

advies
aan b&w

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Werk, Inkomen en Zorgverlening	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	: Z/15/005387	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Erwin Zweypfenning Tel.: (0495) 57 58 41	
Portefeuillehouder(s)	: H.A. Litjens	Nummer B&W-advies: BW-008757

ONDERWERP

Klanttevredenheidsonderzoek WIZ 2016

ADVIES

Instemmen met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening door het Cliënten Platform Minima en de kosten hiervan te betalen vanuit het budget bijzondere bijstand/minima.

TOELICHTING



[Invulinstructie]

Relatie met vorig voorstel:

Collebesluit van 11 december 2012 (BW-005471) en raadsbesluit van 30 januari 2013 RAD-000762 (Klanttevredenheidsonderzoek Werk, Inkomen en Zorgverlening).

Algemeen:

Begin 2013 is besloten om geld beschikbaar te stellen aan het Cliënten Platform Minima (hierna: CPM) om een klanttevredenheidsonderzoek (hierna: KTO) uit te voeren bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening (hierna: WIZ). Het CPM heeft dit KTO in 2013 laten uitvoeren door D&K Onderzoek en Opleiding. Uit dit KTO kwam naar voren dat de cliënten van WIZ tevreden waren met de dienstverlening. Tevens waren een aantal aanbevelingen opgenomen die grotendeels zijn overgenomen. Dit in 2013 uitgevoerde KTO kan als nul-meting worden beschouwd. Nu dient het CPM opnieuw een verzoek in om een KTO uit te voeren. De uitvoering staat gepland in het jaar 2016.

Weert, 17 september 2015	De directeur, 	S		B	W	W	W	W
			akkoord		HL	FvE	PS	GG
			bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 22 september 2015								

In te vullen door het B&W secretariaat: Akkoord Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder Anders, nl.: Niet akkoord Gewijzigde versie A-stuk B-stuk C-stuk

Beslissing d.d.: 22-09-15

Nummer: 6

De secretaris,
Totaal aantal pagina's: 3
Pagina 1

Argumenten:

Het KTO levert informatie op over de kwaliteit van dienstverlening bij WIZ. De afdeling WIZ kan deze informatie goed gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren. Uiteraard biedt het KTO ook het CPM veel bruikbare informatie op.

Kanttekeningen:

Bij herhaling is in het halfjaarlijkse "wethoudersoverleg" met het CPM aangegeven dat een vervolg op het in 2013 uitgevoerde KTO zeer zinvol zou zijn en het college ook welwillend zou staan ten opzichte van een dergelijk verzoek door het CPM. In overleg met het CPM is overeengekomen om het KTO pas te laten uitvoeren na volledige inwerkingtreding van de Participatiewet.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

[Invulinstructie]

Gelet op de privacywetgeving zullen de brieven door de gemeente worden verstuurd. De cliëntgegevens zullen dus nimmer beschikbaar worden gesteld aan het CPM of het onderzoeksbureau dat het onderzoek uitvoert.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

[Invulinstructie]

Voor het KTO is een begroting van € 12.809 (excl. BTW) ingediend. Omwille van het BTW-voordeel (BTW-compensatiefonds) verstrekken wij als gemeente feitelijk de opdracht. Het betreffende bedrag wordt ten laste gebracht van het budget bijzondere bijstand/minima. Aangezien het KTO in nauw overleg met het CPM zal worden uitgevoerd levert dit ook werk op bij de afdeling WIZ (applicatiebeheer en beleidsadviseur). De hoeveelheid werk is dusdanig dat dit binnen de reguliere werkzaamheden opgevangen kan worden.

