



welcome app

Meer impact met minder handelingen

Hoe gemeenten capaciteit terugwinnen door
slimmer te werken

WHITEPAPER

De druk die groeit

Het is dinsdagochtend, half tien. Je hebt net een gesprek gehad met een Syrisch gezin over hun inburgeringstraject. Terwijl je de notities intypt, zie je drie gemiste oproepen. Een collega is ziek. Er liggen zeventien ongelezen mails. En vanmiddag komt er een nieuwe groep statushouders aan.

Deze druk leeft in bijna elke gemeente. In 2024 kwamen er ruim 45.000 asielaanvragen binnen. Daarnaast groeide de groep ontheemden die begeleiding nodig heeft. Teams blijven daarbij vaak hetzelfde formaat. Soms kleiner. De verantwoordelijkheden groeien juist. Het gevolg zie je in de kleine dingen. Antwoorden komen later. Signalen vallen minder op. En elk moment van vertraging telt voor de persoon die tegenover je zit.

Professionals vertellen dat de complexiteit blijft toenemen. De ene nieuwkomer zit midden in de Wet Inburgering, de ander wacht nog op een status, weer een ander probeert werk te vinden terwijl gezinssituaties onzeker zijn. Elke doelgroep heeft eigen rechten, plichten en verwachtingen. Dat vraagt om tijd. Structurele tijd. De ruimte om te luisteren, te verdiepen en maatwerk te bieden. Precies die ruimte is vaak schaars.

Daar komt nog iets bij. Wie lange tijd onder hoge druk werkt, raakt sneller uitgeput. Collega's vallen uit of stappen over naar andere functies. Wat achterblijft, is een team dat het moet doen met minder koppen en minder kennis. Inwerken van nieuwe mensen kost tijd die er al niet was. Zo blijft de werkdruk groeien tot het punt dat zelfs ervaren professionals het gevoel krijgen dat ze vooral aan het reageren zijn, niet aan het begeleiden.



Uit die dagelijkse praktijk komen drie inzichten die veel professionals herkennen. Overbelasting leidt tot vertraging in integratie. Gebrek aan overzicht kost meer tijd dan gebrek aan mensen. En taken die eenvoudig zijn, komen te vaak op het bord van iemand die juist harder nodig is voor het menselijke werk.

Dat alles raakt één vraag die tijdens elk gesprek terugkeert. Hoe creëren we ruimte voor aandacht in een systeem dat volloopt? Hoe beschermen we de kwaliteit van begeleiding als de werkelijkheid steeds ingewikkelder wordt? Die vraag opent de deur naar een nieuw perspectief.

Meedoen vanaf dag één

Door het hele land ontstaat een beweging waarin meedoen vanaf de eerste dag centraal staat. Steeds meer gemeenten willen wachttijd vullen met betekenisvolle stappen. De gedachte daarachter is eenvoudig. Hoe eerder iemand toegang heeft tot taal, ritme, ontmoeting en informatie, hoe sneller zelfvertrouwen groeit. En hoe minder afhankelijk iemand wordt van professionals die hun agenda al vol hebben.

Onderzoek, pilots en gesprekken laten zien hoe belangrijk tijd is. Niet alleen hoeveel tijd er beschikbaar is, maar vooral hoe die tijd wordt gebruikt. Nieuwkomers die snel weten waar ze terechtkunnen, nemen vaker initiatief. Ze raken eerder verbonden met de buurt en voelen zich zekerder in hun keuzes. Professionals ervaren dat dezelfde gesprekken rustiger worden wanneer de basis al duidelijk is.

Ook inzicht speelt een grote rol. Gemeenten die beter begrijpen welke activiteiten werken, waar mensen afhaken en welke informatiemomenten cruciaal zijn, kunnen veel gericht sturen. Data laat patronen zien die in de hectiek van de werkweek vaak onder de radar blijven. Bijvoorbeeld dat sportactiviteiten hogere deelname hebben dan informatiebijeenkomsten, of dat veel vragen in het weekend ontstaan. Zulke inzichten helpen professionals om het aanbod af te stemmen op wat nieuwkomers echt nodig hebben.





Digitale toegankelijkheid ondersteunt deze beweging zonder het menselijke te vervangen. Een meertalige plek waar duidelijke informatie te vinden is, geeft nieuwkomers zelfstandigheid. Een actuele sociale kaart maakt verwijzen eenvoudiger. En een activiteitenoverzicht dat klopt, zorgt voor ritme in iemands week. Zo ontstaat er tijd voor wat professionals het liefst doen: luisteren, begeleiden en maatwerk bieden.

Deze verschuiving opent ruimte om anders te werken. Niet zwaarder, maar slimmer. Niet meer uren, maar meer overzicht. Niet meer druk, maar meer regie.

En precies daar komt de kern naar voren: digitale hulpmiddelen geven tijd terug voor wat echt telt, namelijk menselijk contact.

Ruimte voor menselijk contact

Welcome app ondersteunt nieuwkomers met één centrale, meertalige plek waar ze informatie, activiteiten, contactpunten en antwoorden kunnen vinden. Dat klinkt eenvoudig, maar in de praktijk betekent het dat nieuwkomers veel handelingen zelfstandig kunnen doen. Ze hoeven minder te wachten op telefoontjes, terugbelmomenten of losse mailtjes. De eerste stappen richting zelfregie gebeuren meteen.

Professionals zien die verandering snel terug in hun werk. Veel vragen die vroeger dagelijks in hun inbox belandden, vinden nieuwkomers nu zelf. Een klantregisseur in Amsterdam vertelde dat de echte vragen nu pas binnenkomen wanneer iemand vastloopt. Dat scheelt uren aan herhaling en voorkomt dat agenda's dichtslibben met standaardverzoeken.

Dat effect ontstaat door de combinatie van een actuele sociale kaart, toegankelijke informatie en een helder activiteitenoverzicht. Lokale organisaties staan zichtbaar in beeld, activiteiten verschijnen automatisch bij de doelgroep en nieuwkomers zien precies wat in hun wijk gebeurt. Alles in begrijpelijke taal, met pictogrammen en vertalingen voor mensen die nog weinig Nederlands spreken.

Die toegankelijkheid is waardevol voor de nieuwkomer die net aankomt, maar misschien nog belangrijker voor het team dat begeleiding biedt. Overzicht ontstaat. Signalen komen sneller in beeld. En gesprekken gaan minder over basisinformatie en meer over iemands dromen, talenten of zorgen.

In steden zoals Amsterdam en Almere gebeurt dit al dagelijks. Elke maand gebruiken duizenden nieuwkomers de app om activiteiten te vinden, vragen te stellen of hun weg te zoeken in de stad. Voor professionals betekent dat honderden momenten van zelfstandige actie die geen druk leggen op hun agenda. In plaats van routine ontstaat ruimte voor kwaliteit.

Digitale hulp vervangt het menselijke niet. Ze beschermt het. Ze maakt tijd vrij voor het gesprek dat iemand nodig heeft. Ze zorgt voor overzicht in een werkweek die anders dichtgroeit. En ze geeft nieuwkomers de kans om zonder wachten te beginnen met opbouwen.

Dat is de beweging die nodig is. Meer zelfregie bij nieuwkomers. Meer aandacht bij professionals. Meer lucht in het systeem. Meer impact met minder handelingen.

En vooral: meer tijd voor wat uiteindelijk het verschil maakt, namelijk het menselijke contact tussen jou en de persoon die tegenover je zit.



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

