



Wat hebben wij verbeterd?

Verbeteren vinden wij leuk bij DAS. Zeker als u ons daarbij helpt. In 2019 hebben wij mede dankzij uw feedback verschillende verbeteringen in onze producten en diensten doorgevoerd. Hieronder een samenvatting van de belangrijkste verbeteringen.

Gouden Oor erkenning

DAS heeft in 2019 als eerste rechtsbijstandverzekeraar de [Gouden Oor erkenning](#) (niveau 1) behaald. Dit betekent dat wij klanten actief om feedback vragen en dit gebruiken om onze producten en diensten te verbeteren.

DAS beste verzekeraar

DAS is de [beste verzekeraar](#) op het thema klacht- en feedbackmanagement. Dit blijkt uit een onderzoek dat de Stichting Toetsing Verzekeraars (STV) heeft gehouden onder 32 verzekeraars die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren hebben. DAS behaalde als enige de maximale score en staat daarmee op de eerste plaats. Dit laat zien dat wij klachten en andere klantfeedback serieus nemen en daarvan willen leren.

Mijn DAS

Klanten willen snel, gemakkelijk en op ieder gewenst moment digitaal zaken regelen met DAS. Dat kan via onze digitale omgeving ([Mijn DAS](#)). We hebben de dienstverlening via Mijn DAS uitgebreid. U kunt nu zelf eenvoudig documenten toevoegen aan uw dossier en uw tussenpersoon of adviseur machtigen om mee te kijken. Ook voor zakelijke klanten is het makkelijker geworden. Zij kunnen de jaarlijkse opgave digitaal doen. En ten slotte kunt u via Mijn DAS chatten met een medewerker van de klantenservice.

Klachten snel oplossen

Als u een klacht heeft, dan belt een leidinggevende u binnen 48 uur om de klacht met u te bespreken en samen te kijken naar een passende oplossing. Zodoende lossen wij uw klacht sneller op en proberen daarmee uw tevredenheid te herstellen.

Klantfeedback

Wij horen graag wat u van onze dienstverlening vindt. Daarom vragen wij nu ook om feedback na afloop van de zaakbehandeling, bij zaken die niet onder de dekking van de verzekering vallen en bij zaken die wij hebben uitbesteed aan een rechtshulpverlener buiten DAS. Dit deden wij eerder al tijdens de zaakbehandeling. Daaruit bleek dat u deze mogelijkheid om uw ervaringen met ons te delen zeer op prijs stelt.

Digitale polis

Klanten die voor een rechtsbijstandverzekering van DAS kiezen, kunnen hun polis ook digitaal ontvangen. Zo heeft u de belangrijkste informatie over uw verzekering overzichtelijk en duidelijk bij de hand. U ziet waarvoor u verzekerd bent en wat de voorwaarden zijn. Ook staat daarin wat DAS voor u kan betekenen en hoe u contact met ons op kunt nemen.

Vernieuwde klantbeloften

Klanten willen graag weten waar zij op kunnen rekenen als zij voor een rechtsbijstandverzekering van DAS kiezen of een beroep doen op de rechtshulpverlening van DAS. Daarvoor hebben wij sinds 2011 [vijf klantbeloften](#) op onze website staan. Mede dankzij de feedback vanuit het klantpanel van DAS hebben wij deze klantbeloften vernieuwd, zodat ze nog beter aansluiten bij uw verwachtingen.

Virtuele assistent

De [virtuele assistent van DAS](#) staat 24/7 tot uw beschikking. Hiermee krijgt u gratis juridisch advies over reizen, telefonie of problemen met uw energie- of waterleverancier. Wilt u weten of u recht heeft op een schadevergoeding bij vluchtvertraging? Dan kunt u voortaan via uw smartphone of slimme speaker vragen stellen aan de DAS voice-assistent. Deze dienst hebben wij mede dankzij uw feedback ontwikkeld.

Documenten Selfservice

Via de [Documenten Selfservice van DAS](#) kunt u als zakelijke klant snel en eenvoudig online documenten, zoals algemene voorwaarden, genereren die zijn afgestemd op uw eigen situatie. Als extra optie kunt u 30 minuten telefonisch sparren met een jurist van DAS. Ook deze dienst hebben wij samen met klanten ontwikkeld.