



Kerncode Plus onderzoek: Protocol bij betalingsachterstanden

Bij Stv streven we naar het verbeteren van de verzekeringsbranche door waardevolle inzichten te bieden aan verzekeraars. Ons Kerncode Plus Onderzoek bij het Protocol bij betalingsachterstanden is een voorbeeld hiervan.

Achtergrond

Om maatschappelijke actualiteiten, trends en ontwikkelingen op te nemen in ons onderzoek, hebben onze ervaren auditoren gesprekken gevoerd met verschillende expertise- en belangenorganisaties. Dit omvatte interacties met:

- *NIBUD*: Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting, dat expertise biedt over financiële huishouding.
- *NVVK*: De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, een vereniging die zich inzet voor schuldhulpverlening.
- *Nationale Schuldhulproute (Geldfit)*: Een organisatie die zich bezighoudt met financiële gezondheid en schuldpreventie.
- *De Schuldeiserscoalitie*: Een samenwerkingsverband van organisaties die schuldenaars ondersteunen.

Verdiepende Onderwerpen

Deze gesprekken hebben geleid tot de volgende onderwerpen voor reflectie tijdens het onderzoek:

- *Sociale Inrichting van Incassotraject*: Hoe is uw incassotraject sociaal ingericht, met oog voor de klant?
- *Maatschappelijke Verantwoordelijkheid*: In welke mate neemt uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid in het behandelen van betalingsachterstanden?
- *'Pauzeknop' Uit het NVVK Convenant*: Hoe geeft u invulling aan de 'pauzeknop' zoals overeengekomen in het convenant van NVVK?
- *Toenemende Betaalproblematiek*: Hoe gaat u om met de groeiende betaalproblematiek, niet alleen bij lage inkomens, maar ook bij de middeninkomens?

De reflectie op deze onderwerpen maakt integraal deel uit van onze reguliere interviews tijdens het onderzoek. We gebruiken ook inzichten die we verkrijgen uit dossieronderzoek en de documenten die u aanlevert.

Delen van Goede Praktijkvoorbeelden

Tijdens het onderzoek streven we ernaar om niet alleen problemen te identificeren, maar ook oplossingen te bieden. We zullen goede praktijkvoorbeelden met u delen en u voorzien van tips en verbetermogelijkheden.

Na afloop van het onderzoek koppelen we de uitgebreide onderzoeksrapportage graag aan u terug in de vorm van een presentatie. Hierbij hebben we ruimte voor verdere discussie en het beantwoorden van uw vragen.

We kijken uit naar een vruchtbare samenwerking en het delen van waardevolle inzichten om uw organisatie te helpen groeien en excelleren in de verzekeringsbranche.