

# Offerte

## Clënterveraringsonderzoek Wmo 2020

Datum 14 december 2020

Opdrachtgever.

Offertenummer PA20 30



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

## 1. Inleiding

Alle gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een clientervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Hiervoor is een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Omdat elke gemeente deze vragenlijst zal gebruiken, kunnen de uitkomsten met elkaar worden vergeleken (benchmark). Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot verder (verdiepend) onderzoek en een eventueel verbetertraject van de gemeente.

Gemeenten wordt de mogelijkheid gegeven om resultaten verder uit te diepen door aanvullende vragen te stellen. De gegevens over de ervaringen van klanten met maatschappelijke ondersteuning (het verplichte deel) worden gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'. De uitkomsten moeten jaarlijks vóór 1 juli aan de Minister (van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) verstrekt zijn.

De gemeente Groningen heeft Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd een offerte te maken voor het clientervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020, waarin naast het verplichte CEO ook een aantal aanvullende verdiepende vragen worden meegenomen.

## 2. Opzet van het onderzoek

Het clientervaringsonderzoek is erop gericht inzicht te bieden in de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, zoals die is ervaren door inwoners die in 2020 geregistreerd stonden als Wmo-client met een individuele voorziening.

Opzet van het onderzoek

Als eerste zal een selectie worden gemaakt van Wmo-clienten die in 2020 een voorziening hadden in de gemeente Groningen. De gemeente wil graag representatieve resultaten over de drie voormalige gemeenten, daar zal rekening mee gehouden worden bij het trekken van een steekproef. Er wordt uitgegaan van 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 5%.

Voor de gemeente Ten Boer en waarschijnlijk ook voor Haren geldt dat voor representatieve resultaten de gehele populatie benaderd zal moeten worden.

Clienten krijgen de tien verplichte vragen voorgelegd over ervaringen met (toegang tot) de maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning en de bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie. Naast verdiepende vragen over deze thema's worden hieraan ook een aantal extra vragen toegevoegd. Deze vragen worden in overleg met de opdrachtgever en StadAdviseert vastgesteld.

Dataverzameling

Clienten ontvangen een uitnodigingsbrief met daarin de papieren enquête en een persoonlijke inlogcode om de enquête online in te vullen. Ook ontvangen ze een retourenvelop waar geen postzegel op hoeft. Voor klanten met een voorziening beschermd wonen wordt een aparte brief verstuurd.

Analyse en rapportage

In de analyse en rapportage worden naast de totalen voor de gemeente Groningen de volgende uitsplitsingen gemaakt:

- voormalige gemeente Groningen

- voormalige gemeente Haren
- voormalige gemeente Ten Boer
- nieuwe cliënten (cliënten die in 2020 voor het eerst een Wmo-voorziening ontvingen)
- bestaande cliënten (cliënten die al voor 2020 een Wmo-voorziening ontvingen)
- cliënten Oud-Wmo. cliënten die gebruik maken van vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen, scootmobiel, etc
- cliënten Wmo 18+ (exclusief cliënten huishoudelijke hulp): cliënten die gebruik maken van individuele- en groepsbegeleiding (dagbesteding), kortdurend verblijf
- cliënten Wmo 18+, alleen Huishoudelijke Hulp
- cliënten Combinatie Oud-Wmo en Wmo 18+· een combinatie van voorzieningen en diensten uit de categorieën hierboven beschreven (exclusief Beschermd Wonen)
- cliënten Beschermd Wonen. cliënten die gebruik maken van beschermd wonen in een daartoe aangewezen instelling waarbij 24 uren toezicht wordt geboden. Het gaat in dit geval om cliënten uit de gehele provincie Groningen

Verder worden de resultaten vergeleken met de resultaten van de jaren 2018 en 2017  
Anders dan de vorige jaren, wordt er één rapport over het CEO 2020 gemaakt

### 3. Planning

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

Tijd	Activiteit	Wie
November / December / Januari	Bespreken opdracht Ondertekenen offerte Opstellen brief en ondertekening wethouder Opstellen vragenlijst Programmeren / testen online enquête Trekken steekproef	OIS en opdrachtgever
Eind januari	Versturen uitnodiging Dataverzameling en monitoring respons	OIS
Begin maart	Deadline invullen vragenlijst	
Maart / April	Verwerken analyses	OIS
Mei	Uploaden resultaten	OIS
Mei	Analyse en rapportage	OIS
Mei	Definitieve rapportage en bespreking	OIS en opdrachtgever

## 4. Kosten

De kosten voor het onderzoek zijn exclusief BTW. Tenzij anders vermeld, zijn deze kosten berekend op basis van het uurtarief 2020/2021 van exclusief BTW

<b>Activiteit</b>	<b>Uren</b>	<b>Kosten</b>
<u>Instrumentontwikkeling</u>		
Bijwerken vragenlijst	8 uur	
Programmeren en testen online enquête	6 uur	
<u>Gegevensverzameling</u>		
Steekproef trekken, mailingbestand maken en brieven opmaken	26 uur	
Versturen uitnodigingen <sup>1</sup>	10 uur	
Monitoren respons	8 uur	
Laten scannen van papieren vragenlijsten incl transport naar het scanbedrijf <sup>2</sup>		
<u>Analyse en rapportage</u>		
Gegevensanalyse	25 uur	
Rapportage	20 uur	
<u>Overleg en afstemming</u>		
	10 uur	

### **Totaalbedrag**

<sup>1</sup> Dit is exclusief de kosten voor het versturen van de brieven (drukken, couverteren, frankeren, versturen) Kosten hiervoor worden na opdrachtverlening bepaald en ter akkoord gecommuniceerd met de opdrachtgever

<sup>2</sup> Deze kosten zijn een inschatting, de daadwerkelijke kosten zullen na opdrachtverlening opgevraagd worden bij het scanbedrijf en met de opdrachtgever gecommuniceerd worden

Extra werkzaamheden van OIS Groningen voor dit onderzoek worden na overleg achteraf 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. Ten slotte zijn de medewerkers van OIS Groningen verplicht tot geheimhouding op grond van de Ambtenarenwet en het Ambtenarenreglement van de gemeente Groningen

- Als contactpersoon wijst de opdrachtgever aan Vanuit OIS zijn en contactpersonen
- De eindafrekening vindt plaats na afronding van het onderzoek
- Na openbaarmaking door de opdrachtgever zal de rapportage verschijnen op de website van OIS ([oisgroningen.nl](http://oisgroningen.nl)) Groningen

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

Voor akkoord.

Programmaleider DMO  
Gemeente Groningen

Handtekening.

Voor akkoord

Mw J Vosselman  
Afdelingshoofd OIS  
Gemeente Groningen

Handtekening

Datum.

Datum 14-12-2020