Goed **leiderschap** is de basis van een sterke en verbonden organisatie. Daarom hebben we opnieuw het gesprek over leidinggeven en leiderschap op de agenda gezet. Tijdens de strategiedagen stonden twee belangrijke thema's centraal: motiverende gesprekken voeren en omgaan met tegenstrijdige situaties.

Om leidinggevenden hierin te ondersteunen, is in 2024 de training *Motiverende Gespreksvoering* gestart. Daarnaast volgde een pilottraining in *Transactionele Analyse*, gericht op effectieve

communicatie en samenwerking. Ook breidden we ons management development-programma uit met meer reflectie en intervisie. Hierdoor kunnen leidinggevenden ervaringen uitwisselen en van elkaar leren. Met deze initiatieven versterken we niet alleen hun vaardigheden, maar zorgen we er ook voor dat zij hun teams beter kunnen begeleiden en inspireren.

Humanitas Got Talent was een groot succes! Medewerkers en vrijwilligers kregen de kans om hun talenten te laten zien op een echt podium. Dans, muziek en poëzie zorgden voor een inspirerende en verbindende sfeer. We zijn trots op de diversiteit aan talenten binnen Stichting Humanitas en kijken terug op een spetterend personeelsfeest met een onvergetelijke finale.

Duurzame inzetbaarheid

Om langdurig ziekteverzuim terug te dringen hebben we een nieuw **verzuimbeleid** ontwikkeld. Net als in de rest van de regio zien we bij Stichting Humanitas een stabiel verzuimpercentage van 9-10%, waarbij vooral langdurig en zeer langdurig verzuim een uitdaging blijft.

Met ons vernieuwde beleid en gerichte acties willen we hier een doorbraak in realiseren. Daarnaast hebben we een **Duurzame Inzetbaarheid**-startpagina gelanceerd. Hier vinden medewerkers alle interne en externe ondersteuningsmogelijkheden om gezond en duurzaam inzetbaar te blijven. Dit is een belangrijke stap naar betere begeleiding en preventie.

Kwaliteit en veiligheid

Bij Stichting Humanitas werken we dagelijks aan betere zorg. We willen de kwaliteit en veiligheid blijven verbeteren en zorgen dat cliënten zo veel mogelijk zelf de regie houden. Innovatie en technologie helpen ons daarbij.



In dit hoofdstuk kijken we terug op onze interne en externe audits, hoe we leren van incidenten en klachten en welke technologische ontwikkelingen bijdragen aan betere zorg. Ook bespreken we nieuwe woonzorgconcepten die bijdragen aan meer zelfstandigheid en leefplezier van bewoners.

Kwaliteit en veiligheid

Elk jaar controleren we onze zorg met een **interne audit**. Dit helpt ons om verbeteringen door te voeren. We gebruiken de methode Waarderend Auditen, waarbij we kijken naar kansen, luisteren naar medewerkers en leren van elkaar. In 2024 zijn de audits uitgevoerd op basis van toetsingskaders die aansluiten bij landelijke kwaliteitsnormen. Hieruit blijkt dat medewerkers in de wijkverpleging en huishoudelijke ondersteuning zich deskundig voelen en veel zelfstandigheid ervaren in hun werk. In de verpleeghuiszorg wordt vooral goed gescoord op hygiëne en infectiepreventie. Ook voelen medewerkers zich sterk betrokken bij hun werk.

Tegelijkertijd zijn er ook verbeterpunten. De betrokkenheid en tevredenheid van cliënten kan verder worden versterkt. Daarnaast worden kwaliteitsmetingen niet altijd opgevolgd, waardoor verbeteracties soms minder effect hebben. We nemen deze inzichten mee om gericht aan verbeteringen te werken.

Naast de interne audit heeft het Keurmerkinstituut in 2024 een **externe audit** uitgevoerd. Het auditteam sprak zijn waardering uit voor de organisatie en gaf een groot compliment aan de medewerkers. Hun enthousiasme, betrokkenheid en open houding werden als positief ervaren. Ook de koers van de organisatie en de manier waarop medewerkers hierin worden meegenomen, kregen erkenning. Tegelijkertijd kwamen er aandachtspunten naar voren, zoals de registratie van vrijwilligers en de ondersteuning van het psychiatrisch gespecialiseerd thuiszorgteam. We hebben deze punten opgepakt en verbeteringen doorgevoerd.

We zijn er trots op dat we een verbetering zien in onze meldcultuur, waar medewerkers fouten en **incidenten** melden. In 2024 zijn er 4.263 meldingen geregistreerd in ons incidentmanagementsysteem. Dit is een stijging ten opzichte van 4.004 meldingen in 2023, waarmee de dalende trend is doorbroken. De meeste meldingen kwamen uit de verpleeghuiszorg en wijkverpleging. We zagen een toename van meldingen over grensoverschrijdend gedrag, arbeidsongevallen, fysieke belasting en medicatiefouten. Tegelijkertijd is het aantal valincidenten gedaald.

Binnen Stichting Humanitas is een ernstig incident onderzocht en opgevolgd en er zijn drie **calamiteiten** gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Hiervoor zijn verbeterplannen opgesteld. We blijven inzetten op een open meldcultuur, zodat we continu leren en de kwaliteit en veiligheid van zorg blijven verbeteren.

In 2024 zijn er in totaal 68 **klachten** en meldingen geregistreerd, waarvan 35 formele klachten. De klachtenfunctionaris speelt een actieve rol in bemiddeling, advies en het verbeteren van de

klachtbehandeling. Dankzij deze bemiddeling wordt er recht gedaan aan zowel de klacht als de klager. Communicatie blijft het meest voorkomende knelpunt, naast bejegening, medicatieveiligheid en de bereikbaarheid van medewerkers. Opvallend is dat het aantal klachten binnen de huishoudelijke ondersteuning is gedaald. Dit komt doordat klachten sneller en beter worden opgelost. De inzichten uit deze klachten helpen ons om de zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Innovatie en technologie in de zorg

Rapporteren is een belangrijk onderdeel van het werk van zorgverleners, maar het kost veel tijd. Daarom maken we dit makkelijker met **spraakgestuurd rapporteren**. Medewerkers kunnen hun rapportages inspreken in plaats van typen. Dit bespaart tijd en maakt het werk efficiënter. Sinds begin 2024 is deze functie toegevoegd aan ons cliëntdossier. In Hoek van Holland zijn de eerste zorgverleners getraind in deze nieuwe werkwijze. De functie is voor alle teams in de thuiszorg beschikbaar en de nieuwe werkwijze is in beperkte omvang gepilot in de intramurale zorg.

In de Berberishof hebben we een **pilot** uitgevoerd met **optische sensoren** om de zorg in de avond en nacht te verbeteren. Het oude systeem veroorzaakte veel onnodige alarmen en verstoringen, wat vervelend was voor zowel bewoners als medewerkers. De eerste resultaten laten zien dat optische sensoren zorgen voor minder onnodige meldingen, terwijl ze binnen de privacyregels blijven. Hierdoor slapen bewoners beter en ervaren ze meer rust. Tegelijkertijd helpt dit medewerkers om meldingen beter te beoordelen en prioriteren. Dit vermindert de werkdruk en maakt de zorg efficiënter.

Vernieuwende woon- en zorgconcepten

In 2024 hebben we de gunning ontvangen voor vijf **Thuisplusflats**. Dit concept biedt bewoners de mogelijkheid om zelfstandig te wonen, met zorg en ondersteuning in de buurt. In een Thuisplusflat heeft iedere bewoner een eigen appartement, maar er is ook een gezamenlijke ruimte waar activiteiten worden georganiseerd. Dit stimuleert een actieve leefstijl en sociale verbondenheid.

Bewoners worden aangemoedigd om zelf activiteiten te organiseren en elkaar te ondersteunen. Dit zorgt voor een betrokken en levendige gemeenschap. Met de komst van deze Thuisplusflats zet Stichting Humanitas een belangrijke stap in het ondersteunen van langer zelfstandig wonen in een veilige en sociale woonomgeving.

Leren en ontwikkelen

Bij Stichting Humanitas vinden we leren en ontwikkelen belangrijk. Een sterke en flexibele organisatie begint met goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers. Daarom investeren we in scholing, kennisdeling en samenwerking om de zorg continue te verbeteren. In dit hoofdstuk kijken we terug op hoe we leren binnen Stichting Humanitas organiseren, hoe we samenwerken in de regio en welke stappen we zetten om de zorg verder te professionaliseren.

