



# Connecting What Matters

Impact verslag 2023





# Voorwoord

Welcome app heeft als missie om alle nieuwkomers in Nederland zich thuis te laten voelen. Sinds 2016 zijn wij met een bevlogen groep jonge mensen aan het werk om onze missie te bereiken. Na veel verschillende dingen te hebben getest en geleerd, is Welcome app tot de organisatie gegroeid die we nu zijn. Een organisatie waar we trots op zijn!

Dit verslag geeft inzicht in de impact die we als Welcome app in 2023 hebben gemaakt: een jaar waarin de nieuwe samenwerkingen met gemeenten werden gestart en waarbij we onze werkwijze verder hebben ontwikkeld. Daarnaast zijn we onze eerste samenwerkingen aangegaan met impact investeerders. Dit verslag is een startpunt voor de organisatie om in de komende jaren nog verder op door te bouwen.

Dit verslag is geschreven in Nederlands taalniveau C1, voor het begrip van onze donateurs, investeerders, adviseurs en samenwerkingspartners. Er komt een samenvatting van dit verslag voor een breder publiek.

Alvast bedankt voor het lezen.

Ook namens de rest van het Welcome app team,



**Loes Ansems**

**Head of Operations & Impact**

# Inhoud

Terugblik	5
Verandertheorie	9
Onze impact in 2023	12
Inzichten en lessen	37
Partners	43





# Impact dashboard

7,5

Tevredenheidsscore  
namens de app  
gebruikers

→ p. 19



7.824 Actieve nieuwkomers op de app

5.216 Activiteiten geboekt

506 Actieve organisaties op de app

5 Samenwerkingen met gemeenten



“Welcome app has helped me be more active by actively participating in activities and volunteering work.”



5 Samenwerkingen met gemeenten

→ p. 7

9.201 connecties gemaakt

→ p. 28



Довідк програ  
Welcom  
Виникли проблеми  
Не соромтеся запит  
допомогти!





Terugblik



# Onze reis





# Het jaar 2023

## Een jaar van transitie

Een nieuw kantoor, nieuwe app, nieuw leiderschap en het voorbereiden van de overgang van stichting naar sociale onderneming: het jaar 2023 stond in het teken van transitie. Met een team vol energie en een geloof in onze missie, zijn we aan de slag gegaan met deze transitie. We zijn trots op de impact die we hebben mogen maken in samenwerking met al onze partners, en kijken uit naar wat er komen gaat!

## Grootste successen

- Een levendige community van 25 ambassadeurs door heel Nederland;
- Een nieuwe module 'Welcome app in de Klas'
- Een nieuwe missie en visie waar het hele team achterstaat
- Hernieuwing van samenwerkingscontracten met 4/5 gemeenten
- Een volledig hernieuwde app gebouwd en gelanceerd

## Uitdagingen

Het jaar 2023 kende grote uitdagingen, voornamelijk met de gebruiksvriendelijkheid van onze oude app en de transitie naar de nieuwe app. Tussen oktober en december 2023 was het daardoor niet mogelijk om structureel feedback op te vragen bij onze gebruikers. Dat is terug te zien in dit rapport. Daarnaast besloot de gemeente Tilburg in 2023 na de pilot fase een pauze in te laten lopen op de samenwerking. In de loop van 2024 gaan we weer in gesprek.

➔ Voor meer informatie over ons jaar 2023, lees ons bedrijfsvoering jaarverslag.



## In 2023 was Welcome app actief in 5 gemeenten:

- Almere
- Dordrecht
- Leiden
- Tilburg
- Venlo







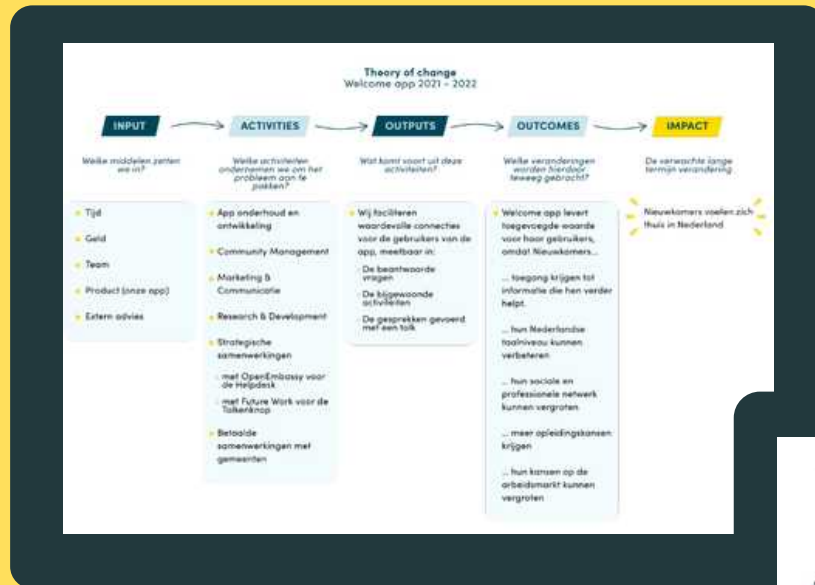


# Verandertheorie

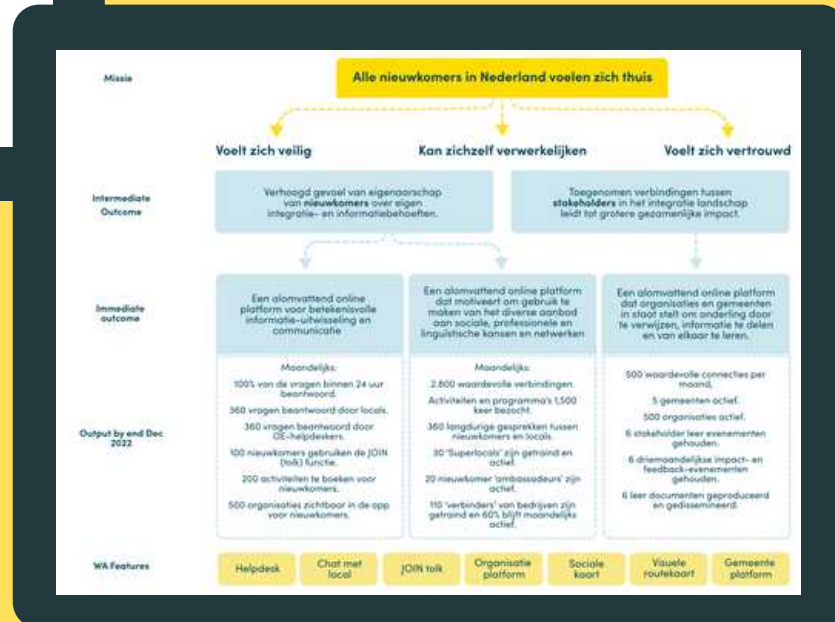


# Onze ontwikkeling

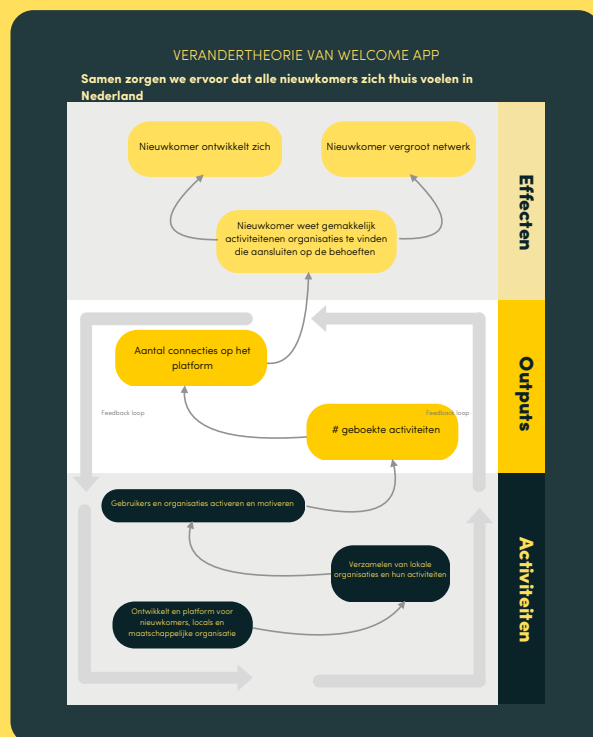
①  
2020



②  
2021



③  
2022



Nummer 1 en 2 visualiseren de oude verandertheorieën die Welcome app heeft gehanteerd. We werken nu met versie 3, ontwikkeld in 2022.

## Verandertheorie

Een goede verandertheorie staat nooit stil.

Elke dag leren we iets nieuws en testen we onze assumpties. Door middel van de geleerde lessen uit de praktijk en het uitvoeren van onderzoeken, verstevigen we onze manier van werken om de impact voor onze doelgroep te waarborgen. De basis en de missie van Welcome app staan als een huis. Daar zijn we trots op en gaan we voor. Onze verandertheorie leeft mee met de invulling van onze activiteiten - die meegaan in de steeds veranderende maatschappelijke dynamiek in de domeinen (o.a. inclusie, migratie, [etc.]) waar we actief zijn.



# Verandertheorie 2023

De verandertheorie van Welcome app laat zien hoe we werken naar de missie "Samen zorgen we ervoor dat alle nieuwkomers welkom zijn en zich thuis kunnen voelen."

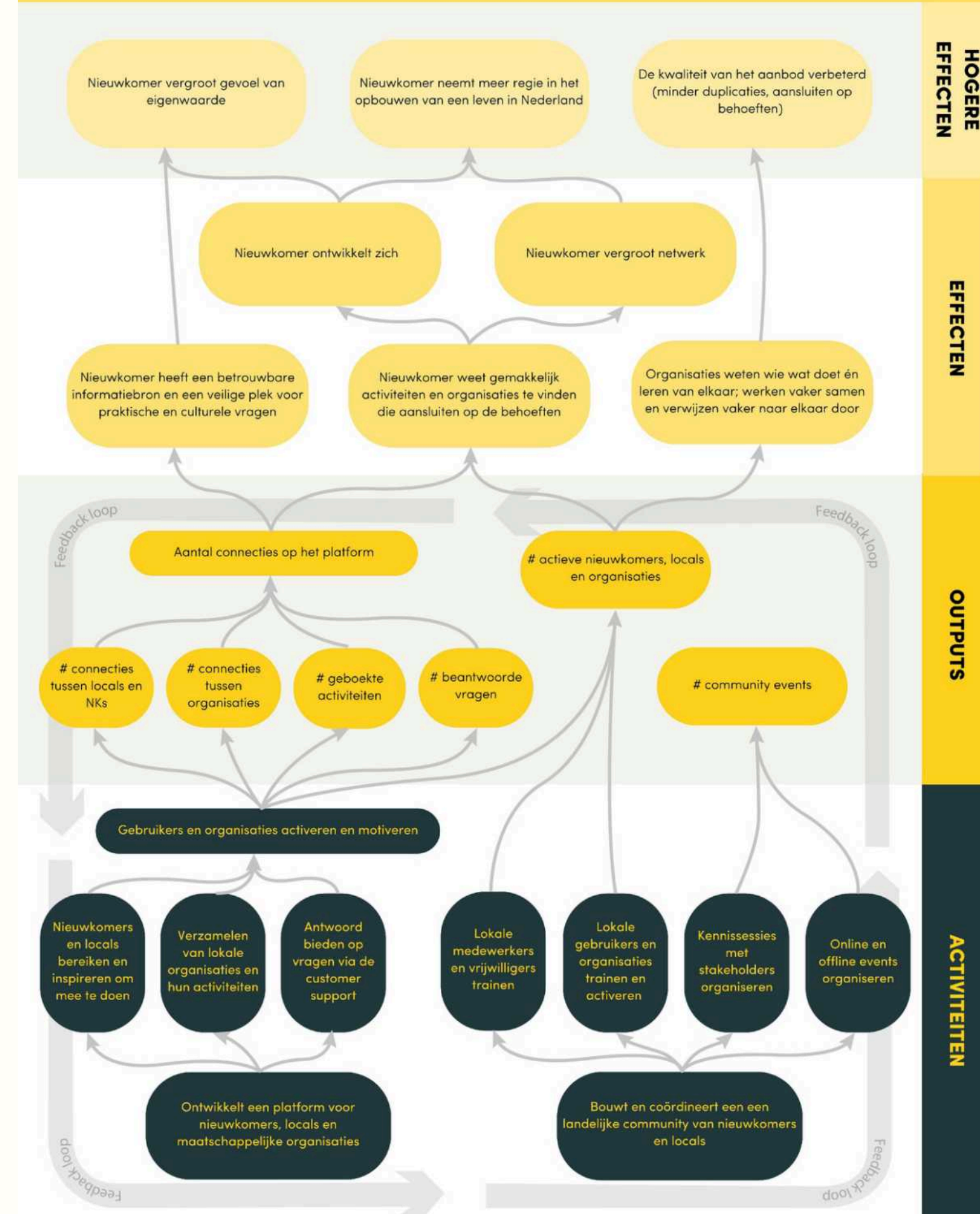
## De verandertheorie is opgebouwd in vier lagen:

- Activiteiten: wat doet Welcome app?
- Outputs: wat behaalt Welcome app met die activiteiten?
- Effecten: wat willen we met deze outputs bereiken?
- Hogere effecten: waar leiden deze effecten, in samenwerking met andere partijen, naartoe op de lange termijn?

De feedback-loop die de activiteiten en outputs omringt is essentieel voor de doorontwikkeling van onze aanpak en app. Alleen door te luisteren naar de nieuwkomers en organisaties waar we ons voor inzetten, kunnen we onze effecten bereiken - en borgen, en laten groeien.

Deze verandertheorie zal op basis van metingen en de feedback loop aan verandering onderhevig zijn. Daarnaast zal er gekeken worden hoe deze verandertheorie gekoppeld kan worden aan een bestaand meetraamwerk van de gemeenten, zoals de participatieladder.

[Voor een grotere versie van deze theorie, zie deze link hier.](#)



HOGERE EFFECTEN

EFFECTEN

OUTPUTS

ACTIVITEITEN

Feedback loop





# Onze impact in 2023





# Outputs 2023

De outputs op deze pagina komen uit Welcome app's verandertheorie. Outputs zijn de resultaten van de activiteiten van Welcome app. We zijn trots op wat we hebben kunnen bereiken in de 5 gemeenten waar wij actief waren. We zijn dankbaar voor de vele vrijwilligers die zich in hebben gezet voor het organiseren van evenementen en het ophalen van behoeften.

**5** actieve gemeenten

**80** vrijwilligers

**506** actieve organisaties

**7.824** actieve nieuwkomers

**9.201** connecties

**1.716** actieve locals



# Methodologie

## In-app data

Tot oktober 2023 verzamelden en analyseerden we structureel data van onze gebruikers om inzicht te krijgen in hun gebruiksgedrag: van de gegevens die zij invullen tijdens het aanmaken van een account, tot de acties (o.m. klik-gedrag) die zij daarna ondernemen in de app en de feedback die wij ophalen middels mini-enquêtes.

Het is van belang dat deze data zorgvuldig wordt verwerkt en beschermd: we houden het simpel en functioneel. Het beschermen van de privacy en de veiligheid van onze gebruikers (-gegevens) staan hierbij centraal. In dit rapport is deze data geanonimiseerd terug te vinden in de gele secties op iedere pagina.

## Vraaggesprekken

Dit jaar gingen we in gesprek met 19 gebruikers middels gecombineerde onderzoeksmethoden. Kwantitatieve vragen werden gesteld rondom activiteiten, waardevolle connecties en features in de app. Daarnaast werd er middels open vragen dieper ingegaan op deze zelfde onderwerpen.

## ‘Most-significant change’ interviews

Tussen oktober en december 2023, met onze nieuwe app, was het niet mogelijk om structureel feedback op te vragen bij onze gebruikers. Er werd daarom voor gekozen om interviews te houden over de meest significante verandering die Welcome app teweeg heeft gebracht voor nieuwkomers. In totaal zijn er 12 interviews gehouden.



# Grootste verandering

“

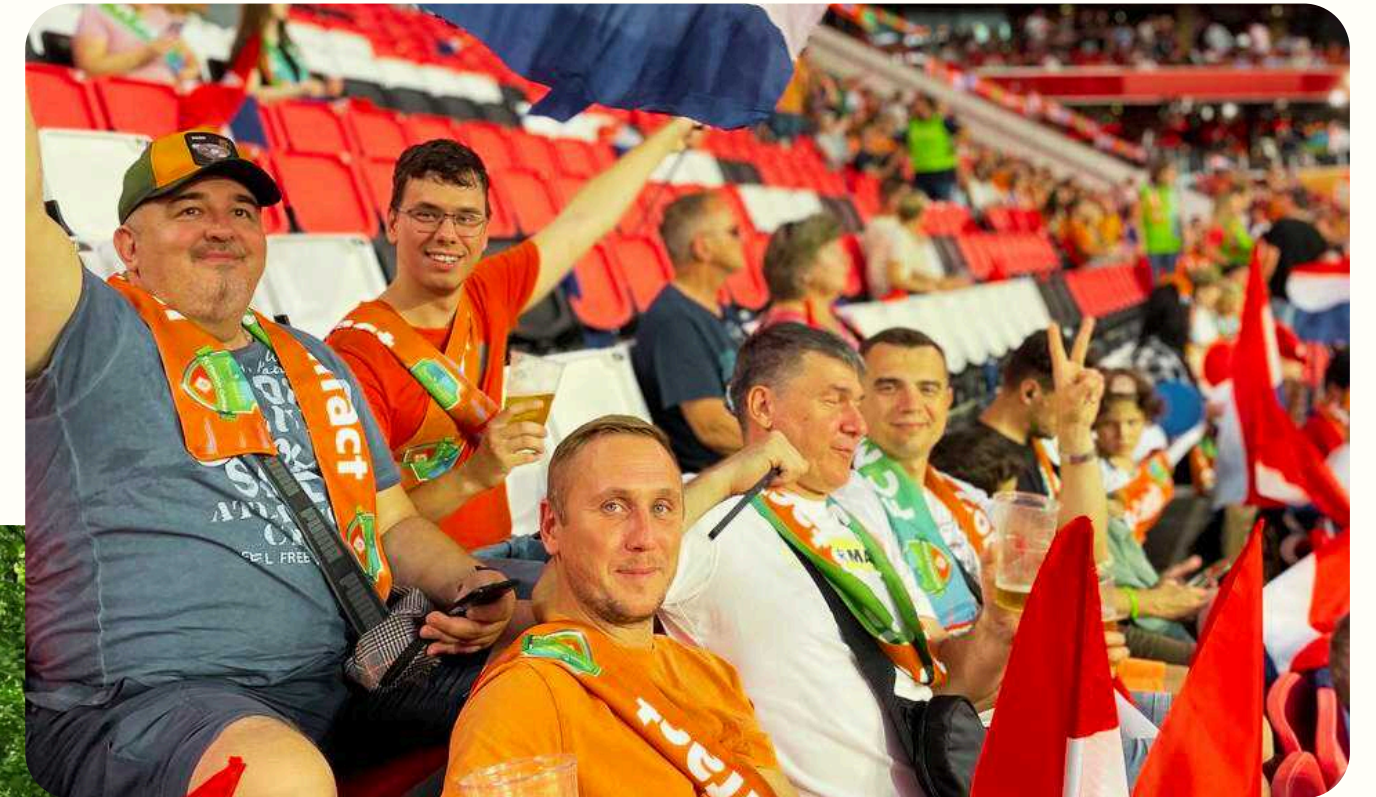
"Is er iets veranderd sinds het downloaden van de app?"

"Mijn kinderen en ik hebben meer kansen voor ontwikkeling, meer entertainment en hebben nieuwe mensen ontmoet."

"Bij mijn taalles heb ik één vriendin ontmoet die nu heel dichtbij me staat."

"Ik leer met de activiteiten meer over de stad waarin ik woon."

”



De grootste verandering die Welcome app volgens gebruikers brengt, is het laagdrempelig vinden van kansen en ontmoetingen in je eigen taal, wat een nieuw leven makkelijker en leuker maakt.



# Ontmoet: Hani



## Het verhaal van Hani

Hani, geboren in 1987 in Jemen, kwam eind 2018 naar Nederland. Vastberaden om te integreren, leerde hij snel de Nederlandse taal en kreeg een jaar later een baan bij Windesheim. Zijn kennismaking met de Welcome app veranderde zijn leven drastisch.

Hani was gemotiveerd om in contact te komen met locals en via veel verschillende pogingen probeerde hij dit. "Ik begon met praten met mensen bij het bushokje om contact te leggen, maar iedereen had haast. Dat werkte niet," herinnert Hani zich.

Na even zoeken, stuitte Hani op een gele verschijning: Welcome app. Hij maakte een account aan toen Welcome app nog in de beginfase zat en groeide uit tot één van onze meest actieve gebruikers!

Dankzij Welcome app heeft Hani nu een groot netwerk van zo'n 80 tot 100 mensen, waarvan hij 40 als goede vrienden en 10 als familie beschouwt.

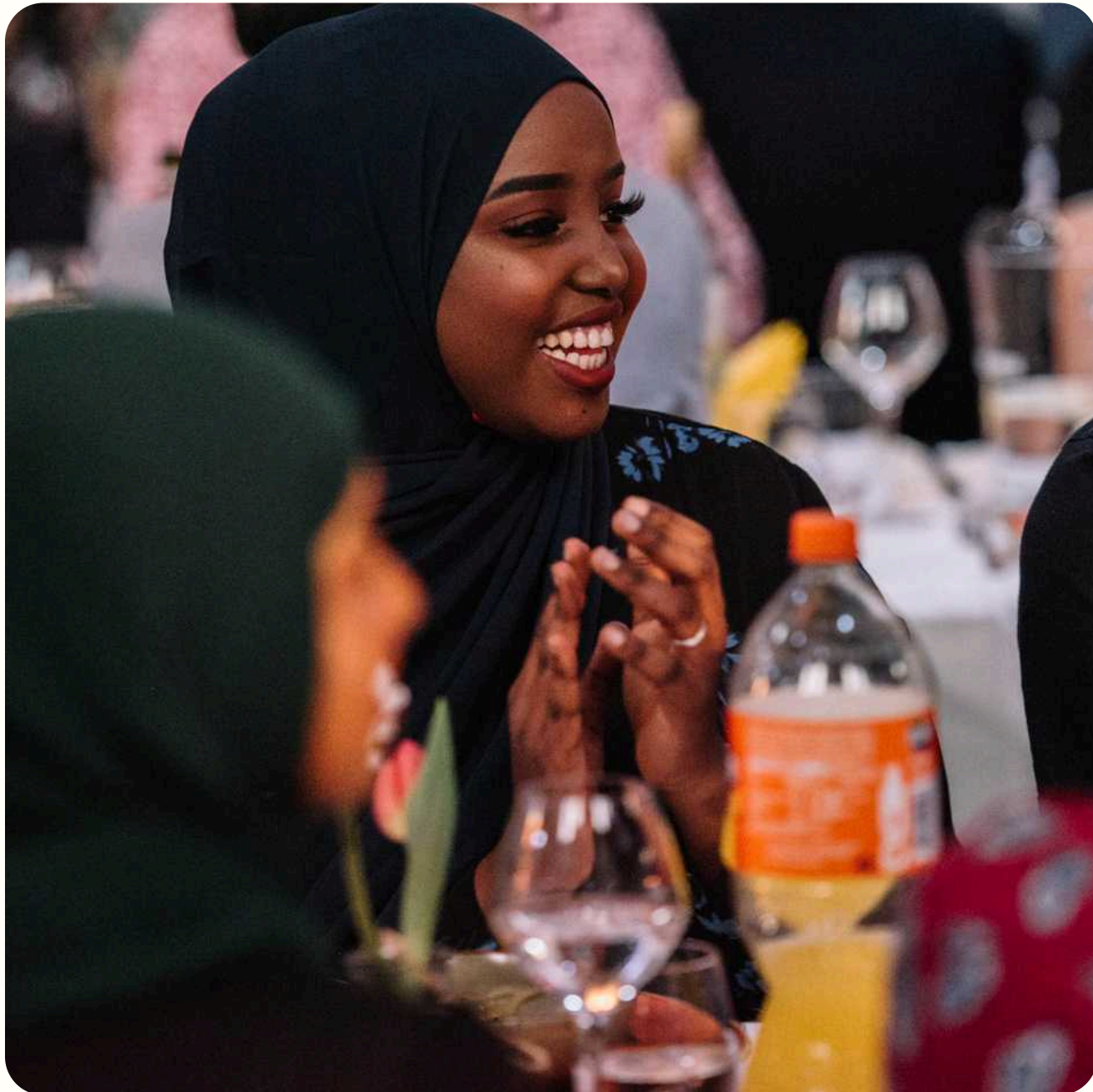
Een mooier succesverhaal kennen we niet bij Welcome app!

Lees het hele verhaal van Hani [hier](#).

\*Hani's verhaal was onderdeel van onze campagne "Connecting What Matters"



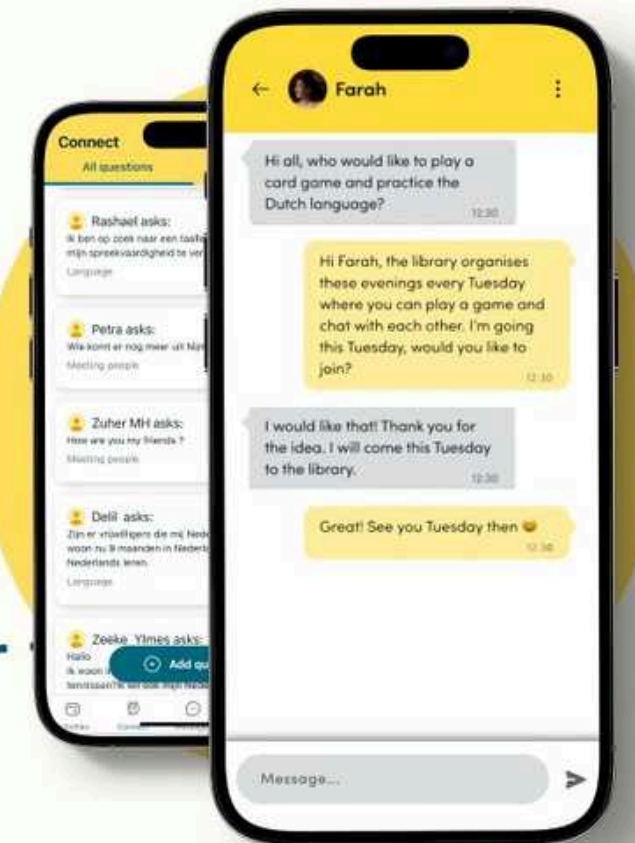
# Onze app



- ## Doe
- Zoek en sluit je aan bij activiteiten waarin jij geïnteresseerd bent. Er is voor iedereen wat: van sportevenementen of schilderworkshops tot taallessen en trainingen.
  - Bekijk op de app de gemakkelijk de details van de activiteit en meld je direct aan via de app.
  - Alle activiteiten in bij jou in de buurt op één plek.

## Ontmoet

- In de app kun je chatten met alle gebruikers van de app; zowel nieuwkomers als locals!
- Een kans om nieuwe mensen te ontmoeten en mensen met verschillende achtergronden te leren kennen.
- Stel een vraag op de connect pagina en beantwoord de vragen van andere in een chat.
- Kom in contact, ontmoet nieuwe mensen en ga eropuit.







## Vraag

- Heb je vragen? Over het leren van de taal, hoe het openbaar vervoer werkt of andere vragen.
- Onze helpdesk staat klaar om je te helpen en beantwoordt je vragen in 7 verschillende talen: Nederlands, Engels, Arabisch, Turks, Tigrinya, Oekraïens en Russisch.

## Weet

- Vind gemakkelijk informatie over het leven in Nederland.
- Alle informatie over werk, sporten, de Nederlandse taal en nog meer op één plek.
- De info pagina is beschikbaar in 7 verschillende talen: Nederlands, Engels, Arabisch, Turks, Tigrinya, Oekraïens en Russisch.





# App gebruik



**Van de doelgroep per gemeente actief\***

\*Actieve gebruikers zijn mensen die de app hebben gedownload en gebruikt. We bepalen samen met de gemeente de doelgroep en vervolgens het %.

**7,5** Gemiddelde tevredenheid

In 2022 was de gemiddelde tevredenheid een 6,9. Dat betekent een stijging van 8,6% in 2023 ten opzichte van 2022.

“

**I downloaded Welcome app because I want to be active in the region where I live.**

”





# App gebruik

## Gebruikerstevredenheid

254 gebruikers reageerden op “Hoe tevreden ben je over Welcome app?”. Gebruikers in partnergemeenten gaven ons gemiddeld een 8 als rapportcijfer.

Mensen die niet in onze partnergemeenten wonen, maar wel de app gebruiken, gaven ons een 6,5 gemiddeld, daar ligt nog ruimte voor verbetering. We willen namelijk dat gebruikers in heel Nederland de waarde van Welcome app ervaren. We gaan dit o.a. doen middels het toevoegen van algemene informatie en activiteiten die niet locatie-gebonden zijn. Daarnaast is onze wens natuurlijk dat alle gemeenten in Nederland zich aansluiten bij Welcome app.

De helpdesk werd door alle gebruikers goed beoordeeld (zie pagina 33).

## Feedback

Test- en feedback sessies met gebruikers laat zien dat de app nog niet intuïtief genoeg werkt. Grootste verbeteringen zullen doorgevoerd moeten worden op:

- Het makkelijker vinden en boeken van activiteiten;
- Communicatie en ‘nudges’ voor laagdrempelige stappen tot participatie;
- Meer zichtbare interactie tussen gebruikers;
- Laagdrempelig verwerken van informatie, door middel van bijvoorbeeld symboliek, voice-to-text en visa versa.

Met de nieuwe app sturen we op een betere gebruikerservaring in 2024.



# Doe: activiteiten in de app

# 5.216

activiteiten geboekt  
in 2023



**Verschillende type activiteiten zijn van belang op verschillende momenten van je situatie in Nederland.**

Mensen die zich nog op het azc bevinden, hebben hele andere behoeften dan mensen die net zijn gestart met hun inburgering.

Gebruikers geven aan het fijn te vinden zelf regie te hebben over het vinden en boeken van activiteiten die voor hen relevant zijn, op het moment dat het hun uitkomt.

Er wordt tijdens het inburgeren of in de opvang veel van je verwacht en er blijft weinig vrije tijd over. De behoefte om bijvoorbeeld plezier te maken, mensen te ontmoeten en de Nederlandse taal te oefenen zijn er echter wel degelijk.

Welcome app helpt bij het vinden van deze activiteiten.



# Doe: boeken en vinden van activiteiten

40 gebruikers gaven ons feedback via vragenlijsten in de app over de functionaliteiten rondom het vinden en boeken van activiteiten, en gaven feedback op de kwaliteit van de activiteiten in de app. Deze gebruikers bevonden zich in Venlo en Almere.

**“Hoe makkelijk is het om een activiteit te vinden in de app?”**



**“Hoe makkelijk is het om een activiteit te boeken in de app?”**



Het gemak voor gebruikers om activiteiten te vinden en te boeken, kan omhoog.

**Feedback ging over app features:**

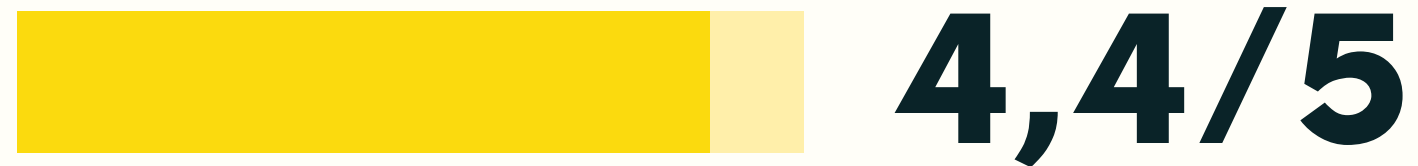
- Persoonlijke aanbevelingen;
- Filtering op activiteiten;
- Verbeterde zoekbalk;
- Bevestiging op boeking activiteit.

Al deze feedback wordt meegenomen in de doorontwikkeling van de app.



# Doe: kwaliteit van de activiteiten

**“Hoe tevreden ben je met de kwaliteit van het aanbod?”**



Wat we leerden over het verhogen van de toegevoegde waarde van activiteiten voor gebruikers:

- Lokaal aanbod, waarbij de link gelegd kan worden van online naar offline, worden positief ervaren.
- Aanbod in de app waarbij de vraag “wat levert het me op?” duidelijk wordt beantwoord is aantrekkelijk.
- Divers aanbod, voor individuele wensen en ontwikkeling, is belangrijk voor de verschillende wensen van onze doelgroep.

“

**When I see all activities in the application, I can plan my time, I can compare what is important to me and what is not.**

”





# Doe: lokaal participeren

**De grootste toegevoegde waarde van de app, volgens gebruikers, is dat zij sinds het downloaden van de app makkelijker lokaal kunnen meedoen.**

Waar normaliter informatie en activiteiten verspreid over het internet te vinden zijn, is het nu op één centrale plek in eigen taal te vinden.

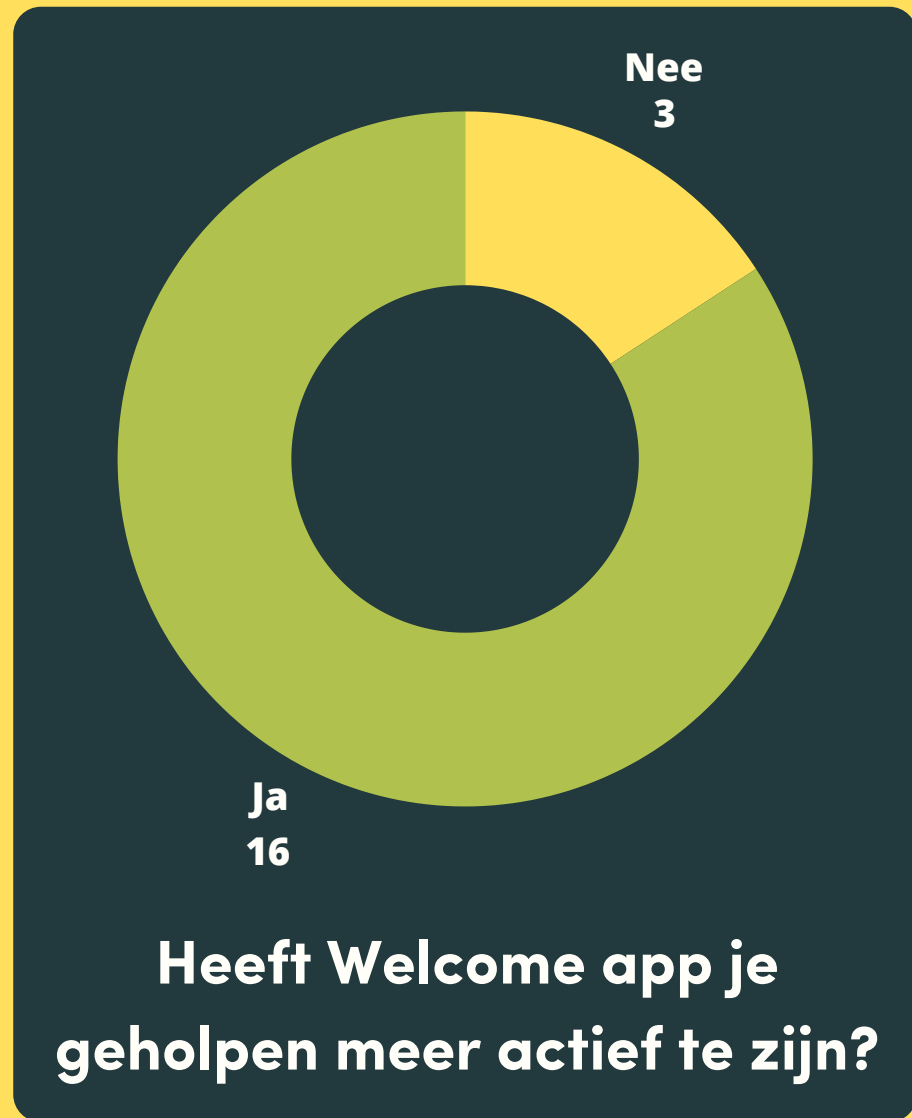
Gebruikers van de app vonden niet alleen taallessen, vrijwilligerswerk of activiteiten rondom hun hobby's, maar ook leuke activiteiten voor hun kinderen tijdens bijvoorbeeld de schoolvakanties.

Dit is van belang, om het gevoel te hebben erbij te horen en daarnaast jezelf te kunnen ontwikkelen, de situatie van thuis even te vergeten en mensen te leren kennen die gedeelde interesses hebben.





# Doe: lokaal participeren



19 gebruikers dachten met ons mee via een survey interview.

Iedereen gaf aan de app te hebben gedownload om actiever te zijn in hun omgeving.

De verwachtingen van 16 van de 19 personen kwam in vervulling en is inderdaad actiever geworden in hun leefomgeving sinds het downloaden van de app.

**"Welcome app has helped me be more active by actively participating in activities and volunteering work."**

**w! welcome app** **Event calendar August**  
Check out Welcome app for more information and events!

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
	1 Workshop Mandala	2 Dutch conversation class for women	3 Sowing Atelier	4 Summer Activities at Museum Volkenkunde	5 Visit an old windmill
6 Lunch for €2.50	7 Summer tour through the academie building	8 Rap Workshop	9 Sports for Women	10 Visit the Burcht	11 Organ Concert
12 Digi Cafe	13 Children Summer activities at Boerhaave	14 Design your own totebag	15 Exposition: Kemet Egypt	16 Magic Circus	17 Connection Meditation at the Burcht
18 Deer park	19 Visit Museum De Lakenhal	20 Mediation in the Hortus	21 Sports for Women	22 Discozwemmen	23 Pasar Leiden: Indisch festival
24	25	26	27	28	29
30	31				

Face difficulties using...



# Ontmoet: nieuwe mensen ontmoeten

**Het ontmoeten van nieuwe mensen is essentieel voor integratie en het gevoel erbij te horen.**

Uit interviews met nieuwkomers blijkt dat het ontmoeten van mensen met een gedeelde identiteit hen een gevoel van gemeenschap en steun biedt. Dit helpt bij het verminderen van gevoelens van isolatie en maakt het gemakkelijker om ervaringen en informatie uit te wisselen die relevant zijn voor hun specifieke situatie.

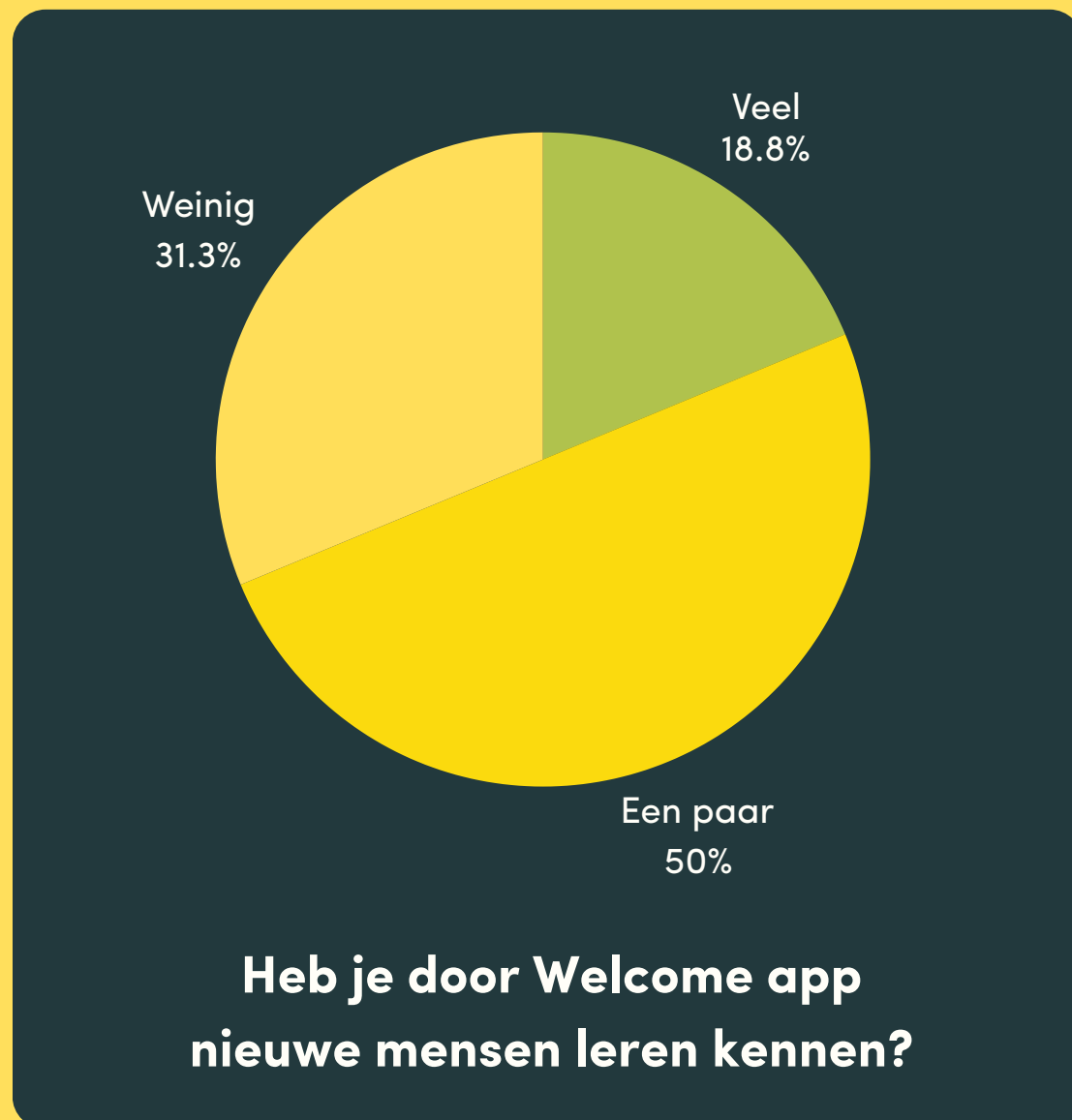
Daarnaast vertellen nieuwkomers dat interactie met mensen van verschillende achtergronden begrip en integratie in de nieuwe samenleving bevordert. Deze contacten helpen hen de taal en cultuur van hun nieuwe omgeving te leren kennen.

Naast het ontmoeten van nieuwe mensen, geven nieuwkomers ook het belang van contact met instanties aan, zoals overheidsdiensten, hulporganisaties en gemeenschapscentra. Alleen samen zorgen we ervoor dat nieuwkomers zich thuis kunnen voelen!





# Ontmoet: nieuwe mensen ontmoeten



# 9.201

## Connecties gemaakt in 2023

19 gebruikers dachten met ons mee via een survey interview.

zoals te zien in de taartdiagram, hebben alle respondenten nieuwe mensen ontmoet via de app. Voor niet iedereen was het aantal ontmoetingen voldoende. Ook interviews bevestigde dit: er is een grotere wens van onze gebruikers om op een laagdrempelige manier mensen te ontmoeten. Er is vooral een behoefte naar het ontmoeten van locals.

“  
**Welcome app was de sleutel voor mij om die mensen te leren kennen.**  
**Iryna - Venlo**





# Ontmoet: een waardevolle ontmoeting

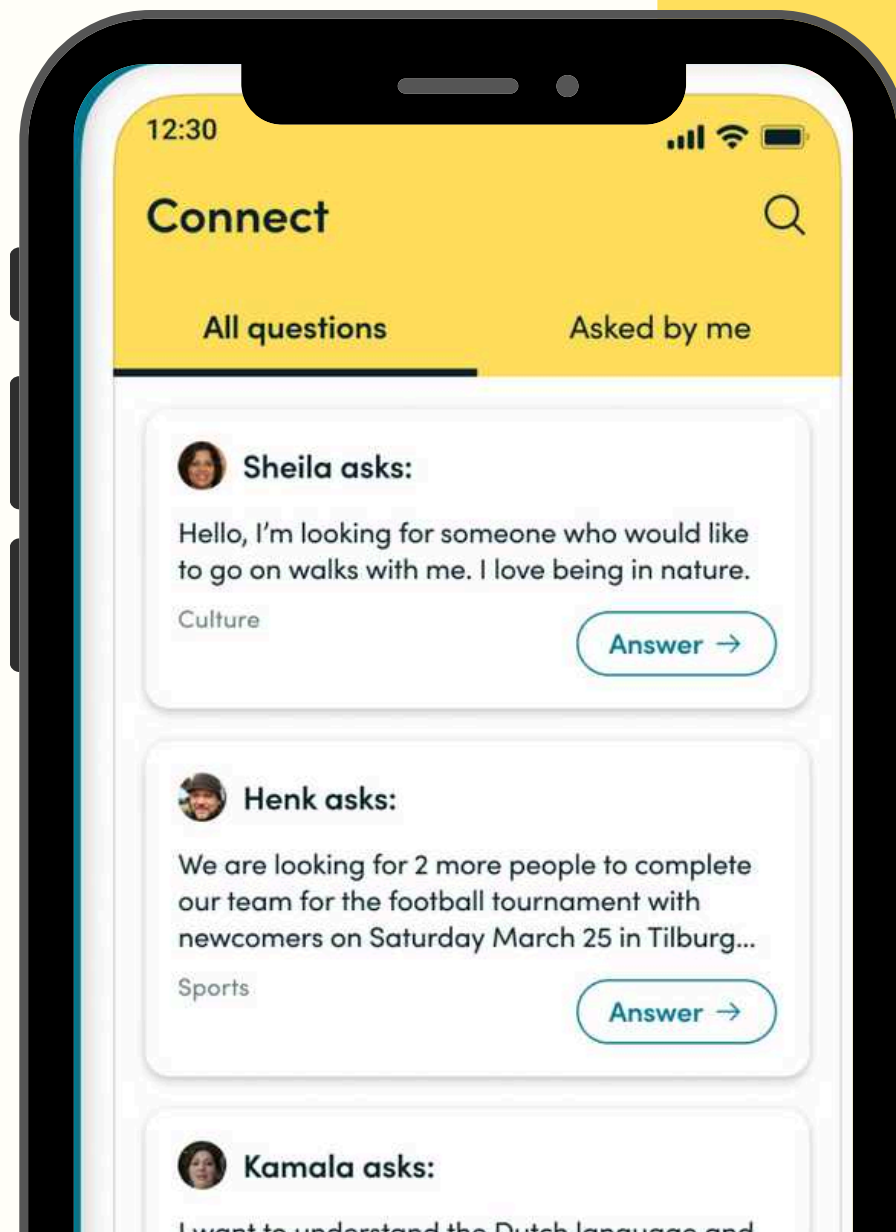
**Een connectie meten is één ding, maar meten en weten of een connectie van waarde is geweest is natuurlijk nog veel belangrijker.**

Om er zeker van te zijn dat de ontmoetingen van waarde zijn, blijven we onderzoek doen naar:

- Hoe een waardevolle ontmoeting eruit ziet, en
- Of gebruikers deze ontmoetingen via de app ervaren.

Onderzoek wees uit dat mensen voornamelijk waardevolle ontmoetingen ervaren bij: 1) leren van iets nieuws, 2) verbinding met anderen en 3) ontmoeten van nieuwe mensen.

Invulling van voornamelijk het voelen van verbinding zal verder onderzocht moeten worden. Daarnaast werd er weer bevestigd in deze vraaggesprekken dat het leren van de Nederlandse taal als erg waardevol wordt gezien door de nieuwkomer app gebruikers.





# Ontmoet: een waardevolle ontmoeting

In totaal 31 nieuwkomers dachten met ons mee over het vinden van een waardevolle verbinding. 79% van hen gaven aan dat ze via de chat met local (de huidige connect pagina) of middels de activiteiten van- en in Welcome app, een waardevolle ontmoeting hadden ervaren. Veel gebruikers die ons al langer kennen, gaven aan het te vinden als de koffie en lunch knop in de app terug komt. Die feedback nemen we mee in de doorontwikkeling van de connectie feature.

# 79%

**Van respondenten gaf aan  
een waardevolle ontmoeting  
te hebben gevonden via  
Welcome app**





# Ontmoet: Ashraf

**“Ik zie mezelf inmiddels als een local, als een “Dutchie”, en niet meer als een nieuwkomer. Ik sta nu aan die andere kant.”**



## Het verhaal van Ashraf

Ashraf kwam naar Nederland in 2015 en leerde Welcome app kennen toen we net begonnen waren met het initiatief (toen nog Blendin) en het concept bij verschillende nieuwkomers introduceerden om te kijken of er belangstelling voor was.

Ashraf begon aan een bachelor Toegepaste Psychologie en wilde daarnaast graag een bijbaan. Julius, de oprichter van Welcome app en ondernemer in hart en nieren, runde in die tijd ook PONG, een pingpongbar in Amsterdam. Ashraf kon bij PONG aan de slag en heeft daar 1,5 jaar gewerkt, tot zijn bachelor en baan niet meer te combineren waren.

Ashraf vertelt: “De app gaf me, naast dat het een handige tool was, ook het gevoel dat ik er echt bij hoorde en mezelf kon zijn tijdens de activiteiten en ontmoetingen. Dat was heel belangrijk, vooral in het begin.” Tegenwoordig gebruikt hij Welcome app zelf niet meer als nieuwkomer: “Ik zie mezelf inmiddels als een local, als een “Dutchie”, en niet meer als een nieuwkomer. Ik sta nu aan die andere kant”, zegt hij lachend.

Benieuwd naar zijn hele ervaring? Lees het [hier](#).



# De community

Naast ons platform, stimuleren we ook levendige community's in de steden die we bedienen. Deze community's verenigen nieuwkomers, de lokale bevolking en lokale organisaties om onze missie waar te maken: "Samen zorgen we ervoor dat alle nieuwkomers welkom zijn en zich thuis kunnen voelen." Zo slaan we een brug tussen wat er online en offline plaatsvindt.

Onze ambassadeurs zijn de ruggengraat van deze community en brengen oude en nieuwe inwoners bij elkaar. Dit doen ze o.a. door het organiseren van lokale evenementen.

**25** Actieve ambassadeurs

**50** Actieve vertegenwoordigers\*

\*Nieuwkomers die af en toe bijdragen aan de promotie of organisatie van events

**1.500** Bezoekers op 20 community events  
Gasten scoorden de events 8/10

**8/10** De gemiddelde beoordeling van de bezoekers

“

W! gave me the opportunity to volunteer, I enjoy attending events and helping with the organization. You create a cozy space for those people who want to be active.

- Adil, Almere

”





# Uitgelicht: Kick-off in Almere

Bij iedere nieuwe gemeente starten we met een kick-off evenement. Tijdens dit evenement komen nieuwkomers, locals en organisaties bij elkaar en leren zij elkaar en Welcome app kennen.

Op 28 april waren in Almere samen te gast in de Kunstlinie. In totaal 252 bezoekers kwamen naar het event. 76 van die bezoekers gaven feedback:

**9,6**  
Tevredenheidsscore  
van de bezoekers

Bezoekers gaven aan graag meer van dit soort events te zien, waar ook andere culturen worden vertegenwoordigd.



**“Thank you  
for  
everything!”**

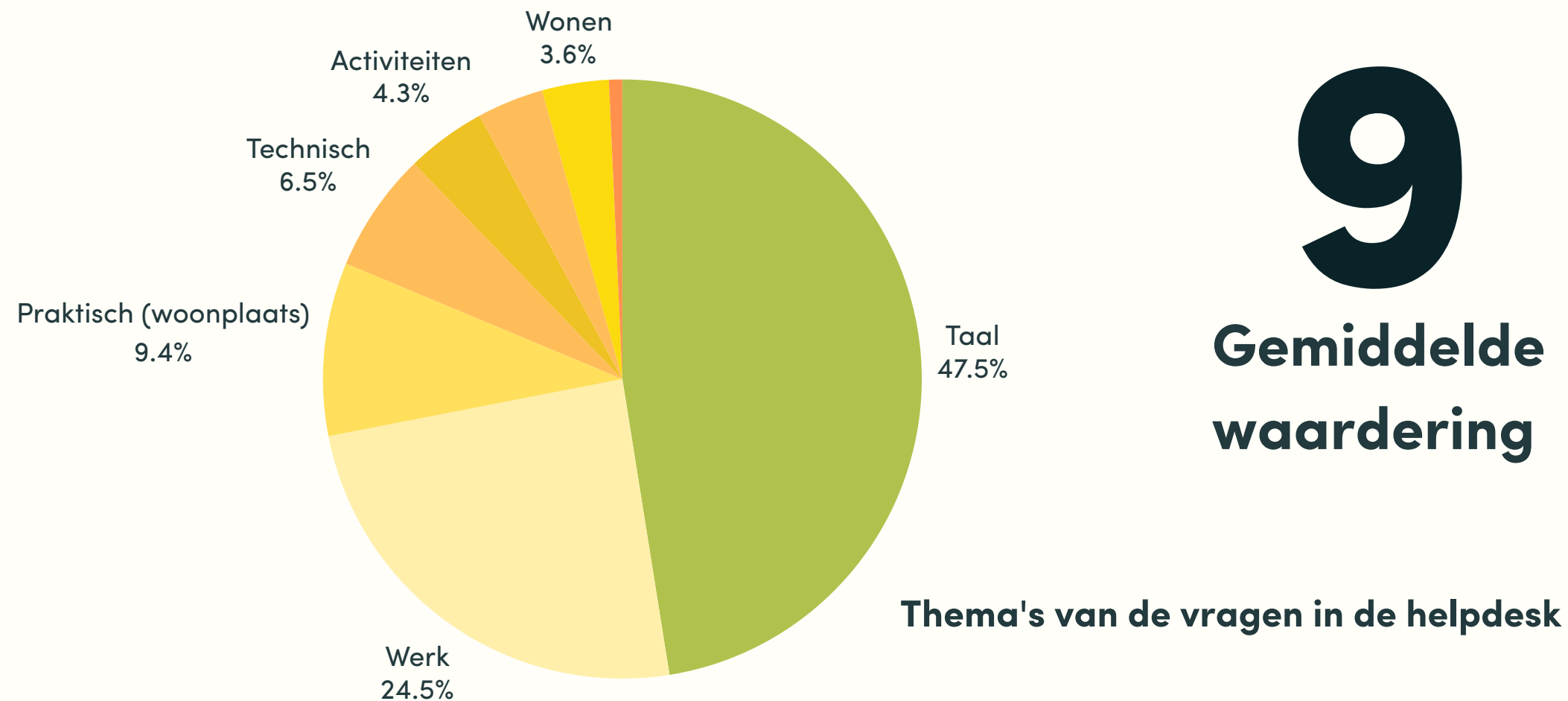


# Vraag: onze helpdesk

Op de helpdesk kunnen onze gebruikers terecht met vragen over de app, content in de app, maar ook hun vragen stellen over hun situatie in Nederland.

40 gebruikers gaven ons feedback over de kwaliteit van onze helpdesk middels vragen in de helpdesk zelf. Zij waardeerden de dienst met gemiddeld een 9.

Verder werden er 150 vragen door nieuwkomers vastgelegd op thema. De verdeling hiervan wordt in de taartdiagram weergegeven. De meeste vragen werden gesteld door gebruikers in partnergemeenten.



**“You are the only people who cared to help me since I arrived to the Netherlands.”**

**- Mohammed, Amsterdam**





# Weet: de nieuwe informatiepagina's

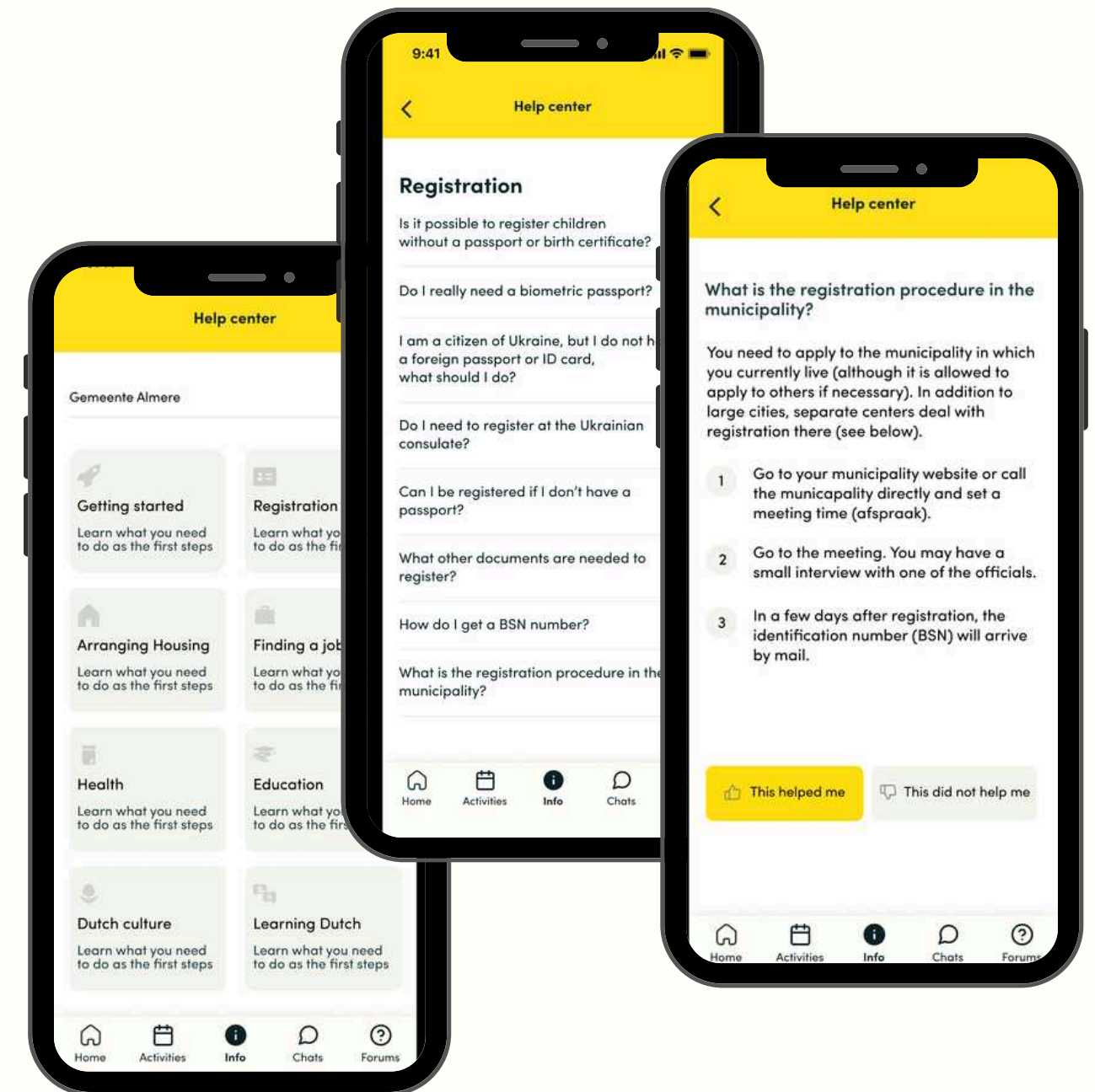
Betrouwbare informatievoorziening voor nieuwkomers is van cruciaal belang omdat het hen helpt bij het integreren in de samenleving en het opbouwen van een nieuw leven. Duidelijke en nauwkeurige informatie over rechten, plichten, en beschikbare hulpbronnen kan hen ondersteunen bij het vinden van huisvesting, werk, en onderwijs. Bovendien helpt het hen om toegang te krijgen tot medische zorg en juridische bijstand. Betrouwbare informatie voorkomt misverstanden en kwetsbaarheden die kunnen ontstaan door desinformatie, en draagt bij aan hun welzijn en veiligheid. De gesprekken met nieuwkomers bevestigen de continue behoefte aan een centrale plek voor lokale, betrouwbare en betekenisvolle informatie.

Op basis van feedback van onze gebruikers, zijn we aan de slag gegaan met een nieuwe feature: de informatiepagina.

Gezamenlijk bepalen we welke thema's, vragen en informatie het meest relevant zijn voor de nieuwkomers in de gemeente. Het zal in samenspraak zijn met de gemeente, partners en nieuwkomers zelf.

## De informatiepagina:

- Is in eigen taal beschikbaar;
- Weergeeft nationale en lokale informatie;
- Is in begrijpelijke taal beschreven worden (geen jargon);
- Is up-to-date;
- Is relevant - het heeft betrekking op jouw leven.





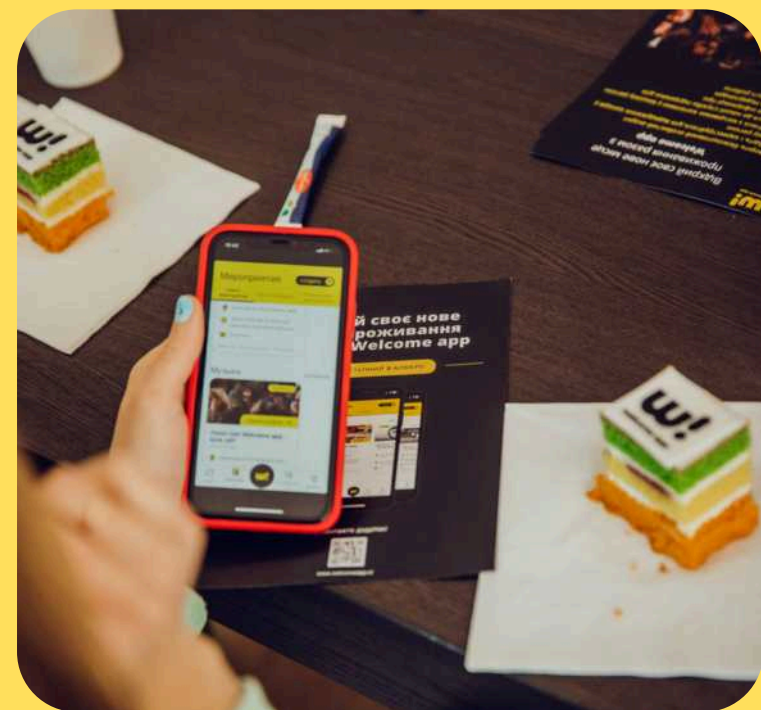
**"The most important part is that Welcome app provides a comfortable and safe area.**

**To share your interest, to talk with someone, to meet people.**

Because if you try to do it by yourself you can get stuck because you meet rude people. But in the Welcome app you meet people that are really interested to get to know you. It's like a comfort zone for anyone that want to socialize and integrate. A safe space."











# Inzichten & lessen





# Geleerde lessen

## Houd het simpel

Als team vinden we heel veel interessant, maar niet alles is relevant. Hoe simpeler de datacollectie, hoe meer focus we kunnen aanbrengen in hetgeen wat we observeren en leren. Hiermee houden we het werk behapbaar, en ook zo tastbaar mogelijk.

## Pas instrument aan per stakeholder

Hoe we impact meten moet afgestemd worden op de stakeholder in kwestie. Niet iedereen heeft zin in-, tijd voor- of toegang tot het invullen van een enquête bijvoorbeeld. Ontmoet de persoon waar je ze toch al spreekt of ziet, en pas het instrument aan aan de situatie, terwijl je vooringenomendheid minimaliseert.

## Integreer impact in de operatie

Door impact meten te vervlechten in de processen die al bestaan, levert het minder extra werk op voor het team en zorgen we ervoor dat er structureel nieuwe inzichten worden opgehaald. “Impact meten is altijd belangrijk, maar nooit urgent.”

## Impact versus product vragen

Om goede impact interviews te doen is het belangrijk om de rol van de app te bespreken, maar weg te blijven van het ophalen van technische feedback. Het interview krijgt een heel andere insteek zodra de focus daarop komt te liggen. Het is belangrijk om voor beide aparte instrumenten in te richten.



# Intenties 2024

## Gecentreerde dataset

In het aankomende jaar zullen we werken aan een duidelijk overzicht van onze bestaande data. We zullen werken aan een gecentraliseerde plek, waar data terecht komt en waarvan inzichten en analyses gemaakt kunnen worden. Idealiter hebben we eind 2024 data dashboards waarmee op project niveau en organisatie niveau inzicht krijgen en kunnen sturen op onze impact.

## Impact raamwerk

Met de lessen van de afgelopen jaren, zijn we begonnen aan het bijwerken van onze verandertheorie en impact raamwerk. De verandertheorie vormt de basis met enkele kleine aanpassingen in reikwijdte en het raamwerk zal meer gericht zijn op continue monitoring in plaats van adhoc metingen.

## Geïntegreerde rapportages

In de toekomst heeft Welcome app als doel om een rapport te schrijven waarin zowel bedrijfsvoering- als impactresultaten bij elkaar komen. De richting en ontwikkeling van de bedrijfsvoering heeft direct invloed op de impact die we kunnen maken voor de nieuwkomers. Door die twee verslagen bij elkaar te voegen, zal het duidelijk worden hoe die verhouding ligt.

## Impact op het ecosysteem

Ook in 2023 hebben we impact gemaakt op het ecosysteem van organisaties die nieuwkomers ondersteunen: van gemeenten, tot welzijnsorganisaties en verenigingen. Welke impact dat precies is, hebben we in dit verslag en in de metingen nog niet meegenomen. Vanaf 2024 zullen we stappen ondernemen om ook deze impact meer in kaart te brengen.



# Ontmoet: Rada



## Het verhaal van Rada

Dit is Rada, een gepassioneerde kok die zich inzet voor verbinding via eten. Ze verhuisde in 2015 naar Nederland en richtte zich op integratie door onderwijs en koken. Rada behaalde haar bachelor in Engels en ontdekte al snel dat koken een krachtige manier was om de Nederlandse samenleving te leren kennen.

Rada deelde de Syrische keuken via workshops en bijeenkomsten in moskeeën en kerken en lanceerde een website met haar recepten. Tijdens de COVID-pandemie begon ze een Instagram-account genaamd "Syrian Foodie", om online verbinding te maken en haar passie voor koken te delen.

Ze raakte betrokken bij een merkvideo voor Welcome app, hoewel ze eerder vooral Facebookgroepen en kranten gebruikte om contacten te leggen. Ze beschrijft Welcome app als een nuttige tool voor nieuwkomers.

Benieuwd naar haar verhaal en haar eigen recept? Lees het [hier](#).



# Nawoord van Julius

## "Één ontmoeting kan van zoveel waarde zijn."

Wat ben ik trots wat we in het afgelopen jaren hebben bereikt, om zo veel mogelijk van deze waardevolle ontmoetingen te faciliteren.

Eerst als Blendin, waarin de connectie tussen nieuwkomers en locals centraal stonden. Daarna, naarmate de organisatie groeide en Welcome app naar Nederland kwam, ook de ontmoetingen tussen organisaties en nieuwkomers.

Met het ombouwen van de app in Mendix zijn we nog een nieuwe kant op gegaan in het afgelopen jaar: connecties tussen nieuwkomers zijn nu ook beschikbaar op het platform middels de nieuwe 'Connect' feature, en daarnaast wordt er waardevolle informatie aangeboden.

Zo faciliteren we connecties op allerlei niveaus. Met heel veel vertrouwen en nieuwsgierigheid kijk ik uit naar het jaar 2024, waarin ik zelf niet langer meer dagelijkse mee werk in en aan de organisatie.

Ik heb er zin in om te zien hoe het team dit komende jaar nóg meer impact mag gaan maken. Aan het team en de motivatie zal het niet liggen!"





“

“I have found many **activities** in the municipality, and also found **inspiring** people to work with to plan and create **activities.**”

“**New people**, who ask me do you want to do something like a volunteer “

“Having activities that match my **interests**”

“Thank you for a lot of efforts people do to make Welcome app better as well as a life of every **newcomers!**”

“If there are interesting **events**, then there are interesting people who need it. I need to learn something new”

”



## Fondsen

Dit jaar zijn we de fondsen die ons gesteund hebben wederom enorm dankbaar. Door de financiële steun van deze partijen hebben wij de tijd en ruimte gehad om onze propositie voor gemeenten verder te testen en te ontwikkelen. De fondsen die ons in 2022 gesteund hebben zijn:



## Samenwerkingspartners

De impact die we bereiken is alleen mogelijk door de samenwerking met vele partners. Dank voor jullie steun en vertrouwen! Op nog veel meer impact samen. Een greep van onze geweldige partners:





# Disclaimer

Welcome app is in het monitoren en evalueren van de impact en het schrijven van dit verslag ondersteund door Narrate, een impact management bureau, om de kwaliteit van onze strategie en uitvoer te waarborgen. We hebben samen ons best gedaan om een zo zuiver mogelijk weergave te presenteren van de impact van Welcome app.

Bij het opstellen van dit rapport heeft Welcome app te goeder trouw vertrouwd op informatie die door anderen is verstrekt, zoals vermeld in het rapport. Welcome app is er van uitgegaan dat de verstrekte informatie correct is en noch Welcome app, noch Narrate of hun respectieve medewerkers zijn verantwoordelijk voor de juistheid of volledigheid van dergelijke informatie. Welcome app en Narrate hebben inspanningen geleverd om de nauwkeurigheid van het rapport te valideren en verifiëren. Echter, geen van beide partijen of hun respectieve medewerkers kunnen verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor enige inhoud die in dit rapport is gepubliceerd of voor schade die hieruit voortvloeit.

## Hergebruik en citatie

Het is de bedoeling dat dit rapport in zijn totaliteit gelezen wordt. We hebben het recht om dit rapport aan te passen, updaten, of aanvullen, gebaseerd op aanvullende informatie, documentatie en/of bewijs. De resultaten van dit rapport zijn onderhevig aan de specifieke systeemgrenzen, aannames en beperkingen van de beoordeling, en zijn mogelijk niet van toepassing op alle scenario's of contexten. Door dit rapport te lezen en de inhoud op enige wijze te gebruiken, erkent u dat dit op eigen verantwoordelijkheid is. Indien een derde partij gebruik maakt van, vertrouwt op, of beslissingen neemt op basis van dit rapport, is die derde partij zelf volledig verantwoordelijk voor dat gebruik, dat vertrouwen of die beslissingen.

## Feedback

Om meer informatie te ontvangen over Welcome app, of om feedback te geven op dit rapport, stuur een email naar [info@welcomeapp.nl](mailto:info@welcomeapp.nl). We staan open voor feedback en ideeën en kijken ernaar uit om hierover in gesprek te gaan.



“ Hartelijk dank!

Nog 1 vraag aan jou:

Wanneer voel jij je thuis?

Laat het me weten!

”



**Loes Ansems**

Head of Operations & Impact

loes@welcomeapp.nl

