

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) HvH Advocaten

	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	n.v.t.
1) Het advocatenkantoor is makkelijk te bereiken per openbaar vervoer en/of auto					
2) De wachtruimte ziet er netjes uit					
3) Het kantoor is goed georganiseerd					
4) Ik word vriendelijk te woord gestaan door receptioniste en/of secretaresse					
5) Mijn vragen worden serieus genomen door receptioniste en/of secretaresse					
6) Het kantoor heeft een professionele uitstraling					
7) In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen					
8) Afspraken die ik met de advocaat of het kantoor maak, worden nagekomen					
9) Ik heb een bevestiging ontvangen van de opdracht en/of gemaakte afspraken					
10) Ik heb tijdens de contacten met mijn advocaat voldoende mogelijkheid om nadere informatie te vragen als mij iets niet duidelijk is					
11) Mijn advocaat gaf mij helder aan wat zijn/haar eerste inschatting van mijn zaak is					
12) Ik kreeg tijdens het intakegesprek of zo snel mogelijk daarna voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen					
13) Ik werd gedurende de behandeling van mijn zaak op de hoogte gehouden van onvoorziene ontwikkelingen					
14) Ik kreeg voldoende informatie om een inschatting te maken over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak					
15) Ik ben geïnformeerd over het uurtarief van mijn advocaat en de bijkomende kosten zoals griffierecht en kosten van deskundigen					
16) Ik krijg bij het verstrekken van de opdracht voldoende informatie over de kosten die aan de opdracht verbonden zijn					
17) Ik werd gedurende de behandeling van mijn zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten					
18) Bij afwezigheid van mijn advocaat worden mijn vragen zo veel als mogelijk door een waarnemer beantwoord					
19) Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar					
20) Als mijn advocaat niet bereikbaar is, kan ik een boodschap achterlaten op voice mail of bij de secretaresse					
21) Als ik word doorverbonden hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen					
22) Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat ontvang over mijn zaak					
23) Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt					
24) Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen					

Ruimte voor verbeterpunten en opmerkingen:

=====
Tenslotte verzoeken wij u aan te geven welk belang u hecht aan de hierboven aan de orde gekomen zaken. U kunt hieronder aangeven door de vragen stuk voor stuk in een 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

-
-
-

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.

De ingevulde vragenlijst kunt u afgeven op ons kantoor of mailen naar:

HvH advocaten

t.a.v. mr J.F. van Halderen

Email: halderen@hvhadvocaten.nl