



Verbeteracties 2019

Ook in 2019 gaan we verder met het verbeteren van onze producten en dienstverlening. Dit doen we met behulp van feedback die we van klanten hebben ontvangen.

Hieronder een overzicht van de geplande verbeteringen.

1. Digitale Mijn Omgeving

Klanten willen snel, makkelijk en op ieder gewenst moment toegang hebben tot hun dossier. Vandaar dat we de toegankelijkheid van de digitale omgeving hebben verbeterd. Particuliere klanten die online een zaak hebben gemeld, kunnen sinds eind 2018 direct daarna een eigen account aanmaken voor het digitale dossier. Daarmee hebben zij snel toegang tot alle benodigde informatie en kunnen zij zelf eventueel ook documenten uploaden. In 2019 gaan we verder met het verbeteren van het digitale dossier.

2. Snel oplossen van klachten

Klanten vinden het belangrijk dat hun klacht snel en door de juiste persoon wordt opgepakt. Zij willen het liefst telefonisch contact met de leidinggevende en vinden een brief van de directie als reactie op hun klacht minder belangrijk. Vandaar dat we vanaf 2019 de klant binnen 48 uur bellen. Verder zijn we gestart met een proef om klanten die telefonisch een klacht indienen direct door te verbinden met de leidinggevende die de klacht behandelt. Als de proef slaagt, breiden we dit in 2019 verder uit. Hiermee denken we klachten sneller en meer naar tevredenheid van de klant te kunnen oplossen.

3. Klantfeedback bij niet gedekte zaken

Helaas komt het voor dat bepaalde conflicten niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen. Als dat gebeurt, dan leggen we dat op een zo helder en begrijpelijk mogelijke manier aan de klant uit. Ook helpen we de klant verder bij het oplossen van zijn probleem. Dat kan ook betekenen dat wij hem doorverwijzen naar een andere partij. Graag horen we hoe de klant dit ervaart. Vandaar dat we alle klanten met een niet gedekte zaak vragen hun feedback met ons te delen. Deze feedback gebruiken we waar mogelijk ook voor het verbeteren van onze polisvoorwaarden en communicatie.

4. Klantreviews

Klanten horen graag van anderen hoe zij de dienstverlening van DAS hebben ervaren. Dat gebeurt nu bijvoorbeeld al via sociale media of speciale review websites. Wij vinden het belangrijk dat de feedback die wij van klanten ontvangen ook voor andere klanten beschikbaar is. Vandaar dat we klanten die rechtshulp van ons hebben gekregen de mogelijkheid bieden om een review te geven. Deze reviews tonen we op onze website.

5. Aanscherpen klantbeloften

Klanten willen weten waar zij op kunnen rekenen als zij een verzekering bij DAS afsluiten en een beroep doen op de rechtshulpverlening. Daarvoor hebben wij sinds 2011 vijf klantbeloften op onze website staan. Wij gaan de klantbeloften aanscherpen en verduidelijken, zodat deze beter aansluiten bij de klantverwachtingen van dit moment.