insights zorg effect verbeteraars

Gemeente Borger-Odoorn



RAPPORTAGE CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO GEMEENTE BORGER-ODOORN

SEPTEMBER 2020

Inhoudsopgave

Deze rapportage bevat de volgende onderdelen:

- Inleiding
- Uitgangspunten uitvoering CEO
- Onderzoekspopulatie en steekproef
- Resultaten
- Vergelijking Sociale Teams
- Vergelijking 2019-2018-2017
- Conclusie
- Bijlagen

Inleiding

In deze rapportage worden de resultaten gepresenteerd van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo in de gemeente Borger-Odoorn over ervaringen in het jaar 2019. Het onderzoek is in juli en augustus 2020 uitgevoerd.

Achtergrond:

- Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om het cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren;
- Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van de wettelijk verplichte modelvragenlijst. Daarnaast zijn er aanvullende vragen gesteld;
- In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:
  - Cliënten die zorg in natura (ZIN) ontvangen
  - Cliënten die een persoonsgebonden budget (PGB) ontvangen
- Aan de vragenlijst voor cliënten die PGB ontvangen zijn enkele rechtmatigheidsvragen toegevoegd.

Uitgangspunten uitvoering CEO

VNG/VWS hanteert een aantal richtlijnen bij het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken. Een steekproeftrekking volstaat om betrouwbare uitspraken te doen, over de Wmo populatie. Hieronder een aantal definities en uitgangspunten, op basis waarvan het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd:

- **Bruto steekproef**. Alle geselecteerde cliënten die een uitnodiging hebben ontvangen voor deelname aan het onderzoek;
- **Netto steekproef**. Alle cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld en retour verzonden;
- Onder Wmo cliënten wordt bij schriftelijke vragenlijsten uitgegaan van een response van 35%;
- **Betrouwbaarheidsniveau** is 95% en **foutmarge** 5%;
- Bij de dataverwerking worden cases waar minimaal 4 vragen onbeantwoord zijn verwijderd;
- De cliënten die na deze selectie overblijven zijn geïncludeerd in de analyse.

Onderzoekspopulatie en steekproef

Voor het onderzoek in Borger-Odoorn zijn alle 35 cliënten die in 2019 een PGB hebben ontvangen aangeschreven. Daarnaast zijn 523 cliënten met een ZIN-indicatie aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op paper als digitaal worden ingevuld.

Met behulp van een steekproefcalculator en input van de gemeente, zijn onderstaande kengetallen berekend.

	Totale cliënten-populatie	Vereiste response	Bruto steekproef	Netto steekproef	Geïncludeerd in analyse	Response-percentage
Totaal	558	228	558	213	204	37%
ZIN	523	222	523	203	194	37%
PGB	35	32	35	10	10	29%

Resultaten

De resultaten zijn als volgt weergeven:

- Achtergrond respondenten
- Blok 1 Contact
- Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning
- Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op
- Vragen PGB
- Vergelijking PGB – ZIN
- Vergelijking Teams



Weergave resultaten

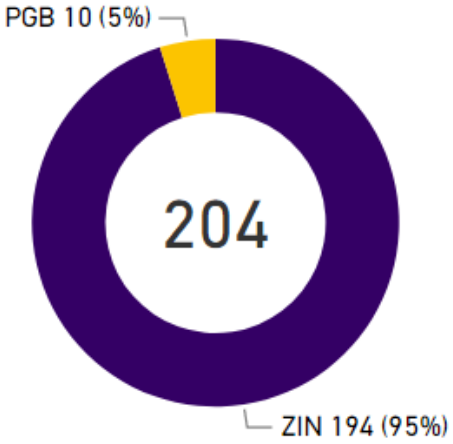
De respondenten konden de vragen beantwoorden via een 7-puntsschaal of een ja/nee schaal. De 7-puntsschaal bestond uit de volgende antwoord categorieën: helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, geen mening, en niet van toepassing.

In deze rapportage zijn de antwoordcategorieën geen mening en niet van toepassing gefilterd uit de resultaten zodat een goede weergave wordt gegeven van ervaringen van inwoners. En zodat wordt aangesloten bij de landelijke richtlijnen voor uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek.

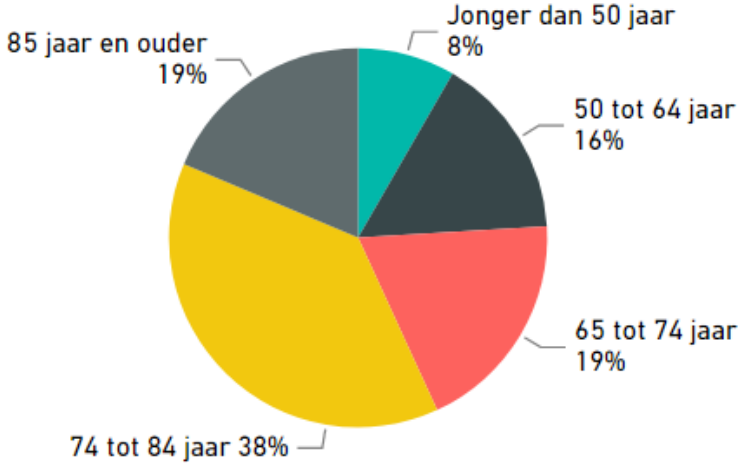
Achtergrond respondenten

Na opschoning van de data zijn 204 respondenten meegenomen in de analyse van het cliëntervaringsonderzoek. Waarvan 194 ZIN ontvangen en 10 PGB. Dat is een response van 37%. Voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. Tevens is gekeken naar de manier van invullen. Het grootste deel van de respondenten, 181 in totaal, heeft de vragenlijst op papier ingevuld. De overige 23 respondenten hebben gebruik gemaakt van de digitale variant. Kijkend naar de leeftijd, zijn de meeste respondenten 74 tot 84 jaar. Circa de helft van de respondenten (51%) is met Sociaal Team de Hondsrug in contact gekomen.

