



Jaarverslag 2023

SeniorWeb, altijd dichtbij

SeniorWeb, altijd dichtbij

Voor wie ouder is dan 67 jaar, is digitaal meedoen vaak niet vanzelfsprekend. En wie digitaal niet meedoet, kan afgesneden raken van de samenleving. Daarom is SeniorWeb er, altijd dichtbij. Onze kundige vrijwilligers – vaak zelf senior – helpen op maat ouderen die met vragen zitten over digitale toepassingen. In direct contact, van mens tot mens.

In september openden we vol trots onze 500e leslocatie in Amersfoort. Een volgende stap in onze missie senioren overal een plek te bieden waar je vragen over de digitale wereld kan stellen. Daarbij gaat het steeds vaker om individuele hulp, in plaats van klassikale les. Vast element daarbij zijn de jaarlijkse Computervraagdagen in januari. Ook in 2023 verzorgde een deel van onze leslocaties tijdens die week een extra inloopsprekuur.

SeniorWeb was in 2023 ook online in de buurt, met een aantal webinars. In maart was er een over onderhoud van de smartphone. Maar liefst 18.266 mensen meldden zich aan!

Dichtbij zijn doen we door fysiek aanwezig te zijn. Maar ook door eraan te werken dat iederéén zich welkom voelt bij SeniorWeb.



In de bibliotheek Rotterdam verzorgden we de workshop 'Makkelijk snel en veilig bankieren' voor 25 Hindoestaanse ouderen. We wilden hen vertrouwd met internetbankieren maken en ze inspireren het te gaan gebruiken. Op deze en andere manieren geven we diversiteit en inclusie een belangrijke plaats in ons werk.

Ook dichtbij komt AI (artificial intelligence of kunstmatige intelligentie). Een AI-programma als ChatGPT schrijft binnen een paar seconden een antwoord op een vraag. We kunnen er niet omheen! Daarom onderzoeken wij wat AI kan betekenen voor ons werk.

Ondertussen blijven we met onze partners als Rabobank, de bibliotheken en de Alliantie Digitaal Samenleven altijd dichtbij de mensen die ons nodig hebben. SeniorWeb is én blijft een organisatie die midden- in de samenleving staat en persoonlijk werkt, van mens tot mens.

Daniël de Levita, directeur-bestuurder

1. Terugblik op 2023

Senioren willen graag online bijblijven en contact houden met vrienden en familie. SeniorWeb helpt hen daarbij met computerhulp, uitleg, tips en inspiratie. We willen zoveel mogelijk senioren bereiken. Ons doel daarbij is hen op een passende manier helpen en informeren. Daarom verbeteren we onze processen en dienstverlening voortdurend. Dat doen we onder andere door het ontwikkelen van een nieuwe website. Ook vergroten we de landelijke dekking van onze leslocaties.



500 leslocaties verspreid over het land

SeniorWeb is altijd dichtbij. In september openden we onze 500e (!) leslocatie: Buurthuis 't Middelpunt in Amersfoort. Door onze landelijke dekking is er bijna altijd een SeniorWeb-locatie in de buurt. Senioren kunnen er terecht met hun vragen over computer, tablet of smartphone. Ook helpen we ouderen daar verder met vragen over bijvoorbeeld DigiD, e-mailen en digitaal contact houden met familie. Onze leslocaties zijn voor iedereen toegankelijk. De cursussen en workshops vinden plaats in kleine groepen en zijn betaalbaar. Beginnende en meer ervaren computergebruikers kunnen we helpen, vaak ook op een inloopspreekuur. Onze vrijwilligers, zelf meestal senior, zijn geduldig en deskundig.

Daniël de Levita vult aan: 'Elk buurthuis en elke bibliotheek, zorg- of welzijnsorganisatie kan zich aansluiten. We willen in zoveel mogelijk buurten ouderen helpen om digitaal fit te worden en te blijven.'

Ingrid Kock,
manager PCHulp en Leslocaties:

'Door de uitbreiding van het aantal leslocaties kunnen onze kundige vrijwilligers nóg meer senioren op weg helpen in de digitale wereld.'

Nieuwe website

Ook online zijn we goed bereikbaar. Gemiddeld 813.000 mensen bezochten in 2023 elke maand onze website. Samen waren zij goed voor meer dan 1,3 miljoen bezoeken per maand. Vergeleken met 2022 zijn beide cijfers gestegen: toen bezochten elke maand gemiddeld 716.000 bezoekers onze site. En zorgden zij met elkaar voor 1,1 miljoen sessies per maand. Een stijging van respectievelijk 13,5% en 12,5%.

Daarom is het belangrijk dat onze website modern is en meegaat met de nieuwste ontwikkelingen. Ons ICT-team was een groot gedeelte van het jaar druk met het bouwen van een nieuwe website. De nieuwe site is nodig omdat:

- de techniek en vormgeving van de bestaande website verouderd zijn;
- we zo meer senioren actief gebruik kunnen laten maken van onze brede dienstverlening;
- we ermee in de toekomst onze diensten op maat kunnen aanbieden;
- we de kwaliteit van onze dienstverlening willen optimaliseren.

Er is in 2023 ontzettend veel werk verzet: de nieuwe website staat helemaal in de steigers. In 2024 is de site klaar. In 2023 vonden gebruikersonderzoeken plaats, waarbij leden en vrijwilligers op kantoor langskwamen om de nieuwe website te testen. Dat leverde heel waardevolle inzichten op waardoor de site nog beter aansluit bij de doelgroep.

Diversiteit en inclusie

SeniorWeb wil een steeds betere afspiegeling worden van de hele samenleving. Ook willen we écht iedereen binnen de doelgroep bereiken en zorgen dat iedereen zich bij ons welkom voelt.

We werken samen met Accessibility. Die organisatie heeft als doel om een samenleving te creëren die voor iedereen toegankelijk is. Accessibility heeft een scan gemaakt van onze nieuwe website. Zoveel mogelijk conclusies uit die scan worden nu toegepast. Onze nieuwe website is daarmee ook goed te gebruiken door mensen met een visuele beperking.

We onderzochten welke computerhulpmogelijkheden er voor mensen met een niet-westerse achtergrond zijn. Deze groep wil het liefst geholpen worden door familie, zo bleek. We zijn laaggeletterden beter gaan bedienen door onze inhoud te schrijven op B1-niveau.

We pasten ons beeldgebruik aan. Doel is een goede man-vrouwverdeling, diversiteit in uiterlijk, huidskleur, lichaamsbouw en religie.

In onze vacatures (voor betaalde en vrijwilligersfuncties) benadrukken we dat we waarde hechten aan inclusiviteit.

Deze verbreding kan het volgende brengen:

- nog meer senioren die het gemak van de digitale wereld ervaren;
- een inclusievere organisatie;
- meer kennis van diverse (sub)doelgroepen;
- een groter aantal leden en prospects.

SeniorWeb Vlaanderen

De digitale ontwikkelingen gaan niet alleen in Nederland voor veel ouderen te snel. Partijen en senioren uit het buitenland zochten al een aantal keer contact met ons. Omdat ze in hun land eenzelfde soort organisatie willen starten of gebruik willen maken van onze dienstverlening. In 2023 hebben we subsidie gekregen om ook over de grens aan de slag te gaan. Samen met de Vlaamse organisatie Digidak gaan we een pilot draaien vanuit Turnhout. Wordt in 2024 vervolgd!

Deskundigheidsbevordering en kwaliteit

We vinden deskundigheid heel belangrijk voor onze organisatie. Dit geldt natuurlijk ook voor de vrijwilligers die senioren helpen met digitale vragen. We onderzoeken de mogelijkheden om onze vrijwilligers een intredetoets te laten doen.

Ledenbehoud en ledengroei

Ons doel was om aan het eind van 2023 minstens 151.000 leden te hebben. Dat lukte: we sloten het jaar af met 151.958 leden. We willen zoveel mogelijk mensen helpen digitaal vaardig te worden en te blijven. Het is soms lastig die mensen te bereiken die onze hulp goed kunnen gebruiken. Daarom moeten we onze leden kennen en met hen in contact blijven. Onze diensten moeten blijven aansluiten op hun wensen en niveau. En we blijven zoeken naar nieuwe kansen, middelen en samenwerkingspartners om onze naamsbekendheid te vergroten en leden te werven.

Zo sloten we 2023 af

- 151.958 leden.
- Een recordaantal van meer dan 500 SeniorWeb Leslocaties.
- Meer dan 16 miljoen websitebezoeken over het hele jaar.
- 64.201 behandelde hulpvragen.
- Een prachtige 8,4 voor klanttevredenheid!

151.958
leden

64.201
behandelde hulpvragen

meer dan
16 miljoen
websitebezoeken

8,4
voor klanttevredenheid

2. In contact blijven met onze vrijwilligers

De inzet van onze vrijwilligers is onmisbaar. Met hen voeren we onze missie uit: senioren helpen om digitaal vaardig(er) te worden en te blijven. De collega's op het verenigingsbureau helpen onze vrijwilligers daarbij, zodat zij hun werk met plezier kunnen doen. We vinden het belangrijk om op verschillende manieren met hen in contact te blijven. We doen dat onder andere door middel van persoonlijke gesprekken en bijeenkomsten. En daarnaast meten we de tevredenheid van onze ambassadeurs via een tevredenheidsonderzoek.



Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

In juli 2023 vroegen we alle 2.800 vrijwilligers (ambassadeurs) mee te doen aan het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek. Marktonderzoeksbureau Ruigrok deed het onderzoek. Het doel was uit te vinden hoe tevreden ze zijn met hun werk. En het werk voor hen prettiger te maken. Daarnaast is het onderzoek een voorwaarde voor het verkrijgen van het NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld. Dat zie je terug in het beleid en de samenwerking met hen. We vinden het belangrijk om die zaken goed geregeld te hebben. 969 (34%) ambassadeurs werkten mee aan het onderzoek.

De resultaten van het onderzoek waren erg positief. De vrijwilligers beoordelen hun werk bij SeniorWeb met een 8,2 gemiddeld. En 83% van de ambassadeurs zou het vrijwilligerswerk aanraden bij familie, vrienden en bekenden. Naast de positieve resultaten, kwam er ook een aantal verbeterpunten naar voren. Zoals meer aandacht voor het inwerken, meer training, behoefte aan regelmatig werkoverleg. Ook moet de Ambassade, het intranet voor onze vrijwilligers beter gaan werken. Aan de hand van de resultaten zijn we aan de slag gegaan met verschillende verbeterpunten.

Ingrid Kock, manager PCHulp en Leslocaties: 'We zijn enorm blij dat onze vrijwilligers hun werk bij SeniorWeb met een 8,2 gemiddeld beoordelen! Het is fijn dat uit het onderzoek nieuwe ideeën én verbeterpunten naar voren zijn gekomen. Wij zijn aan de slag gegaan om ze mee te nemen in onze plannen. Zo kunnen we onze vrijwilligers nog beter helpen.'

Bijeenkomsten PCHulp en leslocaties

Een andere manier om in contact te blijven met onze vrijwilligers is door bijeenkomsten. In het voor- en najaar organiseerden we op verschillende locaties in het land PCHulp-bijeenkomsten. Het hoofddoel van deze bijeenkomsten was elkaar ontmoeten en bijpraten.

Bijeenkomst voor leslocatie-coördinatoren die beroepskrachten zijn

In september en oktober hielden we drie speciale bijeenkomsten. Die waren voor alle ambassadeurs van leslocaties die beroepskracht zijn bij een bibliotheek, welzijns- of zorginstelling. Met deze ambassadeurs hebben we ideeën uitgewisseld over het optimaal benutten van onze samenwerking. Zo kunnen we samen nog meer mensen bereiken en ondersteunen op digitaal gebied.

Raquel Wanrooij,
adviseur leslocaties:

'We kijken terug op heel waardevolle bijeenkomsten. Het was goed om de beroepskrachten te informeren en ideeën uit te wisselen. Zo kunnen we elkaar in de toekomst makkelijker vinden, elkaar informeren en tips en ideeën delen.'

3. Zichtbaar zijn voor onze doelgroep

SeniorWeb wil de digitale wereld voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk maken. En om zoveel mogelijk mensen te helpen digitaal vaardig te worden, is het belangrijk dat we zichtbaar zijn zodat mensen ons weten te vinden. Dat deden we het afgelopen jaar op verschillende manieren. Zo stonden we tijdens de 50PlusBeurs in september op 50 digitale schermen op en rond Utrecht Centraal Station. Was onze radiocommercial in het voor- en najaar te horen op de NPO en verschillende regionale zenders. En adverteerden we in het voorjaar met een nieuwe advertentie in 3,2 miljoen huis-aan-huisbladen. Daarnaast organiseerden we twee succesvolle thema-maanden, over onderhoud en fraude.



Digital Out of Home campagne

Van 12 tot en met 16 september was de 29e editie van de 50PlusBeurs in de Jaarbeurs in Utrecht. In een prachtige vernieuwde stand verwelkomden onze medewerkers en vrijwilligers alle bezoekers. Omdat de beurs dé plek is waar onze doelgroep goed vertegenwoordigd is, wilden we tijdens de beurs extra zichtbaar zijn.

Daarom ontwikkelden we samen met ons digitale marketingbureau Tomorrowmen en creatief bureau TRGR een Digital Out of Home campagne. Tijdens de beurs waren we een week lang zichtbaar op 50 digitale schermen op Utrecht Centraal Station. En daarnaast ook op het megagrote scherm voor de ingang van Hoog Catharijne, het grootste scherm van Europa! Het doel van de campagne was mensen uit te nodigen op onze stand op de 50PlusBeurs. En om naamsbekendheid te vergroten door te laten zien wat SeniorWeb doet.

Het doel om zoveel mogelijk zichtbaar te zijn is zeker gelukt. Onze reclame was 81.231 keer zichtbaar en is door meer dan 433.000 mensen gezien.

Themamaanden Digitale voorjaars schoonmaak en Fraude

Maart en oktober stonden in het teken van De Digitale voorjaars schoonmaak en Fraude herkennen en voorkomen. Onderwerpen waar onze leden graag meer over willen leren. Tijdens deze themamaanden brachten we:

- een speciale pagina op de website over dit onderwerp, met handige tips en informatie;
- een informatief webinar waarvoor leden en niet-leden zich konden aanmelden;
- een quiz waarmee men de kennis over het onderwerp op een leuke manier kon testen;
- een gratis document met toptips, met allerlei informatie en handige tips.

We kijken terug op twee succesvolle themamaanden. Voor het webinar over onderhoud meldden zich een recordaantal van 18.266 mensen aan. En maar liefst 16.062 deelnemers deden mee aan de quiz over onderhoud. De toptips werden vaker dan ooit gedownload, door maar liefst 4.544 mensen. Voor de themamaand over fraude zochten we de samenwerking met de Nationale Politie en de Rabobank, beiden al jaren partner van SeniorWeb. Meer dan 22.000 mensen hebben de webinars over dit onderwerp inmiddels bekeken.

4. De 100e Enter op de mat

Enter is het tijdschrift voor SeniorWeb-leden. Het verschijnt vier keer per jaar. In Enter lezen onze leden praktische artikelen, tips en achtergrondinformatie over de digitale wereld. In juni 2023 verscheen alweer de 100e editie van Enter. In een nieuw jasje!



Sanne Schomaker, hoofd- en eindredacteur: 'Enter ziet er nu modern en frisser uit. Het was tijd voor een verbetering. We zijn stiekem best een beetje trots op deze 100e editie. De eerste editie kwam uit in 1998, en zag er zó anders uit dan nu. Het blad is gegroeid.'

Deze veranderingen zijn vooral bedoeld om het tijdschrift meer rust uit te laten stralen. En om het beter leesbaar te maken. Zo gebruiken we nu duidelijkere lettertypes. En zijn de vlaggen groter. Daarmee geven we aan waarover een artikel gaat. Alles is ook minder hoekig, we gebruiken meer afgeronde vormen. Dit past goed bij onze huisstijl, die in 2021 ook is aangepast naar rondere vormen.

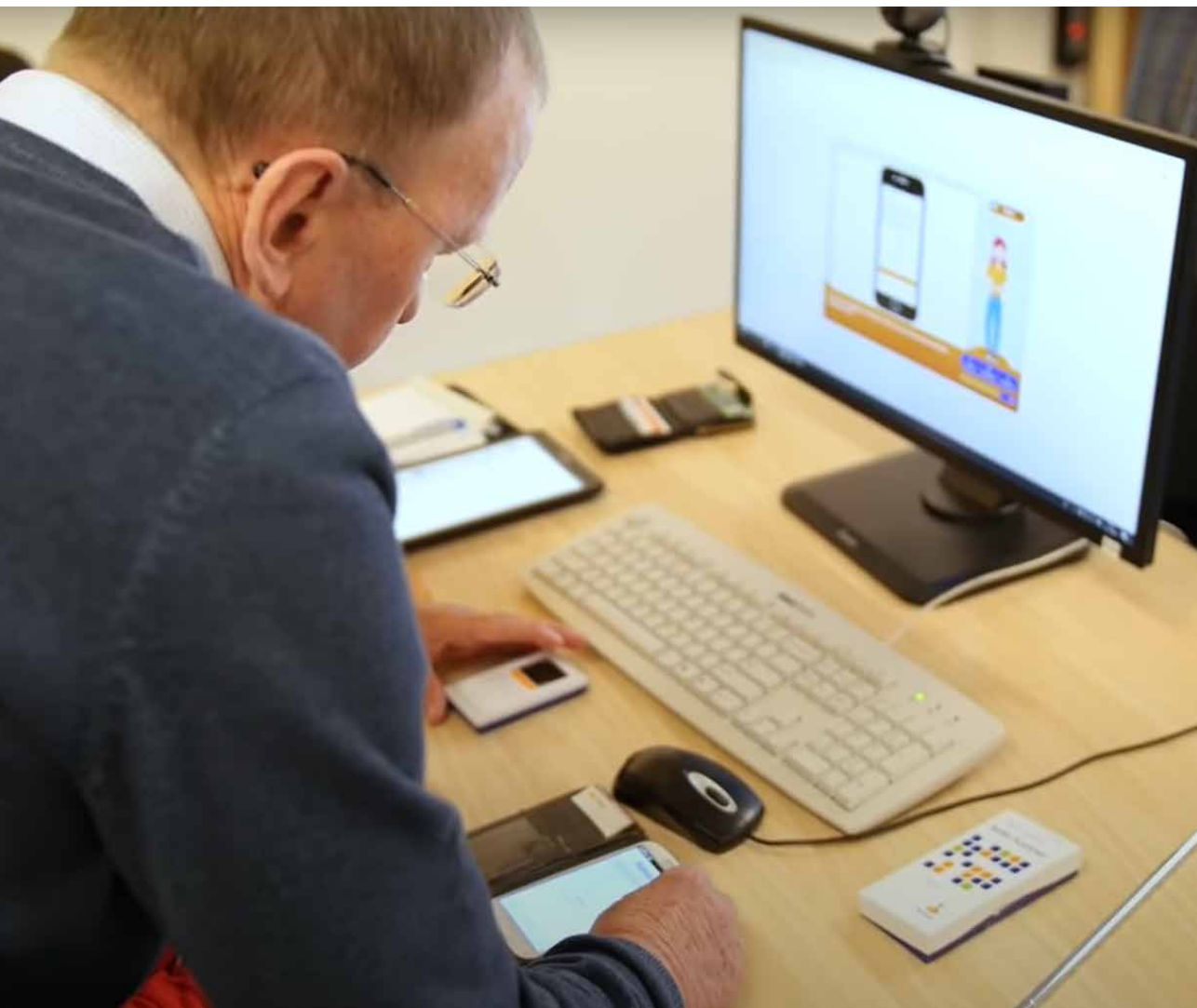
Uit onderzoek blijkt dat onze lezers de rubrieken 'Tips & Trucs' en 'Postvak IN' het leukst vinden. In deze rubrieken staan korte digitale tips. Over allerlei onderwerpen, van internet tot aan DigiD. De tips zijn voor beginners én voor mensen die al digitaal vaardig zijn. Sanne Schomaker: 'Zo haalt iedereen er nuttige tips uit voor zichzelf.'

Dat leden ons computertijdschrift goed waarderen, blijkt uit ook de reacties die we ontvangen op Enter:

- 'Prima blad met veel informatie en leuke tips!' – Henk Vrugink
- 'Enter vind ik fantastisch. Er staan altijd tips in die ik kan gebruiken. Ik bewaar alle Enters, zodat ik nog eens kan teruglezen voor tips en inspiratie.' – Nico van den Ham
- 'Het blad Enter? Inmiddels mijn encyclopedie waarin ik antwoord vind op veel vragen!' – Yvonne Saro

5. Samenwerkingen om senioren te helpen in de digitale wereld

SeniorWeb werkt samen met maatschappelijke organisaties, het bedrijfsleven en (lokale) overheden. Samen zetten we ons in om nog meer senioren te helpen in de digitale wereld. In 2023 versterkten we onze samenwerkingen met huidige partners én zetten we nieuwe partnerschappen op.



SeniorWeb werkt samen met maatschappelijke organisaties, het bedrijfsleven en (lokale) overheden. Samen zetten we ons in om nog meer senioren te helpen in de digitale wereld. In 2023 versterkten we onze samenwerkingen met huidige partners én zetten we nieuwe partnerschappen op.

Rabobank

2,6 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met online bankieren. Daarom blijven SeniorWeb en Rabobank landelijk samenwerken aan de digitale zelfredzaamheid van ouderen. In mei 2023 tekenden Daniël de Levita, directeur-bestuurder van SeniorWeb, en Maartje Gosselink, accessibility manager van Rabobank, daarvoor een hernieuwd contract.

Een van de manieren waarop SeniorWeb en Rabobank samenwerken, is het aanbieden van workshops in een lokale Rabobank of SeniorWeb Leslocatie. Hierbij worden klanten van de bank stap voor stap meegenomen bij het internetbankieren. Ook online veiligheid komt aan de orde. Klanten die de workshop hebben gevolgd in Meppel waren zeer tevreden. Enkele reacties:

- 'Fijn om samen alle stappen door te nemen. Ik heb er alle vertrouwen in het thuis op te pakken.'
- 'Mooie workshop en heel duidelijk uitgelegd! Dit helpt me enorm.'

DHL eCommerce

Eind maart startte de meerjarige samenwerking tussen SeniorWeb en DHL eCommerce Nederland. Onderdeel van de samenwerking is het bieden van een tijdelijk gratis lidmaatschap aan medewerkers die met pensioen gaan. 'Hiermee willen we onze medewerkers die met pensioen gaan helpen bij te blijven in de digitale samenleving,' zegt **Stéphanie Ganzeboom**, manager CSR & DHL Cares van DHL eCommerce Benelux.

