

Klanttevredenheidsonderzoek advocatenkantoor

Opmerkingen:

Hou er rekening mee dat de klant absoluut het gevoel moet hebben dat zijn opmerkingen vertrouwelijk behandeld zullen worden, dat er geen kosten aan verbonden zijn en dat het enige doel de verbetering van de dienstverlening is. Het kostenaspect lijkt niet aan de orde, maar bij veel mensen leeft het idee dat alle gesprekken e.d. bij een advocaat gelijk geld kosten. Ook bij de vraagstelling moet aan een aantal zaken gedacht worden zoals bijvoorbeeld het goed en helder formuleren van de vragen zodat alle cliënten de vragen goed kunnen begrijpen.

Cliëntgegevens

Naam

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Zaakgegevens

Naam advocaat:

Dossiernaam/code

Lees de hierna volgende stellingen aandachtig door aankruisen aan in welke mate u het eens of oneens bent met de stelling.

Klanttevredenheid over baliemedewerkers

De baliemedewerkers staan mij vriendelijk te woord.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

De baliemedewerkers geven alles correct en snel door aan de juiste persoon

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

De telefoon wordt snel (binnen 5 tellen) opgenomen

- Helemaal mee eens
- Mee eens

- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Klanttevredenheid en afhandeling zaak

Ik heb het gevoel correct en netjes behandeld te zijn.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik ben op voorhand goed op de hoogte gebracht van de mogelijke kosten.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik heb op voorhand een offerte ontvangen voor het behandelen van de zaak.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik ben gewezen op de mogelijkheden van een regeling van sociale bijstand

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

De aangegeven tarieven waren helder, duidelijk en goed begrijpbaar

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

De facturen waren inzichtelijk en correct volgens afspraak.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal

- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik heb het gevoel dat mijn zaak deskundig is afgehandeld.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van mijn advocaat.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Mijn e-mails en brieven worden snel beantwoord.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Mijn advocaat is in de regel goed bereikbaar.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Tijdens de afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende en correct waargenomen door een collega.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en (veranderende) vooruitzichten.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik ben tevreden over de inzet van mijn advocaat.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik ben tevreden over het resultaat van de afwikkeling van mijn zaak.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik zou dit advocatenkantoor zeker bij anderen aanbevelen.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Ik zou mijn advocaat zeker bij anderen aanbevelen.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens