

Maatschappelijk Rendement Analyse Sociaal Raadslieden

Pilotstudie Beverwijk

Instrument

Ecorys

Ahmed Hamdi
Jenny Verheijen

Verwey-Jonker Instituut

Freek de Meere
Niels Hermens

Maatschappelijk Rendement Analyse Sociaal Raadsliden

Pilotstudie Beverwijk

Ahmed Hamdi	Ecorys
Freek de Meere	Verwey-Jonker Instituut
Jenny Verheijen	Ecorys
Niels Hermens	Verwey-Jonker Instituut

Augustus 2011

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Probleemanalyse en inzet Sociaal Raadslieden	7
3	Uitkomsten MRA	11
4	Conclusies	17

Bijlagen:

Intakeformulier

Over Ecorys

Over het Verwey-Jonker Instituut

1 Inleiding

Achtergrond en vraagstelling

De Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Midden - Kennemerland heeft behoefte aan inzicht in de mate waarin de maatschappelijke opbrengst van de inzet van de Sociaal Raadslieden opweegt tegen de kosten. Ofwel: wat is het maatschappelijk rendement van het werk van de Sociaal Raadslieden? In deze pilotstudie is gekeken naar de maatschappelijke kosten en opbrengsten van de Sociaal Raadslieden in Beverwijk. De studie is uitgevoerd door Ecorys en het Verwey-Jonker Instituut.

Maatschappelijk Rendement Analyse (MRA)

Inzichtelijk maken van alle kosten en baten

De Maatschappelijk Rendement Analyse (MRA) is een quick scan en is gebaseerd op het instrument van de Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA). Beide instrumenten maken inzichtelijk op welke wijze de kosten en baten van een project, in de meest brede zin van het woord, zich tot elkaar verhouden. Vrij vertaald verheldert een MRA de vraag óf en in welke mate een maatregel of ingreep bijdraagt aan het verhogen van welvaart van de maatschappij. Daarnaast biedt het instrument inzicht in de wijze waarop diverse effecten bij verschillende betrokkenen merkbaar zijn.

Niet financiële stromen

In een MRA worden de kosten afgezet tegen alle opbrengsten die een project of ingreep de maatschappij oplevert. Het onderscheidende effect van

het MRA-instrument is dat bij de opbrengsten niet alleen wordt gekeken naar financiële stromen (effecten), maar juist ook naar alle andere effecten die normaal gesproken niet in financiële termen worden uitgedrukt, zoals welzijnseffecten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het effect van de verbeterde gezondheid van cliënten door verbeterde dienstverlening. Door naast financiële stromen ook alle andere effecten van een interventie in dezelfde eenheid (euro's) uit te drukken, worden de verschillende effecten en de kosten onderling vergelijkbaar.

Effecten van een interventie afzetten tegen effecten zonder project / ingreep

Daarnaast is het van belang te benadrukken dat bij een MRA de effecten van de interventie worden afgezet tegen de effecten die optreden als de interventie niet wordt uitgevoerd. Zonder deze interventie zal er immers ook beleid worden gevoerd. Het is van belang de effecten van dit mogelijke alternatieve beleid mee te nemen bij het bepalen van het maatschappelijk rendement (kosten en baten) van een project of ingreep.

Gericht op het proces

De MRA is een middel om gestructureerd met elkaar van gedachten te wisselen over de effectiviteit van ingrepen en de aard van specifieke lokale omstandigheden. Partijen worden verplicht beter na te denken over de probleemdefiniëring en alternatieve aanpakken. Kostenbewustzijn neemt toe en hopelijk volgen goede inhoudelijke argumentaties om de lokale kwaliteit te bepalen. Er komt meer oog voor de kosten en opbrengsten van verschillende partijen en voor onvoorziene maatschappelijke effecten. Het

gaat uitdrukkelijk niet om slechts het bedrag onderaan de streep. Dit doen we met behulp van een scherp intakegesprek (zie bijlage 1 voor het intakeformulier) en twee vervolgbijeenkomsten.

Een MRA kan snel aan kwaliteit winnen als:

1. Er een goede lokale probleemanalyse beschikbaar is.
2. Er literatuur beschikbaar is over de effecten van een ingreep.
3. De interventie de eigen gegevens goed bijhoudt.

6

Uitgangspunten van deze studie

Om de MRA uit te voeren voor de Sociaal Raadslieden in Beverwijk zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- ▶ De kosten en baten zijn berekend voor 2010.
- ▶ De MRA is uitgevoerd op gemeentelijk (lokaal) niveau. Dit betekent dat de kosten en baten voor het grondgebied van de gemeente Beverwijk zijn berekend. Geldstromen die zich als gevolg van de activiteiten van de Sociaal Raadslieden verplaatsen binnen de gemeente worden daarom niet als baat gezien. Immers, dit betreft alleen de verdeling van welvaart binnen de gemeentegrenzen en geen toename van de welvaart in het gebied. Geldstromen van buiten de gemeentegrenzen naar personen die in Beverwijk wonen zijn wel meegerekend, bijvoorbeeld een toeslag die een inwoner van Beverwijk van de Belastingdienst ontvangt.

De studie betreft een pilotstudie. We staan in de conclusies daarom niet alleen stil bij de inhoudelijke resultaten. We kijken tevens naar het proces en trekken conclusies voor een volgende Maatschappelijke Rendement Analyse.

Opbouw van de notitie

In hoofdstuk 2 wordt de probleemanalyse besproken. Welke problemen worden door de Sociaal Raadslieden opgelost? En wat gebeurt er wanneer de Sociaal Raadslieden in Beverwijk niet meer worden ingezet? Hoofdstuk 3 geeft de uitkomsten van de MRA en hoofdstuk 4 beschrijft de conclusies van deze pilot.

2 *Probleemanalyse en inzet Sociaal Raadslieden*

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we allereerst de probleemanalyse. Welke problemen worden door de Sociaal Raadslieden opgelost? Een MRA beschrijft altijd de situatie die ontstaat door de interventie (in dit geval de activiteiten van de Sociaal Raadslieden) te vergelijken met de situatie als deze interventie niet plaatsvindt. We schetsen in twee achtereenvolgende paragrafen beide situaties.

Probleemanalyse: Welk probleem wordt door Sociaal Raadslieden opgelost?

Probleemanalyse

De samenleving verandert. Burgers krijgen steeds meer rechten en plichten. De rijksoverheid is minder aanwezig om een helpende hand te bieden. In plaats van burgers actief te begeleiden, worden zij geacht zelf voor hun rechten op te komen. Daarvoor moeten zij meestal zelfstandig hun weg zoeken in wet- en regelgevingen, steeds vaker met behulp van het internet. Een deel van de bevolking (vooral lager opgeleiden) is niet goed in staat om officiële formulieren in te vullen en/of begrijpt gangbare processen van (overheids)instanties onvoldoende. De zelfredzaamheid van een deel van de bevolking is dus beperkt. Hierdoor lopen deze mensen rechten mis en/of voldoen zij niet aan hun plichten. Hierbij kan worden gedacht aan uitkeringen, voorzieningen en belastingen. De gevolgen hiervan zijn onder meer armoede, huisuitzettingen, en sociale problemen.

Het huidige overheidsbeleid richt zich zowel op de zelfverantwoordelijkheid van de burgers als op kwetsbare burgers die ondersteuning nodig hebben. In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt nadrukkelijk verwezen naar die zelfverantwoordelijkheid en dat de ondersteuning van kwetsbare burgers in eerste instantie geboden moet worden door sterkere burgers, in de vorm van familiehulp, burenhulp, mantelzorgers en vrijwilligers. Daar waar vrijwillige ondersteuning niet (meer) mogelijk is, volgt professionele ondersteuning. Tevens stelt de Wmo dat burgers op het gebied van wonen, zorg en welzijn zoveel mogelijk vanuit één loket hulp moeten krijgen. Op deze manier kan integrale ondersteuning worden geboden. Het Sociaal Raadsliedenwerk maakt vaak onderdeel uit van deze Wmo-loketten en vervult veelal een Back Office functie gezien de gespecialiseerde kennis en vaardigheden van het Sociaal Raadsliedenwerk.

De verwachting is dat de behoefte aan het Sociaal Raadsliedenwerk in de komende jaren eerder zal toe- dan afnemen, op grond van onder meer de volgende ontwikkelingen:¹

- ▶ De snel opeenvolgende wijzigingen in wet- en regelgeving met betrekking tot de sociale zekerheid.
- ▶ Forse beperkingen op de beschikbaarheid van de gefinancierde rechtsbijstand, waardoor een aanzienlijke groep burgers niet meer in staat is hun rechten te realiseren.

1 Paper LOSR / MOgroep 2007.

- ▶ Een verslechtering van de inkomenssituatie van groepen die op een minimumuitkering zijn aangewezen, vooral door stijgende kosten in het levensonderhoud.
- ▶ De herstructureringsoperaties bij een groot aantal uitvoeringsorganen, onder andere als gevolg van decentralisatie van overheidstaken en beleidsverantwoordelijkheid naar gemeenten.

Kort gezegd dreigt door de verwachte stijging in werkloosheid het aantal mensen dat afhankelijk is van uitkeringen toe te nemen. Daarbij komt dat een aantal uitvoeringsorganen gaan herstructureren, waardoor de wijze van aanvragen zal veranderen en voor onduidelijkheid bij (kwetsbare) burgers kan zorgen. Een concreet voorbeeld van hoe gecompliceerd sommige regelingen kunnen zijn is de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (de Awir). Deze wet is volgens de MOgroep te gecompliceerd. Verandering in de samenstelling van het huishouden heeft bijvoorbeeld grote gevolgen, het recht op huurtoeslag stopt te abrupt bij een bepaald maximum inkomen en te vaak zijn er terugvorderingen vanwege een te laag geschat inkomen.² Kwetsbare burgers hebben niet altijd de vaardigheden dergelijke zaken zelf af te handelen, waardoor de kans groot is dat zij in de schulden terechtkomen.

² MOgroep (2009). Toeslag of tegenslag? Knelpunten in uitvoering en regelgeving Awir. Utrecht: MOgroep.

Stakeholders

Er zijn verschillende stakeholders betrokken bij het werk van de Sociaal Raadslieden. Tabel 1 geeft een overzicht van de verschillende stakeholders en wat hun rol is.

Situatie met de inzet van Sociaal Raadslieden in Beverwijk

Deze paragraaf beschrijft het werk van de Sociaal Raadslieden en de gevolgen van hun inzet in Beverwijk. Dit wordt ook wel een beschrijving van het 'projectalternatief' genoemd.

Inhoud interventie

De Sociaal Raadslieden adviseren en ondersteunen hun cliënten in hun contacten met (overheids) instanties en andere organisaties. De totale inzet van Sociaal Raadslieden in Beverwijk was in 2010 1,93 fte, waarbij 887 cliënten werden geholpen met in totaal 3.180 cases.

Onderdelen van het werk van de Sociaal Raadslieden zijn onder andere;

- ▶ Het invullen formulieren en het schrijven van brieven.
- ▶ Het verstrekken van informatie (het kennen van rechten en plichten en praktische zaken daarbij).
- ▶ Bemiddeling tussen cliënten en instanties / schuldeisers.
- ▶ Doorverwijzen naar juiste instanties of een ander hulploket.
- ▶ Ondersteunen bij bezwaar en beroepprocedures.

Tabel 1: Overzicht stakeholders

Stakeholder	Rol met betrekking tot het werk van de Sociaal Raadslieden
Sociaal Raadslieden	Ondersteuning van cliënten.
Cliënten	Zij ontvangen hulp en krijgen hierdoor meer zicht op hun rechten en voldoen beter aan hun plichten. Daarnaast wordt hun kennis over hun (financiële) situatie vergroot.
Gemeente	- Financier van de Sociaal Raadslieden. - Is soms schuldeiser van cliënten. - Is uitkeringsinstantie voor sommige cliënten.
Schuldeiser	Partijen waarbij cliënten schulden hebben. Mogelijke partijen zijn de overheid, corporaties, winkels of woningcorporaties.
Uitkeringsinstanties (incl. belastingdienst)	Verlener van uitkeringen / toeslagen aan cliënten.
Sociale omgeving van cliënten	Is vaak ook belast met de problemen van cliënten.

Gevolgen van het uitvoeren van de interventie

Het inzetten van de Sociaal Raadslieden heeft gevolgen voor verschillende stakeholders. Hierna worden deze gevolgen per stakeholder kort besproken.

Het gevolg van de werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden is dat *cliënten* beter aan hun rechten en plichten voldoen. Het algemene gevolg hiervan is vaak dat de financiële positie van de cliënten verbetert en armoede (en de daarmee gepaard gaande consequenties en problematiek) wordt tegengegaan. Bovendien wordt de *sociale omgeving van de cliënten* ontlast. Daarnaast signaleren de Sociaal Raadslieden de tekortkomingen van (procedures van) *(overheids)instanties* snel. Hierdoor kunnen deze procedures gebruiksvriendelijker worden

gemaakt, zodat cliënten in de toekomst minder vaak in de problemen komen (bijvoorbeeld door een landelijke signaleringscommissie). Een ander gevolg voor (overheids)instanties is dat minder cliënten een beroep zullen doen op de helpdeskfuncties van deze instanties.

Situatie zonder de inzet van Sociaal Raadslieden?

In deze paragraaf beschrijven we wat de gevolgen zijn als in Beverwijk geen Sociaal Raadslieden meer worden ingezet. Dit wordt ook wel een beschrijving van het 'nulalternatief' genoemd.

Wat zou er gebeuren indien de interventie niet wordt uitgevoerd?

Als de Sociaal Raadslieden stoppen met hun werkzaamheden wordt het voor veel cliënten moeilijker om hun rechten te verkrijgen en aan hun plichten te voldoen. Dit kan resulteren in een verslechterde financiële situatie van de cliënten, omdat zij bijvoorbeeld niet alle uitkeringen ontvangen waar zij recht op hebben en bovendien te maken kunnen krijgen met negatieve gevolgen als schulden en armoede.

Gevolgen van het niet uitvoeren van de interventie

Het niet inzetten van de Sociaal Raadslieden heeft gevolgen voor verschillende stakeholders. Hieronder beschrijven we deze gevolgen kort per stakeholder.

De inschatting van de Sociaal Raadslieden in Beverwijk zelf is dat circa 1/3 van de *cliënten* ook zonder Sociaal Raadslieden alsnog zijn zaken kan regelen. Waarschijnlijk gaat dit wel gepaard met meer inzet van tijd en tegen hogere kosten (bijvoorbeeld door de inzet van een advocaat of financieel adviseur).

Ook wordt de *sociale omgeving van de cliënten* zonder de Sociaal Raadslieden vaker belast. Voor de *gemeente* betekent het niet inzetten van de Sociaal Raadslieden dat de kans op een groter aantal bijstandsuitkeringen en schuldsaneringstrajecten toeneemt (ten opzichte van de situatie waarbij de Sociaal Raadslieden wel werkzaam zijn). De Sociaal Raadslieden helpen cliënten immers bij het voorkomen van oplopende betalingsachterstanden. Voor *schuldeisers* is het moeilijker en duurder (doorbij-

voorbeeld de inzet van incassobureaus) om hun geld terug te krijgen. Voor *overige (overheids)instanties* betekent het dat zij in hoge mate te maken blijven houden met formulieren die niet goed ingevuld zijn en cliënten die een beroep doen op de helpdesk-functies van de instanties.

3 *Uitkomsten MRA*

Inleiding

In dit hoofdstuk komen de kosten en baten van de Sociaal Raadslieden aan bod. In de volgende twee paragrafen bespreken we de kosten en effecten / baten van de Sociaal Raadslieden. Vervolgens geven we het totaaloverzicht van kosten en baten en de uitkomsten van de MRA. In de laatste paragraaf worden de resultaten van een zogenaamde gevoeligheidsanalyse gepresenteerd: wat gebeurt er als we een aantal inschattingen veranderen.

Contante waarde

Om de kosten en baten van de Sociaal Raadslieden gedurende een langere periode onderling te kunnen vergelijken zijn alle bedragen uitgedrukt in de contante waarde. In de contante waarde wordt de huidige waarde van toekomstige geldstromen weergegeven, er wordt dus bijvoorbeeld rekening gehouden met inflatie.

Het inzetten van Sociaal Raadslieden brengt verschillende kosten en baten met zich mee;

Kosten

1. Loonkosten
2. Huisvestingskosten

Effecten / Baten

1. Inkomenseffect
2. Verlichting administratieve lasten
3. Besparing vrije tijd
4. Verhoogde zelfredzaamheid

5. Verminderde ziektekosten
6. Verhoogd welzijn
7. Verhoogd vertrouwen in de overheid

Kosten

De totale inzet van Sociaal Raadslieden in 2010 was 1,93 fte. De totale kosten waren 210.000 euro exclusief huisvestingskosten. De kosten voor huisvesting waren in 2010 gelijk aan 62.000 euro. Dit brengt de totale kosten op 272.000 euro. De contante waarde van de kosten is gelijk aan 258.000 euro. Deze kosten worden gedragen door de gemeente Beverwijk.

Effecten en baten

Het inkomenseffect, de verlichting van administratieve lasten en besparing van vrije tijd zijn in monetaire baten uitgedrukt. Voor de overige effecten was dit in het kader van deze quick scan niet mogelijk. Deze effecten zijn daarom als positieve (+) posten meegenomen in de MRA. Hieronder worden alle effecten kort besproken.

Inkomenseffect

Een effect van de Sociaal Raadslieden is vaak dat het inkomen van de cliënten toeneemt. Dit is bijvoorbeeld het geval als men geld terugkrijgt van de belastingdienst, of als er een vergoeding of bijzondere bijstand wordt toegekend. Ten opzichte van het nulalternatief (geen inzet van Sociaal

Raadslieden) ontvangt tweederde van de cliënten meer inkomen door de inzet van de Sociaal Raadslieden.³

In een onderzoek naar de maatschappelijke effecten van het Rotterdamse Sociaal Raadsliedenwerk⁴ is berekend dat, van het aantal cliënten dat met hulp van de Sociaal Raadslieden geld ontvangt, het gemiddelde ontvangen bedrag gelijk is aan 756 euro per jaar of 153 euro per maand. Dit bedrag is aangepast voor de situatie in Beverwijk door te corrigeren voor het verschil in gemiddeld inkomen in Rotterdam en Beverwijk (circa 5,5%). Het gemiddelde ontvangen bedrag is dan in Beverwijk gelijk aan circa 715 euro per jaar of 144 euro per maand. In totaal zijn er 887 cliënten die extra inkomen hebben ontvangen.

Omdat de MRA kijkt naar de kosten en baten voor de gemeente Beverwijk, worden alleen de financiële stromen die van buiten de gemeentegrenzen komen meegenomen in de berekening van het effect. Dit betekent dat uitkeringen van de gemeente niet worden meegenomen, maar belastingvoordeel of uitkeringen vanuit de Rijksoverheid wel. Door de Sociaal Raadslieden is ingeschat dat 25% van de cliënten jaarlijks eenmalig geld ontvangt van buiten de gemeentegrenzen en dat 25% van de

cliënten maandelijks geld ontvangt van buiten de gemeentegrenzen.

Op basis van bovenstaande gegevens wordt er in totaal door de cliënten circa 364.000 euro ontvangen.

Verlichting administratieve lasten

Overheidsinstanties hebben lagere administratieve lasten, omdat formulieren (beter) worden ingevuld en procedures beter worden doorlopen door de cliënten. Op basis van conservatieve schattingen gaat de MRA er vanuit dat er per case gemiddeld 10 euro kan worden bespaard aan administratieve lasten. Het totale aantal cases is gelijk aan 3.180. In totaal wordt dus circa 31.800 euro aan administratieve lasten bespaard. De contante waarde (zie pagina 17) van dit effect is 29.000 euro.

Besparing vrije tijd

Door de inzet van Sociaal Raadslieden wordt (vrije) tijd van cliënten en eventueel hun sociale omgeving bespaard, omdat de Sociaal Raadslieden veel efficiënter te werk kunnen gaan. De tijd die de cliënten en eventueel hun sociale omgeving wordt bespaard kan in euro's worden gewaardeerd. Er is een conservatieve schatting gemaakt van het aantal bespaarde uren en de waardering van deze tijd. Er is van uitgegaan dat 50% van de cases vrije tijd bespaard door de Sociaal Raadslieden. Dit is gelijk aan 1.590 cases. De gemiddelde tijdsbesparing per case per jaar is geschat op 3 uur. De waardering van deze tijd is gelijkgesteld aan de waardering van vrijwilligerswerk, namelijk 5 euro per uur.⁵ In totaal

3 Circa eenderde van de cliënten zou ook zonder Sociaal Raadslieden het extra inkomen verwerven. Zie verder paragraaf 1.3.

4 Dienst sociale zaken en werkgelegenheid Rotterdam, *Het resultaat telt* (2009).

5 Gemiddelde vergoeding voor informele arbeid.

wordt dan circa voor 23.800 euro aan vrije tijd bespaard. De contante waarde (zie pagina 17) van dit effect is gelijk aan 21.000 euro.

Verhoogde zelfredzaamheid

Cliënten zijn beter in staat om zelfstandig de procedures van verschillende instanties te doorlopen. Hierdoor kunnen ze in de toekomst beter voor hun eigen rechten opkomen en wordt hun zelfredzaamheid verhoogd. Een deel van de cliënten heeft in de toekomst geen hulp meer nodig van Sociaal Raadslieden en kan zelfstandig de procedures doorlopen. Dit effect is meegenomen als positief effect (+) in de MRA.

Vermindering ziektekosten

Cliënten die hun recht krijgen en daardoor over meer geld beschikken, krijgen minder snel ziekteverschijnselen (minder stress en slapeloosheid in verband met financiële problemen) waardoor de gemiddelde ziektekosten kunnen verminderen. Dit effect is meegenomen als positief effect (+) in de MRA.

Verhoogd welzijn

Cliënten voelen zich beter (door minder financiële problemen en gevoel dat er concrete steun voor hen is waardoor ze hun recht kunnen halen). Dit verhoogde welzijn van cliënten is als positief effect (+) meegenomen in de MRA.

Verhoogd vertrouwen in de overheid

Cliënten (en hun sociale omgeving) krijgen meer vertrouwen in de overheid omdat ze zien dat mensen die het nodig hebben de benodigde hulp

krijgen. Het verhoogde vertrouwen in de overheid als gevolg van de inzet van de Sociaal Raadslieden wordt ook meegenomen als positief effect (+).

Totaal overzicht kosten en baten

Tabel 2 toont het overzicht van de contante waarden van de kosten en baten van de Sociaal Raadslieden. Alle bedragen zijn afgerond op duizendtallen. In totaal resulteert een positief saldo van 119.000 euro.

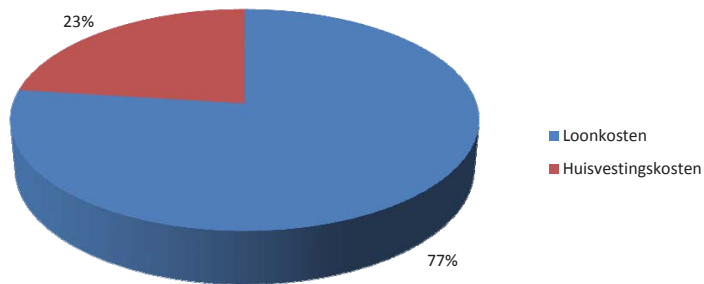
Tabel 2 - Totaal overzicht kosten en baten Sociaal Raadslieden

	Contante waarde 2010 (€)
Kosten	258.000
Loonkosten	199.000
Huisvesting	59.000
Baten	377.000
Inkomenseffect	327.000
Vermeden administratieve kosten	29.000
Besparing vrije tijd	21.000
Vermeden ziektekosten	+
Verhoogd welzijn	+
Verhoogde zelfredzaamheid	+
Verhoogd vertrouwen in de overheid	+
Totaal (baten -/- kosten)	119.000

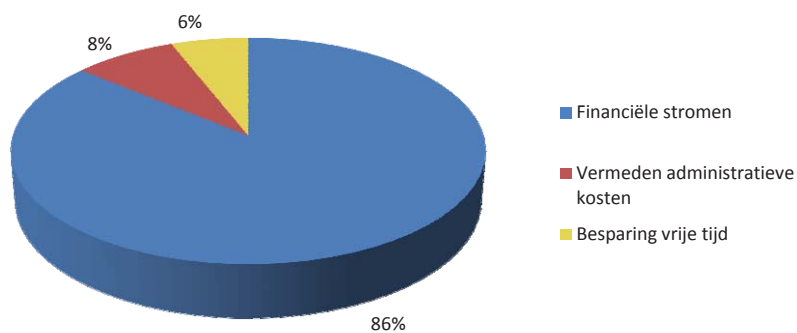
Figuren 1 en 2 op de volgende pagina tonen de verdeling van de kosten en baten over de verschillende posten. De loonkosten beslaan circa driekwart van de totale kosten. De overige kosten bestaan uit

huisvestingskosten. De baten bestaan voor het grootste deel uit financiële stromen (86%) en daarnaast uit vermeden administratieve kosten (8%) en besparing vrije tijd (6%). De overige effecten zijn niet in euro's uitgedrukt maar wel relevant.

Figuur 1 - Verdeling kosten over verschillende posten



Figuur 2 - Verdeling baten



Gevoeligheidsanalyse

In de gevoeligheidsanalyse worden verschillende variabelen in de MKBA veranderd om te kijken hoe gevoelig de uitkomsten van de MKBA voor deze veranderingen zijn. De volgende veranderingen zijn doorgevoerd;

- ▶ Effect van een te hoge inschatting van de baten van 10%.
- ▶ Effect van een te lage inschatting van de kosten van 10%.
- ▶ Bij welke overschatting van de baten wordt het saldo van de MRA negatief en is het dus gunstiger de Sociaal Raadslieden niet in te zetten?
- ▶ Bij welke onderschatting van de kosten wordt het saldo van de MRA negatief en is het dus gunstiger de Sociaal Raadslieden niet in te zetten?

De gevoeligheidsanalyse laat zien dat onderschatting van de kosten of overschatting van de baten relatief weinig invloed heeft op het saldo van de MRA. Bij een overschatting van de baten met 10 procent resulteert er nog steeds een positief saldo van kosten en baten van € 94.000, -. Als de kosten met 10 procent zijn onderschat, blijft er nog steeds een positief saldo van kosten en baten over van € 82.000. Pas wanneer blijkt dat de baten met meer dan 32 procent zijn overschat of de kosten met meer dan 46 procent zijn onderschat komen de kosten van de Sociaal Raadslieden uit boven de baten en veranderen de eindconclusies.

De resultaten van de gevoeligheidsanalyse zijn terug te vinden in tabel 3.

Tabel 3: Resultaten gevoeligheidsanalyse

Gevoeligheidsanalyse	Totaal saldo (Contante waarde in € 2010)
Oorspronkelijke berekening	119.000
Effect van een te hoge inschatting van de baten van 10%	94.000
Effect van een te lage inschatting van de kosten van 10%	82.000
Overschatting van de baten waarbij de MRA negatief wordt	> 32%
Onderschatting van de kosten waarbij de MRA negatief wordt	> 46%

4 Conclusies

Conclusies Maatschappelijke waarde Sociaal Raadslieden Beverwijk

Maatschappelijke waarde Sociaal Raadslieden in Beverwijk is positief

De jaarlijkse baten van de inzet van de Sociaal Raadslieden zijn hoger dan de jaarlijkse kosten die de inzet met zich meebrengt. De maatschappelijke waarde van de Sociaal Raadslieden in Beverwijk is daarmee positief. We kunnen daarom stellen dat de inzet van de Sociaal Raadslieden leidt tot een verhoging van de welvaart in Beverwijk.

Inkomenseffecten hebben de grootste invloed op de maatschappelijke waarde

Het effect van de Sociaal Raadslieden op het inkomen van hun cliënten heeft de grootste invloed op de positieve maatschappelijke waarde van de Raadslieden. Hiernaast draagt ook een vermindering van de administratieve lasten en vrije tijd bij aan het positieve resultaat.

Iedere geïnvesteerde euro levert 1,5 euro aan welvaartsstijging op

De totale kosten van het inzetten van Sociaal Raadslieden bedragen 258 duizend euro. De opbrengsten zijn gelijk aan 377 duizend euro. Dit betekent dat iedere geïnvesteerde euro leidt tot een verhoging van de welvaart in Beverwijk met circa 1,5 euro.

Niet alle baten zijn gemonetariseerd

Niet alle baten konden gemonetariseerd worden. Toch zijn ze relevant. Het gaat om vermeden ziektekosten, vermeden criminaliteit, verhoogd

welzijn, verhoogde zelfredzaamheid en een verhoogd vertrouwen in de overheid.

Kosten vooral bij de gemeente, cliënten (burgers) hebben de meeste baten bij de interventie

De gemeente draagt alle kosten van het werk van de Sociaal Raadslieden. De baten komen vooral terecht bij de cliënten van de Sociaal Raadslieden in de vorm van extra inkomen. De cliënten zijn burgers van de gemeente Beverwijk. Baten komen ook terecht bij (uitkerings)instanties in de vorm van vermeden administratieve kosten en de besparing van vrije tijd door (de sociale omgeving van) cliënten.

Conclusies uitvoering Maatschappelijk Rendement Analyse

Dit onderzoek betrof een pilot. Het was de vraag of we met een relatief kleine inzet van externe onderzoekers tot een goede analyse van een lokale interventie konden komen. We beoordelen het resultaat zelf als geslaagd. Met een scherp intake gesprek (zie bijlage) en twee vervolgbijeenkomsten kan een dergelijke analyse op tafel liggen. Hoe specifiek de analyse uitgevoerd kan worden is grotendeels afhankelijk van de informatie die reeds voorhanden is. Een MRA kan snel aan kwaliteit winnen als;

1. Een goede lokale probleemanalyse beschikbaar is.
2. Er literatuur beschikbaar is over de effecten van een ingreep.
3. De interventie de eigen gegevens goed bijhoudt.

Bijlage - Intakeformulier

Benodigde informatie	Toelichting	Antwoord	
Algemene informatie			
1. Naam interventie			
2. Contactgegevens			
Probleemanalyse			
3. Probleemstelling	<i>Welk probleem gaat de interventie oplossen?</i>		
4. Stakeholders	<i>Welke stakeholders zijn bij de interventie betrokken en op welke manier?</i>		
Interventie beschrijving			
5. Inhoud interventie	<i>Geef een korte beschrijving van de interventie</i>		
6. Doel interventie	<i>Wat is de doelstelling van de interventie?</i>		
7. Interventie (onderdelen)	<i>Uit welke verschillende onderdelen/activiteiten bestaat de interventie en welke hoeveelheden? In het geval van de inzet van personen: Hoeveel personen, hoeveel fte?</i>		
Situatie zonder interventie			
8. Situatie zonder interventie	<i>Wat zou er gebeuren indien de interventie niet wordt uitgevoerd?</i>		
9. Gevolgen stakeholders	<i>Welke gevolgen heeft het niet uitvoeren van de interventie op de verschillende stakeholders?</i>		
Kosten			
10. Kosten per deelactiviteit	<i>Welke kosten zijn aan de interventie verbonden? (Graag geven per onderdeel)</i>		
11. Fasering kosten	<i>In welke jaren vallen de kosten van de activiteiten?</i>		
12. Verdeling kosten	<i>Welke stakeholder betaalt welke kosten?</i>		
Effecten			
13. Invloed op stakeholders	<i>Wat is de invloed van de interventie op de verschillende stakeholders?</i>		

Over Ecorys

Ecorys wil met haar werk een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement aan 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-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-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 hecht aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarom printen wij standaard op FSC-gecertificeerd papier.

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
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

Ecorys Regio, Strategie & Ondernemerschap
T 010 453 87 99
F 010 453 86 50

Over het Verwey-Jonker Instituut

Het Verwey-Jonker Instituut is een onafhankelijk onderzoeksinstituut op sociaal-maatschappelijk terrein in Utrecht. Opdrachtgevers kunnen rekenen op wetenschappelijk onderbouwde, oplossingsgerichte en creatieve vormen van onderzoek en advisering. Onderzoeksresultaten stellen we beschikbaar aan de samenleving met als doel: bijdragen aan een hogere kwaliteit van sociaal-maatschappelijk beleid, bestuur en uitvoering. Ons onderzoek naar sociale problemen en kansen speelt zich af in meerdere domeinen van de samenleving:

1. Sociale vitaliteit en veiligheid
2. Jeugd, opvoeding en onderwijs
3. Maatschappelijke participatie
4. Diversiteit
5. Internationalisering van beleid

Het Verwey-Jonker Instituut beschikt over een team van ruim veertig wetenschappers. Zij zijn inhoudelijk zeer sterk en beheersen een breed scala aan kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksvormen. Het instituut staat onder leiding van algemeen directeur prof. dr. Hans Boutellier en directeur onderzoek dr. Rally Rijkschroeff.

Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht

T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
W www.verwey-jonker.nl

Colofon

Dit betreft een publicatie die uitkomt binnen het VWS-programma "Beter in Meedoen". Dit meerjarige programma is gericht op de vernieuwing en kwaliteitsverbetering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer informatie over dit programma kunt u vinden op de website: www.invoeringwmo.nl

Opdrachtgever/financier	Ministerie van VWS Programma "Beter in Meedoen"
Auteurs	Drs. A. Hamdi (Ecorys) Dr. F.B.J. de Meere (Verwey-jonker Instituut) J. Verheijen Msc (Ecorys) Drs. N.J. Hermens (Verwey-Jonker Instituut)
Redactie	Prof. dr. J.C.J. Boutellier, Drs. T. Nederland Dr. M.M.J. Stavenuiter
Omslag	Grafital, Eindhoven
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl Website www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl/wmoinnovatiebank>

ISBN 978-90-5830-458-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2011.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Instrument

Steeds vaker wordt de vraag gesteld wat sociale interventies opleveren, op sociaal gebied maar ook als het gaat om economische baten. Maar om welk rendement gaat het dan precies? En hoe meet je dat? Het Verwey-Jonker Instituut heeft in samenwerking met Ecorys een Maatschappelijk Rendement Analyse (MRA) uitgevoerd in de gemeente Beverwijk. Sociaal Raadsliden werken daar binnen de prestatievelden van de Wmo aan het ondersteunen van cliënten bij hun contacten met (overheids)instanties en andere organisaties. Een MRA is bedoeld voor gemeenten die willen weten welk effect de inzet van sociale interventies (kunnen) hebben en wat de concrete kosten en baten daarvan zijn. Het instrument zet de kosten en baten van een sociale interventie naast elkaar, en gaat ook na wat de gevolgen zouden zijn van het niet uitvoeren van de activiteiten. Voor de Sociaal Raadsliden resulteert dit in een duidelijk overzicht van de opbrengsten.

www.verwey-jonker.nl/wmoinnovatiebank

