



## **Wat hebben wij verbeterd?**

Verbeteren vinden wij leuk bij DAS. Zeker als onze klanten daarbij helpen. Mede dankzij klantfeedback hebben wij verschillende verbeteringen in onze producten en diensten doorgevoerd. Hieronder een samenvatting van de belangrijkste verbeteringen van het afgelopen jaar.

### **Begrijpelijke e-mails/brieven**

Bij DAS spreken we duidelijke taal. Dit willen we ook laten zien in de e-mails of brieven die je van ons ontvangt. Vandaar dat we meerdere teksten aan ons [klantpanel](#) hebben voorgelegd. Met behulp van de feedback hebben we de inhoud en begrijpelijkheid van een aantal teksten verbeterd. Het gaat om de volgende e-mails/brieven: brief gedekte zaak, brief niet gedekte zaak, brief dekking in onderzoek, afsluitbrief en verlengingsbrief.

### **Online afspraak maken met je behandelaar**

Klanten willen graag dat het makkelijk is om contact op te nemen met de behandelaar. Als een klant belt in een lopende zaak is het niet altijd mogelijk om direct contact met de behandelaar te krijgen. Omgekeerd kan de behandelaar de klant ook niet altijd direct bereiken. Dat zorgt bij veel klanten maar ook bij medewerkers van DAS voor ontevredenheid. Vandaar dat we het mogelijk hebben gemaakt om online een belafsprak in te plannen met de behandelaar. Je kunt in [Mijn DAS](#) een belafsprak maken op een dag en tijd die je als klant goed uitkomt.

De eerste resultaten zijn positief! We hebben al veel leuke reacties van klanten gekregen. Klanten vinden het prettig om zelf wat regie in handen te hebben. Ze weten zeker dat ze hun behandelaar te spreken krijgen en dat die goed voorbereid is op de belafsprak.

### **Keuzehulp bij juridische vragen of conflicten**

Klanten met een juridische vraag of een juridisch conflict willen graag snel en eenvoudig weten waar zij aan toe zijn. Soms is het mogelijk en handig als je als klant zelf eerst actie onderneemt. Op onze website bieden we daarom een [keuzehulp](#) aan. Via deze tool krijg je advies over vervolgstappen die je zelf kunt nemen. We volgen het gebruik hiervan en vragen klanten ook om feedback te geven.

### **Mediation**

Mediation is een manier om conflicten op te lossen zonder dat er een rechter aan te pas komt. Je gaat in gesprek met de andere partij. Een onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar, de mediator, helpt je daarbij. Het voordeel van mediation is dat het conflict niet vervalt in gekissebis en juridische procedures, maar dat er samen naar een oplossing wordt gezocht. Klanten zijn achteraf erg blij dat ze voor mediation hebben gekozen. Een geslaagde mediation brengt rust en zorgt ervoor dat je weer verder kunt met je leven.

Vandaar dat onze medewerkers van het Juridisch Servicecenter direct [mediation](#) aanbieden als een zaak daarvoor geschikt is. Staat een klant open voor mediation, dan nemen wij contact op met de andere partij om te informeren of die akkoord gaat met mediation. Gaat ook de andere partij akkoord, dan kan de mediation beginnen.

### **Controleren vaststellingsovereenkomst**

DAS is ervan overtuigd dat datagedreven werken de toekomst is. Een goed voorbeeld van hoe we onze dienstverlening efficiënter en effectiever maken met behulp van data, is de [VSO-checker](#). We hebben deze ontwikkeld samen met onze techpartner Juriblox. VSO staat voor vaststellingsovereenkomst. De VSO-checker is een artificial intelligence (AI)-applicatie die VSO's 'leest' en beoordeelt, en vervolgens suggesties voor verbetering toevoegt. Deze toepassing is eind 2022 live gegaan en ondersteunt onze juristen in arbeidszaken. Hierdoor kunnen zij meer tijd besteden aan de klant, bijvoorbeeld door de overeenkomst samen door te lopen en de klant hierbij te adviseren.

### **Samenwerking met Alicia Insurance**

Om de doelgroep van zzp'ers goed te bereiken worden de diensten van DAS onder andere ook aangeboden via de Knab-app. DAS doet dit samen met [Alicia Insurance](#), een verzekeraar die gericht is op zzp'ers. De DAS-producten worden op deze manier direct gekoppeld aan de klantreis die onze partners bieden. Onze eerste zogenoemde embedded-producten voor verzekerde rechtsbijstand en On Demand zijn half 2022 live gegaan.

### **Snel telefonisch contact bij klachten**

Klanten die ontevreden zijn over DAS kunnen een klacht indienen. Klanten verwachten dat wij dan snel, liefst telefonisch, contact opnemen om de klacht te bespreken en op te lossen. Regelmatig komt het voor dat de klachtenbehandelaar geen contact met de klant kan krijgen. Vandaar dat we klanten vragen om bij de melding op het [online formulier](#) aan te geven welk dagdeel de voorkeur heeft om telefonisch contact op te nemen. Dit zorgt ervoor dat het contact makkelijker tot stand komt en de klacht sneller kan worden opgelost.

16-5-2023