

## Evaluatie Dienstverlening Kiliç Advocatuur

Om zo goed mogelijk op de wensen van onze 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:   |           |             |                  |
|--|---------------|-----------|-------------|------------------|
|  | Zeer tevreden | Te-vreden | On-tevreden | Zeer on-tevreden |
| 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: