

## Klantenevaluatie-formulier

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:			
	Zeervrededen	Te-vrededen	On-tevrededen	Zeervrededen
1. Het optreden van de telefoniste/receptioniste				
2. De bereikbaarheid van de advocaat/secretaresse				
3. Het optreden van de advocaat/secretaresse				
4. De informatieverstrekking vooraf over kosten				
5. De informatieverstrekking over uw zaak				
6. De uitleg gegeven door de advocaat				
7. De betrokkenheid van de advocaat				
8. De specificatie van de kosten in de nota				
9. De snelheid waarmee uw zaak is behandeld				
10. De cliëntvriendelijkheid van ons kantoor				
11. Het voldoen aan gemaakte afspraken en beloften				
12. De dienst van ons kantoor in het algemeen				

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: