



**MeerWaarde**

## **Maatschappelijke Business Case Sociaal Makelen**

'net dat ene duwtje in de rug'

**Dock4& Organisatieadvies in Zorg**

Jan van Gorp

oktober 2019

**Publiekssamenvatting**



## Publiekssamenvatting Maatschappelijke Business Case Sociaal Makelen

**MeerWaarde is een welzijnsorganisatie, die er voor zorgt dat inwoners van Haarlemmermeer zich prettig en gelukkig voelen en die bijdraagt aan hun welbevinden. Zij helpt actief door dichtbij de mensen te zijn. De medewerkers van MeerWaarde verbinden inwoners met elkaar en bouwen aan duurzame, informele netwerken. Samen met hun vrijwilligers en partners werken ze aan een samenleving die prettig is voor alle inwoners. Het sociaal werk wordt bij MeerWaarde vormgegeven door de inzet van sociaal werkers en sociaal makelaars. Die disciplines werken samen als communicerende vaten.**

Eén van de diensten van MeerWaarde in de gemeente Haarlemmermeer is het Sociaal Makelen. Hiermee brengen sociaal makelaars inwoners en organisaties in de wijk bij elkaar. De sociaal makelaar denkt mee, helpt bij het verhelderen van de vraag van de inwoner en zoekt met de inwoner naar mogelijkheden. In sommige situaties ondersteunt de sociaal makelaar in het eerste contact.

Sociaal makelen is in Haarlemmermeer gestart als *pilot* in 2015 - 2016 met twee sociaal makelaars. Na een positieve evaluatie is in 2018 de caseload 509 unieke cliënten voor zeven sociaal makelaars.

### Vraagstelling

De gemeente Haarlemmermeer wil de beweging maken van zwaardere naar lichtere voorliggende voorzieningen. Het beleid is uitgewerkt in het project 'Stevige sociale basis'. Daarbij ligt de focus op de inwoners in een kwetsbare situatie. Het doel is om het welbevinden te verbeteren en tegelijkertijd door preventie onnodige dure en zwaardere zorg te voorkomen en de juiste op- en afschaling tussen de sociale basis en de gespecialiseerde zorg te realiseren. De inzet van de sociaal makelaar is daar een voorbeeld van.

MeerWaarde wil een onderbouwing voor de investering en het rendement van de sociaal makelaar. De inzet van de sociaal makelaar krijgt waardering van de gemeente, netwerkpartners en inwoners. Ook de gemeente heeft behoefte aan gegevens over deze investering. Wat is het effect van de inzet van sociaal makelaars?

MeerWaarde denkt dat niet alleen de inwoner maar meerdere partijen in haar omgeving profiteren van de sociaal makelaar zoals zorgverzekeraars en ziekenhuizen. MeerWaarde en gemeente willen een stevig fundament bouwen voor de legitimatie en structurele opname in het dienstenpakket van de sociaal makelaar binnen het sociaal werk.

MeerWaarde heeft het ervaren landelijk adviesbureau *Dock4 Advies in Zorg* gevraagd om een maatschappelijke Business Case (mBC) te maken waarin de volgende vragen worden beantwoord:

- Welke effecten worden door de dienstverlening van de sociaal makelaars bereikt?
- Hoe verhouden de kosten zich tot de baten?

De reikwijdte van dit onderzoek betreft de kosten voor de inzet van sociaal makelaars en de opbrengsten op relevante en onderbouwde maatschappelijke effecten. Kosten van andere maatschappelijke voorzieningen zijn geen focus van dit onderzoek.

### Doel van de mBC

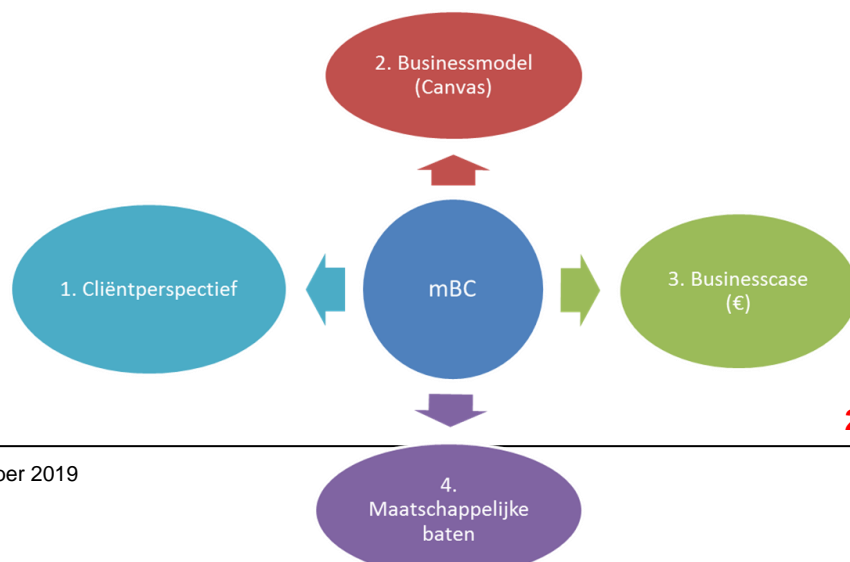
#### Wat is de maatschappelijke Business Case?

Een mBC is een gestructureerde afweging van kosten en baten van een programma, project, organisatie of veranderproces. Het economische nut én het maatschappelijke nut worden tegen elkaar afgewogen. Dit biedt stakeholders en potentiële financiers een breed en concreet inzicht in de levensvatbaarheid, het businessmodel en de positieve effecten.

#### Opbouw van de mBC

De mBC bestaat uit vier bouwstenen.

1. Het startpunt van de mBC is



het cliëntperspectief. Hierin wordt aan de hand van casuïstiek de meerwaarde beschreven die inwoners ervaren door de inzet van sociaal makelaars. De inwoner is het startpunt van de mBC en het perspectief van de inwoner loopt als een rode draad door de mBC heen.

2. Aan de hand van het businessmodel (Alexander Osterwalder, *Business Model Generation*, 2009) wordt de wijze waarop sociaal makelen waarde creëert en behoudt in beeld gebracht. Het wat, wie en hoe wordt op een doeltreffende wijze beschreven. Aan bod komen negen resultaatgebieden: klantsegmenten, waarde propositie, kanalen, klantrelaties, inkomstenstromen, key-resources, kernactiviteiten, kostenstructuren en samenwerkingspartners.

3. Vervolgens wordt uiteengezet wat de (economische) kosten zijn.

4. Het bepalen van de maatschappelijke baten (effecten) van de inzet van de sociaal makelaars en de berekening van de kosten (in euro's) vormt de kern van de mBC.

## 1. Cliëntperspectief

Het onderzoek bestaat uit een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. De combinatie van het gebruik van verschillende onderzoeksmethodieken maakt dat we spreken van een gevalideerd onderzoek. Er hebben voor deze mBC negen interviews met inwoners plaatsgevonden die in contact zijn geweest met een sociaal makelaar. Aan de sociaal makelaars is gevraagd met wat voor inwoners zij in contact komen. Dit zijn alleenstaanden, ouderen, chronisch zieken, werkloze of voor werk afgekeurde inwoners. Maar ook inwoners die moeite hebben met het leggen van contact zoals mensen met een verstandelijke beperking, GGZ-cliënten, expats, allochtonen en vluchtelingen. De laatste drie groepen vooral vanwege het niet kennen van de Nederlandse taal, cultuur en de weg naar voorzieningen. Waren het bij de start vooral ouderen vanaf 65 jaar, ondertussen is de leeftijd verschoven naar 50+ en ook jonger. Ook matcht de sociaal makelaar inwoners, die iets willen betekenen voor een ander of zoeken naar zingeving, naar vrijwilligerswerk of maatjescontact. Op basis hiervan wordt het kwalitatieve onderzoek vanuit een divers samengestelde groep aan respondenten uitgevoerd.

De doelgroep van dit onderzoek zijn inwoners zonder beperking en volwassenen. Mensen met een beperking en jeugd zijn zeker doelgroepen die in de toekomst interessant zijn om mee te nemen. Voor deze doelgroep moeten andere gesprekstechnieken ingezet worden.

Ook zien we dat de sociaal makelaars in 2018 met 45 inwoners in contact zijn gekomen die een contactachterstand hebben door taal. Het betreft hier dan expats, allochtonen en vluchtelingen. De meerwaarde van de sociaal makelaar voor hun is evident. Het vertalen van het contact in taaltraining en vrijwilligerswerk om de taal te leren, om zo meer kans te maken op de arbeidsmarkt in maatschappelijke baten, blijkt nog te prematuur. Hoewel deze maatschappelijke Business Case zich richt op volwassen inwoners treden er ook effecten op van de inzet van de sociaal makelaar bij kinderen. Het is de moeite waard om in de toekomst dit verder te onderzoeken. Zeker omdat nu bij MeerWaarde een *sociaal makelaar jeugd* actief is.

