



De ins en outs van
de Impactkaart

Inhoudsopgave

Woord vooraf.....	3
1. Het waarom achter de Impactkaart.....	4
2. De totstandkoming van de Impactkaart.....	5
3. Perspectieven op rendementsdenken.....	8
4. Een kijkje onder de motorkap van de Impactkaart.....	9
5. Het resultaat: inzicht in rendement.....	15
6. Breng scenario's in kaart.....	17
7. Interpretatie van de Impactkaart.....	18
8. Toepassingsmogelijkheden en rapportage.....	20
Bijlagen: Aanvullende informatie over de referentiestudies.....	23
A. Ambulant jongerenwerk.....	23
B. Ouderen – Eenzaamheid.....	26
C. Ouderen – Sociaal Arrangeren.....	27
D. Volwassenen – Schuldproblematiek.....	29
E. Volwassenen/ouderen – Participatie.....	31
Bronnen.....	33
Colofon.....	35

Woord vooraf

We weten allemaal dat sociaal werk erg belangrijk is. En tegelijkertijd is het niet makkelijk om te laten zien wat de impact van sociaal werk nou écht is. Het gesprek over de impact van sociaal werk wordt makkelijker als we naast ons buikgevoel en wat we in de praktijk zien, ook gebruik kunnen maken van concrete gegevens en feiten. Precies om die reden heeft Sociaal Werk werkt! opdracht gegeven om een tool te ontwikkelen die in één oogopslag het maatschappelijk rendement van sociaal werk laat zien. De **Impactkaart** is het resultaat van die opdracht.

De Impactkaart toont het maatschappelijk rendement van een sociaalwerkproject op drie niveaus:

- kwantitatief rendement
- kwalitatieve maatschappelijke effecten
- arbeidsmarkteffecten

In dit stuk lees je meer over het waarom en het ontstaan van de Impactkaart, krijg je inzicht in het model dat achter de Impactkaart schuilgaat en geven we je handvatten hoe je de resultaten van de Impactkaart kunt interpreteren en gebruiken. Heb je vragen? Schroom niet om contact met ons op te nemen!

Team Sociaal Werk werkt!

Sociaalwerkwerkt@fcb.nl

Zichtbaar maken van maatschappelijk rendement

Onder de noemer Zichtbaar maken van maatschappelijk rendement biedt Sociaal Werk werkt! hulpmiddelen voor sociaalwerkorganisaties waarmee zij hun rendement kunnen laten zien en waarmee zij zich verder kunnen ontwikkelen in het denken over rendement in sociaal werk. Werkgevers- en werknemersorganisaties werken samen via Sociaal Werk werkt! aan een aantrekkelijke sector, een gezonde arbeidsmarkt en goede arbeidsvoorwaarden.



1. Het waarom achter de Impactkaart

In 2020 publiceerde onderzoeksbureau SEOR in opdracht van Sociaal Werk werkt! een meta-analyse van businesscases in sociaal werk (Dekker, Franx, De Vleeschouwer & Zandvliet, 2020). Eén van de conclusies uit dat onderzoek was dat sociaal werk rendeert met een factor van 1,6. Die 1,6 was een gemiddelde van 14 businesscases. Sociaal Werk werkt! wilde in navolging van die rapportage een rekentool ontwikkelen die sociaalwerkorganisaties in staat stelt om zelf hun rendementsfactor te berekenen. Daarnaast ontstond de behoefte om niet alleen het kwantitatieve rendement in beeld te brengen, maar ook de kwalitatieve maatschappelijke effecten én de arbeidsmarkteffecten te laten zien. Het resultaat is een tool waarmee sociaalwerkorganisaties zélf hun rendement kunnen berekenen en hun impact in kaart kunnen brengen. En ook voor studenten en andere belanghebbenden kan de tool van waarde zijn.

Met de Impactkaart appelleert Sociaal Werk werkt! aan een behoefte vanuit de praktijk. Uit de Arbeidsmarktpeiling Sociaal Werk (2022) van Sociaal Werk werkt! blijkt namelijk dat sociaalwerkorganisaties zich verder willen ontwikkelen in rendementsdenken en in het aantonen van impact. Van de respondenten gaf 81 procent aan dat de continuïteit van financiële middelen een belangrijk aandachtspunt is binnen sociaal werk en dat het inzichtelijk kunnen maken van je impact helpt bij de verantwoording die nodig is om die continuïteit te waarborgen.



‘We moeten zorgen dat de specifieke toegevoegde waarde van sociaal werk zichtbaar is en blijft.’

— Jorrit Berenschot, vertegenwoordiger werkgevers via het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk

2. De totstandkoming van de Impactkaart

De Impactkaart is ontwikkeld met behulp van Design Thinking. Dit is een ontwerpgerichte projectbenadering waarbij het perspectief van de toekomstige gebruiker leidend is. Bij dit proces is dat perspectief vertaald in twee dominante ontwerpcriteria:

1. gebruiksvriendelijkheid voor de sociaalwerkorganisaties
2. inhoudelijke robuustheid

Met andere woorden, de tool moet in de eerste plaats echt helpend zijn voor de sociaalwerkorganisaties en gemakkelijk zijn om toe te passen, maar de resultaten van de tool moeten inhoudelijk natuurlijk ook écht goed zijn. De sociaalwerkorganisaties en andere betrokkenen moeten op de resultaten kunnen vertrouwen.

Ontwikkelproces

Voor de ontwikkeling van de Impactkaart is het volgende proces doorlopen:



1 Interviews met sociaalwerkorganisaties

Het ontwikkelproces is gestart met een reeks interviews met sociaalwerkorganisaties. Het doel was te achterhalen waar organisaties behoefte aan hebben en welke data zij al beschikbaar hebben die van belang zijn bij het bepalen van rendement. Uit de interviews bleek onder andere dat sociaalwerkorganisaties veel data beschikbaar hebben op het gebied van inzet, bereik en kosten, maar veel minder tot geen data op het gebied van de daadwerkelijke effecten en baten van de interventie. Vanuit dit inzicht is besloten om de tool zo te ontwerpen dat de inzet, het bereik, de looptijd en de kosten door de organisaties zelf kunnen worden ingevuld, en de effecten en baten via een rekenleutel worden doorberekend op basis van de literatuur.

Sociaalwerkorganisaties betrokken bij de ontwikkeling van de Impactkaart



2 Startsessie met denktank

Na de interviews is een startsessie met deskundigen georganiseerd. Deze denktank beklemtoonde het belang van kwalitatieve elementen in de Impactkaart naast de kwantitatieve elementen en wees er ook op dat de tool zo ontworpen moest worden dat die relatief gemakkelijk aan te passen zou zijn wanneer nieuwe onderzoeken beschikbaar komen. Ook wees de denktank op de contextgebondenheid van interventies en op de relevantie van rendementsdenken voor studenten social work in het onderwijs.

Leden van de denktank

- Dr. Leonie le Sage, Lector Professionele Identiteit, Hogeschool Rotterdam
- Dr. Jesper Rözer, Senior onderzoeker en programmamanager Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk, Hogeschool van Amsterdam
- Jan Joost Meijs, Voorzitter Landelijk Kennisnetwerk Welzijn op Recept
- Eva Brouns, Programmamanager Data & Sociale Technologie, Sociaal Werk Nederland
- Andrea Steuns, Docent Social Work, Hogeschool Avans
- Jaap Roose, Docent Social Work, Hogeschool Via

3 Literatuurstudie

Een literatuurstudie was de logische volgende stap in het ontwerpproces. Daaruit bleek dat er relatief weinig kwalitatief goede maatschappelijke kosten-batenanalyses (MKBA's) voor handen zijn. Van daaruit volgde de keuze om per projectthema één referentiestudie als basis te nemen.

4 Bouwfase

De ontwikkeling van de tool zelf is gedaan door Ecorys, een onderzoeks- en adviesbureau gericht op het oplossen van vraagstukken met een positieve impact op de samenleving. Ecorys heeft veel expertise op het gebied van maatschappelijke kosten-batenanalyses. Zo heeft Ecorys in opdracht van het ministerie van VROM de handleiding voor kosten-batenanalyses in het sociale domein opgesteld (Ecorys, 2008).

5 Testen door sociaalwerkorganisaties

De eerste tests werden gedaan door sociaalwerkorganisaties die waren betrokken bij het project. Zij uitten met name een behoefte aan meer diepgang rond de vergelijking met de referentiestudie (zie ook [hoofdstuk 4 'Een kijkje onder de motorkap van de Impactkaart'](#)): ze hadden behoefte aan een duidelijke beschrijving van de referentiestudie, waarbij de vergelijking kon plaatsvinden op basis van heldere benchmarks. Daar is invulling aan gegeven door de vergelijkingsfase in de tool (stap 3) objectiever te maken.

6 Testen door leden denktank

De tool is vervolgens getest door de leden van de denktank en na hun feedback zijn in de vergelijkingsfase in de tool (stap 3) niet alleen benchmarks op output opgenomen, maar ook benchmarks op input.



'Dit is een krachtig instrument, want je hebt als sociaalwerkorganisatie nu de mogelijkheid om de theoretische contributie van je werk te laten zien.'

— Leonie le Sage, Lector Professionele identiteit,
Hogeschool Rotterdam

3. Perspectieven op rendementsdenken

Je kunt op verschillende manieren naar rendementsdenken kijken en dat geldt ook voor het in kaart brengen ervan. De eerste vraag is of je voorafgaand aan een interventie (*ex ante*) of achteraf (*ex post*) naar het rendementsvraagstuk kijkt. De tweede vraag gaat over of je daarbij het perspectief kiest van een individu (*micro*) of van een project of organisatie (*macro*).

1. Zowel vooraf als achteraf

De Impactkaart is gericht op het in kaart brengen van het *maatschappelijke rendement*. Dit kan zowel voorafgaand aan een project in kaart worden gebracht, als na afloop van het project.

2. Projectniveau

De Impactkaart hanteert een macro-perspectief op rendementsdenken, de tool is dus niet gericht op de individuele cliënt, maar op projectniveau. In de figuur hieronder kom je daarmee uit in de onderste twee kwadranten.

Maatschappelijk rendement wordt hierbij geïnterpreteerd als de mate waarin de baten voor de samenleving (*maatschappelijke baten*) opwegen tegen de kosten van het project. Hierbij worden de baten niet alleen gezien als financiële baten, zoals kostenbesparingen voor gemeenten, maar ook als niet-financiële baten, zoals de verbetering van kwaliteit van leven (Spit, De Wilde & Korver, 2022). De Impactkaart is daarmee volledig geïnspireerd op de Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA).



4. Een kijkje onder de motorkap van de Impactkaart

Om tot de **Impactkaart** te komen vul je de tool eenvoudig in drie stappen in:

1. het type project en de looptijd van het project
2. het bereik en de kosten
3. de vergelijking van de werkwijze met de referentiestudie

Stap 1: type project en looptijd

De tool richt zich op de welzijnskant van sociaal werk, en dan in het bijzonder op projecten voor:

1. ambulant jongerenwerk
2. ouderen – eenzaamheid
3. ouderen – sociaal arrangeren
4. volwassenen – schuldhulpverlening
5. volwassenen en ouderen – participatie

Door voor deze vijf projectthema's te kiezen, hebben we getracht zoveel mogelijk spreiding aan te brengen en het rendement van een behoorlijk deel van het werkveld inzichtelijk te maken. Een tweede reden waarom juist voor deze vijf thema's gekozen is, betreft de beschikbaarheid van literatuur die nodig is om de effectiviteit van de aanpak in relatie tot de maatschappelijke baten in kaart te brengen. Het is de wens de scope verder uit te breiden, wanneer meer kwalitatief goede studies beschikbaar zijn die als onderlegger kunnen worden gebruikt.

De looptijd wordt gedefinieerd in jaren. Wanneer een project langer dan een jaar loopt (twee, drie of vier jaar), dan worden de ingevulde kosten (zie stap 2) door de tool automatisch pro rata verdeeld over het aantal gekozen jaren. Heb je een project waarvan de looptijd langer is dan vier jaar, dan wordt geadviseerd om het project op te knippen in stappen, of, wanneer dat niet mogelijk is, de kosten en het aantal deelnemers om te rekenen naar een periode van vier jaar.



Sociaal Werk werkt houdt zich aanbevolen voor meer kwalitatief goede studies. Ken je deze of ben je van plan deze te realiseren, laat het ons vooral weten via sociaalwerkwerkt@fcb.nl

Stap 2: het bereik en de kosten

In de tweede stap geef je aan hoeveel mensen je met het project hebt bereikt. Met bereik wordt het aantal personen bedoeld dat heeft deelgenomen aan het programma en waarvoor de interventie, al dan niet met succes, is ingezet. Deelnemers die vroegtijdig afhaken, worden niet meegenomen, deelnemers die eerder klaar zijn wel. Het gaat erom dat alle deelnemers worden opgenomen die je daadwerkelijk hebt bereikt. Voor een deel van die personen zal uiteindelijk geen verbetering in de situatie optreden. Ook hén neem je mee in het bereik. Het is belangrijk om het aantal personen dat je bereikt hebt niet los te zien van de looptijd die je in stap 1 hebt aangegeven: het gaat om het aantal deelnemers voor die periode.

De kosten kunnen ook niet losgekoppeld worden van de looptijd. Het gaat hier om de totale kosten gedurende de looptijd van het project. Alle kosten moeten te herleiden zijn tot het project. Dat wil zeggen dat je de kosten niet zou maken, als het project niet wordt uitgevoerd. In alle gevallen gaat het om de bruto kosten, dus inclusief btw. Er zijn vijf soorten kosten die kunnen worden ingevoerd, waarbij het belangrijk is om zo compleet mogelijk te zijn. Is een kostenpost niet van toepassing dan zet je die kosten simpelweg op € 0,-.

De vijf kostenposten zijn:

1. Personeelskosten sociaalwerkprofessionals: het gaat hier om de totale bruto loonkosten van de sociaalwerkprofessionals, inclusief vakantietoeslag, dertiende maand en werkgeverlasten.
2. Overige personeelskosten: het gaat hier om de kosten van ondersteunend personeel dat wordt ingezet voor het project (bijvoorbeeld een externe projectleider), maar ook om trainingskosten en andere onkosten voor het personeel dat het project uitvoert.
3. Kosten die worden gemaakt voor vrijwilligers: het gaat hier om de kosten van trainingen en onkostenvergoedingen. De kosten treden alleen op als gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers in de uitvoering van het project of als het doel van het project is om deelnemers te stimuleren vrijwilligerswerk te gaan doen.
4. Overheadkosten: het gaat hier om kosten van huisvesting, ondersteunend personeel en andere kosten die de organisatie maakt en die deels ook ten goede komen aan het project. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gastvrouwen of heren, technisch en administratief personeel, kosten van zaalruimte, et cetera.
5. Overige kosten: dit zijn alle overige kosten die zonder het project niet zouden worden gemaakt, zoals reclamekosten voor het project, informatiebijeenkomsten, drukwerk, et cetera.

Stap 3: vergelijking werkwijze met referentieprojecten

Zoals in hoofdstuk 2 'De totstandkoming van de Impactkaart' al is beschreven, ontbreken bij veel sociaalwerkorganisaties data over de effectiviteit en de baten van het programma. Om die reden is de tool zo opgebouwd dat de kosten, de looptijd en het bereik door de sociaalwerkorganisatie zelf wordt ingevuld (stap 1 en 2) en dat de tool vervolgens op basis van een rekensleutel een inschatting maakt van de bijbehorende baten. Die rekensleutel is gebaseerd op een referentieproject. De werkwijze van het voorliggende project kan natuurlijk afwijken van de werkwijze van het referentieproject, waardoor het voorliggende project meer of minder impact genereert. Om die reden kan in deze fase van de tool een vergelijking met het referentieproject gemaakt worden.

