

Mevr/Hr M.I. Nima  
Vrijwilligerslaan 5  
4321 AA Civil

 **SGBO**  
Benchmarking

Postbus 10242 2501 HE Den Haag Korte Houtstraat 20 a-b T 070 3103800 F 070 3103899 E info@sgbo.nl www.sgbo.nl  
KVK 32128416 IBAN NL74ABNA0557568129

onderwerp

ons kenmerk

datum

Tevredenheidsonderzoek WWB

27 mei 2013

Geachte Mevr/Hr Nima

U ontvangt een bijstandsuitkering. Deze uitkering ontvangt u van de gemeente Helmond. Deze gemeente voert de bijstandsregeling uit voor de gemeenten Asten, Deurne, Laarbeek, Geldrop-Mierlo en Helmond.

De afdeling Werk & Inkomen, als onderdeel van Werkplein Regio Helmond wil graag weten hoe tevreden de klanten zijn over de uitvoering van de bijstand (Wet werk en bijstand, oftewel WWB). Het onderzoeksbureau SGBO houdt daarom een klanttevredenheidsonderzoek. Wilt u hieraan meewerken? Uw ervaringen zijn erg waardevol. Ze geven inzicht in hoe de afdeling Werk & Inkomen de dienstverlening van de bijstand kan verbeteren.

**Vragenlijst: graag terugsturen vóór woensdag 12 juni 2013.**

Wij vragen u de vragenlijst in te vullen en terug te sturen in bijgevoegde envelop. Een postzegel is niet nodig. Het invullen van de vragenlijst zal niet meer dan 10 minuten duren. Lees voor het invullen van de vragenlijst eerst de bijgevoegde aanwijzingen. Het is belangrijk dat zoveel mogelijk mensen meedoen. De afdeling Werk & Inkomen wil graag de dienstverlening verbeteren en heeft daarbij uw mening en ervaring nodig.

**Waarom u?**

U vraagt zich misschien af waarom juist u wordt gevraagd de vragenlijst in te vullen. Uw naam is op een anonieme manier geselecteerd uit alle klanten die momenteel een uitkering ontvangen. Wij verzekeren u dat uw antwoorden zorgvuldig en anoniem zullen worden behandeld. Het invullen van de vragenlijst heeft dan ook geen gevolgen voor uw uitkering. Het nummer links onderaan de vragenlijst is het CBS-nummer van uw gemeente. De vragenlijst is dus volledig anoniem.

**Uitslag onderzoek**

In augustus verwachten wij de resultaten van het onderzoek. De uitkomsten worden geplaatst op de website [www.werkpleinregiohelmond.nl](http://www.werkpleinregiohelmond.nl). Tevens worden de resultaten met de cliëntenvertegenwoordigers besproken. Wanneer u nog vragen heeft over dit onderzoek, kunt u terecht bij het onderzoeksbureau SGBO via telefoonnummer 070-3103883.

Wij hopen dat u de vragenlijst wilt invullen en danken u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,



drs. N. Brinkman  
manager

SGBO is onderdeel van de BMC Groep

## Instructie bij de vragenlijst

Wij zijn blij dat u de vragenlijst wilt invullen. Wij verzoeken u het onderstaande goed door te lezen, voordat u met het invullen van de vragenlijst begint.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 tot 10 minuten. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand in uw buurt vragen om u te helpen bij het invullen.

**Uw antwoorden worden door een computer verwerkt. Let daarom a.u.b. op de volgende zaken:**

Wilt u de vragenlijst invullen met een zwarte of blauwe balpen?

Wij verzoeken u bij elke vraag slechts één antwoord te kiezen. U kiest het antwoord dat het best uw mening weergeeft. Bij een aantal vragen kunt u meerdere antwoorden aankruisen. Deze vragen zijn te herkennen aan de vierkantjes. U geeft antwoord door de cirkel aan te kruisen. Alleen als er iets **in** de cirkel staat, kan de vragenlijst worden verwerkt. Wanneer u zich vergist heeft, dan kunt u de cirkel die u had willen aankruisen helemaal inkleuren.



één antwoord mogelijk, graag zo aankruisen



meerdere antwoorden mogelijk, graag zo aankruisen



bij een fout, graag het hele hokje opvullen van het juiste antwoord



open vraag (antwoorden *buiten* de lijnen kunnen niet verwerkt worden)



ga door naar vraag ... (u kunt vragen overslaan)

De vragenlijst is een algemene lijst die door meerdere gemeenten wordt gebruikt. Onderaan de vragenlijst staat het CBS-nummer van de gemeente waarin u woont. Alle deelnemers uit uw gemeente hebben hetzelfde nummer onder de vragenlijst staan.

Wanneer een vraag voor u niet van toepassing is, bijvoorbeeld wanneer u ergens geen ervaring mee heeft, kunt u "n.v.t." invullen of de vraag overslaan.

Bij enkele vragen wordt u gevraagd een rapportcijfer te geven. Rapportcijfers lopen van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). 6 of hoger staat voor voldoende, 5 of lager staat voor onvoldoende.