welcome app

Welcome in Amsterdam

Over meedoen, mentaal welzijn en een stad die iedereen welkom heet. Met Christina Hiemstra en Conrad Köckert over de start van Welcome app in Amsterdam.

INTERVIEW

Christina Hiemstra (l) en Conrad Köckert (r) © Gemeente Amsterdam - Denzel van Engel

Welcome app helpt nieuwkomers sneller integreren

Nieuwkomers in Amsterdam vinden vanaf nu alles wat zij nodig hebben op 1 plek: in Welcome app. Christina Hiemstra van Welcome app: "Een Afghaanse oma met kleindochter die ik ken wilde na aankomst in Amsterdam alles zelf regelen. Dat bleek toen erg lastig. Met Welcome app kunnen zij en andere mensen nu makkelijker en sneller meedoen in Amsterdam."

Sinds september 2025 is Welcome app actief in Amsterdam. In de app vinden nieuwkomers s alles wat zij nodig hebben om hun leven in Amsterdam vorm te geven, in 9 talen. Conrad Köckert is Programma Coördinator Ondersteuning Mentale Gezondheid Vluchtelingen bij de gemeente Amsterdam en legt uit: "Na Almere, Den Bosch en andere steden bieden we nu ook in Amsterdam Welcome app aan. We vullen hem met betrouwbare informatie over taalles, werk, mentale gezondheid en veel meer. We houden bij hoe mensen de app gebruiken en welke info nog ontbreekt en passen dat aan."

Talenten benutten

Christina Hiemstra is gepassioneerd CEO van Welcome app. "Ik heb voor de Verenigde Naties (VN) onder andere in Afghanistan gewerkt en veel met vluchtelingen gewerkt. Ik ken de mensen voor wie de app bedoeld is. Bijvoorbeeld Ahmadi, een getalenteerde collega met een goede baan bij de VN in Afghanistan. Hij vluchtte met zijn dochters voor de Taliban. In Nederland moest hij wachten op hulp van instanties en kon hij niet verder met zijn leven, heel pijnlijk en onnodig." Conrad: "Van hulpverlener met aanzien, werd hij iemand die alles kwijt was en hulp moest vragen. Dat is zwaar." Christina: "Welcome app helpt mensen als Ahmadi om zelfstandig hun nieuwe leven vorm te geven. En voor gemeenten is het ook slim. Nieuwkomers kunnen eerder hun talenten, kennis en ervaring inzetten in Nederland."

Veel werkt anders in Nederland

Informatie voor nieuwkomers is versnipperd en je moet leren hoe alles hier werkt. Conrad kwam zelf op zijn 19e vanuit Duitsland hier wonen. Conrad: "Mensen denken: na een halfjaartje vind je je weg wel. Maar ook ik had daar moeite mee. Pas toen ik een ongeluk kreeg ontdekte ik dat ik zelf een zorgverzekering had moeten afsluiten. In Duitsland doet je werkgever dat. Dat was een dure fout."

Betrouwbaarheid

Kun je nagaan als je uit oorlogsgebied komt, misschien niet kunt lezen of familieleden bent verloren. Zoek maar eens uit hoe het zit met taalles, werk of een energieleverancier. Christina: "Op dit moment weten nieuwkomers vaak niet welke informatie betrouwbaar is. In sommige landen kun je de politie, overheid of andere instanties niet vertrouwen. Er gaan wilde geruchten rond, bijvoorbeeld dat praten over psychische klachten gevolgen heeft voor je verblijfs-

vergunning. Welcome app vertelt welke organisaties betrouwbaar zijn, en wat bijvoorbeeld beroepsgeheim inhoudt."

App vervult behoefte

Conrad: "Misschien denk je: alweer een nieuw middel. Maar het vervult de vurige wens vanuit Buurtteams en andere maatschappelijke instanties om alle versnipperde info op één plek terug te vinden. Dit maakt het zoeken minder tijdrovend, en samenwerken makkelijker. We hebben goed onderzocht aan welke informatie behoefte is, dit deden we met experts zoals statushouders en instanties zoals Vluchtelingenwerk, Arkin en GGD."

Hulp bij mentale klachten

Een belangrijk doel van de app is laagdrempelige hulp bieden bij mentale klachten. 40 procent van de vluchtelingen kampt met psychische klachten, maar een klein deel krijgt hulp. Conrad: "Er heerst soms een taboe op: 'ik ben niet gek...!' Mensen zijn bang voor opsluiting of gedwongen medicatie. Op advies van ervarings-deskundigen spreken we daarom vooral over de symptomen, zoals slapeloosheid of hartkloppingen." De app laat zien waar mensen terechtkunnen, dat kan ook een vrouwencirkel zijn, of een culturele mediator.

Veel nieuwkomers kunnen het zelf

Christina: "85 procent van de nieuwkomers in Amsterdam kan zelfstandig werken met Welcome app, schatten wij. Velen hebben in ieder geval toegang tot een (gedeelde) smartphone. De app is zo toegankelijk mogelijk, we gaan nog een voorleesfunctie toevoegen. Bij de mensen die het niet zelf lukt, kunnen bijvoorbeeld klantmanagers helpen."

© Gemeente Amsterdam - Denzel van Engel

Historisch besef

De app past geweldig bij Amsterdam. Conrad: "Amsterdam is altijd een plek geweest waar immigranten welkom zijn en de stad verrijken. Nog steeds, ondanks landelijke en internationale politiek. Veel Amsterdammers zetten zich in om vluchtelingen te helpen." Christina: "Ik vind wethouder Rutger Groot Wassink heel inspirerend, hoe hij zich hard maakt voor humane steun."

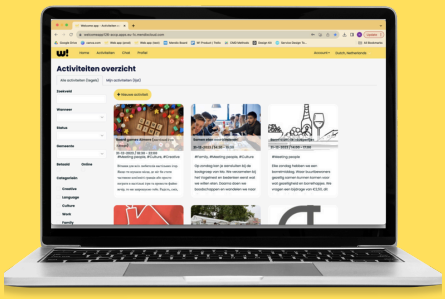
Tot een succes maken

Deze zomer fietsten Christina en Conrad de stad door om de app te promoten bij azc's, Buurtteams, aanbieders van activiteiten, sleutelfiguren, en iedereen die kan helpen om hem succesvol te maken. Conrad: "Zodat vraag en aanbod nóg beter op elkaar aansluiten, en nieuwkomers snel kunnen meedoen in de samenleving."

Door Cécile Obertop

Welcome app

Nieuwkomer platform voor
participatie, informatie & communicatie



Web portal voor professionals

App voor nieuwkomers

- **Inzicht in lokaal participatie-aanbod**
  Alles rond werk, taal, gezondheid en ontmoeting overzichtelijk bij elkaar.
- **Eén centrale plek voor alle initiatieven**
  Minder versnippering, meer overzicht voor gemeente en inwoner.
- **Betrouwbare informatie in de eigen taal**
  Begrijpelijk, toegankelijk en actueel voor iedere nieuwkomer. In 20 talen!
- **Communiceer direct met nieuwkomers**
  Verstuur berichten en updates vanuit één omgeving.
- **Ontzorging door Welcome app**
  Wij verzorgen de inrichting, sociale kaart en activatie zodat professionals meer tijd hebben voor echte begeleiding.
- **Digitaal prikbord**
  Stel je vraag aan andere gebruikers. Help elkaar met tips, ervaringen en praktische informatie.

In cijfers

Actief in
7
gemeenten in Nederland

Meer dan
260
lokale **organisaties**
aangesloten bij Welcome app

Een community van
17.000+
nieuwkomers en locals die zich hebben geregistreerd op de app

Ontdek hoe Welcome app nieuwkomers helpt om sneller mee te doen op welcomeapp.nl

of scan de QR-code om de app te downloaden