

Sector	: Concernstaf	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Concernstaf	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Hennie Ensink Tel.: (0495) 57 52 22	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008395

ONDERWERP

Samenwerking Bewonerspanel Weert met Wonen Limburg.

ADVIES

Instemmen met de samenwerking met Wonen Limburg inzake het Bewonerspanel Weert.

TOELICHTING

Relatie met vorig voorstel:
N.v.t.

Algemeen:

Eind vorig jaar heeft Wonen Limburg ons ambtelijk de vraag voorgelegd of de gemeente Weert belangstelling heeft om in een nader te bepalen vorm gezamenlijk gebruik te maken van het sinds 2011 functionerende Bewonerspanel Weert. Dit internetpanel, bestaande uit ongeveer 500 huurders van woningen van Wonen Limburg en bewoners van eigen woningen in Weert, is door het bureau Flycatcher opgezet in opdracht van WL. Het panel was en is voor WL het middel om "snel en efficiënt informatie te verkrijgen op zowel 'dagelijks' vlak als meer beschouwende input met als primaire bron participatie door/raadpleging van de maatschappij."

Omwille van kostenoverwegingen en omdat WL de focus van haar handelen wil wijzigen (zich meer wil richten op haar huurders), is WL op zoek gegaan naar een of meer andere partijen voor een gezamenlijk gebruikmaken van het panel. Daarbij heeft WL allereerst aan de gemeente gedacht.

Weert, 5 mei 2015 De directeur 		S		B	W	W	W	W
					HL	FvE	PS	GG
			akkoord					
			bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 12 mei 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.:

Nummer: 16

Akkoord met advies
12 MEI 2015

De secretaris,

 Totaal aantal pagina's: 3
 Pagina 1

Argumenten:

In onze organisatie is er al langere tijd bij diverse beleidsmedewerkers de latente en soms manifeste behoefte aan een middel om burgers te polsen over bepaalde onderwerpen, te evalueren beleid en/of ideeën voor nieuw/ander beleid. Het gebruik kunnen maken van het Bewonerspanel Weert kan die behoefte in de meeste gevallen uitstekend invullen. Het ligt voor de hand dat ook andere maatschappelijke partijen, zoals Punt Welzijn of de Politie gebruik willen maken van de mogelijkheid om het panel te bevragen. Wonen Limburg en wij willen die mogelijkheid open houden, afhankelijk van de frequentie waarmee WL en de gemeente zelf het panel bevragen.

De notitie "Samenwerking Bewonerspanel Weert 2015" bevat een uitgewerkt voorstel van bureau Flycatcher voor een samenwerking van WL en gemeente inzake het bewonerspanel.

Het bureau spreekt de voorkeur uit voor een flexibele samenwerkingsvorm, waarbij per onderzoeksproject met de opdrachtgever vastgesteld wordt welke taken verricht worden door Flycatcher en welke door de opdrachtgever zelf. In de notitie zijn drie varianten uitgewerkt, variërend van het volledig uitvoeren van het hele onderzoekstraject door het bureau tot het alleen uitvoeren van het veldwerk en aanlevering van het verkregen databestand.

Wij denken dat we als gemeente in de meeste gevallen van de laatste variant gebruik kunnen maken door het inzetten van de eigen onderzoeksexpertise. Daardoor kunnen de kosten zo laag mogelijk blijven.

Kanttekeningen:

In de tot nu toe door Wonen Limburg gehanteerde vorm van het bewonerspanel worden de respondenten op een bescheiden wijze beloond voor hun medewerking aan het panel door middel van een zogenaamd incentive-systeem: als een respondent een vragenlijst geheel invult, krijgt hij een aantal punten. Bij een bepaald aantal vergaarde punten ontvangt de respondent een cadeaubon. De kosten van dit systeem vormen een zeer beperkt deel van de totaalkosten van een onderzoeksproject. Flycatcher stelt voor om dit systeem te handhaven. Het motiveert de respondenten en heeft (dus) een positief effect op de respons.

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

N.v.t.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

In de door Flycatcher voorgestelde vorm zijn er geen vaste kosten verbonden aan de samenwerking. Per panelraadpleging worden kosten in rekening gebracht. Wij stellen voor om de kosten van een raadpleging ten laste te brengen van het project waarbinnen besloten wordt tot een raadpleging van het panel.

Begrotingspost:

N.v.t.

Beschikbaar bedrag:

N.v.t.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Interne organisatie

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Intranet

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

M. Schreuders, J. Ploumen, G. Lenders.

Daarnaast is aan een groot aantal beleidsadviseurs en -medewerkers van m.n. de afdelingen Ruimtelijk Beleid en OCSW en aan afdelingshoofden de vraag voorgelegd of zij voorzagen binnen afzienbare tijd gebruik te zullen maken van het burgerpanel. Daaruit zijn enkele positieve reacties naar voren gekomen. Het team Communicatie heeft al in een eerder stadium aangegeven dat het zeker gebruik zal maken van het panel en dat het panel opgenomen wordt in de toolkit communicatie na een positief besluit over onderhavig voorstel.

Extern:

Wonen Limburg, Bureau Flycatcher.

BIJLAGEN

Openbaar:

Notitie Samenwerking Bewonerspanel Weert 2015 van bureau Flycatcher.

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Samenwerking Bewonerspanel Weert 2015

1. Achtergrond Bewonerspanel Weert

1.1 Het ontstaan van het panel

Het Bewonerspanel Weert is in 2009 opgezet door Wonen Limburg in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. Het achterliggende doel van Wonen Limburg was:

"Het helpen van Wonen Limburg om de ingeslagen koers vast te houden, effectief uit te dragen en de uitvoering te versnellen door het aanleveren van informatie op zowel 'dagelijks' vlak als meer beschouwende input met als primaire bron participatie door / raadpleging van de maatschappij."

Er is gekozen voor het opzetten van een internetpanel van huurders en inwoners van de gemeente Weert en het houden van expertmeetings naar aanleiding van uitkomsten uit onderzoek onder het panel. Met behulp van frequente metingen is inzicht verkregen in praktische en maatschappelijke onderwerpen die een rol kunnen spelen in het dagelijkse leven van inwoners. Sterke punten van het internetpanel zijn de mogelijkheid om ontwikkelingen in de tijd vast te stellen, trends te signaleren, direct in te gaan op actuele zaken en een directe betrokkenheid van inwoners te realiseren. Daarnaast zijn er de voordelen van het medium internet, zoals de snelheid, geringe kosten, hoge respons, betrouwbaarheid, flexibiliteit en de mogelijkheid tot selectie van specifieke doelgroepen binnen een totale populatie.

1.2 Samenstelling van het panel

Op dit moment bestaat het panel uit 500 inwoners van de gemeente Weert. Zoals in het bijgevoegde paneloverzicht te zien is, vormt het panel een nagenoeg representatieve afspiegeling van de populatie inwoners in Weert. Dit betekent dat de verdeling op basis van de achtergrondkenmerken van de respondenten in het panel vergelijkbaar is met de verdeling in de daadwerkelijke populatie. Dit maakt een vertaling van onderzoekspopulatie naar inwonerspopulatie mogelijk. Een kleine uitzondering moet gemaakt worden voor het percentage respondenten uit Stramproy, dit ligt iets onder het daadwerkelijke aantal.

1.3 Onderzoeken onder het panel

Hieronder staat een overzicht van de onderzoeken die onder het Bewonerspanel zijn uitgevoerd. Het responspercentage op de verschillende onderzoeken varieerde van 53% tot 80%.

Onderzoek	Periode
Wooncarrière	nov. – dec. 2009
Energie en duurzaamheid	maart 2010
Architectuur en ruimtelijke kwaliteit	juni 2010
Leefbaarheid	okt. – nov. 2010
Evaluatieonderzoek	dec. 2010
Centrum van Weert	dec. 2010 – jan. 2011
(Top)Sport in Weert	maart – april 2011
Arbeidsmigranten	juli 2011
Centrum van Weert – meting 2	aug. 2011

Invloed economische crisis	dec. 2011
Informatievoorziening	mei 2012
Wijken in Weert	nov. – dec. 2012
Actie(f) in de buurt	maart 2013
Wonen, welzijn en zorg	juli 2013
Kwaliteitsbeleid	dec. 2014 – jan. 2015

1.4 Ervaringen panelleden

In december 2010 is een evaluatieonderzoek uitgevoerd onder het panel om de ervaringen van panelleden in kaart te brengen. Hieruit kwam naar voren dat de onderwerpen van de onderzoeken erg aanspraken. Ook zijn panelleden erg bereid om mee te denken over onderwerpen voor volgende onderzoeken. De terugkoppeling in de vorm van een nieuwsbrief, op de website, in bijeenkomsten wordt positief ontvangen.

Naast het evaluatieonderzoek bestaat bij elk onderzoek de mogelijkheid om aan het eind van de vragenlijst opmerkingen of suggesties te plaatsen over het onderwerp of het panel in het algemeen. Hieruit komen naast inhoudelijke opmerkingen ook punten naar voren over het panel en de onderzoeken. Een selectie van opmerkingen:

“Goede manier om de burgers erbij te betrekken!”

“Het was heel fijn om te doen, en goed dat het gedaan word.”

“Ik hoop dat er iets mee gedaan wordt, inspraak burgers is heel goed.”

“Ik heb het graag en uit de grond van mijn hart gedaan. Het was heel erg interessant.”

“De vraagstelling had misschien wat meer de diepte in kunnen gaan.”

2. De toekomst van het Bewonerspanel

In 2014 is door het bestuur van Wonen Limburg aangegeven dat de focus in de toekomst weer meer op de huurder moet liggen. Dit geldt ook voor het Bewonerspanel Weert. Enerzijds zullen daartoe in een eigen huurderspanel, gekoppeld aan interne systemen, huurder-gerelateerde zaken aan de orde komen. Anderzijds blijft de behoefte bestaan om zowel huurders als woningeigenaren af en toe te ondervragen over brede maatschappelijke thema's, in samenwerking met partners, waarbij het Bewonerspanel Weert ingezet kan worden.

Vanuit dit startpunt is de gemeente Weert benaderd. Vanuit de gemeente is aangegeven dat er intern behoefte is aan regelmatig onderzoek onder inwoners. Met het Bewonerspanel Weert en de samenwerking met Wonen Limburg en Flycatcher heeft de gemeente nu de kans om gebruik te maken van een bestaand panel waarbij de infrastructuur reeds is ingericht en ongeveer 500 panelleden (representatief voor de gemeente) direct benaderd kunnen worden voor onderzoeken. Daarnaast biedt het panel ook een startpunt voor samenwerking met andere maatschappelijke partners.

Dit document is opgesteld als visiedocument en beschrijft een mogelijke toekomstige samenwerking. De definitieve vorm waarmee de samenwerking invulling krijgt, wordt in overleg met de gemeente en Wonen Limburg (en eventuele andere maatschappelijke partners) afgestemd.

2.1 Onderzoeksagenda

Opdrachten voor de onderzoeken kunnen komen van Wonen Limburg of de gemeente Weert. Dit kan vanuit de verschillende beleidsafdelingen, maar ook bijvoorbeeld van de afdeling communicatie. Daarnaast kunnen de gemeente of Wonen Limburg ervoor kiezen om voor met andere maatschappelijke organisaties samen te werken.

In overleg wordt een jaarplanning opgesteld met 4 tot 6 momenten van onderzoek waar een specifiek thema aangekoppeld wordt. Voorbeelden zijn leefbaarheid, veiligheid, overlast, wonen, voorzieningen, senioren, verkeer en vervoer, zorg en welzijn, onderwijs, werkgelegenheid, etc. Ook is het mogelijk om voor een omnibus aanpak te kiezen waarbij meerdere onderwerpen of thema's gecombineerd in één onderzoek. Dit is vooral aantrekkelijk als er met meerdere maatschappelijke partners van de gemeente samengewerkt wordt.

2.2 De website voor het Bewonerspanel Weert

Voor de registratieprocedure, alsmede de overige aspecten van het panelbeheer en -onderhoud (bijv. wijzigingen doorgeven, het beloningssysteem, etc.) is door Flycatcher een structuur op internet ingericht in de vorm van een zogenaamd portaal. Via dit portaal kunnen ook resultaten teruggekoppeld worden. Voor het Bewonerspanel Weert wordt de website www.bewonerspanelweert.nl gehanteerd. Op dit moment linkt deze door naar het Bewonerspanel Limburg, dit wordt aangepast. Ditzelfde geldt voor de lay-out en tekstuele inhoud van de pagina.