Informatie over referentieprojecten

Om de eigen werkwijze te vergelijken met de werkwijze van het referentieproject zijn benchmarks verzameld die kunnen dienen als ijkpunten voor de vergelijking. Er zijn inputbenchmarks, zoals het aantal fte aan sociaal werkers dat is ingezet of het aantal vrijwilligers dat het project ondersteunde. Daarnaast zijn er outputbenchmarks die betrekking hebben op de effecten van het project. De input en de output staan natuurlijk niet los van elkaar; bij een grotere input mag je ook een grotere output verwachten. Het gaat bij de vergelijking dan ook voornamelijk over de verhouding tussen die twee. Om de vergelijking zo goed mogelijk te maken is de volgende informatie beschikbaar:

- een korte beschrijving van de werkwijze per referentieproject in de tool zelf
- de benchmarks per referentieproject, zoals te vinden op de volgende pagina's
- aanvullende informatie per referentieproject, als bijlage van dit e-book
- de volledige referentiestudies, te downloaden als PDF via een link in de bijlage van dit e-book en in de tool

Hoe completer de vergelijking, hoe meer dit de onderbouwing ten goede komt. Wanneer men tot de conclusie komt dat het voorliggende project in werkwijze effectiever is dan het project in de referentiestudie dan rekent het model met 10 procent hogere effecten. Mogelijke redenen waarom het project effectiever zou kunnen zijn, is dat men meer inzet pleegt per deelnemer (groter aantal uren) of een bredere inzet pleegt per deelnemer (breder pallet aan activiteiten). Een andere reden kan zijn dat men de interventie al langere tijd toepast en er leereffecten zijn opgetreden waardoor de professionals beter weten wat wel werkt en wat niet.

Men kan natuurlijk ook tot de conclusie komen dat de werkwijze minder effectief is, bijvoorbeeld wanneer de inzet minder intensief is, minder breed of wanneer de organisatie net met een nieuwe aanpak begint waardoor er nog een leereffect verwacht mag worden. Wanneer men aangeeft dat de werkwijze minder effectief is dan het referentieproject, dan rekent het model met 10 procent lagere effecten.

Benchmarks per referentieproject

Projectthema	Ambulant jongerenwerk
Referentie-studie	De preventieve kracht van het jongerenwerk (Sonneveld, Metz & Manders, 2019)
Projectkosten	Personeelskosten sw-professional € 260.000,- Overheadkosten € 50.000,-
Benchmarks op input	1 fte jongerenwerker gedurende drie jaar, waarbij effectief 55 jongeren worden bereikt.
Benchmarks op output	<ul style="list-style-type: none">– een grotere omvang en betere kwaliteit van het sociale netwerk van jongeren, betere relationele vaardigheden, prosociaal gedrag, groter zelfwaardegevoel en meer eigenaarschap over eigen leven– sociale participatie van jongeren, het vinden van een baan of opleiding– 33 procent van de jongeren vindt hulp via jongerenwerk, waaronder 11% met zware problemen

Projectthema	Ouderen – Eenzaamheid
Referentie-studie	Gezien en Gehoord. Maatschappelijk rendement van project Motto: zingeving en levensvragen bij ouderen (Davelaar, Hamdi, Van Dongen & Verleun, 2013)
Projectkosten	Personeelskosten sw-professional € 6.000,- Kosten vrijwilligers € 1.600,- Overige kosten € 7.400,-
Benchmarks op input	1 fte sociaal werker die 39 vrijwilligers aanstuurt gedurende een jaar. In dat jaar worden door die vrijwilligers 1.300 bezoeken afgelegd van 1,5 uur bij 91 individuele ouderen (gemiddeld 1 bezoek per 3 tot 4 weken).
Benchmarks op output	Per 100 regelmatig bezochte cliënten (in twee deelgemeenten van Rotterdam): <ul style="list-style-type: none">– 67 cliënten gaan minder vaak naar de huisarts (3 per jaar)– 15 cliënten hebben minder maatschappelijk werk nodig (10 uur per jaar)– 10 cliënten hebben minder zorg aan huis nodig (10 uur per jaar)– 1 á 2 cliënten hebben minder ggz-zorg nodig (40 uur per jaar)– 2 cliënten blijven langer zelfstandig wonen (gemiddeld 1 jaar)

Projectthema	Ouderen – Sociaal arrangeren
Referentie-studie	Domeinoverstijgend samenwerken in de praktijk (De Berk, Van de Camp, Jongebreur, Reiff & Jongerius, 2021)
Projectkosten	Personeelskosten sw-professional € 187.500,- Overige personeelskosten € 106.080,- Overige kosten € 5.000,- ¹
Benchmarks op input	De gemiddelde input van de arrangeur per cliënt bedraagt 75 uur per volledig afgerond traject.
Benchmarks op output	Per 100 cliënten zijn de volgende effecten gevonden: <ul style="list-style-type: none"> – voor 62,5% van de cliënten leidt de inzet tot uitstel van opname in verpleeghuis, van gemiddeld 8 maanden – in deze gevallen soms tijdelijk wel Wlz-zorg aan huis – voor deze groep is er door langer zelfstandig wonen een groter beroep gedaan op huishoudelijke hulp en dagbesteding (Wmo) en wijkverpleging (Zvw) – voor de cliënt betekent het een betere kwaliteit van leven – voor de mantelzorgers treedt een vermindering van inzet en belasting op

Projectthema	Volwassenen – Schuldproblematiek
Referentie-studie	Amsterdam: Vroeg eropaf, Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden (Van Ommeren, De Ruig & Coenen, 2014)
Projectkosten	Personeelskosten sw-professional € 2.119.620,- Overige personeelskosten € 244.338,- Overige kosten € 6.000,-
Benchmarks op input	De interventie gaat uit van de inzet van gemiddeld 10 uur per casus voor het bezoek, problemdiagnose, opstellen van een plan van aanpak en, indien nodig, een warme overdracht.

¹ De kosten zijn niet afkomstig uit de referentiestudie, maar zijn ontleend aan de gegevens van één van de sociaalwerkorganisaties die betrokken was bij de ontwikkeling van de tool.

Benchmarks op output

Per 100 bereikte cliënten:

- voor 27 cliënten is er sprake van verbetering van de schuldsituatie doordat stabilisatie is bereikt of escalatie is voorkomen. Voor hen worden kosten van schuldhulpverlening voorkomen
- voor 10 cliënten is minder lang een uitkering uit hoofde van de bijstand nodig (4 maanden)
- voor 2 cliënten wordt werkloosheid voorkomen en daarmee ook kosten van re-integratie
- voor 4 cliënten wordt een huisuitzetting en daarmee huurderiving en afsluiting van energie voorkomen
- voor 5 cliënten wordt maatschappelijke opvang voorkomen

Projectthema

Volwassenen/ouderen – Participatie

Referentie-studie

Maatschappelijke Businesscase Sociaal Makelen (Van Gorp, 2019)

Projectkosten

Personeelskosten sw-professional € 556.761,-

Benchmarks op input

De interventie betreft de inzet van 1,1 fte gedurende 1 jaar, per 100 cliënten. Gemiddeld betekent dit een inzet van 16 uur per cliënt.

Benchmarks op output

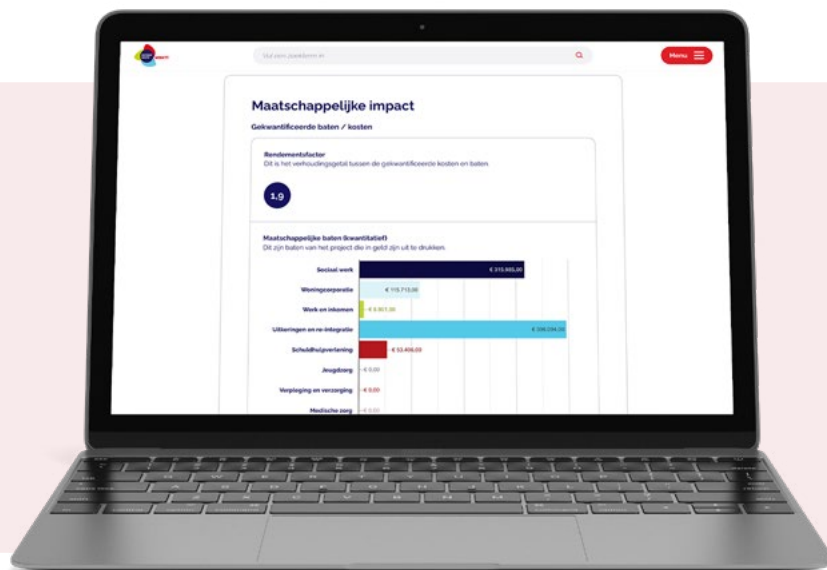
Per 100 cliënten waarmee regelmatig contact is:

- 90 cliënten zijn minder eenzaam, met positieve gevolgen voor gezondheid (minder bezoek huisarts, minder kans op ziekten als hart- en vaatziekten, beroerten, depressies)
- 12 tot 13 cliënten hebben geen behoefte meer aan dagbesteding
- 14 cliënten hebben een structureel contact of maatje gevonden
- 6 tot 7 cliënten worden structureel vrijwilliger
- voor 0 tot 1 cliënt wordt escalatie van schulden voorkomen (en daarmee huisuitzetting)
- voor 1 cliënt is uitstel van opname in een verpleeginstelling gevonden (met 5 maanden)

5. Het resultaat: inzicht in rendement

Op de Impactkaart zie je drie impactgebieden:

1. gekwantificeerde baten en kosten
2. kwalitatieve maatschappelijke effecten
3. arbeidsmarkteffecten



1 Gekwantificeerde baten en kosten

Hier introduceren we het verhoudingsgetal tussen gekwantificeerde baten en kosten. Dit is de rendementsfactor van iedere in het project geïnvesteerde euro, ofwel dit is "de 1,6" van het berekende project (zie [hoofdstuk 1 'Het waarom achter de Impactkaart'](#)). Is de uitkomst bijvoorbeeld 1,9, dan wil dat zeggen dat iedere euro die in het project geïnvesteerd wordt € 1,90 oplevert.

De rendementsfactor komt tot stand door de daadwerkelijke kosten, zoals in stap 2 van de tool door de sociaalwerkorganisatie zelf is ingevuld, te relateren aan de baten, zoals die door de tool op basis van een rekenaarsleutel uit de literatuur worden berekend. De inschatting van die baten zijn ook te zien op de Impactkaart. Dit is de grafiek met de gekwantificeerde maatschappelijke baten. De gekwantificeerde baten bestaan bijvoorbeeld uit lagere kosten voor verpleging en verzorging, lagere kosten voor andere typen sociaal werk, lagere kosten voor medische zorg, jeugdzorg, etc.

Welke typen baten optreden is afhankelijk van het type project.

Het is goed om te weten dat in een enkel geval een bepaalde maatschappelijke opbrengst negatief kan uitslaan. Er is dan sprake van negatieve baten. Bijvoorbeeld, als ouderen als gevolg van een interventie langer thuis wonen dan levert dat veel op (bijvoorbeeld besparing op de verpleeghuiszorg), maar dan zorgt dat ook voor extra maatschappelijke kosten (bijvoorbeeld

meer uitgaven aan zorg door de huisarts en wijkverpleging). Deze extra maatschappelijke kosten komen op de Impactkaart in beeld als negatieve maatschappelijke baten.

2 Kwalitatieve maatschappelijke effecten

Het tweede impactgebied betreft de kwalitatieve maatschappelijke effecten. Dit zijn de effecten die optreden als gevolg van het project, maar waarvan de baten niet te kwantificeren zijn.

Afhankelijk van het project dat men kiest, verschijnen er vinkjes bij de effecten die optreden.

Deze kwalitatieve effecten zijn niet in geld uit te drukken omdat de omvang waarin ze optreden onbekend is. Toch ze zijn net zo belangrijk als de kwantificeerbare effecten.

Het al dan niet optreden van deze effecten is direct gerelateerd aan de gekozen interventie en wat er is beschreven in de literatuur. In de benaming van de verschillende effecten is zoveel mogelijk aangesloten bij de leefdomeinen die gehanteerd worden in het KPI-model van Sociaal Werk Nederland². De effecten die gevonden zijn in de literatuur zijn vertaald naar deze domeinen. Daarbij is voor enkele leefdomeinen, zoals psychische gezondheid en participatie een indeling gebruikt die aansluit bij de effecten zoals die in de literatuur omschreven worden.

3 Arbeidsmarkteffecten

Het derde impactgebied wordt gevormd door de arbeidsmarkteffecten; de Impactkaart toont de substitutie-effecten op de arbeidsmarkt als gevolg van het project. Boven in de grafiek is te zien hoeveel uur aan sociaalwerkprofessionals in dit project geïnvesteerd is. De balken daaronder laten zien hoeveel uur aan professionals uit andere sectoren door die investering worden bespaard. Door deze grafiek, die écht uniek is in de wereld van het rendementsdenken, kan je dus zien hoe sociaal werk ertoe bijdraagt dat de druk op de arbeidsmarkt verlaagd wordt in andere (krappe) sectoren. De berekening van de omvang van dit effect is gebaseerd op de literatuur.



'Het doel van de tool is uiteindelijk een empowerment van de sociaal werker'

— Eveline van Zeeland, procesbegeleider
Impactkaart

² Zie voor meer informatie: <https://www.sociaalwerknederland.nl/dienstverlening/dataprogramma/kpi-model>

6. Breng scenario's in kaart

De tool is zo opgesteld dat scenario's gemakkelijk in kaart te brengen zijn. Onze tip is dus ook om dat vooral te doen! Rendementsdenken is niet iets zwart-wits, de kracht zit 'm juist in de nuance. Het aanbrengen van scenario's kan helpen die nuance te vinden.

Er zijn twee type scenario's vast te stellen:

1. Meer en minder impact

In stap 3 van de tool kan je aangeven in welke mate de werkwijze van je project vergelijkbaar is met de werkwijze van de referentiestudie. Is je werkwijze effectiever en genereer je meer impact? Dan rekent het model met 10 procent hogere effecten. Is je werkwijze minder effectief en genereer je minder impact? Dan rekent het model met 10 procent lagere effecten. Je zou deze twee scenario's ook als de uitersten van een bandbreedte kunnen zien. In dat geval kan je stellen dat naar alle waarschijnlijkheid het rendement van jouw project zich ergens in die bandbreedte bevindt. Je hebt dan dus een minimum- en een maximumscenario in kaart gebracht.

2. Verschillende input-scenario's

Je kan ook, zeker wanneer je het te verwachten rendement in kaart wil brengen, nog voordat een project moet beginnen (*ex ante*) met verschillende input scenario's werken. Zo kun je bekijken welk mogelijk effect variaties in de input hebben op het te verwachten rendement. Je kunt zelf drie verschillende aspecten als input opgeven (bereik, looptijd en kosten), dus je kunt die drie bronnen van input ook zien als variabelen om zelf mee te ontdekken hoe je de optimale kosten-batenverhouding kunt realiseren. Ook zou je scenario's kunnen maken op basis van het bereik in deelnemers en zo een minimum- en maximumscenario in kaart brengen.

7. Interpretatie van de Impactkaart

Onzekerheidsmarge

Het is van belang om te weten dat rond de uitkomsten een onzekerheidsmarge zit. Immers, voor wat betreft de baten-kant gaat het hier om een realistische inschatting op basis van de literatuur en niet om de daadwerkelijke situatie. Doordat het gaat om een inschatting is nooit met zekerheid te zeggen dat de werkelijkheid identiek is aan die inschatting, wat leidt tot een onzekerheidsmarge rond de resultaten op de Impactkaart. Die onzekerheidsmarge verschilt per projectthema omdat de referentiestudies verschillen in de mate waarin de data te extrapoleren zijn naar andere projecten.

In de tabel hieronder is de inschatting van de onzekerheidsmarge door Ecorys aangegeven. Zoals te zien is, kan die in een enkel geval oplopen tot 50 procent. Daarbij is het belangrijk om te realiseren dat hoe meer de daadwerkelijke werkwijze van het project lijkt op de werkwijze uit de referentiestudie, hoe kleiner de onzekerheidsmarge zal zijn. Wanneer de Impactkaart wordt gebruikt in een rapportage, dan is het dus van belang om de vergelijking tussen werkwijzen zo expliciet mogelijk te maken. Om die reden is in de bijlage extra informatie opgenomen over de referentieprojecten.

Projectthema	Lage onzekerheidsmarge (max 20 procent)	Gemiddelde onzekerheidsmarge (max 30 procent)	Hoge onzekerheidsmarge (max 50 procent)
Ambulant jongerenwerk			√
Ouderen – Eenzaamheid	√		
Ouderen – Sociaal arrangeren		√	
Volwassenen – Schuldproblematiek	√		
Volwassenen/ouderen – Participatie		√	

De onzekerheidsmarges rond de resultaten van de Impactkaart, zoals ingeschat door Ecorys.

Kwantitatief én kwalitatief

Tot slot is het bij de interpretatie van de gegevens van belang om voor wat betreft de kwantitatieve baten te vermelden dat men zich niet blind moet staren op de cijfers. Met de huidige kennis is het onmogelijk en soms ook onwenselijk om alle maatschappelijke baten in geldtermen te vangen. Met de kennis van nu kan een deel van de effecten alleen kwalitatief worden beschreven en niet worden vertaald in euro's, of omdat er geen goede manier beschikbaar is om het effect te meten, of omdat er nog geen eenduidigheid is over de wijze waarop zo'n effect moet worden gewaardeerd. In de Impactkaart is hiermee omgegaan door naast de gekwantificeerde baten ook de kwalitatieve maatschappelijke effecten te laten zien. Deze twee elementen mogen dus niet los worden gezien van elkaar.



8. Toepassingsmogelijkheden en rapportage

Er zijn natuurlijk legio toepassingsmogelijkheden van de Impactkaart. De Impactkaart kan gebruikt worden:

- voor opleidingsdoeleinden, zoals in een stageverslag of eindschriftje. Op die manier kan het rendementsdenken vorm en inhoud krijgen in de opleiding.
- om meer inzicht te krijgen in de effecten van het werk en eventueel hier het beleid op aan te passen. Voor dit leren en inzicht krijgen is het 'spelen' met de tool en het inzicht krijgen in scenario's een belangrijk element.
- als verantwoordingsinstrument, waarbij de Impactkaart opgenomen wordt in rapportages (hierover hieronder meer).
- om met elkaar in gesprek te gaan over de impact van sociaal werk. In dat geval werkt de Impactkaart meer als een 'praatplaat' om samen het gesprek te voeren over de impact die men wil realiseren of heeft gerealiseerd.

Wanneer de Impactkaart onderdeel wordt van een rapportage, is het fijn om handvatten te hebben bij de opbouw van die rapportage. Daarom staat hier een voorbeeld van die opbouw uitgewerkt, welke is geïnspireerd op de Handleiding voor kosten-batenanalyses in het sociale domein (Ecorys, 2008).

Rapportage opbouw	
H1 Introductie	1a: Wat is de aanleiding voor het project? 1b: Wat zijn de oorzaken voor het onderliggende probleem? 1c: Wat zijn de doelstellingen van het project? 1d: Welke randvoorwaarden typeren het project?
H2 Interventie	2a: Wat is de interventie? 2b: Is de interventie individueel of groepsgericht? 2c: Welke activiteiten worden concreet ondernomen? 2d: Hoeveel mensen worden bereikt en wie zijn die mensen? 2e: Hoeveel mensen en middelen worden ingezet (kosten van het project)?

<p>H3 Vergelijking referentiestudie</p>	<p>3a: Welke overeenkomsten en verschillen zitten in de projectaanpak tussen het project en de referentiestudie?</p> <p>3b: Welke overeenkomsten en verschillen zie je op het gebied van de input (kosten, bereik, looptijd)?</p> <p>3c: Welke overeenkomsten en verschillen zie je op het gebied van de output (het resultaat)?</p> <p>3d: Is het project qua werkwijze effectiever, vergelijkbaar of minder effectief dan het referentieproject en met welke argumenten onderbouw je dat?</p>
<p>H4 Analyse Impactkaart</p>	<p>4a: Welke duiding kan je geven aan de gekwantificeerde kosten en baten? (Als je verschillende scenario's in kaart hebt gebracht, zijn die hier van belang om te bespreken.)</p> <p>4b: Welke duiding kan je geven aan de kwalitatieve maatschappelijke effecten en hoe relateert dat aan je doelstelling?</p> <p>4c: Welke duiding kan je geven aan de arbeidsmarkteffecten? (Als je verschillende scenario's in kaart hebt gebracht, zijn die hier van belang om te bespreken.)</p>
<p>H5 Complementaire data</p>	<p>5a: Welke aanvullende data heb je verzameld rondom de resultaten bij cliënten (bijvoorbeeld zelf-assessment-data, tevredenheidsonderzoek, etc.)?</p> <p>5b: Welke aanvullende data heb je verzameld vanuit de keten (bijvoorbeeld het aantal samenwerkingsrelaties)?</p> <p>5c: Welke aanvullende relevante informatie heb je verzameld vanuit een literatuurstudie (bijvoorbeeld effectiviteit van een bepaalde methodiek)?</p>
<p>H6 Verhalen uit de praktijk</p>	<p>6a: Zijn er cliënten die je kunt interviewen over het effect van de interventie op hun leven?</p> <p>6b: Zijn er sociaalwerkprofessionals die je kunt interviewen over hun ervaringen rond het project?</p> <p>6c: Zijn er vrijwilligers die je kunt interviewen over hun ervaringen rond het project?</p> <p>6d: Zijn er ketenpartners of samenwerkingsrelaties die je kunt interviewen over hun inschatting van de impact van het project?</p>



Tip: Als alternatief voor een uitgebreide rapportage kan je de kosten en baten ook tegen elkaar afzetten als een soort 'kassabonnetje'. Kijk voor een inspirerend voorbeeld op sociaalwerk-werkt.nl.



Tip: Je brengt de impact natuurlijk nog sterker naar voren als je de daadwerkelijke baten van de interventie in kaart brengt. Dat vergt wel wat extra onderzoek. Je moet dan deelnemers voor langere tijd monitoren zodat je een antwoord kan presenteren op de volgende twee vragen:

- 1) hoeveel deelnemers hebben blijvend baat bij het project?
- 2) welke resultaten worden bij die deelnemers gehaald?

Bijlagen: Aanvullende informatie over de referentiestudies

De onderstaande aanvullende informatie over de vijf referentiestudies is opgesteld door Ecorys.

A. Ambulant jongerenwerk

Notitie vooraf: Deze interventie wijkt af van de overige vier interventies in de tool, omdat er in de publieke literatuur geen kwantitatieve analyse van kosten en baten is gevonden van jongerenwerk die bruikbaar was voor deze tool. Om deze reden is ten behoeve van het rendementstool uit verschillende bronnen informatie bij elkaar gehaald die samen, naar mening van de opstellers van de tool, een representatief beeld geven van jongerenwerk. De onzekerheidsmarge rond de baten is daardoor relatief groot.

Werkwijze

Professioneel jongerenwerk bestaat uit een divers aanbod van activiteiten, ondersteuning en voorzieningen. Op straat, in jongeren- en buurtcentra, sportzalen, productiehuisen en online biedt het jongerenwerk jongeren de gelegenheid om elkaar te ontmoeten, deel te nemen aan artistieke en sportieve activiteiten en krijgen jongeren mogelijkheden aangereikt om te leren, te exploreren, zich te laten informeren en begeleiding te ontvangen bij zaken die hen bezighouden. Jongerenwerkers maken contact met jongeren, signaleren, motiveren, voeden op, activeren en verbinden. Ze werken hierin samen met ouders, school, jeugdhulp, wijkteams en politie. Het jongerenwerk is een laagdrempelige sociale basisvoorziening gericht op het begeleiden van jongeren bij het volwassen worden in de samenleving, met aandacht voor de brede, positieve en langdurige ontwikkeling van jongeren (Metz, 2013).

Wijze waarop input is verwerkt in de tool

Uit het langjarig onderzoek van Sonneveld et al. (2019) kan worden afgeleid dat veel van de effecten van jongerenwerk pas op langere termijn, na langdurig contact tussen jongere en jongerenwerker, worden bereikt. Uit het onderzoek hebben we afgeleid dat de meeste effecten pas na zeven maanden zichtbaar zijn en in veel gevallen vervolgens over een periode van drie jaar verder versterken. Op basis van de analyse van Sonneveld et al. (2019) hebben we ingeschat dat



de inzet van jongerenwerkers gedurende twee tot drie jaar nodig is om in blijvende en meetbare effecten te resulteren.

Genoemde studie laat zien dat langdurig contact met jongerenwerk de volgende positieve effecten heeft voor jongeren:

- Versterking van de eigen kracht: betere relationele vaardigheden, een groter sociaal netwerk, een hoger zelfwaardegevoel en meer eigenaarschap. De toename op deze punten is beperkt (2 tot 7 procent hogere score), maar wel te relateren aan jongerenwerk.
- Meer participatie: meer deelname aan activiteiten, aan vrijwilligerswerk en aan het organiseren van activiteiten. Ook op sociaaleconomisch gebied zijn effecten gevonden van jongerenwerk, onder meer bij het vinden van een stageplek, een (nieuwe) opleiding of bijbaan/werk. De scores op participatie liggen 8 tot 25 procent hoger na een periode van drie jaar contact met jongerenwerkers.
- Vinden van hulp: het onderzoek laat zien dat in totaal 33 procent van de jongeren die deelnemen aan jongerenwerk via jongerenwerk hulp vinden. In het merendeel van de gevallen wordt daarbij samengewerkt met een hulpinstantie.
- Ontzorgen en normaliseren: "Het onderzoek wijst uit dat jongerenwerk goed is in het bereiken van jongeren met zware problemen en bijdraagt aan het stabiliseren van deze jongeren, ongeacht de beschikbaarheid van (gespecialiseerde) hulp. Het merendeel van deze groep krijgt individuele begeleiding, waarvoor jongerenwerk geen wachtlijsten heeft." (Sonneveld et al., p.10).

Op basis van deze bevindingen is verondersteld dat voor gemiddeld 1 op de 10 jongeren (op termijn) een positief effect is te verwachten voor jongeren, in termen van voorkomen van jeugdzorg, voorkomen van crimineel gedrag en positieve effecten op gebied van scholing (voorkomen schooluitval). De kengetallen zijn ontleend aan verschillende bronnen.

De gehanteerde effecten zijn:

- Voorkomen van escalatie van zorgproblematiek: gemiddeld € 8.500,- per geval (combinatie van ondersteuning vanuit jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning, medische kosten) (ontleend uit een MKBA opgesteld door LPBL, 2018).
- Voorkomen van zorgkosten als gevolg van eenzaamheid: gemiddeld € 1.500,- per geval (ggz-kosten) (Meisters, et al., 2021).
- Bespaarde kosten en hogere baten als gevolg van voorkomen schooluitval: gemiddeld € 62.000,- per geval (gemeten over het gehele werkzame leven). Het gaat om het totaal effect van een hogere kans op (beter betaald) werk: hoger inkomen, lagere zorgkosten, lagere kans op overlastgevend of crimineel gedrag (schattingen gebaseerd op studies van Ecorys en LPBL).

- Minder kosten als gevolg van voorkomen van uitkering en kosten van re-integratie: gemiddeld € 13.000,- per geval (Heekelaar, Schenderling & Van Eldik, 2022).
- Voorkomen van kosten van overlastgevend gedrag: € 11.000,- per geval (Meijer, Moolenaar, Choenni & Van den Braak, 2021).

Er is verondersteld dat de effecten gemiddeld genomen na ongeveer twee jaar regulier contact met een jongerenwerker zichtbaar worden.

Maatschappelijke kosten

In de standaardberekening zijn de volgende veronderstellingen gehanteerd:

- Een jongerenwerker heeft gemiddeld genomen contact met 55 jongeren. Gedurende een periode van drie jaar betekent dit dat hij per jongere ongeveer 15 uur per jaar besteedt (netto, dat wil zeggen daadwerkelijk contact met de jongere).
- Boven op de salariskosten van de jongerenwerker wordt rekening gehouden met overige kosten van rond de 20 procent. Dit kunnen uiteenlopende kosten zijn, zoals voor huisvesting, ondersteuning van de jongerenwerker, etc.

Maatschappelijke baten

- Verondersteld is dat bovenstaande effecten vanaf het derde jaar optreden, bij gemiddeld genomen 1 op de 10 jongeren.
- Deze verhouding resulteert in een baten-kostenverhouding van 1,1. Dit betekent dat bij deze aannames de maatschappelijke baten zoals hierboven omschreven 10 procent hoger zijn dan de kosten.

Met nadruk wijzen we erop dat deze berekening verkennend is. De genoemde effecten zijn immers niet daadwerkelijk gemeten op basis van een gestructureerd effectiviteitsonderzoek, maar afgeleid uit de bevindingen vanuit verschillende typen bronnen.

Lees de volledige [referentiestudie](#).

B. Ouderen – Eenzaamheid

Werkwijze

Doel van het project (Davelaar, Hamdi, Van Dongen & Verleun, 2013) is ondersteuning bieden op het gebied van zingeving- en levensvragen aan thuiswonende cliënten, door vrijwilligers die worden bijgestaan en aangestuurd door een projectleider die ook zelf gesprekken voert in complexe situaties. In de ondersteuning staat de mens met zijn vragen, vreugde en verdriet centraal. Tijdig signaleren en aan de slag gaan met begeleiding voorkomt dat deze mensen structureel te kampen krijgen met een crisis in hun leven en daardoor de zin in het leven verliezen en zich niet meer actief opstellen in de samenleving. Het contact van de vrijwilliger met de cliënt is primair gericht op luisteren en aandacht geven, zodat mensen weer grip krijgen op hun eigen leven. Dit kan er vervolgens toe leiden dat cliënten ook weer actief worden in de samenleving.

Maatschappelijke kosten

- kosten van een full time professional gedurende 1 jaar
- onkostenvergoeding voor vrijwilligers, waaronder kosten van training
- beperkte overige kosten

De totale kosten voor deze inzet gedurende 1 jaar zijn geraamd op € 75.000,-. Deze kosten bedragen de inzet van 1 professional en 39 vrijwilligers en ondersteuning van 91 ouderen.

Notitie: In de tool is ervoor gekozen om af te zien van het waarderen van de inzet van vrijwilligers, zowel als kostenpost, maar ook als batenpost; de (extra) inzet van vrijwilligers is alleen kwalitatief benoemd. Dit vanwege de onduidelijkheid rond de waardering van de inzet van vrijwilligers.

Maatschappelijke baten

Gerekend per 100 cliënten:

- 67 cliënten gaan minder vaak naar de huisarts (gemiddeld drie keer per jaar minder vaak)
- 15 cliënten hebben minder maatschappelijk werk nodig (gemiddeld 10 uur per jaar minder)
- 10 cliënten hebben minder zorg aan huis nodig (gemiddeld 10 uur per jaar minder)
- 1 à 2 cliënten hebben minder ggz-zorg nodig (gemiddeld 40 uur per jaar minder)
- 2 cliënten blijven gemiddeld 1 jaar langer zelfstandig wonen

Lees de volledige [referentiestudie](#).



C. Ouderen – Sociaal Arrangeren

Werkwijze

De doelgroep betreft kwetsbare ouderen met gecombineerde klachten van lichamelijke, psychische en cognitieve aard, op het gebied van hun mobiliteit en in het sociale netwerk. Een belangrijk gezamenlijk element binnen de experimenten is om kwetsbare burgers de regie terug te geven en/of te laten behouden over hun eigen leven. Per cliënt wordt een eigen vaste contactpersoon ingezet, de 'arrangeur'. De arrangeur zorgt samen met de cliënt en zijn of haar verwanten voor een verkenning van de startsituatie (de al aanwezige informele en formele zorg en ondersteuning). Samen wordt gekeken naar de gewenste situatie, waarbij naast de inzet van professionele zorg, (vooral) ook de inzet en betrokkenheid van de informele (mantel)zorg wordt besproken. Dit wordt vervolgens beschreven in een integraal ondersteuningsplan. De arrangeur kan over domeinen heen handelen (heeft mandaat om indicaties voor de Wmo te stellen of te bespoedigen), heeft een brede blik op alle typen zorg en ondersteuning en kiest samen met de cliënt de meest passende oplossing. Aansluitend zorgt de arrangeur voor een gestroomlijnd aanbod van zorg en ondersteuning (De Berk, Van de Camp, Jongebreur, Reiff & Jongerius, 2021).

Maatschappelijke kosten

Voor wat betreft de kosten van de interventie is uitgegaan van een projectperiode van twee jaar:

- inzet van een sociaal arrangeur voor gemiddeld 75 uur per oudere
- een opslag op de personeelskosten voor de sociaal arrangeur van 60 procent ter dekking van ondersteunings- en organisatiekosten

De kosten voor de totale inzet gedurende twee jaar voor 50 ouderen komt daarmee uit op bijna € 300.000,- oftewel gemiddeld over de periode van twee jaar € 6.000,- per oudere.

Maatschappelijke baten

Er is aangenomen dat er voor de 15 cases waarvoor op korte termijn is geconcludeerd dat er geen verschil zou zijn geweest in de zorgbehoefte er ook op langere termijn geen kwantitatief effect zal zijn. Dit is mogelijk een onderschatting van het effect.

De effecten voor de 25 andere gevallen zijn vertaald naar gemiddelde effecten en uitgedrukt per 100 deelnemers. De kwantitatieve effecten beperken zich overigens vooral tot de effecten op verschillende vormen van zorggebruik.

Daarnaast worden enkele kwalitatieve effecten benoemd in de rapportage van Significant Public: een betere kwaliteit van leven voor de cliënt en voor de mantelzorgers



treedt een vermindering op van de benodigde inzet en de ervaren belasting. In de tool worden de volgende effecten gewaardeerd (uitgedrukt per 100 cliënten):

- voor 62,5 cliënten leidt de interventie tot uitstel van opname in verpleeghuis van gemiddeld acht maanden
- in deze gevallen is soms wel tijdelijk sprake van Wlz-zorg aan huis (MPT, VPT)
- voor deze groep is er door langer zelfstandig wonen tevens een groter beroep op huishoudelijke hulp en dagbesteding (Wmo) en wijkverpleging (Zvw)

Deze kwantitatieve effecten zijn als volgt vertaald in geldtermen. Per casus is het gemiddelde effect geschat op:

- een netto besparing op de Wlz van € 29.100,- (besparing onder aftrek van extra kosten voor MPT of VPT, indien relevant)
- extra uitgaven onder de Wmo van € 5.400,-
- extra uitgaven onder de Zvw van € 7.700,-

Per saldo is er gemiddeld gesproken per cliënt dus sprake van een besparing van € 16.000,-. Deze besparing treedt op over een periode van acht maanden (conform de mini-businesscases).

Lees de volledige [referentiestudie](#).

D. Volwassenen – Schuldproblematiek

Werkwijze

Wanneer huishoudens twee maanden hun huur niet betalen, maakt de verhurende woningbouwcorporatie hier een melding van via een digitaal meldpunt. Deze melding komt volautomatisch terecht bij een organisatie voor Maatschappelijk dienstverlening (Madi) die werkzaam is in het stadsdeel waar de woning staat. De Madi zoekt op korte termijn actief contact met de bewoner. Dat contact bestaat uit een bezoek van een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener. Zij hebben de opdracht de oorzaak van de betalingsachterstand vast te stellen. Die oorzaken kunnen divers zijn: van onverschilligheid en roekeloosheid tot verslaving, werkloosheid en ziekte. Op basis van de problemdiagnose stelt de Madi een plan van aanpak op om in deze situatie tot een oplossing te komen. Wanneer er aanvullende hulpverlening noodzakelijk is, zorgt de Madi ook voor een warme overdracht naar deze hulpverlener. Een Madi voert deze stappen binnen 28 dagen uit en meldt het resultaat weer in het centraal meldpunt (Van Ommeren, De Ruig & Coenen, 2014).

Maatschappelijke kosten

De interventie gaat uit van inzet van gemiddeld 10 uur per casus voor het bezoek, de problemdiagnose, het opstellen van een plan van aanpak en, indien nodig, de warme overdracht. Daarnaast zijn er kosten voor ondersteunend personeel en beperkte overige kosten. Gemiddeld genomen bedragen de kosten iets meer dan € 800,- per casus.

Maatschappelijke baten

Gerekend per 100 bereikte cliënten:

- er is voor 27 cliënten sprake van verbetering van de schuldsituatie doordat stabilisatie is bereikt of escalatie is voorkomen. Voor hen worden kosten van schuldhulpverlening voorkomen. Voor een deel van hen gelden ook vervolgeffecten:
 - voor 10 cliënten is er minder lang een uitkering uit hoofde van bijstand nodig (gedurende gemiddeld 4 maanden)
 - voor 2 cliënten wordt werkloosheid voorkomen en daarmee ook kosten van re-integratie
 - voor 4 cliënten wordt een huisuitzetting voorkomen, alsmede huurderiving en afsluiting van energie
 - voor 5 cliënten wordt maatschappelijke opvang voorkomen



Naast de gekwantificeerde baten zijn er ook maatschappelijke effecten die niet in geld zijn uitgedrukt, maar wel van belang zijn. Uit de rapportage zijn de volgende kwalitatieve effecten afgeleid:

- een groter gevoel van eigenwaarde voor de betrokken cliënten
- minder stress voor de betrokken cliënten
- meer deelname aan het sociale leven door de betrokken cliënten

Lees de volledige [referentiestudie](#).

E. Volwassenen/ouderen – Participatie

Werkwijze

Sociaal makelaars verbinden inwoners en organisaties binnen wijken aan elkaar omdat sociale contacten essentieel zijn voor het ervaren van gezondheid en geluk. Het startpunt is een goed gesprek over wensen, kwaliteiten en de mogelijkheden in de omgeving. Sociaal makelaars ondersteunen inwoners bij het versterken van sociale contacten, zoeken naar zingeving en passende activiteiten in de wijk. De sociaal makelaar kent de wijk, de buurt en de sociale kaart als geen ander. Daarbij vervullen de sociaal makelaars ook een belangrijke signalerende functie. Zij zijn de ogen en oren van de wijk (Van Gorp, 2019).

Maatschappelijke kosten

De kosten zoals gerapporteerd door Dock4 betekenen een inzet van 1,1 fte per 100 cliënten, gedurende één jaar. De kosten per cliënt per jaar bedragen daarmee ruim € 1000,-.

Maatschappelijke baten

Dock4 geeft een uitgebreid overzicht van de verschillende typen effecten voor de cliënten. Deze effecten zijn ten behoeve van het tool vertaald naar effecten per 100 cliënten. Samengevat gaat het om de volgende typen effecten en baten per 100 cliënten:

- 90 cliënten zijn minder eenzaam, met positieve gevolgen voor gezondheid (minder bezoek huisarts, minder kans op ziekten als hart- en vaatziekten, beroerten, depressies)
- 12 tot 13 cliënten hebben geen behoefte meer aan dagbesteding
- 14 cliënten hebben een structureel contact maatje gevonden
- 6 tot 7 cliënten worden structureel vrijwilliger
- voor 0 tot 1 cliënt wordt escalatie van schulden voorkomen (en daarmee huisuitzetting)
- voor 1 cliënt is uitstel van opname in een verpleeginstelling gevonden (met vijf maanden)



Notitie: In de overname van de waardering van de baten is een uitzondering gemaakt voor het effect van voorkomen van huisuitzetting. De hieraan gerelateerde baten zoals Dock4 die hanteert omvat veel meer dan alleen de kosten van huisuitzetting. Hierdoor zijn deze niet vergelijkbaar met hetzelfde effect dat in een andere interventie in de tool wordt doorgerekend. Omwille van consistentie is ervoor gekozen de lagere waarde van dit effect te hanteren, zijnde alleen de kosten van de huisuitzetting zelf. Daarnaast is, in lijn met de andere interventies, geen kwantitatieve waardering meegenomen voor de maatjescontacten. Tot slot is de monetaire waardering van de waarde van het extra verkregen vrijwilligerswerk neerwaarts aangepast. De baten in het tool zijn daarom lager dan zoals gerapporteerd door Dock4. Een andere reden voor de lagere baten is dat er geen effecten in jaar 2 en jaar 3 zijn verondersteld voor cliënten die in jaar 1 hebben deelgenomen aan de interventie.

Naast de gekwantificeerde effecten zijn er nog enkele kwalitatieve effecten meegenomen in de tool. Dit zijn merendeels effecten die door Dock4 wel zijn gekwantificeerd. De reden om deze niet kwantitatief mee te nemen is enerzijds dat de methode van waardering niet robuust is en anderzijds dat dergelijke effecten in de andere interventies ook in kwalitatieve zin worden meegenomen. Het gaat om de volgende effecten:

- meer gevoel van eigenwaarde voor de cliënten
- een grotere sociale participatie als gevolg van de maatjescontacten
- voldoening die ontleend wordt aan het vrijwilligerswerk
- het ontlasten van mantelzorgers

Lees de volledige [referentiestudie](#).

Bronnen

- Berenschot, J. (2020). Sociaal werk loont ook financieel voor de samenleving. Sociaal Werk werkt! Opgehaald van <https://www.sociaalwerk-werkt.nl/sociaal-werk-loont-ook-financieel-voor-de-samenleving>
- Davelaar, M., Hamdi, A., Van Dongen, M. & Verleun, A. (2013). *Gezien en gehoord. Maatschappelijk rendement van project Motto: zingeving en levensvragen bij ouderen*. Opgehaald van https://www.researchgate.net/publication/308428892_Gezien_en_gehoord_Maatschappelijk_rendement_van_project_Motto_zingeving_en_levensvragen_bij_ouderen
- De Berk, V., Van de Camp, L., Jongebreur, W., Reiff, E. & Jongerius, M. (2021). *Domeinoverstijgend samenwerken in de praktijk*. Significant Public, in opdracht van Ministerie van VWS. Opgehaald van <https://public.significant-groep.nl/storage/images/employees/domeinoverstijgend-samenwerken-in-de-praktijk-2.pdf>
- De Rooij, J. & Hagens, J. (2022). *Arbeidsmarktpeiling sociaal werk: vraagstukken, financiële middelen, menskracht en actualiteiten*. FCB, Sociaal Werk werkt! Opgehaald van https://www.sociaalwerk-werkt.nl/sites/fcb_sociaalwerk/files/2022-04/Arbeidsmarktpeiling-sociaal-werk-werkt-maart-2022.pdf
- Dekker, F., Franx, A., De Vleeschouwer, E. & Zandvliet, K. (2020). *Meta-analyse Businesscases Sociaal Werk*. SEOR, in opdracht van Sociaal Werk werkt! Opgehaald van https://www.sociaalwerk-werkt.nl/sites/fcb_sociaalwerk/files/2021-03/meta_analyse_bc_sociaalwerk_eindrapportdef260121.pdf
- Ecorys. (2008). *Handleiding voor kosten-batenanalyses in het sociale domein*. Opgehaald van https://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/1277_Eindversie%20handleiding%20kosten%20batenanalyse.pdf
- Heekelaar, M., Schenderling, P. & Van Eldik, I. (2022). *Productiewerk in reïntegratie-trajecten*. Berenschot. Opgehaald van <https://open.overheid.nl/repository/ronl-6c76c7c85d1185ca2f70cedegcaa8b485aa61e06/1/pdf/rapport-onderzoek-productiewerk-in-trajecten.pdf>
- Meijer, R., Moolenaar, D., Choenni, R. & Van den Braak, S. (2021). *Criminaliteit en Rechtshandhaving 2020*. Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum. Opgehaald van <https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/3112/Cahier-2021-22-volledige-tekst.pdf>
- Meisters, R., Westra, D., Putrik, P., Bosma, H., Ruwaard, D. & Jansen, M. (2021). Does Loneliness Have a Cost? A Population-Wide Study of the Association Between Loneliness and Healthcare Expenditure. *International Journal of Public Health*. Opgehaald van <https://www.ssph-journal.org/articles/10.3389/ijph.2021.581286/full>

Metz, J. (2013). *De waarde(n) van het jongerenwerk*. Hogeschool van Amsterdam. Opgehaald van <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/de-waarde-n-van-het-jongerenwerk-webcollege.html>

Sonneveld, J., Metz, J. & Manders, W. (2019). *De preventieve kracht van het jongerenwerk*. Hogeschool van Amsterdam. Opgehaald van <https://www.hva.nl/binaries/content/assets/subsites/kc-mr/lectoraat-ys/hva---a4-brochure---de-preventieve-kracht-van-het-jongerenwerk-web.pdf>

Spit, W., De Wilde, P. & Korver, D. (2022). *Rendementstool Sociaal Werk - Toelichtingsdocument*. Ecorys.

Van Gorp, J. (2019). *Maatschappelijke Businesscase Sociaal Makelen - net dat ene duwtje in de rug*. Dock4 & Organisatieadvies in Zorg. Opgehaald van <https://welzijnoprecept.nl/wp-content/uploads/2020/02/Publiekssamenvatting-maatschappelijke-Business-Case-sociaal-makelen-2019-def.pdf>

Van Ommeren, C., De Ruig, L. & Coenen, L. (2014). *Amsterdam: Vroeg eropaf - Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden*. Panteia. Opgehaald van https://www.sociaalwerk-werkt.nl/sites/fcb_sociaalwerk/files/2023-10/Amsterdam-Vroeg-Eropaf-Businesscase-vroegsignalering-preventie-schulden.pdf



Colofon

De Impactkaart (2022) is een uitgave van Sociaal Werk werkt! De Impactkaart is in opdracht van Sociaal Werk werkt! in samenwerking met onderzoeks- en adviesbureau Ecorys en Dr. Eveline van Zeeland (Marketing Design Lab) ontwikkeld. Aan dit project hebben verschillende professionals hun medewerking verleend door deelname in een pilot of door plaats te nemen in een denktank. Wij zijn al die professionals zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan dit project.

