

# Gezien en gewaardeerd

Onderzoek naar het maatschappelijk rendement  
van zes ouderenorganisaties in Veldhoven



# **Gezien en gewaardeerd**

Onderzoek naar het maatschappelijk rendement van  
zes ouderenorganisaties in Veldhoven

Jaap van der Sar en Jacqueline van Rooijen  
**Stichting Oikos**

## Inhoud

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting van het rapport 'Gezien en gewaardeerd' .....                              | 3  |
| 1.       Introductie .....                                                              | 5  |
| 2.       Het ouderenwerk in Veldhoven.....                                              | 8  |
| 2.1   Ouderenwerk – om hoeveel mensen gaat het? .....                                   | 8  |
| 2.2   Ondersteuning voor het ouderenwerk in Veldhoven: structuur en geld .....          | 10 |
| 2.3   Redenen voor het doen uitvoeren van dit onderzoek.....                            | 12 |
| 3.       Methode van werken.....                                                        | 14 |
| 3.1   Maatschappelijk Rendement: begrippenkader .....                                   | 14 |
| 3.2   Bepaling te onderzoeken organisaties.....                                         | 15 |
| 3.3   Beschikbaar materiaal en gevoerde gesprekken .....                                | 16 |
| 3.4   Verwerking van de gegevens .....                                                  | 17 |
| 3.5   Grenzen en beperkingen van de methodiek .....                                     | 18 |
| 4.       Resultaten.....                                                                | 22 |
| 4.1   Soorten van activiteiten .....                                                    | 22 |
| 4.2   Inzet in uren uitgedrukt .....                                                    | 24 |
| 4.3   Inzet in geld uitgedrukt .....                                                    | 25 |
| 4.4   Het maatschappelijk rendement van het werk van de ouderenorganisaties.....        | 26 |
| 4.5   Verdeling van werkzaamheden over de verschillende tarieven .....                  | 27 |
| 5.       De resultaten tegen het licht gehouden .....                                   | 29 |
| 5.1   Het maatschappelijk rendement van de onderzochte organisaties.....                | 29 |
| 5.2   Vergelijking met eerder uitgevoerd onderzoek naar het maatschappelijk rendement.. | 30 |
| Bijlage 1: Tekst van de motie over de bepaling van het maatschappelijke rendement ..... | 33 |
| Bijlage 2: Gesprekspartners in het kader van het onderzoek .....                        | 34 |
| Bijlage 3: Tekst van de deelverordening ouderenwerk .....                               | 35 |
| Bijlage 4: Verwerking van de gegevens .....                                             | 37 |
| Bijlage 5: Prijsstelling en inschatting van het maatschappelijk rendement .....         | 38 |
| Bijlage 6: Geraadpleegde bronnen en literatuur .....                                    | 40 |
| Over de auteurs en over Stichting Oikos .....                                           | 42 |

## Samenvatting van het rapport 'Gezien en gewaardeerd'

De vrijwilligers van zes ouderenorganisaties in Veldhoven leveren een grote bijdrage aan het welzijn van vele ouderen in deze gemeente. Daarmee leveren zij een aanzienlijke besparing op voor de gemeenschap als totaal. Uit het onderzoek blijkt dat alle vrijwilligers van deze organisaties met elkaar een besparing op algemene middelen realiseren van ruim € 822.000. Daar staat een subsidie vanuit de Gemeente Veldhoven tegenover van ruim € 56.000. Daarmee levert de investering wat betreft subsidie van de Gemeente van € 1 in dit ouderenwerk een rendement op van meer dan € 14.

Het rapport, opgesteld door twee onderzoekers van de Stichting Oikos te Utrecht in opdracht van de Gemeente Veldhoven, biedt informatie over de weg, die tot dit onderzoek leidde. Aanleiding was het voornemen van het college van B&W om te komen tot een nieuwe methodiek van subsidieverstrekking én tot een algehele korting op subsidies. Dat betrof onder meer het ouderenwerk, zoals dat wordt uitgevoerd door de vijf afdelingen van de KBO in Veldhoven alsook door de PVGE in Veldhoven. Deze organisaties vertegenwoordigen de helft van alle ouderen (65+) in de gemeente. De overkoepelende Seniorenraad Veldhoven achtte de argumentatie tot de meer dan evenredige subsidievermindering voor dit ouderenwerk onvoldoende. Daarom stelde deze Seniorenraad tijdens een inspraakavond aan de Gemeenteraad voor stappen te zetten tot het uitvoeren van een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van dit werk. Stichting Oikos is vervolgens geselecteerd om het onderzoek uit te voeren.

In het rapport geven de onderzoekers uitvoerig aan welke leidende principes zijn toegepast om te komen tot de bepaling van het maatschappelijk rendement. Zij geven aan dat er sprake is van een maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk als door de inzet van vrijwilligers er een verminderd beroep wordt gedaan op aanwezige organisaties die diensten aanbieden. Als vrijwilligers bv. door effectieve cirkels van zorg en betrokkenheid het beroep op de Thuiszorg of op het Algemeen Maatschappelijk Werk verminderen, dan is er sprake van een maatschappelijk rendement. Dat verminderde beroep kan worden omgerekend in harde euro's. Tijdens het onderzoek hebben de onderzoekers daartoe geregistreerd welke activiteiten de onderzochte organisaties in de loop van een jaar uitvoeren. Tegelijk kwam daarbij in beeld hoeveel vrijwilligers daarbij betrokken zijn en hoeveel uren zij daaraan besteden. Dat levert een overzicht van het aantal uren, dat mensen aan het werk hebben besteed; voor de organisaties samen ging het in 2010 om ruim 40.000 uur. Daarvan is ruim 28.000 uur besteed aan concreet uitvoerend werk.

Aan dit werk is vervolgens een tarief toegekend, dat aansluit bij eerder gehanteerde tarieven uit de Thuiszorg. De hoogte van het tarief is afhankelijk van de gevraagde intensiteit en kwaliteit van het werk. Al het werk is op deze manier tegen het licht gehouden – het levert een geldwaarde op van ruim € 1.390.000.

Niet al het werk van de ouderenorganisaties is werk dat bij andere organisaties beroepsmatige arbeid 'wegvangt'. De onderzoekers geven aan welke criteria zij hebben toegepast om al dan niet aan de activiteiten een maatschappelijk rendement toe te kennen. Een belangrijk leidend principe is daarbij dat zij systematisch de voorkeur geven aan een lage inschatting; overschatten van het rendement is iets wat zij willen voorkomen. In het rapport is bovendien

telkens omschreven met welke nuance of beperking van de gebruikte methode rekening gehouden moet worden, zodat duidelijk is in welke context de berekeningen staan.

De onderzoekers komen dan tot de conclusie dat de inzet van de vrijwilligers in de onderzochte ouderenorganisaties een maatschappelijk rendement vertegenwoordigen van € 822.000. Dat is het minimumbedrag dat wordt uitgespaard door de inzet van de vrijwilligers.

In het rapport bieden de onderzoekers tot slot een vergelijking met eerder door hen uitgevoerd onderzoek. Daaruit blijkt dat het onderzochte ouderenwerk voor de subsidiegever een relatief hoog rendement oplevert. Andere onderzochte organisaties – en hun subsidiegevers – waren erg tevreden met een rendement van 1 : 8 of van 1: 10. De Gemeente Veldhoven springt er aan de bovenkant uit met de verhouding van 1 : 14.

In de bijlagen van het rapport geven de onderzoekers specifieke, meer technische informatie over de wijze waarop zij hebben gewerkt, met wie zij hebben gesproken en op welke bronnen zij zich baseren. Het rapport zelf biedt op verschillende plaatsen korte reflecties en informatie over belangrijke aspecten van vrijwilligerswerk. Dit werk maakt deel uit van een mix van verhoudingen tussen mensen (ruil, herverdelen, gift) terwijl er in veel werk ook elementen zitten van zorg en preventie. Goede voorzorg komt in het normale leven echter nauwelijks in beeld. Dit onderzoek doet een stevige poging om dat beeld wel te bieden.

Met het onderzoek is voldaan aan het verzoek van de Gemeenteraad om het maatschappelijk rendement van ouderenorganisaties te bepalen. Daarmee zijn argumenten aangedragen die kunnen bijdragen aan de beslissingen omtrent toekomstige bestedingen van publiek geld in de gemeente Veldhoven.



## 1. Introductie

Welke bijdragen leveren vrijwilligers aan de samenleving? Die vraag speelt vaak een rol – niet alleen als er sprake is van bezuinigingen maar ook als het 'maatschappelijk middenveld' in beeld komt. Het is hierbij niet mogelijk te kijken naar een winst of verlies, die uitgedrukt is in euro's. Andere benaderingen zijn echter mogelijk. Bestaande vrijwilligersorganisaties met hun activiteiten zijn dan uitgangspunt. Ze geven vorm aan dat middenveld. Veel werk vindt daarin plaats zonder dat direct geldelijke winst de drijfveer is; hooguit is er sprake van een continuïteitsdoel. Winst voor eigenaars of aandeelhouders is er niet; andere doelen zijn belangrijker. Daarbij bieden plezier hebben en zorgen voor elkaar goede motieven aan mensen om iets te doen. Om de verschillende activiteiten in dat middenveld onderling vergelijkbaar te maken, staan allerlei technieken ter beschikking. Berekenen van een ecologische voetafdruk (wat is het effect van gedrag op natuur en milieu) is een vorm. De bepaling van het maatschappelijk rendement is een andere, die meer en meer in beeld komt.

Zo ook binnen de gemeente Veldhoven. Vanuit de Gemeenteraad is tijdens de begrotingsbehandeling 2012 gesproken over het belang van het werk van een aantal ouderenorganisaties. Dat leidde tot een unaniem aanvaarde motie<sup>1</sup> van GBV (Gemeente Belangen Veldhoven) waarin gevraagd wordt een onderzoek in te stellen naar het maatschappelijk rendement van het ouderenwerk. De basis hiervoor was de inbreng op de inspraakavond ter voorbereiding op de Algemene Beschouwingen van de Gemeenteraad<sup>2</sup>. Daar deed de Seniorenraad Veldhoven het voorstel te komen tot dit onderzoek 'en de resultaten daarvan mee te laten wegen in de uiteindelijke waardering van ons werk'<sup>3</sup>. De Gemeente heeft vervolgens de uitvoering van deze motie gefaciliteerd voor en in nauwe samenwerking met de Seniorenraad. Samen kwamen zij overeen welke organisaties onderwerp van onderzoek zouden zijn. Dit rapport is de eerste uitwerking van de motie.

Met het oog op dit onderzoek is een begeleidingscommissie ingesteld, bestaande uit mevrouw J.M.C. Strijbos en mevrouw L.M. Wittebrood vanuit de Gemeente en de heren W.J.M. de Jonge, G. Donkers en J.J.C. Egelmeers vanuit de Seniorenraad in de gemeente Veldhoven.

Bij de uitvoering van het onderzoek hebben wij als onderzoekers op uiterst accurate en snelle wijze steun en vertrouwen ontvangen van zowel de medewerkers van de Gemeente Veldhoven als van de vertegenwoordigers van de lokale Seniorenraad en de onderzochte organisaties. Dat liep van tijdige en volledige levering van achtergronddocumenten tot het arrangeren van gesprekken met vertegenwoordigers van te betrekken organisaties, van de 'druppel' om toegang te krijgen tot vergaderruimte in het gemeentehuis tot de bijbehorende koffie en thee, zodat wij gastheer en gastvrouw konden zijn voor de vertegenwoordigers van de ouderenorganisaties.

De begeleidingscommissie is betrokken geweest bij de selectie van de organisatie die het onderzoek heeft uitgevoerd (Stichting Oikos) alsook bij de voortgangsrapportage over het

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1

<sup>2</sup> Zie de 'Samenvatting van de openbare insprekavond op maandag 31 oktober 2011 ten behoeve van de Algemene Beschouwingen 2012'.

<sup>3</sup> Inbreng Raad Veldhoven, 31 oktober 2011, door: Wim de Jonge, namens ouderenbonden (KBO en PVGE) en Seniorenraad over 'Bezuinigingen subsidies en subsidiebeleid'

onderzoek. Met name de reacties op een conceptversie van dit rapport waren zeer waardevol en hebben geleid tot een verbetering van het resultaat.

De steun en de reacties op het conceptrapport hebben er echter niet toe geleid dat op de inhoud van het rapport directe en beslissende invloed is uitgeoefend, anders dan door informatie beschikbaar te stellen. Wat dat betreft konden we ons geen betere opdrachtgever noch een betere begeleidingscommissie voorstellen. Dat wil ook zeggen dat wij als onderzoekers verantwoordelijk zijn voor de inhoud, inclusief eventueel aanwezige fouten alsook voor mogelijk onjuiste interpretaties van verkregen informatie.

Wat de opbouw van het rapport betreft: we besteden eerst aandacht aan een algemene, maar beperkte, beschrijving van het ouderenwerk in de gemeente Veldhoven (hoofdstuk 2). Daarna volgt in hoofdstuk 3 een beschrijving van de toegepaste werkmethode waarna de resultaten zijn weergegeven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 houden we de uitkomsten tegen het licht, ook in vergelijking met eerder onderzoek. Het rapport sluit af met enkele bijlagen. In de tekst van het rapport zijn enkele tekstblokken opgenomen die extra informatie bieden over de methode of over vragen die een rol spelen bij de interpretatie van de uitkomsten.

We realiseren ons dat er meer ouderenwerk wordt gedaan in de gemeente Veldhoven, zoals er ook meer vrijwilligerswerk door ouderen gedaan wordt dan we in dit rapport beschrijven. Het beeld is daarom een minimaal beeld, een foto met weinig diepte. Nog beter kijken naar het ouderenwerk leidt tot meer zicht.

Voor ons maakt dit onderzoek opnieuw duidelijk hoezeer vrijwilligerswerk op vele terreinen een onmisbare component is binnen het maatschappelijk middenveld. In dat middenveld is er sprake van wederkerigheid, van betrokkenheid op elkaar, van zelfredzaamheid die steun vindt in de betrokkenheid van en op anderen. En als het dan nodig is, dan is er de mogelijkheid een beroep te doen op beroepskrachten. Ook in Veldhoven.

Utrecht, juli 2012, Jaap van der Sar, Jacqueline van Rooijen



## Waarde en geld

Kun je alles in geld uitdrukken? Ja. Aan alles is een prijs te koppelen - los van de vraag of een prijs iets wezenlijks zegt over de drager van die prijs. Maar met de prijs is alleen, in het 'normale' Westerse leven, een ruilwaarde benoemd. De bakker zet "€ 2,45" op een heel volkoren brood. Voor dat geld acht de bakker zijn werk onder bepaalde omstandigheden voldoende betaald en ruilt hij zijn arbeid en grondstoffen voor de gevulde maag van de klant. Mits ze het eens worden over die prijs! Zo niet, dan gaat de ruil niet door. Dan is de ruilwaarde voor de bakker hoger dan voor de klant - en blijft het brood liggen. Vindt iedereen die prijs te hoog, dan kan de bakker binnenkort zijn zaak sluiten. De ruilwaarde komt dan niet overeen met de waarde die klanten er aan toekennen. De oplossing kan zijn dat de bakker de prijs verlaagt - of dat de klant geen andere winkel met goedkoper brood vindt en dan toch maar die prijs betaalt.

Ook andere zaken zijn in geld uit te drukken - al is de informatieve waarde daarvan soms klein. Wat zegt het dat een goede opvoeding meer dan € 100.000 waard zou zijn? Of dat de mooie winstpartij bij schaken wel € 1.000 waard is - ook al weet je dat niemand dat bedrag zal betalen? Dat een cantate van Bach onbetaalbaar is?

In dit onderzoek berekenen we de geldwaarde, door te kijken wat de *ruilwaarde* is, die de samenleving hanteert voor bepaalde soorten werk. We doen wat we gebruikelijk vinden. En we drukken het uit in geld, zodat we appels met peren kunnen vergelijken. Toch blijven het appels en peren.

We hebben, buiten het geld, meer manieren om waarde aan elkaar over te dragen. We kennen naast de ruil ook de *herverdeling*. Dat doet de overheid met de belastingdienst, met de kinderbijslag, de zorgtoeslag, de AOW-premie en -uitkering, maar ook via subsidies. Veel zaken worden via herverdeling geregeld om zo allerlei spanningen beheersbaar te houden of nieuwe ontwikkelingen te steunen.

Tot slot kennen we de *gift*: we dragen bij aan het werk van Amnesty International door geld te storten, maar ook door tijd beschikbaar te stellen door met een collectebus te lopen. In dit kader kan ook de opvoeding van een kind gezien worden als een gift. En het geldt voor de deelname aan een sociaal netwerk: mensen ontvangen van iemand een visitekaartje en zijn daarna bereid op enig moment iemand naar de bekende persoon uit het netwerk te verwijzen - in de verwachting dat dit wederzijds zal plaatsvinden. Het geldt voor het sneeuwvrij maken van een trottoir zodat de oude buurman niet uitglijdt. De - bijna steeds onuitgesproken - verwachting is dat wanneer degene, die nu de sneeuw ruimt oud is, een jonger iemand voor de dan oude persoon het trottoir schoonmaakt. Een vorm van *gift*, wellicht beter te benoemen als 'wederkerigheid' of 'reciprociteit'.

Al deze activiteiten zijn van grote waarde. Toch hebben ze niet allemaal een prijs in het dagelijkse leven. Soms echter kan het van belang zijn om de verschillende activiteiten eens met elkaar te vergelijken - niet om te zeggen dat ze gelijk zijn, maar om ze 'op hun plaats te zetten', om te kunnen reflecteren over de waarde ervan.

Dat is gedaan in dit onderzoek door te kijken naar de *maatschappelijke ruilwaarde* die verbonden is aan het vrijwilligerswerk van de onderzochte ouderenorganisaties.

Naar aanleiding van: prof. dr. H.J. Tieleman: *Tussen legitimatie en utopie. Over de rol van geloof en levensbeschouwing in de economie.*  
Stichting Maatschappij en Onderneming, Den Haag, 1993.

## 2 Het ouderenwerk in Veldhoven

Wat is de situatie voor het ouderenwerk in Veldhoven? Hoe schatten verschillende spelers op dit moment de situatie in voor de ouderen en voor het ouderenwerk in deze gemeente? In dit hoofdstuk gaan we hier op in.

### 2.1 Ouderenwerk – om hoeveel mensen gaat het?

In de Wijkatlas 2010 van de Gemeente Veldhoven<sup>4</sup> wordt in hoofdstuk 3 aandacht gegeven aan de bevolkingsopbouw. Daaruit blijkt dat op 1 januari 2010 het totaal aantal inwoners in de gemeente 43.244 bedroeg. Ten opzichte van 2008 was er sprake van een lichte stijging omdat vooral in De Kelen nieuwe woningen zijn opgeleverd. Die waren op 1 januari 2010 nog niet allemaal bewoond; bewoning zal leiden tot meer inwoners. Huishoudverdunding beperkt echter de groei, zodat te verwachten is dat begin 2012 de bevolkingstoename gering zal zijn. Op 1 januari 2010 was het aantal inwoners van 65 jaar en ouder 7.177 personen. De doorgaande trend van vergrijzing (de babyboomgeneratie gaat de komende jaren met pensioen) en van verlenging van de levensverwachting laat de gedachte toe dat in 2012 minimaal hetzelfde aantal mensen de leeftijd van 65 jaar of ouder heeft bereikt. Daarmee is medio 2012 minimaal 1/6 deel van de bevolking van Veldhoven 65 jaar of ouder.

Verschillende organisaties zetten zich in voor en met ouderen in de gemeente. Het betreft in de eerste plaats organisaties zonder leeftijdsgrens wat doelstelling en lidmaatschap betreft. Het zijn er vele, van de vakbond tot de Rotary tot de politieke partij tot de kerk en alles wat daar tussen zit. Deze organisaties kunnen door hun beleid en gedrag zich meer of minder openstellen voor de participatie van ouderen. Meer en meer is een lidmaatschap wat leeftijd betreft, niet gekoppeld aan een bovengrens. Of de cultuur van betreffende organisaties altijd is ingesteld op de actieve participatie van ouderen kan worden betwijfeld. Bij sportorganisaties nemen ouderen iets vaker de rol op zich van supporter en van bestuurder dan van actieve sporter. En dat levert zelden of nooit problemen op.

In de tweede plaats zijn er organisaties die zich in hun doelstellingen meer specifiek richten op de oudere bewoners in de gemeente. In Veldhoven zijn dit deels vrijwilligersorganisaties die een meer algemene oriëntatie hebben. Het gaat bijvoorbeeld om de vijf afdelingen van De Zonnebloem, om de vijf groepen van Nieuwe Levenskracht alsook om het werk van het Rode Kruis. Daarnaast gaat het om de organisaties die onderwerp zijn van dit onderzoek. Overkoepelend hierbij is de Seniorenraad Veldhoven, die met name bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende ouderenorganisaties. Deze Seniorenraad heeft onder meer een contact- en adviesfunctie ten behoeve van de Gemeente Veldhoven, wat zich uit in een regelmatig overleg alsook in de inbreng tijdens de openbare inspraakavond ten behoeve van de Algemene Beschouwingen 2012, die plaatsvond op 31 oktober 2011. Voor het overige betreft het organisaties die primair voor ouderen werkzaam zijn – zie tabel 1. Deze organisaties richten zich vooral op de eigen leden. Daarbij is de vraag of alle leden van deze organisaties 'ouderen' zijn – en zo ja, volgens welke definitie dan. De PVGE<sup>5</sup>, één van de onderzochte organisaties, accepteert leden (en hun partner) als zij 50 jaar of ouder zijn. Voor dit onderzoek

---

<sup>4</sup> Wijkatlas 2010 Gemeente Veldhoven, uitgave Oostveen Beleidsonderzoek en Advies, Enschede, 2010, 120 blz.

<sup>5</sup> PVGE staat voor Philips Vereniging van Gepensioneerden Eindhoven en omstreken

gaan we er gemakshalve van uit dat alle organisaties alleen leden hebben die zich zelf kunnen vinden in de karakteristiek 'oudere'. Of daarmee een leeftijdsgrens is benoemd, is de vraag. Volgens opgave van de onderzochte KBO-afdelingen en van de PVGE waren in 2010 in totaal 3.995 mensen lid van deze organisaties. De onderverdeling was daarbij als volgt:

**Tabel 1 Leden van de onderzochte ouderenorganisaties in 2010**

| Ouderenorganisatie                                 | Leden in 2010 |
|----------------------------------------------------|---------------|
| KBO – afdeling Veldhoven-Dorp, Zonderwijk, 't Look | 787           |
| KBO – afdeling Heikant / De Kelen                  | 308           |
| KBO – afdeling Meerveldhoven – d'Ekker             | 650           |
| KBO – afdeling Oerle                               | 215           |
| KBO – afdeling Zeelst                              | 427           |
| PVGE – Vereniging van senioren Veldhoven           | 1.608         |
| <b>Totaal</b>                                      | <b>3.995</b>  |

Bron: Rapportageformulieren van de betreffende organisaties over kengetallen in 2010

De zes onderzochte organisaties bieden een groot aantal activiteiten ten behoeve van de eigen leden – volgens informatie uit de Seniorenraad bieden deze ouderenorganisaties uit Veldhoven dagelijks 15 contactmomenten aan voor de leden – het hele jaar door met gemiddeld zo'n 10 tot 20 aanwezigen. Dat betekent dat dagelijks 150 – 300 mensen worden 'gezien' bij activiteiten van deze organisaties. Het is te verwachten dat deze 150 – 300 mensen in een zeker ritme deelnemen aan activiteiten, variërend van enkele keren per jaar tot enkele keren per week. Uit de gesprekken met de vertegenwoordigers van de Seniorenraad Veldhoven bleek dat de organisaties actief hun best doen om jaarlijks alle leden te spreken of er voor te zorgen dat de leden elkaar ontmoeten zodat iedereen 'gezien' is. Daarmee functioneren de organisaties ook als cirkels van zorg en betrokkenheid, die ongetwijfeld wel eens ervaren zullen worden als cirkels van beperkende sociale controle. De scheidslijn daarbij is meer individueel bepaald dan collectief, meer impliciet dan expliciet.

### *"Je komt toch ook?"*

Betrokkenheid op elkaar kent vele uitingen. Voor de een volstaat een kaartje, voor de ander een e-mailbericht en voor een derde het feit dat je afstapt van de fiets als je elkaar tegenkomt. Er zijn meer vormen, ook in Veldhoven. Mensen brengen elkaar een bezoek naar aanleiding van een verjaardag (80, 85, 90 enz.), ziekte, een overlijden, een jubileum. Steeds gaat het er om dat mensen op de één of andere manier een uiting van betrokkenheid aan elkaar overdragen. Mensen worden gezien, niet als obstakel dat je dient te vermijden zoals je doet met een lantaarnpaal, maar vooral als mens met een eigen plaats in de lokale gemeenschap. Op die manier verstaan wij allerlei opmerkingen, die we hebben gehoord tijdens de interviews. Voorbeeld daarvan: "De Nieuwjaarsbijeenkomst vinden we belangrijk. We nodigen mensen uit om daar te komen en zeggen dan "Je moet er zijn." Niet om mensen te dwingen maar om hen te blijven betrekken bij het leven, bij de activiteiten. Mensen moeten niet vereenzamen en daaraan willen we op deze manier een bijdrage leveren."

Deze munt heeft een keerzijde – sociale drang of wellicht zelfs dwang. De grens tussen goede betrokkenheid op elkaar en sociale dwang is moeilijk aan te geven want deze zal per persoon verschillen. Dat besef is aanwezig – en tegelijk is het besef er ook dat niets doen in deze richting leidt tot onnodige vereenzaming. Het evenwicht tussen dwang en betutteling aan de ene kant en uitingen van actieve betrokkenheid op elkaar is slechts te vinden door rond het evenwichtspunt te bewegen. Niet bewegen is zeker onproductief. Daarom: "Je komt toch ook?"

## 2.2 Ondersteuning voor het ouderenwerk in Veldhoven: structuur en geld

Zoals in 2.1 is aangegeven zijn er vele organisaties die op enige manier ouderenwerk verrichten. De zes onderzochte organisaties hebben gemeen dat zij alle met vrijwilligers het werk uitvoeren dat uitsluitend op ouderen is gericht; dat betreft ook al het noodzakelijke werk om die organisaties in stand te houden, te 'laten draaien'.

De onderzochte ouderenorganisaties maken alle deel uit van een groter organisatorisch verband. Voor de PVGE betreft dit – in historische zin – de pensioenvereniging van hen die bij Philips hebben gewerkt. Van de huidige leden betreft dit overigens naar schatting van de bestuurders ca 65 %.

De KBO-kring<sup>6</sup> Veldhoven bestaat uit vijf afdelingen, die alle in dit onderzoek betrokken zijn. Boven de verschillende afdelingen staat een Kringbestuur en een Kringraad. Een aantal kringen vormt samen een regio, terwijl de regio's samen de Algemene Ledenvergadering van KBO-Brabant vormen. Wat geld betreft is er een aantal bronnen aan te wijzen. Zowel de KBO-afdelingen als de PVGE afdeling Veldhoven zijn in principe zelfvoorzienend. Zij leveren een jaarlijkse afdracht aan het hoofdbestuur van KBO-Brabant resp. PVGE, die daarmee kosten voor belangenbehartiging en dienstverlening financieren.

Het grootste deel van de geldstroom komt via de lokale activiteiten en daarmee van de leden of door de leden. "Door de leden" omvat bijdragen in natura of via sponsoring door lokale of regionale organisaties en bedrijven. Het lidmaatschapsgeld per jaar varieert van € 15 tot € 22,50. Vier van de zes organisaties vragen € 20 per jaar per lid. De uitgaven variëren sterk tussen de organisaties – van € 10.200 tot bijna € 117.000, waarbij overigens een belangrijk verschil is dat bij enkele organisaties de kosten van een georganiseerde reis zijn opgenomen in het totaaloverzicht. Dat levert mogelijk een verklaring voor de verschillen – en een vertekening. Per lid variëren de verantwoorde uitgaven van ca € 47,50 tot iets meer dan € 81. Gemiddeld omvat de uitgave per lid per jaar € 72,80. Dit gaat dan om concreet betaalde kosten, niet om de inzet in termen van uren. Een groot deel van deze kosten brengen de leden zelf op.

### *Doelen van de ouderenorganisaties*

De onderzochte ouderenorganisaties hebben doelen geformuleerd, die samenhangen met het grotere verband waarbinnen zij werken. De PVGE stelt dat het doel is "de belangen van de leden te behartigen en de binding tussen de leden te bevorderen. Verder zijn de afdelingen en clubs actief op het gebied van vormende en ontspannende activiteiten."

KBO-Brabant geeft aan dat belangbehartiging van belang is naast de organisatie van activiteiten die zijn afgestemd op zowel de jongere als de oudere senioren, waar de senioren de stimulans en inspiratie vinden hun talenten te ontplooien en zich verder te ontwikkelen. "Deze senioren nemen deel aan dorps-, wijk-/buurtoverleg en zijn dienstbaar aan de lokale samenleving. Zij werken samen met andere maatschappelijk gerichte organisaties in de buurt. KBO-Brabant wil een vereniging zijn waar de senioren graag bij willen horen."

Bronnen: <http://www.pvge-eindhoven.nl/index.php/pvge-e/doelstellingen>, en [http://www.kbo-brabant.nl/view.php?Pagina\\_Id=72](http://www.kbo-brabant.nl/view.php?Pagina_Id=72), geraadpleegd 23 juni 2012

<sup>6</sup> KBO = Katholieke Bond voor Ouderen

De Gemeente Veldhoven biedt jaarlijks in totaal ca € 56.000 aan de onderzochte ouderenorganisaties<sup>7</sup>. Deze toekenning vindt plaats volgens de “Deelverordening Ouderenwerk” die deel uitmaakt van en hoort bij de “Subsidieverordening Welzijn Veldhoven”. De Gemeente leverde een bijdrage van € 4,51 per lid (bedrag 2011) alsook 100% van de kosten van zaalhuur voor de uitvoering van activiteiten met een sociaal-cultureel en/of educatief karakter. De berekening van het toe te kennen bedrag vond plaats over het tweede jaar voorafgaand aan het uitkeringsjaar. Daarmee zijn de begrotingen helder te maken – zowel door de Gemeente als door de ouderenorganisaties. Voor 2010 zou dit iets meer dan € 18.000 als totaal van de bijdragen per lid omvatten terwijl de huur volgens de regeling € 41.417 omvatte.<sup>8,9</sup> Overigens is de inzet van de Gemeente groter dan het genoemde geldbedrag. Met het oog op het werk van de ouderenorganisaties en het ouderenbeleid in de Gemeente is een beleidsmedewerker aangesteld voor in totaal 0,5 fte per jaar (contracturen per week: 36 uur bij 1 fte). Deze 0,5 fte wordt besteed aan het vrijwillige (ouderenorganisaties) en het professionele ouderenwerk (SWOVE) en ook aan diverse beleidsterreinen waarin facetten zitten die betrekking hebben op de doelgroep ouderen, bv. Maatschappelijke Participatie/Wmo, Zorgzame wijken, Maatschappelijke Structuur Visie, lokaal gezondheidsbeleid, informele zorg/mantelzorg, dementie. Tot slot wordt tijd geïnvesteerd in allerlei adviesgroepen en klankbordgroepen op het gebied van welzijn, wonen en zorg. De omvang van deze investering is niet omgerekend in financiële termen.

Bij de beschrijving van het werk ten behoeve van ouderen kan SWOVE (Stichting Welzijn Ouderen in de Veldhovense Gemeenschap) niet ontbreken. Deze organisatie biedt via vrijwilligers en beroepskrachten tal van activiteiten voor de doelgroep, waarbij het doel is de cliënten te ondersteunen. Daartoe zet SWOVE vrijwilligers in, die o.a. adviserend huisbezoek uitvoeren bij mensen van 75 jaar of ouder. SWOVE verzorgt voor deze vrijwilligers regelmatig bijeenkomsten waarop informatie wordt gegeven, bijeenkomsten die ook open staan voor vrijwilligers uit bijvoorbeeld de onderzochte ouderenorganisaties. De vrijwilligers van SWOVE komen uit alle leeftijdscategorieën – van jong tot oud en zeer oud, en zetten zich in van enige uren per maand tot enkele uren per dag. Het grootste deel van de vrijwilligers behoort tot de categorie ouderen. SWOVE geeft aan goed voor haar vrijwilligers te (willen) zorgen door personeelsuitjes, kerstpakketten en andere uitingen van persoonlijke betrokkenheid. Daar hoort voor SWOVE ook bij dat het mogelijk is dat elke vrijwilliger op enig moment haar of zijn contract heeft uitgediend en dan ‘met pensioen’ gaat.

Naar verwachting zal het accent van de huisbezoeken door de vrijwilligers van SWOVE verschuiven van adviserend naar activerend huisbezoek, waardoor een eventuele vraag om steun van beroepskrachten voor verschillende vormen van zorg uitgesteld of op z’n minst

<sup>7</sup> Volgens opgave van de Gemeente was dit in 2010 € 56.634 en in 2011 € 57.095. De verschillende afrekeningen van de onderzochte organisaties laten in totaal een bedrag zien van € 55.023 in 2010 waarbij enkele inkomsten in heel globale aanduidingen zijn gedaan. Daarmee is afgerond de boodschap gelijklopend: ca € 56.000.

<sup>8</sup> Bron voor deze berekening: de financiële gegevens zoals deze door de ouderenorganisaties aan de Gemeente zijn geleverd. Hieruit blijkt dat er een niet geclaimde ruimte zou bestaan (2010) van ca € 3.000. De weergegeven omschrijvingen van de begrotingsposten maken deze conclusie nog niet erg hard omdat daaruit niet altijd voldoende eenduidig is af te leiden wat de subsidiegrond was.

<sup>9</sup> Met het oog op de financiering in 2012 heeft de Gemeenteraad besloten dat subsidie voor de ouderenorganisaties op een andere manier zal worden toegewezen – namelijk uitsluitend via een bijdrage per lid. De systematiek is daarmee gewijzigd. Deze wijziging zou budgetneutraal uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast is echter nog een voorstel gedaan om een subsidiekorting toe te passen voor de bedoelde ouderenorganisaties. Dit voorstel echter was met name aanleiding tot de aanvaarde motie omtrent dit onderzoek. Een concrete beslissing omtrent mogelijke kortingen wordt voorzien met het oog op de begroting voor 2013.

beperkt kan worden. In feite vormen de ouderenorganisaties – globaal gekarakteriseerd – een eerste schil van zorg en preventie, SWOVE is de tweede schil terwijl daarna (in de derde schil) beroepskrachten voor meer collectieve en individuele vormen van zorg “ingezet” worden.

Ondanks de duidelijke relatie met het werk van SWOVE, zijn de werkzaamheden van SWOVE niet meegenomen in dit onderzoek, dat zich gericht heeft op de inzet van de *vrijwillige* ouderenorganisaties.

### 2.3 Redenen voor het doen uitvoeren van dit onderzoek

De Gemeente Veldhoven heeft aangegeven dat bezuinigingen op de gemeentelijke uitgaven nodig zijn.<sup>10</sup> De vraag is daarbij wanneer, waar en hoeveel. Deze vragen zijn onderwerp van gesprek geweest in verschillende organisaties en verbanden, waaronder de ouderenorganisaties. Logisch facet hierbij is dat de gehele begroting tegen het licht gehouden wordt. Vanuit de Gemeente is aangegeven dat het beleid er op gericht is te voorkomen dat ouderen een beroep doen op voorzieningen met een individueel karakter – in het algemeen een duurdere vorm van zorg. De Kadernota Maatschappelijke Participatie geeft de beleidsuitgangspunten hiervoor.<sup>11</sup>

De Gemeente hanteert de bestuursvisie dat niets onbespreekbaar is, dat mensen met een minimuminkomen zoveel mogelijk moeten worden ontzien, dat op de prioriteit ‘jeugd’ zo min mogelijk bezuinigd wordt, dat hobby en sport een lagere prioriteit hebben en dat bezuinigingen van anderen (bv. het Rijk) niet één op één gecompenseerd hoeven te worden. Precieze gevolgen zijn nog niet bekend – ten dele juist onderwerp van gesprek en onderzoek. Voor het ouderenwerk is te verwachten dat gestimuleerd blijft worden dat de vraag naar beroepsmatige zorg zoveel mogelijk beperkt blijft – maar als het nodig is, dan moeten er voorzieningen zijn.

Ouderenorganisaties geven aan dat het gesprek daarover nodig is, waarbij zij argumenten menen te hebben om voorzichtig te zijn met de bezuinigingen op hun werk. Dat is naar voren gebracht tijdens de inspraakavond op 31 oktober 2011<sup>12</sup>. Vanuit de Gemeente is aangegeven dat bezuinigingen nodig zijn, waarbij in de Gemeenteraad verschillende accenten zijn aangebracht door verschillende raadsleden. Zo is aan de orde gesteld in hoeverre de focus van het gemeentelijk beleid moet liggen op de hulpbehoevende oudere, zodat ‘vermaak en ontmoetingsactiviteiten’ meer door ieder zelf in stand gehouden zullen moeten worden.<sup>13</sup>

Thema’s die ouderenorganisaties op dit moment het meest aan het hart gaan, betreffen respect en waardering die zou moeten blijken uit wat is gezegd vanuit de Gemeente. Een belangrijk element betreft uitingen tijdens gesprekken tussen vertegenwoordigers van ouderenorganisaties en van het College van B&W. In zo’n gesprek werd een karakteristiek van ouderen gehoord, dat een aanzienlijke groep ouderen een groot deel van de tijd door Europa reist omdat zij daartoe de middelen en de tijd hebben. Een vorm van ‘Zwitserlevengevoel 2.0’.

---

<sup>10</sup> In de Nota van Inlichtingen, deel II (27 april) staat dat de Gemeente Veldhoven voornemens heeft om te gaan bezuinigen. Verwezen wordt naar een inspraakavond in oktober 2011 en naar de Algemene Beschouwingen / Begrotingsbehandeling in november 2011.

<sup>11</sup> Gemeente Veldhoven, afdeling Maatschappelijke en Stedelijke Ontwikkeling *Iedereen telt mee, iedereen doet mee en iedereen draagt bij. Kadernota Maatschappelijke Participatie 2012 – 2015*, Gemeente Veldhoven, 2011.

<sup>12</sup> Zie de ‘Samenvatting van de openbare inspraakavond op maandag 31 oktober 2011 ten behoeve van de Algemene Beschouwingen 2012’, met name blz. 6 en 7 waar de inbreng vanuit de Seniorenraad is weergegeven..

<sup>13</sup> Zie de Notulen van de openbare vergadering van de raad van de Gemeente Veldhoven, dd. 7 en 8 november 2011, blz. 2.

De vertegenwoordigers van de ouderenorganisaties hebben dit ervaren als in strijd met de werkelijkheid van zeer veel van hun leden – sommigen gebruiken daarbij woorden als 'beledigend' en 'getuigen van weinig respect'. Zij menen dat deze beoordeling geen recht doet aan het overgrote deel van de ouderen en evenmin aan de ouderen die zich met hart en ziel inzetten voor hun leeftijdsgenoten en hen die nog ouder zijn. Met die inzet zouden zij zich niet zozeer inzetten voor de 'zorg' voor ouderen, maar meer voor de 'voorzorg'. De verbinding tussen beide maatschappelijke begrippen is in hun ogen van groot belang. Impliciet is daarmee ook aangegeven hoezeer zij de ouderenorganisaties zien functioneren als een belangrijke drempel voordat gebruik gemaakt hoeft te worden van enige beroepsmatig georganiseerde zorgvoorziening. De nieuwe beleidsoriëntatie van de Gemeente (zorgen dat mensen nog minder snel dan wellicht gebruikelijk is gebruik maken van de meer intensieve vormen van beroepsmatige zorg) is daarmee in feite een verschuiving die de inzet van ouderenorganisaties nog meer op de voorgrond plaatst – en positief waardeert. En precies die waardering ervaren de vertegenwoordigers niet – eerder het tegendeel.

Bovenstaande verschillen van inzicht of verschillen van verwoording zijn mede aanleiding geweest tot het voorstel van de Seniorenraad Veldhoven om te komen tot een onderzoek naar het maatschappelijk rendement – een voorstel dat op voorstel van de GBV unaniem is overgenomen door de Gemeenteraad.



### 3 Methode van werken

In dit hoofdstuk komt aan de orde welke werkmethode is gevolgd bij de uitvoering van het onderzoek. In 3.1 is er aandacht voor het begrip 'maatschappelijk rendement'. In 3.2 geven we aandacht aan de organisaties die in het kader van dit onderzoek zijn benaderd. 3.3 is gericht op het beschikbare materiaal en de gevoerde gesprekken, terwijl in 3.4 aandacht wordt besteed aan de verwerking van de verzamelde gegevens. In 3.5 staan we stil bij beperkingen die kleven aan de bepaling van het maatschappelijk rendement. Daarbij laten we het grotendeels aan de lezer over om te bepalen in hoeverre deze beperkingen ook kleven aan andere meetmethoden die gangbaar zijn in onze samenleving. De discussie daarover is van groot belang – maar dit rapport is daarvoor niet de aangewezen plaats. Diverse bijlagen ondersteunen dit hoofdstuk.

#### 3.1 Maatschappelijk Rendement: begrippenkader

Wat is het maatschappelijk rendement van de bedoelde ouderenorganisaties? Om die vraag te beantwoorden is het van belang enige duidelijkheid te bieden over de term 'maatschappelijk rendement'. Daarnaast is het nodig de methode van werken in beeld te brengen. Tot slot is het van belang de begrenzing van deze waardebepaling aan te geven – en die dan te plaatsen naast begrenzingen van andere methoden van waardebepaling. In dit hoofdstuk komen deze thema's aan de orde.

In navolging van eerder onderzoek<sup>14</sup> verstaan we onder maatschappelijk rendement van een activiteit of van een groep van activiteiten (door bv. ouderenorganisaties) de kosten, die de rest van de samenleving (overheid, bedrijven, non-profit organisaties) uitsparen vanwege de uitvoering van deze activiteiten. Er is slechts dan sprake van een maatschappelijk rendement als ergens in de rest van de samenleving het betreffende werk in het takenpakket van een professionele instantie of organisatie is opgenomen. De term 'maatschappelijk rendement' is de vrije weergave van het van oorsprong Amerikaanse begrip *Social Return On Investment (SROI)*. Het begrip *Social* geeft aan dat het financiële rendement niet als enige maat wordt gebruikt. In Nederland is een aantal bedrijven ertoe overgegaan het maatschappelijk rendement te bepalen van hun kernactiviteiten, bijvoorbeeld omdat zij die activiteiten bewust zo hebben ingericht dat mensen met een handicap toch kunnen functioneren als volwaardige arbeidskrachten<sup>15</sup>. Kern van de achterliggende redenering is dat louter bedrijfseconomische kengetallen het totale effect van een activiteit niet in beeld brengen, zowel in financiële zin als in een breder maatschappelijk kader. De financiële 'input' en 'output' bieden een te beperkt beeld van de totale 'outcome' van een bedrijf.

Voor ouderenorganisaties als in Veldhoven, die voor een groot deel 'drijven' op de inzet van vrijwilligers, is vrij redelijk aan te geven welke concrete taken worden uitgevoerd en voor welke

---

<sup>14</sup> Zie bijvoorbeeld J. van der Sar, *Van Harte - Onderzoek naar het maatschappelijk rendement van de Protestantse Gemeente in Utrecht*. Stichting Oikos, Utrecht, 2004. Daarin wordt ook gerefereerd aan Amerikaanse literatuur. Andere onderzoeken van Oikos geven enige aanvulling op het beeld. Zie <http://www.stichtingoikos.nl/publicaties> met verwijzingen naar andere onderzoeken van Oikos.

<sup>15</sup> Peter Scholten (red.), *Social return on investment - handleiding voor het meten van maatschappelijk rendement*. FM State of the Art, Lenthe Publishers, 2005. Daarbij gaat het met name om hoofdstuk 6, case 1 *Valid Express*, waarin is beschreven hoe een koeriersdienst auto's heeft laten aanpassen voor mensen met een handicap, zodat zij daarna 'gewoon' als medewerker van het bedrijf hun bijdrage aan het bedrijfsresultaat konden bieden. De SROI is berekend aan de hand van bijvoorbeeld de uitgespaarde uitkeringen voor de gehandicapten alsook aan de hand van de nu betaalde belastingen op de inkomsten. Zie voor meer literatuur in de Nederlandse context het boekje: Peter Scholten *Maatschappelijk rendement gemeten. Social Return on Investment*. Uitgeverij SWP, 2003.

daarvan buiten de organisatie een equivalent te vinden is. Binnen de definitie die bij dit onderzoek is toegepast, is in dat geval sprake van een maatschappelijk rendement: er worden elders kosten uitgespaard.

Voor een uitgebreidere introductie in de ontwikkeling van het begrip 'maatschappelijk rendement' alsook voor meer literatuur over dit onderwerp verwijzen we naar bijlage 6.

### 3.2 Bepaling te onderzoeken organisaties

In Veldhoven vinden vele activiteiten plaats waar ouderen op de één of andere manier aan bijdragen. Daarnaast zijn er activiteiten waar ouderen de primaire doelgroep vormen: om hen is het te doen bij de opzet van de activiteit. Het brede palet omvat werkzaamheden die soms algemeen van aard zijn (een carnavalsoptocht voorbereiden, als vrijwilliger aan een buurtfeest meewerken, meedoen met de organisatie van een verkiezingscampagne in de gemeente). Voor veel van die activiteiten doen mensen niet een tevergeefs beroep op het algemeen publiek. Ouderen zijn daarbij zelden ondervertegenwoordigd. Zij nemen deel aan tal van activiteiten die de samenleving als geheel ten goede komen.

In de aanvaarde motie<sup>16</sup> van de Gemeenteraad van Veldhoven (vergadering op 7/8 november 2011) gaat het over 'het maatschappelijk rendement van het ouderenwerk'. In de motie wordt een koppeling gemaakt naar een te nemen 'weloverwogen besluit' over 'de definitieve subsidieomvang van het ouderenwerk'. De uitwerking van deze motie leidde er toe dat de volgende instanties, groepen of organisaties bij het onderzoek betrokken zijn:

- a. Gemeente Veldhoven
- b. Seniorenraad Veldhoven
- c. PVGE Vereniging van senioren afdeling Veldhoven e.o.
- d. KBO afdeling Veldhoven-Dorp, Zonderwijk, 't Look
- e. KBO afdeling Meerveldhoven-d'Ekker
- f. KBO afdeling Oerle
- g. KBO afdeling Zeelst
- h. KBO afdeling Heikant- De Kelen

Deze lijst omvat groepen (c. t/m h.) die voor hun ouderenwerk een subsidie ontvangen van de Gemeente Veldhoven op basis van de "Deelverordening ouderenwerk"<sup>17</sup>.

Met het onderzoek naar deze groepen of organisaties is een deel van het ouderenwerk in de gemeente in beeld gebracht.

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is besloten ook een gesprek te voeren met de directeur van de Stichting Welzijn Ouderen in de Veldhovense Gemeenschap (SWOVE). Dat gesprek kon worden ingepland tijdens de verschillende dagen waarop de interviews met de ouderenorganisaties hebben plaatsgevonden. Doel van dit gesprek was een breder beeld te krijgen van de context waarin de te onderzoeken groepen hun werk verrichten.

---

<sup>16</sup> Zie bijlage 1 voor de tekst van de motie.

<sup>17</sup> Zie bijlage 3 voor de tekst van deze deelverordening

### 3.3 Beschikbaar materiaal en gevoerde gesprekken

Om het maatschappelijk rendement te kunnen bepalen is informatie verstrekt door mevrouw J. Strijbos, beleidsmedewerker ouderenbeleid van de Afdeling Maatschappelijke en Stedelijke Ontwikkeling van de Gemeente Veldhoven. Deze informatie omvatte jaarverslagen (in het algemeen over het jaar 2010 waarbij het ging om inhoudelijke en financiële verslagen) van de te onderzoeken organisaties, algemene informatie over de gemeente Veldhoven alsook een aantal overzichten van werkzaamheden, die de te onderzoeken groepen zelf al hebben verzameld. Daarnaast is informatie ontvangen van de vertegenwoordigers van de groepen waarmee een gesprek is gevoerd. Voorafgaand aan het onderzoek heeft de Gemeente tijdens de aanbestedingsprocedure tweemaal een 'Nota van Inlichtingen' opgesteld, die ook als informatiebron hebben gediend.

#### *Kienen – Keuvelen – Koersballen*

De onderzochte ouderenorganisaties hebben alle – in verschillende mate – activiteiten op het programma staan die hun leden op gezette tijden uit hun stoelen trekken naar een gemeenschappelijke plek. Die 'gezette tijden' hebben voor velen een ordenend principe in de week: 'Op vrijdagmiddag gaan we altijd kienen'. Dat spel vindt dan plaats met een veelal vaste groep, die elkaar kent en ook waardeert, zoals verschillende mensen elkaar in een groep waarderen. Met sommigen heb je nu eenmaal meer contact dan met anderen. Hier speelt dat de regelmaat er toe leidt dat afwezigheid worden opgemerkt. In alle gesprekken waarin we wat dieper ingingen op het nut van deze activiteiten kwam de reactie dat hiermee de aanwezigheid – en de manier van aanwezig zijn – in beeld blijft. Afwezigheid van iemand doet een belletje rinkelen. De organisatoren van die bijeenkomsten hebben allemaal een antenne voor 'onverklaarbare afwezigheid'. En dan wordt iets gedaan: een telefoontje, een bezoekje, vragen bij familie die toevallig in de buurt woont ... Een lichte vorm van sociale activering en participatie vindt plaats door deze ontspannende activiteiten. En voor sommigen is het niet meer en niet minder dan een prettige dagbesteding. Daar is niets op tegen – er is zelfs veel voor te zeggen omdat de onderlinge zorg de inzet van extra beroepskrachten minder nodig maakt.

Met alle geboden informatie op de achtergrond zijn vervolgens gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de betreffende groepen. Daarbij is zoveel mogelijk gezocht naar gesprekspartners die een breed en gedetailleerd beeld hebben van het werk dat binnen de eigen organisatie plaatsvindt. Met vertegenwoordigers van zowel de Gemeente als van de Seniorenraad Veldhoven en SWOVE is vooral gesproken over de context van dit onderzoek: hoe karakteriseren zij het ouderenwerk, wie zijn belangrijke spelers en wat zijn hun belangen, welke thema's spelen een grote rol op dit moment?

Met de vertegenwoordigers van de te onderzoeken groepen zijn gesprekken gevoerd over het concrete werk dat zij doen. De gesprekken duurden anderhalf tot drie uur en waren half gestructureerd. De drie 'hoofdstukken' die de onderzoekers aan de orde stelden, waren een algemene karakteristiek van de organisatie, enkele financiële gegevens en alle activiteiten die in of vanuit de organisatie ontplooid zijn. In een aantal situaties was de benodigde informatie al eerder schriftelijk geboden zodat daaraan in het gesprek geen aandacht besteed is.

Bij het financiële gedeelte werden zo mogelijk inkomsten en uitgaven in beeld gebracht en toegelicht. Hierbij speelde vooral de vraag voor welk gedeelte van de verrichte activiteiten de betreffende organisatie overheidssubsidie ontvangen heeft. Deze vraag is van belang om in beeld te krijgen hoeveel geld er door de overheid is geïnvesteerd in dit werk. De samenleving als geheel investeert er – uiteraard – ook in: particuliere donaties, bijdragen in natura (tijd, faciliteiten), donaties van stichtingen, en wellicht nog andere bronnen. In het algemeen volstond voor dit deel de geleverde schriftelijke informatie.

Het derde onderdeel van de interviews bestond uit de inventarisatie van alle activiteiten. Dit onderdeel nam steeds veruit de meeste tijd in beslag. Bij elke activiteit is besproken hoeveel mensen er bij betrokken zijn, hoeveel uur die mensen gemiddeld per week aan de activiteit hebben besteed en gedurende hoeveel weken per jaar de activiteit heeft plaats gevonden.

Opvallend was dat de vertegenwoordigers van de organisaties eigenlijk zonder uitzondering een onderschatting leverden van de totaal bestede tijd. “Dat telden we niet, want dat doen we gewoon” klonk meer dan eens. Ook was het opvallend dat de vrijwilligers hun bijdragen in het algemeen als ‘eenvoudig te doen’ karakteriseerden. Bij inschaling van functies is dat minder een gebruikelijke benadering omdat daar gekeken wordt naar de verantwoordelijkheid die gekoppeld wordt aan de functie. Het gaat niet alleen om bestede tijd maar zeker ook om de vraag wie uiteindelijk verantwoordelijk is of wie zich verantwoordelijk toont als zich plotseling bijzondere situaties aandienen, als een ongeval, brand. Wie neemt dan de leiding? En hoe gaan de anderen er mee om dat die leiding genomen wordt? Een vorm van ‘natuurlijk’ gedrag dat door de groep wordt aanvaard is dan van belang. Vrijwilligers in het onderzoek hebben zelden die uiteindelijke verantwoordelijkheid genoemd als behorend tot het werk. Een blinde vlek in de perceptie, niet in de realiteit van het werk.

Na afloop van de gesprekken maakte de onderzoeker een verslag en een activiteitenoverzicht en legde die ter correctie en aanvulling aan (één van) de gesprekspartner(s) voor. Na de controle op juistheid en volledigheid, zijn de verslagen weer terug gestuurd naar Oikos. Dit proces verliep bijna uitsluitend per e-mail. Mocht dat aanleiding zijn geweest tot vragen of opmerkingen, dan herhaalde het beschreven proces zich, eventueel ondersteund door telefonisch contact.

### 3.4 Verwerking van de gegevens

De verzamelde informatie over de algemene karakteristiek en de financiële gegevens van de verschillende organisaties kon in het algemeen zonder veel bewerking geanalyseerd worden. De kwantitatieve gegevens over de activiteiten vereisten echter een uitgebreidere bewerking om uiteindelijk inzicht te kunnen geven in het maatschappelijk rendement. Om berekeningen en analyses te kunnen uitvoeren zijn van alle activiteiten bepaalde gegevens ingevoerd. In de bijlagen 4 en 5 worden deze vermeld terwijl daar ook de precieze opbouw van de berekening is aangegeven. Bij de verwerking van de gegevens en de daaraan gekoppelde berekeningen ter bepaling van het maatschappelijk rendement zijn de volgende regels toegepast:

- systematisch is een lage variant gekozen als meer varianten mogelijk zouden zijn. Dat is het geval geweest als binnen de groep van respondenten enige onduidelijkheid bestond over de totale belasting in tijd

- steeds zijn geregistreerde uren of berekeningen naar beneden afgerond. Uiteindelijk komt dat tot uiting in bedragen, die in duizendtallen zijn geleverd. Een grotere detaillering is binnen dit onderzoek onzinnig
- het vereiste niveau van kennis en ervaring, dat gekoppeld wordt aan het betreffende werk is voorzichtig (d.w.z. aan de lage kant) geschat
- niet overschatten van het percentage van het werk dat wordt toegerekend aan het maatschappelijk rendement.

Samengevat komt dit neer op: nooit de kans lopen dat de getallen een te rooskleurig beeld geven en daarom heel voorzichtig en steeds lage varianten toepassen bij berekeningen.

Wat de uitkomsten betreft, is er uiteindelijk sprake van een globale aanduiding. Specificaties achter de komma - of vlak daarvoor - zijn niet van belang en hebben geen zin. De bepaling van het maatschappelijk rendement is een indicator van de kosten die bv. overheden niet hoeven te maken of te vergoeden – niet een precieze berekening.

Daarmee is het maatschappelijk rendement niet geworden tot een winstrekening voor de overheid of een aanduiding van de gift van de betreffende groepen aan de samenleving als geheel. Het zal immers duidelijk zijn dat met de uitvoering van het werk ook fouten gemaakt worden. Deze algemeen menselijke eigenschap kleeft ook aan het werk van ouderenorganisaties. Dat daarbij sommige werkzaamheden door de ene groep als goed en nuttig worden beoordeeld en door de andere groep of organisatie in het geheel niet, dat behoort tot de veelkleurigheid van een samenleving die we in dit onderzoek als gegeven beschouwen.

### 3.5 Grenzen en beperkingen van de methodiek

De motivatie van mensen om bepaald werk te verrichten varieert sterk. Betaald werk wordt zelden alleen maar verricht omdat er een betaling tegenover staat. Plezier in het werk, contact met andere mensen, het idee iets bij te dragen aan een groter geheel zijn voor zeer veel mensen ook van belang. Datzelfde geldt ook voor vrijwilligerswerk, zij het dat vrijwilligers - per definitie - geen betaling voor het werk ontvangen, op zijn hoogst een onkostenvergoeding. De motieven om dat vrijwilligerswerk te doen variëren eveneens sterk en kunnen overeenkomen met die voor het betaalde werk. Binnen dit onderzoek is niet onderzocht welke motieven de vele vrijwilligers van ouderenorganisaties in Veldhoven voor zichzelf belangrijk vinden. De motivatie is als een gegeven beschouwd. Wat zij gemeen hebben met elkaar, zo bleek uit vele gesprekken, is dat zij het werk niet doen om op te vallen maar omdat zij het ondermeer van belang, nuttig, plezierig, aansluitend op hun vaardigheden vinden.

Bij de uitvoering van dit onderzoek geldt een aantal beperkingen – zoals die ook gelden bij de bepaling van de waarde van transacties, van beloningen in wat we het 'normale' economische verkeer zijn gaan beschouwen. Dit onderzoek is niet de aangewezen plaats om daarover sterk uit te weiden, maar in politieke en financiële kringen is het bekend dat de financiële maat vaak niet voldoende aangeeft wat belangrijk is of blijft. De discussie komt tot uiting in gesprekken over de kosten van milieugebruik, over het Bruto Nationaal Geluk en over tal van andere zaken. In het vervolg van dit onderdeel gaan we kort in op enkele beperkingen die verbonden zijn met de hier toegepaste meting van het maatschappelijk rendement. De beperkingen betreffen:

- a) *Nauwkeurige registratie is geen gewoonte.* Een nauwkeurige registratie van het werk, van de duur zowel als de zwaarte, zoals bij betaalde beroepsarbeid plaatsvindt, is niet

gebruikelijk bij vrijwilligerswerk. Als gevolg daarvan gaat het bij metingen (uren, deelnemers) van vrijwilligerswerk vaak om schattingen en extrapolaties. Dit onderzoek kan daaraan ook niet ontkomen. Normaliter vindt bij de ervaren zwaarte zowel een over- als een onderschatting plaats. Bij dit onderzoek is de regel toegepast dat overschatting een grotere fout is dan onderschatting. Bij de bepaling van het maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk gaat het primair om het zichtbaar maken van dit werk. Uitkomsten zijn daarom steeds 'de minimaal waargenomen uitkomsten'.

- b) *Bescheiden en vanzelfsprekend.* Gekoppeld aan de eerste beperking is het feit dat mensen bij het vrijwilligerswerk in beeld moeten hebben dat een nauwkeurige registratie vaak tegen de natuur van de vrijwilliger ingaat; er is sprake van een grote bescheidenheid en vanzelfsprekendheid waarmee veel vrijwilligers zich inzetten. Het werk is nodig, de vrijwilliger heeft er plezier in en dat is vaak al genoeg om het werk te blijven doen. Een registratie van het werk maakt het minder anoniem, focust meer dan soms gewenst is op de persoon die het werk verricht. Vanuit die houding onderschatten vrijwilligers soms hun eigen inzet en de tijd die ze daarin investeren. Ook in dit onderzoek vond eerder onderschatting dan overschatting plaats van het aantal uren dat vrijwilligers zich hebben ingezet<sup>18</sup>. Deze bescheidenheid laat overigens onverlet dat vele vrijwilligers trots zijn op het werk dat ze doen; ze ervaren het zelf als een bijdrage aan de gemeenschap waar zij deel van uitmaken.
- c) *Is het beeld van het verleden correct?* Een derde beperking ligt in het feit dat er wordt gevraagd naar een situatie die men zich dient te herinneren. Er wordt gekeken naar een voorbijge periode. Welke activiteiten zijn georganiseerd? Wat was het belang? Hoeveel mensen hebben meegewerkt? Hoeveel tijd was iedereen er bij betrokken? Het zijn vragen die zelden of nooit beantwoord worden – laat staan geregistreerd – tijdens het vrijwilligerswerk zelf. Als iemand zich achteraf een gebeurtenis probeert te herinneren, kan dit leiden tot vertekening van die gebeurtenis. Een aanname hierbij is dat er een vertekening naar twee kanten plaatsvindt (een te rooskleurige herinnering of juist een te beperkte herinnering van het verrichte werk) die compenserende effecten heeft. Ook gaan we er van uit dat mensen meer dan eens werkzaamheden hebben vergeten. Iets extra's verzinnen – we nemen aan dat dit niet is gebeurd omdat de informatie ook steeds door meer dan één persoon (veelal drie) is geleverd. De precisie neemt daarmee toe, zowel wat het aantal uren als wat de activiteiten betreft. Gevolg hiervan is opnieuw dat het gerechtvaardigd is te spreken in termen van 'minimaal deze uitkomst'.
- d) *Indirecte overlevering levert wellicht 'ruis'.* Een vierde beperking betreft het feit dat in dit onderzoek niet de werkzaamheden zijn opgetekend uit de mond van elke individuele medewerker of vrijwilliger. Informatie is verzameld via één of enkele centrale personen binnen elk van de afdelingen. Aan hen is gevraagd een inschatting te maken van het aantal vrijwilligers, dat bij een activiteit betrokken is, alsook van het aantal uren dat zij daaraan gemiddeld hebben besteed. Het betreft daarmee veelal een extern oordeel. Opvallend bij dit onderzoek was, dat de geïnterviewde personen vaak al heel wat huiswerk hadden gedaan voordat zij informatie gaven over de afdeling of organisatie.

---

<sup>18</sup> Tijdens het onderzoek is dit wel getest door de vraag te stellen: "Wat vindt uw partner van deze ingeschatte tijdsbelasting?" De vraag leidde meer dan eens tot een verhoging van het aantal uren dat betrokkene ging verantwoorden.

Ook hier echter kan het resultaat afwijken van de werkelijkheid. Bij twijfel is steeds een lage variant gekozen. In enkele gevallen zijn de registraties niet opgenomen omdat onduidelijk was wat de herkomst van de uren was.

- e) *Kwaliteit van het werk is onvoldoende in beeld.* Van geheel andere aard is de beperking die voortkomt uit de vraag die bij de inzet van vrijwilligers in het algemeen te stellen is: Hoe goed doen zij hun werk? De vraag gaat over het effect van hun inzet. Het antwoord kan eenvoudig zijn als het gaat om bijvoorbeeld vervoer: een vrijwilliger die iemand vervoert moet zorgen dat iemand van A naar B komt. Gerealiseerd effect is dan bijna altijd gelijk aan beoogd effect. Bij de begeleiding van mensen in crisissituaties is het moeilijker een maat aan te leggen. Heeft de begeleiding een positief effect? En op welke termijn is dat effect gemeten? Een positieve uitkomst op korte termijn kan op lange termijn wel eens heel frustrerend uitpakken. En andersom. Dit staat los van de vraag of oorzaak en gevolg in dit soort situaties wel eenduidig zijn (Waarom is bijvoorbeeld bij de één het effect zo veel anders dan bij de ander?). Hierbij speelt ook mee dat een *waardeoordeel* over dit soort situaties samenhangt met de waarden die men zwaarwegend vindt bij de beoordeling. Dit onderzoek gaat niet in op dit type van beoordelingen; de beperking is echter aanwezig. Dit heeft ook direct gevolgen voor een andere discussie: die over de effectiviteit en de efficiëntie van de inzet. Zouden professionals van de Maatschappelijke Dienstverlening of welke instantie ook het beschreven werk niet veel sneller kunnen doen dan de vrijwilligers? Het antwoord zou bevestigend kunnen zijn wat betreft die efficiëntie. Tegelijk komt de vraag op hoe de effectiviteit wordt beoordeeld. Is hierbij een kritisch facet dat een vrijwilliger 10% meer tijd nodig heeft dan een beroepskracht? En duiden we die 10 % dan negatief? Of is het juist positief dat een vrijwilliger iets meer tijd heeft om contact met mensen te hebben, echt een praatje te maken en niet werkzaamheden binnen een vastgestelde tijd moet uitvoeren? Ook die discussie is niet opgenomen in de methodiek.
- f) *Inschaling van het werk in een tariefstructuur.* Een laatste element, dat opnieuw opgelost wordt door een lage variant te kiezen bij de toedeling van uitgespaarde kosten, betreft de inschaling van het verrichte werk. Elke activiteit van vrijwilligers wordt bij dit onderzoek apart beschreven en gekoppeld aan een aantal uren. Het lijkt daarbij alsof elke activiteit door een afzonderlijke vrijwilliger wordt uitgevoerd. Meer dan eens echter neemt één persoon meer taken op zich – zowel koffie schenken als de afdeling vertegenwoordigen in een ander verband. In 'normale' banen wordt aan die samenstelling van taken een bepaald salaris gekoppeld. De koppeling heeft te maken met de gemiddelde belasting, meer dan eens echter ook met de zwaarte van de piekbelasting. Koffieschenken valt niet onder de piek of onder de taakomschrijving. Toch schenken ook directeurs wel koffie voor hun gasten. Binnen ons onderzoek wordt die tijd tegen het 'koffieschenktarief' verrekend en niet tegen een 'directeurstarief'. Opnieuw een principe dat er toe leidt dat er nauwelijks of geen kans bestaat op overschatting van de uitgespaarde kosten door de vrijwilligers.

Bij de interpretatie van de resultaten is het nog van belang te weten dat aan overhead-activiteiten wel belang wordt gehecht, maar daaraan wordt geen maatschappelijk rendement toegekend. In dit geval: de KBO-afdelingen, de Seniorenraad Veldhoven, de PVGE vergaderen regelmatig en met allerlei instanties en organisaties. Regelmatig weerkkerende vergaderingen



over de gang van zaken leveren wel een tijdbelasting op maar het maatschappelijk rendement is al verrekend in de tarieven voor het concreet uitgevoerde werk – in analogie van de Thuishulp, waaraan de tarieven zijn ontleend. Daarmee maakt het niet uit of mensen effectief en snel willen vergaderen of tijdens een gezellige bijeenkomst ook enkele bestuurszaken regelen. Beiden prima, beiden tellen niet mee bij de berekening.

Een laatste opmerking over de methodiek betreft de periode waarvoor de waardebepaling geldt. Wij hebben steeds gevraagd naar de activiteiten die hebben plaatsgevonden in het jaar 2011. Gesprekken over actuele vragen, aanleidingen in de lokale politiek in 2012 hebben geen invloed op de gepresenteerde resultaten. De gepresenteerde geldbedragen zijn weergegeven in euro's van 2012 – d.w.z. dat een inflatiecorrectie is toegepast voor de tarieven<sup>19</sup>.

### *Cirkels van zorg en betrokkenheid*

De burger staat centraal. Een bekende slogan, die in elke sector een eigen uitwerking moet krijgen. Zo ook in het ouderenwerk. Tijdens verschillende gesprekken is door onze gesprekspartners een beeld geschetst van de wijze waarop dat in Veldhoven plaatsvindt. (volgens sommigen: meer zou moeten plaatsvinden). Het gaat daarbij om 'cirkels van zorg en betrokkenheid' die mensen omringen. De eerste cirkel omvat de eigen familie en wellicht vrienden. Mensen die elkaar goed kennen zorgen in veel gevallen voor elkaar; waarschijnlijk niet met alle vormen van zorg maar wel met de eerst noodzakelijke vorm. Vervolgens is er een cirkel van groepen waaraan mensen deelnemen. De ouderenorganisaties en de professionele instanties plaatsen het werk van de ouderenorganisaties met name in deze cirkel. Vrij direct toegankelijk, behoorlijk geënt op het principe van wederkerigheid zonder dat formele procedures nodig zijn. Het sociale netwerk van mensen speelt hierbij een dominante rol. Een tussenliggende cirkel is in Veldhoven het werk dat door SWOVE wordt verricht en/of gestimuleerd. Voorzieningen worden aangeboden die een algemeen en collectief karakter hebben. Een soort van ledenorganisatie zonder leden met vrije toegang. De functies die hiermee gediend worden (ontmoeting, zelfredzaamheid, sociale activering, ondersteuning gezondheid) passen ten dele bij de werkzaamheden van de vrijwillige ouderenorganisaties – ten dele zijn zij een volgende stap in de zorgvoorziening voor – in dit geval – ouderen in de samenleving. De laatste stap in dit proces is de beroepsmatige individuele zorg waarop mensen een beroep kunnen doen. Daarin bieden gecertificeerde personen kwalitatief gewaarborgde zorg en steun aan personen die tot deze zorg zijn toegelaten op basis van bestaande criteria. Het laat zich raden dat de zorgvoorziening in elke volgende cirkel een hoger prijskaartje heeft. Maatschappelijk gezien is er daarom een discussie gaande over de uitdaging de toestroom naar de beroepsmatige zorg te veel mogelijk 'voor de poort' te selecteren op noodzaak. Meer praktisch: hoe langer mensen in de eerste cirkels verblijven, hoe minder het aan zorgkosten met zich meebrengt. In die zin verrichten de ouderenorganisaties preventieve arbeid – arbeid die mensen er zo lang mogelijk van weerhoudt gebruik te maken van voorzieningen op een ander beroepsmatig en financieel niveau.

<sup>19</sup> Zie ook bijlage 5 voor de berekeningen en de tarieven.

## 4 Resultaten

In dit hoofdstuk bieden we de gegevens, zoals die zijn geregistreerd tijdens het onderzoek. Het gaat daarbij alleen om de inzet van de vrijwilligers – niet om de uren van deelnemers aan de verschillende activiteiten. Die registratie heeft niet plaatsgevonden. Aan de uren van de vrijwilliger is de informatie gekoppeld over de wijze waarop we deze gegevens hebben geordend en verwerkt. Een discussie over de resultaten alsook een vergelijking met ander onderzoek is het onderwerp van hoofdstuk 5.

### 4.1 Soorten van activiteiten

De registratie van werkzaamheden leidde tot een omvangrijk maar vrij toegankelijk overzicht met korte omschrijvingen van dat werk en de urenbelasting die daarmee gepaard gaat. Dit proces van registreren en berekenen is aangegeven in het vorige hoofdstuk en in de bijlagen 4 en 5. Ook is in dat overzicht aangegeven tegen welk tarief de geldwaarde van de werkzaamheden is berekend en welk percentage van het werk geldt als maatschappelijk rendement. Om al die gegevens uit het overzicht hanteerbaar te maken is het nodig voor de activiteiten een onderverdeling aan te brengen. In het vervolg van dit hoofdstuk maken we het volgende onderscheid:

- a. *Aanbod in een specifieke binnenruimte, ter ontspanning.* Het gaat hierbij met name om al die activiteiten van de organisaties, die bijna wekelijks worden aangeboden en er primair op gericht zijn een gezellige tijd met elkaar door te brengen, terwijl ondertussen een spelletje gedaan wordt. De organisatie van kaarten en kienen, biljarten en darten, handwerken en bloemschikken, een modeshow en een boekenruil en ook de Conversatie Frans staan allemaal hier geregistreerd. Het toegekende tarief is het op één na laagste tarief (tarief 2 uit bijlage 5). De werkzaamheden die de vrijwilligers moeten uitvoeren hebben daarbij vaak een hoog herhaalkarakter terwijl tegelijk ook geldt dat de betrokken vrijwilligers verantwoordelijk zijn voor de goede gang van zaken en bovendien letten op de deelnemers: wie zijn er niet, hoe gaat het met de aanwezigen, vertellen mensen ineens bijzondere zaken waaraan meer aandacht gegeven moet worden? Deze houding, die tijdens de gevoerde gesprekken bijna steeds is aangegeven, leidt er toe dat deze activiteiten bijna zonder uitzondering als maatschappelijk relevant zijn opgevat: het percentage van 75 % is toegekend. Alleen voor de organisatie en uitvoering van het werk rond Koninginnedag is het tarief op 100% gesteld. Voor deze categorie werk ging het in totaal om 67 activiteiten.
- b. *Aanbod in de buitenlucht, ter ontspanning.* In feite gaat het om het zelfde soort van activiteiten als onder a. genoemd – alleen is er hier sprake van activiteiten die niet gebonden zijn aan een zaal. Het gaat hier over wandelen, over fietsen, over processies en bedevaarten, over vaandeldragers, gymnastiek voor 55+ (overigens niet altijd in de buitenlucht), natuurwandeltochten en jeu de boules. Ook de organisatie van deelname aan een theatervoorstelling valt hieronder. De activiteiten zijn gewaardeerd met maatschappelijk rendementspercentages die variëren van 25 % (processie, bedevaart) tot 75 % (de wandelgroepen enz.). Het tarief dat hierop is toegepast in het laagste (tarief 1) voor de vaandeldrager, het tarief 2 voor bijna al het andere werk en tarief 3 voor de organisatie van een fietstocht ter afsluiting van het fietsseizoen. In totaal gaat het hier om 29 activiteiten.

- c. Werk gericht op de *planning en organisatie en uitvoering van reizen*. Bij deze categorie zijn 33 activiteiten ondergebracht. Het heeft steeds betrekking op reizen van groepen van ouderen – variërend van een middag tot meer dan een week, van een tocht binnen een straal van 25 km tot reizen die meer dan 1.000 km omvatten. Vergaderingen van commissies – belangrijk werk met een redelijk tarief (het derde niveau) zijn verrekend tegen een maatschappelijk rendement van 0 %. De begeleiding van busreizen in het algemeen is verrekend tegen 50 %; als een specificatie is geboden van de begeleiding, dan is voor de voorbereiding 75 % berekend omdat de specifieke doelgroep om aandacht vraagt die niet standaard bij touroperators mogelijk is. Daar kan veel, maar het vergt voorbereiding en overleg met die organisaties. De feitelijke begeleiding van reizen is binnen dit onderzoek steeds relatief hoog gewaardeerd – tarief 4 uit bijlage 5 – omdat hier een forse verantwoordelijkheid wordt gedragen door de reisbegeleiding. Zij moeten rekening houden met de specifieke wensen en mogelijkheden van een hele groep, waarbij de groep zeker niet uniform van karakter is – buiten wellicht de leeftijdscategorie.
- d. *Bestuurswerk*. In totaal ging het hier om 46 activiteiten. Deze variëren van bestuursvergaderingen, functioneren als afgevaardigde van een KBO-afdeling in een vergadering van de kring, vertegenwoordigen van de PVGE in het hoofdbestuur, de Seniorenraad Veldhoven, de Wmo-raad enz. Het feitelijke vergaderwerk binnen de eigen structuur kreeg – per definitie – een maatschappelijk rendement van 0 % toegedeeld. Als het ging om vertegenwoordiging naar buiten, dan zijn deze werkzaamheden opgenomen in de categorie 'Uitvoerend werk ten dienste van de organisatie' - zie aldaar. Voor een deel van het werk van bestuurders is wel een maatschappelijk rendement toegekend; dat komt voort uit het feit dat de bestuurders voor een deel van de tijd hun aandacht besteden aan individuele leden, aan het algemene reilen en zeilen van de organisatie. Dat is van belang, los van vergaderingen. Berekenende tarieven variëren ook binnen deze categorie van activiteiten. Onderscheid is gemaakt op grond van de scope van het werk (omvang groep, intern gericht of extern gericht, korte termijn of ook lange termijn). Gevolg is dat in deze categorie 3 keer tarief 5 is toegerekend.
- e. *Directe uitingen van sociale zorg en betrokkenheid*. Het gaat hierbij om werk binnen de eigen organisatie waarbij gewerkt wordt aan de onderlinge band. Die wordt natuurlijk ook versterkt door samen iets te doen (wandelen, kienen) maar zeker ook door rechtstreeks op die band in te zetten. Aanleidingen zijn jubilea (verjaardagen, huwelijksjubilea) maar ook het verlies van mensen door overlijden. Als er sprake is van bezoek aan recepties en dergelijke, dan is een laag tarief toegerekend, temeer daar dan vaak twee mensen de vertegenwoordiging op zich nemen. Als mensen bij ziekte bezocht worden of na een overlijden, dan is te zien in eigenlijk alle organisaties dat hiervoor bepaalde mensen worden aangezocht: mensen die met enige wijsheid kunnen luisteren, nabij zijn, troosten. Het is werk dat op individuele basis zeer gewaardeerd wordt, wat tot uiting komt in de berekenende tarieven en in het maatschappelijk rendement.

In deze categorie vallen ook de bijeenkomsten rond Sinterklaas en Kerst, de nieuwjaarsbijeenkomsten en de jaarvergaderingen van de organisaties. En als meer

gespecialiseerde vorm van hulp het werk dat mensen doen om belastingformulieren (of andere formulier) te helpen invullen.

Binnen deze categorie gaat het om 81 activiteiten, gewaardeerd met tarieven van het laagste tot één na hoogste niveau, met een maatschappelijk rendement van 0 – 100 %.

- f. *Uitvoerend werk ten dienste van de organisatie.* Hier gaat het om 49 activiteiten van heel verschillende aard. Bijna alle organisaties hebben een eigen contactblad of op z'n minst een contactblad waarin eigen pagina's gevuld worden. En die bladen worden vermenigvuldigd, geniet en bezorgd. Van belang om de onderlinge band te ondersteunen. Tegelijk niet werk dat een langdurige opleiding of instructie vraagt. Veel van dit werk is gewaardeerd volgens tarief 1 uit bijlage 5. Vertegenwoordigen van de ouderenorganisaties in de WMO-raad echter is gewaardeerd met tarief 5 – het hoogste dat tijdens dit onderzoek is toegekend.
- g. *Restcategorie,* met name diverse muziekactiviteiten. Line Dancing, volksdansen, koor en orkest alsook de inzet van musici en dirigenten zijn hier gemeld. In totaal gaat het om 9 activiteiten die gewaardeerd zijn met 0% tot 75 % maatschappelijk rendement. De tarieven variëren van 2 tot 4.

Het zal duidelijk zijn dat met deze indeling er niet sprake kan zijn van waterdichte schotten. Gymlessen zijn soms buiten, soms binnen. In vergaderingen komen meer dan eens ook heel persoonlijke zaken aan de orde die de mogelijkheid in zich dragen dat mensen elkaar ook onderling steunen, belangstelling hebben voor elkaar. De indeling is daarom vooral bedoeld als een nader onderscheid dat verhelderend kan werken.

#### *Enkele berekeningen uitgewerkt*

De regelmatige bijeenkomsten **handwerken** vragen jaarlijks 130 uur van de persoon die dit regelt en leidt. Het tarief is categorie 2 (€ 31,08 per uur inclusief overhead) en het toegewezen maatschappelijk rendement is 75%. De geldwaarde van dit werk is dan 130 uur maal € 31,08 = €4.040,40. Het maatschappelijk rendement is 75% hiervan: € 3.030,30.

De **vergadering van de reisgroep** (5 leden, 3 uur per keer, 12 keer per jaar) vraagt in totaal 180 uur. Het toegerekende tarief is € 34,10 zodat de geldwaarde € 6.138 is. Het maatschappelijk rendement is 0% ofwel € 0.

Hulp bij het **invullen van o.a. belastingformulieren** vraagt om enige specialistische kennis en ook om de bewuste omgang met prive-gegevens van personen. Daar staat tarief 4 tegenover ofwel € 49,94 per uur. Het maatschappelijk rendement is bepaald op 100%. Als binnen één organisatie twee leden hiermee samen 100 uur per jaar bezig is, dan is de geldwaarde gelijk aan het maatschappelijk rendement: € 4.994.

## **4.2 Inzet in uren uitgedrukt**

In het onderzoek is bepaald hoeveel uren elk van de vrijwilligers werkt en/of verantwoordelijkheid draagt voor een activiteit.

**Tabel 2** Overzicht van bestede uren door vrijwilligers van de onderzochte organisaties in Veldhoven binnen het ouderenwerk

| Nr. | Soort activiteit                                       | Uren          | In %       |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------|------------|
| 1   | Aanbod in een specifieke binnenruimte, ter ontspanning | 15.154        | 38         |
| 2   | Aanbod in buitenlucht, ter ontspanning                 | 2.776         | 7          |
| 3   | Werk gericht op planning en organisatie van reizen     | 2.064         | 5          |
| 4   | Bestuurswerk                                           | 5.651         | 14         |
| 5   | Directe uitingen van sociale zorg en betrokkenheid     | 7.419         | 18         |
| 6   | Uitvoerend werk ten dienste van de organisatie         | 6.486         | 16         |
| 7   | Restcategorie, bv. diverse muziekactiviteiten          | 833           | 2          |
|     | <b>Totaal</b>                                          | <b>40.383</b> | <b>100</b> |

Uit deze tabel blijkt dat de organisaties ruim een derde deel van de vrijwilligerstijd besteden aan bijeenkomsten binnen gebouwen – een goede reden om die gebouwen in de buurt beschikbaar te hebben. Daarnaast besteden de vrijwilligers met elkaar bijna 1/5 deel van de tijd aan directe uitingen van onderlinge zorg en betrokkenheid. Om de organisatie te laten draaien (bestuurswerk, ondersteunend werk als het verzorgen van het contactblad, administratief werk uitvoeren) besteden de vrijwilligers ca 30 % van hun totale tijdsinvestering. Dat is enigszins hoger dan vele professionele organisaties zich ten doel stellen<sup>20</sup>. De organisatie en uitvoering van reizen (eendaags of meerdaags) vraagt ca 2.000 uur. Een belangrijk deel van de tijd besteden vrijwilligers aan de begeleiding van de reis. Deze taak omvat de oriëntatie op de reis zelf alsook de verzorging en het bieden van steun aan de reizigers, die in een relatief vertrouwde groep nog buiten de bekende plaatsen kunnen en durven te gaan. Dit type van werk is blijkbaar niet een grote tijdsbelasting – voor degenen die werk uitvoeren is het vaak een intensief gebeuren omdat de leiding wel de verantwoordelijkheid draagt voor de reis en voor de individuele deelnemers.

De geregistreerde uren kunnen worden omgerekend naar formatieplaatsen. Daarbij gaan we er van uit dat een normale functie (52 weken aangesteld, 36 uur per week, 24 dagen vakantie, normaal aantal extra dagen vrij zoals extra christelijke feestdagen, Koninginnedag alsook ziekte dagen) in totaal 1.600 uur kunnen werken. Bij een overheadpercentage van 20% (lager dan hier gerealiseerd) is een voltijdbaan gelijk aan 1.280 uur feitelijke arbeid. Deze arbeid is verdeeld over de totaalsom van de tabel minus de regels 4 en 6 ofwel (40.383 – 5.651 – 6.486) uur ofwel 28.246 uur. Dit komt dan overeen met 22 fte.

### 4.3 Inzet in geld uitgedrukt

Zoals eerder aangegeven zijn de uren van de vrijwilligers ook om te rekenen in euro's. De activiteiten zijn onderverdeeld zoals in paragraaf 4.1. Dat levert het volgende beeld op:

**Tabel 3** Overzicht van het verrichte werk door vrijwilligers van de onderzochte organisaties in Veldhoven, omgerekend in €.

| Nr. | Soort activiteit                                       | Berekende waarde   | %          |
|-----|--------------------------------------------------------|--------------------|------------|
| 1   | Aanbod in een specifieke binnenruimte, ter ontspanning | € 478.364          | 34         |
| 2   | Aanbod in buitenlucht, ter ontspanning                 | € 86.365           | 6          |
| 3   | Werk gericht op planning en organisatie van reizen     | € 93.375           | 7          |
| 4   | Bestuurswerk                                           | € 257.288          | 19         |
| 5   | Directe uitingen van sociale zorg en betrokkenheid     | € 269.460          | 19         |
| 6   | Uitvoerend werk ten dienste van de organisatie         | € 173.872          | 13         |
| 7   | Restcategorie, bv. diverse muziekactiviteiten          | € 31.558           | 2          |
|     | <b>Totaal</b>                                          | <b>€ 1.390.282</b> | <b>100</b> |

<sup>20</sup> Waarbij valt te melden dat doelstellingen ook daar niet altijd samenvallen met de realisatie.

De totale waarde van alle geregistreerde uren is hiermee ruim € 1,39 miljoen. Vergelijking van deze tabel met de vorige geeft aan dat de activiteiten onder nr. 1, 2 en 6 relatief lager uitvallen wat de berekende geldwaarde betreft. Dat betekent dat de toegekende tarieven voor deze werkzaamheden gemiddeld lager zijn dan voor het andere werk. Dat is verklaarbaar vanuit de toegepaste methodiek: veel van het werk dat wekelijks wordt uitgevoerd om activiteiten mogelijk te maken heeft een repeterend karakter en wordt daarom tegen een relatief laag tarief verrekend. Dit in tegenstelling tot de begeleiding van de reizen, het bestuurswerk en in mindere mate de directe uitingen van sociale zorg en betrokkenheid. In de laatste categorie zijn de bezoeken van individuen aan mensen die dreigen te vereenzamen, die met verlies zijn geconfronteerd, iets hoger gewaardeerd dan de werkzaamheden onder nr. 1 en 2 van de tabel. Uit de gesprekken bleek dat binnen elke ouderenorganisatie enkele mensen speciaal dit werk doen; zij zijn er speciaal voor uitgezocht, stellen er een eer in dat werk goed te doen, wat overeenkomt met de feedback die anderen daarover ontvangen.

#### 4.4 Het maatschappelijk rendement van het werk van de ouderenorganisaties

Wat is nu het maatschappelijk rendement van al dit werk dat de onderzochte ouderenorganisaties in Veldhoven verrichten? In de volgende tabel is dit aangegeven. Dat levert het volgende beeld op:

**Tabel 4** Overzicht van het Maatschappelijk Rendement van de inzet van vrijwilligers van de onderzochte organisaties in Veldhoven binnen het ouderenwerk.

| Nr. | Soort activiteit                                       | Maatschappelijk rendement | In %       |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------|------------|
| 1   | Aanbod in een specifieke binnenruimte, ter ontspanning | € 350.718                 | 43         |
| 2   | Aanbod in buitenlucht, ter ontspanning                 | € 64.055                  | 8          |
| 3   | Werk gericht op planning en organisatie van reizen     | € 64.963                  | 8          |
| 4   | Bestuurswerk                                           | € 54.777                  | 7          |
| 5   | Directe uitingen van sociale zorg en betrokkenheid     | € 216.013                 | 26         |
| 6   | Uitvoerend werk ten dienste van de organisatie         | € 59.606                  | 7          |
| 7   | Restcategorie, bv. diverse muziekactiviteiten          | € 12.057                  | 1          |
|     | <b>Totaal</b>                                          | <b>€ 822.189</b>          | <b>100</b> |

De activiteiten, die zijn opgezet om deelnemers direct een vorm van inspanning en ontspanning te bezorgen (activiteiten onder 1, 2 en 3) omvatten bijna 60 % van het maatschappelijk rendement. Zoals elders aangegeven: het zijn activiteiten binnen cirkels van zorg en betrokkenheid, die er toe leiden dat vele mensen nog blijven participeren in diverse kringen. Deze activiteiten vormen een collectieve vorm van zorg en voorzorg. Op meer individuele basis is er vooral sprake van activiteiten, die bedoeld zijn onder nr. 5. Zoals eerder aangegeven vraagt dit om werk dat in het algemeen hoger gewaardeerd en ingeschaald wordt dan werk met een meer collectief karakter.

Het bestuurswerk leidt hier tot een relatief lage uitkomst, precies zoals te verwachten was omdat bestuurswerk als overhead is gekarakteriseerd en daarom een maatschappelijk rendement heeft van € 0 (verdisconteerd in de andere tarieven).

Het totaal berekende maatschappelijk rendement is in totaal € 822.000 voor alle onderzochte ouderenorganisaties.

#### 4.5 Verdeling van werkzaamheden over de verschillende tarieven

In bijlage 5 zijn de tarieven en functiesoorten uit de Thuiszorg weergegeven, die in dit onderzoek zijn toegepast. Het is van belang na te gaan hoe de verdeling van de werkzaamheden over deze tarieven is geweest omdat daarmee te toetsen is of de verschillende activiteiten relatief hoog of laag zijn ingeschaald. Tabel 5 geeft dat overzicht.

Tabel 5 Verdeling van de werkzaamheden over de verschillende functieschalen van de Thuiszorg

| Werksoort                   | Uurtarief 2012 | Aantal     |
|-----------------------------|----------------|------------|
| Alfahulp                    | € 14,78        | 21         |
| Huishoudelijke verzorging   | € 31,08        | 129        |
| Verzorging                  | € 39,69        | 99         |
| Gespecialiseerde verzorging | € 49,94        | 57         |
| Verpleging                  | € 68,56        | 8          |
| HBO/WO in deze sector       | € 87,30        | 0          |
| <b>Totaal</b>               |                | <b>314</b> |

In totaal zijn 314 verschillende activiteiten of bezigheden geregistreerd in dit onderzoek. Bovenstaande tabel geeft aan dat de verdeling 'scheef' is: de onderste tarieven zijn relatief zwaar vertegenwoordigd wat een aanwijzing is voor het feit dat de inschaling van de werkzaamheden steeds aan de lage kant is geweest. Een 'normaalverdeling' zou in de bovenste regionen ook enkele activiteiten hebben gehad – werk dat veelal op bestuurs- en directieniveau te verwachten is. In dit onderzoek is ook het werk van individuele bestuurders relatief veel in de hogere schalen gescoord; als er sprake was van een bestuur als geheel, dan is steeds een lagere schaal toegepast. Al met al is dit een bevestiging van het basisprincipe, dat ook ten grondslag ligt aan deze bepaling van het maatschappelijk rendement: zorg dat je eerder onderschat dan overschat.



### *Schoenveters en Maatschappelijk Rendement*

In de plaats Vermont (VS) constateerden enkele mensen dat een relatief groot aantal oudere mensen heupbreuken opliepen. Zou het mogelijk zijn dat aantal te verminderen? Een consultant werd er bij geroepen en deze onderzocht mogelijke oorzaken. De conclusie: veel oudere mensen struikelen over hun niet-vastgemaakte schoenveters. De therapie is dan helder: maak die schoenveters vast! Maar blijkbaar is het niet zo simpel aangezien veel mensen hun huis uit gingen zonder goed vastzittende veters. De oplossing was even eenvoudig, bijzonder als doeltreffend: alle caissières en vakkenvullers van supermarkten werden getraind om bij een oudere klant naar de schoenen te kijken met in het achterhoofd: zitten die veters vast of niet? Als er veters los zaten, dan was de noodzakelijke actie: aanbieden ze even vast te doen. Het resultaat bleef niet uit. Een aanzienlijke reductie van het aantal mensen dat met heupbreuken in het ziekenhuis terechtkwam.

De (financiële) rendement voor de supermarkten van deze inzet was niet positief: hun medewerkers en medewerkers besteedden steeds enige tijd aan niet-eigenlijk werk: veters strikken in plaats van aan vakken vullen. Dat beïnvloedde het rendement negatief, want nu moest er wellicht parttime een extra personeelslid aangetrokken worden. Voor de maatschappelijk rendement lag dit anders. Het effect voor de veterdragers was zeer positief: niet in het ziekenhuis, geen pijn en ellende, gewoon elke dag naar de supermarkt kunnen en bovendien ook nog een praatje maken over van alles en nog wat. Het effect voor de verzekeraars was ook positief: zij hoeven geen artsen en ziekenhuizen te betalen noch hun premies te verhogen voor de verzekerden. Hun eigen rendement ging er op vooruit wat hun concurrentiepositie verbeterde. De samenleving als geheel gaat er wellicht ook op vooruit. Om dat te berekenen moet duidelijk zijn wat de kosten zijn voor de supermarkt en wat de opbrengsten zijn voor de verzekeraars. Het negatieve rendement voor de supermarkt en het positieve rendement van de verzekeraars is op te tellen.

Aan het totaal zou je moeten toevoegen wat mensen aan ellende bespaard is door het feit dat ze niet vallen, niet in het ziekenhuis hoeven te verblijven, enz. De sociale opbrengsten wegen zo waarschijnlijk op tegen de kosten van de supermarkt. De maatschappij als geheel wordt er beter van, ook al is dat voor de supermarkt een te magere beloning. De overheid maar ook de bewoners van de stad - samen vormen zij tot op zekere hoogte de overheid - zou kunnen overwegen een vergoeding te geven aan die supermarkt voor bewezen diensten.

Bron: P. van der Knaap *The 'outcome based' movement*,  
Publiek Management, november 2001, blz. 30-32

## 5 De resultaten tegen het licht gehouden

Wat is de waarde van het uitgevoerde vrijwilligerswerk van de onderzochte ouderenorganisaties en hoe verhoudt dat zich tot soortgelijk onderzoek? Daarover gaat dit hoofdstuk.

### 5.1 Het maatschappelijk rendement van de onderzochte organisaties

Het onderzoek naar het maatschappelijk rendement van de genoemde zes ouderenorganisaties leveren samengevat en afgerond het volgende beeld op:

Tabel 6 Enige uitkomsten samengevat voor het jaar 2010

| Onderwerp                   | Uitkomst    | Opmerking              |
|-----------------------------|-------------|------------------------|
| Besteed aantal uren         | 40.300 uur  |                        |
| Geldwaarde                  | € 1.390.000 |                        |
| Maatschappelijk Rendement   | € 822.000   |                        |
| Investering van de Gemeente | € 56.600    | Aanvullend nog 0,5 fte |

De 'cirkels van zorg en betrokkenheid' zoals die zijn waar te nemen in Veldhoven krijgen vorm in het werk van organisaties als de zes onderzochte ouderenorganisaties, van de algemene organisaties zoals eerder genoemd en van SWOVE. Het werk van deze zes organisaties, onderwerp van dit onderzoek, kan slechts worden uitgevoerd als er sprake is van een goed geoliede ondersteuning. Als aan die voorwaarde niet voldaan kan worden, dan is er aanzienlijk minder mogelijk wat betreft de eerste vorm van zorg – zorg waardoor mensen kunnen blijven participeren aan activiteiten, hoe nietig die wellicht ook zijn in de ogen van gezonde, jonge en actieve beroepskrachten en burgers.

Het werk van de ouderenorganisaties in Veldhoven richt zich primair op de eigen leden – 4.000 mensen. De groep van 65<sup>+</sup>-ers in Veldhoven omvat ca 7.200 personen. Stel dat 10 % van de leden van de onderzochte organisaties nog geen 65 jaar is, dan bereiken deze organisaties de helft van de ouderen in deze gemeente, zo'n 3.600. En zij bereiken ze nagenoeg allemaal direct. Het netwerk van zorg en van betrokkenheid functioneert – en daarmee heeft dat netwerk een activerend effect omdat de organisaties er actief op inzetten dat hun leden participeren aan activiteiten. De 'zware' gebruikers van het aanbod van de organisaties hoeven dat maar één keer te horen, maar voor anderen is de activering die van het lidmaatschap uitgaat meer dan eens de enige uiting van sociale betrokkenheid, de 'life-line' z gezegd. Het belang daarvan kan niet overschat worden, zo blijkt uit Nederlands onderzoek.<sup>21</sup> Ook internationaal zijn er

<sup>21</sup> Zie daartoe: Roelof Hortulanus, Anja Magische, Luwen Meeuwesen *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Uitg. Elsevier Overheid, 's-Gravenhage, 2003, 381 blz. Met name in hoofdstuk 15 komen beleidsaspecten naar voren, die de onderzoekers noodzakelijk achten. Uit blz. 349: "Uit onze analyses is nadrukkelijk naar voren gekomen dat zogenaamde individuele factoren zeker zo veel invloed hebben op de sociale netwerken van mensen als maatschappelijke factoren. Individuele factoren zoals partnerverlies, relatieproblemen of langdurige zorg voor een zieke naaste kunnen mensen sneller in een sociaal isolement brengen dan maatschappelijke factoren als het verlies van werk, een slechte scholing of een inkomensdaling." En uit blz. 351: "Op het lokale niveau is het sociaal beleid vooral procedureel en minder inhoudelijk geformuleerd, maar de uitgangspunten zijn gelijk aan het nationale beleid. Zo is het lokale welzijnsbeleid de afgelopen periode in inhoudelijk opzicht meer georiënteerd op het scheppen van voorwaarden voor maatschappelijke participatie en economische zelfstandigheid. Dit is ten koste gegaan van haar bijdrage aan het alledaagse sociale leven van mensen via het bevorderen van sociale competenties, het organiseren van informele steun of het stimuleren van ontmoeting."

aanwijzingen in die richting. Wereldberoemd is de studie van Robert Putnam uit 2000 onder de titel "Bowling Alone".<sup>22</sup>

De ouderenorganisaties kunnen de beperking van sociaal isolement, die gepaard kan gaan met de toename van de leeftijd, (enigszins) tegengaan mits er al contacten zijn met de organisatie en individuen daarbinnen voordat de individuele factoren een dominantere rol gaan spelen. Anders gezegd: de cirkel van zorg en betrokkenheid moet al enigszins gesloten zijn voordat deze effectief kan zijn als het er op aan komt.

Is het dan een lastig gegeven dat de onderzochte organisaties zich vooral (of misschien wel uitsluitend) richten op de eigen leden? Deze vraag verdient aandacht. Uit dit onderzoek komt naar voren dat er veel werk verzet wordt om mensen te blijven betrekken bij een keur aan activiteiten. Voor zover dit werk van de ouderenorganisaties uitsluitend zou zijn gericht op de eigen leden – zij doen het dan in ieder geval voor de helft van de groep van ouderen in de gemeente Veldhoven. Dat is een relevant aantal. En de effecten zijn positief in collectieve zin, zowel voor Veldhoven als voor de Nederlandse samenleving als geheel.

Met dit onderzoek is aangeduid dat het werk van de onderzochte ouderenorganisaties een stevige bijdrage levert aan de eerder aangeduide cirkels van zorg en betrokkenheid. Ze maken deel uit van de eerste, brede schil van mensen en organisaties die in grote wederkerigheid zorg en voorzorg combineren. Daarmee beperken zij sterk het beroep dat gedaan zou moeten – en zeker ook 'zou kunnen' – worden op beroepsmatige zorg die geboden wordt door instellingen in de gemeente. De geldwaarde van die vervangende arbeid is berekend op ruim € 822.000.

## 5.2 Vergelijking met eerder uitgevoerd onderzoek naar het maatschappelijk rendement

Voor verschillende organisaties is in de afgelopen jaren het maatschappelijk rendement vastgesteld.<sup>23</sup> De vraag is in hoeverre de resultaten van dit onderzoek daarmee rechtstreeks vergelijkbaar zijn. Onderzoeken naar het maatschappelijk rendement van een lokale kerkgemeenschap (Utrecht), van alle moskeeën in Nederland samen laten zich moeilijk vergelijken met dit onderzoek omdat het heel andere organisaties zijn, zowel wat organisatie, doelstellingen als verschijningsvorm betreft. Het meest in de buurt komt het onderzoek naar het maatschappelijk rendement van de vier organisaties die binnen IDO in Lelystad zijn onderzocht.<sup>24</sup> Daar betrof het onderzoek twee Inloophuizen, een Voedselbank en een instelling voor Schuldhulpverlening waarbij vrijwilligers de begeleiding van de cliënten verzorgen. Wat de schuldhulpverlening betreft was er een nauwe samenwerking met de professioneel ingerichte instelling van het maatschappelijk werk. Deze laatste verwees meermalen naar de vrijwilligers

---

<sup>22</sup> Robert D. Putnam *Bowling Alone – The Collapse and Revival of American Community*, Uitg. Simon & Schuster Paperbacks, New York, 2000, 541 blz. In dit boek geeft Putnam met name de teruggang van het sociaal kapitaal in de Amerikaanse samenleving aan. Hij bepleit een vorm van 'social capitalists' als deel van de noodzakelijke remedie, die de cohesie in een samenleving in stand kan houden.

<sup>23</sup> Zie bijvoorbeeld de literatuurlijst in bijlage 6, deel B.

<sup>24</sup> Ir. J. van der Sar *IDO – niet voor niets. Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van IDO en daarbij betrokken stichtingen*, Uitg. Stichting Oikos, Utrecht, 2009, blz. 23.

binnen IDO omdat zij minder strak aan tijdslimieten gebonden waren, zodat ook 'lastige' situaties hanteerbaar werden.

De resultaten van het werk in Lelystad en Veldhoven zien er samengevat als volgt uit:

**Tabel 7 Resultaten van onderzoek naar het maatschappelijk rendement van IDO te Lelystad en zes ouderenorganisatie in Veldhoven**

| Onderzochte groep                                                  | Geldwaarde van het werk<br>(€ van 2009) | Maatschappelijk Rendement<br>(€ van 2009) | %         |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|
| Inloophuis IWW                                                     | € 501.000                               | € 401.000                                 | 80        |
| Inloophuis Open Veste                                              | € 295.000                               | € 194.000                                 | 65        |
| Schuldhelpverlening                                                | € 709.000                               | € 660.000                                 | 92        |
| Voedselbank                                                        | € 378.000                               | € 313.000                                 | 82        |
| IDO koepelstichting                                                | € 209.000                               | € 45.000                                  | 21        |
| <b>Totaal</b>                                                      | <b>€ 2.092.000</b>                      | <b>€ 1.613.000</b>                        | <b>77</b> |
| Bijdrage van overheid in Lelystad                                  |                                         | € 170.000                                 |           |
| <b>Maatschappelijk Rendement IDO Lelystad</b>                      |                                         | <b>948 %</b>                              |           |
| Veldhoven – zes<br>ouderenorganisaties (€ van<br>2012)             | € 1.390.000                             | € 822.000                                 | 59        |
| Bijdrage overheid Veldhoven                                        |                                         | € 56.600                                  |           |
| <b>Maatschappelijk Rendement ouderenorganisaties<br/>Veldhoven</b> |                                         | <b>1452 %</b>                             |           |

Voor het ouderenwerk in Veldhoven komen we op een geldwaarde van € 1,39 miljoen tegenover een maatschappelijk rendement van € 822.000 ofwel 59 %. Dat is aanzienlijk lager dan de percentages in Lelystad. De oorzaak is dat het werk in Veldhoven een hoog repeterend karakter heeft en daarom vrij laag is ingeschaald. Tegelijk geldt dat anders dan in Lelystad het werk van ouderenorganisaties in ieder geval een sterkere oriëntatie op de eigen groep heeft. Dat 'scoort' minder bij de toegepaste methodiek. Hier staat tegenover dat in Lelystad de relatieve investering van de lokale overheid omvangrijker was. Tegenover elke door de overheid geïnvesteerde € in Lelystad stond een opbrengst van € 9,48 – het vastgestelde maatschappelijk rendement.

In Veldhoven was de overheidsinvestering in de onderzochte ouderenorganisaties in 2010 € 56.600. Daar staat een maatschappelijk rendement tegenover van € 822.000. Anders gezegd: een investering van € 1 levert een besparing aan kosten op van meer dan € 14,50. Zoals in Lelystad geldt ook in Veldhoven dat er meer geld omgaat bij het werk dan door de overheid beschikbaar wordt gesteld. Maar duidelijk is dat vanuit de overheid gezien een aanzienlijk rendement op de verstrekte subsidie wordt gerealiseerd. Beleggers en zelfs speculanten zouden dat graag als hun realiteit ervaren anno 2012.

Het bovenstaande biedt een illustratie van wat eerder in het voorbeeld rond de schoenveters naar voren kwam. Immers – de uitgaven van de Gemeente komen ten laste van de begroting van de Gemeente. Het zijn collectieve lasten. Het voordeel van de investering valt echter voor een aanzienlijk deel toe aan de zorgverzekeraars (hoeven minder aan individuele zorg uit te keren), aan de woningbouwverenigingen (innen langer huur), aan organisaties en verenigingen (ontvangen langer contributie), aan de middenstand (verkopen meer brood en koekjes enz.). De collectieve kosten leiden tot individuele inkomsten of besparingen. De berekening van het maatschappelijk rendement blijft daarbij in tact, maar de inkomsten zijn er niet op de plaats

waar de uitgaven worden gedaan. Tenzij het besef aanwezig is dat collectieve goederen ook van ons allen zijn. En dat belasting betalen een goede zaak is.

De bepaling van het maatschappelijk rendement van de ouderenorganisaties in Veldhoven biedt hiermee een vergroot inzicht in het effect van vrijwilligerswerk. En het biedt argumenten om vrijwilligerswerk in de beleidsuitvoering te blijven betrekken. De afweging van het een en ander blijft het voorrecht en de plicht van de politiek, zowel van het College van B&W als van de raadsleden die plannen beoordelen.

### *Zorg en voorzorg: over preventie*

Hoe is het effect van een preventieve maatregel te zien? Een lastige vraag. Andersom is de vraag eenvoudiger: mensen die niet konden voorkomen dat ze van een trap vielen, dat ze in hun vinger sneden, dat ze aangereden werden door een auto – dat valt goed waar te nemen. En als zo'n gebeurtenis plaatsvindt, dan treedt vaak iemand op. Een ambulance gaat rijden, een pleister wordt geplakt, een schadeformulier ingevuld. Een ongeluk dat heeft plaatsgevonden – daar zijn direct betrokkenen bij. Een ongeluk dat is voorkomen – daar hebben we geen weet van. Preventie verschijnt primair in statistieken; preventie heeft geen symboolfiguur want we weten nooit zelf wanneer we 'het geluk' ervaren van een ongeluk dat niet plaatsvond. Preventieve zorg is daarom in vergelijking met curatieve zorg nauwelijks tastbaar: het heeft geen menselijk verhaal. Daarmee is het minder vatbaar voor emotionele en snelle reacties – van omstanders noch van beleidsmakers. Alleen een goede analyse, doordenking van een situatie biedt dan hulp. In zijn boek 'Successen van preventie 1970 – 2010' geeft prof. Johan P. Mackenbach 22 voorbeelden van succesvolle preventieve acties in Nederland. Het biedt voorbeelden uit de zwangerschap en kinderleeftijd, arbeidsomstandigheden, ongevalletsel, leefwijzen en als laatste preventieve medische interventies. De primaire invalshoek is medisch van aard. De inleiding biedt enkele belangwekkende inzichten. Een citaat: "Deze successen raken echter gemakkelijk in de vergetelheid. Hoe completer het succes, des te gemakkelijker vergeten we welke gezondheidsgevaars ons vroeger bedreigden. Er zijn ook geen dankbare patiënten, want op individueel niveau weten we vrijwel nooit wie er precies gespaard is gebleven voor een ernstige ziekte of een voortijdige dood. Vandaar dat de opstellers van het overzicht van de successen van de twintigste eeuw spraken van 'silent victories', die steeds opnieuw onder de aandacht moeten worden gebracht, zodat we blijven beseffen hoe belangrijk preventie is." De vraag is of de reikwijdte van deze gedachten alleen de medische kant van het leven betreffen. Waarom geldt het niet ook voor zorg en betrokkenheid?

Naar aanleiding van: prof dr. Johan P. Mackenbach (eindred.)  
*Successen van preventie 1970 – 2010*, Erasmus Publishing /Erasmus MC,  
Afd. Maatschappelijke Gezondheidszorg, Rotterdam,  
tweede, gewijzigde druk, 2011, 81 blz.

## **Bijlage 1: Tekst van de motie over de bepaling van het maatschappelijke rendement**

“De raad van de gemeente Veldhoven  
in openbare vergadering bijeen op 7/8 november 2011;  
kennis genomen hebbend van de inspraakreactie van de Seniorenraad op maandag 31 oktober 2011;  
overwegende dat de suggestie om een onderzoek in te stellen naar het maatschappelijk rendement van het ouderenwerk hout snijdt, teneinde in 2012 voor de budgetperiode 2013 – 2015 een weloverwogen besluit te kunnen nemen over de definitieve subsidieomvang van het ouderenwerk;  
verzoekt het college in de eerste helft van 2012 een onderzoek in te stellen naar het maatschappelijk rendement van het ouderenwerk en de uitkomsten daarvan te betrekken bij de overwegingen en de mogelijke vertaling daarvan in het beleid van het ouderenwerk in de periode 2013-2015  
en gaat over tot de orde van de dag”.

## Bijlage 2: Gesprekspartners in het kader van het onderzoek

In het kader van het onderzoek is met de volgende personen gesproken:

1. 22 mei – vertegenwoordigers van de Gemeente Veldhoven,
  - a. Mevrouw J. M.C. Strijbos, beleidsmedewerker ouderenbeleid
  - b. Mevrouw L. M. Wittebrood, beleidscoördinator Zorg en Welzijn
2. 23 mei – vertegenwoordigers van de Seniorenraad Veldhoven,
  - a. De heer W. J. M. de Jonge, voorzitter
  - b. De heer G. Donkers, bestuurslid
  - c. De heer J. J. C. Egelmeers, secretaris
3. 23 mei – vertegenwoordigers van de PVGE Vereniging voor senioren afdeling Veldhoven e.o.,
  - a. De heer J. Blanken, voorzitter
  - b. De heer A. C. Smaal, bestuurslid
  - c. De heer M. van de Woude, bestuurslid
4. 23 mei – vertegenwoordigers van KBO – afdeling Zeelst,
  - a. De heer J. J. C. Egelmeers, voorzitter
  - b. Mevrouw M. van Grinsven – van Happen, vicevoorzitter
5. 25 mei – vertegenwoordigers van KBO – afdeling Veldhoven-Dorp, Zonderwijk, 't Look,
  - a. De heer J. B. M. Wenting, ledenadministratie en 2<sup>e</sup> penningmeester
  - b. Mevrouw M. C. G. G. Donkers, vice-voorzitter
  - c. Mevrouw H. J. M. van Meel – Simons, bestuurslid
6. 25 mei – vertegenwoordiger van Stichting Welzijn Ouderen in de Veldhovense Gemeenschap (SWOVE), de heer Th. G. F. M. Coppens, directeur
7. 25 mei – Vertegenwoordigers van KBO – afdeling Meerveldhoven -d'Ekker,
  - a. De heer P. Hermesen, voorzitter
  - b. Mevrouw T. Louwers – Loijen, secretaris
  - c. De heer J. van Rooij, 2<sup>e</sup> secretaris
8. 30 mei – vertegenwoordigers van KBO – afdeling Oerle,
  - a. De heer J. van Oort, lid
  - b. Mevrouw G. van Selst, lid
  - c. Mevrouw M. Das – van der Sanden, secretaris
9. 30 mei – vertegenwoordigers van KBO – afdeling KBO Heikant- De Kelen,
  - a. De heer W. P. G. Ivits, bestuurslid
  - b. De heer J. M. Klerkx, penningmeester
  - c. De heer W. C. M Aarts, secretaris



## Bijlage 3: Tekst van de deelverordening ouderenwerk

De Deelverordening ouderenwerk hoort bij en maakt deel uit van de "Subsidieverordening Welzijn Veldhoven 2012"

Bijzondere bepalingen en subsidiegrondslagen

### Artikel 1: Onderwerp

Deze deelverordening is van toepassing op de subsidiëring van instellingen die tot doel hebben de uitvoering van activiteiten gericht op het behartigen van de belangen van ouderen in de Veldhovense samenleving en het organiseren van (vormende en) recreatieve bezigheden voor ouderen.

### Artikel 2: Voorschriften

1. Een instelling komt slechts voor subsidie in aanmerking indien zij minimaal 20 leden heeft.
2. De contributie van de leden dient op een naar het oordeel van het college van burgemeester en wethouders aanvaardbaar niveau te liggen.

### Artikel 3: Subsidiegrondslagen

1. Een vast bedrag van € 4,51 (norm 2011 € 4,51) per lid;
2. 100% van de kosten van zaalhuur voor de uitvoering van activiteiten met een sociaal-cultureel en/of educatief karakter;
3. Voor de toepassing van lid 1 geldt het aantal leden, zoals vermeld op de door de instelling te overleggen ledenlijst van het tweede jaar van de voorgaande budgetperiode;
4. Voor de toepassing van lid 2 geldt de opgave van de totale huurkosten over het tweede jaar van de voorgaande budgetperiode.

### Artikel 4: Reservevorming

1. Om voor subsidie in aanmerking te komen, geldt een maximum voor de omvang van de vrij besteedbare reserve van 25% van de exploitatie;
2. Voor de toepassing van lid 1 gelden de jaarcijfers (exploitatierkening en balans) van het tweede jaar van de voorgaande budgetperiode;
3. De instelling kan een voorstel doen voor de vorming van één of meer bestemmingsreserves. Dit voorstel dient de volgende informatie te bevatten:
  - het bedrag dat in enig jaar benodigd zal zijn;
  - het doel van de bestemmingsreserve (hieruit zal moeten blijken waarom dit bedrag niet uit de reguliere exploitatie - en de vrij besteedbare reserve - kan worden betaald);
  - een meerjarenperspectief dat verduidelijkt in welke periode dit bedrag zal worden gespaard en uitgegeven.
4. Het gemeentebestuur bepaalt of het voorstel zoals bedoeld in lid 3 wordt geaccepteerd als bestemmingsreserve.
5. Zodra de algemene reserve de in lid 1 genoemde norm overschrijdt, kan de gemeenteraad het teveel aan algemene reserve verrekenen met de toe te kennen subsidie of het teveel geheel of gedeeltelijk terugvorderen.

**Artikel 5: Indexering**

Het in artikel 3, lid 1 genoemde normbedrag wordt jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2013 aangepast met een percentage, gelijk aan het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie.

**Artikel 6: Nieuwe aanvraag**

Een aanvraag om subsidie van een instelling, die nog niet eerder door de gemeente Veldhoven werd gesubsidieerd, wordt slechts gehonoreerd indien de activiteiten van die instelling naar het oordeel van het gemeentebestuur een waardevolle aanvulling betekenen op het aanbod van activiteiten van de reeds gesubsidieerde instellingen op dit terrein.

**Artikel 7: Titel**

De deelverordening kan worden aangehaald als: "Deelverordening ouderenwerk".

## Bijlage 4: Verwerking van de gegevens

De kwantitatieve gegevens over de activiteiten van de onderzochte ouderenorganisaties vereisen een bewerking om maatschappelijk rendement te kunnen bepalen. Daartoe zijn van alle activiteiten bepaalde gegevens ingevoerd. Het betreft:

- a. De organisatie van waaruit het werk wordt gedaan.
- b. Het aantal personen dat het werk uitvoert of de activiteit mede mogelijk maakt.
- c. Het gemiddeld aantal uren dat per persoon per keer aan deze activiteit besteedt.
- d. Het aantal keren per jaar dat de beschreven activiteit plaatsvindt.

Op grond van de bovenstaande gegevens is het mogelijk om te bepalen wat het totaal aantal uren is dat per jaar in een activiteit wordt geïnvesteerd. Dit getal wordt verkregen door de gegevens onder b, c en d met elkaar te vermenigvuldigen.

- e. Het tarief dat in de Thuiszorg voor vergelijkbaar werk gerekend zou worden. De gebruikte tarieven en percentages zijn vermeld in bijlage 5.
- f. De mate waarin binnen het geregistreerde werk sprake is van een maatschappelijk rendement, zoals eerder gedefinieerd. Dit is uitgedrukt in een percentage.

De waarde van het uitgevoerde werk, uitgedrukt in euro's, kan nu worden berekend door de getallen onder d. en e. met elkaar te vermenigvuldigen. Het maatschappelijk rendement is te bepalen door de uitkomst van die vermenigvuldiging nogmaals te vermenigvuldigen, ditmaal met een percentage, zoals genoemd onder f.

De aspecten e. en f. vragen om extra uitleg. Wat betekent het dat aan een bepaalde activiteit een bepaald tarief gekoppeld wordt? Het is mogelijk te berekenen wat de samenleving kwijt zou zijn aan uitgaven als niet de vrijwilligers, maar betaalde krachten (binnen de overheid of een organisatie, non-profit of profit) het betreffende werk zouden uitvoeren. Wat prijsstelling betreft is aansluiting gezocht bij een sector die op een aantal gebieden overeenkomsten vertoont met de inzet binnen de ouderenorganisaties: de zorgsector (zie bijlage 5).

Hoe is te bepalen of en in welke mate een activiteit een maatschappelijk rendement heeft? In dit onderzoek hanteren we een aantal vragen om te bepalen of en in welke mate een activiteit van een afdeling maatschappelijk rendement heeft. Is er sprake van uitgespaarde kosten voor andere organisaties? Bestaat er van dit werk een equivalent in het officiële beroepscircuit? Hoe wordt de activiteit maatschappelijk gewaardeerd wat beloning betreft? In bijlage 5 worden de afwegingen uitgewerkt die leiden tot het toekennen van de verschillende percentages van maatschappelijk rendement.

## Bijlage 5: Prijsstelling en inschatting van het maatschappelijk rendement

Om te kunnen berekenen wat de samenleving kwijt zou zijn aan uitgaven als betaalde krachten het werk zouden uitvoeren dat de onderzochte ouderenorganisaties vrijwillig doen, moet aan de werkzaamheden een tarief gekoppeld worden. Wat prijsstelling betreft is, in navolging van eerdere onderzoeken naar het maatschappelijk rendement van vrijwilligersorganisaties<sup>25</sup>, aansluiting gezocht bij een sector die op een aantal punten overeenkomsten vertoont met de inzet van de onderzochte organisaties: de zorgsector. Voor deze sector bestond toen deze methodiek voor het eerst is toegepast een tariefstelling, die was vastgesteld door het College Tariefstelling Gezondheidszorg (CTG). In de volgende tabel staan de uurtarieven die het CTG voor het jaar 2003 hanteerde. Deze tarieven zijn omgerekend tot tarieven in 2012, waarbij gebruik is gemaakt van gegevens die voortkomen uit de CPI (Consumenten Prijs Index)<sup>26</sup>. In de laatste kolom is weergegeven wat het tarief is in prijzen van 2012. Met die bedragen is gerekend tijdens dit onderzoek.

Tabel 8 Tarieven volgens het CTG

| Nr | Werksoort                   | Tarief 2003 | Tarief 2012 (berekend) |
|----|-----------------------------|-------------|------------------------|
| 1  | Alpha-hulp                  | € 12,70     | € 14,78                |
| 2  | Huishoudelijke verzorging   | € 26,70     | € 31,08                |
| 3  | Verzorging                  | € 34,10     | € 39,69                |
| 4  | Gespecialiseerde verzorging | € 42,90     | € 49,94                |
| 5  | Verpleging                  | € 58,90     | € 68,56                |
| 6  | HBO/WO in deze sector       | € 75,00     | € 87,30                |

Het laatste tarief (nr. 6) is een gemiddelde tussen het voorlaatste tarief en het tarief dat voor een arts staat die als consultatiearts werkzaam was.

Om twee redenen is gekozen om vanuit deze tarieven uit 2003 te werken. Ten eerste vergemakkelijkt het de vergelijking met eerder onderzoek naar het maatschappelijk rendement van organisaties, omdat hierbij ook steeds gebruik is gemaakt van de tarieven uit 2003. Deze zijn als uitgangspunt gebruikt, waarop vervolgens een inflatiecorrectie voor de jaren 2003 t/m 2012 is toegepast<sup>27</sup>. Deze komt in totaal neer op een correctie van 16,4 %. De tweede reden is dat de overheid na 2003 het financieringssysteem binnen de zorgsector aangepast heeft, waardoor voor latere jaren geen vergelijkbare lijst met tarieven beschikbaar is. Beide argumenten samen leiden tot berekeningen in verschillende onderzoeken, die vergelijkbare uitkomsten bieden.

Om aan de activiteiten die ouderenorganisatie in Veldhoven onderneemt een bepaald tarief toe te kennen, zijn de activiteiten vergeleken met de verschillende werksoorten binnen de zorgsector. Waar werkzaamheden niet direct vergelijkbaar zijn, is een inschatting van het niveau gemaakt. Daarbij is rekening gehouden met de zwaarte van het werk en de

<sup>25</sup> In bijlage 6 zijn verschillende van deze onderzoeken van Oikos opgenomen.

<sup>26</sup> <http://nl.global-rates.com/economische-statistieken/inflatie/consumentenprijzen/cpi/nederland.aspx>, geraadpleegd op 11 juni 2012. Overigens zijn geen correcties naar euro's in 2012 toegepast op bedragen die de Gemeente in 2010 heeft uitgekeerd. In de eerste plaats omdat het om een kleine correctie zou gaan (geringe inflatie) en in de tweede plaats omdat de Gemeente geen indexering heeft toegepast.

<sup>27</sup> Zie <http://www.stichtingoikos.nl/?nid=48013>

verantwoordelijkheid die het met zich meebrengt, evenals met de instructie, opleiding of ervaring die het vereist.

#### *Inschatting van het maatschappelijk rendement van activiteiten*

Als de tarieven bekend zijn, is de volgende vraag wat het maatschappelijk rendement van een activiteit is. Welke toerekening wordt aan het werk gekoppeld? Binnen de gehanteerde methodiek drukken we het maatschappelijk rendement van werkzaamheden uit in een percentage. Aan de hand van een aantal criteria bekijken we of en in welke mate een activiteit maatschappelijk rendement genereert. Daarbij worden vragen gesteld:

- Is er door het werk sprake van besparingen voor andere organisaties in de samenleving?
- Bestaat er van dit werk een vergelijkbare variant in het officiële beroepscircuit?
- Heeft de activiteit alleen een functie binnen de onderzochte organisatie, of ook een functie voor de rest van de samenleving? Een relaterende opmerking hierbij is dat de ouderenorganisatie zelf ook tot de samenleving behoort – en daarmee in zichzelf al een legitimatie zou zijn om een positief rendement toe te kennen. Dat hebben we niet gedaan.
- Wat is de maatschappelijke waardering van het werk?

Van sommige activiteiten is het maatschappelijk rendementspercentage eenvoudig te bepalen, bijvoorbeeld bij overhead werkzaamheden. Standaard is toegepast dat praten over het werk niet het werk zelf is, zodat hier 0% is gerekend. Aan een deel van de activiteiten is een rendement van 100% toegekend. Het betreft werkzaamheden die samenvallen met werk dat in bijvoorbeeld de zorg- en hulpverleningssector wordt verricht. Een voorbeeld: de begeleiding van busreizen als een groep ouderen een dagtocht of een meerdaagse vakantiereis maakt.

Inschattingen in het gebied tussen 0 en 100% vragen om een aantal afwegingen. We hebben daarbij de volgende schaal gebruikt:

- |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0%   | De activiteit betreft een puur interne activiteit met geen directe effecten op de samenleving als geheel. Eveneens is dit percentage toegekend als er sprake is van 'pure' overheadactiviteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 25%  | De activiteit vervangt op enige wijze een activiteit die ook elders in de samenleving georganiseerd wordt. Het voornaamste doel van dit werk ligt echter binnen de eigen kring en op het interne functioneren daarvan. Leden hebben er enig profijt van maar dat is niet de overheersende karakteristiek.                                                                                                                                                            |
| 50%  | De activiteit heeft evenzeer een functie binnen de eigen organisatie als naar de samenleving als geheel. Een maatschappelijke bijdrage leveren is misschien niet het hoofddoel van de activiteit, maar is er wel een belangrijk effect van.                                                                                                                                                                                                                          |
| 75%  | De activiteit is in vele opzichten vergelijkbaar met (betaald) werk dat ook elders in de maatschappij gedaan en gewaardeerd wordt. Impliciet of expliciet wordt ook een eigen doel gediend. Het is mogelijk dat in de activiteit nog een zeker overhead aspect is te zien, waardoor een toekenning van 100% niet gerechtvaardigd is. Het gaat hierbij om bv. de activerende rol, die allerlei subgroepen vervullen naar de deelnemers van de betreffende activiteit. |
| 100% | Voor dit werk is direct een equivalent in de samenleving aanwijsbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Bijlage 6: Geraadpleegde bronnen en literatuur

### **A. Informatie over de gemeente Veldhoven en organisaties daarbinnen**

Vanuit de Gemeente Veldhoven is veel materiaal beschikbaar gesteld ten behoeve van dit onderzoek. Het betreft eigen documenten alsook rapportages, die de Gemeente heeft ontvangen van de onderzochte ouderenorganisaties. De volgende lijst geeft de bronnen aan die voor dit onderzoek zijn gebruikt:

- a. Wijkatlas 2010 Gemeente Veldhoven, Uitg. Oostveen Beleidsonderzoek en Advies, Enschede, 2010, 120 blz.
- b. Jaarverslagen, financiële verslagen alsook enige kengetallen van alle zes onderzochte ouderenorganisaties, allen voor het jaar 2010.
- c. 'Deelverordening ouderenwerk' die hoort bij en deel uitmaakt van de 'Subsidieverordening Welzijn Veldhoven 2012'.
- d. Samenvatting van de openbare insprekavond op maandag 31 oktober 2011 ten behoeve van de Algemene Beschouwingen 2012'.
- e. Notulen van de openbare vergadering van de raad van de Gemeente Veldhoven, dd. 7 en 8 november 2011.
- f. Nota van Inlichtingen, delen I en II, verstrekt ten tijde van de aanbestedingsprocedure voor de uitvoering van het onderzoek naar het maatschappelijk rendement van een aantal ouderenorganisaties in de gemeente Veldhoven.
- g. Gemeente Veldhoven, afdeling Maatschappelijke en Stedelijke Ontwikkeling *Iedereen telt mee, iedereen doet mee en iedereen draagt bij. Kadernota Maatschappelijke Participatie 2012 – 2015*, Gemeente Veldhoven, 2011, 42 blz.
- h. WelzijnsBudgetPlan Gemeente Veldhoven 2011, 70 blz.
- i. Inbreng Raad Veldhoven, 31 oktober 2011, door: Wim de Jonge, namens ouderenorganisaties (KBO en PVGE) en Seniorenraad over 'Bezuinigingen subsidies en subsidiebeleid'

### **B. Informatie vanuit Stichting Oikos over eerdere onderzoeken**

De stichting Oikos heeft in het verleden een aantal onderzoeken gedaan naar het maatschappelijk rendement van verschillende organisaties. Dat heeft geleid tot de volgende publicaties waaruit voor dit rapport ook elementen zijn overgenomen:

- a. Jaap van der Sar, Tom Schoemaker *De Hofstad: een cadeautje aan de samenleving*. Uitg. Stichting Oikos, Utrecht en Centraal Missionair Beraad, Apeldoorn, 2003. 31 blz.
- b. J. van der Sar, *Van Harte! Onderzoek naar het maatschappelijk rendement van de Protestantse Gemeente in Utrecht*. Uitg. Stichting Oikos, Utrecht, 2004. 38 blz.
- c. Jaap van der Sar en Roos Visser, *Gratis en waardevol. Rol, positie en maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Den Haag*. Uitg. Stichting Oikos, Utrecht, 2006. 42 blz.
- d. Jaap van der Sar, Roos Lombo - Visser en Welmoet Boender *Moskeeën gewaardeerd. Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van moskeeën in Nederland*. Uitg. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag, 2009, 69 blz.

- e. Ir. J. van der Sar *IDO – niet voor niets. Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van IDO en daarbij betrokken stichtingen*, Uitg. Stichting Oikos, Utrecht, 2009, 32 blz.

**C. Algemene informatie over SROI en maatschappelijk rendement**

- a. Peter Scholten *Maatschappelijk rendement gemeten. Social Return on Investment*. Uitg. SWP, 2003.
- b. Peter Scholten (red.), *Social return on investment - handleiding voor het meten van maatschappelijk rendement*. FM State of the Art, Uitg. Lenthe Publishers, 2005. 120 blz.
- c. Gert R. Rebergen, Peter Scholten *De gebruikswaarde van SROI, Caseboek*, Uitg. Rebergen, Zutphen, 118 blz.
- d. Jochum Deuten *Praktijkboek maatschappelijk rendement, Deel 1: Methoden*. Uitg. SEV, Rotterdam, 2007, 70 blz. met CD-rom.
- e. Jan Brouwers, Ester Prins, Menno Salverda *Social Return On Investment – A practical guide for the development cooperation sector*, Uitg. Context, international cooperation, Utrecht, 2010, 60 blz.
- f. Veroni Larsen, Lauri de Boer *Werken aan maatschappelijk rendement. Een handreiking voor opdrachtgevers van MKBA's in het sociale domein*. Uitg. Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag, 2011, 72 blz.

**D. Specifieke informatie, geraadpleegd met het oog op dit onderzoek**

- a. Prof. dr. H.J. Tieleman: *Tussen legitimatie en utopie. Over de rol van geloof en levensbeschouwing in de economie*. Uitg. Stichting Maatschappij en Onderneming, Den Haag, 1993, 75 blz.
- b. Robert D. Putnam *Bowling Alone – The Collapse and Revival of American Community*, Uitg. Simon & Schuster Paperbacks, New York, 2000, 541 blz.
- c. P. van der Knaap *The 'outcome based' movement*, Publiek Management, november 2001, blz. 30-32.
- d. Roelof Hortulanus, Anja Magische, Luwen Meeuwesen *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Uitg. Elsevier Overheid, 's-Gravenhage, 2003, 381 blz.
- e. Prof dr. Johan P. Mackenbach (eindred.) *Successen van preventie 1970 – 2010*, Uitg. Erasmus Publishing /Erasmus MC, Afd. Maatschappelijke Gezondheidszorg, Rotterdam, tweede, gewijzigde druk, 2011, 81 blz.
- f. Voor de berekening van de inflatiecorrectie: <http://nl.global-rates.com/economische-statistieken/inflatie/consumentenprijzen/cpi/nederland.aspx>, geraadpleegd op 11 juni 2012
- g. Voor de doelstelling van de PVGE: <http://www.pvge-eindhoven.nl/index.php/pvge-e/doelstellingen>, geraadpleegd 23 juni 2012
- h. Voor de doelstellingen van KBO-afdelingen: [http://www.kbo-brabant.nl/view.php?Pagina\\_Id=72](http://www.kbo-brabant.nl/view.php?Pagina_Id=72), geraadpleegd 23 juni 2012



## Over de auteurs en over Stichting Oikos

**Jaap van der Sar** (1952) studeerde aan de toenmalige Landbouw Hogeschool, studierichting Milieuhygiëne en was vervolgens werkzaam bij verschillende organisaties op het terrein van kerk en samenleving. Daar ontwikkelde hij, vooral in samenwerking met collega's uit Noord-Ierland, een methode om constructief met conflicten om te gaan (Dialogue for Peaceful Change – DPC) die inmiddels wereldwijd wordt toegepast. Tegelijkertijd ontwikkelde hij de methode om het maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk in beeld te brengen, zoals toegepast in dit onderzoek. Bij de Stichting Oikos is hij coördinator van de Vakgroep Educatie en daarnaast is hij betrokken bij diverse projecten, zoals het Nederlands Platform Millenniumdoelen waarvan hij secretaris is. Hij is op dit moment president van Oikosnet Europa, een netwerk van organisaties die vanuit een levensbeschouwelijke entree zich bezighouden met maatschappelijke vragen.

**Jacqueline van Rooijen** (1985) studeerde aan de Avans Hogeschool te Breda, richting Culturele Maatschappelijke Vorming. Zij werkt als projectmedewerker mondiale educatie bij Stichting Oikos. Vanuit deze functie is zij betrokken bij onderzoek naar het maatschappelijk rendement van vrijwilligerswerk. Daarnaast is zij betrokken bij het jongerenprogramma *My Style* en bij projecten op het gebied van *Migratie en Ontwikkeling*. Zij is ook werkzaam bij Stichting Pulse, de welzijnsorganisatie van de Gemeente IJsselstein (Utrecht), waar zij partijen verbindt die werken aan leefbaarheid, veiligheid en bewonersinitiatieven. In haar werk staan mensen, welzijn en diversiteit centraal.

### Stichting Oikos

Een wereld waarin eerlijkheid en duurzaamheid voorop staan, dat is ons ideaal.

Oikos zet zich in om in Nederland de omslag richting een duurzame samenleving te realiseren. Daarin wordt niet alleen rekening gehouden met de eigen belangen, maar ook gekeken naar de effecten van onze levensstijl voor mensen elders in de wereld én de generatie die na ons komt. Oikos werkt aan dit doel door middel van concrete projecten en programma's. Waar mogelijk worden de krachten gebundeld met andere organisaties. In verschillende netwerken vervult Oikos een centrale rol. Oikos zoekt naar de verbinding tussen lokale en (inter)nationale initiatieven die streven naar duurzame ontwikkeling.

Oikos gelooft in internationale samenwerking. Niet omdat mensen in ontwikkelingslanden niet zonder onze hulp zouden kunnen. Niet omdat we er zelf direct of indirect belang bij zouden hebben. Wel omdat internationale handelsverhoudingen en belastingverdragen structurele ontwikkeling in de weg kunnen zitten. Daarom bepleit Oikos veranderingen in het internationale financiële systeem met het oog op rechtvaardige en duurzame ontwikkeling wereldwijd.

Oikos doet niet aan voorlichting, maar onderzoekt en werpt licht op complexe vragen. Oikos werkt samen met andere organisaties aan het vormgeven van een veerkrachtige toekomst. Daarnaast zet Oikos in diverse samenwerkingsverbanden haar ruime ervaring, kennis en methoden in bij het ondersteunen van mensen die vanuit hun eigen leefomgeving een bijdrage willen leveren aan de transitie naar een eerlijke, duurzame wereld.



Gemeente Veldhoven  
Afdeling Maatschappelijke en Stedelijke Ontwikkeling  
Postbus 10101  
5500 GA Veldhoven  
T 14040  
E [gemeente@veldhoven.nl](mailto:gemeente@veldhoven.nl)  
W [www.veldhoven.nl](http://www.veldhoven.nl)



Stichting Oikos  
Postbus 19170  
3501 DD Utrecht  
T 030 2361500  
E [oikos@stichtingoikos.nl](mailto:oikos@stichtingoikos.nl)  
W [www.stichtingoikos.nl](http://www.stichtingoikos.nl)