

Uitwerkbijlage VMBO-KB  
**2012**

tijdvak 2

**Nederlands CSE KB**

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_

Beantwoord alle vragen en maak alle opdrachten in deze uitwerkbijlage.

Meerkeuze: omcirkel het antwoord; geef verbeteringen duidelijk aan:

A  B C D of A   C D of A   D B

## Tekst 1

---

1 Lees eerst de vragen en zoek vervolgens de antwoorden op in de tekst.

1 Hoeveel mystery shoppers heeft het bureau Store Support bij het eerste onderzoek ingezet?

.....

2 Voor welke twee tekortkomingen krijgen gemeenten in het eerste onderzoek aftrekpunten bij het onderdeel e-mailen?

.....

.....

3 Over welke gemeente zijn de mystery shoppers het minst tevreden bij het onderdeel 'bellen'?

.....

4 Wat is de overeenkomst tussen de gemeenten Den Haag en Smalingerland bij het onderzoek met mystery shoppers naar e-mailverkeer?

.....

.....

5 Welk percentage van de bellers met het gemeentehuis vond de gemeentefunctionaris ondeskundig?

.....

6 Hoeveel procent van de bellers is "zeer tevreden" over de contacten met het gemeentehuis?

.....

7 Hoeveel procent van de bezoekers van een gemeentehuis moest langer dan een uur wachten voordat afhandeling plaatsvond?

.....







### Tekst 3

---

3 A B C D

4 A B C D

5 A B C D

### Tekst 4

---

6 A B C D

7 .....

.....

.....

8 A B C D

9 A B C D

10 1 .....

2 .....

11 A B C D

12 A B C D

13 A B C D

### Tekst 5

---

14 A B C D

15 A B C D

16 A B C D

17 A B C D

18 A B C D

19 A B C D

20 .....  
.....

21 A B C D

22 A B C D

23 1 .....  
.....

2 .....  
.....

24 A B C D

25 A B C D





