

MELCHERS ADVOCAAT

Cliënttevredenheidsonderzoek / *Clients Satisfaction Survey*

Vanzelfsprekend wil ik graag weten of u tevreden bent over de dienstverlening van mij en mijn kantoor. Daarom treft u hier een enquêteformulier aan.

Het wordt bijzonder op prijs gesteld dat u dit - zorgvuldig - invult. Zo kan ik erachter komen wat u daadwerkelijk vindt van de dienstverlening en welke punten verbeterd kunnen worden.

Het invullen vraagt ongeveer vijf minuten van uw tijd.

Naturally I want to know if you are satisfied with the services provided by me and my firm.

Therefore, you will find a survey form here.

It is highly appreciated that you - carefully - complete this questionnaire. By doing so I can figure out what you actually find of the service and which aspects can be improved.

Completing the questionnaire takes about five minutes of your time.

Naam

Name

Geboortedatum

Date of birth

Vraag 1. Hoe bent u bij mijn kantoor terecht gekomen?

How did you find my office?

Vraag 2. Wat is uw oordeel over:

What is your judgement about:

Het optreden van telefoniste/ receptioniste

The performance of the receptionist / secretary

De bereikbaarheid van de advocaat/ secretaresse

The accessibility of the lawyer / secretary

De bestede tijd aan uw zaak

The time spent on your case

De informatieverstrekking vooraf over de kosten

The information provided beforehand about the costs

De informatieverstrekking over uw zaak

The information provided about your case

De uitleg gegeven door de advocaat

The explanation given by the lawyer

	zeer tevreden <i>very satisfied</i>	tevreden <i>satisfied</i>	ontevreden <i>dissatisfied</i>	zeer ontevreden <i>very dissatisfied</i>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	zeer tevreden very satisfied	tevreden satisfied	ontevreden dissatisfied	zeer ontevreden very dissatisfied
De betrokkenheid van de advocaat <i>The commitment of the lawyer</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De specificatie van de kosten van de nota <i>The specification of the billed costs</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De snelheid waarmee uw zaak is behandeld <i>The speed with which your case is dealt with</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tevredenheid over de advocaat <i>Satisfaction about lawyer</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het voldoen aan gemaakte afspraken en beloften <i>Compliance with agreements and promises</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienst van het kantoor in het algemeen <i>The service of the office in general</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 3. Als u over een of meerdere onderwerpen niet geheel tevreden was, wilt u hieronder de reden vermelden of een toelichting geven.

If you were not entirely satisfied with one or more topics, would you outline the reason or give an explanation below.

Vraag 4. Denkt u het kantoor indien nodig weer in te te schakelen?

Do you think you will consult the office again, if it turns out to be necessary?

Ja Yes	Nee No	Weet ik niet <i>I don't know</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 5. Denkt u het kantoor in de toekomst aan anderen aan te bevelen?

Do you think you will recommend the office to others?

Ja Yes	Nee No	Weet ik niet <i>I don't know</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>