



# Jaarrapport 2021



International  
**Welcome Centre**



**Utrecht** Region

# Voorwoord

Het International Welcome Centre Utrecht Region is er voor alle internationals: van kenniswerkers tot werkgevers en van arbeidsmigranten tot internationale studenten. Voor de internationals die in de regio Utrecht wonen, net zijn gearriveerd of nog voor de beslissing staan om naar Nederland te komen. Onze diensten helpen hen om zich thuis te voelen in onze regio.

In 2021 schaalden wij verder op om deze groeiende groep internationals nog beter van dienst te zijn. Met succes. We zijn mooie samenwerkingen aangegaan met regiogemeenten en bedrijven, optimaliseerden onze informatievoorziening voor de verschillende doelgroepen en werkten nationaal en internationaal samen om het economisch vestigingsklimaat van de regio en Nederland te versterken.

In dit jaarverslag neem ik u mee in de ontwikkelingen van het afgelopen jaar. Mocht u naar aanleiding van dit rapport vragen of opmerkingen hebben, neem gerust contact met mij op.

We hebben dit alles samen met het team en onze partners voor elkaar gekregen. Vol energie gaan we verder op de ingeslagen weg en we kijken uit naar meer mooie ontwikkelingen in 2022.

Ik wens u veel leesplezier.



Robert Snoeijbos

*Directeur  
International Welcome  
Centre Utrecht Region*



# Inhoud

Het welkomstcentrum 4

**Informereren en verbinden 6**

Marketing en communicatie 6

Evenementen 9

**Samenwerkingen 10**

Regiogemeenten 10

Partners 11

Regionaal, nationaal en  
internationaal 12

Maatschappelijke thema's 13







# Het welkomstcentrum



2021 was een succesvol jaar voor het International Welcome Centre Utrecht Region (IWCUR). We breidden onze dienstverlening uit en zagen bij al onze balies groeiende bezoekersaantallen. Internationals kwamen in groten getale hun verblijfsvergunning regelen, zich inschrijven bij de gemeente en informatie opvragen over leven, werken en studeren in de regio. Onze Immigratie- en Naturalisatiebalie (IND), Burgerzakenbalie en informatiebalie hielpen in totaal 6.244 internationals: een toename van ruim 62% ten opzichte van 2020. 78% van de bezoekers was (erg) tevreden met de dienstverlening van ons centrum. En maar liefst 87% zou onze organisatie aanbevelen bij vrienden of collega's.



### IND-balie

Het aantal internationals dat een verblijfsvergunning of -aantekening komt halen bij de balie van de IND in ons centrum groeit. In 2021 waren dit er 1.679: een stijging van 56% vergeleken met 2020. Ook konden internationals vanaf halverwege 2021 bij het IWCUR terecht voor het afnemen van biometrische gegevens zoals foto's en vingerafdrukken.

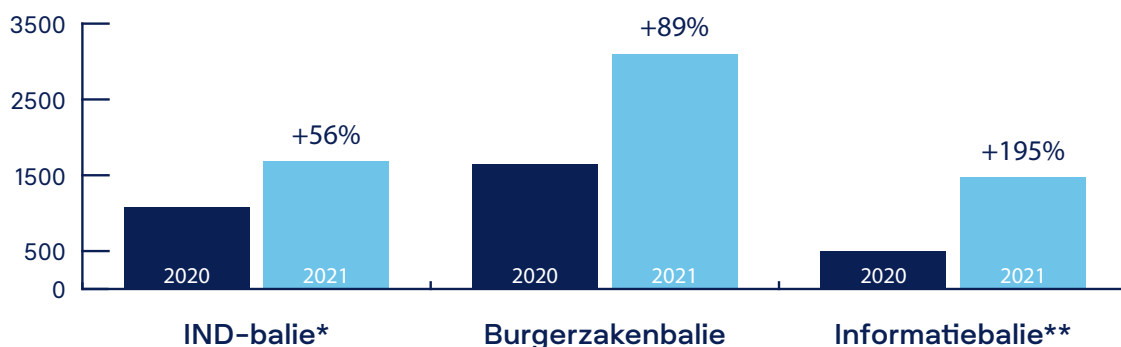
### Burgerzakenbalie

Afgelopen jaar hebben de medewerkers van onze Burgerzakenbalies 3.098 internationals in de Basisregistratie Personen (BRP) ingeschreven. Dit is maar liefst 89% meer dan 2020. Net als in 2020 openden we rondom de start van studiemesters extra balies om de grote aantallen nieuwe internationale studenten te helpen. In totaal schreven

we 2.007 studenten in. Daarnaast startten we in 2021 met het inschrijven van internationale inwoners van Amersfoort, Woerden en Oudewater.

