

**EINDRAPPORT  
EVALUATIE ONDERZOEK NIJESTEE 2004-2005  
TEVREDENHEID CLIENTEN  
DOORLOOPTIJDEN**

HVD-GGD Groningen, 27 juni 2006  
sectie epidemiologie (Jan Broer)  
team WVG (Hans Bolt)

.  
. .  
.



# INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
<b>1. DOORLOOPTIJDEN EN VOLUME WOONVOORZIENINGEN NAAR TYPE .....</b>	<b>6</b>
1.1. DOORLOOPTIJDEN .....	6
<i>Figuur 1.1.a. Gemiddelde totale doorlooptijd categorie per half jaar (aantal kalenderdagen) .....</i>	<i>6</i>
<i>Figuur 1.1.b. Doorlooptijd per onderdeel 1<sup>e</sup> half jaar 2004 (gemiddeld aantal kalenderdagen) .....</i>	<i>6</i>
<i>Figuur 1.1.c. Doorlooptijd per onderdeel 2<sup>e</sup> half jaar 2004 (gemiddeld aantal kalenderdagen) .....</i>	<i>6</i>
<i>Figuur 1.3.: Duur aanvraag tot en met feitelijke uitvoering per halfjaar 2004 .....</i>	<i>7</i>
1.2. VOLUME WOONVOORZIENINGEN NAAR TYPE .....	8
<i>Tabel 1.2.:Type aanvraag naar kalenderjaar .....</i>	<i>8</i>
1.3. CONCLUSIE .....	8
<b>2. TEVREDENHEIDSONDERZOEK WOONVOORZIENINGEN .....</b>	<b>9</b>
2.1. METHODE .....	9
2.2. RESULTATEN .....	9
<i>Tevredenheid over gemeente Groningen.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabel 2.2.1. Tevredenheid toekenning woonvoorzieningen door gemeente Groningen.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabel 2.2.2.. Tevredenheid behandeling aanvraag door gemeente Groningen (voor en na).....</i>	<i>10</i>
<i>Tevredenheid over woningbouwcorporatie Nijestee .....</i>	<i>11</i>
<i>Tabel 2.2.3. Tevredenheid snelheid afhandeling aanvraag door Nijestee (voor en na).....</i>	<i>11</i>
<i>Tabel 2.2.4. Tevredenheid hoe men op de hoogte is gehouden door Nijestee.....</i>	<i>11</i>
2.3. CONCLUSIE .....	11
<b>3. ALGEMENE CONCLUSIE .....</b>	<b>12</b>
<b>4. BIJLAGEN.....</b>	<b>13</b>
<i>Bijlage 1: voorbeeld brief aan cliënten.....</i>	<i>13</i>
<i>Bijlage 2: vragenlijst tevredenheidsonderzoek.....</i>	<i>14</i>



## INLEIDING

De gemeente Groningen besloot in 2004 om de doorlooptijd van woonvoorzieningen verkorten. Met woningbouwcorporatie Nijestee werden eind 2004 en begin 2005 een aantal organisatorische maatregelen doorgevoerd om werkprocessen te bespoedigen. Er worden 3 soorten aanvragen onderscheiden: (i) direct uitvoerbare aanpassing (DUVA) (ii) verkorte procedure (iii) offertetraject. Per soort aanvraag verschilt de werkprocedure. De DUVA wordt gebruikt voor kleine goedkope woningaanpassingen en kan snel worden toegekend en afgehandeld. Bij meer complexe en kostbare aanpassingen (verkorte procedure en offertetraject) is meer zorgvuldigheid en zijn voldoende waarborgen nodig (offerte, beoordeling, etc.). De inzet was om, waar mogelijk en verantwoord, kortere procedures na te streven. De aanpassing van de werkwijze is reeds ingezet in het 2<sup>e</sup> halfjaar van 2004 en in het verlengde daarvan in het jaar 2005.

Het hoofd van team WVG (HVD-GGD-OGZ-stad) heeft de sectie epidemiologie van de GGD gevraagd om, met een beperkt budget, een evaluatie te doen van de effecten van de gewijzigde werkwijze bij de team WVG-OGZ-stad en woningbouwcorporatie Nijestee. Dit evaluatie onderzoek omvat twee onderdelen:

- (1) volume en type van toegekende woonvoorzieningen per jaar en doorlooptijden
- (2) tevredenheid van Nijestee-cliënten (voor- en nameting).

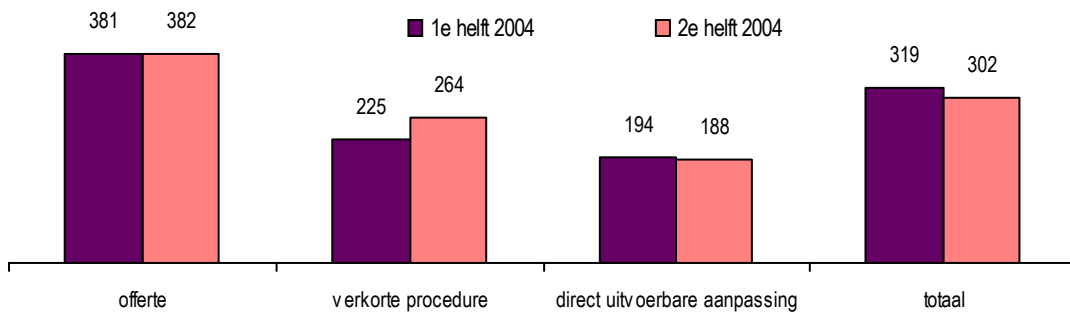
Dit kleinschalige onderzoek is gecoördineerd door de kwaliteitsmedewerker van de afdeling WVG (dhr.H.Bolt) en een onderzoeker van de sectie epidemiologie (J.Broer). Diverse medewerkers van de team WVG-OGZ-stad (mw. Meester en dhr. Wildeboer) en woningcorporatie Nijestee (dhr Wieringa) hebben, naast hun drukke dagelijkse werk, extra inzet geleverd om de benodigde gegevens beschikbaar te maken.

# 1. DOORLOOPTIJDEN EN VOLUME WOONVOORZIENINGEN NAAR TYPE

## 1.1. Doorlooptijden

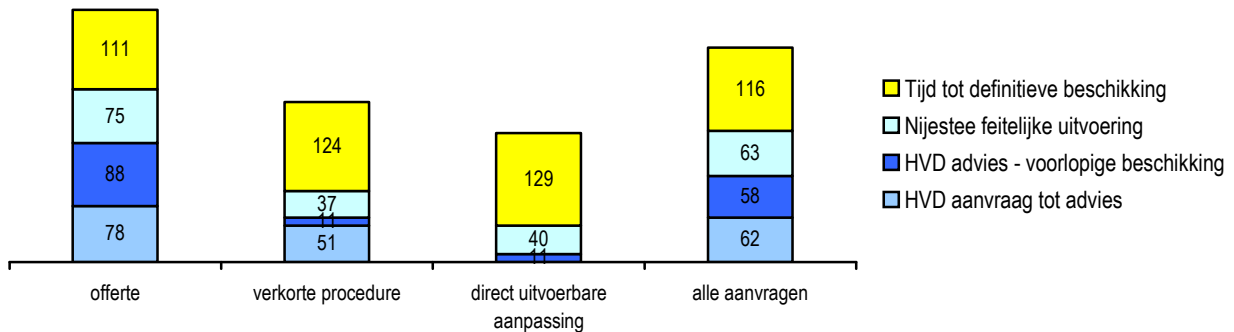
In augustus 2005 werd een tussentijdse rapportage gemaakt van de doorlooptijden van toegekende WVG-aanvragen (voor details over de administratieve stappen wordt naar deze bijlage verwezen). De belangrijkste bevindingen zijn hieronder weergegeven. Uit figuur 1.1.a. blijkt dat de administratieve doorlooptijd varieert van een half jaar (DUVA) tot ruim 1 jaar (offertetraject). De totale doorlooptijd was iets korter in het 2<sup>e</sup> half jaar van 2004.

Figuur 1.1.a.. Gemiddelde totale doorlooptijd categorie per half jaar (aantal kalenderdagen)

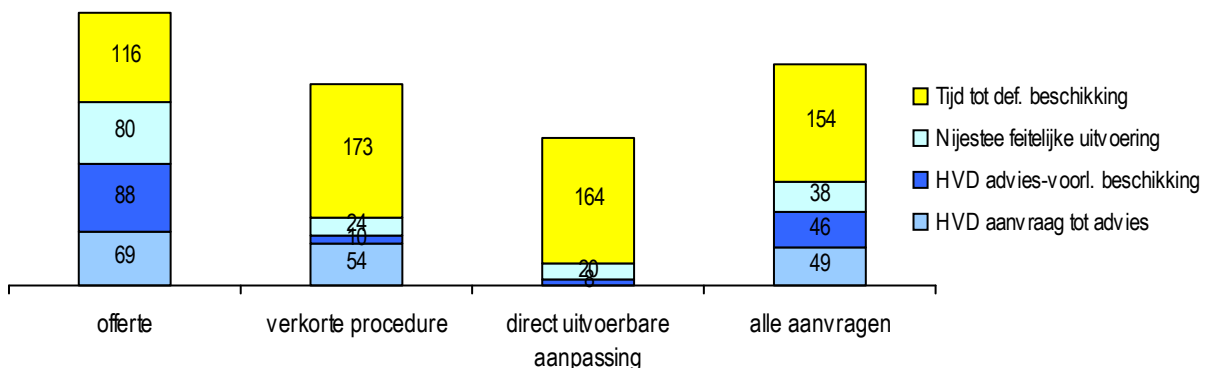


In figuur 1.1.b. en 1.1.c. staat de tijdsduur per onderdeel weergegeven. Omdat de individuele trajecten per onderdeel in duur kunnen verschillen is de som van onderdelen in figuur 1.1.b en 1.1.c niet hetzelfde als in figuur 1.1.a. Uit de onderstaande figuren blijkt dat ‘tijd tot definitieve beschikking’ de meeste tijd vergt (het gaat om de formele ‘papieren’ afhandeling). Reeds in de 2<sup>e</sup> helft 2004 waren de HVD-componenten en de benodigde tijd voor feitelijke uitvoering door Nijestee korter geworden.

Figuur 1.1.b. Doorlooptijd per onderdeel 1<sup>e</sup> half jaar 2004 (gemiddeld aantal kalenderdagen)

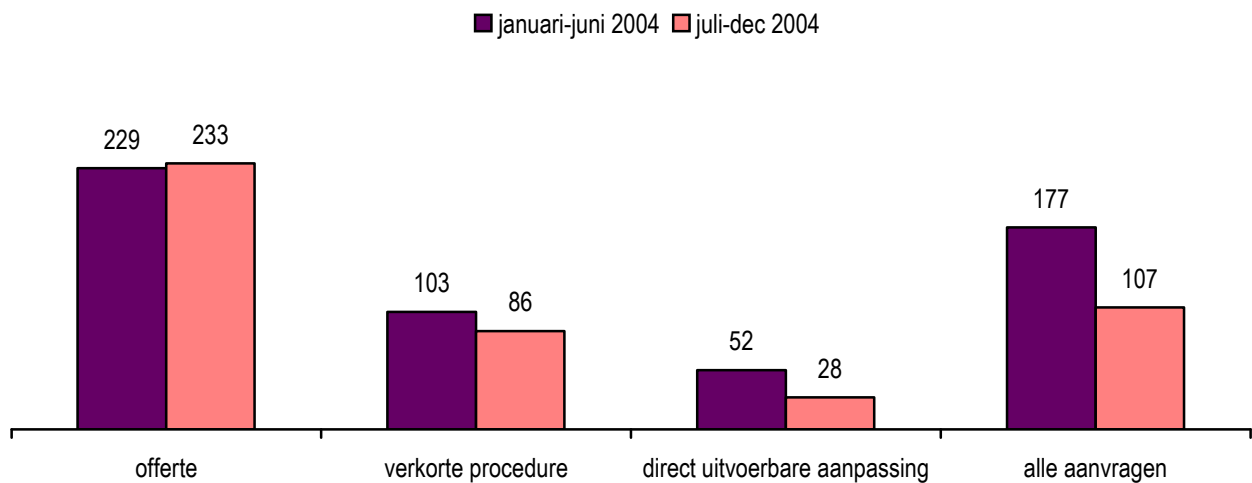


Figuur 1.1.c. Doorlooptijd per onderdeel 2<sup>e</sup> half jaar 2004 (gemiddeld aantal kalenderdagen)



Om de vertekening door de papieren afhandeling weg te nemen is in figuur 1.1.d. de gemiddelde duur van de aanvraag tot feitelijke uitvoering (dus exclusief administratieve afhandeling) weergegeven. De meeste tijdswinst werd behaald bij DUVA's en verkorte procedures. Dat vertaalde zich reeds in de 2<sup>e</sup> helft van 2004 in een bekorting van 70 kalenderdagen. Dit wordt goeddeels verklaard doordat vaker de verkorte DUVA-procedures werden gebruikt (1<sup>e</sup> halfjaar 2004 was dat 13% van het totaal en 2<sup>e</sup> halfjaar was dat 23% van het totaal) maar ook door het meer frequente gebruik van verkorte procedures (1<sup>e</sup> halfjaar 2004 25% van het totaal en 2<sup>e</sup> halfjaar 30% van het totaal).

*Figuur 1.1.d.: Duur aanvraag tot en met feitelijke uitvoering per halfjaar 2004 (gemiddeld aantal kalenderdagen)*



## 1.2. Volume woonvoorzieningen naar type

Het is aannemelijk dat de verbeterde werkwijze (zoals ontwikkeld in 2<sup>e</sup> halfjaar 2004) zich heeft bestendigd. Daarom is er voor het jaar 2005 volstaan met het bepalen van het volume aan procedures en die te vergelijken met het jaar 2004 (zie tabel 1.2). In 2005 werden beduidend meer DUVA gebruikt. Het verschil is statistisch significant ( $p=0,02$ ). De proportie offerte daalde van 44% in 2004 naar 35% in 2005. Ook dit verschil is statistisch significant ( $p=0,03$ ).

Tabel 1.2.: Type aanvraag naar kalenderjaar

Type aanvraag	2004		2005	
	aantal	kolom %	aantal	kolom %
offertetraject	133*	44%	92*	35%
verkorte procedure	92	30%	79	30%
DUVA (direct uitvoerbare aanpassing)	79	26%	94	35%
Totaal	304	100%	265	100%

bron data Nijestee

\* offerte versus verkorte procedures & DUVA  $P=0,03$

DUVA versus overig  $P=0,02$ .

## 1.3. Conclusie

In het jaar 2005 werd vaker gebruik gemaakt van korte procedures waardoor de doorlooptijden van WVG-woonvoorzieningen beduidend is afgenomen.



## 2. TEVREDENHEIDSONDERZOEK WOONVOORZIENINGEN

Door de aangepaste werkwijze is het denkbaar dat de tevredenheid van cliënten is veranderd (beter of slechter). Daarom is er aan een steekproef van cliënten van woningbouwcorporatie Nijestee een korte vragenlijst voorgelegd. De uitkomsten worden hieronder beschreven.

### 2.1. Methode

Alle cliënten die in de periode oktober t/m december een voorziening kregen toegekend in 2004 (voormeting) en in de periode oktober t/m december een voorziening kregen toegekend in 2005 (nameting) ontvingen een brief (bijlage 1) en een vragenlijst (bijlage 2). De gegevens werden verwerkt door de sectie epidemiologie van de GGD Groningen. Van 65% van de aangeschreven personen werd een ingevulde vragenlijst ontvangen (totaal n=83, voormeting n=47, nameting n=36).

### 2.2. Resultaten

#### *Tevredenheid over gemeente Groningen*

Verreweg de meeste cliënten zijn tevreden over de door de werkwijze van de gemeente Groningen bij het toekennen van woonvoorzieningen. Daarbij ging het om de volgende aspecten van de aanvraag: de wijze waarop de aanvraag in behandeling is genomen, de snelheid waarmee formulieren werden toegezonden, de snelheid waarop men een indicatiegesprek kreeg, de snelheid waarmee een beslissing over de aanvraag werd bekend gemaakt en hoe men op de hoogte is gehouden van de voortgang van de aanvraag voor een woonvoorziening (tabel 2.2.1). Hoewel er iets meer cliënten het antwoord tevreden geven bij de nameting in 2005 kan dit positieve verschil ook door toeval verklaard worden.

Tijdens de nameting zijn 87%-97% van de respondenten tevreden over de wijze waarop de aanvraag door gemeente Groningen in behandeling is genomen en vervolgens is afgehandeld (zie tabel 2.2.2).

Het rapportcijfer dat respondenten toekennen aan de gemeente Groningen met betrekking tot de toekenning van woonvoorzieningen nam toe van 7,5 in 2004 tot 7,9 in 2005. Dit verschil is echter niet statistisch significant ( $p=0,20$ ).

*Tabel 2.2.1. Tevredenheid toekenning woonvoorzieningen door gemeente Groningen*

		voormeting		nameting	
		aantal	kol %	aantal	kol %
Beugels	tevreden	31	97%	23	100%
	niet tevreden	1	3%		
Douchezitting	tevreden	29	97%	23	96%
	niet tevreden	1	3%	1	4%
Opheffen niveau verschillen	tevreden	10	77%	10	91%
	niet tevreden	3	23%	1	9%
Aanpassingen aan binnendeuren	tevreden	4	80%	1	100%
	niet tevreden	1	20%		
Verlengde raamopener	tevreden	10	91%	5	100%
	niet tevreden	1	9%		
Keuken	tevreden	6	75%	2	67%
	niet tevreden	2	25%	1	33%
Aanpassingen in toilet	tevreden	38	100%	25	100%
Aanpassingen in douche	tevreden	26	96%	20	100%
	niet tevreden	1	4%		
Traplift	tevreden	8	100%	1	100%
Elektrische deuropener	tevreden	7	78%	2	100%
	niet tevreden	2	22%		

Tabel 2.2.2.. Tevredenheid behandeling aanvraag door gemeente Groningen (voor en na)

		voormeting		nameting	
		aantal	kol %	aantal	kol %
De wijze waarop uw aanvraag in behandeling is genomen	tevreden	41	89%	34	97%
	niet tevreden	5	11%	1	3%
De snelheid waarmee het WVG-aanvraagformulier is opgestuurd	tevreden	39	89%	27	87%
	niet tevreden	5	11%	4	13%
De snelheid waarmee u een indicatiegesprek kreeg	tevreden	37	88%	30	94%
	niet tevreden	5	12%	2	6%
Snelheid waarmee beslissing over de aanvraag bekend is gemaakt	tevreden	35	81%	28	88%
	niet tevreden	8	19%	4	13%
Hoe u op de hoogte bent gehouden over voortgang aanvraag	tevreden	33	87%	26	87%
	niet tevreden	5	13%	4	13%

### Tevredenheid over woningbouwcorporatie Nijestee

Zowel tijdens de voor- als de nameting zijn veel respondenten tevreden over de snelheid van afhandeling van diverse voorzieningen door Nijestee. De tevredenheid per type voorziening is iets groter tijdens de nameting maar is steeds niet statistisch significant. Dit komt doordat het slechts om kleine aantallen per type voorziening (zie tabel 2.2.3). De tevredenheid over hoe men op de hoogte is gehouden over de plaatsing van voorzieningen door Nijestee nam toe van 70% bij de voormeting tot 91% bij de nameting. Dit betreft een statistisch significantie verbetering ( $p=0.03$ ). Het rapportcijfer dat respondenten toekennen aan woningbouwcorporatie Nijestee over de dienstverlening nam toe van 6,9 in 2004 tot 8,0 in 2005. Dit verschil neigt naar statistische significantie maar is dat net nog niet ( $p=0,08$ ).

Tabel 2.2.3. *Tevredenheid snelheid afhandeling aanvraag door Nijestee (voor en na)*

		voormeting		nameting	
		aantal	kol %	aantal	kol %
Beugels	tevreden	26	90%	24	100%
	niet tevreden	3	10%		
Douchezitting	tevreden	22	96%	24	96%
	niet tevreden	1	4%	1	4%
Opheffen niveau verschillen	tevreden	6	60%	10	83%
	niet tevreden	4	40%	2	17%
Aanpassingen aan binnendeuren	tevreden	1	50%	2	100%
	niet tevreden	1	50%		
Verlengde raamopener	tevreden	8	89%	7	88%
	niet tevreden	1	11%	1	13%
Keuken	tevreden	8	73%	3	100%
	niet tevreden	3	27%		
Aanpassingen in toilet	tevreden	28	97%	22	92%
	niet tevreden	1	3%	2	8%
Aanpassingen in douche	tevreden	20	91%	16	94%
	niet tevreden	2	9%	1	6%
Traplift	tevreden	4	80%	1	100%
	niet tevreden	1	20%		
Elektrische deuropener	tevreden	8	80%	3	100%
	niet tevreden	2	20%		
Elektra in schuur voor scootmobiel	tevreden	3	50%	4	100%
	niet tevreden	3	50%		

Tabel 2.2.4. *Tevredenheid hoe men op de hoogte is gehouden door Nijestee*

		voormeting		nameting	
		aantal	kol %	aantal	kol %
Tevredenheid infovoorziening Nijestee	tevreden	28	70%	29	91% *
	niet tevreden	12	30%	3	9%

\*  $p=0.03$  (statistisch significant)

### 2.3. Conclusie

Er bestaat een grote tevredenheid bij de stadgers die een woonvoorziening kregen toegekend. Dit geldt voor de toekenning en bemiddeling door de gemeente Groningen als voor het plaatsen van de voorzieningen door Nijestee. Het beeld is dat de tevredenheid toenam bij de nameting in het jaar 2005. Bij de nameting werd door cliënten een rapportcijfer van 7,9 toegekend aan de gemeente Groningen en een 8 voor Nijestee. Met name de tevredenheid over 'hoe men door Nijestee op de hoogte werd gehouden' nam beduidend toe. De door de gemeente Groningen en Nijestee in het jaar 2005 aangepaste werkwijze gaat gepaard met een hogere tevredenheid onder de doelgroep.

### 3. ALGEMENE CONCLUSIE

Het door de gemeente Groningen ingezette beleid om de werkwijze bij de toekenning van woonvoorzieningen van cliënten van Nijestee te verbeteren heeft geresulteerd in het vaker benutten van snellere procedures (verkorte procedures en direct uitvoerbare aanpassing (DUVA)). Reeds in het 2<sup>e</sup> halfjaar van 2004 werd het effect van de aangepaste werkwijze zichtbaar door (a) verkorte feitelijke doorlooptijden bij de verkorte procedures en DUVA's en (b) in de hogere proportie kortere procedures (relatief aandeel korte procedures t.o.v. het totaal). Ook in het kalenderjaar 2005 was het aandeel van de verkorte procedures en DUVA groter dan in 2004. De gevonden verschillen zijn niet op toeval herleidbaar.

De gevonden verschillen weerspiegelen zich in een onderzoek over de tevredenheid van cliënten van Nijestee. De grotere tevredenheid in het jaar 2005 (vergeleken met 2004) wordt vooral verklaard door een toename in 2005 van de tevredenheid over hoe men door Nijestee op de hoogte wordt gehouden. De tevredenheid van cliënten van Nijestee over medewerkers van de HVD (afdeling voorzieningen en team WVG-OGZ-Stad) was zowel bij de voor- als bij de nameting hoog.

## 4. BIJLAGEN

*Bijlage 1: voorbeeld brief aan cliënten*

Naam  
Adres  
Woonplaats

Afdeling      OGZ Stad, team WVG  
Onderwerp    Evaluatie woningaanpassingen Nijestee

Telefoon 050-3674210      Bijlage 1      Ons kenmerk

Datum februari 2005      Uw brief van    Uw kenmerk

Geachte heer/mevrouw,

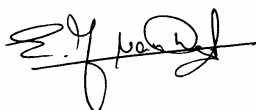
De gemeente Groningen is benieuwd hoe stadjsers denken over de kwaliteit van de dienstverlening bij woningaanpassingen. Door woninbouwcorporatie Nijestee is bij u een woningaanpassing uitgevoerd. Alle stadjsers bij wie in de voorafgaande drie maanden een woningaanpassing is afgerond ontvangen deze brief met een korte vragenlijst. Daarin vragen wij naar uw mening over: de snelheid waarmee uw aanvraag is afgehandeld  
de wijze waarop u geïnformeerd bent over de voortgang van de aanvraag.

Het invullen duurt minder dan 5 minuten. Uw medewerking is erg belangrijk. Op grond van uw antwoorden zullen wij proberen de dienstverlening, waar nodig, te verbeteren.

De vragenlijst kunt u terugsturen in bijgevoegde envelop. Een postzegel is niet nodig. Wij verzekeren u dat uw antwoorden anoniem en vertrouwelijk zullen worden behandeld. Wanneer u nog vragen hebt over deze vragenlijst kunt u contact opnemen met de heer Bolt (050-3674210).

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,



Mw. E.J. van Dijk  
Hoofd Team WVG, gemeente Groningen

## VRAGEN OVER DE GEMEENTE GRONINGEN

1. Hieronder staan alle woonvoorzieningen die de gemeente Groningen verstrekt. Wilt u van de woonvoorzieningen die u heeft gekregen aangeven of u er tevreden of ontevreden mee bent?

Als u een voorziening niet heeft gekregen → kruis aan 'niet van toepassing'.

Woonvoorzieningen gemeente Groningen	tevreden	niet tevreden	niet van toepassing
Beugels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Douchezitting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opheffen niveau verschillen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanpassingen aan binnendeuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verlengde raamopener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keuken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanpassingen in toilet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanpassingen in douche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traplift	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektrische deuropener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anders, .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Wilt u aangeven of u tevreden dan wel ontevreden bent over de wijze uw aanvraag in behandeling is genomen en is afgehandeld?

Aanmelding bij gemeente Groningen	tevreden	niet tevreden	niet van toepassing
De wijze waarop uw aanvraag in behandeling is genomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De snelheid waarmee het WVG-aanvraagformulier is opgestuurd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afhandeling door de gemeente Groningen	tevreden	niet tevreden	niet van toepassing
De snelheid waarmee u een indicatiegesprek kreeg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De snelheid waarmee de beslissing (beschikking) over de aanvraag bekend is gemaakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe u op de hoogte bent gehouden over de voortgang van de aanvraag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van de gemeente Groningen in het kader van de woonvoorzieningen die u heeft gekregen?

Gemeente Groningen	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**NU ENKELE VRAGEN OVER DE WONINGBOUWCORPORATIE NIJESTEE**

4. **Wilt u per voorziening aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de snelheid waarmee de voorziening door Nijestee is geleverd/geplaatst?.**  
*Als u een voorziening niet heeft, kruist u 'niet van toepassing' aan.*

De snelheid waarmee voorzieningen door Nijestee zijn geleverd/geplaatst	tevreden	ontevreden	niet van toepassing
Beugels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Douchezitting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opheffen niveau verschillen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanpassingen aan binnendeuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verlengde raamopener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keuken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanpassingen in toilet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanpassingen in douche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traplift	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektrische deuropener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektra in schuur voor scootmobiel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anders, .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. **Bent u tevreden of ontevreden over de wijze waarop Nijestee u op de hoogte heeft gehouden over voorzieningen die geleverd/geplaatst moesten worden?**

Nijestee	tevreden	ontevreden	niet van toepassing
De wijze waarop uw op de hoogte bent gehouden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van Nijestee in het kader van de woonvoorzieningen die u heeft gekregen?**

Nijestee	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Heeft u nog opmerkingen of wilt u iets kwijt over uw ervaringen met de gemeente Groningen en/of Nijestee in het kader van de verstrekte WVG-voorzieningen?

*Hartelijk dank voor uw medewerking.*

*U kunt deze vragenlijst terugsturen in de antwoordenveloppe.*

*Retouradres: GGD Groningen, t.a.v. dhr Hans Bolt, Antwoordnummer 374, 9700 WB Groningen.*

*U hoeft geen postzegel te plakken.*