

Offerte

Clüentervaringsonderzoek Wmo 2021

Datum 10 december 2021

Opdrachtgever

Offertenummer PA21 29



T (050) 367 56 30
E ois@ groningen.nl
I www.oisgroningen.nl
🐦 @basisvoorbeleid

1. Inleiding

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om een clientervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Tot en met 2020 was hiervoor een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Per 2021 kunnen gemeenten echter flexibeler omgaan met het CEO Wmo. Zij mogen het CEO op een andere manier vormgeven. De resultaten moeten (nog steeds) inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Ook worden de gegevens over de ervaringen van cliënten met maatschappelijke ondersteuning gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'. Tot slot blijft het verplicht om elk jaar voor 1 juli te rapporteren over de uitkomsten van het CEO aan de Minister (van Volksgezondheid, Welzijn en Sport).

De gemeente Groningen heeft Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd een offerte te maken voor het clientervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021. De voorheen verplichte vragen uit het CEO blijven hierin de basis. Er worden nu echter ook vragen gesteld die specifiek toegespitst zijn op de verschillende clientgroepen.

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 2021 geregistreerd stonden als Wmo-client met een individuele voorziening.

Opzet van het onderzoek

Als eerste zal een selectie worden gemaakt van Wmo-clients die in 2021 een voorziening hadden in de gemeente Groningen. De gemeente wil graag representatieve resultaten per maatwerkvoorziening. Daar zal rekening mee gehouden worden bij het trekken van een steekproef. Er wordt uitgegaan van 90% betrouwbaarheid en een foutmarge van 5%.

Het gaat om vijf maatwerkvoorzieningen:

- Hulp bij het huishouden
- Hulpmiddelen
- Woningaanpassingen
- Wmo-begeleiding
- Collectief vervoer

Daarnaast is er een zesde maatwerkvoorziening, Beschermd Wonen. Deze groep cliënten wordt niet meegenomen in de kwantitatieve meting. In plaats daarvan worden er interviews gehouden met tien cliënten. De details en kosten hiervoor zijn uitgewerkt in een aparte offerte.

Voor de groep Wmo-begeleiding wil de opdrachtgever nog een extra uitsplitsing doen, namelijk naar GON-gebied. Omdat deze groep vrij klein is, zal **iedereen** met Wmo-begeleiding een uitnodiging moeten krijgen voor het onderzoek. Zelfs dan is overigens niet met zekerheid te zeggen dat de resultaten betrouwbaar zijn. Ook wijzen we de opdrachtgever erop dat de groep Wmo-begeleiding in oktober of december 2021 ook al een uitnodiging kreeg om deel te nemen aan het malusonderzoek. De bereidheid om aan het CEO deel te nemen zou daardoor af kunnen nemen.

Clienten krijgen vragen voorgelegd over hun ervaringen met (toegang tot) de maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning en de bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie. Anders dan voorheen vult men **per voorziening** de vragenlijst in. Heeft een client meerdere voorzieningen, en zit hij/zij in de steekproeven voor deze voorzieningen, dan krijgt hij/zij meerdere dezelfde vragenlijsten achter elkaar.

Dataverzameling

Clienten ontvangen een uitnodigingsbrief met daarin een persoonlijke inlogcode om de enquête online in te vullen. Aan clienten met een voorziening beschermd wonen wordt een aparte brief verstuurd. Anders dan voorheen zal men de vragenlijst uitsluitend online kunnen invullen. Eventueel kan OIS de optie bieden om de papieren vragenlijst op aanvraag op te sturen. De animo, en dus de kosten hiervoor, zijn lastig in te schatten en worden na overleg achteraf in rekening gebracht.

Aangezien de respons wat lager wordt verwacht met alleen de online optie, wordt de steekproef wat opgehoogd. Mocht de respons zeer tegenvallen, is er een mogelijkheid om een tweede brief te sturen met bijgevoegd de papieren vragenlijst. Indien dit nodig is, worden de kosten hiervan besproken met de opdrachtgever.

Analyse en rapportage

In de analyse en rapportage worden naast de totalen voor de gemeente Groningen uitsplitsingen naar de zes genoemde maatwerkvoorzieningen gemaakt. Verder worden de resultaten vergeleken met de resultaten van de jaren 2020 en 2018. Anders dan voorheen, worden er geen uitsplitsingen gedaan naar nieuwe/oude clienten en voormalige gemeente. De resultaten van de groep Wmo-begeleiding worden nog verder uitgesplitst naar GON-gebied.

3. Planning

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

Tijd	Activiteit	Wie
Week 47	Bespreken opdracht	OIS en opdrachtgever
Week 49-2	Ondertekenen offerte	Opdrachtgever
	Opstellen brief en ondertekening wethouder	OIS en opdrachtgever
	Vorbereidingen en trekken steekproef	OIS en opdrachtgever
	Afstemmen verzending met Addcomm en Cycloon	OIS
Week 2-4	Afstemmen vragenlijst	OIS en opdrachtgever
	Programmeren / testen online vragenlijst	OIS
	Definitief maken brief	OIS
Week 5	Versturen uitnodiging	OIS
	Dataverzameling en monitoring respons	
Week 9	Deadline invullen vragenlijst	OIS
Week 10-14	Verwerken analyses	OIS
	Uploaden resultaten	OIS
	Analyse en conceptrapportage	OIS
Week 16	Definitieve rapportage	OIS

4. Kosten

De kosten voor het onderzoek zijn exclusief BTW. Tenzij anders vermeld, zijn deze kosten berekend op basis van het uurtarief 2021/2022 van exclusief BTW.

Activiteit	Uren	Kosten
<u>Instrumentontwikkeling</u>		
Bijwerken vragenlijst	6 uur	
Programmeren (incl. nieuwe routings toevoegen) en testen online enquête	18 uur	
<u>Gegevensverzameling</u>		
Steekproef trekken, mailingbestand maken en brieven opmaken	26 uur	
Versturen uitnodigingen ¹	10 uur	
Monitoren respons	8 uur	
<u>Analyse en rapportage</u>		
Gegevensanalyse	20 uur	
Rapportage	20 uur	
<u>Overleg en afstemming</u>	16 uur	

Cadeaubonnen (25x€25)

Extra optie. papieren vragenlijst op aanvraag
Kosten worden achteraf bepaald

Totaalbedrag

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

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 contactpersonen wijst de opdrachtgever _____ en _____ aan. Vanuit OIS zijn Inge _____ 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) 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

Datum 27-01-2022

Voor akkoord

Afdelingshoofd OIS
Gemeente Groningen

Handtekening

Datum 10-12-2021