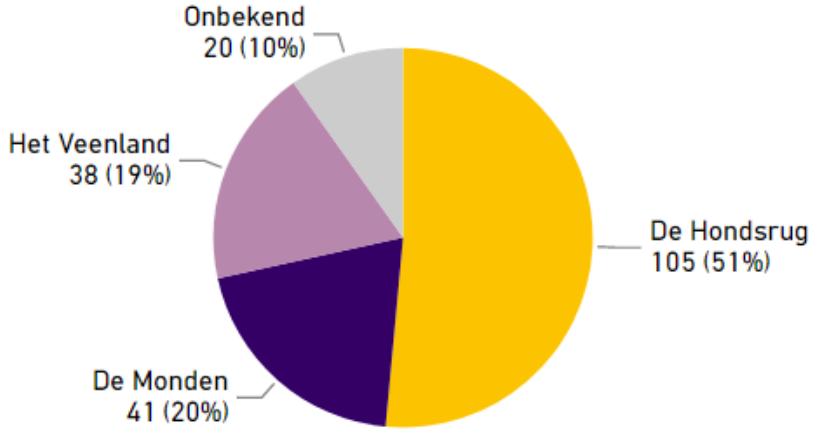
Aantal respondenten



Leeftijd respondenten

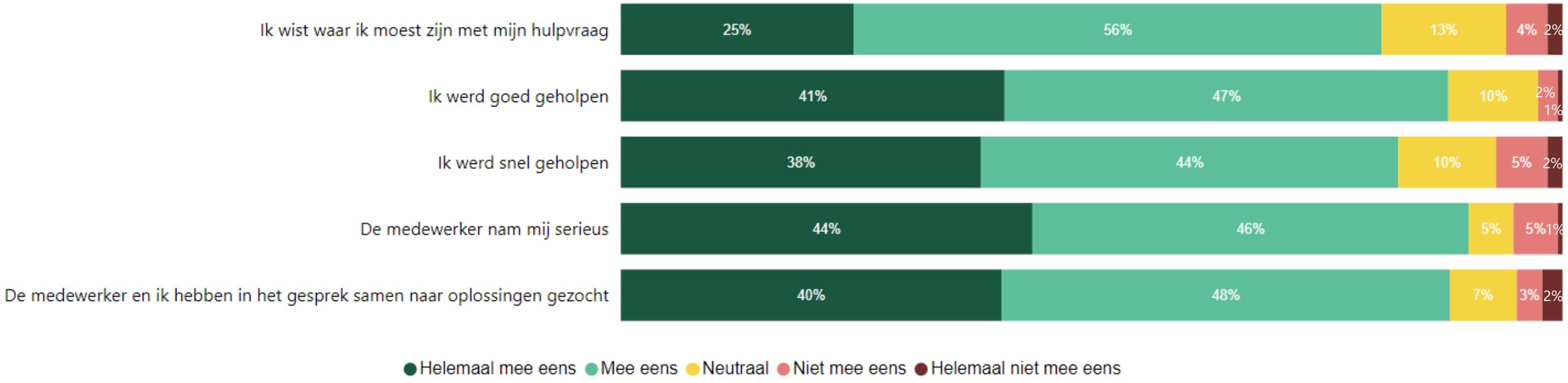


Contact Sociaal team



Blok 1 contact

De respondenten zijn positief over het contact met de gemeente. 81% geeft aan te weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Over het contact met de Sociaal Werker geven zij aan zich serieus genomen te voelen (90%) en dat zij samen in het gesprek naar oplossingen hebben gezocht (88%). Over de manier waarop zij geholpen zijn geeft 88% aan goed geholpen te zijn en 82% vindt zij snel geholpen zijn.



Blok 1 contact

De mogelijkheid van ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner is bij 51% van de respondenten niet bekend en bij 49% wel bekend.

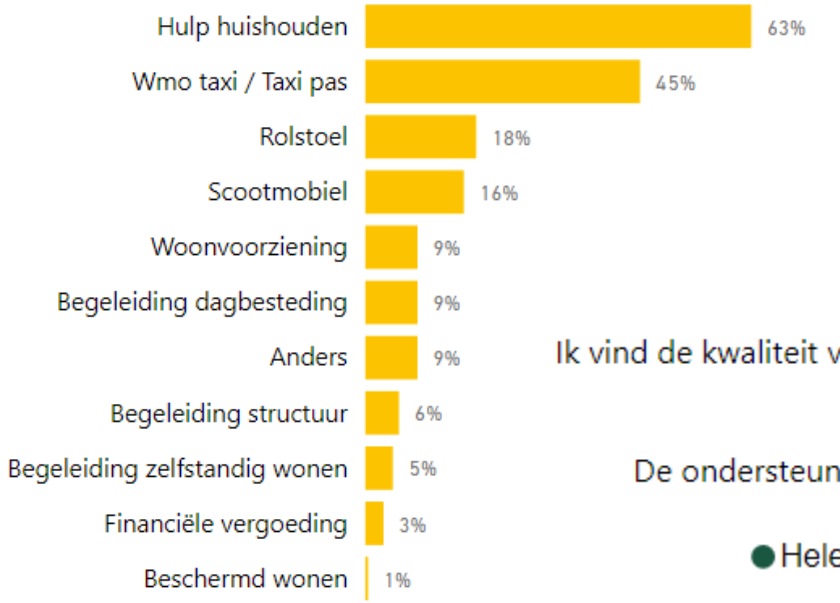


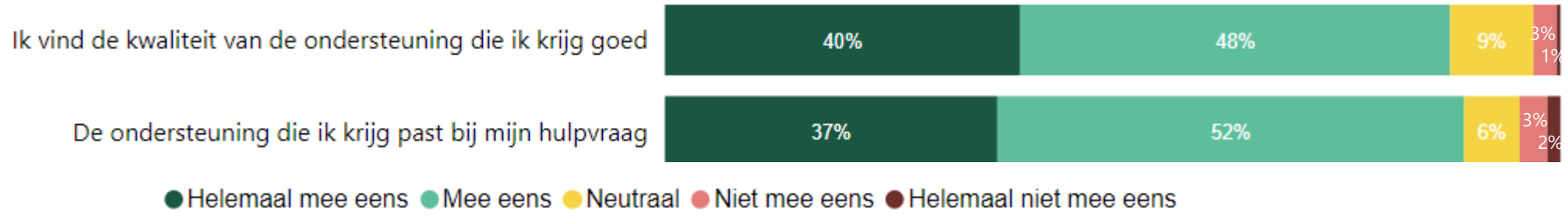
Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd van welke vorm(en) van Wmo ondersteuning zij in 2019 gebruik hebben gemaakt. Zij konden meerdere antwoorden geven. De meerderheid (63%) ontvangt hulp bij het huishouden, 45% maakt gebruik van de Wmo taxi/ taxi pas, 18% heeft een rolstoel en 16% een scootmobiel.

De meerderheid van respondenten (88%) vind de kwaliteit van de ondersteuning goed en 89% geeft aan dat deze ondersteuning past bij hun hulpvraag.

Gebruik Wmo ondersteuning *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

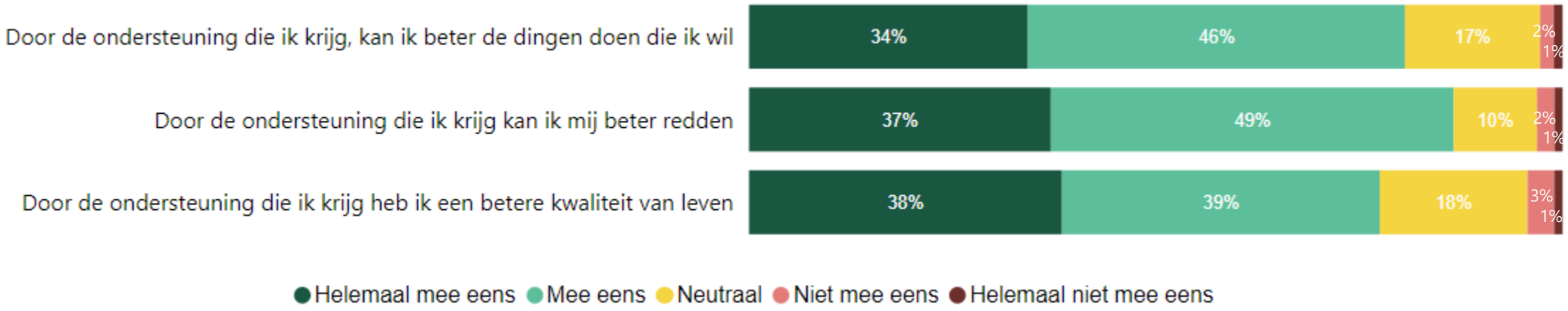




Blok 2 Effect van de ondersteuning

Over het effect van de ondersteuning zijn de respondenten over het algemeen positief.

86% geeft aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die ze krijgen. Ook kunnen respondenten door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen (80%) en ervaren ze een betere kwaliteit van leven (77%)



Cliëntervaringen PGB-cliënten

Van de 204 respondenten ontvangen er tien een PGB indicatie. Aan deze respondenten is een aantal aanvullende vragen gesteld. Gezien de relatief kleine cliëntpopulatie is een response van tien cliënten onvoldoende om een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig beeld te schetsen. De uitkomsten geven daarom slechts een indicatie en zijn niet representatief voor de gehele cliëntpopulatie.

- Van de tien respondenten ontvangen er op dit moment negen zorg;
- Deze zorg wordt door zowel bekenden van de respondenten als zorgaanbieders geleverd. In bijlage 2 staan de open antwoorden op deze vraag;
- Gemiddeld ontvangen de respondenten circa vier uur per week Wmo ondersteuning. In bijlage 2 staan de open antwoorden op deze vraag;
- Van de tien respondenten geven er acht aan dat afspraken over de te leveren zorg zijn nagekomen, twee geven aan dat deze niet zijn nagekomen;
- Vier respondenten zijn heel tevreden over de geleverde zorg, 5 tevreden en 1 is ontevreden.

Vergelijking Sociale Teams

De resultaten van de verplichte CEO vragen zijn uitgesplitst naar het Sociaal Team waar cliënten contact mee hebben gehad. Gezien de verschillen tussen response per sociaal team geven deze uitkomsten slechts een indicatie en zijn niet representatief voor de gehele cliëntpopulatie.

Vraagomschrijving	De Hondsrug	De Monden	Het Veenland	Onbekend
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	76%	66%	81%	60%
Ik werd goed geholpen	85%	88%	74%	70%
Ik werd snel geholpen	78%	76%	76%	56%
De medewerker nam mij serieus	87%	85%	84%	70%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	79%	88%	79%	70%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88%	78%	79%	90%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	90%	80%	74%	85%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	73%	67%	68%	85%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	84%	75%	71%	90%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	74%	68%	58%	85%

Response per team

Team	Aantal respondenten
De Hondsrug	105
De Monden	41
Het Veenland	38
Onbekend	20
Totaal	**204**

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Team	Ja	Nee
De Hondsrug	44%	56%
De Monden	54%	46%
Het Veenland	49%	51%
Onbekend	71%	29%

Vergelijking Sociale Teams

De vergelijking op basis van Sociaal Team (vorige pagina) laat zien dat:

- Cliënten die contact hebben gehad met team het Veenland het beste wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag;
- Cliënten die contact hebben gehad met de teams de Hondsrug en de Monden het positiefst zijn over de snelheid waarmee zij geholpen zijn;
- Cliënten die contact hebben gehad met team de Monden het positiefst zijn over de wijze waarop de medewerker van het sociaal team met hen in het gesprek samen naar oplossingen heeft gezocht;
- Cliënten die contact hebben gehad met team de Hondsrug het positiefst zijn over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning.

Vergelijking 2019, 2018 en 2017

Voorgaande jaren heeft Insights Zorg ook het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd bij de gemeente Borger-Odoorn. De response is ongeveer hetzelfde. Hierdoor kunnen de uitkomsten goed met elkaar worden vergeleken. In de tabel op de volgende pagina zijn de uitkomsten op de verplichte CEO vragen met elkaar vergeleken. De antwoordcategorieën 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn samengevoegd, net als de antwoordcategorieën 'helemaal mee oneens' en 'mee oneens'

Response

2019		2018		2017	
Aantal respondenten	Respons-percentage	Aantal respondenten	Respons-percentage	Aantal respondenten	Respons-percentage
204	37%	246	44%	231	37%

Vergelijking 2019, 2018 en 2017

In de tabel is te zien dat elk jaar op bijna alle items het aantal tevreden cliënten stijgt. Een aantal opvallende uitkomsten zijn:

- In 2019 weten meer cliënten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag (2019: 81%, 2018: 74%);
- Over het effect van de ondersteuning zijn in 2019 meer respondenten goed te spreken dan in 2018;
- Door de jaren heen weten meer cliënten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2019: 81%, 2018: 74%, 2017: 33%).

	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	(Helemaal) mee eens			Neutraal			(Helemaal) niet mee eens		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	81%	74%	71%	13%	17%	18%	6%	9%	11%
Ik werd snel geholpen	83%	83%	76%	10%	9%	15%	7%	7%	10%
De medewerker nam mij serieus	90%	91%	84%	5%	5%	11%	5%	4%	4%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	88%	84%	79%	7%	11%	13%	5%	5%	9%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88%	88%	82%	9%	7%	13%	3%	5%	4%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	89%	85%	85%	6%	9%	9%	5%	6%	6%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81%	77%	71%	17%	16%	22%	3%	7%	8%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	87%	84%	81%	10%	11%	14%	3%	5%	5%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	77%	76%	75%	18%	17%	18%	4%	7%	7%

	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	Ja			Nee		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	49%	35%	33%	51%	65%	37%

Conclusie

Kijkend naar de resultaten kan gesteld worden dat inwoners van de gemeente Borger-Odoorn veelal positief zijn over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Zo stelt:

- Een ruime meerderheid (82%) aan goed geholpen te zijn;
- 85% van de respondenten serieus te worden genomen door consulent;
- 80% van de respondenten dat zij samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht;

De mogelijkheid om gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner is minder bekend onder de respondenten. 49% was bekend met deze mogelijkheid.

Ook zijn de respondenten positief over de kwaliteit van de ondersteuning. 85% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en de kwaliteit van de ondersteuning goed is.

Over het effect van de ondersteuning zijn de inwoners ook te spreken. De ondersteuning bevorderd de zelfredzaamheid van inwoners, doordat zij zich beter kunnen redden en beter de dingen kunnen doen die zij willen.

Bijlagen

- Bijlage 1. Aanlevering gegevens WSJG
- Bijlage 2. Opmerkingen over de ondersteuning of de hulp van de sociaal werker
- Bijlage 3. Opmerkingen bij PGB-gerelateerde vragen

Bijlage 1. Aanlevering gegevens WSJG

Conform de richtlijnen van het onderzoek zijn de antwoordopties ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’ niet meegenomen in het overzicht. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek dienen jaarlijks aangeleverd te worden bij het ministerie van VWS via de website www.aanleveringwmo.nl.

Daarbij houden we de nummering aan die landelijk wordt aangehouden:

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.
2. Ik werd snel geholpen.
3. De medewerker nam mij serieus.
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed.
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.

Bijlage 1. Aanlevering gegevens WSJG

Cliëntenpopulatie	Bruto steekproef (= aantal aangeschreven cliënten)	Netto steekproef (= geldige respons)
?	558	204

Vraagnr.	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1	182	24,7%	56,0%	13,2%	4,4%	1,7%
2	183	38,3%	44,3%	10,4%	5,5%	1,6%
3	190	43,7%	46,3%	4,7%	4,7%	0,5%
4	183	40,4%	47,5%	7,1%	2,7%	2,2%
6	194	39,7%	47,9%	9,3%	2,6%	0,5%
7	194	37,1%	52,1%	6,2%	3,1%	1,6%
8	175	34,3%	46,3%	16,6%	1,7%	1,1%
9	186	37,1%	49,5%	10,2%	2,2%	1,1%
10	182	38,5%	39,0%	18,1%	3,3%	1,1%

Vraagnr.	N	Ja	Nee
5	191	49,2%	50,8%

Bijlage 2.

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of de hulp van de sociaal werker?
Alles allemaal geregeld alleen hulpvraag duurde lang 6 weken, erg blij met de tip van tuinhulp, was volgens mij een pilot
Alles is goed
Als men op vrijdag belt is [naam] niet bereikbaar. Er is dan geen oplossing en heeft men geen ondersteuning
Ben erg blij met de hulp, maakt het ouder worden een stuk gemakkelijker, veel minder pijn
Ben heel tevreden over mijn hulp
Ben zeer zelfstandig maar mocht geen autorijden. Een ramp. Nadat ik aan mijn ogen ben geopereerd is alles weer koek en ei. Wel zal ik de wmo nog vele jaren nodig hebben omdat een behandeling aan mijn ogen blijft nooit een moeilijkheid ondervonden en hoop dat dat zo blijft.
De bedoeling was een scootmobiel maar geen ruimte voor, dus regiotaxi geregeld nog geen gebruik van gemaakt (financieel)
De nadruk ligt op uitgaven nu ipv lange termijn visie, onvolledige info/er wordt vanuit gegaan dat client alles al weet
De ondersteuning die ik heb gehad was erg goed, eerlijk en oprecht. Ik woon nu in de heidehiem in emmen sinds 20-07-2020
De ondersteuning geeft mij de kans om naar ik hoop nog een poosje mee te draaien in het dagelijks leven. Hartelijk dank hiervoor
De ondersteuning voor huidige situatie is goed en voldoende , binnenkort meer ondersteuning nodig als mantelzorger
De positieve antwoorden zijn bedoelt voor [naam], super zoals zij ons begeleidt
Er is mij begin 2019 een douchewandstoel beloofd maar tot op heden nog niet gehad
Er prettig geregeld, word goed gehoord, fijne mevrouw, alleen jammer dat huishouding op mijn man neerkomt heeft een drukke baan
Erg moeilijk om in contact te komen met [naam], reageert en belt niet terug, erg vervelend! [naam] zijn we erg tevreden over
Geen hulp bij verbouwing badkamer naar inloopdouche, ik kon niet meer uit bad komen
Geheel tevreden
Goed
Het gaat naar genoegen
Ik ben blij met mijn huishoudelijke hulp die het zware werk voor mij doet
Ik ben erg serieus genomen en zou niet weten waar ik sta zonder deze geweldige hulp, erg blij dat dit bestaat
Ik ben goed geholpen alle lof, ik hoor wel eens anders, maar ik heb de rest ook allemaal zelf gekocht.
Ik ben heel blij met mijn hulp
Ik ben tevreden met hoe het gaat met mij en kan goed opschieten met de sociaal werker.
Ik had gehoopt dat er 1 mij serieus nam nu ben ik alleen maar achteruit gegaan

Bijlage 2.

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of de hulp van de sociaal werker?
Ik had graag 2 uur hulp meer in de huishouding
Ik heb een vervoerspas en hulphond, soms lastig met de taxi, schijnt niet helemaal goed te gaan ivm plannen maar dat regel ik zelf, komt goed
Ik zou dingen graag sneller voor elkaar zien en snellere reactie op mijn telefoontjes, duurt soms een week
Ik zou graag wat meer ondersteuning wlllen bij het oppassen van mijn man zodat ik ook eens wat meer vrije tijd voor mijzelf
In 2019 nam de persoon van het sociaal team me niet serieus en begreep niks van autisme. Asperger is een normaal werkend brein, alleen bepaalde aspecten van het denken lopen anders, we en ik in het bijzonder zijn geen randdebielen
Krijg geen ondersteuning, enige wat ik heb is een rijplaat voor de rollator bij de voordeur
Meestal ben ik gematigd positief, toch heb ik in het afgelopen jaar door diverse laat , slecht of niet uitgevoerde reparaties aan mijn rolstoelen duidelijk minder goed gezeten dan nodig was. Elk los feit was onvoldoende voor een klacht maar de opeenstapeling heeft ervoor gezorgd dat ik niet tevreden ben. Inmiddels is na corona het contact na ook best weer veel inzet van mijn kant weer hersteld en zijn we vol goede moed weer verder gegaan en volgt een passing.
Met de taxipas kon ik op bezoek bij mijn man die in het ziekenhuis lag,door de thuishulp wonen we nog steeds in ons eigen huis
Mijn moeder is alleen maar naar dagbesteding geweest op woensdag voor de corona periode
Mijn zoon helpt mij ook waar hij kan maar die werkt ook 40 uur per week en woont niet bij mij thuis
Na vorig jaar 2 maanden niet met mijn vrouw te zijn geweest gaat het vanaf sept. 2019 tot nu een stuk beter, dankzij de begeleiding
Naast deze ondersteuning help ik mijn vrouw de hele dag bij haar problemen, gaat zo prima samen
Née geen vragen. Kan prima met haar opschieten !!
Negatieve ervaring met de monden, geen hulp gehad, heb een regiopas en ben blij met de vrijheid
Nieuwe sociaal werker en voelt mijn situatie niet goed aan want heb uren moeten inleveren die opgepakt moeten worden door vrijwilligers, die groeien niet aan een boom en ik ben gesteld op mijn privacy
Ondersteuning hulp huishouding kan veel beter maar dat ligt meer aan de organisatie van huishoudelijke groep
Op dit moment tevreden maar bedankt voor de hulp
Op dit moment woont moeder in de paasbergen dus hulp van destijds al ver weg gezakt. Destijds wel erg positief
Parkinson
Tevreden over de voorziening
Uren huishoudelijke hulp is en blijft te weinig

Bijlage 2.

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt of de hulp van de sociaal werker?
Vindt het moeilijk om vragenlijst in te vullen, al in januari 2018 aanvraag gedaan voor aanpassing douche, echter is nog steeds niet afgehandeld, dus dat duurt vreselijk lang
Voordeel korte lijntjes in mfa n. Buinen, snelle samenwerking tussen huisarts, sociaal team en icare
Vorig jaar was het sociaal team sneller met de indicatie afgeven, dan nu met de indicatie verlengen. Een indicatie afgeven voor een jaar zal mij meer rust geven. Ik zit nu al 2 maanden in spanning of ik mijn nieuwe hulp wel ga houden.
Waarom altijd vragenlijsten in de vakantie, vorig jaar was er een bijeenkomst over het wmo in de gemeente en dat was ook al in de vakantie. Toen konden veel mensen hun mening niet geven, omdat ze te laat waren. Is dit tactiek zodat er minder mensen op reageren???? 2. Als de sociaal werker uitvalt wegens omstandigheden wordt dit door niemand van het team opgepakt??
We zijn erg blij met sociaal team de monden, vooral met [naam], een topper voor ons, heeft ons altijd bijgestaan, nu nog
We zijn zeer te bespreken over de hulp van [naam] qua kennis, meedenken, oplossingen zoeken en de uitvoering van de afspraken. 3 x chapeau
Wij zijn zeer tevreden over de dienstverlening
Zeer ontevreden over sociaal team, volgens hen geen recht op ondersteuning maar er is geen informatie gevraagd aan de huisarts
Zeer tevreden
Zeer tevreden over de hulp die ik krijg van de sociaal werker
Zeer tevreden over de verleende diensten
Zou goed zijn wanneer het sociaal team beter bereikbaar is

Bijlage 3.

Door wie werd in 2019 de zorg geleverd?	Wat is het gemiddeld aantal uren/dagdelen (per week) dat u zorg (Wmo ondersteuning) heeft ontvangen?
Beter Thuis Wonen	2 uur
Beter thuis wonen en zorgbureau	2 uur per week
Deels Rgs, later via MWA als ZZPer	2,5 uur per week
Eigen zorgverleners die mij een contract hebben, financiering middels PGB	2,50 uur per week
Meyra (hulpmiddelen)	3 uur per week HH en 4 uur per week individuele begeleiding
Mijn zoon	34 uur per week
Thuishulp organisatie: Beter Wonen Thuis	4 uur indivuele begeleiding/ 6 dagdelen dagbesteding
Via PGB	6 uur
Zorg&Activiteitenbegeleiding Noord Nederland	7 uur per week
	n.v.t. ik maak alleen gebruik van hulpmiddelen

Auteur: Marlies Kleinsman
Datum: 18 september 2020

insights zorg

effect verbeteraars

Bisschopstraat 55
Postbus 554
7500 AN Enschede

Tel: 085 - 0430 111
info@insightszorg.nl
www.insightszorg.nl