

Jaarverslag 2020



Samen sterker



400+
organisaties kregen
persoonlijk advies

"We hebben bereikt met de hulp van PEP dat we veel zelfverzekerder fondsenaanvragen konden doen, en deze werden ook gehonoreerd."

Mijn Buuf over de Helpdesk

"Ik ga deze tips en tools terugkoppelen naar andere bestuursleden. Heel interessant!"

deelnemer training
Zichtbaarheid en communicatie

1.140
deelnemers aan
onze trainingen



21.817
unieke, maandelijkse
bezoekers op onze
online platformen

*"Zoek elkaar op.
Ga de samenwerking aan en
maak gebruik van de
ondersteuning van PEP."*

wethouder Kavita Parbhudayal

"Fijn om nieuwe ervaringen te hebben gehoord en nieuwe diensten op mijn netvlies te hebben gekregen."

deelnemer
Mantelzorg in Moerwijk

1.472
deelnemers
aan onze
bijeenkomsten



Solidaire schouders

Het jaar 2020 leerde ons dat alles zomaar kan veranderen. Een virus, een pandemie, zette de samenleving op zijn kop. Veel elementen van die samenleving hielden het zelfs niet vol – en vielen helemaal weg. Ook dit jaarverslag van PEP weerspiegelt deze ingrijpende ontwikkeling. Want de doelgroepen en partners van PEP, maatschappelijke organisaties, vrijwilligers en mantelzorgers, behoorden tot de eerst getroffen van de coronacrisis. Accommodaties moesten sluiten en menselijke contacten werden tot een minimum beperkt. Er vielen gaten in omgang en zorg. Activiteiten konden niet meer plaatsvinden. Probeer je in die omstandigheden maar eens in te zetten voor een ander.

En toch gaf juist deze crisis ook vele hartverwarmende voorbeelden van onderlinge hulp en solidariteit te zien. Precies in zulke omstandigheden blijkt dat burgers om elkaar geven, veel voor elkaar over hebben en elkaar willen helpen wanneer het nodig is. Verbondenheid en saamhorigheid zijn niet voor niets woorden die veel voorkwamen gedurende deze periode. De medewerkers van PEP zagen de missie van hun organisatie om zich heen: 'Een Haagse samenleving waarin alle inwoners meedoen.'

Ook in het werk van PEP zelf was het effect van de pandemie te zien. In dit jaarverslag komt het woord 'online' heel veel voor. Tal van bijeenkomsten en trainingen vonden plaats in de vorm van digitale samenkomsten. En dat is positief. PEP-medewerkers en deelnemers aan de activiteiten wilden daar liefst gewoon mee doorgaan. Als dat op een andere, aangepaste manier moest, dan moest dat. Schouders eronder! Voor de sociale samenhang bleek dat geen gevolgen te hebben. De motivatie bleek ongebroken. In andere gevallen waren deelnemers juist zo gesteld op persoonlijke interactie, dat ze bereid waren te wachten tot een fysieke bijeenkomst weer kon plaatsvinden (uiteraard met inachtneming van de RIVM-regels). Ze lieten zich niet kisten. Inzet en flexibiliteit: eigenschappen waarmee de collega's in de maatschappelijke sector zich onderscheiden. Dat verdient applaus en natuurlijk blijvende ondersteuning, zeker als er een extra steuntje in de rug nodig is zoals afgelopen jaar. Dan staat PEP schouder aan schouder met hen. In het nu volgende kunt u lezen hoe zij en PEP in 2020 een tandje bij hebben gestoken.

"Zoek elkaar op. Ga de samenwerking aan en maak gebruik van de ondersteuning van PEP Den Haag. PEP heeft die expertise in huis. Schroom niet om contact met PEP Den Haag op te nemen. Als gemeente juichen wij dat alleen maar toe. Samen worden wij daar allemaal sterker van."

Kavita Parbhudayal
wethouder Zorg, Jeugd en
Volksgezondheid



PEP heeft bij al haar activiteiten de op dat moment geldende coronamaatregelen toegepast. Op de foto's in dit verslag zijn dan ook de wisselende maatregelen zichtbaar. In verband met privacy zijn een aantal persoonsgegevens op het beeldmateriaal in dit jaarverslag onleesbaar gemaakt.

Inhoud

Solidaire schouders	2
Een keurmerk als het goede voorbeeld	5
1. Domein overstijgend	6
1.1 Stadsdelen	6
1.2 PEP Helpdesk	8
1.3 Pop-up Helpdesk	8
1.4 Kwaliteitsimpulsgesprekken	10
1.5 Oppeppers	11
1.6 Informatiebalie	11
1.7 Communicatie	12
1.8 Kenniscentrum	14
2 Vrijwillige inzet	16
2.1 Organisatieondersteuning	16
2.2 Training	18
2.3 Vrijwilligerspunten	24
2.4 Kwaliteitswaarborging	25
2.5 Overige projecten	27
3 Informele zorg	31
3.1 Organisatieondersteuning	31
3.2 Training	33
3.3 Netwerkversterking	36
3.4 Kwaliteitswaarborging	38
4 Emancipatie	39
4.1 Organisatieondersteuning	39
4.2 Trainingen	42
4.3 Netwerkversterking	44
5 Online platforms	48
5.1 Den Haag Doet	49
5.2 Webwinkel en kortingspas voor vrijwilligers en mantelzorgers	51
5.3 Volunteer The Hague	52

5.4 Do Good.....	54
5.5 Den Haag Mantelzorg.....	54
5.6 Ontwikkeling en toekomst van de online platforms	55
Nawoord.....	56

Een keurmerk als het goede voorbeeld

Vrijwillige inzet, informele zorg, mantelzorg, emancipatie en diversiteit; dat zijn de werkerreinen van PEP. Als kenniscentrum, aanjager en verbinder, tussen en met formele en informele maatschappelijke organisaties in Den Haag. PEP werkt daar aan een vitale civil society en een inclusieve stad, met een sterke positie voor mantelzorgers en gelijke kansen voor iedereen.

Alle reden en noodzaak dus om daar zelf het goede voorbeeld in te geven. Zéker inzake het werken met en de positie van vrijwilligers en mantelzorgers. Veel van het werk van PEP draait om vrijwilligers, aan wie PEP belang hecht. En PEP werkt zelf ook met vrijwilligers. Door dit alles kan PEP de stem van vrijwilligers elders in de stad vertolken. Zonder vrijwilligers zou PEP bovendien minder organisaties kunnen bereiken; zij spelen een belangrijke rol bij het ondersteunen van de werkzaamheden zoals trainingen, themabijeenkomsten en de vacaturebanken.

In Den Haag begeleidt PEP organisaties op weg naar het NOV-keurmerk Goed Geregeld, een certificaat voor een goed vrijwilligersbeleid en –management (zie 2.4.1 van dit jaarverslag). Maar omdat PEP ook mét vrijwilligers werkt, vinden we dat we dit keurmerk zelf moet bezitten. Sinds 2016 is PEP dan ook Goed Geregeld-gecertificeerd.

Houders van deze landelijke kwaliteitsonderscheiding worden elke vier jaar opnieuw beoordeeld. Het NOV begeleidt zelf het traject daaromheen. In 2020 was PEP daar dus weer voor aan de beurt. Met het oog op dat beoordelingstraject heeft PEP een werkgroep met de eigen vrijwilligers gevormd die het vrijwilligersbeleid en –management onder de loep nam. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen. PEP heeft het traject in 2020 wederom goed doorlopen. De verantwoordelijke daarvoor binnen de organisatie, Anna Blom, mocht het keurmerk Goed Geregeld opnieuw in ontvangst nemen.

‘Natuurlijk is het fijn om erkenning te krijgen voor een vrijwilligersbeleid dat op orde is,’ reageerde zij. ‘Maar vooral de feedback van een van de PEP-vrijwilligers voegt hier iets toe. Roy is al ruim tien jaar als vrijwilliger werkzaam bij PEP en hij gaf aan “trots te zijn om bij PEP te mogen werken”. Dat betekent dat hij zich gewaardeerd voelt en betrokken is bij de organisatie. Dat is pas een echte erkenning.’

PEP houdt ook rekening met de eigen medewerkers die een rol vervullen als mantelzorger. Sinds 2017 heeft PEP de erkenning ‘Wij werken mantelzorgvriendelijk’ van de Stichting Werk & Mantelzorg.

De samenleving verandert en PEP actualiseert en verbetert het eigen vrijwilligers- en mantelzorgbeleid daarom waar mogelijk.

1. Domein overstijgend

PEP is werkzaam binnen de drie (kennis)domeinen: vrijwillige inzet, informele zorg en emancipatie en diversiteit. Ze komen elk in een eigen hoofdstuk van dit jaarverslag aan de orde. Sommige diensten en activiteiten hebben echter betrekking op alle vier de domeinen, ze zijn domein overstijgend. Dit eerste hoofdstuk kijkt hier op terug.



Organisaties vragen elkaar om hulp in de Corona Facebookgroepen op stadsdeelniveau. Omdat de groepen privé zijn, worden persoonsgegevens hier niet getoond.

1.1 Stadsdelen

Ook in 2020 heeft PEP in de verschillende stadsdelen een accounthouder aangesteld. Wegens de omvang en complexiteit van het stadsdeel Escamp kreeg dat twee accounthouders. Voor het accounthouderschap was 2020 een bijzonder lastig jaar, doordat vrijwel alle werkzaamheden online moesten verlopen door de coronamaatregelen. Dat is soms wat beter gelukt en soms wat minder goed. Ook konden veel

organisaties hun normale activiteiten niet meer uitvoeren en zijn ze stilgevallen. Wel is er in de meeste stadsdelen periodiek overleg geweest met de stadsdeeldirecteur, WJP'ers, opbouwwerk en community builders. Er is een goede samenwerking ontstaan tussen de community builders en PEP. De samenwerking met het opbouwwerk is erg wisselend per stadsdeel, waarbij soms ook nog verkenning nodig is van het werk van PEP en dat van het opbouwwerk.

De accounthouder wordt steeds beter bekend en wordt dan ook als eerste aanspreekpunt benaderd. Tevens krijgen de accounthouders steeds meer 'feeling' met hun eigen stadsdeel en zicht op de knelpunten daar en de aanknopingspunten voor PEP.

Gemiddeld zijn per stadsdeel 15 organisaties bereikt via de accounthouder; de meeste in Escamp, gevolgd door Laak, Haagse Hout, Centrum en Segbroek. Bij de Pop-up Helpdesk (zie 1.3) is een geheel andere verdeling zichtbaar, mede door de lockdownperiodes.

De stadsdelen verschillen in omvang en problematiek, maar ook de drempels naar hulp/ondersteuning zijn niet overal even laag of hoog. Escamp is het grootste stadsdeel met zo'n 120.000 inwoners, versus Laak zo'n 43.000. Ook zijn de gesignaleerde knelpunten en aanknopingspunten voor PEP per stadsdeel verschillend. In 2020 ontstonden tevens veel corona gerelateerde initiatieven. Om hier meer zicht op te krijgen en er mogelijk ondersteuning aan te kunnen bieden, zijn in maart 2020 per stadsdeel Facebookgroepen rond deze initiatieven gestart.

Knelpunten die in alle stadsdelen spelen:

- Vrijwilligers vinden (en nieuwe bestuursleden).
- Bewonersorganisaties die wat extra ondersteuning nodig hebben. De stadsdeelkantoren hechten hier waarde aan, omdat zij de belangen van bewoners vertegenwoordigen. Hoewel de bestuursleden meestal zeer gemotiveerd zijn, is het soms een grote uitdaging om bewoners erbij te kunnen betrekken (achterban, vrijwilligers).
- Vrijwilligersorganisaties die ondersteuning nodig hebben, van het schrijven van een projectplan via het professionaliseren van de organisatie tot (veel) vragen over financiën (subsidies en fondsen). In bepaalde stadsdelen komen veel meer ondersteuningsvragen voor dan in andere.
- Hulp bij het starten van nieuwe initiatieven. Het opbouwwerk speelt hierbij ook een belangrijke rol.
- Veel behoefte aan ruimte (er is meer ruimte nodig sinds de coronaregels van kracht zijn).

Wat specifiekere knelpunten:

- Specifiek in Loosduinen (en o.a. ook in Segbroek): veel vergrijzing, en vooral ook in het vrijwilligerskorps. In Loosduinen is daadwerkelijk verjonging van het vrijwilligerskorps nodig: jongeren worden te weinig gehoord, oudere vrijwilligers zijn kwetsbaar (veel uitval tijdens de coronacrisis).
- Door de vergrijzing is er ook een groeiende behoefte aan vrijwilligers in de informele zorg.
- In sommige stadsdelen bestaat meer problematiek waarbij goede samenwerking tussen de verschillende ketenpartners en bewoners van groot belang is.
- In sommige stadsdelen (bijvoorbeeld Laak) is veel overlap van organisaties en wordt onvoldoende samengewerkt. Zij werken dan te veel langs elkaar heen.
- Diversiteit blijft aandacht vragen, zeker ook binnen organisaties; in besturen en in het vrijwilligerskorps. Dit speelt in het ene stadsdeel meer dan in het andere. In Centrum en Escamp is dit zeker actueel.
- Er is behoefte aan informatie en kennis over mantelzorg. Dit is o.a. het geval in Loosduinen en Segbroek (stadsdelen met veel mantelzorgers), maar ook in Centrum.
- De behoefte aan het versterken van netwerken komt ook vaak naar voren, o.a. in Leidschenveen/Ypenburg.

In 2021 zal het accounthouderschap verder worden geprofessionaliseerd. Naast de ondersteuning van de individuele (vrijwilligers)organisaties speelt de accounthouder een belangrijke rol bij het voorkomen van overlap tussen organisaties, bij het stimuleren van samenwerking en bij het bevorderen van netwerken. Met twee (of soms drie) accounthouders per stadsdeel kunnen taken goed verdeeld worden. Er is dan altijd een achterwacht en een sparringpartner aanwezig. In Centrum en Escamp wordt een derde accounthouder toegevoegd wegens de omvang en complexiteit van deze stadsdelen. Ook wordt van elk stadsdeel een kennisdossier aangelegd, specifiek gericht op de status én ontwikkeling van de daar aanwezige organisaties.

1.2 PEP Helpdesk

PEP heeft een Helpdesk in het eigen gebouw aan de Riviervismarkt. Organisaties kunnen er terecht met laagdrempelige vragen. Er is een inloopspreekuur en de Helpdesk is op afspraak bereikbaar.

Door de coronamaatregelen is het gebouw van PEP sinds maart gesloten voor bezoekers. Dat heeft uiteraard ook consequenties gehad voor de Helpdesk en de vrijwilligers die er werkzaam zijn. Veel van de vragen die normaliter aan de Helpdesk worden voorgelegd zijn direct naar de PEP-adviseurs gegaan.

In de eerste tweeënhalve maand gingen de vragen over:

- het oprichten van een stichting;
- subsidies en fondsen;
- huisvesting;
- het schrijven van een projectplan.

De Facebookgroep van de PEP Helpdesk telt ondertussen 377 leden. PEP zorgt voor regelmatige bijdragen en haalt de behoefte van de groepsleden op.



In de Helpdesk Facebookgroep deelt PEP tips en helpen organisaties elkaar op weg.

1.3 Pop-up Helpdesk



Fenna Noordermeer en stadsdeeldirecteur Mustapha el Boumeshouli openen de Pop-up Helpdesk.

Eind 2019 heeft PEP in het stadsdeel Escamp een pilot uitgevoerd met een Pop-up Helpdesk. De bedoeling van de Pop-up Helpdesk is om PEP bekender en zichtbaarder te maken in een wijk en om het aanbod laagdrempelig aan te bieden. Deze pilot is zeer succesvol gebleken en heeft in 2020 een vervolg gekregen. De Pop-up Helpdesk en het accounthouderschap (zie 1.1) hangen sterk samen.

In de communicatie rond een Pop-up Helpdesk wordt deze accounthouder dan ook altijd genoemd. De resultaten van de *Pop-up Helpdesk* zijn heel verschillend. Veruit de meeste afspraken werden in Loosduinen gemaakt, de minste in Laak en Leidschenveen/Ypenburg.

Een goede start in 2020 maakte de *Pop-up Helpdesk* in Loosduinen, deze heeft ‘fysiek’ plaatsgevonden en had een leuke officiële opening met een persmoment. Deze extra PR is nodig met het oog op de bekendwording. De start van de Pop-up Helpdesk in Laak viel precies in de eerste lockdown en deze kwam dan ook niet van de grond. In mei heeft een online doorstart van de *Pop-up Helpdesk* in stadsdeel Centrum plaatsgevonden. Deze verliep nog redelijk goed. In de zomervakantie lag alles stil, waarna er in september in 2 stadsdelen tegelijkertijd een online *Pop-up Helpdesk van start ging*. De resultaten waren redelijk. De laatste online *Pop-up Helpdesk* ging in Leidschenveen/Ypenburg van start, maar precies toen er weer een strengere lockdown werd afgekondigd. Er is wel actief gebeld naar organisaties, maar heel vaak met als resultaat ‘geen gehoor’. Indien een organisatie wel bereikbaar was, bleek het tijdstip niet gunstig (‘nu even te druk’).

Tijdens de Pop-up Helpdesk in Scheveningen heeft het online marketingbureau Social Lane gratis adviesgesprekken aangeboden, in het kader van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen. Dit heeft geresulteerd in 6 adviesgesprekken, die zeer positief zijn ontvangen door de deelnemende organisaties. Ook Social Lane zelf was enthousiast en het bureau heeft daarom toegezegd deze gesprekken in 2021 te willen continueren (tijdens de Pop-up-periode).

Pop-up Helpdesk en marketingbureau helpen maatschappelijke initiatieven

De coronamaatregelen hebben ook op maatschappelijke organisaties en initiatieven die met vrijwilligers of mantelzorgers werken een grote impact. Voor veel organisaties is het een uitdaging om hun activiteiten door te laten gaan. PEP denkt graag mee wat er binnen de huidige maatregelen wel mogelijk is. Heel de maand november kunnen deze organisaties en initiatieven daarom met al hun vragen terecht bij de Pop-up Helpdesk in stadsdeel Scheveningen. Bovendien geeft marketingbureau SocialLane tien gratis adviesgesprekken op maat weg.

Bij de Pop-up Helpdesk kunnen maatschappelijke organisaties terecht met al hun vragen over het besturen, organiseren en managen van hun organisatie of initiatief, zoals:

- Hoe bereik ik mijn doelgroepen in tijden van corona?
- Hoe kom ik aan vrijwilligers?
- Hoe vraag ik subsidies en fondsen aan?
- Hoe kan ik beter samenwerken?
- Hoe kan ik online vergaderen?
- Hoe realiseer ik mijn initiatief?

Extra aanbod: Gratis professioneel communicatieadvies door marketingbureau SocialLane.

Juist in deze tijd kan (online) marketing organisaties helpen bij het bereiken van hun doelgroepen. Online marketingbureau SocialLane is gevestigd in stadsdeel Scheveningen en geeft tien gratis adviesgesprekken weg tijdens de Pop-up maand november. Wie het eerst komt, het eerst maalt.

Kennismaken

Marja Salmen is bij PEP de accounthouder voor stadsdeel Scheveningen. Zij komt graag kennismaken. Dus heb je geen specifieke vragen, geen probleem. In een kennismakingsgesprek komen altijd verrassende dingen naar boven. Wie weet hoe we elkaar kunnen inspireren en versterken!

De Pop-up Helpdesk van PEP is elke werkdag op afspraak beschikbaar voor burgerinitiatieven en organisaties uit stadsdeel Scheveningen. Ze geven je advies op de manier waarop jij het prettig vindt: telefonisch, online of op een locatie naar keuze. Maak eenvoudig een afspraak via telefoon: 070-3024444 of e-mail: helpdesk@pepdenhaag.nl.

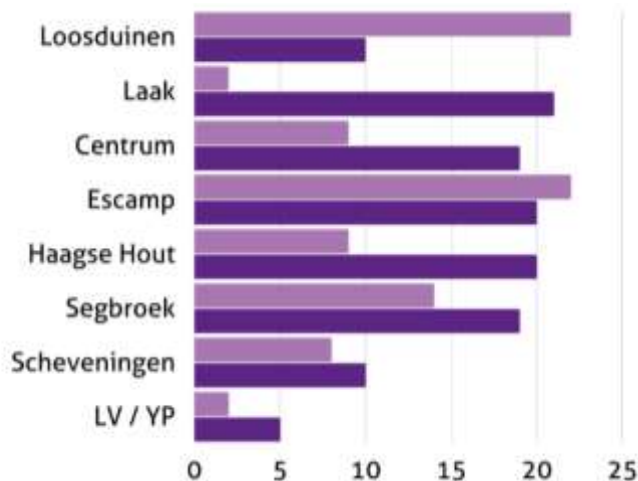
Aankondiging van de Pop-up Helpdesk in De Scheveninger.

De communicatie rond de Pop-up Helpdesk draagt zeker bij aan de bekendheid van PEP op stadsdeelniveau. Zo worden o.a. een persbericht verstuurd, geadverteerd in een lokale krant, direct mailings aan de organisaties gericht en wordt actief gecommuniceerd via de social media. Veel voorkomende onderwerpen bij de Pop-up Helpdesks: werving van vrijwilligers; aanvragen van subsidies en fondsen; een projectplan schrijven; (online) communicatie; ruimte (accommodatie); samenwerking; het oprichten van een stichting; en meestal ook een verdere kennismaking met de producten en diensten van PEP.

Belangrijke leerpunten van de ontwikkeling van de Pop-up Helpdesks:

- Fysiek aanwezig zijn in een stadsdeel draagt zeker bij aan het resultaat (Loosduinen in 2020).
- Een Pop-up Helpdesk openen in de zomerperiode is vruchteloos, want alles ligt dan stil.
- Ook december is geen handige maand voor een Pop-up Helpdesk omdat organisaties dan door activiteit rond de feestdagen in beslag worden genomen.
- Gratis adviesgesprekken van bijvoorbeeld een online marketingbureau worden zeer gewaardeerd.

Pop-up Helpdesk Accounthouders



Uit de resultaten van het aantal adviesgesprekken blijkt dat de Pop-ups die aan het begin van de lockdowns plaatsvonden (Laak en Leidschenveen / Ypenburg) lagere resultaten behaalden. De persoonlijke aanpak van de accounthouders heeft dit in met name Laak kunnen opvangen.

1.4 Kwaliteitsimpulsgesprekken

Jaarlijks gaat PEP langs bij tientallen organisaties om via diepgaande interviews kennis te delen én op te halen. Dit zijn organisaties die al bij PEP bekend zijn, maar ook organisaties waarmee nog niet eerder contact is geweest.

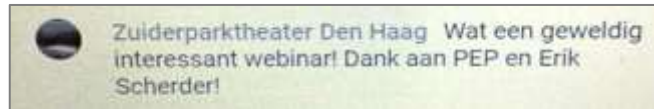
Het verschil met een gewoon adviestraject is dat er bij de Kwaliteitsimpulsgesprekken gebruik wordt gemaakt van een onderzoekmatige opzet. Een vaste vragenlijst belicht alle aspecten van een organisatie. Op basis daarvan wordt bekeken met welke knelpunten een organisatie kampt. Waar mogelijk wordt in een follow-up direct aan een oplossing gewerkt. Bij de reguliere advies- en ondersteuningsgesprekken is de concrete vraag al goed in beeld en wordt gericht gehandeld op basis van die vraag.

Een belangrijk element van de Kwaliteitsimpulsgesprekken, dat deze ook onderscheidt van reguliere adviestrajecten, is daarnaast dat PEP jaarlijks kijkt naar een specifieke groep organisaties. Daardoor kunnen er ook onderzoekmatige bevindingen worden opgehaald. In 2019 ging dat bijvoorbeeld om bewonersorganisaties, in 2020 waren het vrouwenorganisaties.

In 2020 zijn 42 kwaliteitsimpulsgesprekken gevoerd. Het rapport met de belangrijkste bevindingen zal in 2021 worden gepresenteerd. In 2021 zal de focus worden gericht op migrantenorganisaties.

1.5 Oppeppers

Wie een ander steunt, wil en moet zelf ook vitaal blijven. Daarom startte PEP in 2020 met Oppeppers. Dat zijn lezingen en webinars waarmee beroepskrachten



Een van de vele reacties tijdens de Oppepper van Erik Scherder.

en vrijwilligers nieuwe energie kunnen opdoen, voor hun werk, maar vooral ook persoonlijk. Zéker met een jaar als het achterliggende is dat extra noodzakelijk gebleken. Velen in het maatschappelijke veld hebben harder gewerkt dan dat ze voor mogelijk hielden, en bovendien op een geheel andere wijze dan gebruikelijk.

Bijna 500 mensen keken op 8 december naar het enthousiaste betoog van Erik Scherder, hoogleraar neuropsychologie aan de Vrije Universiteit en onder andere bekend door optredens bij *DWDD* en diverse boeken. Deze topwetenschapper wist heel toegankelijk uit te leggen wat tegenslag met een mens doet, en vooral hoe iemand zélf de eigen situatie kan verlichten. Enkele van de tips die hij aanvoerde zijn gepubliceerd op de website van PEP (opnames maken was helaas niet toegestaan).

Voor 14 januari 2021 werd een tweede Oppepper geprogrammeerd, waarin kickbokser en powercoach Lucia Rijker over motivatie en doelgerichtheid aan het woord komt.



Aan de reacties was duidelijk te merken dat organisaties echt even behoefte hadden aan een oppepper.

1.6 Informatiebalie

PEP is normaal gesproken elke werkdag tijdens kantooruren fysiek, telefonisch en digitaal bereikbaar. In totaal kwamen er per mail, telefoon en fysiek in 2020 9.474 vragen binnen bij de medewerker van de informatiebalie.

De medewerker bij de informatiebalie heet alle bezoekers van zowel PEP, onderhuurders en externe organisaties die gebruik maken van het zalencentrum aan de Riviervismarkt welkom. Het zalencentrum wordt ook dagelijks tijdens kantooruren, in de avonduren en ook weekenden gebruikt door PEP, onderhuurders en externe organisaties.

Iedere bezoeker van het pand dient zich eerst te melden bij de informatiebalie.

De medewerker verwijst naar de juiste persoon, organisatie, zaal of beantwoordt hun vragen en voorziet van informatie. Ook is de informatiebalie het eerste opvangnet voor alle vragen die via het algemene telefoonnummer en e-mailadres binnenkomen en handelt deze zoveel mogelijk af. Hierdoor worden de doelgroepen van PEP en de submerken snel en efficiënt geholpen. Tevens is de receptie achterwacht en ondersteuner voor o.a. het zalencentrum, het Den Haag Doet platform, de Vrijwilligersacademie en het Serviceteam. Omdat de informatiebalie tijdens kantooruren steeds bemand moet zijn voor bezoekers in het pand, voert de medewerker ook allerhande werkzaamheden uit die achter de balie gedaan kunnen worden.

Op deze plek blijkt hoe belangrijk goede onderlinge informatie en nauwe samenwerking tussen betrokken organisaties is. De informatiebalie heeft hierin een spilfunctie.

Daarnaast is er op de begane grond een aparte ruimte voor inwoners en organisaties die vragen hebben rond het reilen en zeilen van maatschappelijke initiatieven: de PEP Helpdesk (zie 1.2). Ook zijn er informatiefolders verkrijgbaar van PEP, de gemeente Den Haag en andere instellingen. Samen met een vrijwilliger zorgt de medewerker dat de etalage up to date is met vrijwilligersvacatures en trainingen.

In 2020 veranderde dit automatisme natuurlijk door de coronamaatregelen. De fysieke locatie van PEP is niet altijd geopend geweest. De helpdeskmedewerkers hebben hun activiteiten op die momenten zoveel mogelijk online en telefonisch uitgevoerd.

1.7 Communicatie

De afdeling Communicatie van PEP zorgt ervoor dat de ongeveer 60 jaarlijkse projecten de juiste doelgroepen bereiken. Per project wordt bekeken wat daarvoor en voor de doelstellingen van een project nodig is. Voor grotere projecten is een apart communicatieplan noodzakelijk. Veel projecten krijgen aandacht in de reguliere communicatie-uitingen van PEP, zoals sociale media, de website, digitale nieuwsbrieven en persberichten.

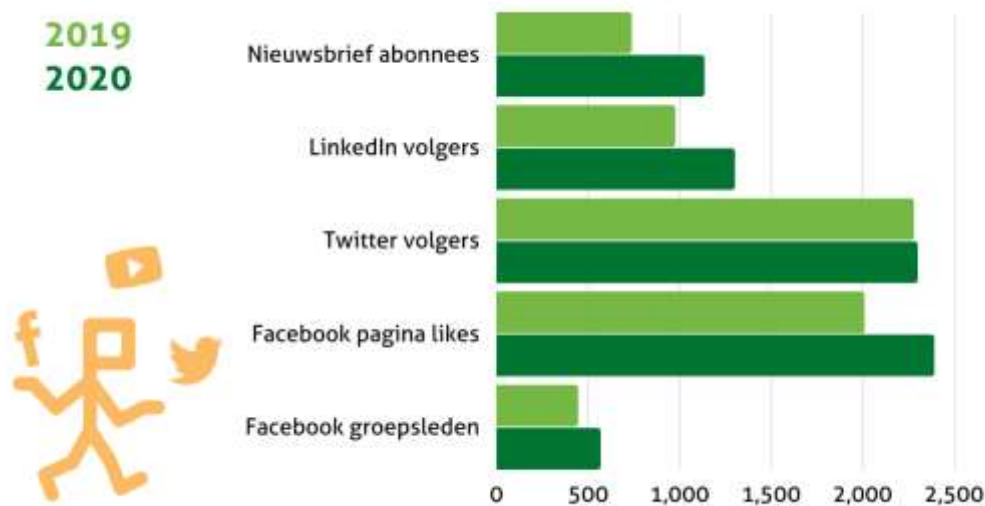
Behalve voor het werven van deelnemers aan projecten gebruikt PEP de communicatiemiddelen ook om kennis en informatie te delen. In 2020 gebeurde dat met direct mail, sociale media (Facebook, LinkedIn en Twitter voor PEP, Facebookgroep PEP Helpdesk en Facebookgroep Haags Emancipatie Netwerk), de website www.pepdenhaag.nl, verschillende advertenties via Google Adgrants (waarmee maatschappelijke organisaties kosteloos kunnen adverteren via Google), de corporate folder van PEP en advertenties en artikelen in lokale en wijkkranten. De lezers van alle direct mails openden onze berichten in 2020 147.368 keer. Op social media vinden 20.575 accounts de pagina's van PEP en de submerken Den Haag Doet en Den Haag Mantelzorg leuk of zij volgen deze.

De keuze voor vooral digitale mailings en sociale media heeft alles te maken met de goede resultaten die deze opleveren. De Facebook-groep van de PEP Helpdesk groeide van 320 leden naar 377. Het Haags Emancipatie Netwerk groeide van 100 naar 195 leden. Binnen zulke groepen is de doelgroep direct, en met minimale tijdsinvesteringen, te bereiken. Ook kunnen de leden er hun eigen netwerk verder vergroten en elkaars vragen beantwoorden.

Behalve deze reguliere communicatie verricht PEP ook specifieke communicatie via de websites van Den Haag Doet, de Den Haag Doet Vrijwilligersacademie, Volunteer The Hague en Den Haag Mantelzorg. In hoofdstuk 5 van dit jaarverslag wordt verder ingegaan op deze projecten.

In 2020 kreeg PEP er de belangrijke taak bij om organisaties te informeren over de corona maatregelen. Hiervoor werd een speciale webpagina ingericht: www.pepdenhaag.nl/corona. Organisaties konden daar bijvoorbeeld lezen of en hoe ze open mochten blijven en hoe ze contact konden houden met hun vrijwilligers. De brieven van Steven Broers, directeur Stadsdelen en Wijken van de gemeente Den Haag, en van Gerben Hagenaars, directeur Jeugd en WMO, werden er gedeeld. Uiteraard werden organisaties op de hoogte gebracht van deze website via sociale media, de nieuwsbrief etc..

Voor 2021 staat vergroting van de zichtbaarheid van PEP in de Haagse samenleving hoog op de agenda. PEP wil dat iedere inwoner die een goed idee voor de stad heeft de organisatie daarmee weet te vinden.



1.7.1 Nieuwe website, het startpunt voor Haagse organisaties

‘Oh, doen jullie dat ook?’ De adviseurs van PEP horen deze vraag regelmatig.

Sommige relaties kennen PEP van de online vrijwilligersvacaturebank Den Haag Doet, andere van een van de netwerkcafés rond informele zorg en weer andere van een training voor vrouwenorganisaties. Deze diensten en producten zijn achter de schermen allemaal verbonden, en dat wil PEP ook laten zien zodat organisaties er optimaal gebruik van kunnen maken.

Daarom heeft senior adviseur Marja Salman vanuit haar kennis van informatiekunde een nieuwe website ontwikkeld. Deze presenteert het aanbod van PEP langs een logische lijn. Per potentieel struikelblok voor een organisatie, bestuurder of zorg- en welzijnsprofessional laat de website oplossingen zien. Sommige van deze oplossingen zijn direct binnen handbereik. Voor degenen die meer verdieping willen bestaat er aanbod in de vorm van bijvoorbeeld de online gids voor vrijwilligersorganisaties, een training of e-learning. De website laat aanbod zien van PEP zelf, maar ook van anderen.

Momenteel wordt de website getest onder gebruikers. De eerste testronde betrof de toegankelijkheid van de website.

Daartoe heeft Stichting Voorall een gebruikerstest uitgevoerd onder een aantal ervaringsdeskundigen met een beperking. Aan deze testers is gevraagd om een aantal zoekopdrachten uit te voeren. Op slechts een aantal kleine punten na ervoeren zij de site als toegankelijk. PEP zal de aangedragen verbeterpunten doorvoeren.

Er is een nieuwe basis neergezet, in 2021 zal de site op basis van gebruikerstesten en bezoekersgedrag verder worden ontwikkeld.

1.7.2 Lokale kranten en wijkbladen

Ook in 2020 verscheen PEP met regelmaat in de lokale pers. In elk stadsdeel hebben Haagse inwoners over PEP kunnen lezen in lokale en/of wijkkranten. Zulke publiciteit moet PEP zichtbaarder maken in de stadsdelen en diegenen bereiken die betrokken zijn bij buurten. Zo zijn een aantal stadsdeel-accounthouders via de lokale kranten geïntroduceerd in 'hun' wijken. In wijkkranten als *KonkreetNieuws*, *ZeeheldenNieuws*, *'t Lopend Vuurtje*, *HollandsSpoor* etc. zijn advertenties en artikelen verschenen.



1.8 Kenniscentrum

1.8.1 Focusgroepen subsidies gemeente Den Haag

De gemeente Den Haag werkt aan een nieuw subsidiekader voor (vrijwilligers)organisaties. In november 2019 heeft PEP daar een kick-off bijeenkomst over georganiseerd. Subsidies zullen voortaan worden verstrekt op basis van een nieuwe regeling. Organisaties krijgen daardoor te maken met een verandering bij het aanvragen en verantwoorden van subsidies. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen van vrijwilligersorganisaties met subsidies. PEP heeft organisaties daarom uitgenodigd deel te nemen aan focusgroepen. Daarin werden positieve ervaringen met subsidies en ideeën voor verbetering van minpunten gedeeld.

1.8.2 Behoefteteiling waardering van vrijwilligers en mantelzorgers

Bureau Zunderdorp heeft in opdracht van de gemeente Den Haag onderzoek laten verrichten naar het waarderingsbeleid inzake vrijwilligers en mantelzorgers. Het doel ervan is om, in interactie met de gebruikers zelf, nieuwe scenario's voor deze waardering te ontwikkelen. Op basis daarvan zal de gemeente keuzes maken voor het waarderingsbeleid vanaf 2021. PEP heeft een belangrijke en waardevolle rol gespeeld in dit onderzoek.

Want bij PEP berust veel kennis over en een groot netwerk onder mantelzorgers en vrijwilligers. Medewerkers van PEP zijn ingezet om te helpen bij de oriëntatie voor en opzet van het onderzoek en bij het benaderen van vrijwilligers en mantelzorgers die eraan meededen. Ook hebben ze in enkele sessies met de andere deelnemers meegedacht over de ontwerpen.

1.8.3 Behoefteonderzoek vrijwilligersorganisaties

Momenteel stelt de gemeente een nieuw Actieprogramma Vrijwilligers op. Een belangrijk doel van het nieuwe beleid is om het vrijwilligerswerk in Den Haag aantrekkelijk en toegankelijk te houden en om de dienstverlening van de gemeente en PEP nog beter aan te laten sluiten op de behoeften in de stad. De eerste stap is om in kaart te brengen aan welke ondersteuning vrijwilligersorganisaties de komende jaren behoefte hebben. PEP heeft daarom een behoefteonderzoek onder vrijwilligersorganisaties verricht.

1.8.4 Vrijwilligersorganisaties en (bijna-)gepensioneerden

In samenwerking met Movisie verrichtte PEP onderzoek onder (bijna-)gepensioneerden. Doel daarvan is te weten te komen hoe deze doelgroep naar vrijwilligerswerk kijkt, en wat hun (toekomstige) pensioen daar voor invloed op heeft. PEP wil daarnaast nagaan hoe maatschappelijke organisaties naar deze doelgroep kijken. De resultaten van dit onderzoek moeten zowel organisaties als de gemeente Den Haag een beter beeld geven van de verhouding tussen (bijna-)gepensioneerden en vrijwilligerswerk. Eind 2019 is vanuit dit onderzoek een enquête uitgezet, waarop ondertussen al meer dan 400 reacties zijn binnengekomen. Begin 2020 is het onderzoek verder vormgegeven met focusgroepen. De uitkomsten en aanbevelingen van het onderzoek zijn inmiddels bekend en verwerkt in een rapport en een visual. Ze worden begin 2021 gedeeld met organisaties en de gemeente Den Haag.



1.9 Relatiemanagement

PEP is de verbindende schakel voor maatschappelijke organisaties in Den Haag. We helpen organisaties om samen te werken, te versterken en waar nodig acties te ontdubbelen. Daarom moeten we op de hoogte zijn van ontwikkelingen in en buiten Den Haag die van invloed zijn op ons werkveld. Hiertoe zijn we aangesloten bij regionale en landelijke samenwerkingsverbanden en kennispartners op ons vakgebied (denk aan NOV, regionale overleggen van vrijwilligerscentrales, Nederlandse Vrouwenraad, hoge scholen en universiteiten en kennisinstituten zoals Movisie).

Vanuit het relatiemanagement onderhouden we intensieve contacten, vaak op directieniveau, met alle grote zorg- en welzijnsorganisaties. Ook zijn we aangesloten bij initiatieven zoals Stadsmakers en overleggen we bijvoorbeeld met onze collega's van Cultuurschakel om waar mogelijk samen op te trekken.

2 Vrijwillige inzet

Bijna 1 op de 3 van de inwoners van Den Haag verricht wel eens vrijwilligerswerk. Het lijkt echter een steeds grotere uitdaging voor organisaties te worden om nieuwe of passende vrijwilligers te boeien, te binden en te behouden. Het aantal dagdelen dat een vrijwilliger bij dezelfde organisatie actief is, neemt af ¹. Tegelijkertijd ziet PEP nieuwe en flexibelere vormen van vrijwilligerswerk opkomen, zoals de vele inzet die ontstond tijdens de coronacrisis. Daarnaast zijn er duizenden informele vrijwilligers die nergens staan geregistreerd. Om organisaties die werken met vrijwilligers te ondersteunen, zodat de vrijwillige energie optimaal wordt benut voor de stad, biedt PEP diverse producten en diensten. PEP zal hen de komende jaren helpen om een nieuwe impuls aan vrijwilligersbeleid te geven en zo nieuwe bronnen van vrijwillige energie aan te boren.

De jaarlijkse avond voor vrijwilligersorganisatie was verschoven naar het najaar vanwege de eerste lockdown. In het najaar bleek er vanwege andere activiteiten echter ook geen goed moment voor te zijn.

2.1 Organisatieondersteuning

PEP heeft Haagse organisaties in 2020 ondersteund met informatie en adviezen. De adviseurs van PEP doen dit op basis van hun kennis van vrijwillige inzet in Den Haag en hun netwerk in het Haagse maatschappelijk veld. Met kwaliteitsimpulsgesprekken zijn organisaties gericht en individueel geïnformeerd en geadviseerd. In 2020 voerde PEP vanuit het programma Vrijwillige inzet in totaal 184 adviesgesprekken c.q. -trajecten uit.



Deze cirkeldiagram geeft de verdeling van de adviesgesprekken per domein weer. In totaal voerde PEP in 2020 435 adviesgesprekken en -trajecten uit met meer dan 400 verschillende organisaties.

¹ Trendrapport vrijwillige inzet 2020, NLvoorelkaar

2.1.1 PEP Talk: Nieuwe vrijwillige energie

Op 6 oktober 2020 organiseerde PEP in de Kloosterkerk een PEP Talk rond het thema 'Nieuwe vrijwillige energie'. Vanwege corona werd 1 PEP Talk georganiseerd in 2020, in plaats van 2. De bijeenkomst vond zonder publiek plaats en kon zowel online als via Den Haag TV worden gevolgd.

149 mensen meldden zich aan. Dit is veel meer dan de aanmeldingen voor de PEP Talks in de voorgaande jaren, namelijk tussen de 25 en 40 aanmeldingen.

Dagvoorzitter was PEP-directeur Fenna Noordermeer; sprekers waren daarnaast Kavita Parbhudayal, wethouder Zorg, Jeugd en Volksgezondheid, en Lucas Meijs, hoogleraar Strategische filantropie en vrijwilligerswerk aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Lucas Meijs deed uit de doeken wat de coronacrisis ons heeft geleerd en ging op zoek naar antwoorden op vragen als: bestaat dé coronavrijwilliger wel? En hoe om te gaan met de tsunami aan nieuwe vrijwilligers ten opzichte van de beperkte vraag om hulp tijdens de coronacrisis? Is de nieuwe vrijwillige energie in de stad voelbaar? En zo ja, hoe die dan vast te houden?

En is de samenleving eigenlijk wel voorbereid op een eventuele nieuwe uitbraak? Daarnaast kwamen vrijwilligers aan het woord van het Vadercentrum Adam, Zorggroep Oldael en Stichting Achterban Werkt. Tim Akkerman zorgde voor muzikale omlijsting.

Een compilatie van de uitzending is te zien via <https://www.youtube.com/watch?v=k3WFGDghW70>.

2.1.2 Webinar: vrijwilligerswerk tijdens de tweede golf

Op 27 oktober 2020 organiseerde PEP een webinar over vrijwilligerswerk tijdens 'de tweede golf'. Dit was een vervolg op de PEP Talk 'Nieuwe vrijwillige energie' van 6 oktober jl. (zie 2.1.1).

Lucas Meijs (hoogleraar Strategische filantropie en vrijwilligerswerk) praatte vrijwilligersorganisaties bij over vrijwilligerswerk in de tweede golf van de coronacrisis. Tijdens de eerste golf boden veel mensen hulp aan. Daardoor was er (op sommige plekken) een overschot van hulpaanbod. Toch hebben hulpvragers ook een tekort aan hulp ervaren. Lucas Meijs legde uit hoe dit heeft kunnen ontstaan en hoe dit in de toekomst is te voorkomen. Hij voorspelde namelijk dat tijdens deze tweede golf het hulpaanbod niet meer zo groot zou zijn als tijdens de eerste golf. De recente aanscherping van de coronamaatregelen brengt voor maatschappelijke organisaties nieuwe uitdagingen met zich mee. Het is immers moeilijk in te schatten hoe een organisatie eruitziet na drie weken van 'tweede golf' en coronamaatregelen. Toch wil een organisatie zich kunnen voorbereiden op het bieden van goede ondersteuning van de vrijwilligers in deze nieuwe situatie.



Hoe is het in tijden van crisis bijvoorbeeld mogelijk om nieuwe vrijwilligers een passende plek in een organisatie te geven, ook als er geen hulpvraag is? Op deze en andere vragen gaf Lucas Meijs tijdens dit webinar antwoord. Het webinar trok 90 deelnemers.

2.1.3 Maatschappelijk betrokken en/of verantwoord ondernemen (MBO en MVO)

In dit project vinden PEP en het bedrijfsleven elkaar. Het is bedoeld om de kennis en kunde van medewerkers van bedrijven op verschillende manieren in te zetten voor ondersteuning van maatschappelijke organisaties.

De coronacrisis gooide in 2020 helaas wel roet in het eten. Veel bedrijven gingen in een overlevingsmodus doordat omzet en opdrachten grotendeels wegvielen en hadden geen middelen beschikbaar voor activiteiten vanuit Maatschappelijk Betrokken of Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MBO/MVO). Gelukkig waren er ook – juist dóór de coronacrisis – nieuwe samenwerkingen mogelijk. Het Haagse bureau Hefboom Advies heeft diverse maatschappelijke organisaties financieel advies gegeven. Dat begon tijdens de coronacrisis (naar aanleiding van een reactie op het Do Good-platform; zie 5.1) en is vervolgens voortgezet.

De samenwerking met IT-consultant CGI is in 2020 gecontinueerd, voornamelijk gericht op ondersteuning van organisaties op het gebied van online opslag en samenwerking. Het Scheveningse online marketingbureau Social Lane heeft aan het eind van het jaar gratis adviesgesprekken over *social media marketing* gegeven gedurende de PEP Pop Up Scheveningen (zie 1.3).

2.1.4 Vrijwillige bestuurscoaches

Een bestuurscoach gaat veelal aan de slag met het gehele bestuur van een vrijwilligersorganisatie. In gesprek met hen signaleert deze persoon welke zaken niet lekker lopen en waarom. Door verdere gesprekken en verdieping ontstaan er inzichten hoe deze zaken anders aan te pakken.

PEP werkte in 2020 met dezelfde zes vrijwillige bestuurscoaches als in 2019. In februari zijn ze bijeengekomen en hebben ze besproken welke casussen ze wel of niet ter hand konden en wilden nemen. Uiteindelijk hebben zij zeven coachingstrajecten gestart. De coronacrisis bleek al snel een storende factor. Niet alle bestuurscoaches wilden online coachen en soms werkt dat ook gewoon niet. In een aantal gevallen is de coaching vanwege de coronamaatregelen uitgesteld. Deze trajecten zullen in 2021 nog doorlopen. Eind 2020 is het team vrijwillige bestuurscoaches uitgebreid om de beschikbare expertises uit te breiden.

2.2 Training

PEP traint inwoners van Den Haag die op organisatorisch niveau betrokken (willen) zijn bij een maatschappelijke organisatie. In de voortdurend veranderende samenleving zijn leren en training immers onmisbaar. Voor vitale organisaties zijn deskundige vrijwilligers en beroepskrachten die aan hun eigen ontwikkeling blijven werken en zich voor nieuwe inzichten openstellen essentieel. Trainingen aanbieden is ook een waarderingsinstrument. PEP biedt organisaties bovendien maatwerk en helpt verschillende groepen hun competenties te ontwikkelen op basis van eigen leerbehoefte, leerstijl en tempo. De trainingen zijn bestemd voor informele en formele zorgorganisaties (zowel daarin werkzame zorgprofessionals als zorgvrijwilligers), welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties.

2.2.1 Leergang 'Managen en besturen van vrijwilligersorganisaties'

Deze leergang behandelt alle aspecten van het goed en slim besturen van vrijwilligersorganisaties in zeven bijeenkomsten. Dat het een succes is blijkt uit de waardering die de deelnemers deze leergang geven; gemiddeld een 8. Deelnemers die minimaal vijf bijeenkomsten hebben gevolgd worden beloond met een certificaat. De leergang is ook in 2020 voortgezet, uiteraard in een iets andere vorm door de coronacrisis. De eerste editie is volledig online uitgevoerd, de tweede in een hybride vorm: een (zeer) beperkt aantal deelnemers kon bij PEP aanwezig zijn en de rest volgde de bijeenkomsten online via Zoom. Online volgen bleek ook voordelen te hebben: de laagdrempeligheid en het ontbreken van reistijd maakt het voor deelnemers eenvoudiger om aan te haken, ook als ze wat verder weg van de cursuslocatie wonen. De deelnemers zaten over heel Den Haag verspreid. Zoals een deelnemer het verwoordde: 'Ik vond het fijn dat het op deze manier kon, naast mijn werkweek is het toch best een investering. Fijn dat het dan in de thuisomgeving kan. En prettig i.v.m. corona e.d.'



Het hierboven genoemde voordeel bleek echter ook een keerzijde te hebben: afgelopen jaar waren er meer deelnemers die zich wel inschreven maar uiteindelijk niet, of slechts enkele keren, online kwamen opdagen. Bij navraag bleek dat fysiek aanwezig te moeten zijn toch een 'stok achter de deur' is die in dit geval dus ontbrak.

Nieuw in 2020 was de ondersteuning die PEP de

deelnemers bij de huiswerkopdrachten gaf via een besloten LinkedIn-groep. Deze groep blijft ook actief en omvat nu meer dan 60 bestuurders. Zij kunnen daarin met elkaar sparren over de uitdagingen van bestuurswerk. In 2020 hebben 30 deelnemers het certificaat behaald. De deelnemers beoordeelden de gids voor vrijwilligersorganisaties dat als 'cursusboek' kan worden beschouwd, met gemiddeld een 8. Over de toepasbaarheid van de opgedane kennis waren de deelnemers duidelijk, bleek uit de evaluatie:

'Ik kan mijn vrijwilligersbeleid professionaliseren.'

'Ik gebruik de kennis in de vorm van adviezen bij het opzetten van onze nieuwe organisatie.'

'Al toegepast tijdens de leergang en ik blijf het toepassen.'



De deelnemers reageren op LinkedIn op de leergang Managen en besturen van vrijwilligersorganisaties.

2.2.2 Workshop 'Projectplan schrijven'

Binnen veel vrijwilligersorganisaties leven heel goede ideeën. Voor het realiseren van deze ideeën is een projectplan nodig. Dat is niet alleen handig om activiteiten duidelijk te structureren, maar vaak ook vereist voor een fondsenaanvraag of een subsidieaanvraag bij de gemeente. Deze workshop behandelt de ingrediënten van een goed projectplan en wat er wel of juist niet in moet staan. Ingezoomd wordt op onderdelen die een organisatie zeker moet laten terugkomen in een projectplan. De training is in 2020 drie keer verzorgd. Er waren in totaal 36 deelnemers.



Tijdens de workshops hebben de deelnemers aangegeven veel opgestoken te hebben en handvatten te hebben gekregen om met hun plan aan de slag te gaan. Enkelen lieten weten gebruik te zullen maken van het aanbod om feedback te krijgen op hun conceptplan en om advies te krijgen tot hun plan gereed is. Aan hen is voorts de vraag voorgelegd in welke vorm zij deze training het liefst zouden willen zien.

PEP zal deze workshop volgend jaar zeker weer aanbieden. Het is een van de meest gevraagde trainingen.

Dear Aysien
Thanks for your lectures, it was great, everyone enjoyed it
Best regards
Fester Imoh

It was very pleasant meeting you at the training. The presentation was very simplified and easily understandable.
Very helpful
Kevin

Aysien, thank you very much for sharing your knowledge with us. You are a Super Star 🍌🍌🍌🍌🍌
22:27

Enthousiaste reacties van de deelnemers.

2.2.3 PEP College 'Train de trainer'

In 2020 is de zesde lichting 'afgeleverd' van het PEP College, een train-de-trainer-programma waarmee workshopleiders en trainers worden opgeleid. De deelnemers aan deze train-de-trainer-opleiding werken meestal als vrijwilligers of als beroepskracht bij Haagse maatschappelijke organisaties. Mede dankzij deze erkende opleiding van PEP kunnen ze binnen hun organisaties zelf (meer) trainingen en workshops verzorgen voor bijvoorbeeld (collega-)vrijwilligers of professionele collega's.

De elf cursisten van het PEP College in 2020 hebben een train-de-trainer-programma van elf dagdelen gevolgd. Daarnaast hebben zij oefenworkshops verzorgd en de examens van het programma afgelegd. Na hun succesvolle deelname zijn ze door PEP in samenwerking met Menskracht 7/ROC Mondriaan trainers gecertificeerd.

Tot nu toe zijn er maar liefst 65 trainers opgeleid door PEP in samenwerking met ROC Mondriaan. Zij zorgen voor meer trainingen en dus deskundigheidsbevordering in hun werkveld. Een aantal trainers wordt ook regelmatig door PEP zelf ingezet voor trainingen bij Haagse organisaties. Enkele deelnemers hebben zich na het behalen van het certificaat Menskracht 7/ROC Mondriaan zelfs verder ontwikkeld tot professioneel trainer.

Het PEP College heeft het spreekwoordelijke sneeuwbaaleffect dus meer dan bereikt.

Praktijkcase

Een stichting klopte aan bij PEP omdat deze werd geconfronteerd met enkele kwesties die de continuïteit en het voortbestaan van de activiteiten bedreigden. Zo was er een nieuw bestuur dat de weg nog moest vinden en te veel hooi op de vork had. Ook waren de taken niet gelijk verdeeld binnen het bestuur en dreigde bij enkele bestuursleden overbelasting te ontstaan. Omdat de stichting nog niet veel bekendheid had, was het een uitdaging om tijdens de coronacrisis samenwerkingspartners te vinden.

Een van de adviseurs van PEP heeft het bestuur geadviseerd over hoe overbelasting kon worden voorkomen, en welke stappen nodig waren om de stichting te kunnen continueren. Zo werd de kennis bijgespijkerd door het volgen van de leergang Managen en besturen van een vrijwilligersorganisatie. Ook werd geadviseerd om met gerichte promotie aan de slag te gaan en het vrijwilligersbeleid beter op orde te krijgen door het behalen van een keurmerk. Via Do Good (zie 5.1) kon de stichting het netwerk vergroten, samenwerking zoeken en hulpvragen stellen.

De stichting nam dit advies ter harte en behaalde het Haags Keurmerk voor Vrijwilligersorganisaties. Het bestuur werd uitgebreid waardoor het takenpakket behapbaar werd. Hun zichtbaarheid in de wijk verbeterde en ze werden zelfs geïnterviewd door landelijke media. Omdat zij deze basis zo goed op orde hadden gekregen, werden hen verschillende subsidies toegekend waardoor hun projecten steviger verankerd konden worden. Hierdoor heeft de stichting de activiteiten op korte termijn kunnen continueren. Voor de langere termijn is de organisatie beter geëquipeerd en daardoor in staat om uit de coronacrisis te komen.

2.2.4 Training ‘Samenwerken met andere organisaties’

In 2020 heeft de training ‘Samenwerken met andere organisaties’ niet plaatsgevonden. In plaats daarvan is tijdens de eerste coronagolf de infographic *8 tips voor samenwerking tijdens de coronacrisis* ontwikkeld. Deze werd uiteraard gedeeld met organisaties via direct mail en de coronapagina op de website van PEP.

Deze training zal in 2021 wel opnieuw worden verzorgd.



2.2.5 Proeftuin ‘Werven van vrijwilligers’

Het werven van vrijwilligers is voor veel organisaties een uitdaging. Om hen daarbij te helpen en begeleiden was het concept ‘proeftuin Werven van vrijwilligers’ uitgewerkt. Dit zou bestaan uit een training/workshop, waarna de deelnemers zelf een wervingsplan zouden schrijven en daarmee daadwerkelijk aan de slag zouden gaan. In terugkombijeenkomsten zouden dan ervaringen worden uitgewisseld en de plannen worden aangescherpt.

Door de coronacrisis werd alles helaas anders. De training/workshop moest online plaatsvinden. In september hadden twaalf deelnemers zich aangemeld; uiteindelijk waren er acht aanwezig. Inhoudelijk is een verdiepingsslag gedaan op deze training, op basis van veelvoorkomende vragen. Denk hierbij o.a. aan het werven van vrijwilligers met een migratie-achtergrond, werven van jonge vrijwilligers en het werven van bestuurders. In deze training is ook aandacht gegeven aan de zaken die eerst op orde moeten zijn. Een aantal deelnemers is eerst aan de slag gegaan om de basis ‘op orde’ te krijgen.

De andere deelnemers hebben de werving van nieuwe vrijwilligers om diverse redenen even uitgesteld (wisseling van functie; andere prioriteiten zoals omschakeling naar online werken door de coronamaatregelen; privéomstandigheden). Alle inhoudelijke documentatie is nagestuurd. De training is positief ontvangen; de deelnemers gaven aan veel nieuwe inzichten te hebben opgedaan.

In november heeft een tweede training plaatsgevonden waarvoor 13 aanmeldingen werden ontvangen; acht deelnemers waren aanwezig. Aan deze training is een persoonlijke intake voorafgegaan, om goed te kunnen inspelen op vraagstukken van de individuele deelnemers. De waardering van de training was (zeer) hoog, mede door de persoonlijke intake. De uitwerking van de wervingsplannen is door de corona-omstandigheden wat achterop geraakt. PEP zal alle deelnemers daar in 2021 verder bij begeleiden. Dan zullen ook de uiteindelijke resultaten van de trainingen zichtbaar worden.

2.2.6 Training 'Zichtbaarheid en communicatie'

Deze training was gericht op het zichtbaarder maken van een organisatie en op het optimaal communiceren met verschillende stakeholders. Op het programma stond het opstellen van een communicatieplan en het aanreiken van tools en praktische tips op het gebied van communicatie en de inzet van social media.

De training nam één dagdeel in beslag. Er namen twaalf vertegenwoordigers (bestuursleden, actieve vrijwilligers) van verschillende organisaties aan deel. Zij hebben de training gemiddeld gewaardeerd met een 8. Een van de deelnemers uitte de wens één-op-één-begeleiding op communicatiegebied te krijgen voor zijn organisatie (de wens is opgepakt). Ook is de behoefte aan een vervolg met meer tijd en verdieping te kennen gegeven.

'Ik ga deze tips en tools terugkoppelen naar andere bestuursleden. Heel interessant!'

2.2.7 Inspiratiesessie bewonersorganisaties

Uit kwaliteitsimpulsgesprekken met bewonersorganisaties (zie 1.4) en een onderzoek dat de gemeente in 2019 heeft verricht bleken verschillende bewonersorganisaties knelpunten te ervaren bij o.a. het vinden van nieuwe bestuursleden en vrijwilligers, en het bereik van de achterban. Daarom is PEP in 2020 een eerste inspiratiesessie voor bewonersorganisaties gestart. Daaraan namen op 10 november 2020 18 personen van 16 verschillende organisaties deel. Wegens de coronamaatregelen vond deze bijeenkomst online plaats. Het programma omvatte een workshop 'Werven van vrijwilligers' (met het oog op een 'frisse wind' verzorgd door een externe trainer), een presentatie van twee best practices en een korte workshop 'Communicatie'. De deelnemers waardeerden de bijeenkomst gemiddeld met een 8. Vooral de best practices en het onderling uitwisselen van ervaringen vielen zeer in de smaak. Op basis daarvan behoort een door PEP gecoördineerde LinkedIn- of Facebook-groep tot de vervolgmogelijkheden. De deelnemers kunnen dan op elk gewenst moment contact hebben of zaken uitwisselen.

3.2.2 Sociale veiligheid

Deze training was voor bestuurders, kaders, vrijwilligers en beroepskrachten van maatschappelijke organisaties. Centraal stond de vraag: hoe maak ik mijn organisatie veilig en hoe draag ik bij aan sociale veiligheid?

De deelnemers hebben geleerd om aan de slag te gaan met de volgende aspecten van sociale veiligheid:

- herkenning van grensoverschrijdend gedrag;
- visie en beleid;
- preventie van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van mensen met een (verstandelijke) beperking.

De training werd online gehouden en is gevolgd door 15 deelnemers. Gemiddeld waardeerden zij deze training met een 8.

‘Het heeft mij veel inzichten opgeleverd. Fijn om te zien dat veel organisaties dit thema belangrijk vinden en om van hen te leren.’

2.3 Vrijwilligerspunten

PEP heeft een Vrijwilligerspunt in het eigen pand aan de Riviervismarkt. Intercedenten matchen daar de vraag naar en het aanbod van vrijwilligerswerk. Dat gebeurt onder normale omstandigheden ‘fysiek’: geïnteresseerden en kandidaten komen er op bezoek en worden persoonlijk geholpen door een van de intercedenten. De coronacrisis legde ineens beperkingen aan deze werkwijze op. Sinds half maart verloopt de omgang tussen de intercedenten en bezoekers online. De bezoekers maken een afspraak voor een Zoom-sessie met een van de intercedenten. Dinsdag en donderdag zijn de ‘zoomdagen’ en daar wordt regelmatig gebruik van gemaakt.

Ook organisaties ondervinden de hindernissen van de coronacrisis. Zij zijn op vrij korte termijn moeten overgaan op digitale communicatiemiddelen als Zoom, Teams en Houseparty. Voor vele van hen blijkt dat best moeilijk. Twee vrijwilligers van PEP kunnen organisaties hierbij ondersteunen. Omdat dat natuurlijk ook weer coronaproof moet verlopen, verlenen zij die ondersteuning vooral telefonisch en dus heel direct.



Naast het eigen Vrijwilligerspunt ondersteunt PEP sinds 2014 de Vrijwilligerspunten XL van welzijnsorganisatie Xtra in de verschillende stadsdelen. Xtra werft en selecteert vrijwilligers die daar als intercedenten en coördinatoren werkzaam zijn. PEP voorziet deze medewerkers van relevante kennis en deskundigheidsbevordering. In 2020 is dat op de volgende manieren gebeurd:

- ondersteuning per e-mail en telefoon bij vragen;
- een online vragenuur voor intercedenten van Xtra, vooral gericht op intercedentenwerk en op het matchen via www.denhaagdoet.nl;
- een online basistraining voor de intercedenten, gericht op de professionalisering van hun werkzaamheden en op het werken met www.denhaagdoet.nl;
- een onlinetraining 'Gastvrijheid en gesprekstechnieken', gericht op de professionele begeleiding van klanten van een Vrijwilligerspunt XL;
- een basisworkshop 'Notuleren' voor vrijwilligers van de vrijwilligersraden en voor vrijwilligers met 'koudwatervrees' voor het notuleren.

In totaal hebben 20 cursisten deelgenomen aan het trainingsaanbod. Zij hebben de trainingen gewaardeerd met een 8. De deelnemers vonden dat de trainingen duidelijke uitleg en informatie boden en vaardigheden aanreikten die zij in hun dagelijkse praktijk kunnen gebruiken.

'Deze training levert ons uniformiteit in handelen op en de intercedenten professionaliteit.'

2.4 Kwaliteitswaarborging

Haagse vrijwilligersorganisaties kunnen op twee manieren een keurmerk behalen, waarmee zij laten zien kwaliteit na te streven en dat streven te willen borgen met vrijwilligersbeleid. Het gaat om het landelijk keurmerk Goed Geregeld en het Haags Keurmerk voor Vrijwilligersorganisaties (HKV).

2.4.1 Goed Geregeld

Goed Geregeld is het keurmerk voor organisaties die het vrijwilligersbeleid goed voor elkaar hebben. Het is een landelijke kwaliteitsonderscheiding van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) die voor vier jaar wordt toegekend. Door de coronacrisis zijn sommige organisaties minder operationeel en vrijwilligers minder actief geweest in 2020. In de loop van het jaar merkte PEP dat de Goed Geregeld-trajecten langzaam weer werden opgepakt, maar dat niet elke organisatie daar nog prioriteit aan gaf, gezien de uitdagingen van de coronacrisis.



In 2020 hebben deze organisaties het keurmerk behaald: Kompasie, Humanitas, Vitalis, Florence (15 locaties) en Respect Wonen Zorg Welzijn. Daarnaast zijn Taal aan Zee en Xtra (3 clusters/raden) in de eindfase van het traject beland; naar verwachting zullen zij het keurmerk behalen in het eerste kwartaal van 2021. WoonZorgcentra Haaglanden (WZH), Buddy Netwerk, Gemiva, Mara, Rudolf Steiner, Stichting Present, Middin, Leger des Heils en Bureau Maatschappelijk Herstel en Rehabilitatie (MHR) zitten in de beginfase en zullen in 2021 het traject vervolgen.



Uitreiking van Vrijwillige Inzet Goed Geregeld aan Kompasie

2.4.2 Haags Keurmerk voor Vrijwilligersorganisaties

Het Haags Keurmerk voor Vrijwilligersorganisaties (HKV) is ingesteld om te komen tot vitale vrijwilligersorganisaties. De bedoeling van het keurmerk is een organisatie vooruit te helpen bij het aanvragen van subsidies of fondsen en aantrekkelijker te maken voor vrijwilligers. Binnen het traject dat leidt naar dit keurmerk krijgen zij advies, ondersteuning en begeleiding inzake goed vrijwilligersbeleid. PEP geeft het keurmerk

uit en beoordeelt organisaties die er een aanvraag voor indienen.

In 2019 is de HKV Werkplaats gestart, die organisaties in groepsvorm begeleidt. Het proces verloopt daardoor efficiënter, en bovendien leren de deelnemende organisaties van elkaar en stimuleren ze elkaar. Het traject omvat vier stappen:

1. een verkennend gesprek;
2. de eigenlijke werkplaats (workshop, e-learningen en huiswerkopdrachten);
3. een test in de vorm van een eindgesprek;
4. een terugkomdag met uitreiking van het deelnamecertificaat.

De workshop van de HKV Werkplaats heeft in het eerste kwartaal van 2020 nog fysiek plaatsgevonden bij PEP. In het tweede en derde kwartaal is de workshop door de coronamaatregelen online via Zoom georganiseerd. Voor het vierde kwartaal was er helaas (bijna) geen animo.

In totaal hebben veertien vrijwilligersorganisaties in 2020 deelgenomen aan de HKV Werkplaats. Elf daarvan hebben het certificaat behaald; één organisatie is tussentijds afgehaakt. Daarnaast hebben twee vrijwilligersorganisaties een individueel traject gevolgd en eveneens het certificaat behaald.

Twee organisaties moeten in 2021 nog worden beoordeeld omdat zij door de coronacrisis of om andere redenen onvoldoende tijd hebben gehad om de vrijwilligers bij hun vrijwilligersbeleid te betrekken.

In 2020 hebben ook drie herkeuringen bij vrijwilligersorganisaties plaatsgevonden.

Deze organisaties hebben alle het certificaat weer behaald voor de komende vier jaar.

2.5 Overige projecten

2.5.1 Voorbereiding Nationaal Jaar Vrijwillige Inzet 2021

2021 wordt het Nationaal Jaar van de Vrijwillige Inzet. Vereniging NOV zet dan samen met organisaties in heel het land vrijwilligerswerk centraal. Het doel van het Nationaal Jaar is meer mensen enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk.

Hoewel elk jaar eigenlijk een 'jaar van de vrijwillige inzet' is, zet PEP zich voor en in dit bijzondere jaar graag extra in. PEP heeft in 2020 het voortouw genomen voor de ontwikkeling van het Haagse projectplan 'Mensen maken Den Haag', samen met maatschappelijke organisaties in de stad en de gemeente.

Door hun bijdragen en door de uitvoering moet dit een jaar vóór en dóór de stad worden. Uiteraard wordt het 'Haagse' doel om meer Haagse inwoners te bewegen vrijwilligerswerk te gaan verrichten.

Maar liefst 40 actieve en zeer diverse vrijwilligersorganisaties hebben van 4 tot 14 november 2020 tijdens zeven online Denk & Doe Mee-sessies meegedacht over het



Tijdens een verbouwing aan het kantoor van PEP werd de campagne Mensen Maken Den Haag uitgelicht op het steigerdoek.

Nationaal Jaar Vrijwillige Inzet 2021. Tegelijkertijd kregen de vertegenwoordigers informatie en inspiratie voor het Nationaal Jaar aangereikt die zij binnen hun eigen organisatie kunnen gebruiken. Tijdens de sessies waren de maatschappelijke organisaties ingedeeld in themagroepen: maatschappelijke ondernemers en bedrijven; zorg en welzijn; sport, vrije tijd en cultuur; onderwijs en jeugd; buurt en omgeving;

internationale vrijwilligers. Daarnaast was er een sessie met vrijwilligers. De organisaties hebben een samenvatting van de presentatie en input uit de sessies ontvangen.

De input van de deelnemers vormt het uitgangspunt voor het projectplan 'Mensen maken Den Haag' dat eind 2020 aan de gemeente is voorgelegd. Op 2 december heeft voorts de aftrap van het Nationaal Jaar Vrijwillige Inzet in Den Haag plaatsgevonden, in aanwezigheid van koningin Máxima.

2.5.2 Maatschappelijke Stage

Sinds 2009 is PEP in Den Haag Maatschappelijke Stagemakelaar. Deze rol komt per 1 januari 2021 te vervallen. Desondanks zal PEP scholen blijven ondersteunen die hun leerlingen een waardevolle en leerrijke ervaring met maatschappelijke inzet willen geven, en maatschappelijke organisaties blijven ondersteunen bij het inzetten van scholieren als maatschappelijke stagiairs. Scholen en organisaties zijn geïnformeerd dat PEP vanaf 2021 geen stagemakelaar binnen het project MaS meer zal zijn.

Met het oog hierop zijn twee nieuwsbrieven vervaardigd, één voor scholen en één voor maatschappelijke organisaties. Deze nieuwsbrieven zijn door de sluiting van de scholen (lockdown) niet meer verstuurd in december. Dat zal begin 2021 gebeuren.

De informatie op haagsestage.nl zal op den duur (per april 2021) worden geïntegreerd in Den Haag Doet. Scholen en maatschappelijke organisaties kunnen daarnaast nog altijd bij de PEP Helpdesk terecht voor vragen en ondersteuning. Ontwikkelingen en nieuws rond vrijwillige inzet door jongeren zal PEP met scholen en organisaties delen via de PEP-nieuwsbrief.

2.5.3 Maatschappelijke Diensttijd

PEP heeft in 2020 bijgedragen aan het project maatschappelijke diensttijd 'Follow Your Dreams' van de gemeente Den Haag. Dat is op drie manieren gebeurd:

- Het 'huis' van PEP aan de Riviervismarkt is opengesteld voor gebruik door groepen jongeren met hun begeleiders/coaches. Dit heeft geduurd tot de eerste coronagolf.
- De communicatiekanalen van PEP zijn ingezet voor de promotie van activiteiten van Follow Your Dreams.
- PEP heeft vier workshops voor jongeren verzorgd: 'Dromen, durven, doen' (totaal 9 bijeenkomsten), 'Timemanagement', 'Zelfvertrouwen' en 'Persoonlijke ontwikkeling' (elk 2 bijeenkomsten).

De workshop 'Dromen, durven, doen' maakte de deelnemers bewust van hun dromen en van de factoren die een rol spelen bij het verwezenlijken daarvan. Ze hebben daarvoor een actieplan ontwikkeld.

Bij het traject waren tussen de vier en acht jongeren betrokken in wisselende samenstelling. De training is goed ontvangen door hen, vooral de laatste werkvorm om een kaart naar jezelf te schrijven.

*'Ik heb een betere mindset waarbij ik meer naar mezelf
ga kijken en op mezelf focus.'*

In een volgende editie moet een werkvorm voorkomen waardoor de deelnemers de vaardigheden meer gaan toepassen. De gemeente wil dat PEP de workshops volgend jaar weer organiseert en verzorgt, dit pakt PEP uiteraard graag op.

2.5.4 NLdoet 2020

Voor vrijdag 13 en zaterdag 14 maart 2020 stond wederom de grootste vrijwilligersactie van Nederland gepland, NLdoet. Met dit jaarlijkse landelijke evenement beoogt het Oranje Fonds vrijwilligerswerk voor het voetlicht te brengen. PEP verzorgde vanaf januari actief de Haagse communicatie van NLdoet. Organisaties werden aangemoedigd om een klus aan te bieden en PEP bood hen waar nodig ondersteuning bij de voorbereidingen aan. In totaal werden er 168 klussen en 1927 vrijwilligers aangemeld.



Twee vrijwilligers van PEP brengen in november alsnog cadeautjes naar WZH Transvaal.

Juist rond het tijdstip van NLdoet gooide het coronavirus echter roet in het eten. Wegens het virus en de door de overheid afgekondigde maatregelen riep het Oranje Fonds deelnemende organisaties op hun activiteiten uit te stellen. PEP heeft deze oproep overgenomen en dat ook naar buiten gebracht, o.a. via samenwerkingspartner Den Haag FM. Helaas werden de meeste klussen hierdoor afgelast. De eigen klus van PEP, dit jaar bij WZH Transvaal, kon ook geen doorgang vinden. In november hebben twee vrijwilligers van PEP de cadeautjes die bedoeld waren voor de geplande bingo alsnog naar de bestemming gebracht.

2.5.5 Haagse Vrijwilligersprijzen

Vrijwilligers zijn de onzichtbare helden van onze samenleving. Vaak zetten zij zich op de achtergrond belangeloos in voor anderen. Het is belangrijk dat ze de erkenning krijgen die ze verdienen. De gemeente Den Haag, PEP en ibishotel Den Haag City Centre organiseerden daarom ook in 2020 weer de Haagse Vrijwilligersprijzen, waarbij zij in de schijnwerpers komen te staan. Op vrijdag 11 december zijn tijdens een feestelijk online en tv-event op Den Haag TV vijf Haagse vrijwilligers gekroond tot Haagse Vrijwilliger van 2020.

Vrijwilligersorganisaties konden vrijwilligers opgeven voor deze verkiezing. De jury nomineerde uit alle inzendingen 15 vrijwilligers en koos na lang beraad de vijf vrijwilligers die de Haagse Vrijwilligersprijs 2020 in ontvangst mochten nemen:

- Bilal el Ousrouti van Stichting 2Gather – winnaar Buurt en omgeving
- Cis Deyl van Make It Art Worthy (MIAW) – winnaar Cultuur
- Mohamed Ouali van Achterban Werkt! – winnaar Onderwijs en jeugd
- Mark van Beek van BC Drop Shot – winnaar Sport
- Eshete Fantaye van Wool for Warmth – winnaar Zorg en welzijn

De vijf winnaars ontvingen naast de eretitel Haagse Vrijwilliger van het Jaar een bijzondere oorkonde en een persoonlijk cadeau. Ook hebben zij een overnachting aangeboden gekregen van ibis in een hotel naar keuze in de Benelux.

Daarnaast zijn weer een eerste en tweede prijs uitgereikt aan de organisaties die er het best in waren geslaagd om vrijwilligerswerk toegankelijk te maken voor diverse doelgroepen. Uit de ruim 50 aanmeldingen nomineerde een deskundige jury drie organisaties. De twee winnaars werden ook op 11 december 2020 bekend gemaakt:

- Haagse Helpers – winnaar eerste prijs
- Haagse Vrijwilliger Reddingsbrigade – winnaar tweede prijs

Nieuw dit jaar was de prijs voor het vrijwilligersteam dat er het best in was geslaagd om nieuwe energie te geven aan het vrijwilligerswerk. Winnaar van deze prijs over 2020 werd het team van de Voedselbank Haaglanden.



Uitreiking Haagse Vrijwilligersprijzen met Fenna Noordermeer, Ingrid Suasso, wethouder Kavita Parbhudayal en presentator Bas Muys. Foto door Valerie Kuypers.

3 Informele zorg

Informele zorg wordt geboden door mantelzorgers en zorgvrijwilligers. In Den Haag zijn meer dan 100.000 mantelzorgers actief. Versterking van organisaties, professionals en vrijwilligers die deze mantelzorgers ondersteunen moet ertoe leiden dat zij de weg naar ondersteuning weten te vinden. Die moet het hen mogelijk maken de draagkracht en draaglast van hun taak in balans te houden. Daarnaast is het van belang mantelzorgers van informatie te voorzien. Kennis en informatie over mantelzorgondersteuning, zowel vanuit een stedelijke als een stadsdeelgerichte optiek, moeten worden verzameld en gedeeld. Voor professionals, vrijwilligers en mantelzorgers moet duidelijk zijn waar zij alle informatie eenvoudig kunnen vinden.

3.1 Organisatieondersteuning

PEP is strategisch adviespartner voor formele en informele zorgorganisaties die zich met mantelzorg bezighouden. Binnen het netwerk van zulke organisaties verspreidt PEP kennis en informatie met betrekking tot mantelzorg. Dat gebeurt onder andere met adviestrajecten. In 2020 heeft PEP bijvoorbeeld de gemeente Den Haag geadviseerd over de doorontwikkeling van de website Den Haag Mantelzorg en advies gegeven over de Haagse e-health uitleenservice. PEP heeft met WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) contact gehad over de training familiezorg. Met Stichting Voorall is er overlegd over een nieuwe workshop mantelzorgondersteuning voor een team van cliëntondersteuners bij deze organisatie. Voorts zijn organisaties geadviseerd met plannen die mantelzorgers ten gunste komen. Binnen het domein informele zorg zijn in totaal 118 adviesgesprekken gevoerd.

3.1.1 Mantelzorg & GGZ

Samen met Kompasie organiseerde PEP op 9 november, in het kader van de Week van de Mantelzorg, een online bijeenkomst rond het thema mantelzorg en GGZ. De bijeenkomst stond in het teken van herkenning en erkenning en van de balans tussen zorg voor een naaste en de eigen wensen en behoeften. 27 mensen waren aanwezig.

Psychische problematiek raakt niet alleen de persoon die daarmee te maken krijgt zelf, maar ook diens naasten. Voortdurende zorg, onvoorspelbaarheid, veranderende relaties, onbegrip van de omgeving maar ook de onmacht en het verdriet kosten veel tijd en energie. Dit kan leiden tot lichamelijke en psychische klachten, maar ook tot gevoelens van eenzaamheid. Hoe blijft iemand dan in balans?

Deze bijeenkomst was ook bedoeld om de mantelzorgers van mensen met psychische problematiek onder de aandacht te brengen bij en te verbinden met diverse organisaties. Aanwezig waren Kompasie, de gemeente Den Haag, Stichting Belangenbehartiging Mantelzorg Den Haag, Centrum voor Verborgten Verlies, Stichting Maatschappelijk Maatwerk, Indigo Preventie en Voor welzijn.

‘Ik vond de lezingen zeer interessant en heb veel herkend als mantelzorger van mijn 51-jarige zoon die verstandelijk gehandicapt is.’

Met een filmpje en een live chat konden de deelnemers ervaringen vernemen van een familiecoach die tevens zelf ervaringsdeskundige als moeder is.



Presentatie door Jopke Kruijt, expert rond zorginnovatie en –begeleiding.

Kompassie beschikt over zulke familiecoaches die kunnen helpen bij het herkennen van problemen en de invloed daarvan op mantelzorgers. Hun werk werd voorgesteld, maar ook de aanloop naar dat werk bij mantelzorgers. De bijeenkomst maakte het belang duidelijk van herkenning van de stempels die mantelzorg en zorgvrager op het leven drukken – ook van verlies van dromen over de

toekomst, dat vaak verborgen blijft. Die herkenning is belangrijk omdat zulk verlies dan ook te delen is. Dat kan tot begrip in de omgeving leiden, daarmee tot een hulpvraag en uiteindelijk grotere draagkracht. Ook volgend jaar zal PEP met partners een bijeenkomst rond mantelzorg en GGZ organiseren.

3.1.3 Project Jonge mantelzorgambassadeurs

In 2020 is PEP in samenwerking met de gemeente Den Haag het project 'Jonge mantelzorgambassadeurs' gestart, gericht op mantelzorgers in de leeftijd van 16-24 jaar. Dertien enthousiaste en betrokken ambassadeurs zijn door PEP geworven, getraind en gefaciliteerd. Zij gaan de gemeente Den Haag helpen om jonge mantelzorgers beter te bereiken en om het gemeentelijk beleid beter af te stemmen op hun wensen en behoeften. De ambassadeurs worden de ogen en oren waarmee de gemeente kijkt en luistert naar jonge mantelzorgers.

De ambassadeurs Simran, Laxmie, Harun, Lexie, Anam, Manouk, Jamielee, Manpreet, Kishan, Budi, Bella, Asma en Esma zijn allen mantelzorger van een ouder, broer of zus en zijn dat naast een studie, sport en veelal eerste baan. Ze zijn zeer gedreven en willen graag vanuit hun persoonlijke ervaring de ondersteuning voor jonge mantelzorgers in Den Haag vooruit helpen. De ambassadeurs gaan hiervoor in 2021 volop contact leggen met jonge mantelzorgers, de gemeente en professionele organisaties. Ook kunnen zij professionele organisaties die werken met jongeren adviseren over het bereiken en ondersteunen van jonge mantelzorgers. Zij denken en doen mee tijdens de Week van de Jonge Mantelzorger en de Dag van de Mantelzorg. Tot slot zullen de ambassadeurs ook een rol spelen bij de samenstelling van het trainingsaanbod, inspiratiesessies of de webinars over mantelzorg van PEP.

'Ik ben na de training veel wijzer en ik weet wat mij nu te doen staat. De trainers hebben op een gevarieerde wijze de belangrijke punten behandeld en onszelf aan het denken gezet.'

De ambassadeurs zijn vooral geworven via www.denhaagmantelzorg.nl, maar ook in samenwerking met bijvoorbeeld hbo-opleidingen, universiteiten en organisaties zoals Centrum 16-22, Xtra, Kompassie, MEE, het JIP, het JIT, stichting Vobis en Maatschappelijke Diensttijd-trajecten.

Ook brachten de jongeren zelf nieuwe ambassadeurs mee naar de groep. PEP heeft hen geënthousiasmeerd en getraind met een brainstormsessie en een training ambassadeurschap van twee dagdelen. Daarnaast zijn er twee zoomsessies georganiseerd om de installatie en het plan voor 2021 voor te bereiden. Op dinsdag 10 november 2020, de Dag van de Mantelzorg, zijn de jonge mantelzorgambassadeurs tijdens een feestelijke online sessie officieel geïnstalleerd door Kavita Parbhudayal, wethouder van Zorg, Jeugd en Volksgezondheid, en Fenna Noordermeer, directeur van PEP. De ambassadeurs hebben inmiddels al de nodige media-aandacht gekregen: bij Den Haag FM en in de Stadskrant. In 2021 zal PEP hen blijven trainen en faciliteren. Ook wordt aansluiting gemaakt met het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg.



Wethouder Kavita Parbhudayal spreekt de jonge mantelzorgambassadeurs toe. Foto door Henriette Guest.

3.2 Training

Binnen het programma Informele zorg verzorgt PEP trainingen voor professionals van maatschappelijke- en zorgorganisaties, zowel inhoudelijk als op het gebied van competentieontwikkeling. Onderwerpen zijn o.a. het herkennen en ondersteunen van overbelaste mantelzorgers, jonge mantelzorgers, het voorkomen van ouderenmishandeling, diversiteit en mantelzorg, respijtzorg en het samenspel tussen een zorgprofessional en een zorgvrijwilliger. De trainingen kunnen specifiek zijn, zoals maatwerktrainingen aan (in)formele zorgorganisaties, welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties of e-learnings. Zo werd een online training 'preventie ouderenmishandeling voor aandachtfunctionarissen ouderenmishandeling' in samenwerking met de GGD en Xtra Welzijn gegeven. Ook werd in samenwerking met Xtra Welzijn een voorlichting over 'overbelasting en ontspoorde mantelzorg' gegeven aan professionals van WZH Nieuw Berkendael. Hier wordt in 2021 een vervolgworkshop verzorgd over Jonge mantelzorgers.

3.2.1 Training 'Familiezorg'

PEP zou ook in 2020 twee keer de training 'Familiezorg' verzorgen. Door verschillende omstandigheden kon dit niet doorgaan. Volgend jaar kan PEP de training weer aanbieden indien er vraag naar is onder organisaties. Op 28 januari 2020 heeft wel de terugkomdag Familiezorg plaatsgevonden, een vervolg van de training in 2019. Twaalf deelnemers hebben daar hun certificaat in ontvangst genomen.

3.2.2 Mantelzorg en migranten

Mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond zijn vaker zwaar of overbelast dan autochtone mantelzorgers. Zij krijgen eerder en meer kinderen dan autochtone vrouwen en combineren dit ouderschap al vroeg met mantelzorgtaken. Deze oudere generatie allochtonen is door de bank genomen namelijk ook minder gezond dan autochtone ouderen. Daar komt de vanzelfsprekendheid van zorg voor familieleden nog bij. Door deze opeenstapeling van factoren komen migrantenvrouwen vaak slecht of niet toe aan de ambitie van betaald werk.

Tegelijk maken zij minder gebruik van ondersteuning omdat zij ook minder op de hoogte zijn van de mogelijkheden daarvoor. Migranten-mantelzorgers zijn gemiddeld jonger dan autochtone mantelzorgers en vervullen hun zorgtaak langer en intensiever. Taalbarrières en cultuurgebonden opvattingen kunnen de zorglast nog vergroten en drempels om een beroep te doen op bestaande regelingen en voorzieningen verhogen.

Voorbeelden:

- De vanzelfsprekendheid van zorg binnen de familie is nauw verweven met trots, plichtsgevoel en respect voor elkaar. Migranten-mantelzorgers herkennen zich daarom vaak niet als mantelzorger en vinden het moeilijk om hun rol en het delen van zorg bespreekbaar te maken. Velen voelen sociale druk vanuit de familie of gemeenschap om zorgtaken op zich te nemen.
- Sommige ziektes of aandoeningen zijn omgeven met taboes en gevoelens van schuld en schaamte. Dat werpt een hoge drempel op om informatie erover in te winnen, de zorgsituatie te bespreken en een beroep te doen op professionele zorg.
- Onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal maakt informatie over regelingen en voorzieningen ontoegankelijk en belemmert de communicatie met instanties en hulpverleners. Dit is een belangrijke oorzaak van de oververtegenwoordiging van migrantenjongeren in de categorie jonge mantelzorgers. Zij moeten als intermediair fungeren voor ouders en familieleden die het Nederlands onvoldoende machtig zijn.
- De kwaliteit van zorg en ondersteuning sluit dikwijls onvoldoende aan bij de verwachtingen en de behoeften van migranten-zorgvragers en hun mantelzorgers.

Maar ook de positie van de migrantenmannen behoeft aandacht. Zij zouden onvoldoende betrokken zijn bij mantelzorgtaken, maar er wordt ook veel minder vaak beroep op hen gedaan. Bovendien is er onvoldoende ondersteuning om eventuele belemmeringen weg te nemen.



Training mantelzorg voor een Irakese groep.

Om deze onderwerpen bespreekbaar te maken en te verhelderen, organiseerde PEP een training van tien bijeenkomsten (waarvan één online). Per bijeenkomst was er een verschillend aantal deelnemers, maar in totaal zijn 145 mantelzorgers bereikt (en indirect via hen naar schatting 1.000 mantelzorgers). Een van de bijeenkomsten was bedoeld voor migrantenvoorlichters.

Elf van deze voorlichters hebben informatie gekregen die zij verder kunnen verspreiden binnen hun eigen achterban. Hierdoor is de groep die uiteindelijk bereikt wordt veel groter. De meeste deelnemers wisten vooraf niet zo goed wat voor ondersteuningsmogelijkheden er in Den Haag voor mantelzorgers zijn. Na de training zijn ze beter geïnformeerd en zijn ze zich ook beter bewust van wat ze kunnen doen om ondersteuning te vragen of mede te organiseren.

De deelnemers en de organisaties die aan deze training hebben meegewerkt toonden zich er erg tevreden over en waardeerden deze gemiddeld met een 8.

3.2.3 Training 'Vrijwilligers in de zorg met één-op-één-contacten'

Deze training was bedoeld voor vrijwilligers bij maatjesprojecten. Deze heeft drie keer plaatsgevonden en trok in totaal 52 vrijwilligers. Zij doen vrijwilligerswerk bij o.a. Stek, Vrijtijdsbesteding, Thuishulp en Vormingsactiviteiten (VTV) en Vivaldi hebben eraan deelgenomen. Zij hebben zich tijdens de training gebogen over:

- motivatie en kwaliteiten;
- de verschillen tussen een hulpverlener, vrijwilliger en vriend;
- taken en verantwoordelijkheden;
- communicatievaardigheden;
- bewustwording van het eigen referentiekader;
- het stellen van grenzen;
- oefeningen aan de hand van praktijksituaties (rollenspel).

De training heeft offline plaatsgevonden en nam twee dagdelen in beslag. Daarnaast hebben de deelnemers ter ondersteuning van de training en de leerstof e-learnings doorgenomen. De deelnemers en de vrijwilligerscoördinatoren van hun organisaties waren erg tevreden over deze training en waardeerden deze gemiddeld met een 8,5. Volgens de deelnemers waren de e-learnings erg leerzaam. Zij gaven daarnaast te kennen graag een terugkomdag mee te maken.

3.2.4 Diversiteit-sensitieve mantelzorgondersteuning

Migrantenmantelzorgers worden nog onvoldoende bereikt door ondersteuners en hulpverleners. Deze training helpt deelnemers (veelal ouderenadviseurs en sleutelfiguren) om bij te dragen aan een groter bereik en verbeterde ondersteuning van deze mantelzorgers. Op het programma staan

- actieve outreachende communicatie;
- meer informatieverstrekking en voorlichting;
- levering van maatwerk;
- samenwerking met en tussen zelforganisaties.

Deze training is twee keer verzorgd, in september en november. Door de coronamaatregelen heeft deze online en op hybride wijze plaatsgevonden. Een van de trainingen werd verzorgd door Anne Dedry, een autoriteit op dit terrein en auteur van diverse boeken over 'kleurrijke zorg'. Beide trainingen trokken ongeveer 10 deelnemers. Zij hebben de training gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 7,5.

PEP heeft hiernaast een onderzoek verricht naar cultuursensitieve mantelzorgondersteuning en daarover een factsheet gepubliceerd. Deze kennis wordt verder gedeeld met het werkveld.

PEP heeft gemerkt dat door de corona-tijd veel (informele) zorgorganisaties logischerwijs hun handen vol hadden aan het omvormen en continueren van het aanbod voor hun vaak kwetsbare doelgroep. Daarom was er minder prioriteit en ruimte voor trainingsaanbod. Met deze reden is een training preventie-ouderenmishandeling en een training overbelasting en ontspoorde mantelzorg vervallen. In 2021 worden deze weer aangeboden.

3.3 Netwerkversterking

Het interreligieuze Platform Zorgzaam uit overtuiging bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende religieuze en levensbeschouwelijke stromingen: christenen, moslims, hindoes en humanisten. Dit platform adviseert de gemeente Den Haag gevraagd en ongevraagd over de Wmo in relatie tot levensbeschouwelijke organisaties (Ibo's). Vanuit deze organisaties fungeren de vertegenwoordigers binnen het platform dus als klankbord.

De deelnemende organisaties zijn de Haagse Gemeenschap van Kerken, de Hindoe Ouderen Bond, Moslimgemeenschappen, het Humanistisch Verbond en Stek Den Haag.

In 2020 heeft PEP het platform o.a. secretariële ondersteuning geboden en waar mogelijk inhoudelijk gefaciliteerd. Er hebben zes vergaderingen plaatsgevonden. Door de coronamaatregelen zijn de vergaderingen enige tijd uitgesteld geweest, maar sinds de zomer zijn ze weer hervat. Ook heeft PEP meegedacht over een communicatiestrategie voor een film en over een website die het platform bekender en vindbaarder moet maken.

Leden van de levensbeschouwelijke stromingen hebben in het coronajaar veel gedaan voor hun achterban. Ze boden financiële ondersteuning aan kwetsbaren, brachten bezoeken aan zieken en ouderen en adviseerden gemeente en instellingen. Ook is een bijeenkomst voorbereid waar de organisaties informatie zouden kunnen uitwisselen en de kennismaking met de WMO-consulenten konden verdiepen. Deze bijeenkomst kon door de coronamaatregelen niet doorgaan. Wanneer deze bijeenkomst alsnog kan plaatsvinden hangt af van deze maatregelen en de ontwikkelingen rond het virus.

3.3.1 Week van de Mantelzorg

Jaarlijks organiseert de gemeente Den Haag samen met stedelijke organisaties de Week van de Mantelzorg. De gemeente laat zien dat en hoe zij de Haagse mantelzorgers waardeert. Mantelzorgers worden in het zonnetje gezet. PEP nam in 2020 deel aan de organisatie van deze week. Er was een prachtig programma samengesteld, maar door de nieuwe coronamaatregelen konden veel activiteiten helaas niet doorgaan. De online bijeenkomsten hebben wel plaatsgevonden, zoals de inspiratiebijeenkomst voor mantelzorgers bij GGZ-verslaving, de installatie van de Jonge Mantelzorgambassadeurs, de online bijeenkomst 'Kleurrijke Mantelzorg' en een digitaal netwerkcafé voor professionals en vrijwilligers in Moerwijk. Daarnaast zijn er Deel-Je-Zorgtassen uitgereikt in de wijken. In deze tas zaten o.a. het magazine MZ NL, de Stadskrant, de flyers Mantelzorg en Mantelkring, de Respijtk kaart (per stadsdeel), een doosje Merci en een kaartje van wethouder Kavita Parbhudayal.

3.1.2 Bijeenkomsten formele – informele zorg

PEP brengt partijen uit de formele en informele zorg bijeen in netwerkcafés. Zo weten zowel formele als informele zorgorganisaties elkaar beter te vinden. Dat vergroot de mogelijkheden voor passende ondersteuning van mantelzorgers. De bijeenkomsten worden vormgegeven met een begeleidingsgroep van vertegenwoordigers uit het informele en formele zorgveld. In 2020 waren zij afkomstig van Florence, Xtra, het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Den Haag, de Gemeente Den Haag, het Platform Zorgvrijwilligers en PEP. Deze groep is twee keer bijeengekomen.

PEP heeft in 2020 drie online netwerkcafés (webinars) georganiseerd, met als thema's 'Mantelzorg en corona', 'Corona en veerkracht' en 'Mantelzorg in Moerwijk'.

Bij het thema 'Mantelzorg en corona' stond uitwisseling van ervaringen, behoeften, tips en aanbod centraal.

Tijdens de bijeenkomst rond 'Corona en veerkracht' was Henny Aben van het Centrum voor Verborgten Verlies en Mantelzorg in Moerwijk (ervarings-)deskundig gastspreker. Zij stond stil bij het verschijnsel verborgen verlies, dat zich bijvoorbeeld voordoet bij een chronische ziekte of blijvende beperking. Versterking van veerkracht zette zij centraal als het positieve richtpunt hierbij.

'De inspirerende gastspreker maakte de bijeenkomst zeer waardevol! Mooi om meer met (ervarings-)deskundige gastsprekers te doen rond het thema mantelzorg.'

In samenwerking met de sociaal makelaar organiseerde PEP het webinar 'Mantelzorg in Moerwijk', bedoeld om mantelzorg in dit stadsdeel op de kaart te zetten. In totaal hebben 40 professionals en/of vrijwilligers aan de webinars deelgenomen. Ze werden gewaard met een 8.

'Fijn om nieuwe ervaringen te hebben gehoord en nieuwe diensten op mijn netvlies te hebben gekregen'

Het vierde webinar is vervangen door twee zogenoemde Oppeppers-bijeenkomsten. In het najaar werd merkbaar dat door de coronacrisis de rek er soms wat uit was bij zowel beroepskrachten als vrijwilligers. Het belang van die 'rek' voor maatschappelijke organisaties leek PEP op dat moment groter dan een vierde webinar. Besloten werd daarom letterlijke en figuurlijke 'oppeppers' aan te bieden, bijeenkomsten gericht op veerkracht. Dat gebeurde in 2020 met een bijzonder gastoptreden van neuropsycholoog Erik Scherder. Voor 2021 staat kickbokser en coach Lucia Rijker op het programma (zie verder onder 1.4.5).

Na elk webinar inventariseert PEP nieuwe behoeften onder de deelnemers. Deze worden daarna besproken met de gemeente en betrokken bij de planning voor 2021. De volgende onderwerpen kwamen voorbij tijdens deze inventarisatie: het bereik van mantelzorgers in migrantengroepen; omgaan met jonge mantelzorgers; respijtzorg; overbelasting in tijden van corona; online support voor mantelzorgers; omgaan met levend verlies (door chronische ziekte of blijvende beperking). In 2021 zullen deze netwerkcafés per stadsdeel worden vormgegeven. Daardoor kunnen juist binnen een bepaald stadsdeel de verbindingen worden versterkt. Daarnaast staan vier stedelijke webinars over Haagse mantelzorg op de agenda.

[3.3.2 Platform Zorgvrijwilligers](#)

Vrijwilligerszorg is persoonlijke zorg en ondersteuning door vrijwilligers aan mensen in kwetsbare situaties. Deze zorgvrijwilligers verlenen hun zorg vaak één-op-één en doen dat op vastgestelde tijden: van een paar uur tot meerdere dagen per week of per maand.

In Den Haag bestaat een samenwerkingsverband van organisaties voor vrijwilligerszorg, het Platform Zorgvrijwilligers. Daaraan nemen deel De Zonnebloem, Stek Den Haag, Humanitas Haagland, Vrijwilligers Terminale Zorg, Mara, Reakt Vriendendienst, Mentorschap Haag en Rijn, Straat Consulaat, Vitalis, Buddy Netwerk, Plus Groep, Vivaldi, VTV, Kompasie, De Luisterlijn, Stichting Levensboeken en HandicapNL.

PEP heeft in 2020 secretariële, faciliterende en inhoudelijke ondersteuning geboden aan het platform. In 2020 heeft het platform zes keer vergaderd. Wegens de coronamaatregelen vonden de meeste bijeenkomsten online plaats. Daarnaast zijn de website en het overzicht met informatie over de leden bijgewerkt.

3.3.3 Taskforce Mantelzorg

De Taskforce Mantelzorg is een samenwerkingsverband van Haagse professionals van de organisaties WoonZorgcentra Haaglanden (WZH), Haagse Woon en Wijkzorg (HWW Zorg), Florence, Respect Zorggroep en Evita Zorg. Dankzij hun kennis en ervaring kunnen zij goede ondersteuning bieden aan mantelzorgers. Zij zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden voor mantelzorgers en kunnen hen helpen de weg te vinden naar ondersteuning, hulpmiddelen of (respijt)zorg. De professionals van de Taskforce Mantelzorg helpen hen concreet door, in een persoonlijk gesprek, een luisterend oor en passende informatie en advies te bieden. Dat kan gaan om het regelen van (tijdelijke) overname van zorgtaken, of om ondersteuning bij het aanvragen van hulpmiddelen of een parkeervergunning voor mantelzorgers.

In 2020 heeft PEP Den Haag secretariële, inhoudelijke en facilitaire ondersteuning geboden aan de Taskforce Mantelzorg. De deelnemers zijn vier keer bijeengekomen.

Eind 2020 is de Taskforce Mantelzorg opgeheven. De leden hebben individueel aanvragen bij de gemeente Den Haag ingediend voor de ondersteuning van mantelzorgers.

3.3.4 Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Den Haag/mantelzorgpanel

Het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Den Haag is een stichting die de belangen van de Haagse mantelzorger behartigt. Deze organisatie is de stem van de Haagse mantelzorger richting gemeente en andere organisaties.

In 2020 heeft PEP secretariële, facilitaire en inhoudelijke ondersteuning geboden aan het platform. Het platform heeft vijf keer vergaderd. In 2020 is ook een eerste stap gezet naar verdere professionalisering van het platform, om er letterlijk een spiegel van de Haagse mantelzorgsamenleving van te maken. In 2021 zal dat proces een vervolg krijgen. Ook zal in 2021 de focus zijn gericht op het leggen van verbindingen met relevante (maatschappelijke) organisaties en instellingen en op het bieden van beleidsinhoudelijke ondersteuning.

3.4 Kwaliteitswaarborging

3.4.1 Werk en Mantelzorg

Het project Werk en Mantelzorg richt zich op werkgevers en werknemers en hun relatie tot mantelzorg. Enerzijds beoogt het project de bewustwording bij werkgevers over het combineren van werk en mantelzorg te vergroten. Anderzijds heeft het als doel werknemers er bewuster van te maken dat ze mantelzorger zijn en hen te informeren over vormen van ondersteuning.

PEP heeft het project in 2020 samen met de gemeente Den Haag en de Stichting Werk & Mantelzorg uitgevoerd. Afgelopen jaar is vooral het plan 'Aanpak Den Haag Mantelzorg Vriendelijk' opgesteld. Dat beoogt meer werkgevers te bewegen tot een goed mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Het plan omvatte de vorming van een kernteam, een kick-off met werkgevers, een hackathon, begeleiding van werkgevers en een symposium. Helaas stond de coronacrisis veel hiervan in de weg. De kick-off kon wel online georganiseerd worden. De hackathon heeft niet in fysieke vorm plaatsgevonden, maar in de vorm van online creatiesessies. Tijdens deze sessies zijn de deelnemers op zoek gegaan naar ideeën die werkgevers kunnen stimuleren om het begrip Werk en Mantelzorg te agenderen.

Per online sessie is een doelgroep of onderwerp behandeld, zoals ‘Hoe maken we Werk en Mantelzorg belangrijk bij organisaties met vooral werknemers met een migratieachtergrond?’ en ‘Hoe maken we een lerend netwerk van werkgevers?’ In 2021 wordt dit project verder uitgevoerd door de Stichting Werk & Mantelzorg. PEP zal waar nodig ondersteuning bieden.

3.4.2 Informatie- en adviesfunctie Mantelzorgondersteuning

In 2020 heeft PEP een onderzoek uitgevoerd naar de behoeften van Haagse huisartsen en praktijkondersteuners inzake de ondersteuning van mantelzorgers. Omdat dit midden in de eerste coronagolf plaatsvond, was de respons laag. In totaal hebben 27 huisartsenpraktijken in Den Haag de onderzoeksvragen beantwoord. Deze vragen hadden betrekking op het aantal mantelzorgers binnen de praktijk, doorverwijzing naar ondersteuningsmogelijkheden, kennis van deze mogelijkheden, behoeften bij ondersteuning en mogelijke suggesties.

4 Emancipatie

Emancipatie is een breed en abstract begrip. Het staat voor het streven naar een volwaardige plaats in de samenleving voor mensen die in een achtergestelde positie verkeren. Dit begrip is ook niet direct te meten en wordt bepaald door verschillende deelfactoren – onder andere economische zelfstandigheid, sociale veiligheid, maatschappelijke participatie, beeldvorming, queer-acceptatie, verdeling van zorgtaken en mannenemancipatie. PEP ondersteunt organisaties en initiatieven in de stad die aan emancipatievraagstukken werken met raad en daad. Ook maakt PEP deel uit van netwerken zoals de Zonta Vrouwen, Nederlandse Vrouwenraad en Haags Platform Seksuele Diversiteit. Een specifiek bestanddeel van emancipatie is diversiteit. Dat omvat alle kenmerken en dimensies waardoor mensen van elkaar kunnen verschillen. PEP gelooft in een inclusieve samenleving, ongeacht afkomst, gender, religie, etniciteit, seksuele oriëntatie of beperking. Doelgericht emancipatoir werk vereist ook inclusieve organisaties – organisaties die vraaggericht werken, omgevingssensitief opereren en maatwerk kunnen bieden. Een inclusieve stad ontstaat echter niet vanzelf. PEP gelooft dat grootstedelijke superdiversiteit aandacht en ondersteuning nodig heeft. Het sociale domein heeft daarin een belangrijke rol te vervullen. PEP ondersteunt het sociale domein in Den Haag op weg naar die inclusie in de brede zin des woords. De Vlaamse sociaal wetenschapper Dirk Geldof stelt terecht: ‘In tijden van superdiversiteit moet het sociaal werk evolueren van de grijsheid van veronderstelde neutraliteit naar de wijsheid van actief en betrokken pluralisme.’

Vanwege corona konden niet alle activiteiten doorgaan. De jaarlijkse inspiratiedag Emancipatie en de leergang Emancipatie stonden wel in de planning, maar de crisis nam teveel tijd en aandacht in beslag van de doelgroep om deel te kunnen nemen.

4.1 Organisatieondersteuning

PEP helpt organisaties en initiatieven die zich inzetten voor emancipatie met persoonlijk en/of strategisch advies over vraagstukken waarmee zij te maken krijgen. Bij de PEP Helpdesk aan de Riviervismarkt (zie 1.2) kan iedereen terecht met vragen over onder andere emancipatie. PEP verzamelt zo informatie en adviseert de gemeente over emancipatie. Zo heeft PEP in 2020 in totaal 133 adviesgesprekken gevoerd.

4.1.1 Operatie Duizend Schoon

Het project Operatie Duizend Schoon heeft als doel een groter aantal economisch zelfstandige vrouwen te creëren. Vrouwen in Nederland verkeren financieel vaak in een kwetsbare situatie. In Den Haag ligt het percentage financieel zelfredzame vrouwen met 52 procent zelfs onder het landelijk gemiddelde. 48 procent van de Haagse vrouwen is dus niet economisch zelfstandig. Operatie Duizend Schoon moet daar verandering in brengen. De naam Operatie Duizend Schoon verwijst naar de ambitie om vrouwen in Den Haag een inkomen van minimaal 1000 euro 'schoon' per maand te gunnen en zo armoede onder hen te doorbreken. (De grens van economische zelfstandigheid ligt rond de 750 euro netto per maand).

Duizend Schoon is een ondersteuningsproject voor (vrouwen)organisaties, opgezet als een olievlek die zich door de stad kan verspreiden. Het begint met een train-de-trainer-opleiding. Daarin staat bewustwording van persoonlijke grenzen maar ook van de professionele en zelfs wettelijke grenzen van een organisatie centraal, alsmede coaching van cliënten. De hierin opgeleide trainers gaan vervolgens hun kennis delen met vrouwen in de achterban van hun organisatie. Daarnaast komen er Duizend Schoon-café's voor extra thema-informatie, saamhorigheid én gezelligheid. Vrouwen kunnen er samenkomen en praktische tips krijgen voor verbetering van hun financiële situatie. Ook deze café's worden door vrouwen c.q. vanuit vrouwenorganisaties opgezet na een gerichte training.

Een van de deelnemende organisaties was de Stichting Vobis. De achterban van Vobis kampt met problemen als armoede en een kwetsbare financiële situatie. Stichting Vobis heeft beperkte middelen en nog te weinig kennis om de achterban goed te ondersteunen bij het doorbreken van deze situatie. Door deelname aan Operatie Duizend Schoon zijn vrijwilligers van Vobis opgeleid tot trainer financiële weerbaarheid en om financiële café's te organiseren. Vobis kon dankzij deze trainingen en advies van PEP een succesvol café over



budgetteren, schulden en pensioen organiseren, met ruim 45 deelnemers. Vobis is inmiddels ook betrokken bij een netwerk via o.a. de Facebook-community van Duizend Schoon.

Daar kunnen deelnemers van de trainingen vragen stellen aan PEP en aan elkaar.

De train-de-trainer-opleiding is door de coronamaatregelen online gehouden. Op 8 juli vond de uitreiking plaats van de certificaten aan ruim 30 cursisten. De cursisten waren positief over de opleiding: de informatie voor hun achterban was nuttig, maar maakte hen zelf ook weerbaarder. De opleiding hield hen bovendien zelf een spiegel voor en voorzag in onderlinge energie.

Inmiddels hebben er drie Duizend Schoon-café's plaatsgevonden. In de komende twee jaar zullen er dan ook meer bijeenkomsten van Operatie Duizend Schoon volgen.

4.1.2 Viering Internationale Vrouwendag

De week van 2 tot 8 maart 2020 stond in Den Haag in het teken van Internationale Vrouwendag. Overal in de stad waren vieringen en activiteiten rond vrouwenemancipatie. PEP heeft zoals elk jaar bijgedragen aan de voorbereiding hiervan. Op 4 maart werden de Parels uitgereikt in het Koorenhuis (zie 4.1.4) en een dag later vond daar ook een festival plaats. Daar organiseerde PEP een live café van het Haags Emancipatie Netwerk (HEN), dat tevens de kick-off was van 'Operatie Duizend Schoon' (zie 4.2.1). Dat is een ondersteuningsproject voor vrouwenorganisaties die de financiële weerbaarheid van vrouwen willen vergroten. Op zondag 8 maart werd de week afgesloten met o.a. de uitreiking van de Kartiniprijs (zie 4.1.3).

4.1.3 Kartiniprijs



Wethouder Bert van Alphen reikt de Kartiniprijs uit aan Petra Hofker van Mijn Buuf.

Met de Kartiniprijs bekroont de gemeente Den Haag jaarlijks een emancipatieproject. De Kartiniprijs 2020 werd op 8 maart 2020 toegekend aan Mijn Buuf. Dit project werkt aan vergroting van sociale netwerken voor vrouwen en het verkleinen van taalachterstanden, zodat zij beter toegerust zijn om zelfredzaam te kunnen worden. Mijn Buuf bouwt volgens de jury bruggen tussen vrouwen met verschillende achtergronden. Het project geeft daar ook in praktische zin gestalte aan door duurzaam te ondernemen met hergebruik van materialen. Het is kortom een

prachtige combinatie van vrouwenemancipatie en aandacht voor een circulaire economie; hedendaags, stimulerend en verbindend. Dat was voor de jury doorslaggevend om de Kartiniprijs 2020 toe te kennen aan Mijn Buuf. Het project kreeg in het atrium van het stadhuis uit handen van wethouder Bert van Alphen een cheque van 2.500 euro en een oorkonde. De twee andere genomineerden waren Joan Biekman en Fatma Aktas.

4.1.4 De Haagse Parels

De Haagse Parels zijn onderscheidingen die Haagse inwoners in het zonnetje zetten die zich op bijzondere wijzen vrijwillig inzetten voor de emancipatie van vrouwen.

Tijdens een feestelijke bijeenkomst in het Koorenhuis reikte wethouder Bert van Alphen op 4 maart 2020 de acht Parels voor 2020 uit. Ouarda El Khadiri, Nawal Kadhim, Po Yee Leung, Nora Aghabalapour Toufighi, José Stuivenberg, Cathy Delhanty, Deborah Cameron en Sita R. Roepan ontvingen een oorkonde, bloemen en een portret door een professionele fotograaf.

4.1.5 Levensbeschouwelijke organisaties/Migranten Kerken

In de Maatschappelijke Kerkbijeenkomsten komen leiders en leden van internationale en migrantenkerken in Den Haag samen, om kennis op te doen en ervaringen te delen over sociale en maatschappelijke thema's die actueel en relevant zijn voor hun gemeenschappen. De Maatschappelijke Kerk vindt enkele keren per jaar plaats en wordt georganiseerd door HUB: Geloof in Den Haag (een samenwerking van de Stichting Mara en Stek) en PEP. In 2020 zijn er drie bijeenkomsten geweest.

Het thema op 10 februari 2020 was ‘Noodhulp in Den Haag – Individuele financiële hulpverlening’. Ruim 40 pastors en andere sleutelfiguren van internationale en migrantenkerken bezochten deze bijeenkomst. Op 25 juni vond ’s avonds een digitale Maatschappelijke Kerkbijeenkomst plaats met als thema ‘Mentaal fit tijdens Corona’. Daaraan namen 23 kerkelijk leiders, vrijwilligers en sleutelfiguren van internationale en migrantenkerken en maatschappelijke organisaties deel. Het derde thema was ‘Relaties onder druk’. Ook daar werd op 3 november 2020 een online bijeenkomst rond georganiseerd met 19 deelnemers.

4.2 Trainingen

4.2.2 Interculturele communicatie

Diversiteit is het mozaïek van de verschillende mensen in de samenleving. De verschillen en overeenkomsten tussen deze mensen kunnen worden uitgedrukt in dimensies – bijvoorbeeld talen, nationaliteiten, geslacht, seksuele geaardheid, culturen en religieuze overtuigingen. Relevant zijn ook hun verschillende normen en waarden en de socio-economische status die hun plaats in de samenleving weergeeft. Het sleutelwoord bij diversiteit is communicatie.

Deze training was gericht op het verschaffen van inzicht in diversiteit, maar vooral ook op het praktisch hanteerbaar maken van communicatie met ‘diverse’ mensen. De deelnemers (voornamelijk vrijwilligers en betaalde krachten van maatschappelijke organisaties) hebben bijvoorbeeld te maken met statushouders, die een specifieke benadering vragen, en zijn extra alert op ‘begrijpen’ gezien de veelheid aan klanten met wie zij te maken krijgen. Tijdens de vijf bijeenkomsten (waarvan drie online) hebben de deelnemers inzicht gekregen in:

- cultuurdiversiteit;
- superdiversiteit;
- facetten van diversiteit;
- omgaan met diversiteit.

Zij hebben concrete tools en handvatten ontvangen (diversiteitskaarten, topoïmodel, gespreksmodellen) die zij in de praktijk kunnen toepassen. Voor veel van de 68 deelnemers was deze training dan ook erg handig. Ze vonden hem bijdragen aan een betere samenwerking en afstemming en waardeerden de training gemiddeld met een 7,5.

‘Mooie interactieve sessie. Wanneer we ons trainingsplan rond hebben kom ik graag weer aankloppen!’

4.2.3 Gender en seksuele diversiteit binnen organisaties

Vooral onder vrijwilligers, welzijnswerkers, coördinerende personen en sleutelfiguren staat dit te boek als een belangrijk onderwerp. Het ontbreekt hen vaak echter aan inhoudelijke kennis van seksuele en genderdiversiteit. Dat blijken ook omvangrijke en soms complexe thema’s te zijn. Deze (online gehouden) training van een dagdeel was dus welkom. Er waren 13 deelnemers van verschillende organisaties (bestuursleden, actieve vrijwilligers). Zij hebben door deze training hun competenties versterkt om seksuele diversiteit bespreekbaar te maken. Waar sprake kan zijn van onheuse bejegening van LHBTI’ers kunnen zij adequaat en normerend interveniëren.

De deelnemers waardeerden de training gemiddeld met een 7. Zij gaven te kennen graag een vervolg op deze workshop te zien. Daar zal PEP zich in 2021 over buigen in samenwerking met het Haags Platform Seksuele Diversiteit (HPSD).

4.2.4 Kadertrainingen

PEP heeft in 2020 drie kadertrainingen verzorgd voor organisaties die zich met emancipatie bezighouden. Daaraan namen bestuursleden en actieve vrijwilligers van verschillende organisaties deel. Een eerste trainingsbijeenkomst op 24 januari 2020 handelde over projecten opzetten en fondsenwerving. De 14 deelnemers leerden er wat het opzetten van een goed project inhoudt. Zij kregen tevens handvatten aangereikt voor het indienen van financieringsaanvragen bij verschillende fondsen. De kadertraining van 29 februari 2020 werd aangeboden aan het platform van Afrikaanse organisaties (UNP). Deze interactieve kadertraining had betrekking op samenwerking en netwerken. De training werd goed gewaardeerd door de 24 deelnemers. Hij heeft bijgedragen aan de aanscherping van de doelen en plannen van het platform.

Op 5 december 2020 hebben 23 vertegenwoordigers van diverse vrouwenorganisaties een training gekregen rond het agenderen en bespreekbaar maken van huiselijk geweld. Deze organisaties zullen met de verworven kennis in 2021 verschillende acties organiseren in het kader van Orange the World (zie 4.3.2). Wordt vervolgd dus.

De in totaal 61 deelnemers hebben de verschillende kadertrainingsbijeenkomsten gemiddeld gewaardeerd met het rapportcijfer 8.

4.2.5 Leergang 'Diversiteit & sensitiviteit' voor leden van cliëntenraden

In samenwerking met Divers Den Haag heeft PEP begin 2020 de leergang 'Diversiteit & sensitiviteit' voor cliëntenraden in het sociale domein ontwikkeld. Diverse cliëntenraden hadden behoefte geuit aan kennis, vaardigheden en concrete handvatten om diversiteit binnen hun organisaties en de raden zelf te bevorderen.

Cliëntenraden wilden graag meer een afspiegeling zijn van de diverse doelgroepen van hun organisaties. Zij wensen ook dat hun organisaties diversiteits-sensitiever worden.

Goede dienstverlening door Haagse organisaties in het sociale domein wil ook zeggen: dienstverlening aan *alle* Haagse inwoners, in al hun diversiteit. Maar hoe gaan zij sensitief, en dus klantgericht en effectief, om met die diversiteit, vooral in de praktijk van hun werk? Hoe worden zij een (meer) inclusieve organisatie?

PEP en Divers Den Haag beoogden met deze leergang te voorzien in deze vragen en behoeften van cliëntenraden. Uit gesprekken met diverse cliëntenraden bleek dat zij vooral meer leden met andere achtergronden bij hun raad wilden kunnen betrekken, concreet en adequaat wilden kunnen bijdragen aan een inclusievere organisatie en de kansen die diversiteit biedt beter wilden benutten.

Mede dankzij financiële ondersteuning van Fonds 1818 is deze leergang ontwikkeld en voor de eerste keer aangeboden. De leergang bestond uit drie dagdelen in combinatie met huiswerkopdrachten en een e-learning rond de volgende hoofdonderwerpen:

- diversiteit in brede zin; superdiversiteit;
- de rol van de cliëntenraad in het diversiteitsbeleid van een organisatie;
- diversiteit binnen de cliëntenraad zelf.

De werving en communicatie verliep met nieuwsbrieven, de websites van PEP en Divers Den Haag, sociale media, het secretariaat van de Cliëntenraad Sociale Domein van de gemeente Den Haag en directe benadering van cliëntenraden. Van de 21 belangstellenden die zich aanmeldde konden na intakegesprekken 15 leden van diverse cliëntenraden (zoals Florence, Voorall, Xtra, MEE en Cliëntenraad Sociale Domein Den Haag) in maart aan de training deelnemen.



Na de succesvolle eerste bijeenkomst moest de leergang worden stopgezet wegens de coronamaatregelen. De deelnemers bleken prijs te stellen op 'fysieke' uitvoering van de leergang, met de mogelijkheid leerervaringen uit te wisselen en te netwerken, en niet op een online voortzetting. Daarom werd het vervolg uitgesteld.

In juni heeft dat alsnog kunnen plaatsvinden conform de RIVM-richtlijnen (zie foto).

In juli heeft op verzoek van de deelnemers nog een online sessie plaatsgevonden. Alle 15 deelnemers hebben de leergang ook voltooid en een certificaat gekregen.

De deelnemers vonden de opzet van de training vooraf goed aansluiten bij hun leerbehoefte. Ze toonden zich na afloop ook zeer tevreden over de leergang – zowel inhoud als werkvormen – en hebben deze gemiddeld gewaardeerd met een 8. Ook gaven ze de wens aan tot uitbreiding met een vierde dagdeel om diverse thema's uitgebreider te kunnen behandelen.

'Ik ga wat ik geleerd heb delen met collega's en toepassen.'

Acht deelnemers lieten weten de kennis uit de leergang te willen gaan toepassen. Twee deelnemers hebben daadwerkelijk een workshop diversiteit verzorgd tijdens een bijeenkomst van hun cliëntenraad. De leergang heeft volgens de deelnemers bijgedragen aan grotere bewustwording en aan de ontwikkeling van vaardigheden. Er blijft ook veel vraag naar. Hij is kortom succesvol geweest en voor herhaling vatbaar.

4.3 Netwerkversterking

Het programma emancipatie van PEP stimuleert initiatieven om Haagse inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond, vrouwen en organisaties met elkaar in contact te laten komen. Daarmee kunnen zij hun netwerk verbreden en hun kansen vergroten. Het is van groot belang zoveel mogelijk organisaties en initiatieven op dit vlak samen te brengen in platforms als De Haagse Maatschap en het Haags Emancipatie Netwerk (HEN). Elke organisatie heeft eigen expertise en een achterban, die samen een stukje vormen van een puzzel.

PEP heeft in 2020 wederom deelgenomen aan diverse overleggen en partnernetwerken: het Haags Platform Seksuele Diversiteit, Divers Den Haag en Emancipator. Tijdens de bijeenkomsten van deze platforms kon en kan PEP haar kennis en expertise over emancipatie- en diversiteitsvraagstukken delen met de andere leden.

4.3.1 De Haagse Maatschap

In De Haagse Maatschap werken organisaties samen aan doorstroming van vrouwen naar opleiding en werk. De Haagse Maatschap is ontstaan vanuit de behoefte om de kansen van vrouwen op economische zelfstandigheid te vergroten door o.a. goede opleiding, begeleiding en leerwerktrajecten.

Aanleiding voor de samenwerking was de constatering dat vrouwen knelpunten ervaren als ze een opleiding willen beginnen, een baan of stage-/leerwerkplek zoeken of de stap naar beroeps- en volwassenenonderwijs willen maken. Die knelpunten hadden o.a. betrekking op kosten en aanbod van opleidingen, taalniveau, vooropleiding, vaardigheden, waardering van diploma's, kinderopvang, combinatie van opleiding, gezin, familie en werk. Een kerndoel van De Haagse Maatschap is daarom: structurele samenwerking tussen toeleiders naar en aanbieders van scholings- en opleidingstrajecten, teneinde deze knelpunten op te lossen.

Een andere doelstelling is de realisering van een overzichtelijk, toegankelijk en helder aanbod van o.a. scholingsactiviteiten voor vrouwen in Den Haag. De Haagse Maatschap is een initiatief van een aantal organisaties waaronder ROC Mondriaan, Stichting Yasmin, Stichting MOOI, Stichting Importante (later PEP), Zebra en Stichting JSO.

PEP is verantwoordelijk voor het projectleiderschap en de secretariële ondersteuning.

De Haagse Maatschap staat onder leiding van een stuurgroep (met vertegenwoordigers van sleutelpartners) die een aantal keren per jaar bijeenkomt om de grote lijnen te bepalen en onderling af te stemmen.

In 2020 is hard gewerkt aan de realisering van bovenvermelde kerndoelen. De stuurgroep is vijf keer bijeengekomen. Daarnaast hebben er bijeenkomsten plaatsgevonden waar professionals van de aangesloten organisaties kennis deelden, werkzaamheden afstemden en signalen uitwisselden.

In de afgelopen periode heeft De Haagse Maatschap gewerkt aan

- verbetering van de toeleiding naar participatie en scholing;
- bespreking van knelpunten als kinderopvang en studiefaciliteiten;
- een overzichtelijk aanbod via de website;
- kennisdeling tussen vrijwilligers en professionals;
- betrekking bij het platform van nieuwe organisaties.

Er zijn succesvolle kennisbijeenkomsten georganiseerd, over e-coaching (het Smart Mama-programma; in samenwerking met het steunpunt studerende moeders), over begeleiding van de doelgroep in tijden van corona (online begeleiding), over studiefaciliteiten (twee bijeenkomsten), over afstemming van kinderopvang (twee overleggen) en over toeleiding en coaching naar werk (Aan het Werk; twee bijeenkomsten). De bijeenkomsten, zowel offline als online (door de corona-omstandigheden), trokken in totaal 70 deelnemers. Daarnaast zijn er twee projectvoorstellen uitgewerkt die in 2021 zullen worden uitgevoerd. Op verzoek van de gemeente Den Haag heeft De Haagse Maatschap actief meegedacht over de Emancipatienota. Er is ook een formele inspraakreactie naar de gemeente gestuurd.

Ten slotte is een drukbezochte slotconferentie georganiseerd. Daarin stonden twee vragen centraal:

1. Wat kan de participatie van vrouwen een extra impuls geven? Welke ervaringen zijn er in Den Haag, maar ook landelijk?
2. In hoeverre zijn basisbanen een oplossing? Hoe wordt in Den Haag vormgegeven aan basisbanen?

Diverse deskundigen hebben een bijdrage aan deze conferentie geleverd, onder wie Trix van der Kamp en Rozemarijn van de Kerk (Yasmin), Els Kok (projectleider Effectiviteit en vakmanschap bij Movisie), mr. dr. Anja Eleveld van de VU, Marja Pelz (gemeente Den Haag) en Amal Kharkhache (bekend van o.a. Trauma van Nora). De conferentie trok 56 deelnemers. Het project De Haagse Maatschap is geëvalueerd met de stuurgroep. De stuurgroep toonde zich tevreden over de ondersteuning vanuit PEP.

4.3.2 Haags Emancipatie Netwerk (HEN)

Het HEN is er voor iedereen die geïnteresseerd is in de activering en participatie van vrouwen in Den Haag. Het HEN is opgericht om het belang van emancipatie te blijven onderstrepen en ervoor te zorgen dat dit onderwerp niet van de agenda verdwijnt. In het platform zitten vertegenwoordigers van een aantal maatschappelijke organisaties. PEP is projectleider van het HEN en verzorgt er de secretariële en inhoudelijke ondersteuning van. Samen met de partners organiseert PEP de bijeenkomsten van het HEN, minimaal vier per jaar. Tijdens deze bijeenkomsten wordt aandacht besteed aan actuele onderwerpen. De eerste HEN-bijeenkomst van 2020 was een combinatie met de start van het project Operatie Duizend Schoon (zie 4.2.1). Op 5 maart 2020, in de Haagse week rond Internationale Vrouwendag, presenteerde PEP de plannen daarvoor aan een zaal vol geïnteresseerde bezoekers.

De tweede HEN-bijeenkomst vond online plaats op 23 april 2020. Tijdens de lockdown groeide het vermoeden dat er meer huiselijk geweld voorkwam. Slachtoffer en hulpverlening komen bovendien vaak pas met elkaar in contact als de situatie al geëscaleerd is.

Daarom organiseerde het HEN een bijeenkomst voor organisaties en professionals in zorg en welzijn rond het signaleren en tegengaan van huiselijk geweld. Conclusies en aanbevelingen: constante alertheid; proactief contacten onderhouden; online aanwezig zijn; geweldsmeldingen stimuleren; informatie breed delen onder relaties, betrokkenen en omgeving; succesverhalen delen; weerbaarheid vergroten; en taboes doorbreken.

Vrijwilligersorganisaties zijn laagdrempelig en hebben tijd en aandacht voor de slachtoffers, maar hebben minder kennis, netwerk en professionaliteit. Anderzijds geeft de hulpverlening aan dat zij huiselijk geweld niet alleen kan bestrijden. Vrouwenorganisaties en –hulpverleners uitten dan ook hun behoefte aan nauwe samenwerking en verbinding met formele professionele hulpverlening. Andere sleutelbegrippen zijn het onderwijs, mannenemancipatie en inzet op zero tolerance. Er is grote behoefte aan een goed werkend, snel bereikbaar en effectief netwerk en aan een Haagse campagne.

Op 1 december organiseerde het HEN een online vervolgbijeenkomst over huiselijk geweld. In samenwerking met het project #Taboe van Mooi Welzijn en het Haagse Zonta (een wereldwijde serviceorganisatie van vrouwen met een zelfstandige of leidinggevende positie in beroep, bedrijf of organisatie) ging het HEN dieper in op de uitkomsten van de eerste bijeenkomst.

De mogelijkheden van en voorwaarden voor concrete actie ter voorkoming van huiselijk geweld stonden centraal: benodigde kennis en informatie, en (knelpunten van) samenwerking tussen hulpverleners en vrijwilligersorganisaties, tussen informele en formele organisaties. De gedachtewisselingen leverden diverse aandachtspunten op: werken met ervaringsdeskundigen; het document 'Partnergeweld in tijden van corona' met tips en adviezen over stress en onrust in huis; alertheid op agressie op sociale media; transparantie binnen de eigen organisatie; en het belang van het opbouwen van een vertrouwensband door vrijwilligers. Samenwerking en samenhang binnen de hulpverlening was een steeds weer terugkerend begrip.

HEN Facebook-groep

In de Facebook-groep van het Haags Emancipatie Netwerk delen inwoners die geïnteresseerd zijn in emancipatie en/of die werkzaam zijn bij organisaties die zich inzetten voor emancipatie berichten met elkaar. Die hebben soms betrekking op hun eigen projecten, maar er worden ook adviezen gedeeld. Inmiddels heeft deze groep 197 leden. In 2021 wil het HEN de leden motiveren om meer met elkaar te delen omdat ze elkaar daarmee kunnen versterken.

4.3.3 Taal in de buurt

Laagdrempelige taallessen (Nederlands als tweede taal, NT2) voor Haagse inwoners met een niet-Nederlandse moedertaal: dat is in een notendop het project 'Taal in de Buurt'. De gemeente Den Haag stimuleert maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties om zulke taallessen aan te bieden. Zij kunnen daar bij de gemeente subsidie voor aanvragen. Het Regionaal Opleidingscentrum (ROC) begeleidt de docenten van de NT2-lessen inhoudelijk. PEP vervult de kassiersfunctie op basis van goedgekeurde declaraties van de docenten. In 2020 ging het om 12 docenten bij 10 verschillende organisaties.

4.3.4 Divers Den Haag

PEP heeft in 2020 als actief lid deelgenomen aan het platform Divers Den Haag. Daaraan nemen 18 organisaties deel, die vijf keer per jaar bijeenkomen. Een belangrijk resultaat van deze samenwerking was de gezamenlijke ontwikkeling en uitvoering van de leergang 'Diversiteit & sensitiviteit' voor de leden van cliëntenraden. Deze leergang is met succes uitgevoerd (zie 3.2.1). Via de Vrijwilligersacademie heeft PEP vrijwilligers geworven en verwezen naar de leergang van Divers Den Haag. Daarnaast heeft PEP actief meegedaan aan diverse bijeenkomsten die zijn geïnitieerd en georganiseerd door het platform. Er is ook meegedacht over de koers voor 2021 en verder. De samenwerking wordt regelmatig geëvalueerd.

4.3.5 Orange the World

Van 25 november tot 10 december 2020 vond Orange the World plaats, de internationale campagne tegen geweld tegen vrouwen. Het was een bijzondere editie waarin Den Haag nog meer 'kleur' bekende. Verschillende gebouwen in de stad kleurden oranje. Op 25 november 2020 ondertekende burgemeester Van Zanen het VN-manifest *Safe Streets*. En op 26 november vond in de Centrale Bibliotheek een debat plaats over de staat van veiligheid in de Haagse straten. Samen met Zonta Vrouwen Den Haag (zie hiervoor) adviseerde het Haags Emancipatie Netwerk de gemeente over de invulling van Orange the World. Ook heeft het HEN de boodschap van de campagne verspreid onder de doelgroep.

Uiteraard deed het HEN zelf ook mee aan de campagne en kleurden de sociale mediakanalen in de campagneperiode oranje. Organisaties werd opgeroepen deel te nemen aan deze campagne

5 Online platforms

PEP beheert de online platforms Den Haag Doet, Den Haag Mantelzorg, Volunteer The Hague, Den Haag Doet Vrijwilligersacademie en Haagse Stage en is verantwoordelijk voor de informatievoorziening, communicatie en het technisch beheer eromheen. Alle genoemde online platforms moeten vervangen worden, omdat de software ervan 'end of life' is. Ze zijn in 2020 alleen 'draaiende' gehouden. Er is niet verder geïnvesteerd of ontwikkeld, alleen in noodzakelijke dingen. Zeer regelmatig waren er technische problemen, waar ook de gebruikers last van hebben ondervonden ('wachtwoord vergeten'-functie werkte niet meer; traag systeem; vreemde elementen in accounts; validatiebrieven ten behoeve van toegang tot de webwinkel voor mantelzorgers worden niet meer verstuurd). Het platform Burenhulp is na overleg vanaf mei 2020 overgegaan naar Xtra.



5.1 Den Haag Doet

Den Haag Doet is het online platform waar Haagse organisaties en (kandidaat-)vrijwilligers elkaar kunnen vinden. Op de website van Den Haag Doet kunnen organisaties vacatures voor vrijwilligers plaatsen en inwoners van Den Haag bij hen passende vacatures zoeken en vinden. PEP zorgt er voor het matchen van deze kandidaat-vrijwilligers en organisaties – het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Maatschappelijke organisaties kunnen er niet alleen vacatures plaatsen, maar ook zelf kandidaat-vrijwilligers zoeken, benaderen en ontmoeten en sollicitaties afhandelen. Tevens kunnen zij een van de Vrijwilligerspunten in de stad vragen passende kandidaat-vrijwilligers voor hen te zoeken.

Het bezoek aan Den Haag Doet is toegenomen en heeft 11.500 unieke bezoekers per maand. De andere aantallen zijn vrij stabiel gebleven, zoals het gemiddeld aantal registraties en het gemiddeld aantal nieuwe vacatures per maand.

Tijdens de eerste ‘coronagolf’ is een aantal specifieke vacatures uitgelicht. Het ging daarbij om ondersteuning van organisaties of initiatieven die direct aan de coronacrisis waren gerelateerd. De topper hieronder was een vacature van het Rode Kruis in mei. Deze leverde behoorlijk veel online sollicitaties op (meer dan 170). Ook vacatures voor maaltijdbezorgers, penvriend(inn)en, telefonisten/es, vrijwilligers voor de daklozenopvang e.d. leverden veel respons op.

Na de eerste coronagolf is gestart met ‘coronaproof’ vacatures, om de veiligheid van vrijwilligers te borgen en zo vrijwilligerswerk ook in Coronatijd te stimuleren. Organisaties zijn actief benaderd met de vraag of het door hen aangeboden vrijwilligerswerk coronaproof was. Zo ja, dan werd dat duidelijk opgenomen in de titel én de tekst van de vacature. In december viel ruim twee derde van de vacatures in deze categorie. Uiteraard heeft de online communicatie stevig bijgedragen aan al deze resultaten.

5.1.1 Den Haag Doet Vrijwilligersacademie

In de Den Haag Doet Vrijwilligersacademie kunnen vrijwilligers en organisaties werken aan hun deskundigheid. De academie biedt hen laagdrempelige toegang tot een relevant aanbod van cursussen, trainingen en andere activiteiten. Zo draagt de Vrijwilligersacademie bij aan vergroting van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Organisaties kunnen het cursusaanbod van de Vrijwilligersacademie afstemmen op de behoeften van hun vrijwilligers. Dat komt hun dienstverlening ten goede. Samen met de Vrijwilligersacademie werken ze daarmee voortdurend aan een positief imago van vrijwilligerswerk. PEP beheert de Vrijwilligersacademie: coördinatie van het trainingsaanbod, ontwikkeling van nieuwe trainingen, scouten van nieuw trainingsaanbod, beheer van het platform en online ondersteuning van vrijwilligersorganisaties (met een e-boek en e-learnings). Het aantal unieke bezoekers van de Vrijwilligersacademie is iets gedaald, naar ca. 1.676 unieke bezoekers per maand. Alle trainingen zijn op de website van de Vrijwilligersacademie geplaatst. De helft van het aantal inschrijvingen heeft online plaatsgevonden. De andere inschrijvingen zijn via diverse kanalen binnengekomen: telefonisch; via het formulier (wordt niet meegeteld bij online inschrijvingen); via de trainer (diens mailadres wordt vermeld); en via de website van PEP. Gemiddeld hebben er zo’n 25 trainingen online gestaan.

5.1.2 Trainingen

In 2020 zijn er in totaal 156 trainingen aangeboden. Daarvan zijn er 95 verzorgd door PEP zelf, met in totaal 1.140 deelnemers. 24 PEP-trainingen hebben fysiek plaatsgevonden, de overige 71 zijn online aangeboden. De deelnemers hebben de verschillende trainingen van PEP goed gewaardeerd, met gemiddeld als rapportcijfer een 7,5.

Diverse vrijwilligersorganisaties organiseren zelf trainingen voor vrijwilligers. Een aantal ervan is in 2020 gescout om hun trainingen ook op de website van de Vrijwilligersacademie te plaatsen. Op basis van evaluaties met deze organisaties is de dienstverlening verder verbeterd. Zo is aanmelding zonder account inmiddels mogelijk gemaakt.



5.1.3 E-learnings

De e-learnings van de Vrijwilligersacademie zijn te vinden op de website denhaagdoetvrijwilligersacademie.nl. Deze modules worden beschouwd als een waardevolle introductie of als een naslagwerk van bepaalde trainingen. Er zijn 24 verschillende modules beschikbaar.

In 2020 zijn tot en met begin september 1.968 deelnemerssessies geregistreerd. Dit aantal is evenwel lager dan het werkelijke aantal. Door een technische storing is het aanvankelijk namelijk niet mogelijk geweest het aantal bezoekers te tracken via Google Analytics. Deze storing is in november verholpen.

Diverse modules zijn in 2020 ook ingezet als voorbereiding op een offline training. Hierdoor was er meer ruimte binnen de trainingen voor het oefenen van vaardigheden en interactie. De modules bleken ook interessant te zijn voor verschillende vrijwilligerscentrales elders in Nederland. Drie gemeenten hebben werkbezoeken gebracht en het een en ander overgenomen.

In de periode dat fysieke trainingen niet mogelijk waren, zijn de e-learnings extra gepromoot. Zo konden vrijwilligers en mantelzorgers zich blijven ontwikkelen.

De gebruikers van de e-learnings zijn tevreden over de kwaliteit ervan en hebben toepasbare kennis van het betreffende onderwerp opgedaan.

5.1.4 Den Haag Doet en Den Haag Doet Vrijwilligersacademie Communicatie

In maart 2020 werd alles anders door corona. Ook het vrijwilligerswerk en cursussen moesten aangepast worden aan het rondwarende virus. Den Haag Doet startte een campagne om coronaproof vrijwilligerswerk te promoten (zie 5.1). Maar liefst 500+ reguliere vacatures werden coronaproof gemaakt. Op denhaagdoet.nl/corona konden en kunnen Haagse burgers een overzicht van deze coronaproof vacatures vinden.

Voor inwoners van Den Haag die geen online informatie gebruiken, zijn er gedurende heel 2020 advertenties in wijkkranten geplaatst met informatie over dit coronaproof vrijwilligerswerk en over de PEP Pop-up Helpdesks.

Er zijn 'special edition'-nieuwsbrieven rond corona en maandelijkse nieuwsbrieven verstuurd naar:

- reeds actieve vrijwilligers;
- zoekende vrijwilligers – mensen die zich hebben geregistreerd op Den Haag Doet, maar nog geen passende vacature hebben kunnen vinden;
- organisaties die vacatures plaatsen op Den Haag Doet.

Wekelijks zijn berichten geplaatst op de digitale muurkrant van de gemeente Den Haag. Deze digitale muurkrant is op diverse plaatsen in de stad via schermen te bewonderen.

PEP heeft ook de online cursussen voor burgers van de Den Haag Doet Vrijwilligersacademie ingevoerd in de activiteitenkalender van de gemeente.

Voorbijgangers van het PEP-pand aan de Riviervismarkt kunnen direct zien waar ze moeten zijn als ze vrijwilligerswerk en cursussen zoeken.

Op de digitale muurkrant van PEP staan aantrekkelijke vacatures en cursussen en in de etalage worden wekelijks nieuwe vacatures en cursussen gepresenteerd. Vaak gebeurt dat in het kader van een speciaal thema. In 2020 waren de thema's 'coronaproof vrijwilligerswerk' en 'online leren'.



Facebook-post rond coronaproof vrijwilligerswerk. Resultaat 2003 klikken op de link denhaagdoet.nl/corona.

Den Haag Doet campagnes

Voor Den Haag Doet zijn in 2020 verschillende campagnes gevoerd om de diverse vrijwilligersdoelgroepen te behouden en waar mogelijk te vergroten:

- campagne rond The Hague Pride (13 juni 2020);
- campagne rond de Week tegen de Eenzaamheid (1 t/m 8 oktober);
- campagne rond Nationale Vrijwilligersdag (7 december).

5.2 Webwinkel en kortingspas voor vrijwilligers en mantelzorgers

In 2015 heeft de gemeente Den Haag gekozen voor een waarderingssysteem voor vrijwilligers en mantelzorgers door middel van credits voor een Webwinkel. Via de websites denhaagdoet.nl en denhaagmantelzorg.nl kunnen zij zich registreren. In de loop van 2020 zijn de voorbereidingen gestart om samen met de gemeente te komen tot een nieuwe invulling van de webwinkel. Het PEP serviceteam geeft daarnaast de kortingspas voor vrijwilligers en mantelzorgers uit. Eind 2019 is besloten om deze kortingspas niet langer te verstrekken. Een aantal van de deelnemende partijen trok zich terug of was er zelf mee opgehouden. Kortingspashouders konden de pas in 2020 nog wel bij de overige deelnemende partijen gebruiken. Na 2020 is de kortingspas niet meer geldig.

5.2.1 Den Haag Doet Service en beheer

PEP is verantwoordelijk voor de ICT-infrastructuur van Den Haag Doet. Een serviceteam houdt zich bezig met het functioneel beheer van alle platforms: de Vacaturebank, de Burenhulpapplicatie en toegang tot de webwinkel.

Een serviceteam zorgt voor een goed verloop bij registratie en controle. Het team handelt veel vragen af van zich registrerende of geregistreerde gebruikers, lost problemen met aanvragen op en controleert de fraudeprofielen. Ook ziet het team toe op controle van nieuwe organisaties bij de Kamer van Koophandel (in verband met goedkeuring voor deelname aan de Webwinkel) en op de registratie van deze organisaties op de twee websites indien zij nog niet bekend zijn. Voorts is het team verantwoordelijk voor klachtenafhandeling, ontduubelingen, dagelijkse monitoring van de database en probleemoplossing.

5.3 Volunteer The Hague

Den Haag bezit een diverse samenleving, met onder meer een sterk internationaal karakter. Er wonen alleen al meer dan 50.000 expats. Ook profileert Den Haag zich als Stad van Vrede en Recht.

200 intergouvernementele en niet-gouvernementele internationale organisaties zijn er gevestigd.

De hier wonende en werkende internationals vormen een belangrijke doelgroep met het oog op vrijwilligerswerk in Den Haag.

Het gaat om een grote groep jonge en hoogopgeleide mensen met veel koopkracht. Uit signalen uit het veld blijkt dat er onder hen ook veel belangstelling is voor vrijwilligerswerk. Ze kunnen daarbij de taal leren, nieuwe contacten opdoen en een positieve bijdrage leveren aan de stad en de gemeenschap. Volunteer The Hague is een online Engelstalig platform voor de expats en internationals die concreet geïnteresseerd zijn in mogelijkheden voor vrijwilligerswerk in Den Haag en omgeving. Het platform verbindt hen met plaatselijke non-profitorganisaties. Die kunnen op www.volunteerthehague.nl hun mogelijkheden en vacatures plaatsen waarvoor beheersing van de Nederlandse taal niet noodzakelijk is. De internationals kunnen deze vacatures vervolgens doorzoeken, of met de zoekfunctie plekken opsporen die matchen met hun specifieke belangstelling en vaardigheden. Volunteer The Hague biedt ook informatiebronnen en organiseert informatieve workshops en netwerkevenementen.



Thank you for your amazing work!

11/24/2020 9:56 PM

Keeping doing your excellent work. Thanks!

9/10/2020 1:01 PM

Thank you very much! Keep up the good work 🍷

7/31/2020 4:51 PM

Ondanks de coronapandemie is 2020 wederom een succesvol jaar geweest voor Volunteer The Hague (VTH). 1168 internationals hebben zich geregistreerd op de VTH-website en per maand ontving de website gemiddeld 3658 unieke bezoekers. Dat is ongeveer 500 meer ten opzichte van voorgaande jaren. Er werden 311 vrijwilligersbanen aangeboden en gepromoot die bij uitstek geschikt zijn voor anderstaligen die geen Nederlands spreken.

VTH organiseerde twee vrijwilligersbeurzen (zie 5.4.1) en zes webinars voor internationals uit de regio Den Haag. Daarvoor meldden zich 1.744 geïnteresseerden, van wie er 864 de webinars bijwoonden. 88% van de respondenten van de enquête na afloop beoordeelde de webinars als 'zeer goed' of 'goed' en 80% als 'zeer nuttig' of 'nuttig'.

5.3.1 Volunteer The Hague Mix & Match Netwerkbijeenkomsten

Sinds 2015 organiseert PEP de Volunteer The Hague Mix & Match Netwerkbijeenkomsten. Deze bijeenkomsten beogen de wederzijdse betrokkenheid tussen internationals die vrijwilligerswerk willen verrichten en non-profitorganisaties die vrijwilligers zoeken te vergroten. De events zijn sinds de start een groot succes en de belangstelling ervoor van internationals groeit nog steeds.

Ondanks de coronapandemie hadden lokale non-profitorganisaties in 2020 nog steeds behoefte aan vrijwilligers. Tegelijk beschikten ze over beperkte middelen om ze te zoeken en hadden ze minder persoonlijk contact met potentiële vrijwilligers. Internationals die vrijwilliger zouden kunnen zijn, hadden ook behoefte aan persoonlijke interactie. Door de lockdowns viel die voor een groot deel weg. Grote evenementen als de IamExpat Fair werden bovendien geannuleerd wegens de coronamaatregelen. Om deze organisaties en internationals te helpen, besloot Volunteer The Hague de Mix & Match-vrijwilligersevenementen, waarbij men elkaar gewoonlijk in persoon ontmoet, online te houden. Een uitdaging!

VTH bleek zich vervolgens zelfs te ontpoppen als een pionier in Haagse online activiteiten. In oktober vond de eerste online Mix & Match Online Volunteer Job Fair plaats, en na het succes daarvan ook een tweede online beurs. 467 expats en 25 non-profitorganisaties woonden deze beurzen bij. De organisaties presenteerden 117 vrijwilligersbehoeften met meer dan één beschikbare plaats per vacature. 93,5 procent van de respondenten van een na afloop gehouden enquête beoordeelde ze als 'zeer goed' of 'goed'. 85 procent van hen gaf aan 'zeer geïnteresseerd' of 'geïnteresseerd' te zijn om vrijwilligerswerk te gaan verrichten op basis van de informatie die ze op de beurzen hadden ontvangen.

Alle deelnemende organisaties meldden zelfs voor 100 procent te verwachten nieuwe vrijwilligers aan boord te zullen krijgen gezien de interacties tijdens de beurzen. Andere geluiden die te horen vielen waren 'een sterk gemeenschapsgevoel' en de vorming van 'langdurige banden', die juist tijdens de pandemie zo broodnodig zijn.



Per evenement in 2020 hebben gemiddeld 15 lokale non-profitorganisaties hun kernboodschappen verstrekt aan gemiddeld meer dan 200 potentiële vrijwilligers. Zonder de gebruikelijke locaties en met de beperkingen die dat oplegde (maar ook: zonder de beperkingen die locaties kunnen hebben) heeft Volunteer

The Hague dus een groot aantal niet-Nederlandssprekende personen met diverse achtergronden en nationaliteiten samengebracht met verschillende lokale non-profitorganisaties. Dat versterkt de betrokkenheid van internationals bij de lokale gemeenschap en leidt gemakkelijker tot hun integratie daarin.

VTH is kortom een krachtig en uniek hulpmiddel: voor de gemeenschap om de anderstalige vrijwilligersgemeenschap te bereiken, en voor internationals om passend vrijwilligerswerk te vinden en daardoor positief bij te dragen aan de samenleving.

I loved that energy and organisation skills implied by the entire Volunteer the Hague team. great team spirit, and the participants were engaged, so all in all a great event during a challenging time.

10/16/2020 1:15 PM

I liked how easy it was to visit so many Organization, in such a short period of time and be able to get so much information, either by asking or by "taking advantage" of other people questions! Just great! Congratulations!!

10/15/2020 4:14 PM

Very well organised event and a great opportunity to meet new volunteers. Technically very sounds event and the chance to talk to people 1-on-1 in a breakoutroom as well as pitching in front of the larger audience works great!

12/7/2020 12:29 PM

5.4 Do Good

Vrij snel na het uitbreken van de coronacrisis werd PEP benaderd door een IT-leverancier met de vraag 'launching partner' te worden van een vraag- en aanbodplatform voor diensten en producten waar in tijden van corona behoefte aan is. PEP was zelf al ideeën op dit gebied aan het uitwerken en heeft dan ook gebruikgemaakt van dit aanbod.

Eind maart werd dit platform, 'Do Good', gelanceerd. In de daarop volgende weken zijn er meer dan 40 initiatieven geplaatst en bezochten meer dan 6000 mensen de website.

Een van deze initiatieven was gratis verpakkingsmateriaal voor de maaltijden van Achterban Werkt!. Er is ook een inzamelingsactie en reparateursservice gestart voor digitale middelen voor kinderen die in armoede leven. Bijzonder was ook de samenwerking met ADO Den Haag. Vanuit de voetbalclub – en in samenwerking met de sponsor – werden voetballen gedoneerd aan een speelterrein in de Schilderswijk. Wethouder voor sport Hilbert Bredemeijer verrichtte de letterlijke 'aftrap'. Daarna volgden nog meer ballendoneeracties.

Do Good voorzag goed in de acute vraag- en aanbodbehoeften tijdens de eerste coronagolf. Naarmate de zomer dichterbij kwam namen de interacties op de site af. Veel van de eerste spontane acties bleken inmiddels duurzaam ingebed bij organisaties en initiatieven.

5.5 Den Haag Mantelzorg

Den Haag Mantelzorg is de online plek (www.denhaagmantelzorg.nl) waar mantelzorgers informatie kunnen vinden met betrekking tot mantelzorg. Zij kunnen er terecht voor informatie over ondersteuning die relevant is voor iemand met een mantelzorgtaak, bijeenkomsten, cursussen en trainingen. Ook is de website de plek voor hun waardering, oftewel de Webwinkel. Mantelzorgers krijgen toegang tot de webwinkel zodat zij een passende waardering kunnen aanvragen voor de zorg die zij hebben geleverd. PEP zorgt ervoor dat de informatie op de website up-to-date is en op maat van de mantelzorger. In 2020 heeft PEP de informatie over ondersteuning en advies voor mantelzorgers en professionals onderhouden en uitgebreid met een speciale coronapagina. Voor verdere inhoudelijke informatie wordt verwezen naar de Sociale Kaart. Daar is al veel informatie voor mantelzorgers beschikbaar. Ook komt er steeds meer aandacht voor jonge mantelzorgers. Zo is er naast de pagina voor jonge mantelzorgers een pagina voor de Jonge Mantelzorgambassadeurs toegevoegd (zie 3.1.3).

Het is van belang dat mantelzorgers en professionals denhaagmantelzorg.nl weten te vinden. De website ontvangt gemiddeld ca. 2.000 bezoekers per maand. Dat aantal is in 2020 ongeveer gelijk gebleven. Uit de analyses is gebleken dat de meeste bezoekers naar de website komen voor de Webwinkel. Een ander middel om mantelzorgers te bereiken en te verbinden is de online community op Facebook en Twitter. De community op Facebook is uitgebreid van 1.176 volgers op 1 januari 2020 naar 1.584 eind december. Twitter heeft in totaal 901 volgers.

Het contentmanagementsysteem van denhaagmantelzorg.nl heeft zijn beperkingen, maar binnen de mogelijkheden wordt de website het hele jaar voorzien van nieuwe en actuele informatie. De herbouw van denhaagmantelzorg.nl zal in 2021 worden gerealiseerd (zie 5.6).

5.5.1 Respijtwijzer

Respijtzorg is de tijdelijke overname van de zorg die een mantelzorger biedt, met het doel deze mantelzorger vrijaf te geven. Hij of zij kan zich dan onttrekken aan de zorgtaken voor rust, vakantie of gewoon afwisseling.

Om professionals en mantelzorgers wegwijs te maken in het aanbod aan vrijwillige en professionele respijtzorg in Den Haag is de 'Respijtwijzer' ontwikkeld. Dit instrument is toegankelijk via de website www.respijtwijzerdenhaag.nl. PEP is in 2020 verantwoordelijk geweest voor de Respijtwijzer. Daarnaast heeft PEP in 2019 de respijtvoorzieningen geborgd op de website van Den Haag Mantelzorg en in de Sociale Kaart. In het nieuwe jaar zal de Respijtwijzer geïntegreerd worden in de nieuw te ontwikkelen website (zie 5.6).

5.6 Ontwikkeling en toekomst van de online platforms

De platforms Den Haag Doet, Volunteer The Hague, Haagse Stage en de Den Haag Doet Vrijwilligers Academie zijn destijds ontwikkeld als maatwerk, maar de leverancier is gestopt met de zelfontwikkelde ICT-producten waar de platforms op draaien. Ook de ondersteuning ervan is beëindigd. De ICT achter de online platforms moet dus worden vernieuwd.

De taak om dat te realiseren is opnieuw aan PEP toebedeeld, mét de opdracht om daarbij te kiezen voor een standaardapplicatie. Om dit traject te begeleiden is een aanbestedingsexpert ingehuurd. In augustus is gestart met een marktconsultatie. Reeds bekende marktpartijen zijn daarbij door PEP extra geattendeerd op deze opdracht. Dit heeft geresulteerd in 11 reacties op de marktconsultatie, waarvan een aantal door leveranciers die al bekend zijn bij PEP, maar ook van enkele nieuwe partijen.

Hieruit heeft PEP drie aanbieders geselecteerd die een presentatie hebben verzorgd. Deze hebben veel inzichten opgeleverd van wat er tegenwoordig beschikbaar is. Vervolgens heeft PEP, samen met de aanbestedingsexpert, alle documentatie opgesteld die nodig is voor een aanbesteding. De aanbesteding is op 23 oktober 2020 op Tendered gepubliceerd. Dit heeft geresulteerd in vijf aanbiedingen, die op grond van vooraf gestelde gunningscriteria zijn beoordeeld. Op 16 december 2020 is de voorlopige gunning bekend gemaakt. Dit betekent dat in januari 2021 (na de termijn waarin nog bezwaren kunnen worden ingediend) kan worden gestart met de vernieuwing.

Nawoord

We kijken uit naar een andere tijd. Misschien wordt het zoals vroeger, misschien wordt het een 'nieuw normaal'. Hoe dan ook: we zullen elkaar weer in de ogen kunnen kijken en dan niet via een beeldscherm.

Maar 2020 toverde ons ook iets anders voor ogen dan problemen en negatieve spiralen.

In dat turbulente jaar staken overal nieuwe vormen van vrijwillige inzet de kop op.

Nieuwe, andere en meer mensen zetten zich in voor de stad en de medemens.

Nieuwe mensen brengen ook nieuwe ideeën en wensen mee. Voor maatschappelijke organisaties betekent dit een kans, maar tegelijk nieuwe vraagstukken en uitdagingen.

PEP doet er alles aan om deze vrijwillige energie zoveel mogelijk te behouden en te stimuleren, óók als de stad straks weer een nieuw, sneller ritme vindt.

In 2021 heeft PEP een nieuw meerjarenbeleidsplan ontwikkeld. Zo'n plan krijgt door een crisis als de huidige een andere context en lading. Zoveel is nog ongewis. Zeker is in elk geval dat de gevolgen van de Covid-19-pandemie in de nieuwe beleidsperiode nog volop zichtbaar zullen zijn. En voelbaar. Daarbij spelen nog andere ontwikkelingen een rol, zoals de vergrijzing en de verhouding tussen werk en (mantel)zorg.

Ergo: de belangrijkste uitdaging voor PEP in de komende beleidsperiode is dat nog meer organisaties te weten komen dat PEP er is en waarvoor – voor hén. Met trainingen, certificering, prijsuitreikingen en andere activiteiten die ook hún initiatief en werk vitaler en sterker maken. En dat voor alle organisaties; zowel professionele, stadsbrede als startende, informele, op één wijk of buurt gerichte.

2021 wordt ook een jaar met andere uitdagingen. Ik kijk ontzettend uit naar de introductie van een nieuw webplatform voor Den Haag Doet, Vrijwiller The Hague en Vrijwilligersacademie. Ook werken we samen met de gemeente aan een nieuwe website voor mantelzorg.

En, of misschien wel vooral: 2021 wordt ook het Nationaal Jaar Vrijwillige Inzet. Een jaar waarin we al die solidaire schouders een welverdiend, misschien zelfs fysiek, klopje op de schouder mogen geven.

Fenna Noordermeer,
Directeur/bestuurder stichting PEP Den Haag

PEP bedankt de gemeente Den Haag en Fonds 1818 voor hun financiële steun aan de projecten en de prettige samenwerking. Ook bedankt PEP alle organisaties die samenwerken met PEP en de Haagse inwoners die zich inzetten voor hun stad.