

# Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

U leest hier de belangrijkste uitkomsten over 2023. Bijna duizend klanten waarvoor wij de belangen hebben behartigd, 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 de Stichting Rechtsbijstand ZLM aanbeveelt aan vrienden, familie of collega’s?’ antwoordt:

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Dat is zeer waarschijnlijk | <b>76%</b> |
| Neutraal                   | <b>20%</b> |
| Dat is niet waarschijnlijk | <b>4%</b>  |

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

- 1 De deskundigheid van de medewerker.
- 2 De duidelijkheid in onze communicatie.
- 3 De snelheid van reageren.

We vragen de klant ook om onze medewerkers te beoordelen op zaken als deskundigheid, vriendelijkheid en meedenken. Onze medewerker krijgt hiervoor gemiddeld het rapportcijfer **9,1**.

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

## Verbeteren van onze dienstverlening.

Natuurlijk kijken we ook of we aan de hand van de reacties van onze klanten de dienstverlening kunnen verbeteren. De volgende acties hebben we in middels gerealiseerd:

- In zaken waarin sprake is van lichte en middelzware letselschades informeren we de klant in een overzichtelijk stappenplan over de inhoud en de duur van de afhandeling.
- De informatievoorziening over kosten bij het schadeherstelbedrijf wanneer er niet tot reparatie wordt overgegaan hebben we uitgebreid.
- Op de dag van ontvangst van een nieuw verzoek om rechtsbijstand, nemen we telefonisch contact op met de verzekerde om diens zaak door te spreken.

Andere acties pakken we binnenkort op:

- We gaan reacties aan onze klanten vragen wanneer er geen verhaalsmogelijkheden bij letselschades zijn.
- In zaken die wij overdragen aan een met ons samenwerkend advocatenkantoor, gaan wij ook de tevredenheid van onze klanten meten.