ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

april 2021

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Wijchen



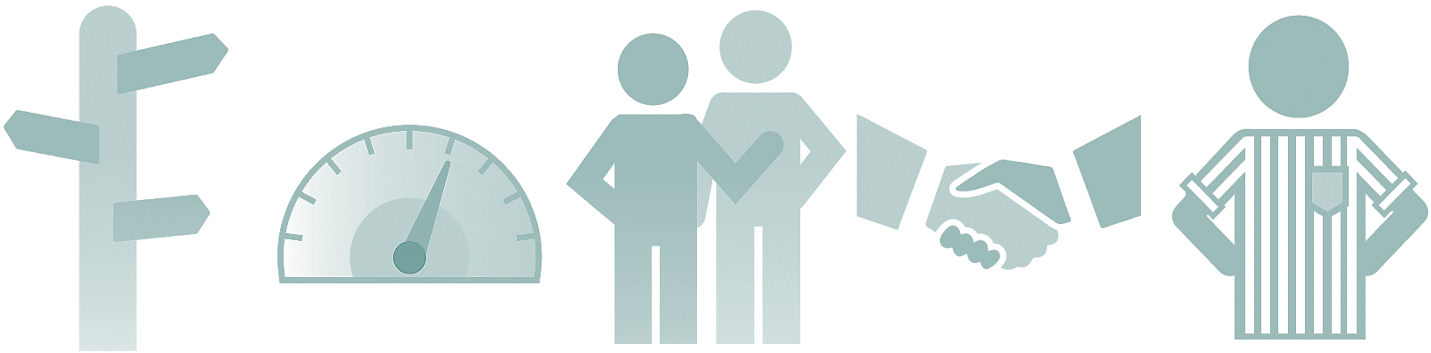
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Wijchen

De factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit inwoners die in 2020 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben aangevraagd en ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	761
Ingevuld	403
Respons	53%

CONTACT



70% wist waar zij moest zijn

73% werd snel geholpen

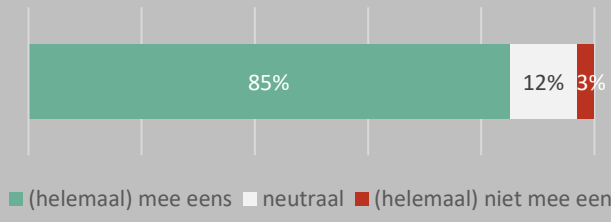
88% voelde zich serieus genomen

84% zocht samen naar oplossingen

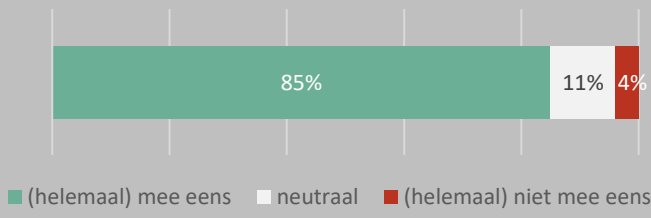
35% wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de hulp/ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

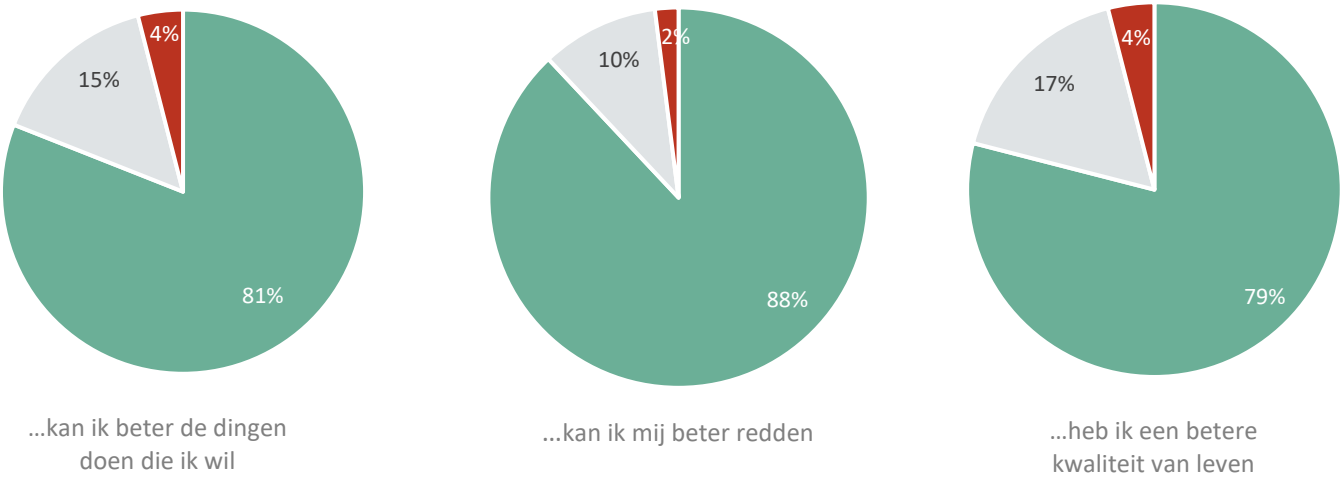


De hulp/ondersteuning past bij mijn hulpvraag



RESULTAAT

Door de hulp/ondersteuning die ik krijg:



Inhoudsopgave

1 | Inleiding 3

1.1 Aanleiding en doel 3

1.2 Aanpak onderzoek 3

1.2.1 Doelgroep 3

1.2.2 Methode 3

1.2.3 Respons 4

1.3 Leeswijzer 5

2 | Resultaten 6

2.1 Hoe is er met de hulpvraag omgegaan? 6

2.2 Kwaliteit van de hulp/ondersteuning 8

2.3 Wat levert de hulp/ondersteuning op 9

2.4 Het (keukentafel)gesprek 9

2.5 Oordeel over de contacten voor het regelen van de hulp/ondersteuning 12

2.6 Verschillende vormen van hulp/ondersteuning 15

2.7 Tot slot 17

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Wijchen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-ondersteuning hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ dit onderzoek uitgevoerd. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht. Met dit onderzoek wil de gemeente de volgende vijf thema's evalueren:

1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente.
2) Het keukentafelgesprek. Na het contact met de gemeente wordt vervolgens een gesprek ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente wil graag weten hoe de cliënten dit gesprek hebben ervaren.
3) Tevredenheid over de medewerkers. Bij het aanvragen en opstarten van de ondersteuning kunnen cliënten met verschillende medewerkers in contact komen. De gemeente is benieuwd hoe cliënten dit contact en hun hulp ervaren.
4) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
5) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om het leven van de cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Wijchen die in 2020 een aanvraag voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo hebben gedaan en ook daadwerkelijk een vorm van hulp of ondersteuning hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden deelnemers die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het

onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Deelnemers hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op

In aanvulling op de verplichte standaardvragen is in overleg met de gemeenten Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen, Mook en Middelaar geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. Elke gemeente heeft daarnaast een aantal vragen toegevoegd die specifiek relevant waren voor die betreffende gemeente. De aanvullende vragen gaan in op de volgende thema's:

- Het (keukentafel)gesprek
- Oordeel over de contacten voor het regelen van de ondersteuning
- Verschillende vormen van ondersteuning

De opgestelde vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons.

Responstabel Wmo	
Aantal verzonden vragenlijsten	761
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	403
Netto responspercentage	53,0%
Nauwkeurigheidsmarge	3,3%

Uitgaande van 403 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,3%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de deelnemers aangeeft

zeer tevreden met de hulp/ondersteuning te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,7% en 53,3% ligt.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.[1] De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens. Resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het (keukentafel)gesprek, het contact met de medewerkers en de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning.

Een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten (Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen en Mook en Middelaar) wordt later in het rapport opgenomen. De regiovergelijking wordt opgenomen nadat de dataverzamelingsperiode van alle gemeenten is afgerond. Naar verwachting zal alle data in juni 2021 beschikbaar zijn.

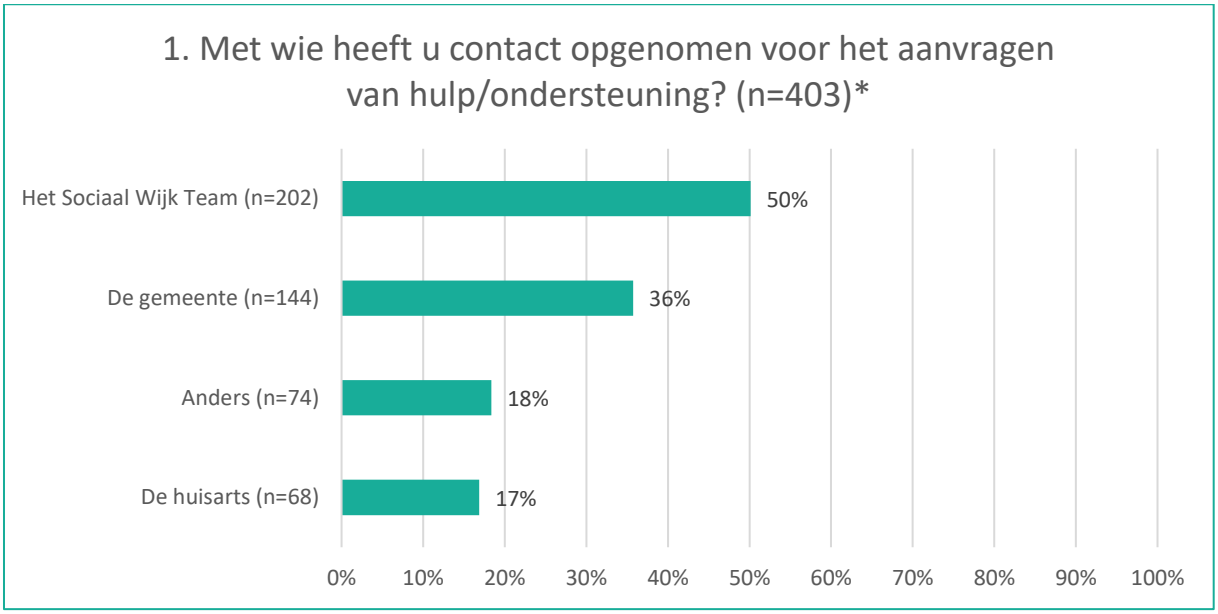
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder ‘geen mening’, ‘n.v.t.’ en ‘weet ik niet (meer)’. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld ‘v1 (n=3)’, waarbij ‘v1’ staat voor vraag 1 en ‘n=3’ voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met ‘n<10’ weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.

[1] Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

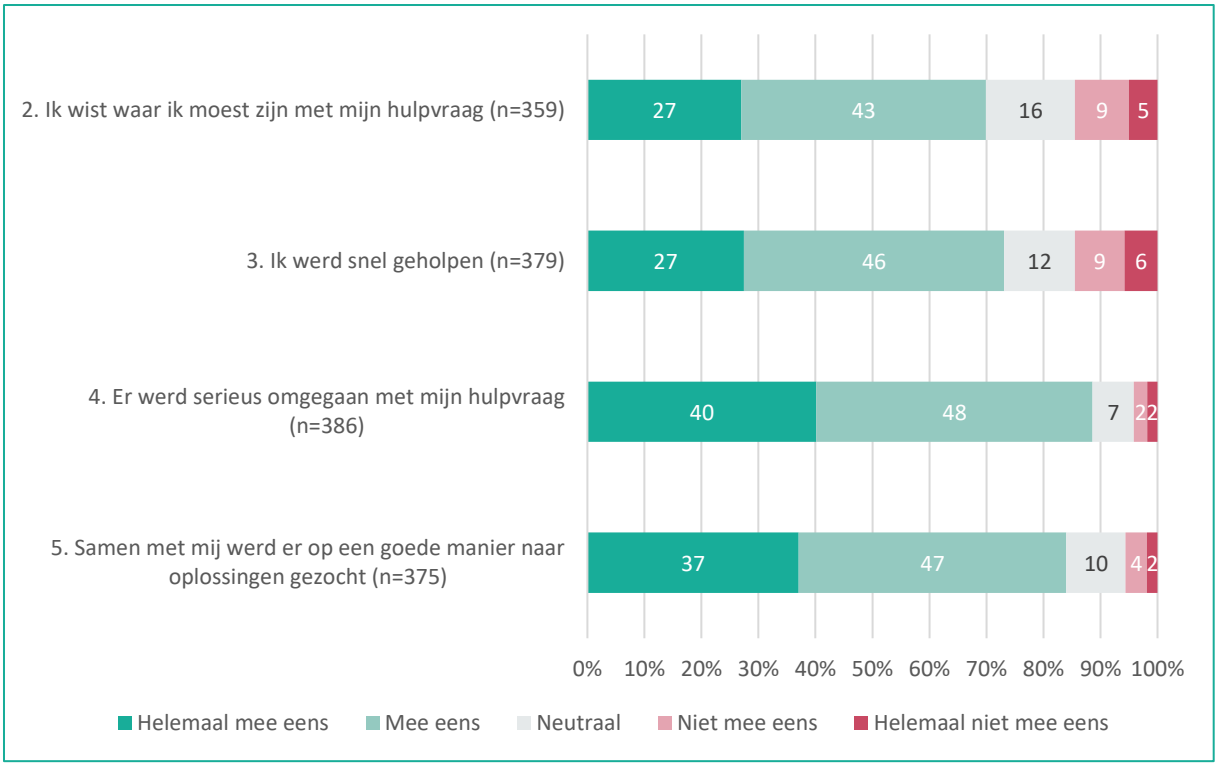
2 | Resultaten

2.1 Hoe is er met de hulpvraag omgegaan?

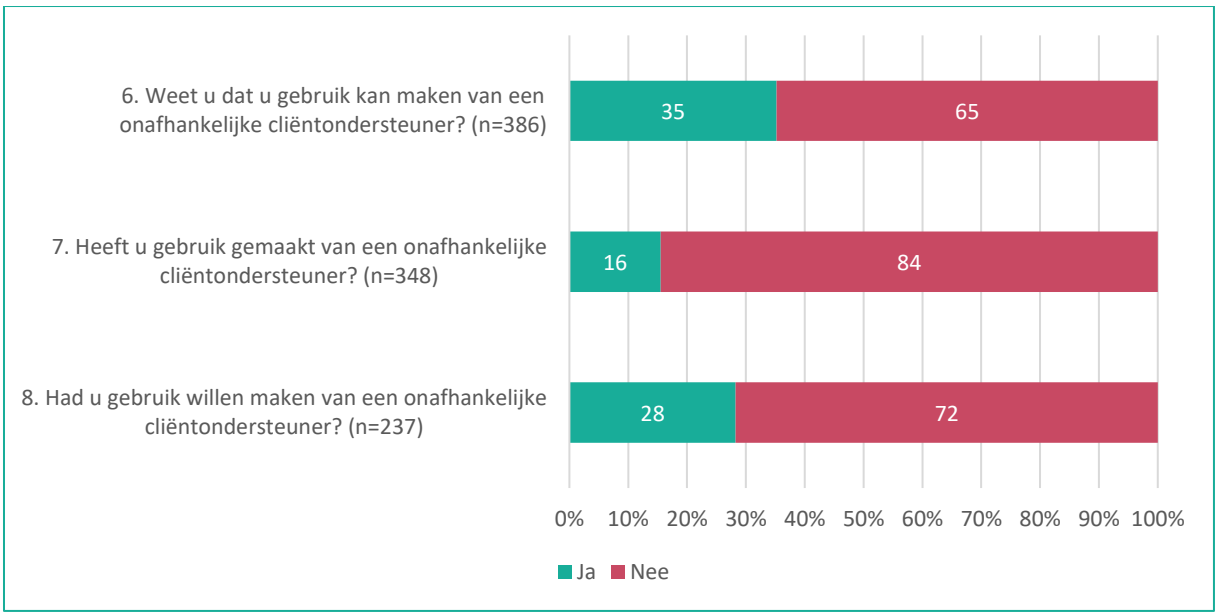
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het aanvragen van hulp/ondersteuning en met het eerste contact met de gemeente.



**Percentages zijn gebaseerd op het aantal deelnemers dat deze vraag heeft ingevuld (n=403). Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.* Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: buurtzorg (22), case manager (3x); CWZ ziekenhuis (7x); dochter/zoon (3x); ergotherapeut (6x); fysiotherapeut (4x); GGZ (2x); mantelzorger (2x); Sint Maartens kliniek (3x); thuiszorg (6x); traject begeleider (4x); Waelwick Ewijk (3x).



Antwoordoptie 'Geen mening': v2 (n=2), v3 (n=1), 42 (n=0), v5 (n=4). Antwoordoptie 'N.v.t.': v2 (n=27), v3 (n=11), 42 (n=9), 5 (n=13).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v6 (n=43), v7 (n=118). Antwoordoptie 'Weet ik niet' is bij v6 niet opgenomen.

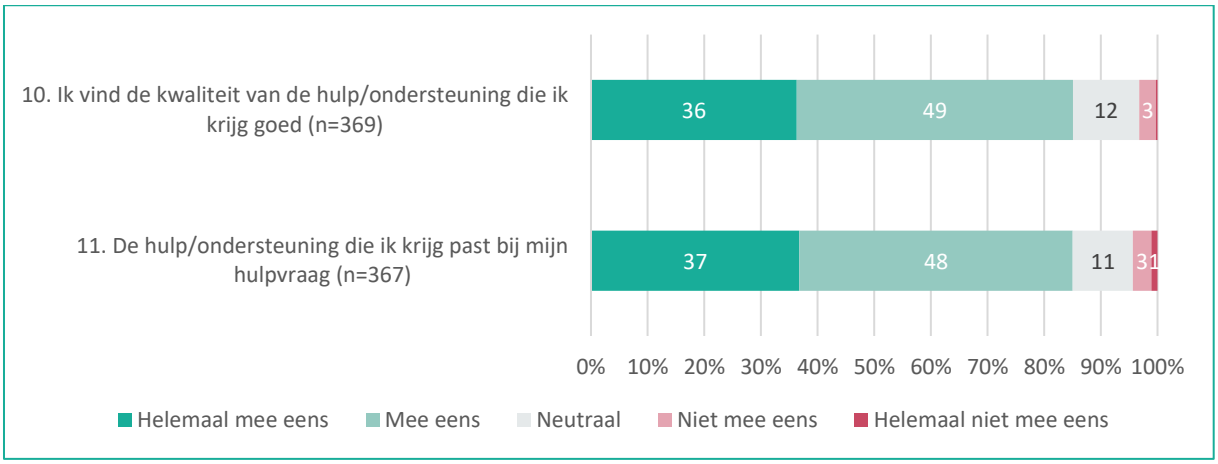
Vraag 9

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 'Waarom heeft u wel of geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?'. In totaal hebben 234 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 216 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een erg groot deel van de deelnemers geeft aan niet bekend te zijn met het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Enkele deelnemers geven aan dat zij ook niet weten hoe en waar ze deze ondersteuning aan kunnen vragen. Enkele deelnemers geven aan dat de gemeente hier duidelijk over kan communiceren.
- Ook geeft een groot deel aan dat het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner niet nodig is geweest. Hierbij wordt benoemd dat hulp van de gemeente zelf, het Sociaal Wijkteam, de casemanager of de ambulante begeleider voldoende was.
- Een aantal geeft aan dat de hulp/ondersteuning door iemand anders geregeld is, bijvoorbeeld door de huisarts, casemanager, trajectbegeleider, mantelzorger of een familielid.
- Van de deelnemers die wel op de hoogte waren van de onafhankelijke cliëntondersteuner hebben weinig hier gebruik van gemaakt. Een enkele deelnemers heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner wel ingezet voor advies.

2.2 Kwaliteit van de hulp/ondersteuning

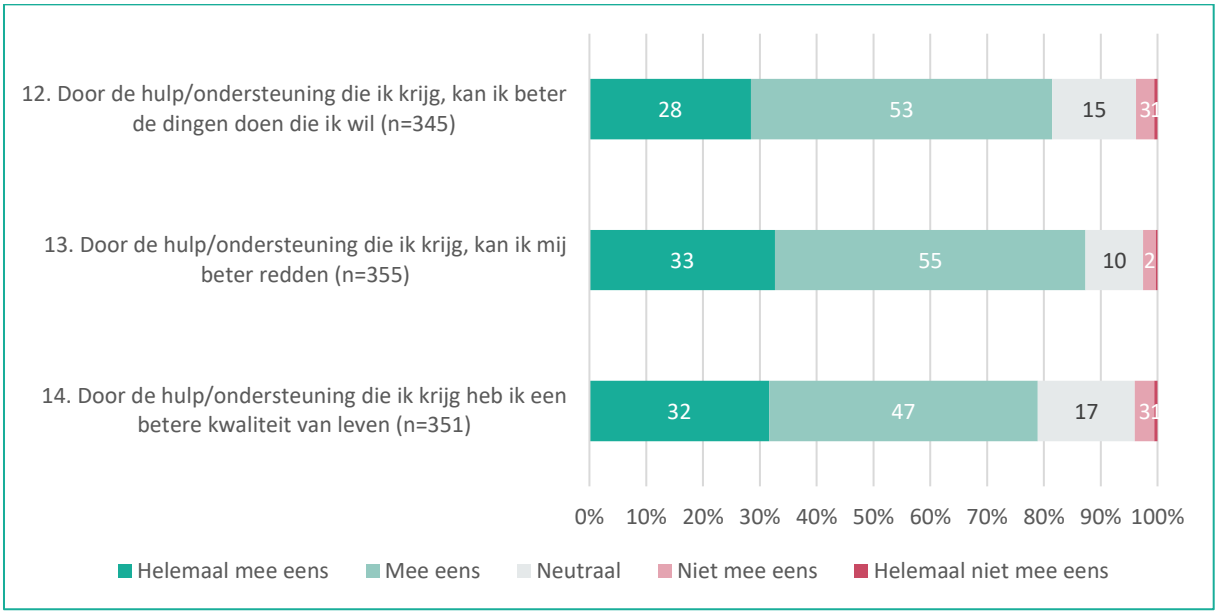
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de kwaliteit van de hulp/ondersteuning die ze ontvangen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=2); v11 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v10 (n=18); v11 (n=17).

2.3 Wat levert de hulp/ondersteuning op

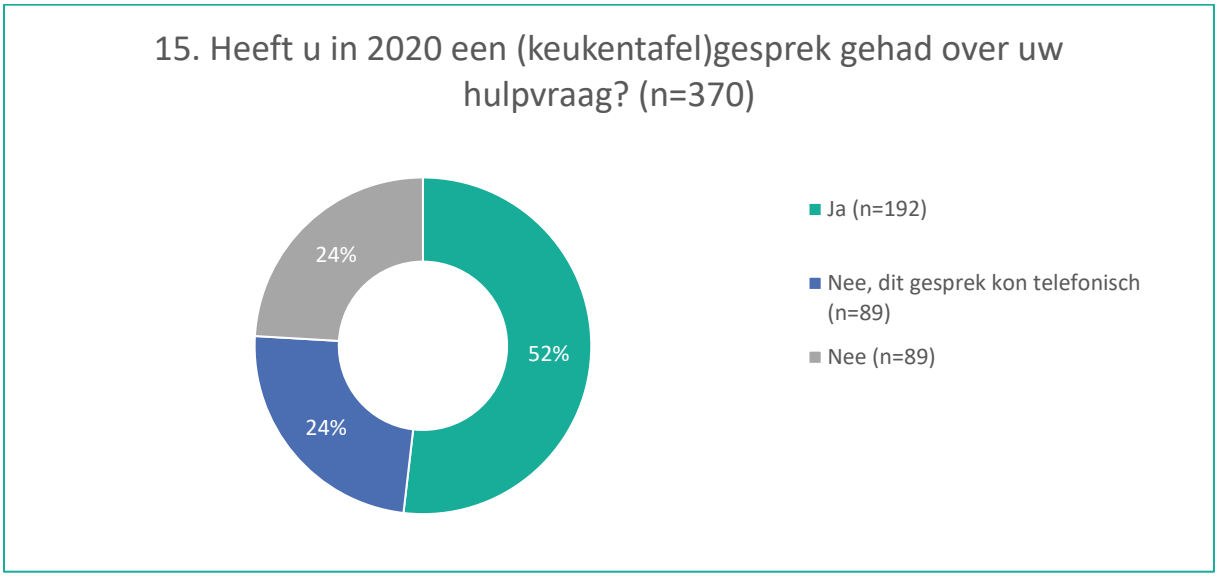
Deze paragraaf toont de ervaringen met het effect van de hulp/ondersteuning op het leven van de deelnemers.



Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=3), v13 (n=3), v14 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v12 (n=27), v13 (n=27), v14 (n=22).

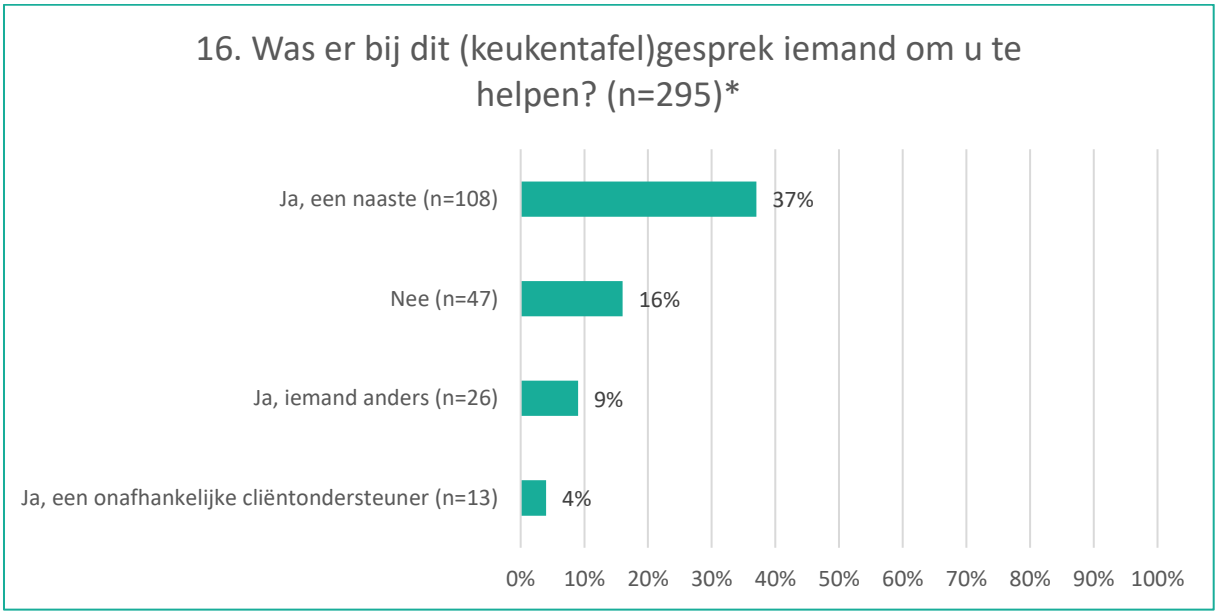
2.4 Het (keukentafel)gesprek

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van deelnemers met het (keukentafel)gesprek.



