

Volksuniversiteit Den Haag
Jaarverslag
cursusjaar 2021-2022



Inhoud

Voorwoord 1

Doelstellingen en resultaten 2

Cursusaanbod en cursisten 6

Personeel 8

Vooruitblik 9

1 december 2022



Voorwoord

Het was een enerverend jaar dat in het teken stond van verandering. In de zomerperiode nam ik het roer over van Mark Vermin. Al snel werd mij duidelijk wat voor bijzondere organisatie de Volksuniversiteit is, met een hele mooie en actuele missie. Iedereen kansen bieden om zichzelf te blijven ontwikkelen door met plezier nieuwe dingen te leren en andere mensen te ontmoeten.

Veel mensen hebben de weg naar de Volksuniversiteit Den Haag (weer) gevonden, al bleef dit aantal wel achter bij de verwachtingen. Als ik rondloop op de cursuslocaties tref ik daar altijd een ontspannen en positieve sfeer. Cursisten komen uit vrije wil, uit interesse om iets nieuws te leren en nieuwe ontmoetingen aan te gaan. Voor docenten is dat niet anders, zij zijn gepassioneerd over hun vakgebied en dragen met veel zorg hun kennis en ervaring over.

We dachten dit cursusjaar de draad weer helemaal op te kunnen pakken na een moeilijke periode waarin de coronamaatregelen ons zwaar hebben getroffen. Helaas bleek dat niet het geval en hadden we ook dit cursusjaar hier nog mee te maken. Gelukkig zijn de medewerkers, docenten en cursisten van de Volksuniversiteit Den Haag flexibel en denken ze graag mee om tot creatieve oplossingen te komen. Zo gingen veel cursussen wanneer dat nodig was online verder en hadden we in december zelfs een spetterend kennismakingsfestival via Zoom. En wat was het fijn om aan het eind van het cursusjaar ook nog een keer bij elkaar te komen om het jaar af te sluiten, te brainstormen en met elkaar te proosten.

Er zijn dit cursusjaar veel plannen gemaakt en er is een mooi begin gemaakt om deze te realiseren. Op naar een Volksuniversiteit die gezond, aantrekkelijk en vitaal is!

In dit jaarverslag lees je hoe cursusjaar 2021-2022 is verlopen en welke resultaten er zijn geboekt.

Mieke van Keulen
Directeur



Doelstellingen en resultaten

De komst van de nieuwe directeur was een natuurlijk moment om de balans op te maken en toekomstplannen te maken. De directeur en het bestuur zijn gestart met het aanscherpen van de missie en visie van de organisatie. Er zijn vier kernwaarden geformuleerd en uitgewerkt. Deze uitwerking staat onder andere op de website. De kernwaarden zijn:

Verbindend – Betrouwbaar – Toegankelijk - Inspirerend

De Volksuniversiteit Den Haag (VUDH) staat er financieel niet goed voor. Al een aantal jaren zijn de kosten hoger dan de inkomsten. Verliezen worden gecompenseerd door een kleine reserve die is opgebouwd. Dat is uiteraard niet vol te houden. Het feit dat ook het aantal cursisten jaarlijks terugloopt maakt de situatie zorgelijk.

Dat er iets moet veranderen staat vast. Daarom zijn de volgende lange termijn doelen vastgesteld:

- Een robuust en flexibel cursusaanbod
- Kwalitatief goede docenten
- Interne organisatie op orde
- Strategische samenwerking

Hieronder worden deze doelstellingen kort toegelicht.

Lange termijn doelstelling: **Een robuust en flexibel cursusaanbod**

Elke cursus, workshop of lezing past binnen de missie en visie van de VUDH. Er is zowel een offline als online aanbod. Het aanbod is overzichtelijk gerangschikt in categorieën. Een deel van de cursussen sluit aan bij actuele thema's, te denken valt aan lezingenseries over exposities in Haagse musea. Het cursusaanbod wordt op meerdere locaties in de stad aangeboden. Er is een heldere prijsstelling waarbij het uitgangspunt is dat cursussen worden aangeboden tegen kostprijs (kosten docent, lokaal, overhead). Er worden mogelijkheden gecreëerd voor mensen die minder draagkrachtig zijn. Voor elke levensfase is er een passend cursusaanbod (jongvolwassenen, volwassenen, senioren).

Wanneer er winst gemaakt wordt dan wordt dit geïnvesteerd in het verbeteren van het cursusaanbod, zoals het ontwikkelen van nieuwe cursussen en materialen, verbeteren van de cursuslocaties en het professionaliseren van medewerkers en docenten.

Voor het cursusjaar 2021-2022 lag het accent op:

- Meer focus in het cursusaanbod
- Experimenten met nieuwe (online / korte) cursussen
- Moderniseren en optimaliseren website, nieuwsbrief en gebruik van sociale media

Resultaten:

Het cursusaanbod is inzichtelijk gemaakt, er zijn verschillende cursussen geschrapt en met enkele docenten is de samenwerking beëindigd. Er is geëxperimenteerd met nieuwe



cursussen, zoals een bijzondere talencursus 'Interactive Storytelling', een lezingenserie over Nederlandse musea, een online lezingenserie over stress en emoties, een cursus striptekenen, een praktische cursus 'Baas over je papierwinkel' en de cursus Gebarentaal. Met uitzondering van een enkele cursus waren deze experimenten een succes. Het is niet direct te zeggen of een online cursus, een korte praktische cursus of juist een lezingenserie beter aanslaat. De kracht van het aanbod lijkt vooral te zitten in de diversiteit zodat mensen iets kunnen kiezen wat op dat moment het beste past.

Om werkelijk kostendekkend te zijn moeten de cursusprijzen worden aangepast. Om het aanbod laagdrempelig en betaalbaar te houden zullen we de prijzen stapsgewijs moeten verhogen. Dit jaar is daar een begin mee gemaakt. Voor een deel van het cursusaanbod zal ook het minimum aantal cursisten moeten worden verhoogd zodat het aanbod betaalbaar blijft.

Omdat de website verouderd is en niet gebruiksvriendelijk, is er een start gemaakt met de migratie van de website naar een nieuw platform met een betere performance en eigentijdse interface. De daadwerkelijke migratie vindt plaats begin cursusjaar 2022-2023. Het is een complex ICT-project waar veel tijd en inspanning in zit van meerdere medewerkers.

De nieuwsbrief is aan het begin van het cursusjaar aangepast. Er is moderne software aangeschaft en een nieuw concept ontwikkeld. De nieuwsbrief telt ongeveer 14.000 leden. Na het versturen van de nieuwsbrief is er direct een piek te zien in het bezoek aan de website en het aantal aanmeldingen. De nieuwsbrief wordt ongeveer eens per maand verzonden. Er is (nog) geen vast moment voor verzending. In het komende cursusjaar zal dit proces verder vorm worden gegeven en zal de nieuwsbrief ook vaker gaan verschijnen. Op social media is de VUDH actief op Facebook (2.100 volgers), LinkedIn (450 volgers), Instagram (122 volgers), YouTube en Twitter (660 volgers). Er is een social media strategie ontwikkeld die zich kenmerkt door een persoonlijke benadering, herkenbaarheid, herhaling en verrassende elementen. Zo zijn er sjablonen ontwikkeld waardoor alle posts dezelfde frisse en persoonlijke uitstraling hebben. Alle social media posts worden aan het begin van de week ingepland zodat er meerdere berichten per week verschijnen. Lezers worden geprikkeld om te reageren en posts te delen.

Er is een nieuwe promotiefilm gemaakt die duidelijk laat zien waar de organisatie voor staat en hoe het cursusaanbod eruit ziet. De promotiefilm wordt op verschillende manier ingezet, zo staat deze op de website, wordt via social media gedeeld en op evenementen vertoond.

In december is er een online Kennismakingsevenement uitgevoerd onder de naam 'Oud&Opnieuw'. Tijdens het online evenement konden deelnemers kennismaken met de VUDH, medewerkers en docenten ontmoeten en workshops volgen. Er waren ruim 100 aanmeldingen voor dit evenement.

Lange termijn doelstelling: **Kwalitatief goede docenten**

Er wordt gewerkt met professionele en gemotiveerde docenten die zich verbonden voelen met de VUDH. Zij ondersteunen de missie en visie van de VUDH en dragen deze uit. Zij helpen mee met het werven van cursisten. Docenten werken op ZZP-basis. Ze dragen zelf zorg voor de benodigde apparatuur zoals een goed werkende laptop die aangesloten kan worden op de beamer of smartboard op locatie.

Voor het cursusjaar 2021-2022 lag het accent op:

- Docenten nog meer betrekken bij de VUDH
- Monitoring van de kwaliteit van de cursussen
- Input ophalen bij docenten over de toekomst van de VUDH

Resultaten:

Docenten zijn meer betrokken bij de missie en visie van de VUDH. Zo heeft een deel van de docenten een bijdrage geleverd aan de Open Dag in september in het Zandvliet Lyceum en aan het online Kennismakingsevenement in december. Docenten zijn gestimuleerd om te helpen bij het werven van deelnemers, o.a. door het delen van berichten op social media en het verspreiden van de nieuwsbrief. Ook hebben ze meegewerkt aan korte filmpjes waarin ze vertellen over hun cursus of lezing.

In juni vond de eindseizoensborrel plaats op het Zandvliet Lyceum. Hiervoor is een actieve werkvorm ingezet waarbij input werd opgehaald bij de docenten over de toekomst van de VUDH en hun ideeën en wensen ten aanzien van nieuw cursusaanbod, interactieve werkvormen en het werven van cursisten.

Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met docenten over hun cursusaanbod en de resultaten van de cursussen. Om meer zicht te krijgen op de tevredenheid van de cursisten is een betere enquête aan het eind van de cursus van belang. Het proces van het vragen naar de ervaringen van cursisten is verouderd en niet gebruiksvriendelijk. Wanneer er een goede enquêtetool in gebruik genomen wordt zullen de ervaringen van cursisten input opleveren om de dienstverlening te optimaliseren. Komend cursusjaar is dit één van de speerpunten.

Lange termijn doelstelling: **Interne organisatie op orde**

De organisatorische 'achterkant' van de organisatie maakt het cursusaanbod mogelijk. Hier zijn de processen effectief ingericht. De VUDH heeft zicht op de verplichtingen die zijn aangegaan. De ICT infrastructuur is op orde, veilig en gebruiksvriendelijk.

Voor het cursusjaar 2021-2022 lag het accent op:

- Inzicht in de componenten van de huidige én gewenste ICT-infrastructuur
- Inzicht in alle verplichtingen die zijn aangegaan
- Contracten voor docenten zijn geactualiseerd

Resultaten:

Voor de telefonie en de ICT is een nieuwe leverancier gezocht en gevonden. De VUDH heeft nieuwe contracten afgesloten. Verder is er geïnvesteerd in hardware en software, waaronder goede beveiligingssoftware.

De openingstijden en werkwijze van het secretariaat zijn aangepast. Het bezoeken van het secretariaat is alleen mogelijk op afspraak. Het secretariaat op het Zandvliet Lyceum is gesloten. Hierdoor kunnen de secretariaatswerkzaamheden efficiënter uitgevoerd worden.

Docenten werken op ZZP-basis, de contracten voor de samenwerking zijn geactualiseerd en er heeft een juridische check plaatsgevonden.

Lange termijn doelstelling: **Strategische samenwerking**

Er is een partnerstrategie uitgewerkt en er zijn samenwerkingen tot stand gekomen met verschillende partijen in Den Haag en randgemeenten. De samenwerking met de bibliotheek is versterkt. Deze samenwerkingen zorgen voor meer verbinding met de stad en de randgemeenten en daarmee voor een grotere naamsbekendheid.

Voor het cursusjaar 2021-2022 lag het accent op:

- Overzicht van mogelijk interessante strategische partners
- Kennismakingsgesprekken met mogelijke partners

Resultaten:

Samen met enkele bestuursleden is een begin gemaakt met een doelgroepenanalyse. Er is gekeken naar de kansen die er liggen en op welke manier nieuwe doelgroepen bereikt kunnen worden. Ook is er gekeken naar mogelijke partijen waarmee we slim kunnen samenwerken. Er zijn gesprekken gevoerd met Stichting Leergeld, de Bibliotheek Den Haag en het Bedrijvenverzamelgebouw de Compagnie in Rijswijk. Met de bibliotheek en de Compagnie zijn concrete acties uitgezet. Samenwerking met de bibliotheek wordt versterkt door meer aanbod te creëren in de bibliotheek en ook in de wijkbibliotheken mogelijkheden te verkennen.

Met de Compagnie wordt aan het eind van de zomer een Italiaans evenement georganiseerd om mensen kennis te laten maken met het cursusaanbod van de Volksuniversiteit Den Haag en de Compagnie als plek om samen te komen in de wijk.

Cursusaanbod en cursisten

In het cursusjaar 2021-2022 zijn er 459 cursussen geprogrammeerd. Hiervan zijn er 143 geannuleerd omdat het minimum aantal inschrijvingen niet gehaald werd. Dit betekent dat ongeveer 30% van het totale aanbod niet van start is gegaan.

Verdeeld over de verschillende categorieën ziet het er als volgt uit:

	Gestart	Geannuleerd
Talen (incl. NT2)	222	65
Mens en Maatschappij	22	36
Kunst en Cultuur	14	8
Creatief	25	4
Computer en internet	1	3
Muziekschool	29	27
Stadsacademie	3	0

Van de talencursussen kon ruim 20% niet starten. Het gaat hier vaak om vervolgcursussen of om minder gangbare talen. Voor een aantal cursussen is een dag- en avondcursus samengevoegd zodat de mensen die zich hadden ingeschreven toch allemaal konden starten.

Wat opvalt is dat er veel cursussen en lezingen in de categorie Mens en Maatschappij niet door zijn gegaan. Het feit dat 8 lezingen van één docent allemaal niet door zijn gegaan geeft een vertekend beeld. Deze worden niet opnieuw aangeboden. Daarnaast werden twee varianten van een bepaalde cursus die bestaat uit 7 delen al vroeg in het cursusjaar geannuleerd. Dit verklaart samen 22 geannuleerde cursussen. Daarnaast lijkt het erop dat het nog onvoldoende bekend is bij onze doelgroep dat je bij de Volksuniversiteit ook terecht kunt voor cursussen en lezingen op het gebied van persoonlijke groei. Het is daarbij ook mogelijk dat de naam van de categorie 'Mens & Maatschappij' onvoldoende aanspreekt en de lading niet dekt. Omdat er in deze tijd juist veel aandacht is voor bezinning en persoonlijke ontwikkeling is het plan om deze categorie duidelijker te positioneren, een nieuwe naam te geven en te gaan laten groeien.

Er was afgelopen jaar veel vraag naar creatieve cursussen. Deze zijn dan ook bijna allemaal doorgegaan.

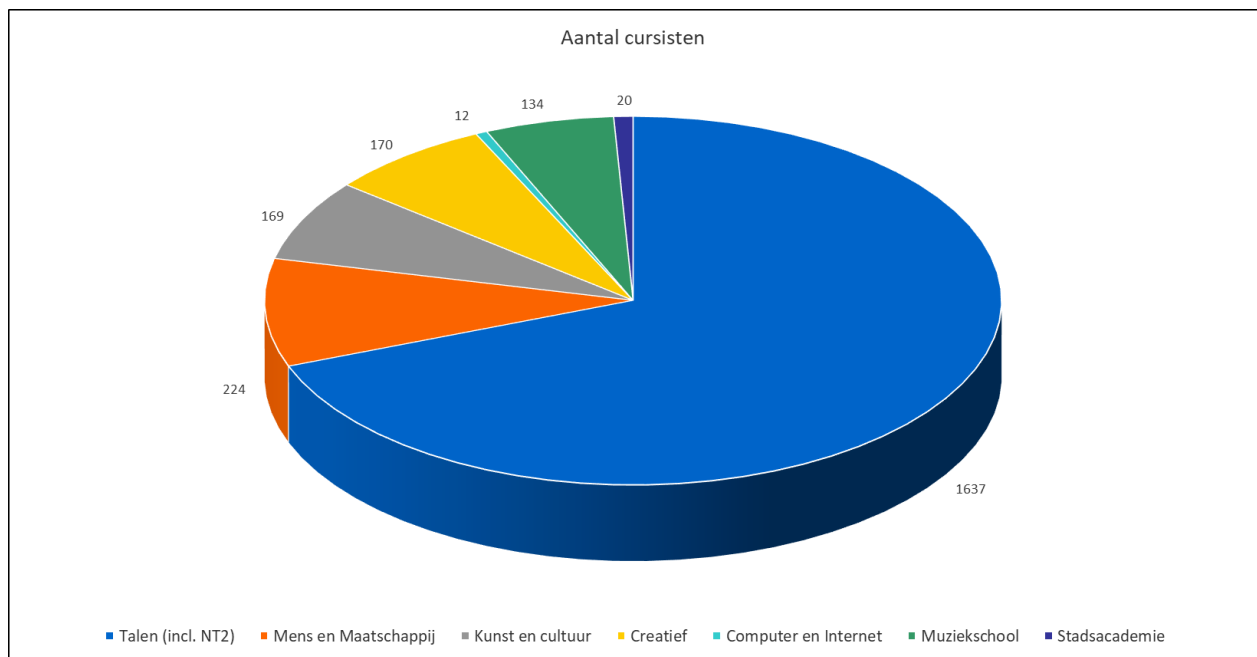
In de categorie Computer en internet was het aanbod klein. Deze categorie zal vervallen. Er is zeker nog behoefte aan bijvoorbeeld het leren maken van een website. Deze cursussen zullen in het aanbod blijven en onder een andere categorie vallen.

Het valt op dat ongeveer de helft van de muziekcursussen geannuleerd is. Het gaat hier om duo- en groepslessen. Naast deze cursussen zijn er privélessen piano en gitaar gegeven aan 49 cursisten.

De Stadsacademie Den Haag biedt een driejarige leergang tekenen en schilderen aan. De drie groepen worden verdeeld over twee cursusruimtes en twee docenten. Zo was het mogelijk om alle drie de jaargangen te laten starten.

Er waren in totaal 2.923 inschrijvingen. Daarvan leidde 2.327 inschrijvingen tot een deelname aan een cursus of lezing. 50 mensen zijn op de wachtlijst blijven staan omdat de cursus of lezing volgepland was, 175 mensen hebben zelf geannuleerd en 212 mensen konden niet geplaatst worden omdat de cursus of lezing geannuleerd werd.

65% van de cursisten heeft deelgenomen aan een talencursus (inclusief NT2)



Online aanbod

Tijdens de lockdowns is ervaring opgedaan met het verzorgen van online cursussen. Voor veel docenten en cursisten was dit een noodgreep en zodra het kon gingen de cursussen op locatie verder. Een aantal cursussen bleek zich prima te lenen om via Zoom te geven. Er is besloten om een klein online aanbod te programmeren om te kijken of hier interesse voor is en welke doelgroepen dit aanspreekt. Van de 459 cursussen zijn 34 online cursussen. Hiervan zijn 19 daadwerkelijk gestart met in totaal 127 cursisten, waarbij de meeste cursisten een online talencursus volgden. Omdat er met de online cursussen nieuwe doelgroepen worden aangesproken, wordt dit aanbod de komende tijd uitgebreid.

Kortingsregelingen

Mensen die een Ooievaarspas hebben krijgen op een deel van het cursusaanbod 50% korting. Afgelopen jaar waren er 28 inschrijvingen met de Ooievaarspaskorting. Hiervan waren 15 inschrijvingen voor muzieklessen. Leden van de bibliotheek krijgen korting op het cursusaanbod dat op locatie van de Centrale Bibliotheek geprogrammeerd is. Hiervan hebben 43 leden gebruik gemaakt.



Docenten, medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden krijgen korting op het cursusaanbod. Van dit aanbod is 5 keer gebruik gemaakt in het afgelopen jaar.

Personeel

Vaste team

Het team van de Volksuniversiteit Den Haag bestaat uit 6 (parttime) medewerkers.

Mieke van Keulen	Directeur
Inge Philippi	Programmacoördinator
Monique Zuiderwijk	Secretariaat
Malu Kneefel	Secretariaat
Babiche Knaap	Communicatiemedewerker
Liane Eijgersmans	Administrateur
Jan Willem van Swigchem	Conciërge

Bestuur

Het bestuur is afgelopen jaar 6 keer bijeen geweest om te vergaderen. Naast het bespreken en goedkeuren van de begroting, halfjaarrapportage, jaarrekening en verbeterplannen zijn ook acties afgesproken waarbij de bestuursleden hun eigen expertise inzetten voor de organisatie.

Afgelopen jaar is er afscheid genomen van één van de bestuursleden en zijn er drie nieuwe bestuursleden verwelkomd. Daarmee ziet de samenstelling van het bestuur er als volgt uit:

Erik Vrinds	Voorzitter
Ton Rijksen	Penningmeester
Amanda van der Leest-Rasch	Secretaris
Eveline Boerrigter	Lid
Gina Kneefel	Lid
Marjan de Ruijter	Lid
Ellen Grooteman	Lid
Boyd van Loon	Lid

Docenten

Het afgelopen jaar werkten 96 docenten als freelancer voor de Volksuniversiteit Den Haag.

Vrijwilligers

Afgelopen cursusjaar is besloten om vrijwilligers op een andere manier in te gaan zetten. Er werkten twee vrijwilligers structureel mee aan de communicatie (social media en nieuwsbrief). Deze taken worden vanaf komend cursusjaar in het vaste team belegd. Er



wordt een pool van vrijwilligers opgezet die op projectmatige basis hand en spandiensten gaan verlenen.

Vooruitblik

Om een gezonde, aantrekkelijke en vitale organisatie te worden zijn het afgelopen cursusjaar stappen gezet in de verandering. Hoewel iedereen ziet en begrijpt dat deze verandering nodig is, is het niet altijd even makkelijk en prettig.

Docenten, medewerkers en bestuursleden hebben zich als één team ingespannen om zoveel mogelijk mensen kansen te bieden om zichzelf te ontwikkelen. Deze missie is voor iedereen de motor waarop we draaien en steeds het beste uit onszelf en de organisatie halen. Er is nog veel te doen, maar de eerste stappen zijn gezet! Op naar een mooi nieuw cursusjaar waarin we veel enthousiaste cursisten mogen verwelkomen.