



Hoe kan DAS door middel van een digitale oplossing, zorgen dat klanten meer zelf kunnen doen én het proces van het zaak melden beter kunnen bijhouden, zodat DAS op deze manier de wachttijd voor het aanmelden van een zaak kan verkorten

Huidige situatie

Het probleem

- **Verhoogde energie prijzen**
- **Gecancelde vluchten op Schiphol**
- **Inflatie**

Zorgen er voor dat de wachttijd, voordat je als klant echt geholpen wordt steeds langer dreigt te worden.

DAS wil daarom meer selfservice (tools) toepassen zodat klanten op die manier meer zelf kunnen regelen en daardoor de wachttijd verkort kan worden.

Huidige situatie

Zaak melden

Start aanmelden

Belangrijk vooraf

- **Aanrijdingsschade?** Meld hier je [zaak met aanrijdingsschade](#) aan
- **Massaschade?** Is je zaak onderdeel van een massaschade? Meld hier je [massaschadezaak](#) aan
- **Ondernemer?** Meld hier je [zakelijke zaak](#) aan
- Sneller aanmelden? Houd je polisnummer, polisblad en contactgegevens van je tussenpersoon vast bij de hand
- Bijlagen zijn niet verplicht in dit formulier; je kunt ze altijd nog later nasturen.

Het aanmelden van je zaak duurt 10-15 minuten.

Gaat je conflict over een bedrag hoger dan €175,-?

Ja Nee Weet ik niet / Niet van toepassing

Waar gaat je zaak over?

Mijn zaak gaat over*

- ✓ -- Maak uw keuze --
- Werk en inkomen - conflict werkgever
- Werk en inkomen - conflict uitkeringsinstantie
- Verkeer - met letselschade
- Verkeersovertredingen
- Geschillen met overheid
- Familie en (echt)scheiding
- Financieel
- Gezondheid of letselschade
- Aankopen
- Vakantie / Luchtvaartmaatschappij
- Wonen
- Overig

Later afmaken

Volgende →

Staat je situatie er niet bij?

We denken graag met je mee over de beste aanpak. Bel ons op [020 651 8815](tel:0206518815) en dan helpen we je graag op weg. Niet verzekerd? Geen probleem: ook dan kunnen wij je helpen.

Onderzoek

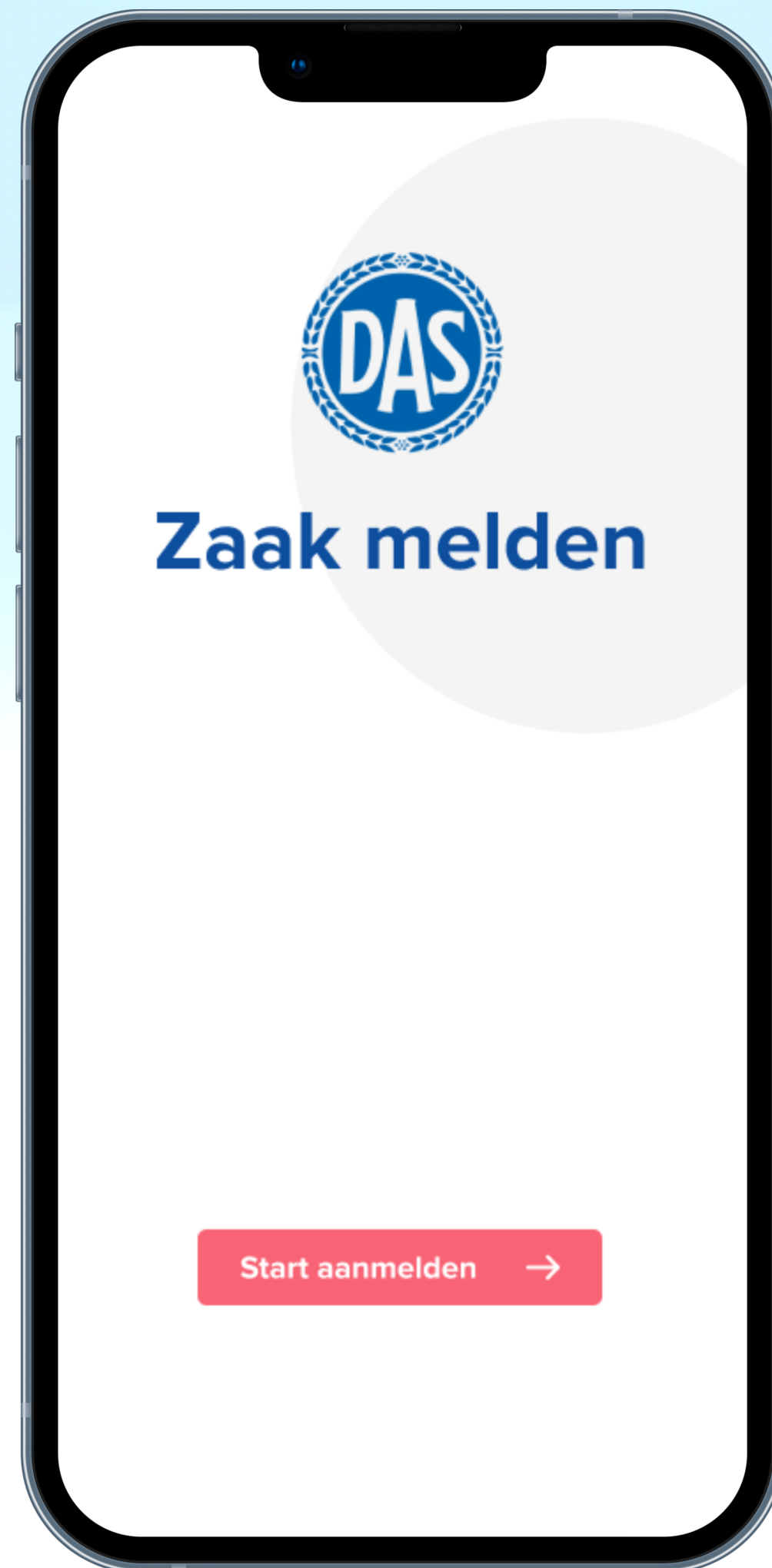
- **Expert Interviews**
- **Benchmark Creation**
- **Deskresearch**
- **Fly on the Wall**

Onderzoek

Inzichten

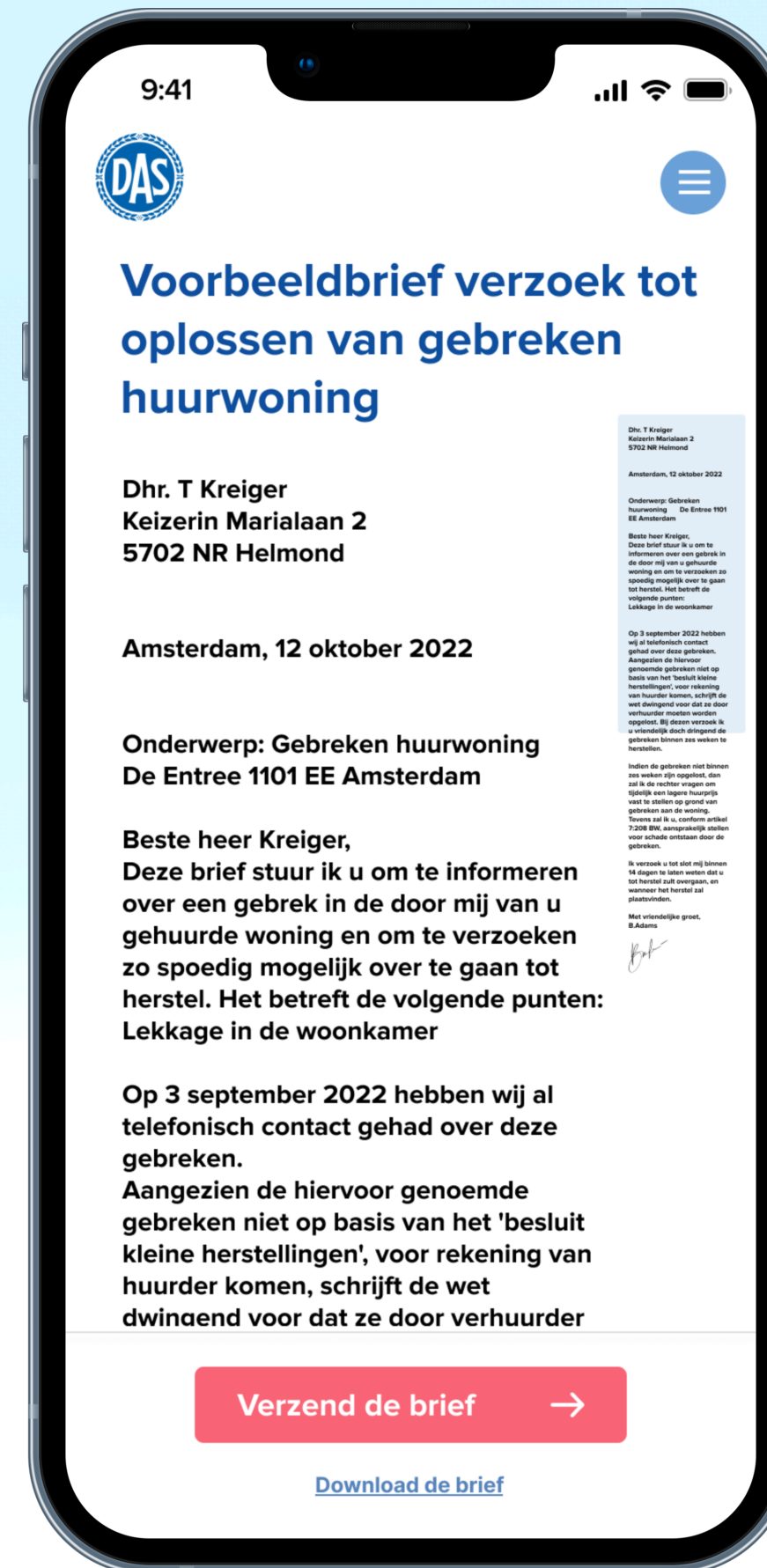
- 17 van de 30 procent mobiel binnen komende klanten verstuurd het zaak meld formulier daadwerkelijk. Het overige deel haakt af.
- Klanten bellen vaak terug om te vragen naar de status van hun zaak
- Aanleveren van documenten is nu een probleempunt
- Klanten zijn niet altijd bereikbaar om een zaak te bespreken
- Gemiddeld duurt een telefoongesprek 21 minuten waarvan in de eerste 12 minuten bepaald moet worden waar het gesprek naar toe gaat. -
wordt dit probleem gedekt?

DAS Zaak Melden App

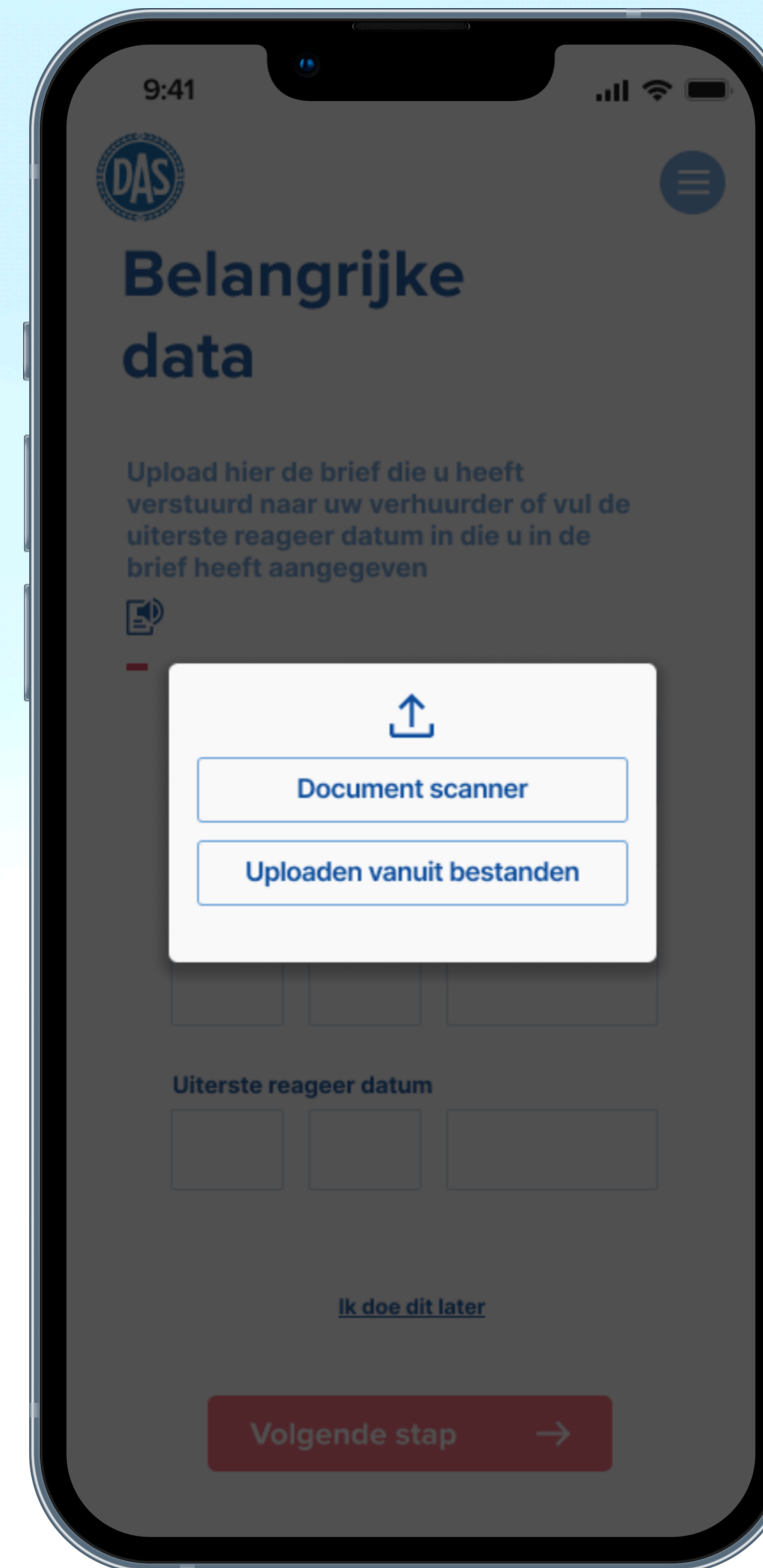
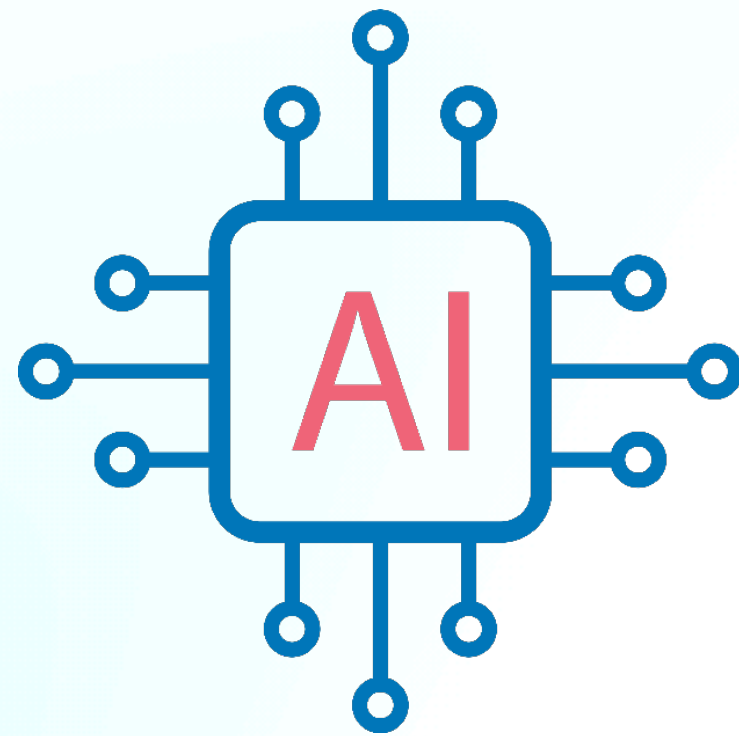


Oplossing Prototype

- De klant inzicht geven in het lopende proces - waar is DAS mee bezig -
- De klant helpen met het uploaden van documenten
- De klant helpen met het maken van voorbeeldbrieven
- De klant zelf zijn beschikbaarheid laten invullen

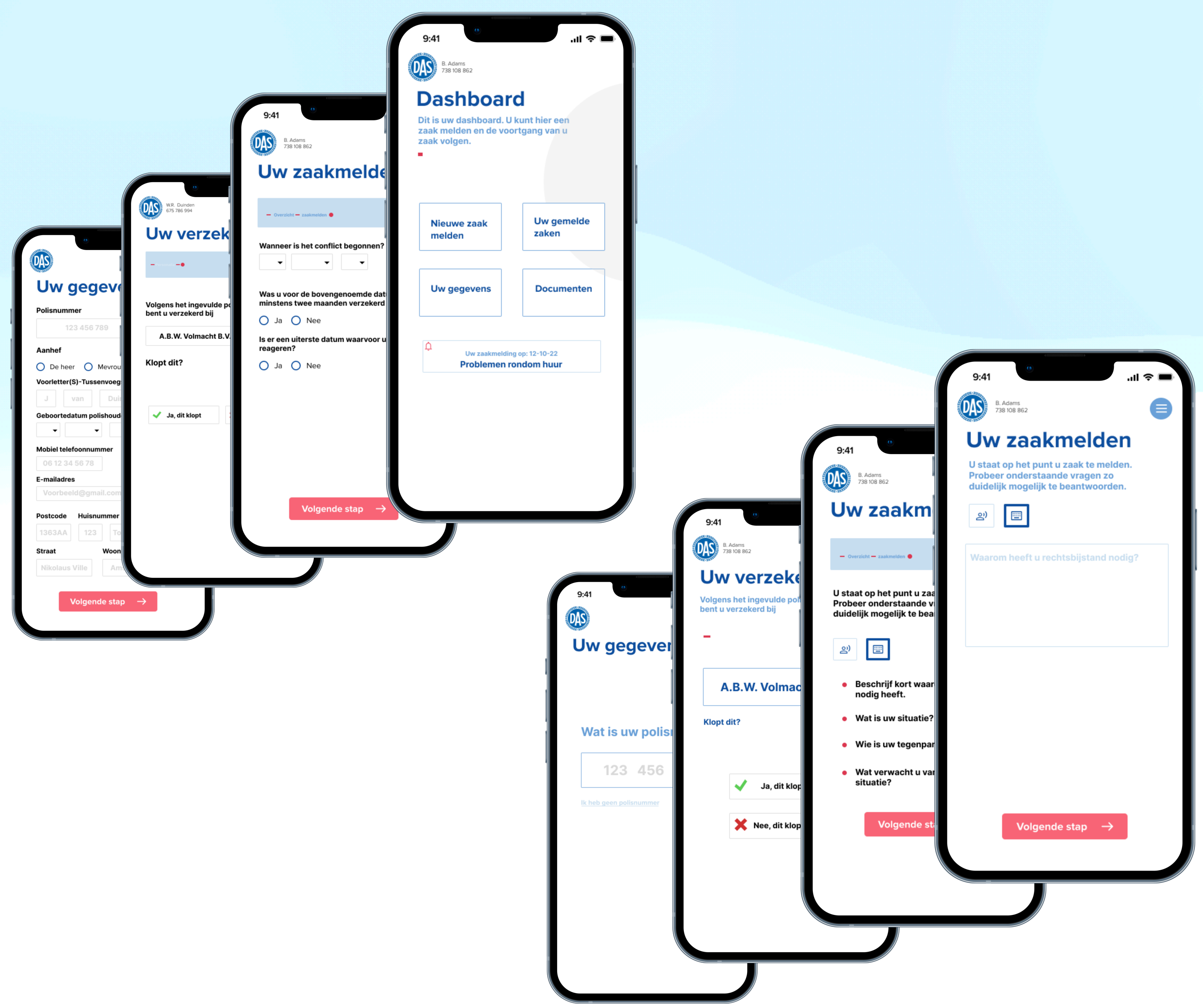


Artificial intelligence (AI)



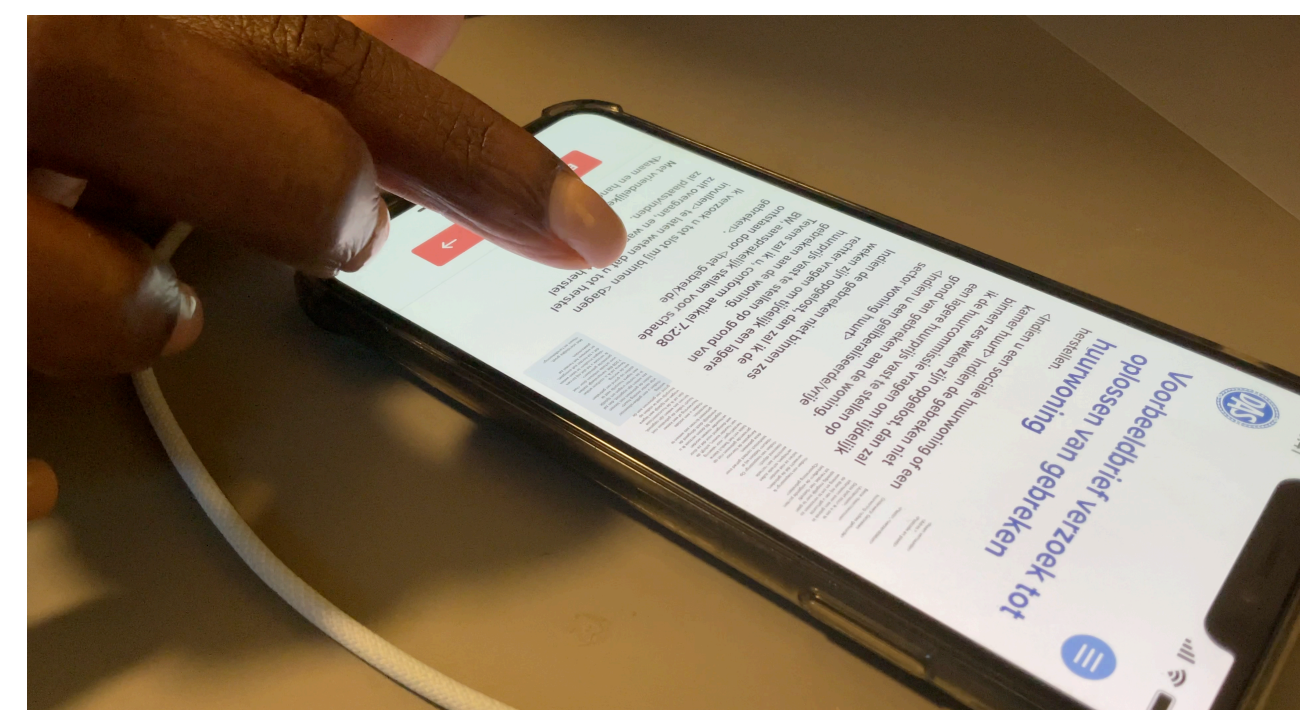
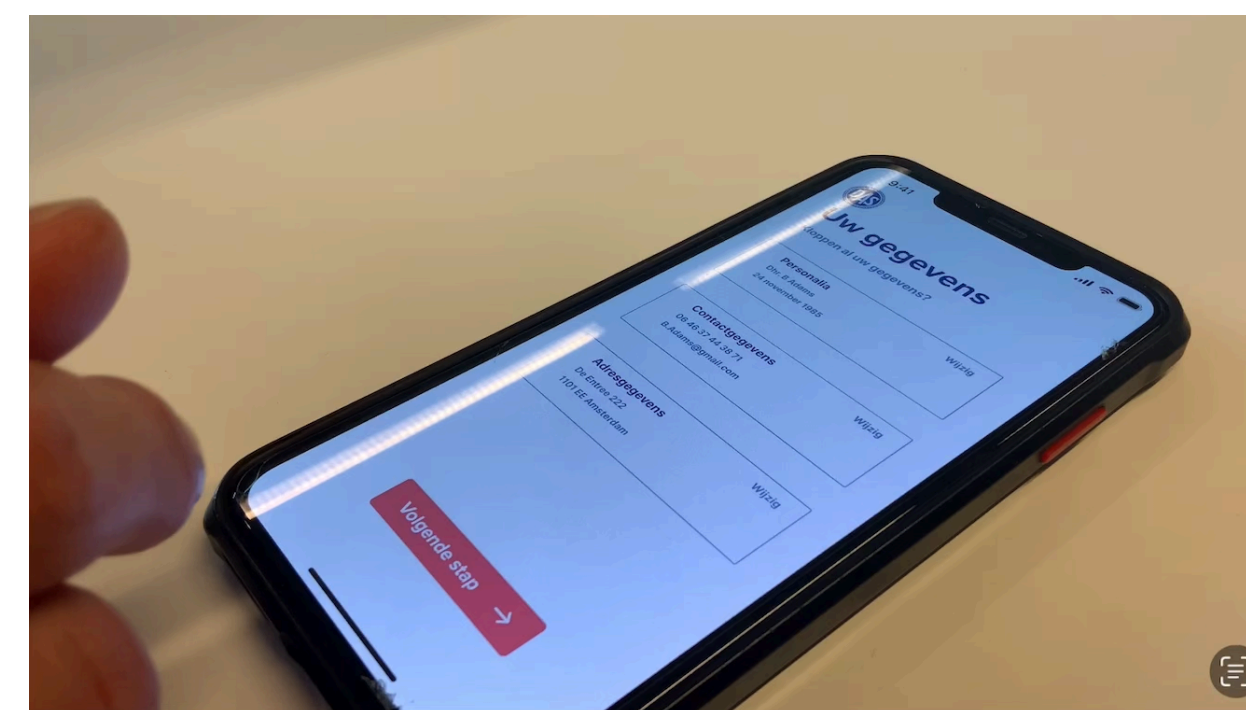
