

Buddy Network

Berekening maatschappelijk rendement

Opdrachtgever: Buddy Network

Rotterdam, 29 september 2014



Buddy Netwerk

Berekening maatschappelijk rendement

Opdrachtgever: Buddy Netwerk

Deze studie is mogelijk gemaakt met financiering van:
Het Oranje Fonds
Stichting KICI

Auteurs:

Ahmed Hamdi (Ecorys)
Freek de Meere (Verwey Jonker Instituut)
Jenny Verheijen (Ecorys)

Rotterdam, 29 september 2014

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 85-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding en onderzoeksvragen	5
1.2	Leeswijzer	5
2	Buddy Netwerk	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Buddy zorg voor chronisch-levensbedreigend zieken	6
2.3	Buddy zorg voor mensen met dementie	7
2.4	Buddy zorg tegen eenzaamheid (2tegen1zaamheid)	7
2.5	Werving, intake, matching, begeleiding en training	8
2.5.1	Werving & Intake	8
2.5.2	Matching	8
2.5.3	Training & Begeleiding	8
3	Maatschappelijk rendementsanalyse	10
3.1	Inleiding	10
3.2	Gehanteerde alternatieven in de MRA	10
3.3	Uitgangspunten in de MRA	11
4	Verwachte effecten	13
4.1	Inleiding	13
4.2	EffectenArena	13
4.3	Effecten in de MRA	15
5	Kosten en baten	17
5.1	Inleiding	17
5.2	Kosten Buddy Netwerk	17
5.2.1	Totale jaarlijkse kosten	17
5.2.2	Kosten voor intake, matching, begeleiding en training vrijwilligers en cliënten	18
5.2.3	Overzicht kosten	18
5.3	Baten Buddy Netwerk	19
5.3.1	Inzet vrijwilligers	19
5.3.2	Welzijn van de cliënt	20
5.3.3	Verminderde zorgconsumptie	20
5.3.4	Langer thuis blijven wonen	22
5.3.5	Verhoogd welzijn omgeving	22
5.4	De meerwaarde van intensieve werving, matching, training en begeleiding	23
6	Uitkomsten MRA Buddy Netwerk	26
6.1	Inleiding	26
6.2	Uitkomsten	26
6.3	Investeerders & Incasseerders	27
6.4	Gevoeligheidsanalyse	28
6.5	Conclusies	29
	Literatuur	31

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en onderzoeksvragen

Buddy Netwerk biedt met vrijwillige buddy's ondersteuning aan eenzame en/of dementerende ouderen en aan chronisch / levensbedreigend zieke personen. Wekelijks ondersteunen de buddy's hun cliënten gedurende vier uur. Deze ondersteuning heeft velerlei vormen en kan een goed gesprek inhouden maar bijvoorbeeld ook het mee gaan naar een doktersafspraak of samen boodschappen doen. Buddy Netwerk heeft de wens geuit het maatschappelijk rendement van deze Buddy Zorg in kaart te willen brengen. Het verkregen inzicht dient daarbij als leereffect voor de eigen organisatie en ook als verantwoording aan de huidige en mogelijke nieuwe partners en stakeholders. Het onderzoek naar het maatschappelijk rendement van Buddy Zorg is uitgevoerd door Ecorys en het Verwey-Jonker Instituut.

Met behulp van een maatschappelijke rendementsanalyse (MRA) zijn de onderstaande punten onderzocht:

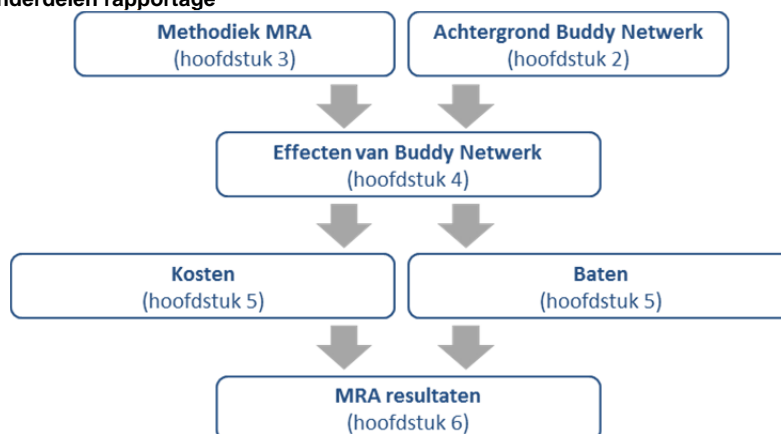
- de maatschappelijke kosten en baten van Buddy Zorg.
- de toegevoegde waarde van de begeleiding en training van vrijwilligers over de vier projecten heen.
- de partijen die voordeel hebben van Buddy Zorg.

In de maatschappelijke rendementsanalyse zijn zowel de positieve effecten als mogelijke negatieve effecten te worden meegenomen. In de analyses is ook aandacht besteed aan mogelijkheden om het maatschappelijk rendement te vergroten.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven een beeld van de organisatie Buddy Netwerk en haar werkzaamheden en activiteiten. Hoofdstuk 3 gaat verder in op de gebruikte methodiek, de maatschappelijk rendementsanalyse, en de uitgangspunten die bij de uitvoering van het onderzoek gebruikt zijn. In hoofdstuk 4 gaan we in op de effecten die Buddy Zorg met zich meebrengt. Op basis van deze effecten worden in hoofdstuk 5 de kosten en baten van Buddy Zorg inzichtelijk gemaakt. De resultaten en conclusies van de analyse zijn terug te vinden in hoofdstuk 6.

Figuur 1.1 Onderdelen rapportage



2 Buddy Netwerk

2.1 Inleiding

Buddy Netwerk is een organisatie die werkt aan de ondersteuning van mensen met een ernstige, chronische en/of levensbedreigende ziekte, mensen die in een vroegtijdig stadium geconfronteerd worden met dementie en mensen die eenzaam zijn. Dit gebeurt met behulp van vrijwilligers, zogenaamde buddy's.

Vrijwilligers startten begin jaren tachtig van de vorige eeuw Buddyzorg voor mensen met Aids in Amsterdam. Het taboe op Aids was in deze tijd groot en hierdoor raakten veel Aidspatiënten geïsoleerd. Buddy's werden aan deze patiënten gekoppeld voor ondersteuning en zorg. In Den Haag startte eind 1987, onder de vleugels van het Algemeen Maatschappelijk Werk, een buddy-project voor de Haagse regio. Door de groei die dit project doormaakte werd eind 1991 besloten een zelfstandige stichting op te zetten: Aids Projecten Buro. Aids werd van een terminale ziekte een chronische ziekte en de ontwikkelde werkwijze bleek zeer goed in te zetten voor mensen met andere ernstige ziektes. Eind jaren negentig van de vorige eeuw werd de doelgroep verbreed naar mensen die chronisch en/of levensbedreigend ziek zijn en werd de naam van het Buro veranderd naar Buddy Netwerk. Een toenemende behoefte aan sociaal contact vormde de basis van het ontstaan van het project 2tegen1zaamheid, waar Buddy Netwerk in 2003 mee startte. In 2010 werd gestart met de ontwikkeling van Buddyzorg specifiek toegespitst op licht-dementerenden en hun mantelzorger(s).

Momenteel wordt Buddy Zorg verleend aan drie doelgroepen¹:

- Buddyzorg voor chronisch – levensbedreigend zieken;
- Buddyzorg voor mensen met dementie;
- Buddyzorg tegen eenzaamheid (2tegen1zaamheid);

2.2 Buddy zorg voor chronisch-levensbedreigend zieken

Buddyzorg biedt sociale en emotionele ondersteuning aan mensen met een ernstige chronische en/of levensbedreigende ziekte. De cliënten krijgen te maken met fysieke beperkingen, vermindering van mobiliteit, een hogere belasting van hun draagkracht en veranderingen binnen hun familie- en vriendschapsrelaties. Zij moeten loslaten wat eens mogelijk was en leren omgaan met deze ingrijpende veranderingen in hun leven. Een buddy is deelgenoot in de beleving van het ziek zijn en daarbij gericht op het versterken van persoonlijke kracht en het behoud van zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de cliënt.

De rol van buddy wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Professionals van Buddy Netwerk zijn verantwoordelijk voor de intake van cliënten, de werving, training en coaching van buddy's, de matching tussen cliënten en buddy's en de begeleiding en evaluatie van de koppels.

“Door mijn buddy houd ik contact met de buitenwereld”

¹ Beschrijving afkomstig uit Jaarrapport 2013 Buddy Netwerk (maart 2014).

Buddyzorg wordt verleend voor een periode van maximaal 2 jaar. Het komt voor dat buddy en cliënt ook na deze periode met elkaar in contact blijven. In 2013 zijn 288 cliënten van Buddyzorg voorzien.

2.3 Buddy zorg voor mensen met dementie

In 2010 is Buddy Netwerk gestart met het ontwikkelen van het project Buddyzorg voor mensen met dementie en hun mantelzorg. In 2011 is de uitvoering van het project gestart. Het doel van Buddyzorg Dementie is het bieden van psychosociale-, emotionele ondersteuning en respijtzorg aan licht dementerenden die nog thuis wonen en hun mantelzorger.

“Door de buddy sta ik als mantelzorger niet meer alleen”

Buddyzorg voor mensen met dementie en hun mantelzorger is de enige respijtzorg door vrijwilligers in Den Haag. Buddy's bieden een halve dag per week ondersteuning bij mensen thuis. Buddyzorg voor mensen met dementie wordt geboden voor de duur van een jaar met de mogelijkheid van verlenging tot 2 jaar. Bij deze doelgroep wordt er in sommige gevallen voor gekozen de Buddyzorg te verlengen tot het moment van opname of tot enige periode na opname:

- In een laatste fase waarin de cliënt thuis woont en de mantelzorger overlast is geraakt, wordt de ondersteuning door Buddy Netwerk niet weggenomen en blijft de buddy.
- Wanneer een cliënt wordt opgenomen in een verpleeghuis, of komt te overlijden, dan is de buddy voor een bepaalde periode beschikbaar om de mantelzorger te ondersteunen.

In 2013 zijn 30 cliënten voorzien van een buddy. De vraag naar buddy's voor het project Buddyzorg voor mensen met dementie is groter maar financiering vanuit de gemeenten is hierin momenteel de beperkende factor.

2.4 Buddy zorg tegen eenzaamheid (2tegen1zaamheid)

2tegen1zaamheid biedt structurele aandacht aan mensen die eenzaam zijn, geen of onvoldoende sociaal netwerk hebben en beperkt in staat zijn om een sociaal netwerk te onderhouden of uit te breiden. Zij hebben veelal behoefte aan contact, gezelschap, een luisterend oor en aan iemand met wie zij samen iets kunnen ondernemen.

De cliënten van 2tegen1zaamheid zijn ouder dan 65 jaar, alleenstaand en zij wonen zelfstandig. Ouder worden gaat gepaard met verlies van fysieke capaciteiten, mobiliteit en sociale contacten. De wereld wordt letterlijk en figuurlijk steeds kleiner. De ondersteuning door een buddy is gericht op het leren omgaan met deze veranderingen, het aanvaarden van de beperkingen, het leren waarderen van wat nog wel kan, het delen van angsten en onzekerheden, maar ook nagaan of- en op welke wijze het netwerk versterkt kan worden en het stimuleren van initiatieven.

“Ik vertel mijn buddy veel, dat lucht mij op”

In 2013 zijn er 92 geslaagde koppelingen gemaakt tussen cliënten en buddy's. Daarnaast liepen er nog 79 koppelingen door uit 2012. In totaal waren er in 2013 171 cliënten die in 2013 door het project 2tegen1zaamheid een buddy hadden.

2.5 Werving, intake, matching, begeleiding en training

Buddy Netwerk besteedt veel aandacht aan de werving en intake van zowel cliënten als buddy's, de training van buddy's, de matching met cliënten en vervolgens de begeleiding van de buddy's. De organisatie zet daarbij in op kwaliteit en het opbouwen van langdurige relaties met zowel de buddy's als de cliënten. De gemiddelde duur dat vrijwilligers als buddy aan Buddy Netwerk verbonden zijn bedraagt dan ook circa 3 jaar. Centraal in de aanpak is het tot stand brengen van een succesvolle match tussen buddy en cliënt en vervolgens de buddy daar waar nodig goed begeleiden in de uitoefening van de taken.

2.5.1 Werving & Intake

Buddy Netwerk zet stevig in op de werving en intake van vrijwilliger. Werving gebeurt door middel van publiciteitsacties als aanwezigheid op informatiemarkten, advertenties, interviews in regionale- en lokale media, het geven van presentaties en het bijwonen van vrijwilligerscafe's. Vrijwilligers die zich bij Buddy Netwerk aanmelden hebben eerst een kennismakingsgesprek om te kijken of zij geschikt zijn voor het werk als buddy en wat voor type cliënt bij hen zou passen. Ook cliënten hebben een kennismakingsgesprek waarin zij aan kunnen geven wat zij van een buddy verwachten en waarin gekeken wordt welke buddy's bij de cliënt past.

2.5.2 Matching

Het matchen van een cliënt aan een buddy is belangrijk voor het succes van Buddy Netwerk. Een succesvolle match kan zowel cliënt als buddy en mantelzorger (zie ook hoofdstuk 4 en 5) veel opleveren. Bij het matchen van cliënten aan buddy's wordt rekening gehouden met de wensen/voorkeuren van zowel cliënt als buddy. Bij een potentiële match wordt een matchingsgesprek gehouden met buddy, cliënt en een coördinator van Buddy Netwerk. Na een positief gesprek kan de Buddyzorg beginnen. Mocht cliënt en/of buddy negatief zijn over de match, wordt verder gezocht naar een goede match.

2.5.3 Training & Begeleiding

De begeleiding en training van vrijwilligers van Buddy Netwerk bestaat uit 3 onderdelen:

- Individuele begeleiding;
- De eerste trainingsronde;
- Halfjaarlijkse terugkomavonden.

We bespreken hieronder kort de inhoud en functie van deze onderdelen.

Individuele begeleiding

De individuele begeleiding van vrijwilligers en cliënten bestaat uit:

1. Intakegesprekken met de buddy en cliënten;
2. Opstellen profiel buddy en cliëntprofiel;
3. Samen met de cliënt en buddy het eerste matchingsgesprek voeren;
4. Vraagbaak/Achtervang voor buddy tijdens het traject;

De eerste trainingsronde

De eerste trainingsronde bestaat uit vier algemene dagdelen training in een groep van 10 mensen en een specialistische dagdeel training. Men kon tot voor kort pas buddy worden na deze training. Tegenwoordig wordt daar soepeler mee omgegaan, vanwege de noodzaak buddy's zoveel mogelijk een plek te geven ook al kunnen ze agenda technisch sommige bijeenkomsten niet. Deze lijn wordt echter niet als ideaal ervaren, het werkt verstorend in (de opbouw van) de training. De training is goedkoper geworden door de inzet van vrijwilliger-trainers. Er worden wel kosten gemaakt voor de training van de vrijwilligers. Bijkomend voordeel is dat vrijwilligers carrière kunnen maken binnen het vrijwilligerswerk (ze kunnen ook nog doorstromen tot coördinator).

De eerste trainingsronde heeft diverse functies:

- De training is onderdeel van de selectie van buddy's. Na een intakegesprek gaan buddy's naar de training. Twee tot vier procent van de mensen valt daarna alsnog af. Het werkt ook andersom: Mensen vragen zich af of ze deze investering willen plegen voor ze aan de slag gaan als buddy.
- In de training leert men (de mensen in) de organisatie kennen. Ook wordt het speelveld afgebakend. Dit biedt mensen zekerheid voor het begin en een soepel contact met de organisatie tijdens het werk.
- De inhoud van de training is van belang wat betreft hoe de buddy's zich opstellen tijdens het werk. Het werk is niet eenvoudig en ook spannend. In de trainingen wordt drempelvrees weggenomen en een basis gelegd om tijdens de rit het werk goed te doen en daarover met elkaar te kunnen spreken.
- De buddy's krijgen inhoudelijke kennis mee die hen helpt bij het werken met de cliënten (bijvoorbeeld rouwverwerking en omgaan met dementie) en ervoor zorgt dat buddy's de cliënten op een veilige manier kunnen bijstaan..
- De eerste trainingsronde is onderdeel van de matching van buddy's. De trainers maken de mensen mee, en de vrijwilligers elkaar. Er worden profielen gemaakt van de buddy's. Deze functioneren erg goed, getuige een percentage van boven de 95 procent die succesvol zijn.

Terugkomavonden

De terugkomavonden vinden voor eerstejaars vrijwilligers verplicht vier keer per jaar plaats. Na het eerste jaar zijn er halfjaarlijks terugkomavonden. Deze zijn dan niet meer verplicht voor de vrijwilligers. Tijdens de terugkomavonden worden ervaringen besproken en/of een spreker uitgenodigd. Er is altijd een professional van Buddy Netwerk aanwezig tijdens de terugkomavonden. De terugkomavonden hebben diverse functies:

- De vrijwilligers houden contact met de organisatie en andere buddy's. Dit bevordert soepel contact met de organisatie.
- De buddy's delen ervaringen en worden gevoed met nieuwe kennis. Dit bevordert de kwaliteit van het werk.

Soepel contact met de organisatie en het delen van ervaringen bevordert dat buddy's langer dit werk blijven doen.

3 Maatschappelijk rendementsanalyse

3.1 Inleiding

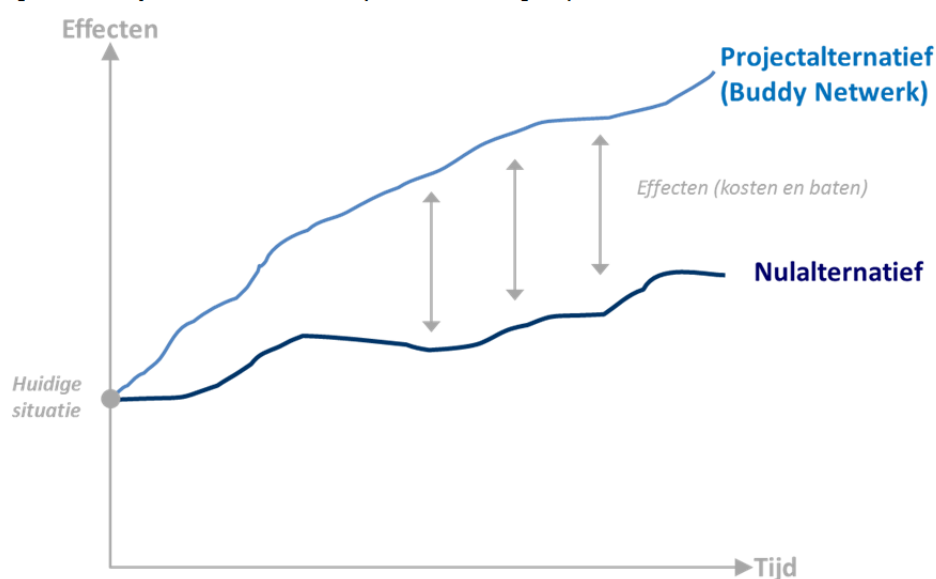
Een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) is een instrument dat inzichtelijk maakt op welke wijze kosten en baten, in de meest brede zin van het woord, zich tot elkaar verhouden. Vrij vertaald verheldert een kosten-batenanalyse de vraag óf en in welke mate het project bijdraagt aan het verhogen van welvaart. Daarnaast biedt het instrument inzicht in de wijze waarop diverse effecten bij verschillende betrokkenen neervallen. Voor Buddy Netwerk is een indicatieve maatschappelijke rendementsanalyse (MRA) uitgevoerd.

De MRA is een “lichte” versie van de MKBA waarbij gebruikt wordt gemaakt van dezelfde basis principes en werkwijze. Vanwege het deels ontbreken van relevante effectstudies en benodigde kengetallen zijn voor verschillende effecten aannames gemaakt. Dit is gedaan op basis van eerder uitgevoerde onderzoeken en literatuurstudie en op basis van expert judgement van professionals uit het veld. Een belangrijk onderdeel van de uitgevoerde MRA (zoals ook vaak bij MKBA's) was dan ook de EffectenArena. Dit is een interactieve bijeenkomst met professionals van direct en indirect betrokken partijen. In deze Effecten Arena's zijn samen met de professionals uit het veld mogelijke maatschappelijke effecten geïnventariseerd en zijn gezamenlijk aannames gemaakt over de omvang hiervan.

3.2 Gehanteerde alternatieven in de MRA

Bij het gebruik van de MRA methodiek wordt de meerwaarde van een project bepaald door de huidige situatie met het project (projectalternatief) af te zetten tegen de situatie wanneer het project niet zou worden uitgevoerd (nulalternatief). Het verschil tussen het nulalternatief en het projectalternatief wordt veroorzaakt door de effecten die voortkomen uit Buddy Netwerk. In figuur 3.1 wordt dit verder verduidelijkt.

Figuur 3.1 Project- en nulalternatief (abstracte weergave)



In de MRA van Buddy Netwerk worden de kosten en baten van de volgende alternatieven onderzocht;

Nulalternatief

Het nulalternatief is een beschrijving van de situatie waarin het project (Buddy Netwerk) niet zou bestaan. We verwachten dat in deze situatie de huidige cliënten van Buddy Netwerk alleen reguliere hulp krijgen via het zorgstelsel. Zij worden eventueel ook ondersteund door mantelzorgers. Enkele cliënten krijgen via andere bestaande organisaties (bijvoorbeeld Stichting Welzijn of Stichting Zichtbare Schakel) extra hulp en/of bezoek. Deze bezoeken zijn echter vaak ad-hoc (bij problemen / incidenten) en niet structureel terwijl er bij Buddy Netwerk twee jaar lang vier uur in de week inzet is per cliënt. Een deel van de vrijwilligers die nu als buddy vrijwilligerswerk via Buddy Netwerk uitvoeren zal dit in het nulalternatief via een andere organisatie doen. We verwachten echter dat het grootste gedeelte van de buddy's geen vrijwilligerswerk meer zou doen omdat zij specifiek kiezen voor Buddy Netwerk vanwege de intensieve begeleiding.

Projectalternatief

Buddy Netwerk wordt uitgevoerd met de inzet zoals dit ook gebeurt in de huidige situatie. De activiteiten die Buddy Netwerk uitvoert omtrent intake, matching, training en begeleiding is beschreven in paragraaf 2.6.

3.3 Uitgangspunten in de MRA

Bij de uitvoering van de MRA buddy netwerk worden de volgende uitgangspunten gehanteerd;

- De kosten en baten zijn berekend over één jaar.
- Alle kosten en baten kennen prijspeil 2014.
- De gebruikte kengetallen zijn zoveel mogelijk gebaseerd op onderliggende literatuur en vergelijkbare onderzoeken. Waar geen bestaande cijfers beschikbaar zijn, is door Ecorys en het Verwey-Jonker Instituut mede op basis van de bijeenkomst met professionals uit het veld een inschatting gemaakt.

4 Verwachte effecten

4.1 Inleiding

Om de effecten die voorkomen uit de activiteiten van Buddy Netwerk in te schatten is een EffectenArena uitgevoerd. De resultaten van deze bijeenkomst worden besproken in paragraaf 4.2. Om de resultaten van de EffectenArena mee te nemen in de MRA is een vertaalslag nodig. Deze vertaalslag naar effecten die meegenomen kunnen worden in de MRA berekeningen is terug te vinden in paragraaf 4.3.

4.2 EffectenArena

De effecten die worden ervaren als gevolg van het Buddy Netwerk hebben we geïnventariseerd met behulp van een EffectenArena. De EffectenArena is uitgegroeid tot een standaard instrument voor het inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement van uiteenlopende interventies. De kracht zit onder meer in het aanzetten tot een inhoudelijke, gestructureerde dialoog tussen betrokkenen en het zakelijk omgaan met maatschappelijke effecten door het actief benoemen van investeerders en incasseerders.

De EffectenArena voor Buddy Netwerk heeft plaatsgevonden op dinsdag 15 juli 2014 in het kantoor van Buddy Netwerk.

In de EffectenArena zijn de volgende onderwerpen besproken;

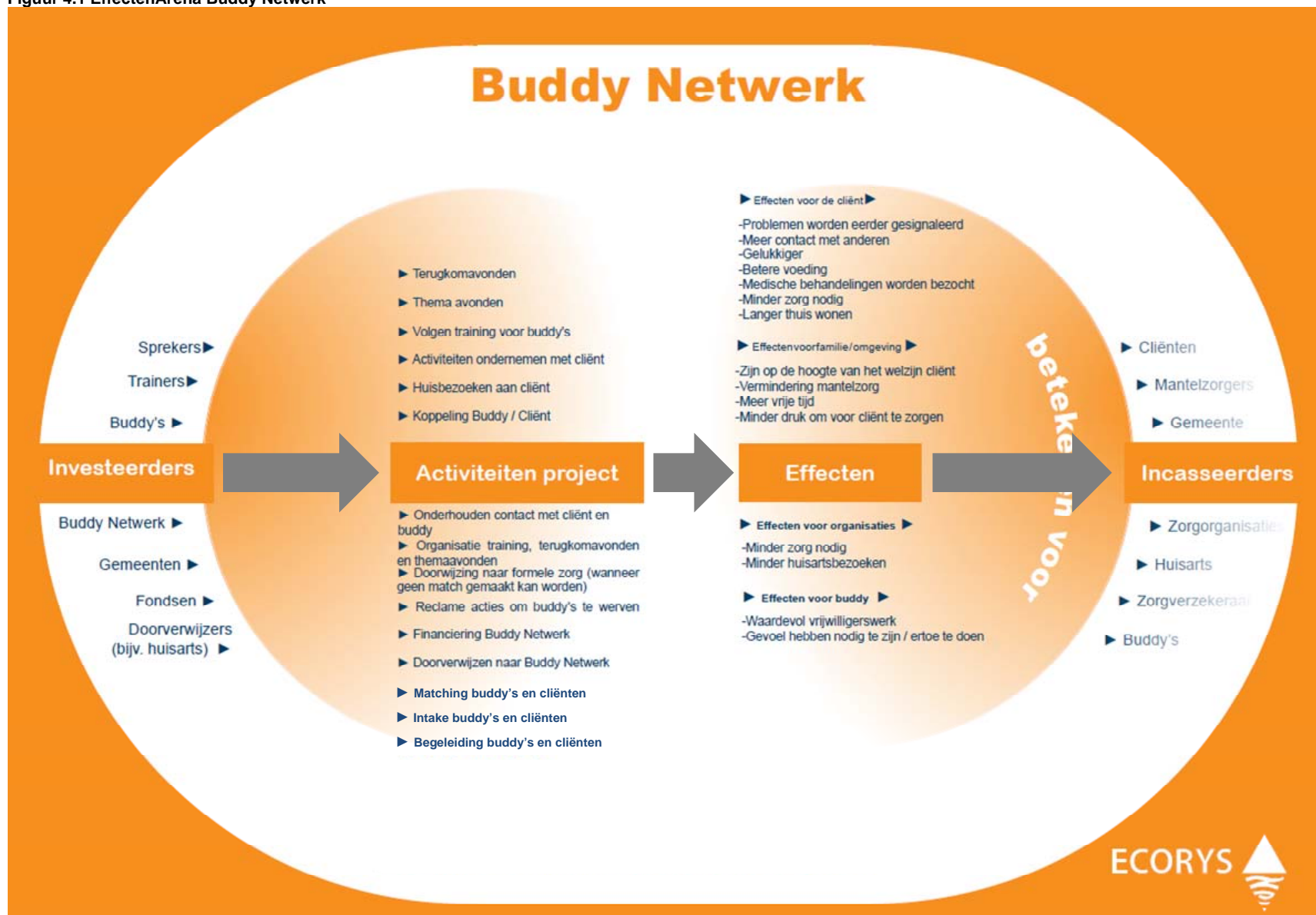
- Probleemanalyse (reden voor interventie/project).
- Wat zou er zijn gebeurd zonder deze interventie/project (nulalternatief)?
- Welke partijen zijn betrokken?
- Welke effecten zijn te verwachten (zowel directe effecten van het project als indirecte effecten)?
- Welke partijen dragen de kosten en bij welke partijen vallen de baten en in welke mate?
- Kan het project beter worden geoptimaliseerd waardoor het financiële en of maatschappelijk rendement wordt verhoogd?

Aan de hand waarvan activiteiten, investeerders, effecten en incasseerders zijn benoemd;

- Activiteiten - De activiteiten die binnen het Buddy Netwerk plaatsvinden.
- Investeerders - Partijen die geld, tijd of iets anders investeren in het project.
- Effecten - Waar ligt de meerwaarde van het Buddy Netwerk en wat is de onderliggende redenering hiervan? Wat levert het Buddy Netwerk op?
- Incasseerders - Welke partijen / personen ervaren baat van de effecten?

Figuur 4.1 op de volgende bladzijde toont de resultaten van de EffectenArena.

