



CONTINUMETING CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2022 EN VERDER

*Niet de cijfers,
maar de mens centraal*

meewerkend

boxtel

St-M

Sint-Michielsgestel
geeft ruimte



VOORSTEL

opdrachtgever	gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel
naam contactpersoon	Suzanne Ekkel en Sylvia Weekers
datum	9 januari 2023
van	Tanya Martinus
projectnummer	BSM22.2
versie	1.0

Geachte mevrouw Ekkel en mevrouw Weekers, beste Suzanne en Sylvia,

Allereerst nogmaals hartelijk dank voor ons verkennende overleg van 14 december 2022. Voor u ligt ons voorstel voor het uitvoeren van een (doorlopend) Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet. Deze is geheel gebaseerd op uw wensen en eisen, zoals wij deze tijdens voornoemd overleg hebben doorgesproken, en waar nodig voorzien van ons advies en eventuele optionele werkzaamheden. Tevens hebben wij voor deze offerte geput uit uw aanvullende informatie die wij na ons overleg per mail op 15 december 2022 (o.a. het nieuwsbericht naar Balans en de pers) ontvingen.

Gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten met de dienstverlening van de gemeente in het kader van opvoed-/opgroeiproblematiek. Naast de verplichting zijn gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel zelf intrinsiek gemotiveerd om te willen weten hoe de dienstverlening wordt ervaren.

In Boxtel zijn via het Meldpunt Jeugdzorg van politieke partij Balans signalen binnengekomen dat de interne werkprocessen voor jeugdvragen binnen de gemeente niet optimaal zijn. Duidelijke oproep is dat klanttevredenheid gemeten moet worden. In het nieuwsbericht naar Balans en de pers toe heeft de gemeente aangegeven te onderzoeken hoe zij de klanttevredenheid gaat meten. In alle lokale kranten stond vervolgens dat de gemeente de klanttevredenheid gaat meten. Gemeente Boxtel wil hier niet mee wachten tot het integrale beleidsplan af is en uitgevoerd wordt en ook wil de wethouder Jeugd snel actie hierop.

In Sint-Michielsgestel heeft BMC in opdracht van de Adviesraad Sociaal Domein onderzoek gedaan naar de uitvoering van de jeugdzorgtaken bij de gemeente. Ook hieruit zijn aanknopingspunten naar voren gekomen die vragen om een klanttevredenheidsonderzoek.



Naast de vragen met betrekking tot tevredenheid kunnen optioneel ook enkele vragen worden gesteld over rechtmatigheid. Getoetst kan worden of een cliënt de hulp heeft ontvangen zoals afgesproken in de indicatie.

1. ONDERZOEK

MAGIS heeft veel ervaring met het uitvoeren van Cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

Wij vinden het belangrijk dat onderzoek zo goed mogelijk aansluit op de informatiebehoefte van de gemeente. Daarom bieden wij de gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel de mogelijkheid om voorafgaand aan de onderzoeksperiode (als ook tussentijds) aanvullende vragen te stellen die relevant zijn voor de gemeenten.

Het liefst voeren wij het onderzoek in nauwe afstemming met belanghebbenden zoals teammanager en medewerkers van Wegwijs, consultants, de Adviesraad Sociaal Domein, (beleids)medewerkers, applicatiebeheer en eventueel jongerenwerk uit, om op basis van een breed draagvlak het onderzoek een waardevolle plek in het dienstverleningsproces te geven en de vragen goed af stemmen op de wensen en de situatie binnen de gemeente. Allereerst om het onderzoek gedegen in te richten, echter ook om de uitkomsten daadwerkelijk toe te passen en het beleid waar nodig en mogelijk te wijzigen. En hiervan het effect te toetsen. Daarnaast is gebleken dat wanneer het onderzoek doorlopend (kort na de ervaring) wordt uitgevoerd de respons beter en de betrouwbaarheid van de resultaten hoger zijn. Dit komt omdat respondenten niet meer hoeven te antwoorden over een situatie die soms meer dan een jaar geleden (bijv. de intake), maar recent heeft plaatsgevonden.

1.1 DOELSTELLING

Het onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht in de mate waarin dienstverlening van de gemeenten aan de inwoners, in dit geval jeugdigen en hun ouders, bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt. De focus van dit onderzoek ligt op interne werkprocessen bij de gemeente en niet op de tevredenheid over de uiteindelijk verkregen jeugdhulp.

Het doorlopend onderzoeken van de ervaring van de cliënten is een effectief middel om op basis van de juiste resultaten (management- en sturingsinformatie) het klant- en organisatieproces bij te sturen en/of te optimaliseren. Dus daadwerkelijk aan de slag te gaan met de resultaten.



1.2 PLAN VAN AANPAK

soort onderzoek	Eenmalig over 2022 en doorlopend vanaf 2023/ kwantitatief en optioneel kwalitatief onderzoek.	
representatieve steekproef	95% betrouwbaarheidsinterval en een foutenmarge van 10%.	
planning	Start continu meten van de toegang: 2023. Daarna wordt het thema toegang maandelijks getoetst. Thema's kwaliteit en effect (jaarlijks) worden (nog) niet getoetst want de gemeenten leggen de nadruk op de dienstverlening van de gemeente.	
doelgroep Toegang (positieve_beschikking)	Populatie	netto respons (aantal respondenten)
gemeente Boxtel¹	500	81 (= 16,2% respons)
gemeente Sint-Michielsg.	420	79 (= 18,8% respons)

hypothese – onderzoeksvragen – combinatie tussen kwanti en kwali

Op de volgende pagina staan een aantal veel voorkomende vraagonderwerpen weergegeven. Daarbij hebben wij uw informatie als uitgangspunt genomen. Wij willen in nauwe samenwerking met de gemeenten de vragenlijst dusdanig inrichten zodat deze gericht en werkbaar² is. Op een aantal onderdelen hebben wij tips geformuleerd. Deze zijn te vinden in de bijlage 'MAGIS tips'.

Graag verdiepen wij ons in de uitkomsten van het CEO Jeugdwet 2021 van gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel om te kijken welke 'rode draden' uit de antwoordcategorie 'Anders, nl.' komen mogelijk interessant zijn om mee te nemen in de nieuwe vragenlijst.

De meting over 2022 kan als nulmeting dienen en als hieruit verbeteraspecten naar voren komen kunnen deze in de meting over 2023 meegenomen kunnen worden om de effecten van eventuele verbetermaatregelen te kunnen vaststellen

Door verdieping meer duiding

- Wij adviseren om een of meerdere onderdelen via een antwoordschaal te toetsen om te komen tot cijfermatig inzicht en daarna per thema de verdieping bij de cliënt op te zoeken.

¹ Volgens uw opgave via e-mail op 15 december 2022

² Begrijpelijk voor cliënten, zodat zij weten wat van hen verwacht wordt en te gebruiken voor historisch vergelijk



- Dit kan door de toegevoegde waarde van de voorziening vast te stellen door de cliënt een aantal aspecten te laten ranken naar mate van belangrijkheid. Ook kunnen wij bij de Toegang de cliënt bevragen op de ervaren mate van levensvreugde en via een analyse van de uitkomsten van beide scores de daadwerkelijke ervaren vooruitgang vaststellen.
- Een nader kwalitatief inzicht in de ervaring van cliënten kan ook verkregen worden door hen aanvullend op het kwantitatieve onderzoek via bijvoorbeeld een aantal diepte-interviews, focus- of spiegelgroepen te bevragen (o.a. op de onderzoeksuitkomsten of bij het toetsen van een uitgestippelde cliëntenreis). Zie ook 'Optioneel' op pagina 18.

inhoud vragenlijst

In de introductie wordt een korte uitleg van Wegwijs opgenomen en hoe de cliënt zijn/haar weg naar de zorg kan vinden.

1. Bekendheid cliënt met mogelijkheid voor de onafhankelijke cliëntondersteuning.
2. Hoe de cliënt is terechtgekomen bij de gemeente, welke weg (eventueel) is bewandeld in het preventieve veld/voortraject. Van belang is de diverse toegangsmogelijkheden (primair: Wegwijs) te toetsen. Ideeën van de cliënt om deze toegangsmogelijkheid/-heden te verbeteren, zodat hiervan meer gebruik wordt gemaakt.
3. De beleving van de cliënt met de bereikbaarheid, snelheid (o.a. wachttijd, termijn besluit), de indicatiestelling (o.a. toetsen van het knelpunt 'afgeven van korte indicaties'), de indicatietermijn (i.e. de periode waarin men recht heeft op zorg), de bekwaamheid en de bejegening in het proces van de gemeentelijke toegang.
4. In hoeverre de consulent gewezen heeft op bestaande regelingen, zoals bijvoorbeeld de dubbele kinderbijslag of de energietoeslag.
5. De beleving van de cliënt met de aandacht voor het kind (is bijvoorbeeld een gesprek met het kind gevoerd?) het aanbod en hoe eenvoudig het is een beter passend alternatief te vinden (indien de aangeboden hulp niet bij het kind past)
6. Of de cliënt beter deel kan nemen aan de maatschappij dan voor de toekenning van de beschikking; zijn de doelen behaald en vragen/problemen of beperkingen verminderd?

Achtergrondkenmerken

- Dit betreft het uitsplitsen van de resultaten naar ondersteuningsvorm, ZIN en pgb. Indien een inwoner meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, adviseren wij de meest actuele ondersteuning uit te vragen.



inhoud vragenlijst (vervolg)	• Tevens kan de gemeente in de toekomst de resultaten ook naar regio's of postcodegebieden en persoonskenmerken inwoner (man/vrouw, geboortedatum, samenstelling huishouding etc.) te laten uitsplitsen. • Aanvullende (tijdelijke) vragen kunnen meegenomen worden in de continu als de jaarlijkse meting, afhankelijk van het thema. Dit kunnen vragen zijn o.b.v. ontwikkelingen (op bijvoorbeeld beleidsgebied) en ook om effecten van eventuele verbetermaatregelen n.a.v. de meting te volgen.
lengte en toetsen van de vragenlijst	• Circa 8-10 minuten (max. 45 vraagpunten³). In totaal 1 vragenlijst. • Naast het toetsen van de vragenlijst op de beleidsmedewerkers, de teammanager Wegwijs en de Adviesraad Sociaal domein kunnen ook ervaringsdeskundigen of jongeren van jongerencentrum/-werk B-Town (Boxtel) en Bint (Sint-Michielsgestel) de vragenlijst uittesten.
methodiek onderzoek	<u>Introductie en uitvoering continuummeting CEO</u> • De gemeente registreert de benodigde gegevens (postadres, telefoon en e-mail) van de cliënt. • Wij werken bij voorkeur met een 'opt-out methode'. De medewerker zet iedereen op 'deelnemen' tenzij (1) de cliënt echt niet wenst deel te nemen of (2) als de consultant denkt dat de cliënt niet in staat is om deel te nemen. Het gevaar hiervan is dat medewerker dan kan 'kiezen' wie wel en niet worden meegenomen. • Gedurende het onderzoek (na ontvangst e-mailuitnodiging) kunnen cliënten zich bij ons via de 'afmelden' knop in de mail of telefonisch uitschrijven. • Vanaf 2023 zullen het telefoonnummer en het e-mailadres van Jeugdwet-clienten/ouders - dat door de medewerkers van Wegwijs wordt genoteerd - op de quick scan ook in de uitdraai (het script) naar boven komen. Daartoe zullen de medewerkers de telefoonnummers en de e-mailadressen op een andere plek noteren zodat deze in het script worden weergegeven. Tevens zullen de medewerkers standaard het telefoonnummer en het e-mailadres van de jeugdigen zelf noteren.

³ 1 gesloten vraag is 1 vraagpunt en 1 open vraag is 4 vraagpunten



methodiek onderzoek (vervolg)	• Het voorgaande betekent dat voor de <u>meting over 2022</u> de Jeugdwet-cliënten/ouders schriftelijk worden benaderd met in de uitnodigingsbrief een QR-code en weblink naar de online vragenlijst. De cliënten/ouders die na twee weken de vragenlijst nog niet digitaal hebben ingevuld, ontvangen een schriftelijke herinnering of worden – indien het telefoonnummer bekend is - telefonisch benaderd (optioneel). Om te voorkomen dat wij cliënten/ouders onjuist aanschrijven (bijvoorbeeld wegens een tussentijds overlijden of verhuizen) laten wij het bestand door de gemeenten actualiseren. • Vanaf 2023 zullen Jeugdwet-cliënten/ouders 1 maand na het indicatiebesluit⁴ online door ons worden benaderd. Indien de respons achterblijft zullen wij in overleg met de gemeenten cliënten telefonisch bevragen (optioneel).
uitwisseling cliëntgegevens	Maandelijks wordt via een databestand de gegevens van cliënten aangeleverd die een nieuwe toewijzing hebben ontvangen. Via een door MAGIS aangeleverd format (zie bijlage) kan de data handmatig (uploaden) of automatisch via een online webportal ⁵ en/of API-Endpoint ⁶ worden aangeleverd. Voor de aanlevering voor een (met een wachtwoord) versleuteld Excel-bestand geldt een meerprijs.
stimuleren deelname	Het verloten van een prijs kan een motivatie zijn voor Jeugdwet-cliënten/ouders om mee aan het onderzoek. Een voor beiden aantrekkelijke prijs is een Bol.com bon en jaarlijks zouden beide gemeenten 5 bonnen van € 50,- kunnen verloten. Wij nemen deze bonnen optioneel mee in de begroting.
helpdesk	MAGIS beschikt over een online en telefonische helpdesk voor vragen rondom de uitvoering van het onderzoek. Deze helpdesk is bereikbaar voor respondenten als voor medewerkers van de gemeente.

⁴ Nog nader af met de gemeenten te stemmen of dit het uitgangspunt is

⁵ Een eigen beveiligde online omgeving waarin data aangeleverd en beheerd kan worden (het laatste geldt ook voor onderzoekdata)

⁶ Directe koppeling tussen MAGIS Monitor (ons online enquêtesysteem) en de applicatie van gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel (exclusief kosten voor een eventuele interface (n.t.b. met applicatiebeheer en/of IT leverancier)



rapportage: online dashboard	• Hierin zijn de onderzoeksresultaten uit te splitsen naar o.a. gemeente, jaar, maand, zorgaanbieder, ondersteuningsvorm, ZIN en Pgb, duur ondersteuning en eventueel consultant en medewerker⁷. Iedere consultant en medewerker heeft dan met zijn of haar eigen accountgegevens vanuit ons systeem toegang tot de resultaten van het onderzoek. • Doordat de meting over 2022 ineens plaatsvindt is het dashboard daarmee direct gevuld.
rapportage: periodiek rapport	• Per (half)jaar een grafische weergave van de onderzoeksresultaten (in PowerPoint en factsheet) met daarin conclusies en aanbevelingen, een historisch vergelijk, een duiding van de cijfers als ook een verdiepende data-analyse waar mogelijk. • Gedegen onderbouwing van de onderzoeksmethodiek en een analyse van de respons en non-respons (verschil netto-bruto steekproef). • De rapportage steekt in op de aspecten zoals genoemd bij 'inhoud vragenlijst' en eventuele aanvullende vraagonderwerpen. • Jaarlijkse evaluatie van de resultaten met de gemeenten waarbij wij optioneel een brainstormsessie met de diverse betrokkenen van de gemeenten kunnen organiseren om te komen tot verbetermaatregelen. Zie ook 'Presentatie en advies op basis van de uitkomsten'.
rapportage: ruwe data (optioneel)	• Periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) kunnen de gemeenten de (geanonimiseerde) ruwe data ontvangen voor eventuele eigen analyses. De data kan door ons beveiligd worden aangeleverd of in ons (beveiligd) portaal voor de gemeenten worden klaargezet.
toetsen van kwaliteit en effect	Wij kunnen de gemeenten desgewenst ook bij de andere thema's van het CEO ondersteunen.
presentatie en advies op basis van de uitkomsten	• Het bespreken van de onderzoeksresultaten met medewerkers biedt de mogelijkheid de uitkomsten te verduidelijken en te nuanceren. Dit levert een kwalitatieve verdieping van de uitkomsten op. MAGIS biedt de mogelijkheid de presentatie van de onderzoeksuitkomsten en het gesprek erover te begeleiden.

⁷ Bijvoorbeeld voor trainings- en coachingsdoeleinden (is afgeschermd en toegankelijk voor de manager)



presentatie en advies op basis van de uitkomsten (vervolg)

- MAGIS analyseert de resultaten van het onderzoek en verwerkt de opvallendste positieve punten en aspecten van onvrede in een presentatie.
- Afhankelijk van de doelgroep die de gemeente wil informeren en de gewenste mate van feedback en discussie wordt een bijeenkomst georganiseerd.
- De uitkomsten kunnen bijvoorbeeld worden gepresenteerd aan Wegwijs, de consultants, (beleids)medewerkers en vertegenwoordigers van het management en eventueel ook aan de Adviesraad Sociaal Domein.
- De resultaten en opvallendste uitkomsten worden kort gepresenteerd en vervolgens vindt onder begeleiding van een adviseur een discussie plaats waarin deelnemers kunnen vragen, reageren, nuanceren of toelichten.
- De uitkomsten van het onderzoek geven een actuele indicatie van de stand van zaken van de cliëntervaring. De volgende stap is aan de slag te gaan met de uitkomsten en te kijken op welke manier verbeterpunten zijn aan te pakken en wat prioriteit heeft. MAGIS kan op basis van haar ervaring met het Sociaal domein en het optimaliseren van klantprocessen de organisatie adviseren over hoe zij met verbeterpunten aan de slag kan gaan (bijv. via werksessies, uitwerken van klantreizen).



2. INVESTERINGSOVERZICHT

Het voorstel bestaat uit deze hoofdovereenkomst en de Algemene Voorwaarden van MAGIS Monitor welke Opdrachtgever middels ondertekening van dit voorstel bevestigt te hebben ontvangen en te hebben gelezen.

Voorgestelde diensten

De voorgestelde diensten omvatten:

Inrichting van de online vragenlijst + dashboard (eenmalige investering)

Inrichting MAGIS Monitor t.b.v. continumeting CEO Jeugdwet (eenmalig)	Tarief in €	aantal uren	bedrag in €
Fase 1 - Voorbereiding en projectmanagement			
Kick off meeting: afstemming m.b.t. betrokkenen, uitgangspunten, verwachtingen, doornemen implementatieplan en input op vragenlijsten (incl. agenda en naslag)	152,5	4	610
Uitwerken van de vragenlijst, incl. 1x correctieronde	135	6	810
Opstellen flyer, teksten t.b.v. communicatieuitingen	135	1	135
Aanleveren format t.b.v. aanlevering cliëntdata	125	1	125
Inrichten digitale omgeving – vragenlijst en rapportage	125	2	250
Uittesten van de (online) vragenlijst o.a. ASD, ervaringsdeskundigen, jongerencentrum	135	2	270
Aanpassen (online) vragenlijst n.a.v. uittesten	125	2	250
Presentatie/toelichting op continumeting (consulenten en Adviesraad Sociaal Domein)	135	4	540
Presentatie/overleg digitale omgeving (dashboard)	125	2	250
Tussentijdse evaluatie (incl. voorbereiding o.a. conclusie/aanbevelingen)	152,5	1	153
Kilometers: 196 x € 0,75 (uitgaande van 1x fysiek overleg)			147
Reisuren: 2 uur (uitgaande van 1x fysiek overleg)	152,5	2	305
Totaal Voorbereiding en projectmanagement			3.845

Per gemeente: € 1.992,50 (excl. btw).

Jaarlijkse licentie continumeting

MM abonnement:

Aantal ingevulde enquêtes per maand:

Aantal vraagpunten per vragenlijst:

Rapportage:

Evaluatie, presentatie en advies:

Superior⁸

Ongelimiteerd (en incl. online ingevulde enquêtes)

Max. 90 = 45 vraag-punten per gemeente

1 rapportage per gemeente

Inclusief evaluatie en 1 presentatie of werksessie voor 1 gemeente⁹

1 extra evaluatie € 405,- (incl. voorbereid./naslag)

Prijs op jaarbasis

€ 3.950,- + € 405,- *exclusief aanvullende kosten*

Totaal op jaarbasis

€ 4.760,-

Per gemeente: € 2.380,- (excl. btw).

⁸ Overzicht van de abonnementen is te vinden in bijlage 3

⁹ 1x Evaluatie is inclusief in onze abonnementen



Aanvullende kosten

Aanvullende kosten <u>gemeente Boxtel</u>	Tarief in €* ¹	aantal	bedrag in €
CEO 2022: Schriftelijke uitnodiging (voorzien van QR-code en link): verzending naar 500 Jeugdwet-cliënten/ouders	1,90	500	950
CEO 2023: Telefonisch onderzoek (per ingevulde vragenlijst, inclusief gesprekskosten): inschatting 40% deelname ¹ = 32 respondenten (81 x 40%)	10,25	32	328
CEO 2023: Schriftelijke uitnodiging (voorzien van QR-code en link): = 20 (81 x 25%) ¹	1,9	20	38
Verloting van 5 Bol.com bonnen van € 50,-, incl. keuze (15 min. a € 125,- en verzending bonnen (5 x € 2,75)			295
Totaal aanvullende kosten			1.611

¹) Deelname geteld van het aantal benodigde respondenten

Aanvullende kosten <u>gemeente Sint-Michielsgestel</u>	Tarief in €* ¹	aantal	bedrag in €
CEO 2022: Schriftelijke uitnodiging (voorzien van QR-code en link): verzending naar 420 Jeugdwet-cliënten/ouders	1,90	420	798
CEO 2023: Telefonisch onderzoek (per ingevulde vragenlijst, inclusief gesprekskosten): inschatting 40% deelname ¹ = 32 respondenten (79 x 40%)	10,25	32	328
CEO 2023: Schriftelijke uitnodiging (voorzien van QR-code en link): = 20 (79 x 25%) ¹	1,9	20	38
Verloting van 5 Bol.com bonnen van € 50,-, incl. keuze (15 min. a € 125,- en verzending bonnen (5 x € 2,75)			295
Totaal aanvullende kosten			1.459

¹) Deelname geteld van het aantal benodigde respondenten

Optionele kosten

Optioneel	Tarief in €* ¹	aantal	bedrag in €
CEO 2022 - <u>gemeente Boxtel</u> : Telefonisch onderzoek (per ingevulde vragenlijst, inclusief gesprekskosten): inschatting 40% deelname 32 respondenten (81 x 40%) ¹	10,25	32	328
CEO 2022 - <u>gemeente Sint-Michielsgestel</u> : Telefonisch onderzoek (per ingevulde vragenlijst, inclusief gesprekskosten): inschatting 40% deelname 32 respondenten (81 x 40%) ¹	10,25	32	328
Werkzaamheden m.b.t. de ontvangst van een (met een wachtwoord) versleuteld Excel-bestand	83,5	12	1002,00
Opstellen, digitaliseren en rapporteren van een extra gesloten vraag	per vraag		35,00
Opstellen, digitaliseren en rapporteren van een extra open vraag	per vraag		130,00
Uitwerken vragenlijst t.b.v. Rechtmatigheid (incl. 1 correctieronde)	135	2	270,00
Digitaliseren vragenlijst t.b.v. Rechtmatigheid	125	2	250,00
Uitvoeren telefonisch onderzoek naar Rechtmatigheid (ca. 30 cliënten)	8	30	240,00
Verdiepende analyses (per analyse)	125	2	250,00
Opstellen van 1x factsheet t.b.v. het informeren van cliënten en inwoners (bijv. via publicatie); à 2 uur	125	2	250,00
Strippenkaart voor 4 extra overleggen van max. 1 uur (inclusief voorbereiding en naslag) ¹	180	4	540,00
Presentatie over de resultaten voorbereiden + geven (aan bijv. adviesraad)	170	2	170,00
Aanlevering (geanonimiseerde) ruwe data, bijvoorbeeld per kwartaal; à 2 uur	125	2	250,00

¹) Gereduceerd tarief (normaliter € 1.080,-)

Totaal

Om de kosten voor gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel beheersbaar te houden, spreken wij af dat onderstaand bedrag het maximum is. In totaal komt de totaalinvestering jaarlijks (zonder opties) uit op:

- 1^e jaar:
 - gemeente Boxtel: € 1.992,50 + € 2.380,- + € 1.611,- = € 5.983,50
 - gemeente Sint-Michielsgestel: € 1.992,50 + € 2.380,- + € 1.459,- = € 5.831,50
- 2^e jaar e.v.:
 - gemeente Boxtel: € 2.380,- + € 1.611,- = € 3.991,-
 - gemeente Sint-Michielsgestel: € 2.380,- + € 1.459,- = € 3.839,-



Alle prijzen in € exclusief btw en eventuele reis- en verblijfskosten (€ 0,75 per kilometer en reisen voor zover deze meer dan een half uur enkele reis bedragen, worden onder aftrek van het eerste half uur per enkele reis in rekening gebracht).

Het MM-abonnement geeft Opdrachtgever het recht om via de MAGIS Monitor doorlopend (klant)feedback te laten verzamelen, verkregen data te laten analyseren en uitkomsten te laten weergeven. Het abonnement geeft toegang tot een uitsluitend voor de Opdrachtgever benaderbaar dashboard. Opdrachtgever heeft ongelimiteerde toegang tot opslag voor Opdrachtgever gedurende de abonnementsperiode.

3. VOORWAARDEN

Graag ontvangen wij van u een ondertekend exemplaar van dit voorstel zodat wij de aansluiting van het onderzoek kunnen waarborgen.

naam: handtekening voor akkoord:

datum:

Met vriendelijke groeten,

MAGIS marketing & research B.V.

T.S.N. Martinus MM
Directeur

Bijlagen:

- Informatie MAGIS marketing & research
- MAGIS tips
- Optioneel
- Leaflet MAGIS Monitor 2023
- Prijsoverzicht 2023



MAGIS MARKETING & RESEARCH

MAGIS marketing & research houdt zich bezig met advies en praktijkgericht onderzoek op het gebied van marketing-/strategisch en innovatiemanagement. Ruim 35 jaar adviseert MAGIS profit en non-profit organisaties bij uiteenlopende strategische en marketingvraagstukken. Dit met uiteindelijk resultaat het optimaliseren van de organisatie, producten of diensten op de meest effectieve manier.

MAGIS marketing & research kan u ondersteunen bij het maken van de juiste keuzes passend bij uw organisatie en omgeving. Wij kunnen op een planmatige en inspirerende wijze meekijken naar uw beleid. Met onze blik van buiten naar binnen gericht en met de klant scherp op het netvlies, zetten wij vraaggestuurd ondernemen bij u op de kaart en vertalen dit naar praktische handvatten voor uw organisatie.

Klant in zicht

De klant is het uitgangspunt voor het realiseren van de doelen van uw organisatie. Van belang is welke doelgroepen u kiest binnen het dynamische speelveld en hoe u uw organisatie daarin positioneert. Onderbuikgevoel en ambitie geven daarvoor zeker richting, echter bij keuzes kunt u beter uitgaan van fundamenteel klant- en marktinzicht, verkregen door uitvoering van kwantitatief of kwalitatief onderzoek.

Een goed begin ...

Betrokkenheid en maatwerkgericht typeren onze werkwijze. Wij werken graag samen, waarbij wij u zo goed mogelijk voorzien van onze kennis en expertise. Onze rol bij uw organisatie kan variëren van een faciliterende of coachende rol en ook kunnen wij een 'second opinion' geven. Wij leggen de nadruk op een gedegen voorbereiding om de uitvoering en bovenal het resultaat naar of zelfs boven uw verwachting te kunnen neerzetten. Daarmee eindigt het voor ons niet, want wij zetten u graag verder in de goede richting door samen te kijken naar de uitkomsten, de effecten daarvan via een verkenning van het vervolg.

Betekenis voor u

Marketing en onderzoek geven u niet alleen sturings- en managementinformatie, maar kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan uw succes, meetbaar en zichtbaar. Succes dat u kunt delen binnen uw organisatie (medewerkers en processen) en buiten uw organisatie (leveranciers, samenwerkingspartners, e.d.).

Op onze website www.magis.nl vindt u meer informatie over onze dienstverlening en onze referenties. Wij hebben een jarenlange ervaring in een veelheid van sectoren, not-for-profit, profit en (semi) overheid en dit brengt daardoor interessante nieuwe inzichten met zich mee.



MAGIS tips

vragenlijst: algemeen	Tips voor een gerichte, werkbare en praktische vragenlijst. 1. Wees voorzichtig met het samenvoegen van vragen om te voorkomen dat het voor de cliënt, ons en de gemeente onduidelijk wordt waarop precies antwoord wordt gegeven. Het meer toesnijden van bepaalde vragen op de situatie van de cliënt geeft naast gerichte handvatten voor gemeente ook de cliënt het gevoel dat aandacht is voor haar/zijn situatie. 2. Breng afdoende afwisseling aan door diverse soorten vragen (bijvoorbeeld via een stellingenblok, dilemma's) te hanteren als smileys (voor de begrijpelijkheid) te gebruiken. 3. Maak in de vragenlijst een indeling naar 'need to have' en 'nice to have'. De vragen die in de eerste categorie vallen worden als eerste gesteld en de vragen in de tweede categorie worden – eventueel naar zin en tijd van de client – vervolgens voorgelegd. Vooral omdat als cliënten op gegeven moment afhaken beschikken we dan wel de antwoorden op de belangrijkste onderdelen. 4. Beperk vragen naar achtergrondkenmerken (om daarop de uitkomsten te verbijzonderen) en stel ze aan het einde van de vragenlijst. Bij voorkeur worden deze kenmerken meegeleverd in het databestand. Ook de soort ondersteuning is interessant om de resultaten op uit te splitsen. Dit voornamelijk om (1) de cliënt niet te overbevragen en (2) te voorkomen dat de cliënt hier foutieve antwoorden op geeft. 5. Varieer met antwoordschalen om te komen tot een 'rijker' onderzoek dat voor de cliënt interessanter is te beantwoorden en de gemeente een scherper inzicht geeft in de cliëntervaring. Wees kritisch op het gebruik van open vragen door deze te koppelen aan rapportcijfervragen en duidelijk te zijn over hoe de uitkomst ervan wordt opgevolgd. 6. Gebruik de komende meting als 'nulmeting' om op basis daarvan te kijken op welke onderwerpen doorgevraagd c.q.
vragenlijst: thema toegang	Stel aanvullende vragen over de behoefte en het (toekomstig) gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning.



	Leg goed uit wat het proces is van 'het behandelen van de hulpvraag tot de beschikking' en 'tot de hulp begon/ het hulpmiddel beschikbaar kwam' zodat hier door de cliënt een ondubbelzinnig antwoord op gegeven kan worden. Wellicht dat meerdere vragen gesteld moeten worden voor een duidelijk antwoord.
	• Laat de cliënt een score (schaal 0 -10) aangeven voor de kwaliteit van leven en de zelfredzaamheden (en meet hier nogmaals op bij het thema effect om het effect vast te stellen). • Overigens lijkt het ons goed als de gemeente KPI's gaat formuleren voor (onderdelen van) de thema's die een nadere diepgang geven en waarvan de ontwikkeling en daarmee het resultaat van de Wmo beter gevolgd kan worden. Daarop kan dan gerichter worden bijgestuurd.
vragenlijst: thema kwaliteit	• Samen met de Adviesraad Sociaal Domein kan de keuzelijst samengesteld worden. • Hou een spiegelonderzoek door de interne organisatie dezelfde vragenlijst voor te leggen en deze te vergelijken met de uitkomsten van de cliënten.
vragenlijst: thema effect	• Bevraag de cliënt op in hoeverre hij/zij vindt dat dit de best passende zorg uit het beschikbare aanbod voor de hulpvraag van de cliënt is en laat deze vraag scoren met een rapportcijfer zodat volgen van de ontwikkeling hiervan over tijd eenvoudig bijgehouden kan worden. • Vraag de cliënt in hoeverre hij/zij verwacht met de hulp/ het hulpmiddel weer beter mee te kunnen doen in de samenleving en wat hij/zij hieronder verstaat. Dit kan dan later bij het thema effect weer aan de cliënt voorgelegd worden om te kijken in hoeverre hierin geslaagd is. En ook meer te kijken naar de individuele effecten (zo kan zelfredzaamheid voor verschillende personen iets anders betekenen).



vragenlijst: thema effect (vervolg)	• Vraag indien de cliënt van mening is de best passende zorg te hebben gehad naar een achterliggende toelichting c.q. wat hierbij een rol heeft gespeeld. Dit om ook te leren van positieve ervaringen. • Laat de cliënt bij een vraag over de mate waarin de cliënt zelf verbetering ervaart een score (schaal 0 -10) aangeven voor de kwaliteit van leven en de zelfredzaamheid (en vergelijk dit met de score die is gegeven bij het thema toegang om het effect vast te stellen).
vragenlijst: thema huishoudelijke hulp	• Voeg een open vraag toe na de vraag over het rapportcijfer voor een nadere toelichting. • Stel vragen over de medewerker (en het contact) en ga nader in op wat 'goed' daaraan is. Bijvoorbeeld vriendelijk, op tijd, netjes met eigendommen omgaan) of toets via een prestatieschaal.
uitwisseling cliëntgegevens	Bij voornoemd dashboard is alles voor de gemeente inzichtelijk d.w.z. ook de open antwoorden die door cliënten worden gegeven. Ondanks dat het dashboard toegankelijk is via een login met wachtwoord zijn de open antwoorden wel privacygevoelig. Hier moet dus zorgvuldig mee omgegaan worden. Dit kan voorkomen worden met separate links voor een eigen toegang tot het dashboard.
rapportage: periodiek rapport	1. Analyseer een mogelijk causaal verband tussen hoe cliënt is terechtgekomen bij de gemeente en de ervaring die hij/zij heeft met de toegang (dit i.v.m. de verschillen tussen de diverse toegangskanalen). 2. Vergelijk (op termijn, dan wel integreer) de onderzoeken die de zorgaanbieders zelf uitvoeren ook met de CEO-resultaten. Dit om over de gehele linie te optimaliseren.
presentatie en advies op basis van de uitkomsten	1. Organiseer een zogenaamde 'benchlearningssessie' met betrokkenen door te leren van elkaars aanpak (o.b.v. het via het onderzoek aangetoonde succes).



tips en ideeën voor een hogere respons

- Uitnodigen van ook de niet-geïndiceerde cliënten leidt tot een grotere doelgroep
- Door cliënten persoonlijk aan de 'voorkant' te vragen naar hun bereidheid om aan het onderzoek deel te nemen en aan hen de wijze van bevragen over te laten (keuze), stemt een groot deel van de cliënten op voorhand al in. Ook is van belang met welke argumenten zij uitgenodigd worden deel te nemen aan het onderzoek ('vanuit de klant denken' is daarbij cruciaal).
- Het aanbieden van diverse kanalen van onderzoek zorgt ervoor dat iedereen mee kan doen aan het onderzoek.
- De mogelijkheid om telefonisch mee te doen wordt door sommige cliënten ervaren als aandacht.
- Het benoemen dat cliënten na 14 dagen gebeld kunnen worden als zij nog niet online hebben deelgenomen, zorgt ervoor dat cliënten zich 'gedwongen' voelen snel mee te doen.
- Een gerichte (en dus persoonlijke) terugkoppeling van de resultaten als ook de eventuele acties door de gemeente (bijvoorbeeld via een factsheet) zorgen voor draagvlak bij cliënten voor het onderzoek. Dit wordt wellicht 'gevoeld' als 'bereikbaar zijn'.



Optioneel

Meenemen van algemene voorzieningen (voorliggend veld)

Door monitoring van de cliëntervaring na het eerste contact en/of het huisbezoek zouden tevens de ervaringen met het voorliggend veld meegenomen kunnen worden. Dit om de prestaties van de algemene voorziening(en) te toetsen als ook te ontdekken of het afgegeven advies naar het voorliggend veld de juiste is.

Verdiepende analyses

Naar wens en indien mogelijk kunnen wij verdiepende analyses uitvoeren om verbanden tussen de uitkomsten te leggen. Denk bijvoorbeeld aan het koppelen van resultaten uit onderzoeken die aanbieders doen naar cliënttevredenheid.

Kwalitatief onderzoek

Ter verdieping van het kwantitatieve onderzoek dan wel als aanvulling daarop kunnen wij ook kwalitatief onderzoek verzorgen. Hieronder beschrijven wij een zestal kwalitatieve onderzoeksmethoden (die naar behoefte en toepassing afwisselend kunnen worden toegepast door het jaar heen).

1. Verdiepende telefonische, face-to-face of digitale gesprekken: deze verkennende gesprekken worden door onze ervaren interviewers uitgevoerd wanneer een breed inzicht nodig is in wat er bij de doelgroep leeft ten aanzien van het thema. We voeren deze verdiepende gesprekken uit om op basis van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek een motivering achter de cijfers te krijgen.
2. Focusgroep: groepsgesprekken o.l.v. een van onze ervaren gespreksleiders met een bepaalde doelgroep (6-12 cliënten) om meer duiding te kunnen geven aan de uitkomsten van kwantitatief onderzoek en/of om meer verdieping te zoeken met bepaalde doelgroepen.
3. Spiegelgesprek: groepsgesprek (5-12 cliënten) o.l.v. een van onze ervaren gespreks-leiders waarin ervaring over vooraf vastgestelde thema's worden uitgewisseld. De kracht van een spiegelgesprek schuilt in de directe confrontatie tussen zorg- of dienstverleners en cliënten of burgers. Een spiegelgesprek geeft bijvoorbeeld beleidsfunctionarissen feedback en informatie over de verleende en ervaren zorg- of dienstverlening.
4. Versnellingstafels: doelgerichte een effectieve methode om maximaal 20 cliënten onder leiding van een van onze ervaren gespreksleiders in korte tijd ideeën te laten verzamelen en inzicht te geven in elkaars opvattingen en ervaringen.
5. Burgerparquiz: via formele als informele (digitale) quizen betrekken wij cliënten of burgers op actieve wijze en laten wij hen meedenken over beleidsonderwerpen.
6. Narratief onderzoek: de menselijke ervaringen en hun verhalen worden als uitgangspunt genomen. Dat geeft inzicht in hoe mensen bepaalde gebeurtenissen beleven en daar – vanuit hun eigen perspectief – een eigen betekenis aan geven.