

**Protocol dataverzameling CQI Naasten op de Intensive Care schriftelijke en digitale versie**  
**Taken en verantwoordelijkheden onderzoeker/kwaliteitsmedewerker**  
**Versie voor CQI-vragenlijst 5.0**  
**Oktober 2014**

Taken en verantwoordelijkheden	Opmerkingen
Toewijzen en plannen (dag en tijd) van verpleegkundigen die naasten gaan informeren.	Monitoren of dit wordt uitgevoerd
Het aantal benodigde ingevulde vragenlijsten voor de IC-afdeling is:	Aantal <i>invullen door onderzoeker/kwaliteitsmedewerker</i>
Informeren betrokken verpleegkundigen	Zie instructie verpleegkundigen Bijlage 1: suggestie om eventueel te oefenen hoe informatie te geven over het onderzoek, en naasten te motiveren om deel te nemen aan het onderzoek met behulp van bijbehorende materialen (informatiebrief in bijlage *1A/B) en formulier persoonsgegevens bijlage 2A/B) <i>*er zijn voorbeeldbrieven gemaakt voor zowel een schriftelijke als voor een digitale vragenlijst</i>
Benodigde materialen voor <b><u>digitale versie</u></b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>– informatiebrief</li> <li>– formulier persoonsgegevens</li> <li>– begeleidende mail bij toezenden link vragenlijst</li> <li>– bedank- herinneringsmail (week 1)</li> <li>– herinneringsmail (week 4)</li> </ul> <p>Alléén in het geval dat een naaste geen e-mailadres heeft, wordt een papieren vragenlijst verstrekt.</p>	N.B. wees er bij het maken van e-mails attent op dat er een hyperlink naar de vragenlijst ontstaat. Zie voor voorbeelden mails: bijlage
Benodigde materialen voor <b><u>schriftelijke versie</u></b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>– informatiebrief</li> <li>– formulier persoonsgegevens</li> <li>– vragenlijsten</li> <li>– enveloppen en retourenveloppen</li> <li>– adresstickers</li> <li>– begeleidende brief vragenlijst</li> <li>– bedank- herinneringskaart (week 1)</li> <li>– begeleidende herinneringsbrief (week 4)</li> </ul>	

<p>In ontvangst nemen van formulieren persoonsgegevens en gegevens verwerken in achtergrondbestand, koppelbestand en verzend- en retourbestand (in Excel of SPSS). Zie voor uitleg *</p>	<p>Hiervoor codeboek aanmaken in desbetreffende SPSS of Excelbestanden Formulieren persoonsgegevens blijven in bezit van de onderzoeker/kwaliteitsmedewerker.</p>
<p>Minimaal wekelijks bijhouden welke patiënten ontslagen zijn van de IC; dit verwerken in verzend- en retourbestand.</p>	<p>Bij overlijden op opnamedag van naasten die al toestemming hebben gegeven, bericht van medeleven sturen (zelf te bepalen door onderzoeker/kwaliteitsmedewerker). Mogelijk zelfde procedure bij naasten die later deelname weigeren ivm overlijden patiënt.</p>
<p>Bij ontslagen patiënten het verzendschema van de vragenlijst uitvoeren, nadat gecheckt is of de patiënt al of niet is overleden.</p> <p><b>Vóór iedere verzending</b> wordt gecontroleerd (bijvoorbeeld via de Gemeentelijke Basisadministratie) of de patiënt na de IC-periode is overleden of niet.</p> <p><b>Wanneer patiënt niet is overleden, geldt de volgende verzendprocedure voor de digitale versie:</b></p> <p>De verzending van de vragenlijst gebeurt door de onderzoeker/kwaliteitszorgmedewerker van het ziekenhuis, waarna twee herinneringen volgen (gedeeltelijk m.b.v. methode Dillman, 2000) volgens het volgende tijdschema:</p> <p>week 0: het moment dat patiënt IC verlaat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aanmaken respondentnummer (voor uitleg zie rechterkolom)</li> <li>– begeleidende mail (zie voorbeeld bijlage 3A) bij toezenden link vragenlijst opstellen, respondentnummer van betreffende respondent vermelden in deze mail, en mail verzenden.</li> <li>– Respondentnummer verwerken in koppelbestand en verzend- en retourbestand</li> <li>– weeknummer verzending e-mail verwerken in verzendbestand</li> </ul> <p>week 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bedank-herinneringsmail (zie voorbeeld bijlage 4A) verzenden aan alle deelnemers van week 0 en verwerken in verzendbestand</li> </ul> <p>week 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- herinneringsmail (zie voorbeeld bijlage 5A) aan non-responders verzenden, inclusief vermelden van respondentnummer</li> <li>– weeknummer verzending e-mail verwerken in verzendbestand</li> </ul> <p><b>Aanmaken respondentnummer:</b></p> <p>Respondentnummer vermeld je in de e-mail aan de respondent. Respondentnummer bestaat uit 5 tekens: <i>Teken 1 en 2: eerste 2 letters van het ziekenhuis</i> <i>Teken 3-4: uniek nummer respondent: opeenvolgend nummeren, te beginnen bij 01</i> <i>Teken 5: onderscheid eerste vragenlijst en herinneringsvragenlijst in week 4:</i> A: eerste vragenlijst B: herinneringsvragenlijst week 4</p> <p>Mogelijk is de verwerking van de vragenlijsten uitbesteed aan een in-of extern meetbureau. De onderzoeker/kwaliteitszorgmedewerker van het ziekenhuis krijgt dan via dit meetbureau wekelijks de respondentnummers van de naasten die de vragenlijst hebben ingevuld. Als dit niet het geval is zal de onderzoeker/kwaliteitszorgmedewerker de verwerking zelf uitvoeren; hierbij worden zorgvuldigheidseisen tav het gescheiden houden van gegevens gewaarborgd.</p>	

**Als patiënt overleden is geldt de volgende verzendprocedure:**

Week 0 wordt week 4-6: in het bericht wordt (naast de vragenlijst) een condoleancebericht vermeld , met de mededeling dat ervoor gekozen is om de vragenlijst later voor te leggen.

Er volgen geen herinneringsberichten.

**Wanneer patiënt niet is overleden, geldt de volgende verzendprocedure voor de schriftelijke versie:**

Bij ontslagen patiënten het verzendschema van de vragenlijst uitvoeren:

week 0: het moment dat patiënt IC verlaat

- vóór verzenden vragenlijst het respondentnummer op de vragenlijst invullen (zie uitleg aanmaken respondentnummer in rechterkolom)
- vragenlijst met begeleidende brief (zie voorbeeld bijlage 3B) en retourenvelop toesturen
- weeknummer verzending verwerken in verzendbestand

week 1:

- bedank/herinneringskaart (zie voorbeeld bijlage 4B) sturen aan alle deelnemers van week 0 en verwerken in verzendbestand

week 4:

- vóór verzenden vragenlijst aan non-responders het respondentnummer op de vragenlijst invullen (zie rechterkolom); hierbij vul je i.p.v. letter A letter B in.
- vragenlijst met herinneringsbrief (zie voorbeeld bijlage 5B) en retourenvelop aan non-responders sturen
- weeknummer verzending verwerken in verzendbestand

**Als patiënt overleden is geldt de volgende verzendprocedure:**

Week 0 wordt week 4-6: in het bericht wordt (naast de vragenlijst) een condoleancebericht vermeld , met de mededeling dat ervoor gekozen is om de vragenlijst later voor te leggen.

Er volgen geen herinneringsberichten.

**Aanmaken respondentnummer:**

Respondentnummer vermeld je op de vragenlijst in de desbetreffende hokjes.

