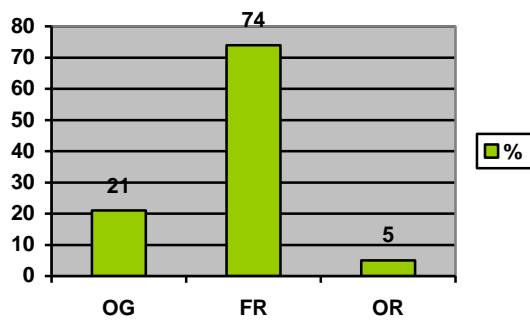


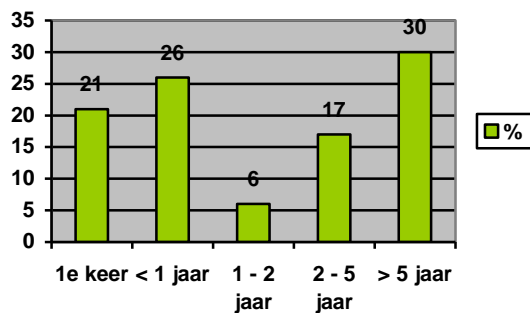
Resultaten Cliënttevredenheidonderzoek VWDK-Notarissen

Oktober 2010

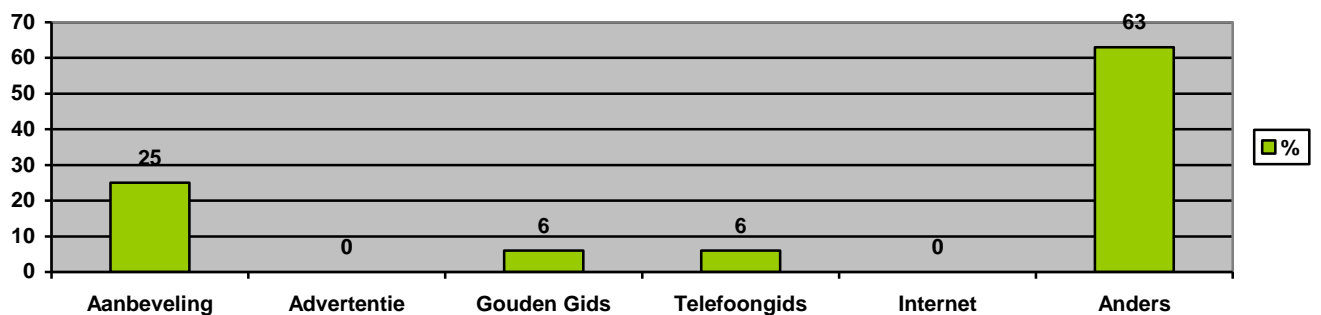
1. Wat was de aanleiding van uw bezoek aan Van Weeghel Doppenberg Kamps Notarissen?



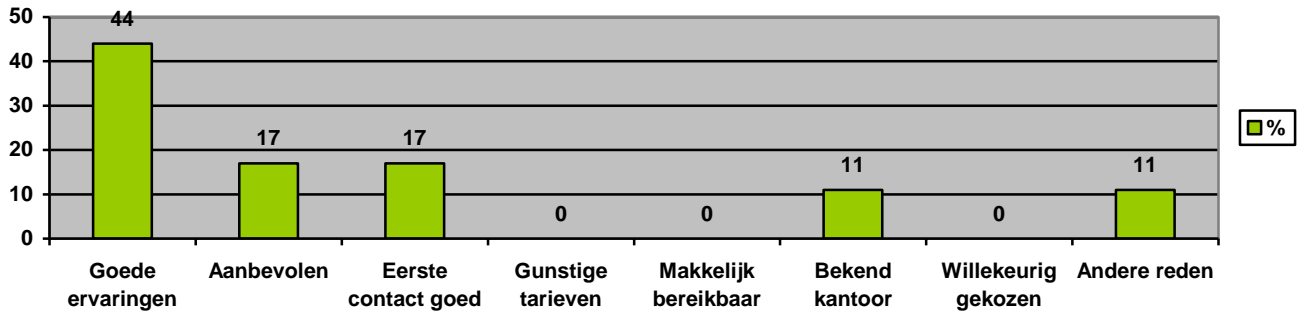
2. Hoe lang is het geleden dat u ons kantoor heeft bezocht?



3. Via welke bron bent u bij ons kantoor gekomen?



4. Waarom viel uw keuze op ons kantoor?



5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

a. Bereikbaarheid per telefoon (Slecht - Uitstekend)



5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

b. De termijn waarop u de afspraak kon maken (Slecht - Uitstekend)



5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

c. De openingstijden van het kantoor (Slecht - Uitstekend)



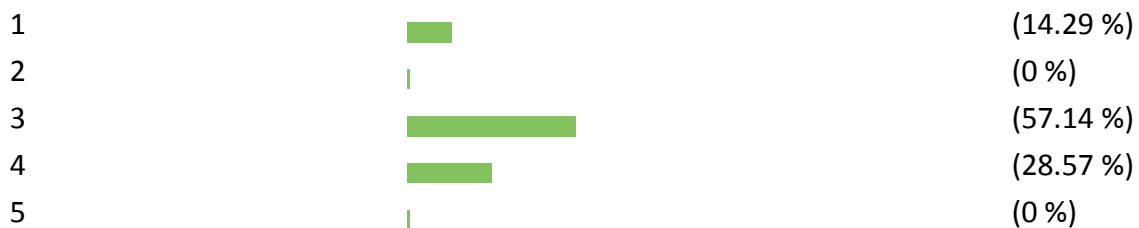
5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

d. De parkeergelegenheid c.q. fietsenstalling bij het kantoor (Slecht - Uitstekend)



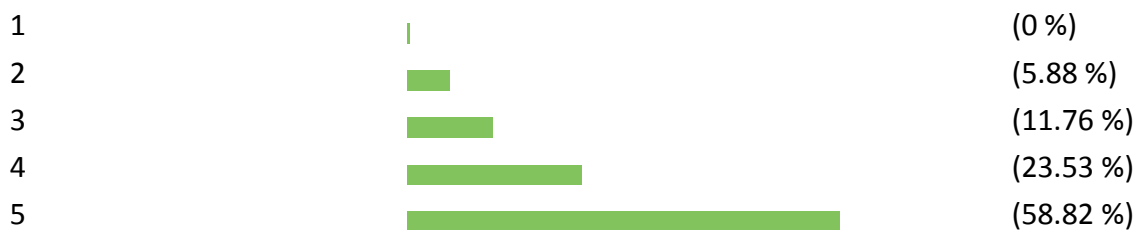
5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

e. Bereikbaarheid met openbaar vervoer (Slecht - Uitstekend)



5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

f. De verzorging van het kantoorpand (Slecht - Uitstekend)



5. Hoe beoordeelt u onze bereikbaarheid?

g. De toegankelijkheid voor rolstoelgangers (Slecht - Uitstekend)



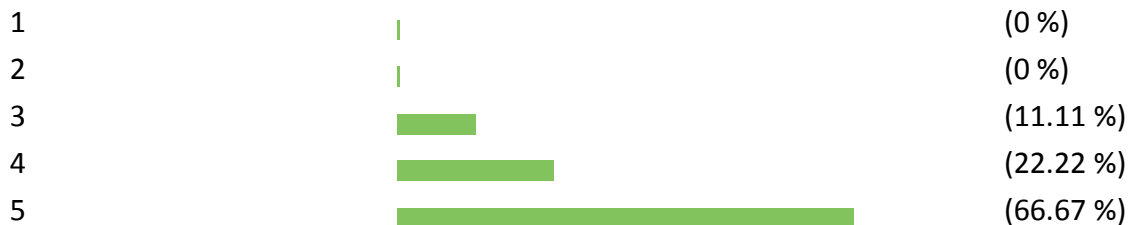
6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

a. De kennis van de medewerkers over het onderwerp waarvoor u dit kantoor bezocht (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

b. De wijze waarop het contact heeft plaatsgevonden met dit kantoor (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

c. De wijze waarop u vooraf bent ingelicht over de werkzaamheden die het kantoor zou verrichten en de verdere procedure (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

d. Het bespreken van het onderwerp in duidelijke taal (Slecht – Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

e. Klantvriendelijkheid van de medewerkers (Slecht – Uitstekend)



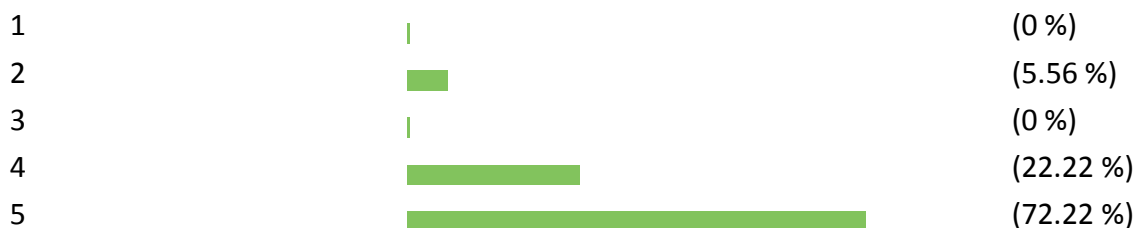
6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

f. De tijd die wij voor u hebben genomen (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

g. Het nakomen van gemaakte afspraken (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

h. Het tijdig toesturen van een conceptakte (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

j. De tijd die het heeft geduurd om de zaak af te wikkelen (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

k. De wachttijd na melding bij de balie (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

l. De verzorging van de wachtruimte (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

m. De verzorging van koffie/thee e.d. (Slecht - Uitstekend)



6. Vragen t.a.v. deskundigheid en klantvriendelijkheid

o. De verzorging van het kantoorpand (Slecht - Uitstekend)



7. Hoe beoordeelt u de akte die wij voor u hebben opgemaakt?

a. De leesbaarheid van de akte (begrijpelijke taal) (Slecht – Uitstekend)



7. Hoe beoordeelt u de akte die wij voor u hebben opgemaakt?

b. Het foutloos opstellen van de akte (Slecht – Uitstekend)



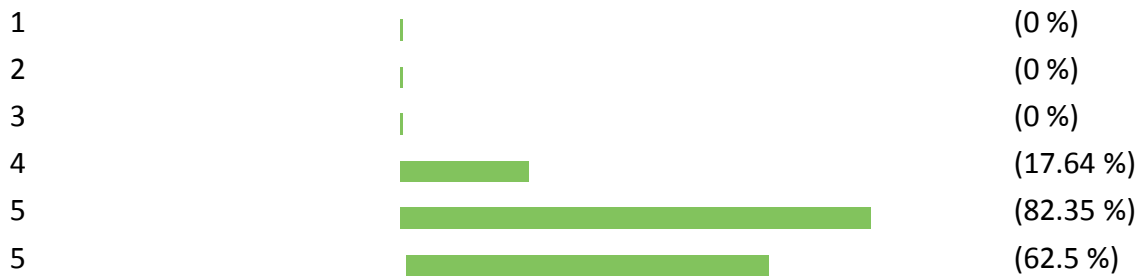
7. Hoe beoordeelt u de akte die wij voor u hebben opgemaakt?

c. De toelichting die men heeft gegeven op de inhoud van de akte (Slecht - Uitstekend)



7. Hoe beoordeelt u de akte die wij voor u hebben opgemaakt?

d. Het beantwoorden van uw vragen over de akte (Slecht – Uitstekend)



7. Hoe beoordeelt u de akte die wij voor u hebben opgemaakt?

e. De tijd die er voor het passeren werd uitgetrokken (Slecht – Uitstekend)



7. Hoe beoordeelt u de akte die wij voor u hebben opgemaakt?

f. De mate waarin u het vertrouwen heeft dat de notaris onafhankelijk en onpartijdig is (Slecht – Uitstekend)



8. Hoe beoordeelt u onze financiële afwikkeling?

a. De kostenraming was overzichtelijk (Slecht - Uitstekend)



8. Hoe beoordeelt u onze financiële afwikkeling?

b. De eindnota was conform de gemaakte afspraken (Slecht - Uitstekend)



8. Hoe beoordeelt u onze financiële afwikkeling?

c. De eindnota was duidelijk (Slecht - Uitstekend)



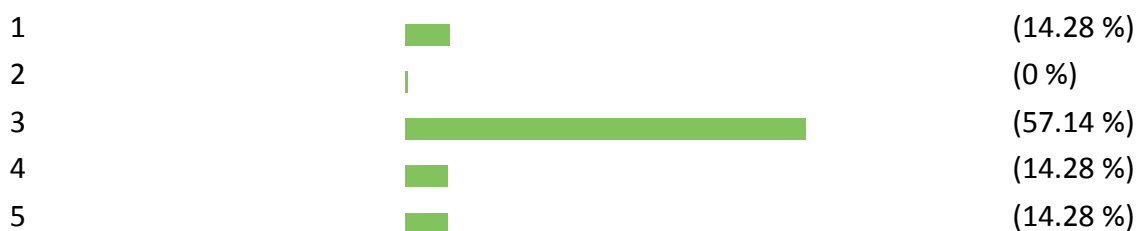
9. Hoe beoordeelt u de wijze waarop wij uw klachten hebben behandeld

a. De wijze waarop u uw klacht kon indienen (Slecht - Uitstekend)



9. Hoe beoordeelt u de wijze waarop wij uw klachten hebben behandeld

b. De wijze waarop uw klacht werd gehoord (Slecht - Uitstekend)



9. Hoe beoordeelt u de wijze waarop wij uw klachten hebben behandeld

c. De termijn waarbinnen u een eerste reactie heeft gekregen (Slecht - Uitstekend)



9. Hoe beoordeelt u de wijze waarop wij uw klachten hebben behandeld

d. De wijze waarop de klacht is afgehandeld (Slecht - Uitstekend)

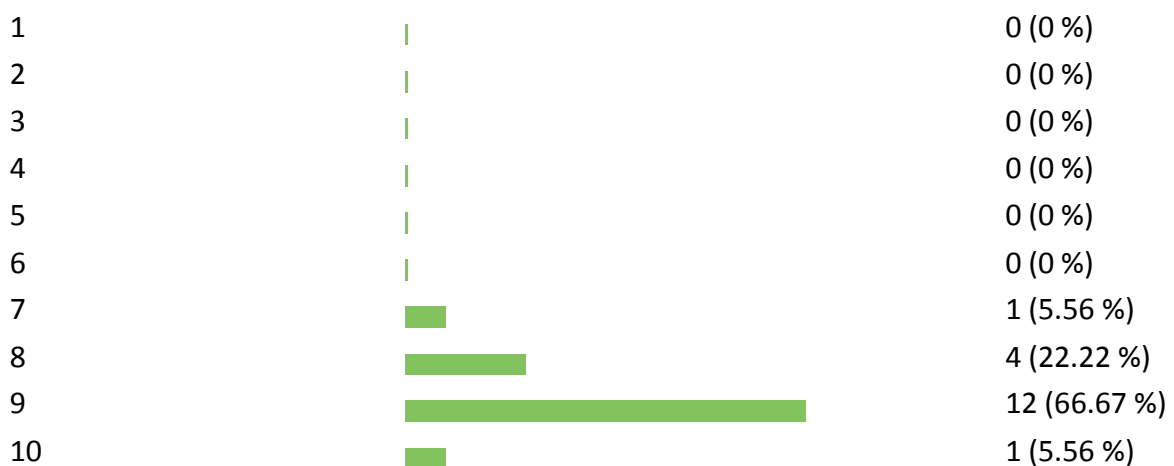


10. Zou u ons kantoor bij anderen aanbevelen?



11. Wat is rapportcijfer zou u ons kantoor geven?

(1 is slechtste, 10 is beste cijfer) (1 - 10)



n = 18