

# VERSLAG LEERPUNTEN 2024

Uit de reacties die wij hebben ontvangen van onze klanten, in- en externe audits en onze medewerkers, hebben wij in 2024 de volgende leerpunten opgepakt om onze dienstverlening verbeteren.

## **UITBREIDING AANTAL TEKENS BERICHTENBOX**

Uit het klanttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat sommige klanten het aantal tekens te beperkend vond bij het aanleveren van hun informatie. Als experiment hebben we het aantal tekens flink uitgebreid. Tijdens het experiment monitoren we de ervaring van zowel onze klanten, als rechtshulpverleners.

## **TOEVOEGEN POSTADRES IN MIJNOMGEVING**

Onze klanten ervoeren het als een gemis dat zij in hun online dossier geen postadres konden invoeren. Zowel zakelijke als particuliere klanten kunnen nu tijdens het aanmaken van een account en in de MijnOmgeving een postadres toevoegen.

## **TOEVOEGEN TELEFOONNUMMER BIJ VRAAG OVER REACTIETERMIJN**

De reactietermijn vraag in de particuliere en zakelijke checklists is aangepast om klanten direct telefonisch contact te laten opnemen. Voorheen ontbrak het telefoonnummer, waardoor klanten vastliepen. De nieuwe titel, “Bel ons over je termijn” moedigt aan tot bellen, aangezien een reactietermijn niet altijd zwart-wit is en telefonisch overleg vaak aanvullende mogelijkheden biedt.

## **INSTELLEN AFWEZIGHEIDSBERICHT IN DE ONLINE OMGEVING**

Onze medewerkers stellen bij afwezigheid een ‘out-of-office-bericht’ in, maar klanten gaven het aan het ook prettig te vinden om dit direct in het online dossier te kunnen zien. Er is daarom een functionaliteit gecreëerd waarbij je als klant direct in je online omgeving kan worden geïnformeerd over de afwezigheid van je jurist en wie de waarnemer is tijdens de afwezigheid. Met deze functionaliteit zijn we nu tevens compliant met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars.

# VERSLAG LEERPUNTEN 2024

## **COOKIE CONSENT**

Met een verbeterde gebruikerservaring en in overeenstemming met de meest recente wet, regelgeving en richtlijnen kunnen onze gebruikers op BrandMR.nl hun Cookie voorkeuren managen.

