

## Cliënttevredenheidsonderzoek Jaeger Advocaten-belastingkundigen

**Naam cliënt:** .....

**Naam advocaat:** .....

**Plaats en datum:** .....

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	n.v.t.
<b>1.</b> De wachtruimte ziet er netjes uit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2.</b> 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"/>
<b>3.</b> Ik word aan de telefoon snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4.</b> Het kantoor is goed georganiseerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5.</b> Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptionisten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6.</b> Mijn vragen worden serieus genomen door de receptionisten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7.</b> Jaeger Advocaten-belastingkundigen heeft een professionele uitstraling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8.</b> De receptioniste is voldoende deskundig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>9.</b> De secretaresse is voldoende deskundig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>10.</b> Afspraken die ik met Jaeger Advocaten-belastingkundigen maak, worden nagekomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>11.</b> Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>12.</b> Bij afwezigheid van mijn advocaat worden mijn vragen alsnog goed beantwoord.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>13.</b> 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"/>
<b>14.</b> Ik had tijdens het eerste contact voldoende 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"/>
<b>15.</b> Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn/haar eerste inschatting is van mijn zaak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>16.</b> 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"/>
<b>17.</b> 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"/>
<b>18.</b> Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten (griffierecht, kantoorkosten, enz.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>19.</b> 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"/>
<b>20.</b> In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

zeer mee mee zeer n.v.t.

	mee eens	eens	oneens	mee oneens	
<b>21.</b> Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar	0	0	0	0	0
<b>22.</b> Als mijn advocaat niet bereikbaar is nemen de receptionisten een boodschap aan	0	0	0	0	0
<b>23.</b> Als ik word doorverbonden hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen	0	0	0	0	0
<b>24.</b> Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang	0	0	0	0	0
<b>25.</b> Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen	0	0	0	0	0
<b>26.</b> Ik word tijdens het verloop van de zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten	0	0	0	0	0
<b>27.</b> Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt	0	0	0	0	0
<b>28.</b> Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen	0	0	0	0	0
<b>29.</b> Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd	0	0	0	0	0
<b>30.</b> Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming	0	0	0	0	0
<b>31.</b> Ik heb de samenwerking verbroken omdat de kosten van de dienstverlening de baten niet zouden overschrijden	0	0	0	0	0
<b>32.</b> Ik heb de samenwerking verbroken omdat ik ontevreden was over de kwaliteit van de dienstverlening. Zo ja, waarom?	0	0	0	0	0
<b>Toelichting:</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>33.</b> Ik heb de samenwerking om andere redenen verbroken, namelijk:	0	0	0	0	0
<b>Toelichting:</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>34.</b> Wat zouden we, naar uw mening, moeten verbeteren?	0	0	0	0	0
<b>Toelichting:</b>					

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

Ten slotte verzoeken wij u aan te geven welk belang u tekent 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.  
U kunt de ingevulde vragenlijst bij mij op kantoor afgeven of terugsturen in de bijgaande antwoordenvelop.