

## RAPPORTAGE

# Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Haarlem



# Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2020

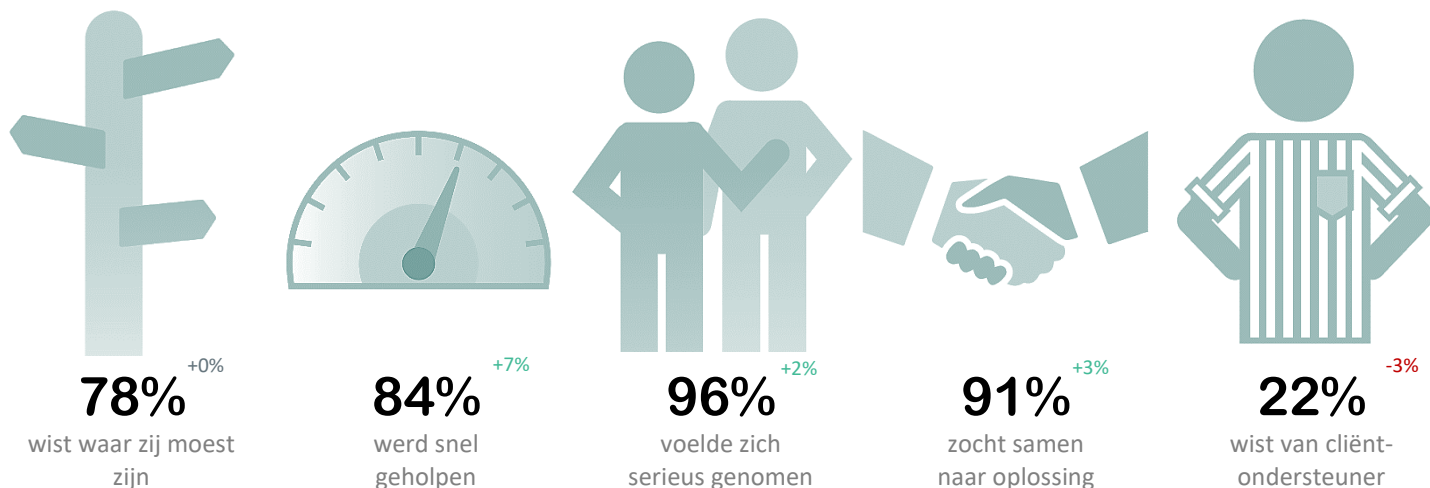
## Gemeente Haarlem

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit clïënten die in 2020 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen. Clïënten hebben een schriftelijke of een digitale vragenlijst ingevuld. Bij iedere vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

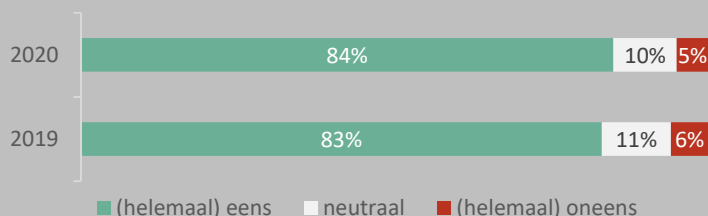
|                   | Toegang | Kwaliteit |
|-------------------|---------|-----------|
| Uitgenodigd       | 1052    | 1052      |
| Ingevuld          | 227     | 402       |
| Responspercentage | 22%     | 38%       |

### CONTACT

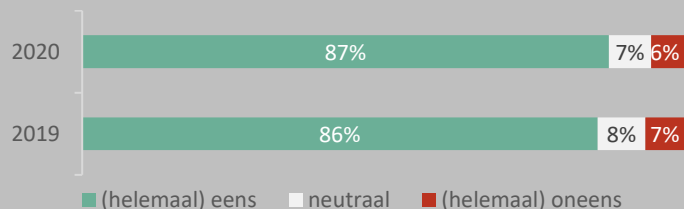


### KWALITEIT

#### Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik ontvang goed

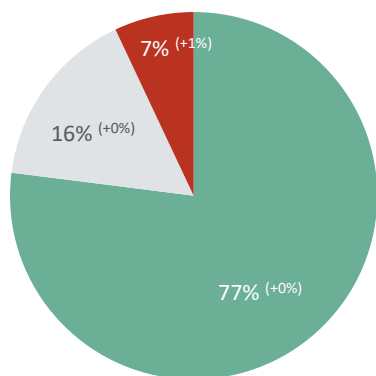


#### De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

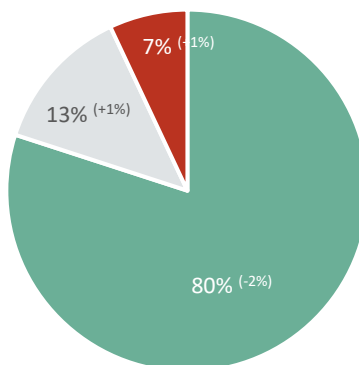


### Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:

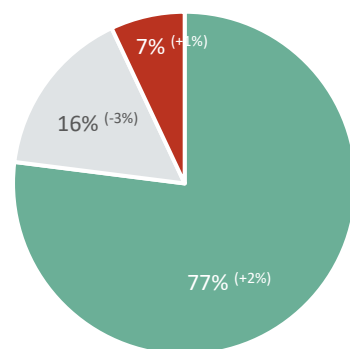
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



# Inhoudsopgave

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1   Inleiding</b>                                     | <b>2</b>  |
| <b>1.1 Aanleiding en doel</b>                            | <b>2</b>  |
| <b>1.2 Aanpak onderzoek</b>                              | <b>2</b>  |
| 1.2.1 Vragenlijst                                        | 2         |
| 1.2.2 Dataverzamelingsmethode                            | 3         |
| 1.2.3 Respons                                            | 3         |
| <b>1.3 Leeswijzer</b>                                    | <b>3</b>  |
| 1.3.1 Resultaten in grafieken                            | 4         |
| 1.3.2 Vergelijkingen in tabellen                         | 4         |
| <b>2   Resultaten toegang</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>2.1 Contact met de gemeente</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>2.2 Het onderzoeksverslag</b>                         | <b>5</b>  |
| 2.2.1 Samenvatting open vragen                           | 6         |
| <b>2.3 De geadviseerde hulp</b>                          | <b>7</b>  |
| <b>2.4 Vergelijking 2020   2019</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>3   Resultaten kwaliteit</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>3.1 Kwaliteit van de ondersteuning</b>                | <b>9</b>  |
| <b>3.2 Wat levert de ondersteuning mij op</b>            | <b>9</b>  |
| <b>3.3 Uw ervaringen met uw zorgaanbieder</b>            | <b>10</b> |
| <b>3.4 Effect van corona op uw ondersteuning</b>         | <b>13</b> |
| 3.4.1 Samenvatting open vraag                            | 14        |
| <b>3.5 Vergelijking 2020   2019</b>                      | <b>15</b> |
| <b>3.6 Vergelijking tevredenheid soort ondersteuning</b> | <b>16</b> |
| <b>3.7 Vergelijking tevredenheid soort vergoeding</b>    | <b>17</b> |
| <b>4   Vergelijking landelijke cijfers</b>               | <b>18</b> |
| <b>5   Bijlage</b>                                       | <b>22</b> |
| <b>5.1 Vragenlijst Toegang</b>                           | <b>22</b> |
| <b>5.2 Vragenlijst Kwaliteit</b>                         | <b>24</b> |



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Haarlem is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente die in 2020 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen.

### 1.2.1 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is de vragenlijst opgesplitst in twee delen. De eerste vragenlijst heeft betrekking op het aanvragen van de ondersteuning en het contact met de gemeente. Deze vragenlijst is door de gemeente Haarlem in 2020 meegestuurd met de beschikking.

De tweede vragenlijst heeft betrekking op de kwaliteit van de ondersteuning. Deze vragenlijst is in 2020 door ZorgfocuZ verstuurd naar een representatieve steekproef van cliënten die in de eerste drie kwartalen van 2020 ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente. Alle cliënten zijn één keer uitgenodigd om deel te nemen.

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

- + Contact met de gemeente
- + Kwaliteit van de ondersteuning
- + Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- + Uw ervaring met uw zorgaanbieder\*
- + Effect van corona op uw ondersteuning

De vragenlijsten die gebruikt zijn voor dit onderzoek zijn te vinden in de bijlagen (hoofdstuk 5).

\*In de individuele vragenlijsten stond op de plek van 'uw zorgaanbieder' de naam van de zorgaanbieder waarvan de cliënt ondersteuning heeft ontvangen.



## 1.2.2 Dataverzamelingmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Deze manier van onderzoek maakt dat het onderwerp voor cliënten nog actueel is, hierdoor zijn ervaringen betrouwbaarder. Cliënten die ondersteuning hebben aangevraagd, ontvingen de vragenlijst over hun ervaring met de toegang tot de ondersteuning met hun beschikking. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen en terugsturen naar ZorgfocuZ, als digitaal invullen via een link uit de begeleidende brief.

Daarnaast is door ZorgfocuZ in november 2020 de vragenlijst over de kwaliteit van de ondersteuning verstuurd aan een representatieve steekproef van cliënten die in de eerste drie kwartalen van 2020 ondersteuning hadden ontvangen. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief.

## 1.2.3 Respons

Deze tabel is een weergave van de respons op de vragenlijsten toegang en kwaliteit.

| Responstabel                |         |           |
|-----------------------------|---------|-----------|
|                             | Toegang | Kwaliteit |
| Aantal cliënten uitgenodigd | 1052    | 1052      |
| Totaal aantal reacties      | 227     | 402       |
| Responspercentage           | 21,6%   | 38,2%     |
| Nauwkeurigheidsmarge        | 5,8%    | 3,8%      |

Uitgaande van het aantal reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% zijn de nauwkeurigheidsmarges berekend. 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 bijvoorbeeld 5% houdt in dat wanneer 80% van de bewoners aangeeft zeer tevreden te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 75% en 85% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

In dit rapport zijn de resultaten van beide vragenlijsten weergegeven. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van de ondersteuning. In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van de vragenlijst met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning weergegeven. In beide hoofdstukken is een vergelijking tussen de meetjaren 2020 en 2019 toegevoegd. Het gaat hierbij om de verplichte toegangsvragen en de kwaliteitsvragen. Daarnaast zijn in hoofdstuk 3 uitsplitsingen naar soort ondersteuning en naar soort vergoeding toegevoegd. Deze vergelijkingen hebben betrekking op de algemene tevredenheid. Tot slot zijn in hoofdstuk 4 voor de tien verplichte vragen de resultaten van de gemeente Haarlem en van de gemeenten van vergelijkbare grootte in het jaar 2019 (100.000 tot 300.000 inwoners) opgenomen. Resultaten van de referentiegemeenten zijn gebaseerd op de cijfers die op [waarstaattjegemeente.nl](http://waarstaattjegemeente.nl) gepubliceerd zijn.





### 1.3.1 Resultaten in grafieken

De resultaten van hoofdstuk 2 en 3 zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. 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. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Resultaten in hoofdstuk 4 zijn ook in grafieken weergegeven. De resultaten van de referentiegemeenten zijn aangegeven met het label 'referentie 2019'.

### 1.3.2 Vergelijkingen in tabellen

De vergelijkingen in meetjaren, ondersteuningsvorm en vergoedingsvorm in hoofdstuk 3 en 4 zijn in tabellen weergegeven. In de tabellen staan gemiddelde scores. Voor de gemiddelde scores geldt dat aan elke antwoordoptie een cijfer toegekend is. Ter illustratie: score 1 betekent 'helemaal niet mee eens', score 3 betekent 'neutraal' en score 5 betekent 'helemaal mee eens'. De gemiddelde scores worden berekend door per vraag de scores van de respondenten bij elkaar op te tellen en te delen door het totaal aantal respondenten dat de vraag beantwoordt heeft. Wanneer het gemiddelde 4,0 is, geldt dat de respondenten gemiddeld 'mee eens' scoren op de vraag.

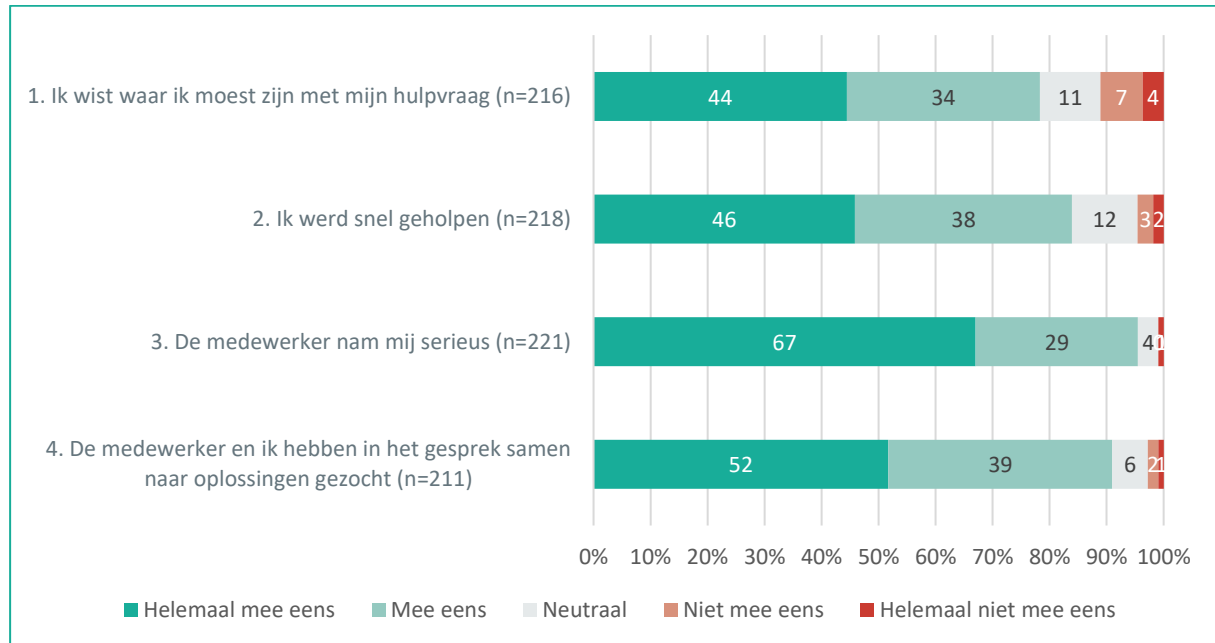
Voor de gemiddelde scores geldt dat het percentage 'helemaal mee eens' gestegen kan zijn ten opzichte van het voorgaande jaar, maar dat ook het percentage 'neutraal' of 'helemaal niet mee eens' gestegen kan zijn. Wanneer het percentage 'helemaal mee eens' gestegen is ten opzichte van het voorgaande meetjaar, kan het gemiddelde cijfer in 2020 alsnog wel degelijk lager liggen dan in 2019. Dit is afhankelijk van het aantal respondenten dat '(helemaal) niet mee eens' en/of 'neutraal' heeft ingevuld. Het percentage 'helemaal niet mee eens' kan immers ook groter zijn geworden ten opzichte van het voorgaande jaar. Een stijging van het percentage 'helemaal mee eens' hoeft dus niet per se te betekenen dat de gemiddelde score ook direct hoger is.

Met een sterretje wordt aangegeven of een verschil significant afwijkt of niet. Als bij een gemiddelde score een sterretje staat en de score hoger is dan de score in de andere kolom, betekent dit dat respondenten significant meer tevreden zijn. Als bij een gemiddelde score een sterretje staat en de score is lager dan de score in de andere kolom, betekent dit dat de respondenten significant minder tevreden zijn. Een significant verschil betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger of lager gescoord wordt ten opzichte van het voorgaande meetjaar. De kans dat de scores per toeval van elkaar afwijken is minder dan 5%.

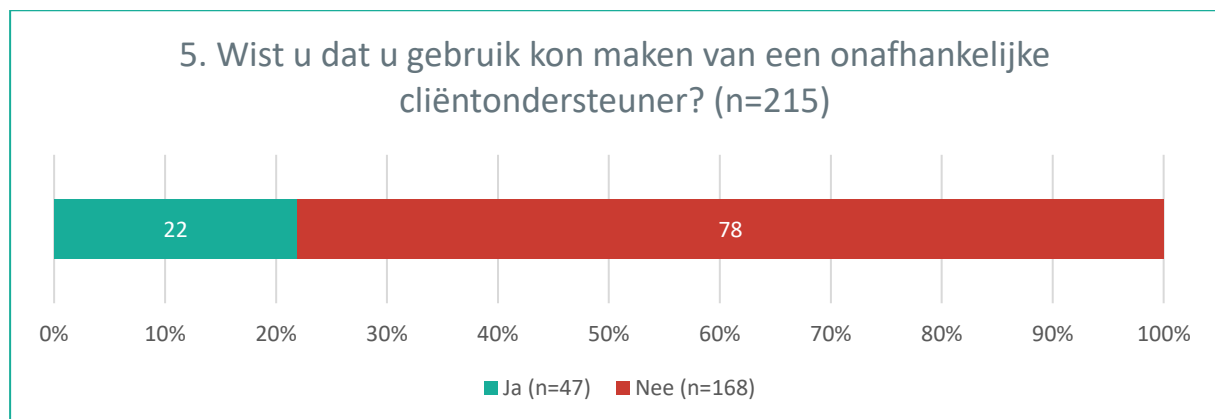
Tot slot zijn de resultaten van de uitsplitsing naar soort ondersteuning in een grafiek gepresenteerd.

## 2 | Resultaten toegang

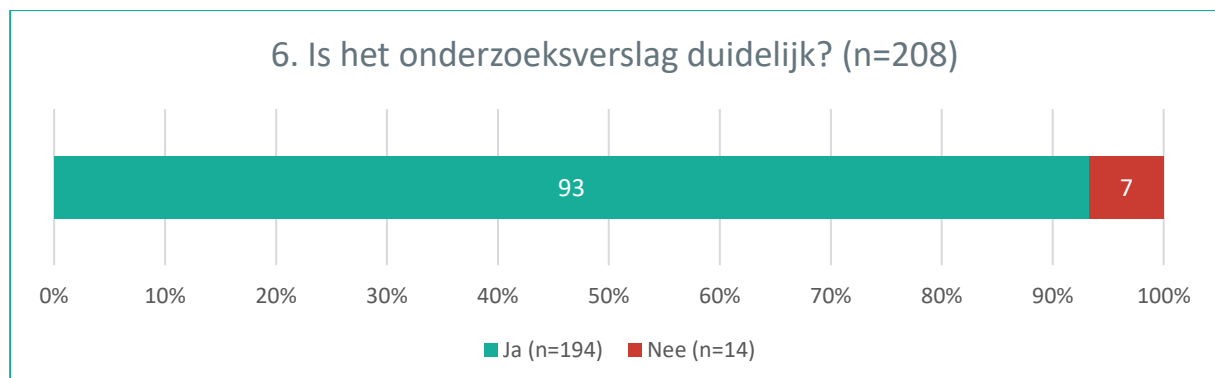
### 2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'Geen mening.': v1 (n=3); v2 (n=2); v3 (n=2); v4 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=5); v2 (n=4); v3 (n=3); v4 (n=13).



### 2.2 Het onderzoeksverslag





## 2.2.1 Samenvatting open vragen

Hieronder volgen de samenvattingen van de open vragen 7, 8 en 9. Alleen de antwoorden van respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gegeven (anders dan 'nee', 'geen', 'n.v.t.') zijn hierin meegenomen. Wanneer er wordt gesproken van 'een groot deel van de respondenten', gaat dit om tenminste 75%.

Aan de respondenten die op vraag 6 'Nee' hebben geantwoord, is gevraagd wat er duidelijker zou kunnen. Deze vraag is door 13 respondenten beantwoord.

- Twee respondenten geven aan dat de conclusie hen onvoldoende duidelijk was en een andere respondent vindt dat het wel wat specifieker had gemogen. En ook de indicatie kon, wat betreft een respondent wel wat duidelijker. Een respondent geeft aan dat nergens stond of er een vergoeding kon worden ontvangen, dit had duidelijker gekund.
- Twee respondenten vinden dat de doelen of oplossingen te algemeen waren en niet altijd van toepassing op de specifieke situatie. Een ander vond het wel duidelijk, maar is van mening dat het te sturend was geformuleerd.
- Tot slot vond een respondent een aantal termen wat onduidelijk en konden deze beter uit worden gelegd. Zo was het verschil tussen een rolduwstoel en een handgewogen rolstoel voor de respondent niet duidelijk.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8 'Wat vond u goed aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?'. In totaal hebben 205 respondenten antwoord gegeven op deze vraag.

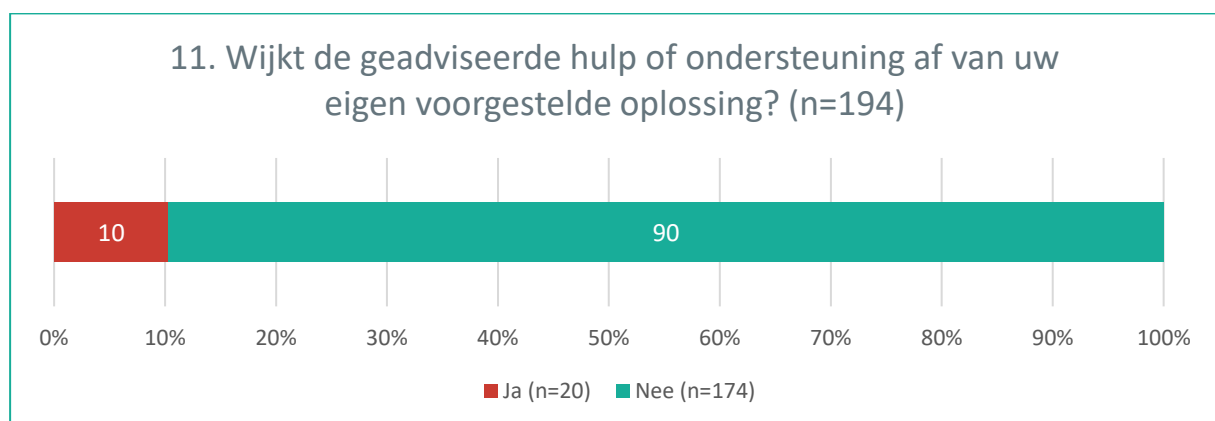
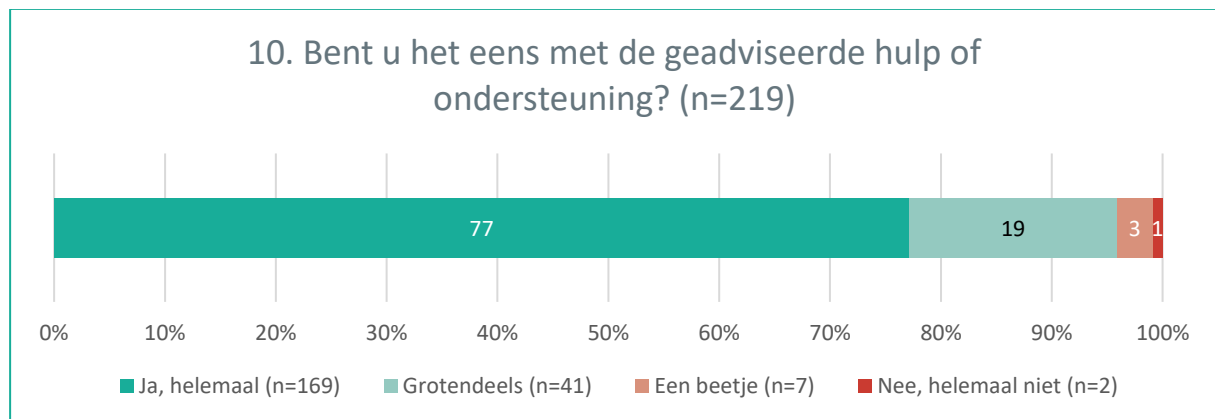
- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat zij snel zijn geholpen.
- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat zij duidelijk te woord zijn gestaan en dat er vakkundig werd gesproken door de gemeente medewerker.
- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat de hulp van de gemeente goed was en dat er een passende oplossing voor de hulpvraag is gekomen.
- Een groot deel van de respondenten laat weten dat zij zich gehoord voelen en dat er goed geluisterd werd door de gemeente. Dit gaf ze het gevoel dat zij serieus genomen werden in hun hulpvraag.
- Een deel van de respondenten laat weten dat de medewerker van de gemeente die ze hebben gesproken vriendelijk en begripvol was in de manier van communiceren.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 'Wat zou u willen veranderen aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?'. In totaal hebben 124 respondenten antwoord gegeven op deze vraag.

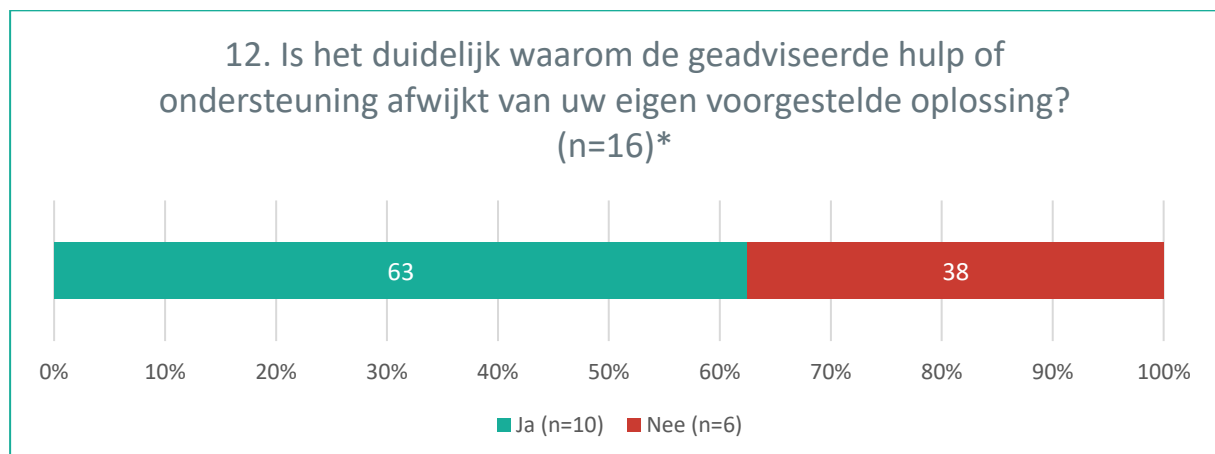
- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat zij geen verbeterpunten hebben en dat zij tevreden zijn met de manier waarop ze door de gemeente zijn geholpen.
- Respondenten die wel een verbeterpunt hebben voor de gemeente, geven met name aan dat zij het aanvraagproces volgens hen niet snel genoeg verliep, dat er te weinig begrip voor hun situatie was en dat er niet altijd goed naar hen werd geluisterd.
- Een klein deel van de respondenten geeft aan dat zij duidelijkheid misten in hoe zij door de gemeente zijn geholpen. Hier noemt bijvoorbeeld een respondent als voorbeeld dat het taalgebruik van de medewerker onduidelijk en te ingewikkeld was.



## 2.3 De geadviseerde hulp

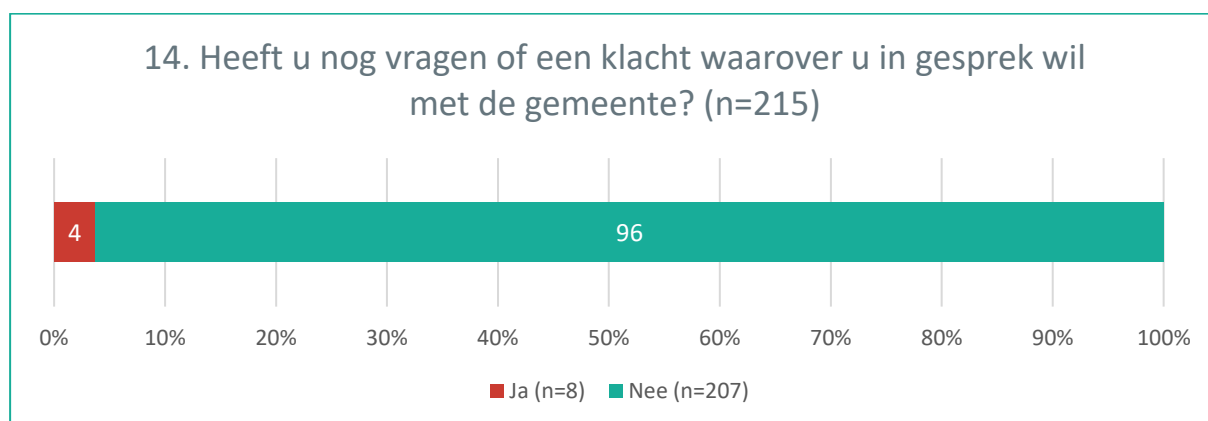


Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet.': (n=22).



\*Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die op vraag 11 'Ja' hebben geantwoord.

Aan de respondenten die op vraag 12 hebben geantwoord dat niet duidelijk was waarom de geadviseerde hulp of ondersteuning afweek van de eigen voorgestelde oplossing is bij vraag 13 gevraagd wat er duidelijker kan. Omdat minder dan tien respondenten deze vraag beantwoord hebben, zijn hun antwoorden niet gerapporteerd, omwille van privacy van de respondenten en betrouwbaarheid van de resultaten.



## 2.4 Vergelijking 2020 | 2019

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van respondenten uit 2020 en de gemiddelde scores van respondenten uit 2019.

|                                                                                                | 2020 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| <b>Contact met de gemeente (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>             |      |      |
| Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag                                                  | 4,1  | 4,0  |
| Ik werd snel geholpen                                                                          | 4,2* | 4,0* |
| De medewerker nam mij serieus                                                                  | 4,6  | 4,5  |
| De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht                | 4,4  | 4,3  |
| Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?<br>(1 = nee; 2 = ja) | 1,2  | 1,3  |

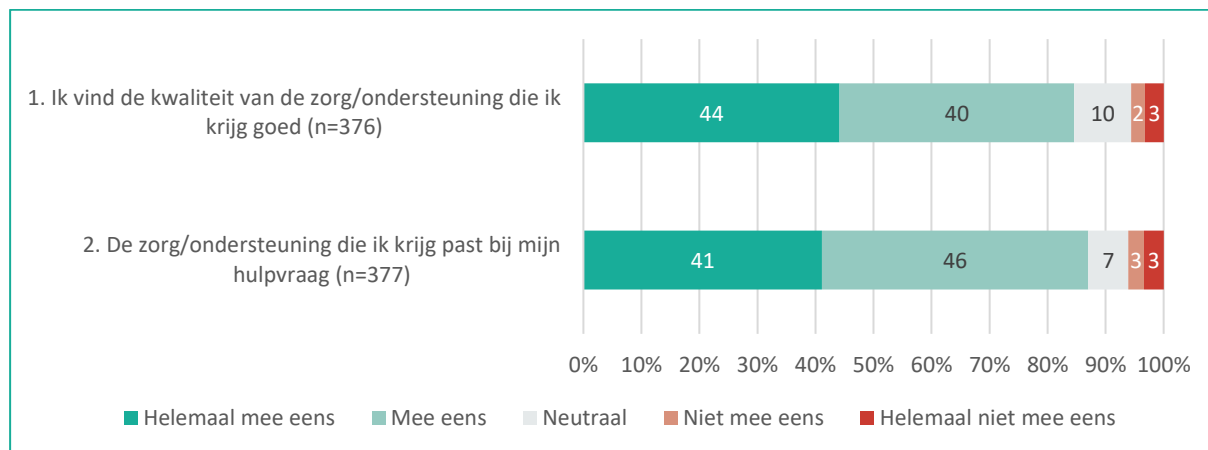
\* Scores wijken significant van elkaar af (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

Uit de analyse blijkt dat respondenten in 2020 significant sneller geholpen zijn dan respondenten in 2019.



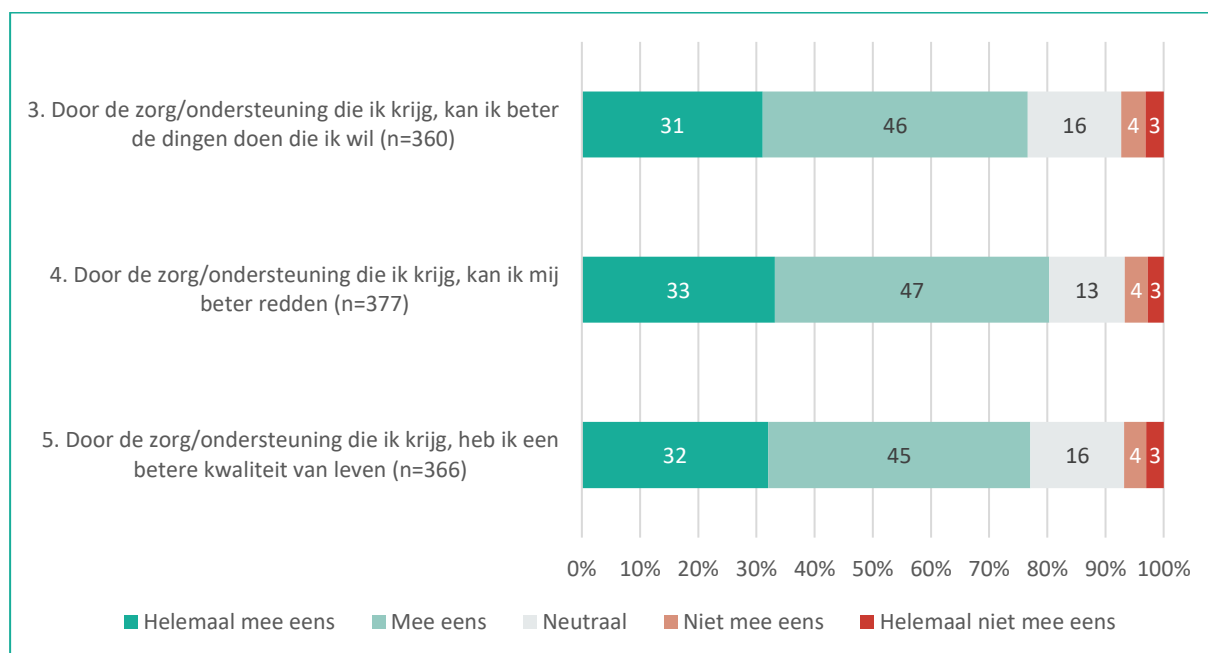
## 3 | Resultaten kwaliteit

### 3.1 Kwaliteit van de ondersteuning



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=2); v2 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=10); v2 (n=10).

### 3.2 Wat levert de ondersteuning mij op



Antwoordoptie 'Geen mening': v3 (n=2); v4 (n=2); v5 (n=5). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v3 (n=16); v4 (n=9); v5 (n=10).



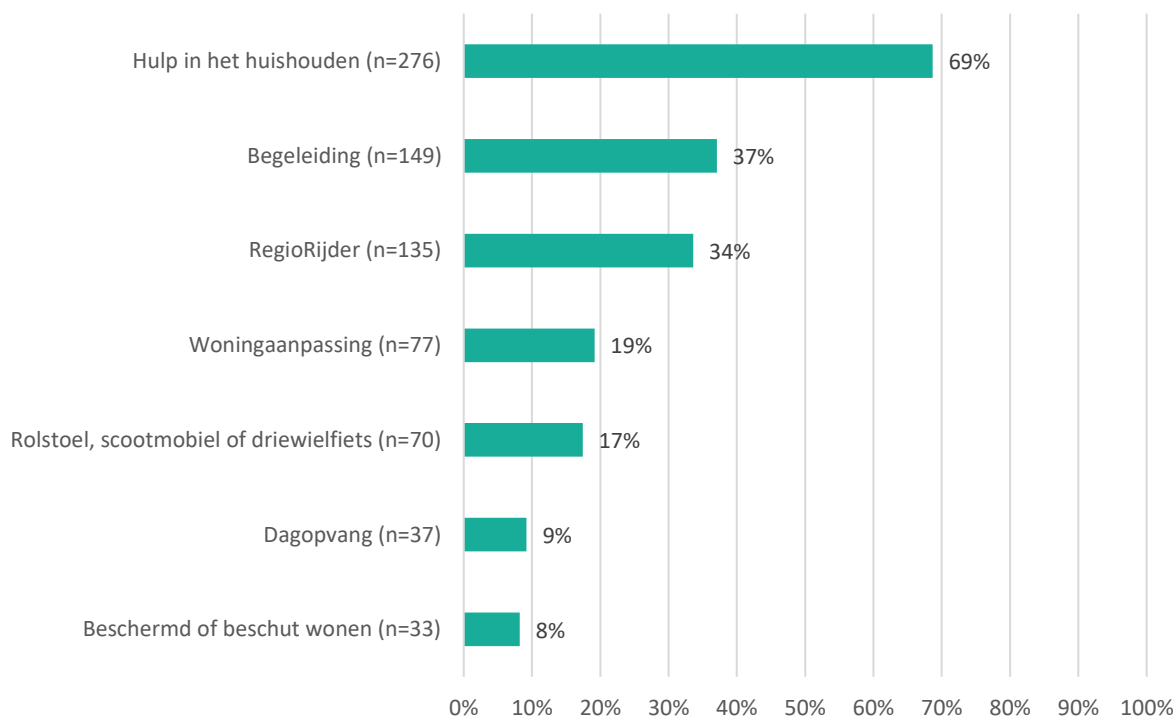
### 3.3 Uw ervaringen met uw zorgaanbieder

In de individuele vragenlijsten is bij iedere vraag 'uw zorgaanbieder' vervangen door de organisatie waar de respondent zorg van ontvangt, tenzij er geen zorgaanbieder bekend was. Onder de 402 respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld, is de verdeling als volgt:

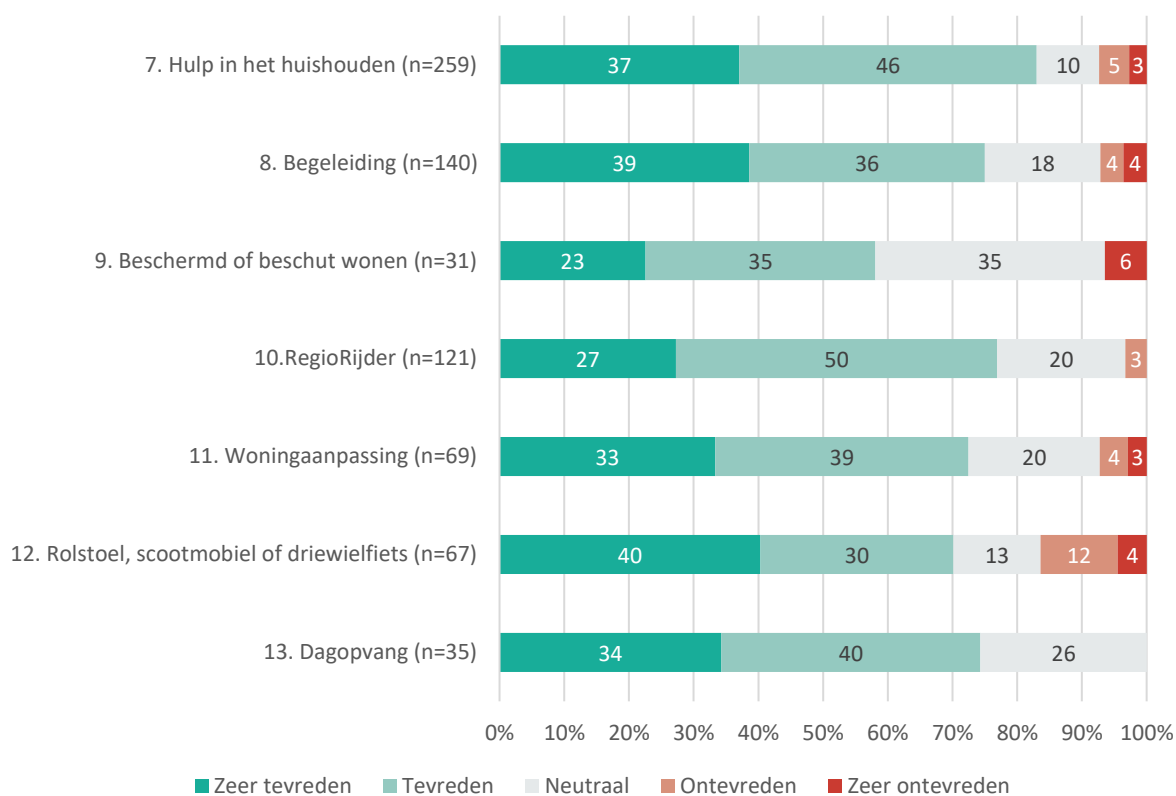
| Verdeling zorgaanbieders (n=402)                     |       |
|------------------------------------------------------|-------|
| uw PGB-aanbieder (n=68)                              | 16,9% |
| Stichting Zorgbalans (n=26)                          | 6,5%  |
| Kennemerhart (SHDH) (n=21)                           | 5,2%  |
| RegioRijder (n=21)                                   | 5,2%  |
| Viva! Zorggroep (n=21)                               | 5,2%  |
| Tzorg (n=20)                                         | 5%    |
| Otolift (n=19)                                       | 4,7%  |
| De Zorgspecialist B.V. (n=18)                        | 4,5%  |
| Alfa & Zorg (n=17)                                   | 4,2%  |
| Hulpmiddelen centrum (n=15)                          | 3,7%  |
| Sude Zorg BV (n=15)                                  | 3,7%  |
| Thuiszorg Inholland (n=15)                           | 3,7%  |
| HM Medical BV/Kersten Hulpmiddelen specialist (n=14) | 3,5%  |
| Met de Thuiszorg (n=14)                              | 3,5%  |
| Stichting SIG (n=11)                                 | 2,7%  |
| Axxicom (n=9)                                        | 2,2%  |
| Stichting de Linde (n=9)                             | 2,2%  |
| Voorzet B.V. (n=8)                                   | 2%    |
| Floorsystems (n=7)                                   | 1,7%  |
| RIBW KAM (n=7)                                       | 1,7%  |
| Alea Care (n=6)                                      | 1,5%  |
| Ons Tweede Thuis (n=6)                               | 1,5%  |
| PrivaZorg WMO (n=5)                                  | 1,2%  |
| Flexicura (n=4)                                      | 1,0%  |
| Leger des Heils Noord-Holland (n=4)                  | 1,0%  |
| Stichting Philadelphia Zorg (n=4)                    | 1,0%  |
| De Hartekamp Groep (n=3)                             | 0,7%  |
| KennemerZorg (n=3)                                   | 0,7%  |
| Knijenburg (n=3)                                     | 0,7%  |
| Megakids (n=3)                                       | 0,7%  |
| Axon Zorg B.V. (Sensa Zorg) (n=2)                    | 0,5%  |
| Ontmoeting (n=2)                                     | 0,5%  |
| Parnassia Groep (n=1)                                | 0,2%  |
| SYS Zorg (n=1)                                       | 0,2%  |
| Totaal (n=402)                                       | 100%  |



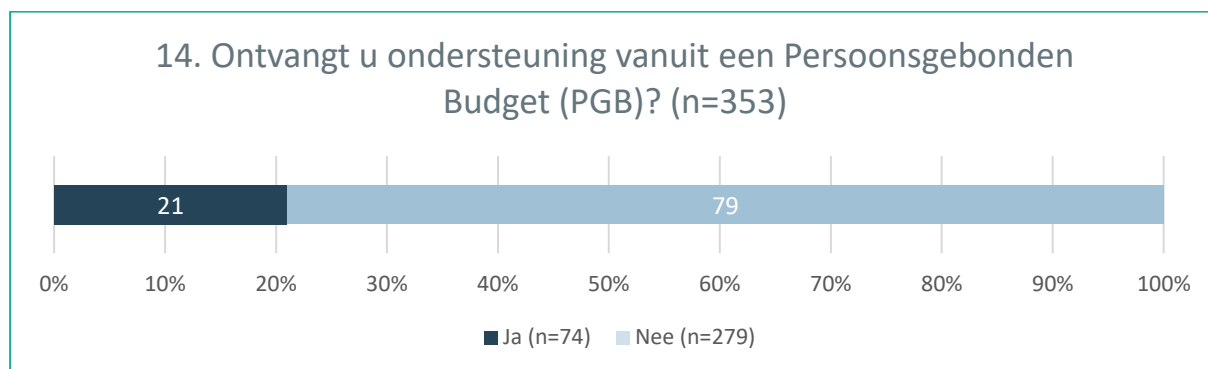
## 6. Welke ondersteuning ontvangt u van uw zorgaanbieder? (meerkeuze)



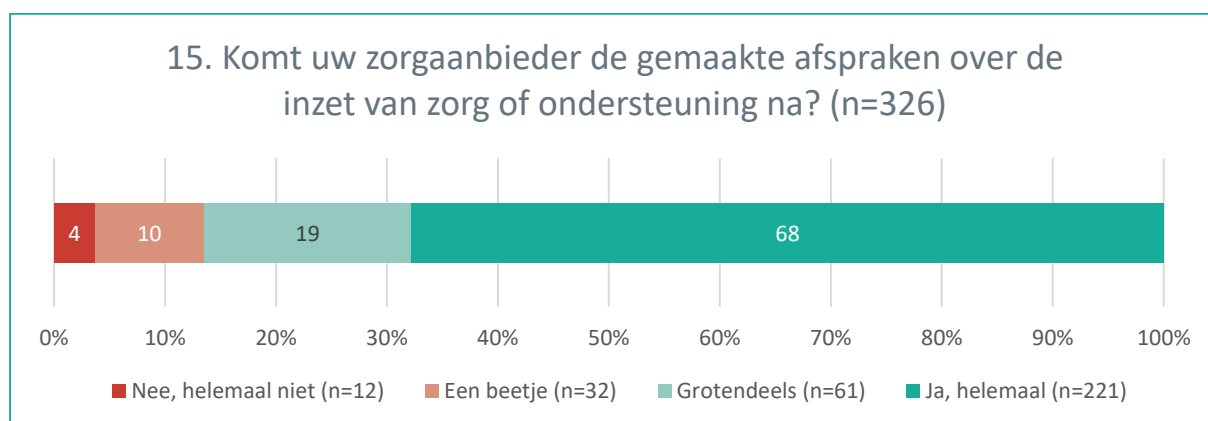
## Hoe tevreden bent u over:



Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.': v7 (n=74); v8 (n=118); v9 (n=197); v10 (n=144); v11 (n=168); v12 (n=176); v13 (n=201).



Aan de respondenten die bij vraag 14 geantwoord hebben dat zij de ondersteuning zelf regelen met een PGB, is gevraagd van welke PGB-aanbieder zij gebruik maken. 70 respondenten hebben deze vraag beantwoord. Hier volgt een opsomming van de aanbieders die vaker dan één keer zijn genoemd: De gemeente Haarlem (8x), De WMO (7x), De Heeren van Zorg BV (4x), Activity Haarlem (3x), Ilaria b.v. (3x), SVB (3x), Zorgbalans (3x), Autisme Centrum Haarlem (2x), CAK (2x), BT begeleiding (2x), Faris Hayyan (2x), PGB (2x).



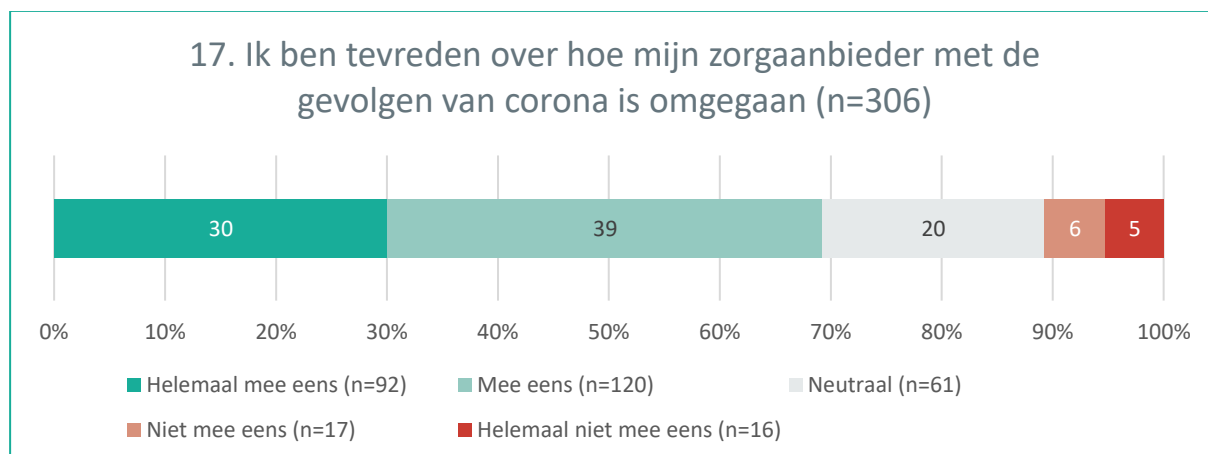
Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet': (n=49).

**16. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (n=358) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)**

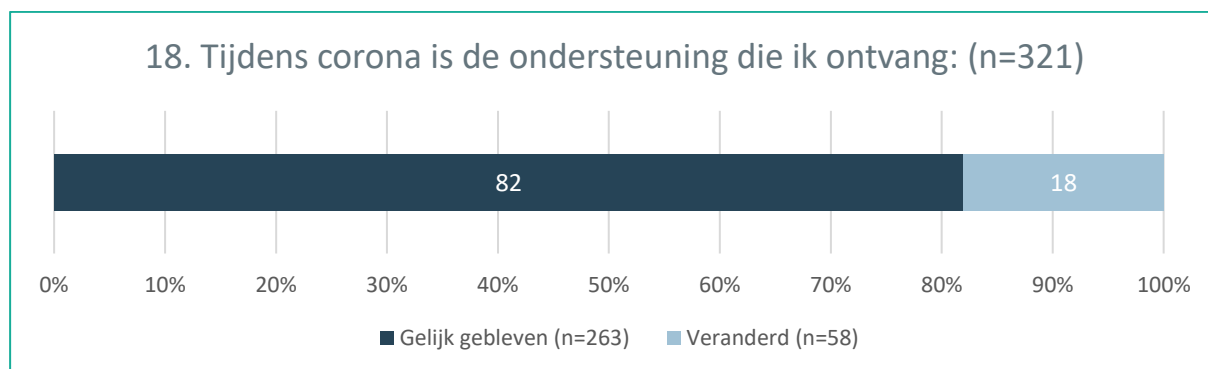
|                    | n          | %    |
|--------------------|------------|------|
| 1                  | 12         | 3,4  |
| 2                  | 5          | 1,4  |
| 3                  | 4          | 1,1  |
| 4                  | 3          | 0,8  |
| 5                  | 17         | 4,7  |
| 6                  | 26         | 7,3  |
| 7                  | 49         | 13,7 |
| 8                  | 111        | 31   |
| 9                  | 48         | 13,4 |
| 10                 | 83         | 23,2 |
| <b>Gemiddelde:</b> | <b>7,8</b> |      |



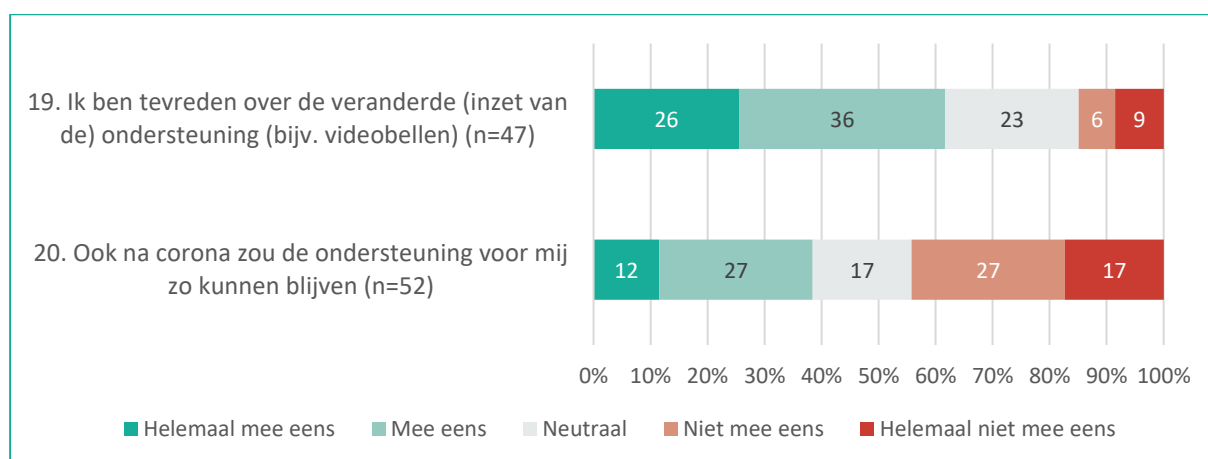
## 3.4 Effect van corona op uw ondersteuning



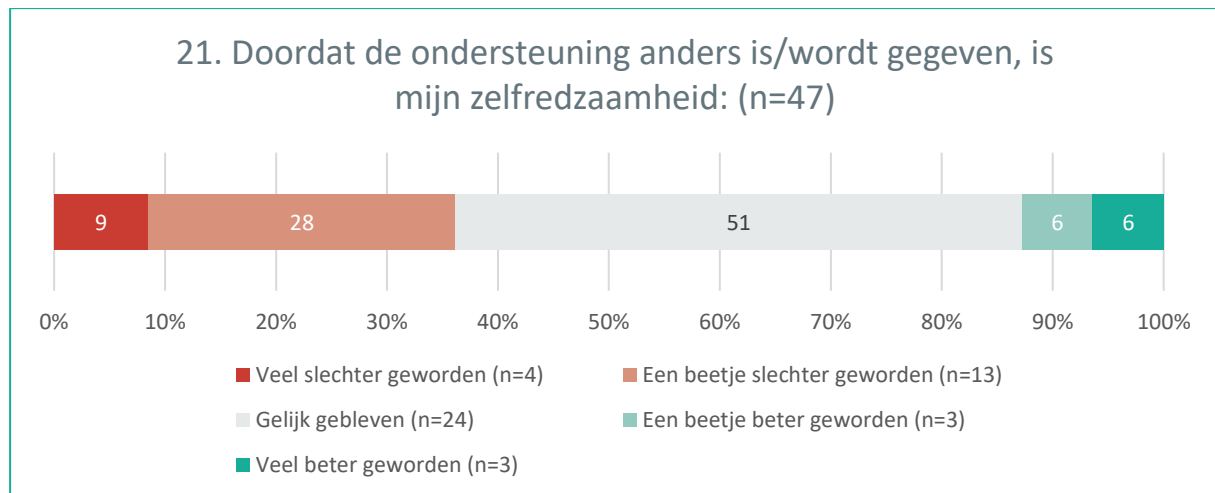
Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.': (n=66).



De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten wier ondersteuning tijdens corona is veranderd.



Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.': v19 (n=9); v20 (n=5).



Antwoordoptie 'Geen mening/n.v.t.': (n=10).

### 3.4.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 22 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning'. Deze vraag is door 228 respondenten beantwoord.

- Veel respondenten laten weten dat ze in het algemeen tevreden zijn met de hulp of ondersteuning die ze ontvangen. Voorbeelden die men hierbij noemt zijn het vlot doorlopen van het aanvraagproces en het nakomen van afspraken.
- Respondenten laten weten dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed is en dat de medewerkers erg vriendelijk zijn. Het hebben van een vaste medewerker in het huishouden wordt door respondenten op prijs gesteld. Ook wordt het gewaardeerd als er snel een vervanger beschikbaar is bij het uitvallen van de huishoudelijke hulp.
- De respondenten zijn ook tevreden over het contact, met zowel de gemeente als de zorgaanbieder. Een aantal deelnemers noemen hierbij dat er regelmatig contactmoment zijn, wat als zeer prettig wordt ervaren.
- Enkele respondenten geven aan geen hulp meer te ontvangen gedurende de coronacrisis. Anderen laten weten blij te zijn dat ondanks de coronacrisis de hulp en ondersteuning wel door kan gaan. Het beeldbellen wordt door een aantal respondenten als positief ervaren.
- Er zijn ook een aantal respondenten die de gemeente of zorgaanbieder een verbeterpunt of tip willen meegeven. De meeste opmerkingen hebben te maken met de hulp in het huishouden. Een aantal deelnemers noemt dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulpen sterk wisselt. Eén respondent geeft bijvoorbeeld als tip de hulp beter in te werken, bijvoorbeeld door middel van een cursus.
- Een aantal respondenten vindt het jammer dat ze geen vaste huishoudelijke hulp hebben, maar dat dit continu wisselt. Als de huishoudelijke hulp niet beschikbaar is, komt er bij een aantal respondenten geen vervangende hulp. In sommige gevallen komt de huishoudelijke hulp niet opdagen, zonder af te melden. Ook geeft een aantal respondenten aan het jammer te vinden dat de huishoudelijke hulp vaak studenten zijn of mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.
- Een aantal respondenten is van mening dat het duurt soms erg lang voordat de aanvraag af is gehandeld of voordat de hulp of ondersteuning kan worden geleverd. Sommige respondenten zijn ontevreden over het contact, de service en de bereikbaarheid van aanbieders. Ook geeft een aantal aan dat de administratie niet op orde is er te veel bureaucratie is.
- Tot slot zou een aantal respondenten graag meer (uren) hulp of ondersteuning willen ontvangen.



## 3.5 Vergelijking 2020 | 2019

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van respondenten uit 2020 en de gemiddelde scores van respondenten uit 2019.

|                                                                                                                                    | 2020 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| <b>Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>                                          |      |      |
| Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed                                                                   | 4,2* | 4,1* |
| De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag                                                                         | 4,2  | 4,1  |
| <b>Kwaliteit van de ondersteuning (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)</b>                                          |      |      |
| Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil                                                     | 4,0  | 4,0  |
| Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden                                                                    | 4,0  | 4,1  |
| Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven                                                      | 4,0  | 4,0  |
| <b>Uw ervaringen met uw zorgaanbieder</b>                                                                                          |      |      |
| Komt uw zorgaanbieder de gemaakte afspraken over de inzet van zorg of ondersteuning na? (1 = nee, helemaal niet; 4 = ja, helemaal) | 3,5* | 3,4* |
| Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)                          | 7,8* | 7,4* |

\* Scores wijken significant van elkaar af (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

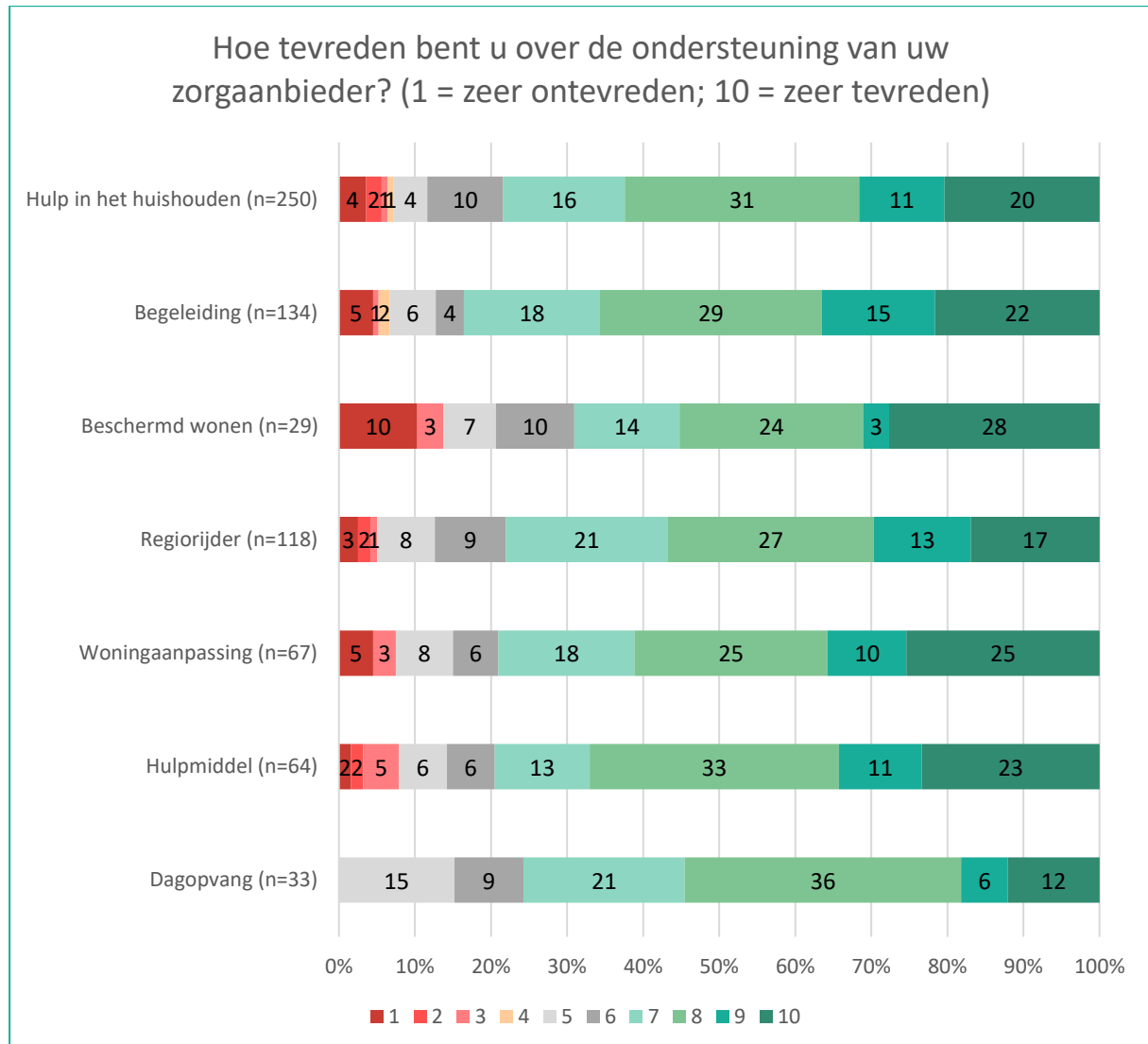
Uit de analyse blijkt dat respondenten in 2020 significant meer tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Ook vinden respondenten in 2020 dat hun zorgaanbieder de gemaakte afspraken beter nakomt en zijn zij significant meer tevreden over hun zorgaanbieder dan de respondenten van 2019.





## 3.6 Vergelijking tevredenheid soort ondersteuning

In onderstaande grafiek staan de percentages van de gegeven rapportcijfers uitsplitst naar soort ondersteuning. De ondersteuningsvorm beschermd/beschut wonen is niet meegenomen in de analyses, omdat minder dan tien respondenten hiervan gebruik hebben gemaakt.



| Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden) |                            |                     |                        |                     |                          |                   |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------|------------------|
|                                                                                                           | Hulp in huishouden (n=250) | Begeleiding (n=134) | Beschermd wonen (n=29) | RegioRijder (n=118) | Woning-aanpassing (n=67) | Hulpmiddel (n=64) | Dagopvang (n=33) |
| Cijfer                                                                                                    | 7,6                        | 7,7                 | 7,1                    | 7,5                 | 7,6                      | 7,7               | 7,5              |

\* Het gemiddelde cijfer wijkt significant af van de gemiddelde cijfers van de andere soorten ondersteuning (verschillen zijn niet gebaseerd op toeval).

Uit de analyse blijkt dat er geen significante verschillen zijn in tevredenheid tussen de verschillende soorten ondersteuning.



## 3.7 Vergelijking tevredenheid soort vergoeding

In onderstaande tabel staan de percentages van de gegeven rapportcijfers uitsplitst naar soort vergoeding, te weten Persoonsgebonden Budget (PGB) of Zorg in Natura (ZiN).

| Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw zorgaanbieder? (1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden) |                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                           | Persoonsgebonden Budget (PGB)<br>(n=58) | Zorg in Natura (ZiN)<br>(n=300) |
| 1                                                                                                         | 3,4                                     | 3,3                             |
| 2                                                                                                         | 0,0                                     | 1,7                             |
| 3                                                                                                         | 1,7                                     | 1,0                             |
| 4                                                                                                         | 0,0                                     | 1,0                             |
| 5                                                                                                         | 0,0                                     | 5,7                             |
| 6                                                                                                         | 0,0                                     | 8,7                             |
| 7                                                                                                         | 8,6                                     | 14,7                            |
| 8                                                                                                         | 34,5                                    | 30,3                            |
| 9                                                                                                         | 17,2                                    | 12,7                            |
| 10                                                                                                        | 34,5                                    | 21,0                            |
| <b>Gemiddelde:</b>                                                                                        | <b>8,5*</b>                             | <b>7,6*</b>                     |

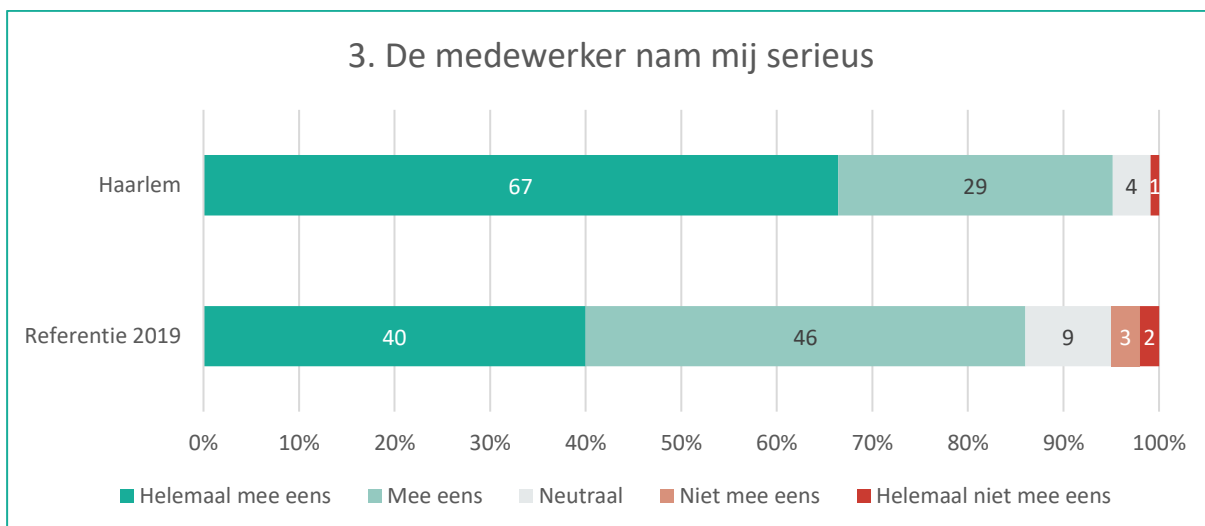
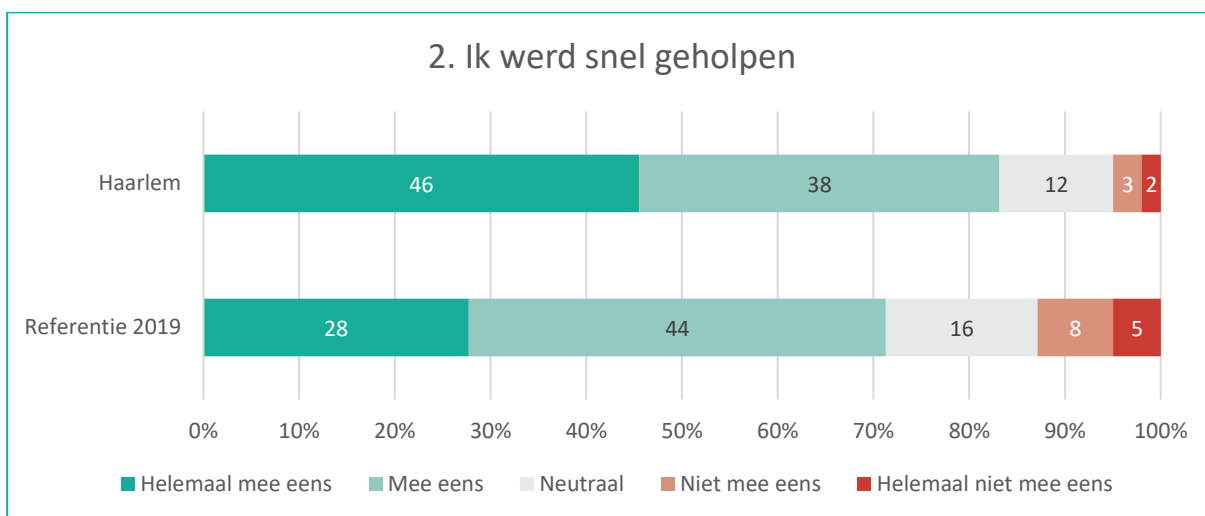
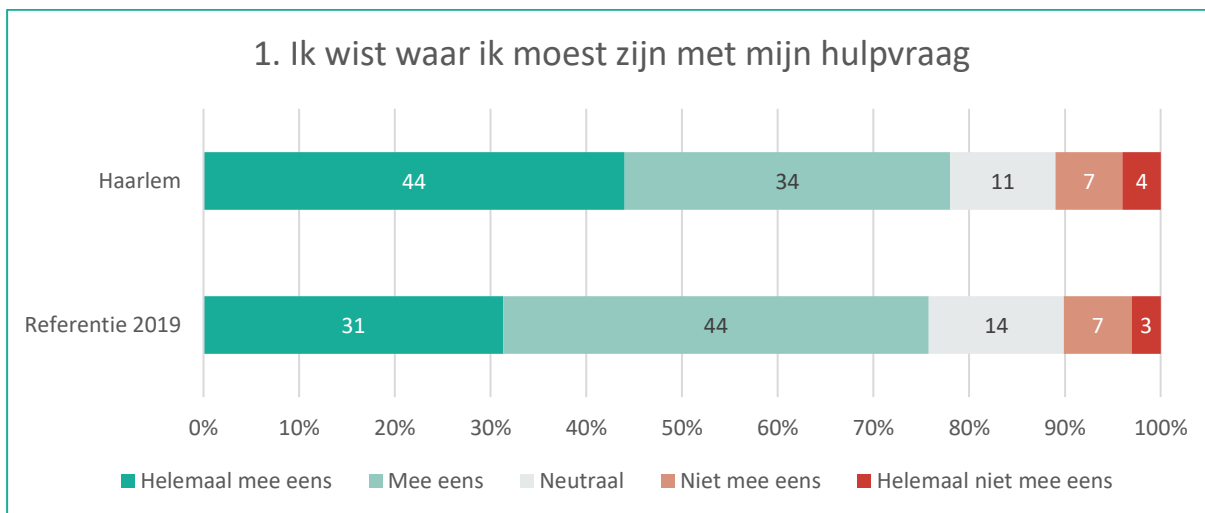
*\*Het gemiddelde cijfer voor Persoonsgebonden Budget (PGB) wijkt significant af van het gemiddelde cijfer van Zorg in Natura (ZiN).*

Uit de analyse blijkt dat respondenten met ondersteuning vanuit het Persoonsgebonden Budget (PGB) significant meer tevreden zijn dan de respondenten die de ondersteuning ontvangen vanuit de Zorg in Natura (ZiN) over de ondersteuning vanuit het Persoonsgebonden Budget (PGB) dan vanuit de Zorg in Natura (ZiN).

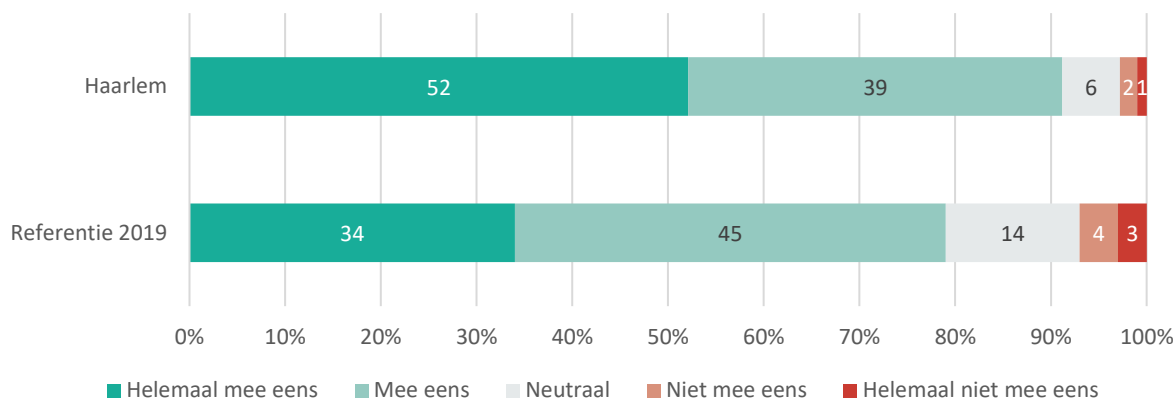


## 4 | Vergelijking landelijke cijfers

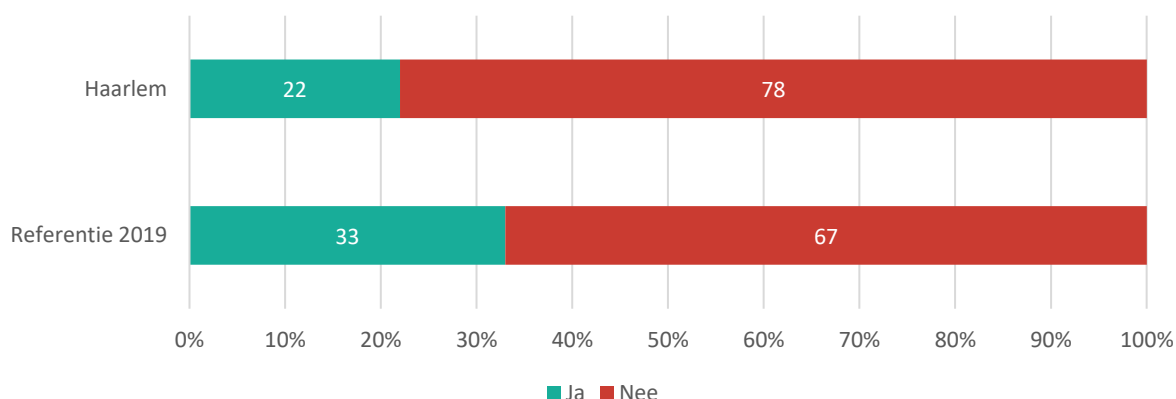
Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de gemeente Haarlem en de resultaten van referentiegemeenten (100.000-300.000 inwoners). Cijfers van de referentiegemeenten zijn gebaseerd op de cijfers die op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) zijn gepubliceerd.



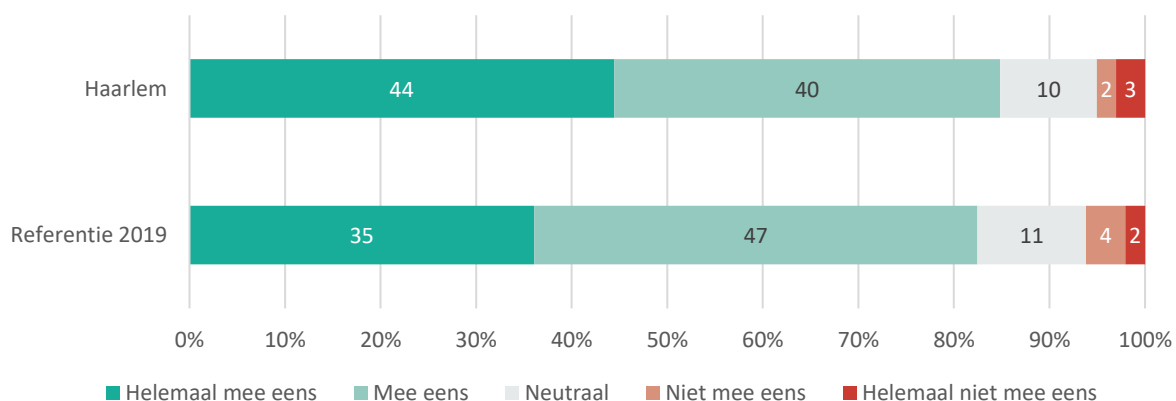
#### 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