Daniel de Levita, directeur-bestuurder SeniorWeb: 'Kennis en gebruik van internet en online diensten helpen senioren hun onafhankelijkheid te behouden. SeniorWeb is dan ook blij dat we hier met deze samenwerking een bijdrage aan kunnen leveren'.

Service Apotheken

Met de Service Apotheek-app bieden de 500 lokale Service Apotheken in de wijk extra ondersteuning. De app helpt bij het gebruik van medicijnen. Veel senioren hebben hulp nodig bij het gebruik van deze app. De apotheekteams hebben helaas geen tijd om technische zaken op een rustige en duidelijke manier uit te leggen. Dat is ook niet hun expertise. Daarom zocht Service Apotheek contact met SeniorWeb. Samen zijn we een pilot gestart.

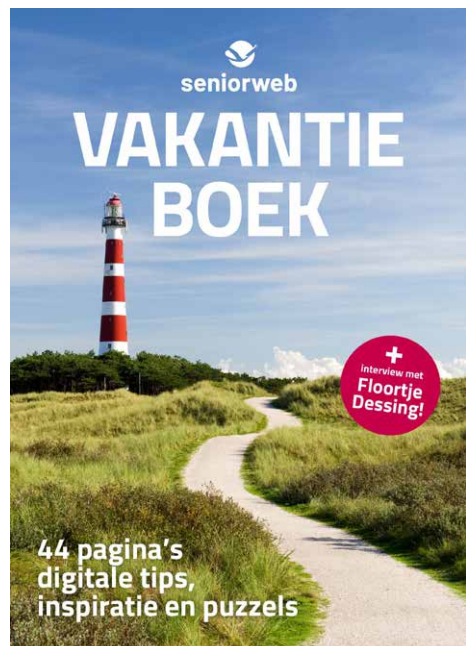
Klanten van een aantal apotheken kunnen met hun vragen terecht bij een aantal SeniorWeb Leslocaties. Het gaat daarbij over DigiD, het machtigen van een ander en de Service Apotheek-App. Het doel van de samenwerking is ervoor zorgen dat zo veel mogelijk klanten van Service Apotheek profiteren van digitale zorg. **Raquel Wanrooij**, adviseur leslocaties bij SeniorWeb: 'Door deze samenwerking vinden weer meer mensen de weg naar onze leslocaties. En maken we het gebruik van de Service Apotheek-App voor ouderen eenvoudig.'

6. Dankbaar voor onze trouwe leden

SeniorWeb is erg blij en dankbaar met zijn bijna 152.000 leden. En zij gelukkig ook met ons. We zijn dan ook erg blij dat zij het lidmaatschap met een 8,4 gemiddeld beoordelen. Door continu in contact te blijven met onze doelgroep stemmen we onze hulp en informatie zo goed mogelijk op hen af. Het afgelopen jaar beloonden we onze trouwe leden met een aantal leuke nieuwe attenties. Hiermee willen we hen bedanken dat ze al zo lang betrokken zijn bij onze vereniging.

Vakantieboek

We ontwikkelden het SeniorWeb Vakantieboek als cadeau-tje voor alle leden die ons op de 50PlusBeurs bezochten. Het boek staat vol digitale tips, inspiratie en puzzels voor op vakantie. Van de natuur in met de smartphone en apps voor actievelingen tot het voorkomen van digitale blunders. Floortje Dessing vertelt in een interview welke apps volgens haar onderweg onmisbaar zijn. Ruim 1.200 leden haalden het vakantieboek bij ons op.



Cadeau Enter: WhatsApp-fraudekaartje

In september stuurden we alle leden een WhatsApp-fraudekaartje als cadeautje bij Enter. Op het kaartje beschrijven we wat WhatsApp-fraude is en hoe je er geen slachtoffer van wordt. Handig voor leden om te bewaren en om te voorkomen dat ze worden opgelicht door criminelen.

Tabletdoekje

In 2023 waren bijna 3.000 leden maar liefst 20 jaar lid van onze vereniging. Zij ontvingen in het voorjaar een bedankbrief, met daarbij een handig tablet-doekje. Om hun tablet, smartphone en bril mee schoon te maken. We zijn blij te horen dat dit gewaardeerd werd door onze leden. We ontvingen een aantal leuke reacties:

- 'Hartelijk dank voor deze kleine attentie, het zijn de kleine dingen die het doen. Ben 91 en hoop nog lang lid te mogen blijven. – E.L.J. Segers
- 'Wat een leuke verrassing die u mij stuurde vanwege mijn 20-jarig lidmaatschap van SeniorWeb. Ik vond het een heel leuk en bruikbaar cadeautje. U bedankt mij maar ik wil u bedanken want ik heb door SeniorWeb heel veel geleerd en opgestoken van alles wat er door u aangeboden is. Voor mij is het fantastisch, ik ben inmiddels 84 jaar en ik heb de digitale wereld stukje bij beetje moeten ontdekken. Daarbij heeft SeniorWeb mij fantastisch geholpen.' – Riet Blom-van Beek
- 'Een brief met inhoud te krijgen van directeur-bestuurder van SeniorWeb Dhr. Daniël de Levita, vanwege 20 jaar lidmaatschap. Hoe leuk en attent is dat. Hartelijke dank hiervoor. Ja, de tijd is snel gegaan. En hoe ouder je wordt, hoe sneller. Ik kan ervan meespreken want ik ben nu ruim 96 jaar. Allereerst dankbaar dat ik zo helder van geest mag blijven...en dan de enorme hulp van 20 jaar SeniorWeb. Ongelofelijk veel heb ik daarvan geleerd. Veel gevraagd als ik er niet uitkwam: SENIORWEB IS NOG STEEDS VOOR MIJ GOUD WAARD.' – Jeanne de Bont-v.d. Schoot

7. Feiten & cijfers

Balans		2023	2022
Activa			
Materiële vaste activa	€	76.327	95.287
Immateriële vaste activa	€	311.688	105.622
Vorderingen	€	150.883	105.076
Voorraad	€	29.831	30.114
Liquide middelen	€	1.939.073	2.159.900
Totaal	€	2.507.802	2.495.999
Passiva			
Algemene reserve	€	2.063.470	1.993.491
Kortlopende schulden	€	444.332	502.508
Totaal	€	2.507.802	2.495.999
Exploitatierkening		2023	2022
Baten			
Bijdragen leden en leslocaties	€	4.886.996	4.808.083
Overige inkomsten	€	220.332	237.504
Sponsoring en projectbijdragen	€	57.570	56.211
Totaal	€	5.164.898	5.101.798
Lasten			
Bruto salarissen	€	2.215.668	2.068.736
Werkgeverslasten en werk derden	€	682.338	807.203
Overige personeelskosten	€	164.629	170.652
Huisvestingskosten en infrastructuur	€	201.594	175.257
Organisatie- en projectkosten	€	494.109	445.692
Kosten pr-en ledenactiviteiten	€	1.279.761	1.172.735
Projectkosten	€	39.962	122.978
Totaal	€	5.078.061	4.963.253
Resultaat voor belasting	€	86.837	138.545
Belasting	€	16.858	20.229
Resultaat na belasting	€	69.979	118.316

151.000
leden



16 miljoen
bezoeken op
seniorweb.nl
per jaar



64.000 hulpvragen jaarlijks
online, telefonisch en aan
huis afgehandeld



8,4 als waardering
voor het
lidmaatschap

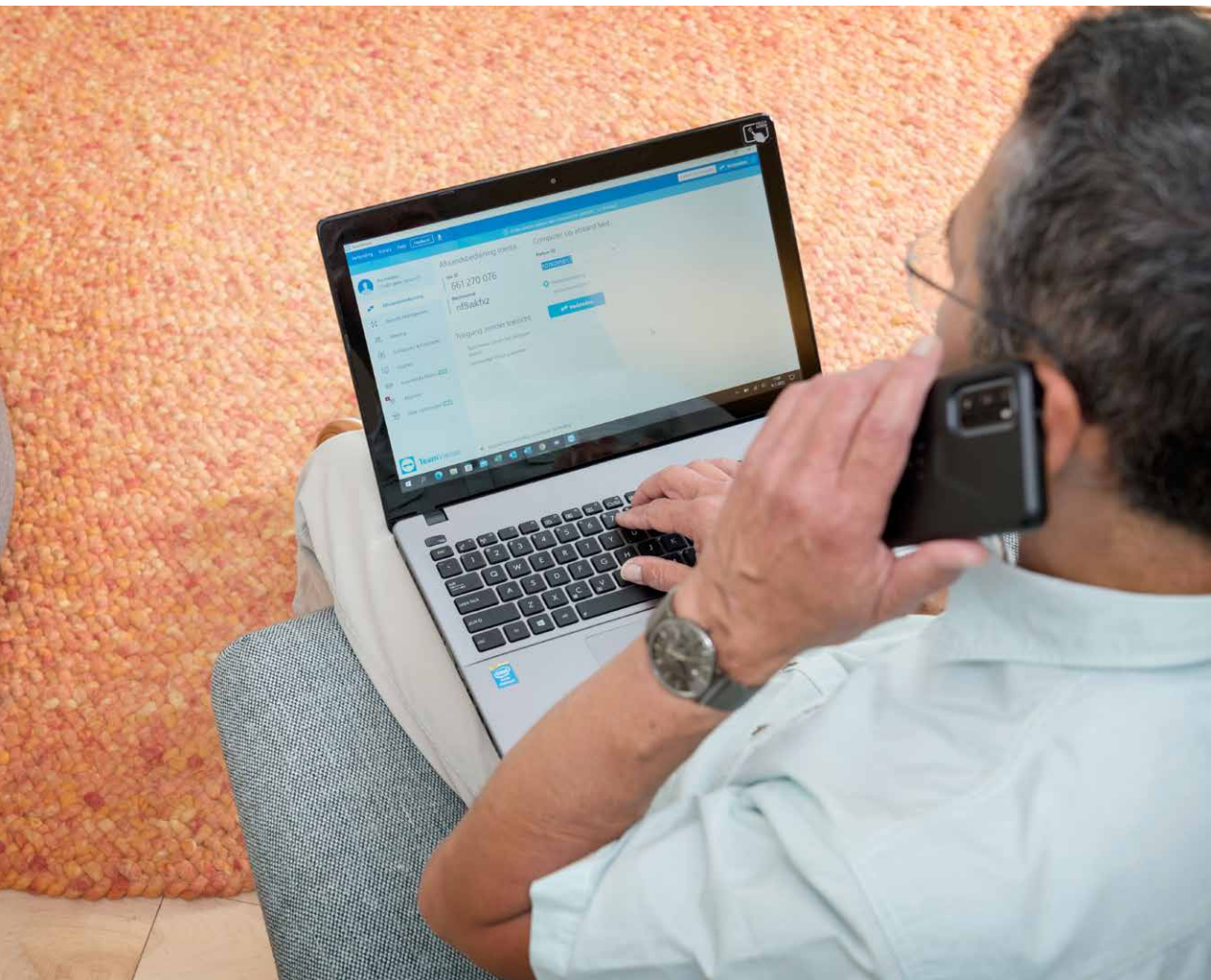


500 SeniorWeb
Leslocaties



8. De organisatie

SeniorWeb is een landelijke vereniging zonder doel om winst te maken. We hebben bijna 152.000 leden en een grote groep van 2.800 actieve vrijwilligers. Op het verenigingsbureau werken 39 medewerkers. Op 1 januari 2023 is de structuur van de vereniging veranderd. SeniorWeb is overgestapt van een bestuursmodel naar een raad-van-toezichtmodel. Dat betekent dat SeniorWeb een raad van toezicht heeft, een bestuur en een ledenraad. Lees meer over onze organisatie op onze [website](#).



Bestuur

De organisatie staat onder leiding van Daniël de Levita, directeur-bestuurder. Hij vertegenwoordigt de vereniging, zet de strategische lijnen uit en is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken.

Raad van toezicht

De raad van toezicht houdt toezicht op het bestuur en zit de ledenraadsvergaderingen voor. In 2023 had de raad de volgende leden:

- Mw. M. van Jaarsveld | Voorzitter
- Dhr. E.D. Rentema | Vice-voorzitter
- Dhr. L. Bracke | Lid
- Dhr. N. Medema | Lid
- Dhr. H.J. van den Herik | Lid

Ledenraad

De ledenraad bestaat uit 35 leden van de vereniging SeniorWeb. De huidige ledenraad is actief tot en met 31 december 2026.

Geschillencommissie

Wanneer SeniorWeb besluit het lidmaatschap van een lid te beëindigen komt de geschillencommissie in actie. De commissie bestaat uit drie personen. Het bestuur draagt deze leden voor en de ledenraad benoemt ze.

Vrijwilligers

Zo'n 2.800 actieve vrijwilligers zetten zich op lokaal, regionaal en landelijk niveau in voor de missie van SeniorWeb. De vrijwilligers van PCHulp en Leren aan Huis helpen leden met hun computer- en internetvragen. Zij doen dat via de [ledendienst PCHulp](#) of geven SeniorWeb-leden thuis uitleg via [Leren aan Huis](#). De vrijwilligers van de ruim [500 leslocaties](#) verzorgen inloopspreekuren, cursussen en workshops over verschillende digitale onderwerpen. Redactieassistenten helpen met het actueel houden van de website. De online ondersteuners beantwoorden vragen van leden die de online cursussen volgen.

Colofon

Contact

SeniorWeb
Postbus 222
3500 AE Utrecht
030 276 99 45
info@seniorweb.nl
www.seniorweb.nl

Vormgeving

studio@lawine.design

Teksten

Sandra Vollema
Hanneke de Zeeuw

Eindredactie

Bas Tielens

Fotografie

Allard Willemse
Ingrid Kock
Tjitske Sluis
Raquel Wanrooij
Hanneke de Zeeuw