

<password>

<geslacht> <Naam contactpersoon>  
<straat> <huisnummer>  
<postcode cijfers> <postcode letters> <plaats>

naam + logo kantoor

Geachte <geslacht> <naam contactpersoon>,

Het is voor ons kantoor van belang om te weten of u tevreden bent over onze dienstverlening. Om te onderzoeken in hoeverre dit daadwerkelijk het geval is, en of er zaken zijn die eventueel verbeterd kunnen worden, verzoeken wij u vriendelijk een enquête in te vullen en uw mening kenbaar te maken over de wijze waarop uw laatste zaak is behandeld.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoekbureau Intomart GfK. U kunt dit onderzoek ook via internet invullen.

Ga naar de website <http://online.intomartgfk.nl/advocaat/> en vul daar onderstaand wachtwoord in:

Wachtwoord: <Password>

Wilt u toch liever de vragenlijst op papier invullen dan verzoeken we u bijgaande vragenlijst in te vullen en terug te sturen middels de bijgevoegde retourenveloppe.

Uiteraard behandelt Intomart GfK de door u verstrekte informatie anoniem.

Met vriendelijke groet,

NAAM ADVOCAAT

<password>

**Hoe bent u in contact gekomen met dit advocatenkantoor (kruis aan welke van toepassing zijn)**

<input type="checkbox"/> Van horen zeggen (via burenen/familie/vrienden/collega)	<input type="checkbox"/> Via Bureau Slachtofferhulp/ Maatschappelijk werk
<input type="checkbox"/> Via de accountant	<input type="checkbox"/> Via de verzekeraar
<input type="checkbox"/> Via de Gouden Gids	<input type="checkbox"/> Via de Vakbond
<input type="checkbox"/> Via het telefoonboek	<input type="checkbox"/> Via het Juridisch Loket
<input type="checkbox"/> Via advertenties	<input type="checkbox"/> Via andere advocaat
<input type="checkbox"/> Via het internet	<input type="checkbox"/> anders, .....

**Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over onderstaande aspecten:**

2. Het kantoor (s.v.p. omcirkelen)						
	Ze er te vre den				Ze er ont vre den	Ge en me ning
De telefonische bereikbaarheid van het kantoor	5	4	3	2	1	0
De betrouwbaarheid	5	4	3	2	1	0
De professionaliteit	5	4	3	2	1	0
De klantvriendelijkheid	5	4	3	2	1	0
De sfeer op het kantoor	5	4	3	2	1	0
De mate waarin het kantoor georganiseerd is	5	4	3	2	1	0
De duidelijkheid van de facturen	5	4	3	2	1	0
De hoogte van de facturen	5	4	3	2	1	0
De mate waarin het kantoor aan uw verwachtingen voldoet	5	4	3	2	1	0
<b>Het kantoor in het algemeen</b>	5	4	3	2	1	0

3. Het ondersteunend personeel (s.v.p. omcirkelen)						
	Ze er te vre den				Ze er ont vre den	Ge en me ning
De deskundigheid	5	4	3	2	1	0
Het kennisniveau	5	4	3	2	1	0
Het inlevingsvermogen	5	4	3	2	1	0
De vriendelijkheid	5	4	3	2	1	0
De behulpzaamheid	5	4	3	2	1	0
De flexibiliteit	5	4	3	2	1	0
<b>Het ondersteunende personeel in het algemeen</b>	5	4	3	2	1	0

4. De advocaat (s.v.p. omcirkelen)						
	Ze er te vre den				Ze er ont vre den	Ge en me ning
Het inhoud van het intakegesprek door de advocaat	5	4	3	2	1	0
De mate waarin de advocaat zich begrijpelijk uitdrukt	5	4	3	2	1	0
De mate waarin de advocaat voldoende tijd voor u neemt	5	4	3	2	1	0
De mate waarin de advocaat begrip toont voor uw situatie	5	4	3	2	1	0
De mate waarin de advocaat u op uw gemak stelt	5	4	3	2	1	0
De mate waarin de advocaat u op de hoogte houdt	5	4	3	2	1	0
De telefonische bereikbaarheid van de advocaat	5	4	3	2	1	0
Het nakomen van afspraken op financieel gebied	5	4	3	2	1	0
Het nakomen van afspraken in het algemeen	5	4	3	2	1	0
<b>De advocaat in het algemeen</b>	5	4	3	2	1	0

4. De zaak (s.v.p. omcirkelen)						
	Ze er te vre den				Ze er ont vre den	Ge en me ning
De in uw zaak behaalde resultaten	5	4	3	2	1	0
De informatie over kosten en de mogelijkheid van gefinancierde rechtsbijstand aan het begin van de zaak	5	4	3	2	1	0
De daadwerkelijke kosten van de zaak	5	4	3	2	1	0
De inzet van de advocaat voor uw zaak	5	4	3	2	1	0
De mate waarin de advocaat helder weergeeft wat u kunt verwachten in uw zaak.	5	4	3	2	1	0
<b>De zaak in het algemeen</b>	5	4	3	2	1	0

Is de zaak voor uw gevoel volledig afgerond?  ja  nee

Wilt u dat naar aanleiding van deze enquête nog contact met u wordt opgenomen?  ja  nee

Eventuele opmerkingen:

.....