

## Cliënttevredenheidsonderzoek Jaeger Advocaten-belastingkundigen

|  | zeer<br>mee<br>eens | mee<br>eens | mee<br>oneens | zeer<br>mee<br>oneens | n.v.t. |
|--|---------------------|-------------|---------------|-----------------------|--------|
| <b>1.</b> De wachtruimte ziet er netjes uit  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>2.</b> Ik ben tevreden over de snelheid, waarmee ik aan de balie geholpen word  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>3.</b> Ik word aan de telefoon snel geholpen  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>4.</b> Het kantoor is goed georganiseerd  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>5.</b> Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptionisten  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>6.</b> Mijn vragen worden serieus genomen door de receptionisten  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>7.</b> Jaeger Advocaten-belastingkundigen heeft een professionele uitstraling   | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>8.</b> De receptioniste is voldoende deskundig  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>9.</b> De secretaresse is voldoende deskundig   | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>10.</b> Afspraken die ik met Jaeger Advocaten-belastingkundigen maak, worden nagekomen  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>11.</b> Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken.  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>12.</b> Bij afwezigheid van mijn advocaat worden mijn vragen alsnog goed beantwoord.  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <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 | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>14.</b> Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was               | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>15.</b> Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn/haar eerste inschatting is van mijn zaak  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>16.</b> Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen                                  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>17.</b> Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak   | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>18.</b> Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten (griffierecht, kantoorkosten, enz.)   | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>19.</b> Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak                  | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |
| <b>20.</b> In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen   | 0                   | 0           | 0             | 0                     | 0      |

zeer  
mee  
eens

mee  
eens

mee  
oneens

zeer  
mee  
oneens

n.v.t.

|   |                       |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>21.</b> Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>22.</b> 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"/> |
| <b>23.</b> 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"/> |
| <b>24.</b> 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"/> |
| <b>25.</b> 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"/> |
| <b>26.</b> 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"/> |
| <b>27.</b> 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"/> |
| <b>28.</b> Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>29.</b> 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"/> |
| <b>30.</b> 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:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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  
antwoordervelop.