



SGBO
Benchmarking



Productenboek Wmo 2011-2012

Benchmark, klantonderzoeken en beleidsonderzoek op maat

Voor u ligt het SGB0 productenboek Wmo 2011-2012 waarin we u meer vertellen over ons onderzoeksaanbod op het terrein van de Wmo. Het is bedoeld voor gemeenten en Wmo-raden die geïnteresseerd zijn in de mogelijkheden van de Benchmark Wmo, Klantonderzoeken Wmo en beleidsonderzoek op maat.

Bewust kiezen voor verbetering

Door de ervaring van vele jaren zijn onze onderzoeken uitgegroeid tot het meest complete informatie- en sturingsinstrumentarium dat op dit moment beschikbaar is. Met de informatie uit het productenboek bieden wij u concrete handvatten om een keuze te maken welk onderzoek u inzet: Hoe bewuster de keus des te bruikbaar de informatie. En des te groter de kans dat u met de uitkomsten ervan input krijgt voor beleidsontwikkeling.

Leeswijzer

In dit productenboek beschrijven wij de drie meest voorkomende typen onderzoek uit het ondersteuningsaanbod 2011-2012 van SGB0:

1. De Benchmark Wmo
2. De Klantonderzoeken Wmo
3. Beleidsonderzoek op maat

Het productenboek Wmo 2011-2012 bevat achterin een aanmeldformulier waarmee u uw organisatie direct kunt inschrijven. Het aanbod en de keuzemogelijkheden zijn groot. U kunt uw onderzoek ook altijd geheel naar eigen wens inrichten. Wij helpen u graag een keuze te maken die aansluit op uw wensen. Neemt u gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Barbara Wapstra



Projectleider Benchmark Wmo

Wendy van Beek



Projectleider Klantonderzoeken Wmo



De Benchmark Wmo

Instrument voor leren, vergelijken en verantwoorden

De Benchmark Wmo is een informatie- en sturingsinstrument voor en door gemeenten. Meedoen aan de benchmark levert voor elk moment van de beleidscyclus relevante informatie op over de beleidskeuzes, organisatie, prestaties en effecten voor alle negen prestatievelden van de Wmo. Deze informatie heeft u niet alleen van uw eigen gemeente, maar ook van collega-gemeenten, waardoor u kunt leren van anderen.

Verbeteren door vergelijken

'Doet onze gemeente het goed vergeleken met andere gemeenten? Voor welke prestatievelden van de Wmo geldt dat? Heeft onze inzet op prestatieveld X geleid tot een verbetering?'

Verbeteren door leren van elkaar

'Doet onze gemeente het anders dan andere gemeenten? Is dat het gevolg van een bewuste beleidskeuze? Hoe kunnen we onze afwijkende uitslag verklaren? Willen we dat veranderen? Welke voorbeelden zijn er?'

Input voor (wettelijke) verantwoording

De wettelijk verplicht aan te leveren prestatiegegevens Wmo maken deel uit van de basisbenchmark. Wij zorgen dat deze aangeleverd worden aan het Ministerie van VWS. U ontvangt een compleet rapport dat bruikbaar is voor zowel de horizontale als de interne verantwoording.

De Benchmark Wmo bestaat uit twee onderdelen:

- **De basisbenchmark:** dit onderdeel geeft een beeld van de stand van zaken op alle prestatievelden van de Wmo.
- **De vragenlijst Wmo-voorzieningen:** dit onderdeel geeft u inzicht in de aantallen ontvangers van en uitgaven aan individuele voorzieningen en een aantal collectieve voorzieningen die in het kader van de Kanteling steeds vaker de individuele voorzieningen vervangen.

Wat levert deelname aan de benchmark op?

Deelname aan de Benchmark Wmo heeft de volgende meerwaarde:

- U ontvangt een individuele rapportage waarin uw eigen resultaten worden vergeleken met andere benchmarkgemeenten.
- U krijgt informatie over beleid, organisaties, uitvoering en effecten die u kunt gebruiken voor de verantwoording aan uw gemeenteraad en uw burgers.
- U ontvangt een overkoepelende jaarrapportage Benchmark Wmo met een samenvatting van de resultaten van alle deelnemende gemeenten.
- Het aanleveren van gegevens over prestaties voor de wettelijke verantwoording is geregeld.
- U kunt collega-gemeenten spreken, kennis vergroten en inspiratie op doen tijdens de benchmarkdagen.

Binnen de benchmark is er ruimte voor lokale invulling. Overleg met uw contactpersoon over de mogelijkheden en uw wensen. Voorbeelden zijn:

- Een samenvatting van de belangrijkste resultaten van de benchmark en tevredenheidsonderzoek.
- Een adviesgesprek om de uitkomsten te bespreken.
- Een presentatie van de resultaten voor de Wmo-raad of gemeenteraad.
- Een regionale bijeenkomst (op ambtelijk of bestuurlijk niveau) met uw buurgemeenten om te discussiëren over de uitkomsten.

Werkwijze

Het aanleveren van de gegevens voor de Benchmark Wmo doet u via internet. De gegevens worden gerelateerd aan achtergrondkenmerken van de gemeente, zoals het aantal inwoners of het percentage ouderen. U heeft een eigen contactpersoon bij SGB0 bij wie u tijdens het onderzoek met alle vragen terecht kunt.

Validatie van benchmarkgegevens is van belang om te voorkomen dat het adagium 'rommel erin – rommel eruit' gaat gelden. Daarom is er tussentijds contact over nog openstaande vragen en extreme waarden, zodat u kunt nagaan of de cijfers de juiste zijn.

Voor de deelnemers organiseert SGB0 diverse benchmarkbijeenkomsten. Tijdens deze dagen worden workshops gegeven over actuele thema's in de Wmo en is er ruimte voor uitwisseling met collega-gemeenten. Deze dagen zijn bij uitstek geschikt om inspiratie op te doen en te leren van andere gemeenten.

Aan het einde van het benchmarkjaar biedt SGB0 alle deelnemers de mogelijkheid van een individueel adviesgesprek. De adviesgesprekken worden door de deelnemers zeer gewaardeerd. Deze zijn bij uitstek de gelegenheid om eens integraal naar de resultaten van de Wmo te kijken.

Kwaliteit

De Benchmark Wmo beschikt over het meest recente kwaliteitscertificaat voor benchmarks van KING en voldoet aan de standaard voor gemeentelijke benchmarks.

Wij vinden het belangrijk om samen te werken en afstemming te zoeken met andere partijen, met als doel de onderzoekslast bij gemeenten te beperken. In het kader van de benchmark en klantonderzoeken hebben wij contacten met vrijwel alle relevante landelijke partijen (overheid, onderzoeksbureaus en vertegenwoordigers van cliëntenbelangen).

Aanmelden

Deelname aan de Benchmark Wmo kost € 5.750,- (exclusief btw) in 2012 en € 6.000,- in 2013¹. Indien u zich voor beide jaren tegelijk aanmeldt krijgt u in 2013 een korting van € 500,-. Aanmelden kan via het bijgevoegde aanmeldformulier. Dit kan tot 16 december 2011.

¹ De kosten voor de benchmark zijn hetzelfde ongeacht u van een of beide onderdelen gebruik wilt maken.



Klantonderzoeken Wmo

Feedback van burgers en cliënten

De Wmo dient ter ondersteuning van zelfstandig kunnen blijven wonen en het actief deel kunnen blijven nemen aan de samenleving. De verplichting tot het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek biedt de mogelijkheid om feedback te krijgen van de cliënt, burger of klant over wat zij vinden van de geboden ondersteuning en in hoeverre deze bijdraagt aan bovenstaand doel.

Onderzoek naar de ervaringen en tevredenheid van burgers en Wmo-clients kan op veel verschillende manieren en onder verschillende groepen inwoners uitgevoerd worden. Om zo veel mogelijk rendement te halen uit het onderzoek is het belangrijk om een bewuste keuze te maken voor methode en doelgroep van onderzoek. De keuze hangt af van wat u wilt weten en hoe u het onderzoek wilt gebruiken. Hoe bewuster de keuze voor een bepaald onderzoek of bepaalde methodiek, des te bruikbaar de informatie.

Kiezen voor een klantonderzoek

Om te bepalen welk onderzoek voor u relevant is, is het goed om vooraf stil te staan bij de volgende vragen:

1. Over of uit welke doelgroep wil ik informatie? Wie wil ik bevragen?
2. Wat wil ik weten? Wat is het onderwerp?
3. Wat is het doel? Waar wil ik de resultaten voor gebruiken?
4. Wat is het budget?
5. Wil ik een verdiepend kwalitatief of een cijfermatig kwantitatief onderzoek?
6. Wil ik vergelijking in de tijd of met andere gemeenten?

U kunt altijd uw wensen aan ons voorleggen om te bespreken wat een goede aanpak is binnen het beschikbare budget (telefoonnummer 070 - 310 38 83 of wmo@sgbo.nl).

Wat levert een klantonderzoek op?

Klantonderzoek levert praktische informatie op voor beleidsverbetering. Uiteraard is de informatie afhankelijk van het soort onderzoek dat u kiest. Een belangrijk onderscheid is de methode: kwantitatief of kwalitatief onderzoek. **Kwantitatief** onderzoek is bedoeld om te meten en uitkomsten worden vaak gepresenteerd in getallen en percentages. Omdat kwantitatief onderzoek wordt uitgevoerd onder een (meestal grote) groep mensen, zijn de resultaten statistisch representatief, nauwkeurig en betrouwbaar.

Kwalitatief onderzoek is kleinschaliger en gegevens worden via individuele interviews of in groepsgesprekken verzameld. Het is bedoeld om diepgaandere informatie te krijgen en inzicht te krijgen in wat mensen belangrijk vinden, waarom mensen iets vinden en waaraan ze behoefte hebben. De uitkomsten zijn niet representatief maar geven een beeld, een indicatie, van de situatie zoals mensen die ervaren.

Wettelijke verplichting

Het is een wettelijke verplichting om jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder 'vragers van maatschappelijke ondersteuning', over de uitvoering van de wet. Iedere gemeente kan elk jaar opnieuw kiezen voor welk soort onderzoek, welke doelgroep en met welke methode het uitgevoerd wordt. De methode van onderzoek moet afgestemd worden met 'representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning'. In de praktijk is dit in veel gemeenten de Wmo-(advies)raad.

Alle klantonderzoeken die wij aanbieden zijn geschikt om te gebruiken voor de wettelijke verantwoording. Wij zorgen ook dat het onderzoek aangeleverd wordt aan het Ministerie van VWS². U heeft hier dan geen omkijken meer naar.

² De antwoorden op de prestatiegegevens en de onderzoeksrapporten van alle gemeenten worden door het Ministerie van VWS gepubliceerd op de website www.artikel9wmo.nl.

Wij bieden drie soorten onderzoeken

1. Kwantitatieve standaardonderzoeken met maatwerkopties

Alle kwantitatieve onderzoeken (schriftelijk en online) hebben een standaardvragenlijst. U kunt bij dit onderzoek wel kiezen voor maatwerkopties, zoals:

- Volgorde van vragen wijzigen.
- Eigen vragen toevoegen op het einde van de vragenlijst.
- Extra analyses op de resultaten.
- Resultaten uitsplitsen naar kernen of wijken.
- Vragen voor mantelzorgers toevoegen bij het onderzoek onder cliënten.

Bij de schriftelijke onderzoeken gaan we er in de genoemde prijs vanuit dat u zelf de steekproef trekt en de verzending en verzameling van de vragenlijsten voor uw rekening neemt.

2. Kwantitatieve maatwerkonderzoeken

Hierbij kunt u zelf kiezen voor een doelgroep, methode en onderwerpen die voor u relevant zijn. Indien u dit type onderzoek in regioverband uitvoert, zijn de kosten per gemeente vaak vergelijkbaar met die van een standaardonderzoek.

3. Kwalitatieve maatwerkonderzoeken

Alle kwalitatieve onderzoeken (met telefonische interviews en groeps gesprekken) die wij aanbieden zijn maatwerkonderzoeken: de lokale vraag staat centraal.

Alle onderzoeken kunnen uitgebreid worden met de volgende activiteiten:

- Bespreken van de resultaten, of presenteren van de resultaten voor bijvoorbeeld de gemeenteraad of Wmo-raad.
- Aanvullende telefonische interviews (korte gesprekken, bedoeld om dieper in te gaan op enkele uitkomsten van het onderzoek).
- Begeleiden van de Wmo-(advies)raad bij het formuleren van de (eigen) vragen, en bespreken (of presenteren) resultaten van het onderzoek.

Kwaliteit

SGBO / BMC Onderzoek is door het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) geaccrediteerd om CQ-index onderzoeken uit te voeren onder cliënten van zorgaanbieders. De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. De CQ-index meet de ervaringen van cliënten met de zorg én het belang dat zij aan bepaalde kwaliteitsaspecten hechten.

Het keurmerk bevestigt dat dit type onderzoek voldoet aan de strenge normen die het CKZ stelt aan de kwaliteit van onderzoek (methode, technieken, representativiteit, betrouwbaarheid, dataverwerking, analyse, rapportage en privacywetgeving).

Aanmelden

Aanmelden voor een klantonderzoek kan met het bijgevoegde aanmeldformulier. Voor de eerste ronde klantonderzoeken onder cliënten met individuele voorzieningen kan dit tot **1 oktober 2011** (rapport eind maart 2012 gereed). Voor de overige standaardklantonderzoeken Wmo kan dit tot **16 december 2011** (rapport eind mei 2012). Bij aanmeldingen na deze datum ligt de prijs hoger en wordt de planning in overleg bepaald.

Maatwerkonderzoeken kunnen op ieder gewenst moment uitgevoerd worden.

Aanbod klantonderzoeken Wmo 2011-2012

Hieronder vindt u per onderzoek informatie over doelgroep, onderwerpen, methode, opbrengst en kosten.

De onderzoeken zijn onderverdeeld naar de volgende doelgroepen:

- Onderzoeken onder burgers.
- Onderzoeken onder cliënten.
- Onderzoeken onder aanvragers.
- Onderzoeken onder specifieke doelgroepen (mantelzorgers, vrijwilligers of cliënten uit de prestatievelden 7, 8 en 9).

Er zijn al klantonderzoeken vanaf € 2.850,-. Deelnemers aan de Benchmark Wmo ontvangen € 250,- korting op een klantonderzoek.

Alle onderzoeken vindt u verderop ook in één schematisch overzicht.



Onderzoeken onder burgers

Onderzoek naar maatschappelijke participatie van inwoners				
Doelgroep Inwoners van de hele gemeente en/of inwoners van enkele specifieke wijken of Wmo-doelgroepen.	Onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> • Participatie: tijdsbesteding, deelname aan activiteiten en gebruik van voorzieningen. • Arbeid/dagbesteding. • Sociale contacten/ eenzaamheid. • Belemmeringen: ervaren obstakels om te participeren, in het bijzonder voor mantelzorgers en vrijwilligers. 	Methode Een kwantitatief, schriftelijk onderzoek met een standaardvragenlijst.	Opbrengst Inzicht in de participatie van uw inwoners en de belemmeringen die zij hierbij ervaren. U ontvangt een rapport waarin de verschillende profielen van participatie in uw gemeente worden beschreven en de kenmerken van de inwoners per participatieprofiel. U leest welke soorten obstakels voor participatie worden ervaren door uw burgers.	Kosten € 5.250,- excl. btw (bij aanmelding voor 16 december 2011 ontvangt u een vroegboekorting en kost het onderzoek € 4.750,-). Resultaten van dit onderzoek kunnen in overleg en zonder extra kosten uitgesplitst worden naar a) groepen burgers of b) enkele wijken of kernen. Optioneel: eigen vragen toevoegen. Optioneel: uitsplitsing naar meer segmenten.

Belevingsonderzoek prestatievelden 1 t/m 4				
Doelgroep Inwoners uit de hele gemeente of inwoners in een beperkt aantal wijken of kernen.	Onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> • De buurt (medebewoners, betrokkenheid, voorvallen, voorzieningen). • Jeugd, opvoeding, gezin. • Vrijwilligerswerk en mantelzorg. • Sociale contacten/ eenzaamheid. • Informatie en advies (vanuit de gemeente). • Bekendheid met de Wmo. 	Methode Kwantitatief online onderzoek met een standaardvragenlijst. De resultaten worden uitgesplitst naar maximaal 4 segmenten (wijken, kernen of groepen).	Opbrengst Inzicht in de sociale samenhang en leefbaarheid van de buurt en het gebruik van voorzieningen. Dit onderzoek geeft een beschrijving van de situatie op de prestatievelden 1 tot en met 4 in uw gemeente.	Kosten € 3.500,- excl. btw. Resultaten van dit onderzoek kunnen in overleg en zonder extra kosten uitgesplitst worden naar a) groepen burgers of b) enkele wijken of kernen. Optioneel: eigen vragen toevoegen. Optioneel: uitsplitsing naar meer segmenten.

Onderzoeken onder cliënten

Cliënten met individuele voorzieningen				
<p>Doelgroep</p> <p>Cliënten met hulp bij het huishouden en andere individuele voorzieningen die recent een aanvraag hebben ingediend.</p>	<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanvraagprocedure. • Ervaringen met de voorziening (hulp bij het huishouden, andere individuele voorzieningen /Wmo-hulpmiddelen, collectief vervoer). • Beoordeling resultaat: voldoet het aan de verwachting, draagt het bij aan het langer zelfstandig kunnen meedoen in de maatschappij? • Bekendheid met en tevredenheid over Wmo-(advies)raad. 	<p>Methode</p> <p>Een kwantitatief schriftelijk onderzoek met standaard-vragenlijst.</p>	<p>Opbrengst</p> <p>Het onderzoek levert een rapport op waarin uw resultaten beschreven staan en deze worden vergeleken met andere deelnemers aan het onderzoek. Bij deelname gedurende meerdere jaren ontvangt u een historische vergelijking van uw resultaten.</p>	<p>Kosten</p> <p>€ 3.350,- excl. btw.</p> <p>Vroegboekkortingen, bij aanmelden vóór:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 oktober 2011: € 2.850,- excl. btw (het onderzoek start op 1 oktober 2011, rapport eind maart 2012). • 16 december 2011: € 2.850,- excl. btw (het onderzoek start op 1 januari, rapport eind mei 2012). <p>Optioneel: eigen vragen toevoegen. Optioneel: vragen voor mantelzorgers van cliënten toevoegen. Optioneel: aanvullende telefonische interviews.</p>

Rondetafelgesprekken: ervaringen van een zelf te kiezen doelgroep				
<p>Doelgroep (naar keuze, in overleg te bepalen)</p> <p>Bijvoorbeeld cliënten met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hulp bij het huishouden. • Een hulpmiddel. • Meerdere voorzieningen. • Etc. 	<p>Onderwerpen (naar keuze, in overleg te bepalen)</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ervaringen met leverancier X. • Ervaringen met een PGB. • Etc. 	<p>Methode</p> <p>Een kwalitatief maatwerk-onderzoek met 2 rondetafel-gesprekken, d.w.z. 2 groepsinterviews à 8 tot 12 personen.</p>	<p>Opbrengst</p> <p>Een beknopte rapportage waarin de bevindingen uit de gesprekken zijn weergegeven. Het levert waardevolle informatie op over wat er leeft onder de doelgroep. De kwalitatieve methode zorgt ervoor dat doorgevraagd kan worden wanneer relevant, om achterliggende motiva-ties boven tafel te krijgen.</p>	<p>Kosten</p> <p>€ 5.000,- excl. btw</p>

Onderzoeken onder aanvragers

NIEUW Kanteling onderzoek				
Doelgroep	Onderwerpen (naar keuze, in overleg te bepalen)	Methode	Opbrengst	Kosten
Mensen die zich met een advies- of ondersteuningsvraag bij de gemeente hebben gemeld.	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuningsvraag en situatie cliënt en aanvrager. • Beoordeling keukentafel-gesprek en verslag. • Ontvangen advies en mogelijke ondersteuning. • Bejegening door consultant. • Beoordeling van de gekozen oplossing. • Bijdrage aan zelfstandig wonen en maatschappelijke participatie. 	Kwalitatief maatwerk-onderzoek met 40 geslaagde telefonische interviews.	Een rapport waarin een beeld geschetst wordt van de problematiek van cliënt en aanvrager, de oplossing en de bijdrage aan het langer zelfstandig leven en maatschappelijk participeren. De onderzoeksinformatie is gericht op het verkrijgen van inzicht in klantervaringen en in verbetermogelijkheden van de Kanteling.	€ 4.500,- excl. btw. Optioneel: aanvullende telefonische interviews.
Bezoekers Wmo-loket				
Doelgroep	Onderwerpen (naar keuze, in overleg te bepalen)	Methode	Opbrengst	Kosten
Mensen die zich met een advies- of ondersteuningsvraag bij het Wmo-loket hebben gemeld.	<ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaarheid en toegankelijkheid loket. • Contact met de consultants. • Bejegening aan het loket. • Kwaliteit dienstverlening in brede zin. 	Kwalitatief maatwerk-onderzoek met 40 geslaagde telefonische interviews.	Na afloop ontvangt de gemeente een rapport waarin een breed beeld geschetst wordt van de waardering van de dienstverlening in het Wmo-loket. De uitkomsten bieden verdiepend inzicht in de waardering en achterliggende motieven; ze zijn niet representatief voor alle bezoekers van het loket.	€ 4.500,- excl. btw. Optioneel: aanvullende telefonische interviews.

Onderzoeken onder specifieke doelgroepen

NIEUW Ervaringen van mantelzorgers				
Doelgroep	Onderwerpen	Methode	Opbrengst	Kosten
Inwoners die mantelzorg verlenen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken mantelzorgrelatie. • Motieven. • Beperkingen die mantelzorgers ondervinden. • Ervaren belasting. • Behoeften en gebruik ondersteuning. • Tevredenheid met ondersteuning. • Achtergrondkenmerken mantelzorgers. 	Kwantitatief schriftelijk onderzoek met standaardvragenlijst.	Een rapport met informatie over de achtergrond van de mantelzorgers in uw gemeente, de belasting die zij ervaren en de behoeften aan ondersteuning en de tevredenheid over de ontvangen ondersteuning.	€ 3.500,- excl. btw. Voegboekkortingen: bij aanmelden vóór 16 december 2011 kost het onderzoek € 3.000,- excl. btw. Optioneel: eigen vragen toevoegen. Optioneel: aanvullende telefonische interviews.

NIEUW Ervaringen van vrijwilligers				
Doelgroep	Onderwerpen	Methode	Opbrengst	Kosten
Inwoners die vrijwilligerswerk verrichten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken vrijwilligerswerk. • Motieven. • Toeleiding naar vrijwilligerswerk. • Ervaren belasting door vrijwilligerswerk. • Bekendheid met ondersteuningsmogelijkheden. • Behoeftte aan en gebruik van ondersteuning. • Tevredenheid met geboden ondersteuning. • Verwachtingen volgend jaar vrijwilligerswerk. • Achtergrondkenmerken vrijwilliger. 	Kwantitatief online onderzoek met standaardvragenlijst.	Een rapport met informatie over de achtergrond van de vrijwilligers in uw gemeente, de belasting die zij ervaren en de behoeften aan ondersteuning en de tevredenheid over de ontvangen ondersteuning.	€ 3.750,- excl. btw. Optioneel: eigen vragen toevoegen. Optioneel: aanvullende telefonische interviews.

Rondetafelgesprekken: ervaringen van een zelf te kiezen doelgroep

Doelgroep	Onderwerpen (naar keuze, in overleg te bepalen)	Methode	Opbrengst	Kosten
Mantelzorgers, vrijwilligers, cliënten met een voorziening, cliënten prestatievelden 7, 8, 9 of cliënten Begeleiding.	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none">• Ondersteuningsbehoefte.• Bekendheid met het ondersteuningsaanbod.• Respijtzorg.• Etc.	Een kwalitatief maatwerk-onderzoek met 2 rondetafel-gesprekken, d.w.z. 2 groepsinterviews à 8 tot 12 personen.	Een beknopte rapportage waarin de bevindingen uit de gesprekken zijn weergegeven. Het levert waardevolle informatie op over wat er leeft onder de doelgroep. De kwalitatieve methode zorgt ervoor dat doorgevraagd kan worden wanneer relevant, om achterliggende motivaties boven tafel te krijgen.	€ 5.000,- excl. btw. Voor de doelgroepen prestatievelden 7, 8, 9 en nieuwe AWBZ-doelgroepen vragen wij een toeslag van € 500,- in verband met het inzetten van gespecialiseerde collega's die ervaring hebben met deze doelgroepen.



Keuzeschema klantonderzoeken

	Participatie van inwoners	Belevingsonderzoek prestatievelen 1 t/m 4	Cliënten met individuele voorzieningen (CTO)	Kanteling
Doelgroep	Inwoners	Inwoners	Cliënten individuele voorzieningen (optioneel: mantelzorgers van cliënten)	Aanvragers
Kwantitatief of kwalitatief	Kwantitatief	Kwantitatief	Kwantitatief	Kwantitatief
Methode	Schriftelijk	Online	Schriftelijk	Telefonisch (40 geslaagde interviews)
Maatwerk of standaardvragenlijst	Standaard	Standaard	Standaard	Maatwerk
Vergelijking met referentiegroep en tussen jaren	Ja	Ja	Ja	Nee
Kosten (excl. btw)	€ 5.250,-	€ 3.500,-	€ 3.350,-	€ 4.500,-
Kosten (excl. btw) bij aanmelding voor 16 december 2011 (vroegboekorting)	€ 4.750,-	Idem	€ 2.850,-	Idem
Extra mogelijkheden				
Eigen vragen toevoegen (€ 1.500,-)	Ja	Ja	Ja Toevoegen vragenset mantelzorgers van cliënten € 1.250,-	Nvt
Aanvullende telefonische interviews (vanaf € 1.000,-)	Ja	Ja	Ja	Ja
Uitsplitsing naar enkele kernen, wijken of segmenten	Ja	Ja (4 groepen)	Ja, prijs op aanvraag	
Dit onderzoek voldoet voor de horizontale verantwoording. SGB0 regelt aanleveren aan Ministerie van VWS	Ja	Ja	Ja	Ja

Bezoekers Wmo-loket	Mantelzorg	Vrijwilligers	Rondetafelgesprekken	Maatwerk
Bezoekers Wmo-loket	Inwoners / mantelzorgers	Inwoners / vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • Cliënten individuele voorzieningen. • Mantelzorgers. • Vrijwilligers. • Doelgroep prestatieveld 7, 8, 9. 	Alle Wmo-doelgroepen zijn mogelijk
Kwantitatief	Kwantitatief	Kwantitatief	Kwantitatief	Naar keuze
Telefonisch (40 geslaagde interviews)	Schriftelijk	Online	2 groepsinterviews à 8-12 personen	Naar keuze
Maatwerk	Standaard	Standaard	Maatwerk	Naar keuze
Nee	Ja	Nee	Nee	Bij gebruik van vragen uit een standaardonderzoek
€ 4.500,-	€ 3.500,-	€ 3.750,-	€ 5.000,- Voor de doelgroep 7, 8, 9 geldt een toeslag van € 500,-	Vanaf € 3.000,- per gemeente bij regionale samenwerking
Idem	€ 3.000,-	Idem	Idem	Idem
Nvt	Ja	Ja	Nvt	Nvt
Ja	Ja	Ja	Ja	
	Ja, prijs op aanvraag	Ja, prijs op aanvraag		
Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, bij het vragen naar Wmo-onderwerpen

Beleidsonderzoek op maat

Beleid gebaseerd op informatie

Wmo-expertise die werkt in de praktijk

SGBO heeft veel ervaring met benchmarking en klantonderzoeken. Wat minder bekend is dat de expertise veel breder is dan deze twee instrumenten alleen, juist op het gebied van de Wmo.

De kracht van SGBO op het gebied van de Wmo is dat we inhoudelijke expertise (op alle facetten van de Wmo) kunnen combineren met jarenlange ervaring op het gebied van onderzoek. SGBO heeft bijvoorbeeld bij de invoering van de Wmo een groot deel van de handreikingen uit de gereedschapskist Wmo geschreven, heeft de Wmo-invoeringsmonitor uitgevoerd en heeft tal van gemeenten ondersteund bij de implementatie. Als onderdeel van de BMC Groep beschikken wij over een grote groep experts in het sociale domein.

Een greep uit onze overige onderzoeksdienstverlening:

- (Regionaal) klant en beleidsonderzoek, op alle deelterreinen van de Wmo.
- Prognose doelgroepomvang.
- Wmo-beleidsscans.
- Inventarisaties van aanbod, gebruik en vraag naar voorzieningen in het kader van de transitie AWBZ – Wmo of collectieve voorzieningen.
- Formatiecalculaties.
- Onderzoek onder professionals van de prestatievelden 7, 8 en 9 of zorginstellingen.
- Onderzoek onder maatschappelijke organisaties en Welzijn Nieuwe Stijl.

Wilt u meer informatie over bovenstaande onderzoeken of wat SGBO voor u op Wmo-gebied kan betekenen? Voor het maken van een vrijblijvende afspraak kunt u contact opnemen via wmo@sgbo.nl of via ons telefoonnummer: 070 - 310 38 83.



Voorwaarden en aanmelden

Voorwaarden en aanmelden

Voorwaarden

De voorwaarden waaronder de opdrachten worden uitgevoerd zijn:

- SGB0 is uitvoerder van de Benchmark Wmo en Klantonderzoeken Wmo en kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor het uitvoeren van wettelijke taken van gemeenten.
- Wanneer uw organisatie de planning om wat voor reden niet haalt, kan SGB0 niet garanderen dat de eindrapporten tijdig beschikbaar zijn.
- Voor een juiste vergelijking zullen door uw organisatie correcte gegevens worden aangeleverd. SGB0 behoudt het recht om foutieve gegevens te verwijderen.
- Indien uw organisatie klachten heeft over de uitvoering van de werkzaamheden, dan verzoeken wij u contact op te nemen met uw contactpersoon of de project-leider van SGB0.
- De voorwaarden van de VBO, de Vereniging voor Beleidsonderzoek, zijn van toepassing. Hierin staat onder andere dat SGB0 eigenaar blijft van de onderzoeksgegevens, de data en analysebestanden en dat eindrapporten niet door de opdrachtgever gewijzigd mogen worden.
- Afmelden kan tot twee weken na de dagtekening van de deelnamebevestiging. Bij afmeldingen na die datum brengen wij de volledige deelnameprijs in rekening.
- Wanneer u na aanmelding afziet van deelname brengen wij € 100,- aan administratiekosten in rekening.
- SGB0 is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of nalatigheden van deelnemers of derden (bijvoorbeeld het scanbureau of TNT Post).

Rol van de gemeente

- Uw organisatie levert de personele inzet die nodig is voor het tijdig aanleveren van de benodigde informatie en uitvoeren van de werkzaamheden.
- Wanneer uw organisatie voorziet dat de gevraagde gegevens of de personele inzet niet (langer) of niet op tijd te leveren zijn, neemt u hierover dan direct contact op met uw contactpersoon van SGB0.

- Voor de klantonderzoeken geldt dat wij van gemeenten vragen om zelf op aanwijzingen van SGB0 (indien nodig), de benodigde steekproeven te trekken uit het GBA of uit cliëntenbestanden, om de verzending en verzameling van vragenlijsten te verzorgen of om deelnemers uit te nodigen (inclusief porto en gebruik van antwoordnummer). Desgewenst kan SGB0 deze taken tegen meerkosten van u overnemen.

Aanmelden

- Aanmelden voor de Benchmark Wmo kan tot 16 december 2011.
- Aanmelden voor ronde 1 van het klantonderzoek onder cliënten met individuele voorzieningen kan tot 1 oktober 2011 (rapport eind maart 2012 gereed).
- Aanmelden voor alle andere standaardklantonderzoeken Wmo kan tot 16 december 2011 (rapport eind mei 2012).
- Bij aanmeldingen na die tijd wordt de planning in overleg bepaald en vervalt de vroegboekorting.

Meer informatie

Voor meer informatie of advies over de keuze voor een onderzoek kunt u contact opnemen via wmo@sgbo.nl of via ons telefoonnummer: 070 - 310 38 83.



Colofon

Juli 2011

Eindredactie:

Wendy van Beek

Barbara Wapstra - Van Damme

SGBO (en BMC Onderzoek, locatie Den Haag)

Korte Houtstraat 20 A-B

Postbus 10242

2501 HE DEN HAAG

Telefoon 070 - 310 38 83

wmo@sgbo.nl

www.benchmarkwmo.nl

www.tevredenheidsonderzoekenwmo.nl

www.sgbo.nl

www.bmconderzoek.nl

BMC

Smallepad 34

3811 MG AMERSFOORT

Postbus 490

3800 AL AMERSFOORT

Telefoon 033 - 496 52 00

www.bmc.nl

Vormgeving: DMO Bureau voor effectieve communicatie

Drukwerk: Drukkerij BakkerBaarn



BMC | onderzoek



Disclaimer

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO. Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.