Methodisch leren en ontwikkelen

Steeds meer medewerkers volgen **online trainingen**. Het aantal behaalde certificaten is de afgelopen jaren sterk gestegen, van 182 in 2021 naar 1.008 in 2024. In 2024 lag de focus van de trainingen op het beter begrijpen en begeleiden van cliënten. Onderwerpen waren onder andere dementie, omgaan met onbegrepen gedrag, communicatievaardigheden, de Wet Zorg en Dwang en de meldcode ouderen mishandeling en huiselijk geweld. Deze scholingen dragen bij aan betere zorg en een veilige omgeving voor zowel cliënten als medewerker.

Om projecten binnen Stichting Humanitas gestructureerd en efficiënt uit te voeren, werken we met de methode **Projectmatig Creëren** (PMC). Inmiddels zijn meer dan veertig medewerkers getraind in deze werkwijze. Daarnaast hebben we ervoor

gekozen om de **LEAN-methodiek** toe te passen. Dit helpt om werkprocessen te verbeteren en onnodige stappen te verminderen. Twintig medewerkers zijn gestart met de LEAN Green Belt-training, waarin ze leren hoe processen efficiënter kunnen worden ingericht. De eerste ervaringen laten zien dat beide methoden zorgen voor een gestructureerde en doelgerichte manier van werken.

Regionale samenwerking en kennisdeling

Om de zorg in Rotterdam toekomstbestendig te maken, **werken we samen** met verschillende organisaties. We nemen deel aan kernteams binnen de Transitieagenda, zoals Zelf tenzij, Thuis tenzij en Digitaal tenzij. Daarnaast hebben we een leidende rol in de Regietafel Ouderen en werken we in netwerken zoals SVKO010 en Conforte aan betere zorg voor ouderen. We delen kennis en ervaring met andere



zorgaanbieders op het gebied van verpleging, verzorging en thuiszorg.

Onze inzet in deze samenwerkingen groeit. Dit stelt ons in staat om actief bij te dragen aan nieuwe ontwikkelingen in de zorg. Daarnaast werken we via de Alliantie Tante Sjaar aan een sterke en leefbare stad. Ook zetten we met Handen van Stichting Humanitas projecten op, zoals de Straatkapper, die kwetsbare Rotterdammers helpt.

Tot slot zijn veel van onze collega's betrokken bij wijkgerichte en gebiedsgerichte netwerken, zoals het WijkLeerbedrijf. Hierdoor zetten we belangrijke stappen naar zorg en ondersteuning die dichtbij huis en beter afgestemd op de behoeften van bewoners wordt georganiseerd.

Professionalisering van de zorg

Stichting Humanitas heeft een nieuw **dienstverleningsmodel** ontwikkeld voor de **behandeldienst**. Het doel is om de zelfstandigheid van cliënten te versterken en de zorg beter af te stemmen op hun persoonlijke situatie. Dit model heeft een holistische aanpak, waarin het netwerk van de cliënt een actieve rol krijgt en de communicatie wordt aangepast aan de doelgroep.

Het model is tot stand gekomen door brainstormsessies met medewerkers van de behandeldienst en andere betrokken partijen. Tijdens deze sessies werd nagedacht over de toekomst van de behandeldienst en hoe de zorg het beste kan worden ingericht. Ook hebben we contact gelegd met andere zorgorganisaties om te leren van hun ervaringen en best practices.

In de komende periode wordt het nieuwe model stapsgewijs ingevoerd. Daarbij kijken we hoe de nieuwe werkwijze het beste past binnen de bestaande structuren van Stichting Humanitas.

Gezonde bedrijfsvoering

Bij Stichting Humanitas werken we aan een efficiënte en toekomstbestendige organisatie. We zetten onze middelen slim in, zodat we goede zorg kunnen blijven bieden. In dit hoofdstuk kijken we terug op de ontwikkelingen in sturing en risicobeheersing, naleving van regels (compliance), vastgoed en duurzaamheid.



Sturing en risicobeheersing

In 2024 hebben we de eerste stappen gezet om de kwaliteit en prestaties van onze zorg beter te volgen. We combineren cijfers, zoals zorguitkomsten, met ervaringen van cliënten en medewerkers. Hierdoor krijgen we een compleet beeld van wat goed gaat en wat beter kan. Dit helpt ons om niet alleen resultaten te meten, maar ook de behoeften van mensen beter te begrijpen. In 2025 werken we verder aan deze aanpak, zodat we een nog duidelijker beeld krijgen van onze zorgkwaliteit.

We hebben een plan ontwikkeld om risico's binnen Stichting Humanitas beter te beheersen. Dit plan beschrijft hoe we risico's signaleren, beoordelen en aanpakken. Het geeft richtlijnen over hoe we omgaan met verschillende soorten risico's en zorgt voor een gezamenlijke werkwijze in de hele organisatie. Met dit raamwerk maken we **risicomanagement** niet alleen een theorie,

maar ook een praktisch hulpmiddel. De volgende stap is de invoering van dit plan in de praktijk, zodat we risico's structureel kunnen monitoren en tijdig kunnen bijsturen. Dit draagt bij aan een veilige en stabiele organisatie.

Compliance

We hebben verdere stappen gezet om de **privacy** van cliënten en medewerkers beter te **beschermen**. Ons privacybeleid is aangepast en opnieuw gepubliceerd. Dit beleid vormt de basis voor aanvullende afspraken, zoals het privacyreglement en regels over bewaartermijnen. Voor cliënten betekent dit dat hun persoonlijke gegevens veilig zijn en alleen worden gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn. Voor medewerkers zijn er duidelijke richtlijnen, zodat zij weten hoe ze zorgvuldig met privacygevoelige informatie moeten omgaan.

In 2024 hebben we privacybescherming en **informatiebeveiliging** beter op elkaar afgestemd. Dit heeft geleid tot verbeterde communicatie en bewustwording binnen de organisatie. Het privacybeleid sluit nu direct aan op het informatiebeveiligingsbeleid. Daarnaast werken we verder aan thema's zoals het register van gegevensverwerking, DPIA's (risicoanalyses voor privacy) en het camerabeleid. De NEN7510-audit van 2024 heeft belangrijke stappen in gang gezet om in 2025 de certificering te behalen.

Vastgoed en duurzaamheid

De komende jaren investeren we in de vernieuwing en flexibiliteit van onze gebouwen. We willen dat zowel cliënten als medewerkers zich prettig voelen in onze locaties. Ook spelen we in op veranderende zorgbehoeften en nieuwe technologieën.

In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet met de oplevering van Hofjes Hoogvliet en de renovatie van De Wende.

Daarnaast bereiden we uitbreidingen voor bij De Kristal en Akropolis en wordt de renovatie van De Wetering voorbereid.

Nieuwbouwprojecten brengen soms uitdagingen met zich mee, maar dankzij goede samenwerkingen, zorgvuldige planning en specialistische kennis werken we aan toekomstbestendige huisvesting.

We zetten grote stappen om **duurzaamheid** een vast onderdeel te maken van onze organisatie. Er is een nulmeting en gapanalyse uitgevoerd om te bepalen waar we kunnen verbeteren. Alle locaties beschikken nu over een CO₂-routekaart, waarmee we voldoen aan de gestelde milieuregels.

Daarnaast hebben we een enquête over woon-werkverkeer gehouden onder medewerkers. Dit heeft waardevolle inzichten opgeleverd over reisgedrag en mogelijkheden voor duurzamer vervoer. Binnen Stichting Humanitas groeit de aandacht voor duurzaamheid. Medewerkers worden actief betrokken bij dit onderwerp, onder andere via het interne Greenteam: de Groene Rebellen. Dit team stimuleert medewerkers om mee te denken en duurzame ideeën aan te dragen.

“
Mijn naaste
wordt met liefde,
toewijding en
aandacht
verzorgd en
behandeld.
Hij ziet er nog
steeds goed uit.

**Naaste cliënt
woonzorglocatie**

Samen leren

De voorgaande hoofdstukken laten zien dat we belangrijke stappen hebben gezet. We hebben geïnvesteerd in innovatie, het versterken van cliëntnetwerken, vastgoed en duurzaamheid. Ook hebben we gewerkt aan het verbeteren van de werkbeleving en leiderschap. Tegelijkertijd weten we dat niet alles is gegaan zoals we hadden gehoopt.



Door beperkte personele en financiële middelen en de noodzaak om strategische keuzes te maken, zijn sommige plannen vertraagd, aangepast of tijdelijk stopgezet. Zo hebben we het project Leefcirkels niet volgens plan kunnen uitvoeren, vraagt de herziening van zorgprocessen meer tijd en blijven de bedbezetting en financiële stabiliteit een uitdaging.

Dit kwaliteitsbeeld is niet alleen een terugblik op wat we hebben bereikt, maar ook een kans om stil te staan bij de toekomst. Welke keuzes hebben we gemaakt en wat betekent dit voor 2025? Wat hebben we geleerd en hoe zorgen we ervoor dat we de juiste prioriteiten stellen? Deze vragen bespreken we samen in de organisatie. Dit is een doorlopend proces dat verweven is in ons kwaliteitsmanagementsysteem. We verzamelen inzichten uit tevredenheidsonderzoeken, zelfevaluaties, externe audits, KMS-verantwoordingsgesprekken en overleggen met de medezeggenschapsraden. Deze inzichten helpen ons om te leren, bij te sturen en de plannen voor 2025 verder vorm te geven.

Reflectie van de OR, CCR en VVAR

De ontwikkelingen binnen Stichting Humanitas raken niet alleen de organisatie, maar ook de medewerkers, cliënten en netwerkpartners. De Ondernemingsraad (OR), Centrale Cliëntenraad (CCR) en Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) spelen hierin een

belangrijke rol door mee te denken en hun waardevolle inzichten te delen. In deze paragraaf geven we ruimte aan hun reflecties: wat gaat goed, welke thema's vragen extra aandacht en waar zien zij kansen voor verbetering?

De **Ondernemingsraad** ziet dat Stichting Humanitas het afgelopen jaar belangrijke stappen heeft gezet. Interne processen zijn aangepast, er zijn nieuwe projecten gestart en er wordt gewerkt aan een betere aansluiting op wet- en regelgeving. We zien dat met name het hoger management en de ondersteunende afdelingen hierin het voortouw nemen. Tegelijkertijd merken we dat dit in de praktijk soms zorgt voor een zekere afstand tussen beleid en uitvoering. We vinden het belangrijk dat medewerkers in alle lagen van de organisatie actief betrokken worden bij deze veranderingen, waardoor het draagvlak wordt versterkt.

Er lopen op dit moment veel projecten en activiteiten tegelijk. Dat laat zien dat er veel energie en beweging is, maar het vraagt ook om duidelijke keuzes: wat is echt nodig en wat kan wachten? Heldere prioriteiten helpen om focus te houden en richting te geven.

Tot slot zien we kansen om de communicatie over alle veranderingen te verbeteren. We horen dat nog niet alle medewerkers zich nu voldoende meegenomen voelen in de koers die we samen varen. Door hier meer aandacht aan te geven, kunnen we de betrokkenheid vergroten.

De **cliëntenraad** ziet dat cliënten zich over het algemeen respectvol behandeld voelen. Tegelijkertijd vinden we dat 'bejegening' meer is dan dat. Het gaat ook om inspraak van bewoners en hun familie over hoe wonen en leven op een locatie wordt vormgegeven. Bejegening blijft daarom een belangrijk aandachtspunt in 2025.

We streven ernaar dat op alle woonlocaties een cliëntenraad actief is en deze raden goed vertegenwoordigd zijn in de centrale cliëntenraad. Ook kijken we welke vorm van medezeggenschap past binnen Langer Thuis en Hulpverlening. We vinden het belangrijk dat niet alleen cliëntenraden zich verder ontwikkelen, maar dat ook het management actief meewerkt aan sterke en professionele medezeggenschap.

Daarnaast pleiten we voor het meten van de effectiviteit van opleidingen en verbeteracties. Zo wordt beter zichtbaar of deze ook echt bijdragen aan het gewenste resultaat. We zien ook kansen om de samenwerking tussen medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers verder te versterken. We zien daarbij mogelijkheden om samen meer duidelijkheid te creëren over de rol en verantwoordelijkheid van vrijwilligers en familie, vooral als het gaat om aansprakelijkheid.

Tot slot vinden we het belangrijk om zichtbaar te maken hoe cliënten de zorg echt ervaren. Daarom pleiten we voor meer praktijkvoorbeelden in rapportages zoals dit kwaliteitsbeeld.

De **VVAR** ziet dat het in de praktijk soms een uitdaging is om goed aan te sluiten bij de wensen en behoeften van cliënten. Bejegening en het echt kennen van de cliënt staan onder druk, onder andere door tijdsgebrek, personeelskrapte, verzuim en vacatures. Daarnaast zien we kansen om de kennis over specifieke ziektebeelden verder te versterken, zodat we nog beter kunnen inspelen op de behoeften van cliënten.

Voor 2025 wil de VVAR haar positie binnen de organisatie verder versterken. We starten met een scholingstraject om onze rol in het gesprek met bestuur en directie duidelijker neer te zetten. Daarnaast zoeken we actief de verbinding met collega's in het

Samen leren

veld, zodat we hun signalen en ervaringen beter kunnen meenemen. Zo willen we bijdragen aan goede zorg en een sterke vertegenwoordiging van de beroepsgroep. We spreken de wens uit om vroegtijdig en actief betrokken te zijn bij beleids- en strategieontwikkeling.

Ook zien we kansen om het werk anders en slimmer te organiseren. De VVAR volgt de lopende ontwikkelingen binnen de organisatie nauwgezet en geeft hierover gevraagd én ongevraagd advies. We vinden het belangrijk dat de organisatie meer leert van het verleden. Door beter te evalueren wat wel en niet werkt, kunnen toekomstige initiatieven meer kans van

slagen hebben. Het toepassen van de volledige PDCA-cyclus en het benutten van kennis en ervaring uit de teams is hierbij essentieel.

Tot slot merken we dat kwaliteitsinformatie nog niet overal actief gedeeld wordt op de werkvloer. Vaak blijft deze informatie hangen op managementniveau. Wij pleiten ervoor om deze informatie samen met teams te bekijken, zodat we gericht kunnen leren en verbeteren.



Vooruitblik en prioritering 2025

We hebben in dit kwaliteitsbeeld teruggeblikt op wat goed ging en wat beter kan. Nu kijken we vooruit. Voor 2025 hebben we drie belangrijke keuzes gemaakt:



Rendabel maken

Een gezonde financiële basis is nodig om goede zorg en ondersteuning te kunnen blijven geven. Zonder voldoende geld kunnen we onze bedoeling, mensen helpen hun leven op hun eigen manier te leven, niet waarmaken. In 2025 werken we daarom aan het verbeteren van onze financiële situatie. We kijken hoe we slimmer kunnen werken, waar we kosten kunnen besparen en hoe we de bezetting kunnen verbeteren. Zo houden we *de organisatie sterk en toekomstbestendig*.

Het Humanitas model

We ontwikkelen een vernieuwend zorg- en ondersteuningsmodel: het Humanitas Model. Dit model gaat uit van zeven belangrijke thema's: zingeving, verbinding, bewegen, denken, eten en drinken, preventie en dagelijks leven. Deze thema's helpen ons om de zorg en ondersteuning beter af te stemmen op wat mensen nodig hebben om hun leven zo prettig mogelijk te leven. In 2025 gaan we verder met de uitwerking hiervan en de voorbereiding voor het gebruiken van dit model in de



Ondernemerschap

We willen beter inspelen op wat er in de samenleving en in de zorg verandert. Dat noemen we ondernemerschap. Dit betekent dat we samenwerken met andere organisaties en nieuwe ondersteuning en dienstverlening ontwikkelen, passend bij wat cliënten en hun naasten nodig hebben en passend bij externe ontwikkelingen.

Met deze prioriteiten voor 2025 zetten we een volgende stap. We nodigen cliënten, medewerkers, mantelzorgers en partners uit om samen met ons te blijven bouwen aan zorg en ondersteuning die dichtbij, betrokken en betekenisvol is.



Neem contact met ons op



Contact opnemen?

We staan voor je klaar.

Hoofdkantoor

Mail
info@stichtinghumanitas.nl

Telefoon
010 2173 800

Adres
Achillesstraat 290
3054 RL Rotterdam

Verwijslijn

Mail
verwijslijn@stichtinghumanitas.nl

Telefoon
010 2173 777

Adres
Achillesstraat 290
3054 RL Rotterdam

stichtinghumanitas.nl

