



## Verbeteringen 2018

In 2018 hebben we met behulp van feedback van onze klanten een aantal verbeteringen doorgevoerd.

Hieronder volgt een samenvatting daarvan.

### **1. Feedback tijdens de zaakbehandeling**

Klanten willen graag meer hun stem kunnen laten horen tijdens de behandeling van een zaak. Vandaar dat wij het mogelijk hebben gemaakt voor klanten om tijdens de zaakbehandeling direct feedback te geven aan de jurist. Dit gebeurt door middel van een zeer korte enquête. De resultaten daarvan komen direct bij de jurist uit. De klant kan er zelf voor kiezen of hij al dan niet anoniem wil blijven en of hij wil dat de jurist contact opneemt.

We zien dat klanten hier graag gebruik van maken en dat dit de betrokkenheid van de klant bij de dienstverlening stimuleert. Bovendien heeft het een positief effect op de klanttevredenheid, omdat de jurist direct kan bijsturen bij eventuele onvrede of verbeteringsuggesties die de klant heeft. In 2019 gaan we de feedback mogelijkheden van klanten rondom de zaakbehandeling verder uitbreiden.

### **2. Verbetering telefonisch juridisch advies en live chat**

Zakelijke MKB klanten hebben behoefte aan direct juridisch advies. Vanaf 2018 kunnen deze klanten met al hun juridische vragen terecht bij de Adviesdesk van DAS. De medewerkers van DAS staan klaar om juridische vragen telefonisch of via live chat te beantwoorden. Voor specialistische vragen staat een team met juristen op de achtergrond klaar.

Ondertussen is voor particuliere klanten juridisch advies ook via live chat beschikbaar. We zien dat hier veel gebruik van wordt gemaakt en dat klanten zeer tevreden zijn. Vooral de snelheid wordt gewaardeerd. Het voordeel van chat is dat bijvoorbeeld klanten met een gehoorbeperking op deze manier toch advies kunnen krijgen. Ook stellen klanten het op prijs om een kopie van het chatgesprek te ontvangen.

### **3. Verbetering communicatie bij overdracht van een zaak**

Klanten hebben het liefst een vaste jurist die hun zaak behandelt. Soms moet een zaak worden overgedragen aan een andere jurist. Bijvoorbeeld bij langdurig verlof wegens ziekte of zwangerschap. De overdracht van een zaak verloopt nu sneller en we communiceren zo helder en tijdig mogelijk over het (tijdelijke) vertrek van de jurist en wie hem vervangt. Zo heeft de klant daar zo min mogelijk last van en loopt de behandeling van de zaak zo ongestoord mogelijk door.

### **4. Verbetering 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.