



# Offerte

Wmo GON en HH

Datum. 10 september 2020  
Opdrachtgever  
Offertenummer PA20 23



T (050) 367 5630  
E [ois@ groningen.nl](mailto:ois@ groningen.nl)  
I [www.ois groningen.nl](http://www.ois groningen.nl)  
🐦 @basisvoorbeleid

## 1. Inleiding

De Directie Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Groningen wil meer zicht krijgen op de ervaringen, wensen en behoeften van inwoners van de gemeente Groningen die een voorziening van het Gebieds Ondersteunend Netwerk (GON) en/of huishoudelijke hulp (HH) ontvangen

Het GON biedt inwoners van de gemeente Groningen individuele ondersteuning, dagbesteding, kortdurend verblijf en/of sociale activering. Het GON is gestart in begin 2019. Het GON bestaat uit de volgende vier gebieden: Centrum en Oude Wijken, West, Zuid, Oost en Ten Boer. DMO wil graag weten hoe klanten de overgang naar het GON ervaren hebben.

Vanaf 2020 is er sprake van nieuw beleid voor de huishoudelijke hulp (HH). Een groot aantal klanten heeft na een keukentafelgesprek een herindicatie gekregen. Van deze groep klanten wil DMO graag weten wat zij van deze voorziening vinden en wat er eventueel beter kan.

DMO van de gemeente Groningen heeft de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS Groningen) gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar deze beide onderwerpen.

## 2. Opzet van het onderzoek

We maken voor beide subonderwerpen enkel gebruik van kwalitatief onderzoek. Zowel bij de groep 'clients GON' als de groep 'clients HH' vragen we door op de ervaringen die klanten hebben. Specifieker gaan we in op de volgende thema's:

GON (Gebieds Ondersteunend Netwerk)

We onderzoeken of klanten wat hebben gemerkt van de overgang naar het GON. Zijn er dingen anders dan voorheen? Zo ja, welke? Daarnaast vragen we onder andere hoe klanten de ondersteuning ervaren en wat ze belangrijk vinden in de ondersteuning. We onderzoeken dit bij klanten die:

- 1 voor en na 2019 een voorziening ontvangen van het GON. Bij deze groep onderzoeken we de verschillen tussen de situatie voor en na invoering van het GON.
- 2 enkel vanaf 2019 een voorziening van het GON ontvangen. Bij deze groep onderzoeken we de huidige ervaringen met het GON.

Huishoudelijke Hulp (HH)

Daarnaast gaan we onderzoeken wat klanten die huishoudelijke hulp ontvangen vinden van deze voorziening. Wat gaat er goed en wat kan er beter? Hoeveel belang hechten ze aan een vaste huishoudelijke hulp? Hoe heeft men het ervaren dat er geherindiceerd moest worden? DMO wil weten wat inwoners belangrijk vinden met betrekking tot de huishoudelijke hulp zodat ze hier met de inkoop voor volgend jaar rekening mee kunnen houden.

We onderzoeken de ervaringen van klanten die:

- 1 voor en na 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen en voor wie in 2020 al een herindicatie heeft plaatsgevonden. Bij deze groep onderzoeken we de verschillen tussen de situatie voor en na het nieuwe beleid.
- 2 enkel vanaf 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen.

Samengevat benaderen we voor dit gecombineerde onderzoek 4 groepen klanten

We voeren met elke groep een aantal gesprekken

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| 1 | Cliënten met een voorziening (al voor 2019) die onder het GON valt<br>(5 gesprekken per GON gebied) | (20 gesprekken) |
| 2 | Cliënten met een voorziening (vanaf 2019) die onder het GON valt<br>(5 gesprekken per GON gebied)   | (20 gesprekken) |
| 3 | Cliënten die enkel HH ontvangen (vanaf 2020)  | (10 gesprekken) |
| 4 | Cliënten die enkel HH ontvangen (al voor 2020 met herindicatie)                                     | (10 gesprekken) |

Vanuit elk GON gebied spreken we vijf klanten en van de klanten die HH ontvangen tien per groep. In totaal houden we 60 gesprekken. We bellen klanten op en vragen of ze mee willen werken. De klanten kiezen zelf of ze een telefonisch gesprek (via Whatsapp videobellen) willen of een huisbezoek. We geven klanten die in verband met corona geen huisbezoek willen, de mogelijkheid om hun ervaringen telefonisch te delen. Uiteindelijk streven we ernaar om ongeveer de helft van de gesprekken online en de helft van de gesprekken bij mensen thuis te houden.

Stadadviseert

Stadadviseert heeft aangegeven graag mee te willen denken met de vragenlijst. Ook willen ze indien mogelijk 'meelopen' met een aantal gesprekken. We hebben afgesproken dat we een datum en tijd van een telefonisch gemaakte afspraak met een klant met Stadadviseert delen wanneer iemand toestemming geeft dat er een extra persoon meekomt. Stadadviseert bekijkt dan of en zo ja, wie er van hun aan wil schuiven.

### 3. Planning

De verschillende activiteiten worden, in overleg met de opdrachtgever, als volgt gepland:

| Wanneer            | Wat  | Wie                                 |
|--------------------|--|-------------------------------------|
| Augustus           | Bespreken opdracht<br>Ondertekenen offerte | OIS<br>Opdrachtgever                |
| September          | Opzet vragenlijst                          | Opdrachtgever / OIS / Stadadviseert |
| Oktober / November | Gesprekken                                 | OIS / Stadadviseert                 |
| December           | Analyse en rapportage                      | OIS                                 |
| Begin januari 2021 | Conceptrapportage                          | OIS                                 |
| Januari 2021       | Definitieve rapportage en<br>bespreking    | OIS / Opdrachtgever                 |

## 4. Kosten

De kosten voor het onderzoek zijn exclusief BTW Tenzij anders vermeld, zijn deze kosten berekend op basis van het uurtarief 2020 van exclusief BTW

| Activiteit  | Uren             | Kosten |
|---|------------------|--------|
| <u>Instrumentontwikkeling</u><br>Opstellen vragenlijsten                    | 4 uur            | -,-    |
| <u>Gegevensverzameling</u><br>30 Telefonische gesprekken<br>30 Huisbezoeken | 20 uur<br>45 uur |        |
| Bedankje voor de medewerking aan de gesprekken                              |                  |        |
| <u>Analyse en rapportage</u><br>Analyse en rapportage                       | 40 uur           |        |
| <u>Overleg met opdrachtgever</u>  | 6 uur            |        |
| <b>Totaalbedrag</b>   | <b>115 uur</b>   | -,-    |

Extra werkzaamheden van OIS Groningen voor dit onderzoek worden achteraf, na overleg met de opdrachtgever, op basis van het uurtarief 2020 van € 105,- exclusief BTW, in rekening gebracht

## 5. Eindresultaat

Het eindresultaat bestaat uit een rapportage

- de opdrachtgever ontvangt een digitale versie (een PDF-bestand) van het rapport, opgemaakt in de huisstijl van OIS Groningen,
- eventuele verdere verspreiding vindt slechts plaats door de opdrachtgever, onder vermelding van OIS Groningen als uitvoerder

## 6. Voorwaarden

Aangaande de privacy is OIS Groningen gehouden aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Bovendien onderschrijven we de Integriteitscode voor Statistisch- en Data-analytics Onderzoek. De code bevat richtlijnen voor het integer omgaan met data, het vergroten van privacybewustzijn en over transparant handelen en communiceren over onderzoek en gebruik van (gevoelige) gegevens. De integriteitscode bepaalt onder meer dat gegevens worden geanonimiseerd en dat in de verslaglegging geen uitingen voorkomen die zijn te herleiden tot individuele natuurlijke personen. Tot slot zijn de medewerkers van OIS Groningen verplicht tot geheimhouding op grond van de Ambtenarenwet en het Ambtenarenreglement van de gemeente Groningen



T (050) 367 56 30  
E [ois@groningen.nl](mailto:ois@groningen.nl)  
I [www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)  
T @basisvoorbeleid

- Als contactpersoon wijst de opdrachtgever aan Vanuit OIS zijn en contactpersoon
- De eindafrekening vindt plaats na afronding van het onderzoek
- De algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van de gemeente Groningen zijn van toepassing op deze offerte
- Na openbaarmaking door de opdrachtgever zal de rapportage verschijnen op de website van OIS Groningen [oisgroningen.nl](http://oisgroningen.nl)
- De algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van de gemeente Groningen zijn van toepassing op deze offerte
- Na openbaarmaking door de opdrachtgever zal de rapportage verschijnen op de website van OIS Groningen

Deze overeenkomst dient schriftelijk te worden bevestigd door een exemplaar te tekenen en terug te sturen aan de afdeling Onderzoek Informatie en Statistiek Groningen van de gemeente Groningen

Voor akkoord.

Voor akkoord:

Beleidsadviseur DMO  
Gemeente Groningen

Afdelingshoofd OIS  
Gemeente Groningen

Handtekening.

Handtekening:

Datum 10 september 2020

Datum 10 september 2020