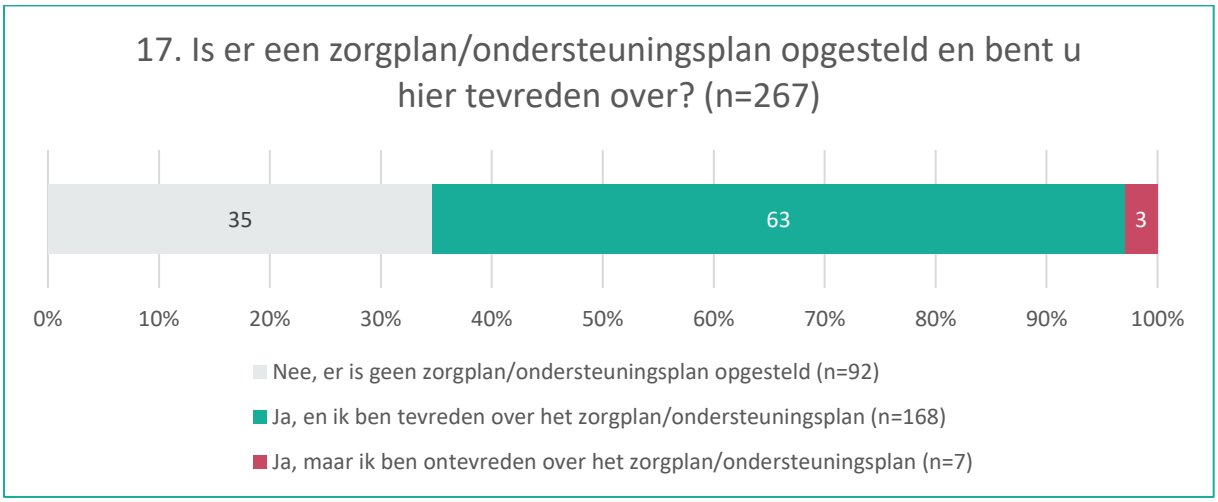
Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=16.

Vraag 16 is alleen beantwoord door deelnemers die een (keukentafel)gesprek gehad hebben.



**Percentages zijn gebaseerd op het aantal deelnemers dat een (keukentafel)gesprek heeft gehad (n=67). Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.* Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: ambulant begeleider (6x), dochter/zoon (6x), Zorgplus (2x) en zus/broer (4x).

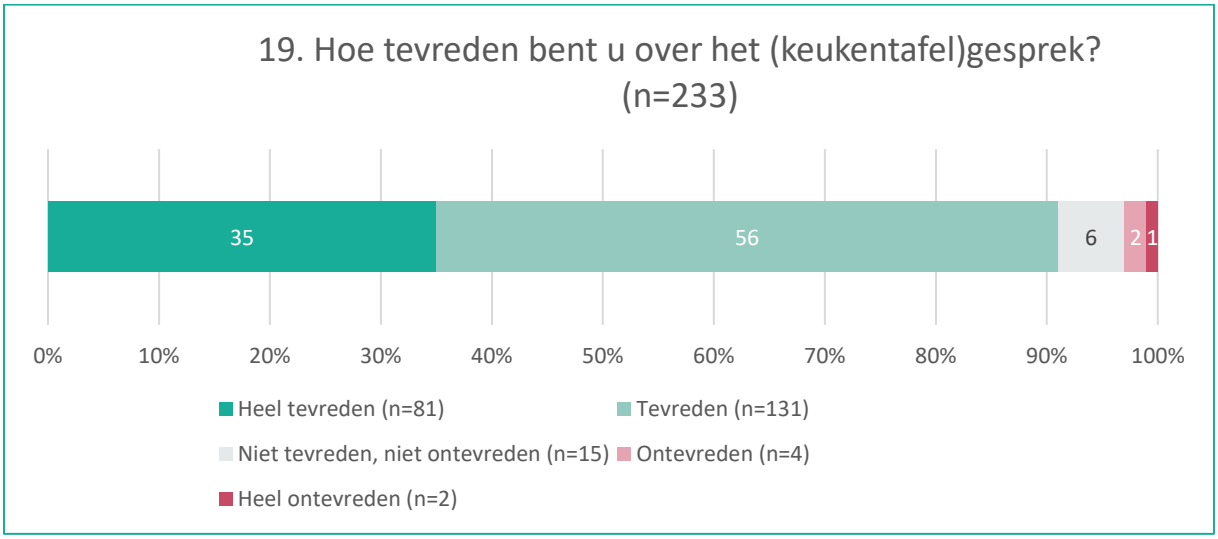
Vragen 17 tot en met 20 zijn alleen beantwoord door deelnemers die een keukentafelgesprek of een telefonisch gesprek gehad hebben.



Vraag 18

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 18 'Kunt u uitleggen waarom u tevreden of ontevreden bent over het zorgplan/ondersteuningsplan?'. In totaal hebben 162 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 145 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'geen', 'niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het grootste deel geeft aan tevreden te zijn over het zorgplan/ondersteuningsplan. De meeste van deze deelnemers geven als reden dat dit komt door goede communicatie, duidelijkheid en het nakomen van afspraken. Ook geeft een aantal deelnemers aan tevreden te zijn omdat de zorg of ondersteuning aansluit bij de hulpvraag, behoeftes en verwachtingen. Ook laten enkele deelnemers weten dat door de medewerker goed gekeken is naar de mogelijkheden.
- Een aantal deelnemers geeft aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van een zorgplan/ ondersteuningsplan. Zij merken op dat er tijdens het aanvraagproces niets over gezegd is of dat het niet duidelijk is wat het zorgplan/ondersteuningsplan inhoudt.



Antwoordoptie 'Geen mening': n=4. Antwoordoptie 'N.v.t.': n=28.

