

Cliënttevredenheidsformulier



Beijersbergen van Henegouwen advocatuur

Wij verzoeken u, ter verbetering van onze dienstverlening, na beëindiging van uw zaak onderstaand formulier in te vullen en aan ons te retourneren via e-mail: info@bvha.nl of per post.

Algemeen	Zeer mee eens	Mee eens	Mee oneens	Zeer mee oneens	N.v.t.
Het kantoor is makkelijk te bereiken per openbaar vervoer					
Het kantoor is makkelijk te bereiken per auto					
Ik kan het kantoor altijd telefonisch bereiken tijdens kantooruren					
De telefoon wordt snel opgenomen					
De wachttijden aan de telefoon zijn kort					
Ik word teruggebeld als dat is toegezegd					
Het kantoor is goed georganiseerd					
Ik ben geïnformeerd over de klachtenregeling van het kantoor					
Ik ben tevreden over de manier waarop ik door de secretaresse te woord word gestaan					
Het kantoor heeft een professionele uitstraling					
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					

Het eerste contact met het kantoor					
Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak te horen of en zo ja welke papieren ik naar het intakegesprek mee moest nemen					
De secretaresse 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 intakegesprek					
Ik kon op korte termijn mijn eerste afspraak maken					
Mijn advocaat heeft mij gevraagd wat mijn verwachtingen zijn					
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 mogelijke bijkomende kosten (griffierecht, enz.)					
Ik ben voldoende geïnformeerd over de wijze van declareren					
De tijdens het intakegesprek gemaakte afspraken zijn schriftelijk bevestigd					
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					

De behandeling van de zaak					
Ik weet hoe en 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, neemt de secretaresse een boodschap aan					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, geeft de secretaresse aan wanneer mijn advocaat wel bereikbaar is					
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					
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					
Gemaakte afspraken worden voldoende schriftelijk bevestigd					
Mijn advocaat informeerde mij over de kosten verbonden aan het inschakelen van derden					
Mijn advocaat zet zich volledig in voor het behartigen van mijn belangen					
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					
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					

De afsluiting					
Ik ben geïnformeerd over het sluiten van mijn dossier					
Ik ontvang 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					
Ik zal mijn advocaat aan anderen aanraden					

Algemeen	
Toelichting:	

Dank u voor uw medewerking.