

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK HILKENS ADVOCATEN

Bereikbaarheid/Ontvangst:

1. Hoe bent u met ons kantoor in contact gekomen?
 - Eerder cliënt geweest.
 - Gouden Gids
 - Telefoonboek
 - Gemeentegids
 - Internet (zoekmachine)
 - Internet (website)
 - Kennissen/bekenden
 - Anders,.....

2. Bent u tevreden over de openingstijden van ons kantoor?
 - Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

3. Bent u tevreden over de manier waarop u bij ons wordt ontvangen?
 - Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

4. Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van ons kantoor?
 - Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

5. Bent u tevreden over de manier waarop u telefonisch wordt geholpen door het secretariaat?
 - Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

6. Bent u tevreden over de manier waarop u telefonisch wordt geholpen door de advocaat?
 - Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

7. Het maken van een afspraak gaat makkelijk?
 - Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

Intake:

8. Bent u tijdens het intakegesprek voldoende geïnformeerd over de kosten van rechtsbijstand?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....
9. Ontving u tijdens het intakegesprek voldoende informatie m.b.t. uw zaak?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....

Behandeling van de zaak:

10. Hebben voldoende contacten tussen u en uw advocaat plaatsgevonden?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....
11. Bent u gedurende de behandeling van uw zaak voldoende op de hoogte gesteld van alle ontwikkelingen?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....
12. Bent u tevreden over de wijze waarop u werd geïnformeerd over het verloop van uw zaak?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....
13. Heeft u de indruk dat uw advocaat de zaak deskundig behandelde?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening
 - Suggesties:.....
14. Werd u regelmatig op de hoogte gehouden van de door u aan ons kantoor verschuldigde kosten?
- Ja
 - Nee

- Geen mening
- Suggesties:.....

15. Bent u tevreden over de manier waarop onze declaraties worden gespecificeerd?

- Ja
- Nee
- Geen mening
- Suggesties:.....

Tot slot:

16. Mijn zaak is behandeld door:

17. Mijn overige suggesties:

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

Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking.