

Bedankt!



In september 2015 deed een groot deel van het panel mee aan een online discussie over de Mijn DELA omgeving. Dit is de persoonlijke en beveiligde omgeving op de website van DELA. We willen onze leden graag betrekken bij het verbeteren van een onderdeel op de website, namelijk de Mijn DELA omgeving.

Mijn DELA

In deze huidige omgeving kunnen leden hun persoonlijke gegevens aanpassen, polis(sen) inzien en wijzigen en uitvaartwensen vastleggen en aanpassen. DELA wil deze omgeving vernieuwen, zodat deze klantvriendelijker wordt en meer functies biedt.

We vroegen naar ervaringen met Mijn omgevingen bij andere organisaties en bij DELA. Waarom men wel of geen DELA account heeft en welke aanpassingen nog wenselijk zouden zijn.

Waarom wél een Mijn DELA account? De klanten mét een account hebben over het algemeen een account aangemaakt om wensen voor de uitvaart vast te leggen voor nabestaanden. Ook het inzien van gegevens is een reden om een account aan te maken.

- Waarom géén Mijn DELA account: De leden die (nog) geen account hebben, weten vaak niet van het bestaan of de functies af. Zo blijkt een 'wensenboekje' erg gewenst, maar is het niet bekend dat dit al mogelijk is in de Mijn DELA omgeving.
- Ideale Mijn DELA omgeving: Er is veel behoefte aan het kunnen wijzigen en inzien van alle (polis)gegevens. Daarnaast kan volgens jullie het contact tussen DELA en de klant gemakkelijker worden gemaakt door het alle communicatiestromen te centreren op deze omgeving. Tot slot is er behoefte aan een overzicht van alle aangesloten uitvaartondernemers van DELA per locatie.

Plannen bij DELA

DELA heeft zelf ook al ontwikkelingsplannen op de plank liggen. Deze komen grotendeels overeen met de wensen bij een 'ideale' Mijn DELA omgeving, namelijk:

- Persoonlijke gegevens en polissen kunnen zelf worden aangepast en de actuele gegevens worden getoond. Hierdoor hoef je geen contact op te nemen met DELA en worden wijzigingen direct weergegeven.
- De contactmomenten tussen klanten en DELA medewerkers worden overzichtelijk weergegeven. Hierdoor is het makkelijker om bij vragen bij de juiste medewerker van DELA terecht te komen.

