



Onderzoek klanttevredenheid 2015

Onderzoek naar de tevredenheid over
het contact met een Wijksteunpunten Wonen in 2014



Inhoud

1. Over de Tevredenheidsmeting	3
2. Samenvatting	4
3. Resultaten	5
- Respons	
- Vragen en stellingen	
- Rapportcijfer	
4. Over de respondenten	13
5. Suggesties	14
Bijlage vragenlijst	15

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

april 2015

Tevredenheidsmeting Wijksteunpunt Wonen 2015

1. Over de Tevredenheidsmeting

Deze tevredenheidsmeting is gehouden onder de bewoners die in 2014 contact hadden met een Wijksteunpunt Wonen (WSWonen). Bij deze meting is dezelfde vragenlijst gebruikt als in 2013, zodat er weer een vergelijking gemaakt kan worden met het resultaat van vorig jaar.

De vragenlijst wordt verspreid onder een steekproef van individuele contacten die zijn vastgelegd in het stedelijke WSWonen- registratieprogramma. De steekproef is verdeeld over de stad in gelijke mate als deze contacten zijn verdeeld. Het zal met name gaan om individuele contacten met huurders, maar uit de beantwoording van enkele lijsten is op te maken dat inmiddels ook een aantal eigenaar/bewoners de vragenlijst hebben teruggestuurd. In de praktijk blijkt de vragenlijst op een aantal punten voor hen minder geschikt.

Doel meting

Deze meting heeft als doel inzicht te krijgen in de tevredenheid van individuele bewoners die gebruik maken van de diensten van een wijksteunpunt wonen in Amsterdam. Het merendeel van de contacten van de WSWonen zijn contacten in het kader van de individuele advisering en ondersteuning. Dit zijn contacten die vallen onder basistaak 1. De vragenlijst is minder geschikt om de tevredenheid over andere basistaken te meten, hier zijn andere middelen voor.

Werkwijze

Medewerkers van de wijksteunpunten registreren gegevens van alle contacten in het stedelijk registratieprogramma. Uit het bestand van 10.836 unieke contacten in 2014 is een steekproef genomen. Er zijn 2.500 adressen benaderd. De verdeling van dit aantal over de verschillende stadsdelen is gelijk aan de verdeling van het aantal contacten.

Naar de geselecteerde adressen is per post een vragenlijst verstuurd met het verzoek aan de bewoner om deze in te vullen en zonder kosten terug te sturen. Voor het tweede jaar was er ook de mogelijkheid om de online in te vullen (met een unieke code per respondent). Ook was een Engelse versie online beschikbaar. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

2. Samenvatting

Respons

Van de 2.500 verstuurde vragenlijsten zijn er 472 op papier ingevuld en geretourneerd en 91 online ingevuld, een totale respons van 563. Dat is een respons van 23 procent.

Resultaten

Van de respondenten geeft 48 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest, 29 procent heeft telefonisch contact gehad en 13 procent kwam op afspraak. De onderwerpen waarvoor men naar het wijksteunpunt wonen is gekomen zijn zeer divers. Meest genoemde onderwerpen zijn: onderhoudsgebreken, huurprijs / servicekosten en overig. Onder overig komen met name de onderwerpen (buren)overlast, de aanpak van open verbrandingstoestellen en energiebesparing naar voren.

De wijksteunpunten zijn goed bereikbaar. De bereikbaarheid van de locatie wordt door 84 procent van de respondenten voldoende of uitstekend beoordeeld. 11 procent van de respondenten is niet op een kantoor geweest.

Bij 39 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 27 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 34 procent van de respondenten het probleem (nog) niet is opgelost is divers. Als reden wordt met name aangegeven dat er de kwestie nog in behandeling is.

De antwoorden op de stellingen geven een ronduit positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de wijksteunpunten wonen.

83 procent van de respondenten vindt de medewerk(st)er deskundig.

Mocht het nodig zijn dan geeft 91 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 89 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer

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

94 procent van de respondenten beoordeelt de dienstverlening met een voldoende of hoger. 75 procent van de respondenten beoordeelt deze met een 8 of hoger.

