



Verlag sessie 2 – Digitale diensten voor de cliënt

Anita van Waesberghe is advocate in dienstbetrekking bij SRK Rechtsbijstand, waar 61 advocaten en 260 juristen werken. SRK organiseert rechtshulp aan klanten van 7 verzekeraars en als assurantie-intermediair. Kwaliteit van dienstverlening en kennis staat voor ons voorop. Er zijn 4 grote sectoren:

1. sector wonen (bestuursrecht, erfrecht etc.),
2. sector verkeer
3. letsel
4. arbeid

Het staat de klant vrij om een zaak aan te melden d.m.v. het portal (mijn SRK) of bellen.

In Mijn SRK kun je al je persoonlijke gegevens zien. Je kunt je lopende zaken maar ook je gesloten zaken controleren. Hier kun je al je informatie van de zaak in zien.

Vroeger was het zo dat alle inkomende post zelf verwerkt moest worden. Dikke dossiers etc. Nu is het zo dat de inkomende post wordt gescand. Begin vorig jaar zijn ze gestopt met het rondbrengen van fysieke post. Alle originele stukken kunnen worden opgevraagd bij de postkamer. Rechtshulp krijgt vanaf begin dit jaar geen papieren dossiers mee.

SRK wil graag digitaal gaan produceren. Zo zorg je voor een veilige werkomgeving en zit je niet met al het papierwerk. Er komen verschillende werkplekken om zo alles digitaal te verbeteren. Alle schermen komen in beeld d.m.v. een casus.

- Procedure SRK
- Verzekeraar en polisnummer
- Naw gegevens

Wanneer deze gegevens volmaakt zijn kan er een zaak worden aangemaakt.

Wat via outlook binnenkomt moet digitaal in het dossier terecht komen. Ze willen er naar streven om niet meer alle mailberichten onder elkaar staan dit is niet overzichtelijk genoeg.

Een medewerker van SRK controleert vervolgens de dekking van de rechtsbijstandpolis bij de verzekeraar. De dekking is in orde en de zaak wordt definitief afgemaakt. Deze zaak gaat door naar afdeling verkeer. Wanneer er een contactpersoon wordt aangesteld komen de eerste telefoongesprekken. Dit wordt allemaal vastgelegd in een digitaal dossier. Wanneer je op het icoontje brief drukt kun je een mail versturen. Je kunt altijd een rappel bijsturen. Dit is een waarschuwingssysteem. Wanneer deze knippen is er iets aan de hand.



SRK pleit voor e-mail; wanneer dit anders is, kan het natuurlijk ook gewoon hard kopie.

Per dossier kun je verschillende acties aanmaken.

De casus

De schade wordt vastgesteld. De verzekeraar moet het geloven om het nog te vergoeden.

De financiële gegevens staan allemaal in beeld bij het muntjesicoon. Wanneer als er telefoontje komt en je bent er niet, zie je de gemiste oproepen, welke je vervolgens terug kunt bellen. Er staat een telefoonnotitie voor je klaar.

Ook is er een mogelijkheid om telefoongesprekken op te nemen. De cliënt kan dit ook altijd terug luisteren. Software voor advocaten hebben deze functionaliteit niet. Verplicht vooraf melden dat je het opneemt: anders mag dit niet.

Onderzoek van klanttevredenheid wordt er automatisch een mail gestuurd met een mini enquête.

Vragen vanuit de zaal:

144 dossiers hoe laat je dat niet oplopen?

Je moet gewoon altijd het dossier openen van deze persoon en niet laten verwaarlozen.

Hoe is de betrouwbaarheid van het systeem?

Alleen het personeel kan er alleen in zij hebben geheimhoudingsplicht. Als je op een sector werkt kan je niet in de andere sectoren kijken.

Opnemen van gesprekken is het ook zo dat u zich daar zelf op kunt beroepen?

Niet alles op papier. Ze willen er overeenkomen. Antwoord: dit is als service naar de klant toe. Als bevestiging er achter aan. Door de emotie missen ze specifieke dingen.

Hoe doe je dit met foto's die cliënten mee nemen.

Deze scan je in en bewaar je in een dossier.

Kan de cliënt hier in?

Als de cliënt in mijn srk kan hij zijn telefoongesprekken zien, e-mails zien. Het systeem integreert bij haar. Heel veel dingen wat meneer nu ziet in gewoon een advocaten systeem. Hij mist iets extra's. De meeste mensen snappen dit al. Mevrouw reageert met dat ze niet meer met papier werken en sluit niet uit dat er al zulke systemen bestaan.

Knipperen de knopjes alleen in het DMS systeem?

In het dossier krijg je de knipperende knopjes. Deze komen niet via outlook. Je zit altijd in je DMS systeem.

Is dit niet irritant?

Nee je zit de hele dag door in het DMS systeem, maar kunt natuurlijk altijd je outlook ernaast openen. Een waarnemer kan altijd bij de dossiers.



Hoe wordt de achterkant van het dossier gescand?

Zo zitten er heel veel witte blaadjes in het dossier. Kunnen we niets aan doen er zit af en toe een witte pagina tussen, maar deze worden er vaak uitgehaald.

Wat zijn de toekomstige ontwikkelingen?

Er wordt hevig gebouwd aan een nieuw systeem. Medewerkers van SRK hebben hier geen inzage in. Het wordt eenvoudiger. Ontwikkelingen met KEI. Ze worden hier specifiek voor uitgenodigd. Via een beperkte schaal procederen.

Wat is de meest innovatieve ontwikkeling?

Ze wil graag met 2 schermen werken, zodat ze van links naar rechts kan overschakelen. De opname is vrij bijzonder. In de praktijk wordt er minder gebruik van gemaakt. De dienstverlener zelf wil alles in een systeem hebben. Je hoeft nooit meer te schakelen tussen verschillende systemen. Dit is 17 jaar oud. Efficiëntie verbetering.

Het is makkelijker om bij je stukken te komen. Je hoeft nooit meer je dossier mee te nemen dit staat allemaal op je laptop. Alles is compact bij elkaar. Er wordt straks digitaal geprocedeerd. Je kan je makkelijk aanmelden aansluiten etc. We zijn druk bezig met de ontwikkelingen daarvan. Dit is efficiënter dan gegraveerd in papier.