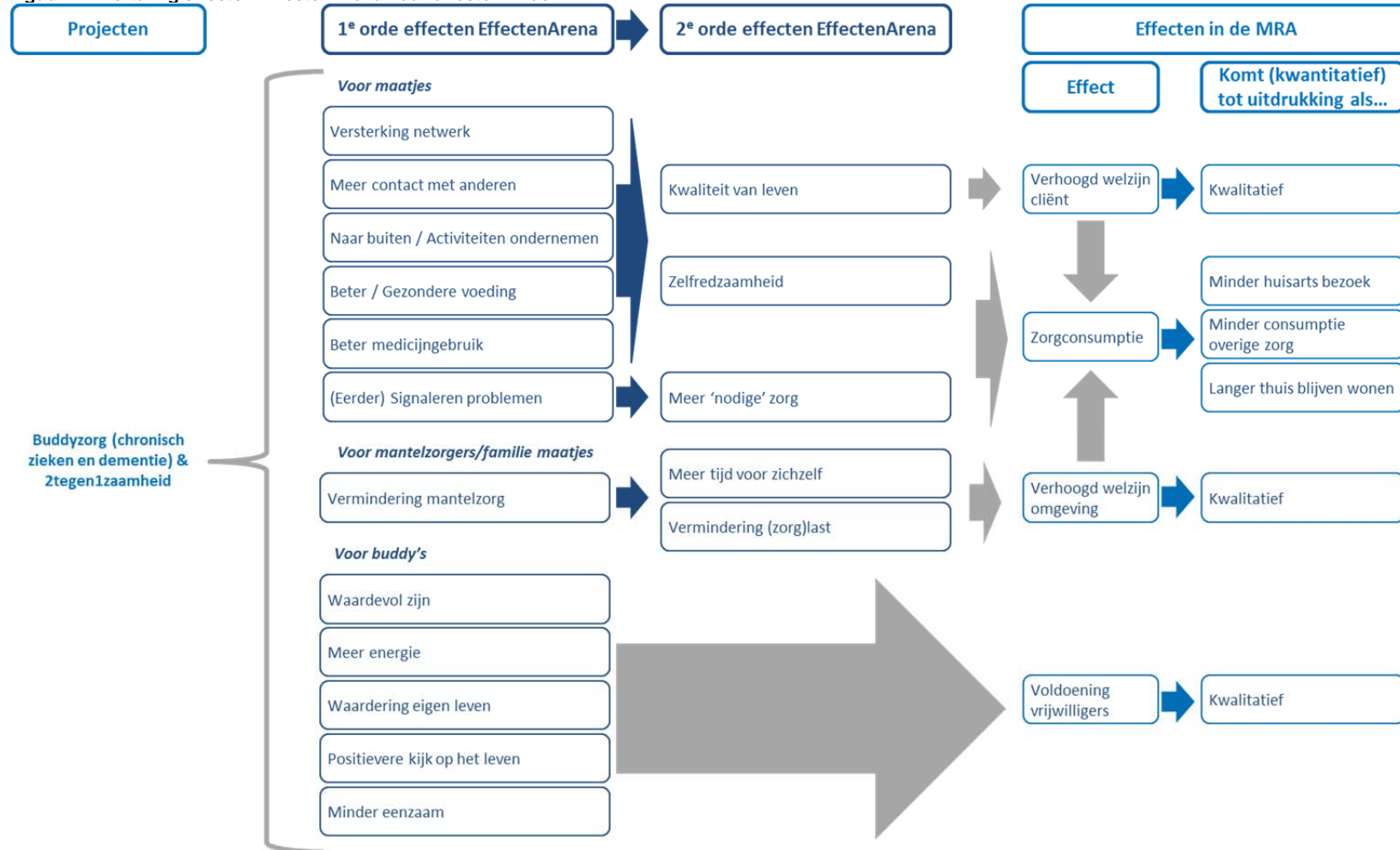
Figuur 4.1 EffectenArena Buddy Network



4.3 Effecten in de MRA

Op basis van de EffectenArena d.d. 15 juli 2014 en bestaande literatuur onderscheiden we verschillende te verwachten maatschappelijke effecten als gevolg van Buddy Network. Deze effecten zijn weergegeven in de figuur 4.2. De redenering achter de effecten en de berekeningswijze zijn per effect uitgewerkt in hoofdstuk 5.

Figuur 4.2 Vertaling effecten EffectenArena naar effecten in de MRA



5 Kosten en baten

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bekijken we per post, de kosten en baten van Buddy Netwerk. Waar mogelijk berekenen we de hoogte van de kosten en baten. De kosten en baten worden telkens weergegeven voor Buddy Netwerk en gemiddeld per cliënt. Wanneer dit niet mogelijk is worden de posten kwalitatief beschreven. De volgende kosten en baten zijn meegenomen in de analyse:

- Kosten Buddy Netwerk;
- Inzet vrijwilligers;
- Welzijn van de cliënt;
- Vermindering zorgconsumptie;
- Langer thuis blijven wonen;
- Verhoogd welzijn omgeving.

5.2 Kosten Buddy Netwerk

5.2.1 Totale jaarlijkse kosten

De totale jaarlijkse kosten van Buddy Netwerk zijn gebaseerd op de jaarrapportages van Buddy Netwerk. Omdat we de kosten en baten per jaar bekijken gaan we in de berekeningen van de MRA uit van de kosten van 2013. Tabel 5.1 geeft een overzicht van de totale kosten. We kijken naar de kosten voor Buddy Zorg (chronisch- en levensbedreigend zieken), 2tegen1zaamheid en Buddy Zorg voor mensen met dementie.

Tabel 5.1 - Kosten van Buddy Netwerk (2013)*

Categorieën kosten	Buddy Zorg	2tegen-1zaamheid	Buddy Zorg dementie	Totaal
Loon- en salariskosten	€ 404.000	€ 176.000	-	€ 580.000
Huisvestingskosten	€ 37.000	€ 17.000	-	€ 54.000
Algemene kantoorkosten	€ 31.000	€ 14.000	-	€ 45.000
Kosten PR / Wervingscampagne	€ 5.000	€ 4.000	-	€ 9.000
Activiteitenkosten	€ 7.000	€ 3.000	-	€ 10.000
Vrijwilligersvergoeding	€ 33.000	€ 20.000	-	€ 53.000
Totale kosten	€516.000	€234.000	€32.000	€782.000

*Afgerond op duizenden Euro's.

In totaal waren de kosten van Buddy Netwerk in 2013 gelijk aan circa 782 duizend Euro. Voor dit bedrag hebben in 2013 288 cliënten Buddyzorg voor chronisch of levensbedreigende ziekten ontvangen, 30 cliënten Buddyzorg voor mensen met dementie en 171 cliënten hadden een buddy in het kader van 2tegen1zaamheid. In totaal waren er dus 489 met een buddy in 2013². De gemiddelde kosten per cliënt zijn hiermee gelijk aan circa 1.600 Euro per jaar.

De vrijwilligers van Buddy Netwerk krijgen een vergoeding van 23 Euro per maand per vrijwilliger. Deze wordt bijvoorbeeld gebruikt voor reiskosten.

² Buddy Netwerk (2013), *Jaarrapport 2013 – 25 jaar een sterk merk*. Den Haag: Buddy Netwerk.

Tabel 5.2 - Kosten van Buddy Netwerk gemiddeld per cliënt (2013)

Categorieën kosten	Aantal cliënten
Buddyzorg voor chronisch of levensbedreigende ziekten	288
Buddyzorg voor mensen met dementie	30
2tegen1zaamheid	171
Totaal aantal cliënten	489
Gemiddelde kosten per cliënt	Circa €1.600

5.2.2 Kosten voor intake, matching, begeleiding en training vrijwilligers en cliënten

Buddy Netwerk onderscheidt zich van andere vrijwilligersorganisaties door de intensieve training en begeleiding van haar vrijwilligers en contactmomenten met cliënten. Ook wordt veel tijd en aandacht besteed aan de werving en screening van buddy's, de intake van cliënten en de matching van buddy's en cliënten. In projectalternatief 1 (Buddy Netwerk) gaan we uit van de mate van training en begeleiding zoals dat in de huidige situatie binnen Buddy Netwerk plaatsvindt (zie paragraaf 2.5).

De kosten voor deze activiteiten kunnen worden onderverdeeld in activiteitenkosten (kosten voor bijvoorbeeld lunch tijdens de trainingen en het printen van het materiaal) en loon- en administratiekosten. De activiteitenkosten die samenhangen met de trainingen en begeleiding van vrijwilligers zijn terug te vinden in het kostenoverzicht van Buddy Netwerk en bedroegen in 2013 zo'n 2.000 Euro. Omdat de precieze loon- en administratiekosten die samenhangen deze activiteiten (werving van buddy's, intake van cliënten, matching van buddy's en cliënten, training van buddy's, begeleiding van buddy's en contactmomenten met cliënten) niet direct uit de administratie te halen zijn, is gekeken naar het aantal uren die kunnen worden toegeschreven aan de deze activiteiten. Uit deze exercitie blijkt dat in circa 85% van alle uren aan een van deze activiteiten toe te schrijven is. De totale loon en administratiekosten die hieraan toe kunnen schrijven waren 2013 zijn daarmee gelijk aan circa 493 duizend Euro. Dit brengt de totale kosten (inclusief activiteitenkosten) voor de werving, matching, training en begeleiding van buddy's op 495 duizend Euro per jaar.

Tabel 5.3 - Kosten van werving, matching, training en begeleiding buddy's (2013)*

Categorieën kosten	Kosten in Euro's
Activiteitenkosten	€ 2.000
Loon- en administratiekosten	€ 493.000
Totale kosten	€ 495.000

*Afgerond op duizenden Euro's.

5.2.3 Overzicht kosten

In het projectalternatief (Buddy Netwerk) gaan we ervan uit dat Buddyzorg wordt uitgevoerd zoals dat in de huidige situatie het geval is. Dit betekent dat de kosten ook gelijk zijn aan de kosten in de huidige situatie. De totale jaarlijkse kosten in het projectalternatief bedragen dan ook circa 782.000 Euro en circa 1.600 Euro per cliënt. Dit is inclusief de kosten voor de werving, matching, training en begeleiding van buddy's en cliënten en de vergoeding voor vrijwilligers.

Tabel 5.4 - Totale kosten projectalternatief

Categorieën kosten	Buddy Netwerk*	Kosten per cliënt**
Kosten werving, matching, training en begeleiding	€ 495.000	€ 1.000
Kosten vrijwilligersvergoeding	€ 53.000	€ 100
Overige kosten	€ 234.000	€ 500
Totale kosten	€ 782.000	€ 1.600

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op honderden Euro's.

Vermindering kosten in 2015 en 2016

De kosten van Buddy Netwerk zijn gelijk aan zo'n 1.600 Euro per cliënt per jaar. Buddy Netwerk is echter bezig om de kosten te verlagen. Zo zijn in de afgelopen jaren betaalde trainers vervangen door vrijwilligers. De komende jaren zal deze kostendaling verder worden doorgevoerd. De grootste winst wordt verwacht door de inzet van vrijwillige coördinatoren die de intake, matching en begeleiding van buddy's deels over zullen nemen van professionals. In deze analyse zullen we daarom ook kijken naar het maatschappelijk rendement van Buddy Netwerk wanneer deze kostendaling helemaal is doorgevoerd (2016).

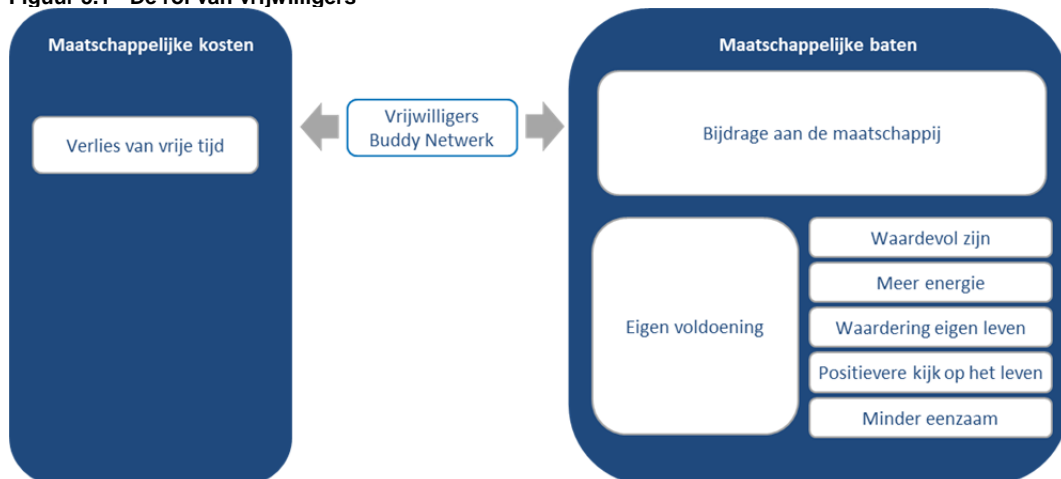
Verwacht wordt dat in 2016 in totaal 990 uur minder gebruik zal worden gemaakt van een betaalde professional³. Hiermee vervalt zo'n 12% van de totale uren van Buddy Netwerk. Dit levert per jaar een besparing op van circa 70.000 Euro. De totale kosten van Buddy Netwerk komen hiermee op circa 712.000 Euro per jaar en 1.460 Euro per cliënt.

5.3 Baten Buddy Netwerk

5.3.1 Inzet vrijwilligers

Buddy Netwerk is een organisatie die voor een belangrijk deel bestaat door de inzet van vrijwilligers. Deze vrijwilligers nemen dan ook een belangrijke positie in binnen het project. In deze MRA zijn de vrijwilligers zowel te vinden aan de kant van de kosten als aan de kant van de baten. Figuur 5.1 illustreert dit.

Figuur 5.1 - De rol van vrijwilligers



De (maatschappelijke) kosten voor vrijwilligers ontstaan door het verlies van vrije tijd. Vrijwilligers bieden hun tijd echter aan vanuit de behoefte iets voor anderen te betekenen. Medemenselijkheid en het (willen) dragen van verantwoordelijkheid voor anderen in onze samenleving zijn belangrijke

³ 24 uur per week voor 42 weken.

waarden die mensen intrinsiek motiveren om actief te worden als vrijwilliger⁴. Hoewel vrijwilligers vrije tijd investeren (zoals gewaardeerd bij de maatschappelijke kosten van het project) levert het doen van vrijwilligerswerk de vrijwilligers ook veel op. Deze baat heeft de vorm van voldoening over het werk dat zij doen en het nut van het helpen van andere mensen en het onderhouden van sociaal kapitaal^{5&6}. We gaan er vanuit dat de baten voor de vrijwilligers minstens zo groot zijn als de kosten door het verlies aan vrije tijd. Als die niet zo zou zijn zouden de vrijwilligers het werk immers niet doen. De waarde van voldoening van de vrijwilligers is daarom (minimaal) gelijkgesteld aan de maatschappelijke kosten voor vrijwilligers door het verlies van vrije tijd.

Tabel 5.5 - Effect ten opzichte van het nulalternatief*

Effect	Buddy Netwerk
Verhoogd welzijn cliënt	++

*++ zeer positief effect, + positief effect, 0 neutraal effect, - negatief effect, -- zeer negatief effect.

5.3.2 Welzijn van de cliënt

De cliënten van Buddy Netwerk hebben veel baat bij het bezoek van hun buddy's. In de EffectenArena wordt door verschillende aanwezigen aangegeven dat het duidelijk is dat de cliënten vrolijker, positiever en gelukkiger worden door de bezoeken van de buddy's, de gesprekken die zij samen voeren en de activiteiten die zij ondernemen. Al deze effecten leiden tot een hogere kwaliteit van leven en een verhoogd welzijn. Dit effect komt ook terug in de verschillende studies naar de effecten van welzijnswerk⁷. Omdat een inschatting van de omvang van dit effect volledig op aannamen zou berusten, is er in deze studie voor gekozen deze (positieve) post kwalitatief mee te nemen in de MRA. Wel draagt het verhoogd welzijn van de cliënten bij aan de vermindering van de zorgvraag (zie verder paragraaf 5.3.3).

Tabel 5.6 - Effect ten opzichte van het nulalternatief*

Effect	Buddy Netwerk
Verhoogd welzijn cliënt	++

*++ zeer positief effect, + positief effect, 0 neutraal effect, - negatief effect, -- zeer negatief effect.

5.3.3 Verminderde zorgconsumptie

Een belangrijk effect dat zowel uit de literatuur als uit de EffectenArena komt is de constatering dat de zorgconsumptie van cliënten van Buddy Netwerk verandert. Deze verandering werkt twee kanten op. De zorgconsumptie wordt verwacht af te nemen door het verhoogd welzijn van de cliënten en een verhoogde zelfredzaamheid. Echter, de buddy's hebben een signaleringsfunctie en dit kan er toe leiden dat de cliënten, wanneer zij zorg nodig hebben, meer zorg consumeren. We gaan er vanuit dat per saldo de zorgconsumptie van de cliënten van Buddy Netwerk afneemt. Zonder Buddy Netwerk worden de cliënten verwacht sneller hun toevlucht te zoeken tot de formele zorgsector (huisarts, maatschappelijk werker, thuiszorg etc.). Ook in studies van onder andere SEO⁸ en COiL⁹ wordt een verminderde zorgconsumptie meegenomen in berekeningen van maatschappelijk rendement.

Om het effect van een verminderde zorgconsumptie mee te kunnen nemen in de MRA is een inschatting gemaakt van de tijd, en daarmee het geld, dat bespaard kan worden in de zorgsector

⁴ Regioplan (2011), *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in schuldhulpverlening*.

⁵ Bestuur Rendement (2013), *Onvervangbare vrijwilligers*.

⁶ Van der Sar, IDO – *Niet voor niets*.

⁷ Onder andere: SEO (*Kosten-batenanalyse welzijnswerk, 2011*), COiL (*Maatschappelijke business case Centrum Ontmoeting in Levensvragen*) en PWC (*Resultaten verkennend onderzoek zingevingsondersteuning*).

⁸ SEO, *Kosten-batenanalyse welzijnswerk (2011)*

⁹ COiL, *Maatschappelijke business case Centrum Ontmoeting in Levensvragen*

door de inzet van de vrijwilligers van Buddy Netwerk. De vermindering van zorgconsumptie wordt hierbij opgesplitst in verschillende onderdelen;

- Minder huisarts bezoek;
- Minder thuiszorg;
- Minder overige zorg (maatschappelijk werk, GGZ, etc.).

Minder huisarts bezoek

Op basis van onderzoek van PWC¹⁰ is de inschatting gemaakt dat tweederde van de cliënten van Buddy Netwerk zonder het project jaarlijks meer bezoeken zou brengen aan de huisarts dan zij nu doen. Uit onderzoek van Zantinge blijkt dat het gemiddeld aantal contacten per patiënt per jaar in 2005 gelijk was aan circa 20¹¹.

Voor de bepaling van het aantal verminderde bezoeken per cliënt gaan we uit van onderzoek van Ecorys & Verwey-Jonker Instituut¹², onderzoek van SEO¹³ en eigen inschattingen op basis van de EffectenArena; we verwachten dat door Buddy Netwerk 1 tot 10 huisartsbezoeken per cliënt (per jaar) bespaard kunnen worden. Een bezoek aan de huisarts kost ongeveer 30 Euro per bezoek/consult¹⁴. Gemiddeld wordt per cliënt 20 tot 200 Euro per jaar bespaard.

Tabel 5.7 - Totale besparing per jaar door Buddy Netwerk (t.o.v. nulalternatief)

Effect	Buddy Netwerk*	Gemiddeld per cliënt**
Minimum effect	€ 10.000	€ 20 per jaar
Maximum effect	€ 98.000	€ 200 per jaar

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op tientallen Euro's.

Minder thuiszorg

Als gevolg van Buddyzorg worden cliënten zelfredzamer. Daarom wordt ook verwacht dat minder zorg aan huis / thuiszorg nodig is. Op basis van de uitgevoerde EffectenArena en eerder onderzoek van Ecorys & Verwey-Jonker Instituut¹⁵ gaan we er vanuit dat 15 procent van de cliënten in meer of mindere mate minder thuiszorg nodig heeft. Gemiddeld gaan we uit van 15 tot 20 uur per jaar (30 tot 40 minuten per week) minder thuiszorg à 45 Euro per uur¹⁶. Gemiddeld wordt per cliënt 100 tot 130 Euro per jaar bespaard.

Tabel 5.8 - Totale besparing per jaar per alternatief (t.o.v. nulalternatief)

Effect	Buddy Netwerk*	Gemiddeld per cliënt**
Minimum effect	€ 50.000	€ 100
Maximum effect	€ 66.000	€ 130

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op tientallen Euro's.

Minder overige zorg

Ook de consumptie van zorg via maatschappelijk werk en bijvoorbeeld GGZ wordt verwacht af te nemen omdat cliënten door de inzet van Buddy Netwerk bij een vrijwilliger terecht kunnen en

¹⁰ PWC in opdracht van Stichting MAAT, Resultaten verkennend onderzoek zingevingsondersteuning.

¹¹ Zantinge et al (2011), Gezond ouder worden in Nederland.

¹² Ecorys & Verwey-Jonker Instituut (2013), Gezien en gehoord – Het maatschappelijk rendement van MOTTO: aandacht voor zingeving en levensvragen bij ouderen.

¹³ SEO, Kosten-batenanalyse welzijnswerk (2011)

¹⁴ EffectenCalculator, Maatschappelijke prijslijst – kosten consult huisarts.

¹⁵ Ecorys & Verwey-Jonker Instituut (2013), Gezien en gehoord – Het maatschappelijk rendement van MOTTO: aandacht voor zingeving en levensvragen bij ouderen.

¹⁶ EffectenCalculator, Maatschappelijke prijslijst – kosten thuiszorg.

hierdoor minder vaak bij een maatschappelijk werker, welzijnswerker of geestelijk verzorger terecht komen. Omdat het lastig is dit effect te onderbouwen gaan we op basis van de EffectenArena en bestaand onderzoek¹⁷ uit van een marginale inschatting van het effect; we nemen aan dat 15 tot 25 procent van de cliënten zonder Buddy Netwerk jaarlijks gebruik zou maken van 10 tot 20 uur aan maatschappelijk werk, welzijnswerk of GGZ. De kosten voor een uur zorg zijn gelijkgesteld aan 65 Euro¹⁸. Per cliënt wordt gemiddeld 100 tot 330 Euro aan zorgkosten per jaar bespaard.

Tabel 5.9 - Totale besparing per jaar per alternatief (t.o.v. nulalternatief)

Effect	Buddy Netwerk*	Gemiddeld per cliënt**
Minimum effect	€ 48.000	€ 100
Maximum effect	€ 159.000	€ 330

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op tientallen Euro's.

5.3.4 Langer thuis blijven wonen

Door Buddy zorg neemt de behoefte van cliënten aan zorg voor een deel af. Daarnaast blijkt dat, de zelfredzaamheid van sommige cliënten door het hebben van een buddy in die mate toeneemt dat cliënten gedurende een langere periode thuis kunnen blijven wonen. Er is geen bestaand specifiek onderzoek waarin de mate van effect is onderzocht van de inzet van vrijwilligers op de mogelijkheid om langer thuis te blijven. Met andere woorden het is niet precies bekend voor hoeveel personen dit geldt en hoeveel langer ze thuis kunnen blijven wonen. Daarom gaan we in dit onderzoek uit van een marginaal effect. Om in te schatten hoeveel cliënten van Buddy Netwerk langer thuis kunnen blijven wonen hebben we aangesloten bij eerder uitgevoerd onderzoek¹⁵ van een vergelijkbaar initiatief. In deze organisatie is echter minder aandacht voor matching, training en begeleiding en we gaan er daarom vanuit dat het effect van Buddy Netwerk iets groter is. We nemen aan dat jaarlijks 2,5 tot 3 procent van de cliënten gemiddeld een jaar langer thuis kan blijven wonen. Dit is een grove inschatting van de omvang van het effect. Het is van belang dit effect in deze studie duidelijk te benoemen en ook volwaardig kwantitatief mee te nemen, maar tegelijkertijd de omvang niet te overschatten. We hebben vanwege het ontbreken van harde empirische onderbouwing daarom bewust gekozen voor een conservatieve inschatting en een bandbreedte.

Door het feit dat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen wordt bespaard op de kosten van een verzorgingstehuis (circa 4.500 Euro per maand per cliënt), maar is extra inzet van zorg aan huis nodig (à 45 Euro per uur). De kosten van thuiszorg zijn echter vele malen lager dan de kosten bij opname in een verzorgingstehuis. De jaarlijkse besparing per cliënt die langer thuis blijft wonen wordt daarmee geschat op circa 41.500 Euro.

Tabel 5.10 - Totale besparing per jaar per alternatief (t.o.v. nulalternatief)*

Effect	Buddy Netwerk*	Gemiddeld per cliënt**
Minimum effect	€ 561.000	€ 1.100
Maximum effect	€ 673.000	€ 1.400

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op honderden Euro's.

5.3.5 Verhoogd welzijn omgeving

Naast effecten voor de cliënten kan Buddyzorg ook voor de omgeving (familie en vrienden) positieve effecten met zich meebrengen, zeker wanneer iemand uit de omgeving van de cliënt optreedt als mantelzorger. Uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau¹⁹ blijkt dat

¹⁷ Ecorys & Verwey-Jonker Instituut (2013), *Gezien en gehoord – Het maatschappelijk rendement van MOTTO: aandacht voor zingeving en levensvragen bij ouderen.*

¹⁸ EffectenCalculator, *Maatschappelijke prijslijst – kosten welzijnswerk.*

¹⁹ SCP (2014), *Hulp geboden; Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp.*

mantelzorgers vaak langdurig en intensief zorg verlenen en dat zij, zeker als ze er alleen voorstaan, gemakkelijk overbelast kunnen raken. Mantelzorgers vinden het moeilijk om hulp te vragen. Ook geven zij aan vaak het gevoel te hebben er alleen voor te staan. Ze vinden het moeilijk de hulp met anderen te delen en beseffen soms niet dat ze hulp nodig hebben. Daardoor ligt overbelasting op de loer. Voor mantelzorgers zorgt Buddyzorg ervoor dat zij een deel van hun zorgtaken aan de vrijwilligers over kunnen laten en is de mantelzorg langer vol te houden. Ook kunnen zij zich concentreren op overige (vaak praktische) zorgtaken.

“Door de buddy sta ik als mantelzorger niet meer alleen”

Tabel 5.11 - Effect ten opzichte van het nulalternatief*

Effect	Buddy Netwerk
Verhoogd welzijn mantelzorgers	++

*++ zeer positief effect, + positief effect, 0 neutraal effect, - negatief effect, -- zeer negatief effect.

5.4 De meerwaarde van intensieve werving, matching, training en begeleiding

Buddy Netwerk besteedt in vergelijking met andere vergelijkbare organisaties relatief veel tijd en aandacht aan hun vrijwilligers en de matching met cliënten. Dit gebeurt om goede vrijwilligers aan te trekken en de kwaliteit van dienstverlening hoog te houden. Veel van de buddy's hebben bewust voor Buddy Netwerk gekozen en geven aan niet zomaar via een andere organisatie vrijwilligerswerk te willen doen mocht Buddy Netwerk niet meer bestaan. Echter, de intensieve begeleiding leidt er ook toe dat de kosten van Buddy Netwerk hoger zijn dan bij vergelijkbare organisaties. Het is interessant te kijken wat er met het maatschappelijk rendement van Buddy Netwerk gebeurt op het moment dat de organisatie minder tijd en middelen besteedt aan de genoemde onderdelen. We verwachten dat dit verschillende effecten heeft op:

1. aantal succesvolle matches
2. werving en binding van buddy's
3. kwaliteit van de dienstverlening (effectiviteit)
4. vertrouwen van (professionele) zorgverleners / doorverwijzers
5. de kosten

De eerste drie onderdelen leiden door een hogere gerealiseerde kwaliteit tot lagere kosten (dit wordt onderstaand per onderdeel toegelicht). Aan de andere kant betekent intensievere werving, matching, training en begeleiding juist meer kosten. In het kader van het voorliggende onderzoek is het niet goed mogelijk om de precieze omvang van de verschillende onderdelen te bepalen. Daar zouden dan te veel aannamen voor gemaakt moeten worden over bijvoorbeeld hoeveel minder begeleiding, hoeveel minder succesvolle matches en hoeveel minder effectiviteit. Van belang is in ieder geval te benadrukken dat het door Buddy Netwerk gekozen hoge kwaliteitsniveau in eerste instantie tot hogere kosten leidt, maar daarnaast juist ook tot lagere kosten.

Onsuccesvolle matches

Momenteel wordt, voor de koppeling van een buddy aan een cliënt, een matchingsgesprek gehouden. Tijdens dit gesprek kunnen buddy en cliënt met elkaar kennismaken en achteraf kan worden aangegeven of zij de match zien zitten. Het wegvallen van het matchingsgesprek kan ertoe leiden dat er meer onsuccesvolle matches worden gerealiseerd. De kans wordt groter dat een cliënt met verschillende buddy's te maken krijgt voor een geschikte buddy is gevonden. Na een onsuccesvolle match is de kans bovendien groot dat een cliënt vanwege een gebrek aan vertrouwen stopt met Buddy Netwerk. Onsuccesvolle matches leiden tot extra tijdinzet en daarmee extra kosten. Cliënten en buddy's moeten opnieuw worden gematcht en cliënten nemen contact op

omdat ze ontevreden zijn. Voldoende inzet op de kwaliteit van buddy's en goede matches voorkomt daarmee extra tijdsinzet (en kosten) achteraf en leidt uiteraard tot meer tevreden cliënten en buddy's.

