

Cliënttevredenheidsonderzoek

Naam cliënt:

Naam advocaat:

Plaats en datum:

	Zeer mee eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer mee oneens	N.v.t.
1. De wachtruimte ziet er netjes uit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik ben tevreden over de snelheid, waarmee ik aan de balie geholpen word.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik word aan de telefoon snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Het kantoor is goed georganiseerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptionisten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mijn vragen worden serieus genomen door de receptionisten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Schmidt & Rutten advocaten heeft een professionele uitstraling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De secretaresse is voldoende deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Afspraken die ik met Schmidt & Rutten advocaten maak worden nagekomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Bij afwezigheid van mijn advocaat worden mijn vragen alsnog goed beantwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak voldoende informatie over de kosten die aan het inschakelen van een advocaat verbonden zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zeer mee eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer mee oneens	N.v.t.
13. Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn/haar eerste inschatting is van mijn zaak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Als mijn advocaat niet bereikbaar is nemen de secretaresses een boodschap aan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Als ik word doorverbonden hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ik word tijdens het verloop van de zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zeer mee eens	mee eens	mee oneens	Zeer mee oneens	n.v.t.
27. Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Wat zouden we, naar uw mening, moeten verbeteren?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ten slotte verzoeken wij u aan te geven welk belang u toekent aan de hierboven aan de orde gekomen zaken. U kunt dit hieronder aangeven door de vragen stuk voor stuk in één van de vier categorieën te plaatsen.

de onderwerpen die behandeld zijn in de volgende vragen vind ik **zeer belangrijk**:

.....

de onderwerpen die behandeld zijn in de volgende vragen vind ik **belangrijk**:

.....

de onderwerpen die behandeld zijn in de volgende vragen vind ik **onbelangrijk**:

.....

de onderwerpen die behandeld zijn in de volgende vragen vind ik **zeer onbelangrijk**:

.....

Dank u voor uw medewerking.