Respondentnummer bestaat uit 5 tekens:

*Teken 1 en 2: eerste 2 letters van het ziekenhuis*

*Teken 3-4: uniek nummer respondent: opeenvolgend nummeren, te beginnen bij 01*

*Teken 5: onderscheid eerste vragenlijst en herinneringsvragenlijst:*

A: eerste vragenlijst

B: herinneringsvragenlijst

Mogelijk is de verwerking van de vragenlijsten uitbesteed aan een in-of extern meetbureau. De onderzoeker/kwaliteitszorgmedewerker van het ziekenhuis krijgt dan via dit meetbureau wekelijks de respondentnummers van de naasten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Als dit niet het geval is zal de onderzoeker/kwaliteitszorgmedewerker de verwerking zelf uitvoeren; hierbij worden zorgvuldigheidseisen tav het gescheiden houden van gegevens gewaarborgd.

Bijhouden respons via onderzoeker/kwaliteitsmedewerker.

De onderzoeker/kwaliteitszorgmedewerker van het ziekenhuis krijgt wekelijks van de onderzoeker

– Wekelijks verwerken in verzendbestand en zo nodig in RIP-bestand (Excel)

van het meetbureau via de mail de respondentnummers door van de naasten die de vragenlijst hebben ingevuld.

**\*Toelichting op de vier Excelbestanden:**

1. Achtergrondbestand: bestand met daarin de steekproef met de gegevens van naasten die nodig zijn voor controle representativiteit (leeftijd en geslacht) en respons analyse. Tevens bestand met communicatiegegevens van de naasten die deel uitmaken van de steekproef. Deze gegevens zijn nodig in de dataverzameling.
2. Koppelbestand: Bestand met daarin voor alle naasten in de steekproef de koppeling tussen respondentnummer en naastennummer
3. RIP-bestand: Bestand met daarin gegevens van alle naasten die gereageerd hebben richting de contactpersoon van het ziekenhuis over reden van afmelding of nieuwe contactgegevens, of bij wie de e-mail onbestelbaar bleek.
4. Verzend- en retourbestand: Bestand met daarin een overzicht van de verzendingen van de vragenlijsten en de retourgegevens.

We baseren ons hierbij op het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen Procedure Schriftelijke en/of online dataverzameling Versie: 2.0 Datum: 15-09-2013 Code: PRO 03 Eigenaar: KI <http://www.zorginstituutnederland.nl/kwaliteit/toetsingskader+en+register/cq-index/handboek+cqi-metingen#Schriftelijkeen/ofonlinedataverzameling>

Zie voor verdere informatie over de gegevens die in deze 4 genoemde bestanden moeten worden opgenomen het hiervoor genoemde handboek.

## Bijlage 1

### Instructie verpleegkundigen die familieleden en andere naasten om medewerking vragen aan het onderzoek *Naasten op de Intensive Care*

Oktober 2014

Vraag	Antwoord
Wanneer informeer ik naasten?	Op de dag na opname van de patiënt.
Welke personen benader ik?	Personen die voldoen aan de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"><li>- Naaste is partner, kind, ouder, broer of zus van een IC-patiënt of een andere, voor de patiënt belangrijke persoon, die 24 uur of langer is opgenomen op de Volwassenen IC</li><li>- Naaste is eerste of tweede contactpersoon</li><li>- Naaste is aanwezig op de IC op de opnamedag van de patiënt op de IC</li><li>- Naaste is 18 jaar of ouder</li></ul>
Welke personen benader ik niet?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Naasten van patiënten die binnen een dag na opname op de IC zijn overleden.</li><li>- Naasten van patiënten die op de MC verblijven</li></ul>
Wat vertel ik naasten?	<p>Zie informatiebrief bijlage 1A of 1B.</p> <p>Je vraagt hen of ze mee willen werken aan het onderzoek door een vragenlijst in te vullen. Deze ontvangen ze wanneer de patiënt is vertrokken van de IC-afdeling.</p> <p>Als ze willen meewerken, vraag je hen het formulier persoonsgegevens in te vullen. Je neemt dit formulier ter plekke mee, of (bij later invullen) je vraagt hen het later in te leveren bij een IC-verpleegkundige.</p> <p>N.B. Bij ontslag van patiënten die langdurig op de IC zijn opgenomen, herinner je de naasten aan het onderzoek en dat zij de vragenlijst binnenkort zullen ontvangen.</p>
Hoe benader ik naasten?	Houd de informatie eenvoudig. Maak de vraag niet te beladen.
Wat geef ik aan de naasten?	Informatiebrief (bijlage 1A of 1B) en formulier persoonsgegevens (bijlage 2A of 2B) ( <i>*onderscheid in brieven voor digitale of schriftelijke vragenlijst</i> ).
Wat doe ik met het formulier persoonsgegevens?	Je levert het formulier persoonsgegevens liefst dezelfde dag nog in bij de onderzoeker/kwaliteitsmedewerker van het ziekenhuis

