



Evaluatie Dienstverlening Advocatenkantoor Kouwenaar Advocaten

Geachte cliënt,

Om zo goed mogelijk op de wensen van cliënten te kunnen inspelen, vinden wij het belangrijk om te weten wat u van ons kantoor vindt. Wij zouden u willen verzoeken de volgende vragen te beantwoorden.

U kunt bij elke vraag door middel van aankruisen uw waardering geven, variërend van zeer tevreden tot zeer ontevreden. Indien u over een bepaald onderwerp geen oordeel heeft, dan kunt u de vraag overslaan. Bij de open vragen kunt u uw eventuele suggesties voor verbetering invullen.

Wat is uw oordeel over:	Waardering:				n.v.t.
	Zeer tevreden	Te-vreden	On-tevreden	Zeer on-tevreden	
1. Ik word aan de telefoon snel geholpen					
2. Ik word teruggebeld als dat is toegezegd					
3. Het kantoor is goed georganiseerd					
4. Ik ben tevreden over het optreden van de secretaris					
5. De informatie die ik heb ontvangen is begrijpelijk					
6. het advocatenkantoor heeft een professionele uitstraling					
7. Het kantoor en de mensen zijn cliëntvriendelijk					
8. Ik ben geïnformeerd over de eventuele mogelijkheid tot deelname aan gefinancierde rechtshulp					
9. Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten(griffierecht, KvK etc.)					
10. Ik ben geïnformeerd over een eventuele proceskostenveroordeling					
11. Mijn advocaat liet duidelijk weten wat ik van haar kan verwachten					
12. Ik kreeg tijdens het intake gesprek voldoende informatie pover de verdere gang van zaken					
13. De afgesproken werkzaamheden zijn beschreven in de opdrachtbevestiging					
14. De financiële consequenties voor mij zijn in de opdrachtbevestiging vastgelegd					
15. Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende mogelijkheid om mijn verhaal te doen					
16. Ik kreeg tijdens het intake gesprek voldoende mogelijkheid om vragen te stellen					
17. Mijn advocaat spreekt met voor mij					

duidelijke taal					
18. Mijn advocaat schetste duidelijk de mogelijke oplossingen					
19. mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar					
20. Als mijn advocaat er niet is wordt mijn boodschap netjes aangenomen					
21. Er is voldoende gelegenheid om mijn advocaat persoonlijk op haar kantoor te spreken					
22. Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang					
23. Ik word geïnformeerd over de voortgang van de zaak					
24. Mijn advocaat houdt voldoende rekening met mijn wensen bij het zoeken naar een oplossing in mijn zaak					
25. Ik heb de indruk dat het kantoor mijn privacy waarborgt					
26. De advocaat komt de gemaakte afspraken na					
27. Het optreden van de advocaat algemeen					
28. Bij afwezigheid van de advocaat is er voldoende waarneming					
29. De betrokkenheid van de advocaat					
30. De specificatie van de nota (honorarium en kosten) was begrijpelijk					
31. Er werd gedeclareerd zoals afgesproken					
32. Als er zich alsnog een probleem voordoet in de zaak, neem ik contact op met mijn advocaat					

Als u over één of meerdere onderwerpen niet geheel tevreden was, dan kunt u hieronder de redenen vermelden of een toelichting geven (*indien nodig kunt u de achterzijde gebruiken*):

-

Hoe bent u bij ons kantoor terechtgekomen?

-

Denkt u ons kantoor indien nodig weer in te schakelen?

ja/nee/weet niet

Denkt u ons kantoor aan anderen in de toekomst aan te bevelen?

ja/nee/weet niet

Hieronder kunt u suggesties voor verbetering of overige opmerkingen geven:

-

-

Indien u geen bezwaar heeft tegen nader contact naar aanleiding van deze enquête, dan kunt u hieronder uw naam en telefoonnummer vermelden:

Naam:

Telefoonnummer:

Datum: