

Wakibi jaarplan

2025



1. Inleiding

Het bestuur van Stichting Wakibi stelt jaarlijks een jaarplan op. Het voorliggende plan 2025 is gebaseerd op de Strategische visie 2030 en geeft richting aan de activiteiten voor het komende jaar.

De belangrijkste speerpunten voor 2025 zijn:

- groei in uitleners
- 50% groei in partners
- meer investeren in IT
- start met verwezenlijken visie 2030

In dit document is tevens de terugblik op 2024 opgenomen.

2. Missie, visie en doelstellingen



Missie

Wakibi vergroot de zelfredzaamheid van ondernemende mensen in ontwikkelingslanden. Wij doen dit door leningen zonder winstoogmerk te verstrekken. Hiermee kunnen deze mensen investeren in hun eigen bedrijf en daarmee hun leefomstandigheden. Wij geloven dat mensen zo sneller zelfstandig een duurzaam bestaan opbouwen met een positief effect voor henzelf en de directe omgeving.

Visie

Wakibi gaat voor een wereld waarin ondernemende mensen toegang hebben tot krediet. Dit op een duurzaam en transparante wijze met realistische kosten en voorwaarden. Wakibi is dé organisatie in Nederland die:

- Toegang biedt tot microkredieten zonder winstoogmerk.
- Samenwerkingen aangaat, in binnen en buitenland, om haar visie sneller te bereiken.

In 2024 is een belangrijke start gemaakt met een langere termijn plan. Onder de titel 'Visie 2030' heeft het bestuur in samenwerking met vrijwilligers een visie ontwikkeld en de drie pijlers Propositie, User Experience en Professionele organisatie daaronder 'geladen'. Dit is vastgelegd in een apart document en aangeboden aan de Raad van Toezicht.

Elk jaarplan zal vanaf nu getoetst worden aan de visie 2030 te beginnen met dit jaarplan 2025. De grove contouren zijn zichtbaar, tegelijkertijd zijn de analyses nog niet voldoende uitgewerkt en geconcretiseerd om het jaarplan definitief te maken. We verwachten dan ook dat in Q1 2025 het jaarplan nog verder aangepast gaat worden, uiteraard binnen budgettaire kaders.

2. Missie, visie en doelstellingen



Doelstellingen 2025

De algemene doelstelling van Wakibi is en blijft (substantiële) groei van het uitgeleende bedrag.

- Groei uitgeleend bedrag met 16%.
€ 2,85 miljoen in 2025
- Lichte groei aantal uitleners met 7%
700 vertrekkende uitleners, 900 nieuwe actieve uitleners in 2025
= groei van 2.900 > 3.100
- Aantal partners (sponsors) groeit met 50%
van 20 naar 30 partners in 2025

3. Terugblik 2024

- a. Organisatie
- b. Fondsenwerving
- c. Marketing
- d. IT
- e. Financiën

3a. Terugblik Organisatie



- **Fondsenwerving** heeft de nadruk gelegd op standaardisatie van het aanbod en de processen om het aanbod in de markt te zetten.
- Het **Marketing/Communicatie** team is onderbezet, er staan 10 vacatures open. Uitdaging om vrijwilligers te vinden.
- Twee nieuwe vrijwilligers bij **HR**. Focus op: binden, boeien en behouden. Er wordt gewerkt aan verbeterde onboarding van vrijwilligers.
- Het **IT** team heeft in 2024 structureel te weinig capaciteit op Website / Functioneel beheer. Capaciteit van Lynx is wel uitgebreid en zorgt in de tweede helft van 2024 voor meer oplossnelheid.
- Het team administratie van **Financiën** is ongewijzigd in 2024. Een aantal nieuwe fondsbeheerders is gestart.

3b. Terugblik Fondsenwerving



Ambitie 2024

Wakibi is het meest aantrekkelijke goede doel door de kracht van ondernemerschap in te zetten voor impact.

Doelen 2024

1. Minimaal € 95.000 aan donaties door minimaal 20 partners.
2. Een Netto Promoter Score (NPS) van minimaal +20 en klanttevredenheid van minimaal 8 (schaal 1-10).
3. Versterking positie in de corporate markt met 15 nieuwe prospects.

Resultaat doelen 2024

1. Er is meer dan € 95.000 onder contract gekomen door meer dan 20 partners in 2024.
2. De Netto Promoter Score (NPS) zal in 2025 worden geïmplementeerd.
3. Focus is op MKB geweest in 2024. Corporate zal in 2025 worden geactiveerd.

