



Voorschieten van schade- uitkeringen in verkeerszaken

*Hoe efficiency en klantbelang elkaar kunnen
versterken.*

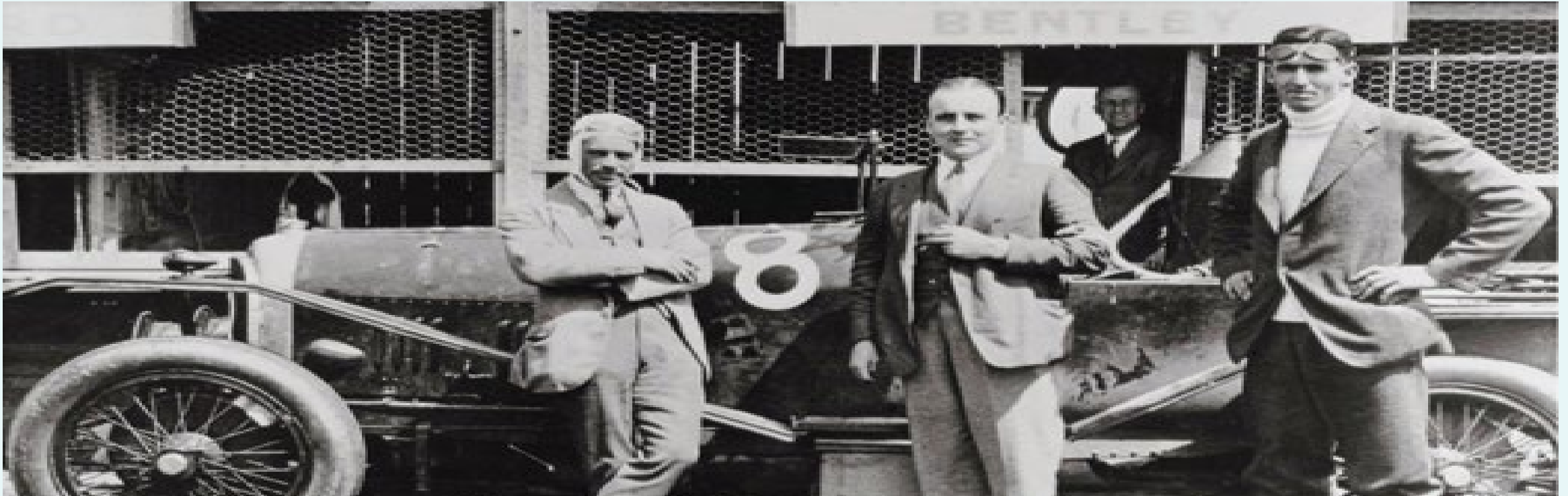
Leonie Schram-Nijman

Manager Verhaal en Buitenland



met DAS kom je verder

Oorsprong & historie DAS



Opgericht in 1917

La Défense Automobile et Sportive (DAS)

DAS nu

- Een van de grootste financieel juridische dienstverleners in Nederland
- Circa 630 juridisch specialisten
- Ruim 40 rechtsgebieden
- In 2017 circa 100.000 juridische dossiers



Vestigingen Rechtshulp

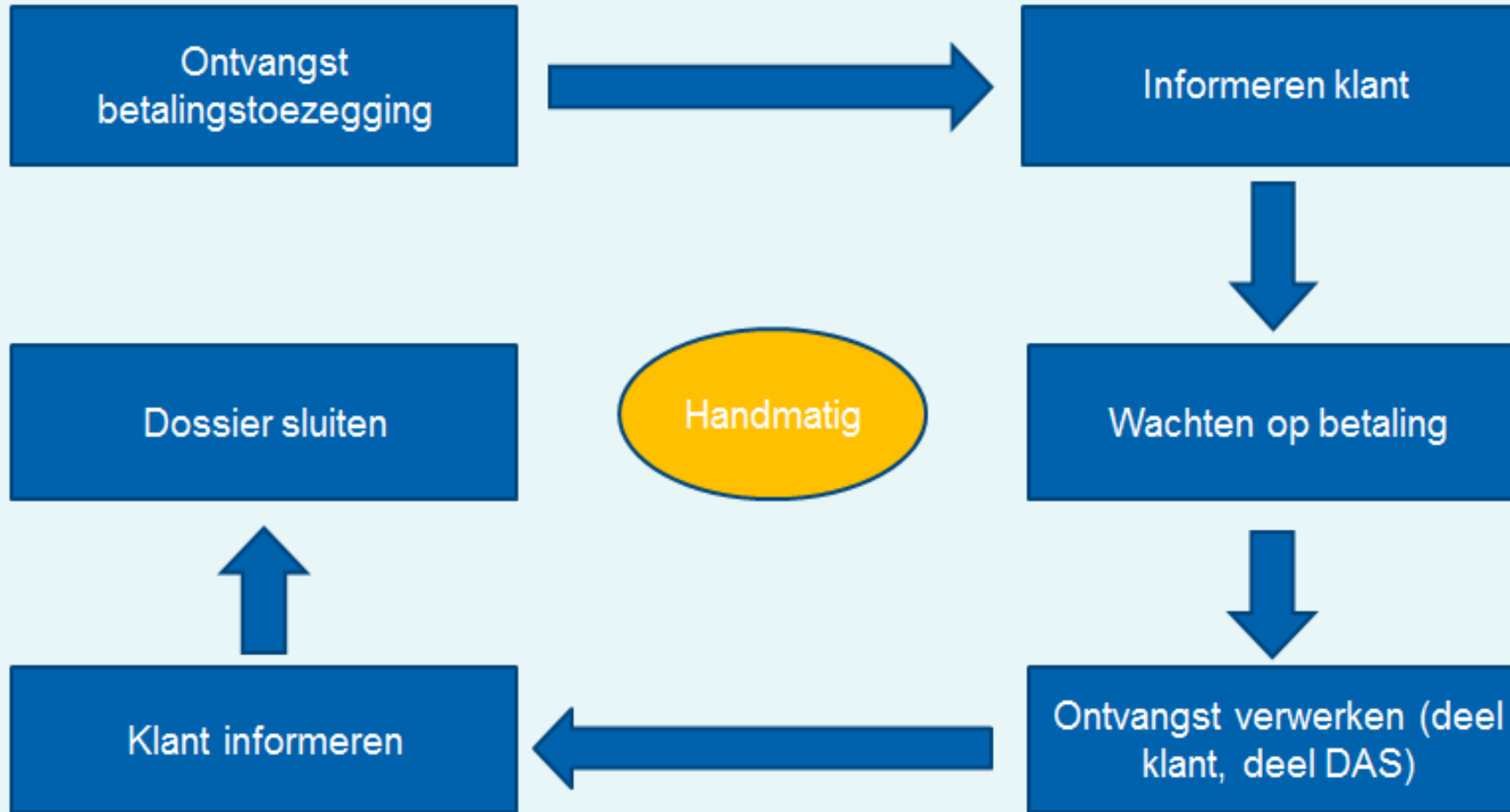
- Amsterdam
- Arnhem
- Den Bosch
- Groningen
- Rijswijk
- Roermond
- Utrecht
- Zaandam



