

Cliënttevredenheidsonderzoek De Rooij & Van Wijk Advocaten

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 verzorgd uit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ik ben tevreden over de snelheid, waarmee ik aan de balie geholpen word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ik word aan de telefoon snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Het kantoor is goed georganiseerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptionisten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mijn vragen worden serieus genomen door de receptionisten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. De Rooij & Van Wijk Advocaten heeft een professionele uitstraling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. De receptioniste is voldoende deskundig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. De secretaresse is voldoende deskundig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Bij afwezigheid van mijn advocaat worden vragen alsnog goed beantwoord.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Ik had tijdens het eerste contact voldoende de mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn eerste inschatting is van mijn zaak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor –en nadelen van de te nemen stappen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Ik ben geïnformeerd over eventuele bijkomende kosten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	n.v.t.
21. Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Als mijn advocaat niet bereikbaar is, nemen de receptionisten een boodschap aan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Als ik word doorverbonden hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Ik word tijdens het verloop van de zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Toelichting:

.....
.....
.....
.....
.....

Hieronder kunt u de nummers van de voorafgaande vragen vermelden:

Door mij werden de voorafgaande vragen beschouwd als **zeer belangrijk**:

Door mij werden de voorafgaande vragen beschouwd als **belangrijk**:

Door mij werden de voorafgaande vragen beschouwd als **onbelangrijk**:

Door mij werden de voorafgaande vragen beschouwd als **zeer onbelangrijk**:

*Dank u voor uw medewerking.
U kunt de ingevulde vragenlijst bij mij op kantoor afgeven of terugsturen.*