



Wat hebben wij verbeterd?

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

Snel deskundige hulp

Uit feedback van klanten blijkt dat zij juridische hulp willen die snel, persoonlijk en passend is. Daarnaast willen klanten uiteraard dat zij deskundig worden geholpen. Het nieuwe Juridisch Servicecenter van DAS komt aan deze behoefte tegemoet. U kunt telefonisch contact opnemen met het servicecenter en krijgt dan meteen hulp van een van onze juridisch adviseurs. Zij beantwoorden vragen, geven advies en bieden direct een passende oplossing als dat mogelijk is. Zo helpen we de klant op een snelle en persoonlijke manier. Uit onderzoek blijkt dat klanten deze dienstverlening waarderen met een 8,1 (eerste kwartaal 2022).

Klantreviews

Klanten delen graag hun ervaring met anderen, bijvoorbeeld via internet. Daarom vragen wij aan klanten die ervaring hebben met onze dienstverlening om een review achter te laten voor op de website. We publiceren zowel positieve als minder positieve beoordelingen en reageren daar zoveel mogelijk op. Hiermee zijn we in de tweede helft van 2021 begonnen en intussen hebben al meer dan 2000 klanten hun beoordeling gegeven. Daaruit blijkt dat klanten ons tot nu toe waarderen met een 8,6 en dat 88% ons aanbeveelt. De reviews vindt u terug op de [website van DAS](#) of die van de [Feedback Company](#).

Advocaten-voorspelling

In 2021 heeft DAS een data science-model gemaakt om te kunnen voorspellen hoe een juridische zaak zich zal ontwikkelen. Met deze tool berekenen we bijvoorbeeld de kans dat een dossier voor de rechter gebracht gaat worden. Er kan dan direct een advocaat van DAS worden toegewezen. Op deze manier kunnen we onze klanten nog beter en sneller helpen én kunnen we de klant van begin tot eind van dienst zijn.

Samenwerking met de Stichting Lezen en Schrijven

Nederland kent 2,5 miljoen laaggeletterden. Dat zijn volwassenen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. DAS heeft de ambitie om juridische hulp voor iedereen toegankelijk te maken en wil er dus ook voor deze klantgroep zijn. Om laaggeletterdheid onder de aandacht te brengen, werkt DAS samen met de Stichting Lezen en Schrijven. Hiermee willen we iedereen bij DAS nóg bewuster maken van het belang van duidelijke taal en helpen om laaggeletterdheid te herkennen. Hiervoor hebben we een e-learning ontwikkeld voor alle medewerkers en krijgen onze taalcoaches een speciale training. Ook onderzoeken we hoe we teksten nog eenvoudiger en duidelijker kunnen maken.

Gespecialiseerde klachtenbehandeling

DAS heeft de Gouden Oor Erkenning en dat betekent dat wij openstaan voor klantfeedback en hier actief mee aan de slag gaan. Dat doen we ook als klanten niet tevreden zijn met onze producten of diensten en een klacht indienen. Om klachten nog beter te kunnen oplossen, worden deze opgepakt door gespecialiseerde klachtenbehandelaars. Zij zijn niet betrokken geweest bij datgene waarover u klaagt. Hiermee voldoet DAS aan de [Gedragscode Klachtbehandeling](#) en de [Gouden Oor Standaard](#).

Zichtbaarheid juristen van DAS

U kunt op de website van DAS kennismaken onze [Meesters in juridische hulp](#). DAS heeft ruim 800 juridisch medewerkers die samen actief zijn in meer dan 40 rechtsgebieden. Op de website stellen we een deel van onze juridische experts aan u voor en leest u waar zij specialist in zijn. Onze advocaten delen naast hun specialisme ook het rechtsgebied zoals geregistreerd staat in het rechtsgebiedenregister van de Nederlandse Orde van Advocaten. Hiermee maken we de juristen van DAS een stukje zichtbaarder.

DAS voor Ondernemers

Op 1 maart 2021 hebben we onze nieuwe zakelijke verzekering DAS voor Ondernemers geïntroduceerd. Deze verzekering komt in de plaats van de al bestaande zakelijke verzekeringen. Een van de redenen om deze nieuwe verzekering te ontwikkelen, was dat klanten en adviseurs het verschil tussen de verschillende oude zakelijke verzekeringen niet altijd wisten. Nu hebben we een helder aanbod met één verzekering. Deze introductie is onderdeel van ons beleid om ons productaanbod te vereenvoudigen.

DAS voor de Zorg

Op 14 maart 2022 hebben we een nieuwe verzekering speciaal voor zorgverleners geïntroduceerd: DAS voor de Zorg - Beroep en Praktijk. DAS voor de Zorg vervangt diverse bestaande zorgproducten met verschillende voorwaarden en tarieven. Hiermee maken we het productaanbod voor onze klanten en distributiepartners eenvoudiger. Met dit product richten we ons op zelfstandig werkende zorgverleners, zoals huisartsen, tandartsen of paramedici. Maar ook apothekers, dierenartsen en alternatieve zorgverleners bijvoorbeeld kunnen deze verzekering afsluiten.

20-5-2022