



CITYLAB
010

INVULBAAR PROJECTPLAN.



Samen zorgen, samen ontzorgen Ontdek de We4U app!

Lukt het (even) niet om de dagelijkse taken zelf uit te voeren? Kun je wel wat ondersteuning gebruiken? Mensen helpen graag. En We4U helpt jou bij het organiseren!

Tijd en energie zijn kostbaar. Zeker als het even wat minder gaat. Soms is het fijn als een bekende wat dagelijkse taken van je kan overnemen. Bijvoorbeeld door het doen van een boodschap, de vuile was op te halen of te zorgen voor het eten.





De We4U app zorgt ervoor dat je op een eenvoudige manier ondersteuning kunt vragen aan mensen uit jouw omgeving. Je kiest zelf wie je toevoegt aan jouw netwerk: familie, vrienden, burenen collega's. Het werkt simpel; de hulpvrager stelt een vraag en de hulpgever accepteert dit verzoek.



Samen kunnen we ervoor zorgen dat een moeilijke periode iets minder zwaar wordt voor de mensen die ons dierbaar zijn!

Meer informatie? Kijk eens op www.we4u.app of download de app gelijk in de appstore of via deze QR-Code.



Algemene gegevens

Naam projectplan/initiatief

We4U app

Naam contactpersoon

Josine van der Brug

Naam organisatie

We4U app B.V.

Vestigingsadres

Klaaskampen 66
1251 KP Laren

Bezoekadres

Stationsplein 45
3013 AK Rotterdam

Telefoonnummer

06-41195493

E-mailadres

josine@we4u.app

Link van de planpagina op www.citylab010.nl

<https://citylab010.nl/initiatieven/we4u-app>

Hoogte aanvraag subsidie

€ 100.000, -

Samenvatting projectplan/initiatief

We4U ontwikkelt een app die kan worden ingezet om mensen die overbelast zijn of overbelast dreigen te raken te ontlasten door het inzetten van hun eigen netwerk. Het primaire doel van de app is om vraag en aanbod binnen ieders eigen netwerk te verspreiden en te matchen, zodat het eenvoudig te plannen, organiseren en uit te voeren is. Hierdoor worden enerzijds de hulpvragers ontlast, en anderzijds ontstaat er een uniek breed maatschappelijk draagvlak voor het bieden van huis-tuin-en-keuken hulp in de nabije omgeving. De betrokkenheid van mensen voor en met elkaar groeit hierdoor. En dat goed is voor de vitaliteit en gesteldheid van mens en omgeving. In Rotterdam is de drempel voor hulp vragen en geven om meerdere redenen hoog. Daarnaast blijkt uit onderzoek van de Rekenkamer Rotterdam dat hulp vragen via individuele maatschappelijke dienstverlening in sociale wijkteams onvoldoende resultaten oplevert. De We4U app kan een maatschappelijke bijdrage leveren voor Rotterdam door het verlagen van de drempel om hulp te vragen aan het eigen netwerk. Door de positieve ervaringen met het hulpvragen en ontvangen, verwachten we een positieve impact te kunnen hebben op de drempel voor professionele dienstverlening zoals geconstateerd door de Rekenkamer Rotterdam, en deze betrokkenheid in positieve zin te beïnvloeden.

01 Het initiatief

De innovatie

Het idee is ontstaan toen bij de vriend van Josine in oktober 2018 kanker werd geconstateerd met meerdere incomplete dwarslaesies tot gevolg. Josine had haar handen vol aan haar vriend, hun vier kinderen, haar bedrijf en haar eigen welbevinden. De dagelijkse zaken liepen wel gewoon door. Er waren genoeg bekenden uit de buurt die graag iets wilden betekenen, maar het inschakelen van de juiste mensen op de juiste momenten was lastig. Bovendien bestaat voor het vragen van hulp een persoonlijke drempel. Daarnaast kost het benaderen van mensen uit je netwerk voor hulp veel tijd en heb je behoefte aan overzicht. Reeds beschikbare tools waren te specifiek gericht op een doelgroep of op de inzet van vrijwilligers in plaats van het inzetten van haar eigen netwerk van bekenden. Ook ontdekte Josine dat bekenden het lastig vonden om te weigeren, zelfs als de enige reden was dat ze niet konden. Op basis van haar eigen ervaringen is Josine daarom na het herstel van haar vriend gaan bouwen aan de We4U app.

Begin 2020 ontmoette zij Arjan, en via Arjan leerde zij Guido kennen. Guido heeft een bedrijf dat apps bouwt én is al jarenlang mantelzorger. Er was veel herkenning. Tijdens hun gesprekken ontdekten ze dat ze tegen dezelfde problemen aanliepen:

Hoe matchen we vraag en aanbod binnen ieders netwerk zodanig dat het eenvoudig te plannen, organiseren en uit te voeren is, waarbij tevens de persoonlijke drempel vanuit beide partijen zo klein mogelijk is?

Het gaat hierbij niet alleen om het vinden van bekenden die willen helpen, maar ook om het makkelijk verspreiden van de vraag binnen een groep zelf uitgenodigde mensen. Het gaat nadrukkelijk niet om professionele hulpverlening of ondersteuning door vrijwilligers. Professionele hulpverlening is bedoeld voor zaken die door professionals moeten worden opgepakt, zoals schuldhulpverlening en opvoedingsondersteuning. Met de term vrijwilligers doelen we in dit stuk op mensen die je niet (via via) kent en je komen ondersteunen in tegenstelling tot ondersteuning door bekenden zoals familie, vrienden, collega's, burens en de ouders van het schoolplein. De We4U app is bedoeld voor ondersteuning bij de dagelijkse taken, zoals boodschappen, koken, tuinieren en een oppas voor momentje voor jezelf, door mensen die je (via via) kent. Het gaat niet om veel en grote ondersteuning, maar juist om kleine beetjes. Kleine beetjes die met elkaar heel veel betekenen voor degene aan wie de hulp wordt gegeven. En bijna iedereen in Nederland beschikt over een dergelijk netwerk die af en toe wat

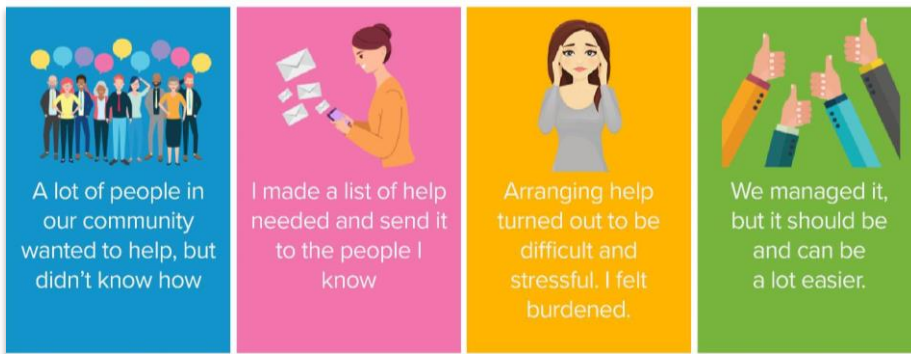


tijd willen geven om het leven van de ander wat te verlichten door taken uit handen te nemen, ook al zijn we ons daarvan onder normale omstandigheden misschien niet zo bewust. Als we om iemand geven (en dat kan ook indirect zijn, omdat de dochter van de hulpvrager de beste vriendin is van de hulpgever) en die wordt geconfronteerd met een moeilijke periode, dan willen we niets liever dan de pijn, het verdriet en de angst verminderen. En het besef dat er mensen voor je klaar staan en dat je niet alleen bent, is krachtig. Een professionele blik of onbekende vrijwilliger kan nooit hetzelfde effect realiseren. Het komt voort uit de wensen van bekenden die hun naasten willen ontlasten. Dit is waar We4U voor staat. Dat is wat We4U ondersteunt. Dat is wat We4U mogelijk maakt. Een positief neveneffect is dat er ruimte ontstaat om je situatie met bekenden te delen. Als je steun krijgt vanuit je eigen netwerk, dan word je niet alleen ontlast maar je wordt ook gesteund en je kunt erover praten. En praten draagt bij aan het verwerkingsproces. De hulpvrager ervaart opluchting en dat maakt het hulpvragen een volgende keer weer wat makkelijker.

De We4U app biedt uitkomst om hulpvragers tijd én energie te geven om zich met aandacht te richten op andere problemen (onder andere problemen waarvoor wel professionele hulp nodig is). De We4U app vermindert barrières (psychologisch, praktisch en organisatorisch) om hulp te krijgen uit het eigen netwerk.

De app werkt volgens het 'pick and choose' principe. De hulpvrager nodigt mensen uit zijn/haar directe omgeving uit via de app en zet hierin vragen (taken) uit. De toegevoegde mensen hebben de mogelijkheid om taken te accepteren of te weigeren. Zodra een taak is geaccepteerd, dan verdwijnt deze uit de lijst van alle andere mensen uit de groep, behalve uit het overzicht van de hulpvrager en degene die de taak heeft geaccepteerd. Als een taak wordt geweigerd, dan is dat niet zichtbaar voor de hulpvrager (de taak blijft openstaan). De hulpvrager kan de taak dan heroverwegen en als het echt belangrijk is de taak markeren als urgent of de noodzaak erbij zetten, zodat de mensen in de groep een nieuwe en mogelijk andere afweging kunnen maken. Dit verlaagt zowel de psychologische weerstad bij de hulpvragers (zij hoeven niemand persoonlijk aan te spreken) als bij de mensen in de groep. Zij kunnen namelijk weigeren zonder een directe of indirecte confrontatie met de ander. Daarnaast levert weigeren of niet kunnen minder schuldgevoel op, omdat zij niet de enige in de cirkel zijn. Zij delen de last met anderen. Er zal bijna altijd wel iemand zijn die kan en wil. Met de We4U app kunnen mensen dus eenvoudig en laagdrempelig ondersteuning vragen aan mensen binnen hun eigen netwerk. We4U app biedt hiervoor een platform, waar de taken overzichtelijk te vinden zijn voor alle partijen op elk moment. De hulpvrager kan op een plek zien wie wanneer komt en waarvoor. Hulpgevers zien waarmee ze iets kunnen betekenen en of ze dat makkelijk in hun eigen agenda kunnen inpassen. Hulpvragers kunnen op deze manier zelf de regie houden als dat voor hen belangrijk is. Daarnaast biedt de We4U app ook de mogelijkheid om de regie uit handen te geven door deze over te dragen aan of te delen met een ander (de coördinator).

Onder normale omstandigheden zal het voor de meeste mensen geen groot probleem zijn om huishouden, kinderen, werk, vrienden en ontspanning met elkaar te combineren. Echter, dit wordt lastiger als er door ziekte, ongeluk, operatie, psychische klachten, financiële problemen e.d. een kink in de kabel komt. Onze menselijke neiging is om zoveel mogelijk zelf te blijven doen en niet om hulp te vragen. Hulpvragen impliceert namelijk dat je (gevoelsmatig) zelf niet meer bekwaam bent en juist die boodschap willen we niet uitstralen op deze momenten. Terwijl het er niet om gaat of je het nog zelf zou kunnen doen, maar of je ontlast zou worden als iemand anders het tijdelijk van je overneemt. Omdat er dan tijd en energie vrijkomt voor andere zaken, die misschien wel belangrijker zijn op dat moment. De achterliggende boodschap van de We4U app is dus niet dat iemand het niet meer zelf kan, maar dat iemand het niet zelf hoeft te doen. Met elkaar kunnen we ervoor zorgen dat een moeilijke periode voor de mensen die ons dierbaar zijn iets minder zwaar wordt.



Doelgroep

We4U app richt zich specifiek op mensen die overbelast zijn of dreigen te raken. Onder dit begrip vallen met name:

- **Mantelzorgers.** Denk hierbij aan gezinnen, waarbij veel zorg en werk uitgaat naar een zieke vader/moeder/partner/kind.
- **Ouderen.** Het betreft ouderen die zonder hulp en ondersteuning thuis wonen en hier ook graag blijven wonen, maar niet alles meer zelf kunnen.
- **Acute hulpvragers.** Het gaat hierbij om mensen die acuut (tijdelijke) hulp nodig hebben, zoals tijdens de geboorte van een tweeling, een gebroken been/heup van iemand die alleen woont, een burn-out, een scheiding etc.
- **Mensen met een chronische aandoening.**

Er is specifiek voor gekozen de doelgroep niet toe te spitsen op één van bovenstaande, omdat de We4U app in de opzet niet anders zal zijn. Wel beoogt We4U app de groepen met een andere insteek te benaderen door het optuigen van verschillende positioneringscampagnes. Zo zal social media beter aanslaan bij een relatief jongere doelgroep, terwijl een artikel in een regionale krant beter aan kan slaan bij ouderen. Hieruit kan blijken dat niet alle groepen aanhaken op het concept. Aan de hand van deze uitkomsten kan verder onderzoek gedaan worden naar de redenen waarom een doelgroep minder aanhaakt op het concept. Bij de doorontwikkeling van de app kan hier vervolgens rekening mee gehouden worden. Dit is ook beschreven bij de activiteiten onder 2. Plan van aanpak.

Voor het opstarten van een pilot in Rotterdam om het gebruik en de toegevoegde waarde van de We4U app in Rotterdam te onderzoeken, is Josine in gesprek met drie Rotterdamse huisartsen: David Oei, Shakib Shana en Matthijs van der Poel. Zij erkennen de kracht van hulp via het eigen netwerk. Dat activeert de steunbereidheid van de eigen omgeving. Zelf ervaren dat hulp ontvangen prettig is, stimuleert het helpen van anderen en vice versa. De Rotterdamse huisartsen willen dit positieve concept stimuleren door de We4U app actief uit te dragen vanuit hun praktijken en via de huisartsenposten. Via deze weg beoogt Josine de juiste doelgroep te bereiken. Huisartsen zijn namelijk een belangrijke spil in het leven van veel mensen, zeker in een stad met achterstandswijken zoals Rotterdam. De huisarts is meer dan alleen een dokter. De huisarts weet of het wel of niet goed gaat met zijn patiënten en of iemand overbelast dreigt te raken en behoefte heeft aan extra steun. Huisartsen willen zo veel mogelijk voor hun patiënt betekenen én voor de mensen om de patiënt heen. Deze opzet past tevens bij de wijkgerichte zorgaanpak, waarbij niet alleen wordt gekeken naar hulp vanuit professionele instanties, maar tevens vanuit het eigen informele netwerk. De Rotterdamse huisartsen hebben aangegeven dat zij in het concept van de We4U app geloven en graag hun patiënten willen helpen door de

We4U app bij hen te introduceren. Zo start op 21 juni een campagne via de wachtkamerschermen van 50 huisartsenpraktijken en 4 huisartsenposten in Rotterdam (zie tevens 5. Verantwoording). Tevens worden alle Rotterdamse huisartsen, welzijnsorganisaties en wijkteams deze zomer geïnformeerd (o.a. per brief) over de We4U app.

Waarom Rotterdam?

Ten eerste is Josine een Rotterdammer, en hebben zij en haar vriend heel steun ontvangen uit hun Rotterdamse netwerk. Door haar bijdrage aan de Stichting Corona in Kaart is zij afgelopen jaar in contact gekomen met enkele Rotterdamse huisartsen, die erg enthousiast zijn en zich in willen zetten voor de We4U app.

Daarnaast heeft de Rekenkamer Rotterdam, het onafhankelijke adviesorgaan van het stadsbestuur, recent diverse onderzoeken uitgevoerd naar hulpvraag, ouderenzorg, zelfredzaamheid e.d.:

1. Rotterdam heeft de individuele maatschappelijke dienstverlening georganiseerd in sociale wijkteams. Uit het Rekenkameronderzoek van 2018 blijkt echter dat veel mensen pas terecht konden als hun problemen – bijvoorbeeld het overspannen raken door mantelzorg van een partner – al erg hoog waren opgelopen. Dit terwijl bij eerdere signalering deze problemen hadden kunnen worden voorkomen. De reden is dat hulpvragers zich in Rotterdam niet zelf mogen melden bij dergelijke wijkteams, maar eerst via een gemeentelijk loket beoordeeld worden op meervoudige problematiek. Oftewel: inwoners die slechts één probleem hebben moeten zelfredzaam zijn of wachten totdat zij nog meer problemen krijgen. En dat is zonde! Informele hulp kan de last waarmee mensen geconfronteerd worden verlichten, zodat de inzet van professionele hulp op een later moment kan plaatsvinden, minder professionele hulp nodig is of zelfs in het geheel voorkomen kan worden. Kortom: hulp vragen moet makkelijker! Dat kan via de We4U app, waardoor de app tevens bijdraagt aan het bereiken van de maatschappelijk doelen gesteld door de gemeente. Daarnaast verwacht de We4U app op deze wijze problemen bij Rotterdammers te verminderen en hen op deze wijze meer mogelijkheden te bieden om mee te doen in de samenleving.
2. Het stadsbestuur heeft in 2019 een 'ouder & wijzer' uitvoeringsprogramma opgesteld n.a.v. de 'dubbele vergrijzing' waarbij het aantal 65-plussers in de regio Rotterdam met 1/3^e toeneemt naar 130.000 ouderen tussen 2018 en 2035. De Rekenkamer Rotterdam concludeert dat slechts één van de 81 maatregelen gesteld binnen het uitvoeringsprogramma substantieel resultaat geeft (het onderdeel sport). Een groot doel binnen het uitvoeringsprogramma betreft de mogelijkheid dat ouderen (langer) thuis kunnen blijven wonen, welk doel volgens de Rekenkamer (nog) niet bereikt is. Conclusie is onder andere dat al vanaf 2003 tevergeefs wordt geprobeerd projecten op te zetten voor bijvoorbeeld zorg aan huis. Hieruit blijkt dat ouderenzorg in de regio Rotterdam momenteel nog niet naar wens is georganiseerd. Gebruik van een app als de We4U app om ouderen te helpen bij de dagelijkse activiteiten om derhalve thuis wonen te stimuleren is in lijn met het 'ouder & wijzer' programma. De We4U app is kan een meer dan gewenste aanvulling zijn op de activiteiten die de gemeente uitvoert in het kader van het 'ouder & wijzer' programma.
3. Uit Rekenkameronderzoek van 2016 blijkt dat steeds minder Rotterdamse inwoners huishoudelijke hulp krijgen, terwijl het aantal mensen (waaronder ouderen) die huishoudelijke hulp nodig hebben is gestegen (o.a. vanwege de vergrijzing). De oorzaak voor deze daling is gevonden in de strengere indicatiestelling door gemeenten, als ook in de verhoging van de eigen bijdrage. De verhoging van eigen bijdrage is teruggedraaid, maar uit zowel het aantal toegewezen indicaties als uit de geconstateerde overbelasting van mantelzorgers blijkt dat dit nog steeds een actueel probleem is. De We4U app biedt hier een goede oplossing voor.

Daarnaast kent Rotterdam geen ‘ons kent ons’ cultuur zoals in een dorp vaak wel het geval is. Individuen zijn over het algemeen meer op zichzelf gericht en anoniemer in een stad dan in een dorp, waardoor zowel hulpvragen als aanbieden lastiger kan zijn. Familie woont lang niet altijd dichtbij in een stad als Rotterdam. Dat bemoeilijkt niet alleen hulp vragen voor Rotterdammers, maar zorgt ook voor een grote last op de schouder van bijvoorbeeld dat ene familielid dat wél in de buurt woont. De We4U app spreidt de taken over meerdere hulpgevers en ontlast daarmee zowel de mantelzorger als de hulpvrager. Daarnaast zijn Rotterdammers vaak ‘stugge’ mensen die wel klagen, maar niet snel om hulp vragen. Er zijn diverse projecten voor hulp en ondersteuning in Rotterdam, onder meer op het gebied van schuldhulpverlening en schuldsanering. Rotterdammers kunnen deze hulp en ondersteuning ook goed gebruiken, maar toch komt het onvoldoende van de grond. Huisartsen signaleren en ervaren dat dagelijks. Kortom: Rotterdammers komen er niet voor uit dat ze best wel wat hulp zouden kunnen gebruiken. Dit betekent uiteraard niet er geen hulp nodig is en dat mensen niet bereid zijn hulp te geven. Want naast stug zijn Rotterdammers tegelijkertijd heel behulpzaam. Ze willen er voor elkaar zijn en voor elkaar klaar staan. Als bekend is wat zij kunnen doen en wanneer zij dat kunnen doen, dan helpen Rotterdammers elkaar. De We4U app verlaagt de drempel om hulp te vragen en maakt hulpgevers bewust van het feit dat een naaste hulp nodig heeft. Bijkomend voordeel is dat de We4U app hulp geven overzichtelijk maakt, waardoor het makkelijker in drukke agenda’s in te passen is.

“It takes a village to keep a household healthy”
Shakib Shana – huisarts te Rotterdam

Door middel van de hulpgevers wordt er via de We4U app meer arbeidsparticipatie (en dus werkgelegenheid) in Rotterdam gecreëerd. De doelgroep wordt bij diverse alledaagse activiteiten ontlast. Zo creëert de We4U app tijd. Doordat alle mogelijke hulpgevers in één keer worden benaderd in plaats van iedereen separaat om hulp te vragen en pas na reactie een volgende hulpgever aan te spreken. Ook neemt het de administratie uit handen. Het biedt een helder overzicht met wie, waarvoor en wanneer langskomt. Dat scheelt tijd. Maar de We4U app creëert vooral tijd doordat allerlei taken uit handen worden genomen die wel moeten gebeuren, maar waarbij het niet uitmaakt wie ze uitvoert. De tijd (en energie) die daardoor vrijkomt, kan de hulpvrager besteden aan werkzaamheden en activiteiten die hij/zij zelf moet en/of wil doen. Naast de hulpvrager geldt dit ook voor de mantelzorger, aangezien ook zij de last niet meer alleen hoeven te dragen. Zo komt er bijvoorbeeld tijd vrij om door te brengen met de zieke partner, maar ook voor het volgen van een opleiding of het zoeken van een baan wat al jaren kan zijn uitgesteld vanwege de mantelzorg of overbelasting. Zoals bij punt (1) hierboven aangegeven, kan de inzet van de We4U app ook problemen bij Rotterdammers voorkomen door tijdig makkelijk en laagdrempelig hulp te organiseren. De lange en kritische beoordeling die plaatsvindt voor hulpvragers door het gemeentelijk loket valt immers volledig weg bij gebruik van de app. Doordat eerder ingezet kan worden op het ontlasten van belaste personen kan extra problematiek hierdoor worden voorkomen of minder groot worden. Zoals eerder gesteld leidt dit logischerwijs tot minder arbeidsongeschiktheid (door depressies, burn-outs e.d.) en dus tot meer werkgelegenheid voor deze kwetsbaren.

“Kwaliteit geven als tijd schaars wordt”
David Oei – huisarts te Rotterdam

Ten slotte leidt de We4U app tot een veilig, vrij en prettig Rotterdam. Enerzijds doordat de drempel voor zowel hulp vragen als geven middels de We4U app wordt verlaagd en individuen zich hierdoor vrijer en prettiger kunnen bewegen. Zo zullen hulpvragers minder bang zijn om een ander te belasten, mede omdat hulpgevers anoniem de hulp kunnen weigeren. Anderzijds doordat hulpvragers zelf selecteren wie hun mogelijke hulpgevers zijn. Anders dan bij de inzet van vrijwilligers zijn dit dus bekenden. Dit verlaagt de kans op misbruik, zoals diefstal, door de kracht van het eigen netwerk. Dit leidt tot een veilige omgeving.

“Het cement waarmee je sociale netwerken aan elkaar koppelt”
David Oei – huisarts te Rotterdam

02 Plan van aanpak

Doelstellingen en activiteiten

In 2020 is het idee uitgewerkt tot een conceptuele end-to-end oplossing. Het technische softwaredesign is uitgewerkt in een werkende alpha-versie van de We4U app. De app is beschikbaar in de appstores en wordt reeds op bescheiden schaal ingezet. De volgende stao is de huidige alpha-versie van de app te testen op functionele werking bij gebruikers. Tijdens het testen zal het gebruiksgemak worden geanalyseerd en de gewenste functionaliteiten worden geïnventariseerd. Op basis van de resultaten wordt de app iteratief aangepast en uiteindelijk naar een viable product toegewerkt. Het idee is om (technisch) research, programmeren/prototyping en (technische) testen uit te voeren in sprints. Tevens wordt kwalitatief onderzoek uitgevoerd om te toetsen of gebruikers door de app daadwerkelijk makkelijker, eerder en meer hulp gaan vragen.

Voor een goede usecase is het noodzakelijk om een grote groep gebruikers te hebben die feedback geven, bestaande uit ouderen, mensen met een chronische aandoening, acute hulpvragers en mantelzorgers. De gewenste variëteit wordt behaald door tevens gebruikers te zoeken buiten de eigen netwerken. Hiertoe zullen marketingcampagnes worden opgezet, evenals diverse marktpartijen voor verdere distributie worden benaderd (o.a. de Eigen Kracht Centrale, ziekenhuizen en huisartsen).

Het project bestaat uit verschillende onderdelen:

1. Marketingcampagnes;
2. Gebruikersonderzoeken (kwalitatief en kwantitatief);
3. Marktpartijen benaderen i.v.m. distributie;
4. Doorontwikkeling van de We4U app, waaronder onderzoek naar het meeste geschikte design en wijze van gebruik.

De te realiseren activiteiten/doelen per deelonderwerp:

1. We4U app beoogt per maand één marketingcampagne op social media te plaatsen, waarbij er telkens een andere insteek wordt gekozen per doelgroep. Zo wordt er onderscheid gemaakt tussen ouderen en kwetsbaren. Het idee is om onder andere in kaart te brengen welke doelgroep het meest aanhaakt op het concept en of dit kan worden gerelateerd aan een specifieke marketingcampagne. Welke insteek blijkt het beste te werken en dus tot de grootste toename in gebruikers te leiden? Dergelijke analyses worden uitgevoerd en indien er interessante inzichten uit naar voren komen, kan dit worden gebruikt om de app te verbeteren. De marketingcampagnes kunnen hier ook op worden aangepast. Uit analyses kan bijvoorbeeld blijken dat het bij gebruikers meer aanslaat om te promoten met een persoonlijk verhaal (wat heeft de We4U app gebracht voor een specifiek gezin die hulp nodig had?) dan om campagnes te voeren met een afbeelding van het design van de app. Doel is om per maand minimaal 25% meer gebruikers te krijgen. Dit wordt uitgevoerd door de marketingexpert. Tegelijkertijd met de marketingcampagnes zal contact worden gezocht met diverse maatschappelijke organisaties om in samenwerking synergie te creëren (zie ook punt 3).
2. We4U app beoogt diverse onderzoeken onder gebruikers uit te voeren om ervaringen in kaart te brengen (zonder opdringerig te zijn en met minimale effort van de gebruikers). Bijvoorbeeld via een pop-up vanuit de app, waar de gebruiker wordt gevraagd hoe tevreden hij/zij is met de app en of hij/zij bereid is een paar (multiple choice) vragen te beantwoorden ten behoeve van verbetering van de app. Een dergelijke functie in de app zal door Guido ontwikkeld worden. Hetzelfde geldt voor een feedback functie binnen de app. Doel van dergelijke functionaliteiten is doorlopende verbetering van de app.

3. Josine en de marketingexpert zijn verantwoordelijk voor het maandelijks benaderen (telefonisch, per mail of ouderwets langs de deur gaan) van minimaal 10 partijen, met als doel dat gemiddeld 25% de We4U app onder de aandacht wil brengen van cliënten/patiënten en hun naasten. Denk hierbij aan huisartsen, stichtingen, verpleeghuizen e.d.
4. Er moet gezocht worden naar de meest geschikte front- en backend, zowel qua design als in gebruik (zo moet de app ook voor ouderen toegankelijk en vooral intuïtief zijn). Daartoe worden meerdere UI's uitgetest (eventueel door middel van A/B-testen). De alpha-versie van de app wordt met behulp van (gebruikers)testen onder leiding van Guido en de marketingexpert ontwikkeld tot een bèta-versie.

Grofweg bestaan er twee milestones:

1. Halverwege Y1 (voor het gemak Y1 genoemd, d.w.z. het eerste jaar na indiening CityLab010-aanvraag):
 - a. Bètaversie van de app live.
2. Y2:
 - a. Minimaal 14.100 unieke gebruikers.
 - b. Maandelijks omzet genereren vanuit subscriptions (€ 0,99 per maand). Door de omvang van het aantal consumenten in combinatie met unieke views, wordt tevens geld verdiend aan reclames (€ 0,08 per gebruiker per maand).

Planning

	Voorbereiding	Uitvoering	Evaluatie/ analyse
1) Marketingcampagnes	Y1	Y1	Y2
2) Gebruikersonderzoeken	Y1	Y1	Y1 - Y2
3) Marktpartijen benaderen	Y1	Y1	Y1
4) Ontwikkeling van de app (bètaversie)	Y1	Continu	Continu

De duur van het project bedraagt 6 maanden, waarbij de verschillende fases parallel lopen, en grotendeels gelijktijdig uitgevoerd worden. Na 4 maanden moet inzichtelijk zijn of sprake is van een proof-of-concept dat volstaat om verder in gesprek te kunnen gaan met de potentieel geïnteresseerde investeerders. In deze fase is het risico voor investeerders afgenomen. De meerjarenbegroting laat zien dat de We4U app na 2 tot 3 jaar – afhankelijk van het aantal gebruikers – het break even point heeft bereikt. Voor de overbrugging tussen de financiering voor de proof-of-concept en het break even point zal We4U app B.V. één of meerdere investeerders aantrekken. Op het moment dat de app werkt en actief gebruikt wordt, zal dat – gezien de reeds bestaande interesse – naar alle waarschijnlijkheid gerealiseerd worden.

Het bedrijf

We4U app is een B.V., die in Y1 is opgericht door Josine van der Brug, Arjan van Diemen en Guido Versteeg te Rotterdam. Josine heeft 5/6 en Arjan heeft 1/6 van de aandelen in We4U app B.V. Op termijn zullen Josine, Arjan en Guido ieder 1/3 van de aandelen hebben. Een marketingexpert treedt waarschijnlijk ook korte termijn toe als aandeelhouder voor een zelfde percentage als Josine, Arjan en Guido. Op deze manier zijn de benodigde expertise, kennis en ondernemerservaring volledig vertegenwoordigd in de aandeelhouders van de We4U app B.V..

In een vervolgfase kan een deel van de aandelen beschikbaar worden gesteld aan investeerders (maximaal 15%).

Het auteursrecht op de app (zowel broncode als UI) en alle werken die gerelateerd zijn aan de app hebben Josine, Arjan en Guido en hun bedrijven overgedragen aan We4U app B.V.

De projectorganisatie

De profielen van Josine, Arjan en Guido zijn hieronder uiteengezet:

- **Josine**
Het idee achter We4U app is afkomstig van Josine. Zij is ervaringsdeskundige als het gaat om hulpvragen, omdat haar partner ziek is geweest. Hierdoor kan zij zich als geen ander verplaatsen in de behoeften van hulpvragers, de doelgroep van de app. Haar expertise ligt op het snijvlak van IT (waaronder AI en applicaties), security en recht. In combinatie met haar juridische achtergrond, haar ervaring als ondernemer en haar persoonlijke enthousiasme, zal zij er alles aan doen om de app tot een groot succes te maken. Haar taken lopen uiteen van het doorlopend meedenken met verbeteringen voor de app (inclusief security), het zoeken van partners en potentiële afnemers, het in goede banen leiden van het ontwikkel- en marketingproces etc.
- **Arjan**
Net als Josine, is Arjan ervaringsdeskundige als het gaat om hulpvragen. Hij weet inmiddels uit eigen ervaring dat deze app een schot in de roos is om hulp te organiseren. Binnen We4U app is Arjan verantwoordelijk voor de financiën. Als (co-) founder bij diverse organisaties (Digital Trust Solutions, TrustTester Solutions, Gooische NRG, Kwench Consulting and Sales) heeft hij ruime ervaring op het gebied van operationele en commerciële vraagstukken om een bedrijf tot een succes uit te laten groeien.
- **Guido**
Ook Guido is ervaringsdeskundige op het gebied van hulp nodig hebben. De bouw van de app en de technische ondersteuning vindt plaats onder leiding van Guido van Appbakkers, waar hij medeaandeelhouder is. Hij is gespecialiseerd in het bouwen van mobiele applicaties (fullstack), zowel voor Android als iOS. Samen met Arjan, verzorgt hij tevens de financiën.

De marketingexpert die momenteel in aanmerking komt om aandeelhouder te worden, heet Erik Schakel van Buro Schakel. Hij zal verantwoordelijk zijn voor de commerciële aspecten binnen We4U app, zoals het neerzetten van een solide strategie en het opzetten van campagnes voor naamsbekendheid.

Samenwerkingsverbanden

Een belangrijk concreet samenwerkingsverband wordt gevormd met drie Rotterdamse huisartsen: David Oei, Shakib Shana en Matthijs van der Poel. Zij introduceren de We4U app bij hun patiënten als zij signalen opvangen dat hulp gewenst/benodigd is. Uit eigen ervaring weten zij namelijk dat veel patiënten (tijdelijk of langdurig) te maken hebben met overbelasting. Zij verwijzen vaak patiënten door naar de Vraagwijzer voor extra steun, maar de hulp die professionele instanties (wijkteam en WMO) bieden is enkel bedoeld voor zwaardere situaties

met een grotere hulpindicatie. In veel gevallen is de uitkomst van een dergelijk traject daarom dat de patiënt niet in aanmerking komt voor professionele hulp. De huisartsen signaleren dat deze mensen tussen wal en schip (dreigen te) vallen. Door het aanbieden van de We4U app, bieden zij deze mensen een goed alternatief. Zij zien het belang en de kracht in van de We4U app en dat sluit nauw aan bij de wijkgerichte zorg die huisartsen meer en meer moeten gaan leveren. Hulp vragen uit het eigen informele netwerk en een tool die deze drempel verlaagt en ondersteunt, past dus goed binnen deze toekomstvisie en is derhalve erg gewenst.

Zij spelen daarnaast een actieve rol door de app tevens bij andere Rotterdamse huisartsen te introduceren.

CityLab subsidie is noodzakelijk om te onderzoeken wat de We4U app kan betekenen in de maatschappelijk context van zorg- en welzijn in een gemeente. Zo is het benodigd om het gat wat huisartsen signaleren tussen geen hulp en professionele hulp te dichten. Hiertoe moet onderzocht worden wat het maatschappelijke effect is op voorzieningen in Rotterdam, als huisartsen We4U app actief inzetten als tool om hun patiënten te ontlasten als ze overbelast zijn of dreigen te raken.

03 De begroting

Begroting

Zie ter specificatie de bijlage 'Financiële prognose_We4U Y1-Y5'

We4U App B.V. bevindt zich in de start-upfase. Het trackrecord van de ondernemers en de eerste testfase geven voldoende perspectief om verantwoord de aanloopkosten (Y1 c.q. 12 maanden vanaf moment indiening aanvraag Citylab010) te financieren met behulp van het startup programma van CityLab010. Aangezien er nog geen omzet is en ook nog geen andere zakelijke financiering of investeerders, is het hoogst wenselijk dat CityLab010 een financiële bijdrage levert. €100.000 startbudget, waardoor het mogelijk is de ontwikkeling, marketing en verkoop(voorbereiding) t/m de definitieve launch in Y2 te bekostigen. Het helpt We4U in de onderzoeksfase de app te testen en te valideren in de markt, wat nodig is om de app verder te ontwikkelen. Om vervolgens de time to market te realiseren en de eerste commercialisatiestappen op te zetten zullen investeerders worden ingewijd. Zij zullen medio Y2 worden overtuigd middels het MVP dat dankzij deze CityLab010-subsidie in Y1 kan worden uitgerold.

Per Q3 Y1 verwacht We4U dat er tractie zal ontstaan en zal de app maandelijks omzet genereren door (toenemende) gebruikers en advertising. Vanuit dat perspectief worden de investeerders aangetrokken om de valley of death financieel te overbruggen (die nog steeds geïnteresseerd zijn en actief vragen naar de ontwikkelingen van de We4U app). De behoudend ingezette begroting wijst uit dat naast €100.000 CityLab010 nog ruim €200.000 nodig gaat zijn om op te halen bij investeerders (of deels als groeifinanciering bij de bank). Met in achtneming dat nog gestuurd kan worden op de vaste lasten in de opstartfase (Y1/Y2), zal dit niet hoger oplopen gezien de begroting al zeer behoudend is ingestoken. Josine gaat namelijk uit van 50.000 unieke gebruikers ergens behaald medio Y4 (zie in bijlage blad 'omzet spec', kolom P). Vanuit dat perspectief ontstaat immers een break even momentum. 50.000 gebruikers is daarnaast geen taakstellende aantal, gezien dit 4% is van de Rotterdamse bevolking dat onder de Rotterdamse huisartsenzorg (1.300.000 potentieel bereik via wachtkamerschermen). Uiteindelijk verwacht We4U over de hele linie in 5 jaar 95.000 gebruikers te genereren (zie bijlage blad 'omzet spec', L10). Dit is gebaseerd op 10% marktaandeel van mantelzorgers met een hoge belasting, en 1% met een lage belasting. Op advies van de coaching bij CityLab010 is dit zeer behoudend opgezet, gezien in de best case eigenlijk wordt uitgegaan van respectievelijk 15% en 5% (dat zou leiden tot wel 300.000 gebruikers). Per Y4 beoogt We4U dus een positieve cashflow, waardoor zij zich vanaf dan in staat acht uit eigen exploitatie de toekomstige financiële uitdagingen te ondervangen.

In navolging hieronder ter specificatie: 1) de managementcase en 2) de begroting CityLab010:

1) Managementcase (Winst- en Verliesrekening)

Prognose (in €)	2021	2022	2023	2024	2025
Omzet	21.293	244.018	656.257	1.328.036	2.163.605
Kostprijs	1.393	56.367	121.725	216.570	303.352
Brutowinst	19.900	187.651	534.532	1.111.466	1.860.253
Operationele kosten	179.775	279.210	407.432	559.967	839.428
EBITDA	-159.875	-91.559	127.100	551.499	1.020.825
Afschrijvingen	11.000	11.000	11.000	11.000	10.750
Netto winst	-170.875	-102.559	116.100	540.499	1.010.075

BEGROTING

PROJECT: We4U app | Citylab010

VERSIE: juni 2021

DATUM: 21-06-2021

KOSTEN (Y1)

begroot

1. Voorbereidingskosten (initiatief-, voorbereidingsfase)

Personeel / onderzoekskosten	€80.325,00
Inhuur derden	€10.000,00
Oprichtingskosten (notaris/advies accountant)	€1.200,00
Advieskosten	€0,00
Huisvestingskosten	€3.000,00
Materiaal	€600,00
Vergoeding vrijwilligers	€0,00
Reis en verblijfkosten	€6.000,00
Administratiekosten	€0,00
Overige voorbereidingskosten	€2.000,00
TOTAAL	€103.125,00

2. Uitvoeringsfase

Personeel / onderzoekskosten	€44.850,00
Inhuur derden	€3.000,00
Vrijwilligersvergoeding	€0,00
Huisvestingskosten	€1.500,00
Materialen	€1.393,00
Reis en verblijfkosten	€2.000,00
Administratiekosten	€600,00
Autokosten	€0,00
Overige uitvoeringskosten	€1.500,00

TOTAAL	€54.843,00
---------------	-------------------

3. Publiciteit (ontwikkelen materiaal dat huisartsen willen inzetten)

Personeel/inhuur derden	€25.000,00
Publiciteitsmaterialen (flyers, programma's etc.)	€3.000,00
Publiciteitsacties (advertenties, postering etc.)	€3.000,00
Marketing (publieksacties, kortingen etc.)	€3.000,00
Kosten opening	€0,00
Overige publiciteit en marketing	€0,00
TOTAAL	€34.000,00

4. Educatie

Personeel/inhuur derden	€0,00
Educatieve materialen (lesbrieven etc.)	€0,00
Presentatiematerialen, techniek	€0,00
Overige Educatie	€0,00
TOTAAL	€0,00

5. Algemene bedrijfslasten

Kantoorkosten	€0,00
Inventaris en inrichtingskosten	€0,00
Administratie en accountant	€0,00
Assurancerapport van de accountant	€0,00
Verzekeringen(WA-bedrijf, inventaris, bedrijfsschade)	€0,00
Overige algemene kosten	
TOTAAL	€0,00

6. Onvoorzien (5%)	€9.598,40
---------------------------	------------------

TOTAAL KOSTEN	€201.566,40
----------------------	--------------------

OPBRENGSTEN

begroot

1. Eigen bijdrage (minimaal 50% van totale kosten)

Eigen financiële bijdrage	€20.000,00
Eigen uren	€55.273,40
Crowdfunding	€5.000,00
Inkomsten uit verkoop etc.	€21.293,00
Sponsoring	€0,00
Overige	€0,00
Subsidies	XXXXXXXXXXXXXX
Landelijke overheid	€0,00
Provincie	€0,00
Fondsen	€0,00
TOTAAL	€101.566,40

2. Gemeente Rotterdam (CityLab010) (maximaal 50% van totale kosten)

Gemeente Rotterdam (Citylab010)	€100.000,00
TOTAAL	€100.000,00

TOTAAL OPBRENGSTEN	€201.566,40
---------------------------	--------------------

RESULTAAT	€0,00
------------------	--------------

Eigen bijdrage

Josine is in staat een deel van haar spaarmiddelen in te brengen (tot ca. €20.000,- extra voorfinancieren uit eigen middelen). Haar eigen uren betreffen de management fee voor Y1 inclusief nog een afrondend deel. Dit, omdat ze een deel nog niet zal uitbetalen indien daar nog geen financiële ruimte voor is / de opstartfase nog gaande is. Ze is vermogend genoeg om deze periode zonder inkomsten uit te zitten (commitment/ondernemersrisico in beginfase).

Er is €5.000,- opgehaald bij GoFundMe

De verkoop start medio Y1 en dit is aannemelijk, omdat de alpha-versie van de app in principe gereed is en al technisch is ontsloten via de app stores. Vanaf dat moment kan het abonnement aangezet worden en komt de inkomstenstroom gestaag op gang.

