



## VIADICTE KWALITEITS- TRAJECT

Stichting Viadicté is voor én door advocatenkantoren opgezet om de kwaliteit van hun dienstverlening te waarborgen en verbeteren. Viadicté ontwikkelde naast het klanttevredenheidsonderzoek tal van andere kwaliteitsproducten voor de advocatuur, zoals het online kwaliteitshandboek, peer review en een financiële benchmark. Deze producten kunnen afzonderlijk of als pakket in een kwaliteitstraject worden afgenomen. Advocatenkantoren die werken met het kwaliteitsmodel van Viadicté ontvangen het keurmerk *Met Recht Tevreden*.

Stichting Viadicté  
Spoordonkseweg 29  
5688 KB Oirschot

T +31 (0)49 957 77 01  
F +31 (0)49 957 80 09  
E [info@viadicté.nl](mailto:info@viadicté.nl)  
I [www.viadicté.nl](http://www.viadicté.nl)

**VIADICTE** kwaliteit  
herken je zo

feedback door de cliënt:

KTO



Welke verwachtingen en behoeften hebben cliënten? Middels een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) is vast te stellen of en in welke mate uw cliënten tevreden zijn over de geboden dienstverlening. Bovendien wordt door de onderzoeksresultaten van de klanttevredenheidsgegevens inzichtelijk waar veranderingen noodzakelijk en verbeteringen wenselijk zijn. Het onderzoek hoort geen doel op zich te zijn. Het uiteindelijke doel is het vergroten van de kwaliteit van de dienstverlening binnen uw kantoor en daarmee de klanttevredenheid.

## EEN EIGEN ONLINE KTO

Viadicte heeft een online (doorlopend) KTO ontwikkeld, dat u uw cliënten kunt aanbieden in dezelfde stijl als uw eigen kantoorwebsite. De mate van tevredenheid wordt gemeten op verschillende niveaus, namelijk op het niveau van dienstverlening van het kantoor, het ondersteunend personeel, de dienstverlenende advocaat en de zaak.

## TERUGKOPPELING

Van iedere enquête die ingevuld wordt, ontvangt u direct per e-mail een melding. Hierdoor kunt u direct reageren op de reactie van uw cliënt.

Om de algehele tevredenheid van uw cliënten te monitoren heeft u bovendien op ieder moment van de dag toegang tot de digitale rapportage van uw kantoor. Hier krijgt u een overzicht van alle ingevulde enquêtes. De resultaten worden in getallen en figuren weergegeven. Bovendien kunt u ook in deze rapportage de enquêtes per cliënt inzien.

## VRIJHEID IN INRICHTING

Werkt u al met uw eigen schriftelijke klanttevredenheidsonderzoek en wilt u deze graag digitaal aanbieden aan uw cliënten, dan behoort dit, evenals een telefonisch KTO, tot de mogelijkheden. Viadicte kan het tevredenheidsonderzoek compleet naar uw wensen inrichten, waarbij de onderzoeksresultaten direct en overzichtelijk toegankelijk zijn.



*OP OBJECTIEVE WIJZE DE KLANTBELEVING  
METEN EN CLIËNTWENSEN EN BEHOEFTE  
IN KAART BRENGEN.*

## VOORBEELD KTO EN AANMELDING

Kijkt u voor een voorbeeld KTO op onze website: [www.viadicte.nl](http://www.viadicte.nl).

U kunt uw kantoor aanmelden door een e-mail te sturen naar [info@viadicte.nl](mailto:info@viadicte.nl) o.v.v. aanmelding KTO. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op om uw specifieke wensen te bespreken. Raadpleeg de website [www.viadicte.nl](http://www.viadicte.nl) voor een actueel prijsoverzicht of neem vrijblijvend contact op met Viadicte.