3c. Terugblik Marketing



Doelen 2024

1. Ledenbehoud en klanttevredenheid vergroten
2. Groei aantal nieuwe leden
3. Vergroten van de naamsbekendheid

Resultaat doelen 2024

1. Impactmail is verstuurd + publicatie impact rapport waardoor leden inzicht hebben in de impact van hun leningen.
 - Mediakit ontwikkeld voor partners
1. - (online)marketingstrategie van 2023 om de zichtbaarheid en betrokkenheid te behouden en te vergroten is voorgezet.
 - Integratie van Trustpilot-beoordelingen op www.wakibi.nl om de geloofwaardigheid en sociale bewijskracht te versterken.
1. - 4 publicaties in de media
 - Succesvolle wakibi wandeling
 - Campagne met Digicollect

3d. Terugblik IT

Jaarplan 2024

1. De Website zal o.b.v. de geslaagde Proof of Concept met Wordpress meer onder eigen beheer gebracht worden zodat Marketing sneller aanpassingen kan doorvoeren (incl. AB-testen).
2. Door het versturen van e-mailberichten aan uitleners met specifieke Kiva-projectinformatie zullen uitleners meer gestimuleerd worden om leningen uit te breiden.
3. Door het versturen van een Impactdashboard met PowerBI zullen uitleners via periodieke e-mailberichten worden gestimuleerd meer projecten te steunen en geld te recyclen.
4. E-mail marketing flows.
5. Met IBM-Cloud verdere samenwerking uitbouwen gefocust op hosting van API met Kiva.
6. Vertaalrobot, Passwordmanager, etc. en Huis op Orde brengen

Resultaat

1. Proof of Concept is toegepast. Website is door gebrekkige capaciteit en onderlinge afhankelijkheden nog niet live gebracht.
2. Succesvol gerealiseerd.
3. Succesvol gerealiseerd.
4. Succesvol gerealiseerd.
5. Samenwerking verliep stroperig. Kostte te veel tijd. Samenwerking is daarom opgezegd.
6. Vertaalrobot is succesvol verbeterd. Passwordmanager nog te doen voor 2025.

3d. Terugblik IT



Jaarplan 2024

7. PowerBI: Meer bronnen te ontsluiten (o.a. Google Analytics).
8. PowerBI: Geautomatiseerd instellen van reconciliëren indicatoren zodat verschillen tussen Kiva en Wakibi administratie in een vroeg stadium worden onderkend/gefixt.
9. PowerBI: Onderhouden van rapporten voor onze partners/donateurs mede o.b.v. feedback.
10. Inzetten van de vertaalrobot voor vertaling van projectbeschrijvingen naar Nederlands.
11. Verbeteringen in de website waardoor conversies hoger en meer leningen verstrekt worden.
12. Door het inzetten van Trustpilot en Newsroom zal de naamsbekendheid toenemen.

Resultaat

7. Niet gedaan, andere prioriteiten. Data in GA onbetrouwbaar.
8. Niet gerealiseerd. Geen prio in 2024.
9. Gerealiseerd. Tevens sterke verbetering laadsnelheid.
10. Gerealiseerd, significante verbetering in snelheid en omvang.
11. Terugbetalingsfunctie gerealiseerd, aanpassingen projectpagina
12. Gerealiseerd.

Extra zaken t.o.v. Jaarplan 2024: 1) Sponsored loan concept gerevitaliseerd in samenwerking met Riksja 2) Bijdrage geleverd aan Visie 2030.

3e. Terugblik Financiën

Jaarverslaggeving:

- ❑ Het jaarverslag 2023 incl. de jaarrekening 2023 was begin juni gereed. Dit jaar voor het eerst in samenwerking met WITH accountants.
- ❑ Medio juni was het Social Impact verslag gereed. Dit verslag is dit jaar voor het eerst uitgebracht.

In 2024 is n.a.v. het hertoetsingsgesprek met het CBF gerealiseerd:

- ❑ Beleidsplan 2024 meer ingericht op externe stakeholders.
- ❑ Formele Governance aan de huidige organisatie en omvang van de stichting aangepast.
- ❑ Jaarverslag conform RJ C2 ingericht

Overig

- ❑ Gepland was om de beschrijving van de administratieve organisatie/interne controle te updaten, deze zal gereed zijn in het eerste kwartaal 2025.
- ❑ Het eigen vermogen is verder versterkt tot het vaste kosten niveau.

4. Jaarplan 2025

- a. KPI's
- b. Fondsenwerving
- c. Marketing
- d. IT
- e. Financiën / organisatie
- f. Professionele Organisatie

4a. KPI's 2025



KPI	Doelstelling 2025	Verwachting 2024	Doelstelling 2024
Verstrekke leningen	€ 2.850.000	€ 2.450.000	€ 2.650.000
Actieve leden	3.100	2.900	3.000
Nieuwe leden	900	800	1.000
Terugbetaling	98,1%	98,1%	98,0%
Fondsenwerving	€ 100.000	€ 95.000	€ 95.000
Partners	30	20	20
NPS	+20	---	+20
Klanttevredenheid	8	---	8
Maandrapportage	< 15 ^e	24 ^e	< 20 ^e

4b. Fondsenwerving partnerships 2025



Ambitie

Wakibi is het meest aantrekkelijke goede doel door klantgerichte en gemakkelijke oplossingen te bieden.

Doelen

- Minimaal € 100.000 aan donaties door minimaal 30 partners.
- Een Netto Promoter Score (NPS) gelijk of hoger dan zo goed mogelijk vergelijkbare goede doelen.
- Versterking positie in de corporate markt.

Strategieën

- Online partneromgeving voor onboarding en accountbeheer van partners.
- Eenvoudige toegang tot impact, deelbaarheid verbeteren en doorontwikkelen.
- Inzet op groei door continuous improvement en productontwikkeling.

4c. Marketing



Doelen 2025

- Groei aantal actieve leden met 200 (7%)
- Behoud van actieve leden 3100 (YTD 2900 actieve leden)
- Groei uitleenbedrag met 11%
- Het heropbouwen van een actieve en betrokken community op Instagram en Facebook. Minimaal 1500 volgers op elk platform en een engagement rate van 5% tegen het einde van 2025.

Strategieën

- User Experience - Optimaliseren Customer Journey (alle verwachtingen overtreffen, iedere klik opnieuw. (Behoud)
- Positionering: we brengen de internationale boodschap met kracht in de Nederlandse markt
- Heropbouwen Social Media - Groei en betrokkenheid op Social Media
- Vergroten naamsbekendheid Wakibi

4c. Marketing

Strategieën *met acties*

User Experience (behoud)

- **Optimaliseren van de Customer Journey:**
Identificeren van knelpunten en verbeteren van gebruiksvriendelijkheid om leden langer betrokken te houden en het uitleenbedrag te verhogen (In samenwerking met online marketingbureau/ vs eigen optimalisatie team)
- **Verlagen van de bounce rate:**
Verbeteren van landingspagina's, snelle laadtijden, en relevante content bieden om bezoekers te converteren.
- **Upgraden van het impact dashboard:** *Helder en aantrekkelijk visualiseren van de bijdrage en impact van leningen, inclusief persoonlijke statistieken en mijlpalen.*
- **Mogelijkheid om krediet te storten:** *Eenvoudig proces introduceren voor gebruikers om direct krediet toe te voegen, met aantrekkelijke call-to-actions. (upsell)*
- **Datadriven marketing:** *Op maat gemaakte e-mails afgestemd op de behoeften en interesses van specifieke doelgroepen, om betrokkenheid en conversie te vergroten.*
- **Upsellen:** *huidige uitleners stimuleren om hun beschikbare saldo volledig in te zetten + bij te betalen voor nieuwe leningen, met als doel een verhoging van 11% in het totale uitleenbedrag.*
- **Follow-up emails:** *inrichten voor leden die cadeaubon hebben ontvangen.*

4c. Marketing

Strategieën met acties

Positionering: groei door inspiratie en impact (acquisitie)

- **Herpositioneren van Wakibi als merk:** *Consistente branding en storytelling om Wakibi te profileren als 'levenslustige leider' in microkredieten en impactvolle armoedebestrijding.*
- **Het heropbouwen social media kanalen:** *een actieve en betrokken community op Instagram en Facebook, met minimaal 1500 volgers op elk platform en een engagement rate van 5% tegen het einde van 2025*
- **Voortzetten van de (online) marketingstrategie:** *Focus op acquisitie door zichtbaarheid te vergroten via social media, e-mailcampagnes, en betaalde advertenties (in samenwerking met een online marketing bureau) + voorzetten offline events, versturen van minimaal 3 persberichten per jaar.*
- **SEO-verbeteringen:** *technische SEO-strategieën om meer organisch verkeer te genereren en vindbaarheid in Chat GDPT te vergroten.*
- **Implementeren van de contentstrategie (2025):** *Inzetten van kernpijlers zoals impact verhalen, inspelen op actualiteiten en activatiecampagnes om betrokkenheid te verhogen en de community te laten groeien.*
- **Rebranding van de Wakibi Website:** *moderne uitstraling en intuïtieve navigatie die aansluit bij de herpositionering van Wakibi.*
- **Consistente branding** met een aantrekkelijke en herkenbare visuele identiteit (logo, kleuren, lettertypes).

Doel: Nieuwe partners en sponsors

- Sponsored loans implementeren en professionaliseren
- Automatiseren onboardings- en beheerproces nieuwe partners
- Het vereenvoudigen, verbreden van het delen van (nieuwe) data voor partners
- Nagaan of CMS systeem geïmplementeerd moet worden danwel het automatiseren van tijdrovende manuele activiteiten, invest what we can do with Hubspot (who is our expert?)
- Data analyses mogelijk maken ter ondersteuning van gerichte marketing acties

Doel: Ledenbehoud en klanttevredenheid

- Herontwerp website
- UX website blijven verbeteren (e.g. SEO analyses, Google Analytics, Faster loading of pages)
- Verdere ondersteuning van Marketing met diverse acties zoals reminder mails etc
- A/B testing mogelijk maken
- Data analyses mogelijk maken ter ondersteuning van gerichte marketing acties
- Maintenance & resolution of client issues
- Dashboard optimaliseren voor leden

Verstevigen IT-organisatie

- Werven betaalde IT medewerker met duidelijke taken en doelstellingen, geïntegreerd in bestaand team, maandelijks effectiviteit evalueren
- Maandelijks backlogmanagement met Marketing en Partnermanagement
- Password manager implementeren
- Back-Up & Recovery procedures

Visie 2030 realiseren

- PowerBI inzetten voor relevante data-analyses
- Multidisciplinair UX-team met Lynx en Marketing opzetten
- Zie overige onderdelen

4e. Financiën

Verslaggeving:

- ❑ Jaarverslag 2024 gereed eind april 2025
- ❑ Meerjarenbegroting 2025-2028
- ❑ Maandcijfers gereed voor de 15^e van de volgende maand

Interne organisatie

- ❑ Beschrijving van de AO/IC
- ❑ Herijken interne controle op NOVA en PowerBI

Overig

- ❑ Overgang boekhoudpakket van Boekhoudgemak naar Exact Online
- ❑ Compliance check op documenten e.d.

4f. Professionele Organisatie



Eén van de pijlers onder Visie 2030 is Professionele Organisatie. In Q1 zal hier verder invulling aan gegeven worden. In 2025 zal in ieder geval gestart worden met:

- Partnermanagement: automatiseren gesponsorde leningen, automatiseren onboarding- en beheerprocessen en verbeteren (nieuwe) data-deling voor partners.
- Extra investering (20 uur) in IT-capaciteit om meer oplossnelheid te krijgen en zaken verder te automatiseren.
- Ontwikkelen van een multi-disciplinair UX-team om sneller aanpassingen door te voeren op de website.
- Verdere versterking Wakibi t.b.v. marktonderzoek, NPS, campagnes en merkpositionering.

5. Begroting 2025

Wakibi	Budget	Actual	Budget
in €	jaar 2024	jaar 2024	jaar 2025
Fondsenwerving bedrijven, stichtingen en particulieren	€ 95.000	€ 96.156	€ 100.000
Vergoeding Women Empowerment Fonds	€ 8.000	€ 9.474	€ 10.000
Opbrengst reizen en evenementen	€ -	€ -	€ -
Donaties online	€ 50.000	€ 50.120	€ 50.000
Vervallen cadeaubonnen	€ 10.000	€ 25.554	€ 15.000
Vrijval stilstaande gelden/hogere terugbetalingen	€ 22.000	€ 16.894	€ 22.000
Totaal baten	€ 185.000	€ 198.198	€ 197.000
Salaris kosten/inhuur	€ 125.000	€ 124.468	€ 128.000
Kosten fondsenwerving	€ 5.000	€ 8.645	€ 20.000
Kosten reizen en evenementen	€ 8.000	€ 3.386	€ 6.000
Marketingkosten	€ 25.000	€ 24.073	€ 36.000
Operationele kosten	€ 4.000	€ 5.570	€ 4.000
Kosten website en overige IT kosten	€ 10.000	€ 11.138	€ 27.000
Overige kosten	€ 6.000	€ 20.916	€ 14.250
Ten laste van reserves	€ -	€ -	€ -38.500
Totaal der lasten	€ 183.000	€ 198.196	€ 196.750
Batig saldo	€ 2.000	€ 2	€ 250