#### 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?

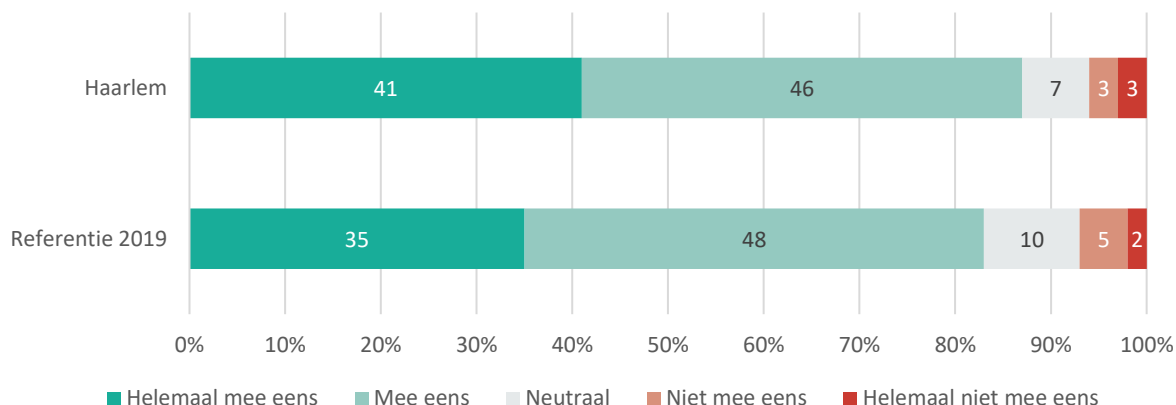


#### 6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed

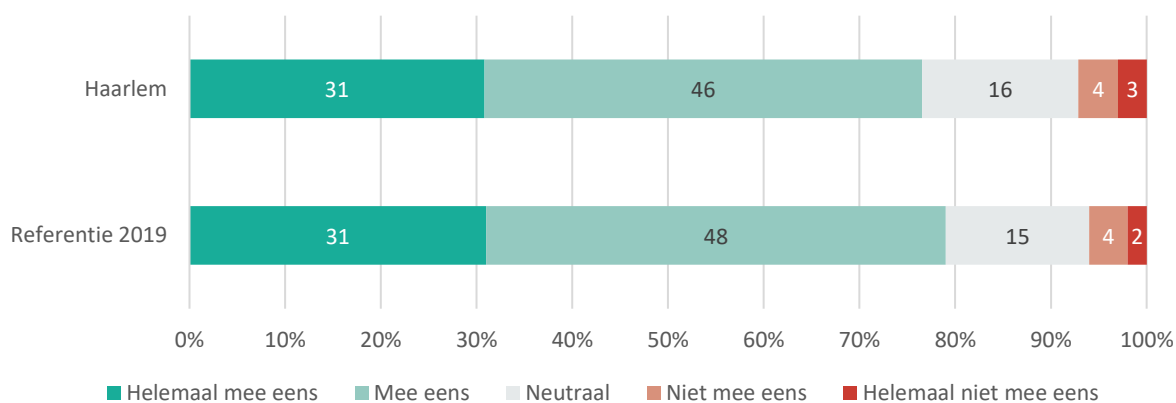




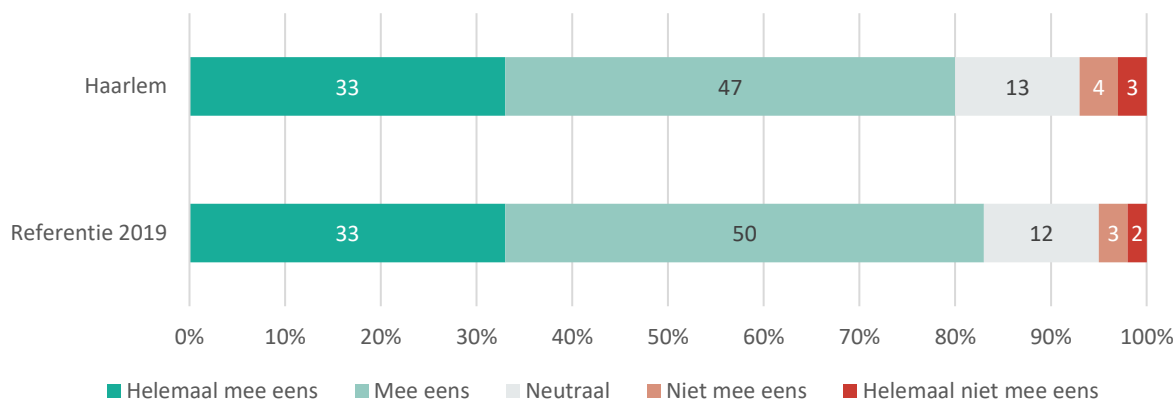
### 7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

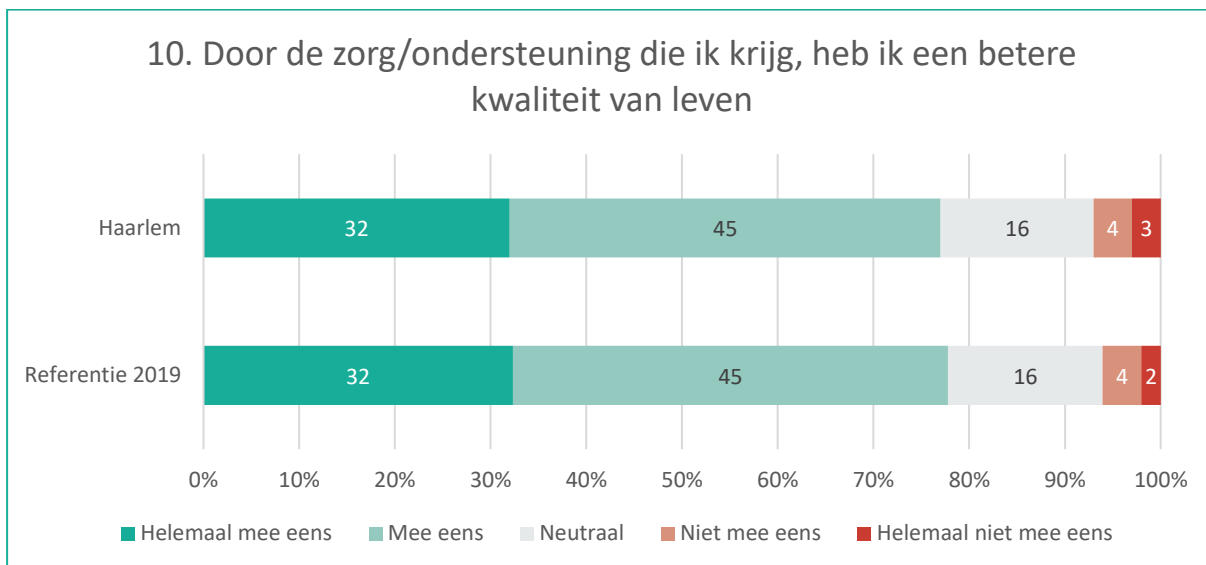


### 8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



### 9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden





## 5 | Bijlage

### 5.1 Vragenlijst Toegang

#### GEMEENTE HAARLEM - ERVARINGEN MET HET AANVRAGEN VAN DE ONDERSTEUNING

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met het aanvragen van de ondersteuning. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kunnen we, waar nodig, onze werkwijze verbeteren.



U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar [www.zorgfocuz.nl/aanvraaghaarlem](http://www.zorgfocuz.nl/aanvraaghaarlem)

U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (X) en kruis het juiste hokje aan.



Onderzoeksbureau Zorgfocuz voert het onderzoek uit. Zorgfocuz zorgt ervoor dat uw gegevens strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gemeente of zorgverleners weten niet welke antwoorden u heeft gegeven. Het invullen van de vragenlijst heeft geen invloed op de ondersteuning die u ontvangt. Deelname is geheel vrijwillig.



Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).

Om de ondersteuning aan te vragen heeft u contact gehad met het sociaal wijkteam of de gemeente Haarlem. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

|                                                                             | Helemaal<br>mee eens     | Mee eens                 | Neutraal                 | Niet mee<br>eens         | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening           | Niet van<br>toepassing   |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ik werd snel geholpen                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. De medewerker nam mij serieus                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (Een cliëntondersteuner is iemand die u gratis ondersteuning biedt bij bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente)
- ☐ Ja  
☐ Nee

6. Is het onderzoeksverslag duidelijk? (Het verslag dat meegestuurd is met deze brief. In het verslag staat wat een passende oplossing is voor uw hulpvraag)
- ☐ Ja → Ga naar vraag 8  
☐ Nee

7. Wat zou er duidelijker kunnen?



8. Wat vond u goed aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?

9. Wat zou u willen veranderen aan de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?

10. Bent u het eens met de geadviseerde hulp of ondersteuning? (zoals benoemd in het onderzoeksverslag)

- ☐ Ja, helemaal  
☐ Grotendeels  
☐ Een beetje  
☐ Nee, helemaal niet

11. Wijkt de geadviseerde hulp of ondersteuning af van uw eigen voorgestelde oplossing?

- ☐ Ja  
☐ Nee → [Ga naar vraag 14](#)  
☐ Niet van toepassing / weet ik niet → [Ga naar vraag 14](#)

12. Is het duidelijk waarom de geadviseerde hulp of ondersteuning afwijkt van uw eigen voorgestelde oplossing?

- ☐ Ja → [Ga naar vraag 14](#)  
☐ Nee

13. Wat is er niet duidelijk aan de uitleg?

14. Heeft u nog vragen of een klacht waarover u in gesprek wil met de gemeente?

- ☐ Nee  
☐ Ja → [U kunt contact opnemen met de gemeente door te bellen naar 023-511 4368 of een e-mail sturen naar \[WMO-voorzieningen@haarlem.nl\]\(mailto:WMO-voorzieningen@haarlem.nl\)](#)

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop.





## 5.2 Vragenlijst Kwaliteit

### GEMEENTE HAARLEM – KWALITEIT VAN DE WMO

- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel./ WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl). Vermeld hierbij de volgende code: **<token>**
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (x) en kruis het juiste hokje aan.

### KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt één of meerdere vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze zorg/ondersteuning vindt.

|                                                                     | Helemaal<br>mee eens     | Mee eens                 | Neutraal                 | Niet mee<br>eens         | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening           | Niet van<br>toepassing   |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De volgende vragen gaan over het effect van de ondersteuning op uw leven.

|                                                                                   | Helemaal<br>mee eens     | Mee eens                 | Neutraal                 | Niet mee<br>eens         | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening           | Niet van<br>toepassing   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### UW ERVARINGEN MET <NAAM AANBIEDER>

U krijgt zorg of ondersteuning van één of meerdere aanbieders. De volgende vragen gaan specifiek over uw ervaringen met <NAAM AANBIEDER>.

6. Welke ondersteuning krijgt u van <NAAM AANBIEDER>? (meerdere antwoorden mogelijk)

- |                                                     |                                                                  |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hulp in het huishouden     | <input type="checkbox"/> Woningaanpassing                        |
| <input type="checkbox"/> Begeleiding                | <input type="checkbox"/> Rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets |
| <input type="checkbox"/> Beschermd of beschut wonen | <input type="checkbox"/> Dagopvang                               |
| <input type="checkbox"/> RegioRijder                |                                                                  |



Kunt u voor de volgende vormen van zorg/ondersteuning die u ontvangt aangeven hoe tevreden u bent?

(Als u een vorm van ondersteuning niet ontvangt dan kunt u de antwoordoptie 'Geen mening/N.v.t.' aankruisen)

|                                             | Zeetevreden              | Tevreden                 | Neutraal                 | Ontevreden               | Zeetevreden              | Geen mening/N.v.t.       |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Hulp in het huishouden                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Begeleiding                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Beschermd of beschut wonen               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. RegioRijder                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Woningaanpassing                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Dagopvang                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14. Ontvangt u ondersteuning vanuit een Persoonsgebonden Budget (PGB)?

- ☐ Ja, namelijk van: \_\_\_\_\_ (naam aanbieder)
- ☐ Nee

15. Komt <NAAM AANBIEDER> de gemaakte afspraken over de inzet van zorg of ondersteuning na?

- ☐ Nee, helemaal niet
- ☐ Een beetje
- ☐ Grotendeels
- ☐ Ja, helemaal
- ☐ Niet van toepassing / weet ik niet

16. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van <NAAM AANBIEDER>? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### EFFECT VAN CORONA OP UW ONDERSTEUNING

Het corona/covid-19 virus heeft mogelijk invloed gehad op uw ondersteuning.

|                                                                                      | Helemaal mee eens        | Mee eens                 | Neutraal                 | Niet mee eens            | Helemaal niet mee eens   | Geen mening/n.v.t.       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. Ik ben tevreden over hoe <NAAM AANBIEDER> met de gevolgen van corona is omgegaan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |





**18. Tijdens corona is de ondersteuning die ik ontvang:**

- ☐ Gelijk gebleven → Ga door naar vraag 22
- ☐ Veranderd

Indien uw ondersteuning/hulp tijdens corona is veranderd, horen wij graag uw ervaringen.

|                                                                                                | Helemaal<br>mee eens     | Mee eens                 | Neutraal                 | Niet mee<br>eens         | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening/n.v.t.    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| <b>19. Ik ben tevreden over de veranderde (inzet van de) ondersteuning (bijv. videobellen)</b> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| <b>20. Ook na corona zou de ondersteuning voor mij zo kunnen blijven</b>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |

**21. Doordat de ondersteuning anders is/wordt gegeven, is mijn zelfredzaamheid:**

- ☐ Veel slechter geworden
- ☐ Een beetje slechter geworden
- ☐ Gelijk gebleven
- ☐ Een beetje beter geworden
- ☐ Veel beter geworden
- ☐ Geen mening/n.v.t.

**TOT SLOT**

**22. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning?** (denk bijv. aan de kwaliteit van de ondersteuning, opmerkingen m.b.t. uw zorgaanbieder, de effecten van het coronavirus op uw ondersteuning etc.)

**Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst kosteloos terug in de retourenvelop**



**Uw contactpersonen**

Marieke Steeman – [m.steeman@zorgfocuz.nl](mailto:m.steeman@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

