

Ceo Wmo over 2022; gemeente Landsmeer

Rapport I&O Research

i&o research

www.ioresearch.nl

Colofon

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2023/094

Datum
mei 2023

Opdrachtgever
Gemeente Landsmeer

Auteurs
[redacted]

Copyright
Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

1 Inleiding 7

Vragenlijst 8

2 Wmo 10

2.1 De hulpvraag 10
2.2 Omgaan met de hulpvraag 12
2.3 Het keukentafelgesprek 13
2.4 De ontvangen ondersteuning 14
2.5 Overige ondersteuning 18
2.6 Effect van de ondersteuning 20

Samenvatting

In opdracht van de gemeente Landsmeer voerde I&O Research in 2023 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om zicht te krijgen op de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn cliënten die in 2022 van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening of herindicatie ontvingen. In totaal kregen **107** cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 52 procent de vragenlijst volledig heeft ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid toegang vrijwel gelijk gebleven, tevredenheid met wachttijden iets afgenomen

Bijna negen op de tien (86%) cliënten uit Landsmeer weten waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag. Dit is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2021 (84%), maar ligt hoger dan in 2020 (83%). De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is iets afgenomen. In Landsmeer is iets minder dan de helft (45%) van de cliënten bekend met de mogelijkheid om een clïentondersteuner in te zetten, waar dit in 2021 nog de helft was (49%). Een overgrote meerderheid van de Wmo-cliënten (84%) voelt zich snel geholpen bij de gemeente. Dit is wel iets afgenomen ten opzichte van 2021 (88%) en de tevredenheid met wachttijden is ook iets afgenomen. Dit gaat bij de wachttijd tot de goedkeuring van de gemeente van 84 procent in 2021 naar 76 procent in 2022, en bij de wachttijd tot het ontvangen van de ondersteuning van 78 naar 73 procent. Cliënten geven dus vaker aan tevreden te zijn met snelheid waarmee zij geholpen zijn, dan met de wachttijden tussen de aanvraag en ontvangen van de ondersteuning. Dit valt mogelijk te verklaren omdat men tevreden kan zijn met de algemene snelheid, maar iets kritischer kan zijn wanneer er wordt gerefereerd naar specifieke wachttijden.

Cliënten voelen zich serieus genomen

Wmo-cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe de gemeente Landsmeer met de hulpvraag omgaat. Er is voornamelijk een stijgende lijn te zien bij cliënten die zich serieus genomen voelen. Dit jaar (93%) is dit vrijwel gelijk gebleven aan de twee voorgaande jaren (92% in 2021, 91% in 2020), maar het resultaat is sinds 2015 niet zo hoog geweest. Acht op de tien cliënten (79%) hebben het gevoel dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. Dit is een daling ten opzichte van 2021 (88%) en de drie daarop voorgaande jaren.

Blijvende tevredenheid over het keukentafelgesprek

De cliënten die in 2022 een (keukentafel)gesprek hadden met de gemeente (34%) werden in zeven op de tien gevallen ondersteund door iemand anders. In de meeste gevallen door een naaste (53%). Een derde (36%) van de cliënten heeft het gesprek alleen gevoerd zonder iemand mee te nemen. Deze resultaten komen sterk overeen met het voorgaande jaar. Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe het keukentafelgesprek is verlopen: ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over alles aspecten van het gesprek. Over het algemeen is er bij vrijwel alle aspecten een stijgende lijn te zien.

Tevredenheid kwaliteit van de ondersteuning toegenomen

Over het algemeen zijn cliënten te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning (huishoudelijke ondersteuning, aanvullend openbaar vervoer, begeleiding, vervoersvoorziening,

rolstoel of woonvoorziening). Negen op de tien cliënten vinden deze ondersteuning goed (90%) en passend bij de hulpvraag die men had (88%). De tevredenheid met de kwaliteit is hiermee toegenomen sinds 2021 (83%) en 2020 (87%) en komt weer overeen met 2019 (91%). De meeste ondersteuning sluit (grotendeels) aan bij de wensen en behoeften van cliënten.

Men vindt dit vooral bij de individuele begeleiding (95%), de woonvoorziening/woonaanpassing (90%) en de huishoudelijke ondersteuning (85%). Hier en daar zijn positieve verschillen te zien met 2021, waarbij voornamelijk opvalt dat de individuele begeleiding dit jaar veel beter wordt beoordeeld: van 75 naar 95 procent van de cliënten die het (grotendeels) passend vinden.

Iets minder cliënten ontvangt nog andere ondersteuning

Ruim de helft van de cliënten (52%) maakt naast de ondersteuning vanuit de Wmo ook gebruik van andere ondersteuning. In 2021 lag dit nog hoger (56%). De helft van de cliënten maakt gebruik van hulp van naasten (49%). Wat betreft de bekendheid en het gebruik van de voorzieningen: SamenMeer heeft nog steeds de grootste bekendheid onder de voorzieningen: driekwart van de cliënten (73%) is hier bekend mee. Een kwart van de cliënten (25%) heeft hier ooit wel eens gebruik van gemaakt. Van WonenPlus wordt dit jaar iets vaker gebruikgemaakt (van 18 naar 24%), net als van ‘De Zoete Inval’ (van 15 naar 18%). De bekendheid en het gebruik van SMD en maaltijdvoorzieningen is dit jaar iets afgenomen.

Lichte afname van positieve effecten door de ondersteuning

Ruim driekwart van de cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning: zij kunnen beter de dingen doen die ze willen (75%), ze kunnen zich beter redden (80%) en hebben een betere kwaliteit van leven (76%). Vergeleken met vorig jaar zijn de resultaten iets gedaald, met percentages van 4 tot 7 procent. Dit is voornamelijk het geval bij het aspect zelfredzaamheid: cliënten hebben iets minder vaak het gevoel dat ze zich beter kunnen redden dankzij de ondersteuning (van 87 naar 80%).

Inleiding

1 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Landsmeer is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Landsmeer verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Landsmeer aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2022 van de gemeente Landsmeer een individuele maatwerkvoorziening of herindicatie ontvingen. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In maart 2022 ontvingen 107 Wmo-cliënten uit Landsmeer een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (89%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
207	107	52%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Landsmeer heeft ervoor gekozen om de vragenlijst hetzelfde te houden als voorgaande jaren: de voorheen verplichte tien basisvragen en vragen over:

- het keukentafelgesprek en de tevredenheid van cliënten over dit gesprek;
- de tevredenheid over de wachttijd;
- de aansluiting van de ondersteuning op de wensen en behoeften van de cliënten;
- gebruik van overige ondersteuning (zoals naasten, schoonmaker, vrijwilliger en andere voorzieningen).

Analyse

De antwoordcategorieën ‘weet niet’, ‘geen antwoord’ en ‘niet van toepassing’ zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke figuur staat tussen haakjes het aantal respondent dat deze vraag over 2022 invulde vermeld met (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de eerdere jaren zijn verkregen via de database van waarstaatjegemeente.nl. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere jaren. In sommige figuren staan enkele jaren niet weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. Er is voor gekozen om 2015 wel weer te geven om zo een eventuele trend zichtbaar te maken. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

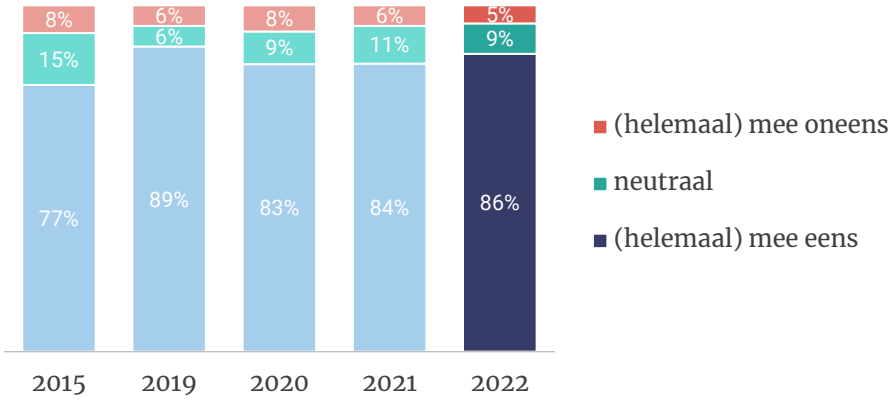
Resultaten

2 Wmo

2.1 De hulpvraag

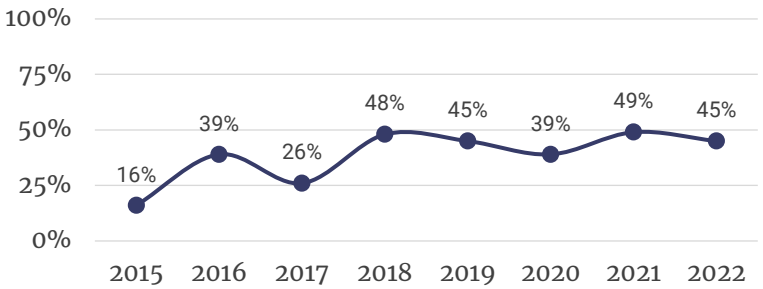
Bekendheid toegang vrijwel gelijk gebleven
Bijna negen op de tien (86%) cliënten uit Landsmeer weten waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag. Vijf procent is hier niet mee bekend. Een op de tien (9%) cliënten is hier niet bekend, maar ook niet onbekend mee. Deze bekendheid is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2021 (84%), maar wel wat groter dan in 2020 (83%). Er is een kleine stijgende lijn te zien.

Figuur 2.1 Bekendheid met de toegang (n=57)



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning iets afgenomen
Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. In Landsmeer is iets minder dan de helft (45%) van de cliënten bekend met deze mogelijkheid. Dat is een afname, ten opzichte van 2021 (49%), maar nog wel hoger dan in 2020 (39%). Het komt overeen met de bekendheid in 2019 (45%).

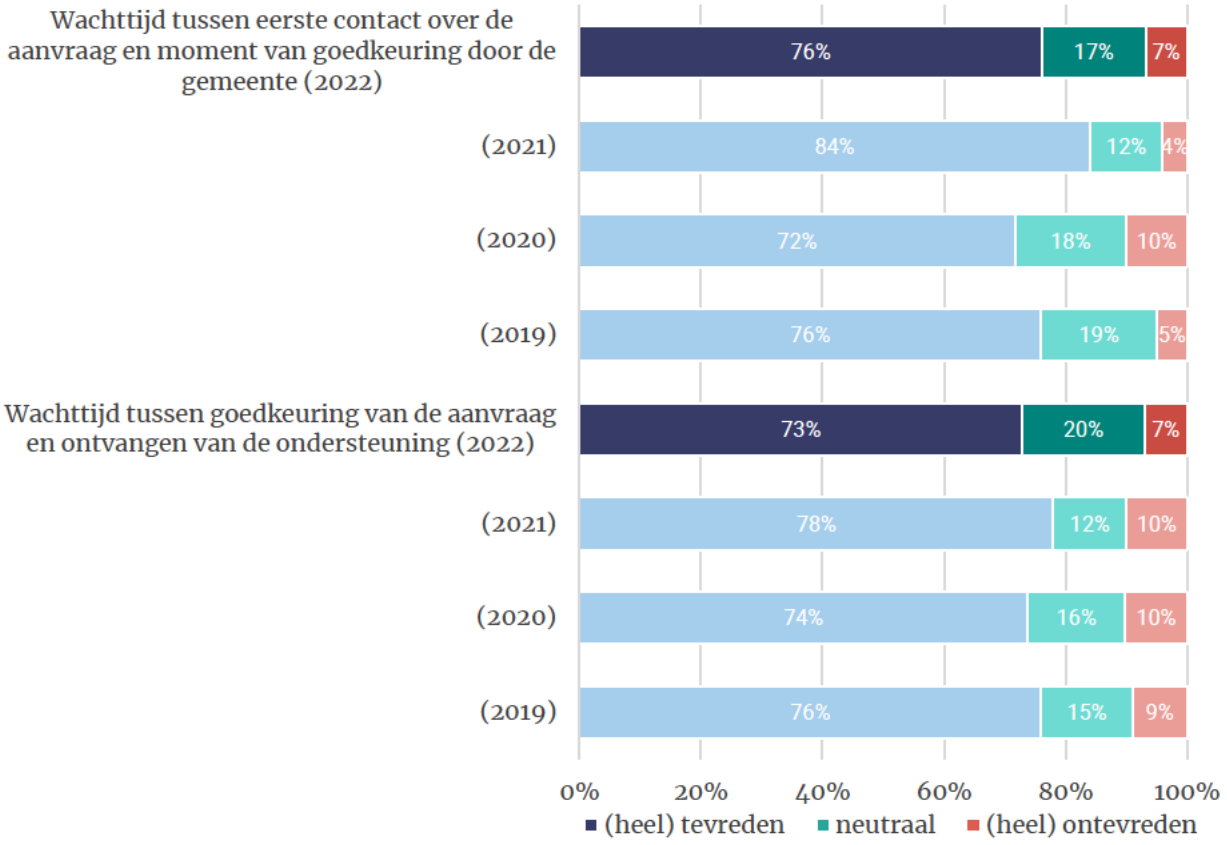
Figuur 2.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend, n=58)



Minder tevredenheid over de wachttijd

Een overgrote meerderheid van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen bij de gemeente Landsmeer (84%). Dit percentage ligt lager dan in 2021 (88%), maar hoger dan in 2020 (78%). Ruim driekwart (76%) is zeer tevreden over de wachttijd tussen het eerste contact over de aanvraag van de ondersteuning of hulpmiddelen en het moment van goedkeuring door de gemeente. Die tevredenheid is wel afgenomen ten opzichte van 2021 (84%), maar ligt hoger dan in 2020 (72%). Het komt overeen met 2019 (76%). Een aantal cliënten (7%) is (heel) ontevreden over deze wachttijd. De tevredenheid over de wachttijd tussen de goedkeuring van de aanvraag en het gebruik kunnen maken van de ondersteuning en/of hulpmiddelen is ook gedaald en is ten opzichte van de vorige drie jaar op het laagst: 73 procent in 2022 tegenover 74 tot 78 procent in 2019 tot en met 2021. Cliënten geven dus vaker aan tevreden te zijn met snelheid waarmee zij geholpen zijn, dan met de wachttijden tussen de aanvraag en ontvangen van de ondersteuning. Dit valt mogelijk te verklaren omdat men tevreden kan zijn met de algemene snelheid, maar iets kritischer kan zijn wanneer er wordt gerefereerd naar specifieke wachttijden.

Figuur 2.3 Tevredenheid wachttijden Wmo-ondersteuning (nmin=85)

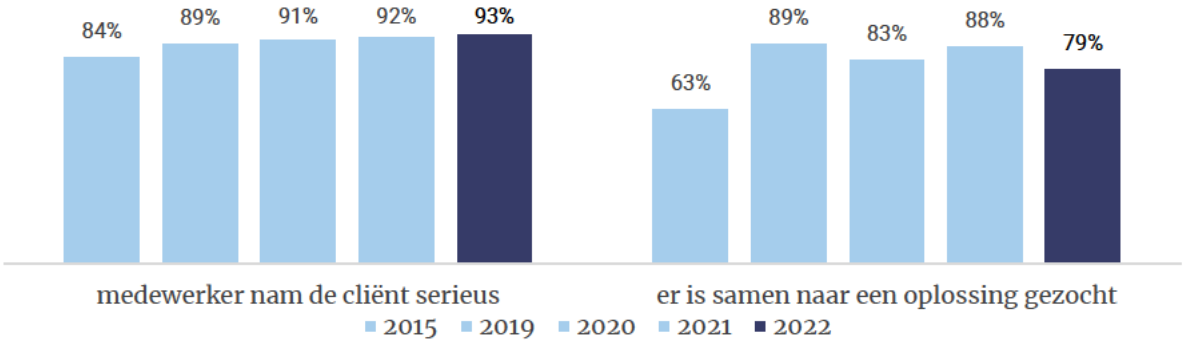


2.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten voelen zich serieus genomen

Wmo-cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe de gemeente Landsmeer met de hulpvraag omgaat (zie Figuur 2.4). Er is voornamelijk een stijgende lijn te zien bij cliënten die zich serieus genomen voelen. Dit jaar (93%) is dit vrijwel gelijk gebleven aan de twee voorgaande jaren (92% in 2021, 91% in 2020), maar het resultaat is sinds 2015 niet zo hoog geweest. Acht op de tien (79%) cliënten hebben het gevoel dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. Dit is een daling ten opzichte van 2021 (88%) en de daarop voorgaande jaren (2020: 83%, 2019: 89%, 2018: 87%) en is vergelijkbaar met 2016 (78%).

Figuur 2.4 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (% (helemaal) mee eens, nmin=52)

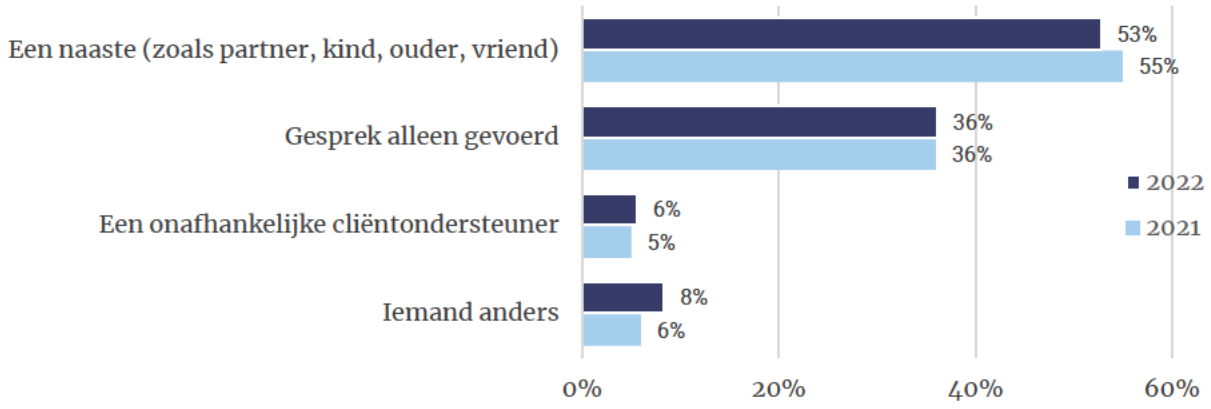


2.3 Het keukentafelgesprek

Bijna de helft van de cliënten nemen een naaste mee naar gesprek

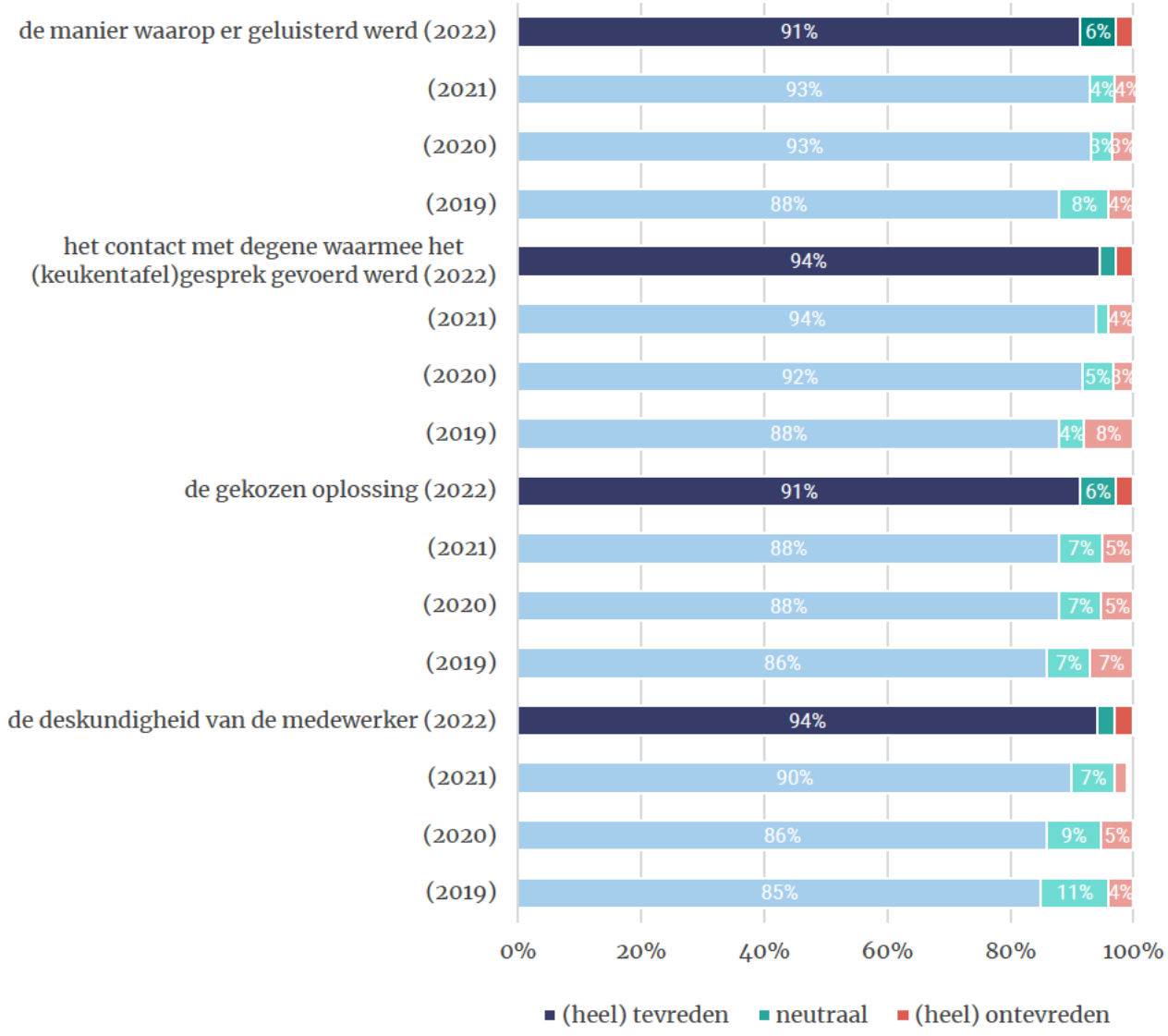
In 2022 had een derde van de Wmo-cliënten (34%) een (keukentafel)gesprek op afspraak namens de gemeente. Drie procent weet het niet meer. Deze cliënten werden in zeven op de tien gevallen ondersteund door iemand anders. In de meeste gevallen door een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend (53%). Bij enkele cliënten ging er een onafhankelijk cliëntondersteuner (6%) of iemand anders (8%) mee. Een derde (36%) van de cliënten heeft het gesprek alleen gevoerd zonder iemand mee te nemen. Deze resultaten komen sterk overeen met het voorgaande jaar.

Figuur 2.5 Andere aanwezigen bij het keukentafelgesprek (meerdere antwoorden mogelijk) (n=36)



Cliënten blijvend tevreden over het keukentafelgesprek
Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe het keukentafelgesprek is verlopen (zie Figuur 2.6). Ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over alles aspecten van het gesprek. De tevredenheid met de manier waarop er geluisterd werd (91%) en het contact met de medewerker (94%) komt overeen met 2021 (respectievelijk 93% en 94%). De tevredenheid met de gekozen oplossing (91%) en de deskundigheid van de medewerker is gestegen sinds 2021 (respectievelijk 88% en 90%). Over het algemeen is er bij vrijwel alle aspecten een stijgende lijn te zien.

Figuur 2.6 Tevredenheid over verloop keukentafelgesprek (nmin=34)



2.4 De ontvangen ondersteuning

Sterke toename huishoudelijke ondersteuning
Ruim acht op de tien de cliënten (82%) ontvangen huishoudelijke ondersteuning. Deze groep is veel groter dan in 2021 (42%). Een vijfde maakt gebruik van aanvullend openbaar vervoer (21%), van een woonvoorziening of een aanpassing van de woning (20%) en/of van individuele

begeleiding of dagbesteding (18%). Bijna een op de tien cliënten gebruikt een rolstoel (8%). Het gebruik van een vervoersvoorziening zoals een aangepaste fiets, scootmobiel of buggy is het minst voorkomend (5%).

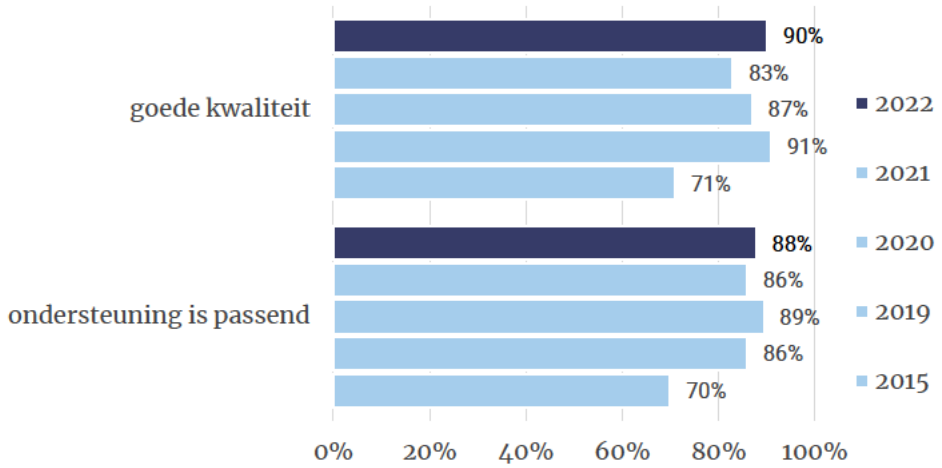
Tabel 2.1 Ontvangen ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk) (n=101)

Ontvangen ondersteuning	%
Huishoudelijke ondersteuning	82%
Aanvullend openbaar vervoer (ZCN)	21%
Woonvoorziening/woningaanpassing (o.a. traplift)	20%
Ondersteuning (begeleiding individueel, dagbesteding)	18%
Rolstoel	8%
Vervoersvoorziening	5%

Tevredenheid kwaliteit van de ondersteuning toegenomen

Over het algemeen zijn cliënten te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning (huishoudelijke ondersteuning, aanvullend openbaar vervoer, begeleiding, vervoersvoorziening, rolstoel of woonvoorziening). Negen op de tien cliënten vinden deze ondersteuning goed (90%) en passend bij de hulpvraag die men had (88%). De tevredenheid met de kwaliteit is hiermee toegenomen sinds 2021 (83%) en 2020 (87%) en komt weer overeen met 2019 (91%). De mate waarin de ondersteuning passend wordt bevonden, is de afgelopen vier jaar vrijwel gelijk gebleven. Sinds 2015 zijn beide aspecten wel flink toegenomen.

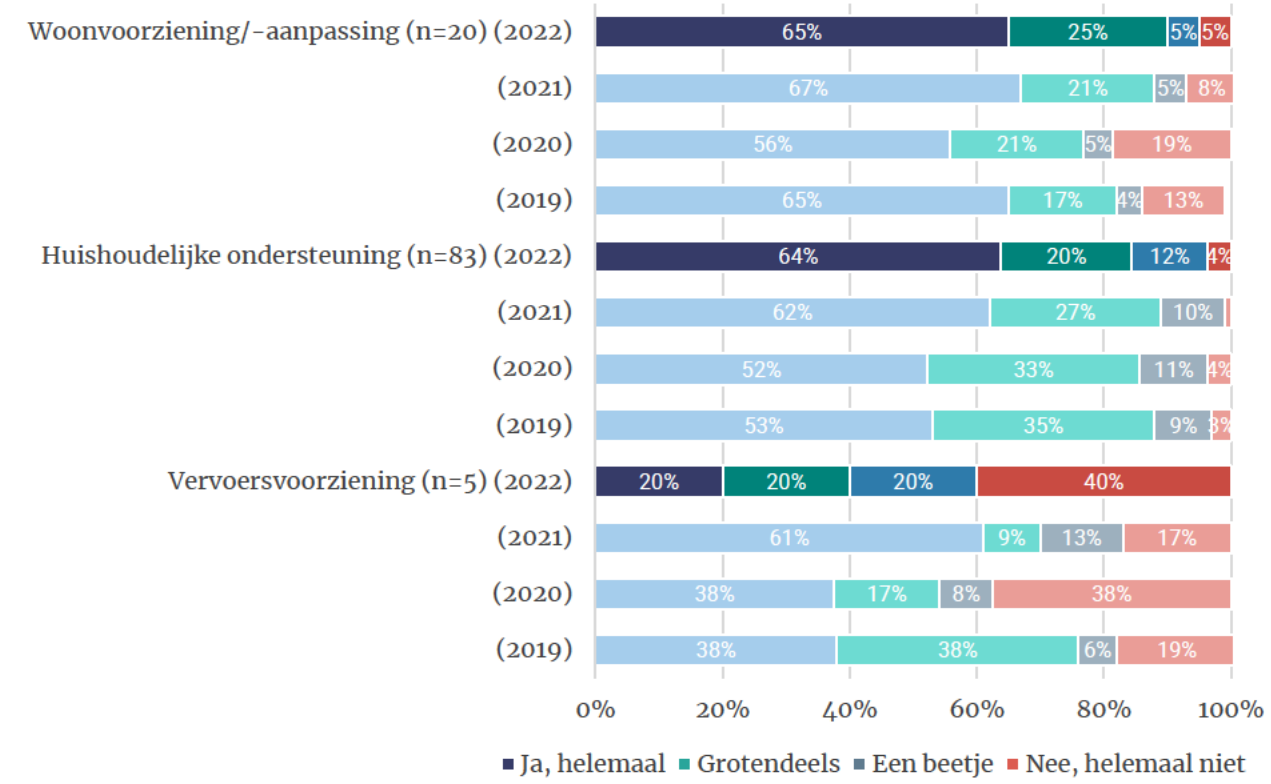
Figuur 2.7 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens, nmin=99)



Ondersteuningsvormen sluiten goed aan bij wensen en behoeften

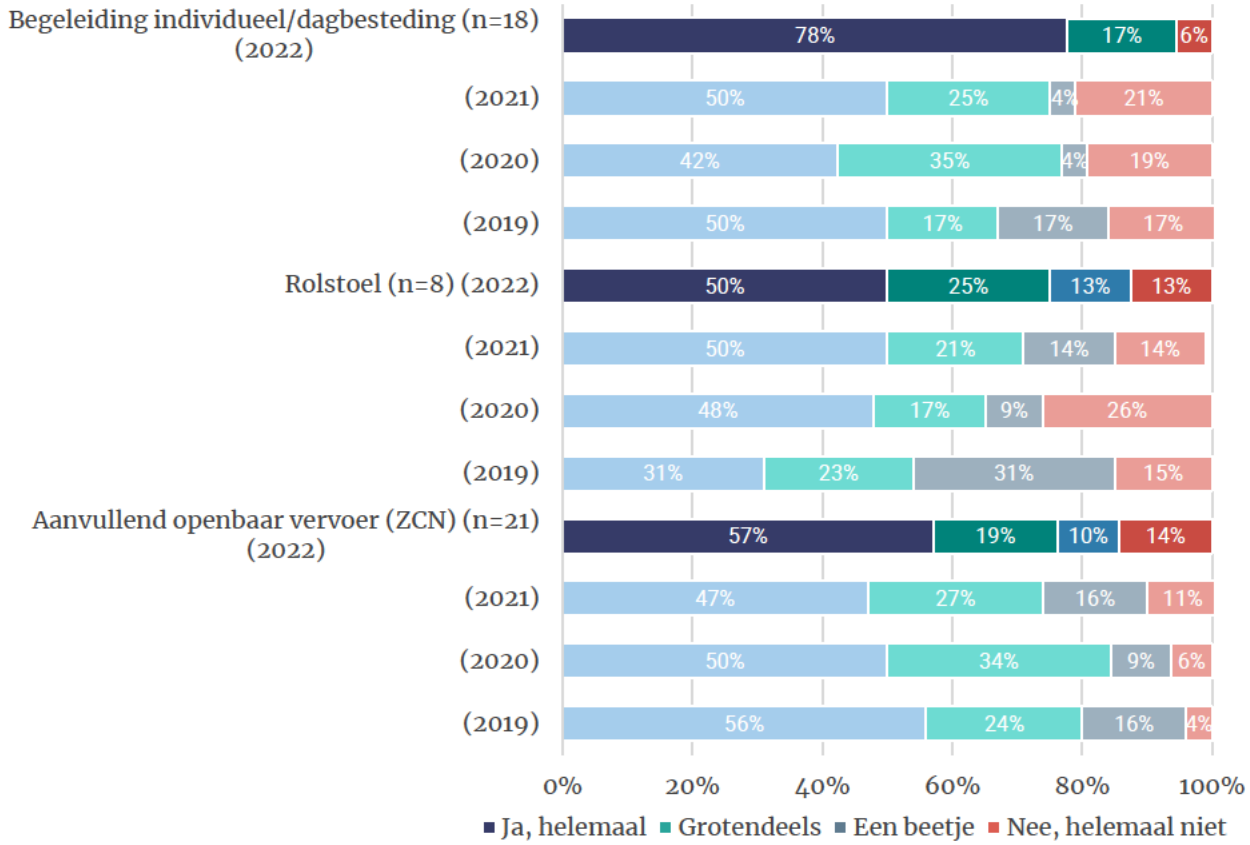
De meeste ondersteuning sluit (grotendeels) aan bij de wensen en behoeften van cliënten. Men vindt dit vooral bij de individuele begeleiding (95%), de woonvoorziening/woonaanpassing (90%) en de huishoudelijke ondersteuning (85%). Ook over hun rolstoel (75%) en/of aanvullend openbaar vervoer (ZCN) (76%) zijn cliënten positief, en vinden zij bovendien vaker dat deze voorzieningen aansluiten bij hun wensen en behoeften, dan in 2021. De beoordeling voor een vervoersvoorziening (zoals een aangepaste fiets, scootmobiel, buggy) ligt wat lager (40% vindt het (grotendeels) passend). Deze subgroep is echter zeer klein, waardoor die resultaten als zeer indicatief beschouwd dienen te worden. Hier en daar zijn positieve verschillen te zien met 2021, waarbij voornamelijk opvalt dat de individuele begeleiding dit jaar veel beter wordt beoordeeld: van 75 naar 95 procent van de cliënten die het (grotendeels) passend vinden. Aanvullend openbaar vervoer scoorde sinds 2019 wisselend, maar maakt dit jaar een grote sprong (van 47% 'helemaal passend' naar 57%). Men geeft wel iets minder vaak aan dat de huishoudelijke ondersteuning (grotendeels) passend is (van 89% in 2022, naar 84% in 2021).

Figuur 2.8 Soorten ondersteuningen voldoen aan wensen en behoeften[1]



[1] *Door een lage respons voor een aantal categorieën (n<50), dienen deze resultaten als (zeer) indicatief te worden beschouwd.*

Figuur 2.9 Soorten ondersteuningen voldoen aan wensen en behoeften[2]



Enkele cliënten hebben verbeterpunten beschreven voor de ondersteuning die zij ontvangen. Deze opmerkingen gaan grotendeels over ervaren onduidelijkheid en lange wachttijden. Ook geeft er iemand aan dat er serieuzer had kunnen worden omgegaan met de hulpvraag en is er iemand die zich afvraagt of de organisatie van de huishoudelijke hulp ervan op de hoogte is dat deze soms niet komt opdagen.

