

Klanttevredenheidsonderzoek:

Geacht cliënt,

Ons kantoor streeft naar een optimale service voor onze cliënten. Daarom zijn wij continu op zoek naar de wensen van onze cliënten. Om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op de wensen van onze cliënten willen wij u vragen wat u van ons kantoor vindt. Wij stellen het zeer op prijs wanneer u onderstaande vragenlijst zou willen invullen.

U kunt bij elke vraag antwoorden door het cijfer van uw keuze te omcirkelen. De cijfers representeren respectievelijk de navolgende oordelen:

1. zeer ontevreden, **2.** ontevreden, **3.** geen mening, **4.** tevreden, **5.** zeer tevreden

Wanneer een vraag niet op u van toepassing is kunt u deze overslaan.

Wat is uw oordeel over:

- De afhandeling door de telefoniste van uw eerste gesprek?
1. 2. 3. 4. 5.
- De afhandeling door de telefoniste gedurende uw zaak?
1. 2. 3. 4. 5.
- De opstelling van de advocaat tijdens het eerste gesprek?
1. 2. 3. 4. 5.
- De uitleg van de advocaat tijdens het eerste gesprek?
1. 2. 3. 4. 5.
- De begrijpelijkheid van wat de advocaat u vertelde tijdens het eerste gesprek?
1. 2. 3. 4. 5.
- De bereikbaarheid van de secretaresse?
1. 2. 3. 4. 5.
- De opstelling van de secretaresse?
1. 2. 3. 4. 5.

- De bereikbaarheid van de advocaat?
1. 2. 3. 4. 5.
- De begeleiding door de advocaat?
1. 2. 3. 4. 5.
- De informatievoorziening door de advocaat naar u toe over de zaak?
1. 2. 3. 4. 5.
- De informatievoorziening door de advocaat over de toevoeging, klachtenprocedure e.d.?
1. 2. 3. 4. 5.
- De houding van de advocaat ten opzichte van u?
1. 2. 3. 4. 5.
- De snelheid waarmee uw zaak is afgehandeld?
1. 2. 3. 4. 5.
- Het uitkomen van gedane voorspellingen en het vervullen van gedane beloften?
1. 2. 3. 4. 5.
- De uitleg omtrent de te verwachte kosten in het eerste gesprek?
1. 2. 3. 4. 5.
- De hoogte van de nota?
1. 2. 3. 4. 5.
- De specificering van de nota?
1. 2. 3. 4. 5.
- De telefonische bereikbaarheid van ons kantoor?
1. 2. 3. 4. 5.

- De fysieke bereikbaarheid van ons kantoor?

1. 2. 3. 4. 5.

- De uitstraling van ons kantoor?

1. 2. 3. 4. 5.

- De cliëntvriendelijkheid van ons kantoor?

1. 2. 3. 4. 5.

Wanneer u nog opmerkingen en/of aanmerkingen heeft over ons kantoor kunt u hieronder de redenen daarvoor en een toelichting opgeven.

.....
.....
.....

Algemeen:

Hoe bent u bekend geworden met ons kantoor?

- aanbevolen door kennis/vriend/collega
- via internet
- via advertentie
- reeds eerder met ons in contact geweest
- via één van onze medewerkers
- anders, nl.....

Denkt u ons kantoor in de toekomst weer in te schakelen?

Ja O / nee O / weet het nog niet O

Denkt u ons kantoor aan te raden bij uw kennissen?

Ja O / nee O / weet het nog niet O

Indien u nog verdere opmerkingen of adviezen heeft, kunt u die hieronder opschrijven:

.....
.....
.....

U kunt de vragenlijst inleveren bij ons kantoor, danwel deponeren in onze brievenbus, danwel aan ons toezenden per post, per fax of per e-mail als attachment of bijlage. Onze adresgegevens zijn:

Oosterveen Advocaten
Goudsesingel 513
3032 EN Rotterdam
Tel: +31 (0)10-3335300
Fax: +31 (0)10-3335301
E-mail: info@oosterveenadvocaten.nl

Tot slot willen wij u hartelijk danken voor het gebruik maken van onze diensten en het invullen van deze vragenlijst.

Oosterveen Advocaten