De stem van de klant
Jaaroverzicht 2024

24.866
deelnemers gaven feedback...

... met een gemiddeld responspercentage van **19,5%**

Juridisch Servicecenter

RAPPORTCIJFER 2024

7,9 *2023: 8,1*

NPS* 2024

+30 *2023: +37*

Top 3 aspecten
(% (zeer) tevreden)

Vriendelijkheid	93%
Tijd voor de klant	89%
Deskundigheid	85%

Tip 3 aspecten
(% (zeer) tevreden)

Telefonische bereikbaarheid	67%
Reactiesnelheid	76%
Toegevoegde waarde advies	81%

*"Erg **fijne communicatie** met medewerker en **goed inlevingsvermogen**. **Duidelijke uitleg** wat te doen."*

*"In een wereld waar alles al snel op een conflict kan uitdraaien ben ik **blij informatie en hulp in te kunnen roepen**. Het maakt dat ik onbezorgder in het leven kan staan, wetende op kundig advies en hulp te kunnen vertrouwen."*

*"**Betere oplossingen bieden**, dossier wordt afgesloten **zonder goede vervolgacties**."*

Aantal deelnemers: 4.683

Interne Rechtshulp

RAPPORTCIJFER 2024

8,4 *2023: 8,4*

RAPPORTCIJFER EXTERNE JURIST: *7,8*

NPS* 2024

+45 *2023: +45*

Top 3 aspecten
(% (zeer) tevreden)

Integer handelen	90%
Nakomen afspraken	89%
Deskundigheid	88%

Tip 3 aspecten
(% (zeer) tevreden)

Telefonische bereikbaarheid	79%
Reactiesnelheid	84%
Daadkrachtig handelen	84%

*"**Voelde mij gehoord**, werd **snel actie** ondernomen en **goede duidelijke brieven** en **communicatie**."*

*"**Deskundigheid en professionaliteit** van de juridisch adviseur en toch ook een stukje **menselijkheid**. Het **gevoel van serieus genomen worden** en ook **ruimte voor** wat **luchtigheid**."*

*"**Meer interesse** en **toewijding** in de zaak. **Proactief mag je op z'n minst verwachten** van een jurist die de zaak in behandeling heeft."*

Aantal deelnemers: 6.488

Klantreviews

DAS Rechtsbijstand
Aantal deelnemers = 3.270
(8,5)

DAS Documenten Selfservice
Aantal deelnemers = 176
(8,0)

Distributiepartners

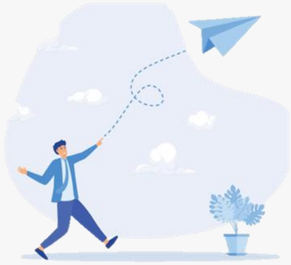
Rapportcijfer verzekeringsadviseurs
8,0

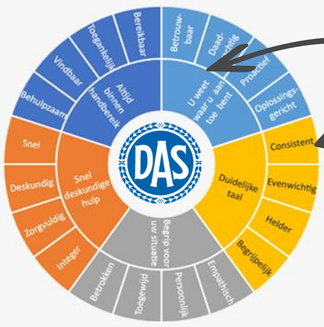
Rapportcijfer gevolmachtigde agenten
8,2

Wat hebben we verbeterd met behulp van klantfeedback?

1. **Digitale intake** en **juridische keuzehulp** op de website van DAS
2. **Online afspraak** maken met de behandelaar
3. **Verduidelijking** van het **telefonisch keuzemenu**
4. **Terugbelservice** bij telefonische drukte

Waarmee maken wij klanten blij?



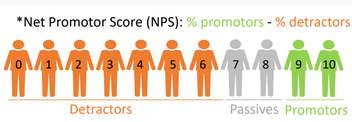


5 klantbeloften

20 uitblinkers

Dat is waar wij als dienstverlener voor staan

*Net Promotor Score (NPS): % promotors - % detractors



"De Net Promoter Score (NPS) meet hoe waarschijnlijk het is dat klanten ons aanbevelen aan anderen. Klanten geven een score van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor zeer onwaarschijnlijk en 10 voor zeer waarschijnlijk. De NPS kan variëren van -100 tot +100. Een hogere NPS betekent dat klanten meer tevreden en loyaal zijn."

MWM2 experts in luisteren