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 61 procent van de respondenten is vrouw. 69 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 70 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

3. Resultaten

Respons

Van de 2.500 verstuurd vragenlijsten zijn er 563 retour gekomen. Dit is een totale respons van 23%. Dit is hoger dan bij de vorige meting met een respons van 19%.

Er zijn 472 vragenlijsten op papier, en 91 vragenlijsten online ingevuld. Er zijn relatief iets meer vragenlijsten online ingevuld dan vorig jaar, maar het merendeel van de respondenten kiest nog steeds voor het papieren formulier.

Vanwege het toenemend aantal contacten met expats is dit jaar voor het eerst de mogelijkheid geboden de vragenlijst in het Engels in te vullen. Hiernaar is verwezen met een korte Engelstalige tekst in de begeleidende brief. Er is 13 maal van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Op 55 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het WSWonen heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten.

Jaar	Respons	
2015	23%	
2014	19%	
	Spreekuren	Huurteam
2013	22%	23%
2012	18%	25%
2011	12%	19%

*tot en met 2013 werden er aparte vragenlijsten gestuurd naar contacten van de spreekuren resp. het huurteam. Dit onderscheid bestaat niet meer vanwege de steeds meer integrale aanpak van de wijksteunpunten wonen.

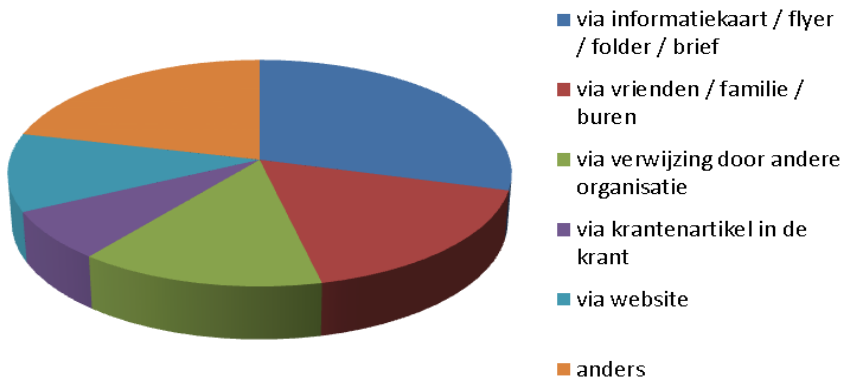
Respondenten per stadsdeel

Stadsdeel	Verstuurd	Respons	Aandeel stadsdeel
Centrum	332	96	17%
Oost	353	51	9%
Nieuw West	143	31	6%
Noord	432	96	17%
West	520	105	19%
Zuid	576	163	29%
Zuidoost	145	21	4%
Totaal	2500	563	100%

Vragen en stellingen

Hoe bent u bij het Wijksteunpunt Wonen terecht gekomen (meerdere antwoorden mogelijk)

	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder / brief	29%	155
via vrienden / familie / buren	17%	92
via verwijzing door andere organisatie	14%	74
via website	11%	58
via krantenartikel in de krant	7%	39
anders	21%	109
Totaal	100%	527



De respondenten komen op veel verschillende manieren bij een wijksteunpunt terecht.

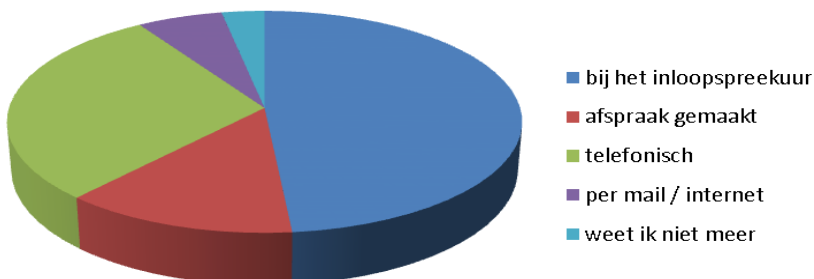
Het valt op dat meer dan vorig jaar de respondenten via een informatiekaart, flyer, folder of brief bij het wijksteunpunt terecht kwamen (2014: 19%), en veel minder vaak via vrienden/familie buren (2014: 25%) of een artikeltje in de krant (2014: 14%).

De antwoorden die zijn gegeven bij "anders", maar die in een meer gespecificeerde categorie zijn onder te brengen, zijn in de meer gespecificeerde categorie geteld.

In de categorie "anders" is vaak aangegeven dat mensen al langer bekend zijn met het wijksteunpunt.

Hoe hebt u het eerste contact gelegd met het Wijksteunpunt Wonen?

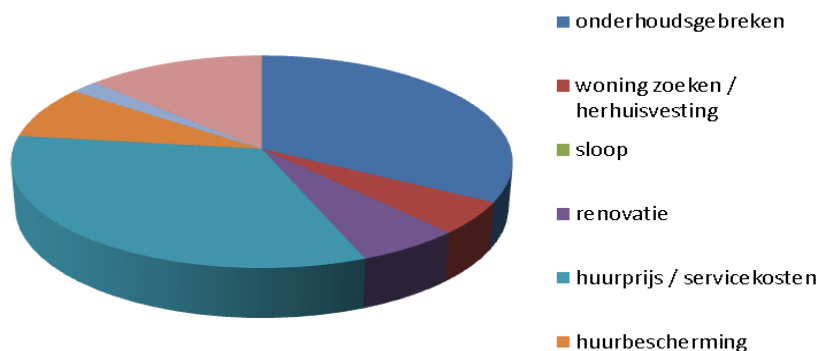
	%	aantal
bij het inloopspreekuur	48%	242
telefonisch	29%	147
afspraak gemaakt	13%	67
per mail / internet	6%	32
weet ik niet meer	3%	14
Totaal	100%	502



De verdeling van de wijze waarop de respondenten het eerste contact legden met het wijksteunpunt is vrijwel gelijk aan in 2014.

Voor welk onderwerp bent u naar het spreekuur gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	%	aantal
onderhoudsgebreken	33%	210
huurprijs / servicekosten	33%	209
huurbescherming	8%	49
renovatie	6%	35
woning zoeken / herhuisvesting	5%	30
huurtoeslag	2%	13
sloop	0%	1
overig, namelijk...	13%	84
Totaal	100%	631

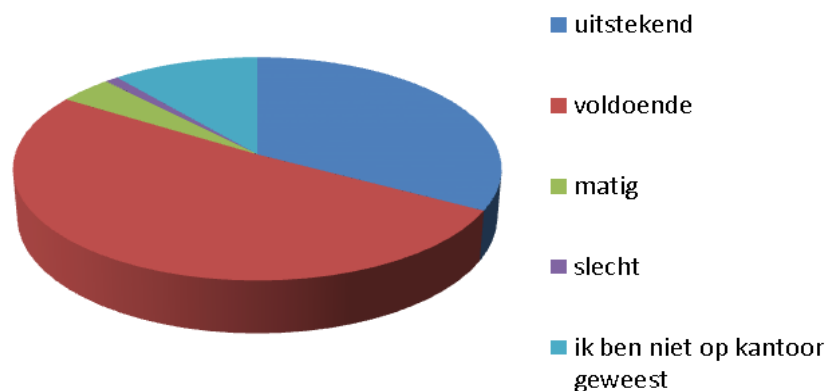


De respondenten komen voor een veelheid aan onderwerpen naar het wijksteunpunt. De verdeling wijkt niet erg af van die van vorig jaar.

Veel genoemde onderwerpen bij de categorie "overig, namelijk" zijn ook (buren)overlast, het besluit van de verhuurder om CV aan te brengen in plaats van kachel en/of geiser en energiekosten c.q. -besparing.

Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het Wijksteunpunt Wonen?

