



Presentatie Onderzoek Klantentevredenheid in opdracht van Juridisch Loket XYZ

Onderwerpen

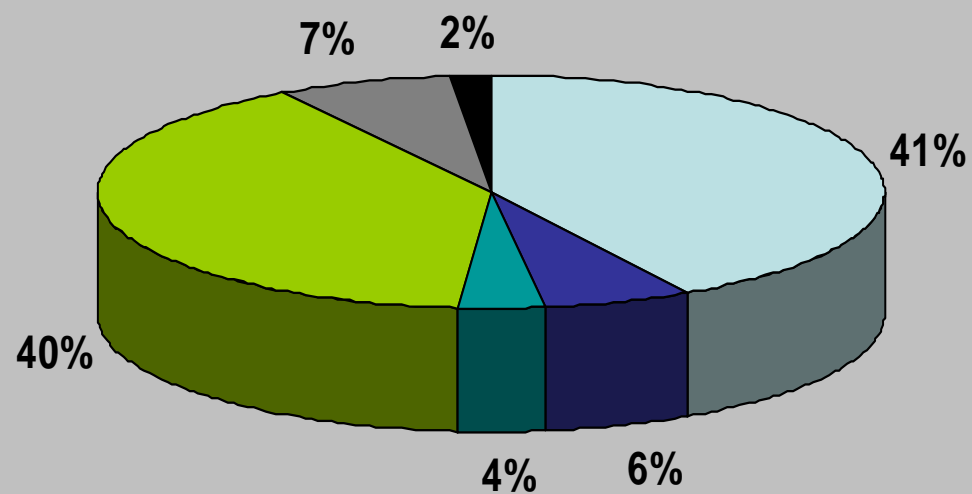
- Inleiding/achtergrond
- Resultaten
- Conclusies

Uitvoering: WVB Marketing

Inleiding/achtergrond

- Online tevredenheidsonderzoek onder klanten van Juridisch Loket XYZ
- Doelstelling is om inzicht te krijgen in de beoordeling van de totale dienstverlening
- Deze kwartaalrapportage is het resultaat van een analyse van 228 online reacties van klanten
- Op 951 per e-mail uitgezonden uitnodigingen tot deelname, betekent dit een respons van 24,0%
- Het aantal beoordeelde dossiers varieert van 1 tot 31
- In de navolgende grafieken staat tussen haakjes steeds het aantal dossiers

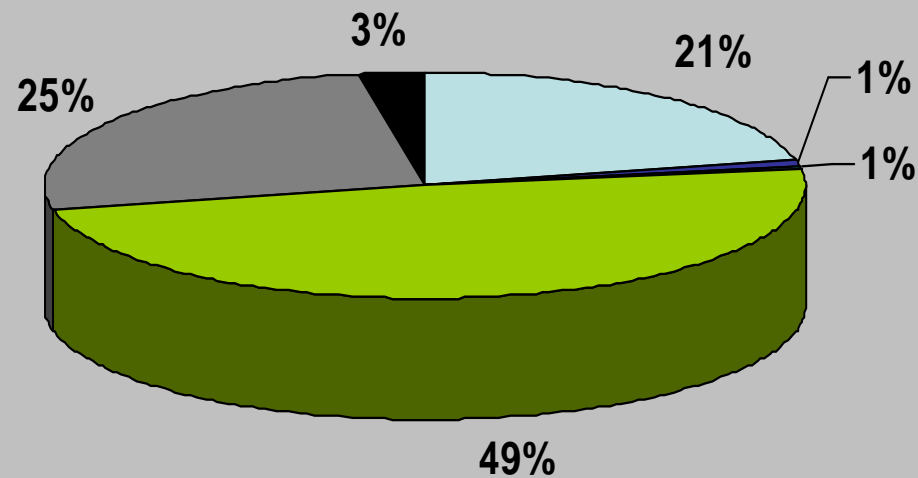
Verdeling naar rechttype



Arbeidsrecht Bestuursrecht Familierecht Ondernemingsrecht Vastgoedrecht Strafrecht

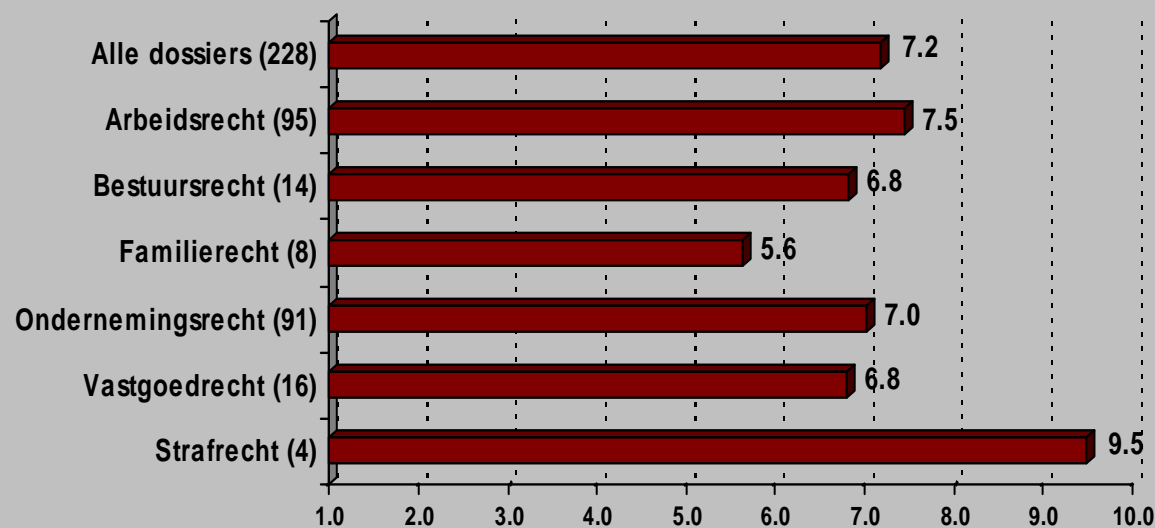
Van de 228 dossiers is 41% van het type Arbeidsrecht en 40% van het type Ondernemingsrecht

Op welke wijze in contact gekomen?



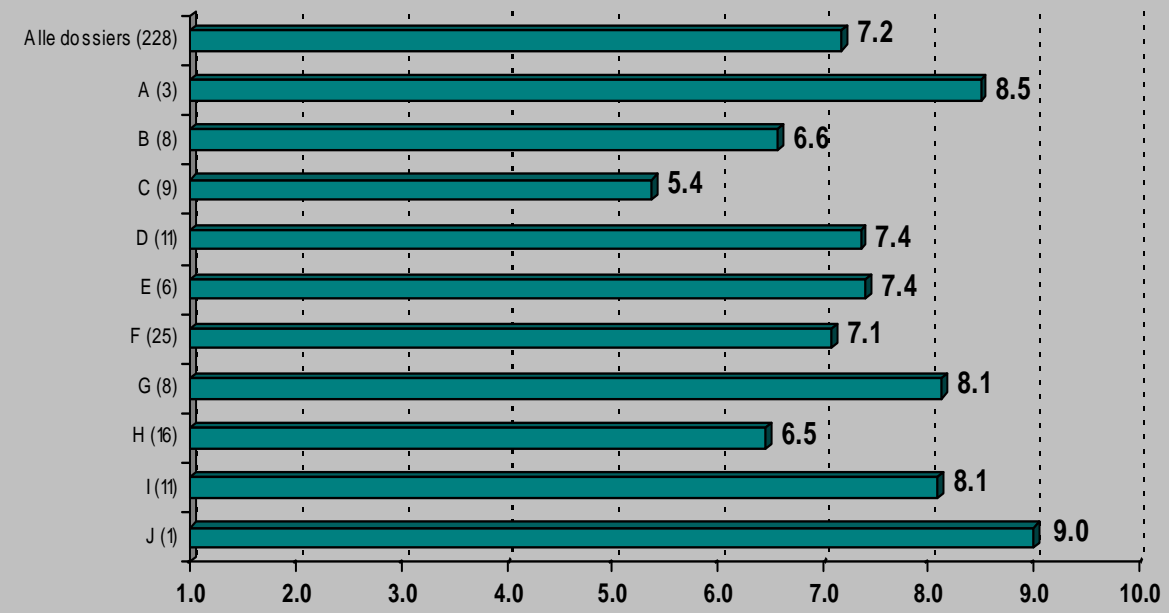
De categorie 'anders' bevat met name 'Via verzekeringsmaatschappij'. Dan is meer dan de helft (57%) van de contacten 'Via rechtsbijstand(verzekering)' gelopen, gevolgd door 'Op aanbeveling van anderen' (21%)

Gemiddeld rapportcijfer totale dienstverlening naar rechttype



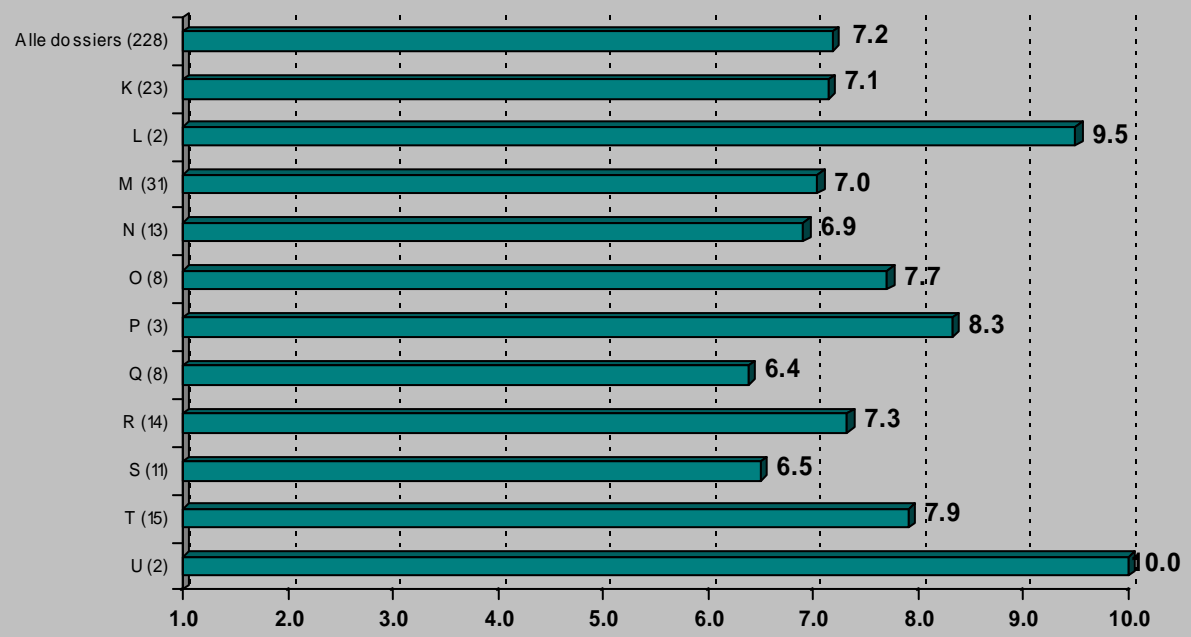
De gemiddelde klanttevredenheid berekend over alle 228 dossiers bedraagt een 7,2. Familierecht krijgt de laagste score (5,6) en Strafrecht (slechts 4 zaken) de hoogste score (9,5)

Gemiddeld rapportcijfer totale dienstverlening naar advocaat (1)



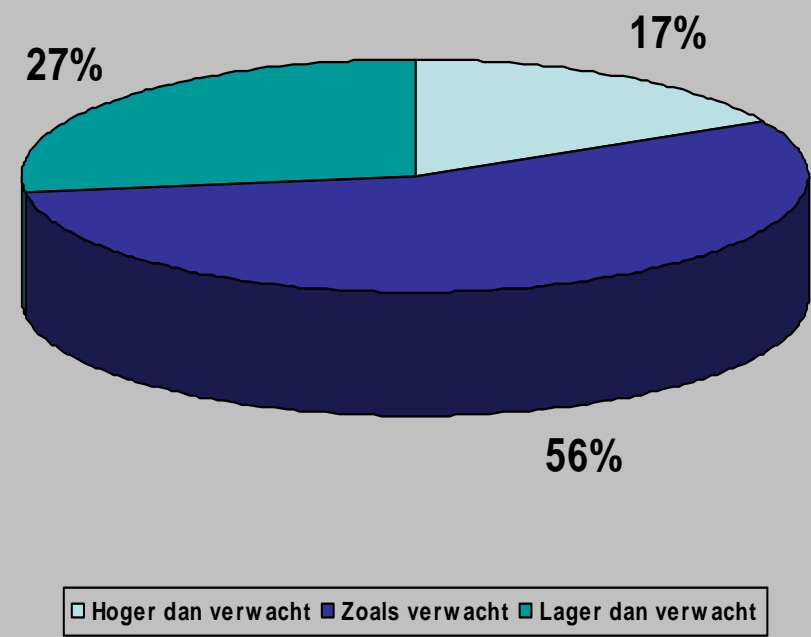
De gemiddelde rapportcijfers voor de totale dienstverlening per advocaat liggen in deze 1e groep (alfabetisch gerangschikt) iets lager dan in de 2e groep

Gemiddeld rapportcijfer totale dienstverlening naar advocaat (2)



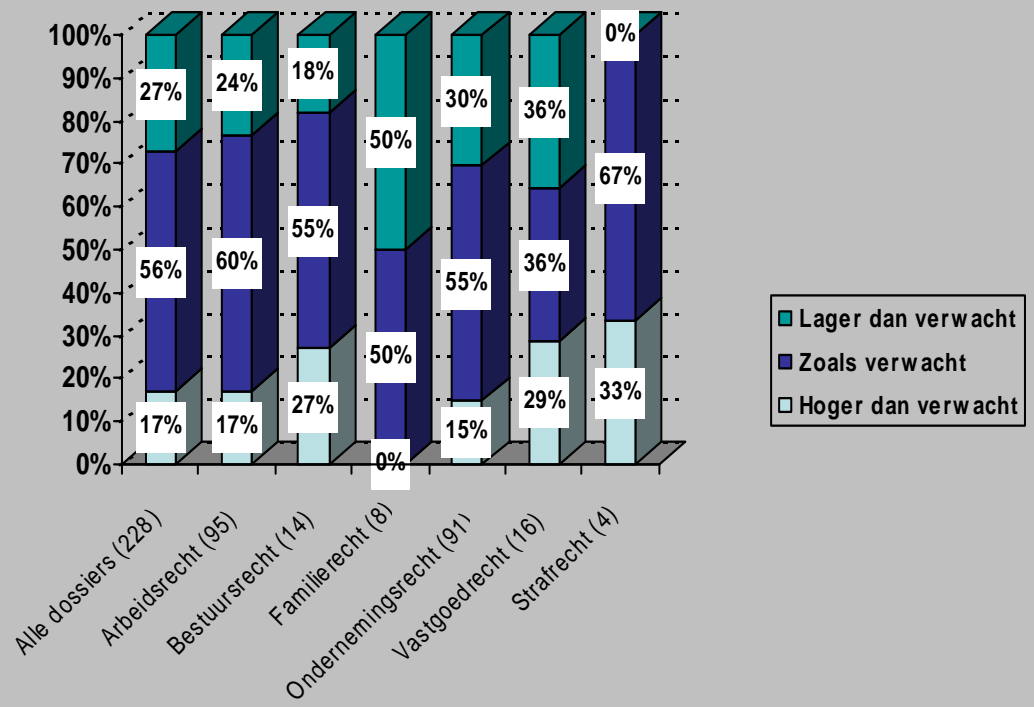
Bij de beoordeling van de gemiddelde rapportcijfers moet in gedachten worden gehouden dat sommige cijfers op slechts 1 zaak zijn terug te voeren en andere cijfers op zelfs 31 dossiers

