

## Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek **Strafrechtpraktijk Mr. G.A. Dorsman**

### **Algemeen**

	zeer mee eens < - - > zeer mee oneens				n.v.t.	Belangrijkheid			
Het kantoor is bereikbaar op de aangegeven wijze	++	+	-	--	O	++	+	-	--
Ik ben tevreden over de snelheid, waarmee ik ben geholpen	++	+	-	--	O	++	+	-	--
De wachttijden aan de telefoon zijn kort	++	+	-	--	O	++	+	-	--
De advocaat en medewerkster staan mij vriendelijk te woord	++	+	-	--	O	++	+	-	--

#### **Toelichting:**

### **Het eerste contact met het kantoor**

	zeer mee eens < - - > zeer mee oneens				n.v.t.	Belangrijkheid			
Ik kreeg bij het eerste telefonische contact te horen welke papieren ik moest toezenden	++	+	-	--	O	++	+	-	--
Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak voldoende informatie over de kosten die aan het inschakelen van een advocaat verbonden zijn	++	+	-	--	O	++	+	-	--

#### **Toelichting:**

### **Het intakegesprek**

	zeer mee eens < - - > zeer mee oneens				n.v.t.	Belangrijkheid			
Ik kon op korte termijn mijn eerste afspraak maken	++	+	-	--	O	++	+	-	--
Ik ben geïnformeerd over de klachtenregeling van het kantoor	++	+	-	--	O	++	+	-	--

#### **Toelichting:**

### De behandeling van de zaak

zeer mee eens < - - > n.v.t. Belangrijkheid  
zeer mee oneens

Ik weet wanneer ik mijn advocaat bereiken kan

++ + - -- O ++ + - --

Ik word teruggebeld als ik daar om vraag

++ + - -- O ++ + - --

Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming

++ + - -- O ++ + - --

**Toelichting:**

### De afsluiting (inclusief de rekening)

zeer mee eens < - - > n.v.t. Belangrijkheid  
zeer mee oneens

Ik vind het plezierig na de afloop van de zaak een afsluitend gesprek over de geleverde diensten te kunnen hebben

++ + - -- O ++ + - --

**Toelichting:**

### Overige

zeer mee eens < - - > n.v.t. Belangrijkheid  
zeer mee oneens

Ik ben tevreden over de wijze waarop de contacten met het kantoor verlopen

++ + - -- O ++ + - --

**Toelichting:**

Dank u voor uw medewerking. Wilt U na afloop van de rechtsbijstand de ingevulde vragenlijst terugsturen aan mijn kantoor : Mr. G.A. Dorsman, Willem Coepijnstraat 7, 3065 LB Rotterdam ( Nederland )