Tevens kan op het portaal een discussieplatform / forum ingericht worden voor kwalitatieve onderzoeken. Hier kunnen panelleden discussiëren na het invullen van een vragenlijst, discussiëren naar aanleiding van resultaten van een onderzoek of reageren op stellingen. Ook is het forum in te zetten voor brainstormsessies of co-creatie projecten. Opdrachtgevers kunnen met een administrator account de discussie live volgen en desgewenst bijsturen door als forumbeheerder mee te discussiëren op het forum.

Het beheer en onderhoud (service, helpdesk, opschonen data, controle, overzichten, etc.) van het panel gebeurt door Flycatcher. Dit verdient bijzondere aandacht omdat de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten daarmee direct in het geding is. Onder beheer wordt niet alleen het aanbrengen van mutaties verstaan, maar ook het geven van feedback en service. Flycatcher heeft ruime ervaring met het onderhouden en beheren van dergelijke panels.

2.3 Een onderzoekstraject

Hieronder staat beschreven hoe een onderzoekstraject er uit kan zien. Dit is afhankelijk van de gekozen samenwerkingsvorm en wensen / mogelijkheden van de gemeente en Wonen Limburg. Onderdelen van het traject kunnen door de opdrachtgever zelf uitgevoerd worden. Dit heeft uiteraard invloed op de kosten per onderzoekstraject (zie paragraaf 2.5).

2.3.1 Afstemmen inhoud en planning

Door de opdrachtgever wordt een onderwerp, thema of probleem vastgesteld in de vorm van een briefing of conceptvragenlijst. Indien nodig of gewenst, wordt het thema tijdens een voorbespreking met Flycatcher besproken. Op basis hiervan wordt door Flycatcher een plan van aanpak, inclusief offerte opgesteld. Elk onderzoek wordt als een aparte opdracht beschouwd.

Met behulp van het voorgesprek, de briefing of de conceptvragenlijst wordt door Flycatcher een vragenlijst opgesteld die vervolgens in overleg definitief gemaakt wordt. Hierbij wordt zo veel mogelijk getracht eenduidige vragen te stellen en eenduidige antwoordcategorieën aan te geven. Na een akkoord op de vragenlijst wordt deze geprogrammeerd en uitgebreid getest door Flycatcher en de opdrachtgever, zowel inhoudelijk als technisch. Na een akkoord op de online versie wordt het veldwerk gestart.

2.3.2 Het bepalen van de doelgroep en de online vragenlijst

Voor elk onderzoek wordt, afhankelijk van het onderwerp en de doelstelling van het onderzoek, in onderling overleg de onderzoeksgroep vastgesteld. Hierbij kan gekozen worden uit de volgende mogelijkheden:

- het totale panel;
- een steekproef uit het panel;
- een specifieke selectie van panelleden op basis van in- of exclusiecriteria (bijv. een bepaalde leeftijds- of opleidingsgroep).

Respondenten worden via e-mail benaderd voor deelname. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, link in het bericht komen zij bij de inlogpagina van het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden. De online vragenlijst kan op allerlei manieren geprogrammeerd worden om fouten bij het invullen te voorkomen (bijv. door vragen verplicht te stellen, minimale of maximale waarden in te stellen en het toepassen van routing zodat respondenten vragen overslaan die niet van toepassing). In de vragenlijst kan gebruik gemaakt worden van afbeeldingen, animaties of bewegende beelden. Ook is het mogelijk respondenten door te linken naar een website om deze te bekijken / doorlopen, alvorens vragen over het specifieke onderdeel te beantwoorden.

Om een hoge respons en betrouwbaarheid van de resultaten te garanderen, raadt Flycatcher aan een vragenlijst uit niet meer dan 25 vragen te laten bestaan. De beste resultaten worden bereikt met een vragenlijst die uit ongeveer 15 tot 20 vragen bestaat. Indien een vragenlijst uit meer vragen bestaat, wordt aangeraden het onderzoek in twee delen uit te voeren.

Op www.flycatcher.eu/demo is een voorbeeld te zien van een online vragenlijst en de verschillende typen vragen die gesteld kunnen worden.

2.3.3 Rapportage en analyse

Zodra de onderzoeksperiode is afgesloten, worden de data door Flycatcher opgeschoond, gecontroleerd en verwerkt. Na aanlevering van de frequentiematen (rechte tellingen), wordt in overleg met de opdrachtgever, indien gewenst, een analyseplan opgesteld en worden aard en vorm van statistische toetsing bepaald.

De resultaten van een onderzoek worden opgeleverd in een rapport met overzichtelijke tabellen en grafieken, een verantwoording en een korte samenvatting van de belangrijkste resultaten. Eventueel wordt dit aangevuld met nadere analyses. Ook kan een databestand aangeleverd worden waarmee zelf analyses uitgevoerd kunnen worden.

Indien gewenst, kan na aanleveren van het rapport een (telefonische) nabespreking plaatsvinden waarin Flycatcher de resultaten toelicht en uitleg kan geven over hoe de resultaten tot stand zijn gekomen en geïnterpreteerd kunnen worden. Aanvullend biedt Flycatcher ook mogelijkheden voor online (interactieve) rapportages (via een klantlogin).

De totale doorlooptermijn van een onderzoek bedraagt ongeveer 2 weken maar kan indien nodig ingekort worden tot enkele dagen.

2.4 Bekendheid Bewonerspanel, werving panelleden en terugkoppeling resultaten

Op dit moment bevat het panel ongeveer 500 inwoners. Op basis van ervaring wordt een netto aantal van ongeveer 300 inwoners verwacht per onderzoek. Dit aantal is hoog genoeg om met een maximale onnauwkeurigheid van 5,6% uitspraken te doen bij een betrouwbaarheid van 95%. Om een nauwkeuriger beeld te krijgen, meer analyses mogelijk te maken of op specifieke doelgroepen in te zoomen (bijv. senioren), is het aan te raden het panel in omvang te laten toenemen. Ook om uitspraken op wijkniveau te doen, is het noodzakelijk het panel in omvang te laten toenemen. In het ideale geval worden minimaal 30 respondenten netto per wijk ondervraagd. Dit maakt namelijk een vergelijking van wijken onderling mogelijk.

Ervaring leert dat het werven van panelleden een continu punt van aandacht moet zijn. Als inwoners eenmaal lid zijn van het panel, blijven ze ook lid voor een langere periode en is het enthousiasme om deel te nemen aan de onderzoeken groot. Om panelleden te werven, moet het panel bekend worden gemaakt waarbij het doel van het panel duidelijk gecommuniceerd moet worden. De acties die ondernomen moeten worden om panelleden te werven, vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente en Wonen Limburg. Flycatcher zal adviseren en meedenken over de mogelijkheden.

Een aantal voorbeelden van wervingsacties zijn:

- versturen van een nieuwsbrief per post of e-mail naar inwoners / achterban / leden;
- meesturen van een brief / kaartje op het moment dat schriftelijk contact plaatsvindt;
- meesturen van een brief / kaartje op het moment dat iemand zich inschrijft / registreert;
- het plaatsen van een link op de internetsite of andere relevante sites;
- flyers of posters in het gemeentehuis;
- communicatie via wijkblad, huis-aan-huisblad of Weert TV.

Om een hoge betrokkenheid van de panelleden te bewerkstelligen, wordt een incentive-systeem gehanteerd waarbij een kleine vergoeding in de vorm van punten voor deelname aan een onderzoek wordt uitgekeerd. Deze punten kunnen ingewisseld worden voor waardebonnen. Hieronder vallen boekenbonnen, Iris-cheques, bioscoopbonnen en Bol.com bonnen.

Naast een kleine beloning is het vooral belangrijk om de panelleden betrokken te houden door terugkoppeling van de resultaten en te laten zien wat met de resultaten gedaan wordt. Met andere woorden: te laten zien dat deelname daadwerkelijk belangrijk is en gewaardeerd wordt.

Terugkoppeling van resultaten kan onder andere via de website en/of per email of nieuwsbrief. Voorbeelden zijn te zien op www.bewonerspanellimburg.nl.

2.5 Kostenoverzicht

Flycatcher geeft de voorkeur aan een flexibele samenwerkingsvorm waarbij in overleg met de gemeente en Wonen Limburg per onderzoekstraject vastgesteld wordt welke taken voor rekening komen van Flycatcher en welke voor de opdrachtgever zelf. De verdeling van taken kan afhankelijk zijn van beschikbare kennis en tijd maar ook van het beschikbare budget voor een specifiek traject. Graag kijken we samen naar de best passende oplossing voor elk vraagstuk.

Hierbij moet vermeld worden dat de flexibele samenwerking een verandering is ten opzichte van de huidige samenwerking met Wonen Limburg waarbij elk onderzoekstraject in principe volgens dezelfde aanpak verliep, van vaststellen probleemstelling / opstellen vragenlijst tot en met rapportage, analyse en terugkoppeling.

Hieronder staat een kostenindicatie voor drie uitgewerkte samenwerkingsvormen (allen inclusief beloning voor deelname). Een afwijkende samenwerkingsvorm is in overleg mogelijk. De varianten:

- Variant 1:
Volledig traject van vragenlijst maken tot en met analyses, rapportage en terugkoppeling.
- Variant 2:
Traject met methodologisch advies vragenlijst, uitvoering onderzoek en terugkoppeling in de vorm van rechte tellingen (tabellen en grafieken) met verantwoording.
- Variant 3:
Uitvoeren veldwerk en aanleveren databestand (SPSS of Excel).

We hebben er voor gekozen om geen structurele kosten door te rekenen waardoor alleen betaald wordt voor de uitgevoerde onderzoeken. In de prijsstelling zijn we er vanuit gegaan dat het huidige incentive-systeem gehanteerd blijft. Indien dit niet wenselijk is, dan wordt de prijsstelling aangepast. Hierbij moet rekening gehouden worden met het afkopen van de huidige punten die panelleden hebben gespaard.

Kosten variant 1

Voor variant 1 bedragen de kosten, afhankelijk van het aantal vragen en het aantal respondenten, tussen €3.000,- en € 5.750,- (excl. BTW).

Inbegrepen in genoemde prijzen zijn:

- (telefonische) voorbespreking onderzoek;
- operationaliseren probleemstelling en constructie meetinstrument;
- digitaliseren onderzoek;
- testen online versie;
- verzenden en ontvangen vragenlijst (dataverkeer)
- screening en kwaliteitscontrole data;
- verwerking data in SPSS-bestand;
- opstellen analyseplan en univariate analyses;
- digitale totaalrapportage (verantwoording, samenvatting, resultaten en analyses)
- aanleveren databestand aan gemeente;
- onderhoud en beheer van het bewonerspanel;

- administratie / afhandeling incentives en versturen van bonnen;
- helpdesk.

Variant 2

Voor variant 2 bedragen de kosten, afhankelijk van het aantal vragen en het aantal respondenten, tussen €2.250,- en € 3.400,- (excl. BTW).

Inbegrepen in genoemde prijzen zijn:

- aanpassen vragenlijst in overleg (methodologisch, waar nodig);
- digitaliseren onderzoek;
- testen online versie;
- verzenden en ontvangen vragenlijst (dataverkeer)
- screening en kwaliteitscontrole data;
- verwerking data in SPSS-bestand;
- digitale rapportage in de vorm van rechte tellingen (tabellen&grafieken) met verantwoording;
- aanleveren databestand aan gemeente;
- onderhoud en beheer van het bewonerspanel;
- administratie / afhandeling incentives en versturen van bonnen;
- helpdesk.

Variant 3

Voor variant 1 bedragen de kosten, afhankelijk van het aantal vragen en het aantal respondenten, tussen €1.450,- en € 2.600,- (excl. BTW).

Inbegrepen in genoemde prijzen zijn:

- aanpassen vragenlijst in overleg (methodologisch, waar nodig);
- digitaliseren onderzoek;
- testen online versie;
- verzenden en ontvangen vragenlijst (dataverkeer)
- screening en kwaliteitscontrole data;
- verwerking data in SPSS-bestand;
- aanleveren databestand aan gemeente;
- onderhoud en beheer van het bewonerspanel;
- administratie / afhandeling incentives en versturen van bonnen;
- helpdesk.

3. Over onderzoeksbureau Flycatcher

Onderzoeksbureau Flycatcher is in 2000 ontstaan als spin-off van de Universiteit Maastricht. Inmiddels is Flycatcher uitgegroeid tot een middelgroot onderzoeksbureau met een enthousiast team van academisch geschoolde onderzoekers en innovatieve IT-specialisten. Het uitgangspunt is dat onderzoek aantoonbaar moet bijdragen aan het nemen van de juiste beslissingen op basis van

betrouwbare, compacte en beleidsrelevante informatie. In onze visie zijn kennis en inzicht onmiskenbare succesfactoren voor alle organisaties, zowel profit als non-profit.

Wij zijn actief in diverse sectoren en bestrijken een breed onderzoeksveld van evaluatie-onderzoek en werkbelevingsonderzoek tot communicatie-onderzoek. Voor elke vraag zoeken we naar de slimste oplossing waar u mee verder kunt.

Wij zijn lid van de Research Keurmerk Groep van de MOA en van de Europese branchevereniging van onderzoeksbureaus ESOMAR. Verder zijn we kennispartner van de Stichting INK en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en sponsoren wij de NPSO (Nederlandstalig Platform voor Survey Onderzoek).

3.1 Kwaliteitskeurmerken

Flycatcher is in het bezit van een kwaliteitskeurmerk voor markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek (ISO 20252) en een kwaliteitskeurmerk voor Access panels (ISO 26362). Deze keurmerken bevestigen dat de onderzoeksactiviteiten van Flycatcher, inclusief het Flycatcher panel, voldoen aan de ISO-kwaliteitseisen met betrekking tot onder andere:

- vertrouwelijkheid van onderzoek;
- competenties en opleiding van de medewerkers;
- projectplanning;
- transparantie richting opdrachtgevers en respondenten;
- (het pretesten van) vragenlijsten;
- steekproeftrekking;
- dataverzameling en -verwerking;
- rapporteren van onderzoeksresultaten;
- beveiliging van gegevens.

Wij zijn tevens gecertificeerd volgens de milieunorm ISO14001.

3.2 Keurmerk Burgeronderzoek en kennisnetwerk

Onderzoeksbureau Flycatcher is door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) opgenomen in een selecte lijst van aanbieders met het Keurmerk Burgeronderzoek voor de uitvoering van burgeronderzoeken. Om gemeenten te helpen bij het kiezen van een geschikt onderzoeksbureau, certificeert KING bureaus die bijvoorbeeld de onderzoeken van Waarstaatjegemeente.nl uitvoeren. Hierdoor zijn gemeenten verzekerd van een kwalitatief goede uitvoering.

Flycatcher is ook lid van het kennisnetwerk van KING. Hierin werkt KING samen met marktpartijen. Het netwerk bestaat uit adviseurs en adviesbureaus die op dezelfde thema's als KING actief zijn met en bij gemeenten. Het doel van dit netwerk is om kennis over en weer te delen en te verrijken. Dit draagt bij aan de kwaliteit van (gemeentelijke) dienstverlening en bedrijfsvoering.

3.3 Privacybescherming en beveiliging gegevens

Flycatcher heeft al haar activiteiten onder meldingsnummer P1007001 aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens

(WBP). Flycatcher onderschrijft daarnaast de privacyregels van Esomar, de Europese branchevereniging van onderzoeksbureaus.

Verder maakt Flycatcher gebruik van "secure server"-technologie (SSL-encryptie). Hierdoor worden alle gegevens die van en naar de servers verstuurd worden, versleuteld en kunnen deze niet door derden onderschept worden. Daarnaast zijn alle pc's / laptops beschermd tegen virussen, spyware en andere ongewenste invloeden van buitenaf. Uiteraard zijn alle pc's, laptops en belangrijke bestanden beveiligd met wachtwoorden en alleen toegankelijk voor geautoriseerd personeel.

Alle medewerkers zijn middels hun contract gebonden aan geheimhoudingsplicht. Zij zijn ervan op de hoogte dat alle informatie die door de opdrachtgever aan Flycatcher wordt verstrekt in het kader van een onderzoek strikt vertrouwelijk behandeld moet worden. Zonder expliciete toestemming van de opdrachtgever wordt geen informatie aan derden verschaft. Hetzelfde geldt voor de rapportages en andere publicaties m.b.t. de uitkomsten van het onderzoek.