Begrotingspost:

614.00.01 / 6.34.3016

Beschikbaar bedrag:

€ 1.688.759

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE**Voor wie is dit advies van belang?:**

- ❖ Raadsleden
- ❖ Overigen (bijv. afzender/aanvrager)

Nadere specificatie: Cliënten Platform Minima is verzoeker en zal met een brief geïnformeerd worden over het besluit.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Beschikking

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

[Invulinstructie]

Intern:

Kees Joosten, afdelingshoofd WIZ

Extern:

CPM

BIJLAGEN

Openbaar:
Brief aan CPM

Niet-openbaar:
Niet van toepassing

Cliënten Platform Minima Weert



Gemeente Weert
College van B&W
Postbus 950
6000 AC Weert

Weert, 11 juni 2015

Betreft: klanttevredenheidsonderzoek 2016

Geachte leden van het college,

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van mensen die een beroep doen op de afdeling WIZ (bijstand) is in het voorjaar van 2013 een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Dit had tot doel meer informatie te krijgen over de kwaliteit van de dienstverlening van de afdeling WIZ bij de uitvoering van haar taken (uitvoering WWB en verschillende minimaregelingen).

Het KTO is uitgevoerd door het onderzoeksbureau D&K Onderzoek en Opleiding in opdracht van het Cliënten Platform Minima (CPM). Dit onderzoek zou oorspronkelijk bestaan uit een kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Op basis van de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek heeft het CPM in overleg met de afdeling WIZ besloten het kwalitatief onderzoek niet uit te laten voeren. Een aanvullend kwalitatief onderzoek zou het beeld van de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek niet of nauwelijks beïnvloeden.

In overleggen met de wethouder en medewerkers van de afdeling WIZ is meerdere keren gesproken over een vervolgtraject. Er is toegezegd dat het goed is om in 2016 een KTO uit te laten voeren, vanwege de vele wijzingen in de wet- en regelgeving rond de bijstand en het minimale beleid en de invoering van de Participatiewet in 2015. De uitkomsten van het KTO van 2013 kunnen dan gebruikt worden als nulmeting voor het onderzoek in 2016.

Het CPM heeft na afstemming met de afdeling WIZ wederom het onderzoeksbureau D&K Onderzoek en Opleiding gevraagd een offerte uit te brengen voor deze herhalingsmeting. De offerte is als bijlage bij deze brief gevoegd.

Het CPM verzoekt u bij het vaststellen van de begroting 2016 rekening te houden met het KTO 2016, zoals omschreven in de offerte.

De kosten van het onderzoek zijn geoffreerd voor € 12.809 (excl. BTW). Het daadwerkelijke bedrag kan pas vastgesteld worden wanneer bekend is wat het kwalitatieve onderzoek precies zal inhouden.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens het CPM,

J.H.W.H. Smeets, voorzitter



Onderzoek
Opleiding

Uitsluitend te gebruiken voor de afname van de Kwaliteitsmeting 2016

**Klanttevredenheidsonderzoek onder de
klanten van de afdeling Werk, Inkomen
en Zorg-verlening van de gemeente
Weert**

Herhalingsmeting 2016

2016-01

Heerewaarden, 4 juni 2015
© D&K Onderzoek en Opleiding

1. Vraag

In 2013 is, in opdracht van het Cliënten Platform Minima Weert (CPM), voor de eerste maal een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder mensen, die klant zijn van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening van de gemeente Weert. Mede naar aanleiding van de resultaten van dat onderzoek, werd besloten om in 2016 het onderzoek te herhalen. D&K Onderzoek en Opleiding is gevraagd een offerte uit te brengen voor deze herhalingsmeting. In deze offerte is de oorspronkelijke opzet en uitvoering van het tevredenheidsonderzoek leidraad, maar het KTO 2016 wordt bijgesteld en aangepast aan de huidige situatie van klanten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening (WIZ).

2. Veranderingen sinds het KTO 2013 en de gevolgen voor het KTO 2016

Sinds 2013 zijn er met de invoering van de Participatiewet grote veranderingen in de wet- en regelgeving rond de bijstand en het minimabeleid doorgevoerd. Deze zijn vanuit het Rijk aan gemeenten opgelegd en zijn van invloed op de opzet en uitvoering van het KTO 2016.

In het KTO 2013 werd er voor gekozen om alle klanten van de gemeente Weert in het onderzoek betrekken. Het ging hier in de eerste plaats om mensen, die een periodieke uitkering levensonderhoud ontvangen, maar ook om mensen die een beroep hebben gedaan op een regeling uit het minimabeleid van de gemeente. Deze groepen zullen in het KTO 2016 weer benaderd worden en er komt een extra groep bij. Vooruitlopend op de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 is de afdeling WIZ sinds 1 juni 2014 begonnen met een uitgebreidere intake van alle nieuwe aanvragers van een uitkering levensonderhoud. Deze intake is bedoeld om deze groep al direct vertrouwd te maken met de nieuwe regels en verplichtingen in de Participatiewet. Voor deze groep zal in het KTO 2016 een nieuwe vragenlijst worden opgesteld. Daarin wordt, naast de onderwerpen voor de twee andere doelgroepen, vooral de ervaringen met de nieuwe manier van intake geïnventariseerd.

Met het van kracht worden van de Participatiewet is de categoriale bijzondere bijstand afgeschaft, evenals de langdurigheidstoelage. Voor dit laatste is de individuele inkomensvoorschot in de plaats gekomen. Was de collectieve ziektekostenverzekering voor mensen met een laag inkomen in 2013 nog een beleidsvoornemen van de gemeente Weert, nu is dit ingevoerd. De in het KTO 2016 te hanteren vragenlijsten zullen aan deze wijzigingen worden aangepast.



Voorafgaande aan de invoering van de Participatiewet heeft de gemeente Weert op diverse manieren voorlichting gegeven over de aard en de gevolgen van deze wetswijziging voor de nieuwe en bestaande klanten. Een nieuw onderwerp in de vragenlijsten zullen dan ook deze voorlichtingsactiviteiten zijn: hoe hebben de klanten van de afdeling WIZ dit ervaren?

Het KTO 2013 had vooral een kwantitatief karakter. Er kwam daarmee een algemeen beeld beschikbaar van de wijze waarop de klanten het werk van de afdeling WIZ ervoeren. Het CPM vond dat op dat moment voldoende. Voor het KTO 2016 wil het CPM nadrukkelijk de mogelijkheid open houden om, na de uitvoering van het onderzoek met schriftelijke vragenlijsten, een kwalitatief deelonderzoek te laten verrichten. Dat kwalitatieve onderzoek richt zich dan op het uitdiepen van bepaalde onderwerpen of de positie van subgroepen binnen de totale populatie klanten. Welke onderwerpen en/of subgroepen in het kwalitatieve deel van het onderzoek onder de loep zullen worden genomen, is afhankelijk van de uitkomsten van het kwantitatieve deel en zal te zijner tijd in overleg tussen het CPM en de onderzoekers worden bepaald.

3. Doelstellingen van het onderzoek

Het KTO 2016 heeft twee doelstellingen:

- Het onderzoek dient primair inzicht te geven in de tevredenheid van de klanten met de afdeling WIZ en hun verhouding tot deze afdeling. Door vergelijking van het KTO 2013 en het KTO 2016 zal duidelijk worden in hoeverre zich veranderingen hebben voorgedaan in die tevredenheid in de afgelopen jaren.
- Het klanttevredenheidsonderzoek dient bij te dragen aan de verdere invulling van de cliëntenparticipatie bij de gemeente Weert en de versterking van de band tussen het CPM en haar achterban.

4. Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek kent twee onderdelen:

- Een schriftelijke enquête onder alle klanten
- Een nader te bepalen kwalitatief onderzoek onder een deel van de klanten.



4.1. De schriftelijke enquêtering

4.1.1 De voorbereiding

Allereerst worden conceptvragenlijsten voor het onderzoek ontwikkeld, waarbij de vragenlijsten van het KTO 2013 de basis vormen. Er zullen drie verschillende vragenlijsten worden ontwikkeld:

- een vragenlijst voor de klanten die voor 1 juni 2014 een uitkering levensonderhoud kregen;
- een (veel kortere) vragenlijst voor klanten voor bijzondere bijstand en andere specifieke regelingen;
- Een vragenlijst voor klanten die na 1 juni 2014 een uitkering levensonderhoud hebben aangevraagd.

Deze conceptvragenlijsten zullen aan het CPM worden voorgelegd voor commentaar. Ook de afdeling WIZ en andere direct betrokkenen zal om commentaar worden gevraagd. De opmerkingen zullen in de definitieve versies van de vragenlijsten worden verwerkt.

4.1.2 De enquêtering

Doelgroep van het onderzoek

Alle klanten van de afdeling WIZ krijgen een schriftelijke enquête toegestuurd. Het gaat om naar schatting 2300 klanten¹.

Onderwerpen in de vragenlijst

In de enquête voor de klanten zullen onder andere vragen worden gesteld over:

- Beoordeling van de informatievoorziening (website, nieuwsbrieven, voorlichtingsfolders)
- Beoordeling van de formulieren (hoeveelheid informatie, relevantie, moeilijkheidsgraad)
- Beoordeling van aspecten die betrekking hebben op de afhandeling van de aanvraag:
 - Begrijpelijkheid van de procedures
 - Termijn van afhandeling
 - Motivatie van toekenning of afwijzing.
- De bereikbaarheid van de afdeling / de contactpersoon (telefonisch, per e-mail, fysiek (aan de balie))
- Kennis en ervaring met bijzondere bijstand en/of andere regelingen uit het minimabeleid van de gemeente Weert

¹ Dit aantal is gebaseerd op een opgave van het CPM.



- Bejegening door en waardering van de medewerkers / de contactpersoon van WIZ
 - kennis en deskundigheid van de medewerkers / de contactpersoon
 - behulpzaamheid en vriendelijkheid
 - nakomen van afspraken
- Ervaring en waardering van de manier van klachtafhandeling
- Algemene vragen (leeftijd, sexe, uitkeringsduur, gezinssituatie)

Benadering van de respondenten

Om er voor te zorgen dat voldoende klanten de enquête invullen en terugsturen, is een aantal zaken van belang. Allereerst dient de vragenlijst niet te lang te zijn. De regel bij vragenlijsten is doorgaans: hoe langer de enquête, hoe lager de respons. Daarnaast is een zorgvuldige voorbereiding van de dataverzameling belangrijk. Hierbij moet gedacht worden aan uitgebreide aankondigingen in de lokale pers, zorgvuldige brieven en strakke tijdschema's. Het taalgebruik in de enquête dient aan te sluiten bij de achtergrond van de klanten.

Het CPM verzorgt, in samenwerking met de afdeling WIZ, de vermenigvuldiging en verzending van brieven en vragenlijsten aan de klanten. Hiermee wordt de privacy van de klanten het best beschermd. D&K Onderzoek en Opleiding kan desgewenst voor een opzet van het persbericht en de vooraankondiging van het onderzoek, voor een begeleidende brief bij de vragenlijst en voor een eventuele herinneringsbrief zorgen.

De klanten kunnen de ingevulde enquêtes versturen naar het antwoordnummer van D&K Onderzoek en Opleiding met de bijgevoegde antwoordenveloppe. Het spreekt eigenlijk vanzelf dat klanten geen postzegels hoeven te plakken. Daarnaast bevestigt een antwoordnummer buiten de gemeentelijke organisatie het onafhankelijke karakter van het onderzoek en wordt de anonimiteit van de klanten optimaal gegarandeerd. D&K Onderzoek en Opleiding zorgt ervoor dat het CPM/WIZ de benodigde antwoordenvveloppen krijgt.

Het is mogelijk dat klanten vragen hebben over de opzet of de inhoud van de enquête. Het is aan te bevelen om in alle correspondentie met de klanten een telefoonnummer op te nemen waar informatie kan worden ingewonnen. Dit kan het nummer zijn van D&K Onderzoek en Opleiding, maar ook een nummer bij de afdeling WIZ of het CPM is mogelijk. In overleg zal worden besproken hoe eventuele telefoontjes worden afgehandeld.



4.1.3 De rapportage

De resultaten van het kwantitatieve onderzoek zullen worden neergelegd in een helder, leesbaar rapport. De resultaten zullen een duidelijk beeld opleveren van de mening en ideeën van de verschillende groepen klanten over de uitvoering van de Participatiewet en het minimabeleid bij de afdeling WIZ in Weert. De rapportage bevat een beleidsamenvatting en adviezen voor de verdere vormgeving van beleid en uitvoering. Het rapport zal uitgebreid worden besproken met het CPM en de afdeling WIZ. Het is uiteraard mogelijk dat er voor publicaties in de pers een samenvatting wordt geschreven.

Het rapport over de schriftelijke enquête zal een zogenaamde non-respons-analyse bevatten. In een non-respons-analyse worden de mensen die de enquête hebben ingevuld (de responsgroep) op een aantal kenmerken vergeleken met de totale groep klanten van de afdeling WIZ van Weert (de populatie). De kenmerken die hierbij kunnen worden betrokken zijn leeftijd, sexe, gezinssituatie, uitkeringsduur en soort uitkering. Wanneer de responsgroep voor wat betreft deze kenmerken in voldoende mate op de totale populatie klanten lijkt, kunnen de resultaten van het onderzoek als representatief worden beschouwd voor de totale groep klanten in Weert.

4.1.4 De planning van de schriftelijke enquêtering

De onderstaande planning houdt rekening met de diverse vrije periodes (carnaval, voorjaarsvakantie, meivakantie, zomervakanties) die vallen binnen de doorlooptijd van de schriftelijke enquêtering. Dat betekent dat de voorbereiding van de enquête start direct na de jaarwisseling 2015/2016. Het veldwerk (het verspreiden van de enquête onder de klanten) zal dan na het carnaval kunnen starten.

Fase van onderzoek:	Januari 2016	Februari 2016	Maart 2016	April 2016	Mei 2016
Vorbereiding	#####	##			
Enquêtering		##	#####		
Rapportage				#####	#

De oplevering van de rapportage over het kwantitatieve deel van het KTO is dan te verwachten rond begin mei 2016.



4.2 Het kwalitatieve onderzoek

Uit de uitkomsten van de schriftelijke enquêtering zullen onderwerpen worden gekozen die in het kwalitatieve onderzoek verder worden uitgediept. D&K Onderzoek en Opleiding zal, in nauw overleg met het CPM, hiervoor een voorstel doen. De onderwerpen die in het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek worden meegenomen zijn leidend voor de manier waarop het kwalitatieve onderzoek zal plaatsvinden. Wanneer het onderwerpen betreft die gevoelig liggen, zal er gebruik gemaakt worden van interviews. Bij minder gevoelige onderwerpen kunnen groeps gesprekken plaatsvinden.

Om in dit voorstel toch een indicatie te geven van hoe een en ander in zijn werk gaat en ook een kostenraming te kunnen geven, beschrijven we in dit voorstel een fictief voorbeeld van een onderzoek met behulp van groepsdiscussies.

4.3 Groepsdiscussies

Dit deel van het onderzoek kent drie fases: de voorbereiding, de groepsdiscussies en de rapportage.

4.3.1 De voorbereiding

Uit de schriftelijke enquêtering is gebleken dat bepaalde subgroepen binnen de populatie van klanten in Weert de informatievoorziening door de afdeling WIZ over minimaregelingen verschillend waarderen. Het CPM wil hier graag meer over weten. Omdat het onderwerp niet als gevoelig wordt gezien, is besloten groepsdiscussies te houden met de volgende subgroepen:

- Klanten met al meerdere jaren een uitkering levensonderhoud.
- Klanten die korter dan een jaar een uitkering levensonderhoud ontvangen.
- Klanten die een beroep hebben gedaan op bijzondere bijstand of een andere specifieke regeling.

D&K Onderzoek stelt voor de groepsdiscussies een vraagpuntenlijst op, zodanig dat alle facetten van informatievoorziening over minimaregelingen aan bod komen. Deze lijst wordt in concept met het CPM besproken en eventueel bijgesteld.

4.3.2 De groepsdiscussies

Een aantal willekeurig gekozen respondenten zal een brief ontvangen waarin het kwalitatieve onderzoek wordt aangekondigd en hierin zal staan dat een medewerker van D&K Onderzoek en Opleiding telefonisch contact op kan nemen om te vragen of men mee wil werken aan dit onderzoek. D&K Onderzoek en Opleiding zal vervolgens maximaal 8 klanten per groep telefonisch uitnodigen voor de discussies.

De groepsgesprekken zullen plaatsvinden op een nader te bepalen tijdstip. Om de onafhankelijkheid te benadrukken zullen de discussies niet plaatsvinden in een gebouw van de opdrachtgever, maar op een onafhankelijke locatie die voor de deelnemers gemakkelijk bereikbaar is. Om barrières weg te halen zullen de deelnemers eventuele reiskosten vergoed krijgen. Ook zal iedere deelnemer een kleine attentie ontvangen voor deelname aan de discussie.

Gezien de tweede doelstelling van het onderzoek is het aan te bevelen dat er vertegenwoordigers van het CPM bij deze groepsdiscussies aanwezig zijn. De discussies worden geleid door een gespreksleider van D&K Onderzoek en Opleiding. Tevens is er een notulist aanwezig. Van elke discussie zal een verslag worden gemaakt.

4.3.3 De rapportage

De resultaten van de groepsdiscussies over de informatievoorziening zullen worden neergelegd in een helder, leesbaar rapport. De resultaten zullen een duidelijk beeld opleveren van de mening en ideeën van de verschillende groepen klanten over het onderzochte onderwerp en de verbeteringen die de klanten graag zouden zien bij de informatievoorziening over minimaregelingen. De rapportage bevat tevens adviezen voor de verdere vormgeving van beleid en uitvoering op dit onderwerp.

4.3.4 De planning van de groepsdiscussies

Het kwalitatieve deel van het KTO start aansluitend aan de afronding van het kwantitatieve deel. De doorlooptijd van de voorbereiding van de groepsdiscussies houdt rekening met het feit dat in de zomermaanden een aantal betrokkenen beperkt beschikbaar zal zijn vanwege vakantie.



<i>Fase van onderzoek:</i>	Mei 2016	Juni 2016	Juli 2016	Augustus 2016
Vorbereiding	##	###		
Groepsdiscussies		#	###	
Rapportage			#	###

De oplevering van de rapportage over het kwalitatieve deel van het KTO is te verwachten eind augustus 2016.

5. Kosten

5.1 De schriftelijke enquêtering

Het kostenoverzicht van de schriftelijke enquêtering gaat er van uit dat het CPM, in samenwerking met de afdeling WIZ van de gemeente Weert, de vermenigvuldiging en de verzending van de vragenlijsten verzorgt.

D&K Onderzoek en Opleiding voert de volgende activiteiten uit:

	Aantal uren	Tarief	Totaal	Vorbereiding
<i>schriftelijke enquête</i>				
Bijstellen vragenlijsten 2013	2	€ 68,00	€ 136,00	
Opstellen vragenlijst instroom vanaf juni 2014	2	€ 68,00	€ 136,00	
Bespreken conceptvragenlijsten	2	€ 68,00	€ 136,00	
Opstellen definitieve vragenlijsten	2	€ 68,00	€ 136,00	
<i>Totaal Vorbereiding schriftelijke enquête</i>				€ 544,00
<i>Afname schriftelijke enquête</i>				
Kosten antwoordenvolpopen en porti				€ 1.075,00
Handling ontvangst ingevulde vragenlijsten	3	€ 42,00	€ 126,00	
Vorbereiden data-entry	2	€ 68,00	€ 136,00	
Data entry gegevens en open antwoorden	40	€ 42,00	€ 1.680,00	
Cleaning gegevens	2	€ 68,00	€ 136,00	
Koppeling SPSS-bestanden 2013 en 2016	2	€ 68,00	€ 136,00	
Analyse gegevens	8	€ 68,00	€ 544,00	
<i>Totaal Afname schriftelijke enquête</i>				€ 3.833,00
<i>Rapportage schriftelijke enquête</i>				
Opstellen conceptrapport	24	€ 100,00	€ 2.400,00	
Bespreken conceptrapport	4	€ 100,00	€ 400,00	
Opstellen definitief rapport	4	€ 100,00	€ 400,00	
<i>Totaal Rapportage schriftelijke enquête</i>				€ 3.200,00
Totale kosten schriftelijke enquêtering				€ 7.577,00

Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% BTW.



5.2 De groepsdiscussies

De hier gespecificeerde kosten zijn een schatting en zijn gebaseerd op de omschrijving in paragraaf 4.3 en verder. De daadwerkelijke kosten kunnen pas worden vastgesteld wanneer bekend is wat het kwalitatieve onderzoek precies zal inhouden.

D&K Onderzoek en Opleiding voert de volgende activiteiten uit:

	Aantal uren	Tarief	Totaal
<i>Vorbereiding groepsdiscussies</i>			
Opstellen conceptvraagpuntenlijst	2	€ 68,00	€ 136,00
Bespreken conceptvraagpuntenlijst	2	€ 68,00	€ 136,00
Opstellen vraagpuntenlijst	2	€ 68,00	€ 136,00
<i>Totaal Vorbereiding groepsdiscussies</i>			€ 408,00
<i>Afname groepsdiscussies</i>			
Benaderen deelnemers groepsdiscussies	9	€ 68,00	€ 612,00
Vorbereiden groepsdiscussies	2	€ 68,00	€ 136,00
Houden groepsdiscussies	6	€ 100,00	€ 600,00
Notuleren groepsdiscussies	6	€ 42,00	€ 252,00
Verslaglegging groepsdiscussies	12	€ 68,00	€ 816,00
Analyse gegevens	6	€ 68,00	€ 408,00
<i>Totaal Afname groepsdiscussies</i>			€ 2.824,00
<i>Rapportage groepsdiscussies</i>			
Opstellen conceptrapport	16	€ 100,00	€ 1.600,00
Bespreken conceptrapport	2	€ 100,00	€ 200,00
Opstellen definitief rapport	2	€ 100,00	€ 200,00
<i>Totaal Rapportage groepsdiscussies</i>			€ 2.000,00
Totale kosten groepsdiscussies			€ 5.232,00

Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% BTW.



6. Leveringsvoorwaarden

Deze offerte is geldig gedurende het gehele jaar 2015. Betaling geschiedt (per onderdeel van het KTO) 50% voor het begin van het onderdeel, 25% tijdens en 25% na afronding van het onderzoek. De opdrachtgever ontvangt hiervoor een factuur. D&K Onderzoek en Opleiding levert standaard de rapportage in digitale vorm en 2 exemplaren op papier.

7. Slot

De projectleiding zal in handen zijn van Lies Kamerbeek, onderzoeker bij D&K Onderzoek en Opleiding. Wanneer u nog vragen of opmerkingen hebt over deze offerte kunt u contact met haar opnemen (0487-573192 / lieskamerbeek@denkonderzoekenopleiding.nl).