Werving en binding buddy's

Een groot aandeel van de buddy's kiest bewust voor Buddy Netwerk. De organisatie staat bekend om haar vakkundigheid op het gebied van training en begeleiding van vrijwilligers. Op het moment dat deze begeleiding stopt of minder wordt, kan verwacht worden dat een gedeelte van de buddy's stopt met het vrijwilligerswerk. Ook zal het moeilijker worden nieuwe buddy's aan te trekken omdat het unique-selling-point van de organisatie verdwijnt. Ook leidt de goede begeleiding ertoe dat buddy's voor langere tijd verbonden blijven aan Buddy Netwerk (gemiddeld 3 jaar). Dit voorkomt dat er meer buddy's moeten worden geworven en getraind. Immers zonder goede begeleiding zijn buddy's minder lang actief en zullen ze door nieuw moeten worden vervangen. Goede werving en begeleiding zorgt er dus voor dat er minder kosten hoeven te worden gemaakt voor werving en training.

Kwaliteit dienstverlening

De kwaliteit van dienstverlening door Buddy Netwerk is hoog, bij het berekenen van de maatschappelijke effecten (paragraaf 5.3) gaan we er dan ook vanuit dat Buddy Netwerk meer effecten behaalt dan vergelijkbare alternatieven die Ecorys & het Verwey-Jonker Instituut eerder hebben onderzocht²⁰. Dit komt naast de grotere tijdsinzet door de vrijwilligers ook door de goede matching en training en begeleiding van de buddy's. Het is mogelijk dat bij het wegvallen van de training de kwaliteit van dienstverlening minder wordt en mogelijke de effecten op de cliënt verminderen. Het is in het kader van deze studie echter niet mogelijk dit effect te kwantificeren. Het is zonder specifiek onderzoek niet in te schatten hoe de kwaliteit van dienstverlening er zonder training en begeleiding uit zou zien. Er kan echter van worden uitgegaan dat de kwaliteit die Buddy Netwerk levert middels training en begeleiding tot een hoger effectiviteit (en besparing van zorgkosten) leidt.

Vertrouwen van doorverwijzers

De cliënten van Buddy Netwerk worden vaak via (professionele) zorgpartijen, zoals de huisarts, naar Buddy Netwerk doorverwezen. Mede door de goede begeleiding van vrijwilligers door Buddy Netwerk en de bewezen expertise van de vrijwilligers hebben zij groot vertrouwen in de organisatie. Wanneer de begeleiding van vrijwilligers wegvalt en de kwaliteit van dienstverlening verminderd, kan het vertrouwen van deze zorgverleners afnemen en zullen zij minder snel cliënten doorverwijzen naar Buddy Netwerk.

Kostendaling

Als gevolg van een mindere inzet op werving, matching, training en begeleiding dalen de kosten van Buddy Netwerk. Van de totale kosten van de organisatie heeft circa tweederde betrekking op werving, matching, training en begeleiding. Momenteel zijn de gemiddelde kosten per cliënt circa 1.600 Euro per cliënt, waarvan circa € 1.000 voor werving, matching, training en begeleiding, € 100 voor de vrijwilligersvergoeding en € 500 overige kosten.

²⁰ Ecorys & Verwey-Jonker Instituut (2013), *Gezien en gehoord – Het maatschappelijk rendement van MOTTO: aandacht voor zingeving en levensvragen bij ouderen.*

Tabel 5.12 - Totale kosten zonder kosten werving, matching, training en begeleiding

Categorieën kosten	Buddy Netwerk*	Kosten per cliënt**
Kosten werving, matching, training en begeleiding	€ 495.000	€ 1.000
Kosten vrijwilligersvergoeding	€ 53.000	€ 100
Overige kosten	€ 287.000	€ 500

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op honderden Euro's.

In de voorgaande onderdelen in deze paragraaf is reeds de meerwaarde van intensieve inzet op werving, training, matching en begeleiding besproken. Een bepaalde mate van inzet op werving, training, matching en begeleiding zal altijd noodzakelijk zijn voor een organisatie als Buddy Netwerk. Als de inzet hierop zou worden gehalveerd dan zou in eerste instantie circa € 500 per cliënt worden bespaard. De vraag die dan rest is of de kostenstijging als gevolg van onsuccesvolle matches, verminderde binding van buddy's en verminderde effectiviteit (minder terugdringen zorgkosten) groter of kleiner is dan deze € 500. Zoals gesteld kan daar binnen deze studie geen concreet definitief antwoord op worden gegeven. Wel is duidelijk dat kwaliteit van (Buddy) zorg extra kost maar ook meer oplevert.

6 Uitkomsten MRA Buddy Netwerk

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de MRA van Buddy Netwerk gepresenteerd (paragraaf 6.2) en kijken we wie de belangrijkste investeerders en incasseerders van het project zijn (paragraaf 6.3). Tevens beschrijven we de robuustheid van deze uitkomsten aan de hand van een gevoeligheidsanalyse (paragraaf 6.4). In paragraaf 6.5 worden de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek gepresenteerd.

6.2 Uitkomsten

Om Buddy Netwerk draaiende te houden wordt jaarlijks geïnvesteerd (loon- en salariskosten, huisvestingskosten, kantoorkosten, wervings- en pr-campagnes, trainingen en begeleiding vrijwilligers). Tegenover deze kosten staan echter ook maatschappelijke opbrengsten. De effecten op het gebied van zorgconsumptie en (langer) thuis blijven wonen kunnen we kwantificeren en in geldwaarden (Euro's) uitdrukken. Voor de overige verwachte effecten is dat (binnen deze studie) niet mogelijk. Dit houdt overigens niet in dat deze effecten minder belangrijk zijn. Het betekent alleen dat we (nog) over onvoldoende kennis, inzichten en kengetallen beschikken om deze effecten in geldwaarde uit te drukken.

We drukken het maatschappelijk rendement uit in een verhoudingsgetal waarbij de opbrengsten worden gedeeld door de kosten. Hierbij betekent een getal boven de nul een positief rendement en een getal onder de nul een negatief rendement.

Tabel 6.1 - Uitkomsten Buddy Netwerk (Contante waarde t.o.v. het nulalternatief)

	Buddy Netwerk*	Gemiddeld per cliënt**
Werving, matching, training, begeleiding	€ 495.000	€ 1.000
Kosten vrijwilligersvergoeding	€ 53.000	€ 100
Overige kosten	€ 234.000	€ 500
Kosten Buddy Netwerk	782.000	1.600
Huisartsbezoek	10.000 tot 98.000	20 tot 200
Thuiszorg	50.000 tot 66.000	100 tot 130
Overige zorg	48.000 tot 159.000	100 tot 330
Langer thuis blijven wonen	561.000 tot 673.000	1.100 tot 1.400
Inzet vrijwilligers	++	++
Welzijn cliënt	++	++
Welzijn omgeving	++	++
Totaal baten	669.000 tot 996.000 ++++++	1.320 tot 2.060 ++++++
Totaal saldo	-113.000 tot 214.000 ++++++	-280 tot 460 ++++++
Ratio kosten/baten	0,9 tot 1,3	0,9 tot 1,3

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op tientallen Euro's.

Uitkomsten met kostenniveau 2016

Zoals aangegeven in paragraaf 5.2.3 is Buddy Netwerk intensief bezig om de kosten van de organisatie te verlagen. Verwacht wordt dat in 2016 zo'n 70.000 Euro bespaard kan worden ten

opzichte van het kostenniveau in 2013. De totale kosten van Buddy Netwerk komen hiermee op circa 712 duizend Euro per jaar en 1.460 Euro per cliënt. Tabel 6.2 geeft inzicht in het maatschappelijk rendement van Buddy Netwerk wanneer we uitgaan van het verwachte kostenniveau in 2016. De kosten- batenratio stijgt naar 0,9 tot 1,4.

Tabel 6.2- Uitkomsten Buddy Netwerk (Contante waarde t.o.v. het nulalternatief)

	Buddy Netwerk*	Gemiddeld per cliënt**
Werving, matching, training, begeleiding	€ 425.000	€ 860
Kosten vrijwilligersvergoeding	€ 53.000	€ 100
Overige kosten	€ 234.000	€ 500
<i>Kosten Buddy Netwerk</i>	<i>712.000</i>	<i>1.460</i>
Huisartsbezoek	10.000 tot 98.000	20 tot 200
Thuiszorg	50.000 tot 66.000	100 tot 130
Overige zorg	48.000 tot 159.000	100 tot 330
Langer thuis blijven wonen	561.000 tot 673.000	1.100 tot 1.400
Inzet vrijwilligers	++	++
Welzijn cliënt	++	++
Welzijn omgeving	++	++
<i>Totaal baten</i>	<i>669.000 tot 996.000 ++++++</i>	<i>1.320 tot 2.060 ++++++</i>
Totaal saldo	-43.000 tot 284.000 ++++++	-140 tot 600 ++++++
Ratio kosten/baten	0,9 tot 1,4	0,9 tot 1,4

*Afgerond op duizenden Euro's.

**Afgerond op tientallen Euro's.

6.3 Investeerdere & Incasseerders

De financiële kosten van het project worden voornamelijk gedragen door de betrokken gemeenten. Daarnaast ontvangt Buddy Netwerk soms giften uit fondsen of erfenissen. Ook investeren de buddy's hun tijd. De baten komen in de eerste plaats terecht bij de cliënten van Buddy Netwerk, door een verhoogd welzijn, en vrijwilligers. Als gevolg van het verhoogd welzijn zijn ook de zorgsector / zorgverzekeraars belangrijke incasseerders van de maatschappelijke effecten door de afname van zorgconsumptie onder de cliënten. Tabel 6.3 geeft een overzicht van de investeerders en incasseerders per effect.

Tabel 6.3 - Investeerdere en incasseerders per effect

Effect	Investeeder / Incasseerder
Kosten Buddy Netwerk	Gemeenten, Fondsen, Erfenissen
Huisartsbezoek	Cliënt, Huisarts, Zorgverzekeraar
Thuiszorg	Cliënt, Zorgverlener, Zorgverzekeraar
Overige zorg	Cliënt, Gemeenten, Zorgverlener, Zorgverzekeraar
Langer thuis blijven wonen	Cliënt, Zorgverlener, Zorgverzekeraar
Inzet vrijwilligers	Vrijwilligers, Cliënten
Welzijn cliënt	Cliënten, Omgeving cliënten
Welzijn omgeving	Omgeving cliënten, cliënten

6.4 Gevoeligheidsanalyse

In de gevoeligheidsanalyse worden verschillende variabelen in de MRA veranderd om te kijken hoe gevoelig de uitkomsten van de MRA voor deze veranderingen zijn. De resultaten van de gevoeligheidsanalyse worden in tabel 6.4 gepresenteerd.

In de gevoeligheidsanalyse is gekeken naar;

- Gevoeligheid van de totaal uitkomsten van de MRA.
- Verandering van het aandeel cliënten waarbij het huisartsenbezoek als gevolg van Buddy Netwerk afneemt.
- Verandering van het aandeel cliënten dat als gevolg van Buddy Netwerk minder thuiszorg nodig heeft.
- Verandering van het aandeel cliënten dat als gevolg van Buddy Netwerk minder overige zorg (GGZ, maatschappelijk werk etc.) nodig heeft.
- Verandering van het aantal cliënten dat als gevolg van Buddy Netwerk langer thuis kan blijven wonen.

Tabel 6.4 - Overzicht uitkomsten gevoeligheidsanalyse

Indicator	Gevoeligheid MRA*	Omslagpunt MRA**
Gevoeligheid MRA uitkomsten totaal	+	27% toename van de kosten 21% daling van de baten
Aandeel cliënten waarbij huisartsenbezoek afneemt	0	Geen omslagpunt (MRA wordt nooit negatief)
Aandeel cliënten waarbij thuiszorg afneemt	0	Geen omslagpunt (MRA wordt nooit negatief)
Aandeel cliënten waarbij 'overige zorg' afneemt	0	Geen omslagpunt (MRA wordt nooit negatief)
Aandeel cliënten dat langer thuis kan blijven wonen	+++	MRA wordt negatief wanneer het aandeel van 3% naar 2% daalt.

*0 niet gevoelig, + beperkt gevoelig, ++ gevoelig, +++ sterk gevoelig.

**Het omslagpunt laat zien bij welke procentuele verandering van een kengetal de MRA resultaten positief worden, uitgaande van de originele MRA uitkomst en het gelijk blijven van alle andere factoren in de MRA.

De gevoeligheidsanalyse laat zien dat de uitkomsten van de MRA voornamelijk gevoelig zijn voor veranderingen in het effect waarbij cliënten door Buddy Netwerk langer thuis kunnen blijven wonen. In de originele MRA is er vanuit gegaan dat per jaar 2,5% tot 3% van de cliënten (langer thuis kan blijven wonen als gevolg van Buddy Netwerk. Als dit aantal in werkelijkheid kleiner blijkt te zijn, worden de resultaten van de MRA negatief. Echter, de inschatting dat maar 2,5% tot 3% van cliënten langer thuis kan blijven wonen is conservatief.

De uitkomsten in perspectief: Een ander nulalternatief

De keuze van het referentiealternatief is belangrijk voor de uitkomsten van de MRA. In deze studie is ervoor gekozen te kijken naar een referentiesituatie waarin Buddy Netwerk niet zou bestaan en de werkzaamheden van Buddy Netwerk ook niet door een andere organisatie zouden worden opgepakt. Echter, het is ook interessant te kijken wat er gebeurt met de effectiviteit van het project wanneer we er in de referentie van de fictieve situatie uitgaan dat de werkzaamheden van de vrijwilligers door een professionele zorgorganisatie zouden worden opgepakt. Om dit te berekenen is gekeken naar de vervangingswaarde van vrijwilligers. Hierbij wordt berekend wat een organisatie zou moeten betalen als de vrijwilligers beroepskrachten zouden zijn²¹.

²¹ Bestuur Rendement (2013), Onvervangbare vrijwilligers.

Om deze berekening voor Buddy Netwerk te maken gaan we er vanuit dat de werkzaamheden die nu door de buddy's worden uitgevoerd in de referentiesituatie door maatschappelijk werk/welzijnswerk worden uitgevoerd tegen een tarief van (gemiddeld) 65 Euro per uur²². De totale inzet van de vrijwilligers van Buddy Netwerk is (minimaal) gelijk aan circa 82.200 uur per jaar. We gaan er hierbij vanuit dat de 489 cliënten met een buddy 42 weken in het jaar 4 uur lang tijd doorbrengen met hun buddy. De totale kosten bij uitvoering van deze werkzaamheden door professionals zijn gelijk aan 5.343.000 Euro. Tabel 6.5 toont de resultaten van de MRA uitgaande van het hierboven geschetste referentiealternatief. Op basis van de vervangingswaarde van vrijwilligers door professionals komen we tot een jaarlijkse positieve waarde rond de vijf miljoen Euro.

Tabel 6.5 - Uitkomsten Buddy Netwerk ten opzichte van inzet professionals zorgorganisatie

	Inzet vrijwilligers Buddy Netwerk*	Inzet professionals zorgorganisatie*
Totale kosten	782.000	5.343.000
Totale baten	669.000 tot 996.000	669.000 tot 996.000
Totaal saldo	-113.000 tot 214.000	-4.674.000 tot -4.347.000
Ratio baten/kosten	0,9 tot 1,3	0,1 tot 0,2

*Afgerond op duizenden Euro's.

6.5 Conclusies

Buddy Netwerk leidt tot verschillende maatschappelijke effecten op verschillende maatschappelijke velden als gezondheid, zorgconsumptie en persoonlijk welbevinden. Naast de cliënten zijn ook de zorgsector / zorgverzekeraars belangrijke incasseerders van de maatschappelijke effecten. Dit komt vooral door de afname aan zorgvraag. Het grootste effect wordt veroorzaakt door het langer thuis blijven wonen van cliënten. Het betreft hierbij slechts een klein aantal personen per jaar, maar wel een substantiële besparing op de zorgkosten per geval (opname in een verzorgingstehuis).

Daarnaast zijn er ook nog positieve effecten (die binnen deze studie niet goed berekend konden worden), waardoor het totale maatschappelijke rendement nog hoger zal liggen. Deze bevinden zich op het vlak van welbevinden van de cliënten, vrijwilligers en familie/vrienden (mantelzorgers) van deze cliënten.

We drukken het maatschappelijk rendement uit in een verhoudingsgetal waarbij de opbrengsten worden gedeeld door de kosten. Hierbij betekent een getal boven de nul een positief rendement en een getal onder de nul een negatief rendement. Het maatschappelijk rendement van Buddy Netwerk heeft een bandbreedte die reikt van een licht negatief maatschappelijk rendement (0,9) naar een positief maatschappelijk rendement (1,4).

Buddy Netwerk zet in op een hoog niveau van dienstverlening en werving van vrijwilligers, het matchen van vrijwilligers een buddy's en het trainen en begeleiden van buddy's. Daarmee heeft Buddy Netwerk ook een relatief hoog kostenniveau. Het leidt echter ook tot een relatief lange binding van buddy's en cliënten, relatief weinig onsuccesvolle matches en daarmee ook minder kosten voor het opnieuw werven en trainen van extra nieuwe buddy's en het opnieuw matches van buddy's en cliënten. Daarmee leidt de geboden kwaliteit aan cliënten en buddy's ook weer tot een besparing van directe kosten. Ook leidt een betere kwaliteit van dienstverlening door de buddy's tot een hogere effectiviteit en tot meer besparingen in zorgkosten. Binnen het kader van deze studie is

²² Ecorys, Maatschappelijke prijslijst – Kosten welzijnswerk

het echter niet mogelijk te berekenen in welke mate deze kostenverhogende en kostenverlagende onderdelen zich tot elkaar verhouden. Wel is duidelijk dat geboden kwaliteit van Buddy Zorg extra kost maar ook meer oplevert zowel financieel als bredere maatschappelijk .

Literatuur

Bestuur Rendement (2013). *Onvervangbare vrijwilligers*. Juli 2013, pp. 14,15.

Buddy Netwerk (2013), *Jaarrapport 2013 – 25 jaar een sterk merk*. Den Haag: Buddy Netwerk.

Buddy Netwerk (2014), *Jaarplan 2015 – Klaar voor de Toekomst*. Den Haag: Buddy Netwerk.

COiL (2010). *Maatschappelijke business case Centrum Ontmoeting in Levensvragen*.

CPB (2007). *De maatschappelijke kosten en baten van re-integratie*. Notitie.

Ecorys & Verwey-Jonker (2008). *Handleiding voor kosten-batenanalyses op het sociaal domein*. Rotterdam / Utrecht: Ecorys / Verwey-Jonker Instituut.

Ecorys & Verwey-Jonker Instituut (2013), *Gezien en gehoord – Het maatschappelijk rendement van MOTTO: aandacht voor zingeving en levensvragen bij ouderen*. Rotterdam / Utrecht: Ecorys / Verwey-Jonker Instituut.

PWC advisory in opdracht van stichting MAAT (2010). *Resultaten verkennend onderzoek effecten zingevingsondersteuning*. Amsterdam: PWC.

Regioplan (2011). *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.

Sar, J. van der (2009). *IDO - Niet voor Niets. Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van IDO en daarbij betrokken stichtingen*. Utrecht: Stichting Oikos.

SCP (2014), *Hulp geboden; Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*.

SEO (2011), *Kosten-batenanalyse welzijnswerk*.



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas