

## Cliënttevredenheidsonderzoek Bruins & partners advocaten

**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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 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"/>
3. Ik word aan de telefoon snel geholpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Het kantoor is goed georganiseerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptionisten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mijn vragen worden serieus genomen door de receptionisten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Bruins & partners advocaten heeft een professionele uitstraling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. De secretaresse is voldoende deskundig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Afspraken die ik met Bruins & partners advocaten maak worden nagekomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ik heb een bevestiging gekregen van de gemaakte afspraken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. 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>20.</b> Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar.	0	0	0	0	0
<b>21.</b> Als mijn advocaat niet bereikbaar is nemen de secretaresses een boodschap aan.	0	0	0	0	0
<b>22.</b> Als ik word doorverbonden hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen.	0	0	0	0	0
<b>23.</b> Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang.	0	0	0	0	0
<b>24.</b> Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen.	0	0	0	0	0
<b>25.</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>26.</b> Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt.	0	0	0	0	0
<b>27.</b> Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen.	0	0	0	0	0
<b>28.</b> Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd.	0	0	0	0	0
<b>29.</b> Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming.	0	0	0	0	0

**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.