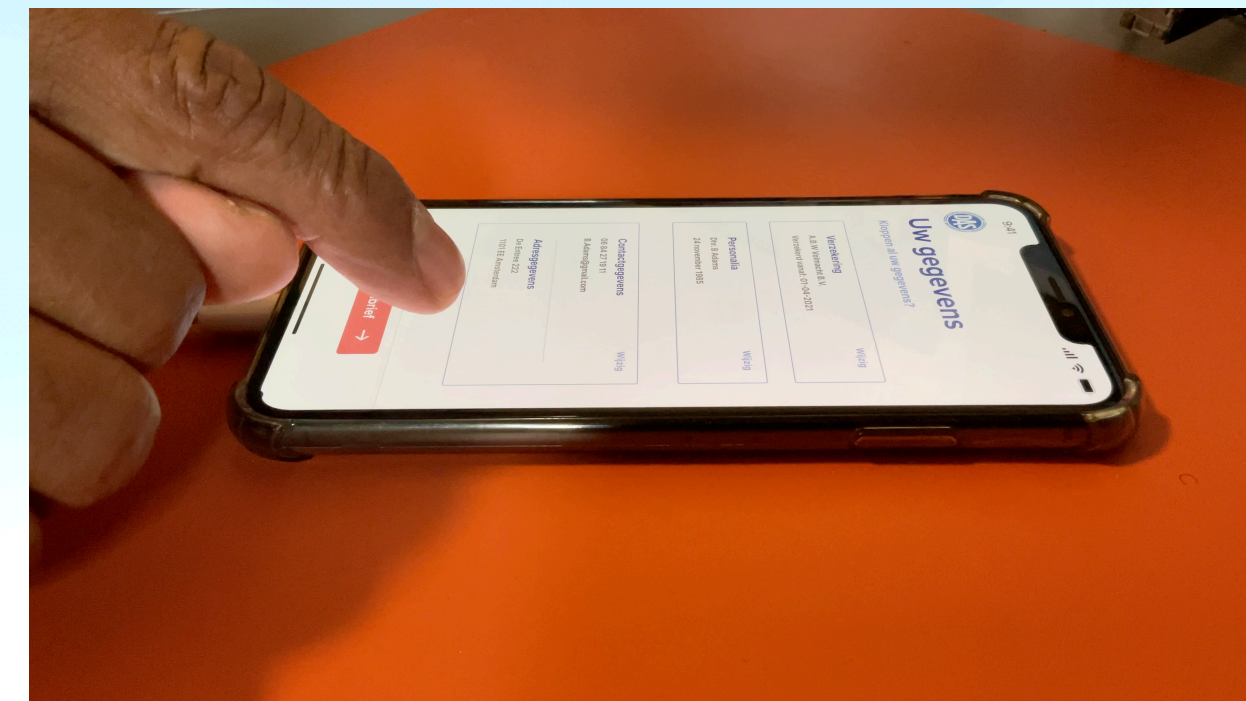
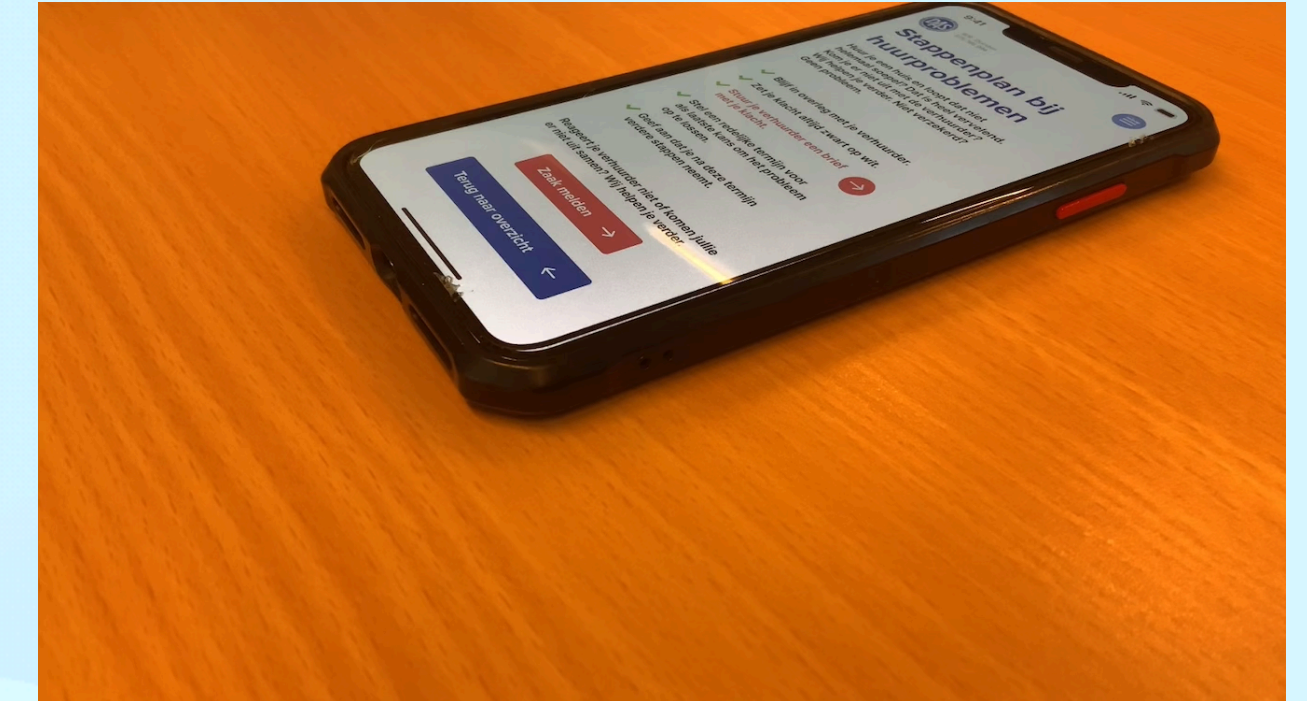
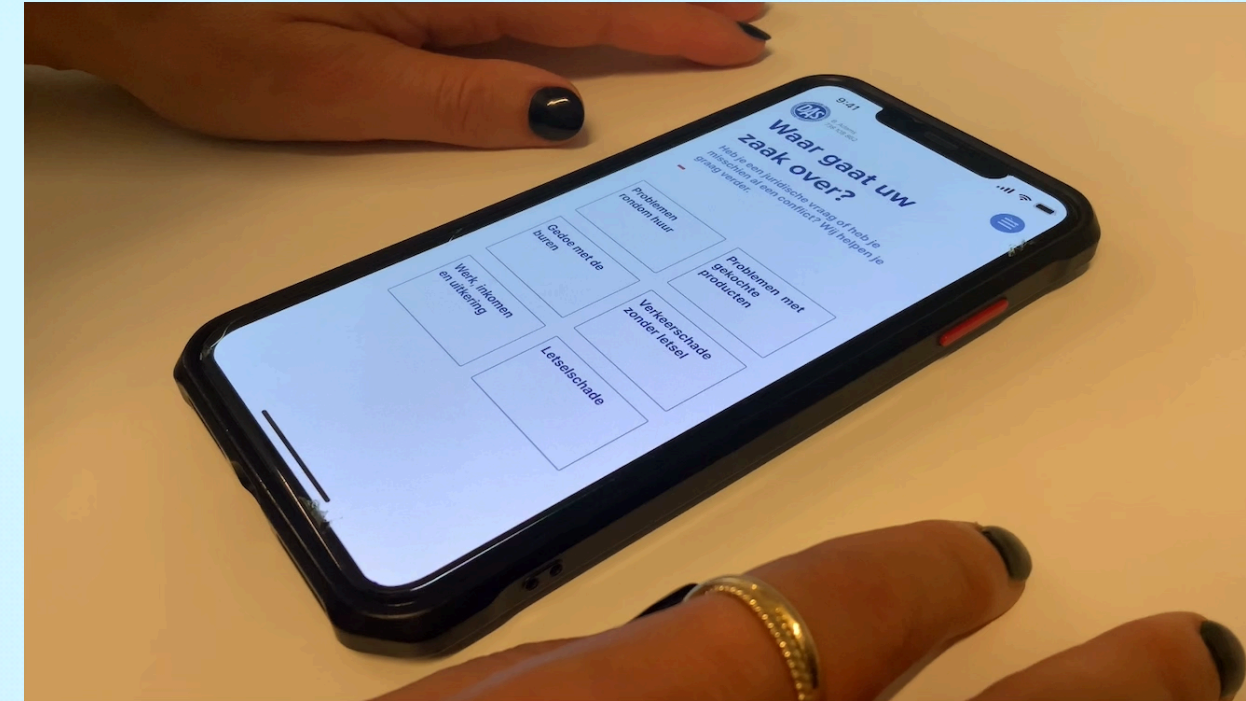
Testen van het concept

