ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

mei 2023

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Gemeente Meierijstad



Cliëntervaringsonderzoek 2022
Gemeente Meierijstad – Wmo

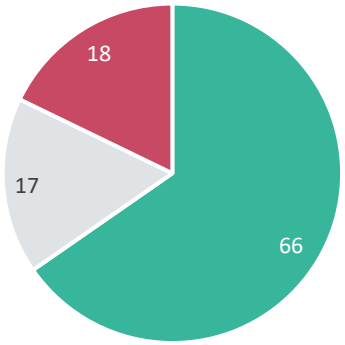
Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) het cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo. Inwoners hebben per post een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan inwoners werd gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Meedoen kon schriftelijk, online (via een website of QR-code) of telefonisch (via de helpdesk van ZorgfocuZ). Wanneer inwoners in 2022 van meerdere ondersteuningvormen gebruik hebben gemaakt, werden deze inwoners één keer uitgenodigd voor het onderzoek. In deze factsheet worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek gepresenteerd. In de grafieken staan de scores voor de gemeente Meierijstad. De resultaten van dit onderzoek voor de gehele regio Noord-Brabant Oost staan in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen.

Responsoverzicht

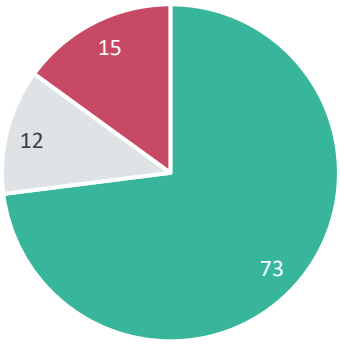
Uitnodigingen	766
Respondenten	237
Respons totaal	31%

Het aanvraagproces

Cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (in %)*



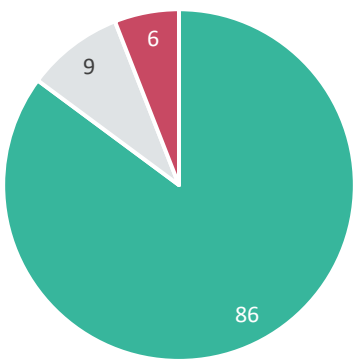
Cliënten werden snel geholpen (in %)*



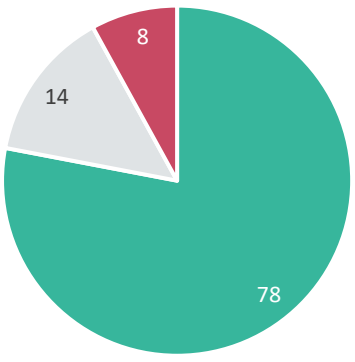
Percentage cliënten dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner (links) en percentage cliënten dat ervan gebruik had willen maken als ze er bekend mee waren (rechts)



Cliënten werden serieus genomen door de medewerkers (in %)*



Cliënten hebben samen met de medewerkers naar oplossingen gezocht (in %)*



*Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.

Het gesprek

93%
zegt dat ze met respect behandeld worden

92%
vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde

94%
geeft aan dat ze alle vragen konden stellen

87%
geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan

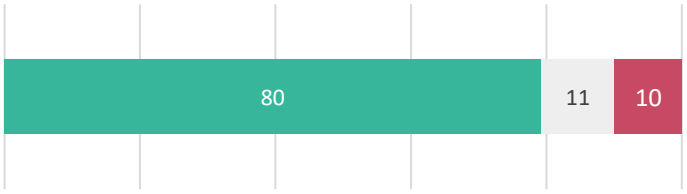
De oplossing

85%
zegt dat de gekozen oplossing aan de behoefte voldoet

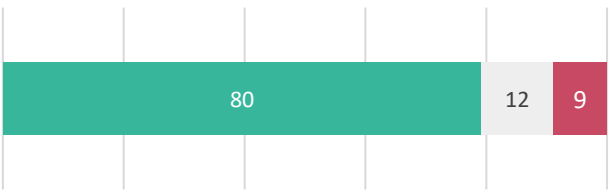
7,8
is het cijfer voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag

De kwaliteit

De ondersteuning is van goede kwaliteit (in %)*



De ondersteuning past bij de hulpvraag (in %)*

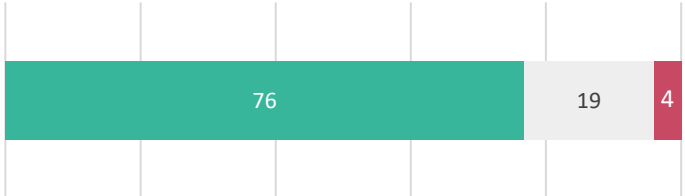


82%
is tevreden met het resultaat van de ondersteuning

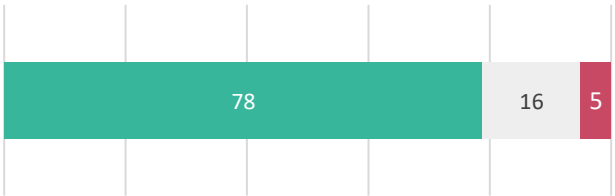
7,7
is het cijfer voor de ondersteuning van de zorgaanbieder

Het resultaat

Cliënten kunnen zich beter zelfstandig redden (in %)*



Cliënten voelen zich beter (in %)*



*Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de som van de percentages niet uitkomt op exact 100%.
Kleuren: groen is '(helemaal) eens', grijs is 'neutraal' en rood is '(helemaal) oneens'.

Inhoudsopgave

1| Inleiding 4
1.1 Aanleiding en doel 4
1.2 Aanpak onderzoek 4
1.2.1 Doelgroep 4
1.2.2 Methode 4
1.2.3 Respons 5
1.3 Leeswijzer 6
2| Resultaten 7
2.1 Toegang tot de ondersteuning 7
2.2 Het keukentafelgesprek 9
2.3 De oplossing voor de hulpvraag 10
2.4 Kwaliteit van de ondersteuning 11
2.5 Effect van de ondersteuning 14
2.6 Huishoudelijke verzorging 15
3| Regiovergelijking 3

1| Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Meierijstad is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, begeleiding of dagbesteding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ en regiogemeenten in Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss) een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten wordt inzicht verkregen is wat al goed gaat en kunnen – waar nodig – verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente beoordeelt of zorg vanuit de gemeente nodig is of dat de hulpvraag op een andere manier opgelost kan worden.
2) Het keukentafelgesprek. Na het eerste contact met de gemeente kan een gesprek worden ingepland om de precieze hulp te bepalen. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen. De gemeente wil graag weten hoe inwoners dit gesprek ervaren.
3) De kwaliteit van de ondersteuning. Na het gesprek wordt bepaald welke ondersteuning nodig is voor de inwoner. Deze ondersteuning wordt verstrekt door verschillende zorgaanbieders. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze ontvangen.
4) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
5) Huishoudelijke verzorging. Mogelijk maken inwoners gebruik van huishoudelijke verzorging. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen met de (kwaliteit van de) huishoudelijke verzorging.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Meierijstad die in 2022 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Inwoners hebben in januari 2023 per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een antwoordenvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Iedereen had in principe zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de voorheen standaardvragen voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In aanvulling hierop is in overleg met de gemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss geïnventariseerd welke andere thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's en vragen zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. De opgestelde vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek
- De oplossing voor de hulpvraag
- Algemene tevredenheid
- Kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder
- Het resultaat van de ondersteuning
- Huishoudelijke verzorging

1.2.3 Respons

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

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	766
Aantal meegenomen vragenlijsten	237
Responspercentage	31%
Nauwkeurigheidsmarge	5%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45% en 55% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.[1] De marge voor dit onderzoek ligt op deze grens, resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar worden beschouwd.

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

1.3 Leeswijzer

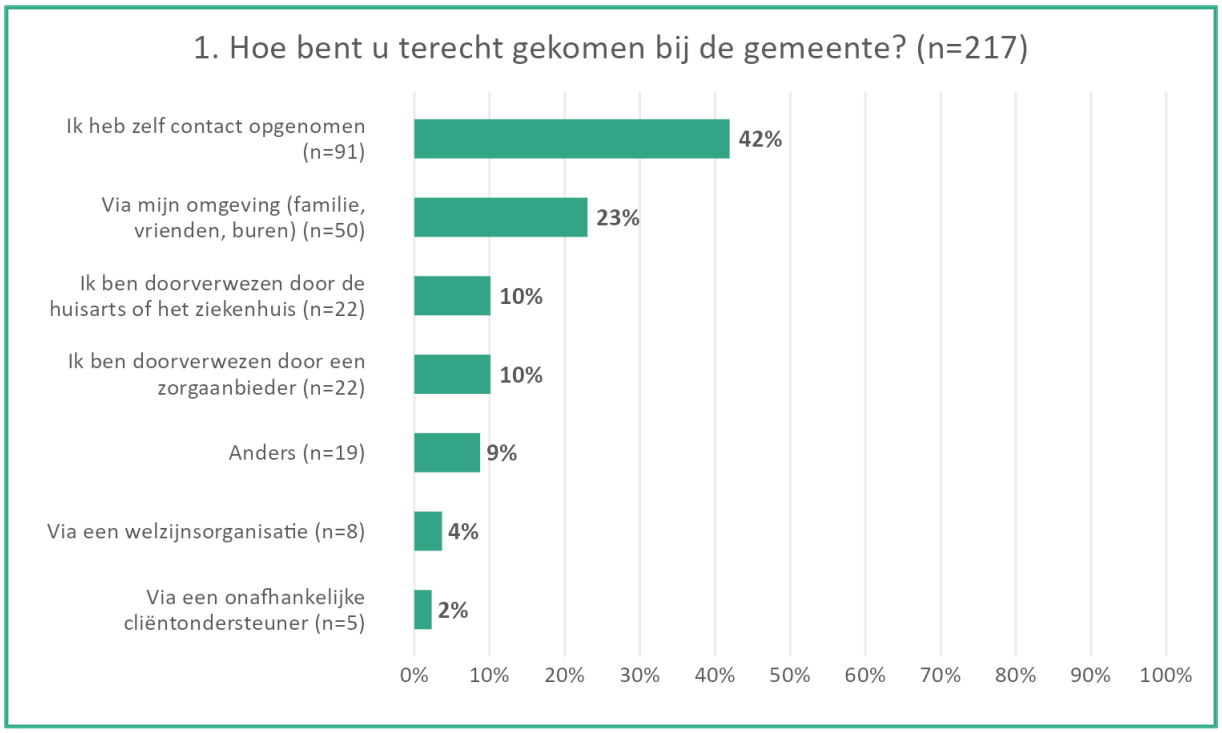
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de Wmo, het keukentafelgesprek, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en de huishoudelijke verzorging. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening/niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten 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 respondenten. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van verschillen in afronding. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

In hoofdstuk 3 is een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten opgenomen. De resultaten worden weergegeven in een tabel met daarin gemiddelde scores.

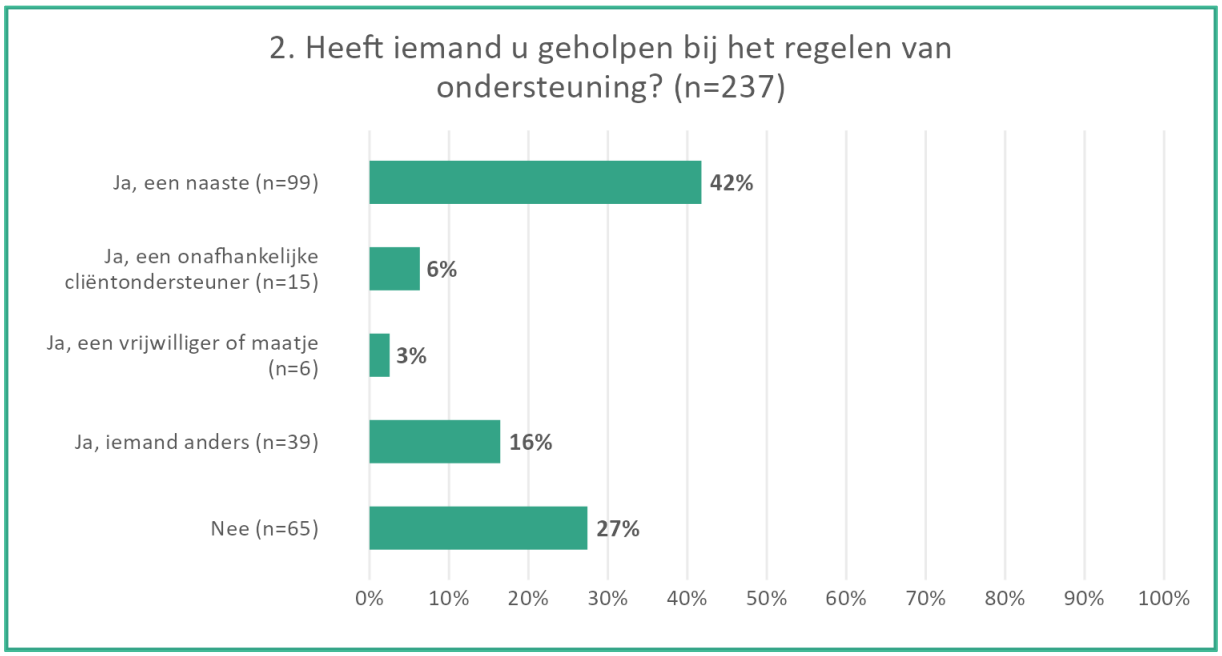
2| Resultaten

2.1 Toegang tot de ondersteuning

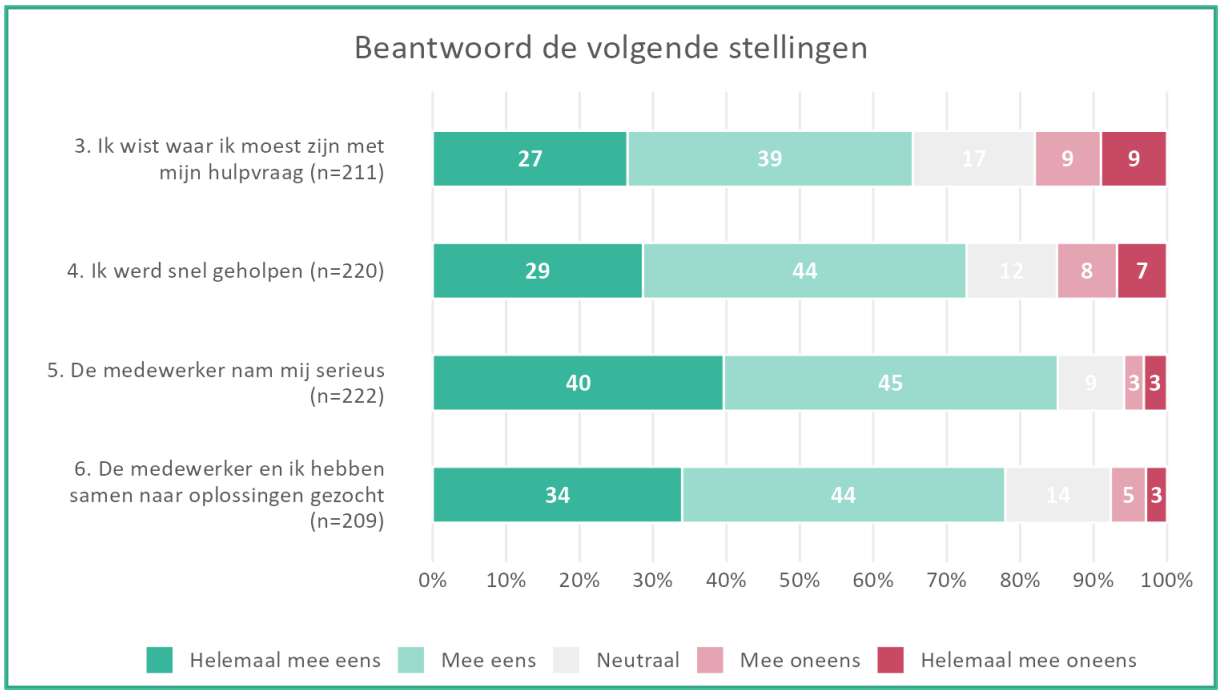
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



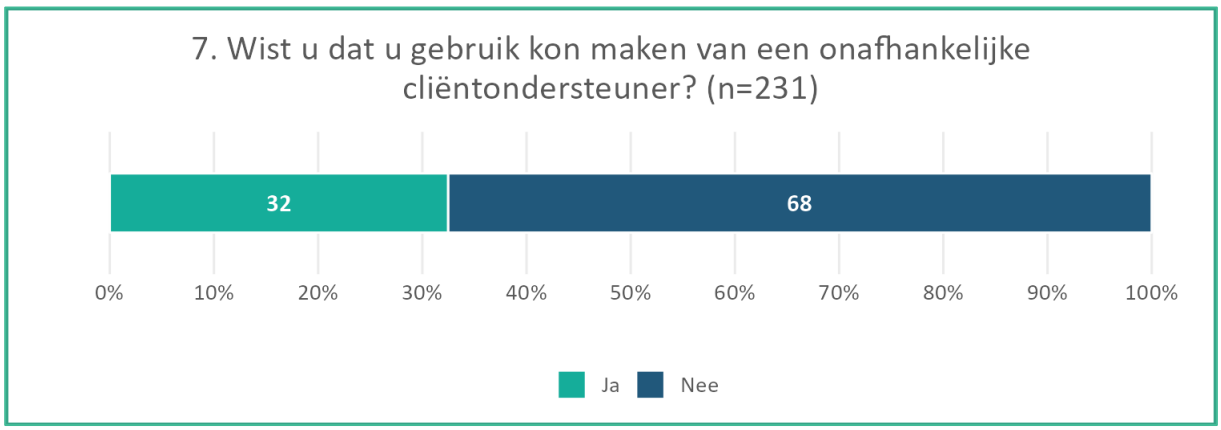
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v1 (n=2). 'Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: consulent; familie/kennis; gemeente; huisarts; jobcoach; stichting MEE; therapeut; zorgaanbieder.



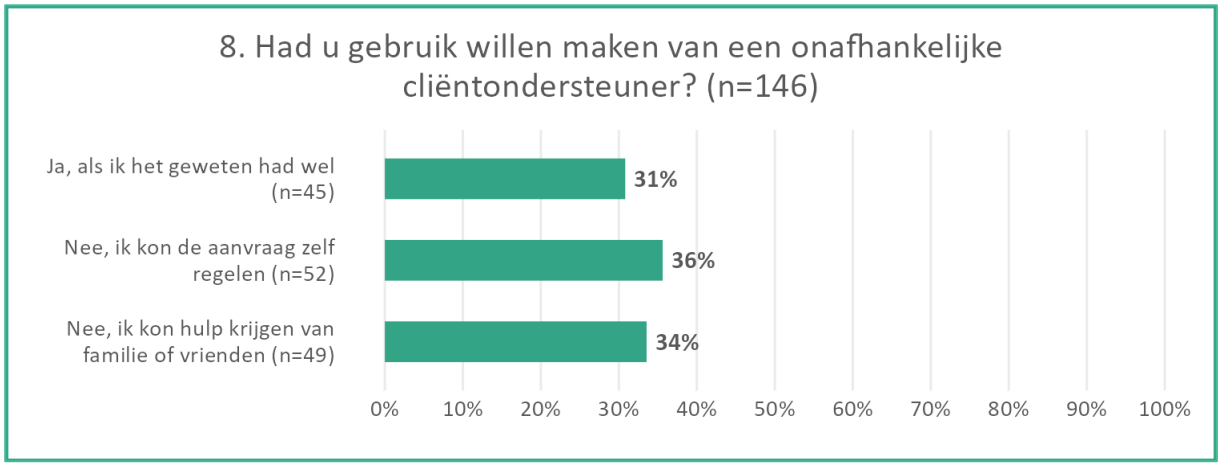
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: begeleider; bewindvoerder; (ergo-)therapeut; familie/kennis; GGZ; huisarts; jobcoach; wijkteam; ziekenhuis.



Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.': v3 (n=9); v4 (n=2); v5 (n=); v6 (n=3).

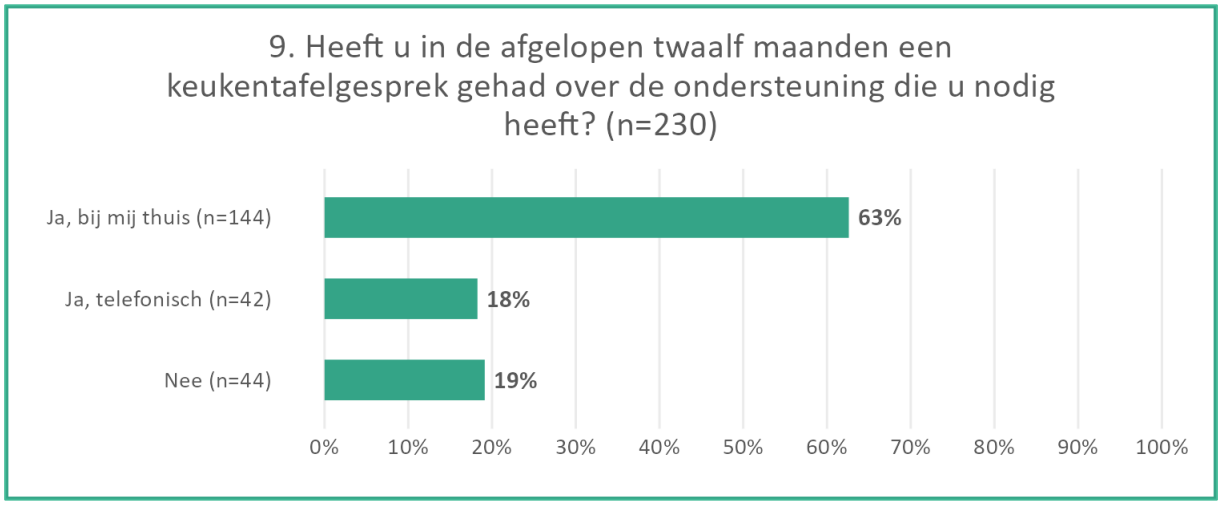


Vraag 8 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 7 'nee' hebben ingevuld en dus niet wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

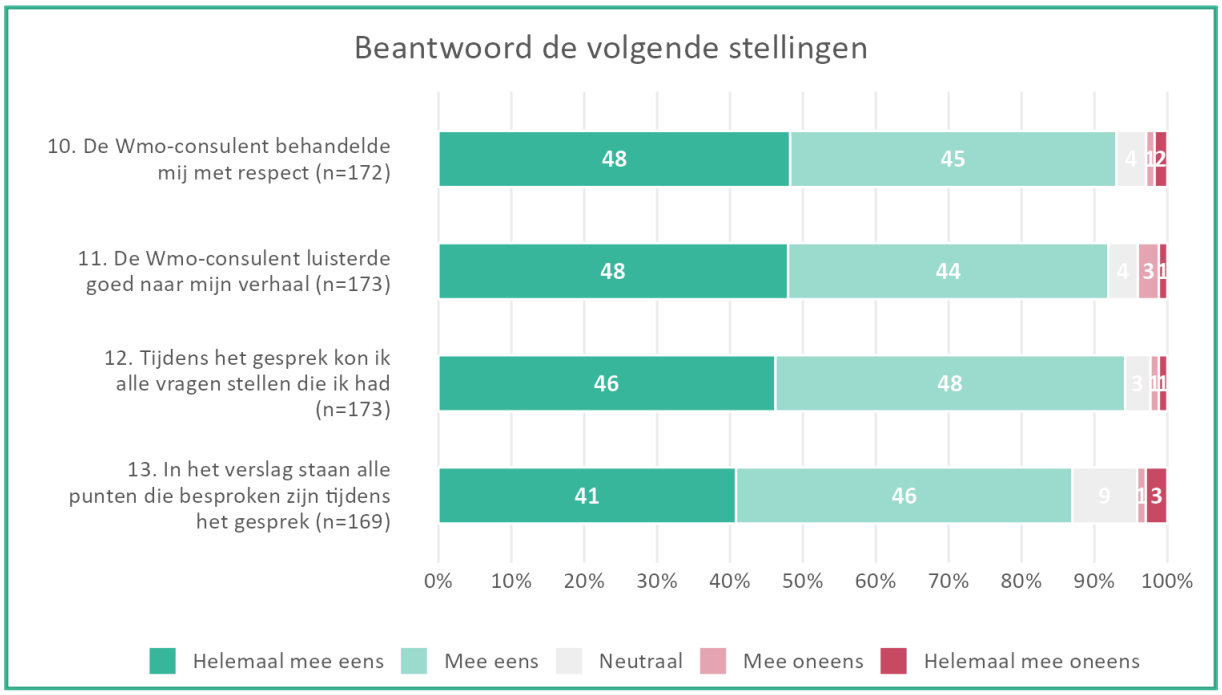


2.2 Het keukentafelgesprek

Naar aanleiding van de aanvraag kan een gesprek worden ingepland. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.



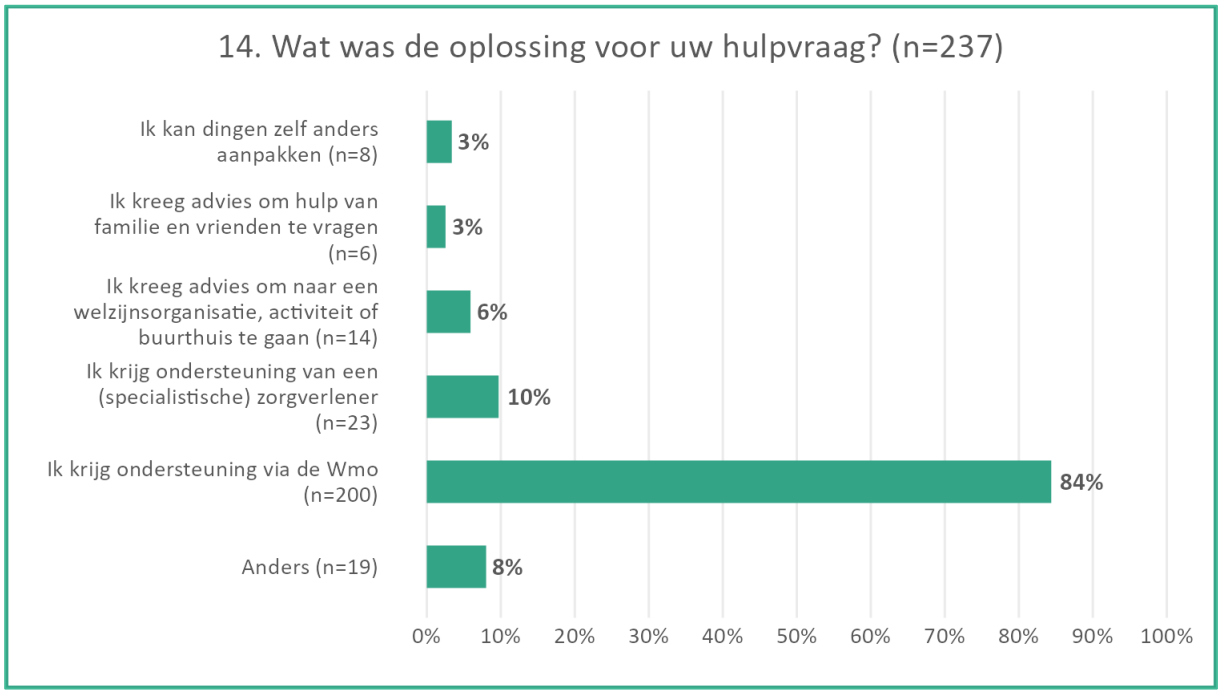
Vragen 10 tot en met 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 9 ‘ja’ hebben ingevuld en dus in de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad.



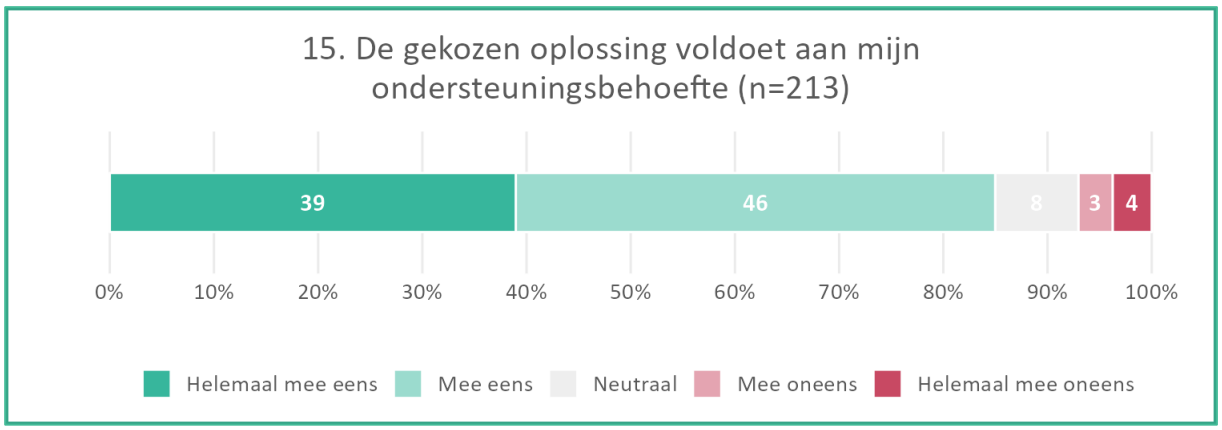
Antwoordoptie ‘Geen mening/N.v.t.’: v10 (n=0); v11 (n=0); v12 (n=0); v13 (n=3).

2.3 De oplossing voor de hulpvraag

Tijdens het gesprek wordt met de inwoner naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de gekozen oplossing vinden.



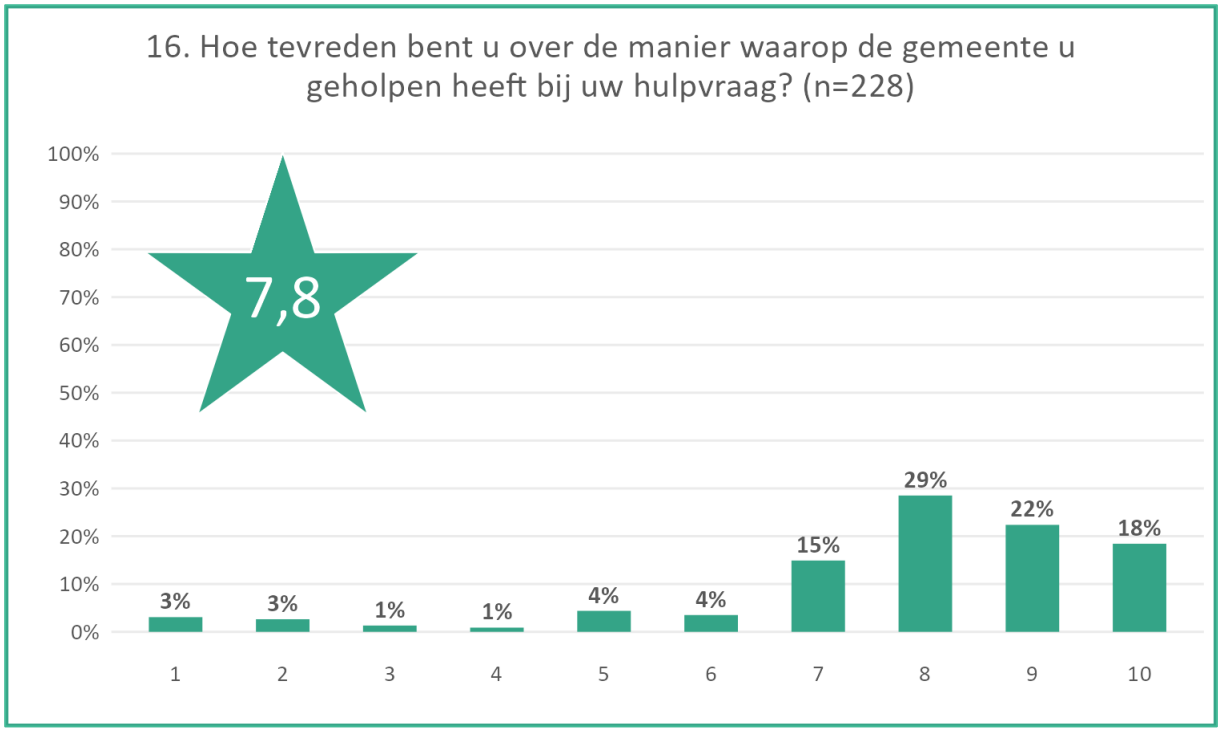
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: ergotherapie; nog geen hulp ontvangen; vergoeding.



Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.': v15 (n=3).

2.4 Kwaliteit van de ondersteuning

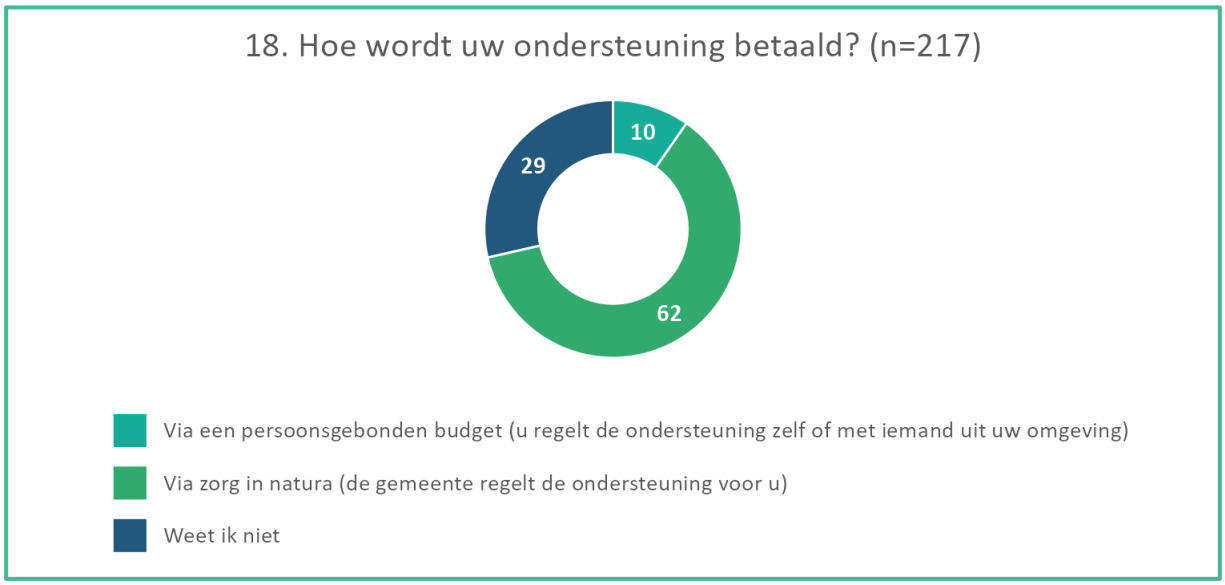
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, begeleiding of een hulpmiddel zoals een rolstoel of traplift. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de ondersteuning.



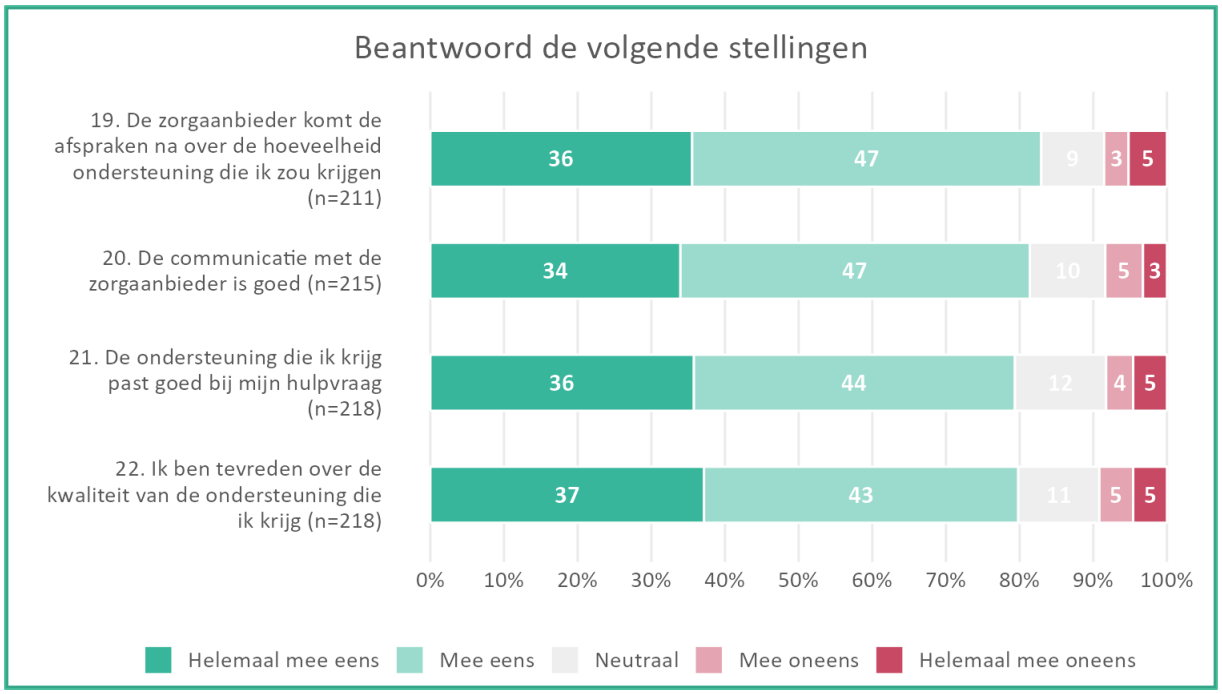
Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

Vraag 17

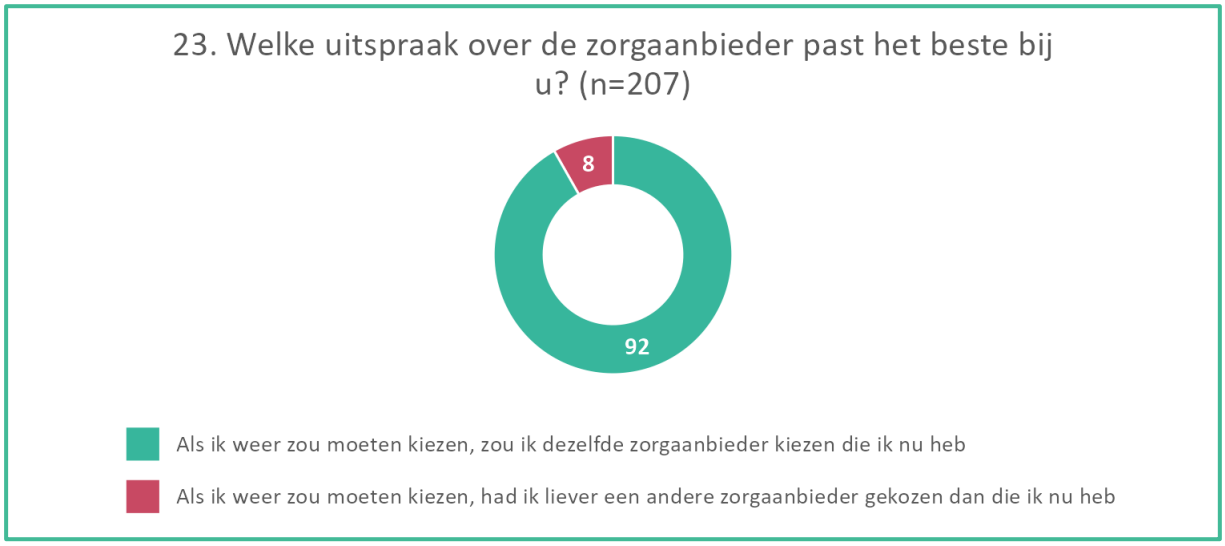
De toelichtingen bij vraag 17 ‘Heeft u nog opmerkingen over het regelen van de ondersteuning via de gemeente? (complimenten, suggesties)’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

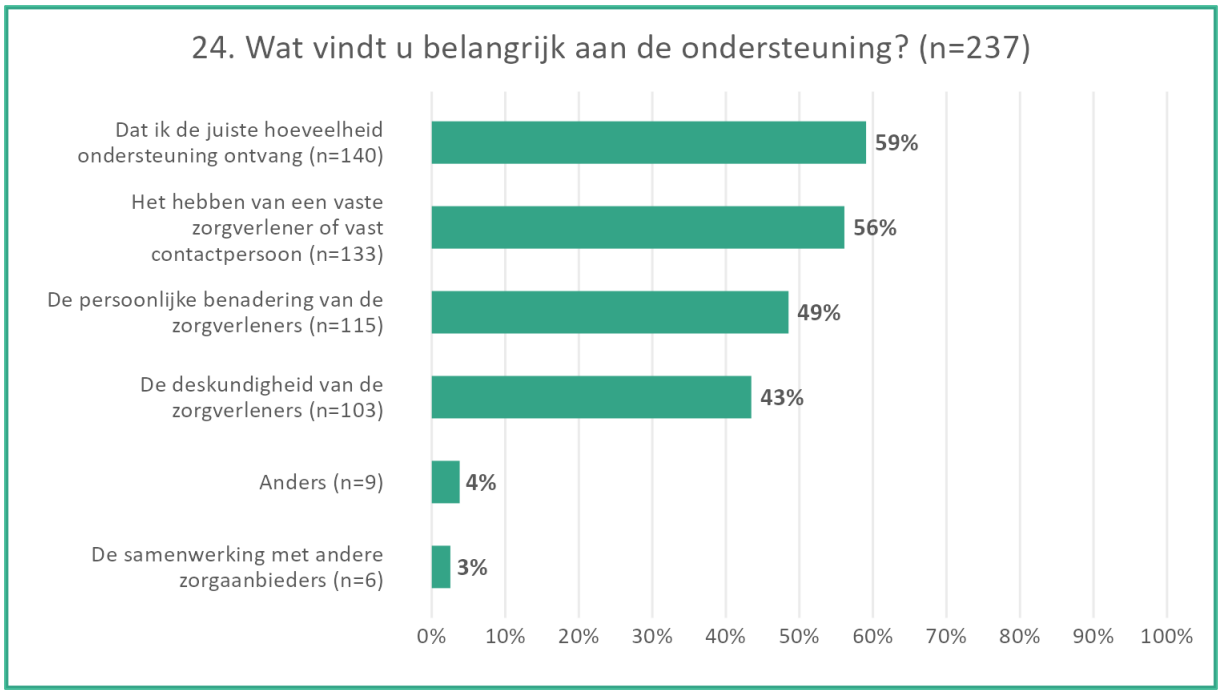


Antwoordoptie ‘Weet ik niet’: v18 (n=62).

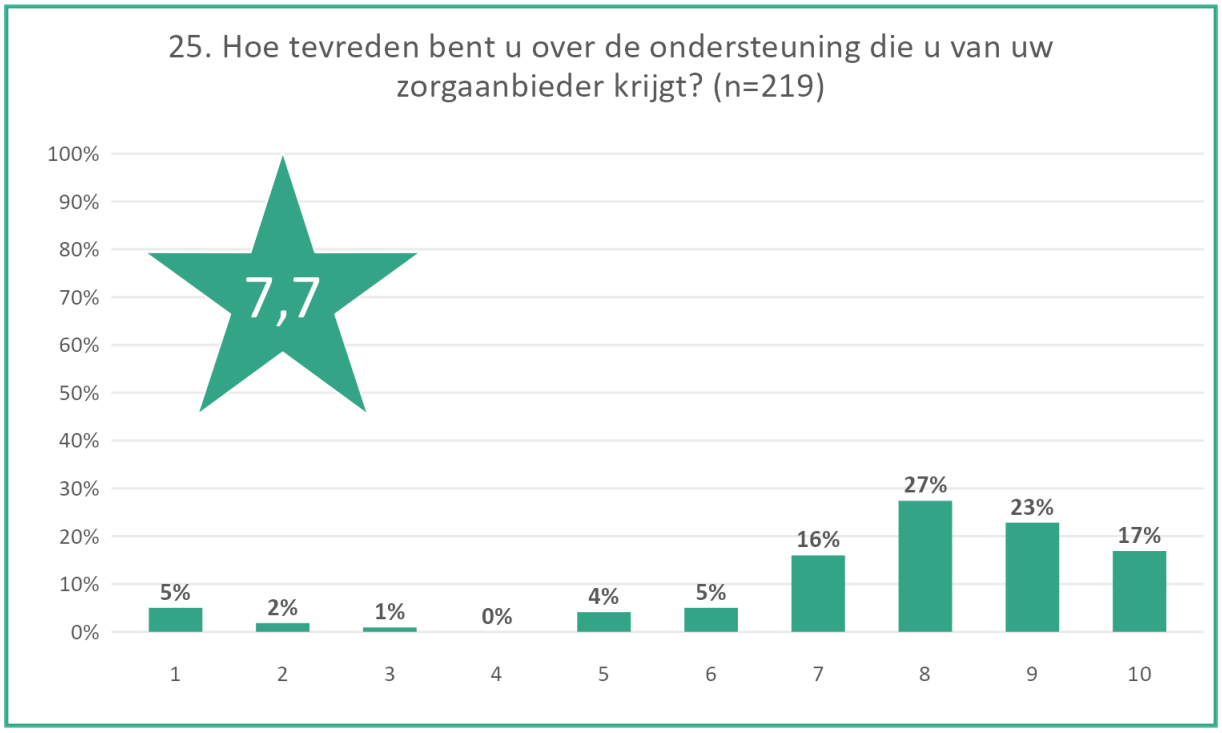


Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.': v19 (n=13); v20 (n=7); v21 (n=5); v22 (n=6).





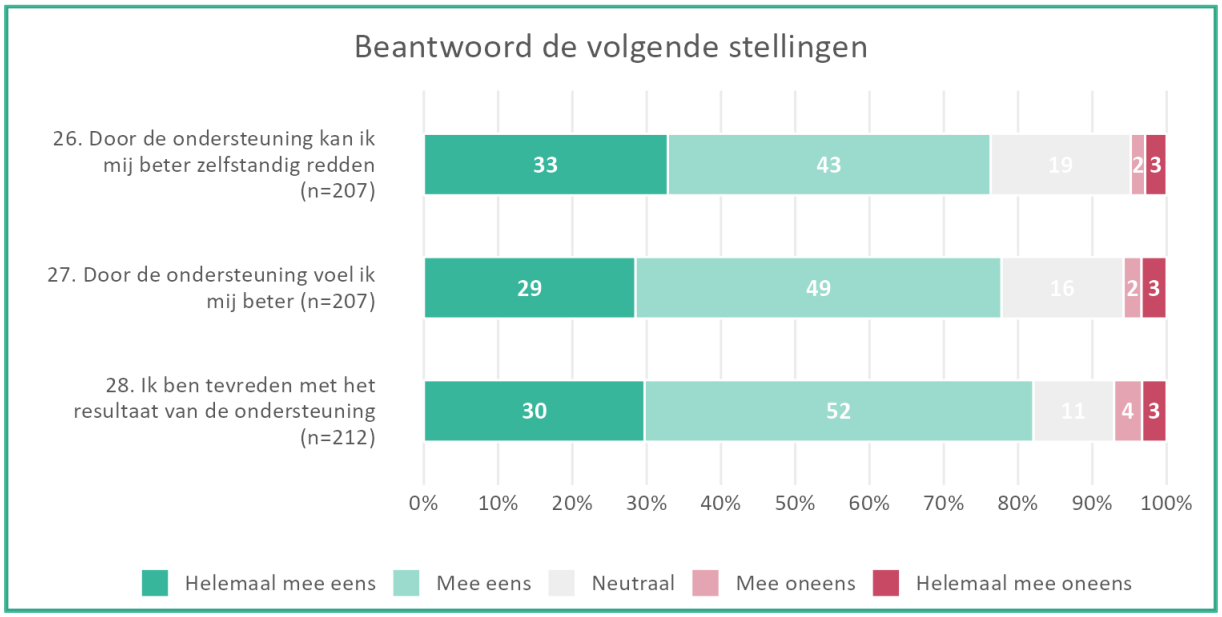
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Respondenten konden maximaal drie antwoordopties aankruisen. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: alle werkzaamheden (1x); goed werk (1x); levenservaring (1x).



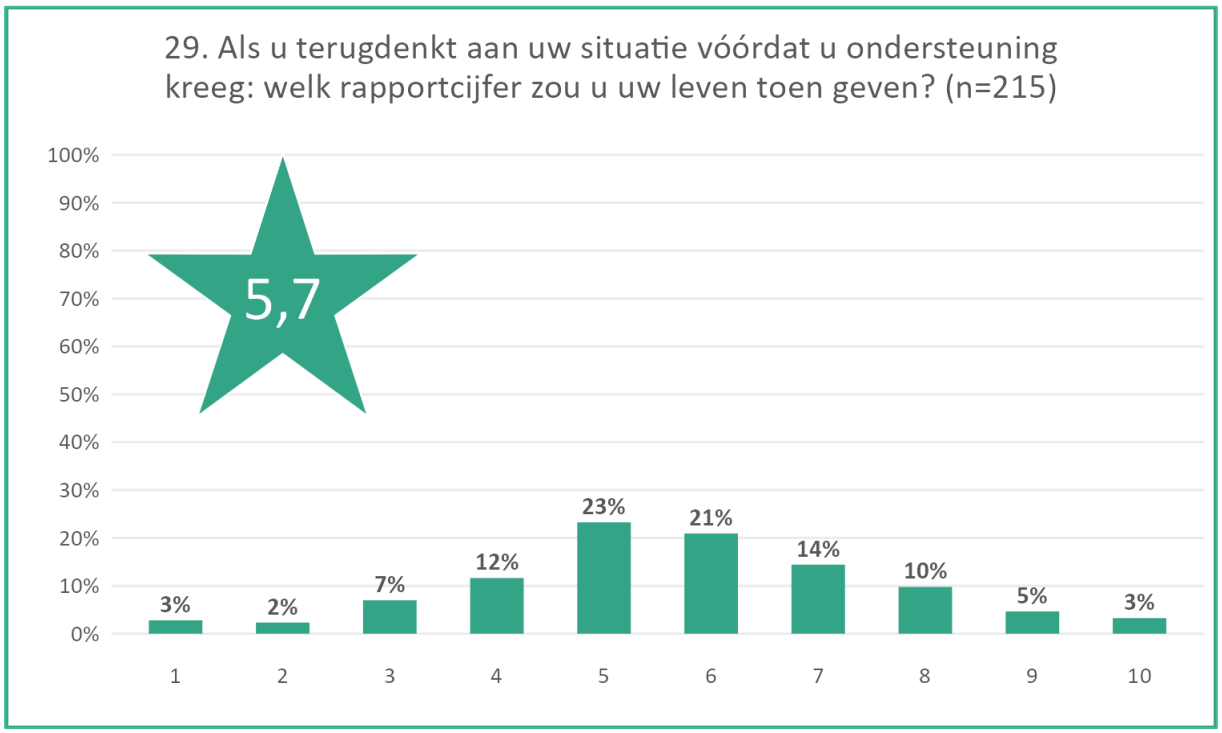
Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

2.5 Effect van de ondersteuning

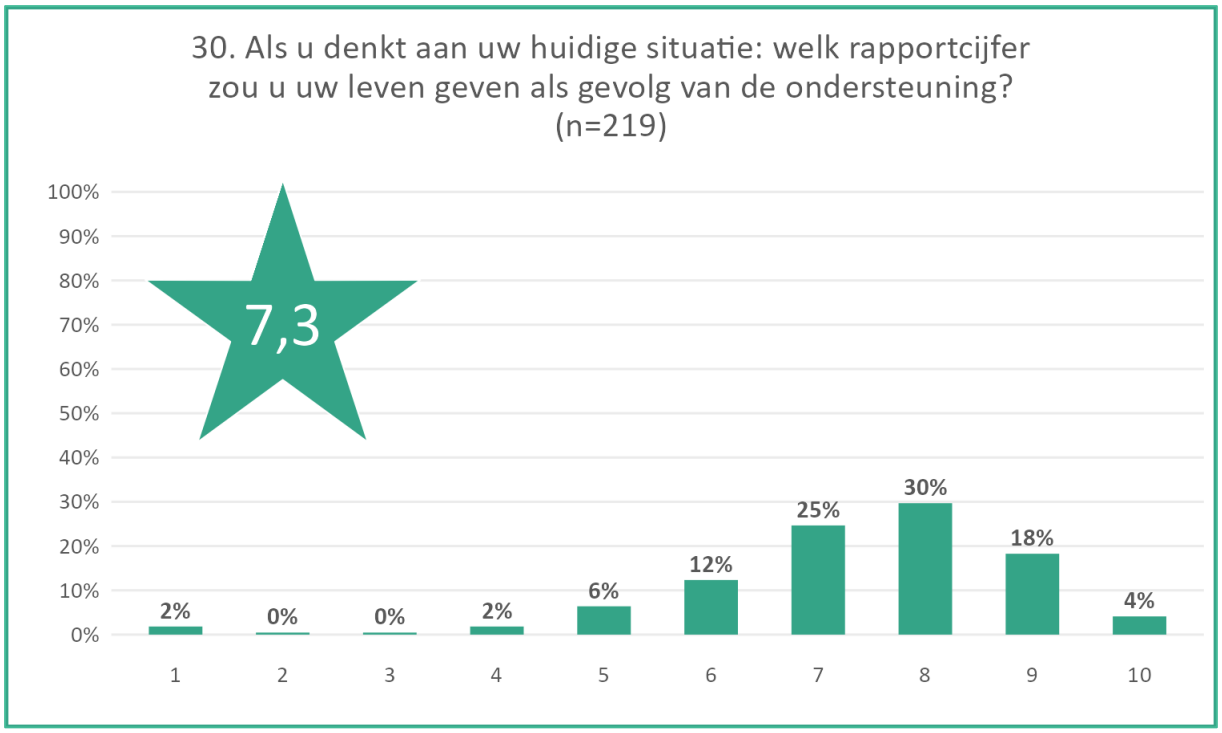
Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.': v26 (n=9); v27 (n=9); v28 (n=6).



Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.



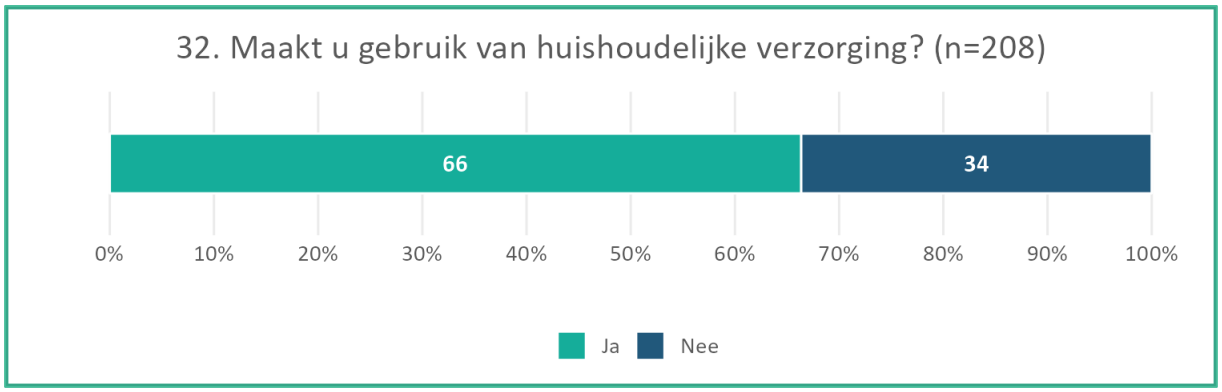
Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

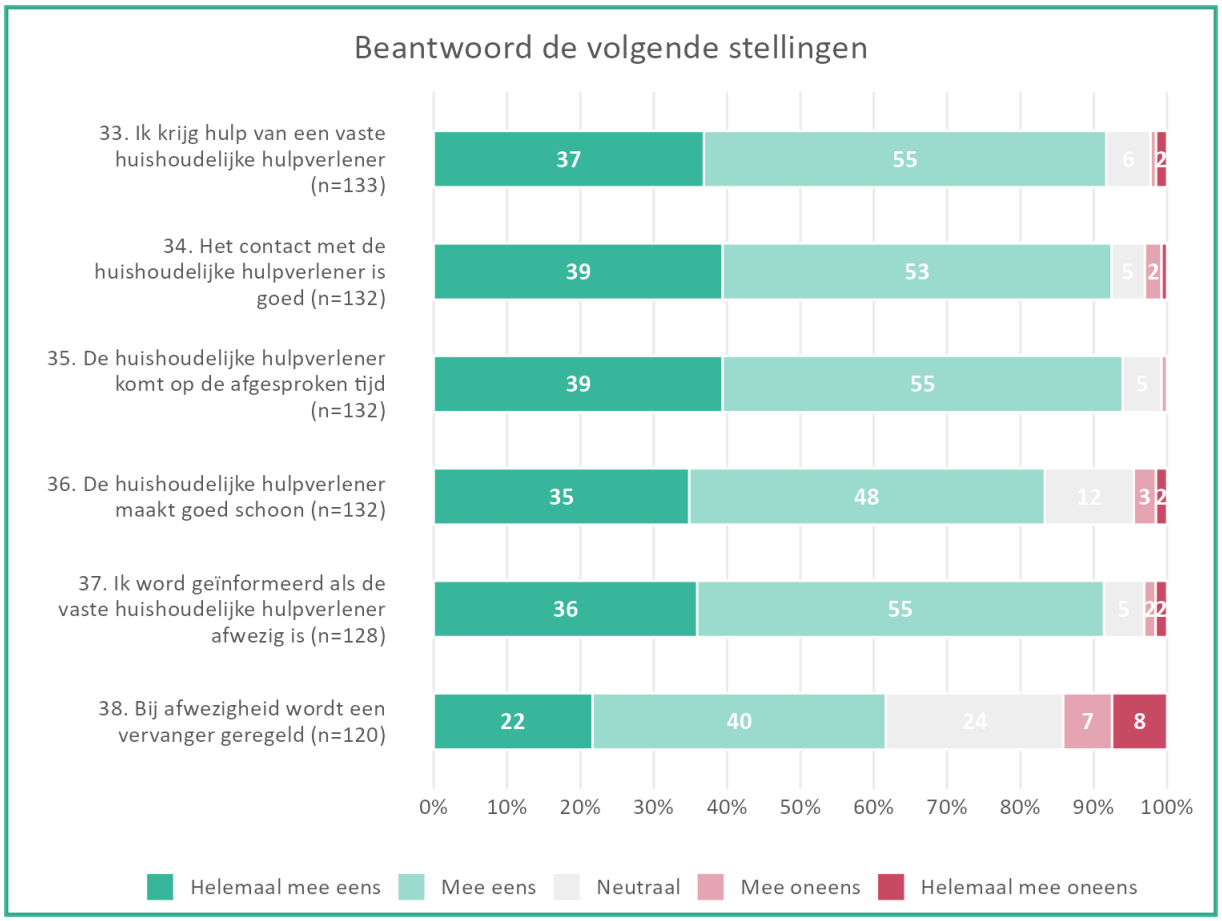
Vraag 31

De toelichtingen bij vraag 31 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? (complimenten, suggesties)' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

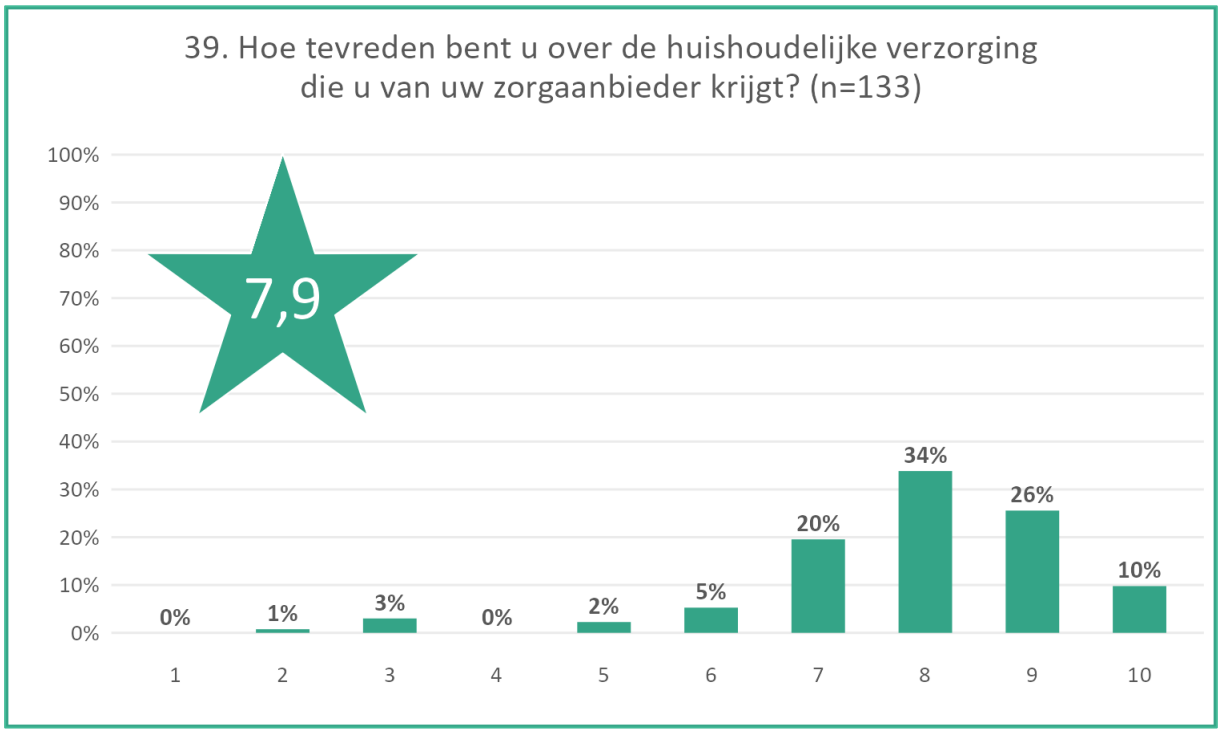
2.6 Huishoudelijke verzorging

Tot slot is aan respondenten gevraagd hoe de huishoudelijke verzorging ervaren wordt. Alleen respondenten die bij de eerste vraag van dit thema aangaven gebruik te maken van huishoudelijke verzorging, hebben deze vragen over huishoudelijke verzorging beantwoord.





Antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.': v33 (n=1); v34 (n=2); v35 (n=2), v36 (n=2); v37 (n=7); v38 (n=13).



Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

3| Regiovergelijking

In de volgende tabel zijn de gemiddelde scores van de regiogemeenten met elkaar vergeleken. De gemiddelde score van één gemeente is steeds vergeleken ten opzichte van de andere vijf gemeenten. Alleen relevante vragen en stellingen zijn met elkaar vergeleken. De betekenissen van de gemiddelde scores staan vermeld in de grijze thema-balken (en soms achter de vraag zelf). In de meeste gevallen bestond de antwoordschaal uit vijf opties; in sommige gevallen konden respondenten kiezen uit twee of drie antwoordopties en bij de rapportcijfervragen konden respondenten kiezen uit een cijfer tussen de 1 en 10. Hoe hoger de score, des te positiever de ervaringen van de respondenten. Als scores significant van elkaar afwijken, wordt dit aangegeven door middel van een kleur. Een gele cel betekent een significant lagere score ten opzichte van de andere gemeenten en een blauwe cel betekent een significant hogere score. Een significante score betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger of lager gescoord wordt (de kans op een toevalsbevinding is 5%).

Uit de analyse blijkt dat respondenten uit Boekel significant vaker aangeven snel te zijn geholpen dan de andere gemeenten. Ook blijkt dat de onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend is in Bernheze, Boekel en Land van Cuijk en juist minder bekend is in Maashorst en Meierijstad. Het gemiddelde rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de hulpvraag is in Boekel significant hoger dan in andere gemeenten. Ook geven deze respondenten, net als respondenten uit Land van Cuijk, significant vaker aan dat de zorgaanbieder de afspraken over de hoeveelheid ondersteuning na komt. Respondenten uit Meierijstad ervaren dit significant minder vaak. Boekel scoort ook significant hoger op de communicatie met de zorgaanbieder, terwijl deze score significant lager is in Maashorst. Daarnaast scoort Boekel gemiddeld gezien hoger op de kwaliteit van de ondersteuning en geven respondenten een significant hoger rapportcijfer. Het rapportcijfer voor Meierijstad is daarentegen significant lager. Verder ervaren respondenten in Bernheze significant vaker een effect van de ondersteuning. Ook zeggen ze vaker dat ze geïnformeerd worden wanneer de huishoudelijke verzorger afwezig is en dat er bij afwezigheid vervanging geregeld wordt. Dit laatste geldt ook voor Boekel, terwijl de gemeente Land van Cuijk hier slechter op scoort.

Vraagstellingen	BH	BK	LC	MH	MS	OS
Contact met de gemeente (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	3,7	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5
Ik werd snel geholpen	3,8	4,0	3,8	3,7	3,8	3,8
De medewerker nam mij serieus	4,1	4,2	4,1	4,0	4,1	4,0
De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8
De onafhankelijke cliëntondersteuner (1=nee; 2=ja)						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	1,5	1,5	1,5	1,3	1,3	1,4
Het keukentafelgesprek (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
De Wmo-consulent behandelde mij met respect	4,4	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4
De Wmo-consulent luisterde goed naar mijn verhaal	4,3	4,4	4,2	4,3	4,4	4,3
Tijdens het gesprek kon ik alle vragen stellen die ik had	4,4	4,4	4,2	4,3	4,4	4,2
In het verslag staan alle punten die besproken zijn tijdens het gesprek	4,2	4,2	4,0	4,1	4,1	3,9
De oplossing voor de hulpvraag (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u geholpen heeft bij uw hulpvraag?	7,9	8,1	7,7	7,8	7,8	7,8

Vraagstellingen						
De kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder (1=helemaal mee oneens; 5=helemaal mee eens)						
De zorgaanbieder komt de afspraken na over de hoeveelheid ondersteuning die ik zou krijgen	4,1	4,2	4,2	4,0	3,8	3,9
De communicatie met de zorgaanbieder is goed	3,9	4,2	4,0	3,8	3,9	3,8
De ondersteuning die ik krijg past goed bij mijn hulpvraag	4,1	4,2	4,1	3,9	3,9	3,9
Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg	4,1	4,2	4,0	3,9	3,9	4,0
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,0	8,2	7,9	7,9	7,7	7,9
Wat levert de ondersteuning mij op (1 = helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)						
Door de ondersteuning kan ik mij beter zelfstandig redden	4,2	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9
Door de ondersteuning voel ik mij beter	4,1	4,0	4,0	3,8	3,8	3,8
Ik ben tevreden met het resultaat van de ondersteuning	4,1	4,1	3,9	3,9	3,9	3,9
Huishoudelijke verzorging (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)						
Ik krijg hulp van een vaste huishoudelijke hulpverlener	4,3	4,4	4,3	4,2	4,2	4,3
Het contact met de huishoudelijke hulpverlener is goed	4,4	4,4	4,4	4,3	4,2	4,3
De huishoudelijke hulpverlener komt op de afgesproken tijd	4,4	4,5	4,4	4,3	4,3	4,3
De huishoudelijke hulpverlener maakt goed schoon	4,3	4,3	4,1	4,2	4,1	4,1
Ik word geïnformeerd als de vaste huishoudelijke hulpverlener afwezig is	4,3	4,3	4,0	4,1	4,0	4,0
Bij afwezigheid wordt een vervanger geregeld	3,6	3,8	3,2	3,3	3,3	3,5
Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke verzorging die u van uw zorgaanbieder krijgt?	8,1	8,3	7,9	8,0	7,9	8,0

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
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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