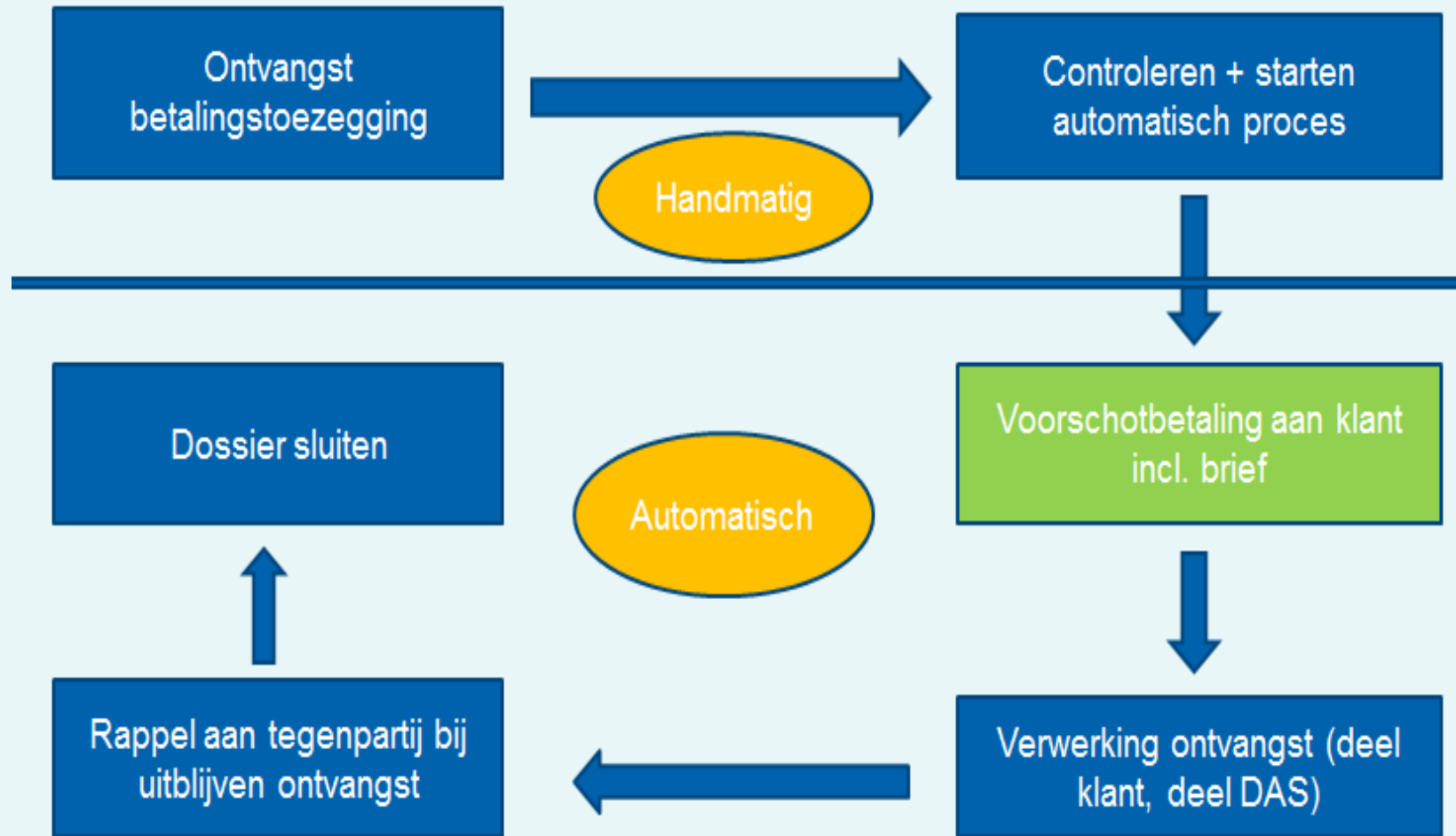
Afdeling Verhaal en Buitenland

- Voornamelijk verhalen van verkeersschades in binnen- en buitenland (materieel)
- 40 medewerkers, verspreid over 3 vestigingen
- 22.000 zaken per jaar
- In 75% van de verkeerszaken succesvol schadeverhaal (voorafgegaan door betalingstoezegging)
- Snelheid is cruciaal!

Betalingstoezegging: proces oud



Proces nieuw



Effecten

- Klant beschikt sneller over het geld (enkele werkdagen tot enkele weken)
- Hogere klanttevredenheid
- Tijdsbesparing door automatisering proces (stp)
- Tijdsbesparing ivm wegvallen telefoon/mail over wanneer betaald wordt
- In de praktijk geen financieel risico voor DAS

Reacties

"Ik ben erg tevreden over de snelheid waarmee de zaak werd opgepakt maar ook waarmee die werd afgehandeld. Dat DAS het uitgekeerde bedrag gelijk op je rekening stort en niet eerst gaat wachten totdat de tegenpartij het gestort heeft vind ik super!"

"De manier waarop DAS mijn zaak in behandeling nam verraste mij compleet. De zaak werd snel en naar zeer tevredenheid afgehandeld. Wat mijn verbazing wekte, was de brief waarin vermeld werd dat DAS het bedrag dat uitgekeerd zou worden zelf zou "voorschieten" zodat ik niet op de tegenpartij hoefde te wachten. Dit vond ik echt charmant. Kort daarna was het geld op rekening gestort en de zaak was afgehandeld"

"Vriendelijke benadering, duidelijk, afspraken nakomend, snelle reactie, bedrag werd zelfs voorgesloten door DAS nadat duidelijk werd dat waarborgfonds ging uitkeren"

Conclusie