- **8 mensen met een rechtsbijstandsverzekering**
- **Peer Interview - Safwan Ad-Dardak**
- **Expert Interview - Inge & Maurice**
- **Boudewijn & Silvia - Team Innovatie**
- **Design Expert Review - *Joerie Groen***



Testresultaten

- Niet iedereen weet zo een twee drie zijn polisnummer
- Op het dashboard de knoppen verwoorden in de “mijn”vorm bv. Mijn gegevens in plaats van Uw gegevens.
- Overzicht scherm - zijn vraag 2 en 3 niet relevant beter vragen of er al stappen zijn genomen wat resulteert in een ja nee vraag
- Stappenplan scherm - niet helemaal duidelijk wat de call to action is om de voorbeeldbrief te bereiken
- Voorbeeldbrief - testpersonen proberen te tikken op de voorvertoning van de brief
- Voorbeeldbrief - “Ik zou eerst de brief willen bekijken voordat ik verder ga”
- Voorbeeldbrief - de invoervelden kunnen wat groter
- Voorbeeldbrief - na het invullen is het niet duidelijk hoe je de brief zou kunnen downloaden
- De vragen van het formulier kunnen beter boven het input veld ipv er in. Nu verdwijnt deze als het veld actief is
- Na af loop van het zaak melden wordt een bevestiging of samenvatting verwacht



Product Demo

Figma

