



Resultaten brieventoets prolongatie

Een onderzoek onder particuliere en zakelijke klanten



Meesters in juridische hulp

Conclusies

- De ruime meerderheid van de klanten vindt de brief begrijpelijk, overzichtelijk en duidelijk. Ook maakt de brief de verschillende zaken omtrent de verzekering duidelijk. De hoofdboodschappen die klanten uit de brief halen zijn: premieverhoging, premiebeïnvloeding door de eigen bijdrage en algemene informatieverstrekking. De brief kan op sommige punten concreter.
- De helft van de klanten geeft aan de brief sympathiek te vinden. De andere helft is neutraal of vindt de brief onsympathiek. Personaliseren van de brief draagt bij aan de sympathie. Meerdere klanten missen de persoonlijke benadering van de brief.
- Eén op de tien klanten vindt de brief onduidelijk. Dit komt voornamelijk door de lengte van de brief en het grote aantal onderwerpen.

Wat hebben we veranderd?

De onderstaande aanpassingen zijn doorgevoerd in zowel de particuliere als zakelijke verlengingsbrief.

- We hebben naar de toon van de brief gekeken om het sympathieker te maken. Zo begint de brief 'warmer' en persoonlijker, zonder 'wollig' te worden. Wel houden we de korte alinea's aan met een duidelijke boodschap.
- Waar het kon hebben we de brief ingekort en overzichtelijker gemaakt. We focussen ons op de hoofdboodschap: het verlengen van uw rechtsbijstandsverzekering.
 - De alinea's 'wij staan voor u klaar' en 'meer weten' zijn samengevoegd tot een laatste alinea 'Vragen, advies of juridische hulp nodig?'.
 - De polisvoorwaarden zijn gewijzigd, staan de wijzigingen in een bijlage en niet meer in de brief zelf.

Onze klanten met een rechtsbijstandsverzekering ontvangen elk jaar bericht over de verlenging (prolongatie) van de rechtsbijstandsverzekering. We informeren de klant over de premie en eventuele wijzigingen in de verzekering. Daarbij sturen we een nieuw polisblad en de polisvoorwaarden als die zijn aangepast.

In juli 2022 is aan particuliere en zakelijke klanten gevraagd de verlengingsbrief te beoordelen.