Beoordeling zoals u had verwacht?



1 op 4 klanten geeft een beoordeling voor de totale dienstverlening die lager is dan men zelf had verwacht

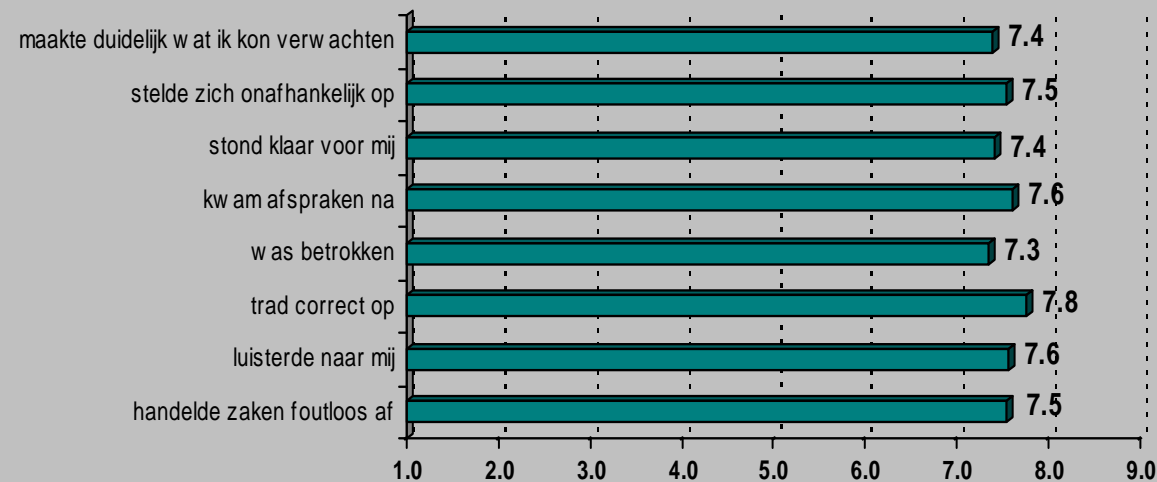
Beoordeling zoals u had verwacht, onderverdeeld naar rechttype?



Een beoordeling voor de totale dienstverlening die lager is dan men zelf had verwacht, komt relatief vaker voor bij rechttype Familierecht, Ondernemingsrecht en Vastgoedrecht

Gemiddeld rapportcijfer per aspect (1)

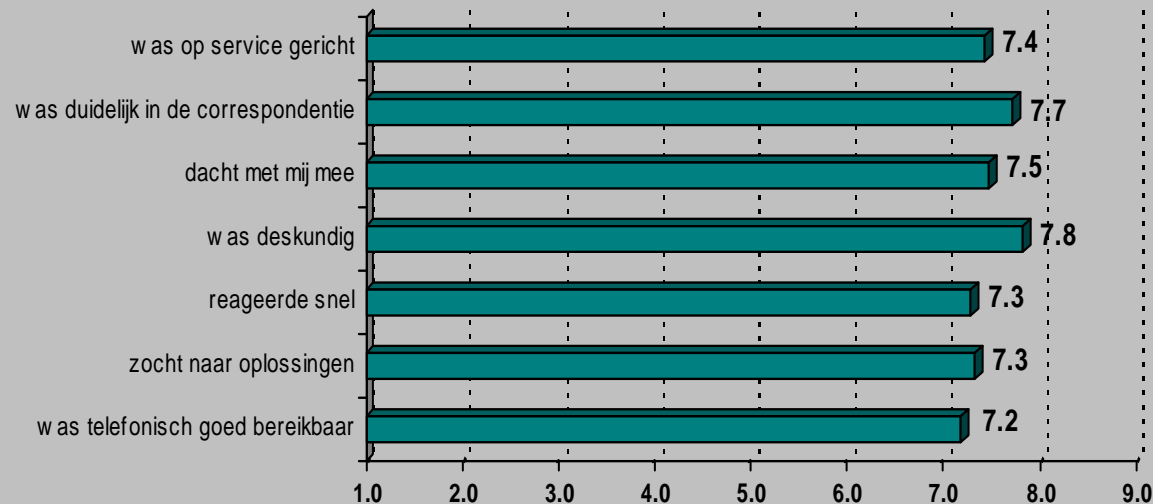
Mijn advocaat ...



De totale dienstverlening is in deze en de volgende sheet onderverdeeld naar 15 verschillende aspecten. In het rijtje op deze sheet krijgt het aspect 'trad correct op' de beste beoordeling (7,8) en 'was betrokken' (7,3) de minst goede

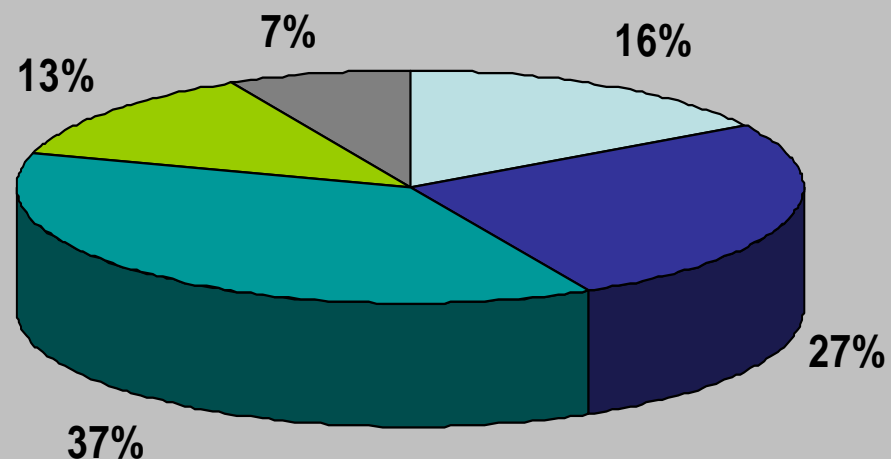
Gemiddeld rapportcijfer per aspect (2)

Mijn advocaat ...



Uit de opsomming op deze sheet blijkt dat klanten het hoogste rapportcijfer geven aan het aspect 'was deskundig' (7,8). Opgemerkt moet worden dat alle gemiddelde cijfers dicht bij elkaar liggen (de range loopt van 7,2 tot aan 7,8)

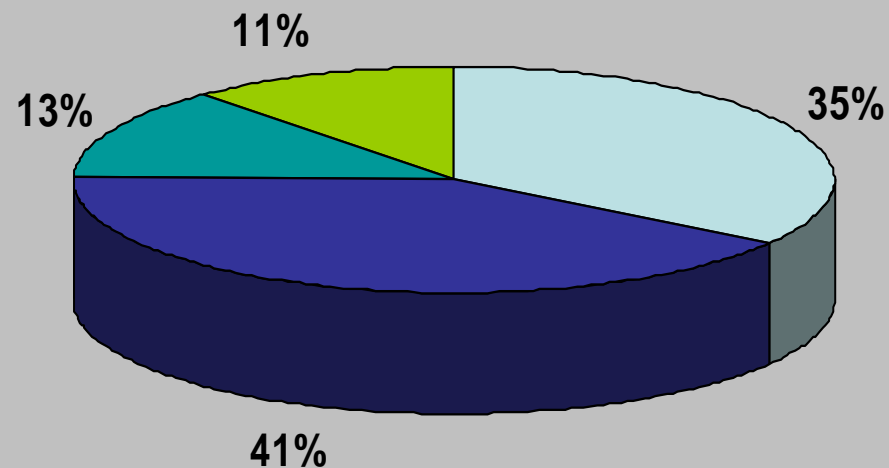
Deze ervaring met Juridisch Loket XYZ vergeleken met voorgaande juridische ervaringen?



□ Veel positiever ■ Positiever ■ Geen verschil ■ Negatiever ■ Veel Negatiever

Van alle klanten zegt 50% geen voorgaande ervaringen te hebben. Zij die zeggen dat wel te hebben, zijn in 43% van de gevallen (veel) positiever over Juridisch Loket XYZ

Uw mening over de totale looptijd?



Sneller afgerond dan verwacht Looptijd zoals verwacht
 Had sneller afgerond kunnen worden Heeft mij veel te lang geduurd

De totale looptijd van deze zaak is voor 41% van de klanten zoals verwacht. Voor 24% had het sneller mogen verlopen dan wel heeft het veel te lang geduurd

Zaken die in positieve zin zijn opgevallen?

- Goed advies, eerlijke voorlichting, ‘luisterrijk’, meedenken
- (Pro-)actief, initiatiefrijk, maximaal resultaat willen behalen
- Betrokkenheid en inlevingsvermogen
- Correctheid, snelheid, goede reactiesnelheid
- Goede correspondentie, begrijpelijke taal, duidelijke communicatie
- Deskundigheid, kennis van zaken, parate dossierkennis
- Klantvriendelijk
- Snelle oplossing van de zaak

Zaken die in negatieve zin zijn opgevallen?

- Traagheid van werken, zaak heeft te lang geduurd
- Moeizame, trage correspondentie (onpersoonlijk, foutief)
- Slechte telefonische bereikbaarheid, telefonisch contact, en de opvolging van telefoontjes
- Te snel, weinig tijd gegeven, geen maximaal resultaat
- Weinig initiatiefrijk, passieve opstelling
- Onvoldoende inlevingsvermogen, weinig betrokkenheid
- Geen goed overleg, overdracht, communicatie
- Fouten in financiële afwikkeling, te (hoge) kosten

Conclusies (1)

- Enkele opmerkelijkheden:
 - weinig in contact komen via advertentie, sponsering of internet
 - de totale dienstverlening wordt nu beoordeeld met een 7,2
 - dossiers van het type Familierecht, Vastgoedrecht en Bestuursrecht worden gemiddeld lager beoordeeld
 - alle 15 aspecten van de totale dienstverlening worden opnieuw goed beoordeeld (de range loopt van 7,2 tot aan 7,8)
 - best beoordeelde aspecten zijn ‘trad correct op’ en ‘was deskundig’; minst beoordeelde aspect is ‘was telefonisch goed bereikbaar’

Conclusies (2)

- Vervolg:
 - de beoordeling die men geeft voor de totale dienstverlening is voor 1 op 4 klanten lager dan men zelf vooraf had verwacht
 - deze discrepantie doet zich relatief vaker voor bij dossiers van het type Familerecht, Ondernemingsrecht en Vastgoedrecht
 - 43% (was 68% bij de 1e kwartaalmeting) is (veel) positiever over Juridisch Loket XYZ in vergelijking met voorgaande juridische ervaringen
 - voor 24% had de zaak sneller afgehandeld kunnen worden dan wel heeft de zaak hen veel te lang geduurd