

Welcome app Jaarverslag 2023



Bouwen aan bruggen en betekenisvolle verbindingen



Betekenisvolle verbindingen

In 2023 zagen we veel waardevolle connecties ontstaan via Welcome app en we zijn trots deze hier te presenteren. Nieuwkomers leerden buurtgenoten kennen, vonden sportactiviteiten, vrijwilligerswerk of een baan. Deze verbindingen zijn niet alleen waardevol voor de persoon zelf, maar verrijken ook letterlijk onze maatschappij: onderzoek toont aan dat als nieuwkomers snel aan het werk gaan, ze Nederlandse economie miljarden kunnen opleveren.*

Lokale impact

De positieve impact van integratie wordt lokaal gevoeld, waarbij gemeenten een cruciale rol spelen. Welcome app werkt precies daar waar het nodig is, samen met maatschappelijke organisaties, lokale partners en gemeenten om sociaal kapitaal te versterken en integratie te versnellen.

Doorontwikkeling

Centraal bij de invulling van onze sociale missie is ons platform. In 2023 besloten we het volledig te herbouwen voor toekomstige groei en impact. Dit proces kende uitdagingen, maar met ons in-house productteam, inclusief collega's met een nieuwkomer achtergrond, kunnen we continu ontwikkelen op basis van feedback van gebruikers, klanten en stakeholders.

*Klik [hier](#) voor het onderzoek

Innovatie en technologie

Ons doel is om met toegankelijke digitale dienstverlening bij te dragen aan zelfregie, door nieuwkomers zelf het gereedschap in handen te geven om de weg te vinden in hun nieuwe thuisland. Dit doen we door elke dag te luisteren, leren en te blijven innoveren dankzij de low-code technologie van ons nieuwe platform, door gebruik te maken van bestaande en nieuwe tools en ontwikkelingen zoals AI voor spraakherkenning en persoonlijke dienstverlening.

Offline activiteiten

Naast ons platform zijn we ook offline volop actief. Tijdens lokale evenementen brengen we, samen met onze ambassadeurs en vrijwilligers, mensen samen en bouwen we bruggen tussen nieuwkomers en buurtgenoten. Dit leidde in 2023 tot mooie verbindingen in onze partnergemeenten Almere, Dordrecht, Leiden, Tilburg en Venlo.

Blik op de toekomst

Migratie blijft een belangrijk onderwerp op de politieke agenda en in het publieke debat, zowel in Nederland als internationaal. In deze context is de missie van Welcome app relevanter dan ooit. Daarom blijven we ook in 2024, samen met onze partners en nieuwkomers, elke dag bouwen aan een inclusief Nederland.

Christina Hiemstra

CEO



INHOUD

<u>4</u>	Missie en strategie
<u>5</u>	Onze reis tot nu toe
<u>6</u>	2023 in cijfers
<u>10</u>	Product
<u>14</u>	Activiteiten
<u>20</u>	Merk & marketing
<u>23</u>	Organisatie
<u>28</u>	Partners
<u>29</u>	Financiën
<u>30</u>	2024 vooruitblik



MISSIE

Samen zorgen we ervoor dat alle nieuwkomers welkom zijn en zich thuis kunnen voelen.



STRATEGIE

Welcome app maakt relevante informatie, activiteiten en connecties toegankelijk en speelt hierbij een faciliterende rol. Zelfregie is een belangrijk uitgangspunt; nieuwkomers kunnen zelf aan de slag op het platform. Onze focus ligt op een optimale gebruikerservaring en ondersteuning bij het navigeren van het opbouwen van een leven in Nederland. Welcome app is een schaalbare oplossing die per gemeente wordt geïmplementeerd om zo lokale impact te waarborgen.

Onze reis tot nu toe



2023 in cijfers: organisatiedoelstellingen

	Thema	Streven	Resultaat
	Bouw een duurzaam business model	9 partnergemeenten	5 gemeenten
	Groei in gebruik per gemeente	70% van de geselecteerde doelgroep nieuwkomers is maandelijks actief per gemeente	59%
	Lever de beste service in de markt	Reactiesnelheid op de helpdesk is minder dan 1 uur Tevredenheidsscore van gebruikers is 7+	ca. 1 uur 7,5 tevredenheid
	Significante groei in outputs	10.000 connecties gefaciliteerd middels Welcome app	9.201 connecties
	"Connecting what matters"	4/5 van de gemaakte connecties worden als waardevol ervaren	Nog niet op schaal gemeten

2023 in cijfers: impact

7,5

Tevredenheidsscore
namens de app
gebruikers

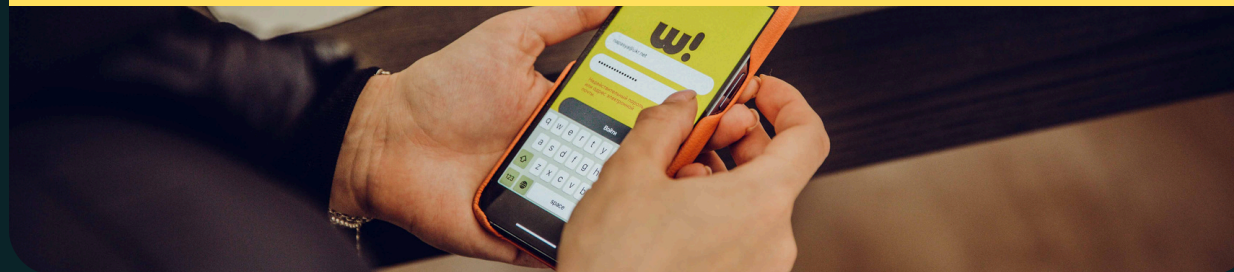


7.824 Actieve nieuwkomers op de app

5.216 Activiteiten geboekt

506 Actieve organisaties op de app

→ Zie het uitgebreide impact verslag voor een
verdieping op de impact in 2023



5 Samenwerkingen
met gemeenten



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



9.201
verbindingen
gemaakt



Довідк
програ
Welcom
Виникли проблеми
Не соромтеся запит
допомогти!

2023 in cijfers: gebruikerstevredenheid

Door middel van vragenlijsten meten wij de tevredenheid van onze gebruikers. We meten de tevredenheid over de app als geheel en over specifieke functionaliteiten. Een verdieping van deze data is te vinden in het volledige impact verslag 2023.



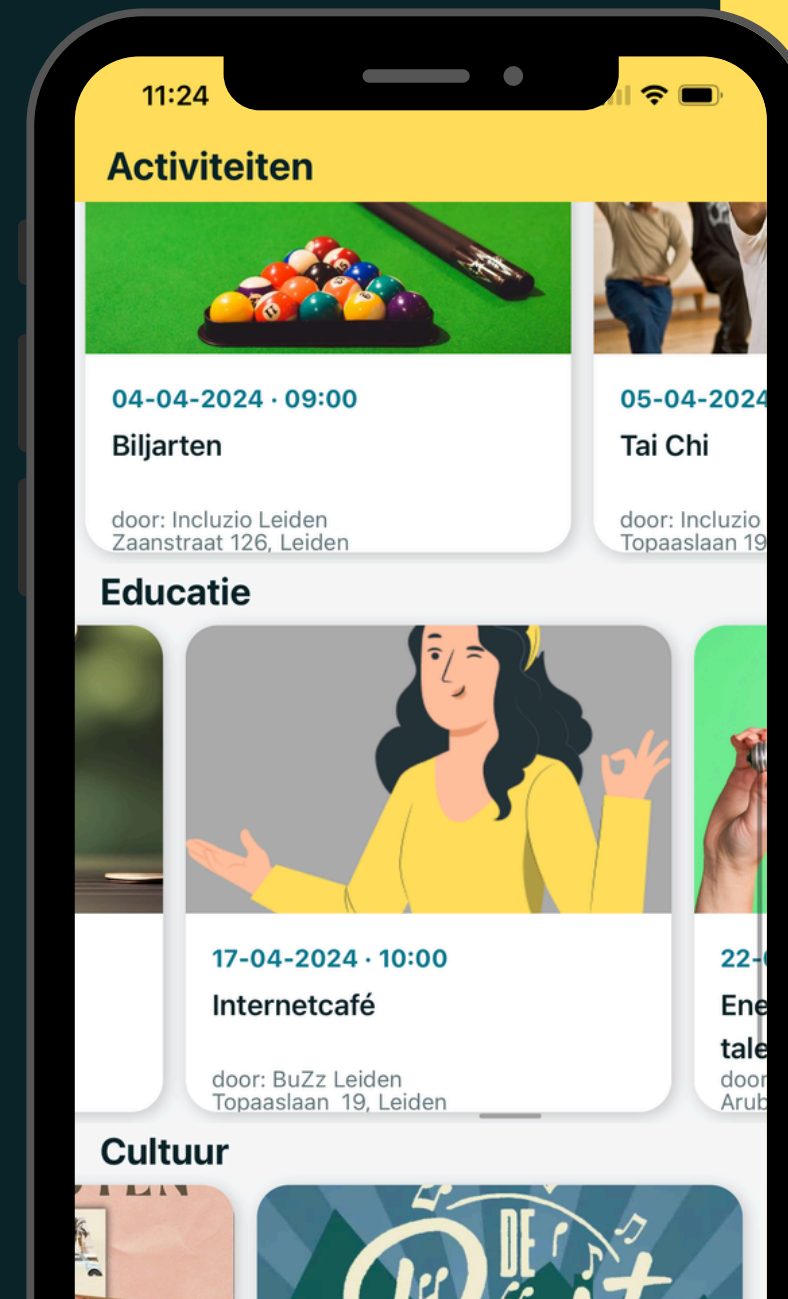
Van de doelgroep per gemeente actief*

*Actieve gebruikers zijn mensen die de app hebben gedownload en een van de features hebben gebruikt. We bepalen samen met de gemeente de doelgroep en vervolgens het streefpercentage.

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

Feedback over app features:

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



7,5 Gemiddelde tevredenheid

In 2022 was de gemiddelde tevredenheid een 6,9. Dat betekent dat in 2023 de tevredenheid met 8,6% is gestegen.

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



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



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



Uitgelicht: impact volgens gebruikers

“ "Is er iets veranderd in je leven sinds het downloaden van de app?"

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

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

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

”



De grootste verandering die Welcome app volgens gebruikers brengt, is het laagdrempelig toegankelijk maken van kansen en ontmoetingen in de eigen taal. Dit maakt een nieuw leven makkelijker en leuker.



De grootste aanpassingen:

- Navigatie: waar voorheen alle hoofdfunctionaliteiten te vinden waren op de hoofdpagina, hebben ze in de nieuwe app een apart 'tabblad' gekregen.
- Chat: waar voorheen alleen buurtbewoners vragen konden beantwoorden kunnen nu alle gebruikers op elkaar reageren. Dit stimuleert breder lokaal contact.
- Informatiepagina: gelanceerd als nieuwe functionaliteit waar gebruikers nationale en - in een aantal gemeenten, lokale - informatie kunnen vinden.

Verbetering in gebruikerservaring

We besloten daarom om in te zetten op een nieuwe app. In 2023 bereidden we ons voor op een verbetering op de gebruikerservaring, voor het nieuwe platform. We bouwden hiervoor verder op een expert review van KPN, onze eigen gebruikersonderzoeken en designs van Koos Service Design.

Onderhoud & reparatie

Binnen het Product team lag de focus voornamelijk op het onderhouden en verbeteren van bestaande functionaliteiten en het repareren van 'bugs' in de app. Samen met het team van onze dienstverlener in Oekraïne streefden we naar een optimale gebruikerservaring. De code waarop het platform oorspronkelijk gebouwd was bleek echter zo complex, dat verdere doorontwikkeling moeilijk was.

Product: keuze voor low-code



Samen met onze partner Blue Green Solutions ontwikkelden we in 2023 gedurende 4,5 maand de nieuwe Welcome app op het low-code Mendix platform.

De voordelen van low-code

Het Mendix platform stelt ontwikkelaars in staat om sneller applicaties te bouwen, o.a. door het gebruik van verschillende kant-en-klare onderdelen. Dit stelt Welcome app in staat om sneller in te spelen op de feedback, behoeften van onze doelgroep en ontwikkelingen in het migratielandschap, door:

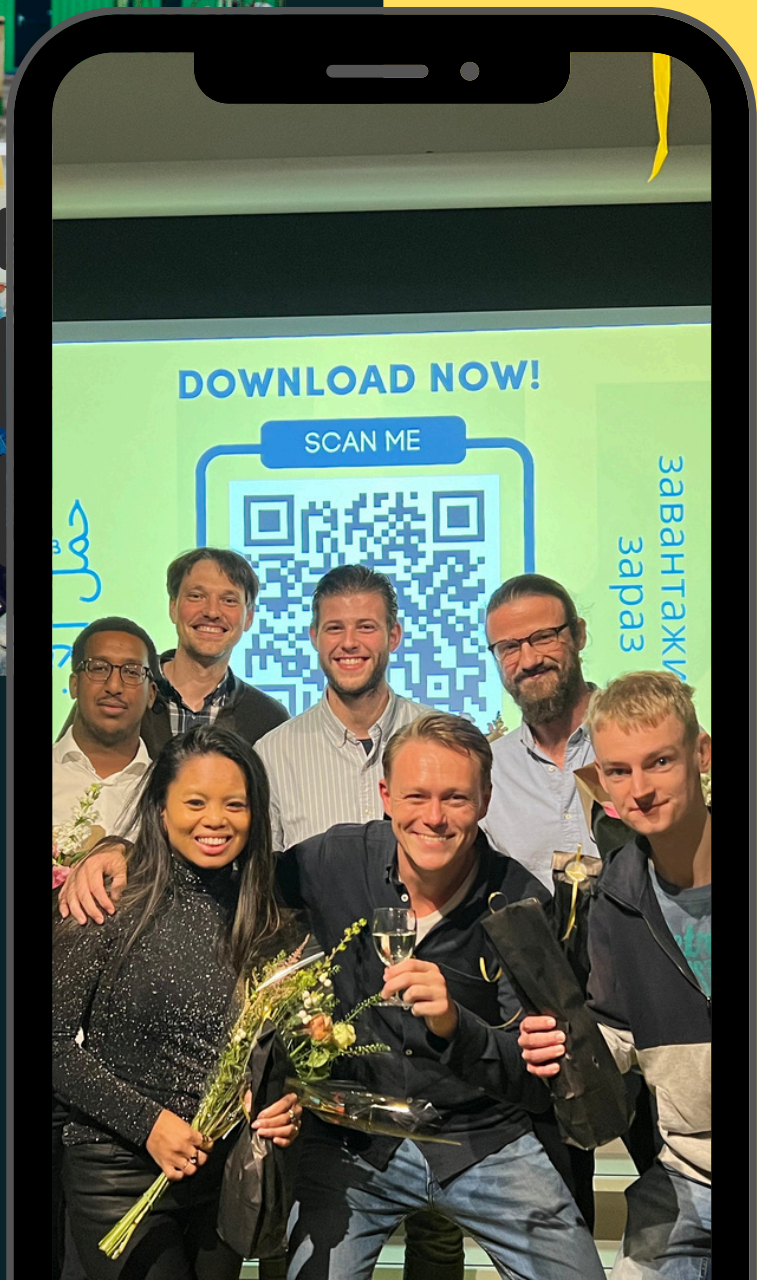
- Snellere ontwikkeling dan regulier app architectuur (React JS / React Native);
- Kant-en-klare beschikbaarheid onderdelen (bouwblokken);
- Beter en sneller kunnen experimenteren met nieuwe ideeën;
- Samenwerking met Motopp om nieuwkomers op te leiden als in-house ontwikkelaars.

Scherpe keuzes

Bij het herbouwen van het platform op Mendix hebben we scherpe keuzes moeten maken. Dit betekent dat niet alle features die in de eerste versie zaten ook gelijk in de nieuwe app zitten. Deze worden in 2024 alsnog gerealiseerd.



Product: migratie naar nieuwe app



Gebruikers motiveren om over te stappen

Een volledig nieuwe app betekende ook: alle gebruikers moesten overstappen. Dat moest allemaal handmatig. Om deze digitale migratie te stimuleren zetten we een grote campagne op, met onder meer:

- In-app en email notificaties, met een stappenplan en countdown;
- Piece-of-Cake weken voor organisaties, waarin het nieuwe web portaal voor organisaties werd uitgelegd;
- Belweken met telefonisch contact met organisaties en andere partners om de voordelen van de nieuwe app uit te leggen;
- Lokale evenementen met uitleg over de app;
- Welcome app in de Klas activiteiten op opvanglocaties en tijdens inburgeringsbijeenkomsten, met uitleg over de app.

Op 25 oktober 2023 ging de nieuwe app live in de Apple App Store en Google Play Store. Dit vierden we groots op ons kantoor, samen met onze familie, vrienden en partners.



We vragen actief feedback uit bij onze gebruikers op de app. De feedback gaat niet alleen over Welcome app zelf, maar ook de informatie en activiteiten die worden aangeboden. Deze feedback koppelen wij weer geanonimiseerd terug naar organisaties en gemeenten.



We leren van de vragen die worden gesteld in de community chat en in de support chat. De inhoudelijke vragen geven ons focus in de informatie en activiteiten die we aanbieden op de app. De technische vragen geven ons een duidelijk beeld over welke flows verbeterd en versimpeld moeten worden.



We kijken naar de data in de app en sturen hierop voor doorontwikkeling. Waar klikken mensen het vaakst op? Welke activiteiten zijn favoriet? Welke informatie wordt als het meest zinvol ervaren? We besteden extra veel aandacht aan de werkende factoren en kijken kritisch naar de onderdelen van de app waar gebruikers juist géén waarde uithalen.



Door de directe feedback, het klikgedrag en de vragen die worden gesteld te combineren brengen we als Welcome app een duidelijke focus aan in ons werk. Door deze feedback te delen met de gemeente en community of practice verhogen we gezamenlijk de kwaliteit van ons werk.

Activiteiten: projecten

Lokale aanpak

In 2023 bouwden we verder op onze gemeente-voor-gemeente groeistrategie, met aandacht voor de spreiding over grotere gemeenten om vooruitgang te waarborgen en kleinere gemeenten om onze inclusie te vergroten. De implementatie van Welcome app is opgebouwd uit verschillende fases om effectief alle maatschappelijke organisaties te betrekken en te bouwen aan een sterke lokale gemeenschap. We houden nauw contact met onze gebruikers en gebruiken inzichten in onze app data om bij te sturen in onze aanpak. Zo kunnen we (lokale) impact garanderen. We bereiken nieuwkomers, organisaties en buurtgenoten via off- en online kanalen, vaste contactmomenten, sleutelfiguren en netwerken van de gemeenten. In 2023 waren we actief in Almere, Dordrecht, Leiden, Tilburg en Venlo.

Implementatie

Implementatie doen we niet alleen. Overal waar we werken, werken we nauw samen met maatschappelijke partners rondom de opvang van Oekraïense nieuwkomers, asielzoekerscentra (azc) en inburgeringsroutes. Zo vergroten we samen onze de impact onder de doelgroep.



Activiteiten: projecten

Almere



Sinds begin 2023 is Welcome app actief voor de doelgroep Oekraïners. Almere vangt zo'n 1,700 Oekraïense nieuwkomers op, verspreid over locaties in de hele stad. Samen met de gemeente en vele verschillende maatschappelijke organisaties zorgen we voor de basisvoorzieningen en een warme gemeenschap waarin men zich kan ontwikkelen en integreren. In april vierden we de samenwerking met alle partners in de Kunstlinie. In september 2023 verbreedden we onze samenwerking en zetten we ons ook in voor de bewoners en statushouders van het azc.

Dordrecht



Vanaf 2022 zetten we ons in voor ruim 900 Oekraïners verspreid over 2 opvanglocaties in Dordrecht, en motiveren we zo veel mogelijk Dordtse organisaties om hun aanbod op Welcome app te plaatsen. Samen met onze partner Dordt voor Oekraïne hebben we mooie impact mogen maken, door het organiseren van vele community events en het begeleiden van deze Oekraïners naar het reguliere aanbod in de stad. In september 2023 gingen we ook aan de slag voor de 500 statushouders in de inburgering in Dordrecht. We zijn trots op de samenwerking met o.a. de Sociale Dienst, NewBees, TopTaal, DaVinci College, Sagenn, VluchtelingenWerk en de FutureClub.

Leiden



De samenwerking met de gemeente Leiden startte in september 2022 en werd in het jaar 2023 doorgezet. Tussen september 2022 en juni 2023 nam de gemeente zelf de leiding over het activeren van organisaties en het bereiken van de doelgroep statushouders in de gemeente. In de loop van 2023 werd de activatie van Welcome app zelf ingezet, en werkte we nauw samen met het team inburgering, de uitvoerders en onze ambassadeurs. In oktober 2023 werden we ook actief voor de Oekraïense nieuwkomers in de gemeente. We zijn trots op de lokale impact die we mogen maken in Leiden.

Tilburg



Begin 2022 ging gemeente Tilburg als eerste gemeente een samenwerking aan met Welcome app. We vervulden een rol op een tussenvoorziening voor statushouders die in oktober 2022 sloot. We maakten een doorstart in Tilburg voor een doelgroep van 600 Oekraïners in 2022 en deze samenwerking zette zich voort in 2023. Toen de pilot met de gemeente Tilburg en ContourdeTwern afliep, werd er besloten een pauze op de samenwerking in te lassen. We hopen in de toekomst weer terug naar Tilburg te gaan.

Venlo



Sinds april 2022 is Welcome app er voor alle (500) Oekraïense nieuwkomers die worden opgevangen in Venlo. We hebben onwijs veel kennis verzameld die we mee kunnen nemen naar alle verschillende gemeentes. Waar het jaar 2022 nog ging over de eerste landing en het voorzien van de basisbehoeften, kwam er in 2023 al meer ruimte voor het lange termijn denken. We zijn ontzettend dankbaar voor de samenwerking met RefugeeTeam, Wasbeer&Pauw, Leger Des Heils en natuurlijk de gemeente Venlo op dit project.

Wie wordt onze volgende gemeente?

De nieuwe Wet inburgering die per 1 januari 2022 in werking is getreden biedt grote kansen, maar vraagt ook veel van de gemeenten. Het systeem moet namelijk gaan leiden tot snellere en duurzame integratie. Welcome app ontzorgt de gemeenten hierbij volledig, met het digitaliseren en centraliseren van het aanbod van activiteiten en relevante informatie. Zo maken wij de informatie lokaal overzichtelijk en toegankelijk. Ook brengen wij partijen samen, om lokaal integratieaanbod te bundelen. Hierdoor krijgen nieuwkomers weer eigenaarschap over hun eigen integratieproces en versnellen we de gehele integratieketen.

Activiteiten: Welcome app in de klas

Tijdens taal- en inburgeringslessen en op opvanglocaties leren nieuwkomers de 4 functionaliteiten van Welcome app te gebruiken en in te zetten voor hun integratieroute. In een interactieve training en aan de hand van hun eigen interesses leren nieuwkomers, coaches en docenten Welcome app kennen. Aan de hand van de pilots die wij hebben gedraaid in verschillende steden over het integreren van Welcome app tijdens deze lesmomenten concluderen we dat een kennismaking met Welcome app als nuttig en efficiënt wordt ervaren.

22 Welcome app in de Klas-sessies

264 Downloads door nieuwkomers tijdens Welcome app in de Klas



Activiteiten: community building

Naast ons platform, stimuleren we ook het ontstaan van levendige gemeenschappen in de gemeente waar we actief zijn. Deze 'communities' brengen nieuwkomers, de lokale bevolking en lokale organisaties samen rondom onze gedeelde missie: "Samen zorgen we ervoor dat alle nieuwkomers welkom zijn en zich thuis kunnen voelen." Zo verbinden we wat er online en offline plaatsvindt.

Onze ambassadeurs, lokale vrijwilligers, zijn de ruggengraat van deze gemeenschap en brengen oude en nieuwe inwoners bij elkaar. Dit doen ze onder meer door het organiseren van lokale evenementen.

8/10 De gemiddelde beoordeling van de bezoekers

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

“

“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 2023 waren in Almere samen te gast in de Kunstlinie. In totaal kwamen 252 bezoekers 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!”**



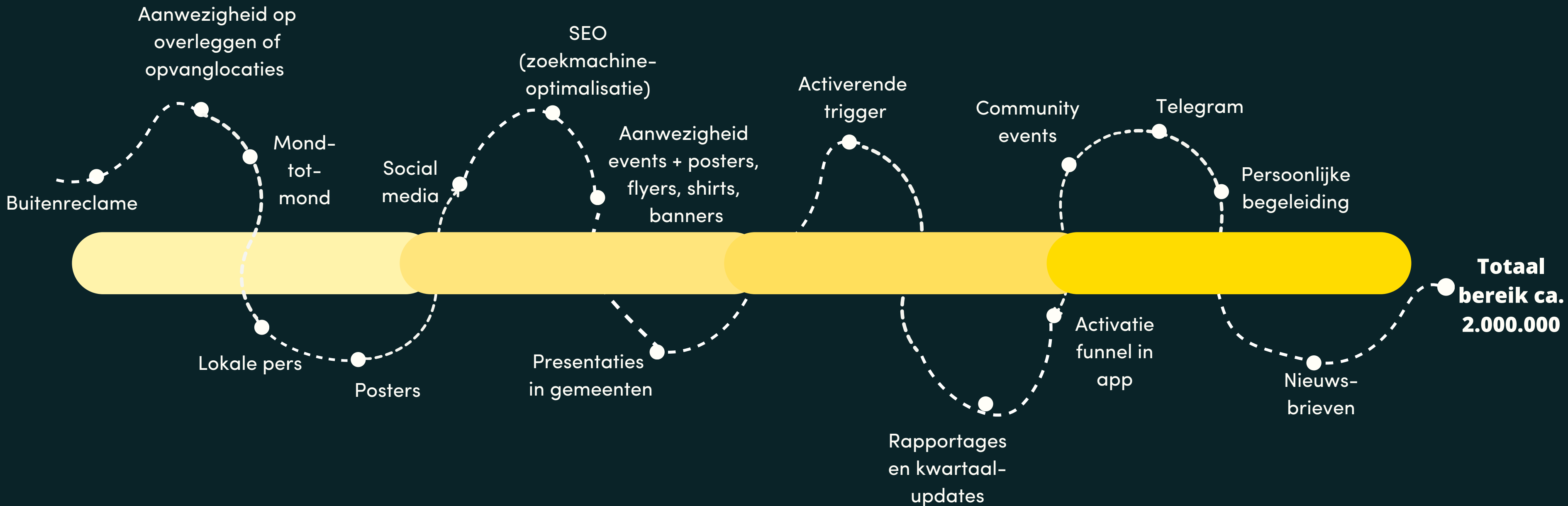


w!
welcome app



Merk & marketing: middelen

We bereiken nieuwkomers, locals en organisaties met een mix van verschillende middelen op verschillende kanalen, die we online en offline inzetten. De content passen we aan op de doelgroep zelf.



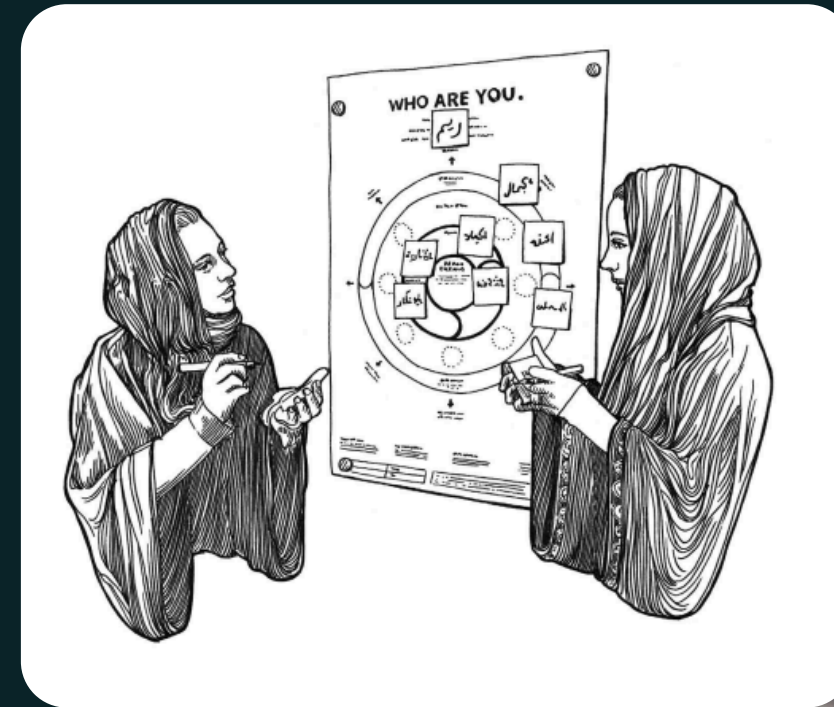
Merk & marketing: merkrichtlijnen

Bouwen aan een consistent merk

In de eerste helft van 2023 hebben we intern tijdens verschillende werksessies aan ons merk gewerkt. Zo zorgen we voor een consistent en sterk merk, waarin de kern van ons werk, de visuele en verbale identiteit, en de belangrijkste interactiepunten met de doelgroepen worden uitgesplitst.

Merkrichtlijnen

Dankzij deze sessies zit het gehele team op één lijn. Uit deze sessies zijn onder andere onze merkbeloften en de formulering van onze missie en visie voortgekomen, die vervolgens uitgebreid bij onze doelgroep en partners zijn getest.



Merk & marketing: campagne

In 2023 hebben we de naamsbekendheid omgebogen naar een nieuwe, aangepaste kijk op wat Welcome app nu is. In 2022 zijn we gestart met de nieuwe (gemeente)propositie, maar bij gebrek aan capaciteit op marketing en communicatiegebied, waren onze doelgroepen hier nog niet helemaal in meegenomen. De meeste mensen dachten nog steeds dat onze belangrijkste focus is om 1:1 nieuwkomers en locals met elkaar te verbinden, terwijl we inmiddels zijn uitgegroeid tot een verbindend platform voor gemeenten, nieuwkomers, organisaties en buurgenoten.

Tijdens de campagne #connectingwhatmatters lieten we zien wat het platform biedt en dat live gingen in inmiddels de vijfde gemeente: Almere in deze vorm. We riepen connecties op om ons te linken aan een potentiële zesde gemeente.

De campagne omvatte het volgende:

- Een professionele nieuwe merk video en nieuwe pay-off, gemaakt door Wolfstreet in samenwerking met Buddy Film Foundation (nieuwkomers met een filmachtergrond).
- Inzet van de merk video op LinkedIn, ondersteund met budget.
- Een campagne gericht op het verhaal van 4 nieuwkomer-hoofdrolspelers (van verschillende culturen) in de merk video, inclusief aparte video's en interviews van hen.
- Het versturen van een toolkit naar actieve organisaties om de campagne samen te kick-starten en de boodschap breder binnen ons netwerk te verspreiden, onder de #connectingwhatmatters.
- Een lokale buitenreclame campagne in Almere om zowel buurtbewoners als nieuwkomers bekend te maken met de Welcome app.

Wat leverde dit op?

De campagne bereikte 400.000 Almeeders via bushokjesposters. Onze naamsbekendheid steeg op sociale media, we kregen er 316 nieuwe volgers bij. Verschillende persberichten werden gepubliceerd en 6 nieuwe gemeenten toonden interesse in een gesprek. Ondanks dat de campagne op naamsbekendheid was gericht, resulteerde deze toch in bijna 100 downloads.



Organisatie: team 2023



Aisha Ahmed
User Engagement
Coordinator



Loes Ansems
Head of Operations &
Impact



Margot Albert
Project Coordinator



Nina van den Berg
UX/UI Designer



Nahom Berhane
Community Builder



Carlijn den Boer
Brand Manager



Merel Cosijn
Project Coordinator



Tim Grasmajjer
Head of Product



Christina Hiemstra
CEO



Roos van Kreij
Project Coordinator



Isabel Lumani
Project Coordinator



Machiel Scholten
Mendix Developer



Ghada Shabaitah
User Engagement
Coordinator

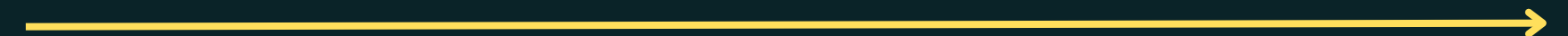


Nadiia Shevchenko
Community Builder



Julius Weise
Founder

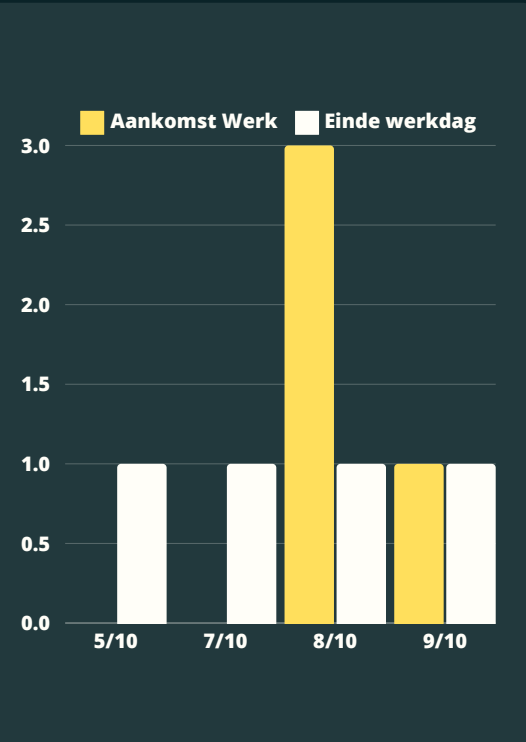
Op de volgende pagina lees je meer over de
medewerkerstevredenheid binnen Welcome app



