

## Cliënttevredenheidsonderzoek Bruins & partners advocaten

	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 secretaresses .	0	0	0	0	0
6. Mijn vragen worden serieus genomen door de secretaresses .	0	0	0	0	0
7. Bruins & partners advocaten heeft een professionele uitstraling.	0	0	0	0	0
8. De secretaresse is voldoende deskundig.	0	0	0	0	0
9. Afspraken die ik met Bruins & partners advocaten maak worden nagekomen.	0	0	0	0	0
10. Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken.	0	0	0	0	0
11. Bij afwezigheid van mijn advocaat worden mijn vragen alsnog goed beantwoord.	0	0	0	0	0
12. 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
13. Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was.	0	0	0	0	0
14. Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn/haar eerste inschatting is van mijn zaak.	0	0	0	0	0
15. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen.	0	0	0	0	0
16. Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak.	0	0	0	0	0
17. Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten (griffierecht, kantoorkosten, enz.).	0	0	0	0	0
18. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak.	0	0	0	0	0
19. 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>20.</b> Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>21.</b> Als mijn advocaat niet bereikbaar is nemen de secretaresses een boodschap aan.                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>22.</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>23.</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>24.</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>25.</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>26.</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>27.</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>28.</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>29.</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"/> |

**30.** Wat zouden we, naar uw mening, moeten verbeteren?

**Toelichting:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ten slotte verzoeken wij u aan te geven welk belang u toekent 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.