



DEEL ONLINE



# Toegankelijke én persoonlijke rechtshulp

Volgend jaar is

ARAG zestig jaar actief op de Nederlandse markt. Het uitgangspunt is exact hetzelfde als in het begin: recht toegankelijk maken en iedere klant zorgvuldig én persoonlijk helpen. De hoge klanttevredenheid onderstreept dat de verzekeraar hier uitstekend in slaagt.



Onze juristen zijn intrinsiek geïnteresseerd in het helpen van mensen”, zegt Carola

Wijkamp-Hermesen, directeur Commercie, Marketing en Verzekeringen van ARAG. Het van oorsprong Duitse familiebedrijf maakt in Nederland sinds 1962 het recht toegankelijk, ook voor mensen met een kleine beurs. De klanttevredenheid is erg hoog. De hulpbereidheid van de juristen, van degenen die de telefoon beantwoorden in het Service Center tot degenen die zaken inhoudelijk behandelen, is hierbij een belangrijke factor, denkt Wijkamp-Hermesen.

## 150.000 telefoontjes

Directeur Rechtshulp Pijke Faas beaamt dat. “Onze juristen willen klanten optimaal helpen.” Zij doen dat zorgvuldig met goed inhoudelijk juridisch advies, afgestemd op de wensen van de klant. “We spreken door wat de verschillende opties zijn en hoe we

*‘We helpen iedereen op weg, ook als ze geen verzekering hebben of de juiste dekking missen’*

contact houden. Dat is een belangrijke stap als iemand zich meldt, vaak met emoties.”

Iedereen met een juridische vraag kan het Service Center bellen. Wijkamp-Hermesen: “We helpen mensen altijd op weg met een eerste advies, ook als ze geen verzekering hebben of de juiste dekking missen.” Jaarlijks beantwoorden juristen van het Service Center zo’n 150.000 telefoontjes, waarbij kwaliteit belangrijker is dan gemiddelde gesprekstijd. Ook dat draagt bij aan klanttevredenheid. “Eerstelijns telefonisch juridisch advies scoort

een 8,7. Zelfs bellers die we afwijzen geven bijna een acht. En we zijn continu bezig om de dienstverlening te verbeteren. Zowel digitaal als persoonlijk. Zo geven we invulling aan de wens van de klant.”

## Juridische probleemoplossers

Als vragen tot een zaak leiden, begeleiden gespecialiseerde juristen of advocaten klanten van a tot z (klanttevredenheid: 8,4). De variëteit aan zaken is groot: van letsel en verkeersongelukken tot burenruzies en digitale aankopen. “Voor elk rechtsgebied hebben we experts”, zegt Faas. “We investeren heel veel in opleiding om kwaliteit en kennis van onze experts op hoog niveau te houden.”

Naast inhoudelijk sterk is de dienstverlening met recht persoonlijk: zo krijgen klanten het 06-nummer van de jurist of advocaat die hen begeleidt. “We noemen ons niet voor niets juridische probleemoplossers.” ■