

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

Klanttevredenheidsonderzoek

Vos Lammers & De Kock Advocaten
T.a.v. dhr. mr. M.G. Vos
Servaasbolwerk 14
3512 NK Utrecht

Vos Lammers & De Kock Advocaten doet haar ons best om u zoveel mogelijk van dienst te zijn. Daarom willen wij u vragen mee te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor verzoeken wij u gebruik te maken van dit klanttevredenheidsformulier.

NB: hieronder vindt u een overzicht van mogelijke vragen. U kunt hieruit zelf een selectie maken en/of zelf nieuwe vragen toevoegen.

Algemeen	Ze er mee eens	Mee eens	Mee oneens	Ze er mee oneens	N.v.t.
Het kantoor is makkelijk te bereiken per openbaar vervoer					
Het kantoor is makkelijk te bereiken per auto					
De wachtruimte ziet er netjes uit					
Het kantoor is open op de aangegeven tijden					
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik aan de balie geholpen word					
Ik kan het kantoor altijd telefonisch bereiken tijdens kantooruren					
Het is duidelijk op welke tijden het kantoor telefonisch bereikbaar is					
Het kantoor is op de aangegeven tijden telefonisch goed bereikbaar					
De telefoon wordt snel opgenomen					
Ik word aan de telefoon snel geholpen					
De wachttijden aan de telefoon zijn kort					
Ik word teruggebeld als dat is toegezegd					

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

Berichten die ik via antwoordapparaat of voicemail achterlaat worden verwerkt					
Het kantoor is goed georganiseerd					
Ik ben geïnformeerd over de klachtenregeling van het kantoor					
Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptioniste					
De receptioniste neemt voldoende tijd om mij te woord te staan					
De antwoorden van de receptioniste wekken vertrouwen					
De receptioniste spreekt begrijpelijke taal					
De informatie die ik krijg is in begrijpelijke taal geschreven					
Het kantoor heeft een professionele uitstraling					
De receptioniste is creatief in het vinden van een oplossing als dat nodig is					
Als ik een afspraak heb, word ik op de afgesproken tijd geholpen					
Als ik een afspraak heb die niet op tijd begint, wordt mij altijd verteld hoe lang het duurt voordat ik geholpen word					
Afspraken die ik met het kantoor maak, worden nagekomen					
Toelichting:					

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

Het eerste contact met het kantoor					
Ik heb voorlichtingsmateriaal over mijn soort zaak ontvangen					
Ik heb voorlichtingsmateriaal over de kosten gekregen					
Het voorlichtingsmateriaal dat ik heb gekregen bevatten voor mij relevante informatie					
De receptioniste gaf de door mij benodigde informatie					
Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak te horen welke papieren ik naar het intakegesprek mee moest nemen					
Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak voldoende informatie over de kosten die aan het inschakelen van een advocaat verbonden zijn					
De receptioniste nam tijdens het eerste contact voldoende tijd om mij te woord te staan					
Ik kreeg tijdens het eerste contact voldoende gelegenheid om mijn zaak uit te leggen					
Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was					
Het voorlichtingsmateriaal dat ik heb gekregen, is erg duidelijk					
Toelichting:					
Het intakegesprek					
Ik kon op korte termijn mijn eerste afspraak maken					
Mijn advocaat heeft mij gevraagd wat mijn verwachtingen zijn					

VOS LAMMERS & DE KOCK
A D V O C A T E N

Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn eerste inschatting is van mijn zaak					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de haalbaarheid van de zaak					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de risico's van de te nemen stappen					
Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak					
Ik ben geïnformeerd over de eventuele mogelijkheid tot deelname aan gefinancierde rechtshulp					
Ik ben geïnformeerd over de hoogte van de eigen bijdrage in geval van deelname aan gefinancierde rechtshulp					
Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten (griffierecht, enz.)					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak					
Ik ben voldoende geïnformeerd over de wijze van declareren					
Mijn advocaat liet duidelijk weten wat ik van hem kan verwachten					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de verdere gang van zaken					
De tijdens het intakegesprek gemaakte afspraken zijn schriftelijk bevestigd					
De omschrijving van de aard en omvang van de opdracht zijn in de opdrachtbevestiging opgenomen					

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

De afgesproken werkzaamheden zijn beschreven in de opdrachtbevestiging					
De financiële consequenties voor mij zijn in de opdrachtbevestiging vastgelegd					
Ik werd vriendelijk te woord gestaan door mijn advocaat					
Ik kreeg in het intakegesprek voldoende gelegenheid bij mijn advocaat mijn verhaal te doen					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende gelegenheid om mijn zaak duidelijk uit te leggen					
Mijn advocaat begreep goed wat ik wilde zeggen					
Ik had tijdens het intakegesprek voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was					
Mijn advocaat sprak begrijpelijke taal					
Mijn advocaat schetste duidelijk de mogelijke oplossingsrichtingen					
In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen					
Toelichting:					
De behandeling van de zaak					
Ik weet hoe ik mijn advocaat bereiken kan					
Ik weet wanneer ik mijn advocaat bereiken kan					
Ik word teruggebeld als ik daar om vraag					
Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, vraagt de receptioniste of ik teruggebeld kan worden					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, neemt de receptioniste een boodschap aan					

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

Als mijn advocaat niet bereikbaar is, geeft de receptioniste aan wanneer mijn advocaat wel bereikbaar is					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, vraagt de secretaresse of ik teruggebeld kan worden					
Mijn advocaat is op de aangegeven tijden telefonisch goed bereikbaar					
Als ik word doorverbonden, hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen					
Er is voldoende gelegenheid om mijn advocaat persoonlijk op zijn kantoor te spreken					
Ik kan op korte termijn een afspraak met mijn advocaat maken					
Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang					
De brieven die ik van mijn advocaat ontvang geven de benodigde uitleg					
Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen					
Mijn advocaat brengt mij op de hoogte van vertragingen in de gemaakte afspraken					
Mijn advocaat brengt mij op de hoogte van wijzigingen in de gemaakte afspraken					
Ik word geïnformeerd over de voortgang in mijn zaak					
Ik word tijdens het verloop van de zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten					
Wijzigingen in de gemaakte ramingen zijn mij meegedeeld					
Gemaakte afspraken worden voldoende schriftelijk bevestigd					

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

Mijn advocaat informeerde mij over de kosten verbonden aan het inschakelen van derden					
Mijn vragen worden serieus genomen door mijn advocaat					
Mijn advocaat zet zich volledig in voor het behartigen van mijn belangen					
Mijn advocaat is betrokken bij mijn zaak					
Mijn advocaat heeft mij voldoende gesteund					
Mijn zaak is bij mijn advocaat in goede handen					
De brieven van mijn advocaat zijn begrijpelijk					
Mijn advocaat houdt voldoende rekening met mijn wensen bij het zoeken naar een oplossing in mijn zaak					
Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt					
Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen					
Ik heb de indruk dat het kantoor mijn privacy waarborgt					
In het advocatenkantoor wordt zorgvuldig omgegaan met privacy gevoelige informatie					
Mijn persoonlijke gegevens zijn bij mijn advocaat in vertrouwde handen					
Mijn advocaat komt de gemaakte afspraken na					
Mijn advocaat is altijd goed voorbereid					
Mijn advocaat kent mijn dossier goed					
Wanneer ik een afspraak met mijn advocaat maak, komt hij die tijdig na					
Mijn advocaat reageert vlot					
Ik krijg tijdig kopieën van de brieven die mijn advocaat schrijft					

VOS LAMMERS & DE KOCK

A D V O C A T E N

Ik krijg tijdig kopieën van de brieven die mijn advocaat ontvangt					
Kopieën van brieven krijg ik direct toegestuurd					
Ik krijg tijdig kopieën van de correspondentie in mijn zaak					
Ik ontvang concepten tijdig, zodat ik voldoende tijd heb om te reageren					
De advocaat heeft mij het vonnis meteen opgestuurd					
Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd					
Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming					
Ik ben tevreden over de tijd die de waarnemend advocaat neemt om mij te woord te staan					
Ik ben tevreden over de begrijpelijke taal die de waarnemend advocaat spreekt					
De waarnemend advocaat begrijpt goed wat ik wil zeggen					
Ik ben tevreden over de belangstelling die de waarnemend advocaat voor mijn zaak toont					
De waarnemend advocaat neemt mijn vragen serieus					
De waarnemend advocaat komt goed voorbereid naar een zitting					
Ik ben tevreden over de deskundigheid van de waarnemend advocaat					
De waarnemend advocaat is creatief in het vinden van oplossingen					
De waarnemend advocaat toont betrokkenheid bij mijn zaak					
Toelichting:					

VOS LAMMERS & DE KOCK
A D V O C A T E N

De afsluiting					
Ik ben geïnformeerd over het sluiten van mijn dossier					
Ik ontving na afsluiting van de zaak een einddeclaratie					
Ik ben tevreden over de specificatie van de door de advocaat gedeclareerde kosten					
Mij is gevraagd of ik mijn persoonlijke stukken terug wilde krijgen					
Ik kon aan het einde van de zaak de benodigde informatie van mijn advocaat verkrijgen					
De advocaat nam mijn vragen over de einddeclaratie serieus					
De opbouw van de declaratie was mij duidelijk					
Er werd gedeclareerd zoals was afgesproken					
De uitkomst van de zaak komt overeen met de inschatting die door mijn advocaat was gemaakt					
De bijstand van mijn advocaat heeft mij iets opgeleverd					
De tijdens het eerste gesprek met de advocaat gegeven informatie over de kosten komt overeen met de kosten die ik heb moeten betalen					
Ik vind het plezierig na de afloop van de zaak een afsluitend gesprek over de geleverde diensten te kunnen hebben					
Als zich alsnog in de zaak een probleem voordoet, neem ik contact op met mijn advocaat					

VOS LAMMERS & DE KOCK
A D V O C A T E N

Ik zal mijn advocaat aan anderen aanraden					
Ik ben geïnformeerd over het sluiten van mijn dossier					
Ik ontvang na afsluiting van de zaak een einddeclaratie					
Toelichting:					

Hebt u nog ideeën over hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren? Wij zouden het op prijs stellen wanneer u uw suggesties of ideeën hieronder vermeldt.

Graag ontvangen wij de door u ingevulde vragenlijst zo spoedig mogelijk retour. U kunt het formulier op ons kantoor afgeven of terugsturen in de bijgaande antwoordenvolp.

Dank u voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

M.G. Vos, namens Vos Lammers & De Kock Advocaten.