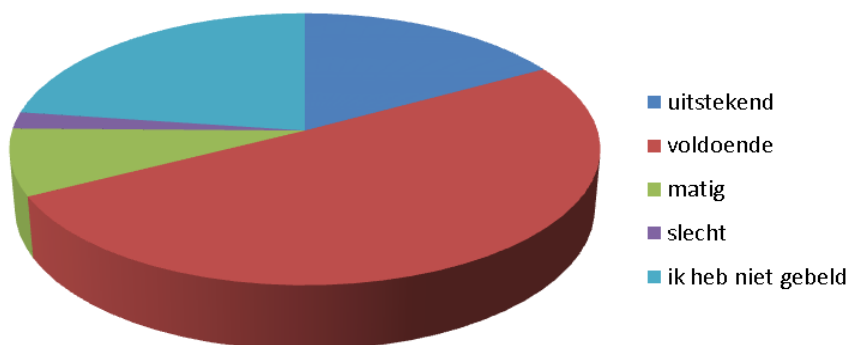
	%	aantal
uitstekend	33%	164
voldoende	51%	251
matig	4%	18
slecht	1%	5
ik ben niet op kantoor geweest	11%	53
Totaal	100%	491



In vergelijking met vorig jaar vinden iets minder respondenten de bereikbaarheid van de locatie uitstekend (2014: 36%) en iets meer vinden deze voldoende (2014: 47%). De andere categorieën scoren nagenoeg gelijk.

Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het Wijksteunpunt Wonen?

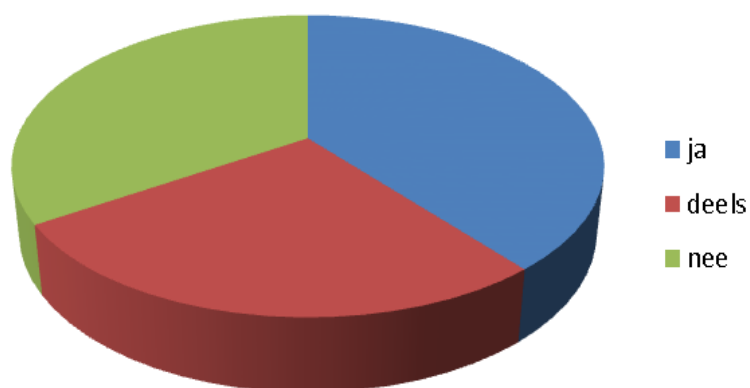
	%	aantal
uitstekend	17%	82
voldoende	51%	247
matig	8%	39
slecht	2%	9
ik heb niet gebeld	23%	110
Totaal	100%	487



In vergelijking met vorig jaar vinden iets minder respondenten de telefonische bereikbaarheid uitstekend (2014: 21%) en iets meer beoordelen deze als matig (2014: 5%). De andere categorieën scoren nagenoeg gelijk.

Is het probleem waarvoor u bij het Wijksteunpunt Wonen kwam inmiddels opgelost?

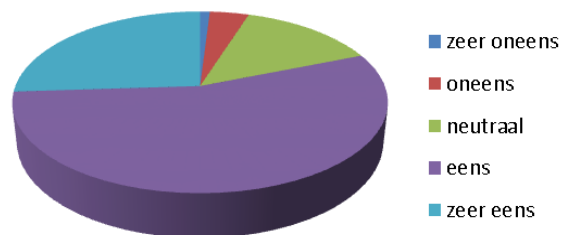
	%	aantal
ja	39%	189
deels	27%	128
nee	34%	162
Totaal	100%	479



Respondenten bij wie het probleem nog niet is opgelost geven vaak aan dat de kwestie nog in behandeling is. Ook wordt soms opgemerkt dat het aan de verhuurder ligt dat het probleem nog bestaat, en dat het wijksteunpunt daar weinig aan kan veranderen.

Ik werd goed geïnformeerd over wat het Wijksteunpunt Wonen voor mij kan doen

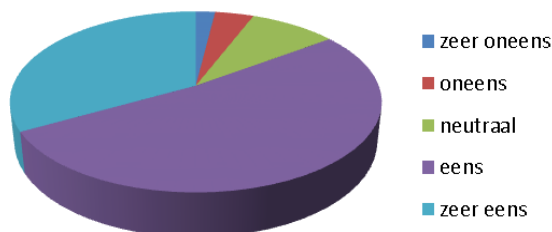
	%	aantal
zeer oneens	1%	5
oneens	4%	19
neutraal	14%	70
eens	55%	270
zeer eens	26%	126
Totaal	100%	490



81% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets meer: 84%. 5% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

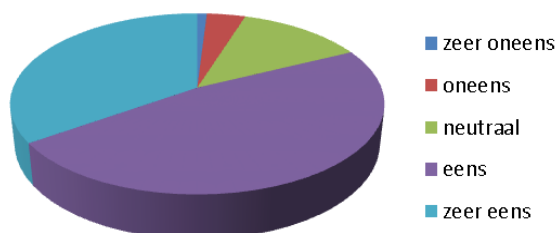
	%	aantal
zeer oneens	2%	8
oneens	4%	19
neutraal	9%	45
eens	52%	253
zeer eens	33%	161
Totaal	100%	486



85% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets meer: 87%. 6% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is iets meer dan vorig jaar: 4%.

De medewerk(st)er van het Wijksteunpunt Wonen is deskundig

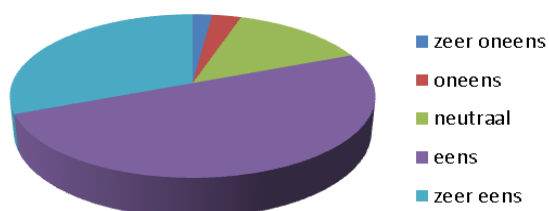
	%	aantal
zeer oneens	1%	6
oneens	4%	14
neutraal	13%	63
eens	48%	235
zeer eens	35%	168
Totaal	100%	486



83% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets minder: 82%. 5% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

De medewerk(st)er hield zich aan zijn/haar afspraken

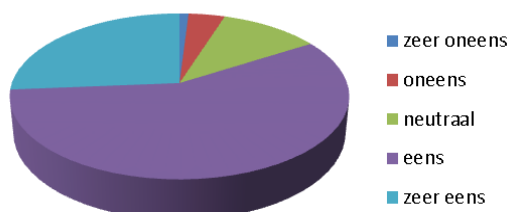
	%	aantal
zeer oneens	2%	9
oneens	3%	15
neutraal	14%	69
eens	50%	244
zeer eens	31%	148
Totaal	100%	485



81% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets meer: 82%. 5% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

De communicatie met het Wijksteunpunt Wonen is goed

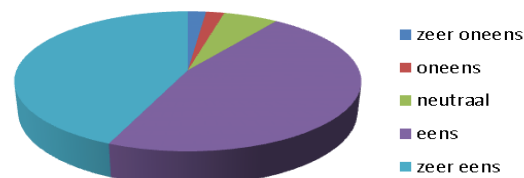
	%	aantal
zeer oneens	1%	7
oneens	4%	18
neutraal	11%	55
eens	57%	280
zeer eens	26%	129
Totaal	100%	489



83% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets meer: 86%. 5% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

Als het nodig is, neem ik in de toekomst weer contact op met het Wijksteunpunt Wonen

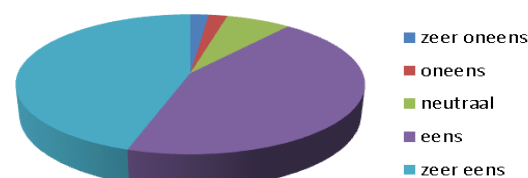
	%	aantal
zeer oneens	2%	10
oneens	2%	8
neutraal	6%	28
eens	47%	229
zeer eens	44%	216
Totaal	100%	491



91% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets meer: 92%. 4% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

Ik zal anderen aanbevelen ook bij het Wijksteunpunt Wonen hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	2%	10
oneens	2%	9
neutraal	7%	33
eens	44%	215
zeer eens	45%	221
Totaal	100%	426



89% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Vorig jaar was dat iets meer: 91%. 4% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

Rapportcijfer

De respondenten hebben gemiddeld een positief oordeel over de dienstverlening van de Wijksteunpunten Wonen. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de geboden hulp.

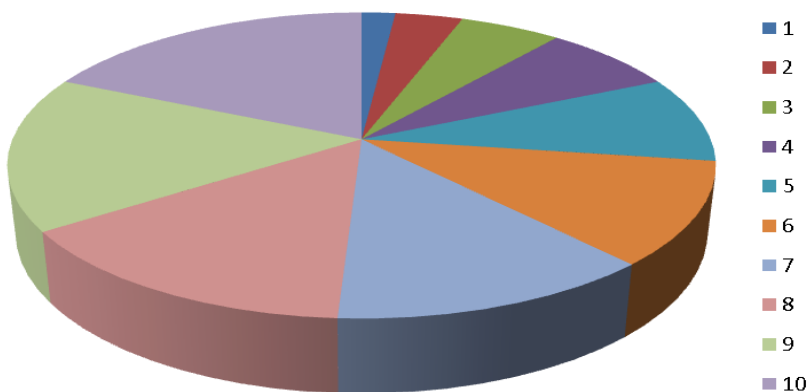
94% van de respondenten geeft een voldoende. 75% van de respondenten geeft een 8 of hoger. (Vorig jaar was dit overigens nog iets beter: toen gaf 96% een voldoende, en 77% een 8 of hoger). Het aantal mensen dat een 4 of lager geeft is helaas toegenomen. Dit jaar was dat 4% van de respondenten, vorig jaar was het 2%.

Ontwikkeling gemiddeld rapportcijfer:

Jaar	Rapportcijfer	
2015	8,0	
2014	8,1	
	Spreekuren	Huurteam
2013	7,9	8,2
2012	7,8	8,2
2011	7,7	8,3

Welk rapportcijfer geeft u voor de geboden hulp? (afgerond op hele cijfers)

Rapportcijfer	%	aantal
1	1%	6
2	1%	3
3	1%	5
4	1%	4
5	2%	12
6	5%	26
7	14%	69
8	36%	177
9	23%	116
10	16%	77
Totaal	100%	495



Respondenten

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

296 vrouwen en 189 mannen hebben de vragenlijst ingevuld.

De verhouding is 61% vrouw en 39% man, deze verdeling is precies gelijk aan vorig jaar.

Wat is uw leeftijd?

	%	aantal
18 – 30 jaar	5%	23
31 – 40 jaar	13%	62
41 – 50 jaar	17%	83
51 – 60 jaar	25%	119
61 – 70 jaar	26%	127
71 jaar en ouder	14%	66
Totaal	100%	480

Wat is op dit moment de samenstelling van uw huishouden?

	%	aantal
éénpersoonshuishouden / alleenstaand	57%	274
alleenstaande met inwonend(e) kind(eren)	10%	48
(echt)paar zonder inwonend(e) kind(eren)	23%	112
(echt)paar met inwonend(e) kind(eren)	9%	43
Totaal	100%	477

In welke categorie valt het gezamenlijk netto maandinkomen van uw huishouden, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huurtoeslag, zorgtoeslag

	%	aantal
minder dan € 839 per maand	9%	44
€ 839 tot € 1250 per maand	29%	142
€ 1250 tot € 1750 per maand	18%	89
€ 1750 tot € 2150 per maand	14%	67
€ 2150 tot € 3350 per maand	13%	61
meer dan € 3350 per maand	4%	19
geen antwoord	13%	63
Totaal	100%	485

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	69%	327
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	8%	36
Amsterdammer van Turkse afkomst	3%	13
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	4%	21
Expatriat	3%	13
Anders	9%	45
Geen antwoord	4%	20
Totaal	100%	475

De categorie anders bevat heel diverse antwoorden, er worden zeker 25 verschillende landen genoemd.

Suggesties

204 respondenten hebben de moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken of suggesties te doen om de dienstverlening te verbeteren.

Een groot aantal respondenten geeft tips of opmerkingen voor de toekomst. De volgende opmerkingen komen meerdere malen voor:

- meer tijd voor follow-up, pro-actief nagaan of een probleem is opgelost;
- medewerkers hebben tegenwoordig minder (onvoldoende) tijd;
- het is vervelend om steeds verschillende medewerkers te spreken;
- eerder verwijzen naar een advocaat als dat nodig lijkt te zijn;
- filmpjes op de website plaatsen

Deze aandachtspunten worden verder besproken binnen de teams of op stedelijk niveau.

Dit jaar valt op dat er nogal wat opmerkingen worden gemaakt over toenemende spanning op de woningmarkt, oplopende huurprijzen en toenemende verkoop. Een aantal respondenten blijkt ronduit teleurgesteld over de (on)mogelijkheid hen te helpen bij het vinden van een andere, voor hen betaalbare woonruimte, en laat dat in de opmerkingen duidelijk merken.

Tot slot, er worden ook veel complimenten gegeven, en positieve opmerkingen gemaakt over de deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers. Wanneer een naam vermeld staat, zijn deze bij de betreffende medewerkers bekend gemaakt.

Bijlage: vragenlijst onderzoek

Bent u tevreden over het werk van het Wijksteunpunt Wonen?

Wijksteunpunt Wonen

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

1 Heeft u in 2014 contact gehad met het Wijksteunpunt Wonen?

- ja
- nee

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

2 Hoe bent u bij het Wijksteunpunt Wonen terecht gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- via vrienden / kennissen / familie
- via informatiekaart / flyer / folder
- via artikel in de krant:.....
- via website, namelijk:.....
- via verwijzing door andere organisatie, namelijk:.....
- anders, namelijk:.....

3 Hoe hebt u het eerste contact gelegd met het Wijksteunpunt Wonen?

- inloopspreekuur
- afspraak gemaakt
- telefonisch
- per mail / internet
- weet ik niet meer

4 Voor welk onderwerp heeft u contact opgenomen met het Wijksteunpunt Wonen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- onderhoudsgebreken
- woning zoeken / herhuisvesting
- sloop
- renovatie
- huurprijs / servicekosten
- huurbescherming
- huurtoeslag
- overig, namelijk:.....

Ga verder met vraag 5 op de volgende pagina.

5 Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het Wijksteunpunt Wonen?

- uitstekend
- goed
- matig
- slecht
- ik ben niet op kantoor geweest

toelichting:

6 Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het Wijksteunpunt Wonen?

- uitstekend
- goed
- matig
- slecht
- ik heb niet gebeld

toelichting:

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

7 Ik werd goed geïnformeerd over wat het Wijksteunpunt Wonen voor mij kan doen.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

8 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

9 De medewerk(st)er van het Wijksteunpunt Wonen is deskundig.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

Ga verder met vraag 10 op de volgende pagina.

10 De medewerk(st)er hield zich aan zijn/haar afspraken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

11 De communicatie met het Wijksteunpunt wonen is goed.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

12 Als het nodig is, neem ik in de toekomst weer contact op met het Wijksteunpunt Wonen.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

13 Ik zou anderen aanbevelen ook bij het Wijksteunpunt Wonen hulp te zoeken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

14 Welk rapportcijfer geeft u voor de geboden hulp?

.....

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

15 Is het probleem waarvoor u bij het Wijksteunpunt Wonen kwam inmiddels opgelost?

- ja
- nee
- deels

toelichting:

Ga verder met vraag 16 op de volgende pagina.

Wilt u ook de volgende vragen over uzelf invullen?

Het is voor de Wijksteunpunten Wonen belangrijk om te weten wie gebruik maken van de dienstverlening. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor deze enquête en daarna vernietigd.

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

.....

17 Uw leeftijd is: jaar

18 Uw geslacht:

- Man
- Vrouw

19 Wat is op dit moment de samenstelling van uw huishouden?

- Eenpersoonshuishouden/alleenstaand
- alleenstaande met inwonend(e) kind(eren)
- (echt)paar zonder inwonende kinderen
- (echt)paar met inwonend(e) kind(eren)
- Anders, namelijk:

20. In welke categorie valt het gezamenlijk netto maandinkomen van uw huishouden, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huurtoeslag, zorgtoeslag (a.u.b. één hokje aankruisen)?

- minder dan € 839 per maand
- € 839 tot €1250 per maand
- €1250 tot €1750 per maand
- €1750 tot €2150 per maand
- €2150 tot €3350 per maand
- Meer dan €3350 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

Ga verder met vraag 22 op de volgende pagina.

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

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

u kunt ook een briefje toevoegen.

Onder de inzenders van deze enquête 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

Emailadres:

**Wilt u het ingevulde formulier vóór 6 februari 2015 terugsturen in bijgevoegde antwoordenvelop?
Een postzegel is niet nodig.**

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.