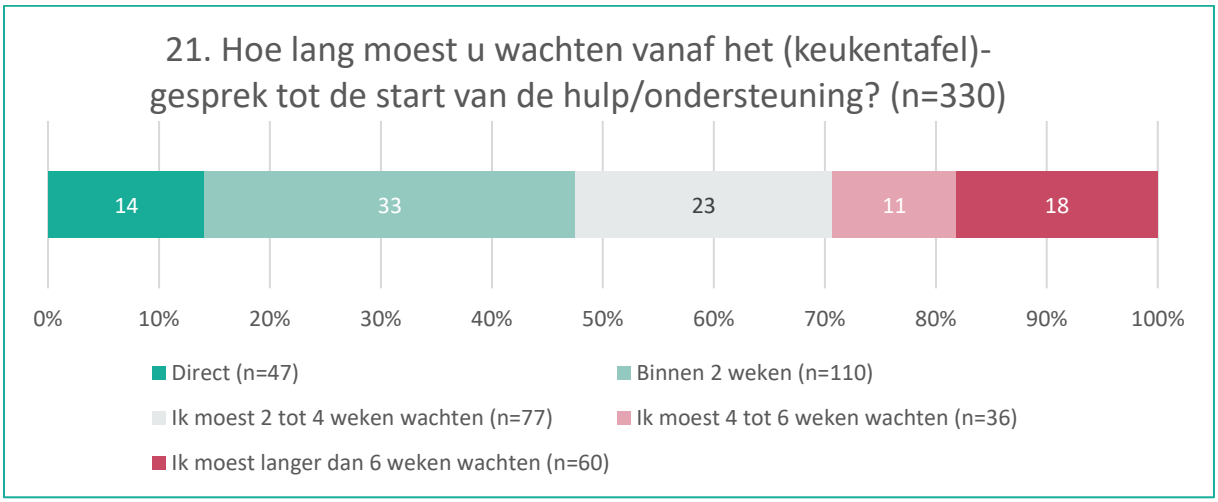
Vraag 20

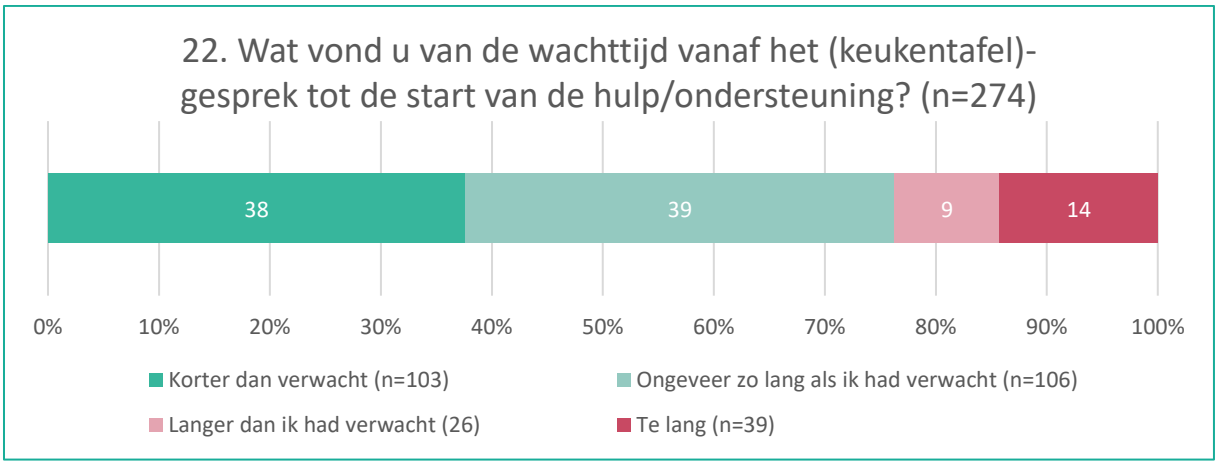
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 20 'Heeft u suggesties om het (keukentafel)gesprek te verbeteren?'. In totaal hebben 113 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 89 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meeste deelnemers geven aan geen suggesties te hebben. Een aantal geeft hierbij aan dat ze tevreden zijn of dat het gesprek goed ging.
- Een aantal merkt op dat het fijner is als ze van tevoren meer informatie krijgen. Zo zouden ze graag willen weten wie er komen, wat het doel van het gesprek is, welke vragen gesteld gaan worden en welke mogelijkheden er voor hulp/ondersteuning zijn.
- Een deelnemer geeft als suggestie om tijdens het gesprek direct afspraken op papier te zetten en na afloop direct het formulier te onderteken. Volgens deze deelnemer voorkomt dit later eventuele problemen of onduidelijkheden.
- De meningen over het telefonische gesprek zijn verdeeld. De een geeft aan dat persoonlijk contact beter zou zijn; de ander laat weten zeer tevreden te zijn over het telefonische gesprek.
- Een enkele deelnemer benoemt tot slot dat de medewerker te weinig ervaring en kennis had om het gesprek te voeren en om de juiste hulp/ondersteuning te adviseren en te regelen.

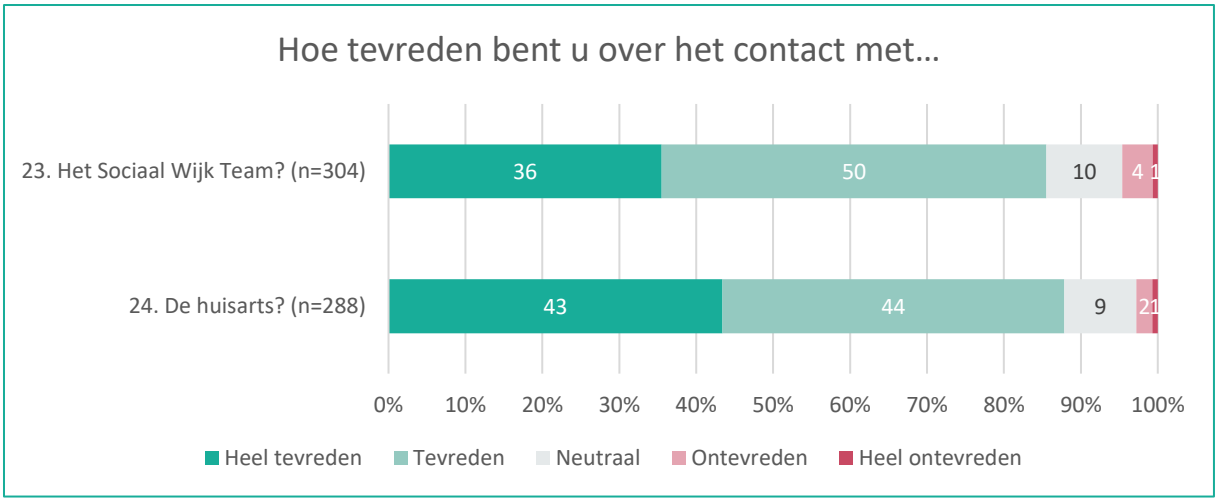
2.5 Oordeel over de contacten voor het regelen van de hulp/ondersteuning

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het contact van medewerkers over het regelen van de hulp/ondersteuning.

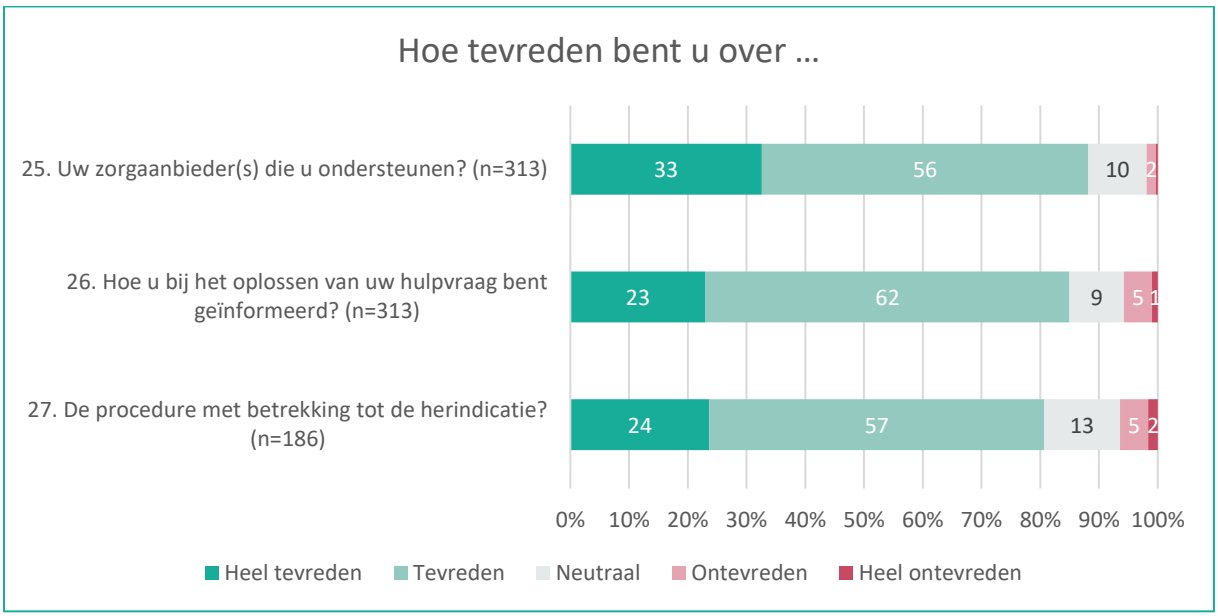




Antwoordoptie ‘Weet ik niet (meer)’: n=52.



Antwoordoptie 'Geen mening': v23 (n=8), v24 (n=8). Antwoordoptie 'Geen contact gehad': v23 (n=65), v24 (n=77).



Antwoordoptie 'Geen mening': v25 (n=11), v26 (n=12), v27 (n=24). Antwoordoptie 'N.v.t.': v25 (n=59), v26 (n=51), v27 (n=150).

Vraag 28

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 28 'Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over hoe u geïnformeerd bent?'. In totaal hebben 205 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 185 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

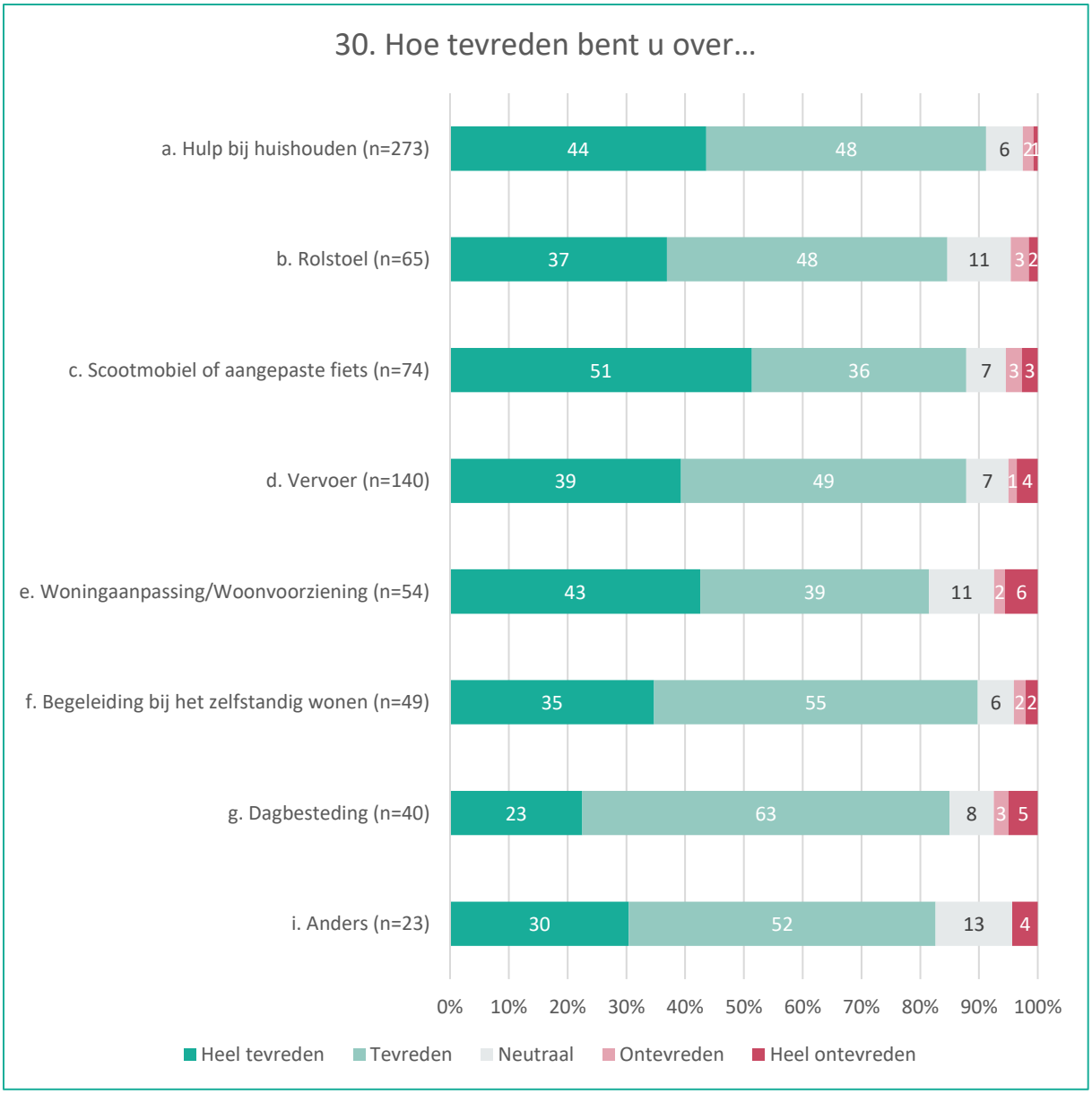
- Het grootste deel van de deelnemers is tevreden over de manier waarop ze geïnformeerd zijn. Zo noemen deelnemers dat de gemaakte afspraken zijn nagekomen en dat ze zich serieus genomen voelen. Daarnaast luisteren medewerkers goed en reageren adequaat.
- Veel deelnemers benoemen daarnaast goed en duidelijk geïnformeerd te zijn en geven aan dat ze goed op de hoogte werden gehouden.
- Daarbij noemen anderen snel geholpen te zijn, mede door de korte lijnen.

- Een aantal geeft aan ontevreden te zijn. Dit komt met name door de lange wachttijden. Zo noemt een deelnemer dat hij/zij meerdere malen zelf heeft moeten bellen. Een ander noemt dat hij/zij op de hoogte zou worden gesteld, maar tot op de dag van vandaag nog geen idee heeft bij wie hij/zij met vragen terecht kan.
- Ook noemt een deel van de deelnemers de informatie onduidelijk en verwarrend te vinden. Door slechte communicatie lopen bepaalde zaken langs elkaar heen en is het niet duidelijk wie wat regelt.

29. Wat vindt u van de manier waarop de hulp/ondersteuning geregeld is? (n=378) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	n	***%***
1	6	1,6
2	6	1,6
3	4	1,1
4	4	1,1
5	13	3,4
6	34	9,0
7	81	21,4
8	131	34,7
9	56	14,8
10	43	11,4
Gemiddelde:	**7,6**	

2.6 Verschillende vormen van hulp/ondersteuning

De volgende paragraaf toont hoe tevreden deelnemers zijn met verschillende vormen van hulp/ondersteuning.



Resultaten van h. 'Beschermde woonomgeving' zijn niet gepresenteerd, omdat minder dan tien deelnemers deze vraag hebben ingevuld. Antwoordoptie 'Geen mening': a. (n=2), b. (n=1), c. (n=2), d. (n=6), e. (n=4), f. (n=2), g. (n=3), i. (n=3). Antwoordoptie 'N.v.t.': a. (n=102), b. (n=269), c. (n=261), d. (n=194), e. (n=278), f. (n=284), g. (n=281), i. (n=198). Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: begeleider (3x), gesprekken (1x), Home Instead (1x), mantelzorger (1x), ouderbegeleiding (1x), Sociaal Wijkteam (1x), thuis-coaching (1x), thuiszorg (1x), Zorgplus GGZ (1x) en zorgtrajectbegeleiding (1x).

Vraag 31

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 31 'Het kan zijn dat u verschillende soorten hulp/ondersteuning krijgt of heeft gekregen vanuit de Wmo. Misschien bent u over de ene soort hulp/ondersteuning meer tevreden dan over de andere. Indien dit voor u van toepassing is, kunt u hieronder uw toelichting geven.'. In totaal hebben 106 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 71 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de deelnemers is tevreden. Deelnemers geven aan dat ze goed geholpen zijn en gehoord worden. Ook laten ze weten dat de hulp/ondersteuning leidt tot een betere kwaliteit van leven.
- Enkele deelnemers geven aan tevreden te zijn over de woningaanpassingen of hulpmiddelen.
- Over het algemeen zijn deelnemers ook tevreden over de huishoudelijke hulp, al is een aantal het hier niet mee eens. Enkele deelnemers merken op meer hulp in het huishouden nodig te hebben.

32. Wat voor cijfer geeft u de hulp/ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen? (n=365) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	n	***%***
1	7	1,9
2	2	0,5
3	2	0,5
4	3	0,8
5	12	3,3
6	25	6,8
7	69	18,9
8	134	36,7
9	68	18,6
10	43	11,8
Gemiddelde:	**7,8**	

Vraag 33

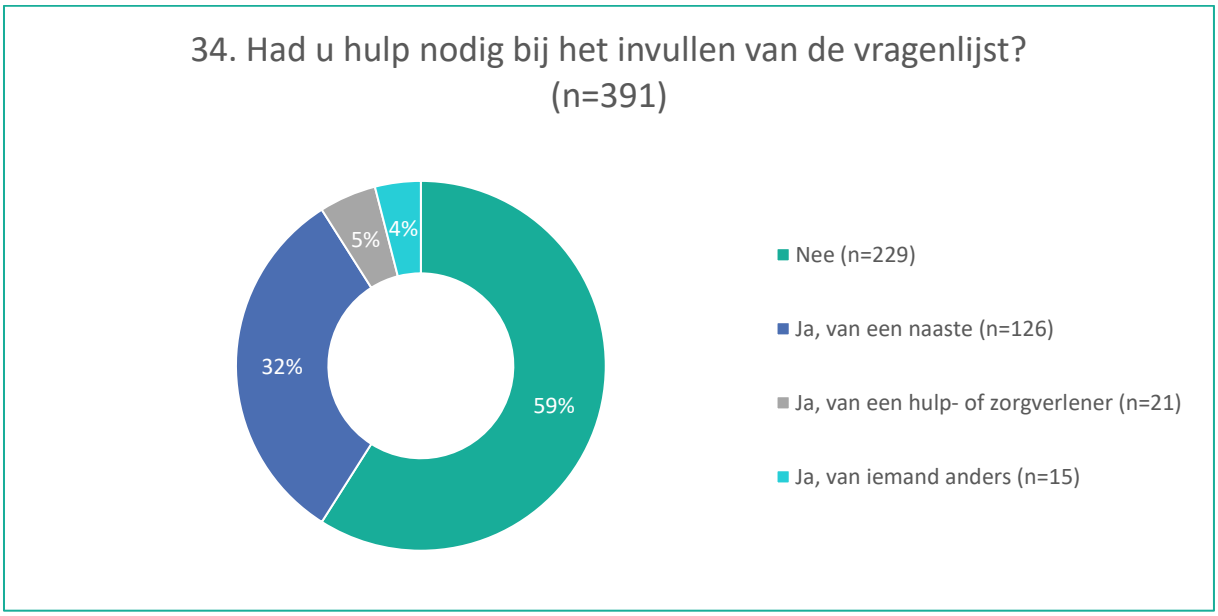
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 33 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp/ondersteuning die u krijgt of heeft gekregen?'. In totaal hebben 154 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 122 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'geen', 'niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meeste deelnemers zijn tevreden met de hulp/ondersteuning. Zo noemt een aantal dat er goed geluisterd en overlegd wordt en dat de afspraken worden nagekomen. Ook ervaren sommige deelnemers meer zelfstandigheid door de hulp/ondersteuning.
- Meerdere deelnemers geven aan dat ze lang moesten wachten op de hulp/ondersteuning. Het verkrijgen van een (her)indicatie, het ontvangen van een Valyspas, het doorvoeren van een wijziging en het vinden van een passende oplossing duurt volgens deelnemers te lang.

- Enkele deelnemers omschrijven de huishoudelijke hulpverleners als lief en aardig, maar een aantal geeft ook aan dat ze weinig tot geen ervaring hebben. Daarbij geven veel deelnemers aan dat het aantal uren hulp te weinig is; zij zien graag dat ze meer uren hulp krijgen.

2.7 Tot slot

Tot slot is gevraagd wie de vragenlijst heeft ingevuld.



Uw contactpersonen
Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl