



MKBA 'Achter de Voordeur' JES-gebied

Opgesteld door:

LPBL: Lauri de Boer en Stefan Koytek

Op verzoek van:

Gemeente Veenendaal

Januari 2012



Inhoud

1. Inleiding.....	2
1.1. Aanleiding en vraagstelling.....	2
1.2. Aanpak en leeswijzer.....	3
2. De Achter-de-Voordeur-aanpak.....	4
2.1. Aanleiding en doelstelling.....	4
2.2. Werkwijze 'Achter de Voordeur'.....	4
2.3. Effecten in beeld.....	7
3. Effecten in euro's.....	9
3.1. Resultaten MKBA.....	9
3.2. Verdelingseffecten.....	14
4. Conclusie en lessen voor de toekomst	16
4.1. Conclusies.....	16
4.2. Lessen voor de resterende tijd van het project	16
4.3. Doorkijk: inbedding in model Veenendaal.....	17
Bijlage I. Toelichting op de methode.....	20
Bijlage II. Cockpit van het MKBA-model	21
Bijlage III. Doelgroepen	22



1. Inleiding

1.1. Aanleiding en vraagstelling

Sinds 1 augustus 2011 kent Gemeente Veendam de 'Achter-de-Voordeur'-aanpak in Schrijverspark als onderdeel van het sociaal programma 'kijk mijn wijk' van het JES¹-gebied. Aanleiding daarvoor was de constatering dat het oorspronkelijke sociale programma, in het Schrijverspark niet voldoende effect had. De deelname vanuit deze wijk bleef achter en de leefbaarheidsscore nam ondanks de genomen maatregelen af. De inzet van het sociale programma (groepsgericht, gericht op sociale cohesie en kwaliteit van de leefomgeving) bleek niet voldoende te werken, omdat de bewoners het individueel of als huishoudens niet aankonden. Dat vroeg om een interventieaanpak op het niveau van de individuele huishoudens². Doel van het 'Achter-de-Voordeur'-project is daarom het verbeteren van de sociale positie van de huishoudens en het verbeteren van de leefbaarheid.

Het project betreft huisbezoeken bij alle 285 huishoudens, vervolgens het in traject zetten van hulpvragen en, waar nodig het begeleiden en ondersteunen van de betreffende huishoudens. Drie bewonersadviseurs met een GGZ-achtergrond werken vanuit de 'Kijk-mijn-Wijk'-woning in de wijk. Begin 2013 loopt het project in het Schrijverspark af.

In de tussenevaluatie wordt geadviseerd om de 'Achter-de-Voordeur'-methodiek te verbreden naar andere wijken "met een mobiel team van bewonersadviseurs die vanuit de diverse wijken en evenzovele (tijdelijke) laagdrempelige werklocaties zich focussen op probleebuurt, -straten, -portieken³. In eerste instantie denkt de gemeente aan een uitbreiding naar het hele JES-gebied.

Voordat de gemeente besluit tot verbreding wil ze graag weten wat de (maatschappelijke) kosten en opbrengsten zijn van het project en waar de baten vallen. De projectbijdrage vanuit het Rijk loopt af en de financiering moet daarom elders worden gezocht. Daarom heeft gemeente Veendam LPBL gevraagd een MKBA (maatschappelijke kosten baten analyse) uit te voeren over het hele JES-gebied. Deze analyse geeft een antwoord op de volgende vragen:

- welke effecten treden op als gevolg van de 'Achter-de-Voordeur'-aanpak?
- hoe verhouden de extra inspanningen zich tot de (maatschappelijke) baten?
- wat zijn succesfactoren in de aanpak?
- wie zijn de baathebbers en zijn deze baten te verzilveren?

We kijken daarbij zowel naar de behaalde resultaten in het Schrijverspark als naar de potentie voor de uitrol van de aanpak in Engelenburg-Noord en het Jan Roeckplantsoen.

¹ JES staat voor: Jan Roeckplantsoen, Engelenburg-Noord, Schrijverspark.

² Tekst gebaseerd op Projectvoorstel 'Achter de Voordeur'.

³ 'Tussenevaluatie Achter de Voordeur Schrijverspark', opgesteld door Bert van der Ploeg, Projectleider Sociaal Programma Kijk mijn Wijk, 7 september 2012.



1.2. Aanpak en leeswijzer

De MKBA is uitgevoerd in twee stappen⁴:

1. *Interventie en effecten in beeld*. Dit betreft het voorbereidende werk voor het opstellen van het model. Op basis van toegezonden stukken, gesprekken met de bewonersadviseurs en de projectleider en de effectenarena is de werkwijze beschreven en afgezet tegen de oude manier van werken. De verwachte effecten van de aanpak voor de betrokken huishoudens, de betrokken instanties, het netwerk, buurtbewoners en andere leden van de maatschappij zijn beschreven (beleidstheorie). Het resultaat van deze stap is beschreven in hoofdstuk 2.
2. *Opstellen MKBA*. In de tweede stap is het MKBA-model opgesteld. De beleidstheorie is daarbij te zien als de 'architectuur' van het model. Om het model te vullen zijn zoveel mogelijk gegevens verzameld over de aanpak (kosten, output in termen van huishoudens, hulptrajecten et cetera). Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de aanpak: hoeveel invloed heeft de inzet van de bewonersadviseurs (mogelijk gehad op zaken als re-integratie naar werk, voorkomen escalaties en de vermindering van zorgconsumptie? Daarbij is gebruik gemaakt van de registratiegegevens van het team uit "Mens Centraal" en cijfers van Patrimonium. Deze analyse is aangevuld met de ervaringen van de bewonersadviseurs en kennis uit literatuur. Daarnaast is gebruik gemaakt van kengetallen, bijvoorbeeld om de (voorkomen) kosten van interventies te bepalen. De resultaten van de MKBA zijn beschreven in hoofdstuk 3.

De rapportage sluit af met conclusies en een doorkijkje naar de toekomst: welke lessen kunnen worden getrokken voor voortzetting van de aanpak en/of uitrol naar andere wijken (hoofdstuk 4).

⁴ Zie 'Werken aan maatschappelijk rendement – een handreiking voor opdrachtgevers van MKBA's in het sociale domein', opgesteld door LPBL in opdracht van het ministerie van BZK, Den Haag, februari 2011.



2. De Achter-de-Voordeur-aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft de situatie in Schrijverspark, die aanleiding was voor de start van het 'Achter-de-Voordeur'-project (paragraaf 2.1). In paragraaf 2.2 staat de werkwijze van het team beschreven, gevolgd door de verwachte effecten (beleidstheorie, paragraaf 2.3).

2.1. Aanleiding en doelstelling

Schrijverspark is een jaren 60-wijk met veel hoogbouw bij het centrum van Veenendaal. Er is een deel met koopwoningen en een deel met huurwoningen. Het huurwoningendeel omvat 285 woningen. Het gaat om van de buitenkant mooie, maar gehorige en slecht geïsoleerde flats. De bevolkingssamenstelling is divers: gezinnen, alleenstaanden en veel nationaliteiten. Veel mensen zijn op zichzelf. Er is relatief veel overlast van jongeren en zwerfvuil en het imago van de wijk is slecht.

Sinds 2010 loopt in het JES-gebied, waar het Schrijverspark onderdeel van is, het sociaal programma "Kijk mijn Wijk". Al in het eerste jaar van de uitvoering van dit programma bleek dat de ingezette activiteiten weinig effect hadden op de woon- en leefsituatie in het Schrijverspark⁵. Dit beeld werd bevestigd door de cijfers van de Lemonmonitor die najaar 2010 verscheen. Hieruit bleek dat het bewonersoordeel van de leefbaarheid in Schrijverspark tussen 2008 en 2010 daalde van respectievelijk 5,6 naar 4,8 (het gemiddelde bewonersoordeel bleef in die twee jaren 6,8 voor de hele gemeente Veenendaal). Als gevolg hiervan volgt in het projectvoorstel 'Achter-de-Voordeur' Schrijverspark de analyse dat "de individuele situatie zodanig slecht was dat de draagkracht die het vraagt om sociaal en succesvol (samen) te kunnen leven niet aanwezig is". Op grond van deze analyse is de 'Achter-de-Voordeur'-aanpak toen geïnitieerd. Deze methode zorgt ervoor dat per huishouden de problematiek in kaart gebracht wordt en dat een team van bewonersadviseurs de hele benodigde zorg en ondersteuning coördineert. Het doel van de aanpak is tweeledig⁶:

- Verbeteren van de sociale positie van de huishoudens in het Schrijverspark. Vooruitgang op de volgende leefgebieden:
 - o Woonsituatie
 - o Sociale relaties
 - o Financiële situatie
 - o Opgroeien en opvoeding
 - o Integratie en inburgering
 - o Arbeidsparticipatie en opleiding
- Bewoners kunnen wonen in een leefbare wijk waarin zij zich prettig en veilig voelen.

2.2. Werkwijze 'Achter de Voordeur'

De werkwijze kenmerkt zich door:

- Een *outreachinge, preventieve en vraaggestuurde* manier van werken. De bewonersadviseurs hebben contact met alle wijkbewoners, bij ieder adres wordt aangebeld en een gesprek gevoerd. Op die manier wordt getracht de problemen, kansen en mogelijkheden van alle huishoudens in

⁵ Zie 'Projectvoorstel 'Achter-de-Voordeur' Schrijverspark, versie 9 maart 2011.

⁶ Zie 'Achter de voordeur Schrijverspark', Plan van aanpak & intentieovereenkomst, Versie 2.



een zo vroeg mogelijk stadium boven tafel te krijgen. Hierdoor kan escalatie (zoals bijvoorbeeld uithuiszetting) voorkomen worden.

- *Presentie* in de wijk. Het team heeft zijn uitvalsbasis in de 'Kijk-mijn-Wijk'-woning (Schrijverspark 34-1) en de bewonersadviseurs zijn veel en vaak zichtbaar op straat aanwezig. Zij zijn dus makkelijk aanspreekbaar voor bewoners en ze vangen signalen uit de wijk snel op.
- *Verhelderen, verwijzen, verbinden*. De bewonersadviseurs zijn geen casemanagers in de zin dat zij huishoudens in 'beheer' hebben⁷. Ze functioneren als team en vormen - zoals zij het zelf omschrijven - een brug tussen de huishoudens en de (hulpverlenings)instanties (onderling) door te verhelderen, te verwijzen en te verbinden. Waar nodig en mogelijk wordt ook verwezen naar vrijwilligersorganisaties, die in Veenendaal zeer actief zijn.
- *Integrale benadering van de hulpvragen en het huishouden*. De bewonersadviseurs weten door hun vertrouwensrelatie met de cliënt (achterliggende) hulpvragen boven tafel te krijgen. Daarnaast kijken de bewonersadviseurs naar het hele huishouden waardoor de problemen van de afzonderlijke leden van het gezin ook in samenhang kunnen worden aangepakt.
- *Achtergrond bewonersadviseurs*. In Veenendaal is gekozen voor bewonersadviseurs met een GGZ-achtergrond (ze komen van Kwintes). Voordeel hiervan is dat ze in de contactlegging vrijwel alle typen huishoudens aankunnen (zonder extra training).
- *Volgsysteem*: de bewonersadviseurs werken met het huishoudens-volgsysteem 'Mens Centraal'. Dit systeem wordt gedeeld met een (vooralsnog beperkt) aantal partners. In het systeem wordt gewerkt met drie fasen: aanmeldfase, interventiefase en nazorgfase. Daarna wordt de casus afgesloten.
- *Tijdelijk*: de aanwezigheid in de wijk is tijdelijk. De planning is dat begin 2013 alle huishoudens zijn bezocht en in het volgsysteem zijn opgenomen. Op dat moment kan het team naar een andere locatie in het JES-gebied verhuizen (waarschijnlijk Engelenburg-Noord). De bewonersadviseurs blijven dan wel beschikbaar voor mensen uit het Schrijverspark.

In de MKBA zetten wij deze nieuwe werkwijze af tegen de 'oude' manier van werken, waarbij er een verkokerde hulpverlening was:

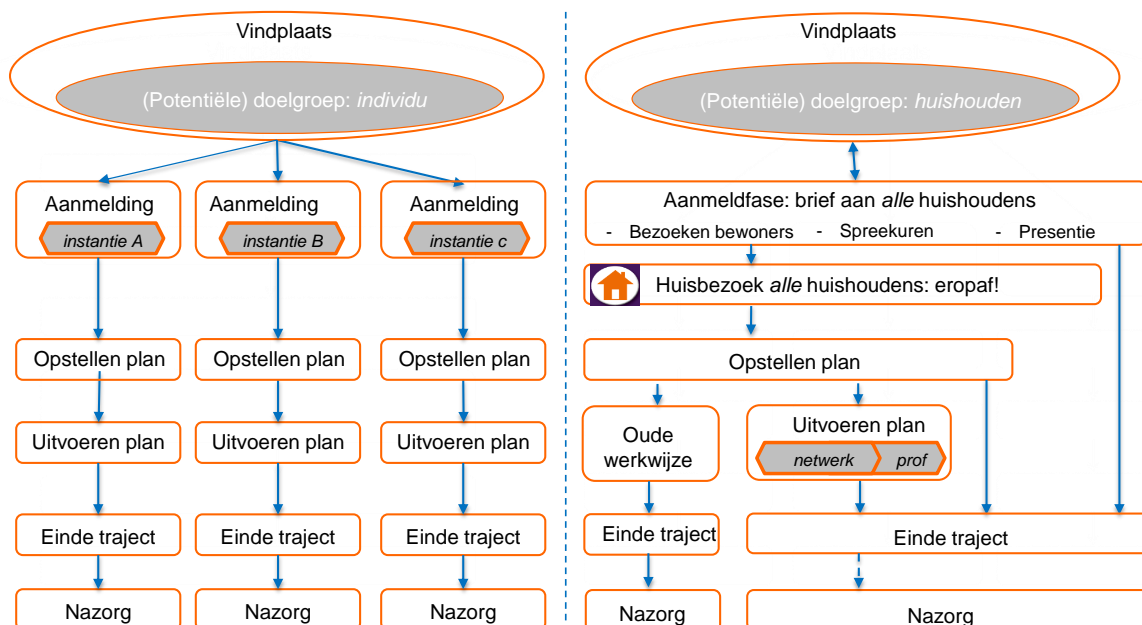
- veel verschillende loketten, waar burgers zelf hun weg naar toe moeten vinden;
- de klant, die de weg heeft gevonden, krijgt een specifiek productaanbod, indien hij of zij aan de juiste voorwaarden voldoet;
- er wordt een plan opgesteld, een traject uitgevoerd en na verloop van tijd afgerond.

In onderstaande figuur zijn de oude en de nieuwe werkwijze schematisch tegen elkaar afgezet.

⁷ Via het gemeentebrede Sociaal Vangnet worden multi-probleem-huishoudens aangemeld waarvoor wel een casemanager wordt aangewezen vanuit één van de deelnemende hulpverlenende instanties. Als er al een casemanager actief is in een huishouden in Schrijverspark, is dat bekend bij de bewonersadviseur en houdt de casemanager de regie.



Figuur 2.1: modelmatige weergave van oude (nul-) en nieuwe werkwijze (projectalternatief)



De huishoudens in de aanpak

De ‘Achter de Voordeur’-aanpak kent twee fasen. In de eerste fase (Schrijverspark) worden alle huishoudens thuis bezocht. Na de verhuizing naar Engelenburg-Noord, zal de aanpak verschuiven naar deels huisbezoek en deels ingrijpen op basis van signalen. Onderstaande tabel geeft het overzicht:

tabel 2.2. Fasering ‘Achter de Voordeur’-aanpak

Fase	Locatie woning Kijk mijn Wijk	Huishoudens in de aanpak
I: 2011-2012	Schrijverspark	285 huishoudens Schrijverspark, 100% huisbezoek
II: 2013-2014	Engelenburg-Noord	557 huishoudens Engelenburg-Noord waarvan 50 procent huisbezoek en 50 procent obv signalen 179 huishoudens Jan Roeckplantsoen obv signalen 285 huishoudens Schrijverspark obv signalen
Totaal		1.021 huishoudens

De aanpak richt zich vooral op de kwetsbare huishoudens. Dit zijn huishoudens die op meerdere leefgebieden (zoals financiën, sociale contacten, participatie...) problemen ondervinden. Soms zijn zij in staat om deze zelf op te lossen, maar is het risico op verslechtering aanwezig. Soms zijn deze huishoudens niet of zeer beperkt in staat om de problemen zelfstandig op te lossen. In dit geval spreken we van kwetsbare niet-zelfredzame huishoudens. Daarnaast proberen de bewonersadviseurs om niet-kwetsbare burgers te mobiliseren, zodat zij zich in kunnen zetten voor hun burens of voor de buurt.

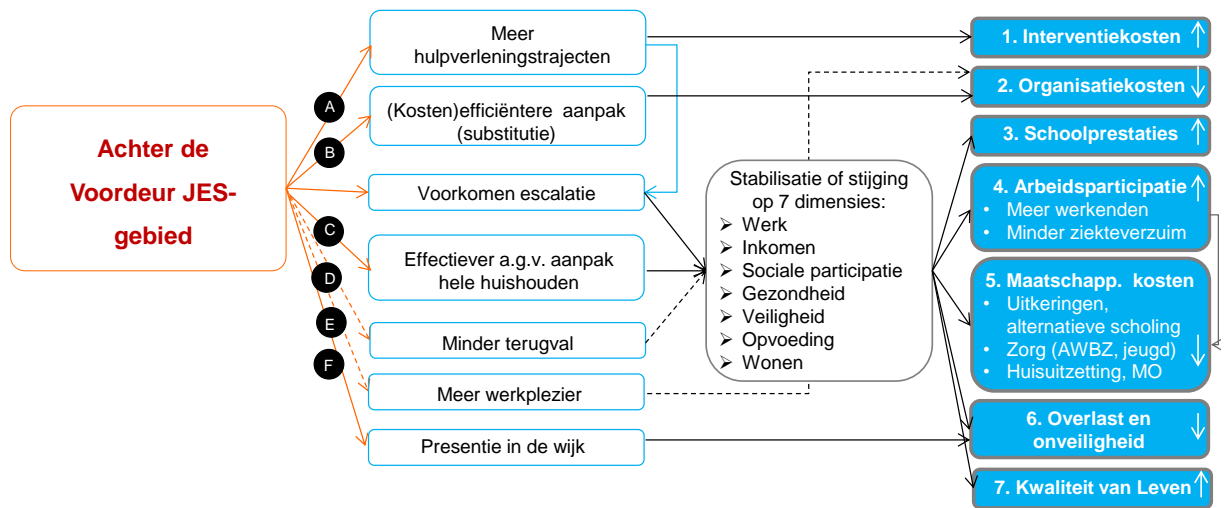
De omvang van de doelgroep die is opgenomen in de Achter-de voordeur aanpak is op basis van de gegevens in Mens Centraal en statistieken van de overige wijken als ingeschat. Zie bijlage 2 voor een overzicht.



2.3. Effecten in beeld

De nieuwe werkwijze leidt tot een aantal bedoelde en onbedoelde effecten ten opzichte van de oude situatie. Deze zijn onderzocht in een Arena-bijeenkomst op 10 december 2012 en samengevat in onderstaande figuur. We noemen dit de beleidstheorie. Links in de figuur staat de nieuwe werkwijze, rechts de maatschappelijke effecten hiervan.

Figuur 2.3: de effecten in beeld



De werkwijze van de 'Achter-de-Voordeur'-aanpak heeft op hoofdlijnen zes directe effecten (A tot en met F). Kort samengevat:

- Door de aanpak wordt de zorg- en hulpverlening eerder ingezet en is het bereik groter. Hierdoor zijn er naar verwachting minder escalaties, maar de interventiekosten nemen ook toe.
- 'Achter de Voordeur' leidt tot efficiëntere hulpverlening doordat instellingen beter samenwerken en gerichtere hulp bieden (coördinatie en voorwerk door bewonersadviseurs). Daartegenover staat dat de interventie voor de looptijd van het project extra kosten meebrengt (projectkosten).
- Het is een effectievere aanpak, waardoor meer gezinnen het einddoel bereiken.
- Er is mogelijk minder terugval na het doorlopen van het traject.
- Verder geven de bewonersadviseurs aan dat zij meer plezier hebben in hun werk.
- Tot slot leidt de aanwezigheid van het team in de wijk direct tot minder overlast en onveiligheid door de smeeroliefunctie (bewoners met elkaar in contact brengen en conflicten oplossen).

Hieronder worden de effecten nader toegelicht:

Organisatorische effecten (A, B en E)

De aanpak is laagdrempelig en outreachend. Hierdoor worden alle huishoudens met problemen in Schrijverspark eerder bereikt. De huisbezoeken die volgen zijn tijdsintensief en doordat meer huishoudens geholpen worden, volgen er meer interventies. Daartegenover staat dat een aanzienlijk deel van de interventies door de bewonersadviseurs, vrijwilligers en/of (het netwerk van) het huishouden zélf wordt uitgevoerd in plaats van door professionals (de hulpverlenende instanties worden in een later stadium of helemaal niet ingeschakeld). Dat leidt tot een kostenbesparing bij de reguliere spelers in het veld van onder meer welzijn, jeugdzorg, opbouwwerk et cetera (efficiencywinst). Tot slot hebben



de werkers meer plezier in hun werk doordat zij breder kunnen kijken en problemen oppakken. Dat leidt tot minder ziekteverzuim en dus tot lagere organisatiekosten.

Maatschappelijke effecten (C, D en F)

De nieuwe aanpak leidt in potentie tot effectievere hulpverlening, omdat het huishouden en de problematiek in samenhang worden benaderd. Ingrijpen gebeurt daarnaast in veel gevallen vroegtijdig waardoor wordt voorkomen dat problemen (verder) escaleren. Meer huishoudens weten dus stabilisatie of sociale stijging te bereiken. De verbeterde positie van de huishoudens leidt tot vermeden maatschappelijke kosten. Denk daarbij aan minder uitkeringen, uithuisplaatsingen, maatschappelijke opvang, alternatieve scholingstrajecten, dure (tweedelijns)zorg en kosten voor politie en justitie door minder incidenten en criminaliteit. Door blijvende beschikbaarheid daalt het aantal huishoudens dat terugvalt in de problematiek, hoewel de verplaatsing van het team naar een andere wijk een risico vormt. De laagdrempeligheid en de smeeroliefunctie vallen daarmee sneller weg.



3. Effecten in euro's

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de indicatieve MKBA. We zetten de (extra) kosten van de werkwijze van de aanpak af tegen de totale maatschappelijke baten. Deze worden net als de kosten uitgedrukt in euro's. Dit geldt ook voor de zaken die niet direct een prijskaartje hebben, zoals kwaliteit van leven of je veilig voelen. In het algemeen geldt dat de (maatschappelijke) baten te bepalen zijn door "*hoeveelheid x prijs*", bijvoorbeeld "2 mensen uitgestroomd uit de uitkering" x "prijs van een uitkering". Het MKBA-model is dan ook gebaseerd op twee soorten input:

- gegevens over de effectiviteit van de aanpak (*hoeveelheid*);
- informatie over de waarde (*prijs*).

Omdat de 'Achter de Voordeur'-aanpak nu ruim een jaar draait zijn de eerste resultaten ervan in beeld gebracht en gebruikt om de effectiviteit te bepalen. Ook voor de kosten is uit het project informatie beschikbaar. Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, (kosten)kengetallen en ervaringen elders.

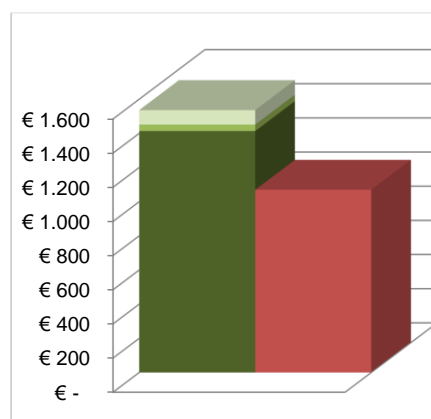
Dit hoofdstuk start met een presentatie van de kosten en de baten (3.1) en een toelichting daarop. Daarna volgen de verdeling van de kosten en baten naar de verschillende partijen (3.2).

3.1. Resultaten MKBA

In een MKBA worden alle kosten en baten weergegeven als netto contante waarde. Toekomstige geldstromen worden, via de discountvoet, vertaald in euro's van vandaag. Gedachte erachter is dat mensen een voorkeur hebben voor een euro vandaag boven een euro volgend jaar. Een euro kan immers vandaag op de bank worden gezet en is dan volgend jaar uitgegroeid tot een euro plus rente. In voorliggende MKBA zijn aldus alle kosten en baten van 4 jaar 'Achter de Voordeur'-aanpak (2011 tot en met 2014) uitgezet in de tijd en vervolgens vertaald naar euro's van vandaag en opgeteld⁸.

3.1.1. Maatschappelijke kosten en baten

Uit de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse blijkt dat de 'Achter de Voordeur'-aanpak naar verwachting een positief maatschappelijk saldo zal opleveren van € 450.000, netto contante waarde⁹. De kosten-batenverhouding is 1,45. Dat wil zeggen dat iedere geïnvesteerde euro € 1,45 euro oplevert. Wanneer de *immateriële* effecten (lichtgroen) - vermindering overlast en onveiligheid en een toename van de kwaliteit van leven van de huishoudens - niet in het saldo worden meegenomen, resulteert een nog altijd positief (financieel) saldo van 375.000 euro.



⁸ Conform de landelijke richtlijnen hanteren we hierbij een reële discountvoet van 2,5% plus een risico-opslag van 3%.

⁹ Zie de methodologische bijlage voor een toelichting op de manier waarop in een MBKA kosten en baten worden uitgezet in de tijd en netto contant gemaakt.

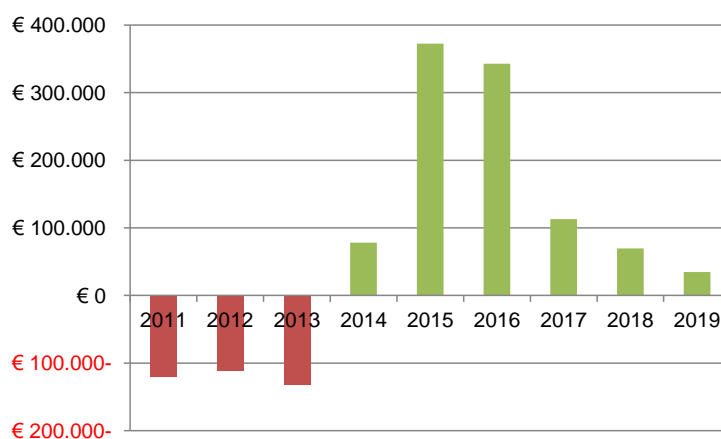


Tabel 3.1. MKBA Achter de Voordeur JES-gebied (NCW x €1.000)¹⁰

Resultaten MKBA van 4 jaar achter de voordeur		(NCW X 1.000)	
Totale kosten		€	1.050
1	Kosten nieuwe aanpak	€	400
2	Eenmalige (frictie)kosten	€	100
3	Kosten agv meer gevonden HH	€	550
Totale baten		€	1.500
1	Besparing organisatiekosten & trajecten	€	225
	Minder trajecten a.g.v. substitutie	€	225
	Nieuw voor Oud	€	0
2	Toename effectiviteit trajecten	€	525
3	Voorkomen (escalatie)kosten	€	675
	Voorkomen van zelfredzaam naar niet-zelfredzaam	€	50
	Voorkomen van niet-zelfredzaam naar top	€	625
4	Immateriële baten	€	75
	Toename kwaliteit van leven	€	25
	Reductie overlast en onveiligheid	€	50
MKBA saldo		€	450
	Financieel K-B-verhouding		1,35
	Maatschappelijk K-B-verhouding		1,45

Zoals gebruikelijk gaan de kosten voor de baat uit. Onderstaande figuur geeft het verloop van het saldo van kosten en baten weer in de tijd.

Figuur 3.2. Verloop van het saldo van kosten en baten in de tijd



¹⁰ Afgeronde bedragen, dus afrondingsverschillen zijn mogelijk.



3.1.2. Toelichting op de kosten

1. De kosten van de nieuwe aanpak bestaan hoofdzakelijk uit de kosten van de bewonersadviseurs. Het team in het Schrijverspark bestaat uit 2 medewerkers en een stageair, samen 1,9 fte. Daarnaast zijn er (blijvend) kosten voor de huisvesting en de projectleiding en ondersteuning. Onderstaande tabel geeft het overzicht voor fase 1 en 2.

Tabel 3.3: Kosten Achter de Voordeur team (nominaal)

	Fase 1 (2011-2012)	Fase 2 (2013-2014)
Bewonersadviseurs*	€ 60.000	€ 275.000
Projectleiding en ondersteuning	€ 50.000	€ 50.000
Huisvesting	€ 10.000	€ 13.500
Totaal 'Achter de Voordeur' JES-gebied	€ 120.000	€ 338.500

* exclusief frictiekosten

Op basis van de ervaringen in het Schrijverspark is de caseload voor 2012 berekend op ongeveer 100 huishoudens per fte per jaar, overeenkomend met zo'n 12 uur per huishouden. Dit is een gemiddelde van de tijd die nodig is voor zelfredzame huishoudens in de aanpak (alleen een huisbezoek) en niet-zelfredzame kwetsbare huishoudens waar actief wordt geïntervenieerd. In 2012 was voor het Schrijverspark ongeveer 1,3 fte nodig (exclusief frictiekosten en –tijd). In 2013 groeit dit tot 3,5 fte omdat het aantal huishoudens in de aanpak flink toeneemt. In 2014 kan de inzet waarschijnlijk dalen tot ongeveer 2,5 fte. Op dat moment zijn de huis-aanhuisbezoeken voor het grootste deel afgerond en zijn de bewoners in het JES-gebied ook bekend bij het team. De caseload kan dan wat toenemen.

2. Bij de opstart van het project is sprake geweest van opstart- en frictiekosten van circa € 100.000. Gedeeltelijk gaat het hierbij om extra inzet van de projectleiders, inhuur van een adviesbureau en het inregelen van het registratiesysteem Mens Centraal. Dit laatste heeft de bewonersconsulenten veel tijd gekost en functioneert helaas nog niet helemaal zoals het zou moeten.
3. Tot slot worden er extra kosten gemaakt voor 'nieuw gevonden' huishoudens: door de outreachende inzet van het 'Achter de voordeur'-team worden interventies ingezet in huishoudens waar nu geen actieve interventies zijn. Uit de registraties van Mens Centraal volgt dat van de huishoudens waarin bij het tweede bezoek professionele ondersteuning aanwezig is (zoals b.v. schuldhulpverlening, welzijn, GGZ, jeugdzorg, maar ook de bewonersadviseurs zelf), dit in 70 procent van de gevallen 'nieuw' is. Dat wil zeggen dat in deze huishoudens voor de komst van de bewonersadviseurs geen professionele hulp aanwezig was. Het percentage 'nieuw gevonden' zal in de loop van de tijd afnemen, omdat de bewonersadviseurs dan meer op basis van signalen en minder (alleen) op basis van huisbezoeken zullen handelen. De ervaring in andere steden toont aan dat in het eerste geval minder nieuwe huishoudens worden gevonden. Over de hele projectperiode resulteren de nieuwe gevonden huishoudens in een stijging van de interventiekosten, met ongeveer € 550.000 NCW (naar schatting ongeveer 30 interventies per jaar extra). Wanneer het percentage nieuw gevonden even hoog blijft als in 2012 (70 procent), verslechtert het MKBA-saldo met € 200.000.

3.1.3. Toelichting op de baten

1. De aanpak leidt naast extra kosten tot een besparing op organisatiekosten en interventies.



- a. In de eerste plaats zijn er minder professionals nodig doordat de bewonersadviseurs veel zelf oplossen en de eigen kracht van huishoudens en hun netwerk beter worden benut. Ook zijn de bewonersadviseurs actief in het matchen van vrijwilligers en mensen met een ondersteuningsvraag. Op basis van de ervaringen in de afgelopen jaren is de inschatting dat van de nieuw gevonden huishoudens slechts 40 procent wordt doorverwezen naar professionele hulpinstanties. Dit levert een besparing op van ongeveer 10 tot 15 trajecten per jaar, overeenkomend met € 225.000 NCW. Bij de huishoudens die bij aanvang van het project al professionele hulp kregen (bestaande cases) is de substitutie van professionele krachten door de bewonersadviseurs nog niet zichtbaar geworden. Hier is in het vervolg van het project winst te behalen. Als van de bestaande cases vanaf nu 20 procent kan worden omgezet van professionele hulp naar vrijwillige hulp of hulp door het eigen netwerk, dan verbetert het MKBA-saldo met € 80.000.
 - b. 'Achter de Voordeur' is vormgegeven als een project en er is dan volledig additioneel gefinancierd. Op verschillende plaatsen in het land wordt ervaring opgedaan met financiering volgens het 'nieuw-voor-oud' principe¹¹. Dat wil zeggen dat de werkzaamheden die professionals in wijkteams eerst uitvoerden komen te vervallen en worden vervangen door het generalistische werk aan de voorkant. Dat leidt tot een besparing in de kosten van de betrokken organisaties. Indien in 2014 het 'Achter-de-Voordeur'-team voor de helft volgens het principe 'nieuw voor oud' gefinancierd zou worden, stijgt het MKBA-saldo met € 110.000. De kosten-batenverhouding wordt dan 1,55. Elke geïnvesteerde euro, levert € 1,55 aan baten op¹². Zie ook hoofdstuk 4 voor een doorkijkje naar de potentie in de toekomst.
2. De effectiviteit van de hulpverlening in kwetsbare huishoudens neemt toe doordat deze niet los, maar in samenhang wordt ingezet. De bewonersadviseurs beschouwen het huishouden en alle leefgebieden in samenhang:
- a. Het succes van schuldhulpverlening neemt daardoor met 15 procent toe. Landelijke kengetallen geven aan dat ongeveer 45% van de huishoudens in een schuldhulpverleningstraject na 6 maanden financieel stabiel is¹³. De ervaringen van de bewonersadviseurs in het Schrijverspark laten een effectiviteit van 60% zien. Dit komt overeen met ongeveer 1 huishouden financieel stabiel per jaar *extra*. Dit vertaalt zich voornamelijk in immateriële baten (kwaliteit van leven). De financiële baten betreffen voorkomen oplopende incassokosten en zijn beperkt.
 - b. De bewonersadviseurs zijn in het Schrijverspark succesvol geweest in het activeren van mensen. Door gesprekken en het uit de weg helpen van belemmeringen lukt het om bewoners een stap te laten zetten op de participatieladder. Van de 18 huishoudens waarvan het traject is afgesloten, zijn er zelfs 3 van een uitkering naar werk gegaan. Dit is niet volledig toe te schrijven aan de 'Achter de Voordeur'-aanpak, maar een deel ervan wel. Aanname is dat van de huishoudens zonder werk waarin de bewonersadviseurs actief zijn, 5 procent direct aan het werk gaat (zonder dat een reïntegratietraject nodig is). In 2012 komt dit neer op 1 extra persoon aan het werk als gevolg van de 'Achter de Voordeur'-aanpak, in 2013 en 2014 3 personen. Dit is

¹¹ Onder andere: Amsterdam, met de generalistische 'Samen DOEN' teams, Eindhoven met WIJ-Eindhoven, Dordrecht met het Sociale Wijkteam Wielwijk. In dat geval wordt gesproken over een systeeminnovatie.

¹² Hier ligt een relatie met de aanname over substitutie ad 1a. De substitutie van overige professionals door de bewonersadviseurs vervalt hiermee gedeeltelijk. hier is in de berekening rekening mee gehouden.

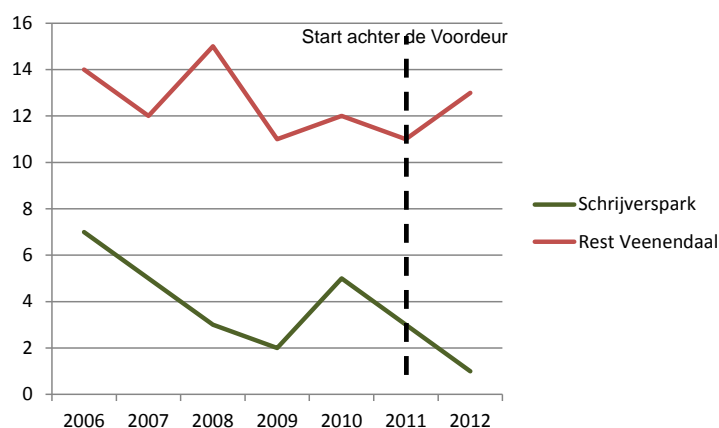
¹³ Bron: Hiemstra en de Vries.



een tijdelijk (activerings)effect en te zien als 'achterstallig onderhoud' van de sociale dienst¹⁴. Dit effect is zeer bepalend voor de uitkomst van de MKBA. Als dit effect niet wordt gerealiseerd in Engelenburg en het Jan Roeckplantsoen, dan verslechtert het MKBA-saldo met € 330.000. De kosten-batenverhouding loopt dan terug tot 1,12.

- c. De verwachting is dat bij kinderen in de betrokken huishoudens schooluitval afneemt. De inschatting is dat door de verbeterde gezinssituatie en zaken als huiswerkbegeleiding, mentoren et cetera de schooluitval met 2% gereduceerd kan worden. Op termijn zou dat 1 extra startkwalificatie per jaar betekenen. Ieder kind, dat een startkwalificatie haalt, komt overeen met een maatschappelijke baat van ongeveer € 70.000 NCW. Het grootste deel (circa € 60.000) zijn baten op lange termijn, het moment dat dit kind de arbeidsmarkt betreedt. De baten zijn opgebouwd uit een een grotere kans op hoger loon en een lagere kans op een uitkering, alternatieve scholing en criminaliteit.
3. Sinds de start van het 'Achter de Voordeur'-team is het aantal escalaties in het Schrijverspark afgenomen. Het aantal ontruiming nam af tot 1 in 2012, terwijl het in de rest van Veenendaal onder invloed van de crisis juist toenam (zie figuur x.x.). Voorzichtigheidshalve rekenen we de helft van deze daling toe aan het 'Achter de voordeur'-team. Dit komt neer op bijna 2 voorkomen huisuitzettingen in 2012 en 3 in 2013 en 2014.

Figuur 3.4. Ontwikkeling ontruiming Patrimonium Schrijverspark versus rest Veenendaal



Per jaar gaat het naar schatting om 5 huishoudens die weliswaar kwetsbaar, maar wel zelfredzaam blijven en 4 huishoudens die niet escaleren tot een 'zwaar huishouden' als gevolg van de inzet van het 'Achter de voordeur'-team¹⁵.

De totale baat van voorkomen escalaties bedraagt ongeveer € 675.000 miljoen NCW. Ruim 50 procent hiervan betreft voorkomen kosten van dure zorg en hulpverlening (bijvoorbeeld jeugdzorg, GGZ-zorg en maatschappelijke opvang). De rest van het bedrag bestaat uit voorkomen productiviteitsverlies (ziekteverzuim door hoge stress a.g.v. de problemen thuis) en voorkomen kosten van ontruiming.

¹⁴ Eenzelfde (tijdelijk) effect is waargenomen bij een vergelijkbare aanpak in Pendrecht Rotterdam, zie LPBL, MKBA 8-stratenaanpak Pendrecht.

¹⁵ Zie voor doelgroepen en kostenplaatjes per doelgroep bijlage 2



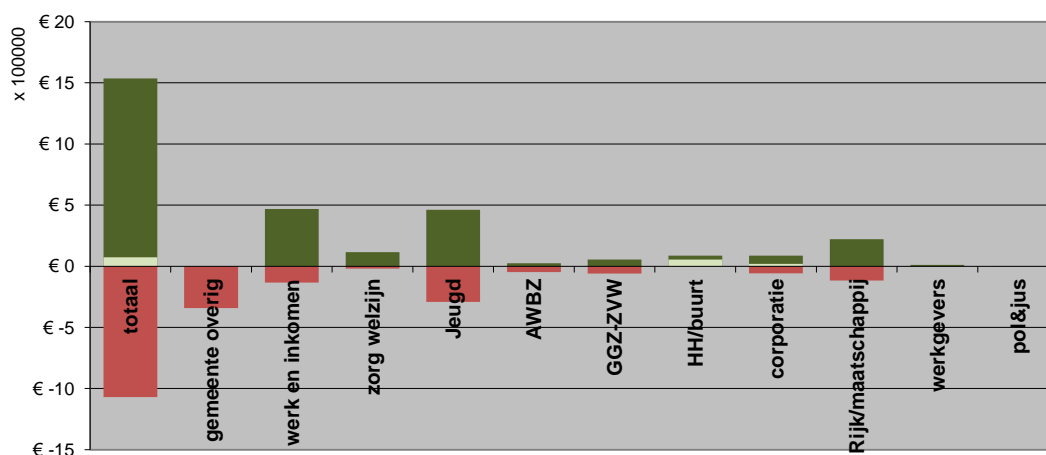
4. Tot slot zijn er immateriële baten.

- a. De kwaliteit van leven neemt toe, enerzijds door een stijging van het aantal huishoudens dat financieel stabiel is (ongeveer 2 tot 3 huishoudens in 4 jaar), anderzijds doordat mensen via participatie en vrijwilligerswerk een zinvolle dagbesteding krijgen (ongeveer 1 huishouden per jaar). Om deze baat in euro's uit te drukken wordt gerekend met zogenaamde gewonnen levensjaren¹⁶: De afname van financiële stress of de gewonnen zinvolle dagbesteding staat gelijk aan ongeveer 2 gewonnen gezonde levensjaren. De ondergrens voor een gewonnen levensjaar is € 20.000¹⁷. Dit levert de maatschappij ongeveer € 35.000 aan baten op.
- b. Daarnaast hebben de aanwezigheid van de bewonersadviseurs en de voorkomen escalaties een positief effect op de overlast en onveiligheid. Een verbeterde buurt levert niet direct geld op. Toch is het mogelijk om deze waarde in euro's uit te drukken. Huizenprijzen zijn daarvoor als indicator een veelgebruikte manier. Mensen zijn immers bereid meer te betalen voor wonen in een veilige buurt dan in een onveilige. Helaas zijn er geen recente leefbaarheidsgegevens beschikbaar en is het ingeschatte effect dus niet op basis van realisatiecijfers gebaseerd¹⁸. Op basis van uitspraken tijdens de effectenarena dat het rustiger is geworden in het Schrijverspark, is de aanname gedaan dat de overlast van jongeren en omwonenden met 5 procent af is genomen door de aanwezigheid van de bewonersadviseurs. Vertaald in euro's bedraagt de immateriële baat van de verbeterde buurt ongeveer € 50.000 NCW. Dit is een combinatie van het veiligheidseffect van voorkomen escalaties en het *tijdelijke* effect van de aanwezigheid van de bewonersadviseurs in de buurt die bij ruzies en conflicten deëscalerend optreden.

3.2. Verdelingseffecten

Niet alleen het totale saldo is belangrijk, maar ook de verdeling van de kosten en baten over de verschillende betrokken partijen. Onderstaande figuur geeft deze verdeling.

Figuur 3.5. verdelingseffecten per geldstroom*¹⁹



¹⁶ Zie ook www.RIVM.nl; ziektelastmodellen

¹⁷ In veel MKBA's wordt ook gerekend met € 100.000. De baten van kwaliteit van leven zijn in dat geval 5 keer zo groot.

¹⁸ de nieuwe Lemon-monitor verschijnt voorjaar 2013

¹⁹ Jeugd bestaat uit provinciale jeugdzorg, jeugdzorg+, jeugd GGZ en AWBZ-jeugd.



Investeerders in het project zijn de gemeente en woningbouwvereniging Patrimonium die een project-leider en een woning ter beschikking heeft gesteld. Duidelijk zichtbaar is dat de grootste baten zijn gerealiseerd in de geldstromen jeugd (als gevolg van voorkomen inzet van dure jeugdzorg interventies), zorg en welzijn (voorkomen inzet van welzijn, maar ook van maatschappelijke opvang) en werk en inkomen (voornamelijk substitutie van trajecten door inzet van bewonersadviseurs en bespaarde uitkeringen door direct aan het werk). Uiteraard profiteren de betrokken huishoudens, zowel financieel als immaterieel, in de vorm van gewonnen kwaliteit van leven. Ook het Rijk heeft baat bij de aanpak door de voorkomen kosten voor maatschappelijke opvang en uitkeringen. Patrimonium heeft een positief saldo van €30.000 door de verbeterde veiligheid in de buurt en voorkomen ontruiming.



4. Conclusie en lessen voor de toekomst

4.1. Conclusies

De 'Achter de voordeur'-aanpak levert maatschappelijke winst op...

Uit de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse blijkt dat de 'Achter de Voordeur'-aanpak in het JES-gebied naar verwachting een positief maatschappelijk saldo oplevert van 450.000 euro. De kosten-batenverhouding is 1,45. Dat wil zeggen dat iedere geïnvesteerde euro 1,45 oplevert. De grootste financiële winst is gelegen in het voorkomen van escalaties - en dus dure interventies - en het verhogen van de participatie. Gemeente Veenendaal profiteert daarvan, als (toekomstig) financier van de betrokken organisaties. Ook de bewoners en Patrimonium hebben baat bij de aanpak, vooral door een toegenomen kwaliteit van leven en een betere leefbaarheid.

... vooral als gevolg van voorkomen escalaties

Uit de analyses, uitgevoerd in het kader van deze MKBA, blijkt dat sinds de start van het 'Achter de Voordeur'-team het aantal escalaties in de wijk is gedaald. Het aantal onruimingen in het Schrijverspark daalde in 2012 aanzienlijk terwijl het in de rest van Veenendaal steeg. Ook laten meerdere case-studies zien dat schuldenproblematiek is opgelost, onruimingen zijn voorkomen en huishoudens naar de juiste zorg zijn doorgeleid. Een sterk punt in de Veenendaalse aanpak is de kwaliteit van de bewonersadviseurs. Door hun GGZ-bemoeizorgachtergrond zijn zij in staat om de aard van problemen goed te voorzien en snel en pro-actief op te treden. Ook de intensieve huis aan huis methode draagt bij aan een hoog aantal voorkomen escalaties.

... en door snelle activering

De aanpak in het Schrijverspark heeft daarnaast geleid tot een activering van bewoners. Het team ondersteunt bij het oplossen van belemmeringen om aan het werk te gaan of op andere manier actief te zijn. Daarmee heeft een aantal mensen de overstap kunnen maken van een uitkering naar betaald werk. Dit is een effect dat sterk gekoppeld is aan de huis-aan-huis-benadering van de aanpak en zal dus naar verwachting ook in Engelenburg-Noord kunnen worden gerealiseerd. Het is wel een tijdelijk effect. Wanneer het team meerdere jaren in Engelenburg zou blijven en meer op basis van signalen gaat werken, zal het belang van dit effect afnemen.

4.2. Lessen voor de resterende tijd van het project

Het 'Achter de voordeur'-project is halverwege de looptijd. We geven op basis van de analyses de volgende aandachtspunten en kansen om het project te optimaliseren mee:

Voldoende mankracht houden om problemen klein te houden

Een van de succesfactoren van het huidige project is de kleinschaligheid, zowel van het team als van het gebied waarin het actief is. Op deze manier kunnen de bewonersadviseurs de buurt en de bewoners goed leren kennen. Ook hadden de adviseurs in 2012 voldoende tijd te besteden in de huishoudens die dat nodig hadden. Zo konden problemen klein gehouden worden en zo nodig zelf worden aangepakt. Zoals uit de MBKA duidelijk wordt, zal de doelgroep in de aanpak in 2013 en 2014 aanzienlijk toenemen. Het Schrijverspark kan nog niet helemaal worden losgelaten, er komen 4 flats bij voor huisbezoeken en een gebied waar op basis van signalen zal worden gewerkt (rest Engelenburg-



Noord en Jan Roeckplantsoen). Het aantal huishoudens in het gebied van de aanpak neemt daarmee toe van 285 naar 1021. Dit is te groot om met het huidige team effectief aan te pakken. Dat betekent dat ofwel het team uitgebreid moet worden (uitgangspunt in deze MKBA) of de ambities moeten worden aangepast.

Terughoudendheid met doorverwijzen naar professionele zorg

Een aanzienlijk risico van een outreachende aanpak als 'Achter de Voordeur' is een sterke toename van de professionele hulpverlening. Dit wordt ook zichtbaar in de ervaringen in het Schrijverspark. Hoewel de bewonersadviseurs veel zelf hebben opgepakt en veel vrijwilligers hebben ingezet, zijn er ook nieuwe trajecten in de huishoudens gekomen, zoals bijvoorbeeld GGZ-bemoeizorg en Schuld-hulpverlening. De uitdaging is om ook in te toekomst de professionele interventies zo klein mogelijk te houden, zo veel mogelijk eigen kracht te mobiliseren en met vrijwillige hulpverlening op te lossen. Vooral met dit laatste hebben de bewonersadviseurs al veel inzet gepleegd. De MKBA kan verder verbeteren als dit ook wordt gerealiseerd in huishoudens waar al professionele hulp aanwezig is.

Gedeeltelijke nieuw voor oud financiering met behoud van profiel bewonersadviseurs

Het MKBA saldo kan verbeteren door een deel van het project (bijvoorbeeld de gewenste uitbreiding) te financieren op basis van het 'nieuw-voor-oud'-principe. Uit de verdelingseffecten wordt duidelijk dat met name bij Werk & Inkomen, Welzijn en Jeugd netto-winst wordt behaald door de nieuwe aanpak. Hier zou ook een deel van de financiering vandaan kunnen komen. Indien bijvoorbeeld de gewenste uitbreiding in 2013 en 2014 op deze manier wordt gefinancierd, verbetert het MKBA-saldo met ruim € 100.000. In eerste instantie gaat het om een investering die zich in de jaren daarna terugverdient. Aandachtspunt daarbij is wel dat het profiel van de bewonersadviseurs behouden zou moeten blijven. Dit is immers een van de succesfactoren.

Optimaliseren registratiesysteem

Het inregelen van het registratiesysteem Mens Centraal heeft veel voeten in de aarde gehad en het werkt nog altijd niet helemaal naar tevredenheid. Dit vraagt veel tijd van bewonersadviseurs die zij vanzelfsprekend liever anders zouden besteden (zie ook frictiekosten). Ook is het aantal partners waarmee informatie gedeeld kan worden nog te beperkt. Een goed registratiesysteem is een belangrijke randvoorwaarde voor de bewonersadviseurs. Het verdient aanbeveling om hier nog een slag in te maken, zeker wanneer de Achter-de-Voordeur-aanpak wordt voortgezet na dit project.

4.3. Doorkijk: inbedding in model Veenendaal

Gemeente Veenendaal staat - door de aanstaande transitie van de geldstromen werk, jeugd en AWBZ-begeleiding (en mogelijk persoonlijke verzorging) - voor een grote transformatie-opgave in het sociaal domein. Hierop bereidt de gemeente zich voor met 'Model Veenendaal'. De werkwijze van 'Achter-de-Voordeur' kan hierop een aanvulling zijn voor de burgers in Veenendaal die weliswaar *geen* hulp vragen (bijvoorbeeld om zet niet 'loketvaardig' zijn), maar *wel* hulp nodig hebben. De outreachende en integrale werkwijze van de bewonersadviseurs kan bijdragen aan de besparingen die nodig zijn om de kortingen op te vangen, door escalaties bij deze huishoudens te voorkomen en de eigen kracht en samenlevingsopbouw te bevorderen. Deze komen immers niet vanzelf tot stand. De ervaringen met het 'Achter-de-Voordeur'project en projecten in andere steden leveren de volgende aandachtspunten en lessen op (in aanvulling op paragraaf 4.2.):



1. Lichte flexibele structuur

Hoewel de problematiek in het JES-gebied aanzienlijk is, is dit zeker niet overal in Veenendaal het geval. Het is daarom niet nodig om over de hele gemeente Achter de Voordeur wijkteams uit te rollen. Het is denkbaar om aan te sluiten bij de structuur van het wijkgerichte werken als dat behalve fysiek ook sociaal wordt ingericht. Bewonersadviseurs kunnen in kleine teams (tijdelijk) worden toegevoegd aan wijkteams en - vergelijkbaar met de werkwijze van Achter de Voordeur - steeds een of twee jaar in een overzichtelijk gebied met geconcentreerde problematiek actief zijn. Daarbij is het denkbaar dat een team na een aantal jaar eenzelfde gebied opnieuw aandoet. De mutatiegraad is in wijken zoals het Schrijverspark immers hoog, ook is het risico op terugval van huishoudens aanzienlijk. Het verdient daarbij aanbeveling om de huis aan huis-benadering heel gericht in te zetten en alleen in (delen van) straten en flats waar de problematiek en de kans op escalatie echt groot is. Verder kan op basis van signalen in de buurt worden gewerkt. Dit verkleint het risico dat het aanbod zijn eigen vraag schept en de professionele hulp teveel toeneemt.

2. Financiering nieuw voor oud

De financiering wordt bij voorkeur via het nieuw-voor oud principe gerealiseerd. Het is duidelijk dat dit makkelijker gezegd is dan gedaan: de decentralisaties gaan samen met aanzienlijke kortingen en op alle terreinen moet worden bezuinigd. De baten van deze preventieve outreachende aanpak zijn, zeker als deze relatief bescheiden wordt uitgevoerd, naar verwachting niet genoeg om de benodigde bezuinigingen (volledig) op te vangen. Ook valt de baat van meer preventief en aan de voorkant werken pas op langere termijn. Dit laat niet veel ruimte om middelen naar preventieve teams te sturen. Toch ligt hier op termijn naar verwachting wel de oplossing. Het alternatief is immers bezuinigen zonder dat daar een effectiviteitswinst en voorkomen escalaties tegenover staan. Ervaringen in andere steden leren dat sterke regievoering van de gemeente en sturing op het daadwerkelijk verschuiven van mensen én budgetten naar de frontlijn nodig zijn.

3. Succesfactoren vasthouden

De volgende succesfactoren van het Achter de Voordeur-team moeten worden vastgehouden:

- *Er is voldoende capaciteit in het team nodig, zodat:*
 - o *Bewonersadviseurs present kunnen zijn in de wijk en bij bewoners.* Vanuit de uitvalsbasis in het gebied (kleine woning) trekken de bewonersadviseurs er veel en makkelijk op uit, weten ze wat er speelt en weten bewoners hen snel te vinden. Juist bewoners die moeilijk zelf om hulp vragen komen op deze manier toch in aanraking met ondersteuning. Signalen worden snel opgepikt en op die manier worden escalatie en terugval voorkomen.
 - o *Bewonersadviseurs op huisbezoek kunnen gaan.* De huisbezoeken leiden er niet alleen toe dat mensen worden gevonden die anders niet naar het loket waren gekomen, maar ook dat de mogelijkheden zijn voor het inzetten van eigen kracht goed benut worden. Zowel binnen het huishouden zelf als in netwerken in de wijk. Via de huisbezoeken komen de frontlijnwerkers immers in contact met potentiële steunsystemen voor degenen die dit nodig hebben.
 - o *Bewonersadviseurs voldoende tijd hebben per casus.* Voldoende capaciteit is nodig om zelf interventies uit te voeren en huishoudens te ondersteunen zodat kleine problemen ook klein blijven. Als de capaciteit onvoldoende is, bestaat het risico dat het Achter-de-



Voordeurteam verwordt tot een extra laag, bewoners toch weer doorverwezen moeten worden en problemen escaleren. Beter nog kan het gebied waarin de adviseurs actief zijn worden beperkt, dan dat de caseload te groot wordt.

- *Generalistisch werken.* Het generalistisch werken leidt tot grotere effectiviteit in het oplossen van problemen in huishouden en is dus ook randvoorwaardelijk voor het voorkomen van verdere escalatie.

Toepassen van de manier van werken heeft veel potentie voor de toekomst. Het kan een belangrijke bijdrage leveren aan de gemeentelijke opgaven in het kader van de transitie, *mits* de succesfactoren ook worden overgenomen.



Bijlage I. Toelichting op de methode

Wat is een MKBA?

Een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) brengt op een systematische en samenhangende manier *alle* door een project veroorzaakte effecten in kaart en vergelijkt deze met de situatie waarin het project niet wordt uitgevoerd (het nulalternatief). De baten van het project worden net als de kosten uitgedrukt in euro's. Dit geldt ook voor de zaken die geen direct prijskaartje hebben, zoals geluids-overlast, een mooi uitzicht of je veilig voelen. Als de baten vervolgens groter zijn dan de kosten, dan zorgt het project voor een toename van de maatschappelijke welvaart.

Een MKBA geeft de volgende inzichten:

- Welke positieve en negatieve effecten zijn er?
- Hoe verhouden de kosten zich tot de baten?
- Welke risico's en onzekerheden zijn er?
- Wie profiteert en wie betaalt?

In de praktijk zijn niet alle effecten geloofwaardig in euro's uit te drukken. In dat geval wordt gewerkt met PM-posten die in de afweging ook een volwaardige plek verdienen.

Voor het opstellen van een MKBA wordt een standaard stappenplan gevolgd. Deze volgt de in Nederland gangbare OEI-methodiek, die vanaf 1998 is ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het ministerie van Economische Zaken.²⁰

Box Netto Contante Waarde

In een MKBA worden alle kosten en baten weergegeven als netto contante waarde. Toekomstige geldstromen worden, via de discontovoet, vertaald in euro's van vandaag. Gedachte erachter is dat mensen een voorkeur hebben voor een euro vandaag boven een euro volgend jaar. Een euro kan immers vandaag op de bank worden gezet en is dan volgend jaar uitgegroeid tot een euro plus rente. Volgens de MKBA-richtlijnen bestaat de reële discontovoet uit een risicovrije voet van 2,5%²¹, plus een risico-opslag, afhankelijk van de mate van onzekerheid. Hoe onzekerder de baten, hoe hoger de risico-opslag en hoe minder de baten in de toekomst meetellen. In voorliggende MKBA zijn aldus alle kosten en baten van 4 jaar 'Achter de voordeur'aanpak opgeteld en vertaald naar euro's van vandaag.

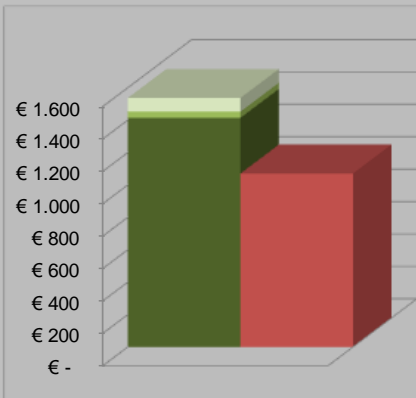
²⁰ De kern van de methodiek is aanvankelijk vastgelegd in de zogeheten OEI-leidraad: Eijgenraam, Koopmans, *et. al.*, 2000: *Evaluatie van infrastructuurprojecten; leidraad voor kosten-batenanalyse, Deel I: Hoofdrapport & Deel II: Capita Selecta*. Gelijktijdig werd een aantal onderliggende deelstudies gepubliceerd. In latere jaren volgden meerdere aanvullingen op de leidraad.

²¹ Brief van de minister van Financiën, dd 8 maart 2007, kenmerk IRF 2007-0090 M.



Bijlage II. Cockpit van het MKBA-model

Aanname			Hoeveelheid		Kosten en Baten	
	INVOER begin	INVOER eindbeeld		EFFECT Eindbeeld		NCW X 1.000
Effect slim vinden (doelgroep)			Aantal hh in behandeling:	328	1	Totale kosten € 1.070
1. % van adressen dat 'nieuw' is	70%	30%	hh 'in behandeling'	328	2	Kosten nieuwe aanpak € 422
			huisbezoeken	84	3	Enmalige (frictie)kosten € 96
			nieuw gevonden	98	4	Kosten agv meer gevonden HH € 551
Effect interventies (in behandeling)			Effectiviteit (gemiddeld per jaar)	extra		
2. Aantal trajecten			hh financieel stabiel	1		Totale baten € 1.536
Substitutie bestaande cases:	100%	100%	mensen aan het werk	3	1	Besparing organisatiekosten & trajecten € 236
Substitutie nieuwe cases:	40%	40%			2	Toename effectiviteit trajecten € 541
3. Effectiviteit			Voorkomen escalatie in hh:			Succes schuldhulpverlening € 1
a. Succes trajecten			kwetsbaar	0		Succes opleiding en werk € 481
succes schuldhulpverlening	15%	15%	niet-zelfredzaam	5		Verbeterde schoolprestaties (o.a. minder schoolu € 40
succes opleiding en werk	0%	0%	TOP	4		Besparing zorgkosten € 18
direct naar werk	5%	5%	voorkomen ontruiming 2014	3,0		
schooluitval	-2%	-2%	2012	1,8		
consulten eerste lijn		-2%			3	Voorkomen (escalatie)kosten € 675
doorverwijzing tweede lijn		-1%				kwetsbaar (mv) € -
						niet zelfredzaam (mv) € 50
						TOP € 625
b. Voorkomen escalatie					4	Immateriele baten € 85
kwetsbaar	0%	0%				Toename kwaliteit van leven € 35
niet-zelfredzaam	25%	25%				Reductie overlast en onveiligheid € 50
TOP	2%	2%				
Effect nazorg en monitoring (terugval)						MKBA saldo € 466
4. % recidive	30%	30%				Financieel K-B-verhouding 1,36
						Maatschappelijk K-B-verhouding 1,44
Verbetering overlast en onveiligheid (Maatschappelijk Rendement
	2010	Effect AdV				
Rommel op straat	59%	0%				
Overlast van jongeren	49%	-5%				
Drugsoverlast	16%	-2%				
Vernieling	28%	0%				
Overlast omwonenden	23%	-5%				
Overig						
Additionele inzet	100%	100%				



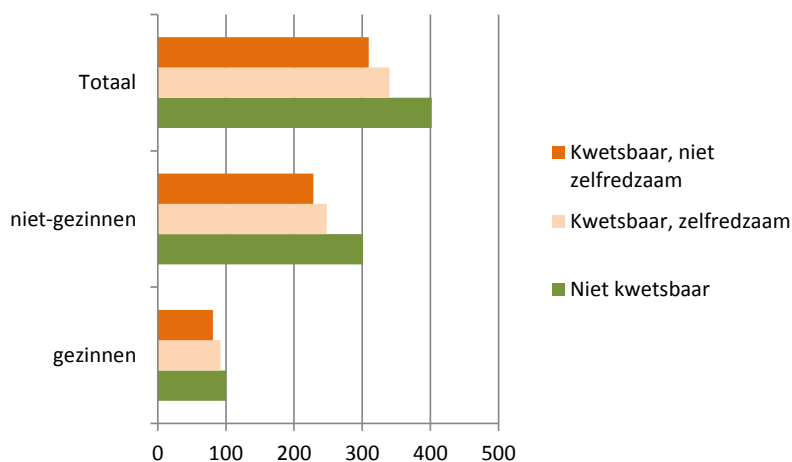


Bijlage III. Doelgroepen

De omvang van de doelgroep die is opgenomen in de 'Achter-de voordeur'-aanpak is op basis van de gegevens in Mens Centraal en statistieken van de overige wijken ingeschat. Voor de analyse hanteren we de volgende groepen:

1. Niet kwetsbare huishoudens (groen),
2. Kwetsbare huishoudens maar zelfredzaam (licht oranje),
3. Kwetsbaar en niet-zelfredzaam (oranje),

Figuur III.1. De huishoudens in de aanpak van 'Achter de voordeur' JES-gebied (hele periode)



Het percentage kwetsbare huishoudens in het gebied is met bijna 70 procent, waarvan bijna de helft niet zelfredzaam erg hoog. Dit geldt met name voor het Schrijverspark en een aantal van de flats in Engelenburg-Noord. In Veenendaal als geheel ligt dit percentage rond de 35 procent. Een dergelijke concentratie legitimeert de intensieve aanpak met huisbezoeken.

Doelgroep naar zorgbehoefte

Niet alle kwetsbare huishoudens hebben in dezelfde mate behoefte aan ondersteuning. Om een kostenplaatje per type huishouden te kunnen maken (paragraaf 2.3) hebben we, binnen bovengenoemde groepen, nog een indeling gemaakt naar type huishouden. Voor de huishoudens die (tijdelijk) de regie over hun leven kwijt zijn, maken we onderscheid in 4 elkaar-niet-overlappende groepen:

- *Risicogezinnen*. De risicogezinnen zijn minima-gezinnen, gezinnen waar tenminste een van de leden een psychiatrische aandoening heeft en/of waar LVB-problematiek voorkomt. Ongeveer 40% van deze groepen is niet of nauwelijks in staat om de (multi-)problemen zelf op te lossen. In deze gezinnen is vaak jeugdzorg aanwezig in de vorm van verplichte of vrijwillige jeugdbeschermingsmaatregelen (OTS) en/of jeugd- en opvoedhulp. Daarnaast zijn er ook nog veel overige trajecten, met name vanuit de sociale dienst en GGZ.



- *Huishoudens met een hoog risico op sociaal isolement.* Het grootste deel van de huishoudens in deze groep is alleenstaand en leeft van een minimuminkomen: bijstand, AOW, of een UWV-uitkering. Voor al deze huishoudens geldt dat er in eerste instantie geen zwaar psychische (GGZ) problemen zijn (deze huishoudens zitten in de 3e groep, zie hieronder). Het is een relatief onzichtbare groep, die veel zorg (kan gaan) consumeren. Ze zorgen niet direct voor veel in het oog springende maatschappelijke kosten. De huishoudens hebben over het algemeen problemen met vaardigheden en dagbesteding.
- *Huishoudens zonder kinderen met GGZ-problematiek.* De brede groep met GGZ-problematiek is aanzienlijk: Voor de brede doelgroep zijn wij uitgegaan van onderzoek dat aangeeft dat 13 procent van de bevolking 'geestelijk ongezond' te noemen is²². Deze groep is slechts voor een deel in beeld bij de gemeente via de WMO. Vaak is sprake van gecombineerde problematiek (psychiatrische stoornis en financiële problemen, maar soms ook verslaving en/of een crimineel verleden). Cliënten zijn vaak niet in staat om regie te voeren over hun eigen leven. In de meerderheid gaat het bij deze groep om individuele begeleiding bij het aanbrengen van structuur en dagritme, ondersteuning bij administratie en financiële aangelegenheden en het voorkomen van terugval door bijvoorbeeld het controleren op medicijn-inname. Er is al jaren sprake van een stijgende hulpvraag binnen de GGZ.
- *Zwakbegaafden en verstandelijk beperkten zonder kinderen.* Onder verstandelijk gehandicapten zijn drie categorieën aan te geven: zwaar verstandelijk gehandicapten (ZVG) met een IQ lager dan 50, licht verstandelijk gehandicapt (LVG) met een IQ tussen 50 en 69 en zwakbegaafden met een IQ tussen 70 en 85. De omvang van de totale groep verstandelijk gehandicapten en zwakbegaafden met bijkomende problematiek is moeilijk in beeld te brengen. Schattingen op basis van een SCP-studie komen op ruim 1% van de bevolking, waarvan 50 procent als zelfredzaam te beschouwen is. De rest van de groep bestaat uit zwakbegaafden met bijkomende problemen. Overigens blijkt in de praktijk dat er een niet altijd herkende overlap is tussen deze groep en de GGZ-doelgroep. Schattingen van het Trimbos-instituut geven aan dat 10 tot 40 procent van de cliënten in de GGZ-sector zwakbegaafd of verstandelijk gehandicapt is. In de toekomst kan de groep zwakbegaafden met bijkomende problemen groter worden door de complexere eisen die de maatschappij stelt.

In de volgende tabel staat aangegeven met welke aantallen we in de verschillende deelgebieden van het JES-gebied hebben gerekend. Hieruit wordt duidelijk dat we het Schrijverspark en 4 flats van Engelenburg-Noord (EBN1) volledig hebben meegenomen in de aanpak en voor het Jan Roeckplantsoen en de overige flats een deel van de kwetsbare, niet zelfredzame huishoudens.

²² Bron: CBS 2011, geestelijke ongezondheid in kaart



Doelgroep nieuwe aanpak

	Totaal	Gezinnen	Niet gezinnen	Eenzaam	GGZ	LVB
HH in aanpak SP	285	117	168	69	29	11
niet kwetsbaar of enkelvoudig	85	26	59	0	0	0
kwetsbaar (mv) zelfredzaam	93	29	64	47	11	6
kwetsbaar (mv) niet zelfredzaam	107	62	45	23	18	5
HH in aanpak EN 1	279	114	164	68	28	11
niet kwetsbaar of enkelvoudig	83	25	58	0	0	0
kwetsbaar (mv) zelfredzaam	91	29	62	46	11	6
kwetsbaar (mv) niet zelfredzaam	105	61	44	22	18	4
in aanpak van EB-N 2 en JRP						
niet kwetsbaar of enkelvoudig		0%	0%			
kwetsbaar (mv) zelfredzaam		0%	0%			
kwetsbaar (mv) niet zelfredzaam		75%	50%			
HH in aanpak EBN-2 en JRP	98	55	43	22	17	4
niet kwetsbaar of enkelvoudig	0	0	0	0	0	0
kwetsbaar (mv) zelfredzaam	0	0	0	0	0	0
kwetsbaar (mv) niet zelfredzaam	98	55	43	22	17	4

Interventies en kosten doelgroep

Onderstaande tabel laat op basis van analyses en inschattingen zien welk type trajecten er in de verschillende doelgroepen is te vinden. Hierbij is behalve de bovenstaande groepen, ook de categorie 'top' opgenomen. In de laatste groep is sprake van zware (geëscaleerde) problematiek en veel zorg- en hulpverlening. Deze analyse is gebaseerd op gemeente Eindhoven.

Tabel III.2. Gemiddeld aantal trajecten per type huishouden

Subgroep	Categorie	Totaal	Werk en inkomen ²³	Zorg en Welzijn ²⁴	Jeugd ²⁵	AWBZ	GGZ
Gezinnen	niet-kwetsbaar	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	-
	kw zelfredzaam	0,5	0,2	0,2	0,1	0,0	-
	niet-zelfredzaam	1,7	0,8	0,1	0,6	0,1	0,2
	top	7,0	0,9	0,1	5,1	0,5	0,4
Niet gezinnen	niet-kwetsbaar	0,3	0,1	0,1	-	0,0	0,1
	kw zelfredzaam	0,6	0,2	0,2	-	0,0	0,2
- Soc. isolement	niet-zelfredzaam	2,1	1,9	0,2	-	-	-
	top	5,0	1,5	2,6	-	0,8	-
- GGZ (z.kind)	niet-zelfredzaam	1,4	0,7	0,0	-	0,2	0,4
	top	3,4	1,0	1,2	-	0,2	1,0
- LVB (z.kind)	niet-zelfredzaam	1,7	1,3	0,0	-	0,4	-
	top	2,0	1,4	0,2	-	0,4	-

²³ Inclusief schuldhulpverlening

²⁴ Inclusief WMO en GGD

²⁵ Inclusief gemeentelijke interventies voor risicogroepen en jeugd&veiligheid



Onderstaande tabel toont de interventiekosten van de verschillende huishoudens die samenhangt met bovenstaande tabel.

Tabel III.3: gemiddelde interventiekosten per type huishouden, per jaar²⁶

	Gemiddeld huishouden	Zwaar huishouden/'top'
Niet kwetsbaar	€ 1.000	
Kwetsbaar, zelfredzaam	€ 2.000	
Kwetsbaar, niet zelfredzaam:		
- Sociaal isolement	€ 2.500	€ 21.000
- Risico-gezinnen	€ 7.500	€ 75.000
- GGZ	€ 4.000	€ 16.000
- LVB	€ 6.500	€ 10.000

De interventiekosten in de 'zware' huishoudens bedragen 1,5 tot 10 keer de kosten van een huishouden dat wel niet zelfredzaam is, maar niet geëscaleerd. Het loont dus om te voorkomen dat huishoudens escaleren.

²⁶ Afgerond op veelvoud van € 500, exclusief uitkeringen en armoedebeleid. Gebaseerd op geldstromenanalyse gemeente Eindhoven en landelijke kengetallen t.a.v. zorggebruik in probleemhuishoudens (bron: LPBL). Zie de bijlage voor een nadere toelichting op de doelgroepen en de kostenplaatjes per doelgroep.