

«Naam__vv» «naam_partner»
«adres»
«postcode» «woonplaats»

Tevredenheidsonderzoek

2 december 2015

Geachte heer of mevrouw,

Sinds 1 januari 2014 voert Ferm Werk de bijstandswet en enkele andere regelingen uit voor de gemeenten Woerden, Bodegraven-Reeuwijk, Montfoort en Oudewater.

Nu wij bijna twee jaar op weg zijn in deze nieuwe organisatie willen wij onderzoeken in hoeverre onze klanten tevreden zijn over de manier waarop wij dat doen. Wij houden daarom een tevredenheidsonderzoek onder de mensen die een uitkering van ons ontvangen. Dat doen we samen met de cliëntenraad.

Wij hopen dat veel mensen meedoen aan dit onderzoek zodat wij inzicht krijgen in wat goed gaat en wat er beter kan of moet.

Omdat u op dit moment een uitkering van Ferm Werk ontvangt, vragen wij u om bijgaande vragenlijst in te vullen. Daarin vragen wij om een paar gegevens over uzelf in te vullen. Maar niet uw naam, *het onderzoek is anoniem*.

Er zijn 15 vragen die zijn verdeeld in drie categorieën:

- Algemene vragen
- Vragen over uw uitkering
- Vragen over aanvullende regelingen

U kunt uw waardering op de 15 genoemde punten aangeven door een kruis te zetten in het betreffende hokje.

Wij hopen dat u even de tijd wil nemen om de vragenlijst in te vullen.

Stuur deze **vóór 19 december** terug naar Ferm Werk in de bijgevoegde antwoordenvolp; een postzegel is niet nodig.

Wij zullen u op de hoogte stellen van de resultaten van dit korte onderzoek en van eventueel nader onderzoek dat hierop volgt.

Met vriendelijke groet,

Bernhard Drost
algemeen directeur Ferm Werk

Wim Agterof
voorzitter cliëntenraad

Klanttevredenheidsonderzoek 2015

Uitgevoerd door Ferm Werk in samenwerking met de cliëntenraad

KRUIS AAN WELK ANTWOORD VOOR U VAN TOEPASSING IS

In welke gemeente woont u?	Woerden	Bodegraven-Reeuwijk	Montfoort	Oudewater
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wat is uw leeftijd?	t/m 29 jaar	30 - 49 jaar	vanaf 50 jaar	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Hoe lang ontvangt u een uitkering?	minder dan 1 jaar	1 tot 2 jaar	meer dan 2 jaar	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Wat is uw waardering voor Ferm Werk?

slecht	onvol- doende	vol- doende	goed	weet niet
---------------	--------------------------	------------------------	-------------	----------------------

Algemene vragen

1. Algemeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De telefonische bereikbaarheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De bereikbaarheid (als u er naartoe gaat)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De manier waarop de medewerkers met u omgaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De mogelijkheden om onvrede te uiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De ruimten waarin u te woord wordt gestaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vragen over uw uitkering en re-integratie

7. De behandeling van uw aanvraag voor een uitkering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De tijdige betaling en juistheid van uw uitkering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De informatie over de uitkering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De ondersteuning om werk te vinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De ondersteuning bij het ontplooiën van activiteiten (participatietraject)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vragen over aanvullende regelingen

12. Welke regelingen kent u?	bijzondere bijstand	collectieve zorgverzekering
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	individuele inkomens toeslag	declaratieregeling
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Wat is uw waardering voor:

slecht	onvol- doende	vol- doende	goed	weet niet
13. De informatie over de aanvullende regelingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De manier waarop u deze regelingen aanvraagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. De manier waarop uw aanvraag wordt afgehandeld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>