## **Bijlage 1 A Informatiebrief voor naasten deelname onderzoek bij digitale vragenlijst**

**[Afzender]**

**[Naam en adres naaste]**

**[Datum]**

Betreft: Verzoek om medewerking aan onderzoek naar de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Een opname op de Intensive Care is voor zowel patiënten als voor familieleden en andere naasten een ingrijpende gebeurtenis. Naast goede zorg voor de patiënt vinden wij de begeleiding aan naasten op de Intensive Care van groot belang. Daarom doen wij onderzoek naar de ervaringen van naasten middels een vragenlijst.

Omdat u een naaste bent van een patiënt op de Intensive Care, wil ik u vragen om de vragenlijst in te vullen. Met uw inbreng kunnen we de kwaliteit van begeleiding aan naasten op de Intensive Care meten en zo nodig verbeteren. Uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Als u bereid bent om mee te werken aan dit onderzoek, vult u dan het bijgevoegde formulier in en geeft u dit aan de verpleegkundige die u hiervoor benadert. Nadat de patiënt vertrokken is van de Intensive Care, ontvangt u een e-mail met daarin een link naar de vragenlijst. Hiervoor is het noodzakelijk dat u een e-mailadres heeft (als u deze niet heeft, laat dit dan weten aan de verpleegkundige van de afdeling). Indien u vragen heeft over dit onderzoek kunt u contact met mij opnemen. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw interesse en moeite.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## **Bijlage 1 B Informatiebrief voor naasten deelname onderzoek bij schriftelijke vragenlijst**

**[Afzender]**

**[Naam en adres naaste]**

**[Datum]**

Betreft: Verzoek om medewerking aan onderzoek naar de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Een opname op de Intensive Care is voor zowel patiënten als voor familieleden en andere naasten een ingrijpende gebeurtenis. Naast goede zorg voor de patiënt vinden wij de begeleiding aan naasten op de Intensive Care van groot belang. Daarom doen wij onderzoek naar de ervaringen van naasten middels een vragenlijst.

Omdat u een naaste bent van een patiënt op de Intensive Care, wil ik u vragen om de vragenlijst in te vullen. Met uw inbreng kunnen we de kwaliteit van begeleiding aan naasten op de Intensive Care meten en zo nodig verbeteren. Uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Als u bereid bent om mee te werken aan dit onderzoek, vult u dan het bijgevoegde toestemmingsformulier in en geeft u dit aan de verpleegkundige die u hiervoor benadert. Nadat de patiënt vertrokken is van de Intensive Care, ontvangt u de vragenlijst met een retourenvelop op uw huisadres. Op de retourenvelop staat het adres vermeld van **[naam/adres invullen]**. Zij verwerken alle vragenlijsten (zij krijgen echter geen persoonsgegevens van u). Indien u vragen heeft over dit onderzoek kunt u contact met mij opnemen. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw interesse en moeite.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## Bijlage 2A Formulier persoonsgegevens bij digitale vragenlijst

**Formulier persoonsgegevens:**  
**onderzoek naar de ervaringen van naasten van patiënten op de Intensive Care**

Naam deelnemer: .....

Geslacht: man/vrouw

Geboortedatum: .....

Naam patiënt: .....

Relatie tot patiënt: partner/kind/ouder/broer of zus/anders, namelijk .....  
(*omcirkel wat voor u van toepassing is*)

E-mailadres naaste: .....

Datum: .....



## Bijlage 2B Formulier persoonsgegevens bij schriftelijke vragenlijst

**Formulier persoonsgegevens:  
onderzoek naar de ervaringen van naasten van patiënten op de Intensive Care**

Naam deelnemer: .....

Geslacht: man/vrouw

Geboortedatum: .....

Naam patiënt: .....

Relatie tot patiënt: partner/kind/ouder/broer of zus/anders, namelijk .....  
(*omcirkel wat voor u van toepassing is*)

Adres naaste (straat, huisnummer  
postcode en plaats): .....  
.....  
.....

Datum: .....

## **Bijlage 3A Begeleidende brief bij versturen link digitale vragenlijst**

**Betreft:** Vragenlijst over de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Kort geleden hebt u ingestemd om mee te werken aan een onderzoek naar de ervaringen van familieleden en andere naasten op de Intensive Care. U kunt nu door te klikken op onderstaande link de vragenlijst invullen:

**[hier hyperlink invullen]**

Mocht dit niet werken kopieer dan bovenstaande link en plak deze in de adresbalk. Mocht dit ook niet lukken, neem dan contact met mij op.

In de vragenlijst wordt gevraagd om een deelnemerscode in te vullen. Uw code is **[code deelnemer invullen]**.

Uw medewerking is van groot belang voor ons onderzoek. Hiermee kunnen wij de zorg aan naasten van patiënten op de Intensive Care verbeteren.

Het invullen van de lijst kost ongeveer 20 minuten. Uw gegevens worden anoniem en strikt vertrouwelijk verwerkt. Dit kunt u herkennen aan de vermelding in de link bij de s(ecurity) in 'https'. Wilt u de vragenlijst binnen 2 weken invullen?

Indien u vragen heeft over het onderzoek of het invullen van de vragenlijst kunt u contact met mij opnemen. Bij voorbaat hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## **Bijlage 3B Begeleidende brief bij versturen schriftelijke vragenlijst**

**[Afzender]**

**[Naam en adres naaste]**

**[Datum]**

**Betreft:** Vragenlijst over de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Kort geleden hebt u gereageerd op een verzoek om mee te werken aan een onderzoek naar de ervaringen van familieleden en andere naasten op de Intensive Care. Hierbij stuur ik u de vragenlijst toe met het verzoek om deze in te vullen. Uw medewerking is van groot belang voor ons onderzoek. Hiermee kunnen wij de zorg aan naasten van patiënten op de Intensive Care verbeteren.

In de vragenlijst vindt u een uitleg hoe u deze het beste kunt invullen. Als u de vragenlijst heeft ingevuld, kunt u het hele formulier in de bijgevoegde antwoordenvolop opsturen. Een postzegel is niet nodig. Uw gegevens worden door hen anoniem en strikt vertrouwelijk verwerkt. Wilt u de vragenlijst binnen 2 weken invullen en retour sturen?

Indien u vragen heeft over het onderzoek of het invullen van de vragenlijst kunt u contact met mij opnemen. Bij voorbaat hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## **Bijlage 4A Bedankkaart en herinneringsbrief week 1 bij digitale vragenlijst**

Geachte **[naam naaste]**,

Onlangs heeft **[naam ziekenhuis]** u een vragenlijst gemaïld over de ervaringen van naasten op de Intensive Care. Heeft u deze al ingevuld? Dan willen wij u daarvoor hartelijk bedanken. U hoeft dan verder niets te doen. Heeft u dit nog niet gedaan, dan willen we u vriendelijk vragen dit alsnog te doen.

U kunt de vragenlijst eenvoudig invullen via onderstaande link:

**[hyperlink invoegen]**.

In de vragenlijst wordt u gevraagd een deelnemerscode in te vullen. Deze code is voor u **[deelnemerscodenummer toevoegen]**.

Wij garanderen u dat alle gegevens die u verstrekt strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt.

Als u vragen heeft, dan kunt u met mij contact opnemen.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## **Bijlage 4B bedankkaart en herinneringsbrief week 1 bij schriftelijke vragenlijst**

**[Afzender]**

**[Naam en adres naaste]**

**[Datum]**

**Betreft:** Vragenlijst over de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Kort geleden hebt u gereageerd op een verzoek om mee te werken aan een onderzoek naar de ervaringen van familieleden en andere naasten op de Intensive Care. Hierbij stuur ik u de vragenlijst toe met het verzoek om deze in te vullen. Uw medewerking is van groot belang voor ons onderzoek. Hiermee kunnen wij de zorg aan naasten van patiënten op de Intensive Care verbeteren.

In de vragenlijst vindt u een uitleg hoe u deze het beste kunt invullen. Als u de vragenlijst heeft ingevuld, kunt u het hele formulier in de bijgevoegde antwoordenvolp opsturen. Een postzegel is niet nodig. Uw gegevens worden anoniem en strikt vertrouwelijk verwerkt. Wilt u de vragenlijst binnen 2 weken invullen en retour sturen?

Indien u vragen heeft over het onderzoek of het invullen van de vragenlijst kunt u contact met mij opnemen. Bij voorbaat hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## **Bijlage 5A Herinneringsbrief week 4 bij digitale vragenlijst**

Betreft: Herinnering vragenlijst over de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Onlangs stuurden wij u een e-mail met het verzoek om een vragenlijst in te vullen over de ervaringen van naasten op de Intensive Care. Helaas hebben wij uw vragenlijst nog niet ontvangen. Wilt u alsnog de vragenlijst invullen?

U kunt de vragenlijst eenvoudig invullen via onderstaande link:

**[hyperlink invoegen]**.

In de vragenlijst wordt u gevraagd een deelnemerscode in te vullen. Deze code is voor u **[deelnemerscodenummer toevoegen]**.

Wij garanderen u dat alle gegevens die u verstrekt strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt.

Met behulp van uw ervaringen kunnen wij de zorg aan naasten van patiënten op de Intensive Care in kaart brengen en waar nodig verbeteren.

Als u vragen heeft, dan kunt u met mij contact opnemen.

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**

## **Bijlage 5B Herinneringsbrief week 4 bij schriftelijke vragenlijst**

**[Afzender]**

**[Naam en adres naaste]**

**[Datum]**

Betreft: Herinnering CQI-vragenlijst over de ervaringen van naasten op de Intensive Care

Geachte **[naam naaste]**,

Onlangs stuurden wij u een vragenlijst over de ervaringen van naasten op de Intensive Care. Helaas hebben wij uw vragenlijst nog niet ontvangen. Wilt u alsnog bijgaande vragenlijst invullen en binnen twee weken aan ons opsturen? Met behulp van uw ervaringen kunnen wij de zorg aan naasten van patiënten op de Intensive Care in kaart brengen en waar nodig verbeteren.

Als u de vragenlijst heeft ingevuld kunt u het formulier opsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop. Een postzegel plakken is niet nodig. Als u niet wilt meedoen, kunt u de eerste pagina terugsturen in de antwoordenvelop. Mogelijk heeft u onlangs de vragenlijst al geretourneerd. Dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Hebt u vragen over de vragenlijst of het onderzoek, dan kunt u met mij contact opnemen. Bij voorbaat bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

**[Naam**

**Functie**

**Contactgegevens: emailadres, telefoonnummer en postadres]**