

Bij SRM staan kwaliteit, aandacht en tijd voor de klant centraal. Onze medewerkers zijn professionals en zij volgen met regelmaat opleidingen zodat hun kennis en vaardigheden optimaal ontwikkeld blijven. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt geborgd door een aantal factoren. Zo laten we de klanttevredenheid onderzoeken door een extern bureau, we voldoen aan de kwaliteitsstandaarden van onder andere het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Orde van Advocaten en we houden met regelmaat een interne audit en dossierreviews. Daarnaast worden we regelmatig door onafhankelijke instanties getoetst op het voldoen aan de (kwaliteits-)voorschriften.

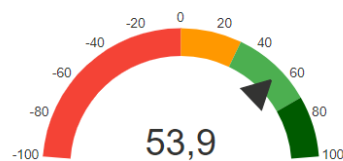
In dit verslag staan de conclusies van de eerste kwaliteitsmeting 2023.

Onze relaties hebben de dienstverlening in de eerste helft van 2023 beoordeeld met een 8,7! Dit zijn de deelresultaten uit het **KTO**:

✓ Bereikbaarheid behandelaar	8,6
✓ Communicatie met behandelaar	8,8
✓ Mate waarin het standpunt voldoende duidelijk en krachtig is overgebracht	8,6
✓ Snelheid van reageren	8,6
✓ Juridische kennis	8,8
✓ Bereikte resultaat	8,6

De **NPS-score** is zeer hoog (in de schaal van -100 tot +100 scoren we een 53,9).

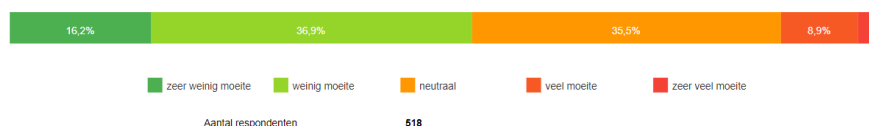
Hoe waarschijnlijk zou u SRM Rechtsbijstand aanbevelen aan een vrienden of familie?



N 518

En de **CES-score** is ook goed:

Hoeveel moeite heeft u moeten doen tijdens uw zaak?



Bij de dossierreviews is gekeken of de juristen en advocaten zich bij de behandeling van dossiers gehouden hebben aan de bepalingen uit de Kwaliteitscode 2022. De conclusie is, dat zij dat zeker gedaan hebben!

Verbeterpunten en focus 2024

Er zijn natuurlijk verbeterpunten, waar we ons in de loop van 2024 op zullen gaan richten. Zo zullen we nog meer inzetten op het gebruik van begrijpelijke en heldere taal. Ook zien we in de toelichtingen uit de KTO terug, dat er soms een verschil in verwachting is. En daar kunnen we wat mee. Door in te zetten op het nog meer managen van klantverwachtingen weten onze relaties waar ze aan toe zijn en zal de kwaliteit in dienstverlening nog beter worden. En we gaan onderzoeken hoe we de kwaliteit van dienstverlening van externen kunnen meten.