

WENDY PERSOON VAN ARAG:

'Klant pakt zelf de regie met RechtChecks'

Bij het uitbreken van de coronapandemie vorig jaar werd ARAG overspoeld met vragen van klanten over vouchers en geld terug in verband met (vlieg)vakanties die niet door konden gaan. Daarnaast wilde de rechtsbijstandverzekeraar de beschikbare juridische kennis makkelijker online aanbieden. In relatief korte tijd zag daardoor de eerste RechtCheck het levenslicht: de RechtCheck Vouchers voor vragen over reizen, vakanties & vouchers.

Bij de buitenwereld staat de verzekeringsbranche niet bekend om haar innovatieve vermogen, toch worden er wel degelijk stappen gezet. Ook ARAG heeft een innovatieteam dat onder leiding van Wendy Persoon (41) en in samenspraak met onder andere de juristen van de afdeling Rechts-hulp en het Servicecentrum tot innovatieve oplossingen komt.



Jurist Vic Verdaas: “Met de RechtChecks voorkomen we dat het al direct tot een juridisch geschil leidt. Mensen gaan eerst zelf aan de slag.”

Klanten online ontmoeten

“Tijden veranderen”, zegt Persoon. “Mensen moeten ons kunnen vinden als ze ons nodig hebben. Daar staat tegenover dat mensen niet heel makkelijk met ARAG in aanraking komen. Mensen sloten voorheen een rechtsbijstandverzekering af als ze bijvoorbeeld een auto kochten of gingen trouwen. We weten allemaal dat er nu minder getrouwd wordt en dat zeker jongere mensen auto’s delen en niet kopen. Dat is de reden dat wij onze ‘online presence’ wilden verbeteren. Dat we er zijn als de klant ons nodig heeft. We willen de klant ontmoeten waar en wanneer hij wil. Wij vinden ook dat het recht voor iedereen toegankelijk moet zijn. Innovatieve tooling zorgt ervoor dat klanten en niet-klanten online snel inzicht krijgen in hun rechtspositie en mogelijke stappen die ze kunnen ondernemen”, legt Persoon uit.

RechtChecks

Na de succesvolle introductie van de RechtCheck Vouchers in juni vorig jaar, heeft de verzekeraar er nog twee andere aan toegevoegd: RechtCheck Werk & Inkomen voor vragen over verlof, loon & ontslag en RechtCheck Consumentenkoop, voor vragen over (online) aankopen. Bij deze laatste RechtCheck is jurist Vic Verdaas (30) betrokken. “Ik vind het leuk om op een andere manier naar het recht te kijken, ontwikkelingen in de markt

te volgen en hoe dat zich verhoudt tot mijn werk als jurist. Bovendien heb ik altijd al iets met IT en technologie gehad”, verklaart Verdaas zijn betrokkenheid.

De RechtCheck Werk & Inkomen blijkt ook een schot in de roos. “Daar krijgen we vooral veel vragen als mensen langere tijd ziek zijn. Wat mogen ze dan wel of niet verwachten van hun werkgever”, zegt Persoon.

Zelf de regie houden

“Veel mensen zitten helemaal niet te wachten op een geschil of een discussie. Door gebruik te maken van deze RechtCheck nemen ze zelf de regie en houden ze ook de regie”, zegt Verdaas. “Zij worden via een beslisboom geholpen in het maken van keuzes. Ze hebben veelal ook niet direct een jurist nodig. Ze kunnen op deze manier prima het voorbereidende werk zelf doen. Wij als juristen bieden nu meer ondersteuning als adviseur in plaats van dat wij het ‘probleem’ overnemen. We zijn hier nu sinds juni vorig jaar mee gestart en zien al daadwerkelijk dat het minder snel tot een juridisch geschil leidt.” Binnenkort verwacht ARAG ook een RechtCheck voor in en om het huis te introduceren.

Van klein tot groot

“Niet iedereen is een Bol.com die vaak snel en makkelijk een onenigheid over een aankoop kan



Wendy Persoon: “De RechtChecks zijn voor iedereen beschikbaar en toegankelijk.”

oplossen doordat ze een klantenservice hebben. Vaak zijn het gewoon kleine webshops, zonder een grote klantenservice die te maken krijgen met ontevreden klanten. Als die een brief van een jurist krijgen, met daarin teksten als ‘U moet binnen ... termijn, anders...’ komt dat vaak hard

‘We willen de klant ontmoeten waar en wanneer hij wil’

binnen, terwijl alle partijen gewoon zoeken naar een oplossing. Met de RechtChecks voorkomen we dat het al direct tot een juridisch geschil leidt”, stelt Verdaas. “De beslisboom vraagt wat het probleem is, wat er afgesproken was. We bieden de mogelijkheid voor het sturen van een brief. En als partijen er niet uitkomen en wij de

zaak moeten oppakken, vragen wij om de benodigde stukken en kan de zaak bij ons aangemeld worden. Daardoor is er ook een clustering van de zaak, komt deze bij de goede persoon binnen en kunnen wij snel reageren. En snelheid is een grote wens van consumenten”, aldus Verdaas.

Niet achter betaalmuur

Op de vraag wat RechtChecks onderscheidend maakt ten opzichte van andere initiatieven, benoemt Persoon vooral het feit dat deze dienstverlening niet achter een betaalmuur zit. “Het is voor iedereen beschikbaar en toegankelijk, verzekerden en niet-verzekerden. Mocht het toch tot een claim komen, dan helpen wij de verzekerden verder met onze afdeling Rechtshulp. Is iemand niet verzekerd dan verwijzen wij door naar een van onze partners. Dat zijn HelloLaw en ARAG Direct. Met ARAG Direct bieden we de mogelijkheid om niet-verzekerden met een geschil via ARAG te helpen.”

Voordelen van de RechtChecks

Het mes snijdt volgens Persoon en Verdaas aan twee kanten. “Wij krijgen veel minder telefonische vragen over deze onderwerpen. De claims die wel bij ons binnenkomen, zijn goed gedocumenteerd en vollediger. De effectieve tijd die een jurist nodig heeft voor de zaak neemt daardoor ook af. Voor klanten is het grote voordeel dat zij geholpen worden in hun eigen tijd, ze kunnen hun eigen zaak volgen, pakken en houden zelf de regie. En het aantal keren dat het daadwerkelijk tot een juridisch geschil leidt, neemt af.”

Komen klanten bij u met een juridische vraag over reizen en vakanties, werk en inkomen of (online) aankopen? Doorloop dan eens samen de RechtChecks op www.arag.nl en help uw klant direct.

Info: www.arag.nl