04 Verantwoording

Josine zal namens We4U app de uitvoering en evaluatie(s) van dit initiatief onder haar hoede nemen om zo ook grip en inzicht te houden. De volgende stappen worden gehanteerd:

1. De We4U app doet een nulmeting onder de hulpvragers en hulpgevers (beoogde doelgroep/gebruikers) in regio Rotterdam. Dit middels vragenlijsten en interviews. Het idee is de betreffende groep hier specifiek voor te benaderen via bijv. een welkomstmil nadat ze de app hebben gedownload.
2. Er worden 'prestatie-indicatoren' opgesteld, waarmee het meetbaar wordt of er resultaten zijn geboekt. Deze indicatoren worden aan de hand van metadata opgesteld; aantal hulpvragers, aantal helpers per hulpvrager, aantal taken gevraagd en geaccepteerd, termijn tussen vraag en accepteren, termijn gedurende welke de app actief gebruikt wordt etc. Deze cijfers kunnen maandelijks inzichtelijk worden gemaakt, met als stuurdoel dat maandelijks een significante stijging wordt gerealiseerd.
3. De evaluatie(s) worden uitgevoerd met alle betrokken stakeholders, zodat op die manier vanuit meerdere kanten succesverhalen en verbeterpunten worden belicht, die nodig zijn om het initiatief, indien nodig, bij te sturen. Het idee is o.a. het Instituut voor Briljante Mislukkelingen (lvBM) te vragen om eens kritisch mee te kijken. Josine heeft hier door de Stichting Corona in Kaart warme contacten. Sowieso kan aan de hand van hun kennis en website lering worden getrokken vertaald naar de fase waarin We4U zit.
4. Structureel zal per mail de status van het initiatief/de ontwikkeling worden gecommuniceerd naar de betrokkenen waarom we deze evaluatie doen, welke informatie we nodig hebben en wat we ermee gaan doen. Laat de betrokkenen ook weten dat je ze op de hoogte houdt van de ontwikkelingen.
5. We toetsen of de resultaten door ons initiatief komen of dat er ook andere factoren een rol hebben gespeeld. Ugoo ondersteund hier graag bij, als ook een oproep naar de coach van CityLab010.

05 Toekomstvisie

Opschaalbaarheid

Momenteel worden kleine campagnes op social media opgetuigd om alvast naamsbekendheid te creëren. Wanneer de bètaversie van de app beschikbaar is (naar verwachting halverwege Y1), wordt direct een grote marketingcampagne gestart. De donateurs van de Go Fund Me campagne krijgen vouchers waarmee ze zichzelf of een ander een kosteloos abonnement kunnen geven zolang de app beschikbaar is. Marktintroductie bestaat naast campagnes tevens uit:

- Het spreken op events.
- Het verspreiden van flyers.
- Inzet van het netwerk van de Rotterdamse huisartsen die aangegeven hebben een actieve rol te willen spelen in de introductie van de app bij andere huisartsen en patiënten in Rotterdam.
- Er is reeds een uitnodiging om de app te introduceren bij Radio Rijnmond.
- Ook is men uitgenodigd voor een artikel te plaatsen in het Yoga magazine.
- Concreet start op 21 juni een waarbij een video en enkele slides van de We4U app wordt vertoond op de wachtkamerschermen bij 50 Rotterdamse huisartsen en waarschijnlijk bij de 4 huisartsenposten in Rotterdam. Het bereik daarvan wordt geschat op 1,3 miljoen mensen.

De app wordt continu doorontwikkeld o.b.v. klantervaringen, die via de app gegeven kunnen worden. Functionaliteiten kunnen aan de app worden toegevoegd als add-ons. Een voorbeeld is een urenregistratie voor mensen die taken uitvoeren op grond van een PGB of een aparte omgeving voor scholen en sportverenigingen. Of het gebruik van de app binnen vrijwilligersorganisaties om overzicht te houden op uit te voeren taken.

Het uiteindelijke doel is om tevens een web-based versie te ontwikkelen, zodat personen zonder smartphone (bijvoorbeeld gedeeltelijk de oudere generatie) ook gebruik kunnen maken van de innovatie.

Specifiek beoogt We4U app middels de volgende stappen/milestones op te schalen:

1. De huidige alpha-versie ontwikkelen tot een bèta-versie van de We4U app (m.b.v. nog uit te voeren testen). Doel is eind Y1 de bètaversie van de app live.
2. Per maand één marketingcampagne op social media, telkens met een andere insteek qua doelgroep (bijvoorbeeld kanker, jong gezin, ouders, operatie etc.). Het idee is om o.a. in kaart te brengen welke specifieke doelgroepen aanhaken op het concept. Doel is om per maand minimaal 25% meer gebruikers te krijgen en eind Y2 minimaal 48.750 unieke gebruikers.
3. Via de app kunnen gebruikers altijd feedback geven. Daarnaast beoogt We4U app diverse onderzoeken onder gebruikers uit te voeren om ervaringen in kaart te brengen
4. Minimaal 10 partijen benaderen per maand, waarvan 25% de app onder de aandacht wil brengen van cliënten/patiënten en hun naasten.
5. Gezien de verwachte grote verscheidenheid aan gebruikers, moet gezocht worden naar de meest geschikte front- en backend (zowel qua design als in gebruik). Daartoe zal feedback worden uitgevraagd aan gebruikers en worden meerdere UI's uitgetest (bv door middel van A/B-testen).

-
6. Eind Y2 minimaal 14.100 unieke gebruikers en wordt er maandelijkse omzet gegenereerd uit subscriptions (€ 0,99 per maand). Door de omvang van het aantal consumenten in combinatie met unieke views, wordt tevens geld verdiend aan reclames (€ 0,08 per gebruiker per maand).
 7. Nieuwe releases o.b.v. feedback consumenten, bijv. d.m.v. het toevoegen van add-ons aan de app;
 8. Opschaling buiten Nederland (o.a. Europa via het netwerk van de Eigen Kracht Centrale).

Verdienmodel

Het doel is vanaf het moment dat de app live gaat maandelijkse omzet te genereren vanuit abonnementen (€ 0,99 per maand voor hulpvragers). Door de omvang van het aantal consumenten in combinatie met unieke views, wordt tevens geld verdiend aan reclames (€ 0,08 per hulpgever per maand). Hulpgevers kunnen overigens ook de keuze maken om in plaats van advertenties een abonnement af te sluiten, en kunnen dan ook gelijk zelf hulp vragen als dat nodig is. Geprognostiseerd komt dit neer op hetgeen is weergegeven in de bijlage 'Financiële prognose_We4U Y1-Y5' in blad 'omzet spec'. Door Arjan en Josine is goed nagedacht over en onderzoek gedaan naar deze potentiële omvang, uitgaande van 1,3 miljoen potentials in regio Rotterdam. Hierdoor is t/m halverwege Y4 4% begroot, te weten 50.000 dat dus haalbaar moet zijn in regio Rotterdam. Na deze periode (eind Y4 en Y5 en verder) kan de app grootschalig landelijk worden uitgerold en is het voldoende aannemelijk dat het aantal gebruikers toeneemt tot meer dan 94.500.



Gemeente Rotterdam

