

Eindrapportage Zorgcafé Inburgeraars

Ervaringen deelnemers + een SROI Quick Scan

Gemeente Venlo

18 december 2025

VitaValley: Pim Ketelaar, Koen Wijntjes, Jolijn van den Broek

OpenEmbassy: Iyad Sandid, Pepijn Tielens



VitaValley



Inhoudsopgave

• Opdrachtschrijving	3	• Worst case scenario	30
• Plan van aanpak en planning	4	• Inzichten uit interviews	31
• Theory of Change – Zorgcafé Venlo 2025-2029	5	• Potentie uitbreiding doelgroep Zorgcafé	32
• Methode survey en diepte-interviews	6	• Gezamenlijke conclusie	33
• Inzichten vanuit nieuwkomers	7-18	• Bijlage A: Opschaling SROI analyse	34
• SROI methodiek	19-21	• Bijlage B: Inbreng SROI analyse	35
• Opschalingsscenario	22	• Bijlage C: Opbrengsten SROI analyse	36-37
• Impactmodel	23-24	• Bijlage D: Bronnen SROI analyse	38-40
• Inbreng	25	• Bijlage E: Versiebeheer SROI analyse	41
• Opbrengsten	26	• Bijlage F: Referenties SROI analyse	42-43
• Samenvatting SROI	27	• Over VitaValley	44
• Moeilijk monetariseerbare baten	28	• Over OpenEmbassy	45
• ROI Zorgcafé Venlo	29		

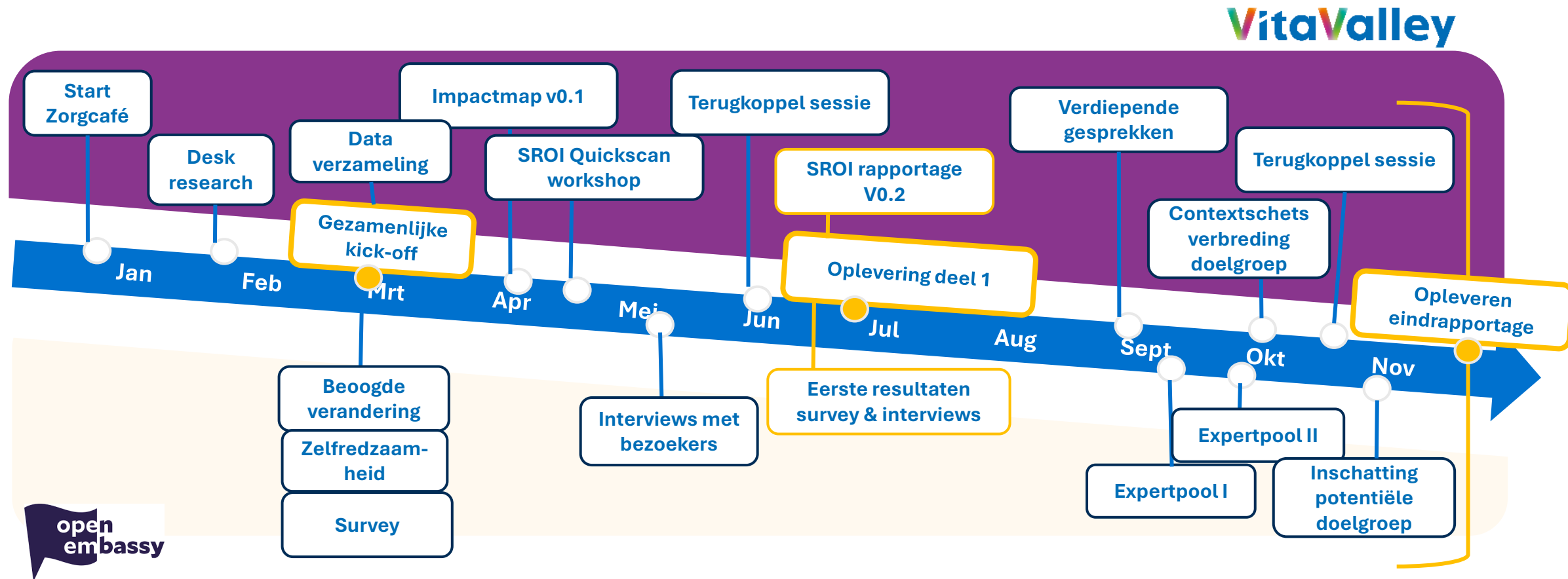
Opdrachtomschrijving

Het ontwikkelen van een **adviesrapport** over de **mate van succes** van het **Zorgcafé Inburgeraars**, in haar bijdrage aan een verbeterde toegang tot zorg, een hogere mate van zelfredzaamheid en een afname van zorgmijding.

Het adviesrapport moet opgebouwd zijn uit een **goed onderbouwde maatschappelijke kosten-baten analyse**, waarbij de input hiervoor uit zowel **kwantitatieve als kwalitatieve data** bestaat, o.a. opgehaald uit **interviews en focusgroepen met deelnemers** aan het Zorgcafé.

Plan van aanpak en planning

Update: november 2025



Theory of Change – Zorgcafé Venlo 2025-2029



Waarom?

Veel statushouders vinden moeizaam de weg in het Nederlandse zorgsysteem en hebben dan ook moeite toegang tot de juiste zorg te vinden én te begrijpen. Het Zorgcafé richt zich op het verbeteren van toegang tot zorg, het verhogen van zelfredzaamheid en het verminderen van zorgmijding.



Door:

- Ondersteuning
- Advies
- Cultuur mediation
- Doorverwijzing
- Samenwerking
- Lotgenotencontact
- Voorlichtingen
- Groepsbijeenkomsten

Aantallen Zorgcafé Venlo (februari t/m oktober):

34 inloopspreekuren
53 unieke bezoekers inloopspreekuur
12 groepsbijeenkomsten
61 bezoekers groepsbijeenkomsten
153 consulten



Doelgroep?

(inburgeringsplichtige) statushouders in Venlo.



Context?

Dokters van de Wereld heeft het Zorgcafé opgezet, in Venlo vindt 1 à 2 keer per week een cultuursensitief inloopspreekuur plaats en worden maandelijks voorlichtingen gegeven. Bezoekers kunnen zonder afspraak terecht voor medische, psychosociale en praktische zorg van vrijwilligers. Er zijn twee soorten vrijwilligers actief: cultuurmediators met een migratie- of vluchtelingenachtergrond en een medisch of GGZ-geschoolde vrijwilliger.

Methodiek OpenEmbassy



Survey

- Inzet van een korte (online) meertalige survey na inloopspreekuur en groepsvoorlichting met 2 of 6 vragen.
- Aantal respondenten: 26

Groepsvoorlichting

- Heb je de benodigde informatie gekregen?
- Ga je in de toekomst vaker naar Zorgcafé activiteiten?

Inloopspreekuur

- Heb je antwoord op al je vragen gekregen?
- Werd er goed naar je geluisterd?
- Voelde je je begrepen?
- Weet je welke volgende stap je moet zetten?
- Denk je dat het bezoek tot betere gezondheid kan leiden?
- Wat zouden voor jou de gevolgen van een betere gezondheid zijn?



Diepteinterviews

- Aanvullende interviews met bezoekers van het Zorgcafé over hun ervaring bij het Zorgcafé.
- Interviews afgenomen in taal van voorkeur.
- Aantal interviews: 2
- Interviewees zijn geworven via de survey. In verband met het feit dat zorg een sensitief onderwerp is konden we niet op een andere manier werven.



Expertpool

- Twee focusgroep bijeenkomsten om diepgaander de ervaringen van bezoekers en vrijwilligers (*cultural mediators*) op te halen
- Deelname in taal van voorkeur
- Aantal deelnemers: 4 bezoekers + 4 vrijwilligers
- Expertpool deelnemers zijn op dezelfde wijze als de interviewees geworven.



Survey potentiële doelgroep

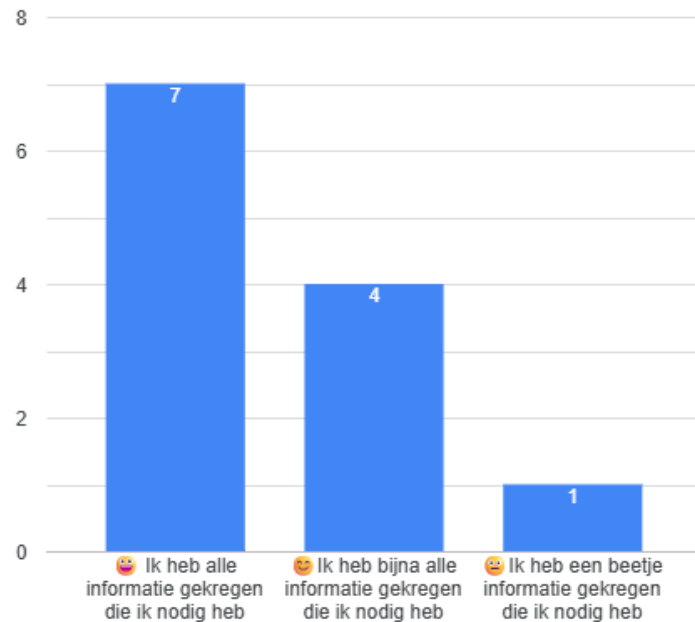
- Inzet van een korte (online) meertalige survey onder inburgeraars om in te schatten wat de potentiële doelgroep van het Zorgcafé is.
- Aantal respondenten: 64 (nog niet gesloten)

Surveyvragen

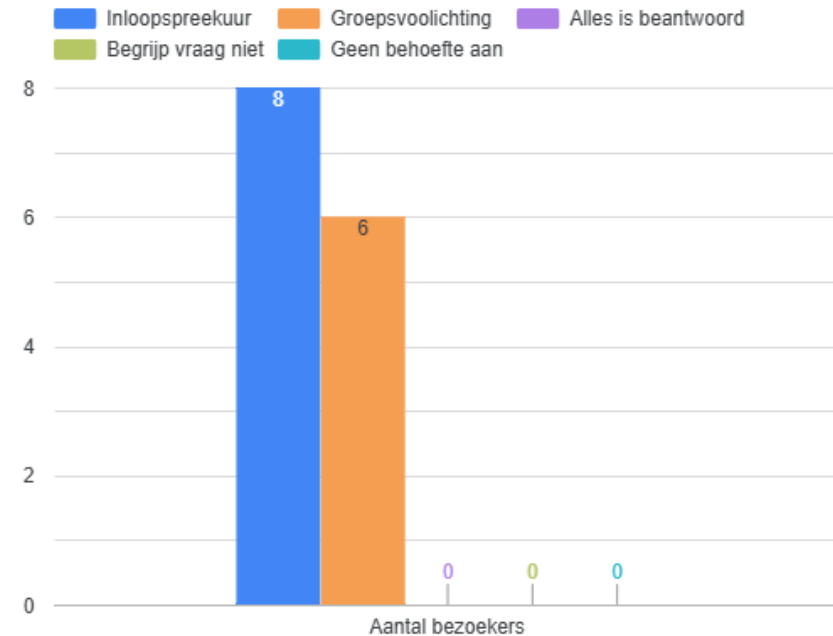
- Hoe is jouw fysieke gezondheid? Heb je bijvoorbeeld last van pijn in je lichaam of ben je vaak ziek?
- Hoe is jouw mentale gezondheid? Heb je bijvoorbeeld vaak last van verdrietige gevoelens of heb je weinig motivatie?
- Heeft jouw fysieke of mentale gezondheid, effect op jouw inburgering? Bijvoorbeeld bij het leren van de taal of het vinden van (vrijwilligers)werk?
- Heb je genoeg informatie om jouw gezondheid te verbeteren?
- Heb je behoefte om naar de dokter, huisarts of psycholoog of een andere gezondheid professional te gaan?
- Als je naar de dokter, huisarts, psycholoog of een andere gezondheid professional gaat, word je dan goed geholpen?
- Ken je het Zorgcafé in Venlo van Dokters van de Wereld?

Inzichten vanuit nieuwkomers - voorlichtingsbijeenkomst

Heb je bij de groepsvoorlichting de informatie gekregen die je nodig hebt?



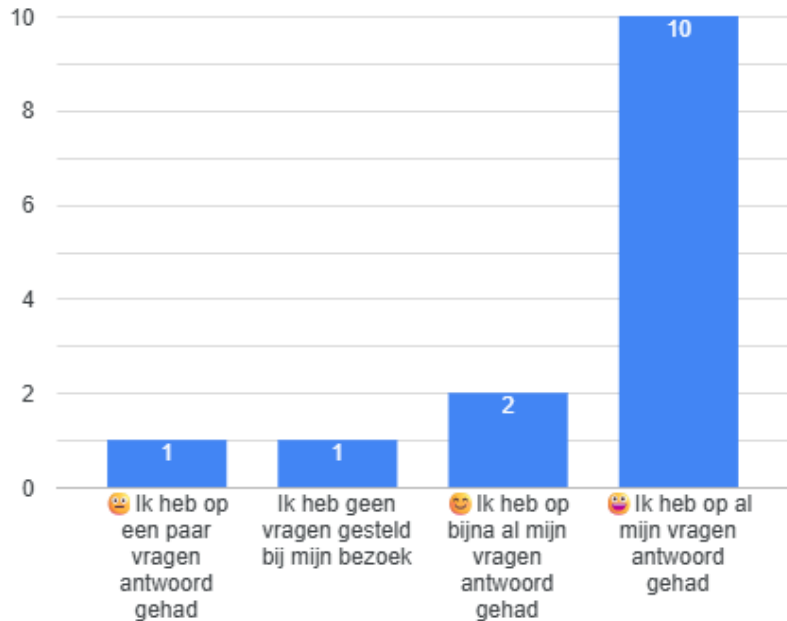
Ga je in de toekomst naar meer activiteiten van het Zorgcafé van Dokters van de Wereld?



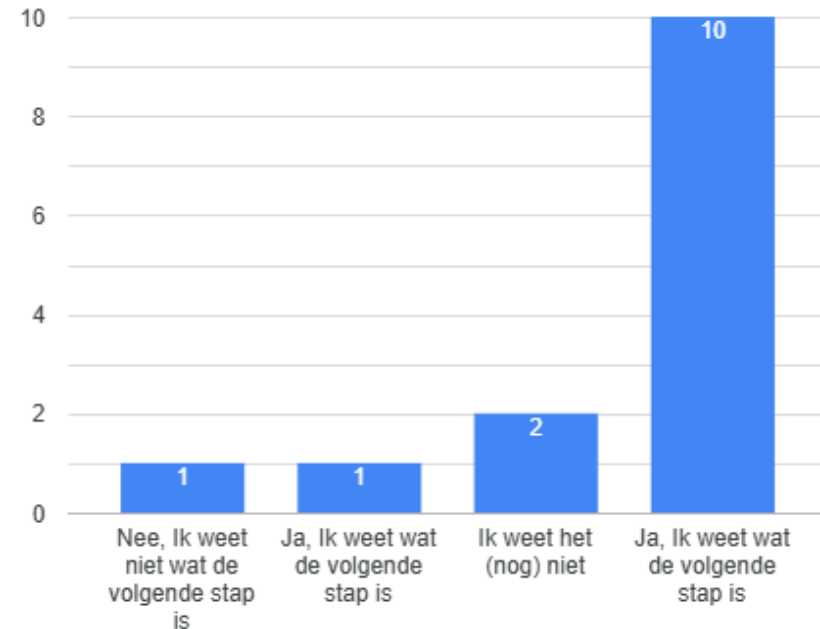
- Over het algemeen hoge tevredenheid van respondenten en de voorlichting sluit goed aan bij de vragen die mensen hebben. Geen neutrale of negatieve ervaringen t.a.v. informatievoorziening.
- De voorlichting is voor respondenten unaniem een opstapje om later nogmaals naar een voorlichting te gaan of naar het inlooppreekuur. Daarmee lijkt de voorlichting ook een belangrijke rol te spelen in het bekend maken van meer mensen met het Zorgcafé.
- Vanaf volgende slide: ervaringen inlooppreekuur.

Inzichten vanuit nieuwkomers – informatievoorziening (inloopspreekuur)

Heb je tijdens het bezoek aan het Zorgcafé antwoord op al jouw vragen over jouw gezondheid of de gezondheid van jouw partner of gezin gekregen?

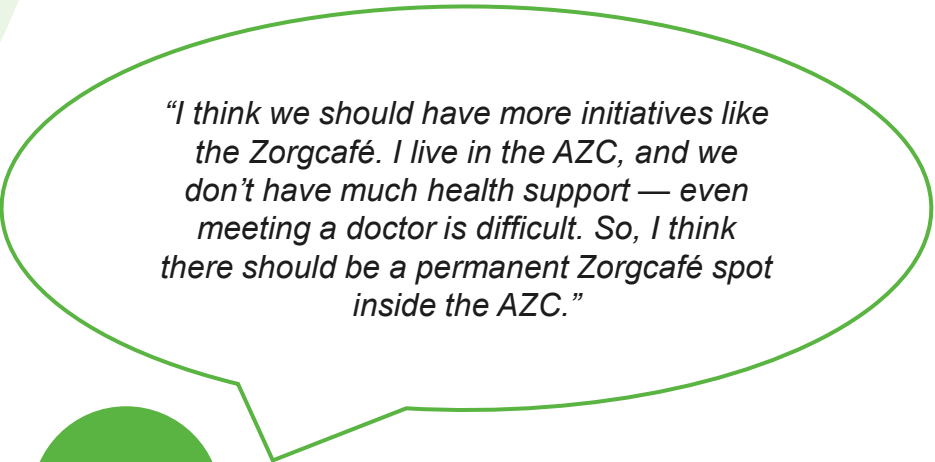


Weet je door het bezoek aan het Zorgcafé wat voor jou de volgende stap is om jouw gezondheid te verbeteren?

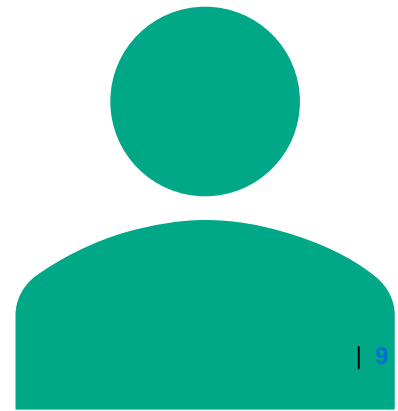


Inzichten:

- Hele hoge tevredenheid over de mate waarin vragen beantwoord worden. Geen negatieve of neutrale ervaringen, en duidelijk dat het beantwoorden van (bijna) alle vragen zich ook vertaald in weten wat de volgende stap is.
- Communicatie met het Zorgcafé wordt gewaardeerd, met name de effectiviteit in het maken van afspraken maar ook de veilige plek die wordt gecreëerd door medewerkers.
- Als verbeterpunten komt met name de zichtbaarheid en bereikbaarheid van het Zorgcafé naar voren, onder andere de noodzaak voor een beter vindbare locatie (inmiddels is het Zorgcafé weer ondergebracht bij RefugeeTeam), ruimere openingstijden, een extra locatie op het azc en betere telefonische bereikbaarheid. Ook vrijwilligers zien dit als het grootste verbeterpunt en kunnen een rol spelen in het bekend maken van het Zorgcafé binnen hun eigen gemeenschappen.



"I think we should have more initiatives like the Zorgcafé. I live in the AZC, and we don't have much health support — even meeting a doctor is difficult. So, I think there should be a permanent Zorgcafé spot inside the AZC."

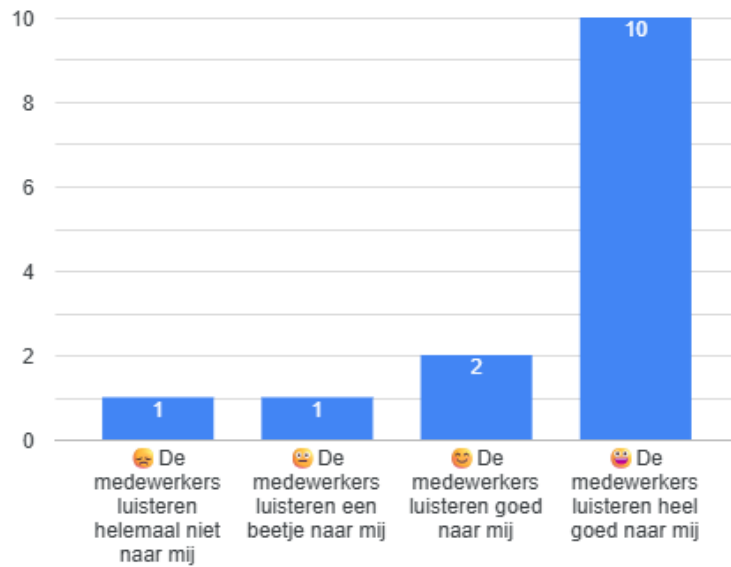


"Ik wist niks over het Zorgcafé, maar ik had een probleem met mijn gezondheid. Ik probeerde dit op te lossen via Refugee Team, maar er was geen hulp."

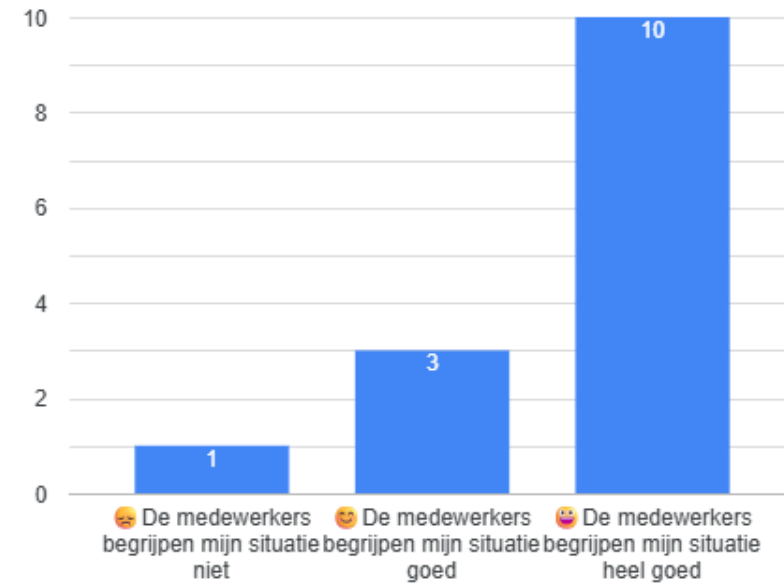
Er werd mij niet verteld over het Zorgcafé. Later ontmoette ik een van de medewerkers van het Zorgcafé en zij hielp me met het contact met de huisarts en vanaf toen werd het makkelijker. Ik leerde hoe ik zelf contact kon leggen met de huisarts en een afspraak kon maken."

Inzichten vanuit nieuwkomers – begrip (inlooppreekuur)

Luisteren de medewerkers van het Zorgcafé goed naar jou?



Voel je dat de medewerkers van het Zorgcafé jou begrijpen?



Inzichten:

- Een van de uitdagingen voor nieuwkomers in het Nederlandse zorgsysteem is dat ze zich vaak niet begrepen of gehoord voelen. In het Zorgcafé onder respondenten hoge tevredenheid, in tegenstelling tot de ervaring die mensen hebben met de huisartsenzorg. Dat valt te verklaren door de inzet van cultural mediators: mensen die dezelfde taal spreken (luisteren) en werken vanuit geleefde ervaring (begrip). Uit de expertpool kwam een sterk intrinsieke motivatie naar voren vanuit de cultural mediators: juist om andere nieuwkomers te ondersteunen.
- Deelnemers zijn ontzettend positief over het luisterend oor en de meelevende behandeling van medewerkers. Ze voelden zich emotioneel gesteund in een veilige omgeving.
- Bezoekers waarderen de follow-up en praktische ondersteuning die geboden wordt, bijvoorbeeld het samen maken van een afspraak. Cultural mediators kunnen ook hun bevindingen delen met andere zorgverleners in Venlo waardoor afspraken bij die zorgverleners beter en efficiënter kunnen verlopen.
- De voornaamste reden dat mensen bij het Zorgcafé aankloppen is vanwege mentale problematiek door uitgestelde gezinshereniging. Dit valt echter buiten de invloed van zowel Zorgcafé als de gemeente, en het Zorgcafé kan hier enkel een luisterend oor bieden, wat in sommige gevallen tot iets van verlichting kan leiden.



"Ze waren aardig en respectvol. Ze hebben me enorm geholpen in psychologische ondersteuning, en hoe ik me kan redden in de moeilijke situatie omdat ik aan het wachten ben op gezinshereniging. Ze gaven goede follow-up en ik had een vervolgspraak om te checken hoe het later gaat. Dat maakte dat ik me echt gehoord voelde en gezien."



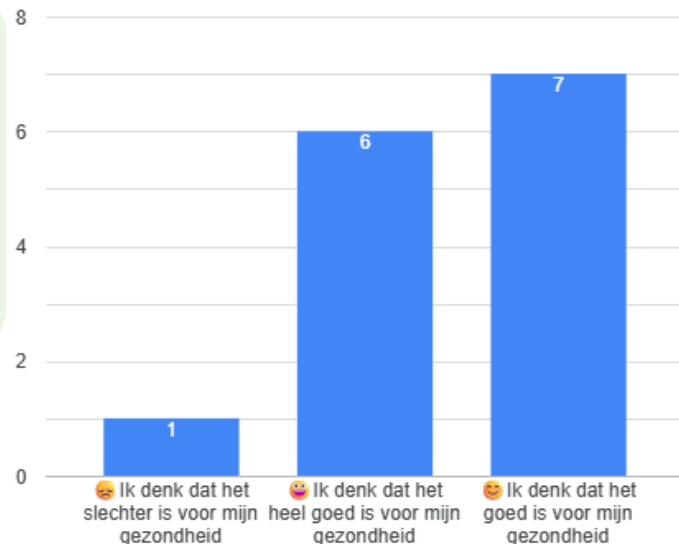
"I reached a very bad stage. Psychologically, I had cut off communication with everyone, even my family. I went through severe depression. Then I went to the Zorgcafé, and I generally felt more at ease. When I started going regularly, my life and lifestyle began to change for the better. Especially my schooling improved. Even my relationship with the neighborhood and residents improved."



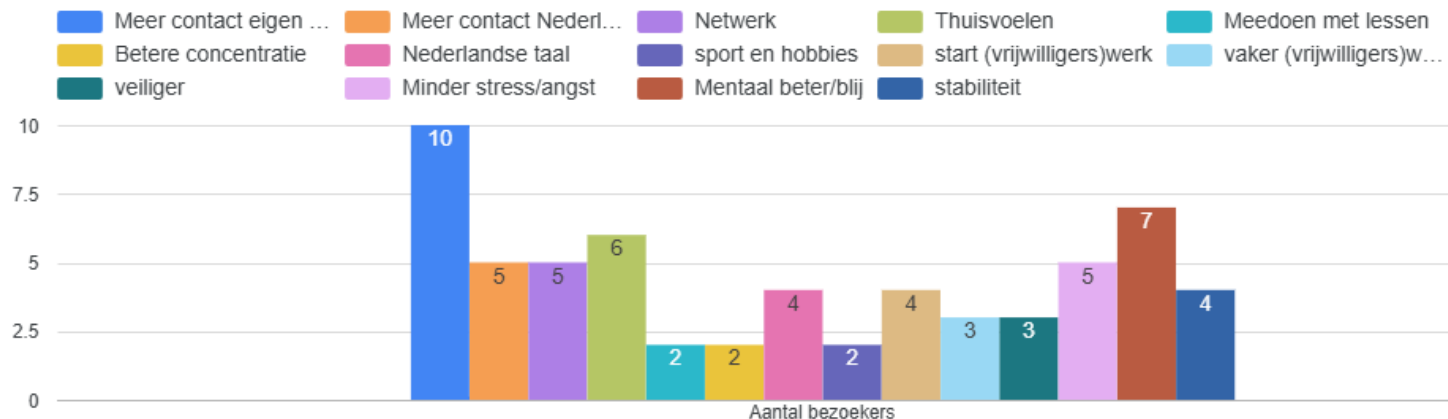
"They made sure about the medication issue and even contacted the pharmacy to understand the problem. They helped me much better than the huisarts (general practitioner). They provided me with the necessary medication, and until now they are still following up with me."

Inzichten vanuit nieuwkomers – gevolgen (inloopspreekuur)

Denk je dat het bezoek aan het Zorgcafé tot verbetering van je gezondheid kan leiden?



Wat denk je dat voor jou de gevolgen zijn van een betere gezondheid?



Inzichten:

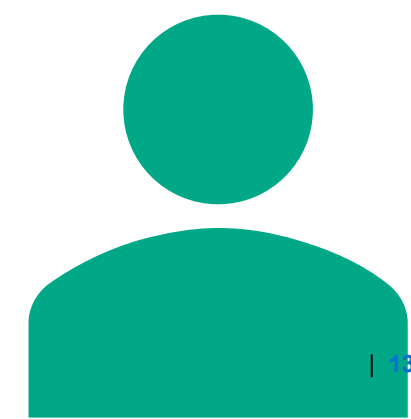
- Vooruitzicht van mensen die Zorgcafé hebben bezocht is positief als het gaat om een verbeterde gezondheid. Uit de expertpool kwam daarnaast een unaniem beeld naar voren dat mensen zonder het Zorgcafé grotere problemen hadden gehad door het niet adresseren van mentale problematiek of uitblijven van medicatie.
- Uit de survey en expertpool blijken met name de positieve gevolgen voor contacten in de eigen gemeenschap (wellicht i.v.m. taboe op mentale gezondheid + zelfde schuitje), mentaal beter/blij voelen, een thuisgevoel, veiligheid en focus om de taal te leren.
- Voor vrijwilligers is het Zorgcafé juist een belangrijke plek om de taal te leren, het ontmoeten van anderen en het opdoen van ervaring.
- Meerdere deelnemers over significante positieve gevolgen. De verbeterde gezondheidssituatie en persoonlijke begeleiding leidde tot meer zelfstandigheid en meer motivatie om aan de slag te gaan om te bouwen aan een leven in Venlo. Dit terwijl de randvoorwaarden hiervoor niet altijd optimaal zijn bijvoorbeeld omdat iemand nog in de opvang woont.
- Voor een andere deelnemer waren de gevolgen minder zichtbaar, met name door het niet kunnen adresseren van het daadwerkelijke probleem: gezinshereniging.



"Om eerlijk te zijn heeft het een hele kleine verandering teweeg gebracht. Ik voel me psychologisch niet goed en ik mis mijn passie in het algemeen. Ze gaven me gelukkig wel wat adviezen die mijn leven in Venlo kunnen verbeteren en ik hoop echt dat dat gaat gebeuren."



"Via het Zorgcafé heb ik mensen ontmoet die net als ik in hetzelfde schuitje zitten en dat geeft een comfortabel gevoel: meer mensen hebben gezondheidsproblemen."



"Ik weet meer over mijn gezondheid, mijn leven en welke dingen ik moet ontwijken die slecht zijn voor mijn gezondheid. Deze ondersteuning, i.c.m. medicatie, helpt me bij mijn integratie en ik voel me meer bekend met de stad. Toen mijn gezondheid slecht was, was het moeilijk om uit de opvang te komen. Nu voel ik me bijna normaal, en loop ik normaal. Dat is echt belangrijk voor mij. Mijn zelfvertrouwen is toegenomen tot het punt waar ik zoek naar werk, en ik ben gemotiveerd om de taal te leren en mijn rijbewijs te halen. Die factoren dragen zeker bij om een goed leven in Venlo op te bouwen."

Inschatting potentiële doelgroep

Het achterblijven van bezoekersaantallen wordt gezien als het grootste verbeterpunt, daarom is er aanvullend onderzoek gedaan onder inburgeraars naar de potentie van het Zorgcafé.

189 respondenten hebben de survey ingevuld, van 375 actieve inburgeraars in totaal. Dit is 50,4% van het totale aantal inburgeraars.

Dit betekent dat er een betrouwbaarheidsniveau van 99% is van de antwoorden met een maximale foutmarge van 5%. Er is een kleine kans dat mensen de survey tweemaal hebben ingevuld, al is duidelijk aangegeven bij de distributie dat inburgeraars het slechts 1x hoeven in te vullen.

Bekendheid Zorgcafé *Ken je het Zorgcafé in Venlo van Dokters van de Wereld?*

- Het Zorgcafé is bij meer dan $\frac{2}{3}$ van de respondenten niet bekend. Dit sterkt de kwalitatieve bevindingen.
- Limitatie: het zou kunnen dat de naam *Zorgcafé* niet als zodanig bekend staat, maar daarom is zowel *Zorgcafé* als *Dokters van de Wereld* meegenomen in de vraagstelling.

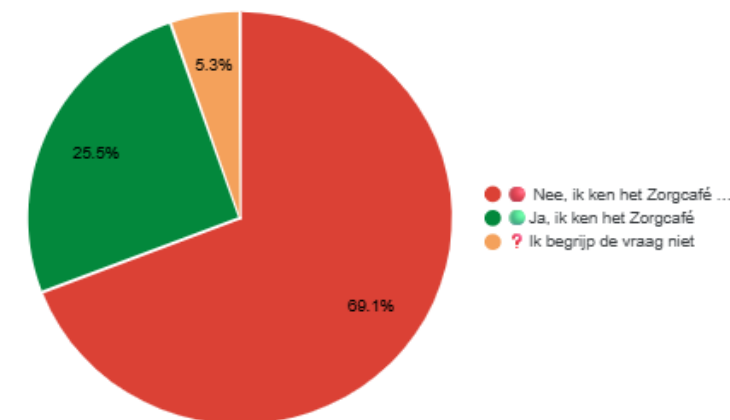
Informatievoorziening *Heb je genoeg informatie om jouw gezondheid te verbeteren?*

- Ongeveer $\frac{2}{3}$ van de respondenten heeft te weinig informatie over gezondheid of weet niet of ze voldoende weten.
- Informatievoorziening is vaak een belangrijk knelpunt voor nieuwkomers.
- Er ligt een rol voor de groepsvoorlichting van Dokters van de Wereld om de informatievoorziening te verbeteren.

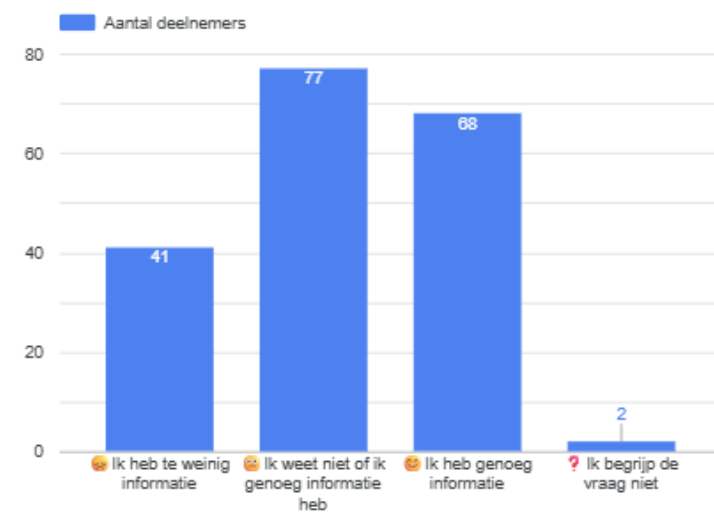
Aanvullende kwalitatieve inzichten

- Cultural mediators zien naast de huidige bekendheid-issues ook de potentie voor het verbreden van de doelgroep. Turkse vluchtelingen (asielzoekers + statushouders) kunnen bijvoorbeeld evenveel behoefte hebben aan een Zorgcafé als Turkse mensen die al 20 jaar in Nederland wonen maar wel een drempel ervaren in de Nederlandse zorgverlening.
- Cultural mediators observeren daarbij ook nog eens dat ze niet alleen een rol spelen in het adresseren van gezondheidsproblemen maar ook basale kennis over de Nederlandse gezondheidszorg kunnen overdragen. Zo ontbreekt er soms bij mensen de kennis dat de huisartsenpost 24/7 bereikbaar is en 112 het nationale noodnummer is. Het ontbreken van die kennis kan leiden tot serieuze gezondheidsproblemen.

Bekend met Zorgcafé?



Informatievoorziening



Potentiële doelgroep

Fysieke gezondheid Hoe is jouw fysieke gezondheid? Heb je bijvoorbeeld last van pijn in je lichaam of ben je vaak ziek?

- Ruim de helft van de respondenten voelt zich fysiek niet/een beetje gezond.
- Geen directe indicatie dat dit acute aanleiding is voor een doktersbezoek, maar wel een indicatie dat er potentieel meer inburgeraars rondlopen in Venlo die baat hebben bij de diensten van het Zorgcafé.

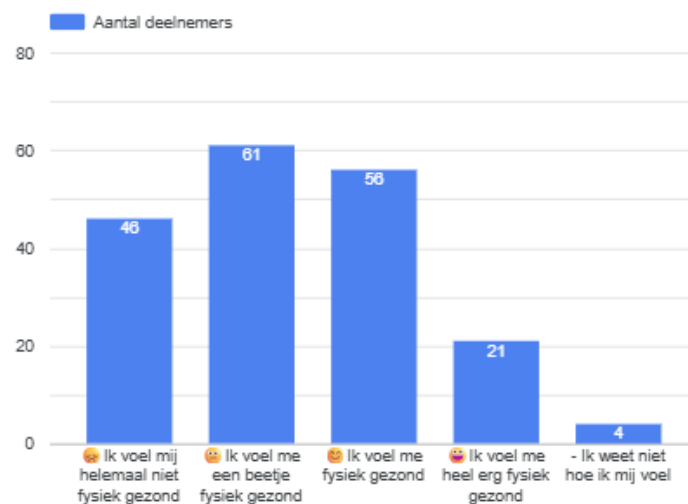
Mentale gezondheid Hoe is jouw mentale gezondheid? Heb je bijvoorbeeld vaak last van verdrietige gevoelens of heb je weinig motivatie?

- Krap de helft van de respondenten voelt zich mentaal niet/een beetje gezond.
- Geen directe indicatie dat dit acute aanleiding is om aan mentale gezondheid te werken, maar wel een indicatie dat er potentieel meer inburgeraars rondlopen in Venlo die baat hebben bij de diensten van het Zorgcafé.
- Mogelijke vervolgvraag: welke factoren dragen bij aan mentale gezondheid?

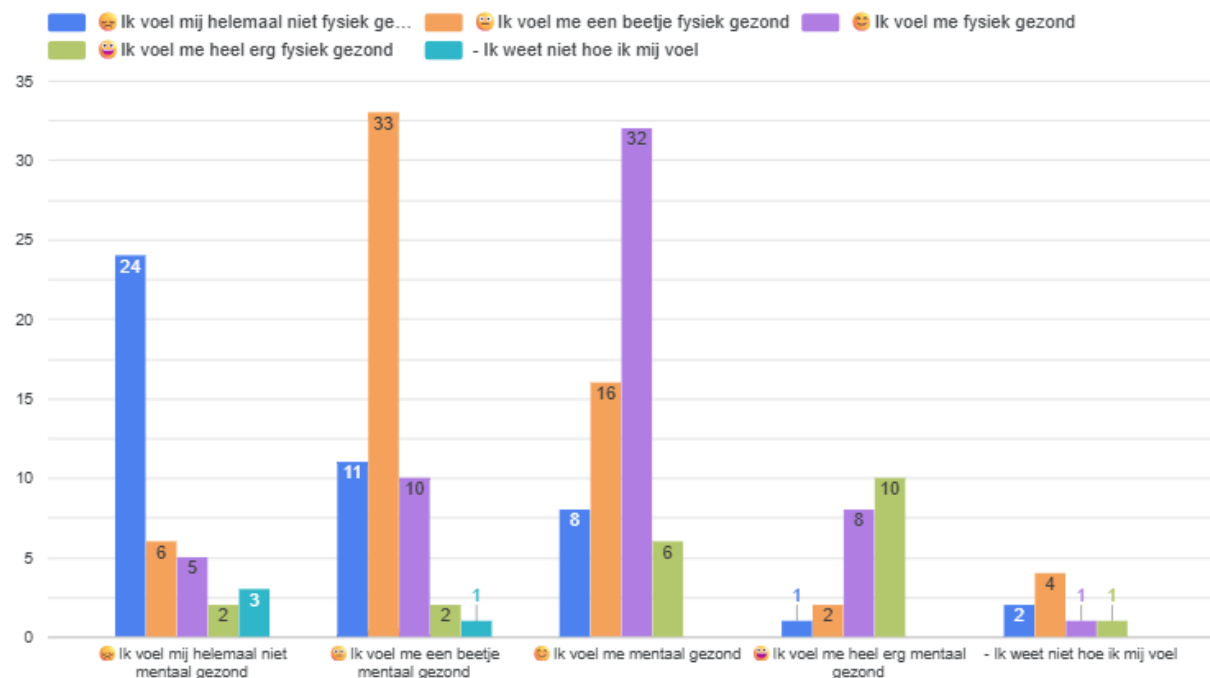
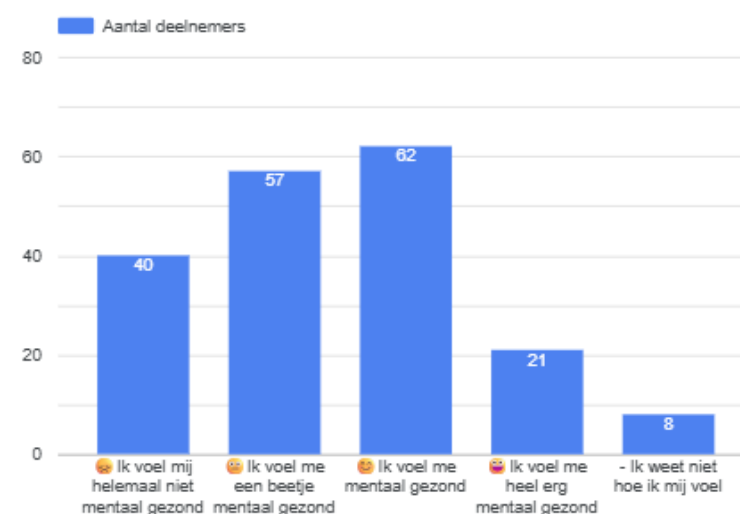
Combinatie van inzichten

- Uitschieters in deze cross-check matchen telkens met het equivalent in de andere vraag: de meenste mensen die zich fysiek helemaal niet gezond voelen, voelen zich mentaal helemaal niet gezond. Deze koppeling wordt iets minder sterk naarmate mensen zich gezonder voelen.
- Kan een indicatie zijn dat fysieke en mentale gezondheid met elkaar samenhangen en van invloed op elkaar zijn.

Fysieke gezondheid



Mentale gezondheid



Potentiële doelgroep

Effect inburgering *Heeft jouw fysieke of mentale gezondheid, effect op jouw inburgering? Bijvoorbeeld bij het leren van de taal of het vinden van (vrijwilligers)werk?*

- Voor een niet te negeren onderdeel van de inburgeraars heeft hun gezondheid in meer of mindere mate direct effect op hun inburgering.
- Nadere bestudering van samenhang van antwoorden laat zien dat relatief meer mensen die zich fysiek/mentaal niet gezond voelen een groter gezondheidseffect toekennen op hun inburgering, in vergelijking met de verdeling van antwoorden zoals hier links.

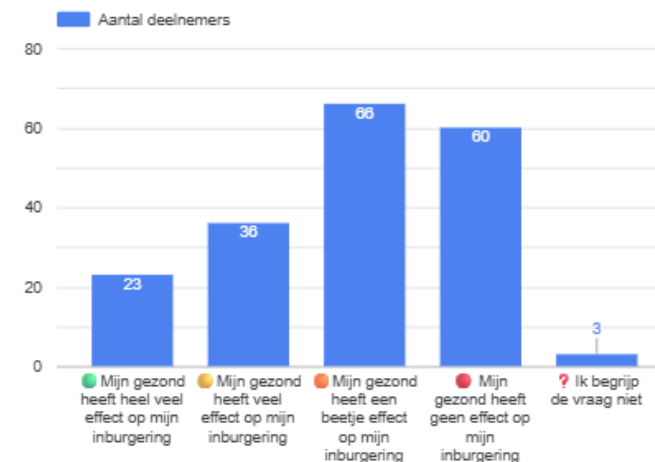
Behoeftte aan doktersbezoek *Heb je behoefte om naar de dokter, huisarts of psycholoog of een andere gezondheid professional te gaan?*

- Er is een significant onderdeel van de groep die aangeeft naar een gezondheidsprofessional te willen gaan. Tegelijkertijd geven de meesten aan die behoefte niet te hebben.
- Er kan op basis van deze informatie niet gezegd worden wat de achterliggende afwegingen zijn en/of Zorgcafé deze behoefte doet veranderen.

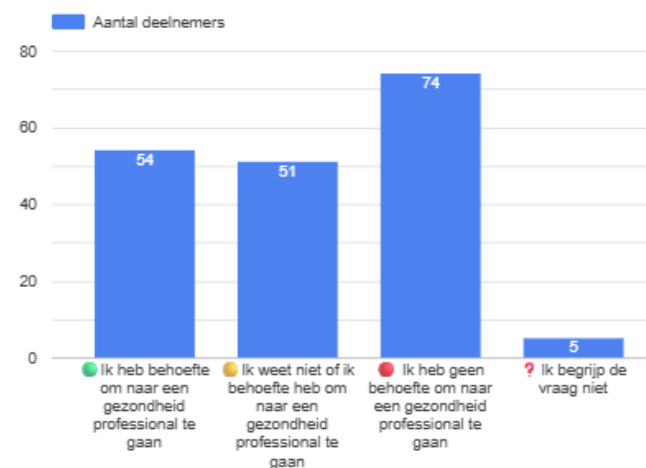
Goed geholpen? *Als je naar de dokter, huisarts, psycholoog of een andere gezondheid professional gaat, word je dan goed geholpen?*

- Veruit de meeste mensen geven aan goed te worden geholpen door zorgverleners.
- Tegelijkertijd wordt ook 1/3 niet goed geholpen / een beetje goed.
- Uit de kwalitatieve bevindingen kwam o.a. Naar voren dat bezoekers waarderen dat er bij het Zorgcafé meer tijd en begrip is i.t.t. reguliere zorgverlening.

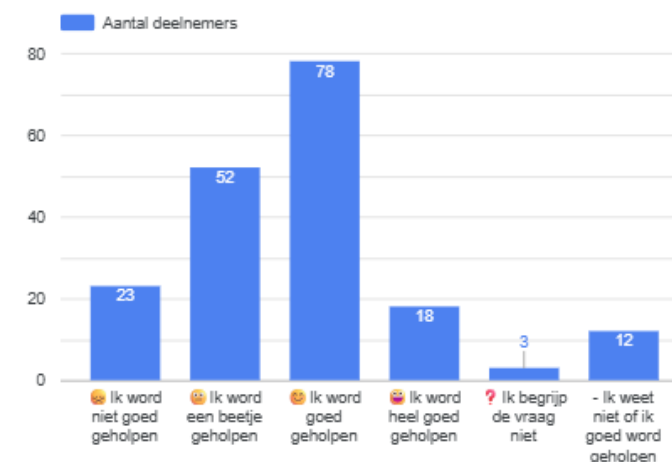
Effect inburgering



Behoeftte doktersbezoek



Goed geholpen?



Inzichten vanuit nieuwkomers – Conclusie en verbeteringen

Conclusie:

- Over het algemeen zijn mensen unaniem positief over hoe ze worden behandeld in het Zorgcafé. Ze krijgen antwoord op de juiste vragen, worden gehoord en voelen zich begrepen. Daarmee lijkt het in ieder geval vanuit het perspectief van bezoekers een belangrijke interventie, in tegenstelling tot het algemene beeld dat soms rijst uit de reguliere zorgverlening, waar nieuwkomers zich niet altijd gehoord en begrepen voelen.
- Voor cultural mediators is het Zorgcafé een belangrijke opstap om ervaring op te doen en Nederlands te leren. Bovenal geeft het hen vervulling om andere mensen te kunnen helpen en zijn ze zeer gemotiveerd. Juist door hun rol voelen bezoekers zich gehoord en begrepen.
- De gevolgen die mensen ervaringen van de ondersteuning van het Zorgcafé zijn ook erg afhankelijk van de situatie waarin mensen verkeren: hoeveel ruimte is er voor verbetering van mentale/fysieke gezondheid? Verbeterde fysieke gezondheid kan zo een grote impact hebben, terwijl in een uitgangssituatie waarin mentaal welzijn zwaar op de proef wordt gesteld (wachten op gezinshereniging), verbeteringen veel kleiner zijn. Tegelijkertijd biedt het Zorgcafé ook verlichting voor mentaal welzijn.
- Op basis van deze positieve ervaringen en het behoefteonderzoek is het van belang om het Zorgcafé onder nieuwkomers veel bekender te maken en de vereisten voor bezoekers los te laten: kijk welke zorgbehoefte voor mensen in Venlo vervuld kan worden, en niet naar de juridische status van potentiële bezoekers. Alleen al onder inburgeraars blijkt dat de potentiële reikwijdte veel groter kan zijn. Dat vereist wel dat het Zorgcafé een veel centralere plek krijgt binnen de inburgeringsketen in Venlo.

Suggesties voor verbetering:

- Bekender maken van het Zorgcafé bij andere organisaties in Venlo om zo het netwerk uit te kunnen bereiden t.b.v. doorverwijzing en bekendheid.
- Vergroten van bekendheid van het Zorgcafé onder potentiële bezoekers, waar nodig via sleutelpersonen en cultural mediators in diverse gemeenschappen.
- Bereikbaar maken van het Zorgcafé door ruimere openingstijden, online/telefonische bereikbaarheid en een extra locatie op het azc.
- Uitbreiden van de potentiële groep die het Zorgcafé kan bezoeken, en daarbij aantrekken van geschikte cultural mediators o.b.v. taal en geleefde ervaring.
- Regelmatig bespreken/loggen van bevindingen van cultural mediators o.b.v. bezoeken aan het Zorgcafé als signaleringsmechanisme voor gezondheidsproblematiek en input voor verbeteringen. Bijvoorbeeld: *Bieden van meertalige basisinformatie over o.a. 112 en huisartsenpost.*

Impressie expertpool

Omwille van privacy en garantie van anonimiteit zijn enkel cultural mediators van het Zorgcafé en onderzoekers van OpenEmbassy herkenbaar in beeld



SROI = Social Return on Investment

SROI: het meten van impact



Wat is de maatschappelijke impact van de (door)ontwikkeling van Zorgcafé Venlo?



Wat zijn de maatschappelijke kosten en baten en hoe zijn die verdeeld?



Wat gebeurt er als we niets zouden doen?

Om deze vragen te beantwoorden is een Social Return on Investment (SROI) Quick Scan analyse van de opschaling van Zorgcafé Venlo gemaakt.

Over de SROI



SROI is een internationaal gevalideerde methode voor het maken van een maatschappelijke kosten-batenanalyse. Daarmee ontstaat inzicht in de totale gecreëerde maatschappelijke waarde en in de kosten-batenverhouding per stakeholder.

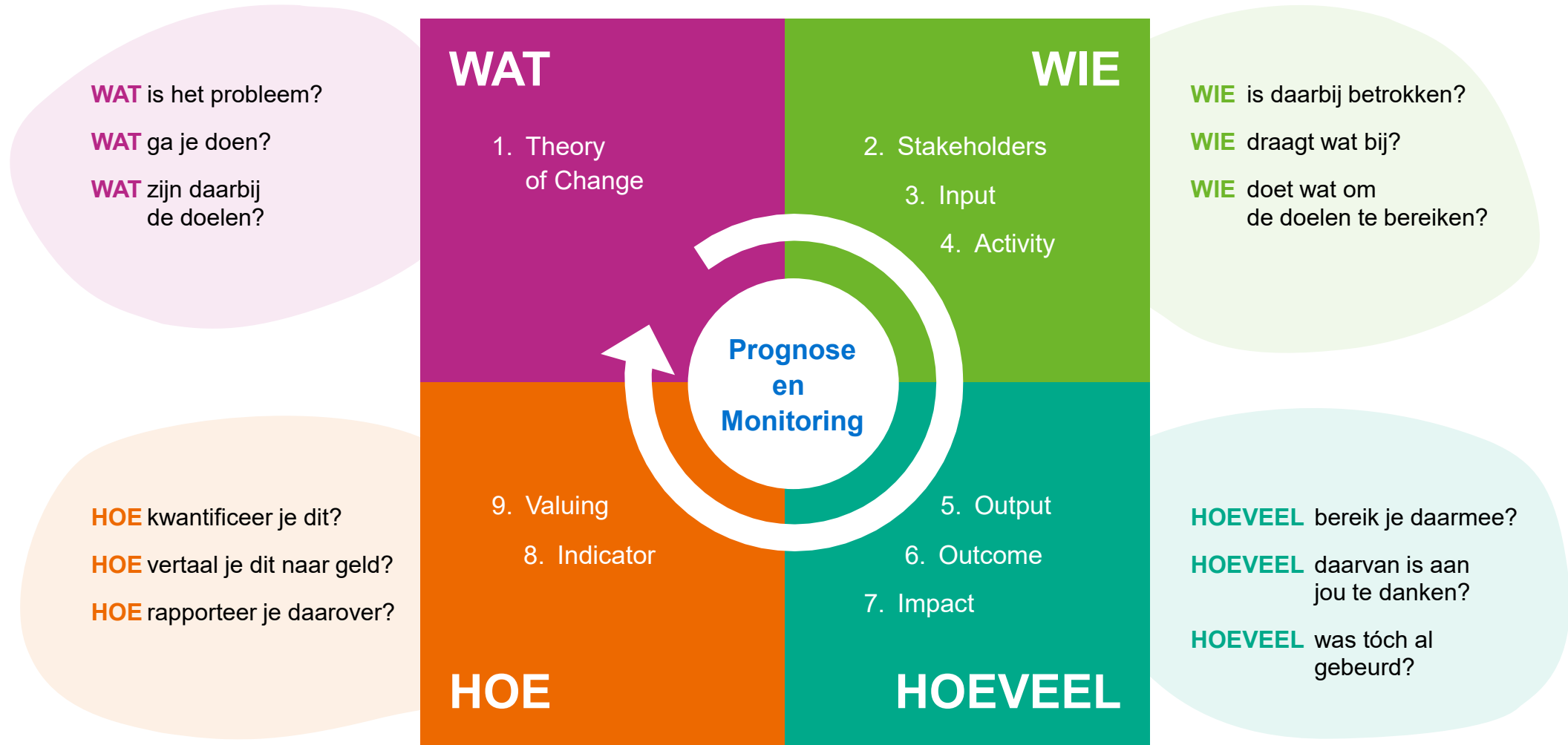


Het maken van een SROI Quick Scan doen we met alle stakeholders. Dit werkt samenbindend en inspirerend. Betrokkenen krijgen samen snel een concreter beeld hoe ze de lokale aanpak kunnen versterken.



De Social Return on Investment (SROI) methode is een **gespreksmodel**. In deze samenvatting presenteren we een **SROI Quick Scan**. Dit is een eerste analyse, op basis van wat we nu weten, vermoeden en aannemen. Deze analyse moet uiteraard nog verder getoetst en onderbouwd worden; deze SROI Quick Scan biedt daarvoor het gespreksmodel voor een vruchtbare dialoog met alle belanghebbenden.

Wat is de Social Return On Investment (SROI) methode?



SROI ...

$$= \frac{\text{Totale economische waarde} \text{ € } \text{clock} + \text{Totale sociale waarde} \text{ ♥ } \text{globe}}{\text{Totale waarde van inbreng} \text{ € } \text{clock}}$$

- ... geeft inzicht in maatschappelijke kosten en baten
- ... integraal, domeinoverstijgend, lange termijn
- ... op basis van gezamenlijke inzichten
- ... op basis van alles wat we **weten**, **vermoeden** en **aannemen**
- ... is een **gespreksmodel**

Weten

Data uit onderzoek, monitors, registratiedata, declaratiedata (Vektis), referentieprijzen (Zorginstituut Nederland), tarieven (NZa), ...

Vermoeden

Demografie, epidemiologie, arbeidsmarkt (CBS, RIVM, AZW Dashboard), beleid, ...

Aannemen

Gezamenlijke inschattingen, workshops, kennissynthese, ...



Opschalingsscenario

In 2025 zijn er 2000 tot 3000 statushouders in Venlo, een groep oververtegenwoordigd in de participatiewet met een gemiddeld slechtere ervaren gezondheid. Naar verwachting komen er per jaar 100 tot 250 nieuwe statushouders bij. In 2025 is het Zorgcafé in Venlo gestart **met één inlooppreekuur (120 min) per week**. Dit opschalingsscenario is **in 2025** gebaseerd op **actuele cijfers van de periode februari t/m oktober** van het Zorgcafé in Venlo, hiermee is een **prognose** gemaakt voor de periode **februari t/m december 2025**.

Het opschalingsscenario vanaf 2026 en verder is **gebaseerd op een ambitie** op basis van capaciteit, landelijke gemiddelden en data van Dokters van de Wereld. Vanaf 2026 worden **twee inlooppreekuren per week geambieerd**. Er worden zo'n **4 bezoekers per spreekuur** gezien, uit landelijke data van het Zorgcafé blijken **gemiddeld 3 contactmomenten per bezoeker**. Naast de inlooppreekuren organiseert het Zorgcafé **2 keer per maand groepsvoorlichtingen** met zo'n **8 deelnemers per bijeenkomst**. We gaan ervan uit dat **25% van de bezoekers** van de groepsvoorlichtingen al eerder bij een inlooppreekuur is geweest. Het **totaal aantal unieke bezoekers** wordt berekend door de unieke bezoekers van het inlooppreekuur op te tellen met het totaal aantal bezoekers van de groepsvoorlichtingen die nog niet bij een inlooppreekuur zijn geweest.

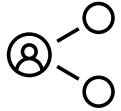
Belangrijk: De cijfers in dit scenario zijn bedoeld om de toekomstige capaciteit en impact in te schatten en wijken daarom af van de huidige cijfers van het Zorgcafé.



Impactmodel | De inbreng voor het Zorgcafé Venlo

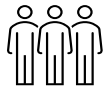
Inbreng:
Wat is er nodig?

* = gemonetariseerde inbreng



Deelnemers/bezoekers

- Tijdsinvestering (bezoek + reistijd)*



Naasten

- Tijdsinvestering (meegaan bezoek + reistijd)



Dokters van de wereld

- Personeelskosten*
- Activiteitskosten*
- Overhead



Vrijwilligers

- Tijdsinvestering (spreekuur, reistijd)*



Refugee Team

- Kosten ruimte en overige faciliteiten*
- Doorontwikkeling aanpak en samenwerking*



Gemeente Venlo

- Kosten accountmanagement*
- Eenmalige opstartkosten
- Financiering DvdW & Refugee Team



provico

Zorgorganisaties (Cohesie & Provico)

- Doorontwikkeling aanpak en samenwerking*



Incluzio sociale basis

- Doorontwikkeling aanpak en samenwerking*



Healthcare for internationals

- Tijdsinvestering voor communicatie en doorverwijzing.



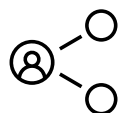
Overige maatschappelijke organisaties

- Tijdsinvestering voor communicatie en doorverwijzing.

Impactmodel | De opbrengst van het Zorgcafé Venlo

Opbrengst:
Wat levert het op?

* = gemonetariseerde opbrengsten



Deelnemers/bezoekers

- Verhoogde kwaliteit van leven*.
- Inburgering.
- Verhoogde sociale cohesie.
- Minder zorgmijding.



Naasten

- Verbetering gezondheid, zelfredzaamheid, inburgering, verhoogde sociale cohesie, minder zorgmijding.



Dokters van de wereld

- Versterken gemeenschapszorg.
- Vergroten bewustzijn.



Vrijwilligers

- Zingeving.
- Betere inburgering.
- Verhoogde sociale cohesie.



Refugee Team

- Efficiënter werken*.
- Minder werkdruk.



Gemeente Venlo

- Minder druk op zorgsystemen.
- Betere inburgering, verhoogde sociale cohesie.
- Afbuiging wmo kosten*.
- Minder kosten uitkeringen*.
- Effect op leefbaarheid*.



Zorgorganisaties (Cohesie & Provico)

- Betere doorverwijzing, efficiënter werken.

Incluzio sociale basis

- Betere doorverwijzing, efficiënter werken.



Overige maatschappelijke organisaties

- Betere doorverwijzing, efficiënter werken.



Directe buren

- Minder overlast.



Werkgevers

- Netto toegevoegde waarde extra werknemer*.
- Minder verzuim* en toename betrouwbaarheid.



Rijksoverheid

- Meer premies*.



Vrijwilligersorganisaties & verenigingsleven

- Toename in aantal leden.



Internationale schakelklassen

- Meer jeugdhulp.

Inbreng | 2025-2029

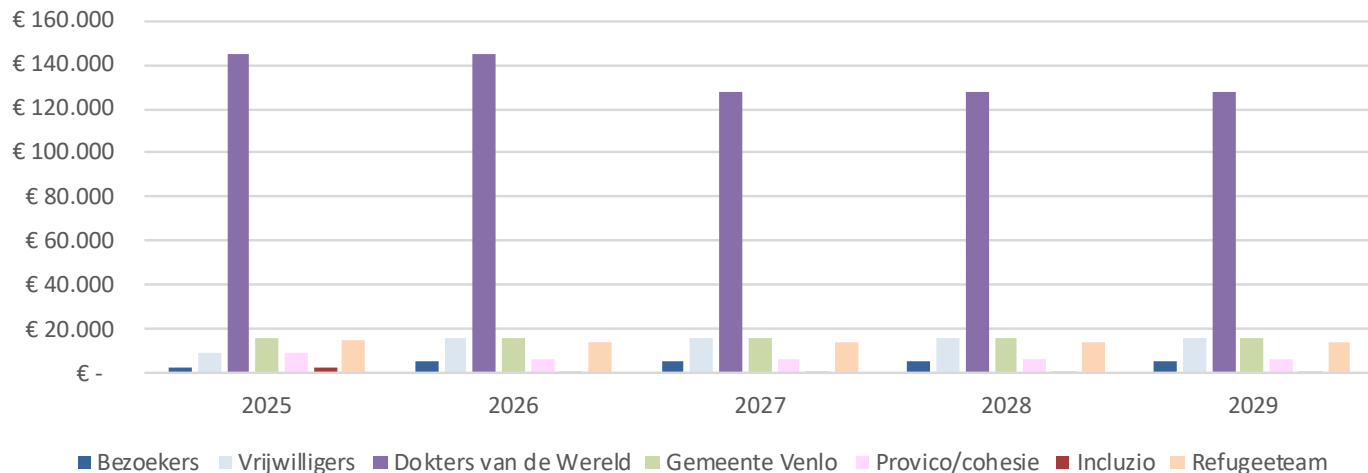
Er zijn 7 verschillende partijen met inbreng voor het organiseren van het Zorgcafé in Venlo. Voor bezoekers en vrijwilligers gaat het om een **tijdsinvestering**.

De overige partijen hebben **economische kosten** voor personeel, planvorming, doorontwikkeling, communicatie, trainingen, materialen etc. Dokters van de Wereld brengt het grootste deel in maar daarbij moet worden vermeld dat zij op dit moment voor 67% gefinancierd worden door de gemeente Venlo. Het overige bedrag wordt gefinancierd door de Els Franssen stichting en door Dokters van de Wereld zelf.

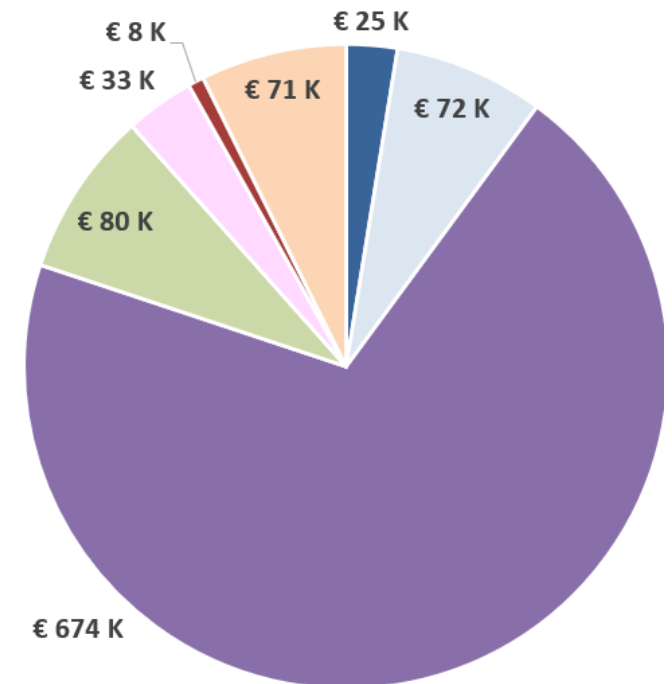
NB: om geld niet dubbel mee te tellen in de berekeningen is het bedrag wat de gemeente Venlo financiert aan Dokters van de Wereld niet meegerekend in de inbreng van de gemeente. In deze weergave is te zien wat Dokters van de Wereld minimaal nodig heeft om het Zorgcafé te blijven organiseren.

! We nemen aan dat de totale personeelskosten van Dokters van de Wereld vanaf 2027 afneemt van een totaal van 1,4 FTE naar 1,2 FTE om het Zorgcafé in Venlo te kunnen draaien. Dit is een aanname gebaseerd op informatie uit andere steden. Vanwege de verschillen in demografie en formaat van gemeenten zal dit zich in de toekomst uitwijzen.

Inbreng
per belanghebbende



Inbreng per belanghebbende
totaal 2025-2029



Opbrengsten | 2025-2029

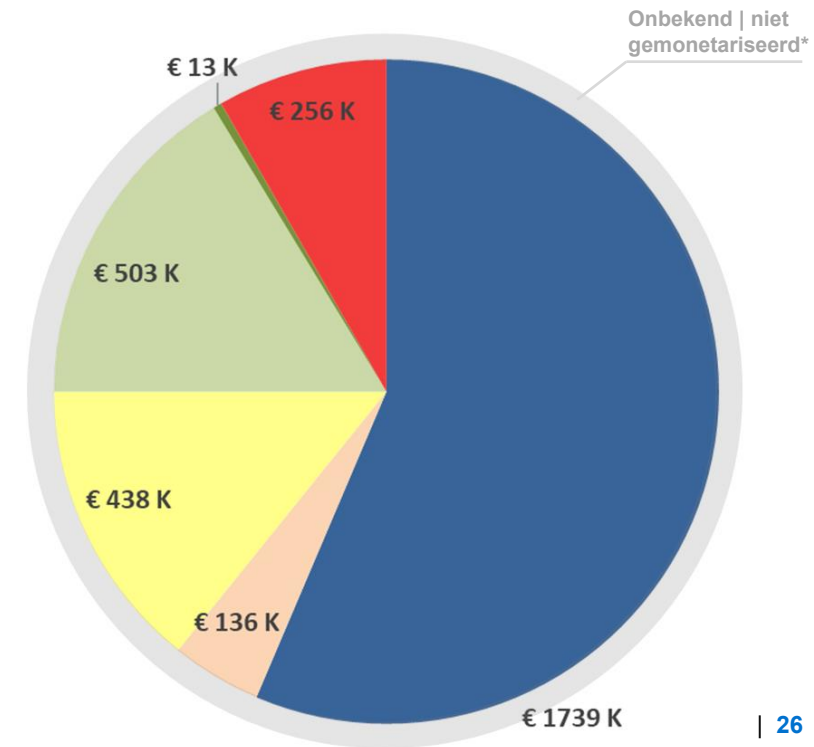
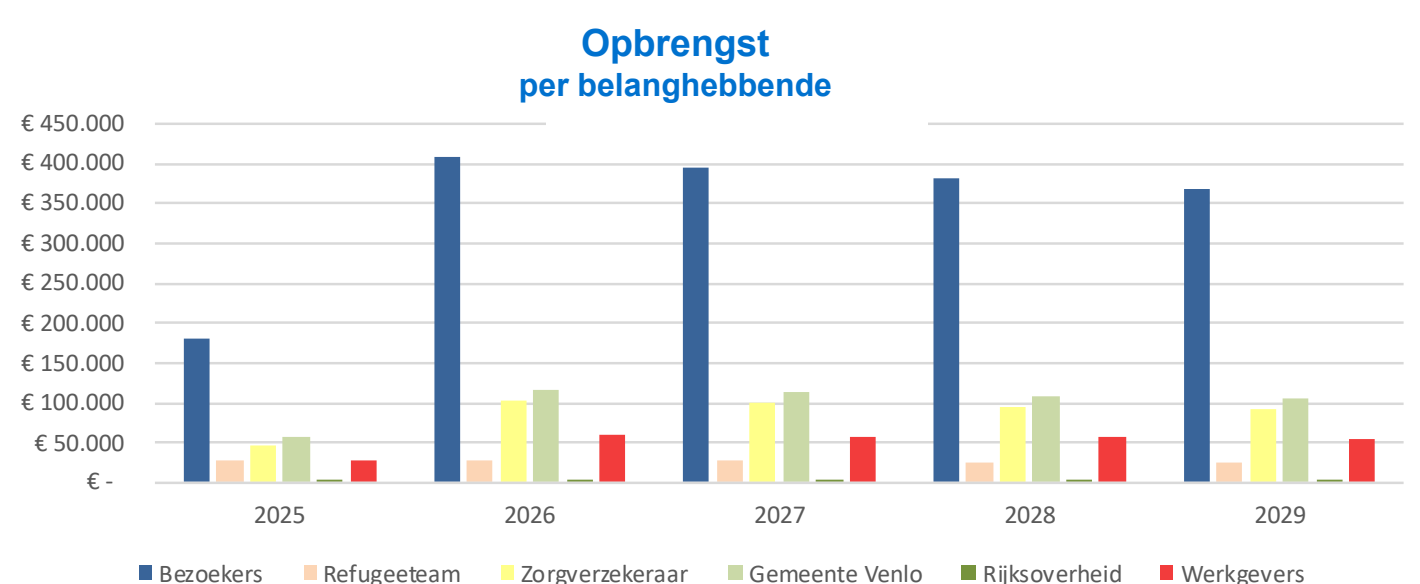
Door het Zorgcafé in Venlo ervaren zes partijen opbrengsten die we beredeneerden en berekenden*:

Bezoekers ervaren meer zelfvertrouwen, minder stress en zorgmijding, een sterkere sociale cohesie waardoor participatie in de maatschappij makkelijker wordt en **de kwaliteit van leven** (uitgedrukt in QALY) **toeneemt**. Dit leidt tot een hogere arbeidsproductiviteit en dus een **efficiënter inburgeringsproces** voor Refugee Team.

Daarnaast zorgt het voor een hogere arbeidsparticipatie: we gaan ervan uit dat 2% van de bezoekers op zoek gaat naar werk en dit ook vindt. Dit levert **extra belasting- en premie-inkomsten** op voor de Rijksoverheid en voordelen voor werkgevers, zoals de **netto toegevoegde waarde van een extra werknemer** en **minder ziekteverzuim**. Voor de zorgverzekeraar betekent het een afname van formele zorg en dus **lagere Zvw-kosten**. De gemeente profiteert door:

- 1) Minder Wmo-kosten dankzij meer zelfredzaamheid.
- 2) Minder bijstandsuitkeringen door betere participatie.
- 3) Lagere kosten voor toezicht en handhaving in de openbare ruimte.

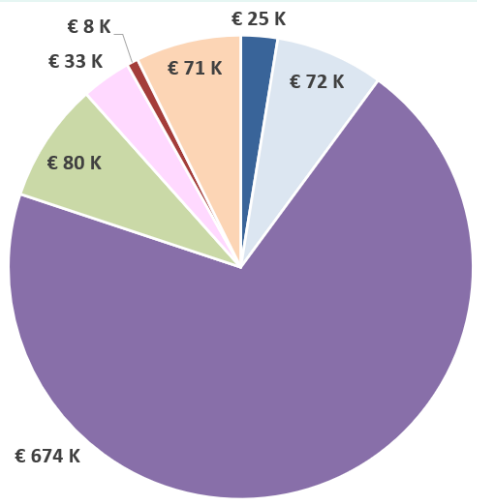
Opbrengst per belanghebbende totaal (2025-2029)



*Naast deze gemonetariseerde opbrengsten zij er ook nog niet-gemonetariseerde opbrengsten (zie [pagina 26](#)).

Value drivers

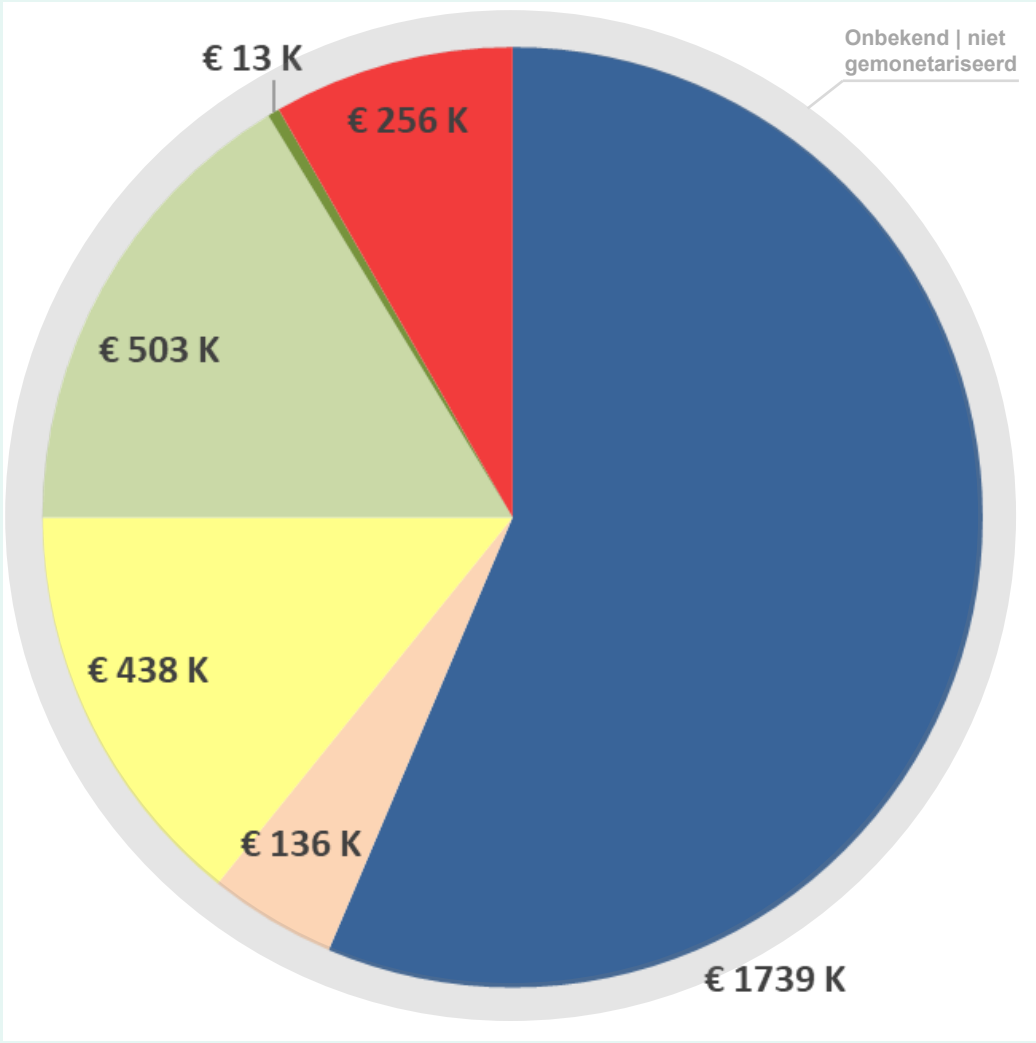
Belanghebbende	Value drivers	Resultaat
Bezoekers	Kwaliteit van leven	+++
Refugee Team	Efficiëntere inburgering	+
Zorgverzekeraar	Afbuiging Zvw	++
Gemeente Venlo	Afbuiging Wmo	+
	Afname uitkeringen	++
	Afname kosten toezicht & handhaving openbare ruimte	+
Rijksoverheid	Meer premies	+
Werkgevers	Netto toegevoegde waarde extra werknemer	+++
	Minder ziekte verzuim	+



Inbreng | totaal: €930K



Opbrengsten | totaal: € 3.084K



Moeilijk monetariseerbare baten

maar ze zijn er wel

De inbreng en opbrengsten van het Zorgcafé zoals hierboven beschreven zijn voor een deel in euro's uit te drukken. Vooral voor zaken die rechtstreeks te koppelen zijn aan - de komst van - het Zorgcafé is een kwantitatieve inschatting mogelijk. Echter, er zijn belangrijke baten die of niet in euro's zijn uit te drukken of met zulke grote onzekerheden gepaard gaan dat het te speculatief wordt om er een getal op te plakken. Denk aan:

Het Zorgcafé levert aanzienlijke baten voor gemeenten en andere partijen doordat inwoners minder vaak in kwetsbare situaties belanden die professionele hulp vereisen.

Dit voorkomt dure trajecten in jeugdzorg, schuldsanering, GGZ en sociaal werk. Het gaat om preventie: door sociale samenhang neemt de noodzaak – over langere termijn - voor professionele interventies af.

Deze voordelen zijn reëel, maar vergen tijd om zichtbaar te worden en zijn lastig in cijfers uit te drukken.

Stille preventie

Het Zorgcafé biedt vrijwilligers een plek waar zij betekenisvol werk kunnen doen en zich verbonden voelen, wat bijdraagt aan zingeving.

Door samen te werken met Nederlandse vrijwilligers en personeel ontstaat de gelegenheid om taal en cultuur te leren, waardoor het inburgeringsproces wordt ondersteund.

Bovendien versterkt het Zorgcafé de sociale cohesie doordat vrijwilligers elkaar ontmoeten, ervaringen delen en gezamenlijk een bijdrage leveren aan de gemeenschap.

Vrijwilligers

Het Zorgcafé ontlast naasten doordat deelnemers actief aan de slag gaan met het probleem waar ze mee rondlopen. Hierdoor zullen de zorgen bij familie afnemen.

Tegelijkertijd delen zij opgedane kennis en netwerk met hun naasten, wat de gezondheidsvaardigheden en sociale cohesie vergroot.

Zo ontstaat minder druk op de naasten en creëren ze een sterker vangnet.

Naasten

Door het Zorgcafé hebben professionals beter contact met hun cliënten omdat zij voorbereid naar een afspraak komen en vrijwilligers van het Zorgcafé hun bevindingen over een persoon met professionals met kunnen delen.

Ook komt een cliënt sneller bij de juiste professional terecht en is er minder doorverwijzing nodig.

Hierdoor stijgt de productiviteit en/of effectiviteit van professionele interventies en relaties. Maar met hoeveel? Daar is moeilijk een getal op te plakken.

Professionals

ROI | Zorgcafé Venlo



Wanneer we uitsluitend kijken naar de **economische opbrengsten** van het Zorgcafé Venlo, komen deze uit op **€ 1.345K** over de periode van 2025-2029. Tegenover een **totale kostenpost** van **€853K** resulteert dit in een **positieve Return On Investment (ROI) ratio**.

ROI ratio: 1,6

Dit betekent dat iedere geïnvesteerde euro in het Zorgcafé Venlo een rendement oplevert van **€1,60**.

NB: om tot een betere indicatie te komen van de ROI-ratio betreft het Zorgcafé in Venlo is meer gedetailleerde informatie nodig van de eventuele opstartkosten en schaalvoordelen bij Dokters van de Wereld. In de huidige analyse nemen we aan dat de totale personeelskosten van Dokters van de Wereld vanaf 2027 afneemt van een totaal van 1,4 FTE naar 1,2 FTE om het Zorgcafé in Venlo te kunnen draaien. Dit is een aanname gebaseerd op informatie uit andere steden. Vanwege de verschillen in demografie en formaat van gemeenten zal dit zich in de toekomst uitwijzen.



Toch doet een ROI-berekening onvoldoende recht aan de werkelijke waarde van het Zorgcafé, het Zorgcafé is immers **geen klassieke businesscase**.

Sociale initiatieven zoals deze draaien niet primair om winst maar om **kwaliteit van bestaan, kwaliteit van leven** en **maatschappelijke participatie**, welke in een ROI achterwege worden gelaten.

Deze opbrengsten kunnen indirect leiden tot minder aanspraak op formele zorg en ondersteuning en andere economische opbrengsten, wat op **de lange termijn een aanzienlijke maatschappelijke en economische impact** geeft.

Worst case scenario

In dit scenario gaan we uit van een situatie waarin de benodigde inbreng voor het organiseren van het Zorgcafé in Venlo hoger uitvalt dan oorspronkelijk in de modellering is meegenomen. We veronderstellen dat:

- De overheadkosten van Dokters van de Wereld volledig worden toegerekend aan de inbreng, ondanks dat deze waarschijnlijk niet exclusief aan Venlo toe te schrijven zijn.
- De eenmalige opstartkosten van de gemeente Venlo voor het Zorgcafé meegenomen worden en over een periode van slechts 5 jaar worden afgeschreven.

Wijzigingen in de modellering:

- Overheadkosten Dokters van de Wereld: **€21.728 per jaar**
- Eenmalige opstartkosten gemeente Venlo: **€230.000**, afschrijving over 5 jaar → **€46.000 per jaar**

Impact op ratio's:

- SROI-ratio daalt naar **2,4**: elke geïnvesteerde euro levert €2,40 aan maatschappelijke waarde op.
- ROI-ratio daalt naar **1,1**: elke geïnvesteerde euro levert €1,10 financieel rendement op, en blijft daarmee kostenneutraal.

De daling van beide ratio's is logisch te verklaren: de kosten aan de inbrengzijde stijgen, terwijl de opbrengsten gelijk blijven. De eenmalige opstartkosten van de gemeente Venlo hebben hierbij de grootste impact. Idealiter zouden deze kosten over een langere termijn worden afgeschreven dan de huidige 5-jarige scope van deze SROI-analyse.

Conclusie:

Ondanks deze aanpassingen blijven beide ratio's positief. Het Zorgcafé in Venlo levert nog steeds meer (maatschappelijke) waarde op dan de totale benodigde inbreng. Het maatschappelijk rendement kan verder worden verhoogd door:

- Vergroten van naamsbekendheid en bezoekersaantallen, zodat meer inburgeraars profiteren van de opbrengsten.
- Verlenging van de looptijd van het Zorgcafé (waardoor de afschrijftermijn van de opstartkosten toeneemt).

Inzichten uit interviews

Ter versteviging en verdieping van het SROI-onderzoek hebben een drietal interviews plaatsgevonden met VGZ, Dokters van de Wereld en RefugeeTeam. De belangrijkste inzichten uit deze interviews worden hier samengevat.

VGZ

- VGZ ziet het Zorgcafé als een waardevolle, voorliggende voorziening die mensen helpt de eerste stap in het Nederlandse zorgsysteem te zetten, maar vindt dat medische zorg uiteindelijk bij huisartsen hoort.
- VGZ ondersteunt vergelijkbare initiatieven inhoudelijk (zoals voorzorgcirkels, welzijn op recept), maar niet financieel, omdat het niet onder verzekerde zorg valt.
- De maatschappelijke opbrengst van het Zorgcafé is vooral het afbuigen van zorgvragen die anders bij huisarts of GGZ terecht zouden komen, dit heet dan ook impact op de continuïteit van zorg. Het meten van deze impact in declaratiedata is lastig door vele andere initiatieven en vraagt om data uit het Zorgcafé zelf.
- VGZ adviseert de gemeente om duidelijk te bepalen of het Zorgcafé als service en ondersteuning wordt ingezet en of het onderdeel is van het inburgeringsprogramma.
- Door de doelstellingen en de activiteiten van het Zorgcafé kan VGZ dit niet onder de verzekerde zorg schalen.

Dokters van de Wereld

- Het netwerk in Venlo is nog wat stroperig: meer samenwerking zou het Zorgcafé goed doen.
- De verhouding kosten-bereik is op dit moment nog niet goed, binnen de huidige kosten is het al mogelijk om op te schalen naar 2^e locatie of spreekuur.
- De locatie van het Zorgcafé is ontzettend belangrijk. Inmiddels is het Zorgcafé verhuisd naar een betere locatie! Het Zorgcafé in Arnhem toont dat de juiste plek loont.
- Bereik van de doelgroep: mogelijk interessant om breder te werken dan statushouders. Denk aan: asielzoekers, ongedocumenteerden en arbeidsmigranten.

RefugeeTeam

- 15-20% van de deelnemers van RefugeeTeam (RT) bezoekt ook het Zorgcafé.
- Samenwerking met het zorgcafé wordt omschreven als intensief en goed, activiteiten van het Zorgcafé worden gedeeld bij RT.
- Activiteiten RT op het gebied van gezondheid zijn o.a.: informatie over het zorgsysteem, nepgesprekken met zorgverlener oefenen, oefenen met het zoeken van adressen en telefoonnummers zorgverleners, wanneer bel je de huisarts, workshops voor mentale gezondheid
- Impact RT op gezondheid van deelnemers is groot (+12,9 op een schaal van 0-100 in een kwartaal), in de onderliggende data is er geen mogelijkheid om onderscheid te maken tussen personen die wel/niet het Zorgcafé bezoeken, de impact van het Zorgcafé is dus niet herleidbaar uit het onderzoek van RT.

Potentie uitbreiding doelgroep zorgcafé

Deze notitie biedt een beknopt overzicht van de **potentiële meerwaarde** en doelgroepgrootte wanneer het Zorgcafé Venlo zijn activiteiten **uitbreidt naar drie nieuwe doelgroepen: asielzoekers, arbeidsmigranten en ongedocumenteerden**. Ter vergelijking: in de Zorgcafé 's in Nijmegen, Arnhem, Utrecht en Amsterdam komen veel ongedocumenteerden langs (25% tot 90% van de bezoekers). Dit overzicht biedt inzicht in de omvang, behoeften en mogelijke impact van het uitbreiden van de doelgroep, op basis van beschikbare literatuur en publieke data.

Samenvattend beeld

- Asielzoekers: circa 400–600 personen gelijktijdig in Venlo (zie [COA-plannen Bethanië](#))
- Arbeidsmigranten: 82.895 in Limburg, waarvan +-53.000 in Noord-Limburg ([onderzoek provincie Limburg](#))
- Ongedocumenteerden: landelijk 23.000–58.000, regionaal via hulpnetwerken enkele tientallen tot honderden bereikbaar ([WODC 2020](#))

Arbeidsmigranten in Venlo en Noord-Limburg – doelgroepgrootte en bereik

- Noord-Limburg telt naar schatting +- 53.000 arbeidsmigranten ([Adviesrapport arbeidsmarktdienstverlening Noord-Limburg](#))
- Venlo behoort tot gemeenten met >3.000 werkenden ([Rapport Decisio](#))
- Gemeente Venlo +- 6.500 internationale werknemers ([Gemeenteraad Venlo](#))

Op basis van actuele gegevens uit het adviesrapport Arbeidsmarktdienstverlening Noord-Limburg (2025) en de Decisio-factsheet (2022) word gerekend met 6.500 internationale werknemers en kunnen de volgende bandbreedtes worden geschetst voor de omvang van de arbeidsmigrantenpopulatie die bereikt zouden kunnen worden door het zorgcafé:

Scenario	Venlo (Gemeente)	Noord-Limburg (regio)
Conservatief (10% bereikt)	650	5.300
Ambitieuus (20% bereikt)	1.300	10.600
Totaalpopulatie (referentie)	c.a. 6.500	c.a. 53.000

De bestaande aanpak van het Zorgcafé – ontmoeting, uitleg over zorgstructuren en verwijzing – sluit aan bij bewezen effectieve werkwijzen uit [studies van Pharos](#) in samenwerking met het VWS. Laagdrempelige, cultuur- en taalsensitieve ontmoetingen vergroten kennis, vertrouwen en tijdige zorgtoegang. In een ander rapport van Pharos worden deze barrières nogmaals erkend en de nood voor laagdrempelige toegang onderschreven ([Pharos, 2022](#))

Dit blijkt ook uit recent [promotieonderzoek](#) onder Turks- en Marokkaans-Nederlandse migranten naar beslissingen over deelname aan gezondheidsprogramma's. Hieruit blijkt dat er een grote behoefte is aan laagdrempelige informatievoorziening, iets waar het Zorgcafé bij uitstek voor geschikt/opgezet is.

Conclusies en aanbevelingen

- De inzichten uit de survey, interviews en de SROI-analyse laten een veelbelovende impact van het Zorgcafé in Venlo zien. Vanuit de bezoekers zijn alleen nog maar positieve signalen ontvangen, er is een gezonde SROI-ratio van 3,4 én daarnaast is er een positieve (economische) ROI van 1,7. Deze ratio wordt hoger bij meer bezoekers aan het Zorgcafé. Dit zal naar verwachting de efficiëntie verbeteren én een groter bereik opleveren. Het Zorgcafé Venlo is van grote waarde voor de bezoekers. Dit levert indirect ook opbrengsten op voor RefugeeTeam, de gemeente Venlo, Rijksoverheid, de zorgverzekeraar en werkgevers.
- De SROI-analyse toont een zogenoemd '*wrong pocket problem*': op dit moment is er een mismatch tussen de stakeholders die investeren en wie opbrengsten ervaren. Dit impactonderzoek biedt aanknopingspunten om met alle stakeholders in gesprek te gaan over duurzame financiering van het Zorgcafé in Venlo in de toekomst.
- De kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksdata van OpenEmbassy zijn zeer positief, met name in vergelijking met bestaande ervaringen van nieuwkomers elders over Nederlandse zorgverlening. Ook de SROI-ratio is gezond ondanks dat deze gebaseerd is op conservatieve aannames. OpenEmbassy en VitaValley adviseren dan ook om door te gaan met het Zorgcafé in Venlo. Deze rapportage geeft inzicht in de impact van het Zorgcafé in Venlo. Deze rapportage is gebaseerd op alles wat we weten, vermoeden en aannemen.

Aanbevelingen voor verbetering:

- Het Zorgcafé heeft aantoonbaar positieve impact op deelnemers, maar veel inburgeraars kennen het initiatief nog niet. Door de bekendheid en zichtbaarheid te vergroten, kunnen meer mensen bereikt worden, wat direct leidt tot meer maatschappelijke en economische baten, een hogere SROI én ROI, en betere aansluiting bij de behoefte aan specialistische en mentale ondersteuning. Zo kan het Zorgcafé zijn preventieve werking en potentie als waardevolle aanvulling op het inburgeringsaanbod volledig waarmaken, voor zowel de doelgroep als de gemeente en andere betrokken partijen.
- Dit onderzoek, gecombineerd met de evaluatie van de inburgering (OpenEmbassy, 2025), biedt handvatten om de dienstverlening van het Zorgcafé te verbeteren. Zoals voorzien in de behoefte voor mentale ondersteuning, met name middels groepsactiviteiten (verlichten van mentale stress door uitgestelde gezinshereniging en lotgenotencontact). Maar ook de signalering vanuit cultural mediators over basiskennis over gezondheid in Nederland (112, huisartsenpost) en de potentiële uitbereiding naar andere doelgroepen.
- Ga – op basis van dit impactonderzoek - in gesprek met de zorgverzekeraars, RefugeeTeam, werkgevers en eerstelijns zorgorganisaties over opschaling, borging en duurzame financiering.

Bijlage A: opschaling SROI analyse

Jaar		2025	2026	2027	2028	2029		Bron:	Variabele	Toelichting:
#Statushouders in Venlo		2500	2675	2850	3025	3200		Gemeente workshop	175	Elk jaar komen er 100-250 nieuwe statushouders bij.
#Inloopsprekuren		42	104	104	104	104		DvdW workshop		1x in de week 2 uur, ambitie 2x in de week 2 uur
#Consulten per inloopspreekuur		5	4	4	4	4		DvdW workshop	4	Aantal consulten per inloopspreekuur gemiddeld 5.
#Bezoeken inloopspreekuur		189	416	416	416	416		DvdW		
#Unieke bezoekers inloopspreekuur		65	139	139	139	139		DvdW landelijke data	3	gemiddeld 3 contactmomenten per cliënt bij het inloopspreekuur
#Groepsvoorlichtingen		15	24	24	24	24		DvdWworkshop	24	1-2x per maand georganiseerd. Gem. 7-10 deelnemers per voorlichting, gaan uit van 8.
#Bezoekers groepsvoorlichtingen		75	192	192	192	192		DvdW workshop	75%	Aanname: 25% van de deelnemers van de groepsvoorlichtingen is ook bij een
#Bezoekers groepsvoorlichting nog niet bekend met Zorgcafé		56	144	144	144	144				
#Totaal aantal unieke bezoekers		121	283	283	283	283	1.252	DvdW		
#Vrijwilligers		6	10	10	10	10		DvdW workshop		Op dit moment 6 vrijwilligers, streven is ongeveer 10 vrijwilliger voor +- 2 uur per week.

Bijlage B: inbreng SROI analyse | 2025-2029

Belang-hebbende	Inbreng (per bezoeker per jaar)	Beschrijving en waardering
Bezoekers	Tijd €20	We veronderstellen dat een deelnemer 60 minuten aan tijd kwijt is voor een bezoek aan het Zorgcafé, hierbij gaan we uit van 15 minuten reistijd enkele reis en een bezoek aan het Zorgcafé van ongeveer 30 minuten. Voor deze tijd is met een uurtarief van €20,5 per uur gerekend (Tarief mantelzorgers, cliënten en patiënten; Zorginstituut). De totale inbreng door Deelnemers waarderen we hiermee op €60K voor de periode van 2025-2029.
Vrijwilligers	Tijd €54	De tijdsinvestering van een vrijwilliger bij het Zorgcafé in Venlo is zo'n 2 uur per week. We gaan ervan uit dat er 40 werkbare weken per jaar zijn. In 2025 zijn er zo'n 6 vrijwilligers actief. Om met de verwachte stijging aan unieke bezoekers mee te groeien zijn er vanaf 2026 naar rato 10 vrijwilligers nodig. Voor de tijd van vrijwilligers is met een uurtarief van €20,5 per uur gerekend (Tarief mantelzorgers, cliënten en patiënten; Zorginstituut). De totale inbreng door Vrijwilligers waarderen we hiermee op €72K voor de periode van 2025-2029.
Dokters van de Wereld	Geld €502	Dokters van de Wereld heeft verschillende kostenposten voor de organisatie van het Zorgcafé in Venlo, blijkt uit de begroting van 2024-2025 en de one-pager voor de gemeente Venlo. Het salaris voor medewerkers komt in 2025 en 2026 neer op zo'n €117K per jaar. Vanaf 2027 verwachten we een afname van 1,4 naar 1,2 FTE die nodig zijn om het Zorgcafé in Venlo te kunnen draaien. Vanaf 2027 schatten we dus in dat de benodigde personeelskosten zo'n €100K per jaar zijn. Daarnaast zijn er ieder jaar nog €28K aan activiteitenkosten. Overheadkosten zijn niet meegenomen omdat deze niet één-op-één aan Venlo toe te rekenen zijn. De totale inbreng door Dokters van de Wereld waarderen we hiermee op €674K voor de periode van 2025-2029.
Gemeente Venlo	Geld €60	De gemeente Venlo heeft op dit moment 16K aan accountmanagement kosten (SROI workshop). Daarnaast heeft de gemeente zo'n 100K aan out of pocketkosten voor het financieren van Dokters van de Wereld en Refugee Team. Om te voorkomen dat bedragen dubbel worden meegeteld zijn deze kosten niet bij de gemeente meegerekend. De totale inbreng door gemeente Venlo waarderen we hiermee op €80K voor de periode van 2025-2029.
Provico en Cohesie	Geld €25	De zorgorganisaties Provico en Cohesie hebben per jaar 5K aan kosten voor het (door)ontwikkelen van de aanpak en de tijd die ze hierin investeren. In jaar 1 zijn er nog zo'n 4K aan kosten geweest voor planvorming, communicatie en toeleiding (ca. 100 uur). Vanaf jaar 2 zal er zo'n één uur per maand nodig zijn aan doorontwikkeling van de samenwerking. Voor deze tijd is een uurtarief van een senior accountmanager/projectmanager/inkoper gerekend van €89 per uur (Handleiding Uurtarieven Rijksoverheid (HOT, 2024)). De totale inbreng door Provico en Cohesie waarderen we hiermee op €33K voor de periode van 2025-2029.
Incluzio	Geld €6	Jaarlijks heeft Incluzio 150 euro aan kosten voor promotie en nieuwsartikelen. In jaar 1 heeft Incluzio eenmalig 3K aan kosten gemaakt voor het informeren van zowel intern als extern (30 uur van het management). Vanaf jaar 2 zal er zo'n één uur per maand nodig zijn aan doorontwikkeling van de samenwerking. Voor deze tijd is een uurtarief van een senior accountmanager/projectmanager/inkoper gerekend van €89 per uur (Handleiding Uurtarieven Rijksoverheid (HOT, 2024)). De totale inbreng door Leyden Academy waarderen we hiermee op €8K voor de periode van 2025-2029.
Refugee Team	Geld €52	Refugee Team heeft structureel 10-15 uur per maand aan salariskosten (werving, communicatie, ruimte beschikbaar stellen, doorontwikkeling aanpak). Voor dit salaris is gerekend met een uurtarief van een Senior accountmanager/projectmanager/inkoper à €89 per uur (Handleiding Uurtarieven Rijksoverheid (HOT, 2024)). Dit komt neer op €13K per jaar. In 2025 is er €2,5K extra nodig geweest: €1K voor het maken van het plan van aanpak, €250 voor het ruimte maken, €750 voor overleg met ketenpartners en €500 voor planning oefening/start. Vanaf jaar 2 verwachten we dat het overleg met ketenpartners en het ruimte maken jaarlijks als kostenpost terugkeren. De totale inbreng door Refugee Team waarderen we hiermee op €71K voor de periode van 2025-2029.

Bijlage C: Opbrengsten SROI analyse (1/2) | 2025-2029

Belanghebbende	Opbrengst* (per bezoeker per jaar)	Beschrijving en waardering
Bezoekers	Toename kwaliteit van leven (QALY) €1397	Bezoekers zullen door het Zorgcafé een gemiddeld hogere kwaliteit van leven ervaren. Bezoekers krijgen meer zelfvertrouwen, mijden de zorg minder, ervaren een verhoogde sociale cohesie, en ervaren minder stress. Daarnaast groeit het netwerk van de bezoekers, hierdoor hebben ze meer sociale contacten en kunnen zij makkelijker participeren in de maatschappij. Hierdoor zal de arbeidsproductiviteit toenemen en het beroep op formele zorg afnemen. Als indicator gebruiken we de QALY. We veronderstellen een QALY winst van 0,06 voor de bezoekers op basis van vergelijkbare interventies in zorg en welzijn (Acarturk et al., 2022). Eén QALY waarderen we op €50K op basis van het advies hierover aan de Rijksoverheid (2023) en het Zorginstituut Nederland (2024). Met een impactclaim** van 50% is de netto waarde €1500 per bezoeker per jaar. We waarderen de totale opbrengst* voor de bezoekers op €1.9M voor de periode van 2025-2029.
Gemeente Venlo	Geld €402	1) Afbuiging Wmo kosten: De gemeente zal naar verwachting een besparing maken op de uitgaven aan Wmo doordat de bezoekers van het Zorgcafé meer zelfredzaamheid ervaren. Redenering: 10% besparing op de gemiddelde Wmo kosten. De gemiddelde Wmo lasten per volwassene zijn €510 (VNG). Dit betreft zowel minder aanspraak op algemene voorzieningen als op maatwerk voorzieningen (ondersteuning thuis, hulp bij het huishouden, verblijf en opvang, hulpmiddelen en diensten). Met een impactclaim van 50% is de netto waarde €26 per deelnemer per jaar in de periode van 2025-2029. 2) Minder kosten bijstandsuitkeringen: Een bijstandsuitkering voor een alleenstaande is €1.345 per maand ofwel €16.140 per jaar (Rijksoverheid). Daar komen nog zo'n €2.500 aan overhead kosten bij. Dit maakt de totale kosten voor een persoon met een bijstandsuitkering €18.640 per jaar voor de gemeente. We gaan ervan uit dat 2% van de deelnemers per jaar mede door het Zorgcafé weer aan het werk kan. Met een impactclaim van 50% is de netto waarde €186 per deelnemer per jaar in de periode van 2025-2029. 3) Minder kosten toezicht en handhaving: De gemeente Venlo heeft een bedrag van €883K begroot voor toezicht en handhaving op de openbare ruimte over 2018-2022. Per jaar is dit dus €177K. We gaan ervan uit dat dit bedrag met 10% afneemt door de opening van het Zorgcafé. Met een impactclaim van 50% is de netto waarde €8.8K per jaar voor alle deelnemers in de periode van 2025-2029, ofwel gemiddeld €33 per deelnemer per jaar. We waarderen de totale opbrengst* voor de gemeente op €540K voor de periode van 2025-2029.
Refugee Team	Geld €101	Dankzij het Zorgcafé krijgen statushouders tijdens hun inburgeringstraject betere ondersteuning bij hun zorgvragen, waardoor zij zich meer kunnen richten op hun integratie en ontwikkeling. Dit zorgt ervoor dat het traject stabiel en effectiever doorlopen wordt. We rekenen deze opbrengst door als een efficiëntieverbetering van 5% in het inburgeringsproces (SROI workshop). De gemiddelde kosten voor een inburgeringstraject zijn €11.600 (Divosa). Met een impactclaim van 50% is de netto waarde €29K per jaar voor alle bezoekers in de periode van 2025-2029. We waarderen de totale opbrengst* voor het Refugee Team op €136K voor de periode van 2025-2029, ofwel gemiddeld €101 per deelnemer per jaar.

* We rekenen met een effectduur van 1 jaar (m.u.v. opbrengsten gerelateerd aan werk, daar rekenen we met 2 jaar) en met een discontopercentage van 3,5% (het percentage waarmee baten in de toekomst worden teruggerekend naar de huidige contante waarde; basisjaar 2024).

** Impactclaim: het percentage dat we toerekenen aan de interventie, dat niet spontaan optreedt en niet te danken is aan andere initiatieven.

36

Bijlage C: Opbrengsten SROI analyse (2/2) | 2025-2029

Belanghebbende	Opbrengst* (per bezoeker per jaar)	Beschrijving en waardering*
Zorgverzekeraar	Geld €352	Bezoekers van het Zorgcafé ervaren een verbetering in kwaliteit van leven, kunnen beter meedoen in de maatschappij én weten de juiste zorg sneller te vinden. Hierdoor zal er een besparing optreden op huisartsconsulten, diagnostiek, farmacie, medisch specialistische zorg en GGZ. Door een afname van 20% (op basis van vergelijkbare interventies in zorg en welzijn) dalen de gemiddelde Zvw kosten met €755. Met een impactclaim van 50% is de netto waarde €378 per bezoeker per jaar in de periode van 2025-2029. We waarderen de totale opbrengst* voor de gemeente op €472K voor de periode van 2025-2029. Hoewel interventies zoals het Zorgcafé in eerste instantie kunnen leiden tot meer consulten, tonen onderzoeken aan dat vroegtijdige ondersteuning en betere gezondheidsvaardigheden escalatie en dure tweedelijnszorg voorkomen, waardoor de totale zorgkosten dalen (Nivel, 2024; WHO EURO Review, 2023). Omicsonline beschrijft hoe primaire en secundaire preventie, zoals leefstijlinterventies en vroegsignalering, leidt tot lagere kosten door het voorkomen van complicaties en chronische ziekten (Omicsonline, 2023).
Werkgevers	Geld €205	De opbrengsten voor werkgevers bestaan uit 2 onderdelen: 1) Netto toegevoegde waarde extra werknemer Door het Zorgcafé krijgen bezoekers meer zelfvertrouwen, een betere gezondheid en verhoogde sociale cohesie. Hierdoor participeren zij makkelijker in de maatschappij en zullen ook een aantal bezoekers aan het werk gaan. We gaan ervan uit dat 2% van de deelnemers per jaar mede door het Zorgcafé weer aan het werk kan. Statushouders stromen vaak in in sectoren met personeelstekorten zoals groenvoorziening, logistiek en landbouw (NI werkt aan werk). De totale bruto toegevoegde waarde in het agrocomplex is €57 mld, verdeeld over 600.000 arbeidsjaren is de bruto toegevoegde waarde per persoon €95K. In totaal komen de afschrijvingen in deze sector uit op zo'n 3,6%. De netto toegevoegde waarde per werknemer is dus €52.020 per jaar. Met een impactclaim* van 10% is de netto waarde €104 per bezoeker per jaar. 2) Minder kosten door verzuim Bezoekers ervaren door het Zorgcafé minder stress en een betere gezondheid, wat leidt tot minder ziekteverzuim. We nemen aan dat 16% van de statushouders in Venlo werkt (CBS) en dat het ziekteverzuim vanwege het Zorgcafé afneemt met een halve dag per persoon. Een verzuimdag kost een werkgever gemiddeld €400 (Ondernemen met personeel). Met een impactclaim* van 10% is de netto waarde €6 per bezoeker per jaar. We waarderen de totale opbrengst* voor de bezoekers op €276K voor de periode van 2025-2029.
Rijksoverheid	Geld €10	Door hogere arbeidsparticipatie neemt het aantal werkenden toe. Dit leidt tot extra premie-inkomsten voor de rijksoverheid (sociale zekerheid en belastingen). We gaan ervan uit dat 2% van de deelnemers per jaar mede door het Zorgcafé (weer) aan het werk kan. We nemen aan dat deze personen een fulltime contract van 40 u/wk aangaan tegen een minimumloon van €29.952 per jaar (Rijksoverheid). Wanneer men in loondienst treedt, ontvangt de Rijksoverheid WW-premie (2,74% van het loon) en AOF-premie (6,35% van het loon). We veronderstellen dat de premie-inkomsten per werknemer per jaar €2.723 zijn. Met een impactclaim* van 10% is de netto waarde €5 per bezoeker per jaar. We waarderen de totale opbrengst* voor de gemeente op €14K voor de periode van 2025-2029.

* We rekenen met een effectduur van 1 jaar (m.u.v. opbrengsten gerelateerd aan werk, daar rekenen we met 2 jaar) en met een discontopercentage van 3,5% (het percentage waarmee baten in de toekomst worden teruggerekend naar de huidige contante waarde; basisjaar 2024).

** Impactclaim: het percentage dat we toerekenen aan de interventie, dat niet spontaan optreedt en niet te danken is aan andere initiatieven.

| 37

Bijlage D: Bronnen SROI analyse (1/3)

1. Corvo L, Pastore L, Mastrodascio M, Cepiku D. The social return on investment model: a systematic literature review. *Meditari Accountancy Research*. 10 maart 2022;30(7):49-86.
2. CPB. Actualisatie Verkenning middellange termijn tot en met 2028 (september 2024) [Internet]. [geciteerd 16 juni 2025]. Beschikbaar op: <https://www.cpb.nl/actualisatie-verkenning-middellange-termijn-tot-en-met-2028-september-2024>
3. Ministerie van VWS. Richtlijn voor het uitvoeren van economische evaluaties in de gezondheidszorg (versie 2024) - Publicatie - Zorginstituut Nederland [Internet]. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; 2024 [geciteerd 3 juni 2025]. Beschikbaar op: <https://www.zorginstituutnederland.nl/publicaties/publicatie/2024/01/16/richtlijn-voor-het-uitvoeren-van-economische-evaluaties-in-de-gezondheidszorg>
4. SROI meet maatschappelijk impact van innovaties - DutchHealthHub [Internet]. 2023 [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://www.dutchhealthhub.nl/artikelen/sroi-meet-maatschappelijk-impact-van-innovaties>
5. Social Value International [Internet]. 2025 [geciteerd 17 september 2025]. Social Value International. Beschikbaar op: <https://www.socialvalueint.org>
6. Talboom-Kamp E, Ketelaar P, Versluis A. A national program to support self-management for patients with a chronic condition in primary care: A social return on investment analysis. *Clinical eHealth*. 1 januari 2021;4:45-9.
7. Ministerie van VWS. Preventie op waarde schatten - Advies technische werkgroep kosten en baten van preventie - Publicatie - Rijksoverheid.nl [Internet]. Ministerie van Algemene Zaken; 2023 [geciteerd 15 juni 2025]. Beschikbaar op: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2024/01/17/preventie-op-waarde-schatten-advies-technische-werkgroep-kosten-baten-preventie>
8. Brown BB, Patel C, McInnes E, Mays N, Young J, Haines M. The effectiveness of clinical networks in improving quality of care and patient outcomes: a systematic review of quantitative and qualitative studies. *BMC Health Services Research*. 8 augustus 2016;16(1):360.
9. Zorgenz. Een gezamenlijk medisch consult? Hierom [Internet]. Zorgenz. 2019 [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://zorgenz.nl/daarom-een-gezamenlijk-medisch-consult/>
10. Improving the quality of healthcare: a cross-sectional study of the features of successful clinical networks - December 2018, Volume 28, Issue 4 | PHRP [Internet]. <https://www.phrp.com.au/>. 2018 [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://www.phrp.com.au/issues/december-2018-volume-28-issue-4/improving-the-quality-of-healthcare-a-cross-sectional-study-of-the-features-of-successful-clinical-networks/>
11. 2diabeat. Groepsconsulten in opmars: winst voor patiënt, professional en de wijk [Internet]. 2diabeat. 2025 [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://2diabeat.nl/2025/04/29/groepsconsulten-in-opmars-winst-voor-patient-professional-en-de-wijk/>
12. Zaken M van A. Financiering Wet inburgering 2021 - Financiën gemeenten en provincies - Rijksoverheid.nl [Internet]. Ministerie van Algemene Zaken; 2024 [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/financien-gemeenten-en-provincies/financiering-wet-inburgering-2021>
13. Zelfzorg Ondersteund. Social Return on Investment Analyse Zelfzorg Ondersteund! Update 2018 [Internet]. 2018. Beschikbaar op: <https://ineen.nl/wp-content/uploads/2022/03/190520-Update-SROI-Zelfzorg-Ondersteund-2018-Rapportage-Definitief.pdf>

Bijlage D: Bronnen SROI analyse (2/3)