### Informatiebalie

Ten opzichte van 2020 vonden in 2021 bijna drie keer zoveel internationals onze informatiebalie voor antwoorden op hun vragen over leven, werken en studeren in de regio Utrecht. De vrijwilligers en ervaringsdeskundigen van ACCESS hielpen bij de balie in ons welkomstcentrum 872 bezoekers met Engelstalige informatie over onderwerpen als huisvesting, onderwijs, gezondheidszorg, taal en cultuur. Nog eens 55 internationals werden geholpen tijdens online spreekuren en 540 internationals via mail.



\* exclusief Brexit-diensten in 2020 en afname biometrie \*\* internationals geholpen bij de balie en online



# Informeren en verbinden



Het IWCUR vervult een belangrijke rol in het informeren en verbinden van de internationale gemeenschap. We maken informatie beschikbaar in de Engelse taal en organiseren evenementen om internationals te helpen settelen. En uit onze statistieken blijkt dat steeds meer internationals ons weten te vinden.

## Marketing en communicatie

Op onze online kanalen zien wij deze groei terug. Onze marketing- en communicatieactiviteiten van het afgelopen jaar hebben hieraan bijgedragen.





## Website

Het verkeer op onze [website](#) groeit. Het aantal websitebezoekers steeg in 2021 met 113% naar 36.865. Om deze bezoekers nog beter van dienst te kunnen zijn, optimaliseerden we afgelopen jaar onze website. Op de vernieuwde website staan de verschillende doelgroepen en de fasen in het relocatieproces centraal. Internationals die voor de beslissing staan om naar het buitenland te verhuizen, kunnen er terecht voor Engelstalige informatie over de regio Utrecht. Onze relocatiegidsen voor kennismigranten, arbeidsmigranten en internationale studenten voorzien degenen die besloten hebben de stap te zetten van belangrijke informatie en een checklist. En de internationals die al in de regio Utrecht wonen, vinden er praktische Engelstalige informatie over leven in Nederland. Daarnaast is er aandacht voor werkgevers die internationale medewerkers in dienst hebben of willen

aantrekken. Tot slot informeren we bedrijven en regiegemeenten over de samenwerkingsmogelijkheden met het IWCUR. Deze herstructurering van de website leidde tot positieve reacties van bezoekers die eenvoudig de informatie vinden die ze nodig hebben.

## Nieuwsbrieven

Via onze tweemaandelijks [nieuwsbrief](#) helpen we een groeiend aantal internationals aan informatie. Het aantal abonnees steeg in 2021 naar 624. Het gemiddeld openingspercentage van de nieuwsbrief kwam uit op 47% en het klikpercentage op 22%. Dit zijn hoge cijfers: het landelijk gemiddelde ligt respectievelijk op 21% en 2,5% (bron: MailChimp 2019-2020). Het aantal inschrijvingen voor onze partnernieuwsbrief liep op naar 103. Deze nieuwsbrieven werden ook goed bekeken met een gemiddeld openingspercentage van 49% en klikpercentage van 26%.





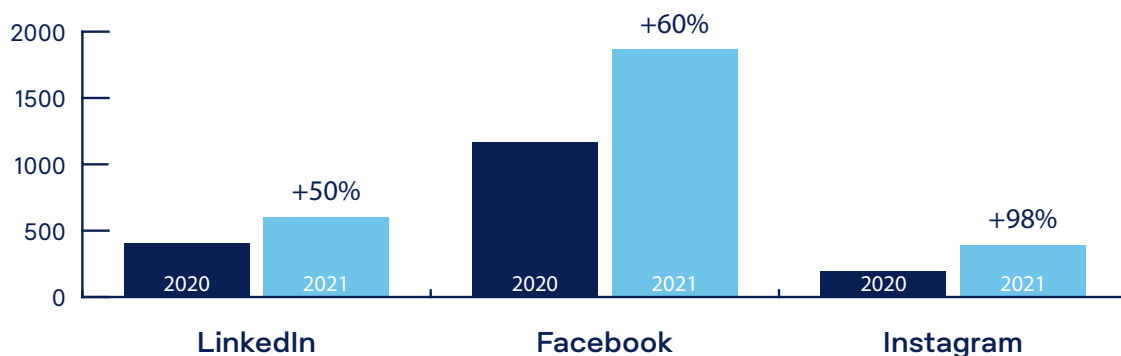
## Sociale media

Met onze sociale media kanalen bereikten we vele internationals en bedrijven. Ten opzichte van 2020 steeg het aantal volgers op LinkedIn met 50% naar 603, op Facebook met 60% naar 1.863 en Instagram met 98% naar 386 volgers. Daarnaast bereikten we in samenwerking met Utrecht Marketing maar liefst 212.473 potentiële kennismigranten en internationale studenten met de campagne 'Achieve your ambitions in

Utrecht Region' om de regio Utrecht internationaal op de kaart te zetten.

## Promotie

De mooie resultaten van 2021 zijn onder andere toe te schrijven aan de promotie van ons centrum. In 2021 maakten we een promotievideo, verspreidden we brochures, welkomsttassen en promotieartikelen en plaatsten we advertenties in tijdschriften en op reclamezuilen in Utrecht.





# Evenementen

Afgelopen jaar organiseerden we verschillende evenementen om internationals te informeren en met elkaar en onze partners in contact te brengen.

## Webinars

We hebben geleerd dat we via webinars op een laagdrempelige manier veel mensen gelijktijdig kunnen informeren. Daarom hebben we deze online vorm van informeren in 2021 voortgezet. Afgelopen jaar organiseerden wij samen met onze partners 16 webinars waaraan in totaal 598 internationals hebben deelgenomen. Een deel van deze webinars vond plaats tijdens onze themaweken.

## Themaweken

In 2021 organiseerden we drie online themaweken met diverse activiteiten om internationale inwoners te informeren over leven, werken en studeren in de regio Utrecht. Internationals woonden webinars bij, ontmoetten elkaar in een virtuele chatwereld en lazen relevante informatie op een speciale webpagina. In totaal werden de evenementenpagina's 5.925 keer bezocht en 360 internationals namen deel aan de webinars en netwerksessies.

## Nederlandse taal en cultuur

Veel internationals willen leren over de Nederlandse taal en cultuur. Om hen de kans te geven op een laagdrempelige en interactieve manier de taal te oefenen, organiseerden we in samenwerking met onze [ambassadeursclub](#) een Dutch Conversation Night. Rondom Koningsdag presenteerden we een online evenementenpagina voor internationals om kennis te maken met deze nationale feestdag. Hier konden ze terecht voor een Koningsdaggroet van de wethouder Economie van de gemeente Amersfoort, informatie over het ontstaan van deze feestdag, traditionele Nederlandse recepten, spellen en meer.

## Partnerbijeenkomsten

Het IWCUR heeft een groot aantal bedrijven en organisaties als partner. Zij worden twee keer per jaar bijgepraat over de ontwikkelingen van het IWCUR. Ook zijn deze bijeenkomsten bij uitstek een gelegenheid voor onze partners om te netwerken en ervaringen en ideeën uit te wisselen.





# Samenwerkingen



## Regiogemeenten

Het IWCUR is een regiocentrum: internationale inwoners van alle gemeenten in de regio Utrecht kunnen bij ons terecht. In 2021 zijn wij verschillende samenwerkingen met regiogemeenten aangegaan. Hiermee realiseerden we dat hun internationale inwoners zich ook via het IWCUR bij hun eigen gemeente kunnen inschrijven. Op deze manier kunnen nieuwkomers op één centrale plek alle formaliteiten afhandelen en informatie ontvangen. In 2021 zijn we deze samenwerking gestart met Amersfoort, Woerden en Oudewater. Daarnaast voerden wij gesprekken met andere regiogemeenten om deze dienstverlening verder uit te breiden.



# Partners

Het IWCUR werkt samen met bedrijven en instanties om de internationale gemeenschap nog beter van dienst te zijn en partners te ondersteunen met het aantrekken en helpen settelen van internationaal talent. In 2021 breidden we ons partnerbestand uit naar 65 partners in uiteenlopende sectoren en met een grote verscheidenheid aan soorten organisaties: van dienstverleners tot nonprofits en van

eenmanszaken tot multinationals. Deze partners bieden kwalitatieve Engelstalige dienstverlening en hebben ervaring met de internationale doelgroep. Het aantal partners met internationale medewerkers steeg eveneens significant het afgelopen jaar. Zij profiteren onder andere van speciaal voor hun medewerkers ontwikkelde trainingen over de Nederlandse (bedrijfs) cultuur.





## Regionaal, nationaal en internationaal

Het IWCUR is betrokken bij regionale, nationale en internationale initiatieven om de regio Utrecht en Nederland op de kaart te zetten als aantrekkelijke economische vestigingslocatie. Ook dragen deze initiatieven en samenwerkingen bij aan het uitbreiden en optimaliseren van onze dienstverlening.

### Regionaal en nationaal

Op regionaal niveau werkt het IWCUR samen met partijen als Utrecht Marketing, de Regionale Ontwikkelingsmaatschappij (ROM) en het Utrecht Science Park. Op nationaal niveau zijn wij, als één van de grotere welkomstcentra van Nederland, aangesloten bij initiatieven als de Expat Round Table en de Talent Coalition. In deze samenwerkingsverbanden worden onder regie van de Netherlands Foreign Investment Agency - Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (NFIA-RVO) verschillende regionale en nationale partijen samengebracht met als doel het economisch vestigingsklimaat van Nederland verder te versterken.

### Internationaal

Voor het IWCUR staat internationale samenwerking hoog op de agenda. In 2021 hebben we een bezoek gebracht aan onze collega's in München en ondertekenden we een samenwerkingsverklaring. Door kennis en ervaringen uit te wisselen op maatschappelijke onderwerpen kunnen we nieuwkomers in beide regio's nog beter ondersteunen.

### Aantrekken van talent

Het IWCUR neemt actief deel aan initiatieven om internationaal talent aan te trekken. Zo werkten we met de Talent Coalition mee aan de ontwikkeling van een [nieuwe website](#) voor buitenlands talent dat overweegt naar Nederland te komen. Daarnaast is de eerder genoemde campagne 'Achieve your Ambitions in Utrecht Region' een voorbeeld van een succesvolle samenwerking waarmee we internationaal de regio Utrecht promoten.



# Maatschappelijke thema's

Het IWCUR draagt bij aan verschillende maatschappelijke thema's. We werken aan het tegengaan van eenzaamheid en aan gelijke toegang tot diensten en informatie voor verschillende groepen in de samenleving.

## Ontmoeten

Het tegengaan van eenzaamheid is een belangrijk thema voor het IWCUR. Wij willen het voor internationale inwoners makkelijker maken om mensen te ontmoeten en een sociaal netwerk op te bouwen. Dit doen we onder andere door mensen bij elkaar te brengen tijdens onze kosteloze, laagdrempelige evenementen waar iedereen welkom is. Ook onderstreepten wij afgelopen jaar het belang van dit thema door een activiteitenapp te steunen en het convenant van Utrecht Omarmt te ondertekenen om samen eenzaamheid te verminderen.

## Gelijk speelveld

Het IWCUR is er voor álle internationale inwoners van onze regio. In 2021 hebben we onze informatievoorziening en dienstverlening toegankelijker gemaakt voor verschillende doelgroepen. Zo is er op onze vernieuwde website meer aandacht voor de arbeidsmigrant en werkgever. Daarnaast hebben we ons netwerk uitgebreid met partners die zich inzetten voor arbeidsmigranten en hebben we deelgenomen aan bijeenkomsten om deze groep beter van dienst te kunnen zijn. De ambassadeursclub van het IWCUR, bestaande uit een diverse groep internationals woonachtig in de regio Utrecht, voorziet ons van belangrijke inzichten en zet projecten op om de regio nog aantrekkelijker te maken voor internationaal talent.





Bezoek onze website voor meer informatie



[welcome.utrechtregion.com](http://welcome.utrechtregion.com)

Founding partners van het International Welcome Centre Utrecht Region

