



Jaarrapportage 2020

International
Welcome Centre



Utrecht Region



Voorwoord

2020 was het eerste volle jaar na de oprichting en opening van het International Welcome Centre Utrecht Region (IWCUR). Aan het einde van 2020 zijn de eerste 457 dagen van ons bestaan een feit. Het was een bijzonder en bewogen jaar, maar ook een jaar waar ik met trots op terugkijk!

Even terug naar het begin. In 2019 is de basis van het IWCUR gelegd. We hebben een huiselijk welkomstcentrum op de tweede verdieping van het Stadskantoor in Utrecht ingericht, we lanceerden onze website en zijn vele mooie partnerships aangegaan met bedrijven en instellingen in de regio. In oktober hebben we onze deuren opengezet voor alle internationale inwoners van onze regio. De feestelijke opening met onze oprichters, de provincie Utrecht, gemeente Utrecht, Universiteit Utrecht en gemeente Amersfoort, in november maakte de start compleet.

Bij het oprichten van het IWCUR in 2019, met als doel om een landingsplek voor internationals in de regio Utrecht te creëren, hadden we de impact van 2020 op ons werk niet kunnen voorspellen. De internationale inwoners van onze regio stonden dit jaar voor uitdagingen zonder precedent en wij voor de uitdaging om onze dienstverlening daarop aan te passen.

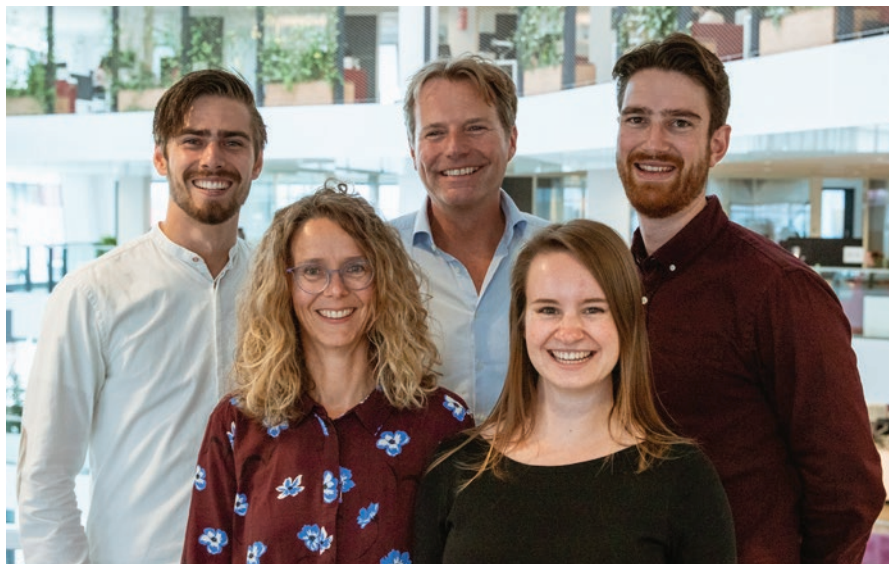
Na een mooie start bouwen we verder aan het IWCUR en bieden we internationals ondersteuning bij hun eerste stappen in de regio Utrecht. Met genoeg presenteer ik ons eerste jaarrapport waarin u leest over de stappen die wij hebben gezet.

Met vriendelijke groet,



Robert Snoeijenbos

Directeur International Welcome Centre Utrecht Region



Inhoud

Het welkomstcentrum

Onze dienstverlening	4
Bezoekersaantallen	5

Werken aan connecties

Marketing en communicatie	6
Online	7
Offline	8
Evenementen	9

Samen vooruit

Regiogemeenten	10
Partners	11
Regionale en (inter)nationale initiatieven	12
Maatschappelijke thema's	13





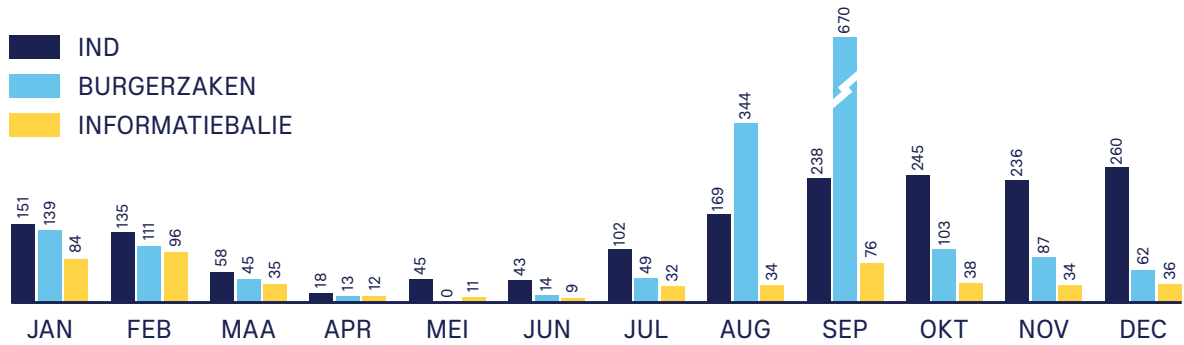
Het welkomstcentrum

Onze dienstverlening

Wij geloven erin dat de start van een leven in het buitenland fijn en makkelijk hoort te zijn. Diegenen die deze stap kunnen nemen, moeten achter hun keuze kunnen blijven staan zonder ontmoedigd te worden door obstakels onderweg. Het is onze missie om een regio te creëren waar internationals met plezier komen wonen, werken en studeren en bijdragen aan de economie. Daarom ondersteunen wij ze met de volgende diensten.

- Aan onze balies kunnen internationals eenvoudig de benodigde formaliteiten afhandelen. Bij de IND-balie regelen zij hun verblijfsvergunning en bij de burgerzakenbalie schrijven zij zich in bij de gemeente.
- Bij onze informatiebalie ontvangen de internationals actuele en accurate Engelstalige informatie over het leven in de regio Utrecht. Wij helpen hen acclimatiseren en zorgen ervoor dat ze kunnen wennen aan de Nederlandse taal en cultuur en alles wat daarbij komt kijken.
- Wij brengen de internationals op verschillende manieren in contact met de lokale (internationale) gemeenschap.





Bezoekersaantallen

De balies van het IWCUR zijn vier dagen per week geopend voor internationals. In 2020 hebben wij in totaal 3834 bezoekers ontvangen bij de IND-balie, de burgerzakenbalie en de informatiebalie die wordt bemest door vrijwilligers van ACCESS, een non-profitorganisatie die zich inzet voor internationals in Nederland. De exacte bezoekersaantallen per balie per maand staan in bovenstaande tabel.

Coronamaatregelen

In deze zelfde tabel is te zien welke invloed de coronamaatregelen hebben gehad op onze bezoekersaantallen. Vanaf maart 2020 hebben we de opening van onze balies een paar maanden moeten beperken. We hebben onze dienstverlening (deels) online voortgezet om de internationals te kunnen blijven voorzien van essentiële informatie. Dit verklaart de afname in het aantal bezoekers in de maanden maart tot en met juni.

Internationale studenten

De tabel laat in de maanden augustus en september een piek zien in het aantal inschrijvingen bij de burgerzakenbalie. In deze periode heeft het IWCUR vijf dagen per week nieuwe internationale studenten geholpen met hun inschrijving bij de gemeente en praktische informatie.

Britse internationals

In verband met de Brexit hebben Britse burgers in Nederland een nieuw verblijfsdocument moeten aanvragen om hier te mogen blijven wonen en werken. Vóór 1 januari 2021 konden zij worden ingeschreven als niet-EU-burgers bij onze IND-balie. Vanaf augustus stelde het IWCUR speciaal hiervoor een balie beschikbaar op de maandag.





Werken aan connecties



Om internationals goed te kunnen ondersteunen, is het essentieel dat zij het IWCUR weten te vinden als een plek waar zij hulp en informatie kunnen krijgen. Daarom hebben we het afgelopen jaar actief ingezet op het vergroten van onze naamsbekendheid. Dit hebben wij gedaan door on- en offline informatie te verspreiden en evenementen te organiseren.

Marketing en communicatie

Marketing en communicatie is belangrijk voor het IWCUR. We willen dat onze doelgroep weet wat we te bieden hebben en we blijven graag bij ze onder de aandacht. De effectieve inzet van marketing- en communicatiemiddelen in 2020 heeft de zichtbaarheid van het IWCUR vergroot. Met onderstaande activiteiten hebben we in 2020 een groeiende groep internationals bereikt.



Online

Website

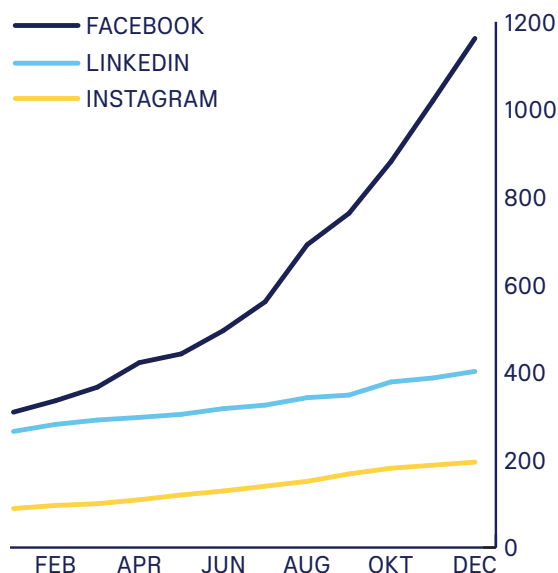
Een goede website is de basis voor online zichtbaarheid. Op welcome.utrechtregion.com delen wij relevante informatie voor onze doelgroep. In 2020 hebben wij onze website verder ontwikkeld door het toevoegen en verbeteren van teksten en te werken aan zoekmachineoptimalisatie (SEO) en linkbuilding. Dit resulteerde in meer direct en nieuw verkeer naar onze website. Met 17.327 websitebezoekers in 2020 steeg het totale bezoekersaantal met 38% ten opzichte van 2019. In totaal had de website 62.682 paginaweergaven en de gemiddelde sessieduur was 2 minuten en 35 seconden.

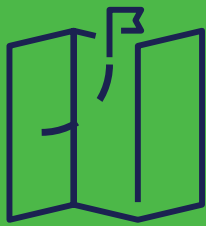
Nieuwsbrieven

E-mailmarketing is een effectieve manier om te communiceren met onze doelgroep. In 2020 hebben we zes nieuwsbrieven aan 533 internationals verzonden, met een relatief hoog openingspercentage van 50,2% en een klikpercentage van 23,8%. Aan onze partners hebben wij afgelopen jaar ook drie nieuwsbrieven verzonden, die een openingspercentage van 52,5% en klikpercentage van 24,2% behaalden.

Social media

Social media zijn krachtige kanalen om in contact te komen en blijven met internationals. In 2020 hebben wij hier flink op ingezet. Wij hebben een social-mediastrategie opgesteld, een contentkalender gemaakt en Facebook-advertenties en -campagnes gecreëerd. Dit resulteerde in een stijging van het aantal volgers van onze verschillende accounts op social media, zie onderstaande tabel. Op Facebook steeg ons volgersaantal met 291%; op LinkedIn met 58% en op Instagram met 150%.





Offline

Brochures

In onze brochures geven wij bondig informatie over het IWCUR. In 2020 hebben wij twee nieuwe brochures ontwikkeld: een variant voor internationals en een variant voor potentiële partners. Deze brochures zijn bij ons centrum, de universiteit en partners verspreid.

Advertenties

Om onze doelgroep te bereiken hebben wij advertenties geplaatst in de volgende publicaties: The Holland Times, Expat Survival Guide en MAG Utrecht.

Promotieartikelen en branding

Om het IWCUR zichtbaarder te maken hebben we vlaggen, banners, stickers en merchandise-artikelen zoals sleutelhangers, notitieblokjes en pennen ontwikkeld.



Evenementen

Door middel van evenementen kan onze doelgroep op een ongedwongen en positieve manier met elkaar, het IWCUR en onze partners in contact komen. Het afgelopen jaar hebben we diverse on- en offline evenementen georganiseerd.

Webinars en netwerkbijeenkomsten

Vanwege de coronamaatregelen zijn wij in maart gestart met het organiseren van online informatiebijeenkomsten. In 2020 hebben we, in samenwerking met onze partners, 7 webinars georganiseerd rondom verschillende thema's over leven, werken en studeren in de regio. De webinars zijn goed bezocht met een gemiddelde opkomst van 61 bezoekers. Daarnaast hebben we netwerkbijeenkomsten georganiseerd waaronder een fysieke netwerkborrel en een online pubquiz.

Online evenementen feestdagen

Op en rondom feestdagen zoals Koningsdag en Kerst organiseert het IWCUR evenementen om internationals kennis te laten maken met Nederlandse tradities. In 2020 zijn er speciale pagina's gebouwd op onze website om online activiteiten te delen en informatie te geven over deze feestdagen. Deze zijn goed bezocht: de

pagina voor Koningsdag ontving 1.085 bezoekers en de Kerstdagenpagina maar liefst 1.565.

Living & Lifestyle Event

Het grootste event van 2020 was het online Living & Lifestyle Event op 10 oktober met een breed aanbod van interactieve webinars, workshops en quizzes. Internationals ontvingen hier informatie over leven, werken en studeren in de regio, 'ontmoetten' elkaar in het online netwerkcafé, en hadden de mogelijkheid om in contact te komen met de partners van IWCUR via digitale beursstands. Meer dan 250 internationals namen deel aan het evenement, dat gemiddeld met een 8,7 is gewaardeerd.

Partnerevenementen

Twee keer per jaar organiseren wij een evenement exclusief voor de partners van het IWCUR. De sessies staan in het teken van het uitwisselen van verwachtingen, ervaringen en ideeën. Bij deze bijeenkomsten in 2020 kwamen onze partners in contact met elkaar en kregen ze informatie over het IWCUR en onze plannen.





Samen vooruit



Regiogemeenten

Het IWCUR is er voor alle internationals in de regio Utrecht. Een internationale inwoner die bijvoorbeeld in Amersfoort woont maar in Woerden werkt, kan idealiter bij ons centraal gelegen welkomstcentrum terecht om in één keer alle formaliteiten te regelen.

Iedere regiogemeente kan bij het IWCUR aansluiten om hun internationale inwoners gebruik te laten maken van onze dienstverlening. In 2020 hebben we contact gelegd met diverse regiogemeenten om kansen en mogelijkheden te bespreken. De gemeenten Woerden, Oudewater en Stichtse Vecht hebben in 2020 toegezegd aan te haken. De gesprekken met de gemeente Zeist en Nieuwegein zijn in een vergevorderd stadium en meer gemeenten volgen in 2021.

Partners

Het IWCUR werkt samen met bedrijven uit de regio Utrecht. Met ons partnership-programma verbinden wij regionale bedrijven aan internationale inwoners. Zo helpen we deze bedrijven met hun zichtbaarheid bij onze doelgroep en verlenen we internationals toegang tot informatie en diensten die speciaal op hen zijn toegespitst.

Naast dienstverleners behoren ook bedrijven met internationale werknemers tot ons partnerbestand. Wij voorzien het personeel van informatie en introduceren de Nederlandse taal en cultuur tijdens onze Feel at Home sessies.

Het IWCUR heeft in 2020 vijftig partners aan zich weten te binden op het gebied van coaching, cultuur en vrije tijd, financiën, gezondheidszorg, relocatie, huisvesting, onderwijs, werkgelegenheid en recht.





Regionale en (inter) nationale initiatieven

Het IWCUR neemt doorlopend deel aan diverse regionale en (inter)nationale initiatieven om Nederland en onze regio op de kaart te zetten en internationale inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn. Ook zijn we in 2020 Europese samenwerkingen gaan verkennen.

Expat round table

Het IWCUR neemt actief deel aan het landelijke netwerk van expatcentra, de expat round table, voorgezeten door het NFIA-RVO (Netherlands Foreign Investment Agency - Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Twee tot vier keer per jaar komen de 11 expatcentra die Nederland rijk is (online) bij elkaar om ervaringen en ideeën uit te wisselen.

Talent coalition

Het IWCUR maakt onderdeel uit van de talent coalition, een samenwerkingsverband van regionale en nationale partners die als doel heeft het aantrekkelijke



vestigingsklimaat van Nederland nog meer op de kaart te zetten. In 2020 is het verband onder leiding van het NFIA-RVO gestart met het opzetten van een landelijke website voor internationals die in Nederland wonen of overwegen hier naartoe te verhuizen. Op deze website is informatie te vinden over wonen, leven en werken in Nederland en de verschillende regio's.

Regionaal en lokaal

Op regionaal niveau werken we samen met onder andere de Regionale Ontwikkelingsmaatschappij (ROM), Utrecht Marketing en Utrecht Science Park. Ons centraal gelegen kantoor hebben we begin 2020 opengesteld voor bijeenkomsten van externe partijen, waardoor waardevolle connecties zijn ontstaan.

Maatschappelijke thema's

Het IWCUR draagt actief bij aan diverse maatschappelijke thema's zoals de internationalisering van de regio en het tegengaan van eenzaamheid.

Internationalisering

In 2020 heeft het IWCUR in samenwerking met Utrecht Marketing een ambassadeursclub opgericht bestaande uit 17 internationals, genaamd de UR-Globals. Zij representeren de internationale inwoners van de regio Utrecht en werken aan verschillende projecten om de dienstverlening voor internationals te verbeteren en het vestigingsklimaat van de regio nog aantrekkelijker te maken. De ambassadeurs geven tevens inzicht in de behoeftes van de internationals, wat ervoor zorgt dat wij de dienstverlening van het IWCUR kunnen verfijnen.

Eenzaamheid

Het jaar 2020 heeft een vergrootglas gelegd op het thema eenzaamheid onder uiteenlopende bevolkingsgroepen. Het IWCUR neemt deel aan het Utrechtse netwerk Utrecht Omarmt om eenzaamheid onder internationale inwoners aan te pakken. In 2020 hebben de ambassadeurs van UR-Globals in samenwerking met het IWCUR een webpagina met activiteiten opgezet om eenzaamheid rondom de feestdagen tegen te gaan. Ook is het IWCUR samen gaan werken met de activiteitenapp Activitree om internationals via activiteiten aan elkaar en lokale inwoners te verbinden.

Afstudeerstages

IWCUR biedt met regelmaat afstudeerders een stageplaats. In 2020 hebben een HBO- en een WO-student hun afstudeeronderzoek bij het IWCUR afgerond.





International Welcome Centre Utrecht Region

Stadskantoor, tweede verdieping
Stadsplateau 1, Utrecht

welcome.utrechtregion.com



IWCUR



International Welcome Centre
Utrecht Region



IWCUtrechtRegion