14. Zaken M van A. Hoe wordt de hoogte van mijn bijstandsuitkering berekend? - Rijksoverheid.nl [Internet]. Ministerie van Algemene Zaken; 2014 [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/hoe-hoog-is-mijn-bijstandsuitkering>
15. Toezicht en handhaving van de openbare ruimte. [Internet]. Gemeente Venlo; 2022 [geciteerd 27 mei 2025]. Beschikbaar op: <https://gemeenteraad.venlo.nl/Documenten/148-2022-RIB-Bijlage-1-Handhaving-Openbare-Ruimte-VGEM-213a.pdf>
16. Programmabegroting 2024-2027 [Internet]. Gemeente Venlo; z.d. Beschikbaar op: <https://gemeenteraad.venlo.nl/Documenten/058-bijl01-Programmabegroting-2024-2027.pdf>
17. Begroting Zorgcafé Venlo 2024-2025. Dokters van de Wereld; 2025.
18. Statushouders wegwijs maken in de gemeente en in de gezondheidszorg [Internet]. Pharos. [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://www.pharos.nl/kennisbank/handreiking-statushouders-wegwijs-maken-in-de-gemeente-en-in-de-gezondheidszorg-informatie-en-voorlichting-als-voorwaarde-voor-succesvolle-inburgering-zelfredzaamheid-en-een-goede-gezondheid/>
19. Dashboard asiel en integratie [Internet]. [geciteerd 9 oktober 2025]. Beschikbaar op: <https://dashboards.cbs.nl/v5/asielenintegratie/>
20. Park AL, Waldmann T, Kösters M, Tedeschi F, Nosè M, Ostuzzi G, e.a. Cost-effectiveness of the Self-Help Plus Intervention for Adult Syrian Refugees Hosted in Turkey. JAMA Netw Open. 10 mei 2022;5(5):e2211489.
21. Statistiek CB voor de. Centraal Bureau voor de Statistiek. 2025 [geciteerd 9 oktober 2025]. Werk steeds vaker belangrijkste inkomstenbron voor statushouders. Beschikbaar op: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/16/werk-steeds-vaker-belangrijkste-inkomstenbron-voor-statushouders>
22. Rapportage bevindingen Needs Assessment. Dokters van de Wereld; 2024.
23. Project 'steungroepen voor statushouders'. Dokters van de Wereld; 2024.
24. Zorg(en) voor arbeidsmigranten [Internet]. Pharos. [geciteerd 5 november 2025]. Beschikbaar op: <https://www.pharos.nl/kennisbank/zorgen-voor-arbeidsmigranten/>
25. Zorg, ondersteuning en preventie voor nieuwkomende vluchtelingen: Wat is er nodig? [Internet]. Pharos. [geciteerd 5 november 2025]. Beschikbaar op: <https://www.pharos.nl/kennisbank/zorg-ondersteuning-en-preventie-voor-nieuwkomende-vluchtelingen-wat-is-er-nodig/>
26. StatLine - Regionale kerncijfers; nationale rekeningen [Internet]. [geciteerd 5 november 2025]. Beschikbaar op: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85924NED/table?ts=1758613591403>
27. Contact C ir Pb. WUR. 2023 [geciteerd 5 november 2025]. Staat van Landbouw, Natuur en Voedsel: Agrarische bedrijven zorgen steeds vaker voor extra inkomstenbronnen. Beschikbaar op: <https://www.wur.nl/nl/onderzoek-resultaten/onderzoeksinstituten/social-economic-research/show-ser/staat-van-landbouw-natuur-en-voedsel-agrarische-bedrijven-zorgen-steeds-vaker-voor-extra-inkomstenbronnen.htm>
28. NLwerktaanwerk [Internet]. [geciteerd 5 november 2025]. Samen aan het werk: hoe statushouders een plek vinden op de Nederlandse werkvloer. Beschikbaar op: <https://www.nlwerktaanwerk.nl/artikelen/samen-aan-het-werk-hoe-statushouders-een-plek-vinden-op-de-nederlandse-werkvloer>
29. Raadsinformatiebrief Gemeentebestuur Venlo [Internet]. 2025. Beschikbaar op: <chrome-extension://efaidnbmninnipocajpcgicfindmkaj/https://gemeenteraad.venlo.nl/Documenten/495017-2025-RIB-Aantallen-asielzoekers-Venlo.pdf>

Bijlage D: Bronnen SROI analyse (3/3)

30. Nieuwe schatting onrechtmatig in Nederland verblijvende vreemdelingen voor de periode medio 2017 – medio 2018 | WODC - Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum [Internet]. [geciteerd 5 november 2025]. Beschikbaar op: <https://www.wodc.nl/actueel/nieuws/2020/12/16/nieuwe-schatting-voor-de-periode-medio-2017---medio-2018>
31. Landbouwinkomen internationaal [Internet]. [geciteerd 5 november 2025]. Beschikbaar op: <https://www.staatvanlandbouwnatuurentevoedsel.nl/kerncijfers/landbouwinkomen/>
32. Arbeidsmigranten in provincie Limburg. Decisio; 2022 apr.
33. agrimatie.nl/ThemaResultaat.aspx?subpubID=2291&themaID=2280&indicatorID=2090§orID=2243 [Internet]. [geciteerd 5 november 2025]. Beschikbaar op: <https://agrimatie.nl/ThemaResultaat.aspx?subpubID=2291&themaID=2280&indicatorID=2090§orID=2243>
34. Jansen B, van den Beuken M, Rietmann Y, Zwier D. Advies hervorming regionale arbeidsmarktdienstverlening en -infrastructuur. 2024 dec.
35. van Gent D, Cieraad F, Visscher T. Actualisatie onderzoek arbeidsmigranten provincie Limburg. Decisio; 2024 aug. Report No.: Definitief eindrapport.
36. Kennissynthese 2024. Gezondheidsvaardigheden in Nederland: actuele kennis en inzichten. | Nivel [Internet]. [geciteerd 25 november 2025]. Beschikbaar op: <https://www.nivel.nl/nl/publicatie/kennissynthese-2024-gezondheidsvaardigheden-nederland-actuele-kennis-en-inzichten>
37. Stielke A, Dyakova M, Ashton K, van Dam T. The social and economic benefit of health literacy interventions in the WHO EURO region. Eur J Public Health. 1 november 2019;29(Supplement_4):ckz186.390.
38. Gruber A. The Role of Preventive Care in Reducing Healthcare Costs: A Public Health Perspective. Epidemiology: Open Access. 29 januari 2025;15(1):1-2.

Bijlage E: Versiebeheer SROI analyse

Naar aanleiding van online terugkoppeling (05-06) en feedback per mail:

- Consulten per inloopspreekuur 5 → 4.
- Aantal contactmomenten per bezoeker van het inloopspreekuur = 3.
 - Aantal unieke bezoekers inloopspreekuur = Totaal consulten per jaar / 3.
- Theory of Change: maandelijkse voorlichtingen toegevoegd in de context, 'coaching' verwijderd uit het onderdeel 'door'.
- Inbreng: Dokters van de Wereld financiert het Zorgcafé deels zelf, dit is toegevoegd.
- Doordat bezoekers meerdere contactmomenten bij het Zorgcafé hebben neemt de impact toe. Daarom is de impactfactor opgeschroefd naar 50%.
- ROI ratio van 1,2 is toegevoegd in de rapportage.

Versie 5-11:

- QALY toename naar 0,6 n.a.v. literatuuronderzoek
- Langetermijneffecten op uitkeringen en andere resultaten m.b.t. werk → effectduur naar 2 jaar
- Kosten DvdW aangepast op basis van onepager
- Efficiëntieslag DvdW meegenomen: aanneme = vanaf 2027 1,2 FTE in totaal nodig i.p.v. 1,4 FTE
- Stakeholder werkgever toegevoegd
- Stakeholder rijksoverheid toegevoegd

Bijlage F: Referenties SROI analyse(1/2)

Referentieprijzen				
Referentieprijzen, Zorginstituut NL, 2024				
https://www.zorginstituutnederland.nl/over-ons/publicaties/publicatie/2024/01/16/richtlijn-voor-het-uitvoeren-van-economische-evaluaties-in-de-gezondheidszorg				
	Referentieprijs 2022 (o.b.v. Zorginstituut tenzij anders vermeld)	Geïndexeerd voor 2024	Bron	
Inwoners NL		17947406	CBS, 2023	
Consumentenprijsindex verschil	121,43	126,1 4,7	CBS	
Mantelzorgers, cliënten en patiënten	€ 18,8 €	19,7	Zorginstituut NL	
Huisartszorg				
Cconsult, gemiddeld (ook voor telefonisch en e-mail consult)	€ 31 €	32,3 per gemiddeld consult	Zorginstituut NL	
Visite, gemiddeld	€ 43 €	45,3 per gemiddelde visite	Zorginstituut NL	
Dienstuur huisartsendienstenstructuur in de avond	€	107,5 Maximumentarief	NZa, 2024	
Paramedische zorg				
Fysiotherapie	€ 39 €	41 per zitting van gemiddeld 30 mi	Zorginstituut NL	
Ofentherapie	€ 43 €	45 per zitting van gemiddeld 30 mi	Zorginstituut NL	
Logopedie	€ 41 €	43 per zitting van gemiddeld 30 mi	Zorginstituut NL	
Ergotherapie	€ 24 €	25 per zitting van gemiddeld 30 mi	Zorginstituut NL	
Diëtist	€ 25 €	29 per kwartier diëtetiek	NZa, 2021	
Leefstijlaanbieder	€	77 per uur	NZa, tariefbeschikking GLI 2023	
Medische zorg				
Medisch specialist, algemeen ziekenhuis - per gewerkt uur	€ 96 €	100 per uur	Zorginstituut NL	
Medische specialist, algemeen ziekenhuis - per patiëntgebonden uur	€ 138 €	144 per uur	Zorginstituut NL	
Thuiszorg				
Huishoudelijke hulp thuis	€ 33 €	34 per uur	Zorginstituut NL	
Persoonlijke verzorging thuis	€ 58 €	60 per uur	Zorginstituut NL	
Begeleiding thuis	€ 64 €	67 per uur	Zorginstituut NL	
Verpleging thuis	€ 75 €	78 per uur	Zorginstituut NL	
Behandeling thuis	€ 138 €	144 per uur	Zorginstituut NL	
GGZ				
Contact zorgverlener in de generalistische basis GGZ-instellingen	€ 121 €	127 per uur	Zorginstituut NL	
Contact zorgverlener in de specialistische GGZ-instellingen	€ 134 €	140 per uur	Zorginstituut NL	

Consumentenprijsindex (CPI, 2015 = 100), Bron: CBS

CPI

2014	99,4
2015	100
2016	100,32
2017	101,7
2018	103,44
2019	106,16
2020	107,51
2021	110,39
2022	121,43
2023	126,09

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/C>

<https://www.nza.nl/zorgsectoren/paramedische-zorg/kerncijfer>

https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_711496_22/

Bijlage F: Referenties SROI analyse (2/2)

Ziekenhuiszorg					
Verpleegdag Ziekenhuis (incl. personeelskosten)	€ 644	€ 674	per dag	Zorginstituut NL	
Verpleegdag Intensive Care	€ 2.727	€ 2.854	per dag	Zorginstituut NL	
Polikliniek bezoek	€ 120	€ 126	per bezoek	Zorginstituut NL	
Bezoek spoedeisende hulp	€ 258	€ 270	per SEH bezoek	Zorginstituut NL	
Apotheken:					
Versterkker laag tarief (assistent)	€	47	per uur	MKBA Gegevensuitwisseling, Verkenning van de maatschappelijke kosten en baten van Digitaal Receptenverkeer	
Versterkker hoog tarief (apotheker)	€	95	per uur		
Overig					
Senior accounmanager / projectmanager / inkoper	€ 85	€ 89	per uur		
Coördinator salarisschaal 9 Rijksoverheid	€	63	per uur	Handleiding Uurtarieven Rijksoverheid (HOT, 2024)	https://www.rijksfinancien.nl/
(Integraal uurtarief o.b.v. contracturen incl. BTW)			per uur	Handleiding Uurtarieven Rijksoverheid (HOT, 2024)	https://www.rijksfinancien.nl/sites/
Projectmanager / teammanager salarisschaal 14 Rijksoverheid					
(Integraal uurtarief o.b.v. contracturen incl. BTW)	€	104			
QALY	€	50.000	per gewonnen levensjaar in volledige kwaliteit van leven	Rijksoverheid (2023): Preventie op	https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2024/01/
Modaal salaris	€	41.500	per jaar	CPB 2023	
Gemiddelde jaaruitkering WIA	€	22.656	per jaar	UWV, 2023	https://www.uwv.nl/imagesdxa/uwv-januarinota-2023_tcm94-4
Gemiddelde jaaruitkering WW	€	21.627	per jaar	UWV, 2023	
Kosten verzuim	€	405	kosten werkgever per dag	Szas, TNO, CBS, 2023	https://www.szas.nl/kennisbank/verzuim/wat-kost-ziekteverzuim
Gemiddelde kosten Zvw	€	3.577	per Nederlander per jaar	Rijksbegroting 2024	https://www.staatvenz.nl/financiele-middelen/zorguitgaven-en
Waarvan tweedelijnszorg	€	1.757	per Nederlander per jaar	Rijksbegroting 2024	
Waarvan eerstelijnszorg	€	434	per Nederlander per jaar	Rijksbegroting 2024	
Waarvan wijkverpleging	€	230	per Nederlander per jaar	Rijksbegroting 2024	
Waarvan apotheekzorg en hulpmiddelen	€	424	per Nederlander per jaar	Rijksbegroting 2024	
Waarvan geneeskundige GGZ	€	276	per Nederlander per jaar	Rijksbegroting 2024	
Transformatiemiddelen IZA	€	32	per Nederlander per jaar		
Gemiddelde kosten Zvw voor 65-plussers	€	5.574	per 65-plusser per jaar	Vektis, 2022	https://www.vektis.nl/intelligence/publicaties/factsheet
Waarvan medisch specialistische zorg	€	2.903	per 65-plusser per jaar	Vektis, 2022	
Waarvan huisartsenzorg	€	378	per 65-plusser per jaar	Vektis, 2022	
Waarvan farmaceutische zorg	€	682	per 65-plusser per jaar	Vektis, 2022	
Waarvan wijkverpleging	€	786	per 65-plusser per jaar	Vektis, 2022	
Waarvan overig	€	825	per 65-plusser per jaar	Vektis, 2022	
Aantal werkbare uren per jaar (1,0 FTE)		1600	uur		
Uitgaven Wmo-maatwerkvoorzieningen per inwoner	€	5.127.215.000		CBS, 2022	https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/84580NED
aantal gebruikers van Wmo maatwerkvoorzieningen	€	323	per jaar	CBS, 2022	
Gemiddelde uitgaven Wmo-maatwerkvoorzieningen per gebruiker	€	1.240.195	per jaar	Monitor Langdurige Zorg, 2022	https://www.monitorlangdurigezorg.nl/kerncijfers/gebruik/gebruik
Gemiddelde Wmo lasten per volwassene	€	4.134	per jaar	CBS, Monitor Langdurige Zorg, 2022	
Verskil tussen kosten VPT en opname verpleeghuis	€	510	per jaar, per volwassene	VNG, 2021 (cijfers over 2019)	
Percentage mensen dat overlijdt in een verpleeghuis	€	1.511	per maand	NZA, 2022	https://www.nza.nl/actueel/nieuws/2022/03/17/nza-doet-aanbeveling
	28%			Palliaweb, 2020	https://palliaweb.nl/nieuws/2022/behoefte-aan-palliatieve-zorg-per-reg

Over VitaValley

Wij zijn een onafhankelijke netwerkorganisatie, vanuit het algemeen nut gericht op een gezond en vitaal Nederland. Sinds 2004 realiseren wij innovaties met grote impact op het werk van zorgprofessionals en op de gezondheid van veel burgers. We beogen een transitie van zorg naar gezondheid en als er toch zorg nodig is, dan zo veel mogelijk op de juiste plek.

VitaValley is een stichting met ANBI status.

We zijn een team van zo'n 20 medewerkers, gevestigd op Landgoed Groot Zonneoord in Ede.



Over OpenEmbassy

Wij zijn een inclusieve kennisorganisatie die de ervaringen van nieuwkomers ophaalt, en als kennisbron gebruikt voor beleidsverandering. Sinds 2016 ondersteunen wij gemeenten, uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke partners om beleid en programma's af te stemmen op de levens van mensen die nieuw zijn in Nederland. Zo werken we aan een maatschappij waar nieuwkomers bloeien.

We zijn een team
van zo'n 15 medewerkers,
gevestigd op het Marineterrein in
Amsterdam

