

Amsterdam

Inzake : Klanttevredenheidsonderzoek
Onze ref. : -
Uw ref. : -

Geachte heer / mevrouw,

U heeft een zaak in behandeling gehad bij één of meerdere van de bij ons werkzame advocaten. Wij streven er naar om u zo goed en zo zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Om die reden vragen wij na afronding van een zaak aan cliënten of zij ons willen voorzien van feedback. Dit klanttevredenheidsonderzoek heeft tot doel onze kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Wij nodigen u dan ook uit om de hieronder vermelde vragenlijst in te vullen, waar nodig te voorzien van uw opmerkingen en deze aan ons te retourneren.

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk en zorgvuldig om met de door u verstrekte informatie.

Wij danken u bij voorbaat voor de te nemen moeite.

Met vriendelijke groet,

Takens Admiraal Advocaten

Wij verzoeken u bij de volgende stellingen een keuze te maken uit de volgende antwoorden:
zeer eens / mee eens / mee oneens / zeer oneens / niet van toepassing.

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Het kantoor is makkelijk te bereiken per openbaar vervoer					
Het kantoor is makkelijk te bereiken per auto					
De wachtruimte ziet er netjes uit					
De spreekruimte ziet er netjes uit					
Het kantoor is open op de aangegeven tijden					
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik door het secretariaat bij binnenkomst geholpen werd					
De telefonische bereikbaarheid van het kantoor tijdens kantooruren is goed					
Het is duidelijk op welke tijden het kantoor telefonisch bereikbaar is					
De telefoon wordt op kantoor snel opgenomen als ik bel.					
Ik word aan de telefoon snel geholpen.					
De wachttijden aan de telefoon zijn kort.					
Ik word teruggebeld als dat is toegezegd.					

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Op berichten die ik via het antwoordapparaat of voicemail achterlaat wordt gerespondeerd					
Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptioniste					
Het kantoor heeft een professionele uitstraling					
De receptioniste is creatief in het vinden van een oplossing als dat nodig is					
Als ik een afspraak heb, word ik op de afgesproken tijd geholpen					
Als ik een afspraak heb die niet op tijd begint, wordt mij altijd verteld hoe lang het duurt voordat ik geholpen word					
Bezoekafspraken die ik met het kantoor maak, worden nagekomen					
Ik kreeg tijdens het eerste contact voldoende gelegenheid om mijn zaak uit te leggen					
Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was					
Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn / haar eerste inschatting was van mijn zaak					
Ik ben goed geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak					
Mijn advocaat liet duidelijk weten wat ik van hem / haar kan verwachten					

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Ik kreeg voldoende informatie over de haalbaarheid van de vooraf gestelde na te streven resultaten					
Ik kreeg voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen					
Ik kreeg voldoende informatie over de risico's van de te nemen stappen					
Ik kreeg voorafgaand aan / bij het verstrekken van de opdracht voldoende informatie over de kosten die aan het inschakelen van een advocaat verbonden zijn					
Ik ben geïnformeerd over de eventuele mogelijkheid tot deelname aan gefinancierde rechtshulp					
Ik ben geïnformeerd over de hoogte van de eigen bijdrage in geval van deelname aan gefinancierde rechtshulp					
Ik ben geïnformeerd over de hoogte van de eigen bijdrage in geval van deelname aan gefinancierde rechtshulp					
Ik ben geïnformeerd over eventuele bijkomende kosten (griffierecht, enz.)					
Ik kreeg voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak					
Ik ben voldoende geïnformeerd over de wijze van declareren					
De gemaakte afspraken zijn schriftelijk aan mij bevestigd in een opdrachtbevestiging					
De financiële consequenties voor mij zijn in de opdrachtbevestiging vastgelegd					

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Ik ben geïnformeerd over de klachtenregeling van het kantoor					
Ik ben geweest op de algemene voorwaarden					
Ik werd vriendelijk te woord gestaan door mijn advocaat					
Ik kreeg voldoende gelegenheid bij mijn advocaat mijn verhaal te doen en om mijn zaak duidelijk uit te leggen					
Mijn advocaat begreep goed wat ik wilde zeggen					
Mijn advocaat sprak begrijpelijke taal					
Ik weet hoe en wanneer ik mijn advocaat bereiken kan					
Ik word teruggebeld door mijn advocaat als ik daar om vraag					
Mijn advocaat is telefonisch voldoende rechtstreeks bereikbaar					
Mijn advocaat is telefonisch voldoende via zijn secretaresse bereikbaar					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, geeft de receptioniste aan wanneer mijn advocaat wel bereikbaar is					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, vraagt de secretaresse of ik teruggebeld kan worden					
Als ik word doorverbonden, hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen					

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Er is voldoende gelegenheid om mijn advocaat persoonlijk op zijn kantoor te spreken					
Ik kan op korte termijn een afspraak met mijn advocaat maken					
Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang					
De brieven die ik van mijn advocaat ontvang zijn begrijpelijk					
De brieven die ik van mijn advocaat ontvangen geven de benodigde informatie en uitleg					
Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over de ontwikkelingen in mijn zaak.					
Mijn advocaat informeerde mij over de kosten verbonden aan het inschakelen van derden					
Mijn advocaat zet zich volledig in voor het behartigen van mijn belangen					
Mijn advocaat is betrokken bij mijn zaak					
Mijn advocaat heeft mij voldoende gesteund					
Mijn zaak is bij mijn advocaat in goede handen					
Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt					
Mijn advocaat had creatieve oplossingen					

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Ik heb de indruk dat het kantoor mijn privacy waarborgt					
Mijn persoonlijke gegevens zijn bij mijn advocaat in vertrouwde handen					
Mijn advocaat komt de gemaakte afspraken na					
Mijn advocaat is altijd goed voorbereid					
Mijn advocaat kent mijn dossier goed					
Ik krijg tijdig kopieën van de brieven die mijn advocaat schrijft					
Ik krijg tijdig kopieën van de correspondentie in mijn zaak					
De advocaat heeft mij het vonnis / arrest / beschikking tijdig opgestuurd					
Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd					
Ik ben tevreden over het optreden van de waarnemer					
Ik ben tevreden over de deskundigheid van de waarnemend advocaat					
Ik ben geïnformeerd over het sluiten van mijn dossier					
Ik ontving na afsluiting van de zaak een einddeclaratie					

	Zeer eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer oneens	N.v.t.
Ik ben tevreden over de specificatie van de door de advocaat gedeclareerde kosten					
De opbouw van de declaratie was mij duidelijk					
Er werd gedeclareerd zoals was afgesproken					
De uitkomst van de zaak komt overeen met de inschatting die door mijn advocaat was gemaakt					
De bijstand van mijn advocaat heeft mij iets opgeleverd					
Als zich alsnog in de zaak een probleem voordoet, neem ik contact op met mijn advocaat					
Ik zal mijn advocaat aan anderen aanraden					

Indien u zelf nog opmerkingen en / of aanbevelingen heeft om onze dienstverlening te verbeteren, dan vernemen wij dat ook graag van u.

Naam:

Datum: