



Kerncode Plus Onderzoek

Waarom Kerncode Plus Onderzoek?

Bij Stv hebben we meer dan tien jaar ervaring met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren en een succesvolle eerste onderzoekscyclus zelfregulering afgerond. Hierdoor beschikken we over uitgebreide kennis en waardevolle praktijkvoorbeelden in de verzekeringsbranche. Ons doel is om deze kennis te delen en samen met u te werken aan het verbeteren van uw dienstverlening. Met het Kerncode Plus Onderzoek bieden we u de mogelijkheid om het maximale uit onze expertise te halen zonder extra tijdsinvestering van uw kant.

"Het is prima om te horen wat je wel en niet goed doet en wat je eventueel kunt verbeteren. Je omarmt daarmee als organisatie het idee dat je jezelf continu verbetert."

Wat is het Kerncode Plus Onderzoek?

Het Kerncode Plus Onderzoek is een uitbreiding van onze kerncode onderzoeken. Waarbij kerncode onderzoeken zich vooral richten op minimale vereisten, gaat het Kerncode Plus Onderzoek een stap verder. We kijken naar wat u als verzekeraar zou willen en kunnen doen vanuit uw visie, beleid en in lijn met maatschappelijke actualiteiten. Dit onderzoek biedt u:

1. Reflectie op Belangrijke en Actuele Thema's

In voorbereiding op het Kerncode Plus Onderzoek raadplegen we diverse expertise- en kennisinstellingen voor extra inzichten. Op basis hiervan reflecteren we op management- en operationeel niveau met u op maatschappelijke actualiteiten en ontwikkelingen.

2. Uitgebreide Onderzoeksrapportage

U ontvangt een gedetailleerde rapportage die uw prestaties op de kerncode in kaart brengt. We identificeren sterke punten en kansen voor verbetering, en geven feedback over belangrijke thema's en uitdagingen.

Om het verschil van rapportage en toelichting duidelijker te maken, hieronder een voorbeeld bij het onderzoek naar de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Vraag 8 *	Resultaat
De verzekeraar gebruikt heldere en begrijpelijke communicatie.	1
Toelichting	De rechtshulpverlener heeft een schrijfwijzer maar volgt die niet altijd in de standaard en maatwerk uitingen.

Toelichting Kerncode Plus Onderzoek:

8	De verzekeraar gebruikt heldere en begrijpelijke communicatie.	1	<p>De communicatie in dossiers en standaardbrieven is overwegend helder en begrijpelijk. De verzekeraar monitort de communicatie en begrijpelijkheid ook vanuit (kwaliteits)controles.</p> <p>Wel viel op dat de verzekeraar in brieven soms gebruik maakt van standaardteksten die in strijd zijn met de schrijfwijzer. Bijvoorbeeld de tekst: <i>"[TEKST UIT BRIEF]"</i></p> <p>Ook zien we in maatwerkbrieven dat er soms woorden voorkomen die in de schrijfwijzer als ouderwets of moeilijk zijn aangemerkt. Bijvoorbeeld het woord 'indien' wat in veel gevallen vervangen kan worden voor 'als' met daarbij een heldere 'als-dan' constructie. Of een term zoals 'derhalve'.</p>
----------	--	---	--



		Drie dossiers bevatte een afwijfsbrief die niet het standaardformat volgde en waarin relatief veel ouderwets taalgebruik voorkwam. Ook kwamen we soms jargon tegen. Bijvoorbeeld: "[TEKST UIT DOSSIER]"
--	--	--

3. Marktinzichten en Vergelijking met Peers

Na afloop van het onderzoek ontvangt u een rapportage waarmee u uw prestaties kunt vergelijken met andere verzekeraars. Dit biedt waardevol inzicht in uw positie in de markt.

"De kwaliteit van de toetsing is immers bepalend voor het resultaat. In combinatie met de aanbeveling kun je meteen concreet aan de slag. Daar heb je als organisatie echt iets aan."

4. Persoonlijke Rapportagebespreking

We bespreken de rapportage persoonlijk met u en bieden ruimte voor vragen en opmerkingen.

5. Optionele Verdieping

U kunt casussen en dossiers aanleveren waarop u trots bent of waarover u feedback wenst.

6. Gratis Toegang tot Themadag

Aan het einde van de onderzoeksperiode organiseren we een themadag met sprekers en de mogelijkheid om met collega-verzekeraars te sparren. Voor deelnemers aan het Kerncode Plus Onderzoek is deelname gratis!

"Inzicht in sterke en minder sterke punten stimuleert je om jezelf continu te verbeteren en dat komt het imago van de hele verzekeringssector ten goede."

Wat Biedt Kerncode Plus Onderzoek Meer dan Kerncode Onderzoek?

Onderdelen	Kerncode onderzoek	Kerncode Plus onderzoek
Onderzoek naar Gedragscodes en Protocollen	+	+
Rapport met Beknopte Toelichting	+	+
Reflectie op Belangrijke en Actuele Ontwikkelingen	-	+
Inzicht op Naleving Kerncode en Reflectiepunten in Uitgebreide Onderzoeksrapportage	-	+
Marktinzichten en Prestaties t.o.v. Peers	-	+
Bespreken Onderzoeksrapport	-	+
Optionele Verdieping	-	+
Toegang tot Themadag	Betaald	Gratis

Aanvullende Voordelen van Deelname aan Kerncode Plus Onderzoek:

- Een vaste contactpersoon bij Stv die u periodiek ondersteunt en helpt bij het plannen van onderzoeken.
- Een auditteam van twee auditors met verschillende expertises en onderzoekservaringen.
- Flexibel plannen van onderzoeksdagen, met voorrang voor Kerncode Plus-deelnemers.
- Mogelijkheid om met vaste auditteams te werken, met een nieuwe blik na drie onderzoeken.

Kosten

De kosten voor deelname aan het Kerncode Plus Onderzoek bedragen € 3.250 exclusief btw per onderzoek. Deze bijdrage stelt ons in staat om u de best mogelijke service te bieden.



Voor ieder onderzoeksthema ontvangt u een opzet van het Kerncode Plus Onderzoek, waarna u kunt besluiten of u wilt deelnemen.

Bij Stv streven we ernaar om uw organisatie te helpen in uw dienstverlening aan uw klanten. Neem deel aan het Kerncode Plus Onderzoek en ontdek hoe u kunt profiteren van onze ervaring en kennis.