Uit de interviews hebben we de meerwaarde van de sociaal makelaar gedestilleerd. Hier volgt een bloemlezing aan betekenissen voor de inwoners die in contact zijn gekomen met de sociaal makelaar:

- *Hulp bij praktische zaken zoals iemand om boodschappen mee te doen.*
- *Zonder deze mensen om me heen zou ik niet op mezelf kunnen wonen.*
- *Ik kom weer het huis uit, mijn mobiliteit is weer vergroot, ik kan de deur weer uit.*
- *Sociaal contact; iemand waar ik een goed gesprek mee kan voeren, ik heb er een vriendin bij.*
- *Ik voel me prettiger door de contacten. Als je alleen bent, moet je een nieuw leven opbouwen. Contacten zijn dan zo belangrijk voor je zelfvertrouwen.*
- *Ik heb moeite om contacten te leggen, door de sociaal makelaar ben ik over die drempel heengestapt, ik voel me minder alleen, ben minder somber.*
- *Zonder sociaal makelaar was ik in mijn rouw en depressie blijven hangen.*
- *Eigenwaarde, zingeving, doel om op te staan.*
- *Het geeft me structuur in de dag.*

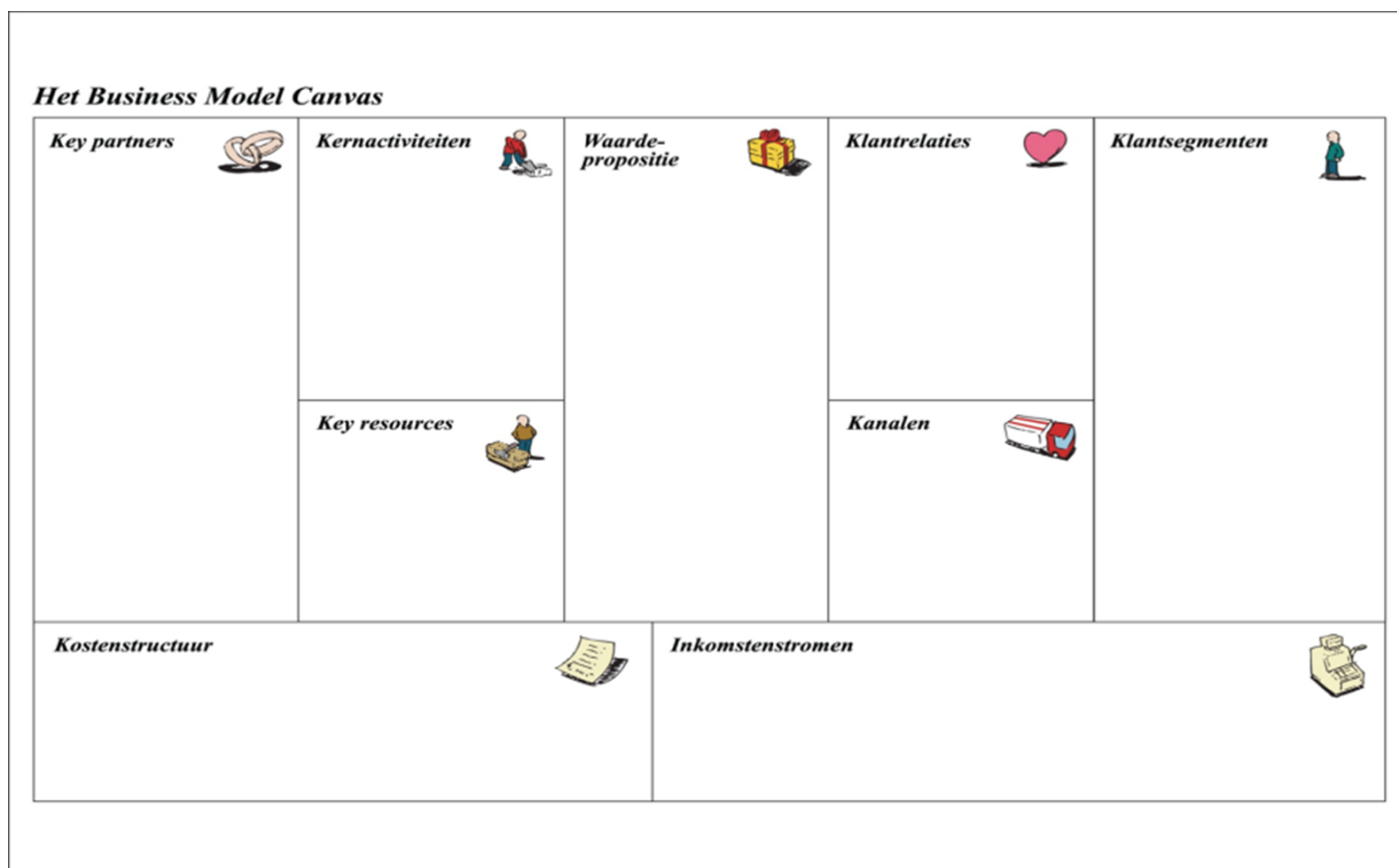
- *Vrijwilligerswerk doen om een reden te hebben om op te staan en me minder eenzaam te voelen.*
- *Minder stress, het geeft me een goed gevoel.*
- *Vrijwilligerswerk doen en zo mensen leren kennen en de Nederlandse taal leren spreken.*

## 2. Businessmodel

Aan de hand van het businessmodelcanvas is de wijze waarop het sociaal makelen waarde creëert en behoudt in beeld gebracht. Hier als voorbeeld de waardepropositie.

**Waardepropositie:** Sociale netwerken; bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan

MeerWaarde werkt vanuit de overtuiging dat inwoners het gelukkigst zijn als zij in staat zijn voor zichzelf te zorgen midden in een veilige en betrokken omgeving. Wij activeren inwoners om hun eigen welzijn en dat van hun omgeving te verbeteren.



Sociaal makelaars verbinden inwoners en organisaties binnen wijken aan elkaar omdat sociale contacten essentieel zijn voor het ervaren van gezondheid en geluk. Het startpunt is een goed gesprek over wensen, kwaliteiten en de mogelijkheden in de omgeving. Sociaal makelaars ondersteunen inwoners bij het versterken van sociale contacten, zoeken naar zingeving en passende activiteiten in de wijk. De sociaal makelaar kent de wijk, de buurt en de sociale kaart als geen ander.

Voor gemeente Haarlemmermeer is de inzet van de sociaal makelaars een concreet middel om de beleidsdoelstellingen van zware naar lichte zorg en het versterken van de lokale sociale infrastructuur te realiseren. Daarbij vervullen de sociaal makelaars tevens een belangrijke signalerende functie. Zij zijn de ogen en oren van de wijk.

### 3. Businesscase

Er zijn 7 sociaal makelaars en een sociaal makelaar+, samen 5,45 Fte actief. De totale kosten voor het jaar 2018 bedragen € 556.761. Gemeente en MeerWaarde rekenen met een inflatiepercentrage van 1,5%. Na elk interview is telkens een redeneerlijn met het effect geformuleerd. In paragraaf 4 vertalen we ze in negen maatschappelijke effecten.

**Interview: “Ik heb er een vriendin bij”**

**Mevrouw Edelsmid werkte als verzorgende bij een zorginstelling en werd bruut uit haar werkzame leven gerukt door een CVA. Na revalidatie ging mevrouw naar huis en probeerde de zorginstelling passend werk voor haar te vinden, maar dat werkte uiteindelijk niet. Mevrouw werd arbeidsongeschikt. Mevrouw vond het werk in de zorg erg leuk en vond het vreselijk dat ze thuis kwam te zitten. Haar wereldje werd wel erg klein. Ze had weinig contacten opgebouwd toen ze na haar scheiding verhuisde naar een andere woonplaats. Ze kent alleen de burens. Gelukkig doet haar zoon de tuin, tilt zware dingen en speelt zo nodig voor chauffeur.**

*Het revalidatiecentrum gaf aan de gemeente door dat mevrouw naar huis kwam en het team Zorg en ondersteuning nam contact op met haar. “Ik gaf aan dat ik een maatje zocht om te wandelen”, vertelt mevrouw en zo werd ze in contact gebracht met de sociaal makelaar. “De sociaal makelaar kwam op bezoek en ik legde uit wat ik leuk vond en wilde.” De sociaal makelaar kende een mevrouw die ook een maatje zocht en heeft ze aan elkaar gekoppeld. Sindsdien is er geen tussenkomst meer geweest van de sociaal makelaar.*

*Ze zien elkaar één keer in de week. Drinken eerst koffie en gaan de ene keer boodschappen doen en de andere keer ergens koffie drinken. “Ik heb er een vriendin bij. Het geeft mij wel een goed gevoel. Daar word je blij van toch? Als ik hier de hele dag alleen thuis zit, vind ik dat vreselijk want ik wil mensen zien. Ik ga alleen maar boodschappen doen omdat ik mensen wil zien.”*

*Het contact heeft mevrouw Edelsmid veel opgeleverd. “Eigenwaarde, zingeving, doel om op te staan en ik voel me ook minder alleen. Ben minder somber.”*

*Als u de gemeente moet adviseren over de sociaal makelaar; doorgaan of stoppen? Mevrouw zegt; “Doorgaan! Het heeft mij geholpen mijn leven weer zin te geven. Ze kunnen voor veel mensen wat betekenen.”*

Redeneerlijn:

Door de CVA is mevrouw Edelsmid arbeidsongeschikt geworden en in een sociaal isolement gekomen. Door de tussenkomst van de sociaal makelaar is zij bemiddeld naar een maatje. Dit heeft er toe geleid dat haar eigenwaarde, zingeving en doel om op te staan is versterkt. Zij is minder somber en zit beter in haar vel.

Effect:

- Minder eenzaam, minder somber, beter geestelijk welbevinden.

## 4. Maatschappelijk baten

Hoe komen de maatschappelijke baten tot stand? Er is met een expertgroep, bestaande uit huisartsen, POH-ers, casemanagers en verpleegkundigen, gesproken over de maatschappelijke baten en de mogelijke effecten. Daarnaast zijn literatuurstudies gedaan naar de effecten van eenzaamheid, sociale netwerken, psychische klachten, valpreventie, schuldhulpverlening etc. In het onderzoek is gewerkt met verschillende onderzoeksmethoden en wetenschappelijke onderbouwde gegevens. Dat maakt dat er sprake is van een gevalideerde maatschappelijke Business Case.

Op basis van bovenstaande input heeft de adviseur van Dock4& Advies in Zorg aannames gedaan met betrekking tot de effecten en de omvang er van. Uit alle studies en gesprekken zijn overigens meer mogelijke effecten gekomen dan degene die in deze mBC zijn uitgewerkt. We hebben voor de effecten gekozen die het beste te kwantificeren en te onderbouwen waren, bijvoorbeeld omdat er onderliggende studies beschikbaar waren naar mate van voorkomen van het effect en de baten. Een aantal andere effecten kunnen mogelijk in een latere fase gekwantificeerd worden.

De aannames over de effecten zijn in een schriftelijke enquête voorgelegd aan behandelaars (huisartsen, POH, psychologen, verpleegkundigen, casemanagers) die in contact komen met de doelgroep van de sociaal makelaars. De respons was hoog: 50 van de 77 respondenten die benaderd zijn, hebben gereageerd. Respondenten geven aan dat zij het belang en de meerwaarde van de sociaal makelaar zeer zeker inzien. De uitkomsten van deze enquête en de registratie van aantallen en soort contacten van de sociaal makelaars hebben de aannames over de effecten verder onderbouwd.

Uit de interviews met inwoners hebben we een aantal redeneerlijnen met effecten gehaald die we vertalen in negen maatschappelijke effecten. Dit betreft de volgende onderwerpen:

### 4.1 Verminderen gezondheidsrisico's t.g.v. eenzaamheid

#### Effect/besparing

Vermindering van bezoek aan huisarts. Minder kans op hart en vaatziekte en beroerte. Minder arbeidsproductieverlies.

- Vier maal een consult huisarts van € 30<sup>1</sup> per consult per inwoner per jaar. Dit betreft 459 inwoners met eenzaamheid van de in totaal bereikte 509 unieke inwoners.
- De jaarlijkse kosten per patiënt met hartziekte is € 3.124<sup>2</sup>. Dit betreft 4% van de inwoners met eenzaamheid, is vijf inwoners.
- De jaarlijkse kosten per patiënt met een beroerte is € 4.814<sup>3</sup>. dit betreft 3% ofwel vier inwoners.
- De kosten van arbeidsproductieverlies van een werkende is € 36.000<sup>4</sup>. van de bezochte inwoners geven de sociaal makelaars aan dat 229 inwoners tussen de 23 en 65 jaar zijn en neemt 10% deel aan het arbeidsproces.

### 4.2 Verminderen kosten t.g.v. depressieve klachten

#### Effect/besparing

Verkorting van de behandeling van depressieve klachten met drie maanden bij 24 bezochte inwoners. Gebaseerd op het aantal bezochte inwoners met een depressie en de vragenlijst onder respondenten.

- Drie maal een consult POH van € 80<sup>5</sup> is € 240.
- Drie maanden medicijngebruik van € 111<sup>6</sup> per maand is € 333.

---

<sup>1</sup> NZA/mBC Hersenz

<sup>2</sup> www.volksgezondheid.info

<sup>3</sup> www.volksgezondheid.info

<sup>4</sup> CPB

<sup>5</sup> Effectencalculator 2017



#### **4.3 Voorkomen terechtkomen in GGZ-circuit**

##### Effect/besparing

Vermindering van bezoek aan psycholoog/psychiater, vermindering van poliklinische behandeling GGZ plaatsvindt en een vermindering in gebruik van dagbesteding.

- De besparing is (consult psycholoog/psychiater van € 87,50 ) € 4.375 op jaarbasis en vermindering van kosten poliklinische behandeling GGZ van € 787 per inwoner. Dit betreft 27 van de door de sociaal makelaars bezochte inwoners.
- Daarnaast levert de vermindering op gebruik van dagbestedingsproject van 3 dagdelen per week een besparing op van € 7.350 per jaar per inwoner. Dit betreft 25 van de bezochte inwoners.

#### **4.4 Voorkomen/uitstellen opname zorginstelling**

##### Effect/besparing

Uitstel van opname in een zorginstelling met vijf maanden van inwoners met een (progressieve) chronische ziekte.

- Een verpleeghuis dag kost € 250<sup>7</sup>. Per inwoner betekent dit een besparing van € 38.028 voor 5 maanden. Dit betreft bijna vijf bezochte inwoners.

#### **4.5 Vrijwillige inzet en maatjescontact**

##### Effect/besparing

De sociaal makelaars hebben 32 inwoners bemiddeld naar vrijwilligerswerk en 70 inwoners bemiddeld naar maatjescontacten.

- De gemiddelde waarde voor één vrijwilliger wordt geschat op € 5.000 per jaar. 32 inwoners zijn duurzaam bemiddeld naar vrijwilligerswerk
- Voor kortdurende klussen of maatjescontacten wordt de waarde geschat op € 2.000 per vrijwilliger per jaar.

#### **4.6 Voorkomen contact casemanager en inzet dagbesteding**

In de mBC komt regelmatig, door de inzet van de sociaal makelaar, een besparing op duurdere WMO voorzieningen tot stand. Dit kan betekenen dat inwoners als alternatief gebruik maken van goedkopere algemene voorzieningen. Wat betreft dagbesteding gaat het hier echter om marginale bedragen ten opzichte van de totale besparingen.

In 2018 werden 75 inwoners doorverwezen van de gemeente naar de sociaal makelaar. Hiermee werden een aantal indicaties en inzet dagbesteding of individuele begeleiding voorkomen. Ook door het contact van sociaal makelaars met inwoners werden inwoners bemiddeld naar passende algemene voorzieningen. Op basis van de ervaring van de sociaal makelaars en rapportage doen we de aanname dat in 1 op de 10 situaties inzet dagbesteding is voorkomen en in 1 op de 40 situaties inzet individuele begeleiding is voorkomen. Een intake/indicatiestelling gemiddeld 5 uur kost met een uurtarief van € 90 per uur.

##### Effect/besparing

Voorkomen van indicaties en inzet dagbesteding of individuele begeleiding.

- Kostenbesparing per inwoner van € 4.900 op dagbesteding. Dit betreft 51 inwoners.
- Kostenbesparing per inwoner van € 11.735 op individuele begeleiding. Dit betreft 13 inwoners.
- Kostenbesparing per inwoner van € 450 op intake/indicatiestelling casemanager. Dit betreft 64 inwoners.

---

<sup>6</sup> <https://www.zorgverzekeringwijzer.nl/zorgvergoedingen/antidepressiva>

<sup>7</sup> NZA 2019



#### **4.7 Ontlasten mantelzorgers**

##### Effect/besparing

Verminderen van verzuim op het werk, verminderen van zorgconsumpties van mantelzorgers en voorkomen van overbelasting door verwijzing naar dagbesteding.

- Verzuim op het werk kost de werkgever € 1.857 per mantelzorger. Dit betreft 17 mantelzorgers. Gebaseerd op landelijk onderzoek naar voorkomen van mantelzorg en uitkomsten van vragenlijsten respondenten.
- Verminderen van zorgconsumptie van € 2.489 op jaarbasis per mantelzorger. Dit betreft 34 mantelzorgers.
- Voorkomen overbelasting mantelzorger door verwijzing naar dagbesteding bespaart € 4.346<sup>8</sup>. Dit betreft 17 mantelzorgers.

#### **4.8 Voorkomen van vallen**

We gaan, op basis van inschatting van de sociaal makelaars, voorzichtigheidshalve er van uit dat in 33% van de gevallen de sociaal makelaar valrisico's kan voorkomen.

We nemen aan dat door valpreventie minder inzet van fysiotherapie nodig is. We gaan hierbij uit van een besparing van 2 behandelingen per week gedurende 26 weken.

##### Effect/besparing

Voorkomen van vallen en minder inzet van fysiotherapie.

- Voorkomen valongeval bij 65-plusser bespaart € 8.200. Dit betreft 12 inwoners.
- Minder inzet fysiotherapeut bespaart € 1.820. Dit betreft 12 inwoners.

#### **4.9 Voorkomen dat inwoner in schuldhulpverlening terecht komt of uithuiszetting of ontruiming**

De experts en respondenten verwachten dat door de inzet van de sociaal makelaar voorkomen wordt dat inwoners in de schuldhulpverlening terecht komen of uithuiszetting of ontruiming plaats vindt.

##### Effect/besparing

- Schuldhulpverlening bedraagt € 103.787 bedraagt per casus. 50% van deze kosten komen voor rekening van de gemeente. Dit betreft twee inwoners.
- De kosten voor uithuiszetting bedragen ongeveer € 105.000. dit betreft één inwoner.
- De kosten voor ontruiming en ontsmetting van een woning bedraagt ongeveer € 50.000. Dit betreft 2 inwoners.

Het totaaloverzicht van bovenstaande opbrengsten per effect en de totale kosten van de inzet van de sociaal makelaars staan in de tabel op de volgende pagina weergegeven.

---

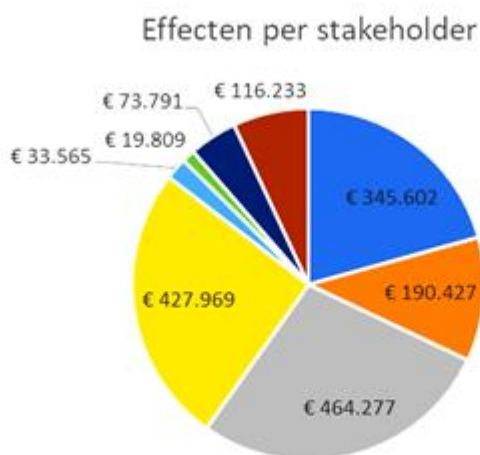
<sup>8</sup> VU 2014

**TOTAALOVERZICHT OPBRENGSTEN EN KOSTEN 2018**

	Opbrengst jaar 2018	Opbrengst jaar 2	Opbrengst jaar 3
Effect	100%	75%	50%
Effect 2e jaar		100%	75%
Effect 3e jaar en verder			100%
Indexering		1,5%	1,5%
<b>Opbrengsten</b>			
1. Voorkomen gezondheidsrisico's t.g.v. eenzaamheid	€ 98.481	€ 173.819	€ 224.537
2. Voorkomen kosten t.g.v. depressieve klachten	€ 13.752	€ 13.958	€ 14.168
3. Voorkomen terechtkomen in GGZ circuit	€ 43.886	€ 77.459	€ 100.060
4. Voorkomen/uitstellen opname zorginstelling	€ 180.635	€ 183.344	€ 186.094
5. Vrijwillige inzet en maatjescontact	€ 302.050	€ 533.118	€ 688.674
6. Voorkomen contact casemanagement en inzet dagbesteding	€ 427.374	€ 754.315	€ 974.412
7. Ontlasten mantelzorgers	€ 189.849	€ 335.084	€ 432.856
8. Voorkomen van vallen	€ 120.120	€ 212.011	€ 273.873
9. Voorkomen dat inwoner in schuldhulpverlening terecht komt of uithuiszetting of ontruiming	€ 295.526	€ 299.959	€ 304.459
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>€ 1.671.673</b>	<b>€ 2.583.067</b>	<b>€ 3.199.133</b>
<b>Kosten</b>			
4 sociaal makelaars 3 Fte	€ 322.616	€ 327.455	€ 332.367
3 sociaal makelaars additioneel 2,23 Fte	€ 211.155	€ 214.322	€ 217.537
Sociaal makelaar+ 0,22 Fte	€ 22.990	€ 23.335	€ 23.685
<b>Totaal kosten</b>	<b>€ 556.761</b>	<b>€ 565.112</b>	<b>€ 573.589</b>
<b>Vershil</b>	<b>€ 1.114.912</b>	<b>€ 2.017.955</b>	<b>€ 2.625.543</b>
<b>Iedere euro die je investeert levert op:</b>	<b>€ 3,00</b>	<b>€ 4,57</b>	<b>€ 5,58</b>

Op basis van ervaring uit eerdere mBC's, literatuur en de ervaringen van de sociaal makelaars doen we de inschatting dat het effect van een interventie per unieke inwoner in het eerst jaar 100% % is, in het tweede jaar 75% en in het derde jaar 50%. Het rendement blijft na het derde jaar ieder jaar € 5,58.

De totale opbrengsten in jaar 1 zijn te verdelen in opbrengsten per stakeholder. Zie onderstaand diagram.



€ 464.277	Wmo
€ 427.969	Gemeente
€ 345.602	ZVW
€ 190.427	WLZ
€ 116.233	Maatschappij
€ 73.791	Werkgever
€ 33.565	Woningcorporatie
€ 19.809	GGD
<b>€ 1.671.673</b>	<b>Totaal</b>

## Eindconclusie

De belangrijkste conclusies van deze maatschappelijke Business Case (mBC) op een rij:

- **Het sociaal makelen draagt bij aan veel levensgeluk, sociaal-psychisch welbevinden en heeft impact op de lichamelijke gezondheid bij inwoners.**
- De interviews en de registratie laten zien dat sociaal makelaars daadwerkelijk ontmoeting tot stand brengen tussen mensen. De bijdrage varieert van een duwtje in de rug bij het nemen van initiatief, bemiddelen van maatjes, vrijwilligers of stagiairs tot het organiseren van ontmoetingsmomenten tussen inwoners in de wijk.
- Met behulp van het businessmodel canvas is beschreven hoe de sociaal makelaars waarde creëren voor inwoners van Haarlemmermeer.
- Uit de mBC komt dat iedere geïnvesteerde euro in de sociaal makelaar € 3,- oplevert in jaar 1 en ruim € 4,50 in het tweede jaar en ruim € 5,50 in het derde jaar.
- Eenzaamheid is een recent en actueel maatschappelijk onderwerp. Er zijn op dit gebied nog niet veel cijfermatige gegevens beschikbaar, daarmee is het moeilijk te meten en de effecten van de sociaal makelaar op basis van wetenschappelijke gegevens zijn nog in mindere mate voorhanden. De bedragen benoemd bij het effect “verminderen van eenzaamheid” wekt de indruk dat hier relatief minder opbrengsten worden gegenereerd dan bij andere benoemde effecten. Oorzaak hiervoor ligt in het feit dat er weinig wetenschappelijke cijfermatige gegevens beschikbaar zijn. De verwachting is dat als de mBC in de toekomst nog een keer gedaan wordt de bedragen veel hoger zullen uitvallen. We kunnen vanuit de opbrengsten van het veldonderzoek, de gesprekken met inwoners, samenwerkingspartners en de expertmeeting veronderstellen dat de sociaal makelaars juist ook op het verminderen van eenzaamheid effectief zijn. Het is alleen op dit moment nog niet mogelijk om dat gefundeerd en gevalideerd te onderbouwen.
- Investing van sociaal makelen levert vooral besparing op voor de gemeente, de zorgverzekeraar (ZVW) en het zorgkantoor (WLZ). De benefits komen vooral ten goede aan deze partijen. Het is interessant om in gesprek te gaan met de zorgverzekeraar en het zorgkantoor over de meerwaarde van sociaal makelen voor hun.
- Bij de partners in het veld is er het nodige draagvlak voor het sociaal makelen en de sociaal makelaars. Zowel de deelnemers aan de expertmeeting als de respondenten van de enquête geven dit meerdere keren aan.
- Het is interessant om in de toekomst de maatschappelijke Business Case uit te bouwen voor de doelgroepen die nu niet meegenomen zijn; kinderen en mensen met een verstandelijke beperking.

### Colofon

#### **Maatschappelijke Business Case Sociaal Makelen**

Samenstelling: Dock4& Organisatieadvies in Zorg, Jan van Gorp, Lieuwe-Jan van Eck in samenwerking met sociaal makelaars en sociaal makelaar+ Egwin Heins.

Met dank aan inwoners Haarlemmermeer voor medewerking aan interviews en met dank aan experts voor hun inbreng.

**Publiekssamenvatting**, oktober 2019