



“Enkel positieve ervaringen”

Mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam

Onderzoeksverslag mei 2009, Stedelijk Bureau

Inhoud

Tevredenheidsmeting huurteams 2009	3
Resultaten	4
Stellingen	6
Rapportcijfer	9
Respondenten	10
Suggesties	12
Samenvatting	13
Bijlage Vragenlijst	14

Dit verslag is digitaal beschikbaar via www.wswonen.nl

Uitgave:

Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen / Amsterdams Steunpunt Wonen
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam
020 428 38 65
sb@wswonen.nl
www.wswonen.nl

mei 2009

Tevredenheidsmeting huurteams 2009

De acht huurteams in Amsterdam maken onderdeel uit van de wijksteunpunten wonen. Huurteams informeren huurders over de prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoning. Het huurteam constateert of de betaalde huur te hoog is in verhouding tot het aantal punten volgens het woningwaarderingstelsel of de onderhoudstoestand.

Het team informeert en adviseert vervolgens een huurder over mogelijke stappen om een te hoge huur te verlagen. Huurteams hebben een actieve aanpak, dat wil zeggen dat ze aanbellen en het aanbod doen een woningopname te verrichten. Daarnaast weten huurders de weg naar een huurteam ook zelf te vinden. Naast prijs-kwaliteit adviseren en ondersteunen de huurteams huurders ook bij andere huurprijsgerelateerde vragen en problemen.

Doel meting

Deze meting heeft als doel inzicht te krijgen in de tevredenheid van huurders die gebruik maken van de diensten van een Amsterdams huurteam.

De resultaten geven ook inzicht in de continuïteit van de tevredenheid van huurders. Het onderzoek is de afgelopen jaren op een vergelijkbare wijze gedaan. De aantallen respondenten per huurteam afzonderlijk zijn klein. Daarom worden geen resultaten per huurteam vermeld. Elk huurteam heeft wel de beschikking over de "eigen" resultaten.

Werkwijze

De huurteams registreren gegevens van alle woningopnames in het stedelijke registratieprogramma. Uit de 3.139 geregistreerde adressen waar in 2008 een woningopname door het huurteam heeft plaatsgevonden, is een aselechte steekproef van honderd woningen per stadsdeel genomen voor de huurteams binnen de Ring¹. Voor Huurteam Tuinsteden zijn honderd woningen geselecteerd uit de vijf stadsdelen buiten de Ring, waar het team actief is.

Naar de geselecteerde adressen is een vragenlijst verstuurd met het verzoek aan de bewoner om deze in te vullen. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

Respons

Van de 1.000 verstuurd vragenlijsten zijn 272 ingevuld teruggestuurd. Deze respons is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Toen lag de respons op 28 procent (2008) en 27 procent (2007). Op negen vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het huurteam heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. Er zijn geen enveloppen ongeopend teruggestuurd met vermeldingen als "gesloopt", "geen brievenbus" of "bewoner vertrokken".

Respondenten per huurteam, meting 2009

Oud-West	34
Oost-Watergraafsmeer	32
Zuideramstel	31
Centrum	29
Zeeburg	28
De Baarsjes	27
Oud-Zuid	27
Huurteam Tuinsteden	26
Westerpark	21
Bos en Lommer	17
Amsterdam	272

¹ Met buiten de Ring wordt bedoeld de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost. Met binnen de Ring wordt bedoeld de overige stadsdelen.

Resultaten

Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

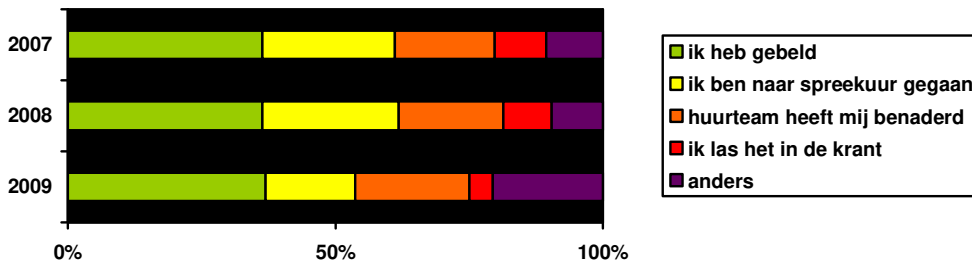
23 Huurders hebben aangegeven in voorgaande jaren meegedaan te hebben aan het tevredenheidsonderzoek. Van hen geven 9 mensen aan dat de kwaliteit van het huurteamwerk is verbeterd, 10 dat de kwaliteit gelijk is gebleven, 2 dat de kwaliteit is verminderd en 2 hebben niets ingevuld. Uit de enkele toelichtingen is niet op te maken waarom de dienstverlening beter of slechter is geworden dan wel gelijk gebleven.

Hoe bent u voor de eerste keer met het huurteam in contact gekomen?

	%	aantal
ik heb het huurteam gebeld	37%	95
het huurteam heeft mij benaderd	27%	69
ik ben naar een inloopspreekuur gegaan / zelf binnengestapt	19%	49
via vrienden / kennissen / familie / bureu	8%	22
ik las over het huurteam in de krant	4%	11
ik werd naar het huurteam verwezen door een instantie	3%	8
via internet	1%	3
weet niet	1%	2
Totaal	100%	259

De antwoorden die zijn gegeven bij "op andere wijze" op de vragenlijst zijn verwerkt in bovenstaande tabel. De antwoorden zijn onder te brengen in één van bovenstaande categorieën.

Onderstaande grafiek geeft een ongecorrigeerde weergave om vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken.



Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

	%	aantal
uitstekend	47%	113
voldoende	46%	112
matig	5%	11
slecht	2%	5
Totaal	100%	241

Zeventien respondenten hebben aangegeven nooit op de locatie te zijn geweest en hebben geen van de vier mogelijkheden aangegeven. Er is drie keer aangegeven dat het huurteam moeilijk te vinden is en twee keer dat de locatie ver weg is.

Gegevens uit voorgaande jaren ontbreken, dus is geen vergelijking mogelijk. Dat geldt ook voor onderstaande vraag.

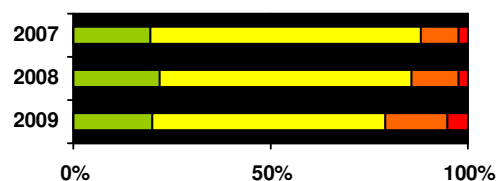
Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

	%	aantal
uitstekend	37%	92
voldoende	53%	132
matig	8%	20
slecht	1%	3
Totaal	100%	247

Negen respondenten hebben aangegeven geen ervaringen met bellen te hebben of het niet te weten. Beperkte bereikbaarheid van bepaalde personen en niet snel genoeg teruggebeld worden is zes keer genoemd.

Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

	%	aantal
boven verwachting	20%	53
volledig	59%	154
een beetje	16%	41
helemaal niet	5%	14
Totaal	100%	262



Twaalf mensen hebben ingevuld dat het huurteam toezeggingen of afspraken niet is nagekomen. Zeven mensen geven aan dat het probleem niet is opgelost, maar het is niet altijd duidelijk of het huurteam het probleem wel kan oplossen. Als sprake is van lawaaioverlast, dan kan het huurteam daar meestal niets mee en zal een huurder doorverwijzen.

Conclusies

De respondenten geven aan dat ruim de helft van hen zelf contact heeft gezocht met het huurteam. De andere respondenten komen vooral met het huurteam in contact door promotie en actieve benadering door het huurteam zelf.

De huurteams zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 93 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. Voor telefonische bereikbaarheid is dat 90 procent.

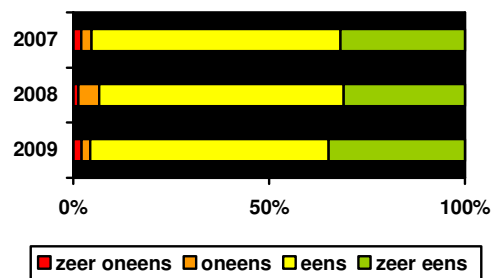
De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 79 procent. Een aantal mensen geeft aan dat afspraken niet zijn nagekomen door het huurteam of dat hun probleem niet is opgelost.

Stellingen

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen. De optie neutraal is in 2009 voor het eerst toegevoegd. In de vergelijkingen met 2007 en 2008 is het antwoord neutraal weggelaten om vergelijking mogelijk te maken.

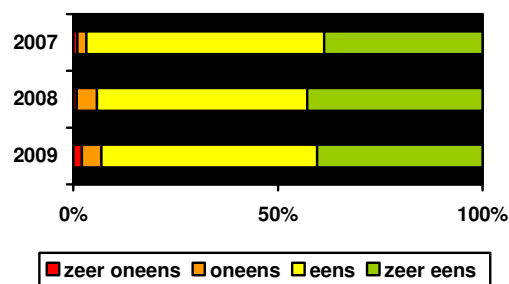
Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	2%	5
oneens	2%	5
neutraal	11%	29
eens	54%	142
zeer eens	31%	81
Totaal	100%	262



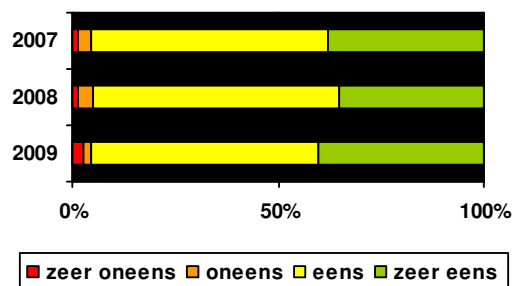
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	2%	5
oneens	4%	11
neutraal	10%	26
eens	48%	124
zeer eens	36%	95
Totaal	100%	261



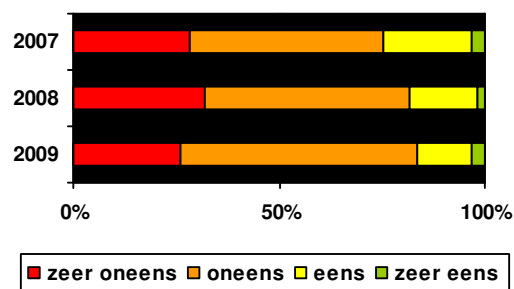
De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	6
oneens	2%	4
neutraal	13%	33
eens	49%	128
zeer eens	35%	92
Totaal	100%	263



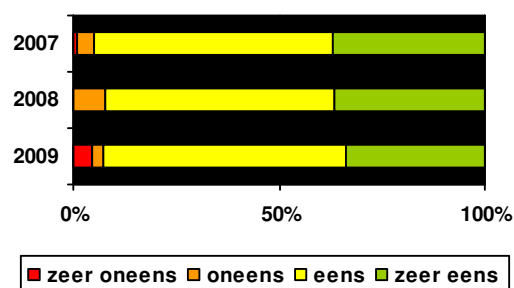
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam

	%	aantal
zeer oneens	21%	55
oneens	47%	123
neutraal	18%	47
eens	11%	28
zeer eens	3%	7
Totaal	100%	260



De medewerk(st)er van het huurteam hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	4%	11
oneens	3%	7
neutraal	9%	23
eens	54%	141
zeer eens	31%	81
Totaal	100%	263



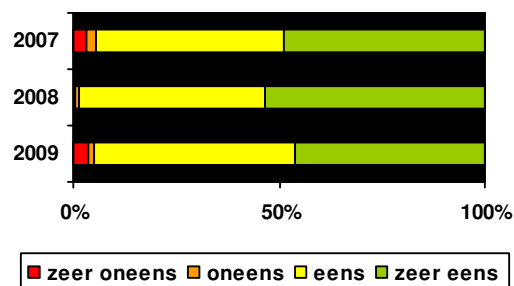
De communicatie met het huurteam is goed

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	3%	7
neutraal	13%	34
eens	59%	154
zeer eens	25%	66
Totaal	100%	263

Deze stelling is dit jaar voor het eerst in de vragenlijst opgenomen. Vergelijking met 2008 en 2007 is niet mogelijk.

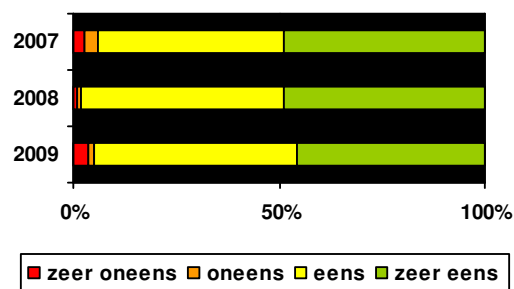
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam

	%	aantal
zeer oneens	3%	9
oneens	1%	3
neutraal	5%	14
eens	46%	122
zeer eens	44%	115
Totaal	100%	263



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	3%	9
oneens	1%	3
neutraal	7%	19
eens	46%	120
zeer eens	42%	111
Totaal	100%	262



Conclusies

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 68 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 14 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 90 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 89 procent zal anderen naar het huurteam verwijzen.

De antwoorden op de stellingen geven ten opzichte van de voorgaande twee jaren geen opvallende verschillen.

Rapportcijfer

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de geboden hulp.

Jaar	2009	2008	2007	2006	2005
rapportcijfer	8,0	8,2	8,2	8,0	8,2

Rapportcijfers 2009, afgerond op hele cijfers

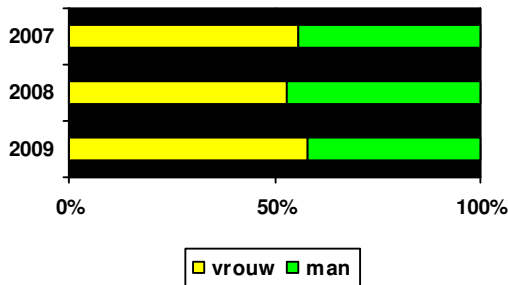
Rapportcijfer	%	aantal
1	1%	3
2	0%	1
3	1%	3
4	1%	2
5	2%	6
6	5%	13
7	15%	39
8	37%	96
9	25%	64
10	13%	33
Totaal	100%	260

94 procent van de respondenten geeft een voldoende. 74 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

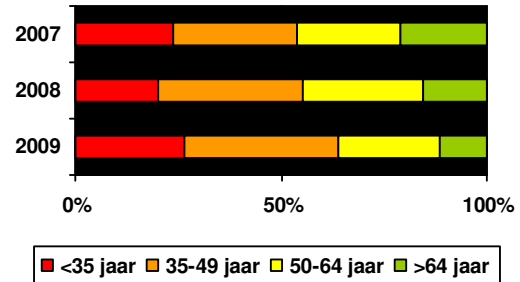
Om een beeld te krijgen wie de vragenlijsten hebben teruggestuurd zijn een aantal vragen gesteld over de respondenten zelf.

151 vrouwen en 109 mannen hebben de vragenlijst ingevuld.



Wat is uw leeftijd?

	%	aantal
18-30 jaar	18%	47
31-40 jaar	25%	66
41-50 jaar	24%	63
51-60 jaar	16%	41
61-70 jaar	11%	28
71 jaar en ouder	7%	18
Totaal	100%	263



Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1220 netto per maand	31%	80
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1725 netto per maand	17%	44
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1220 en € 2100 netto per maand	22%	57
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1725 en € 2100 netto per maand	7%	17
Inkomen tussen € 2100 en € 3300 netto per maand	12%	32
Inkomen meer dan € 3300 netto per maand	2%	4
Geen antwoord	10%	27
Totaal	100%	261

De beschrijvingen van huishouden/inkomen komen overeen met de categorieën uit de woonvisie van de gemeente Amsterdam. De inkomensgrenzen zijn aangepast aan 2009. In voorgaande jaren is geen vraag gesteld over inkomen.

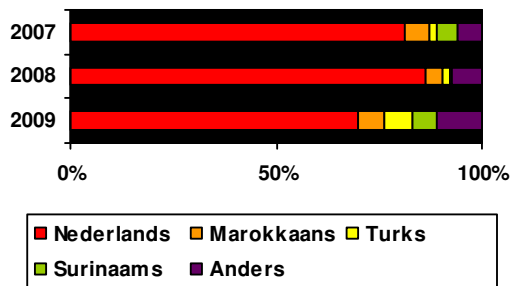
Van de respondenten geeft 77 procent aan een laag of een laag middeninkomen te hebben.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	60%	158
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	6%	16
Amsterdammer van Turkse afkomst	6%	16
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	6%	15
Expat	3%	8
Anders	14%	38
Geen antwoord	5%	12
Totaal	100%	263

De categorie anders bevat antwoorden waar de volgende beschrijvingen voorkomen: Nederlands in allerlei regionale varianten, Chinees, Duits, Indisch, Oostenrijks, Russisch, Spaans, Italiaans, Hindoestaans, Indonesisch, Aziatisch, Belgisch, Brits, Burundees, Europees, Filipijns, Ghanees, Iers, Irakees, Javaans, Syrisch, Joegoslavisch en wereldburger. Als de degenen die in de rubriek “anders” hebben ingevuld Nederlander te zijn worden opgeteld bij de Amsterdammers van Nederlandse afkomst dan is 64 procent van de respondenten van Nederlandse afkomst.

De beschrijving van de antwoordmogelijkheden is gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. Degenen die “anders” hebben ingevuld, maar wel een Nederlandse achtergrond hebben zijn in de grafiek als Nederlander meegeteld in 2009.



Conclusies

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 58 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt het aandeel ouderen af. 64 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is duidelijk hoger dan voorgaande jaren.

Suggesties

37 mensen hebben de moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken of suggesties te doen om de dienstverlening te verbeteren. Veel opmerkingen gaan over beleid, zoals leegstand als gevolg van splitsen, hoge huren bij monumenten of geliberaliseerde huurprijzen. Een aantal opmerkingen gaat over de dienstverlening en organisatie. Een klein deel van de respondenten is duidelijk van mening dat de dienstverlening wat hen betreft beter kan. Voor het overgrote deel geldt dat men tevreden is.

Onderstaande aanbevelingen kunnen voor elk huurteam van belang zijn.

Aanbeveling 1

Het huurteam meer profileren en meer naamsbekendheid geven. Een aantal mensen schrijft dat als ze eerder van het huurteam hadden geweten, ze eerder van de diensten gebruik hadden gemaakt.

Aanbeveling 2

Zorgen voor accurate en overdraagbare dossiers van klanten. Een aantal mensen geeft aan dat collega's niet bij een dossier kunnen of dat dossiers niet zijn bijgewerkt.

Aanbeveling 3

Een aantal mensen geeft aan dat het huurteam afspraken niet is nagekomen of hen niet naar verwachting heeft geholpen. Omdat de vragenlijsten anoniem zijn is niet precies te achterhalen hoe een negatief beeld op de dienstverlening van het huurteam tot stand komt.

Elk huurteam kan nog eens kritisch bekijken hoe zij huurders voorlichten over de dienstverlening van het huurteam. Ten tweede kan elk huurteam bekijken of afspraken met huurders en toezeggingen aan huurders beter kunnen worden vastgelegd. Dat geldt zowel richting huurder als in het eigen dossier.

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden. Iemand heeft dit als volgt verwoord:

“Enkel positieve ervaringen”.

Samenvatting

Er is een vragenlijst verstuurd naar 1.000 adressen, waar in 2008 een opname door een huurteam heeft plaatsgevonden. De adressen zijn aselekt geselecteerd waarbij rekening is gehouden met het werkgebied van huurteams en stadsdelen. Er zijn 272 vragenlijsten geretourneerd. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de dienstverlening door de huurteams.

Resultaten

De respondenten geven aan dat ruim de helft van hen zelf contact heeft gezocht met het huurteam. De andere respondenten komen vooral met het huurteam in contact door promotie en actieve benadering door het huurteam zelf.

De huurteams zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 93 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. Voor telefonische bereikbaarheid is dat 90 procent.

De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 79 procent. Een aantal mensen geeft aan dat afspraken niet zijn nagekomen door het huurteam of dat hun probleem niet is opgelost.

Stellingen

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 86 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 90 procent eens of zeer eens antwoord op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 89 procent zal anderen naar het huurteam verwijzen.

De antwoorden op de stellingen geven ten opzichte van de voorgaande twee jaren geen opvallende verschillen.

Rapportcijfer

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de geboden hulp. 94 procent van de respondenten geeft een voldoende. 74 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. Ruim de helft van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt het aandeel ouderen af. 64 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is duidelijk hoger dan voorgaande jaren.

Suggesties

Uit de opmerkingen van respondenten zijn een drietal aanbevelingen te formuleren:

- Huurteam meer profileren en meer naamsbekendheid geven.
- Zorgen voor accurate en overdraagbare dossiers.
- Duidelijk communiceren met huurders over dienstverlening en gemaakte afspraken.

Conclusie

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden. Dit positieve beeld is hetzelfde als voorgaande jaren.

Bijlage Vragenlijst

Bent u tevreden over het werk van het huurteam?

Huurteam (per huurteam vooraf ingevuld)

Wilt u het symbool bij het juiste antwoord aankruisen? Op de stippelijntjes kunt u een antwoord schrijven. (per vraag is 1 antwoord mogelijk, tenzij anders staat aangegeven).

1 Heeft u in 2008 contact gehad met het huurteam?

- ja
- nee

Als u geen contact heeft gehad met het huurteam hoeft u de rest van de vragenlijst niet in te vullen. Wilt u in dat geval dit formulier toch opsturen in bijgevoegde antwoordenvelop? (een postzegel is niet nodig)

2 Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

- ja
- nee (verder naar vraag 4)
- weet ik niet meer (verder naar vraag 4)

3 Zo ja: is de kwaliteit van het huurteamwerk veranderd sinds het beantwoorden van de vorige vragenlijst?

- de kwaliteit is beter geworden
- de kwaliteit is hetzelfde gebleven
- de kwaliteit is minder geworden

toelichting.....

Ga verder met vraag 4 op de achterzijde.

4 Hoe bent u voor de eerste keer met het huurteam in contact gekomen?

- ik heb het huurteam gebeld
- ik ben naar een inloopspreekuur gegaan
- het huurteam heeft mij benaderd
- ik las over het huurteam in de krant
- ik werd naar het huurteam verwezen door (naam instantie noemen)
.....
- op andere wijze, namelijk.....

5 Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

- uitstekend
- voldoende
- matig
- slecht

toelichting

6 Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

- uitstekend
- voldoende
- matig
- slecht

toelichting

7 Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

- boven verwachting
- volledig
- een beetje
- helemaal niet

toelichting:

Ga verder met vraag 8 op de volgende bladzijde.

Nu volgt een aantal stellingen over de dienstverlening door het huurteam. Wilt u per stelling aankruisen of u het er mee eens of oneens bent? U dient een kruisje te zetten in slechts één van de vijf witte hokjes (niet er tussen).

8 Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

9 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

10 De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

11 Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

12 De medewerk(st)er van het huurteam hield zich stipt aan zijn/haar afspraken.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

Ga verder met vraag 13 op de achterzijde.

13 De communicatie met het huurteam is goed

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

14 Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

15 Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

16 Geef een rapportcijfer voor de geboden hulp:

(een cijfer tussen 1 en 10. Een 1 is zeer slecht; een 6 is voldoende, een 10 is uitmuntend)

Wilt u ook de volgende vragen over uzelf invullen?

Het is voor de Wijksteunpunten Wonen belangrijk om te weten wie gebruik maken van het spreekuur.

Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor deze enquête en daarna vernietigd.

17 Wat zijn de vier cijfers van de postcode van uw woning?

.....

Ga verder met vraag 18 op de volgende bladzijde.

18 Uw leeftijd is: jaar

19 Uw geslacht is:

- vrouw
- man

20 Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

- Eenpersoonshuishouden minder dan € 1220 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden minder dan € 1725 netto per maand
- Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1220 en € 2100 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1725 en € 2100 netto per maand
- Inkomen tussen € 2100 en € 3300 netto per maand
- Inkomen meer dan €3300 netto per maand
- Geen antwoord

21 Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

- Amsterdammer van Nederlandse afkomst
- Amsterdammer van Marokkaanse afkomst
- Amsterdammer van Turkse afkomst
- Amsterdammer van Surinaamse afkomst
- Expat
- Anders, namelijk
- Geen antwoord

22 Heeft u nog aanvullende opmerkingen? Bijvoorbeeld tips om de dienstverlening te verbeteren of woonproblemen in uw wijk waarop het huurteam / Wijksteunpunt Wonen actie kan ondernemen? Zo ja, dan kunt u die hier opschrijven.

.....
.....
.....
.....
.....

U kunt ook een briefje toevoegen.

Ga verder met vraag 23 op de achterzijde.

Onder de inzenders wordt een cadeaubon van € 25 verloot.

23 Wilt u in aanmerking komen voor de cadeaubon?

- nee
- ja, als u de bon wint dan kan deze opgestuurd worden naar:

Naam:

Adres:

Postcode:AMSTERDAM

Wilt u het ingevulde formulier voor 20 maart 2009 opsturen in bijgevoegde antwoordenvelop? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.