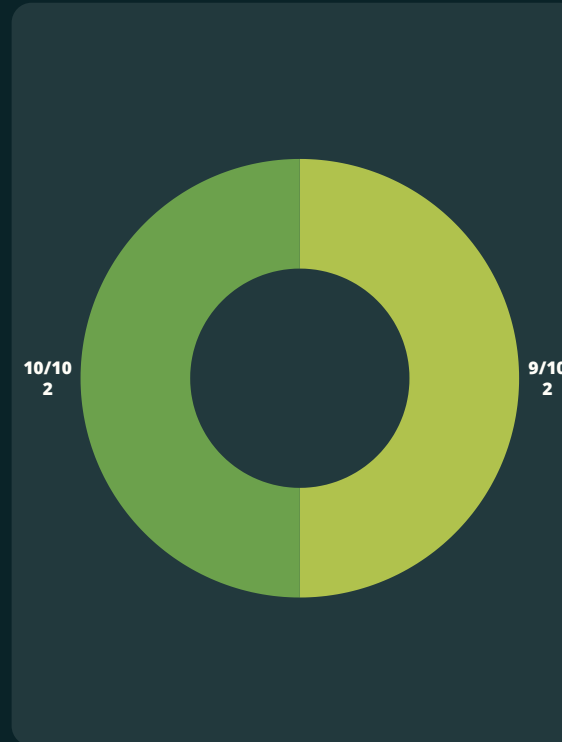
Organisatie: medewerkerstevredenheid

8,5

Zou je aan je vrienden
aanraden om hier te
werken? (schaal 1-10)



Geel: Hoe voel je je als je op
werk aankomt? (schaal 1-10)
Wit: Hoe voel je je aan het einde
van je werkdag? (schaal 1-10)



Ik ben blij met de sfeer in
het team (schaal 1-10)

Het team geeft aan blij te zijn om bij Welcome app te werken. Een baan met impact waar je écht een bijdrage leveren aan de maatschappij, de goede sfeer tussen collega's en de informele cultuur springen eruit. Het komende jaar willen we onze waarden en cultuur graag vangen in kernwaarden en vervlechten in alles wat we doen.

Wat we hebben geleerd:

- Behoefte aan een salarishuis met duidelijk ontwikkelingspad gebaseerd op competenties.
- Focus op mentaal welzijn en genoeg ondersteuning op de projecten.
- Aanbod van teambuilding en persoonlijke ontwikkeling.



Wil je een keer een kopje koffie
drinken op ons nieuwe kantoor?

Wees welkom! We zijn te bezoeken
op de Keizersgracht 177 in Amsterdam.

Organisatie: Raad van Toezicht



Fikria el Abbouri
Financiën



John Brouwer
Juridisch



Ewoud Goudswaard
Voorzitter



Daniel Roos
Strategie

Organisatie: transitie & professionalisering

Van stichting naar sociale onderneming

In 2023 zetten wij de eerste stappen op weg naar een transformatie van stichting naar sociale onderneming (bv). We kiezen hiervoor met het oog op onze effectiviteit, duurzame groei, financiering en capaciteit om impact op grote(re) schaal te bewerkstelligen. Om ook in onze nieuwe vorm de centrale plek van onze maatschappelijke missie te borgen en bewaken, zijn we in 2023 begonnen met het opstellen van nieuwe statuten.

Professionalisering

Om de organisatie klaar te zetten voor grotere schaal, efficiëntie en het opereren als sociale onderneming, werkten we aan onszelf en onze interne processen met het oog op hoe we beter kunnen functioneren als team, de manier waarop we nieuwe collega's op weg helpen en professionele groei centraal stellen en zo te professionaliseren, onder meer door:

- Ontwikkelmatrix met scherp geformuleerde en meetbare ('SMART') doelstellingen en KPIs ('Key Performance Indicators');
- Handboek voor de volledige "employee journey" en een onboarding handboek;
- Salarishuis en persoonlijke ontwikkelings plannen.



Transitie in leiderschap

Bij de transitie en groeifase komen uitdagingen kijken waar een andere leider voor nodig is. Onze oprichter Julius Weise besloot na 7 jaar Blendin en later Welcome app, dat het tijd was om het stokje over te dragen aan iemand die beter paste bij deze nieuwe fase.

Na een zoektocht van 4 maanden hebben we Christina Hiemstra mogen verwelkomen als onze nieuwe CEO. Christina brengt rijke ervaring met strategische en operationele vraagstukken rondom migratie, digitale transformatie, dienstverlening en productontwikkeling.

We kijken er erg naar uit om samen te groeien en nog meer impact te maken!



Partners



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:



Fundatie Van den Santheuvel, Sobbe

Samenwerkingspartners

De impact die we bereiken is alleen mogelijk door de samenwerking met vele partners. Dank voor jullie steun, vertrouwen en de impact die we samen hebben mogen maken! Een greep van onze geweldige partners:



Het jaar 2023 stond in het teken van transitie en investeringen in de heropbouw van ons platform. Hoewel we stappen hebben gezet in het verbeteren van onze financiële processen, blijft er nog werk aan de winkel. Door zorgvuldig financieel beheer, gerichte fondsenwerving en de verwelkoming van nieuwe klanten hebben we onze positie weten te versterken. Echter, door de noodzakelijke investeringen, waaronder in de heropbouw van het platform, hebben we het jaar afgesloten met een negatief resultaat van de stichting van -€37.304. We blijven ons inspannen om onze financiële processen verder te verbeteren en zullen in 2024 investeren in extra capaciteit op finance.

Door regelmatige financiële controles en gedegen monitoring in samenspraak met onze Raad van Toezicht, werkten we richting een stabiele kasstroom en gezonde financiële positie. We hebben de basis gelegd voor processen en checks en balances om risico's te minimaliseren en onze operationele integriteit te waarborgen, terwijl we voorbereid zijn op het managen van meer omvangrijke financiën.

Voor meer informatie de jaarrekening van de [stichting](#) en de [bv](#) van 2023.



2024 vooruitblik: kansen en uitdagingen

Kansen

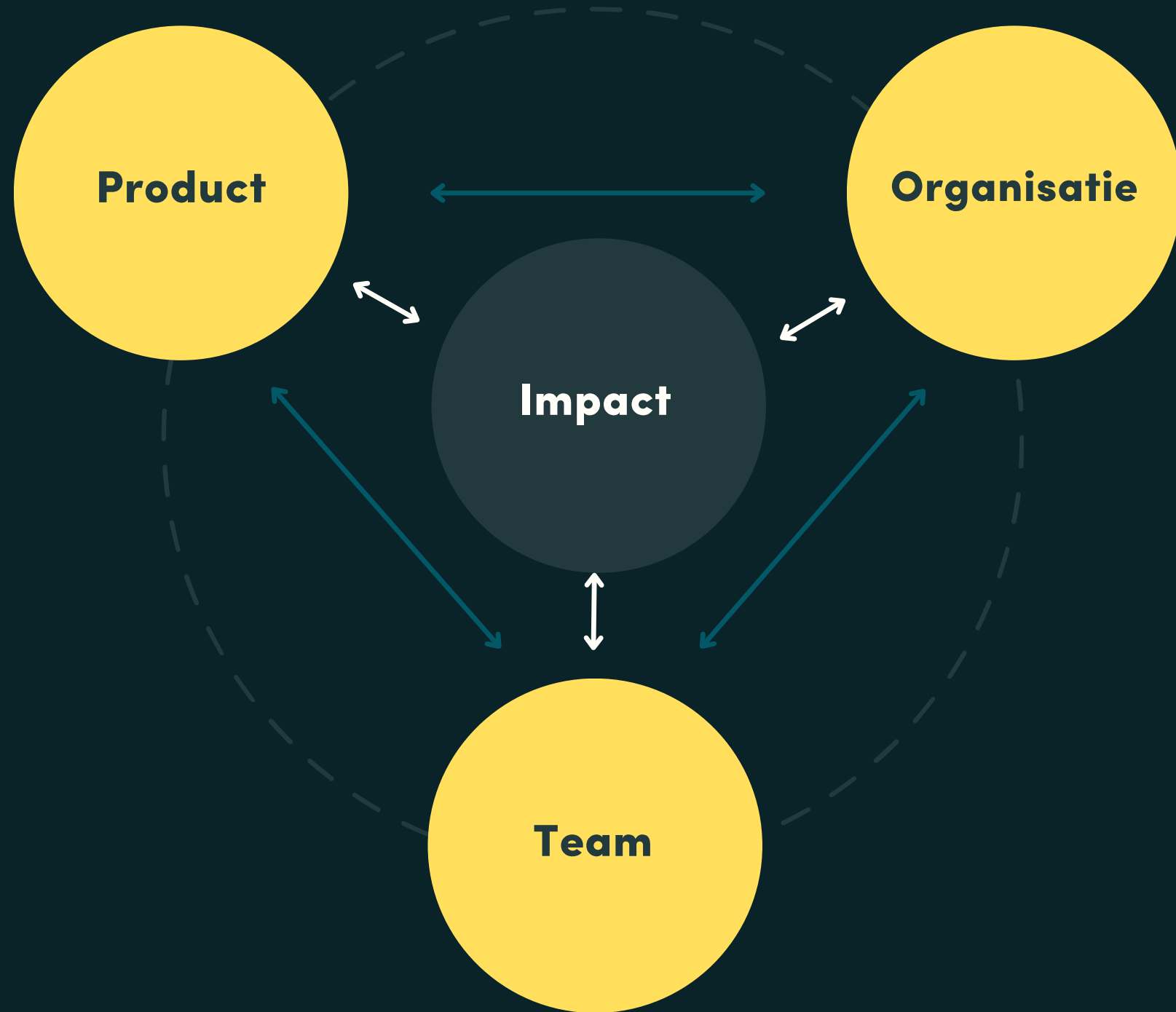
2024 biedt de kans om voort te bouwen op onze fundamenten: een heldere visie, een schaalbaar product en een loyale klantenkring. Ook zien we een groeiende interesse van sociale impact investeerders – die de potentie voor zowel maatschappelijke impact als financieel rendement zien. Onze waardepropositie voor nieuwkomers in Nederland als antwoord op de vele uitdagingen en taken die er bij gemeenten liggen biedt nieuwe kansen. Met een toegewijd, getalenteerd en hardwerkend team zijn we goed gepositioneerd voor groei.

Uitdagingen

2024 brengt uitdagingen zoals een complex politiek klimaat rondom migratie, asiel en integratie. Daarnaast is een robuust bedrijfsplan en marktstrategie cruciaal, evenals het behoud van interesse van bestaande en nieuwe impactinvesteerders zodat we de nodige investering in ons platform kunnen realiseren. Het uitbreiden van onze klantenkring, terwijl we kwaliteit en impact behouden, is essentieel voor het bereiken van meer nieuwkomers. Bovendien moeten we ons team begeleiden bij de overgang van een non-profit naar een sociale onderneming en het belichamen van een resultaatgerichte cultuur met behoud van de focus op impact, de warme team-spirit en onze kernwaarden.



2024 vooruitblik: impact doelen



- **3000 maandelijks actieve gebruikers** (90% nieuwkomer, 10% lokaal). Deze gebruikers ervaren een betekenisvol product, intensief (wekelijks) gebruik dat hun algehele leven verbetert, met een gemiddelde tevredenheidsscore van **7/10**.
- **500 organisaties** (waaronder 100 essentiële/grotere organisaties binnen de gemeenten) gebruiken W! als hun voorkeursplatform met een gemiddelde tevredenheidsscore van **7/10**.
- **10 gemeenten** met een gemiddelde tevredenheidsscore van **7/10**

2024 vooruitblik: focus