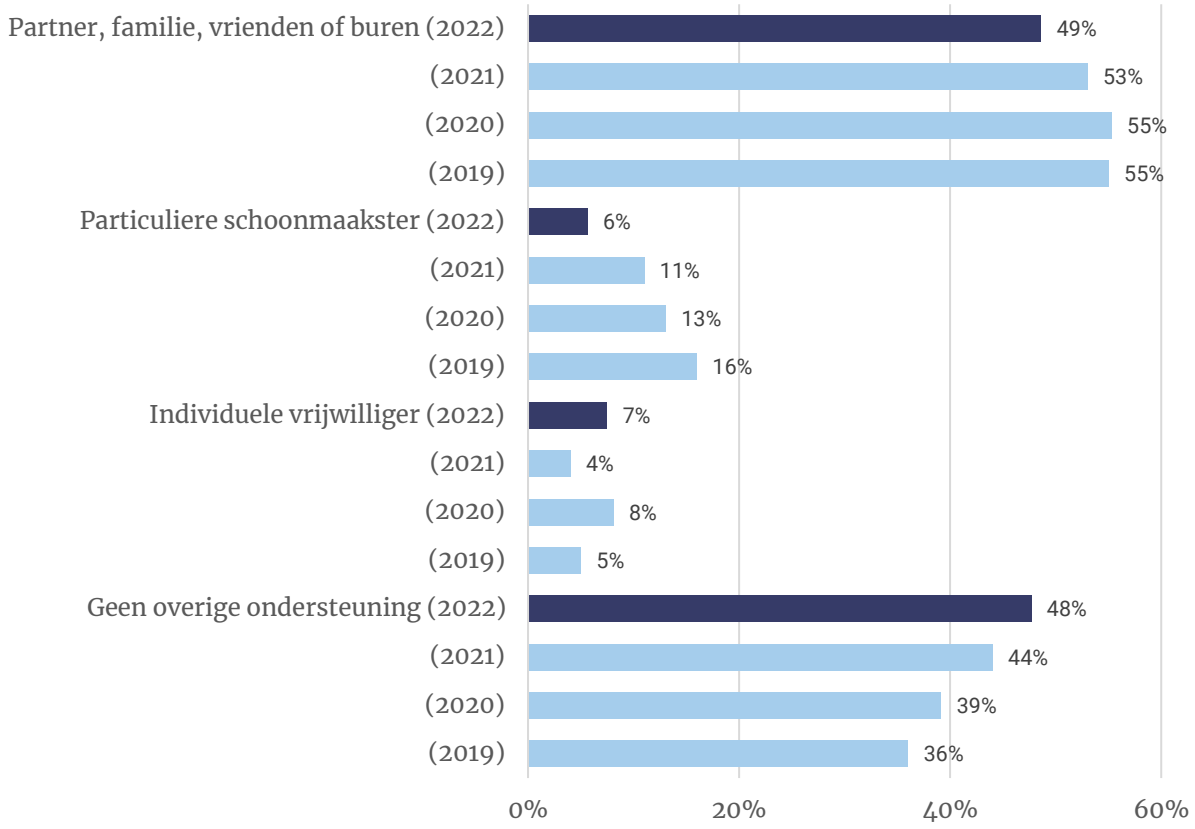
- *"Ik heb al 3 weken geleden een rolstoel aangevraagd, zodat mijn kinderen mij mee kunnen nemen naar buiten. Na 3 weken nog niets vernomen, behalve een brief dat iemand zou bellen."*
- *"Wij ondervinden veel onduidelijkheid en hebben af en toe het idee dat het te lang duurt."*
- *"Een hulpvraag wordt niet zomaar gesteld. Bij mijn eerste contact vond ik de afhandeling niet naar behoren. Bij mij tweede contact is hulpvraag serieus genomen waardoor ik nu via Wmo en UWV zelfstandig werk en me ook privé kan redden. Kort samengevat ga niet lichtvaardig om met een hulpvraag."*
- *"Huishoudelijke hulp kwam vaak niet en later helemaal niet meer. Wij vragen ons af of de organisatie weet dat de hulp zo vaak niet kwam. Dus meer controle of de toegezegde ondersteuning geleverd wordt. Wij hebben het nu zelf geregeld."*

[2] *Door een lage respons voor een aantal categorieën (n<50), dienen deze resultaten als (zeer) indicatief te worden beschouwd.*

2.5 Overige ondersteuning

Iets minder cliënten ontvangt nog andere ondersteuning
Ruim de helft van de cliënten (52%) maakt naast de ondersteuning vanuit de Wmo ook gebruik van andere ondersteuning. In 2021 lag dit nog hoger (56%). De helft van de cliënten maakt gebruik van hulp van naasten (49%). Dit zijn er minder dan in 2021 (53%). Ook het percentage cliënten dat gebruikmaakt van een particuliere schoonmaakster is gedaald sinds 2021: van 11 naar 6 procent. De groep die een individuele vrijwilliger heeft, is wel enigszins gegroeid (van 4% in 2021 naar 7% in 2022).

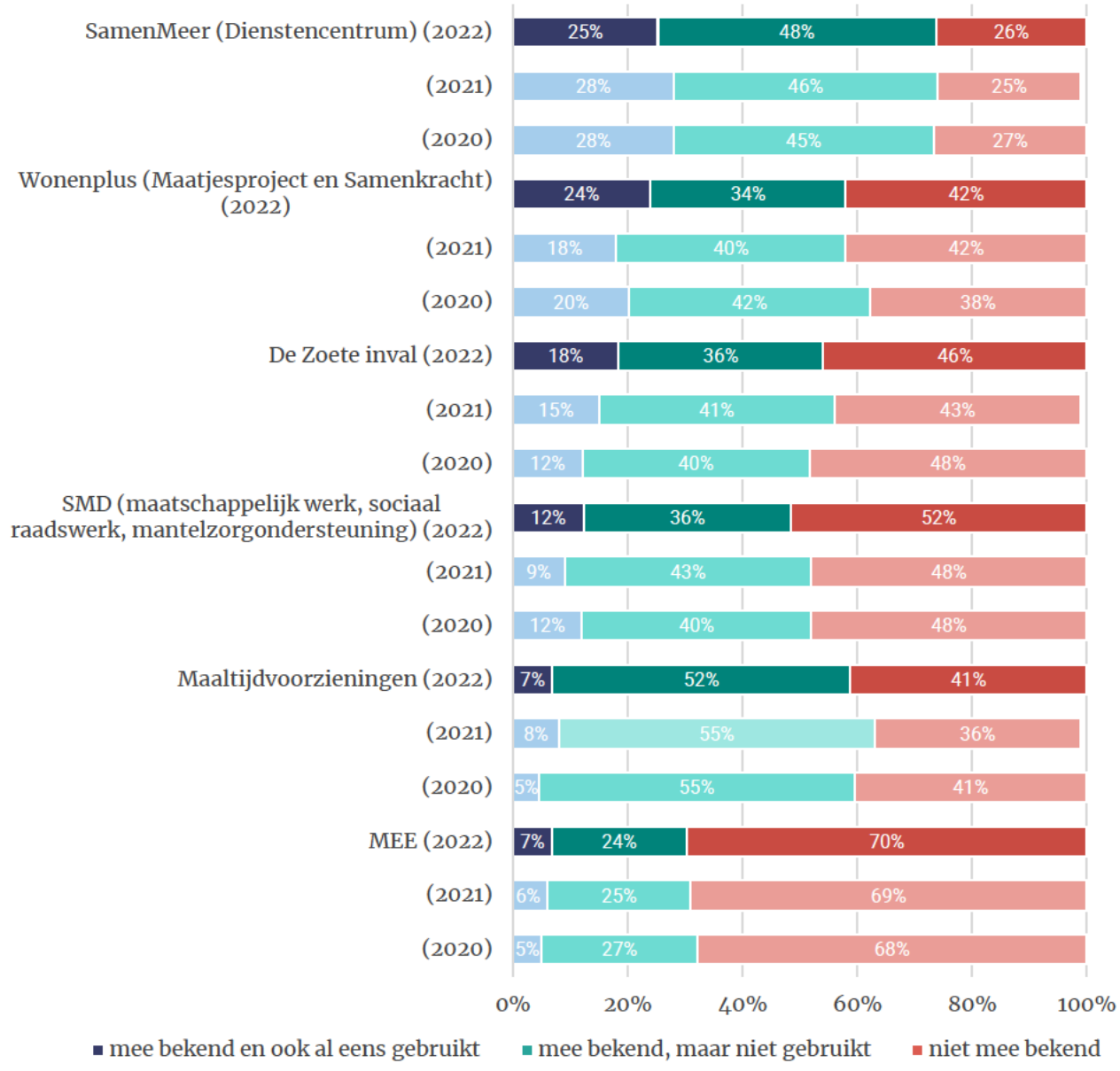
Figuur 2.10 Gebruik overige ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk, n=107)



WonenPlus en 'De Zoete Inval' vaker gebruikt als voorziening

SamenMeer heeft nog steeds de grootste bekendheid onder de voorzieningen: driekwart van de cliënten (73%) is hier bekend mee. Een kwart van de cliënten (25%) heeft hier ooit wel eens gebruik van gemaakt. Dit komt sterk overeen met 2021. Van WonenPlus wordt dit jaar iets vaker gebruikgemaakt (van 18 naar 24%), net als van 'De Zoete Inval' (van 15 naar 18%). De bekendheid en het gebruik van SMD en maaltijdvoorzieningen is dit jaar iets afgenomen. De onbekendheid met deze voorzieningen is dus ook wat toegenomen: van 48 naar 52 procent (bij SMD) en van 36 naar 41 procent (bij maaltijdvoorzieningen). De bekendheid van MEE is blijvend laag: ongeveer zeven op de tien cliënten zijn hier sinds 2020 niet bekend mee.

Figuur 2.11 Bekendheid en gebruik van voorzieningen nmin=89)

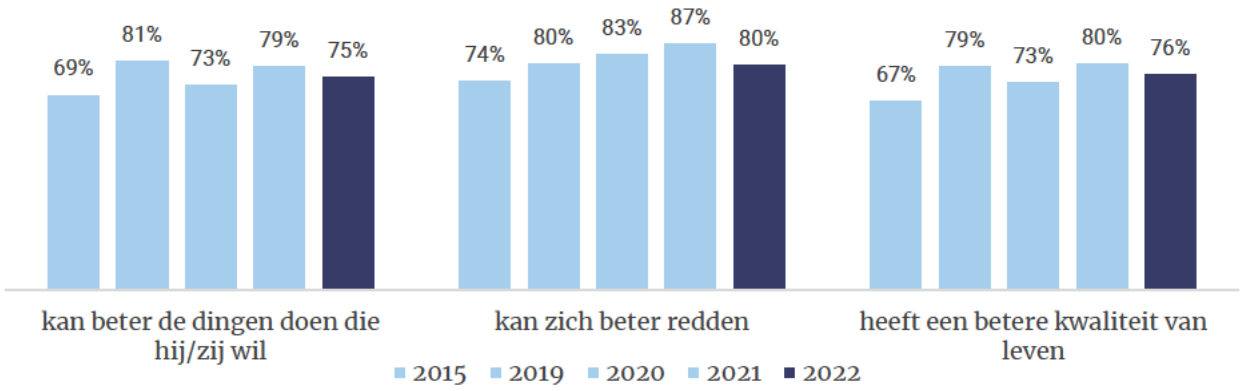


2.6 Effect van de ondersteuning

Lichte afname van positieve effecten door de ondersteuning

Ruim driekwart van de cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning: zij kunnen beter de dingen doen die ze willen (75%), ze kunnen zich beter redden (80%) en hebben een betere kwaliteit van leven (76%). Vergeleken met vorig jaar zijn de resultaten iets gedaald, met percentages van 4 tot 7 procent. Dit is voornamelijk het geval bij het aspect zelfredzaamheid: cliënten hebben iets minder vaak het gevoel dat ze zich beter kunnen redden dankzij de ondersteuning (van 87 naar 80%).

Figuur 2.12 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens, nmin=85)



Contactgegevens

I&O Research Enschede
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

i&o research