

Uitkomsten klanttevredenheids- onderzoek

U leest hier de belangrijkste uitkomsten over 2025. Meer dan duizend klanten waarvoor wij de belangen behartigden, deden mee aan het klantonderzoek. Met deze uitkomsten zijn wij aan de slag gegaan en hebben wij onze dienstverlening verbeterd.

RESULTATEN

Op de vraag: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Stichting Rechtsbijstand ZLM aanbeveelt aan vrienden, familie of collega's' zijn dit de antwoorden:

81%

zeer waarschijnlijk

16%

neutraal

3%

onwaarschijnlijk

De klanten die ons zeer waarschijnlijk aanbevelen noemen hiervoor de volgende redenen (top 3):



De deskundigheid van de medewerker.



De duidelijkheid in onze communicatie.



Het meedenken met de klant.

We vragen de klant ook om onze medewerkers te beoordelen op zaken als deskundigheid, vriendelijkheid en meedenken. Onze medewerkers krijgen hiervoor gemiddeld het rapportcijfer:

9.3

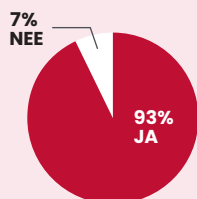
Verbeteren van onze dienstverlening.

Natuurlijk kijken we ook of we met de reacties van onze klanten de dienstverlening kunnen verbeteren. De volgende acties hebben we inmiddels gerealiseerd:

- Het afspreken van een vervolcontactmoment is nog nadrukkelijker in onze processen geborgd. We willen deze klantverwachting altijd waarmaken.
- We laten eerst weten of het conflict onder de verzekeringsdekking valt. Daarna informeren wij de klant over de kansen op het door hem/haar gewenste resultaat.
- Op de dag van ontvangst van een nieuw verzoek om rechtsbijstand, nemen we telefonisch contact op met de verzekerde om het verzoek door te spreken.

Andere acties pakken we binnenkort op:

- We gaan ook feedback aan onze klanten vragen over het eerste telefonische contactmoment waarbij advies werd gevraagd.
- In ons klantonderzoek gaan we ons beperken tot het uitsluitend uitvragen van onze eigen dienstverlening. De dienstverlening van partijen die wij inschakelen tijdens de zaakbehandeling, gaan wij op andere wijze monitoren. Het meten van de tevredenheid van onze klanten wordt daarmee nog zuiverder.



We vinden het belangrijk dat de klant weet wat hij of zij van ons mag verwachten. Op de vraag 'Was het duidelijk wat u van ons kon verwachten' antwoordt **93%** 'ja'.



Stichting

Rechtsbijstand ZLM