

# Onderzoek naar het maatschappelijk rendement van het Vrijwilligershuis van Stichting Alifa

Stichting Alifa

BMC | onderzoek

Rapport  
Mei 2017  
Andrew Britt  
Herman Uffen  
Kees-Jan van de Werfhorst  
Projectnummer: P003191  
Correspondentienummer: DH-2405-86059



## INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	2
1.1	Aanleiding en vraagstelling	2
1.2	Maatschappelijk rendement	2
1.3	Uitvoering onderzoek	3
1.4	Leeswijzer	3
HOOFDSTUK 2	HET VRIJWILLIGERSHUIS	4
2.1	Opzet en methodiek	4
2.2	Activiteiten	5
HOOFDSTUK 3	HET MAATSCHAPPELIJK RENDEMENT	6
3.1	Maatschappelijk rendement in kwalitatieve zin	6
3.2	Maatschappelijk rendement in financiële zin	13
BIJLAGE 1	BEREKENING MAATSCHAPPELIJK RENDEMENT PER CASUS <b>BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>	<b>FOUT!</b>
BIJLAGE 2	MAATSCHAPPELIJKE KOSTEN-BATEN ANALYSES ALS ONDERDEEL VAN EEN BUSINESSCASE	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>

## Hoofdstuk 1 Inleiding

### 1.1 Aanleiding en vraagstelling

Stichting Alifa is een organisatie voor maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Enschede. Alifa biedt in alle delen van de stad verschillende vormen van ondersteuning aan inwoners van de stad, waaronder het wijkwelzijn. Alifa gaat daarbij uit van preventie en integraliteit. Een van de projecten binnen het wijkwelzijn is het Vrijwilligershuis, in de wijk Twekkelerveld. Stichting Alifa heeft BMC gevraagd om een onderzoek te doen naar het 'maatschappelijk rendement' van dit project.

### 1.2 Maatschappelijk rendement

Met het maatschappelijk rendement van het Vrijwilligershuis bedoelen wij allereerst de mate waarin het project bijdraagt aan het vergroten van de zelfredzaamheid en het welzijn van deelnemers. Ervaren deelnemers een positieve invloed op hun leven, en op de levens van hun naasten? Dit is het *maatschappelijk rendement in kwalitatieve zin*.

Daarnaast onderzoeken wij in welke mate de preventieve, laagdrempelige activiteiten van het Vrijwilligershuis kunnen voorkomen dat duurdere maatwerkvoorzieningen en specialistische ondersteuning voor gezinnen nodig zijn. Wordt er minder gebruikgemaakt van maatschappelijke of medische voorzieningen, of van andere, goedkopere voorzieningen? Zo hebben we het maatschappelijk rendement ook uitgedrukt in financiële besparingen, oftewel het *maatschappelijk rendement in financiële zin*.

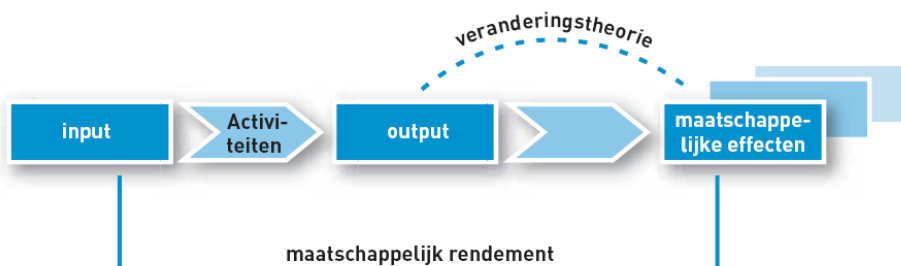
Voor beide benaderingen is de situatie van het individu het vertrekpunt:

- Waar stond u voor deelname aan het project (input)?
- Welke activiteiten zijn er gedurende het project verricht?
- Wat is uw huidige situatie, na deelname aan het project (output)?
- Wat is er veranderd ten opzichte van de startsituatie (maatschappelijke effecten)?

Daarbij is het belangrijk om expliciet te maken of (en in welke mate) eventuele veranderingen in de situatie zijn toe te schrijven aan het Vrijwilligershuis. Dit is de onderliggende veranderingstheorie.

Onderstaande figuur geeft dit schematisch weer. In hoofdstuk 3 werken we deze methode verder uit.

*Figuur 1 Schematische weergave maatschappelijk rendement*



### 1.3 Uitvoering onderzoek

Bij de opzet van het onderzoek naar het maatschappelijk rendement van het Vrijwilligershuis zijn enkele medewerkers van Alifa nauw betrokken.

Allereerst zijn medewerkers van Alifa gevraagd om enkele deelnemers van het Vrijwilligershuis te benaderen voor deelname aan dit onderzoek. Er zijn vijf personen bereid gevonden om deel te nemen. Met deze vijf personen is een persoonlijk diepte-interview afgenomen, in een ruimte van het Vrijwilligershuis. In dit gesprek is met de vijf personen de startsituatie, de ontplooidde activiteiten en de huidige situatie besproken. Daarbij hebben de onderzoekers doorgevraagd op het feitelijke gebruik van maatschappelijke ondersteuning en voorzieningen. Daarnaast is er met deze personen gesproken over de betekenis hiervan in hun leven en dat van hun naasten.



Vervolgens is met een aantal medewerkers in een werksessie de situatie van de vijf deelnemers aan het Vrijwilligershuis besproken. Waar nodig hebben de medewerkers de verhalen van de deelnemers aangevuld. Er is toegelicht van welke ondersteuning zij aanvankelijk gebruikmaakten, welke activiteiten zijn ontplooid voor en door de deelnemers, en wat de huidige situatie van de deelnemers is. Ook is met de medewerkers van Alifa gezamenlijk het maatschappelijk effect benoemd: Wat is het verschil tussen de startsituatie en de huidige situatie, en in welke mate is dit toe te schrijven aan het Vrijwilligershuis? Deze reflectie op het maatschappelijk effect biedt voor de medewerkers van Stichting Alifa extra mogelijkheden voor bewustwording over hun rol en daarmee voor professionele ontwikkeling.

BMC heeft op basis van de uitkomsten van de interviews, aangevuld met de resultaten van de werksessie en de casuïstiek van de vijf personen verder uitgewerkt.

### 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven we een korte beschrijving van de opzet en methodiek van het Vrijwilligershuis, de deelnemers en de activiteiten die er georganiseerd worden.

In hoofdstuk 3 beschrijven we het maatschappelijk rendement aan de hand van vijf personen. In de eerste paragraaf doen we dit in kwalitatieve zin. Op welke wijze heeft deelname aan het Vrijwilligershuis positieve invloed? In de tweede paragraaf tonen we voor deze personen het maatschappelijk rendement in financiële zin. Daarbij lichten we de gehanteerde methode ook verder toe. Als bijlage 2 is tenslotte een beschrijving opgenomen van onderzoek naar maatschappelijk rendement als onderdeel van een businesscase.

## Hoofdstuk 2 *Het Vrijwilligershuis*

### 2.1 Opzet en methodiek

Het Vrijwilligershuis in de wijk Tweekelerveld komt voort uit 'Power', een initiatief dat de gemeente Enschede in verschillende wijken in de stad ondersteunt. Power is een activeringscentrum.

Er wordt gewerkt vanuit een locatie in de wijk aan 'groepsgewijze empowerment': door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt deel te laten nemen aan activiteiten wordt hun zelfstandigheid en zelfvertrouwen vergroot. De doelen zijn een stijging van deelnemers op de participatieladder, vergroten van de leefbaarheid in de wijk en meer samenwerkingsverbanden tussen organisaties en activiteiten in de wijk.

Sinds 2015 werkt Stichting Alifa in de wijk Tweekelerveld aan de doorontwikkeling van dit concept. Stichting Alifa noemt dit het Vrijwilligershuis<sup>1</sup>. Hier werken deelnemers aan het vergroten van hun draagkracht, en het terugbrengen van hun draaglast. In aanvulling op het werken aan de eigen persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden, vraagt het Vrijwilligershuis van de deelnemers dat zij ook in staat zijn anderen mee te nemen en te begeleiden in deze ontwikkeling. Deelnemers hebben een belangrijke rol bij het werven van andere deelnemers vanuit de wijk. Verder wordt de organisatie en uitvoering van activiteiten voornamelijk door de deelnemers zelf gedaan.



De inzet van een professional is beperkt tot twaalf uur per week en bestaat uit algehele coördinatie en waar nodig het begeleiden en coachen van individuele deelnemers. Daarnaast zorgt deze professional voor innovatie, doorontwikkeling van het concept en het onderhouden van contacten met andere partijen in de wijk om relevante vragen op te halen.

De beperkte interne inzet van de professional betekent ook dat er een hoge mate van zelfstandigheid en betrokkenheid van deelnemers wordt gevraagd, onder andere in het beheer van de gebruikte ruimtes.

Met de verschillende activiteiten wordt geld verdiend voor de exploitatie van het Vrijwilligershuis. Alleen de huur van de huidige ruimte wordt niet opgebracht vanuit de eigen inkomsten.

Enkele jaren geleden waren deelnemers van Power 'verplichte vrijwilligers.' Mensen in een uitkeringssituatie werkten bij Power aan een terugkeer naar de arbeidsmarkt. Die verplichting is er bij het Vrijwilligershuis niet. Deelname aan het Vrijwilligershuis is voor deelnemers vrijwillig, maar niet vrijblijvend.

In totaal zijn er ongeveer 130 mensen betrokken bij het Vrijwilligershuis. Daarvan wordt commitment verwacht. Er zijn zo'n 80 mensen die deelnemen aan cursussen. Daarnaast zijn er ongeveer 80 mensen die als vrijwilliger een bijdrage leveren aan activiteiten in de wijk. Verder zijn er twaalf mensen onderdeel van het kader. Dit zijn oud-deelnemers die in staat zijn activiteiten te organiseren, coördineren en begeleiden. Zij zijn verantwoordelijk voor de cursussen. Ook verzorgen zij de administratie van deelnemersaantallen en de financiën van de activiteiten en cursussen.

<sup>1</sup> Deelnemers aan het vrijwilligersproject kennen en benoemen het concept vaak nog als 'Power.' Zo staat het project immers al jaren bekend in de wijk.

Kaderleden worden door de professional geworven uit de cursisten en vrijwilligers, en begeleid tot zij zelfstandig een cursus of activiteit kunnen coördineren. Het is daarom expliciet het streven van het Vrijwilligershuis dat cursisten en vrijwilligers doorstromen naar een rol in het kader.

Alle deelnemers vullen een persoonlijk ontwikkelingsplan in. De professional van Alifa volgt de voortgang op het ontwikkelingsplan samen met de deelnemer.

## 2.2 Activiteiten

Vanuit het Vrijwilligershuis worden de volgende activiteiten en cursussen georganiseerd of ondersteund:

- Taallessen Nederlandse taal;
- Hulp bij administratie;
- Budgetcoach;
- Wandelgroep;
- Computercursus;
- Eetsoos;
- Creatief (knutselen/schilderen);
- Speelgoedbank;
- Strijkservice;
- Cursus Schoonheidsgroep;
- Verzorgen gezonde lunch op de scholen;
- Huisbezoeken bij kwetsbare, geïsoleerde personen in de wijk;
- Stap-in project: huisbezoeken bij alle 75-plussers in de wijk;
- Moestuin en moestuinproject met scholen;
- Inventarisatie gezinnen met armoede voor winkeliersvereniging, samenstellen en rondbrengen kerstpakketten (150 gezinnen);
- Vrijwilligers bij dagopvang dementerenden in samenwerking met zorgaanbieder Bruggebosch;
- Organiseren ontmoetingsavonden/inloop voor buurtbewoners en cliënten van RIBW en zorgaanbieder Aveleijn (mensen met verstandelijke beperking);
- Vrijwilligers bij activiteiten van zorgaanbieder Livio (verpleging, verzorging en thuiszorg);
- Wijkactiviteiten (straatfeesten, zomerfestival, kerstactiviteiten, et cetera);
- Het reparatiecafé.



## Hoofdstuk 3 *Het maatschappelijk rendement*

Dit hoofdstuk baseren wij op de ervaringen van vijf individuen die vrijwilligerswerk doen of gedaan hebben in het Vrijwilligershuis (Power Tweekelerveld). Via diepte-interviews hebben wij hun situatie op een aantal domeinen in beeld gebracht:

- voordat zij bekend waren met het Vrijwilligershuis;
- wat het traject/het vrijwilligerswerk bij het Vrijwilligershuis met hen gedaan heeft;
- hoe hun leven er nu voor staat.

Deze lijn houden wij aan in de volgende paragraaf. Op hoofdlijnen schetsen wij de rode lijn uit de vijf gesprekken en vullen we deze aan met de verhalen van de mensen zelf.

Persoonlijke kenmerken die herleidbaar zijn, hebben wij weggelaten, namen van mensen hebben wij verwijderd.

Voor het onderzoek zijn zowel cursisten als personen uit het kader geïnterviewd. Drie van de vijf geïnterviewde personen behoren op dit moment tot het kader. Één van de geïnterviewden is inmiddels uitgestroomd bij het Vrijwilligershuis.

### 3.1 Maatschappelijk rendement in kwalitatieve zin

#### Hoe zag het leven van de deelnemers eruit voordat zij in contact kwamen met Power?

Hoewel de verhalen en achtergronden van de deelnemers zeer divers zijn, is er een aantal overeenkomsten. Alle geïnterviewden hadden problemen op meerdere terreinen. Geen werk, vaak door ziekte (zowel psychisch als fysiek), en/of taalproblemen. Depressie kwam vaak voor, evenals sociaal isolement en ernstige eenzaamheid. Ook huiselijk geweld kwam voor onder de deelnemers (mentaal en/of fysiek).

De meesten hebben Power via-via leren kennen (door een buurvrouw, een vriendin, et cetera). Een aantal moest ook actief overgehaald worden om langs te komen bij het Vrijwilligershuis. Deze aanvankelijke schroom is zeer herkenbaar onder personen in isolement. Een aantal is bij het Vrijwilligershuis 'binnengehaald' door in te spelen op een concrete hulpvraag van de persoon op dat moment.

*'Ik moest altijd thuis bij de kinderen blijven. Mocht ook verder niks. Ik ben gebeld door iemand van Power. Of hun project mij niet wat leek. En ik zei volmondig "ja!" Dan leer je mensen kennen. Ik vereenzaamde.'* – 3

*'Ik kan dus (door mijn ziekte) niet meer terug in mijn oude werkveld en moet een nieuwe draai vinden. Dat doe ik nu hier. Het zoeken en vinden wat ik kan doen en wat mij ligt. Voordat ik hier kwam, zat ik echt wel thuis op de bank met handen in het haar. Ik klom tegen de muren op.'* – 4

*'Ik was 100% afgekeurd. Ik had een volledige UWV-uitkering. WAO. Mijn dag bestond uit het huishouden doen en verder heel veel zitten. Niet zo veel contacten. Beetje voor de huisdieren zorgen. Ik had een saai leven. (...) Er ontbreekt dan echt iets aan je leven. Je mist de omgang met mensen. Je wordt ouder, stijver, je conditie wordt minder. Dus je wordt lichamelijk minder en je bent eenzaam. Dus ik deed her en der wel wat vrijwilligerswerk. Je wil toch mensen om je heen, en je nuttig voelen voor de maatschappij. (...) Ik was op het Zomerfestival en daar stonden ze (Power) met een kraam. De dochter van (...) woonde naast ons, en zo raakte ik in gesprek met (...). Ik vroeg wat ze nou deden. Ik kende er ook iemand van mijn vrijwilligerswerk in de speeltuin, zodoende.'* – 1

*'Ik zat in de uitkering. Voor mij was werk zoeken heel moeilijk. Ik kon geen Nederlands praten. Een vriendin vertelde over "de Power". Ik kreeg Nederlandse les, verbeterde mijn taal, ik kreeg hier vrijwilligerswerk. Dat gaf ook rust met de gemeente. Ik kreeg eerst veel moeilijke brieven, die begreep ik niet. Ik had veel afspraken met de gemeente, daar verstonden we elkaar niet. (...) Ik werd ziek van de stress. (...) Helemaal alleen, met kinderen, ik kon niet met mensen praten, niet om hulp vragen, daar werd ik ziek van. Ik deed niks meer thuis. (...) Iemand van Power ging mee naar de gemeente: heeft geregeld dat ik hier vrijwillig werk en de taal leer. En geen korting op uitkering, omdat iemand van Power mee is gegaan om het uit te leggen.'* – 5

#### Activiteiten en ontwikkeling van de deelnemers bij het Vrijwilligershuis

Deelnemers draaien mee in zeer diverse activiteiten (taalles geven, lunches verzorgen, koken, was- en strijkservice, zomerfestivals organiseren, huisbezoeken doen bij ouderen, et cetera). Sommige deelnemers zijn onderdeel geworden van het zogenaamde kader, zij zijn de activiteiten gaan coördineren. Veel deelnemers geven aan aanvankelijk schroom te hebben overwonnen om deel te nemen of langs te komen. Maar dat het deelnemen aan activiteiten daar, en de mensen al snel als erg vertrouwd voelden.

*'Wij maken lunches voor 80 kinderen. We doen de boodschappen, we smeren de boterhammen, we maken lunches in de keuken van de school.'* – 5

*'Toen (iemand van Power) mij belde wist ik niks over Power. Ze heeft uitgelegd wie zij was en we maakten een afspraak. En ik hoorde dat ik zo bijzonder was, dat ik activiteiten kon coördineren! Bij mijn ex heb ik altijd alleen maar gehoord dat ik niks waard was. Ik durfde toen niet eens mijn mening te geven. En nu ben ik degene die naar voren wordt gedrukt als er iets belangrijks is. Dat betekent zoveel!' – 3*



*'(...) heeft me overtuigd. Heel vriendelijk, echt over de streep getrokken. Ik moest er hier wel aan wennen, is een ander soort mensen dan ik gewend ben. Heel warm. Heel grappig. Toen ze me vroeg als vrijwilliger voor taallessen twijfelde ik wel. Ik h een keertje meegelopen, en toen dacht ik: "Ik doe het". Mensen leren lezen en schrijven, dat is echt leuk. Vorig jaar heb ik een certificaat gehaald als taalvrijwilliger.'* – 2

*'Ik heb gekookt voor ouderen, vanuit Power, dan leer je ook gezond koken. Doordat ik gezonder ben, kom ik niet meer in het ziekenhuis. Ik was bijna dagelijks bij Power. Ik heb geholpen met de strijkdienst, Nederlandse les gegeven, gekookt voor ouderen, de eetsoos, knutselen. Ik was er vrijwillig: Ik hoefde niet verplicht te komen vanuit mijn uitkering. Maar ik was er toch bijna dagelijks.'* – 1

*'Een jongen van de Power heeft me geholpen met de administratie. Voor de belastingdienst, gemeente, afspraken maken, et cetera. En er ging iemand mee vanuit power naar afspraken, dokter, belasting, etc. De mensen van power zijn mijn familie. Ik heb hier verder geen familie, zij zijn mijn familie.'* – 5

*'Ik doe vanuit Power huisbezoeken, bij mensen met langdurige problemen. Meestal oude mensen in isolement die geen contact meer zoeken. Ik kan daar binnenkomen omdat ik gewoon (...) ben en ook mijn problemen heb gehad. Ik ben geen hulpverlener. Zo kom je aan de praat soms en kan je ze helpen met kleine dingen waar ze op dat moment hulp bij nodig hebben.'* – 3

### **Leven van de deelnemers nu**

Op welke vlakken hebben deelnemers ontwikkelingen doorgemaakt? Wat doet dat met hen? Wat betekent dat voor de mensen om hen heen? Waar merken ze dat aan? Waar zouden zij zijn als zij niet als deelnemer hadden meegedraaid bij Power?

Kortom, wat heeft het Vrijwilligershuis voor invloed gehad op hun leven, en dat van hun naasten?

#### *"Hoe ziet je leven er nu uit?"*

In verhouding tot voor het contact met het Vrijwilligershuis hebben alle deelnemers nu wel een sociaal netwerk. Zij ervaren steun en gezelschap van elkaar, in een veilige omgeving. Zij hebben een dag- en weekritme. Een dagbesteding. Voelen zich actiever. Zij zijn niet alleen bezig met het 'hier en nu', maar denken na over de nabije toekomst en maken plannen. Zij hebben en ervaren perspectief in het leven.

*'Wij zijn hier met veel collega's. Wij ondersteunen elkaar. Iedereen heeft een rugzakje. We hebben twee app-groepjes. We passen ook op elkaars kinderen. Veel gebroken gezinnen hier. Als ik 's avonds weg moet voor vergaderingen is er altijd wel een collega die wil oppassen op mijn kindje. En veel collega's ken ik natuurlijk vanuit de huisbezoeken die ik deed. (...) Wij zijn collega's onder elkaar. En zo hoort dat. We doen het samen en daarom zijn we zo hecht met elkaar.'* – 3

*'Het ondersteunen van mensen helpt me. In september ga ik misschien starten met een opleiding.'* – 4

*'Het geeft ritme. Ik ben onder de mensen. Zingeving. Cursisten zijn blij met me. Het is fijn om gewaardeerd te worden. Ik kreeg op m'n verjaardag een taart met gefeliciteerd. Dat is toch lief! Zoals ik een paar jaar geleden was, dat wil ik nooit meer. Ik doe nu iets voor m'n uitkering, waar anderen ook iets aan hebben.'* – 2

Wat heeft (werken bij, deelnemen aan activiteiten van) het Vrijwilligershuis betekend voor het leven van deelnemers?

Meehelpen bij (en op termijn zelfs coördineren van) verschillende activiteiten heeft de deelnemers diverse praktische vaardigheden bijgebracht. Belangrijker nog is het zelfvertrouwen en de positieve sociale rol die deelnemers hebben gekregen.

*"Wat heeft het Vrijwilligershuis betekend voor jouw leven?"*

*'Dat mijn creativiteit weer gaat stromen. Dat ik weer inzichten krijg in wat ik zou kunnen doen. In plaats van wachten op wat er gebeurt. Ik word zelf weer wat actiever.'* – 4

*'Ik voel me nu veel beter dan vroeger, dankzij Power! Ik heb hier sociale contacten, ik oefen met Nederlands en ik kan werken. Ik voel me nu nog niet zo zeker, maar niet alleen meer. Ik word hier steeds beter. (...) Ze hebben hier geduld, zijn vriendelijk. Ik voel me nu weer een normaal mens, niet meer ziek. Ik word steeds sterker.'* – 5

*'Het heeft heel veel plezier betekend, dat in de eerste plaats. Ik vond het ontzettend leuk altijd. Ik was er bijna dagelijks. Mijn kinderen vonden het soms wel jammer (dat ik vaker weg was). Maar ik kreeg er natuurlijk wel energie van. Ik deed daar energie op, die ik thuis kon gebruiken.'* – 1

*'Dat ieder mens gewoon belangrijk is. Dat iedereen wat kan. En dat ik nu zie hoeveel ik wel niet kan. Als je altijd wordt verteld dat je niks kan, dan ga je het geloven. En dat heeft mij zover gebracht dat ik gelukkig ben. Ik was altijd ongelukkig.' (...) Ik was altijd stil. En nu; mag ik mijzelf uiten! Dat is mijn redding geweest.'* – 3

Hoe had uw leven er nu uitgezien als u niet actief was geworden bij het Vrijwilligershuis?

Alle geïnterviewden geven aan dat het veel slechter met hen gesteld zou zijn zonder de ervaringen die zij hebben opgedaan tijdens de activiteiten van het Vrijwilligershuis en de steun die zij hebben gekregen/ervaren vanuit het Vrijwilligershuis en andere vrijwilligers.

*'Zonder Power was ik dood.'* – 5

*'Zonder Power zou ik niet zijn waar ik nu ben. Dan was ik misschien nog wel bij m'n ex geweest, dat was niet goed. Ik heb nu een doel in m'n leven. Ik wil voor mezelf gaan beginnen. Een ondernemingsplan schrijven en via gemeente een start maken. Via de groep hier heb ik ontdekt dat ik dat leuk zou vinden. Eerst had ik geen idee wat ik wilde met m'n leven, nu heb ik hier een idee.'* – 2

#### Relatie met uitstromen naar (betaald) werk

Uitstromen naar betaald werk is een van de doelen. Voor veel deelnemers gaat het om de stappen ervoor; weer maatschappelijk deelnemen en vervolgens richting bijvoorbeeld gestructureerd vrijwilligerswerk. Deze stap is voor sommigen noodzakelijk voordat zij klaar zijn voor betaald werk.

Wij hebben gezien dat het uitstromen naar betaald werk ook gebeurt. En dat ook bij degene die (nog) niet uitstromen naar betaald werk, het traject een zeer positieve invloed heeft gehad. Wat er realistisch te verwachten is, verschilt ook sterk per individu.

*'Mensen vragen mij dan "Waarom ga jij niet de opleiding doen voor maatschappelijk werk?" Dan leg ik uit dat ik dan niet meer kan binnenkomen bij de mensen waar ik nu wel binnenkom juist omdat ik geen hulpverlener ben. Je rol verandert dan.'* – 3

*'Het is ook de bedoeling voor de mensen die bij Power komen gestimuleerd worden om een baan te zoeken, dat was bij mij ook zo. Op een dag wilde ik toch weer werken. Ik dacht "als ik hier bij Power werk, kan ik ook wel betaald werk gaan doen". Ik wist niet of ik het zou volhouden, maar moest het proberen.'* – 1

#### **Maatschappelijk rendement in kwalitatieve zin samengevat**

Aan de hand van het model (zie figuur 2) brengen we het maatschappelijk rendement van het Vrijwilligershuis in kwalitatieve zin in kaart.<sup>2</sup>

#### Van startsituatie:

- Eenzaamheid;
- Sociaal isolement;
- Depressie;
- Gezondheidsproblemen;
- Vragen rond zingeving/gebrek aan zingeving;
- Geen of negatieve sociale rol;
- Opvoedingsvragen/-problematiek;
- Huiselijk geweld (fysiek en/of mentaal);
- Dreigende uithuisplaatsing van kinderen;
- Schulden (zonder traject en/of andere ondersteuning);
- Geen inzicht in administratie;
- Taalproblemen;
- Niet vooruit kunnen kijken/bezig zijn met de toekomst (alleen bezig met het nu).

<sup>2</sup> NB Deze opsommingen zijn het totaal van problemen en ontwikkelingen die wij hebben gezien bij de deelnemers. Niet alle problemen zijn van toepassing op alle personen.

Naar activiteiten:

Deelnemers hebben hier hun aanvankelijke schroom overwonnen, gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden opgedaan door deelname aan activiteiten. Bijvoorbeeld:

- Volgen taallessen;
- Geven taallessen;
- Koken;
- Doen van huisbezoeken bij geïsoleerde personen;
- Betrokken bij organiseren van wijkactiviteiten;
- Strijkservice, speelgoedbank, et cetera.

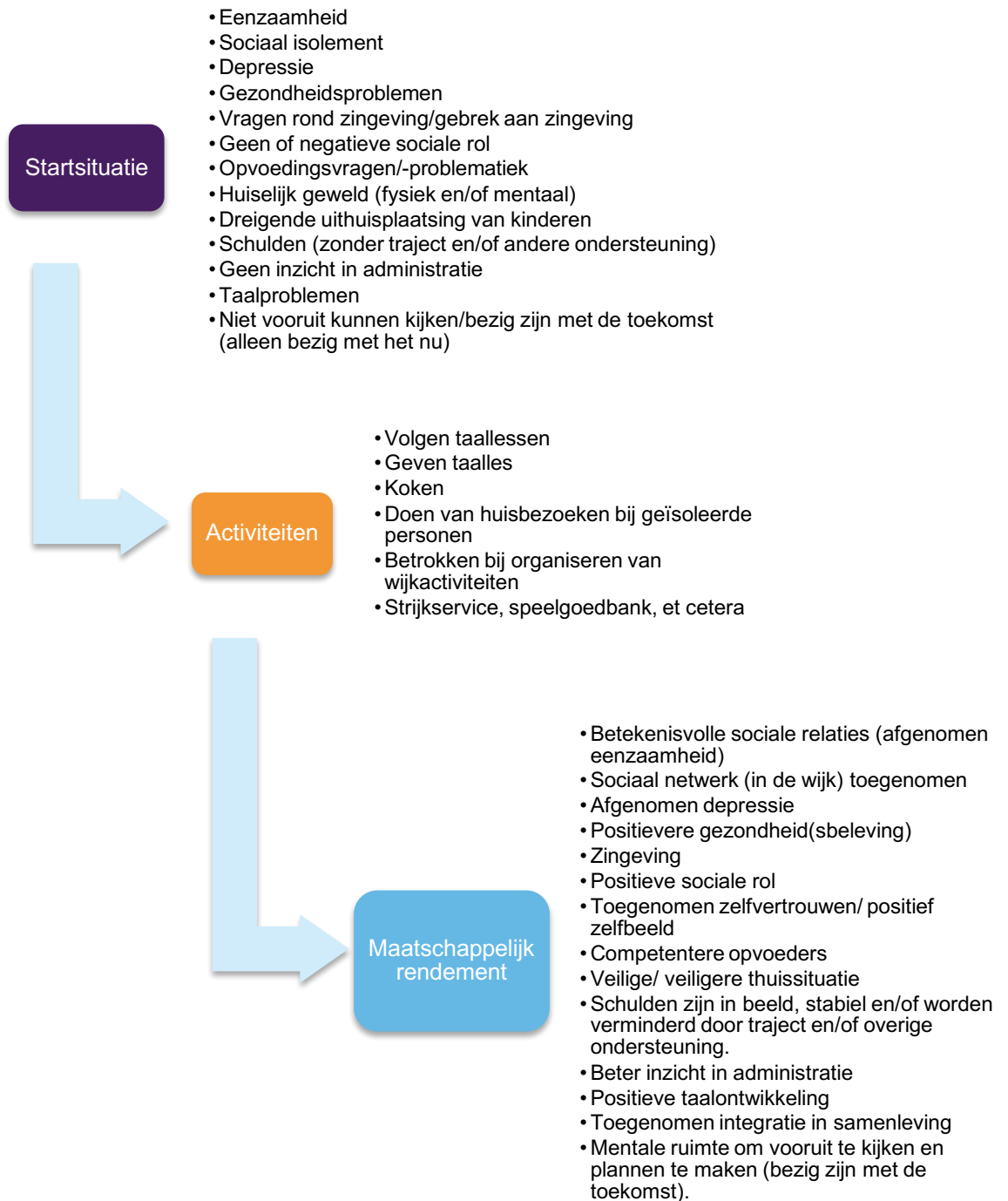
Door de ondersteuning en deelname aan activiteiten is hun draaglast verlicht en is hun draagkracht vergroot.

Drie van de geïnterviewde deelnemers zijn doorgegroeid tot het kader binnen het Vrijwilligershuis.

De situatie op verschillende levensdomeinen is veranderd, dus er is maatschappelijk effect. Een aantal van deze veranderingen (en bijbehorend effecten) zijn toe te schrijven aan het Vrijwilligershuis. Dat is het maatschappelijk rendement van het Vrijwilligershuis in kwalitatieve zin:

- Betekenisvolle sociale relaties (afgenomen eenzaamheid);
- Sociaal netwerk (in de wijk) toegenomen;
- Afgenomen depressie;
- Positievere gezondheid(sbeleving);
- Zingeving;
- Positieve sociale rol;
- Toegenomen zelfvertrouwen/positief zelfbeeld;
- Competentere opvoeders;
- Veilige/veiligere thuissituatie;
- Schulden zijn in beeld, stabiel en/of worden verminderd door traject en/of overige ondersteuning;
- Beter inzicht in administratie;
- Positieve taalontwikkeling;
- Mentale ruimte om vooruit te kijken en plannen te maken ( bezig zijn met de toekomst).

Figuur 2 Schema Maatschappelijk rendement het Vrijwilligershuis



### 3.2 Maatschappelijk rendement in financiële zin

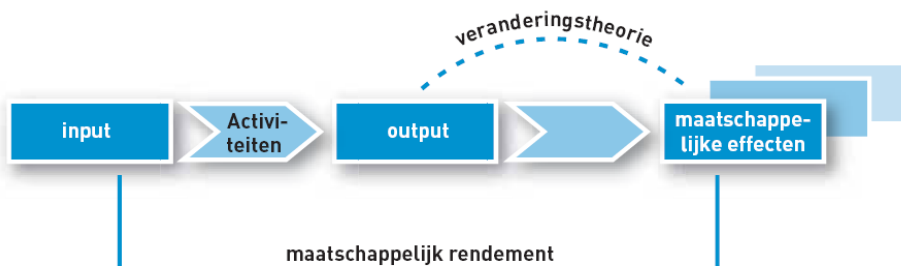
Ook voor het in kaart brengen van het maatschappelijke rendement in financiële zin, nemen wij de ervaringen van vijf personen als basis. Deze methode op basis van casuïstiek maakt het mogelijk om het feitelijke gebruik van maatschappelijke voorzieningen in kaart te brengen. Medewerkers van Stichting Alifa zijn bij deze stappen nauw betrokken geweest, ook om hen vertrouwd te maken met het reflecteren op het maatschappelijk rendement van hun interventies.

In deze paragraaf beschrijven we de gehanteerde methodologie. In bijlage 2 is een uitgebreidere beschrijving opgenomen van het maken van Maatschappelijke Businesscases (mBC) en Maatschappelijke Kosten Baten Analyses (MKBA) – doel, methode, meetlat, denkkader en stappenplan.



In de inleiding zijn we gestart met onderstaande schematische weergave voor onze werkwijze bij het in kaart brengen van maatschappelijk rendement.

*Figuur 3 Schematische weergave maatschappelijk rendement*



Belangrijk om te vermelden is dat we bij de onderzochte casuïstiek steeds terugkijken in de tijd, met andere woorden:

- Wat was de startsituatie van het individu voordat hij of zij deelnam aan het Vrijwilligershuis?
- Welke activiteiten zijn ontplooid in het kader van het Vrijwilligershuis?
- Wat is de huidige situatie van het individu?
- Welke verandering is opgetreden (de maatschappelijke effecten)?
- Wat is dus het resultaat (= maatschappelijk rendement) geweest van de activiteiten van Stichting Alifa?

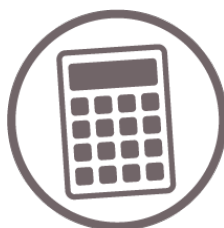
Hierbij hanteren wij steeds één jaar als tijdspectrum. Dat betekent dat we de kosten en baten van de langlopende ondersteuning en de activiteiten omzetten naar de duur van één jaar (bijvoorbeeld in het geval van een uitkering, hulp bij het huishouden, et cetera). Kortdurende of eenmalige activiteiten zijn als zodanig opgenomen.

Wanneer we naar figuur 3 kijken, dan staat het onderdeel input voor de startsituatie per onderzochte deelnemer. Het onderdeel activiteiten zijn de activiteiten die gedurende het traject voor het individu zijn uitgevoerd. Dit zijn activiteiten van Alifa, maar ook activiteiten van andere stakeholders, bijvoorbeeld de Wijkcoach, Mediant, Ambique, et cetera. Output is de huidige situatie van het individu.

Door de input en output tegen elkaar af te zetten, blijkt in hoeverre er een verandering heeft opgetreden. In een werksessie met medewerkers van Alifa is gekeken in hoeverre de veranderingen tussen input en output de resultante zijn van de ontplooide activiteiten (= toepassen van beleidstheorie of veranderingstheorie) en is gekeken in hoeverre het individu bepaalde type ondersteuning niet meer of minder gebruikt, situaties zijn voorkomen in het kader van preventie en/of hij of zij in staat is om zijn of haar eigen inkomen te verdienen (= baten). Deze laatste vormen de opgetreden maatschappelijke effecten, door de input af te zetten tegen de maatschappelijke effecten en daar de gedane investering ten aanzien van de ingezette activiteiten af te trekken, berekenen we het maatschappelijk rendement op casusniveau.

Voor de bepaling van de kosten zijn verschillende aannames gemaakt, bijvoorbeeld ten aanzien van de onderliggende kostprijs. Deze aannames zijn beschreven onder de kolom 'toelichting'. De aannames zijn gebaseerd op de maatschappelijke prijslijst van 'de effectencalculator'<sup>3</sup>, eigen informatie van BMC, informatie van derden via openbare bronnen, et cetera. De bedragen zijn vaak (conservatieve) gemiddelden van diverse bronnen. Werkelijke prijzen zijn afhankelijk van tijd, plaats, aanbieder en precieze definitie.

In figuur 3 is de startsituatie (= input) gedefinieerd en gekwantificeerd door middel van een bedrag. Dit bedrag geeft aan wat het individu de samenleving kost op het desbetreffende moment. Dit bestaat uit elementen als het hebben van een uitkering (WAO en bijstand), gebruik van bepaalde voorzieningen (huisarts bezoek, medicatie, et cetera), aanwezigheid van schulden en de aanwezigheid van risicovolle situaties (bijvoorbeeld een uithuisplaatsing).



Onder activiteiten staan gekwantificeerd de inzet van verschillende stakeholders in de desbetreffende casus. Dit gaat veelal om de inzet van medewerkers van Alifa, wijkcoach, schuldhulpverleners, maar ook vrijwilligers. Deze laatste zijn niet gekwantificeerd, omdat hier immers sprake is van geen tot nauwelijks kosten.

De huidige situatie (= output) beschrijft de huidige situatie per cliënt aan de hand van het gebruik van voorzieningen en eventueel uitvoering van activiteiten waar tegenover een (fictief) loonbedrag staat. Het verschil tussen de input en output – minus de investering door middel van de activiteiten geeft het maatschappelijk rendement weer.

In bijlage 1 is per casus het maatschappelijk rendement berekend. Hierbij is uitgegaan van conservatieve aannames. De range van het maatschappelijk rendement bedraagt voor de vijf casussen: € 0,— tot € 60.000,— . Gemiddeld bedraagt het maatschappelijk rendement circa € 28.000,— per deelnemer aan het vrijwilligershuis.

Daarbij merken we op dat een deel van dit positieve resultaat voortkomt uit de fictieve loonwaarde van kaderleden van het Vrijwilligershuis. Zij verrichten werkzaamheden als Sociaal Cultureel Werker; de loonwaarde van deze werkzaamheden hebben we opgenomen in de berekening. Ook zonder deze fictieve loonwaarde is het maatschappelijk rendement positief. Dan bedraagt de gemiddelde afname van maatschappelijke kosten circa € 8.500,— per deelnemer aan het vrijwilligershuis.

<sup>3</sup> <https://effectencalculator.files.wordpress.com/2013/09/maatschappelijke-prijslijst-22.pdf>

Per casus constateren we het volgende aangaande het positieve dan wel negatieve maatschappelijk rendement.

- Casus 1 - We constateren ten aanzien van deze casus dat het positieve maatschappelijke rendement wordt veroorzaakt door een afname van het gebruik van zorgvoorziening. Daarnaast wordt een 'inkomen' gegenereerd door middel van een strijkservice. Mevrouw ontvangt geen WAO-uitkering meer, maar een pgb-uitkering, die hoger is. Dit is een toename van de kosten.
- Casus 2 - Het gebruik van voorzieningen is afgenomen en een uithuisplaatsing is voorkomen en zorgt daarom voor een positief maatschappelijk rendement.
- Casus 3 - Het gebruik van de voorziening maatschappelijk werk is gestopt. Deze deelnemer voert daarnaast activiteiten uit die de loonwaarde hebben van een Sociaal Cultureel Werker van 1,0 fte. Daarnaast voert zij het beheer van de speelgoedbank uit. Deze elementen vormen baten en daarom is er sprake van een positief maatschappelijk rendement.
- Casus 4 - Het gebruik van zorgvoorziening is afgenomen; daarnaast voert deze deelnemer activiteiten uit die de loonwaarde hebben van een Sociaal Cultureel Werker van 0,6 fte. Hierbij is sprake van een positief maatschappelijk rendement.
- Casus 5 - Het gebruik van voorzieningen is afgenomen. Daarbij is een interventie van de GGZ voorkomen. De investering qua activiteiten bleek groter dan de opbrengsten (verschil tussen input en output), waardoor er sprake is van een neutraal (afgerond) maatschappelijk rendement *in financiële zin*.

In onderstaande infographic is het Maatschappelijke Rendement van het vrijwilligershuis schematisch weergegeven

*Figuur 4 Infographic Maatschappelijk Rendement Vrijwilligershuis*







**BMC** | onderzoek

**TELEFOON**

070 - 310 3800

**E-MAIL**

[info@bmconderzoek.nl](mailto:info@bmconderzoek.nl)

**WEBSITE**

[www.bmconderzoek.nl](http://www.bmconderzoek.nl)

