

Cliënttevredenheidsonderzoek Jaeger Advocaten-belastingkundigen

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 netjes uit	0	0	0	0	0
2. Ik ben tevreden over de snelheid, waarmee ik aan de balie geholpen word	0	0	0	0	0
3. Ik word aan de telefoon snel geholpen	0	0	0	0	0
4. Het kantoor is goed georganiseerd	0	0	0	0	0
5. Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptionisten	0	0	0	0	0
6. Mijn vragen worden serieus genomen door de receptionisten	0	0	0	0	0
7. Jaeger Advocaten-belastingkundigen heeft een professionele uitstraling	0	0	0	0	0
8. De receptioniste is voldoende deskundig	0	0	0	0	0
9. De secretaresse is voldoende deskundig	0	0	0	0	0
10. Afspraken die ik met Jaeger Advocaten-belastingkundigen maak, worden nagekomen	0	0	0	0	0
11. Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken.	0	0	0	0	0
12. Bij afwezigheid van mijn advocaat worden mijn vragen alsnog goed beantwoord.	0	0	0	0	0
13. 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
14. Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was	0	0	0	0	0
15. Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn/haar eerste inschatting is van mijn zaak	0	0	0	0	0
16. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen	0	0	0	0	0
17. Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak	0	0	0	0	0
18. Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten (griffierecht, kantoorkosten, enz.)	0	0	0	0	0
19. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak	0	0	0	0	0
20. In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen	0	0	0	0	0

zeer mee mee zeer n.v.t.

	mee eens	eens	oneens	mee oneens	
21. Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar	0	0	0	0	0
22. Als mijn advocaat niet bereikbaar is nemen de receptionisten een boodschap aan	0	0	0	0	0
23. Als ik word doorverbonden hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen	0	0	0	0	0
24. Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang	0	0	0	0	0
25. Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen	0	0	0	0	0
26. Ik word tijdens het verloop van de zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten	0	0	0	0	0
27. Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt	0	0	0	0	0
28. Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen	0	0	0	0	0
29. Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd	0	0	0	0	0
30. Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming	0	0	0	0	0

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.