

# Insights Zorg

uw partner in ehealth implementatie

# Weten wat het oplevert?

Rendement van online hulp aan de hand van de Social Return on Investment methodiek



# Even voorstellen

- Claudia Landewé, Adviseur Insights Zorg

 <http://www.insights-int.nl/claudia-landewe>  
 <http://nl.linkedin.com/in/claudiaandewe>



- Joann Hinrichs, Clustermanager/  
projectleider ehealth, Accare

 <http://www.accare.nl>  
<http://www.99gram.nl>  
 <http://nl.linkedin.com/in/joann-hinrichs>



# Insights Zorg werkt o.a. voor:



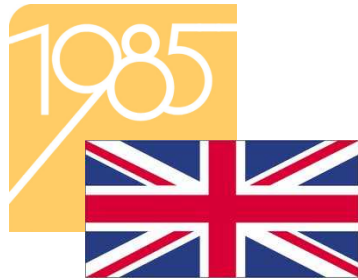
e-hulp.nl



# Programma

- Korte inleiding
- Aanpak SROI
  - Stappenplan
  - Casus Accare
- Ervaringen Accare
- Succes- en faalfactoren

# Social Return On Investment



# Baten online hulp

## Kwalitatief

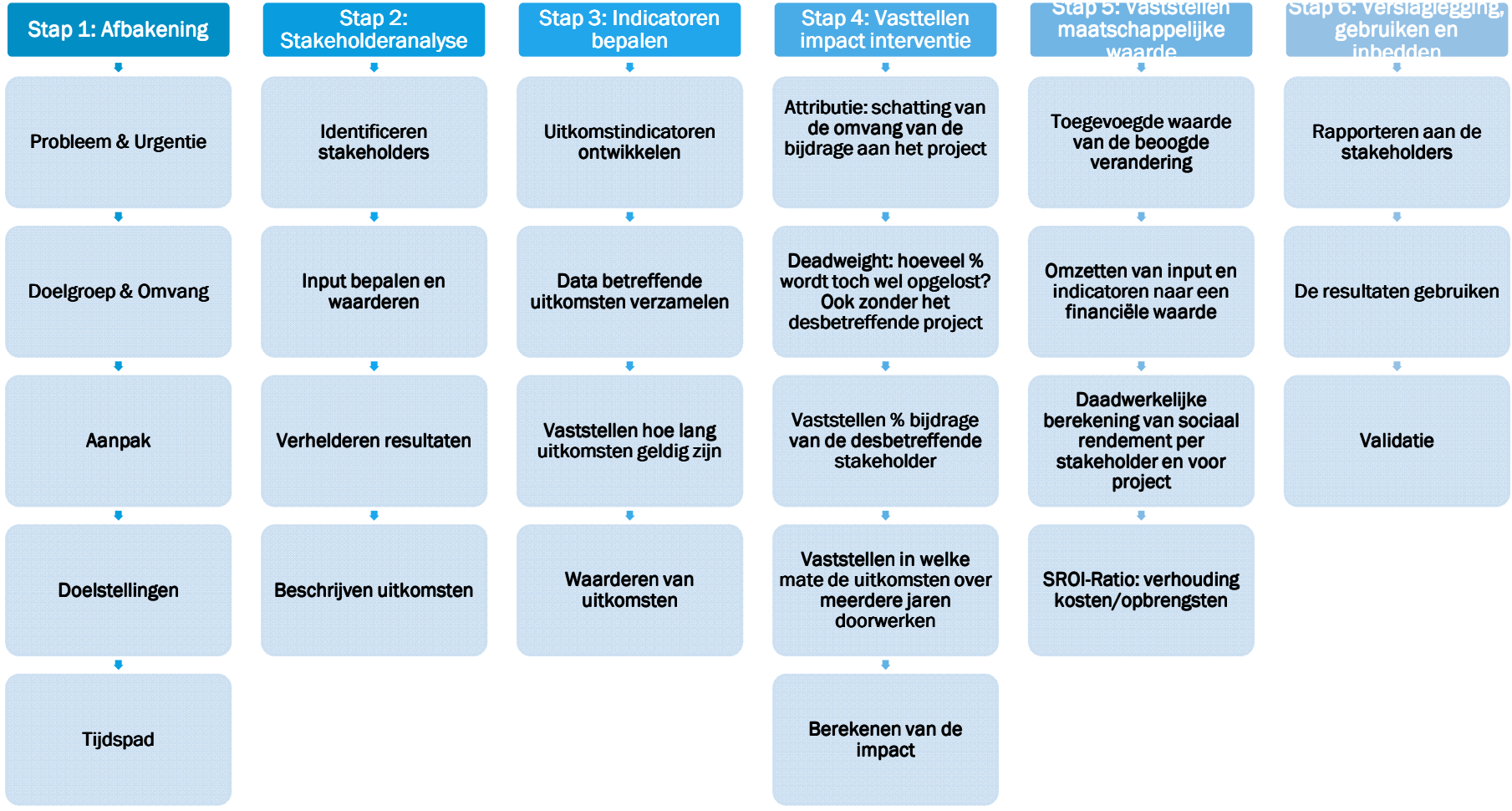
- Betere kwaliteit van zorg
- Groter bereik
- Patiënt centraal
  - Doelgroepgericht
  - Plaats en tijd onafhankelijk
  - Anonimiteit
- Meer transparantie

## Kwantitatief

- Doelmatigere zorg
- Kostenbesparing
- Tijdsbesparing
- Betere besteding geld

## Neveneffecten

- Kostenverhoging
- Ervaring nieuwe werken
- Zichtbaarheid/  
naamsbekendheid



# Casus 99gram.nl

- Introductie Joann Hinrichs
- Toelichting [99gram.nl](https://www.99gram.nl)
- Waarom SROI?
  - Aanleiding
  - Doel



## Stap 1: Afbakening

Probleem & Urgentie

- Resources, patiëntstromen, ervaring met ehealth, kwaliteit van zorg
- Bereiken doelgroep, zichtbaarheid internet

Doelgroep &  
Omvang

- Meiden 14-23 jaar met bovenmatige interesse gewicht, eten en uiterlijk

Aanpak

- Ontwikkeling van een internetsite inclusief behandelmodule

Doelstellingen

- Portaal, overdraagbare infrastructuur, effectiviteit behandelaars en behandelingen, minimaal 1000 unieke bezoekers p.d. en 300 online behandelingen voor boulimiapatiënten.

Tijdspad

- Ontwikkeling september 2011 afgerond, evaluatie Q1 2012

## Stap 2: Stakeholderanalyse

Identificeren  
stakeholders

- Beslissers: RvB/stuurgroep, Zorgverzekeraar
- Gebruikers: behandelaar, ICT-afdeling, patiënt, bezoeker, clustermanager
- Realisatie: Projectgroep, ICT-leverancier, protocolleverancier, klankbordgroep, ICT-afdeling

Input bepalen en  
waarden

- Per stakeholder investering en activiteit vaststellen

Verhelderen resultaten

- Wat levert de investering en activiteit op?

Beschrijven uitkomsten

- Welke effecten heeft dat?



Stakeholders	Veranderingen	Activiteiten	Resultaten	Effecten	
Op wie hebben we effect? Wie heeft effect op ons?		wat investeren zij?*	Waarde €	concrete resultaten	wat levert het op?
Raad van Bestuur/ stuurgroep	Toepassen van ehealth binnen behandelingen	Projectkosten ontwikkeling 99gram.nl	€ 250.000	Realisatie 99gram.nl	Opdoen ervaring ehealth
		Tijd deelname stuurgroep	€ -		Toename doelmatigheid
		Scholingskosten	€ 26.040	Toepassen andere behandelwijze	Bedienen moeilijk bereikbare doelgroep
					Andere behandelwijze wordt toegepast
Behandelaars	Grotere groep boulimia patiënten in behandeling	Tijd m.b.t. behandeling en ziektebeeld	€ -	Gebruik 99gram.nl voor behandeling van boulimiapatiënten	Toepassen andere behandelwijze
				Doelmatiger werken	Toename doelmatigheid
	Vraaggestuurde behandeling	Scholing t.a.v. andere behandelwijze	€ -	Leren behandelen via internet	Andere behandelwijze wordt toegepast
				Nieuw protocol leren toepassen	Andere behandelwijze wordt toegepast
		Scholing t.a.v. applicatie		Omgaan met de applicatie zelf	Kennis van applicatie
	Inrichting werk (ervaring met het nieuwe werken)	Flexibiliteit	€ -	Flexibiliteit qua werktijden (andere werktijden)	Tevredenheid hoger meer ruimte eigen werk in te delen
				Flexibiliteit qua werkdruk (bovenop normale werk in bepaalde fase)	Ervaring opdoen met 99gram.nl
				Flexibiliteit qua werkplek (ook van huis werken)	Thuiswerken Nieuwe werken
Meer monitoring en sturing	Intervisie en supervisiemomenten	€ -	Toepassen andere behandelwijze Aanscherpen nieuwe behandelmethodiek	Andere behandelwijze toegepast Verbetering methodiek	
Patiënten	Informatie vergaren aangaan van een behandelrelatie	Tijd	€ -	Gebruik 99gram.nl behandelmodule	eerder gebruik maken van hulpverlening
					vraaggestuurde behandeling

### Stap 3: Indicatoren bepalen

Uitkomstindicatoren ontwikkelen

- Toetsen aan doelstelling
- SMART
- In geld uit te drukken

Data betreffende uitkomsten verzamelen

- Bronnen: waar haal je je gegevens vandaan?

Vaststellen hoe lang uitkomsten geldig zijn

- 1 jaar, langer, neemt toe of neemt af

Waarderen van uitkomsten

- Daadwerkelijk de verzamelde data in de impactmap invoeren

Stakeholders	Effecten	Indicator	Bron	Aantal	Waarde €
Op wie hebben we effect? Wie heeft effect op ons?	wat levert het op?	hoe meet je het?	waar haal je de info vandaan?	hoeveel verandering trad er op?	wat is de waarde van de verandering
Raad van Bestuur/ stuurgroep	Opdoen ervaring ehealth	Feedback patiënten Feedback behandelaren Loggegevens systeem Projectevaluatie	Internetvragenlijst Evaluatiegesprekken Logboek systeem Leerpuntenrapport		
	Toename doelmatigheid	Meer patiënten/taken binnen dezelfde tijd	DBC registratie	30% goedkoper**	€ 1000
	Bedienen moeilijk bereikbare doelgroep	Aantal gestarte behandelen Aantal bezoekers per dag	DBC registratie Loggegevens systeem	300 behandelingen 1000	€ 2400 ?
	Andere behandelwijze wordt toegepast	Feedback patiënten interview	Internetvragenlijst Oordeel supervisor		
Behandelaars	Toepassen andere behandelwijze	1. evaluatie behandelwijze 2. aantal behandelde patiënten per maand 3. verhouding naar directe/indirecte tijd	ad 1. Oordeel supervisor Feedback via internetvragenlijst Ad 2. DBC registratie Ad 3. Urenregistratie		
	Toename doelmatigheid	behalen DBC-norm	DBC registratie	30% goedkoper**	1000
	Andere behandelwijze wordt toegepast	Feedback patiënten interview	Internetvragenlijst Oordeel supervisor		
	Andere behandelwijze wordt toegepast	Feedback patiënten Interview	Internetvragenlijst Oordeel supervisor		
	Kennis van applicatie	Monitoren omgang met applicatie Goede afronding scholing	Oordeel trainer Logboek systeem		
	Tevredenheid hoger meer ruimte eigen werk in te delen	Inlogtijden van de behandelaar Medewerkertevredenheid Feedback behandelaren	Logboek systeem MTO Individuele gesprekken		
	Ervaring opdoen met 99gram.nl	Feedback behandelaren	Individuele gesprekken		
	Thuiswerken Nieuwe werken	Inlogtijden van de behandelaar Medewerkertevredenheid Feedback behandelaren	Logboek systeem MTO Individuele gesprekken		
	Andere behandelwijze toegepast Verbetering methodiek	Feedback patiënten Interview Nul- en effectmeting	Oordeel supervisor		
Patiënten	eerder gebruik maken van hulpverlening	aantal gestarte online behandelingen	DBC registratie		
	vraaggestuurde behandeling	feedback patiënten	Internetvragenlijst		

## Stap 4: Vaststellen impact interventie

Attributie:

Deadweight:

Vaststellen % bijdrage van de desbetreffende stakeholder

Vaststellen in welke mate de uitkomsten over meerdere jaren doorwerken

Berekenen van de impact

- Schatting van de omvang van de bijdrage aan het project
- Hoeveel % wordt toch wel opgelost? Ook zonder het desbetreffende project
- Relatieve bijdrage van iedere partij
- Toetsen van de eerdere aannames met de stakeholders
- Geldig voor meerdere jaren?
- Toename/afname?
- Welke parameters verander je?
- Uiteindelijke berekening van de impact van elke input



Stakeholders	Indicator	Bron	Aantal	Waarde €	Deadweight %	Bijdrage %	Impact
Op wie hebben we effect? Wie heeft effect op ons?	hoe meet je het?	waar haal je de info vandaan?	hoeveel verandering trad er op?	wat is de waarde van de verandering	wat is het resultaat zonder deze activiteit?	hoeveel draagt deze wijziging aan de verandering?	gecorrigeerd voor deadweight, ...
Raad van Bestuur/ stuurgroep	Feedback patiënten Feedback behandelaren Loggegevens systeem Projectevaluatie	Internetvragenlijst Evaluatiegesprekken Logboek systeem Leerpuntenrapport					
	Meer patiënten/taken binnen dezelfde tijd	DBC registratie	30% goedkoper**	1000 p.p.	20%	10%	€ 24.000
	Aantal gestarte behandelen Aantal bezoekers per dag	DBC registratie Loggegevens systeem					
	Feedback patiënten interview	Internetvragenlijst Oordeel supervisor					
Behandelaars	1. evaluatie behandelwijze 2. aantal behandelde patiënten per maand 3. verhouding naar directe/indirecte tijd	ad 1. Oordeel supervisor Feedback via internetvragenlijst Ad 2. DBC registratie Ad 3. Urenregistratie		300 2400 p.p.	0%	50%	€ 360.000
	behalen DBC-norm	DBC registratie	30% goedkoper**	1000 p.p.	20%	10%	€ 24.000
	Feedback patiënten interview	Internetvragenlijst Oordeel supervisor					
	Feedback patiënten Interview	Internetvragenlijst Oordeel supervisor					
	Monitoren omgang met applicatie Goede afronding scholing	Oordeel trainer Logboek systeem					
	Inlogtijden van de behandelaar Medewerkertevredenheid Feedback behandelaars	Logboek systeem MTO Individuele gesprekken					
	Feedback behandelaars	Individuele gesprekken					
	Inlogtijden van de behandelaar Medewerkertevredenheid Feedback behandelaars	Logboek systeem MTO Individuele gesprekken					
	Feedback patiënten Interview	Oordeel supervisor					
	Nul- en effectmeting						

**Stap 5: Vaststellen  
maatschappelijke waarde**

↓  
Toegevoegde waarde van  
de beoogde verandering

↓  
Omzetten van input en  
indicatoren naar een  
financiële waarde

↓  
Daadwerkelijke  
berekening van sociaal  
rendement

↓  
SROI-Ratio: verhouding  
kosten/opbrengsten

- Doel: kijken of de beoogde verandering toegevoegde waarde heeft
- Verifiëren van de impact
- Elke stakeholder
- Hele project
- SROI-Ratio: verhouding kosten/opbrengsten.
- > 1 positief, < 1 stof tot nadenken

## Stap 6: Verslaglegging, gebruiken en inbedden

Rapporteren aan de stakeholders

De resultaten gebruiken

Validatie/evaluatie

- Uitkomsten delen en bespreken met de stakeholders
- Wat ga je er mee doen?
- Financiering/samenwerking/strategie etc.
- Eenmalig? Cyclisch?
- Kennis borgen?
- Dataverzameling optimaliseren

De waardering van de maatschappelijke effecten van de huismeester is als volgt:

				2008	2009	2010	2011
<b>Bruto-investering</b>							
	#						
salariskosten		€ 63.000,00		€ 63.000,00	€ 63.000,00	€ 63.000,00	€ 63.000,00
telefoonkosten		€ 500,00		€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00
huisvesting		€ 2.500,00		€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00
ondersteuning collega's		€ 10.000,00		€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<b>Totale investeringen</b>				<b>€ 76.000,00</b>	<b>€ 76.000,00</b>	<b>€ 76.000,00</b>	<b>€ 76.000,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 285.910,04</b>			
<b>Harde opbrengsten corporatie</b>							
	#		Waardering €	Toerekening			
<b>Corporatie</b>							
besparing leegstand		€ 6.000,00	25%			€ 1.500,00	€ 1.500,00
vermindering klachten		€ 1.782,00	100%	€ 1.782,00	€ 1.782,00	€ 1.782,00	€ 1.782,00
voorkoming huisuitzetting	2	€ 7.000,00	75%	€ 10.500,00	€ 10.500,00	€ 10.500,00	€ 10.500,00
besparing onderhoud		€ 25.000,00	100%	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00
besparing schoonmaak		€ 10.000,00	100%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<b>Totaal</b>				<b>€ 47.282,00</b>	<b>€ 47.282,00</b>	<b>€ 48.782,00</b>	<b>€ 48.782,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 180.625,49</b>			
<b>Harde opbrengsten overig</b>							
	#		Waardering €	Toerekening			
<b>Politie</b>							
aangiften	0/5/-5/-	€ 400,00	75%	€ 3.000,00-	€ 1.500,00-	€ 1.500,00	€ 1.500,00
kennis complex/bewoners		€ 2.880,00	100%	€ 2.880,00	€ 2.880,00	€ 2.880,00	€ 2.880,00
<i>subtotaal</i>				<i>€ 120,00-</i>	<i>€ 1.380,00</i>	<i>€ 4.380,00</i>	<i>€ 4.380,00</i>
<b>Winkeliers</b>							
beperking schade		€ 10.000,00	75%	€ 7.500,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00
verdwenen winkelwagentjes	50	€ 125,00	75%	€ 4.687,50	€ 4.687,50	€ 4.687,50	€ 4.687,50
<i>subtotaal</i>				<i>€ 12.187,50</i>	<i>€ 12.187,50</i>	<i>€ 12.187,50</i>	<i>€ 12.187,50</i>
<b>Totale harde opbrengsten</b>				<b>€ 27.067,50</b>	<b>€ 28.567,50</b>	<b>€ 31.567,50</b>	<b>€ 31.567,50</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 111.510,43</b>			
<b>Zachte opbrengsten corporatie</b>							
	#		Waardering €	Toerekening			
<b>Corporatie</b>							
Waardevermeerdering vastgoed			25%	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 120.000,00	€ 120.000,00
<b>Totale zachte opbrengsten corporatie</b>				<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 120.000,00</b>	<b>€ 120.000,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 335.791,46</b>			
<b>Zachte opbrengsten overig</b>							
	#		Waardering €	Toerekening			
<b>Huurder</b>							
Verhoogd woongenot		€ 14.591,00	100%	€ 14.591,00	€ 14.591,00	€ 14.591,00	€ 14.591,00
Onderdak diverse kleine initiatieven huurders	90	€ 50,00	100%	€ 4.500,00	€ 4.500,00	€ 4.500,00	€ 4.500,00
Waarde jongerenactiviteiten		€ 10.000,00	100%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<i>subtotaal</i>				<i>€ 29.091,00</i>	<i>€ 29.091,00</i>	<i>€ 29.091,00</i>	<i>€ 29.091,00</i>
<b>Gemeente</b>							
hogere kwaliteit onderhoud openbare ruimte	50	€ 250,00	80%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<i>subtotaal</i>				<i>€ 10.000,00</i>	<i>€ 10.000,00</i>	<i>€ 10.000,00</i>	<i>€ 10.000,00</i>
<b>Zorgorganisaties</b>							
vroegtijdige signalering	2	€ 10.000,00	75%	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00
<i>subtotaal</i>				<i>€ 15.000,00</i>	<i>€ 15.000,00</i>	<i>€ 15.000,00</i>	<i>€ 15.000,00</i>
<b>Totale zachte opbrengsten</b>				<b>€ 54.091,00</b>	<b>€ 54.091,00</b>	<b>€ 54.091,00</b>	<b>€ 54.091,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 203.488,95</b>			

# Ervaringen Accare

- Ervaringen
  - Inzichten
  - Investeringsen
  - Inbedding?



# Belangrijkste aandachtspunten

- Andere manier van kijken!
- Instrument om projecten maatschappelijk te waarderen
- Betrokkenheid en belangen stakeholders basis
- Van kwalitatief via indicatoren naar kwantitatief
- Financiële waardering is een meetwaarde geen absolute waarde!
- Goede procesbegeleiding is een vereiste

# Interessante links

- <http://www.socialewaarde.nl/>
- <http://www.sroi-uk.org/home-uk>
- [www.accare.nl](http://www.accare.nl) / [www.99gram.nl](http://www.99gram.nl)
- <http://www.insights-int.nl/zorg-diensten/business-case-ontwikkeling>

# Meer informatie

Inzake de methodiek:  
Claudia Landewé  
c.landewe@insightszorg.nl  
06-43888833



Inzake de casus  
Joann Hinrichs  
j.hinrichs@accare.nl  
06-12223936

