

**Clïentervaringsonderzoek Wmo
gemeente Delft
over 2020**

augustus 2021

- [Onderzoeksbeschrijving](#) p. 3
- [Samenvatting](#) p. 4
- [Onafhankelijke cliëntondersteuner](#) p. 5
- [Hulpmiddelen en ondersteuning](#) p. 8
- [Afspraken met zorgverlener](#) p. 12
- [Gesprekken met cliënten](#) p. 14
- [Colofon](#) p. 17



De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek voor de gemeente Delft zijn cliënten benaderd die in 2020 gebruik hebben gemaakt van één of meer voorzieningen en / of ondersteuningsvormen. In juni 2021 hebben 994 Wmo-cliënten een vragenlijst toegestuurd gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten kon men de vragenlijst schriftelijk invullen of online. In totaal hebben 353 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 282 schriftelijk en 71 online. De respons is met 36% lager dan de vorige meting, maar vergelijkbaar met de metingen daarvoor: 2016 (30%), 2017 (32%) en 2018 (37%) en 2019 (40%).

Onderzoeksresultaten

In deze rapportage worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek kort verwoord en vergeleken met die van de voorgaande jaren.

Verdiepende gesprekken

De vragenlijst is een goed middel om een beeld te krijgen van hoe cliënten de dienstverlening en de voorziening of hulpverlening ervaren en wat het betekent voor het maatschappelijk functioneren van de cliënt. Daarnaast is er voor gekozen om ook verdiepende gesprekken te voeren met cliënten om te kunnen achterhalen *waarom* cliënten tevreden of ontevreden zijn. Voor deze verdiepingsslag zijn 20 telefonische gesprekken gevoerd met cliënten. Een concluderend verslag van deze gesprekken is te vinden aan het einde van deze rapportage.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

- Een derde van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner (34%). Dit is iets lager dan in 2019 (36%). Zij kennen de cliëntondersteuner vooral via familie en vrienden (12%) of via een professional in de zorg of hulpverlening (11%).
- Van degenen die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner, heeft ruim een derde hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt: 28% via bij Delft voor Elkaar en 4% door een vrijwilliger.
- Acht op de tien cliënten hebben het gevoel dat die cliëntondersteuner er daadwerkelijk voor hen is en niet voor de gemeente (81%). Daarnaast vindt drie kwart dat de cliëntondersteuner voor nieuwe inzichten in hun situatie heeft gezorgd (76%) en dat de hulp dankzij de cliëntondersteuner beter past dan de hulp zij zelf in gedachte hadden (73%). Iets minder cliënten vonden dat zij voor de cliëntondersteuner beter voorbereid een gesprek met een consultant aan (58%).

Hulpmiddelen en ondersteuning

- Als het gaat om het soort hulpmiddel of ondersteuning dat men krijgt, betreft het bij een groot deel de hulp in de huishouding (47%) en het gebruik van de Regiotaxi (40%).
- Circa acht op de tien cliënten vinden dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning (82%), dat de ondersteuning past bij de hulpvraag die zij hebben/hadden (79%) en dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (eveneens 79%). Daarnaast vindt drie kwart dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (77%) en dat de ondersteuning een betere kwaliteit van leven heeft opgeleverd (76%). Over de kwaliteit van de ondersteuning is men met 7% het vaakst negatief, net als over het passen van de ondersteuning bij de hulpvraag.
- Cliënten zijn vergeleken met de vorige metingen positiever dat zij zich beter kunnen redden (van 78% in 2016 naar 82% in 2020) en dat men beter de dingen kan doen die zij willen (van 75% in 2016 naar 78% in 2020).
- Acht op de tien respondenten vinden dat zij in het gesprek met de Wmo adviseur goed hun wensen hebben kunnen aangeven (79%), dat bij het bepalen van de ondersteuning er goed naar de persoonlijk situatie en de mogelijkheden en beperkingen is gekeken (77%) en dat de ondersteuning overeenkomst met de wensen die men had (70%). Twee derde vindt dat zij hebben kunnen meebepalen hoe zij de zorg willen ontvangen of organiseren (64%). Hiermee is 12% het niet eens.

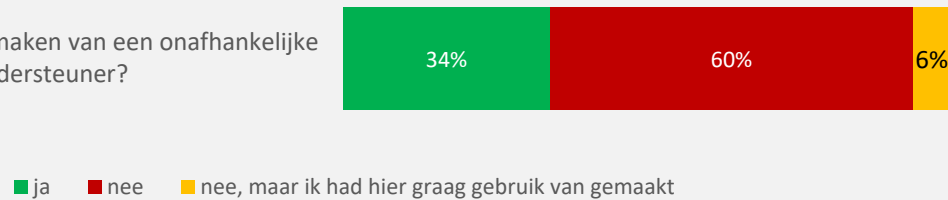
Afspraken met zorgverlener

- Het merendeel van de cliënten met ondersteuning geeft aan dat er in het intakegesprek samen naar de vorm van ondersteuning is gezocht die het beste past (88%). Circa een tiende is van mening dat dit niet zo is (12%).
- Acht op de tien aan dat alle afspraken over de hulp in een persoonlijk plan zijn vastgelegd (82%) en dat de zorg in de praktijk loopt zoals deze met elkaar is afgesproken (82%). Circa een vijfde geeft hierbij aan van niet (18%).
- Een derde heeft wel eens bij de zorgverlener aangegeven dat hij/zij dingen zou willen veranderen aan de ondersteuning (31%). Bij 39% heeft de zorgverlener hiervoor andere ondersteuning heeft ingeschakeld.

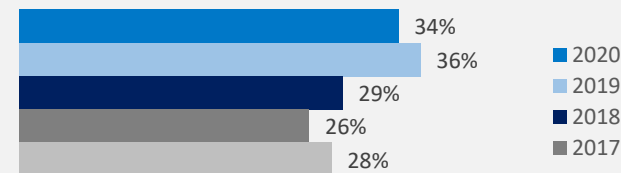


Onafhankelijke cliëntondersteuner (1)

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



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



Allereerst is de cliënten gevraagd of zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner, die hen kan helpen hun weg te vinden naar zorg en ondersteuning als dat nodig is. De cliëntondersteuner kan meegenomen worden naar een gesprek met de gemeente, of kan helpen tijdens een keukentafelgesprek.

Een derde van de cliënten weet van het bestaan van de cliëntondersteuner (34%). Zes op de tien zijn hier echter niet mee bekend (60%). Een klein deel kent de ondersteuner niet, maar had hier wel graag gebruik van gemaakt (6%).

In de afgelopen twee jaar heeft de cliëntondersteuner meer bekendheid genoten dan in de jaren daarvoor. Toch is met 34% de bekendheid iets lager dan bij de vorige meting (36% in 2019).

Degenen die bekend zijn met de cliëntondersteuner, hebben hier vooral van gehoord via familie of vrienden (12%) of via een professional zoals de huisarts, een hulpverlener of de wijkverpleegkundige (11%). Een kleiner deel is hiermee bekend via Delft voor Elkaar (6%), via Delft Support (3%) of het internet (1%). Daarnaast noemt 5% dat zij het kennen via een andere manier zoals het zelf werken in de zorg. Een klein deel weet het niet meer precies (6%).

Onafhankelijke cliëntondersteuner (2)

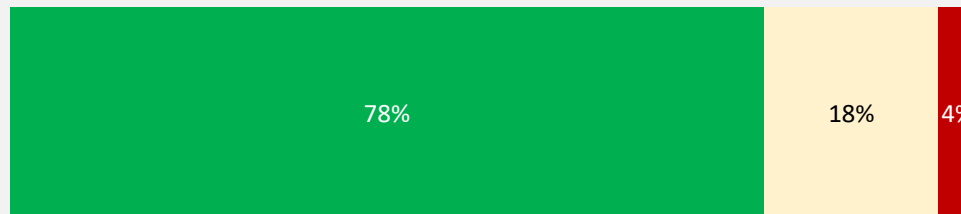
Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



- ja, van een cliëntondersteuner die werkzaam is bij Delft voor Elkaar
- ja, van een cliëntondersteuner die dit als vrijwilliger doet
- nee



Hoe ervaart u de hulp van de cliëntondersteuner?



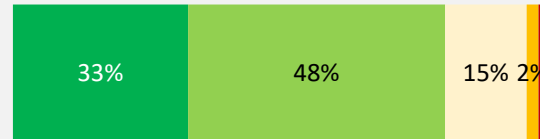
- heel zinvol
- deels zinvol, deels ook niet
- niet zinvol

Van degenen die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner, heeft ruim een derde hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Zo is 28% bijgestaan door een cliëntondersteuner die werkzaam is bij Delft voor Elkaar en 4% door iemand die dit op vrijwillige basis doet.

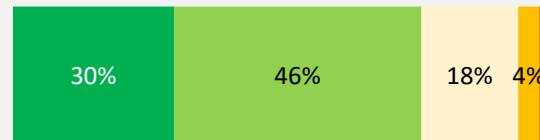
Degenen die gebruik hebben gemaakt zijn grotendeels positief over deze ervaring: drie kwart heeft aan dat de hulp van de cliëntondersteuner heel zinvol is geweest (78%). Een vijfde vond de hulp deels zinvol en deels ook niet (18%) en 4% vond de hulp niet zinvol.

Onafhankelijke cliëntondersteuner (3)

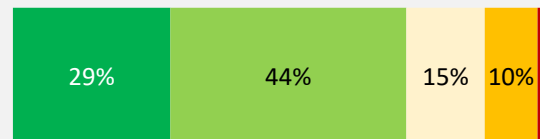
Ik heb het gevoel dat de cliëntondersteuner er voor mij is en niet voor de gemeente.



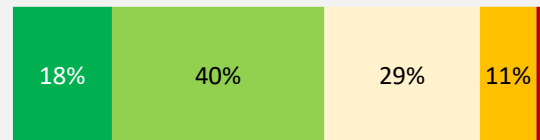
De cliëntondersteuner heeft mij nieuwe inzichten gegeven in mijn situatie en de hulp die daar het beste bij past.



Door de hulp van de cliëntondersteuner past de hulp die ik krijg beter bij mijn vraag dan de hulp die ik zelf in gedachten had.



Door de cliëntondersteuner ga ik veel beter voorbereid het gesprek aan met de consulent van de gemeente.

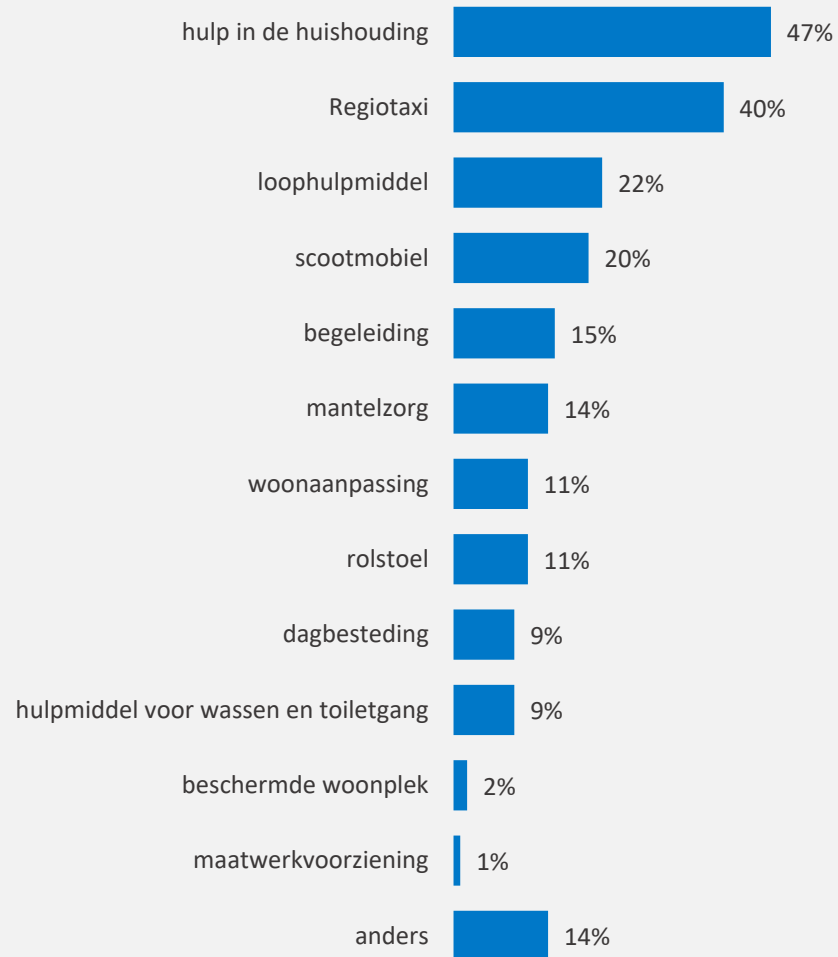


■ helemaal mee eens ■ mee eens ■ neutraal ■ niet mee eens ■ helemaal niet mee eens

Acht op de tien cliënten die gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuner hebben het gevoel dat die cliëntondersteuner er daadwerkelijk voor hen is en niet voor de gemeente (81%). Daarnaast geeft drie kwart aan dat de cliëntondersteuner voor nieuwe inzichten in hun situatie heeft gezorgd (76%) en dat de hulp dankzij de cliëntondersteuner beter past dan de hulp die zij zelf in gedachte hadden (73%). Circa 16% had hierover een neutrale mening. Iets meer dan een tiende vond niet dat de hulp beter past dan de hulp die zij zelf in gedachte hadden (12%).

Iets minder cliënten vonden dat zij voor de cliëntondersteuner beter voorbereid een gesprek met een consulent aan gingen (58%), omdat vergeleken met de andere stellingen een hoger aandeel hierover een neutrale mening heeft (29%). Daarnaast is 14% het niet eens met de stelling.

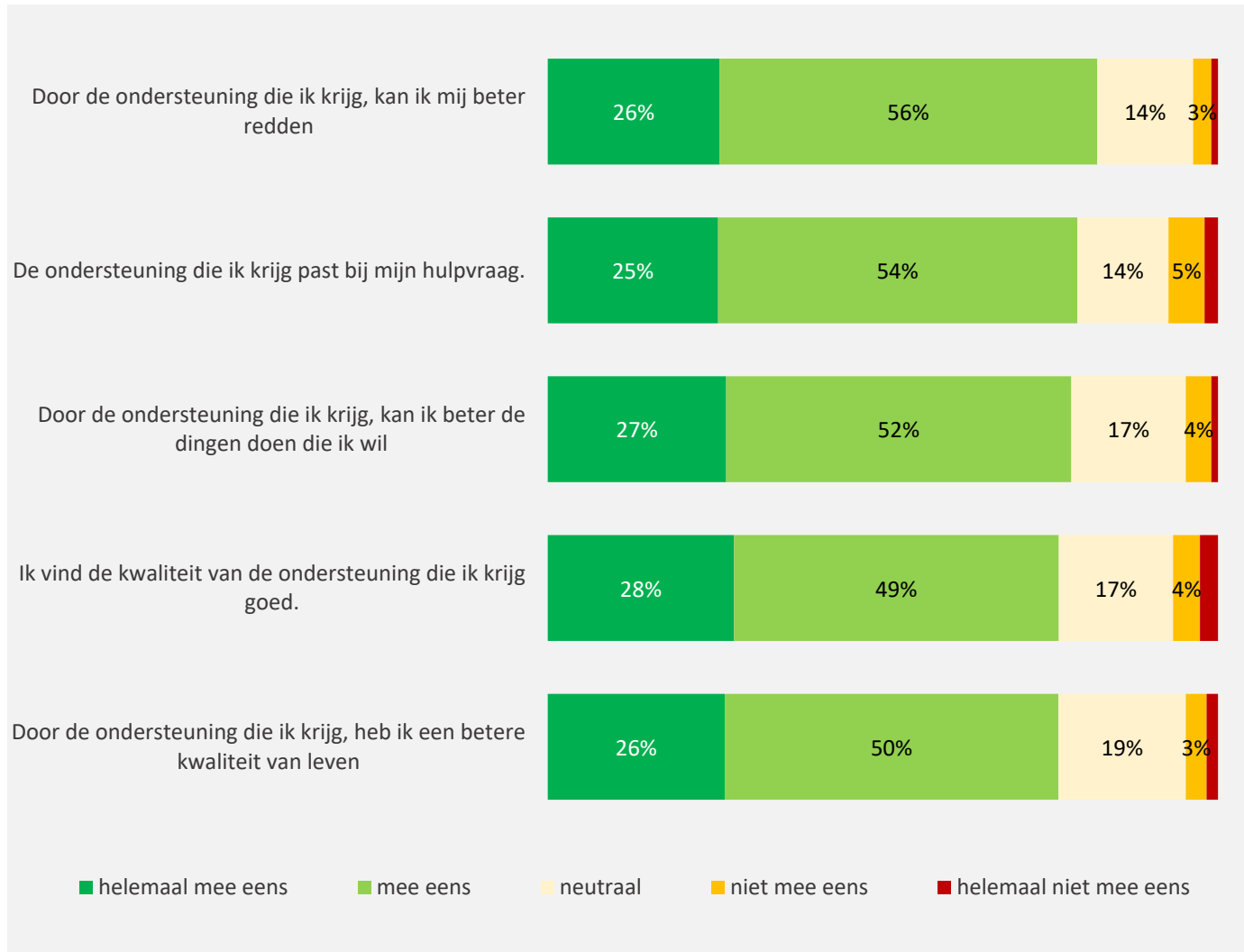
Hulpmiddelen en ondersteuning (1)



Als het gaat om het soort hulpmiddel of ondersteuning dat men krijgt, betreft het bij een groot deel hulp in de huishouding (47%) en om het gebruik van de Regiotaxi (40%). Daarnaast maakt een vijfde gebruik van een loophulpmiddel (22%) en/of een scootmobiel (20%). Ook maakt men gebruik van begeleiding (15%), mantelzorg (14%), een woonaanpassing (11%), een rolstoel (11%), dagbesteding (9%) of een hulpmiddel voor het wassen en toiletgang (9%). Een kleiner deel woont op een beschermde woonplek (2%) of heeft een maatwerkvoorziening (1%).

Daarbij heeft 14% een andere vorm van ondersteuning genoemd, zoals een traplift, een driewiel fiets of hulp bij het douchen.

Hulpmiddelen en ondersteuning (2)

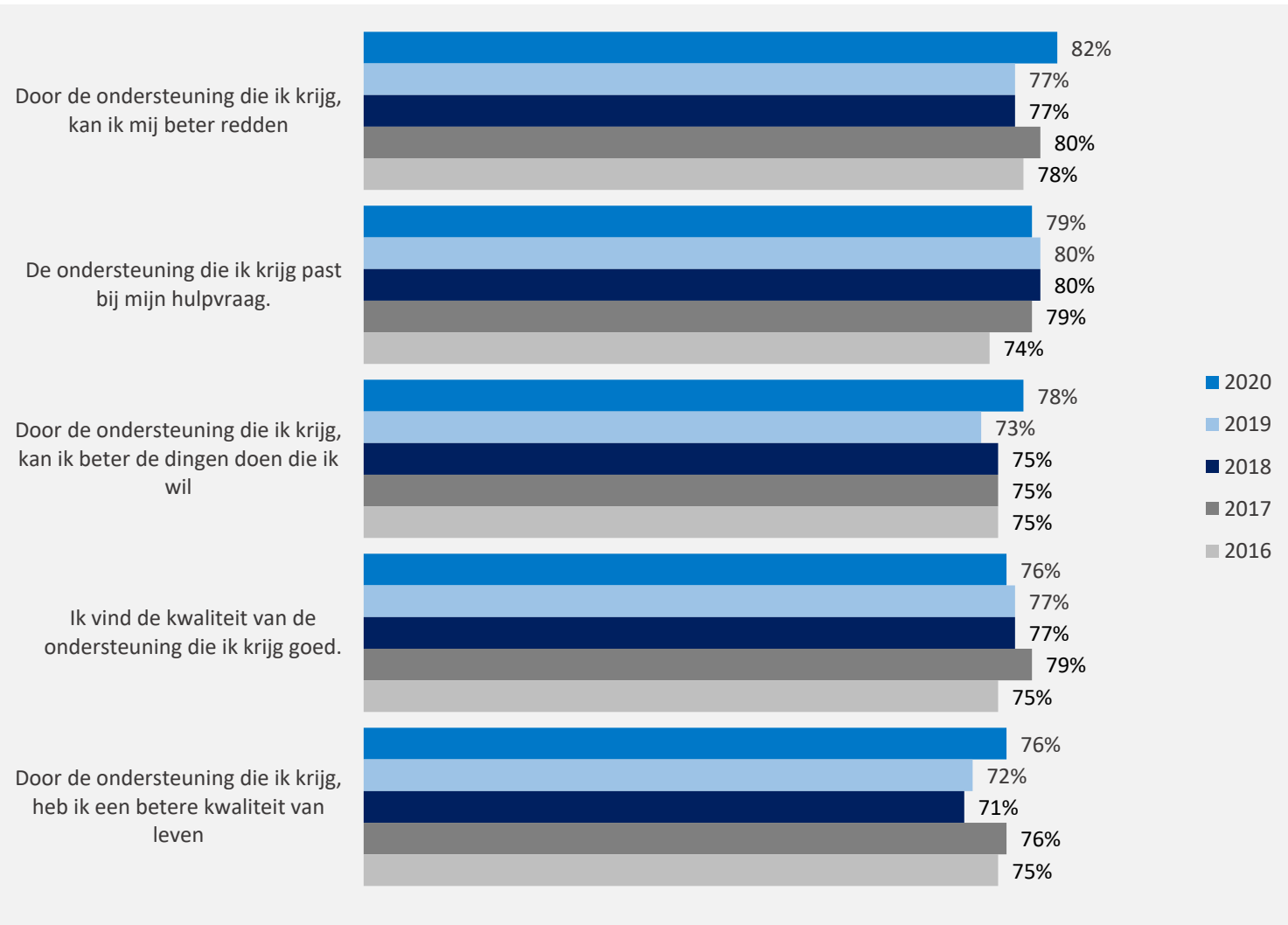


Als er wordt gevraagd naar wat de ondersteuning voor cliënten oplevert, blijkt dat meer dan drie kwart van hen hierover positief is. Zo vinden circa acht op de tien cliënten dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning (82%), dat de ondersteuning past bij de hulpvraag die zij hebben/hadden (79%) en dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (eveneens 79%).

Daarnaast vindt drie kwart dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (77%) en dat de ondersteuning een beter kwaliteit van leven heeft opgeleverd (76%).

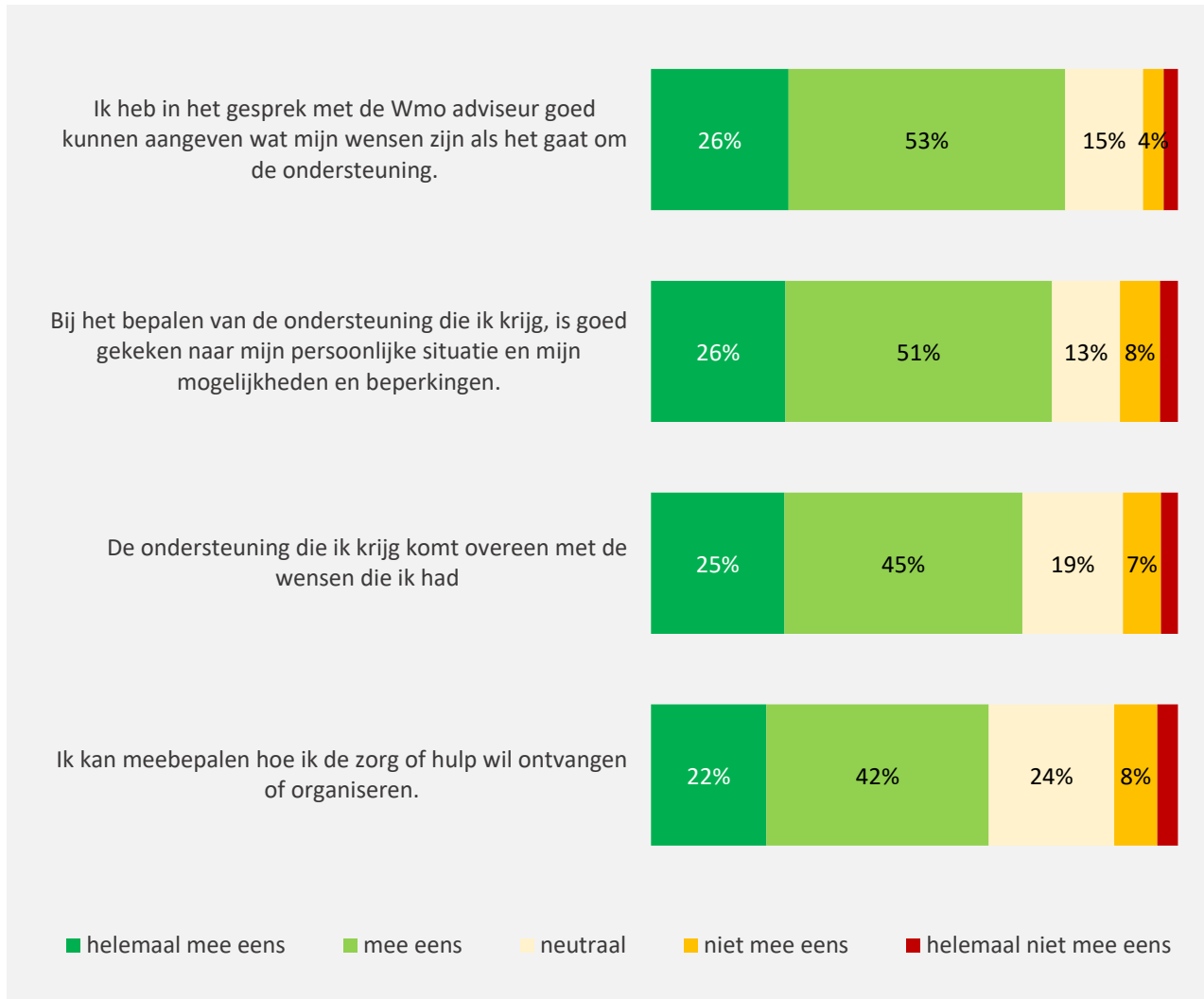
Tussen de 14% en 19% heeft over deze stellingen een neutrale mening. Tussen de 4% en 7% is het niet eens met de stellingen. Over de kwaliteit van de ondersteuning is men met 7% het vaakst negatief, net als over het passen van de ondersteuning bij de hulpvraag.

Hulpmiddelen en ondersteuning (2)



Cliënten reageren vergeleken met voorgaande jaren positiever op de stelling dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden (van 78% in 2016 naar 82% in 2020) en dat men beter de dingen kan doen die zij willen (van 75% in 2016 naar 78% in 2020). Ook het oordeel over het effect op de kwaliteit van leven door de ondersteuning is in de afgelopen drie jaar beter beoordeeld (van 71% in 2018 naar 76% in 2020). De overige stellingen zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Hulpmiddelen en ondersteuning (3)



Om samen tot de juiste hulp te komen, wordt er doorgaans hierover een gesprek gevoerd met een Wmo adviseur. Zeven tot acht op de tien cliënten zijn tevreden over hoe dit is gegaan. Zo vinden acht op de tien respondenten dat zij in het gesprek met de Wmo adviseur goed hun wensen hebben kunnen aangeven (79%), dat bij het bepalen van de ondersteuning er goed naar de persoonlijk situatie en de mogelijkheden en beperkingen is gekeken (77%) en dat de ondersteuning overeenkomst met de wensen die men had (70%).

Twee derde vindt dat zij hebben kunnen meebepalen hoe zij de zorg willen ontvangen of organiseren (64%). Een kwart heeft hierover een neutrale mening (24%).

Tussen de 7% en 12% is het oneens met deze stellingen. Zo vindt een tiende dat zij niet hebben kunnen meebepalen hoe men de zorg wil ontvangen of organiseren (12%).

In het intakegesprek heeft de zorgverlener (medewerker van de zorgaanbieder) samen met mij gezocht naar de vorm van ondersteuning die het beste bij mij past.



Alle afspraken over de hulp die ik krijg zijn vastgelegd in een persoonlijk plan.



Verloopt de zorg in de praktijk zoals u heeft afgesproken met elkaar?



■ ja

■ nee

Indien men ondersteuning heeft ontvangen in de vorm van diensten, is er sprake van een zorgverlener die thuis of op locatie komt. Aan deze cliënten is gevraagd of er afspraken zijn gemaakt over de te geven ondersteuning. Het merendeel geeft aan dat er in het intakegesprek samen naar de vorm van ondersteuning is gezocht die het beste past (88%). Circa een tiende is van mening dat dit niet zo is (12%):

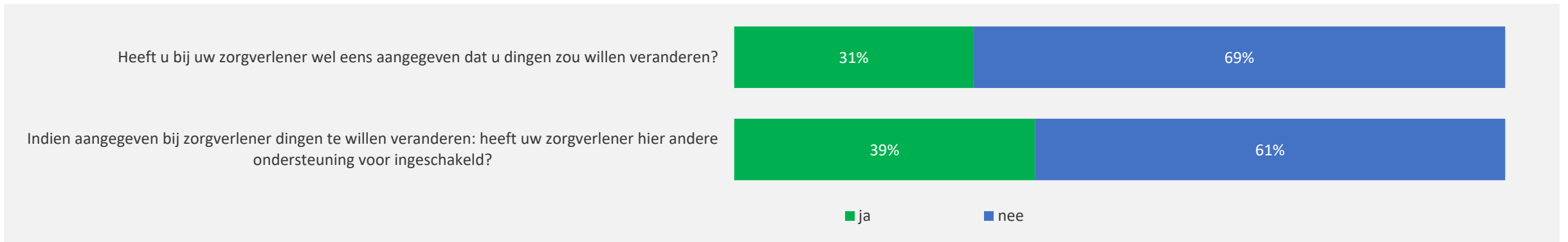
- Zo geven sommigen onder andere aan dat er geen gesprek heeft plaats gevonden, of dat het proces telefonisch of schriftelijk is geregeld.
- Bij anderen is de aangevraagde zorg uiteindelijk geweigerd, omdat men hiervoor niet hulpbehoevend genoeg bleek. Dit terwijl een van de cliënten 92 jaar is en zij dit genoeg aanleiding vindt om zorg te krijgen, of een andere cliënt die op advies van de fysiotherapeut een traplift en lage kasten heeft aangevraagd, dit wordt toch afgewezen, waardoor bewegen in huis erg moeizaam gaat. Hetzelfde geldt voor een andere cliënt die een trippelstoel werd geadviseerd, ook deze werd geweigerd.
- Bij een aantal cliënten is de aanvraag van de zorg al erg lang geleden, inmiddels is de situatie veranderd/verslechterd en komt de hulp/zorg op dit moment tekort.

Ook geven acht op de tien aan dat alle afspraken over de hulp in een persoonlijk plan zijn vastgelegd (82%). Bij circa een vijfde is dit niet het geval:

- Zo geven zij onder andere aan dat zij niet precies weten of er een persoonlijk plan is gemaakt.
- Bij anderen zijn deze afspraken alleen mondeling gemaakt, of is er pas na enige tijd iets schriftelijk vastgelegd.

Bij eveneens acht op de tien cliënten verloopt de zorg in de praktijk zoals deze met elkaar is afgesproken (82%), maar een vijfde geeft aan van niet (18%):

- Als men vindt dat de zorg in de praktijk anders verloopt dan is afgesproken, heeft dit met name te maken met de mate waarin men zorg krijgt (te weinig uur hulp per week), of dat de kwaliteit van de hulp te wensen overlaat. Een aantal cliënten geeft aan toch nog dingen zelf te moeten doen. Soms staat in het zorgplan dat is opgemaakt veel meer taken dan de hulp kan uitvoeren.
- Een aantal cliënten geeft aan dat zij voor hun gevoel weinig tot geen inspraak hebben.
- Er wordt niet altijd naar het persoonlijk plan gekeken, of heel vluchtig, is de mening van een cliënt.



Een derde heeft wel eens bij de zorgverlener aangegeven dat hij/zij dingen zou willen veranderen aan de ondersteuning (31%), ruim twee derde heeft dit niet gedaan of dit was niet nodig (69%). Bij degenen die dit wél hebben aangegeven, is gevraagd of de zorgverlener hiervoor andere ondersteuning heeft ingeschakeld. Dit is bij vier op de tien van hen gebeurd (39%) en bij zes op de tien niet (61%):

- Bij hen werd bijvoorbeeld het verzoek afgewezen.
- Het inschakelen van andere ondersteuning was niet nodig, of dit is onderling met de hulpverlener besproken zonder er andere partijen bij te hoeven betrekken (bijvoorbeeld voor uitbreiding van uren).
- Het proces verliep traag.
- Sommigen voelden zich bij de hulpvraag niet serieus genomen, er werd nonchalant mee omgegaan, of de zorgverlener was overtuigd van het eigen gelijk.
- Een aantal cliënten wilde de tijden van de huishoudelijke hulp wijzigen, wat qua planning voor de organisatie soms moeilijk bleek.

Algemene opmerkingen over hulp en ondersteuning in de gemeente

De opmerkingen die worden gemaakt zijn verschillend van aard.

- Een deel van de cliënten geeft aan zeer tevreden te zijn met de hulp dan wel voorziening die men heeft. Een aantal vindt dat het aantal uren huishoudelijke hulp tekort schiet.
- Daarnaast wordt naar voren gebracht dat wachttijden te lang zijn voordat men daadwerkelijk de hulp krijgt. Ook als het gaat om contact en afhandeling van zaken, kan dit volgens een van de respondenten beter en sneller.
- Sommige respondenten geven aan dat het telefonisch contact wat vriendelijker en meer empathisch mag.
- Sommigen benoemen dat door het coronavirus het persoonlijk contact op een laag pitje lag, wat jammer is maar wel begrijpelijk.
- Ook vraagt een aantal respondenten om duidelijke informatie hoe men dingen aan moet pakken. Zo geeft een respondent aan soms met "een wirwar aan wetten en regelgeving" te maken te hebben.

De respondenten is gevraagd of zij benaderd mogen worden voor een toelichting over de ondersteuning. In totaal zijn er 20 gesprekken gevoerd. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten van deze gesprekken:

Wat gaat er goed?

- Cliënten geven aan dat de communicatie met hulpverleners over het algemeen goed verloopt, ook het feit dat er één aanspreekpunt is waarbij cliënten terecht kunnen ervaren men als positief en overzichtelijk.
- De contactpersoon is vriendelijk en begripvol, zaken worden duidelijk uitgelegd. Eén van de cliënten geeft aan dat dit voor haar prettig was omdat de vervolgstappen in het Wmo-proces duidelijk werden uitgelegd, dat gaf haar vertrouwen dat men wist waar men het over had.
- Een andere cliënt geeft aan dat het aanvragen van hulp makkelijk en snel is verlopen.
- Over het algemeen geeft men als positief punt ook aan dat zij de hulp krijgen die goed bij hen past. Zo kunnen cliënten hun tijd besteden aan dingen die voor hen belangrijk zijn. Zo is er goed gekeken naar de mogelijkheden wat betreft het hulpmiddel van één van de cliënten, waardoor zij nu een meer zelfstandig leven kan leiden. Ook geeft iemand aan dat bij de verlenging van de hulp goed wordt gekeken of dezelfde hulp nodig is, of misschien meer hulp.
- In een van de gesprekken is een cliënt lovend over de Regiotaxi: een goede dienstverlening waarbij hij in en uit de taxi wordt geholpen.
- Ook is een aantal cliënten lovend over de huishoudelijke hulp die zij krijgen, zowel wat betreft de kwaliteit van de hulp als de service: zodra de hulp op vakantie gaat, wordt er altijd gebeld om dat te melden en dat vindt een van cliënten heel attent.
- Eén van de cliënten geeft aan dat het hulpmiddel snel gerepareerd wordt als deze defect is, dat is erg fijn als diegene er afhankelijk van is in het dagelijks leven.

Waar lopen cliënten tegenaan?

- Zowel de planning van huishoudelijke hulpen als de kwaliteit van die hulp wordt vaker naar voren gebracht als aspect waarover men minder tevreden is. Zo wordt benoemd dat er weinig sprake van constante van hulp is. Het is soms niet duidelijk waarom er van hulp gewisseld wordt. Voor cliënten is zoveel mogelijk dezelfde hulp fijner, omdat zij een band opbouwen met elkaar. Het gaat dus om de communicatie over de planning, maar ook over het aannemen van huishoudelijke hulpen die kwalitatief werk leveren en niet passief zijn.
- Een aantal cliënten heeft te maken (gehad) met langere wachttijden. Het duurt voor sommigen lang om een hulpmiddel te krijgen nadat deze is aangevraagd, een van de cliënten geeft aan dat dit twee maanden heeft geduurd. Hij geeft dan ook de tip: bekijk per persoon wie hiervoor prioriteit heeft, iemand die echt afhankelijk is moet prioriteit krijgen.
- Een punt dat eveneens vaker naar voren is gebracht, is dat men vindt dat er niet goed geluisterd en/of gecommuniceerd wordt. Eén van hen wijst met name op het proces van aanvraag en dat er weinig tot niet wordt teruggekoppeld over de aanvraag. Diegene heeft een scootmobiel en een traplift aangevraagd, maar heeft hier niets meer over gehoord. Ook als de wachttijden langer blijken dan verwacht, is het fijn om dit tussendoor te horen. Een ander geeft aan dat er voor zijn zus een elektrische fiets is aangevraagd, omdat zij te zwaar is voor een normale fiets. Toch werd er een normale fiets geleverd, die vervolgens weer terug moest. Daarnaast geeft iemand aan dat er beter moet worden geluisterd als het gaat om de hoeveelheid hulp die iemand vraagt of nodig heeft.
- Door de maatregelen rond het coronavirus zijn veel afspraken telefonisch gegaan. Een cliënt geeft de tip om in het vervolg misschien videogesprekken als mogelijkheid aan te bieden (Zoom, Teams). Dit vindt hij persoonlijker: je ziet elkaars gezicht en het praat makkelijker.
- Soms laat de klantvriendelijkheid van leveranciers te wensen over. Een van de cliënten geeft aan telefonisch onbeschoft/onvriendelijk te zijn behandeld en ook ter plekke 2,5 uur heeft moeten wachten op hulp toen hij pech had met de scootmobiel. Hierbij wordt specifiek Medipoint genoemd. Wel was hij te spreken over Hartingbank.
- Sommigen geven wat betreft de nota voor de eigen bijdrage aan dat deze voor hen moeilijk te betalen is, of dat de nota ook per mail mag worden verstuurd in plaats van per post.

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkterrein. Dit doen wij vanuit een bevlogenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!

