

VERSLAG LEERPUNTEN 2025

EMAIL VERLOPEN DEADLINE (VERZEKERD)

Automatisch verzonden e-mails over een verlopen deadline zorgden voor verwarring en onrust bij verzekerde cliënten en daarom zijn ze verwijderd. Deze e-mails werden verstuurd wanneer er geen actie was ondernomen op Basenet-taken, terwijl er wel contact plaatsvond via e-mail.

UPLOADEN VERSCHILLENDE TYPE BESTANDEN (VERZEKERD EN ONVERZEKERD)

Cliënten kunnen nu ook .eml- en .m4a-bestanden uploaden, zodat e-mails en telefoongesprekken eenvoudiger als bewijsmateriaal kunnen worden toegevoegd aan hun zaak.

CHECKLIST OPTIMALISATIES:

Op mobiele apparaten tonen we nu meer antwoordopties tegelijk in de checklist door de witruimte tussen antwoorden te verkleinen. Zonder in te leveren op gebruiksgemak of leesbaarheid, zorgt dit voor minder scrollen en een duidelijker overzicht. Deze verbetering draagt bij aan een soepelere gebruikerservaring

De checklist werkt nu sneller en responsiever door technische optimalisaties, met een gemiddelde tijdsverbetering ongeveer 30%, waardoor gebruikers aanzienlijk minder lang hoeven te wachten op de volgende vraag.

UITLOGGEN NA INACTIVITEIT VERLENGD

Om te voorkomen dat cliënten hun onopgeslagen tekst of documenten kwijtraken bij inactiviteit, is de automatische uitlogtijd in de MijnOmgeving verlengd van 30 minuten naar 15 uur. Onopgeslagen tekst kwijtraken door te vroeg uit loggen werd als onprettig werd beoordeeld in de klanttevredenheidsonderzoeken van Team Marketing.

DAGELIJKS AUTOMATISCHE UPDATES IN MIJNOMGEVING

Uit onderzoek (Hotjar recordings, feedback van team Intake, feedback van behandelaren, analyse chatgesprekken Josefien) bleek dat cliënten na het afronden van hun taken in de adviesfase, ongeduldig en onzeker zijn over het vervolg van hun zaak. Hoewel een behandelaar druk is met diverse werkzaamheden, wacht een client met smart op het adviesgesprek. Uit onderzoek bleek dat zodra het adviesgesprek gepland is, de rust bij de client wederkeert. Echter heeft de behandelaar tijd nodig om zich voor te bereiden op het adviesgesprek, waardoor het eerder openzetten van die taak ongewenst is. Om die reden hebben we een functionaliteit ontwikkeld die cliënten op werkdagen updates geeft over de voortgang van hun dossier. Een client ontvangt hiervan géén email notificatie, omdat er geen

actie vereist is vanuit de client. Het is dus met name bedoeld voor cliënten die regelmatig inloggen om te checken of er al updates zijn. De berichten starten vanaf het moment dat de client minimaal de eerste twee taken heeft voltooid ('beschrijf je situatie' en 'gewenste oplossing') en stoppen zodra de taak 'Afspraak inplannen' klaar staat. Er worden maximaal 7 berichten verstuurd. Cliënten kunnen ook eerdere updates teruglezen maar er niet op reageren.

AI-GEBRUIK DOOR KLANTEN

We merken dat steeds meer klanten AI gebruiken in hun zaak. Soms is dat heel prettig, bijvoorbeeld wanneer het helpt om hun aanmelding en verhaal duidelijk op papier te krijgen. Maar soms werkt het juist averechts: klanten schakelen AI in om het oordeel van een jurist of advocaat te herbeoordelen, of verwachten dat wij AI-gegenereerde uitkomsten overnemen. Om hiermee om te gaan, hebben we een memo opgesteld met praktische adviezen voor collega's. Het doel: hoe kun je je wapenen tegen cliënten die eerder AI geloven dan een specialist van vlees en bloed?

