

# Bedankt!



In juni 2015 vroegen we leden van het panel mee te denken over een nieuwe service. Deze nieuwe service van DELA biedt klanten een telefonisch adviesgesprek na de geboorte van een nieuw kind. In dit gesprek wordt er gekeken naar de persoonlijke situatie van het gezin en wordt er dieper ingegaan op zaken die (eventueel) anders geregeld kunnen worden.

## Nieuwe geboorteservice

De service richt zich op drie thema's; voogdij, financiële zekerheid en nalatenschap. We lieten leden een website, brief en mailpack zien en vroegen hun mening. Wat vonden ze van het concept en wat hebben we aangepast?

### Algemeen

Het grootste gedeelte van de leden staat open voor de service ('Dat zou misschien interessant kunnen zijn'). Voornamelijk jonge vrouwen met kinderen vinden de service passend, relevant en hebben de intentie om meer informatie op te zoeken.

- We hebben nadrukkelijker benoemd dat service gratis is, mits geen financieel advies.
- Duidelijker gemaakt waarom DELA dit doet.
- Schenken als onderwerp toegevoegd.

### Brief

Een persoonlijke benadering wordt gewaardeerd. Verander bijvoorbeeld de aanhef naar 'familie Janssen' of 'de ouders van <naam>'. Let ook op spellings- en tyfouten

- Aanhef: gewijzigd naar 'Geachte ouders van <naam kind>'. Omdat het vooral om het kindje gaat.
- Spelfouten zijn er allemaal uit.
- Aan huisstijl aangepast

### Website

De landingspagina zelf, visuals en uitleg worden gewaardeerd.

- Spelfouten zijn er allemaal uit.

Zie hier de pagina:

<https://www.dela.nl/campagnes/geboorte>

### Geboortekaartje

Het mag volgens de leden absoluut geen reclame-uiting worden, en het DELA-logo mag niet sterk naar voren komen in de uiting. Ook de stereotypering van een blauw kaartje voor een jongen en een roze kaartje voor een meisje, wordt niet altijd positief ontvangen. Waarom geen neutrale kleur voor beiden?

- Ontwerp is nu geschikt voor zowel jongens als meisjes, felicitatiekaart met een neutrale kleur.
- Met felicitatiekaart echt alleen feliciteren.
- Geen DELA-logo op de felicitatiekaartje.

### Vlaggenlijn

- Het gebaar is goed, maar het cadeau an sich minder. Een vlaggenlijn is niet erg bruikbaar zes maanden na de geboorte ('Te laat voor een geboortefeest, te vroeg voor een eerste verjaardag'), met als kans dat deze gelijk wordt weggegooid
- • Hebben we geschrapd omdat uit onderzoek bleek dat het



coöperatie

**DELA**

voor elkaar