

Oplegvel Informatienota

Portefeuille J.Chr. van der Hoek, MBA
Auteur F.J.M. van den Hoek
Telefoon 023 511 3076/ 3075 E-mail: fjmvdhoek@haarlem.nl
DV/WMO Reg.nr. 2013/148338
Bijlagen: MKBA rapport BUUV Persbericht
B & W-vergadering van 7 mei 2013

Onderwerp MKBA rapport BUUV

DOEL: Informeren

Bijgaand ontvangt u ter kennisname de eindrapportage van de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) voor BUUV. In november 2010 is de gemeente Haarlem samen met achttien maatschappelijke partners de diensten-marktplaats BUUV gestart. Nu BUUV ruim twee jaar actief is, is de vraag: hoe verder? Om de besluitvorming over BUUV te ondersteunen is deze MKBA uitgevoerd. Hierbij zijn de kosten en baten van de huidige situatie van BUUV in beeld gebracht en zijn scenario's voor de voortzetting van BUUV onderzocht.

BUUV maakt onderdeel uit van het programma 'Samen voor elkaar'. De MKBA uitkomsten worden meegenomen in een voorstel over hoe BUUV past binnen de nieuwe sociale basisinfrastructuur en welke afspraken er met partners worden gemaakt.

B&W:

1. Het college neemt kennis van het MKBA rapport over BUUV.
2. De betrokken partners van BUUV worden geïnformeerd tijdens een partnerbijeenkomst in de tweede helft van mei.
3. De media ontvangt een persbericht.
4. Het college stuurt het rapport ter kennisname aan de commissie samenleving.

Informatienota

Onderwerp: MKBA rapport BUUV

Reg.nummer: 2013/148338

1. Inleiding

Bijgaand ontvangt u ter informatie de eindrapportage van de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) voor BUUV. In november 2010 is de gemeente Haarlem samen met achttien maatschappelijke partners de diensten-marktplaats BUUV gestart. BUUV stimuleert Haarlemmers elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen met huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding of kleine problemen. De doelstelling van BUUV bij de start was tweeledig: enerzijds moest het leiden tot meer zelfredzaamheid van burgers en meer sociale cohesie in de wijken, anderzijds moest het bijdragen aan een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden. Bij de start van BUUV waren bezuinigingen in het sociale domein nog niet voorzien. Wel is met het experiment een verkenning gedaan naar de mogelijkheden van informele hulp en zorg, waarbij vraag, aanbod en een match makkelijk tot stand komen. Haarlem loopt nu landelijk gezien voorop met deze mogelijkheid om informele zorg en hulp tussen burgers onderling op grote schaal te faciliteren.

Nu BUUV ruim twee jaar actief is, is de vraag: hoe verder? BUUV heeft inmiddels ruim 2000 deelnemers en ruim 3000 gemeten matches tussen Haarlemmers, los van de vervolg matches. Zowel matches als deelnemers groeien gestaag door. Tegelijkertijd staan de middelen in het sociale domein zodanig onder druk dat een prioritering noodzakelijk is. Om de besluitvorming over BUUV te ondersteunen is deze MKBA uitgevoerd. Hierbij zijn de kosten en baten van de huidige situatie van BUUV in beeld gebracht en zijn scenario's voor de voortzetting van BUUV onderzocht.

Een MKBA is iets anders dan een gemeentelijke businesscase. Inherent aan de systematiek van een MKBA dat ook baten in de beschouwing betrokken worden die zich niet in de gemeentebegroting manifesteren zoals bijvoorbeeld kostenbeperking bij burgers of zorgverzekeraars en kwaliteit van leven.

2. Kernboodschap

De conclusies die uit het rapport naar voren komen zijn:

- BUUV heeft een relatief groot bereik bij matching van individuele informele hulp en zorg, in vergelijking met andere initiatieven in de stad die kleinschaliger zijn.
- BUUV kan een essentiële rol gaan spelen als onderdeel van het vangnet voor de bezuinigingen die gepaard gaan met de decentralisaties en de versoering van Hulp bij het Huishouden.
- BUUV doet effectief een beroep op nieuwe groepen vrijwilligers. Ook de doelgroep met een leeftijd tussen 20 en 40 jaar wordt bereikt.
- 40% van de deelnemers is kwetsbaar. Zij zijn als vrager van hulp actief op het platform, maar ook als aanbieder.
- Uit de MKBA blijkt dat BUUV in deze opstartfase van twee jaar al sprake is van aanzienlijke opbrengsten. Daarbij is gekeken naar de kosten en baten in de huidige situatie (2012) en zijn kosten en baten uit het verdere verleden buiten beschouwing gelaten. Op dit moment wegen de opbrengsten nog niet geheel op tegen de kosten. Per saldo ontstaat nu op jaarbasis een maatschappelijk rendement van circa -€50.000,-. Hierbij moet aangetekend worden dat bij dit saldo alleen die baten betrokken zijn, die zich met behulp van de gehanteerde methodiek laten

vertalen in euro's. Niet-financiële baten, zoals versterking van de sociale cohesie in de wijken waar BUUV actief is, zijn niet bij het berekenen van het saldo betrokken.

- Er zijn vier scenario's onderzocht met opties voor de toekomst. Die geven aan dat BUUV naar verwachting een positief maatschappelijk rendement zal kennen, mede als gevolg van veranderingen en bezuinigingen binnen het sociaal domein. Het rapport bevat een aanbeveling om vanuit overwegingen van financieel en maatschappelijk rendement BUUV voort te zetten. Zoals hierboven reeds is aangegeven zijn daarbij alleen effecten meegenomen die binnen de methodiek in euro's te vertalen zijn.
- Het scenario dat het hoogste positief MKBA-saldo kent, is een model waarin wordt gewerkt met een enigszins uitgebreid team van BUUV professionals aangevuld met een groot aantal vrijwilligers. Dit scenario vraagt per saldo de laagste financiële bijdrage van de gemeente en kent de hoogste baten voor deelnemers. De kosten/batenratio is hier 3. Dat wil zeggen dat tegenover elke geïnvesteerde euro, 3 euro aan maatschappelijke baten staan.

Overige baten

- De MKBA heeft het maatschappelijk rendement vertaald in euro's als vertrekpunt. Financieel rendement is voor de gemeente in tijden van bezuiniging vanzelfsprekend een belangrijk perspectief, maar niet het enige. Het bevorderen van zelfredzaamheid en het aanreiken van concrete mogelijkheden waarmee burgers zelf oplossingen kunnen vinden, is een inhoudelijke koerswijziging binnen het programma Samen voor Elkaar die niet alleen door bezuinigingen is ingegeven. Uit de rapportage blijkt dat BUUV een duidelijke bijdrage levert aan het realiseren van deze koerswijziging.
- Deze MKBA toont aan dat andere partijen zoals zorgverzekeraars en corporaties baat hebben bij BUUV. Er liggen kansen deze partijen uit te nodigen om bij te dragen in de kosten van BUUV.

3. Consequenties

De MKBA wordt gebruikt om de besluitvorming te ondersteunen over de positionering van BUUV binnen het sociaal domein bij het cluster Basisinfrastructuur en een optimale aansluiting met het cluster Informatie, Advies, Doorverwijzing.

De uitkomsten van het MKBA rapport worden besproken met Haarlemse BUUV partners op een bijeenkomst in de tweede helft van mei.

4. Vervolg

BUUV maakt onderdeel uit van het programma 'Samen voor elkaar'. Dit voorjaar zal het college een raadsbesluit voorleggen waarin wordt voorgesteld dat BUUV onderdeel wordt van een nieuwe basisinfrastructuur voor hulp en ondersteuning. De MKBA uitkomsten worden meegenomen in het voorstel over hoe BUUV past binnen de nieuwe sociale basisinfrastructuur en welke afspraken er met partners worden gemaakt.

5. Bijlagen

LBPL Rapportage MKBA BUUV

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester



MKBA BUUV

De buurtmarktplaats van Haarlem



Opgesteld door:

LPBL: Veroni Larsen en Lauri de Boer

Op verzoek van:

Gemeente Haarlem

Datum: april 2013



Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding.....	3
1.1. Aanleiding en vraagstelling.....	3
1.2. Aanpak en leeswijzer.....	3
2. Effecten in beeld.....	4
2.1. BUUV nu en in de toekomst	4
2.2. BUUV in cijfers	5
2.3. Effecten in beeld.....	7
3. Kosten en baten huidige situatie.....	10
3.1. Resultaten MKBA	10
3.2. Verdelingseffecten.....	13
3.3. Gevoeligheidsanalyse	14
4. Opties voor de toekomst.....	15
4.1. Huidige vorm	15
4.2. Uitgebreide variant	16
4.3. Minder professionals	16
4.4. Sleutels voor effectiviteit.....	17
5. Conclusies en aanbeveling.....	19
Bijlage 1: Deelnemers EffectenArena	21
Bijlage 2: Uurtarieven informele zorg.....	22
Bijlage 3: Kengetallen huishoudprofielen.....	23
Bijlage 4: Kosten en baten huidige situatie en vier varianten	24



Samenvatting

Sinds 2010 kent Gemeente Haarlem de dienstenmarktplaats BUUV, waar vragers en aanbieders van diensten worden gematched. Op dit moment worden jaarlijks zo'n 1.500 matches gemaakt voor veel verschillende typen klussen en activiteiten, zoals bijvoorbeeld ondersteuning bij administratie, begeleiding en verzorging, klusjes in en rond het huis, onderwijs en hulp bij eenzaamheid. Gemeente Haarlem staat voor de keuze hoe BUUV in de toekomst vorm te geven. Om de besluitvorming hierover te ondersteunen, heeft LPBL in opdracht van de gemeente een quick scan Maatschappelijke Kostenbatenanalyse (MKBA) gemaakt, waarin de kosten en baten van BUUV nu en in de toekomst worden onderzocht.

Onwaarschijnlijk dat de baten op dit moment opwegen tegen de kosten

De jaarlijkse kosten van BUUV bedragen op dit moment € 258.000 voor het digitale platform, de sociaal makelaars, en communicatie, coördinatie en webbeheer. Per geregistreeerde match betekent dit een kost van 170 euro. Afgezet tegen de matches waar een kwetsbare deelnemer aan deelneemt, zijn de kosten 645 euro per match.

Tegenover deze kosten staan maatschappelijke baten: de diensten worden gewaardeerd, de kwaliteit van leven van deelnemers en mantelzorgers neemt toe, er is beperkt sprake van substitutie van formele zorg, en deelnemers zijn langer en meer zelfredzaam. BUUV draagt er verder aan bij dat escalatie wordt voorkomen. De baten die hiervoor zijn ingeschat wegen in de huidige situatie waarschijnlijk niet op tegen de kosten.

.... maar BUUV groeit en het speelveld verandert sterk,

In de toekomst is de verwachting dat BUUV wel een positief maatschappelijk rendement zal kennen. De deelname aan BUUV en de (niet geregistreeerde) spin-off hiervan groeit nog. Daarnaast gaan de transities in het sociale domein gepaard met een afnemend aanbod van formele zorg en wordt een cultuuromslag naar meer eigen kracht en burgerschap nagestreefd. BUUV zal op dat moment meer dan nu functioneren als een vangnet voor mensen die minder of geen formele zorg (meer) krijgen. Door te investeren in BUUV ondersteunt de gemeente de gewenste kanteling. Voor de matching van kwetsbare deelnemers blijft persoonlijke ondersteuning een voorwaarde. De digitale marktplaats alleen is daarvoor niet voldoende.

...waardoor het maatschappelijk rendement van BUUV in de toekomst toeneemt.

Het verwachte maatschappelijke rendement van BUUV neemt na de transities sterk toe. De diensten worden met het wegvallen van formele zorg nog meer gewaardeerd en BUUV zal naar verwachting een grotere rol spelen bij het voorkomen van escalaties. Het vergt wel blijvend een investering van de gemeente. Het financieel en maatschappelijk rendement kan verbeterd worden door de kosten per kwetsbare match terug te dringen. Aangrijpingspunten daarvoor zijn:

- Het vergroten van de caseload van sociaal makelaars door de inzet van vrijwilligers;
- Uitbreiden van het aantal sociaal makelaars volgens het nieuw voor oud principe (welzijn);
- Bevorderen dat kwetsbare deelnemers op eigen kracht gebruik maken van de digitale marktplaats.

De kostenbatenanalyse laat zien dat de kostenbatenratio kan stijgen tot 3. Dat wil zeggen dat tegenover elke geïnvesteerde euro, drie euro aan maatschappelijke baten kunnen staan. Ongeveer de helft betreft voorkomen kosten voor gemeente en huishoudens, de andere helft is kwaliteit van leven.



1. Inleiding

1.1. Aanleiding en vraagstelling

In november 2010 is gemeente Haarlem samen met achttien maatschappelijke partners de dienstmarktplaats BUUV gestart. BUUV wil Haarlammers stimuleren om elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen met huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding of kleine problemen.

BUUV bestaat uit een digitale poot (www.buuv.nu) en een fysieke poot (spreekuren, prikborden, telefoon, aanwezigheid in de wijk), beide gericht op het matchen van vraag en aanbod. In vier pilotwijken is een sociaal makelaar actief die het matchen van vraag en aanbod actief bevordert en matches tussen deelnemers monitort. De parttime sociaal makelaars werken vanuit een BUUV team, dat ook kennisuitwisseling, communicatie en de website verzorgt. Naast de professionals zijn ook 38 BUUV-vrijwilligers actief.

De doelstelling van BUUV bij de start was tweeledig: enerzijds moest het bijdragen aan een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden, anderzijds moest het leiden tot meer zelfredzaamheid van burgers en meer sociale cohesie in de wijken.

Nu BUUV ruim twee jaar loopt is de vraag: hoe verder? BUUV heeft veel mensen aan elkaar gekoppeld en elan gebracht. Tegelijkertijd staan de middelen in het sociale domein zo sterk onder druk dat een scherpe prioritering noodzakelijk is. Om de besluitvorming over BUUV te ondersteunen heeft gemeente Haarlem gevraagd om een Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA). De volgende vragen staan daarbij centraal:

- Hoe verhouden de kosten zich tot de (beoogde) maatschappelijke baten? Nu en in de toekomst na de decentralisaties Jeugd en AWBZ?
- Wat zijn randvoorwaarden en sleutels tot succes?

1.2. Aanpak en leeswijzer

De MKBA is uitgevoerd in twee stappen¹:

1. *Interventie en effecten in beeld*. Dit betreft het voorbereidende werk voor het opstellen van het MKBA-model. Op basis van toegezonden stukken, gesprekken met de projectleider, een dagje meelopen met BUUV en de EffectenArena² is een beeld gevormd van het project BUUV, de resultaten (in aantallen en soorten deelnemers en matches) en de effecten. Het resultaat van deze stap is beschreven in hoofdstuk 2.
2. *Opstellen MKBA*. In de tweede stap is het MKBA-model opgesteld. De effectenschema is daarbij te zien als de 'architectuur' van het model. Om het model te vullen zijn zoveel mogelijk gegevens verzameld over BUUV en hebben we onderzoek gedaan naar de waarde van de matches. Hoofdstuk 3 geeft de resultaten van de huidige situatie. In hoofdstuk 4 volgt een doorkijk naar de toekomst: welke mogelijkheden zijn er voor voortzetting van BUUV en/of uitrol naar andere wijken. Hoofdstuk 5 eindigt met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

¹ Zie 'Werken aan maatschappelijk rendement - een handreiking voor opdrachtgevers van MKBA's in het sociale domein', opgesteld door LPBL in opdracht van het ministerie van BZK, Den Haag, februari 2011.

² De EffectenArena is een workshop waarin met het BUUV-team, gemeente en partijen uit het veld is geanalyseerd wat de effecten zijn van BUUV en wat daarbij risico's en randvoorwaarden zijn.



2. Effecten in beeld

2.1. BUUV nu en in de toekomst

BUUV helpt bij het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van burenhulp voor huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding of kleine problemen en bij het oplossen van eenzaamheid. Het kan bijvoorbeeld gaan over een keer een lampje ophangen, hulp bij de computer of in de tuin of een vraag om mee te gaan naar het ziekenhuis. Matches kunnen zelf worden gemaakt via het (digitale) prikbord of via de sociaal makelaars.

BUUV nu

Op dit moment zijn er 3 sociaal makelaars (1,9 fte). Daarnaast is er nog 0,8 fte beschikbaar voor coördinatie, communicatie en webbeheer. De sociaal makelaars zijn gebonden aan een aantal wijken, te weten: de Slachthuisbuurt, Parkwijk-Zuiderpolder, Boerhavewijk en het Centrum. In de praktijk loopt 50 procent van de matches via de sociaal makelaars. Voor veel mensen is de drempel om een vraag of aanbod zelf op internet te zetten hoog. Daarnaast zijn de sociaal makelaars altijd betrokken bij matches van kwetsbare personen en vragen die met spoed moeten worden opgelost. De makelaars zijn daarbij niet volledig afhankelijk van het aanbod dat op de site of telefonisch binnenkomt. Vaak matchen zij ook door mensen uit hun netwerk in de wijk te benaderen. De presentie in de wijk met spreekuren, buurt-lunches en eigen activiteiten wordt gebruikt om dit netwerk op te bouwen en actueel te houden. Ook zijn er contacten met verschillende formele netwerken in de wijk en de partners (zoals welzijnsinstellingen, corporatie etc.). BUUV heeft naast een bemiddelende ook een signalerende functie en kan naar de partners doorverwijzen. Omgekeerd verwijzen de partners ook regelmatig naar BUUV wanneer iemand een vraag of aanbod heeft die past bij BUUV.

In de periode van november 2010 tot februari 2013 zijn bijna 3.000 geregistreerde matches gemaakt. Dit levert echter geen volledig beeld: als gevolg van BUUV komen ook buiten de boeken matches tot stand. Wanneer mensen elkaar eenmaal gevonden hebben, is het gebruik van BUUV niet altijd meer nodig. Daarnaast wordt niet elke match geregistreerd. Als op een spreekuur een vraag binnenkomt en de bemiddelaar heeft een idee hoe deze te bemiddelen, dan wordt dit direct geregeld.

BUUV in de toekomst

Voor de toekomstige voortzetting van BUUV bestaan verschillende opties.

1. BUUV kan worden voortgezet in de **huidige vorm** met 4 wijken en 3 professionele bemiddelaars (1,9 fte) en 0,8 fte ondersteuning voor communicatie, coördinatie en webbeheer. Totaal 2,7 fte.
2. BUUV kan worden **uitgebreid** naar andere achterstandswijken (heel Schalkwijk en Noord 1 en Noord 2). Hiervoor is een uitbreiding met 1,1 fte nodig voor de sociaal makelaars. Totaal 3,8 fte.
3. BUUV kan worden **afgeslankt**. Dat betekent dat de website blijft bestaan en dat de persoonlijke bemiddeling door vrijwilligers tot stand moet komen. Voor totaal BUUV blijft 1,2 fte over.

Overigens kunnen alle Haarlemmers in alle drie de opties digitaal via de website gebruik maken van de dienstenmarktplaats. In de MKBA worden de drie opties doorgerekend. Daarvoor geven we eerst een beeld van het resultaat van BUUV in aantallen en soorten matches en een beschrijving van de effecten.



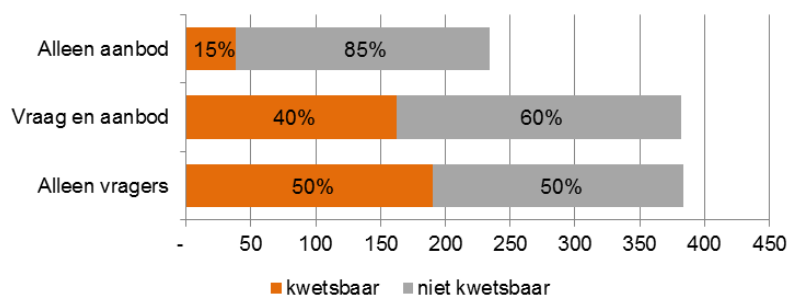
2.2. BUUV in cijfers

BUUV heeft in meer dan 2 jaar tijd ongeveer 2.000 (geregistreeerde) deelnemers gehad. Na een opstartperiode is het aantal matches op dit moment ongeveer 1.500 matches per jaar. Op basis van een steekproef met 500 deelnemers hebben we meer inzicht gekregen in het type deelnemer en de bijbehorende matches.

De deelnemers

Bijna 40 procent van de BUUV-deelnemers is zowel vrager als aanbieder³. Een even groot deel van de deelnemers is alleen vrager. De burgers die alleen hun diensten aanbieden zijn in overgrote meerderheid niet kwetsbaar⁴. Onder de burgers die zowel vragen als aanbieden zijn wel relatief veel kwetsbare burgers. Opvallend is met name dat veel mensen met een psychische beperking zowel als vrager als als aanbieder actief zijn via BUUV. Voor deze groep is BUUV waarschijnlijk een mooie manier om de rol van 'ontvanger' van hulp te combineren met het bieden van hulp. Dit maakt de drempel om hulp te vragen over het algemeen lager, omdat de relatie meer in evenwicht is. Mensen met een lichamelijke beperking zijn vaker alleen actief als vrager. Voor de hele groep deelnemers geldt dat 40 procent kwetsbaar is.

Figuur 2.1. Deelnemers naar vraag en aanbod en naar kwetsbaarheid



Bron: gegevensbestand en indeling kwetsbaar BUUV, bewerking LPBL

De leeftijdsopbouw van de BUUV deelnemers is redelijk evenwichtig. Zoals verwacht mag worden zijn ouderen sterker vertegenwoordigd onder de vragers. Een belangrijke groep in het aanbod is de groep tussen 50 en 70 jaar. Onder de deelnemers die alleen diensten aanbieden zijn ook relatief veel jonge mensen (jonger dan 50 maar ook jonger dan 30). Dit is een groep die over het algemeen niet actief is in het traditionele vrijwilligerswerk. Voor deze groep is BUUV een laagdrempelige manier om iets te kunnen betekenen. Er is geen sprake van langdurige verplichtingen en ook de digitale marktplaats en de huisstijl zijn voor deze groep aansprekend. Deze groep is onderdeel van de groep die tegenwoordig vaak wordt aangeduid als 'de nieuwe vrijwilligers'.⁵ Mensen die wel wat willen doen, maar met meer individuele, impulsievere en vluchtige vormen van inzet en liefst projectgericht. Overigens bestaat deze groep niet alleen uit jongeren. Mensen werken langer door en grootouders springen in toenemende

³ Ongeveer 380 van de 1.000 deelnemers (zie figuur 2.2.)

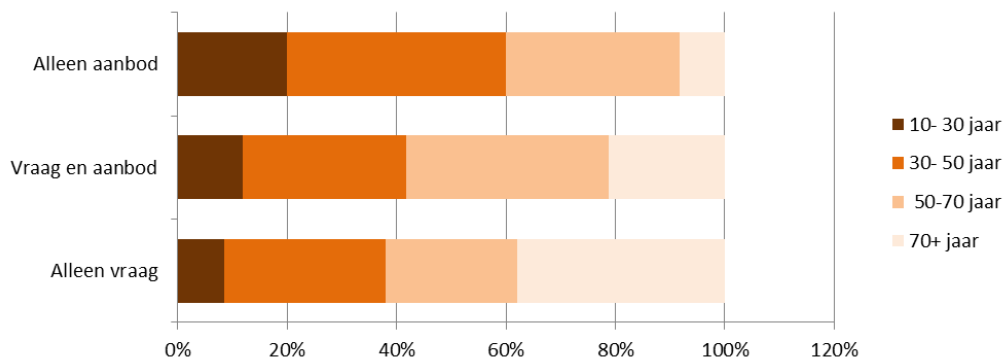
⁴ Kwetsbare huishoudens zijn gedefinieerd als huishoudens die op twee of meer van de volgende gebieden beperkingen hebben of problemen ondervinden: lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking, financiën, opvoeding, participatie. De inschatting is per deelnemer gedaan door BUUV medewerkers op basis van de steekproef van 500 deelnemers.

⁵ De betekenis van nabijheid - Proefschrift naar informele zorg in een volksbuurt, E. Linders



mate bij om op de kleinkinderen te passen. Dit maakt dat ook bij de groepen waar traditioneel veel vrijwilligers vandaan kwamen, een veranderende houding te zien is.

Figuur 2.2. Deelnemers naar leeftijd



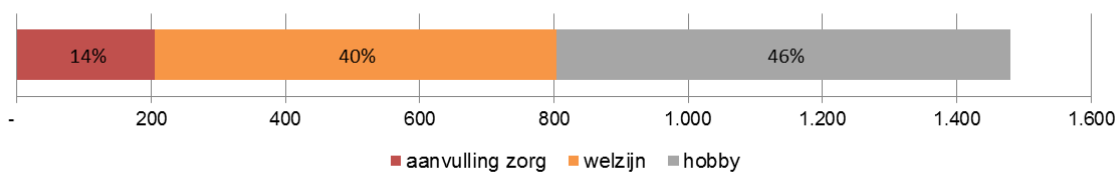
De matches

De matches in BUUV bestaan uit veel verschillende type klussen en activiteiten, waarvan de eerste 4 categorieën in aanmerking komen voor substitutie door gemeentelijk betaalde diensten:

- Administratie (11%)
- Begeleiding en verzorging (6%)
- Huishouden (9%)
- Vervoer (11%)
- Klusjes in en rond het huis (23%)
- Onderwijs (11%)
- Overig (29%)

Een andere manier om de matches in te delen is naar functie. Onderstaand figuur laat dit zien.

Figuur 2.3. Aantal en type matches in een jaar



Bron: gegevensbestand BUUV, bewerking LPBL

Een deel van de vragen en aanbiedingen via BUUV is te kenschetsen als een aanvulling op de formele zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om vervoer en begeleiding naar het ziekenhuis of hulp bij het huishouden. Gemiddeld gaat het om bijna 15 procent van alle matches. 40 procent van de matches is te karakteriseren als algemeen welzijn of kwaliteit van leven. Hier gaat het bijvoorbeeld om de hond uitlaten voor iemand anders als hij/zij het zelf (tijdelijk) niet kan of iemand voorlezen die dat zelf niet (meer) kan of het begeleiden van iemand met een verstandelijke beperking naar het zwembad of een ander uitje.

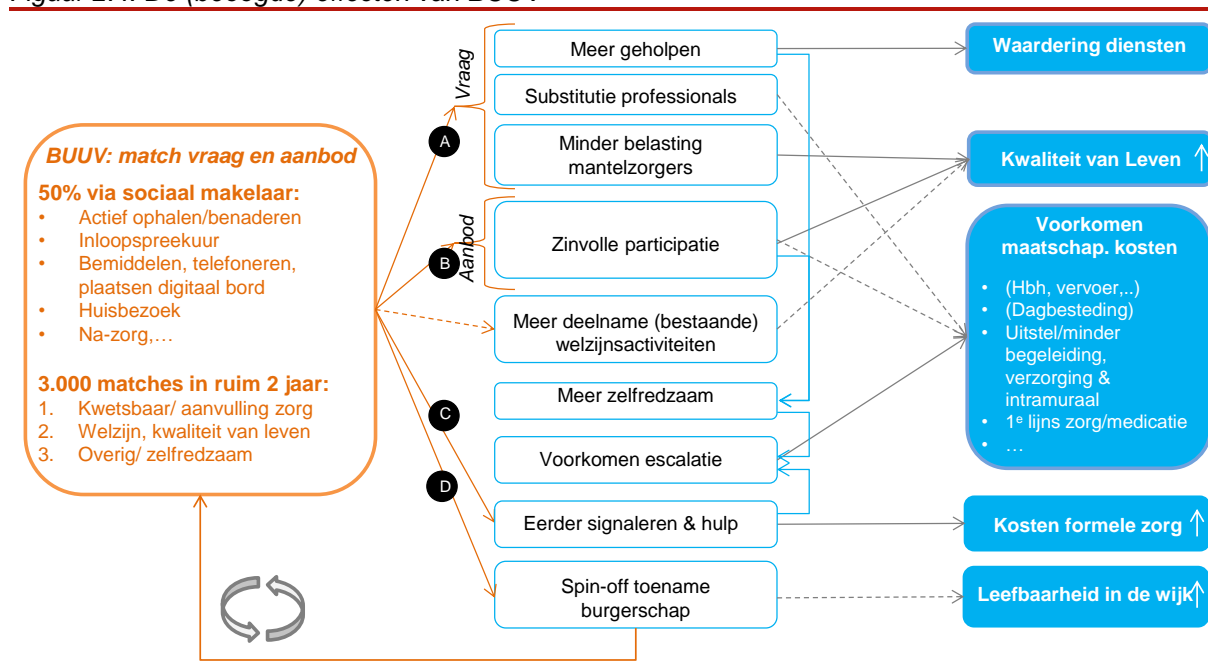


Een derde categorie matches is hobby, bijvoorbeeld iemand zoeken om mee te gaan naar het theater of een nieuw lid van het voetbalteam. Aan deze matches besteden de sociaal makelaars geen tijd.

2.3. Effecten in beeld

De verwachte effecten van BUUV zijn in een Arenabijeenkomst onderzocht⁶ en in onderstaand oorzaak-gevolg diagram op hoofdlijnen weergegeven. De effecten zijn weergegeven ten opzichte van de situatie dat BUUV er niet zou zijn.

Figuur 2.4. De (beoogde) effecten van BUUV



Door de pijlen in de figuur te volgen, kan een beeld worden gevormd van de effecten die van BUUV worden verwacht. Links in de figuur staan BUUV en de matches die zijn gerealiseerd. Helemaal rechts in de blauwe blokken resulteren de maatschappelijke kosten en de baten. In het midden staan de mechanismen die deze kosten en baten veroorzaken. Op hoofdlijnen zijn er 4 aangrijpingspunten:

- A. De mensen die BUUV-hulp krijgen hebben hier baat bij
- B. De mensen die BUUV-hulp bieden hebben hier baat bij
- C. BUUV signaleert (grotere) problemen en leidt die door
- D. BUUV leidt tot meer burgerschap

De effecten worden hieronder verder toegelicht. Ook leggen we kort de relatie met de komende decentralisaties en bijbehorende kortingen.

A. Effecten voor de ontvangers van BUUV-hulp

Ontvangen BUUV-hulp gaat vaak over klussen en diensten die anders niet zouden zijn gedaan. BUUV is aanvullend en mensen worden dus meer geholpen. De tuin wordt bijgehouden, iemand komt wat

⁶ Zie bijlage 1 voor een overzicht van de deelnemers



vaker buiten de deur of hoeft niet alleen naar het ziekenhuis. Voor een deel zal de BUUV-hulp een ontlasting zijn van de mantelzorgers. Voor een ander klein deel kan het gaan om substitutie van professionele hulp en diensten. Hierbij kan gedacht worden aan taken die door thuiszorg of Hulp bij het Huis houden worden uitgevoerd (af en toe boodschappen doen bijvoorbeeld), maar ook te denken valt aan inzet van een klussendienst, een tuinman of een (computer)cursus. Voor zover sprake is van substitutie kan dit leiden tot voorkomen maatschappelijke kosten of kosten voor de BUUV-vrager zelf. Meestal is sprake van additionele diensten, waarvoor de partnerorganisaties ook vaak naar BUUV doorverwijzen. Deze hebben een waarde in zichzelf. Daarnaast kan de hulp in bepaalde gevallen leiden tot een verminderd sociaal isolement en/of een grotere zelfredzaamheid, waardoor men langer zelfstandig en/of zonder aanvullende zorg thuis kan wonen.

B. Effecten voor de aanbieders van BUUV-hulp

Ook voor de aanbieders van BUUV-hulp zijn er baten. Deze mensen investeren hun tijd, maar halen over het algemeen ook veel voldoening uit het aanbieden van hulp. Men kan iets bijdragen op laagdrempelige manier. Voor de groep kwetsbare burgers zijn de baten over het algemeen nog veel groter. Het leveren van BUUV hulp kan een zinvolle manier van participeren zijn voor mensen waarvoor regulier werk een stap te ver is. Dit leidt tot een grotere kwaliteit van leven en kan er ook voor zorgen dat mensen langer actief en zelfredzaam zijn en minder in een sociaal isolement terecht komen. Op termijn kan dit ook leiden tot voorkomen escalatie en de bijbehorende hoge maatschappelijke kosten. Deelnemers aan de EffectenArena gaven aan veel kansen te zien om kwetsbare burgers te verbinden aan BUUV.

Sommige deelnemers aan de EffectenArena hebben aarzelingen bij de inzetbaarheid van BUUV voor kwetsbare groepen, in verband met het veiligheidsrisico. Zo is er het risico van misbruik van de kwetsbare wanneer deze makkelijk beïnvloedbaar is. Maar ook kunnen kwetsbare personen zelf onvoorspelbaar gedrag vertonen en daarmee een risico zijn voor de andere partij van de match. In praktijk zijn er de afgelopen jaren nog geen vervelende ervaringen geweest.

C. BUUV signaleert en verwijst door

Omdat de sociaal makelaars present zijn in de wijk en nauw betrokken zijn bij de matches, komt het voor dat zij situaties signaleren waar professionele hulp nodig is. In dit geval verwijzen zij door naar de geëigende organisaties. Ook hiermee wordt mogelijk escalatie voorkomen. Wel heeft een outreachende werkwijze ook altijd het gevaar in zich dat er meer zorg wordt geboden dan misschien nodig zou zijn. De kosten van formele zorg nemen dan toe. In de afgelopen periode is 10 keer geregistreerd dat is doorverwezen naar andere instanties.

D. BUUV leidt tot meer burgerschap

De hoop is dat BUUV op termijn een cultuurverandering teweeg brengt, waardoor het leveren van burenhulp weer gewoon wordt en meer informele hulp en zorg ontstaat. In de Arena werd genoemd dat BUUV niet zozeer gaat over vrijwilligerswerk, maar veel meer over burgerschap en burenhulp verlenen. Als in een buurt vele mensen meedoen aan BUUV, gaat dit leven en wordt de bereidheid om iets te doen mogelijk ook groter. Hiervoor is de wijkgebonden aanpak van BUUV wel een voorwaarde.



Wat als BUUV er niet zou zijn?

De vraag is gerechtvaardigd of zonder BUUV een deel van de matches ook tot stand was gekomen, bijvoorbeeld via reguliere burenhulp of het reguliere vrijwilligerswerk. De inschatting op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren is dat dit maar voor een klein deel het geval zou zijn⁷:

- BUUV heeft een lage drempel om hulp te bieden. Hiermee wordt een grote groep aanbieders aangetrokken waarvoor de drempels in het reguliere vrijwilligerswerk te groot zijn of niet passend vanwege de structurele aard.
- BUUV heeft een lage drempel op hulp te vragen. De sociaal makelaars zijn makkelijk benaderbaar (via telefoon of website) en aanwezig in de wijk en mensen hebben de mogelijkheid om iets terug te doen, wat men over het algemeen als plezierig ervaart.

Veranderend speelveld in het sociale domein

BUUV is nu te kenschetsen als een extra voorziening boven op de bestaande formele en informele zorg. Het is zoals een deelnemer aan de Arena zei een mooi vangnet voor de bijzondere vragen waar maatschappelijke dienstverleners en vrijwilligersorganisaties niet voor zijn uitgerust. Van substitutie is relatief weinig sprake. De hoeveelheid formele zorg wordt de komende jaren echter flink beperkt in verband met de bezuiniging van 75 procent op de budgetten voor Hulp bij Huishouden en de decentralisatie van begeleiding en persoonlijke verzorging met een korting van 25 procent. Het is waarschijnlijk dat de behoefte aan een dergelijk vangnet de komende jaren groter wordt. BUUV kan een bijdrage leveren aan de gewenste cultuuromslag richting meer eigen kracht en een verschuiving van formele zorg naar meer informele zorg.

De vraag of de genoemde baten opwegen tegen de kosten wordt besproken in de komende 2 hoofdstukken.

⁷ BUUV verlaagt drempels van zogenoemde “aanbod- en vraagverlegenheid in de informele zorg”, zie proefschrift E. Linders



3. Kosten en baten huidige situatie

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de indicatieve MKBA. We zetten de kosten van BUUV af tegen de totale maatschappelijke baten. Deze worden net als de kosten uitgedrukt in euro's. Dit geldt ook voor de zaken die niet direct een prijskaartje hebben, zoals kwaliteit van leven of informele zorg. In het algemeen geldt dat de (maatschappelijke) baten te bepalen zijn door "*hoeveelheid x prijs*", bijvoorbeeld "2 mensen uitgestroomd uit de uitkering" x "prijs van een uitkering". Het MKBA-model is dan ook gebaseerd op twee soorten input:

- gegevens over de effectiviteit van de aanpak (*hoeveelheid*);
- informatie over de waarde (*prijs*).

Omdat BUUV nu ruim twee jaar draait zijn de eerste resultaten ervan in beeld gebracht en gebruikt om de effectiviteit te bepalen. Ook voor de kosten is uit het project informatie beschikbaar. Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, (kosten)kengetallen en ervaringen elders⁸.

Dit hoofdstuk start met een presentatie van de kosten en de baten (3.1) en een toelichting daarop. Daarna volgen de verdeling van de kosten en baten naar de verschillende partijen (3.2). Het eindigt met een gevoeligheidsanalyse op de huidige situatie.

3.1. Resultaten MKBA

In deze MKBA bekijken we de kosten en baten van één jaar BUUV. Kosten en baten hoeven echter niet in hetzelfde jaar te vallen en daarom worden alle kosten en baten weergegeven als netto contante waarde. Toekomstige geldstromen worden, via de discontovoet, vertaald in euro's van vandaag. Gedachte erachter is dat mensen een voorkeur hebben voor een euro vandaag boven een euro volgend jaar. Een euro kan immers vandaag op de bank worden gezet en is dan volgend jaar uitgegroeid tot een euro plus rente. In voorliggende MKBA zijn de kosten en baten van BUUV uitgezet in de tijd en vervolgens vertaald naar euro's van vandaag en opgeteld⁹.

3.1.1. Maatschappelijke kosten en baten

Uit de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse blijkt dat BUUV op dit moment een negatief maatschappelijk resultaat heeft. In onderstaande uitsnede uit het kostenbatenmodel staat rechts (in rood) weergegeven dat de kosten van BUUV bijna 280.000 euro per jaar zijn. Dit is inclusief de kosten die gemaakt worden voor doorverwijzingen naar professionele hulptrajecten (circa € 19.000). De ingeschatte baten (groen), 223.000 euro, wegen daar op dit moment niet tegen op. Een deel van de baten is niet-financieel (lichtgroen in de figuur). Hier betreft het de waardering van de diensten die worden geleverd en de effecten die dit heeft op de kwaliteit van leven. In onderstaande paragrafen lichten we de kosten en baten en de onderliggende gegevens en aannamen verder toe. Een uitgebreid overzicht, met ook de belangrijkste aannamen, is te vinden in bijlage 4.

⁸ O.a. t.a.v. potentie t.a.v. voorkomen escalatie

⁹ Conform de landelijke richtlijnen hanteren we hierbij een reële discontovoet van 2,5% plus een risico-opslag van 3%.



Tabel 3.1. Kosten en baten in de huidige situatie (afgerond op duizendtallen)

Hoeveelheden		Kosten en Baten	
Totaal aantal deelnemers per jaar	1.000	Totale kosten	€ 277.000
Totaal aantal matches per jaar	1.500		€ 258.000
Aantal matches kw deelnemers	400		€ 157.000
Aantal doorverwijzingen	10	€ -	
Minder overbelaste mantelzorgers	2	€ 66.000	
Voorkomen/uitstel (dure) zorg in hh	4	€ 35.000	
Aantal vrijwilligers BUUV	38	2 Kosten agv eerder signaleren	€ 19.000
Aantal fte sociale makelaars	1,9	Totale baten	€ 223.000
Aantal fte aansturen vrijwilligers	0		1 Waardering diensten
Aantal fte communicatie/ webbeheer	0,8	Geregistreerd	€ 69.000
		Niet-geregistreerd	€ 29.000
		2 Kwaliteit van leven	€ 31.000
		Deelnemers	€ 17.000
		Mantelzorgers	€ 14.000
		3 Voorkomen kosten	€ 87.000
		a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn (NvO)	€ -
		a.g.v. substitutie professionals	€ 49.000
		a.g.v. langer/meer zelfredzaam	€ 38.000
		4 Leefbaarheid in de wijk	€ 7.000
		Toename sociale cohesie	PM
		Voorkomen escalatie	€ 7.000
		MKBA saldo	€ 54.000-
		Financieel K-B-verhouding	-69%
		Maatschappelijk K-B-verhouding	-19%

Kosten per match	€ 170
Kosten per kwetsbare match	€ 645

Bron: LPBL, kostenbatenmodel BUUV

3.1.2. Toelichting op de kosten

De kosten bestaan allereerst uit de kosten van BUUV zelf. Dit betreft de sociaal makelaars (1,9 fte) en de personele en materiele kosten voor coördinatie, communicatie en webbeheer (€ 66.000 en respectievelijk € 35.000). In totaal gaat het om 258 duizend euro.¹⁰ Daarbij komen de kosten die gemaakt worden omdat mensen met problemen door BUUV worden gesignaleerd en doorverwezen. In een jaar worden volgens de gegevens van BUUV 10 huishoudens doorverwezen. Zij krijgen naar verwachting professionele ondersteuning (zoals b.v. schuldhulpverlening, welzijn, GGZ). De kosten hiervan zijn - op basis van kengetallen uit andere gemeenten - ingeschat op 19.000 euro.

De kosten die BUUV maakt per (geregistreerde) match zijn gemiddeld 170 euro. Afgezet tegen het aantal kwetsbare matches zijn de kosten 645 euro. Omdat een match meerdere activiteiten kan omvatten, zijn de kosten per activiteit ongeveer 80 euro¹¹. Overigens onttrekt een deel van de matches en activiteiten zich aan het zicht van BUUV. Daar is in deze cijfers geen rekening mee gehouden.

¹⁰ Daarnaast zijn er 38 vrijwilligers actief. Hun tijdsinzet valt weg tegen het nut dat zij hieraan ontnemen.

¹¹ Uit de steekproef blijkt dat de gemiddelde matchfrequentie 8 keer is.



Op basis van een quick-scan, uitgevoerd door de gemeente Haarlem, naar de gemeentelijke bijdrage aan matching van vrijwilligers bij andere organisaties, blijkt dat BUUV een relatief groot bereik heeft. De meeste andere initiatieven zijn kleinschaliger van opzet. De verschillen in kosten (gemeentelijke bijdrage) per kwetsbare match zijn groot. Dit heeft onder andere te maken met de complexiteit en de duurzaamheid van de matches (eenmalige of terugkerende activiteit). De kosten per activiteit lopen dan ook minder uiteen, zij het dat nog steeds sprake is van een flinke bandbreedte. BUUV scoort gemiddeld bij kosten per kwetsbare match. De kosten per activiteit zijn aan de hoge kant. Overigens is met deze vergelijking niets te zeggen over de maatschappelijke 'waarde' van de matches. Deze kan sterk uiteen lopen voor de verschillende initiatieven.

3.1.3. Toelichting op de baten

BUUV leidt tot 4 soorten baten:

1. Allereerst is er de *waarde van de diensten en klussen* die worden uitgevoerd, die zonder BUUV niet zouden hebben plaatsgevonden: de additionele activiteiten. Deze hebben een waarde voor de vragers van de dienst van in totaal 98.000 euro (zie voor de waardering per activiteit bijlage 2). Hierbij is aangenomen dat 30 procent van de matches die door BUUV worden veroorzaakt niet worden geregistreerd. Dit kan bijvoorbeeld, zoals eerder aangegeven, doordat mensen elkaar na de eerste "BUUV-match" blijven helpen maar ook doordat hulpaanbod wordt doorgegeven en niet meer via de site lopen.
2. Ten tweede leidt BUUV tot *extra kwaliteit van leven* voor verschillende mensen. De aanbieders van diensten investeren hun tijd, maar ontleen hier ook waarde aan. (Anders zou men het niet doen). Voor een deel van de aanbieders betekent BUUV ook een meer zinvolle tijdsbesteding. Per saldo is dit samen € 17.000¹². BUUV leidt daarnaast tot baten voor mantelzorgers die worden ontlast. Aanname is dat dit per saldo leidt tot 2 minder overbelaste mantelzorgers¹³.
3. *Voorkomen kosten* vallen uiteen in twee delen: de voorkomen kosten als gevolg van substitutie van professionele diensten. Dit kan zowel gaan om door de overheid bekostigde zorg & welzijn als om door de burger zelf betaalde professionals (bijvoorbeeld bijles of tuinhulp). Voor beide nemen we aan dat de BUUV-matches op dit moment voor 20 procent een substitutie vormen. Voor hulp bij huishouden, begeleiding, administratie en vervoer gaat het om kosten die anders door de gemeente betaald zouden worden. Voor de overige matches vallen de voorkomen kosten bij de deelnemers aan BUUV. Zij zouden anders professionele diensten betalen. Samen zijn de baten hiervan € 49.000¹⁴.

Andere voorkomen kosten betreffen de voorkomen escalaties als gevolg van BUUV. Een voorzichtige aanname is dat per jaar 4 deelnemers langer zelfstandig kunnen blijven en regie en overzicht houden over hun leven als gevolg van de BUUV-hulp. Dit gaat met name om de *kwetsbare* vragers en aanbieders van BUUV-diensten die hiermee een zinvolle dagbesteding en structuur kunnen krijgen. Maar ook om nog zelfredzame ouderen, die door BUUV langer zelfstandig kunnen blijven wonen, zonder dure vormen van hulp (WMO en/of AWBZ). Op basis van consumptieprofielen per type

¹² Aanname: 15% op basis van studies CPB

¹³ 16% van de kwetsbare onder 65 en 39 procent van de kwetsbare ouderen ontvangt mantelzorg, 10 procent van de mantelzorgers is overbelast (bron; Omnibus Haarlem). Aanname is dat het aantal overbelaste ouderen met 10 procent afneemt. Waardering is op basis van Quality Adjusted Life Years (QALY) a € 20.000

¹⁴ Zie voor aannamen over de prijzen per uur bijlage 2.



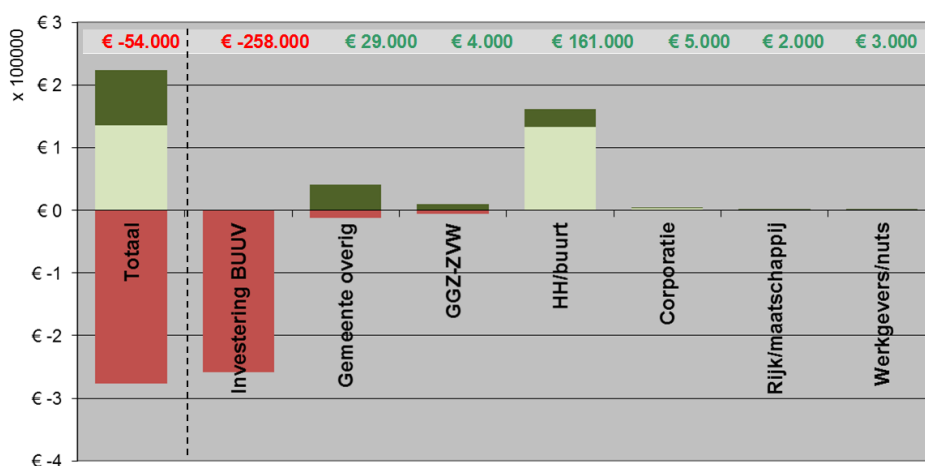
huishouden uit eerder onderzoek (zie bijlage 3 voor een overzicht) komen we op een baat van € 38.000.

- De laatste post betreft de leefbaarheid in de wijk. Hiervoor is een kleine baat berekend op basis van het aantal voorkomen escalaties en de afgenomen overlast die dit in de buurt kan opleveren¹⁵. Daarnaast is de hoop dat BUUV zal leiden tot een toename van de sociale cohesie in de buurt. Deze baat is hier op PM gezet omdat hiervoor (nog) onvoldoende effectmeting voorhanden is.

3.2. Verdelingseffecten

Niet alleen het totale saldo is belangrijk, maar ook de verdeling van de kosten en baten over de verschillende betrokken partijen. Onderstaande figuur geeft deze verdeling met in rood de kosten en in groen de baten.

Figuur 3.2. Verdeling van kosten en baten per partij



De gemeente is de belangrijkste investeerder in BUUV. Daarnaast zijn er als gevolg van doorverwezen burgers nog (beperkte) kosten te zien op de gemeentebegroting (o.a. bij werk & inkomen, zorg & welzijnsinstellingen, inclusief het AWBZ-gefinancierde deel) en bij de zorgverzekeraar (ZvW). De baten vallen in grote meerderheid bij de huishoudens in de buurt. De diverse zorgaanbieders profiteren per saldo als gevolg van de voorkomen escalaties. Het gaat wel om beperkte aantallen en bedragen.

¹⁵ Een verbeterde buurt levert niet direct geld op. Toch is het mogelijk om deze waarde in euro's uit te drukken. Huizenprijzen zijn daarvoor als indicator een veelgebruikte manier. Mensen zijn bereid meer te betalen voor wonen in een veilige buurt.



3.3. Gevoeligheidsanalyse

Niet alle aannames zijn op dit moment hard te onderbouwen. Onderstaande tabel geeft het effect van een wijziging in de instelling op het MKBA-saldo:

Aanname	Hoeveelheden	MKBA-saldo
1. Niet geregistreerde matches 50% i.p.v. 30%	400 extra gematchte vragen	€ 13.000
2. Substitutie welzijn & zorg en overig:		
a. 40% i.p.v. 20%	Ruim 130 diensten meer	€ 23.000-
b. 5% i.p.v. 20%	Circa 100 diensten minder	€ 78.000-
3. Voorkomen escalaties:		
a. 2% i.p.v. 1%	vier extra voorkomen escalaties	€ 9.000-
b. 0% i.p.v. 1%	geen voorkomen escalatie	€ 99.000-

Aangezien de instelling van deze drie 'knoppen' onzeker zijn, gaat het in deze MKBA niet zozeer om het precieze saldo onder de streep als wel het globale beeld wat hieruit op te maken is. De gevoeligheidsanalyse laat zien dat het niet waarschijnlijk is dat BUUV op dit moment al een positief maatschappelijk rendement oplevert. Gezien het feit dat BUUV ook neer is gezet als een aanvullende voorziening gericht op een toekomstbestendige vorm van informele zorg is het ook niet gek dat het nu nog niet rendeert. Immers, er is nog niet gekort op formele zorg, waardoor de vangnetfunctie van BUUV nog niet tot uitdrukking komt. Eveneens zijn *extra* voorkomen escalaties nog niet aan de orde (zie volgende hoofdstukken). Wel blijkt uit de gevoeligheidsanalyse dat meer volume als gevolg van de *spin-off* in de buurten waar BUUV actief is, een sterk positief effect heeft op het saldo. Dit is een ontwikkeling die bij een voortzetting van BUUV in de verwachting ligt. Bij 400 extra matches is het MKBA-saldo positief.



4. Opties voor de toekomst

Het maatschappelijk rendement van BUUV is op dit moment (nog) niet positief. In de komende jaren zullen de veranderingen in het sociaal domein en de doorontwikkeling van BUUV mogelijk tot een ander beeld leiden. In dit hoofdstuk geven we de verwachte kosten en baten weer voor BUUV in een toekomstig jaar na 2015, als de kortingen op huishoudelijke zorg en de decentralisaties Jeugd en AWBZ een feit zijn. We onderscheiden drie varianten zoals aangereikt door de gemeente (hoofdstuk 4.1 tot en met 4.3) en presenteren daarnaast een verkenning voor een verbeterd maatschappelijk rendement (4.4).

4.1. Huidige vorm

Het is een mogelijkheid om BUUV in zijn huidige vorm met dezelfde formatie in vier wijken voort te zetten. De kosten van BUUV blijven dan gelijk. De maatschappelijke baten zullen toenemen ten opzichte van nu.

Substitutie Zorg en welzijnsprofessionals verdwijnt

Door de grote kortingen die gepaard gaan met de decentralisaties en de versobering van Hulp bij Huishouden, zal BUUV naar verwachting niet langer zorgen voor substitutie van zorgprofessionals¹⁶. Burgers komen minder snel in aanmerking voor professionele zorg en welzijn en het is daarom niet waarschijnlijk dat door de BUUV-diensten de vraag hiernaar verder afneemt. BUUV zal eerder het vangnet of alternatief vormen voor hulp die niet meer geboden wordt. BUUV springt in het gat dat ontstaat. Hiermee wordt het minder nodig om zelf professionele diensten in te huren (zoals een klusjesman, tuinman of schoonmaakster), bijvoorbeeld wanneer men daar financieel niet toe in staat is. De MKBA verbetert door deze verandering. Diensten die professioneel zijn weggefallen, worden opgepakt door BUUV-deelnemers. Deze diensten worden gewaardeerd door de deelnemers en ook de aanbieders ontlenen hier nut aan. Het MKBA-saldo verbetert hierdoor met 15.000 euro, maar blijft nog wel negatief.

Meer spin off en burgerschap

Met hetzelfde aantal sociaal makelaars zal het aantal bemiddelingen van kwetsbare deelnemers naar verwachting gelijk blijven. Wel zal de digitale marktplaats groeien, onder andere omdat de Gemeente via Mens Centraal zal vragen of iemand al geprobeerd heeft om via BUUV hulp te krijgen (aannee verdubbeling gebruik). Ook zal naar verwachting een toenemend deel van de matches buiten de BUUV-registratie omgaan. De behoefte groeit immers en men weet elkaar steeds beter te vinden. BUUV krijgt zo meer spin-off. Bij een verdubbeling van het gebruik van de digitale marktplaats en een groei van het aandeel matches buiten de systemen om tot 60 procent, verbetert het MKBA-saldo tot bijna € 290.000. Daarmee is de kosten-batenverhouding 2. Tegenover elke geïnvesteerde euro staat ongeveer 2 euro aan baten.

Risico escalatie wordt groter, BUUV werkt preventief

De bezuinigingen in het sociaal domein zijn niet zonder risico. Als er gesneden wordt in de zorg en begeleiding die kwetsbare burgers ontvangen, neemt het risico op escalatie van problemen toe. In dit geval speelt een voorziening als BUUV mogelijk een preventieve rol door te zorgen dat:

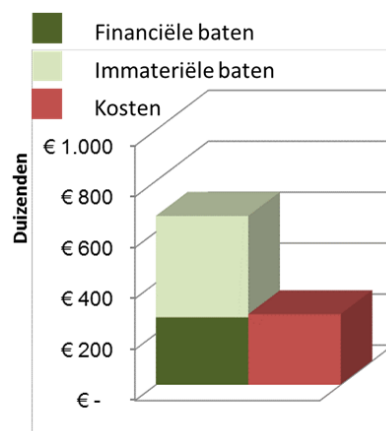
- kleine, maar belangrijke diensten worden verleend;
- waardevolle contacten tot stand komen;

¹⁶ In de huidige situatie was hier nog 20% voor aangenomen, zie hoofdstuk 5.1



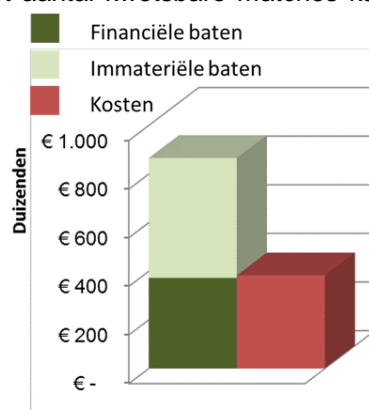
- mogelijkheden worden geboden voor zinvolle participatie;
- presentie in de wijk signalering mogelijk maakt.

Indien we deze versterkte preventieve werking indicatief doorrekenen, ontstaat een verdere verbetering van het MKBA-saldo tot € 390.000. Aannee hierbij is dat jaarlijks bij 14 mensen escalatie en bijbehorende dure zorg wordt voorkomen of uitgesteld. De kosten per match nemen af tot 110 euro. De kosten per kwetsbare match blijven met 645 euro gelijk aan de huidige situatie. De gemeente blijft per saldo investeren en de burgers profiteren. Het profiteren moet hier relatief worden gezien. Het zal waarschijnlijk niet opwegen tegen de negatieve effecten van de wegvallende professionele zorg en is dus meer te zien als een compensatie.



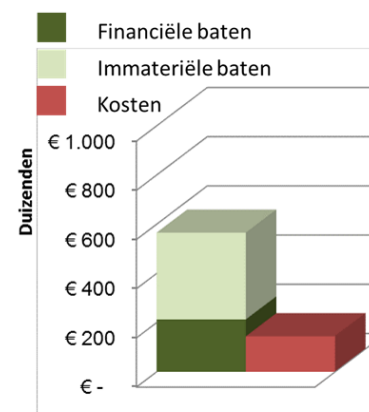
4.2. Uitgebreide variant

In de uitgebreide variant wordt BUUV uitgerold naar meer achterstandswijken, Schalkwijk en Noord. Hiervoor wordt het aantal sociaal makelaars uitgebreid tot 3 fte. Het aantal kwetsbare matches kan hiermee toenemen tot ruim 700. Het aantal deelnemers dat jaarlijks wordt bemiddeld groeit tot 1.900. Zelfs wanneer de sociaal makelaars net als in de huidige situatie additioneel door de gemeente worden gefinancierd, verbetert de MKBA tot bijna € 500.000. Dit zijn bijna volledig baten voor de bewoners, die de diensten waarderen en/of niet professioneel hoeven in te kopen. Ook neemt de kwaliteit van leven verder toe door de ontstane contacten en de ontlasting van mantelzorgers. De kosten per kwetsbare match nemen af tot 480 euro, omdat de vaste kosten worden gedragen door meer matches.



4.3. Minder professionals

Een derde optie is om BUUV weliswaar door te zetten, maar met vrijwilligers in plaats van de professionele sociaal makelaars. Voor de coördinatie van deze vrijwilligers zou dan 0,4 professionele inzet beschikbaar komen, bovenop de bestaande inzet voor communicatie en webbeheer. De digitale marktplaats kan in dit geval blijven bestaan. Het aantal matches en deelnemers neemt in dit model naar verwachting af. Met name de matching van kwetsbare deelnemers staat onder druk. De 0,4 fte coördinatie geeft beperkte mogelijkheden om vrijwilligers aan te sturen en om het overzicht te houden dat nodig is om effectief te kunnen matchen. Veel van de kennis zit nu immers in de hoofden van de sociaal makelaars en is moeilijk op te splitsen. Hierdoor zal het aantal kwetsbare bemiddelingen verminderen tot ongeveer 240. De kosten voor de gemeente lopen flink terug (van € 258.000 naar € 134.000 per jaar). De kosten per kwetsbare match zijn echter nog steeds hoog met 560 euro. BUUV wordt in dit model kleiner en de burgers die ervan profiteren zijn met name de niet-kwetsbare groepen.





4.4. Sleutels voor effectiviteit

De bovenstaande scenario's geven aan dat BUUV in de toekomst naar verwachting een positief maatschappelijk rendement zal kennen. Wel geldt dat de kosten per kwetsbare match in alle scenario's aan de hoge kant zijn. Hieronder geven we een aantal mogelijkheden om hier verbetering in aan te brengen en BUUV tegelijkertijd massa te geven:

1. Model met meer vrijwilligers

In het huidige model is de matching van kwetsbare deelnemers sterk afhankelijk van de inzet van sociaal makelaars. De caseload van de makelaars zou in de toekomst toe kunnen nemen wanneer de sociaal makelaars taken delegeren aan vrijwilligers. Hierbij is wel van belang dat er professionele krachten blijven, om het overzicht te houden en de aansturing te doen en voldoende eigenaarschap te behouden voor BUUV. Ook helpt het werken met voldoende vaste krachten om met BUUV massa te maken, zodat het een rol van betekenis kan gaan spelen in grotere delen van de stad. Wanneer BUUV zou werken met 1,9 fte aan coördinatiekracht voor vrijwilligers en daarbij 23 vrijwilligers die gemiddeld één dag per week met BUUV bezig zijn, verbetert het MKBA-saldo tot bijna 810.000 euro. De kosten per kwetsbare match nemen af tot 225 euro. De vaste krachten hebben in dit model een groter gebied onder hun hoede dan in de huidige situatie.

2. Nieuw voor oud

Verdere schaalvergroting en optimalisatie kan plaatsvinden door het aantal sociaal makelaars uit te breiden met 1 fte vaste kracht, waarbij deze volgens het nieuw voor oud principe wordt gefinancierd vanuit het overige welzijnswerk. Gedachte hierachter is dat BUUV een deel van het huidige welzijnswerk kan vervangen¹⁷. Hierdoor verbetert het MKBA saldo tot 925.000 euro. De kosten per kwetsbare match dalen tot 190 euro.

3. Bevorderen gebruik van de digitale marktplaats op eigen kracht

Een derde mogelijkheid om het maatschappelijk rendement te verbeteren is om meer in te zetten op het op eigen kracht inzetten van de digitale marktplaats door kwetsbare burgers. De huidige zorg- en welzijnspartners kunnen hier een belangrijke rol bij spelen. Gedachte is dat meer matches gemaakt zouden kunnen worden zonder of met minimale tussenkomst van de sociaal makelaar. BUUV wordt in dit model de spil in de bemiddeling van informele zorg in de hele stad. Alle partners van BUUV gaan het intensief gebruiken, en waar mogelijk zonder tussenkomst van sociaal makelaars. Als in dit model ongeveer een kwart van de geregistreerde kwetsbare matches zonder tussenkomst van de sociaal makelaars tot stand kan komen¹⁸, verbetert het MKBA-saldo tot ongeveer € 1,2 miljoen. De kosten per kwetsbare match dalen tot 140 euro.

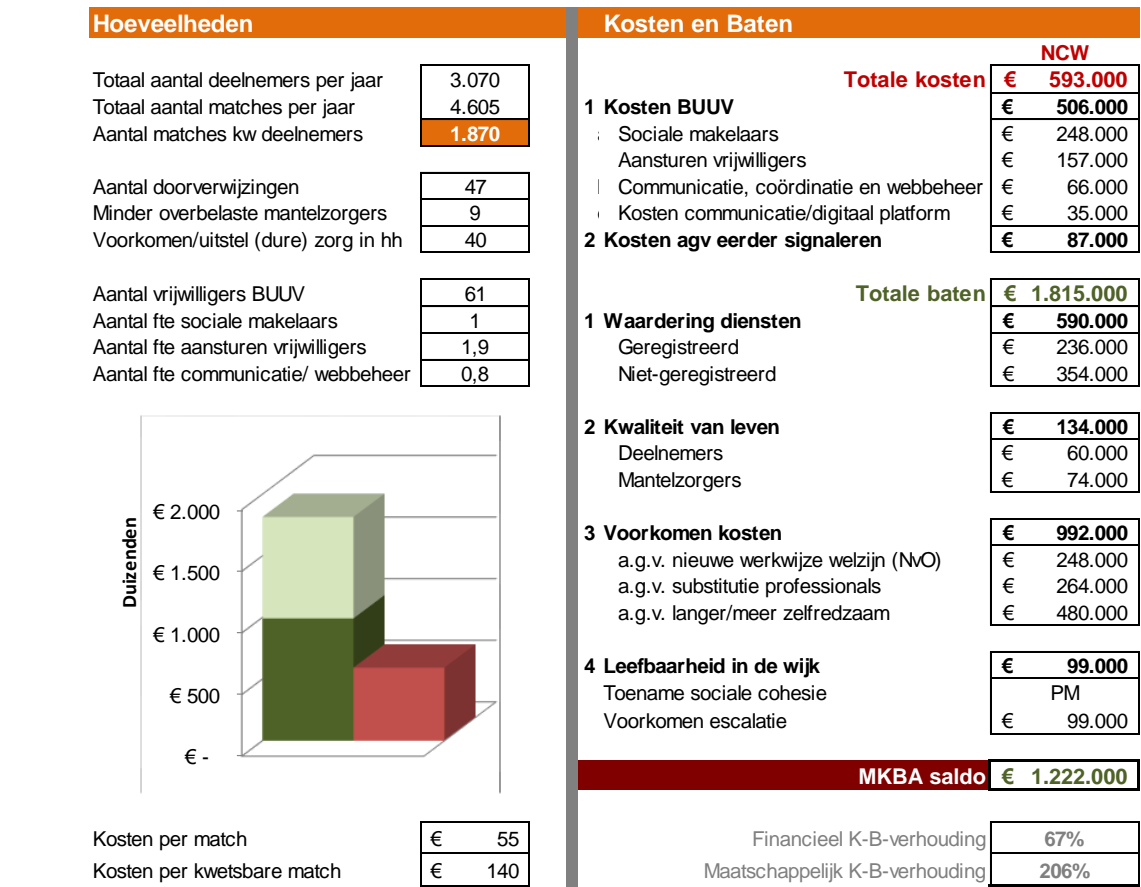
Onderstaande tabel geeft het resultaat van de combinatie van bovenstaande optimalisaties weer in kosten en baten.

¹⁷ Hier zit overigens wel een grens aan. Wanneer meer sociaal makelaars volgens het nieuw voor oud principe worden gefinancierd, heeft dit op een gegeven moment gevolgen voor de effectiviteit en de voorkomen escalaties. Deze worden dan minder, omdat de welzijnswerkers in hun 'oude' werk ook zorgen dat huishoudens niet escaleren.

¹⁸ Dit komt qua tijd - bij elkaar opgeteld - in het model overeen met 2 extra fte

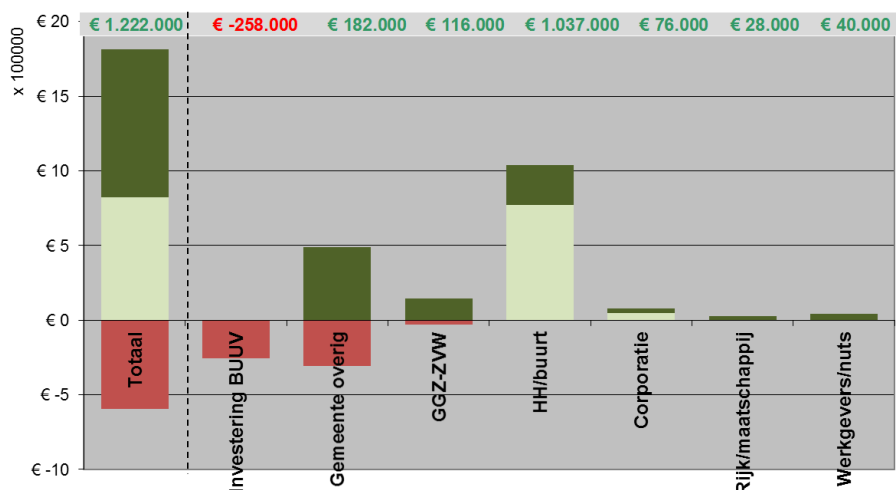


Figuur 4.1. Kosten en baten verkenning (BUUV: 1,9 + 0,8 fte én 1 fte NvO én ± 2 fte welzijn/eigen kracht)



De kostenbatenratio is hier 3. Dat wil zeggen dat tegenover elke geïnvesteerde euro 3 euro aan maatschappelijke baten staan. De financiële kostenbatenratio is 1,7. De kosten per kwetsbare match nemen verder af tot € 140 euro. De spin-off van BUUV zal met name in dit model vorm krijgen, omdat het breed wordt gebruikt. Wel vraagt dit model nog steeds een flinke investering van de gemeente. De gemeente blijft per saldo ook betalen, zij het in iets mindere mate (saldo hieronder is - €76.000):

Figuur 4.2. Verdeling kosten en baten per partij in de verkenning (zie toelichting figuur 3.2.)



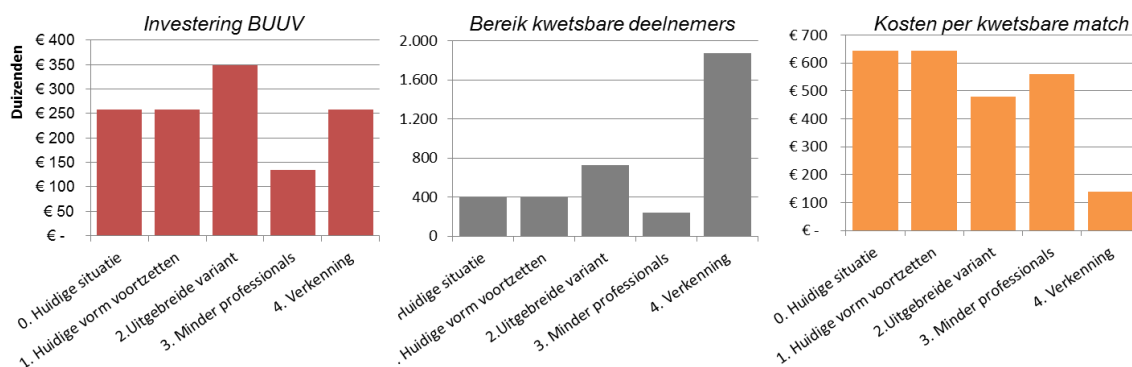


5. Conclusies en aanbeveling

Gemeente Haarlem staat voor de keuze hoe BUUV in de toekomst verder vorm te geven. In dit rapport hebben wij de kosten en baten in de huidige situatie en voor 4 mogelijke toekomstmodellen indicatief in beeld gebracht. Onderstaande figuur zet de verschillende varianten op hoofdlijnen naast elkaar:

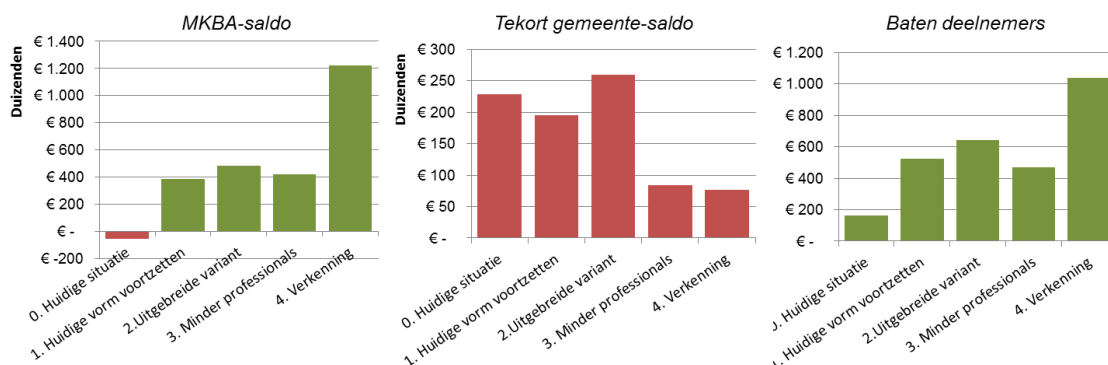
- De gemeentelijke investering in BUUV kan gelijk blijven (huidige vorm voortzetten), groter worden (uitgebreide variant) of afnemen (minder professionals). In een vierde verkenningvariant hebben wij een model daarnaast gezet dat uitgaat van een even grote investering in BUUV als in de huidige situatie. In dit model wordt daarnaast meer met vrijwilligers en eigen kracht gedaan.
- Het aantal kwetsbare matches is verreweg het grootst in deze verkenningvariant. In de variant met minder professionals neemt het aantal kwetsbare matches af ten opzichte van nu. BUUV krijgt daarmee een kleinere rol.
- De kosten per kwetsbare match zijn het hoogst in de huidige vorm, iets lager in de vorm met minder professionals en de uitgebreide variant en sterk lager in de verkenningvariant.

Figuur 5.1. Kenmerken van de verschillende varianten



Figuur 5.2. geeft vervolgens de resultaten van de verschillende modellen in kosten en baten weer:

Figuur 5.2. Kosten en baten van de verschillende varianten



Hoewel BUUV in de huidige situatie nog licht negatief scoort wat betreft maatschappelijke kosten en baten, is de verwachting dat voortzetting van het huidige model in de toekomst tot een positieve MKBA zal leiden. Enerzijds komt dit door de doorgroei en verdere inburgering van BUUV. Anderzijds komt dit door de verwachte vermindering van het aanbod aan formele zorg, waardoor de informele zorg van groter belang wordt en daarmee hogere baten zal hebben. Ook zal de preventieve functie van BUUV



helpen om het aantal escalaties te beperken. Hier heeft de gemeente baat bij en het MKBA-saldo van de gemeente verbetert dan ook, net als het saldo voor de bewoners.

In de uitgebreide variant neemt het MKBA-saldo voor bewoners verder toe. Het saldo voor de gemeente verslechtert echter. De variant met minder professionals scoort qua gemeente-saldo vergelijkbaar met het voortzetten van de huidige variant. Het saldo voor de bewoners is echter minder, omdat er minder tot stand komt. Er is met andere woorden minder investering op korte termijn (aan de voorkant) maar daardoor ook in potentie minder baten op de langere termijn.

De verkenningvariant laat in alle opzichten een beter resultaat zien. Een klein beetje voor het gemeentesaldo, maar sterk beter voor de deelnemers en bewoners. Een keuze voor deze variant is een keuze voor BUUV met massa. Dit betekent echter wel dat de gemeente vergelijkbaar moet investeren als op dit moment, dat gezocht moet worden naar 'nieuw voor oud' mogelijkheden in de financiering en dat met de partners geïnvesteerd moet worden in een nieuwe werkwijze.

-0-0-0-



Bijlage 1: Deelnemers EffectenArena

Naam	Organisatie
- Marie-Anne Brunt en Jolijn Hilhorst	Wijkverpleegkundigen, Buurtzorg Haarlem-Centrum
- Ineke Helmig en Monique Abma	Humanitas, Homestart
- Anita van Luit	Roads
- Matthijs de Jong	GGZ InGeest
- Fons Hoenderdos	Stichting 't Web
- Ron Dekker	Viva! Zorggroep
- Nathalie Kooijman	MEE
- Addy van der Zande	Kontext
- Dick Jansen	DOCK (preventief en vriendschappelijk huisbezoek / Vrijwillige hulpdiensten Noord/Oost)
- Marjolein Huijzer	Haarlem Effect
- Elize van der Kraats	VWC
- Hella Nuyten	SIG
- Bas van Luxemburg	LostLemon
- Heleen Agterhuis	Gemeente Haarlem, Dienstverlening
- Dionne Sillé	Gemeente Haarlem PWP, vrijwillige inzet
- Lya van Arum	BUUV makelaar
- Kirsten van Wieringen	BUUV communicatie



Bijlage 2: Uurtarieven informele zorg

bepaling uurtarieven vrijwilligers en professionals

uurprijs vrijwilligers gemiddelde		uurprijs professionals	
computer & administratie	€ 15,00	computer & administratie	€ 35,00
begeleiding en verzorging	€ 8,00	begeleiding en verzorging	€ 49,66
huishouden	€ 8,00	huishouden	€ 24,50
klusjes	€ 8,00	klusjes	€ 24,50
onderwijs	€ 15,00	onderwijs	€ 30,00
overig	€ 8,00	overig	€ 24,50
vervoer	€ 8,00	vervoer	€ 24,50
		NB: MaDI's	€ 68,00
		NB: welzijn	€ 5,71
		computerhulp aan huis Haarlem / Kist ICT diensten Haarlem / All Computer Haarlem	
		NZA tarief voor PGB inkoop begeleiding individueel	
		kostendekkende tarief Abvakabo voor alphahulpen	
		idem huishouden	
		gemiddelde van 3 bijlesinstituten in Haarlem	
		idem huishouden	
		idem huishouden	
		per uur in Amsterdam (Sociaal Raadslieden, SHV etc)	
		per uur in het Huis vd Wijk (geschat)	

TARIEVEN PROFESSIONALS : Bron: NRC handelsblad 4 februari: tarieven in thuiszorg lopen zeer uiteen

tarief per uur	
minimum (Emmen)	€ 17,70
basis (Abvakabo)	€ 24,50
maximum (Amsterdam)	€ 23,93

dit is volgens Abvakabo FNV het kostendekkende tarief (Bron: lokale monitor werk en inkomen 2012)

TARIEVEN PROFESSIONALS: :bron: Radar ondersteuning bij PGB zorginkoop (o.b.v. NZA 2013)

tarief per uur	
begeleiding individueel basis	€ 49,66
begeleiding groep 18+ (PGB)	€ 9,75

gebaseerd op 39 euro per dagdeel van 4 uur

TARIEVEN PROFESSIONALS: Welzijn Amsterdam

tarief per uur	
minimum per unieke bezoeker	€ 250,00 per jaar
maximum per unieke bezoeker	€ 400,00 per jaar
aantal uren gebruik min	70 per bezoel geschat o.b.v. : vaste bezoekers 2 x per week x 2 uur x 45 weken / incidentele bezoekers eenmalig x 2 u
aantal uren gebruik max	100 per bezoeker per jaar
prijs per uur	€ 2,50 minimum
prijs per uur	€ 5,71 maximum

uurtarief SHV door Madi's	€ 68,00	bron: subsidieverordening Amsterdam Oost
ef MW en Sociaal raadslieden	€ 72,85	bron: Kontext, MW en SR in gemeente Heemstede

VRIJWILLIGERS / INFORMELE ARBEID bron: Nibud, tarieven voor oppassen

min	€ 5,00
max	€ 10,00
gemiddeld	€ 7,50

VRIJWILLIGERS / INFORMELE ARBEID bron: internet, bedrag per uur voor schoonmaaksters

min	€ 8,00
max	€ 15,00
gemiddeld	€ 11,50

VRIJWILLIGERS / INFORMELE ARBEID bron: internet, bedrag per uur voor bijles geven (bedrag dat naar student gaat, niet de

min	€ 8,00
max	€ 25,00
gemiddeld	€ 15,00

geschat o.b.v. marktplaats en hulpstudent.nl

PROFESSIONALS: bijles op instituten in Haarlem

	per uur
studiekring	€ 36,00
studiehulp Haarlem	€ 22,50
huiswerkbegeleiding Haarlem	€ 30,00
gemiddeld	€ 29,50



Bijlage 3: Kengetallen huishoudprofielen

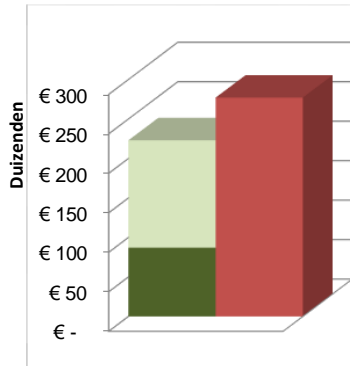
Hulptrajecten per type HH	Totaal	Schuldhelpverlening	Reïntegratie en participatie	Armoedebeleid	WMO	Welzijn / maatschappelijke dienstverlening	0	O&O gemeente	jeugd-GGZ (ZVW)	Gesloten Jeugdzorg	Provinciale jeugdzorg	AWBZ begeleiding volwassenen	AWBZ begeleiding jeugd	AWBZ-jeugd VG
kosten per hh (niet kw of ev): niet gezinnen	0,29	0,00	0,01	0,06	0,09	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
kosten per hh (niet kw of ev): gezinnen	0,26	0,00	0,01	0,06	0,09	0,03	0,00	0,01	0,03	0,00	0,01	0,00	0,02	0,00
kosten per hh (kw zr): niet gezinnen	0,59	0,00	0,02	0,13	0,17	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00
kosten per hh (kw zr): gezinnen	0,51	0,00	0,02	0,13	0,17	0,06	0,00	0,01	0,06	0,00	0,02	0,00	0,03	0,00
gem. trajecten per hh in doelgroep		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sociaal isolement	2,1	0,02	0,44	1,42	0,11	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GGZ (z. kinderen)	1,4	0,06	0,17	0,52	0,04	-0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,21	0,00	0,00
Zwakbegaafd (z. kinderen)	1,6	0,04	0,31	0,92	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,32	0,00	0,00
Gem niet gezin	1,7	0,04	0,31	0,95	0,05	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,18	0,00	0,00
gem. kosten per traject		€ 2.404	€ 5.372	€ 1.106	€ 3.136	€ 1.050	€ -	€ 4.909	€ 3.488	€ 65.000	€ 12.315	€ 10.907	€ 5.683	€ 25.000



Bijlage 4: Kosten en baten huidige situatie en vier varianten

Huidige situatie

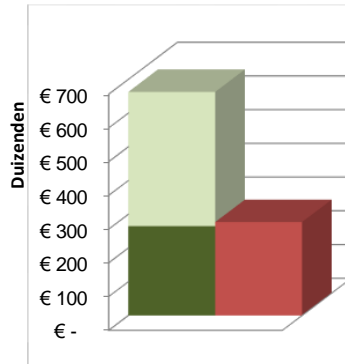
Aanname		0		Hoeveelheden		Kosten en Baten	
Fte sociale makelaars	1,9	Totaal aantal deelnemers per jaar	1.000			Totale kosten € 277.000	
Additionele inzet	100%	Totaal aantal matches per jaar	1.500			1 Kosten BUUV € 258.000	
Groei digitale marktplaats	0%	Aantal matches kw deelnemers	400			: Sociale makelaars € 157.000	
Nieuw gevonden	3%	Aantal doorverwijzingen	10			Aansturen vrijwilligers € -	
Niet geregistreerd	30%	Minder overbelaste mantelzorgers	2			Communicatie, coördinatie en webbeheer € 66.000	
Substitutie professional welzijn	20%	Voorkomen/uitstel (dure) zorg in hh	4			Kosten communicatie/digitaal platform € 35.000	
Substitutie professional overig	20%	Aantal vrijwilligers BUUV	38			2 Kosten agv eerder signaleren € 19.000	
Overbelasting mantelzorgers	-10%	Aantal fte sociale makelaars	1,9			Totale baten € 223.000	
Voorkomen escalatie	1%	Aantal fte aansturen vrijwilligers	0			1 Waardering diensten € 98.000	
<i>Variant met vrijwilligers</i>		Aantal fte communicatie/ webbeheer	0,8			Geregistreerd € 69.000	
Fte coordinatie vrijwilligers	0					Niet-geregistreerd € 29.000	
Extra vrijwilligers BUUV	0					2 Kwaliteit van leven € 31.000	
						Deelnemers € 17.000	
						Mantelzorgers € 14.000	
						3 Voorkomen kosten € 87.000	
						a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn (NvO) € -	
						a.g.v. substitutie professionals € 49.000	
						a.g.v. langer/meer zelfredzaam € 38.000	
						4 Leefbaarheid in de wijk € 7.000	
						Toename sociale cohesie PM	
						Voorkomen escalatie € 7.000	
						MKBA saldo € 54.000-	
						Financieel K-B-verhouding -69%	
						Maatschappelijk K-B-verhouding -19%	
						Verschil met huidig € -	
						Gemeente begroting € 229.000-	





Variant 1: Huidige vorm voortzetten

Aanname		1		Hoeveelheden		Kosten en Baten	
Fte sociale makelaars	1,9	Totaal aantal deelnemers per jaar	1.600	Totale kosten € 277.000			
Additionele inzet	100%	Totaal aantal matches per jaar	2.400				
Groei digitale marktplaats	100%	Aantal matches kw deelnemers	400	1 Kosten BUUV € 258.000			
Nieuw gevonden	3%	Aantal doorverwijzingen	10	: Sociale makelaars € 157.000			
Niet geregistreerd	60%	Minder overbelaste mantelzorgers	5	Aansturen vrijwilligers € -			
Substitutie professional welzijn	0%	Voorkomen/uitstel (dure) zorg in hh	14	Communicatie, coördinatie en webbeheer € 66.000			
Substitutie professional overig	20%	Aantal vrijwilligers BUUV	38	Kosten communicatie/digitaal platform € 35.000			
Overbelasting mantelzorgers	-10%	Aantal fte sociale makelaars	1,9	2 Kosten agv eerder signaleren € 19.000			
Voorkomen escalatie	3%	Aantal fte aansturen vrijwilligers	0	Totale baten € 663.000			
Variant met vrijwilligers		Aantal fte communicatie/ webbeheer	0,8	1 Waardering diensten € 307.000			
Fte coordinatie vrijwilligers	0			Geregistreerd € 123.000			
Extra vrijwilligers BUUV	0			Niet-geregistreerd € 184.000			
				2 Kwaliteit van leven € 70.000			
				Deelnemers € 31.000			
				Mantelzorgers € 39.000			
				3 Voorkomen kosten € 265.000			
				a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn (NvO) € -			
				a.g.v. substitutie professionals € 137.000			
				a.g.v. langer/meer zelfredzaam € 128.000			
				4 Leefbaarheid in de wijk € 21.000			
				Toename sociale cohesie PM			
				Voorkomen escalatie € 21.000			
				MKBA saldo € 386.000			
				Financieel K-B-verhouding -4%			
				Maatschappelijk K-B-verhouding 139%			
				Verschil met huidig € 440.000			
				Gemeente begroting € 195.000-			



Kosten per match	€ 110
Kosten per kwetsbare match	€ 645



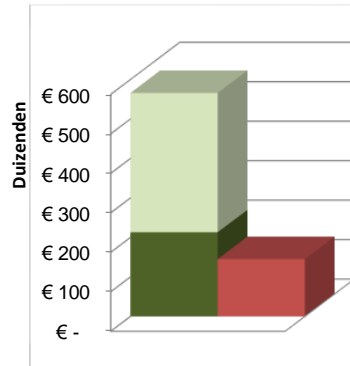
Variante 2: Uitgebreide variant

Aanname		2		Hoeveelheden		Kosten en Baten	
Fte sociale makelaars		3		Totaal aantal deelnemers per jaar	1.930	Totale kosten € 383.000 NCW € 349.000	
Additionele inzet		100%		Totaal aantal matches per jaar	2.895		
Groei digitale marktplaats		100%		Aantal matches kw deelnemers	730		
Nieuw gevonden		3%		Aantal doorverwijzingen	18	1 Kosten BUUV : Sociale makelaars € 248.000 Aansturen vrijwilligers € - Communicatie, coördinatie en webbeheer € 66.000 Kosten communicatie/digitaal platform € 35.000 2 Kosten agv eerder signaleren € 34.000	
Niet geregistreerd		60%		Minder overbelaste mantelzorgers	6	Totale baten € 866.000	
Overbelasting mantelzorgers		-10%		Voorkomen/uitstel (dure) zorg in hh	20	1 Waardering diensten € 370.000 Geregistreerd € 148.000 Niet-geregistreerd € 222.000	
Substitutie professional welzijn		0%		Aantal vrijwilligers BUUV	38	2 Kwaliteit van leven € 85.000 Deelnemers € 38.000 Mantelzorgers € 47.000	
Substitutie professional overig		20%		Aantal fte sociale makelaars	3	3 Voorkomen kosten € 373.000 a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn (NVO) € - a.g.v. substitutie professionals € 166.000 a.g.v. langer/meer zelfredzaam € 207.000	
Overbelasting mantelzorgers		-10%		Aantal fte aansturen vrijwilligers	0	4 Leefbaarheid in de wijk € 38.000 Toename sociale cohesie PM Voorkomen escalatie € 38.000	
Voorkomen escalatie		3%		Aantal fte communicatie/ webbeheer	0,8	MKBA saldo € 483.000	
<i>Variante met vrijwilligers</i> Fte coördinatie vrijwilligers 0 Extra vrijwilligers BUUV 0						Financieel K-B-verhouding -3% Maatschappelijk K-B-verhouding 126% Vershil met huidig € 537.000 Gemeente begroting € 259.000-	
				Kosten per match	€ 120		
				Kosten per kwetsbare match	€ 480		



Variante 3: Uitgeklede variant

Aanname		3		Hoeveelheden		Kosten en Baten	
Fte sociale makelaars	0	Totaal aantal deelnemers per jaar	1.440	Totale kosten NCW			
Additionele inzet	100%	Totaal aantal matches per jaar	2.160				
Groei digitale marktplaats	100%	Aantal matches kw deelnemers	240	1 Kosten BUUV	€	134.000	
Nieuw gevonden	3%	Aantal doorverwijzingen	6	: Sociale makelaars	€	-	
Niet geregistreerd	60%	Minder overbelaste mantelzorgers	4	Aansturen vrijwilligers	€	33.000	
Substitutie professional welzijn	0%	Voorkomen/uitstel (dure) zorg in hh	11	Communicatie, coördinatie en webbeheer	€	66.000	
Substitutie professional overig	20%	Aantal vrijwilligers BUUV	43	: Kosten communicatie/digitaal platform	€	35.000	
Overbelasting mantelzorgers	-10%	Aantal fte sociale makelaars	0	2 Kosten agv eerder signaleren	€	11.000	
Voorkomen escalatie	3%	Aantal fte aansturen vrijwilligers	0,4	Totale baten € 566.000			
Variant met vrijwilligers		Aantal fte communicatie/ webbeheer	0,8	1 Waardering diensten	€	277.000	
Fte coordinatie vrijwilligers	0,4			Geregistreerd	€	111.000	
Extra vrijwilligers BUUV	5			Niet-geregistreerd	€	166.000	
				2 Kwaliteit van leven	€	63.000	
				Deelnemers	€	28.000	
				Mantelzorgers	€	35.000	
				3 Voorkomen kosten	€	213.000	
				a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn (NVO)	€	-	
				a.g.v. substitutie professionals	€	124.000	
				a.g.v. langer/meer zelfredzaam	€	89.000	
				4 Leefbaarheid in de wijk	€	13.000	
				Toename sociale cohesie	PM		
				Voorkomen escalatie	€	13.000	
				MKBA saldo € 421.000			
				Financieel K-B-verhouding		47%	
				Maatschappelijk K-B-verhouding		290%	
				Verschil met huidig	€	475.000	
				Gemeente begroting	€	84.000-	



Kosten per match	€ 60
Kosten per kwetsbare match	€ 560



Variante 4: Verkenning (BUUV: 1,9 + 0,8 fte én 1 fte NvO. Daarnaast ± 2 fte eigen kracht a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn).

Aanname		4		Hoeveelheden		Kosten en Baten	
Fte sociale makelaars		3 ⁺		Totaal aantal deelnemers per jaar	3.070	Totale kosten € 593.000	
Additionele inzet		0%		Totaal aantal matches per jaar	4.605		
Groei digitale marktplaats		100%		Aantal matches kw deelnemers	1.870	1 Kosten BUUV	
Nieuw gevonden		3%		Aantal doorverwijzingen	47	: Sociale makelaars € 248.000	
Niet geregistreerd		60%		Minder overbelaste mantelzorgers	9	Aansturen vrijwilligers € 157.000	
Substitutie professional welzijn		0%		Voorkomen/uitstel (dure) zorg in hh	40	: Communicatie, coördinatie en webbeheer € 66.000	
Substitutie professional overig		20%		Aantal vrijwilligers BUUV	61	: Kosten communicatie/digitaal platform € 35.000	
Overbelasting mantelzorgers		-10%		Aantal fte sociale makelaars	1	2 Kosten agv eerder signaleren € 87.000	
Voorkomen escalatie		3%		Aantal fte aansturen vrijwilligers	1,9	Totale baten € 1.815.000	
<i>Variante met vrijwilligers</i>				Aantal fte communicatie/ webbeheer	0,8	1 Waardering diensten € 590.000	
Fte coordinatie vrijwilligers		1,9				Geregistreerd € 236.000	
Extra vrijwilligers BUUV		23				Niet-geregistreerd € 354.000	
						2 Kwaliteit van leven € 134.000	
						Deelnemers € 60.000	
						Mantelzorgers € 74.000	
						3 Voorkomen kosten € 992.000	
						a.g.v. nieuwe werkwijze welzijn (NvO) € 248.000	
						a.g.v. substitutie professionals € 264.000	
						a.g.v. langer/meer zelfredzaam € 480.000	
						4 Leefbaarheid in de wijk € 99.000	
						Toename sociale cohesie PM	
						Voorkomen escalatie € 99.000	
						MKBA saldo € 1.222.000	
						Financieel K-B-verhouding 67%	
						Maatschappelijk K-B-verhouding 206%	
						Verschil met huidig € 1.276.000	
						Gemeente begroting € 76.000-	

Hoeveelheden	
Kosten per match	€ 55
Kosten per kwetsbare match	€ 140

* 1 + 2 fte zowel aan kosten kant (soc. Makelaars) als bij baten (voorkomen kosten nieuwe werkwijze en nvo)