



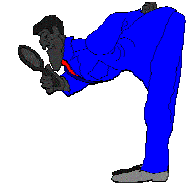
Verzekeren in krachtwijken

Beschrijving van de belangrijkste resultaten uit het kwantitatieve deel van het onderzoek

Agenda

- 1 **Inleiding en belangrijkste conclusies**
- 2 **Belang en bezit van verzekeringen**
- 3 **Afsluiten van verzekeringen**
- 4 **Weigeren van klanten door verzekeraars**
- 5 **Problemen bij indienen van claim**
- 6 **Veiligheid**
- 7 **Omgang met preventie**

1 **Inleiding en belangrijkste conclusies**



Doel en opzet rapportage

✓ Doel

Deze rapportage concentreert zich primair op de resultaten van het kwantitatieve onderzoek naar verzekeren binnen krachtwijken. In de bijeenkomst op 31 mei worden deze resultaten nader besproken met de leden van de begeleidingscommissie en zal er worden ingegaan op de belangrijkste conclusies van dit deel van het onderzoek. Hierna zal GfK een definitief eindrapport opmaken welke aan alle leden van de begeleidingscommissie zal worden toegezonden.

✓ Opzet rapportage

Binnen deze rapportage is in overleg met het Verbond van Verzekeraars ervoor gekozen om bij het inzichtelijk weergeven van de resultaten in de grafieken daar waar interessant de volgende vergelijkingen mee te nemen:

- Resultaten binnen de wijk Kanaleneiland vs resultaten binnen de middenstandswijk (=Dichterswijk/Rivierenbuurt)
- Resultaten binnen de groep allochtonen vs de resultaten binnen de groep autochtonen

Opvallende verschillen in de resultaten tussen allochtonen en autochtonen binnen een wijk zijn beschreven.

Doelstelling van het onderzoek

5

- ✓ Het totale onderzoek bestaat uit zowel een kwalitatief onderzoek (reeds afgerond) als een kwantitatief onderzoek. De doelstelling van het totale onderzoek is als volgt:

In kaart brengen in welke mate bewoners van krachtwijken problemen ondervinden bij verzekeren en in hoeverre deze problemen afwijken van de problemen die bewoners van andere wijken (niet-krachtwijken) op dit gebied ervaren

Andere onderwerpen die in deze rapportage aan de orde zullen komen hebben betrekking op veiligheid en preventie.



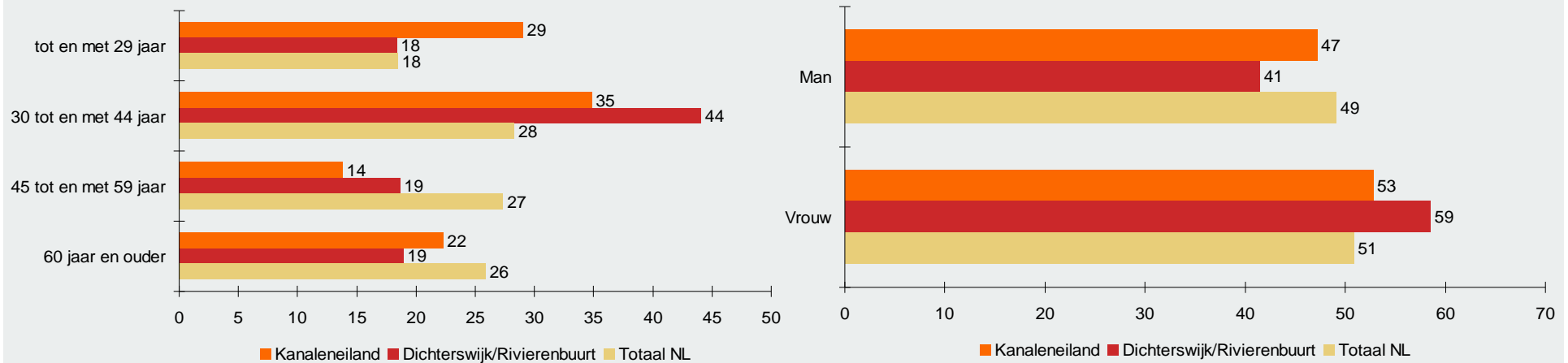
Onderzoeksopzet kwantitatief onderzoek

6

- ✓ GfK heeft in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars en de leden van de begeleidingscommissie een vragenlijst opgesteld.
- ✓ De vragenlijst is vervolgens door GfK geprogrammeerd, waardoor de vragenlijst met behulp van een laptop kan worden afgenomen.
- ✓ Het veldwerk heeft plaatsgevonden in twee wijken in Utrecht, namelijk in Kanaleneiland (=krachtwijk) en Dichterswijk/Rivierenwijk (=middenstandswijk).
- ✓ Uiteindelijk zijn er 799 interviews afgenomen, welke evenredig zijn verdeeld over beide wijken. Deze 799 interviews zijn tevens zoveel mogelijk evenredig verdeeld over allochtonen en autochtonen.
- ✓ Interviewers zijn met de laptop de wijken ingegaan om de interviews face-to-face bij de mensen thuis af te nemen.
- ✓ De deelnemers aan het onderzoek zijn random geworven. Dit is gedaan door op basis van 'looplijsten' bij alle adressen in de wijk aan te bellen met de vraag of men wil deelnemen aan het onderzoek.
- ✓ De taalbarrière is hierbij overkomen door meertalige interviewers in te zetten.
- ✓ De gemiddelde gespreksduur van een interview was ruim 20 minuten.
- ✓ Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 10 maart tot en met 16 mei 2010

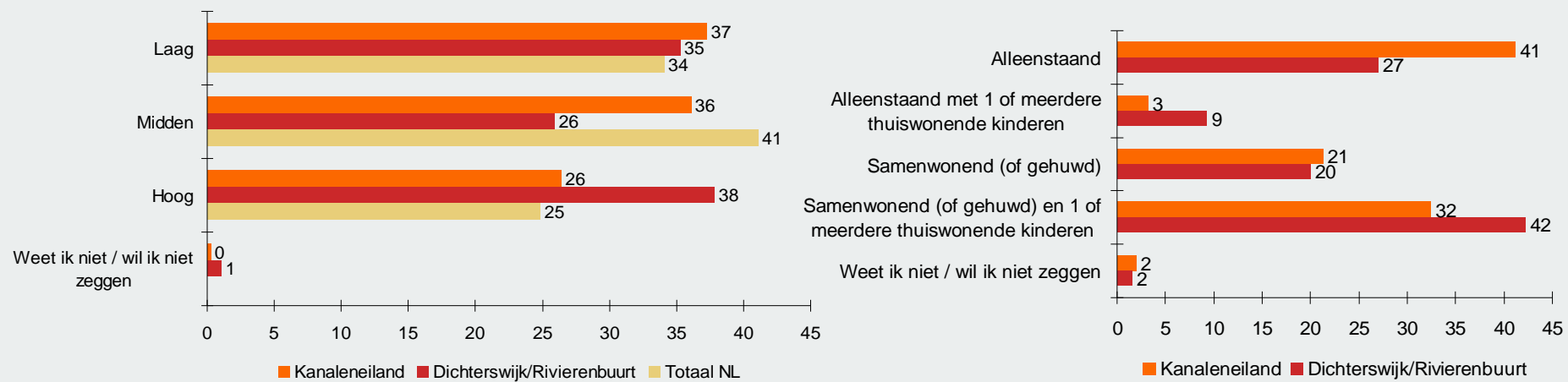
Achtergrondkenmerken respondenten per wijk

7



- ✓ Opvallend veel jongeren in kanaleneiland ten opzichte van het landelijk gemiddelde
- ✓ De man/vrouw verdeling in de Dichterswijk wijkt enigszins af van het landelijk gemiddelde.
- ✓ Let wel, het gaat hier om een beeld van de steekproef als zodanig, niet van de wijken zelf. De steekproef is immers disproportioneel opgebouwd (50% allochtoon)

Achtergrondkenmerken respondenten per wijk



- ✓ Gemiddelde niveau van onderwijs hoger in Dichterswijk/ Rivierenbuurt
- ✓ Op basis van het grotere aandeel jongeren in de wijk Kanaleneiland, is logischerwijs te verwachten dat er ook meer alleenstaanden in deze buurt wonen

Belangrijkste conclusies

9

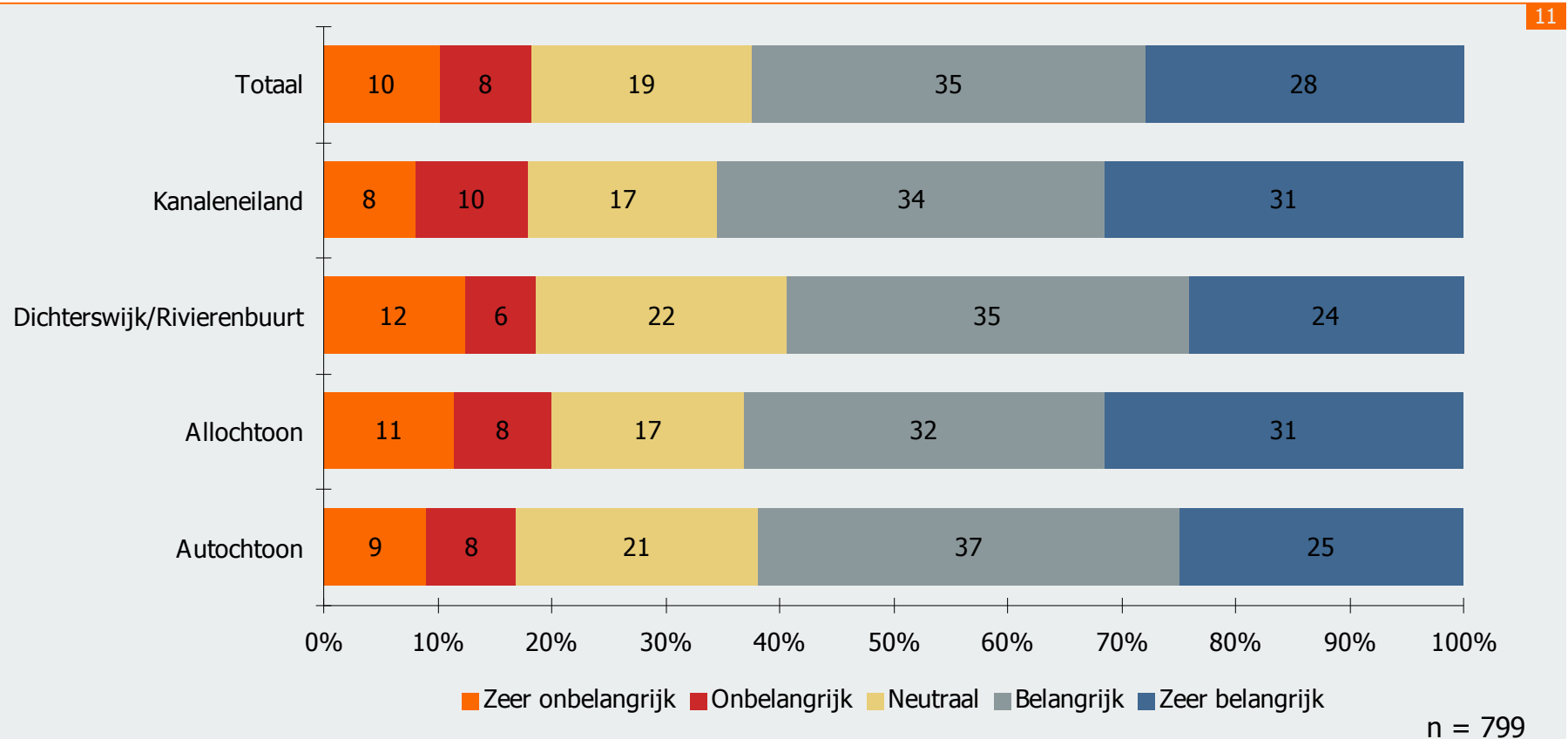
Aan het eind van elk hoofdstuk zijn de belangrijkste conclusies benoemd. Hieronder volgen kort de meest opvallende van deze conclusies:

1. Belang en bezit van verzekeringen wijkt niet opvallend af langs de lijnen Kanaleneiland/Rivierenwijk of Allochtoon/Autochtoon.
2. Er is niet direct behoefte aan meer informatie over verzekeringen, terwijl met name allochtonen toch vaak aangeven moeite te hebben met het sluiten van verzekeren. Het op de juiste wijze informeren lijkt belangrijker, mogelijk door doelgroepgerichte informatie. Dit zou zelfs juist minder kunnen zijn qua hoeveelheid dan op dit moment.
3. Wanneer we conclusies 1 en 2 combineren, zien we tevens dat het bezit onder allochtonen nauwelijks afwijkt, ondanks het feit dat het afsluiten meer moeite kost. Ondanks eventuele barrières vindt men het toch voldoende belangrijk om verzekeringen af te sluiten. Dit plaats de mogelijkheid van relatieve onderverzekerdheid van allochtonen in gepast perspectief.
4. Ondanks het feit dat in totaal 38% van mening is dat verzekeraars liever geen klanten hebben uit 'criminele wijken', heeft nauwelijks iemand zelf de ervaring te zijn geweigerd. Dit komt bij allochtonen of inwoners van Kanaleneiland ook niet vaker voor dan gemiddeld. Een van de aanleidingen van dit onderzoek, de berichten dat inwoners van bepaalde wijken zouden worden geweigerd, wordt niet door dit onderzoek bevestigd.
5. Eenzelfde conclusie is te trekken met betrekking tot claims. Ongeveer 15% geeft aan hier wel eens problemen mee gehad, maar er zijn hierbij geen verschillen tussen de wijken of etniciteit.

2 Belang en bezit van verzekeringen

Hoe groot is het belang van een autoverzekering?

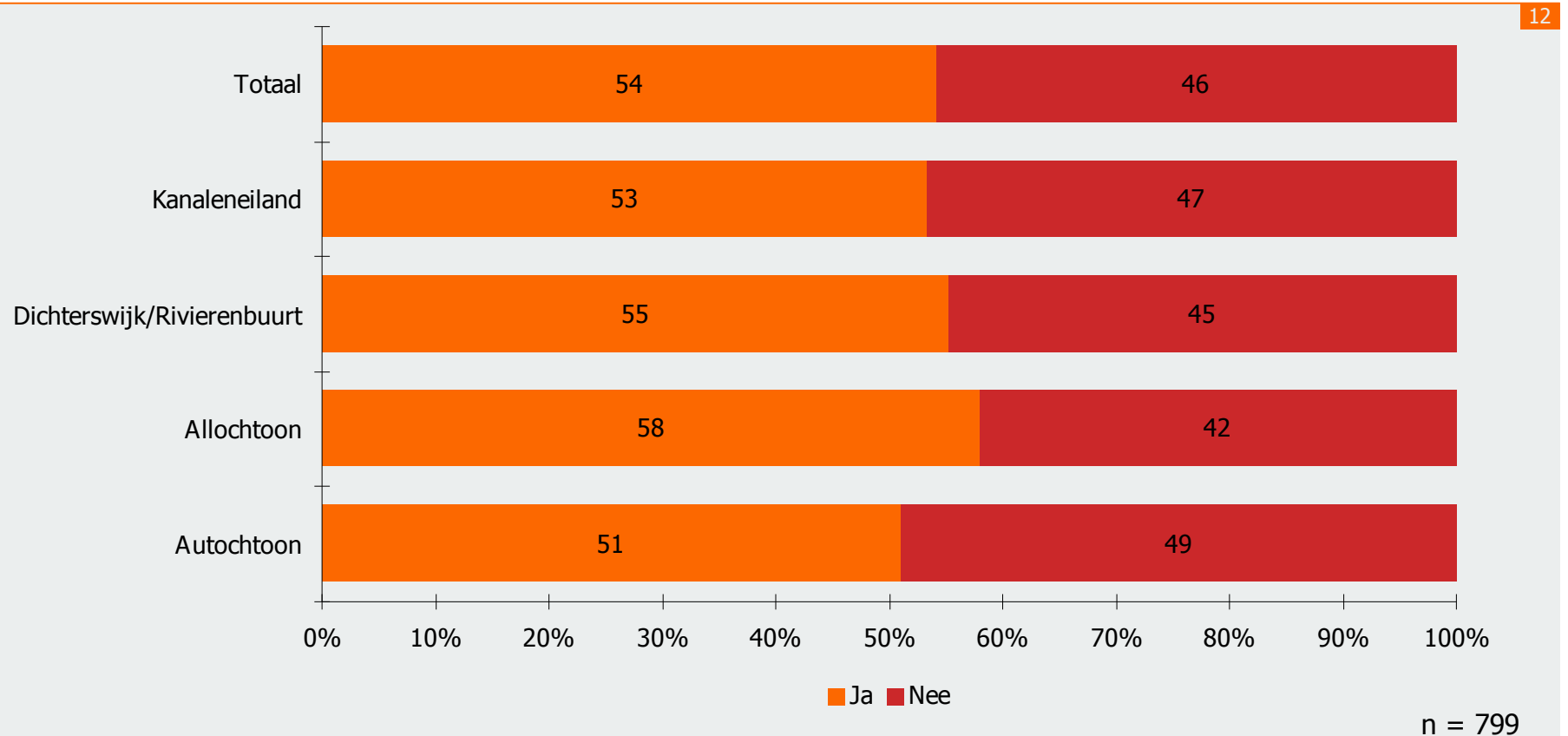
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim zes op de tien ondervraagden (63%) vindt een autoverzekering (zeer) belangrijk (bij bezit van auto).
- ✓ Allochtonen en inwoners van Kanaleneiland hechten vaker zeer veel belang aan de autoverzekering in vergelijking tot autochtonen en inwoners van een middenstandswijk.
- ✓ Binnen Kanaleneiland vinden autochtonen beduidend vaker dan allochtonen dat de autoverzekering (zeer) onbelangrijk is (21% vs 15%).

In bezit van autoverzekering

BASIS: Alle respondenten (in %)

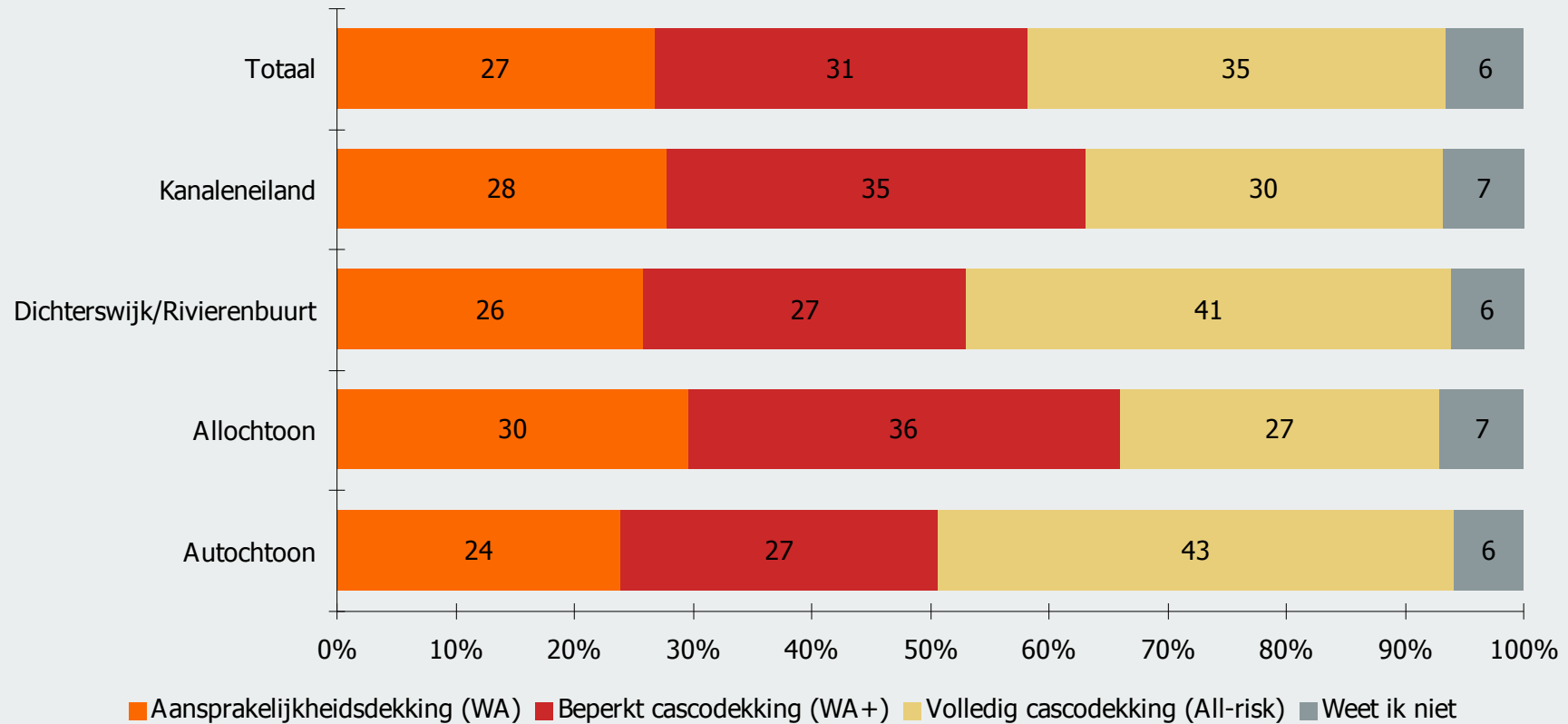


- ✓ Ruim de helft (54%) van de ondervraagden is in het bezit van een autoverzekering.
- ✓ Over beide wijken zit nauwelijks verschil in het percentage dat in het bezit is van deze verzekering (53% VS 55%).
- ✓ Allochtonen beschikken vaker over een autoverzekering dan autochtonen .
- ✓ Hoger opgeleiden (65%) en samenwonenden met kinderen (74%) (in beide wijken) hebben vaker een autoverzekering. Jongeren (36%) en alleenstaanden (32%) hebben minder vaak een autoverzekering.

Dekking van autoverzekering

BASIS: Alle respondenten in bezit van autoverzekering (in %)

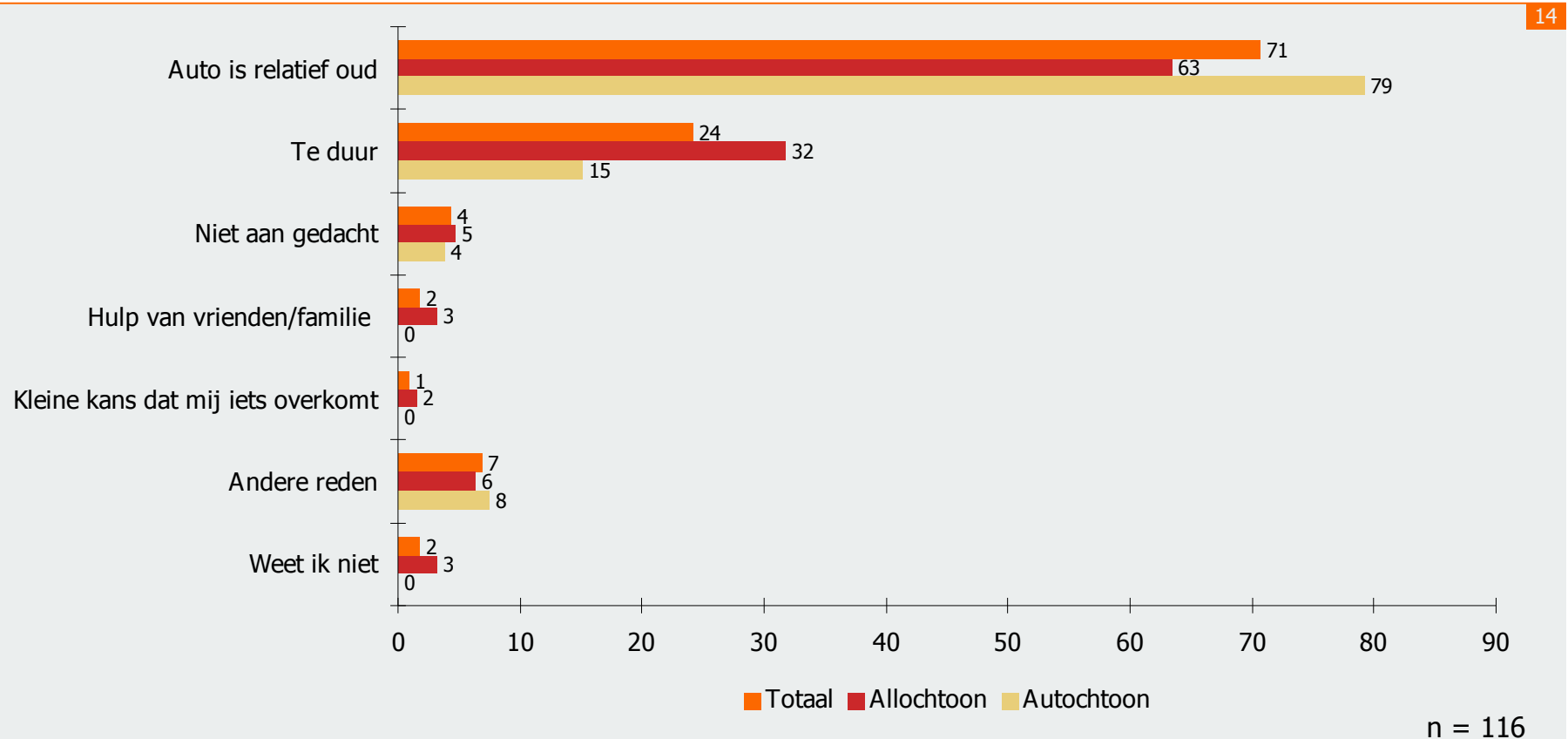
13



- ✓ Binnen Kanaleneiland worden minder auto's all-risk verzekerd in vergelijking tot de middenstandswijk (30% vs 41%).
- ✓ Allochtonen sluiten beduidend minder vaak een all-risk autoverzekering in vergelijking tot autochtonen (27% vs 43%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland sluiten allochtonen beduidend minder vaak een all-risk verzekering vergeleken met allochtonen in de middenstandswijk (16% vs 39%).

Reden om geen beperkte casco-dekking af te sluiten

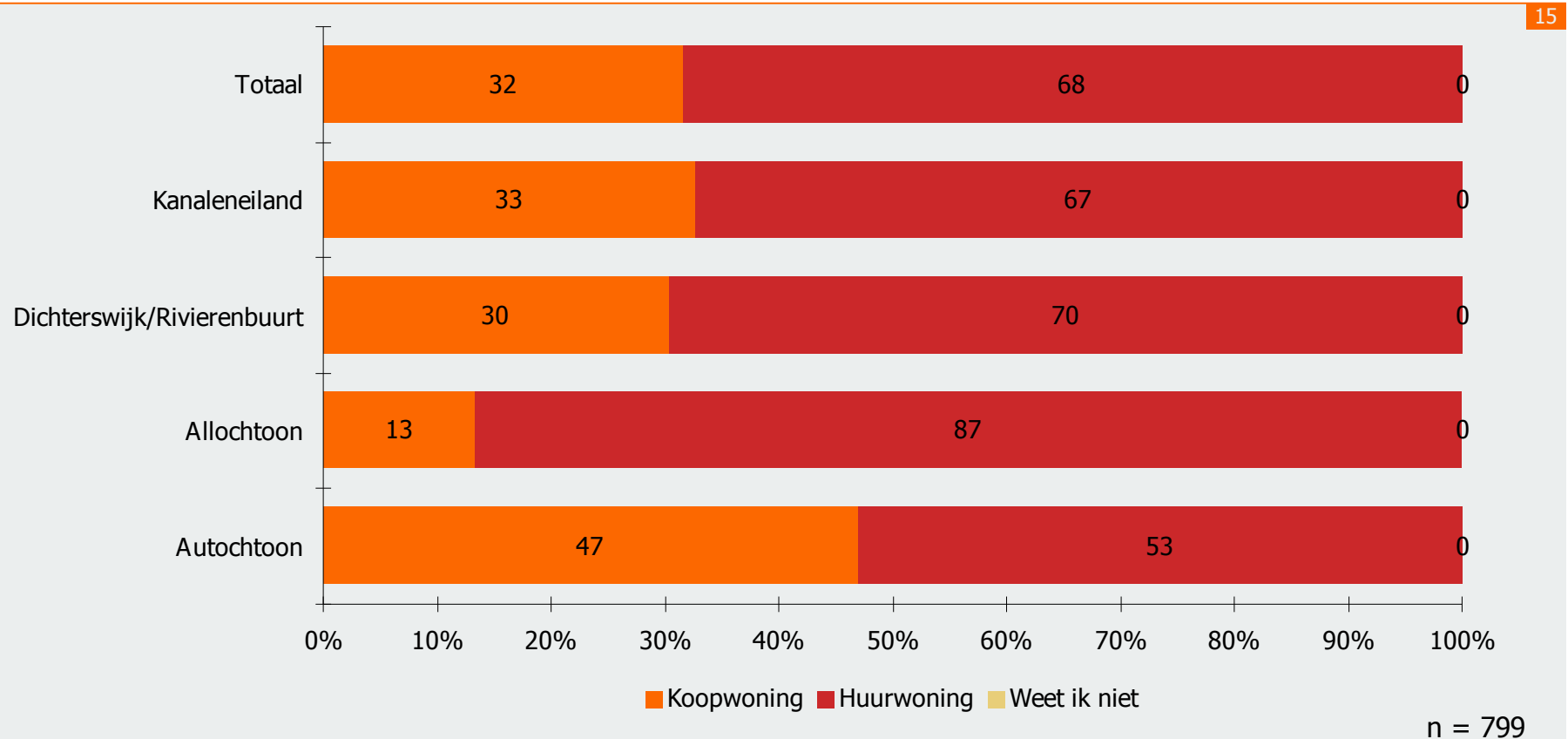
BASIS: Alle respondenten die alleen een WA-autoverzekering hebben afgesloten (in %)



- ✓ Belangrijkste reden om alleen een WA-verzekering af te sluiten is de leeftijd van de auto (71%), gevolgd door de extra kosten die een casco-verzekering met zich meebrengt (24%).
- ✓ Autochtonen vinden de leeftijd van de auto relatief vaak een reden om geen casco-verzekering af te sluiten (79%). Allochtonen geven relatief vaak aan de casco-verzekering te duur te vinden (32%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland wordt (vergeleken met de middenstandswijk) relatief vaak de kosten als reden genoemd (33% vs 15%). Ook binnen deze wijk geldt dat met name allochtonen deze reden relatief vaak noemen (door 37% vs 26% bij allochtonen).

Wonen in een koop- of huurwoning

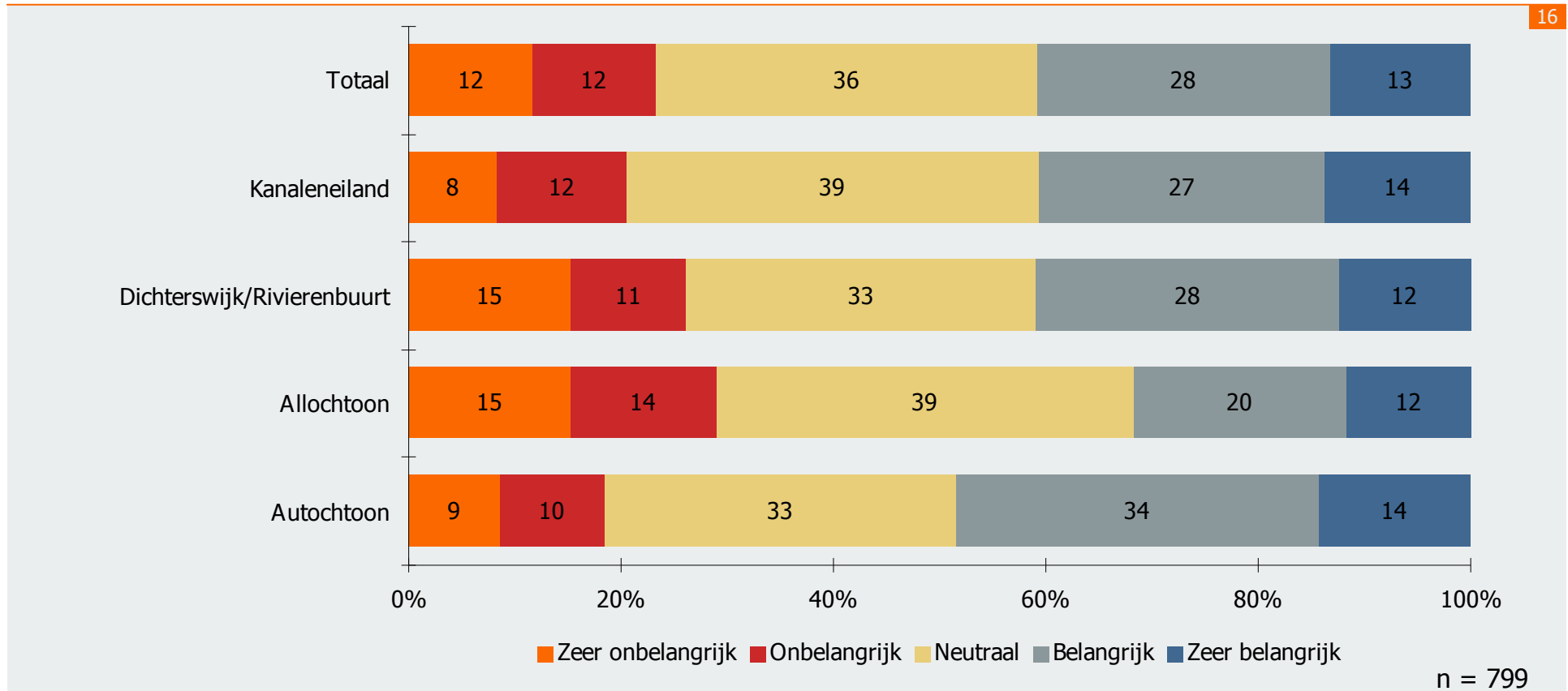
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim tweederde (68%) van de respondenten woont in een huurwoning.
- ✓ Allochtonen wonen beduidend vaker dan autochtonen in een huurwoning (87% vs 53%).
- ✓ Allochtonen in Kanaleneiland wonen in vergelijking met een middenstandswijk relatief vaak in een koopwoning (22% in Kanaleneiland en 5% in middenstandswijk).

Hoe groot is het belang van een woonhuis-/opstalverzekering?

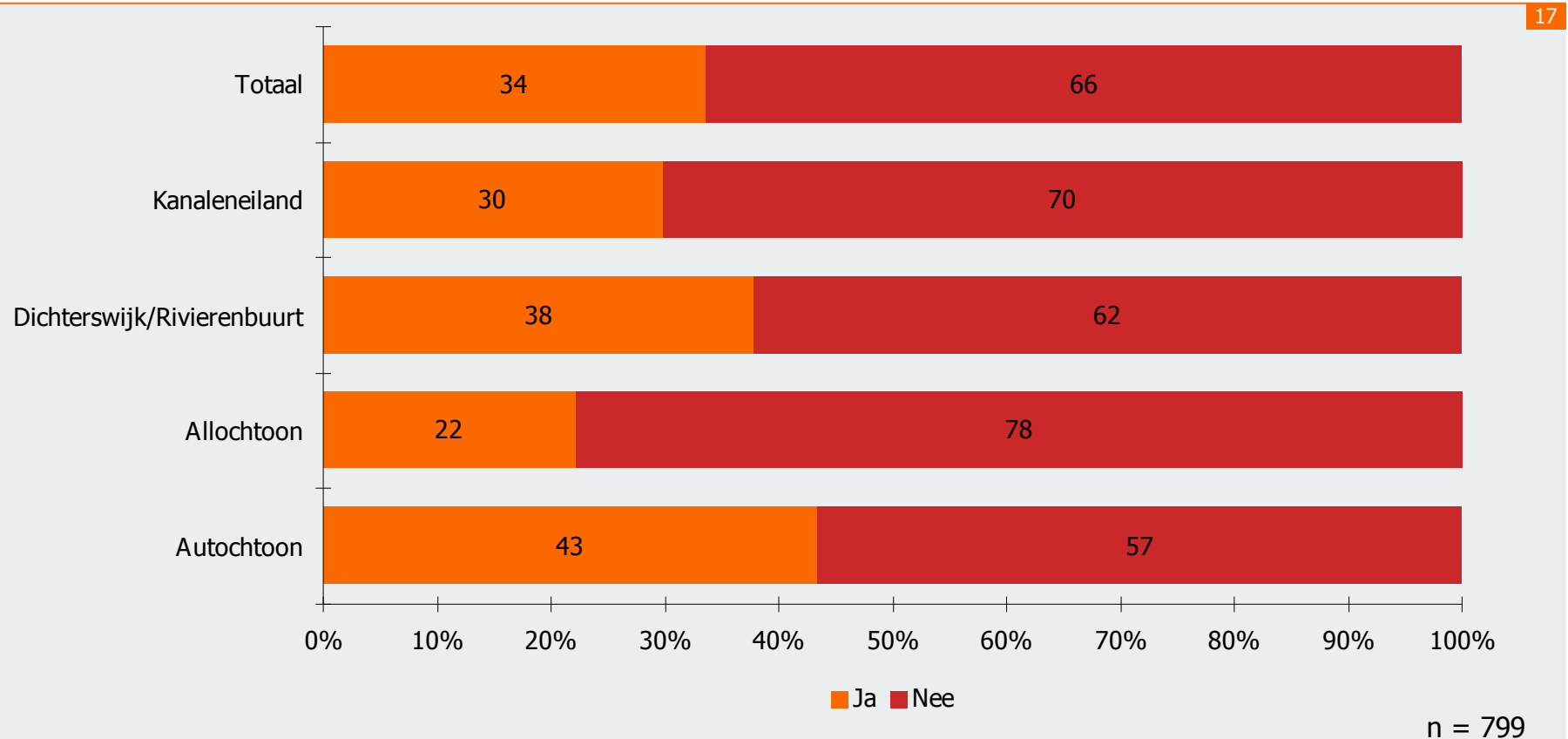
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim vier op de tien (41%) ondervraagden vindt een woonhuis-/ opstalverzekering (zeer) belangrijk. Dit relatief lage belang heeft waarschijnlijk te maken met het beperkte deel van de doelgroep dat in het bezit is van een koopwoning (zie verderop in de rapportage).
- ✓ Autochtonen hechten vaker (zeer) veel belang aan de woonhuis-/ opstalverzekering dan allochtonen (34% vs 20%). Deze groep is dan ook vaker in het bezit van een koopwoning dan allochtonen.

In bezit van woonhuis-/opstalverzekering

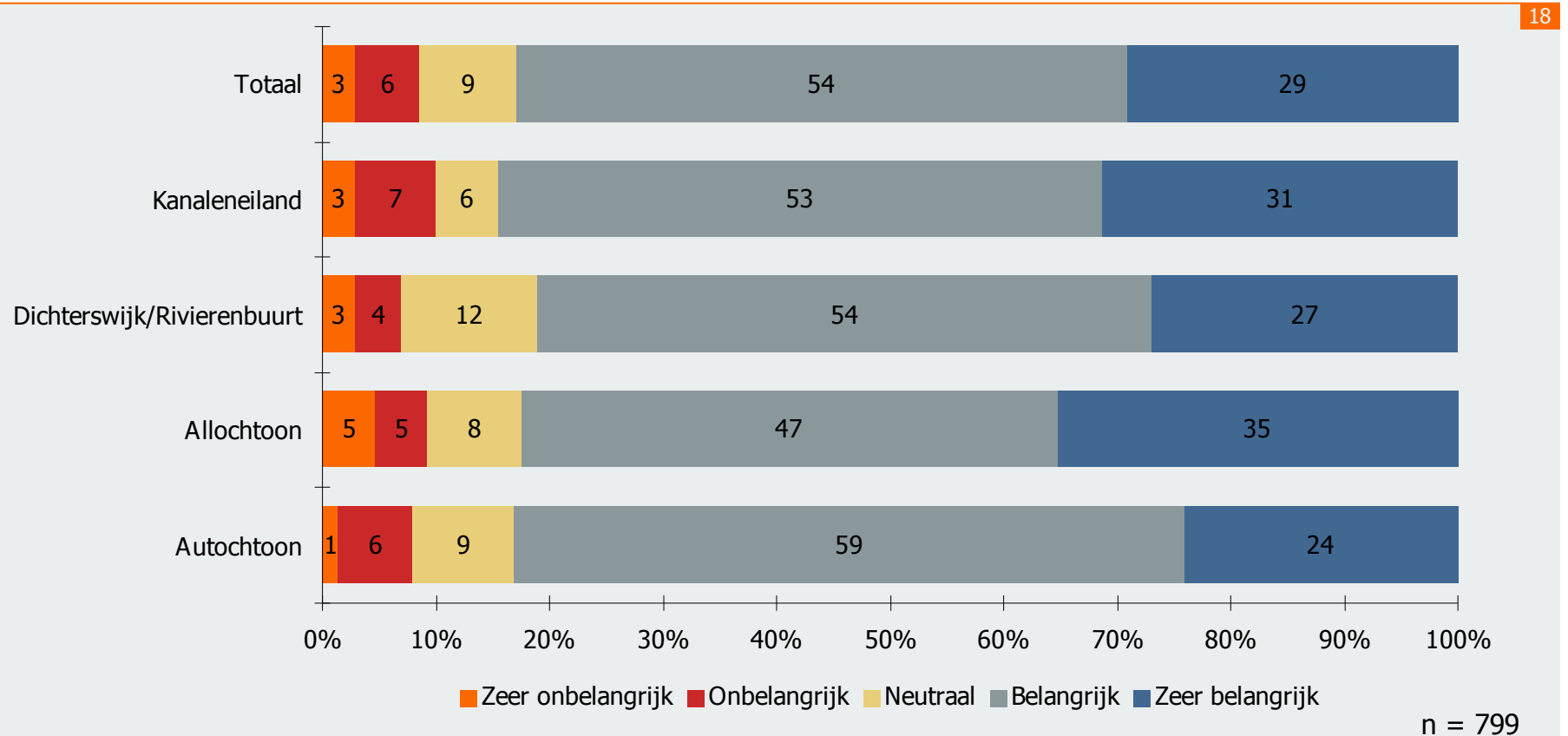
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim één op de drie respondenten is in het bezit van een woonhuis-/opstalverzekering.
- ✓ Het bezit van de woonhuis-/opstalverzekering is sterk gerelateerd aan het in bezit hebben van een eigen woning (zie volgende slide).
- ✓ Respondenten in de Dichterswijk/Rivierenbuurt en allochtonen geven soms aan dat zij een woonhuis-/opstalverzekering hebben, terwijl zij geen koophuis hebben. Dit geeft aan dat er soms verwarring is over de term woonhuis-/opstalverzekering.

Hoe groot is het belang van een inboedelverzekering?

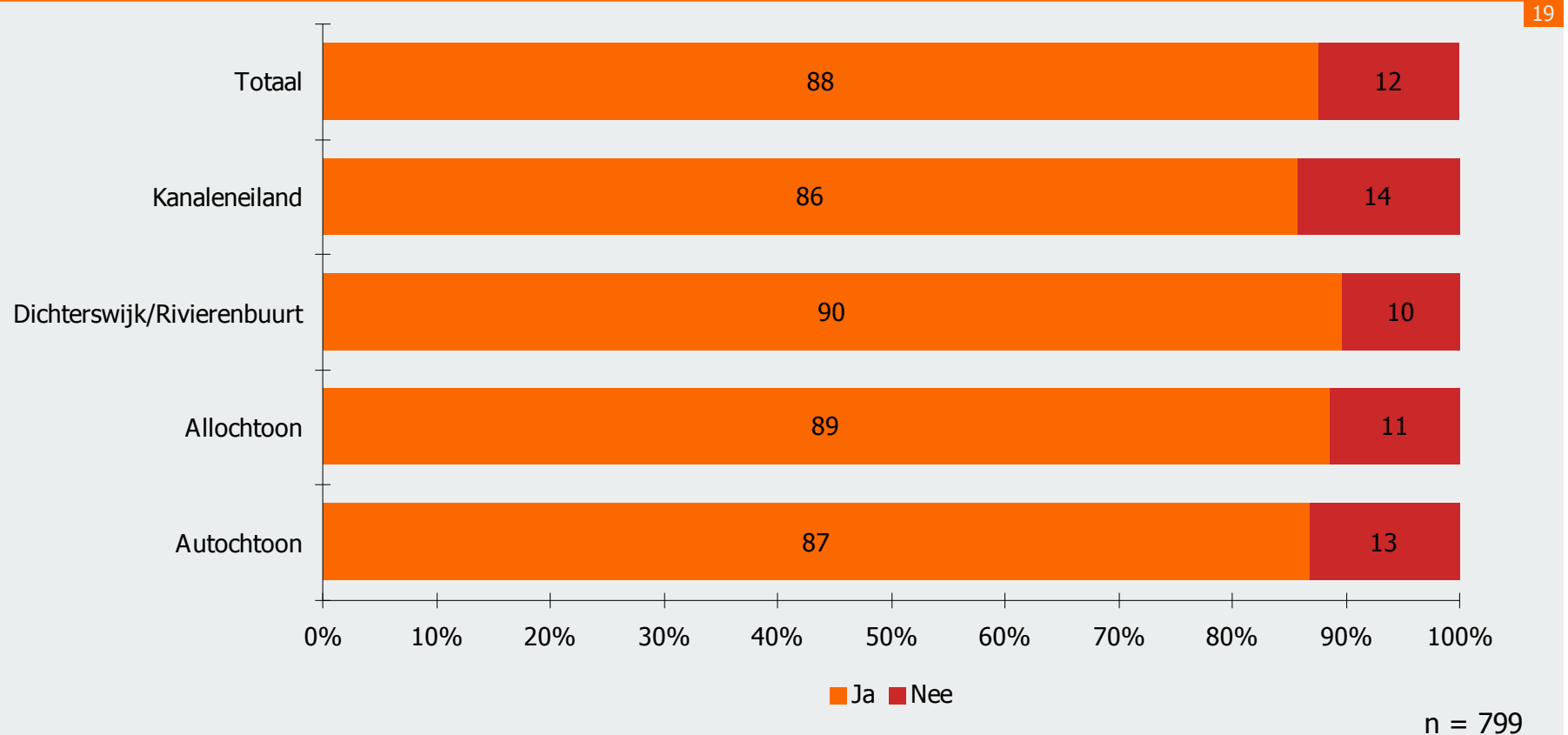
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim acht op de tien ondervraagden (83%) vindt een inboedelverzekering (zeer) belangrijk.
- ✓ Binnen Kanaleneiland wordt de inboedelverzekering relatief vaak 'zeer belangrijk' gevonden (door 31% vs 27% in middenstandswijk).
- ✓ Allochtonen hechten vaker zeer veel belang aan de inboedelverzekering in vergelijking tot autochtonen (35% vs 24%). In kanaleneiland ligt dit percentage voor allochtonen zelfs op 40%.

In bezit van brand-/inboedelverzekering

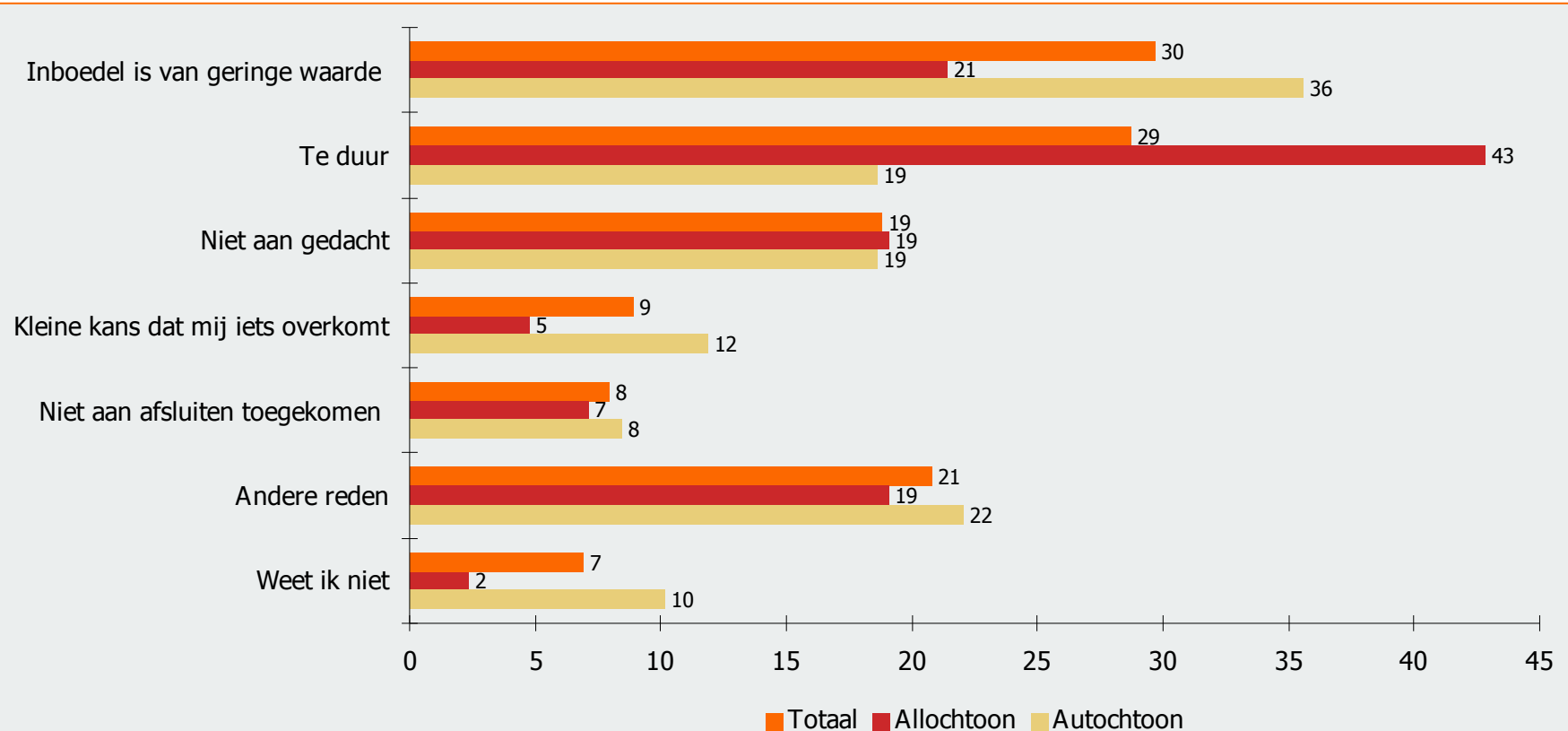
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ De brand-/inboedelverzekering heeft een hoge penetratiegraad (88%). Dit is iets onder het landelijk gemiddelde van 95% (bron: TOF Particulier)
- ✓ De penetratiegraad van deze verzekering verschilt nauwelijks tussen allochtonen en autochtonen (89% vs 87%)
- ✓ Binnen Kanaleneiland is men ietwat minder vaak in het bezit van een brand-/inboedelverzekering in vergelijking tot de middenstandswijk (86% vs 90%). Allochtonen binnen Kanaleneiland zijn relatief vaker in het bezit van deze verzekering vergeleken met autochtonen binnen deze wijk (88% vs 83%).

Reden om geen inboedelverzekering af te sluiten

BASIS: Alle respondenten die niet in het bezit zijn van een inboedelverzekering (in %)



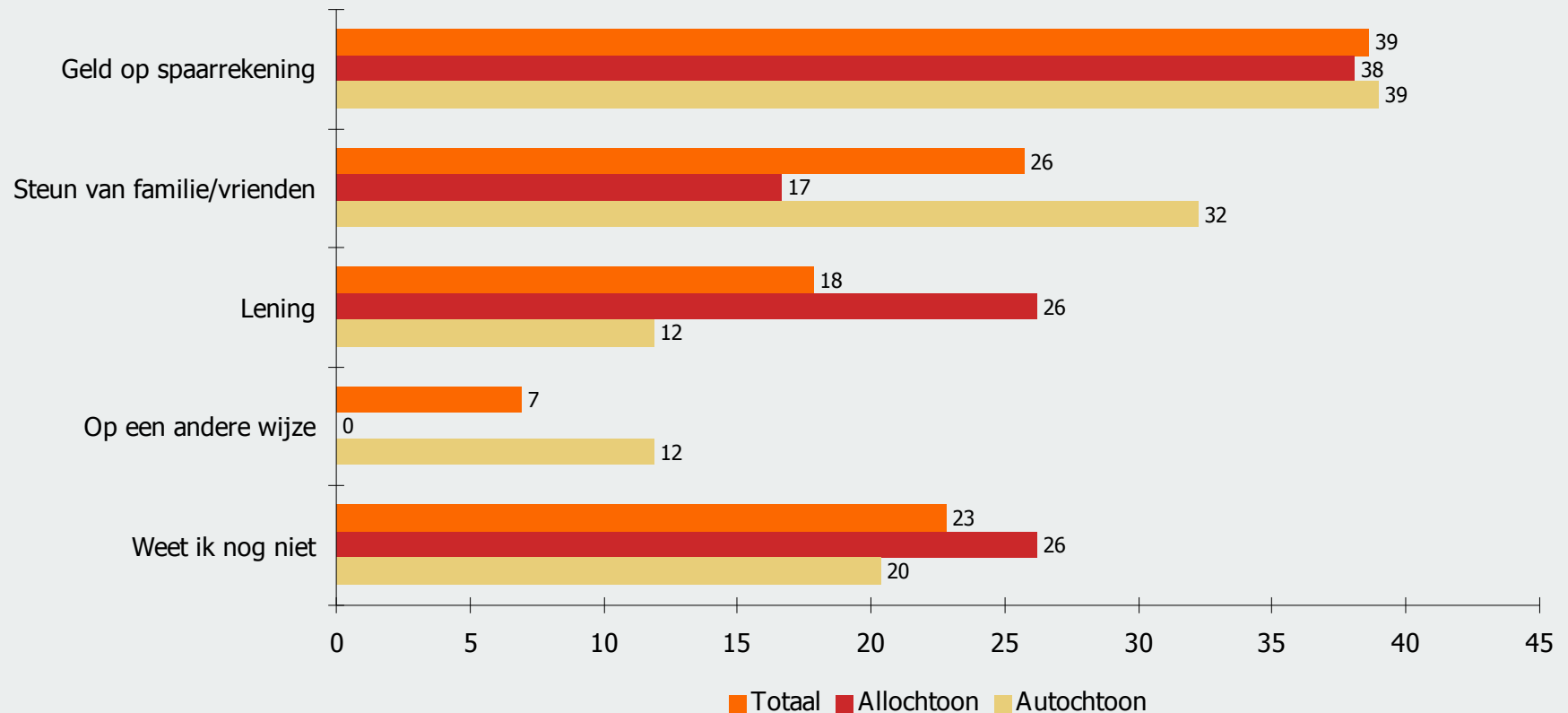
n = 101

- ✓ De belangrijkste redenen om geen inboedelverzekering af te sluiten zijn de geringe waarde van de inboedel (30%) en de kosten van de verzekering (29%).
- ✓ Autochtonen geven relatief vaak als reden dat de inboedel van geringe waarde is (36%). Bij allochtonen spelen de kosten een belangrijke rol (43%).
- ✓ Allochtonen in de middenstandswijk geven in vergelijking tot de allochtonen in Kanaleneiland vaak aan dat de kosten een belangrijke reden zijn om de verzekering niet af te sluiten (55% vs 32%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland geeft men in vergelijking tot de middenstandswijk vaak als reden dat de inboedel van geringe waarde is (36% vs 20%).

Stel dat door brand de inboedel verloren gaat, op welke wijze wordt een nieuwe inboedel verkregen

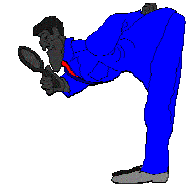
BASIS: Alle respondenten die niet in het bezit zijn van een inboedelverzekering (in %)

21



n = 101

- ✓ Bijna Vier op de tien respondenten (39%) die niet in het bezit zijn van een inboedelverzekering hebben spaargeld achter de hand om bij schade een nieuwe inboedel te kunnen aanschaffen.
- ✓ Autochtonen rekenen bij schade relatief vaak op steun van familie en vrienden (door 32% vs 17% bij allochtonen), allochtonen verwachten relatief vaak een lening af te moeten sluiten (26% vs 12%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland is het percentage allochtonen dat verwacht een lening te moeten afsluiten beduidend hoger dan binnen de middenstandswijk (41% vs 10%).
- ✓ Bijna een kwart (23%) van de ondervraagden weet nog niet wat de doen bij schade aan inboedel.



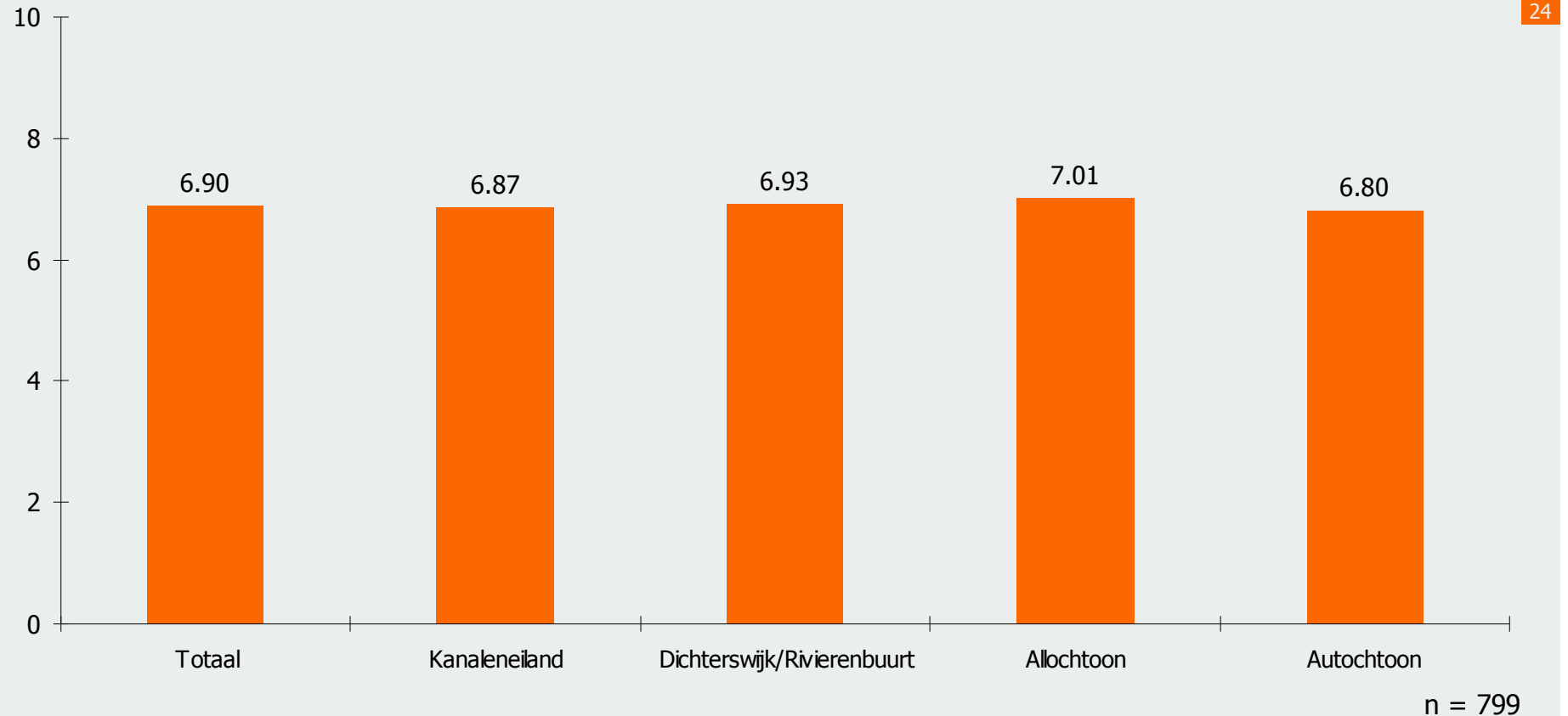
Conclusies

- ✓ Het belang dat allochtonen aan verzekeringen hechten is minimaal gelijk aan het belang dat autochtonen aan verzekeringen hechten.
- ✓ Het belang dat inwoners van de krachtwijk hechten aan verzekeringen is minimaal gelijk aan dat van inwoners van de middenstandswijk
- ✓ Allochtonen en inwoners van Kanaleneiland hebben nauwelijks minder verzekeringen dan autochtonen of inwoners van de Dichterswijk. Dit geldt alleen voor opstalverzekeringen maar dit is te relateren aan het lagere percentage eigen woningen.
- ✓ Er is wel een opvallend verschil bij de groep mensen die niet in het bezit is van een inboedelverzekering. Er was in enige mate de verwachting dat allochtonen vaker terug zouden vallen op familie of vrienden in geval van bijvoorbeeld een brand; dit blijkt juist niet het geval te zijn. Allochtonen geven vaker aan in een dergelijk geval geld te moeten lenen.

3 Afsluiten van verzekeringen

Rapportcijfer voor verzekeraars in het algemeen

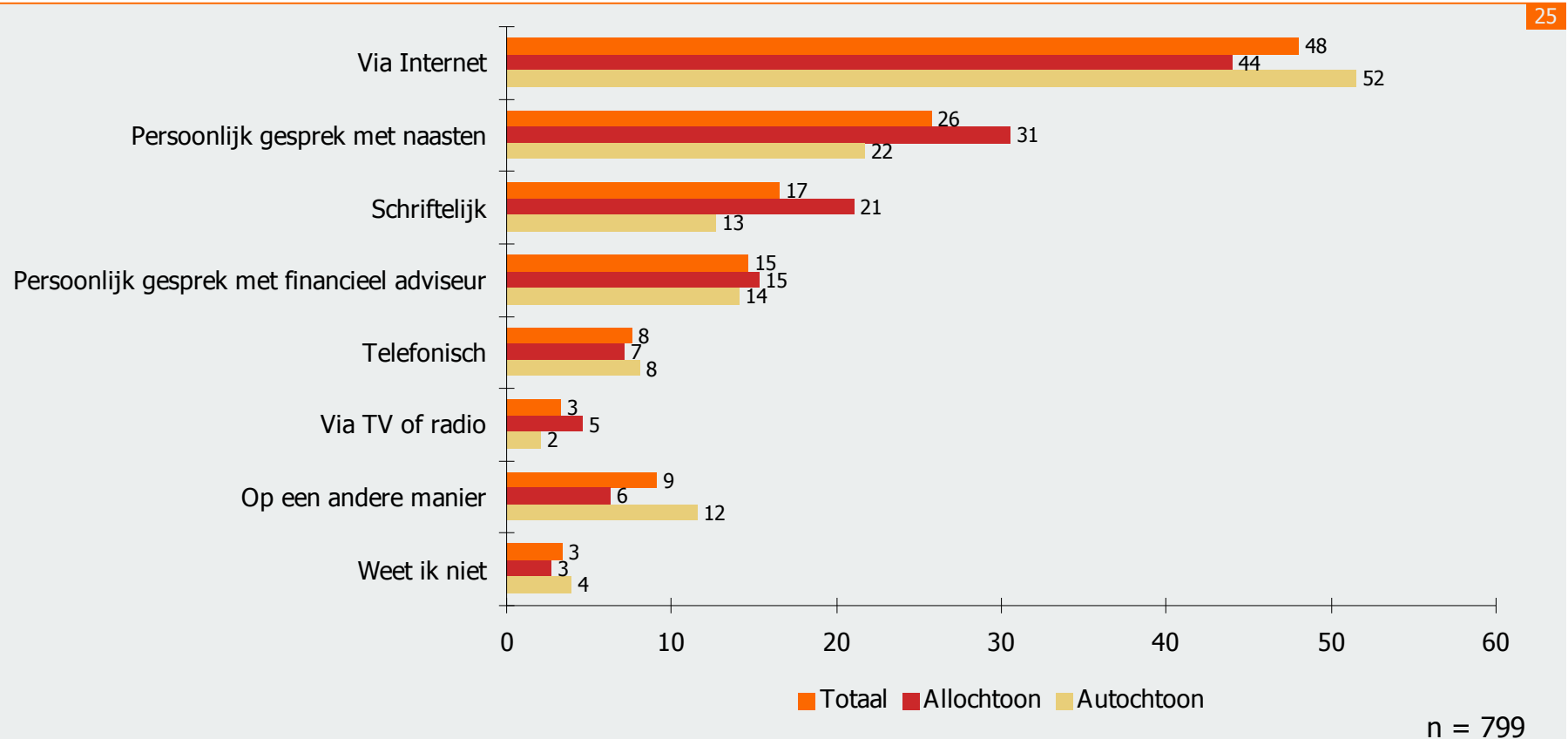
BASIS: Alle respondenten (gemiddelden)



- ✓ Het gemiddelde rapportcijfer dat de ondervraagden aan de verzekeraars geven is een 6,9.
- ✓ Allochtonen geven verzekeraars een ietwat hoger rapportcijfer dan autochtonen (7,01 vs 6,80). Binnen Kanaleneiland zien we hetzelfde beeld. Er is geen (significant) verschil tussen de beoordeling van verzekeraars door bewoners van Kanaleneiland en Dichterswijk/Rivierenbuurt.
- ✓ Mannen en hooggeschoolden zijn over het algemeen minder positief over verzekeraars dan vrouwen en laaggeschoolden. Ouderen (60+), met name de ouderen in Dichterswijk/Rivierenbuurt zijn gemiddeld positiever.

Wijze waarop informatie over verzekeringen wordt verkregen

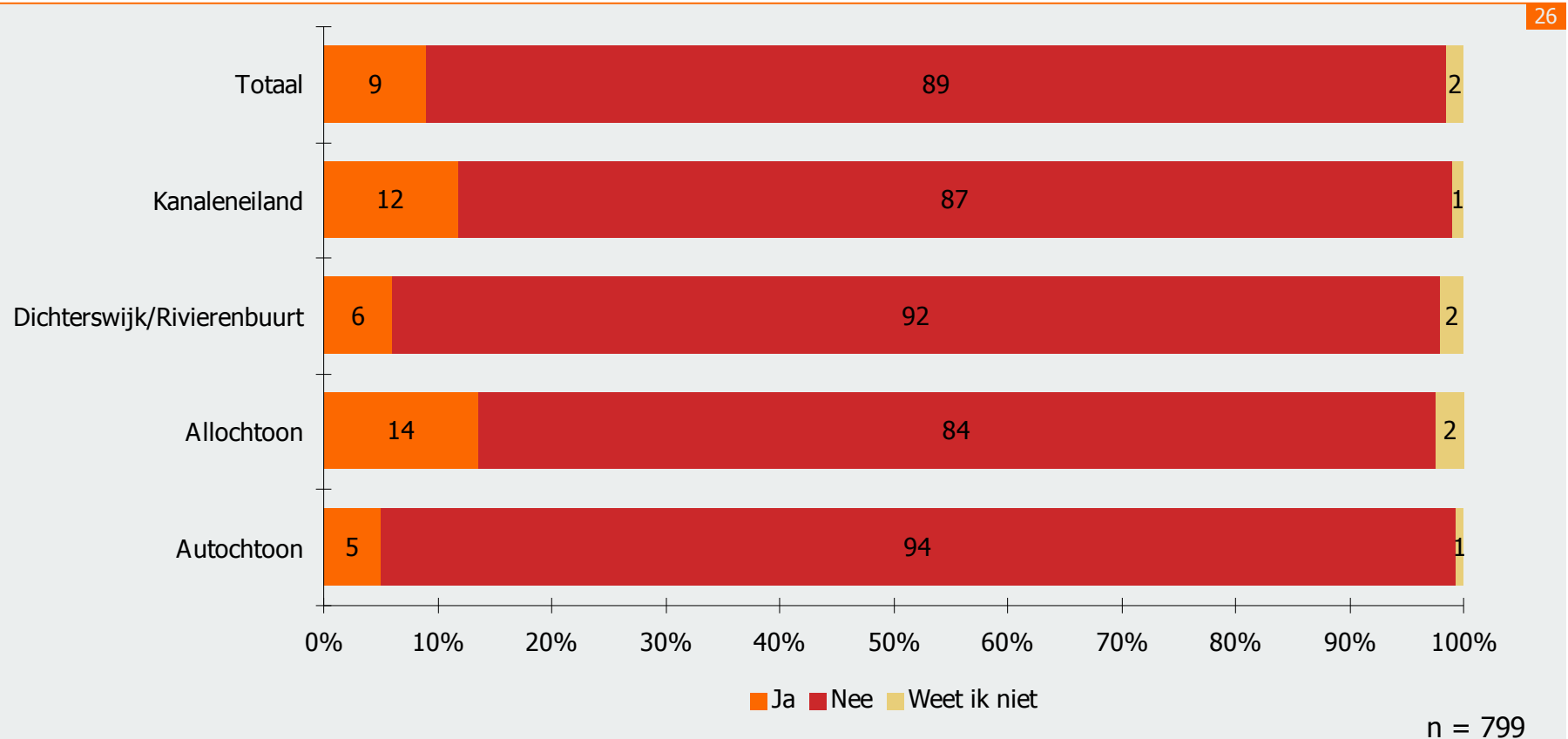
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Informatie over verzekeringen wordt veelal verkregen via internet (48%) of via gesprekken met familie, vrienden en kennissen (26%).
- ✓ Autochtonen maken relatief vaak gebruik van Internet (52%), terwijl allochtonen juist vaak gebruik maken van persoonlijke gesprekken met naasten (31%) en schriftelijke informatie (21%).

Behoefte aan meer informatie over verzekeringen

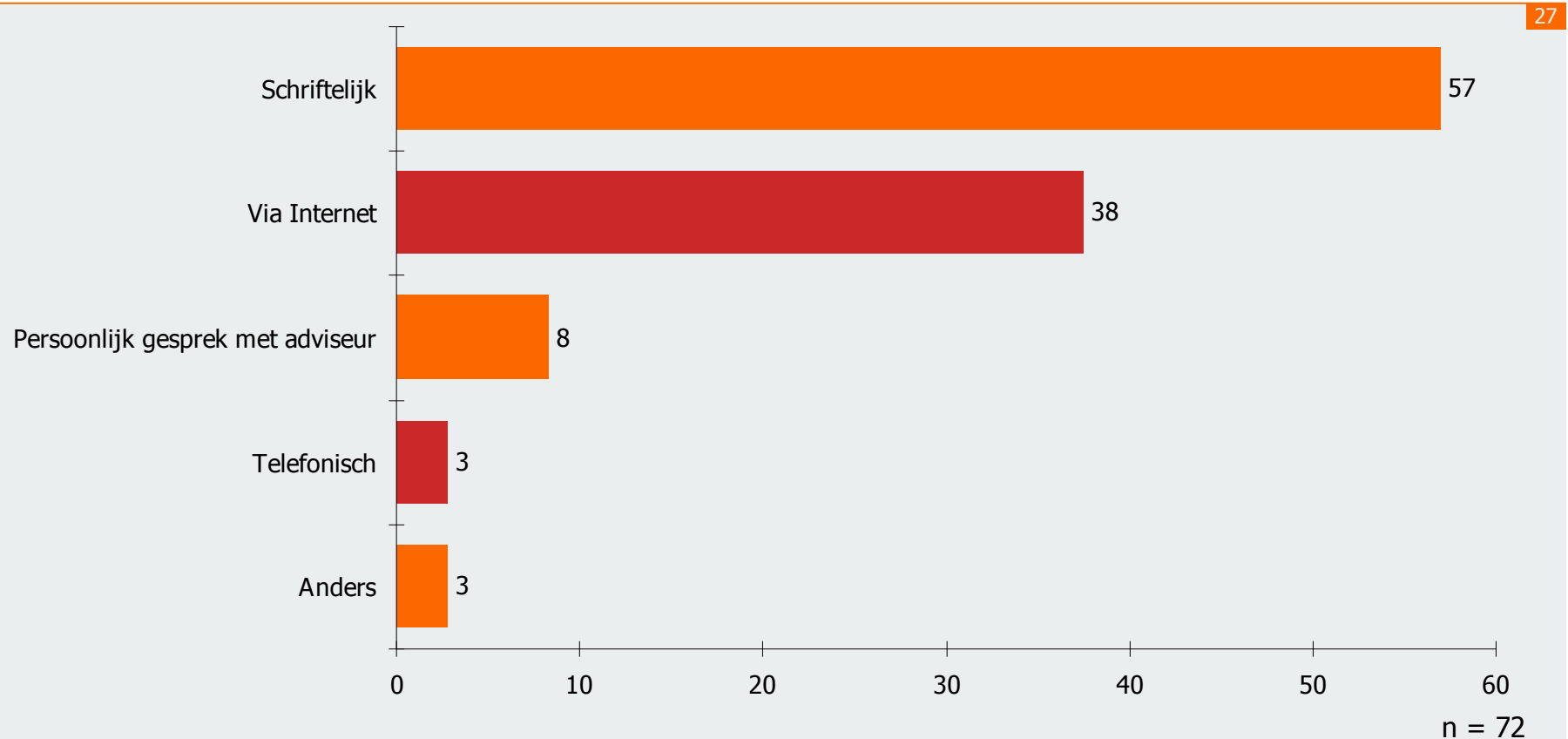
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ 9% van de ondervraagden geeft aan meer behoefte aan informatie over verzekeringen te hebben.
- ✓ Allochtonen hebben vaker behoefte aan meer informatie dan autochtonen (14% vs 5%).
- ✓ Inwoners van Kanaleneiland hebben meer behoefte aan informatie dan inwoners van de middenstandswijk (12% vs 6%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland hebben allochtonen een relatief sterke behoefte aan extra informatie. Binnen deze groep geeft 20% aan behoefte te hebben aan extra informatie.

Op welke wijze wenst men meer informatie over verzekeringen te ontvangen

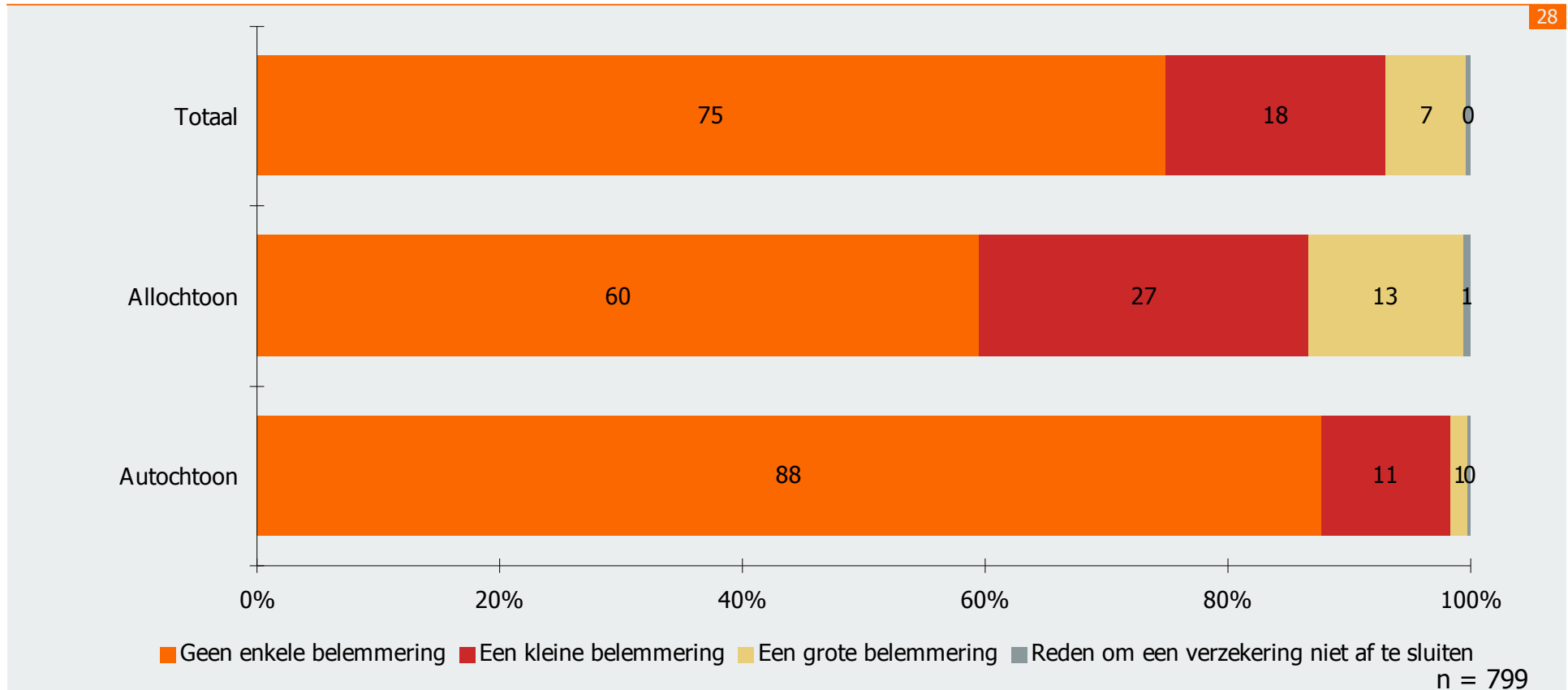
BASIS: Alle respondenten die behoefte hebben aan meer informatie over verzekeringen (in %)



- ✓ De respondenten die extra informatie wensen te ontvangen, hebben in meer dan de helft van de gevallen (57%) de voorkeur om dit schriftelijk te ontvangen. Ruim een derde (38%) geeft er de voorkeur aan om deze informatie via het web te ontvangen.
- ✓ Onder de groep allochtonen geeft bijna twee op de drie (64%) aan de informatie schriftelijk te willen ontvangen.

In hoeverre vormt de taal een belemmering bij afsluiten van een verzekering

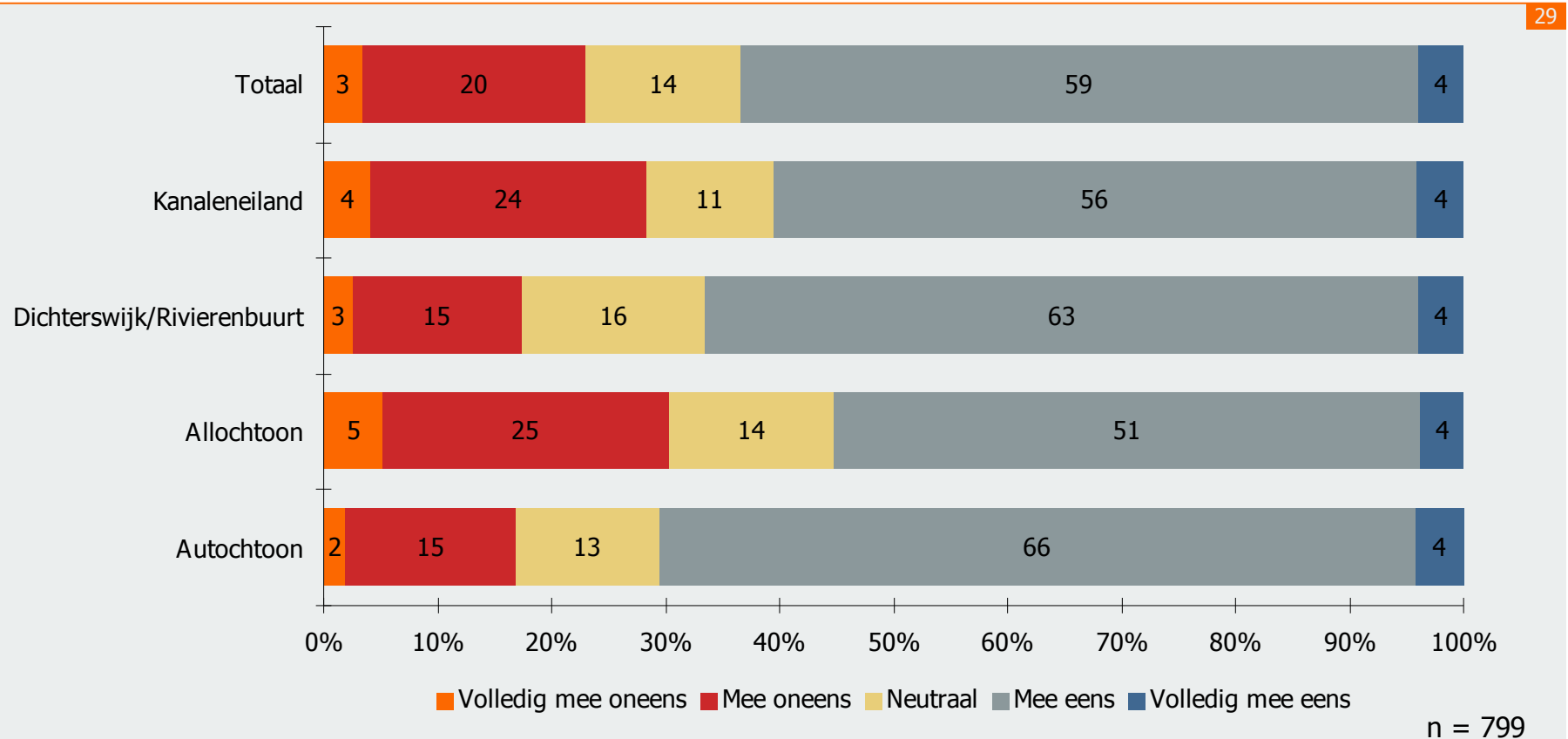
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Voor vier op de tien allochtonen is de taal een belemmering bij het afsluiten van een verzekering. 13% binnen deze groep geeft zelfs aan dat het een grote belemmering is. Voor 1% is het zelfs een reden om een verzekering niet af te sluiten.
- ✓ Ook onder autochtonen geeft ruim 12% aan dat de verzekeringen dermate ingewikkeld beschreven zijn waardoor het hen (enigszins) belemmert om een verzekering af te sluiten.
- ✓ Hoewel 'slechts' 14% van de allochtone respondenten behoefte heeft aan meer informatie over verzekeringen, geeft een 40% aan dat taal een belemmering vormt bij het afsluiten van een verzekering.

Stelling: 'Ik weet welke verzekeringen bestaan'

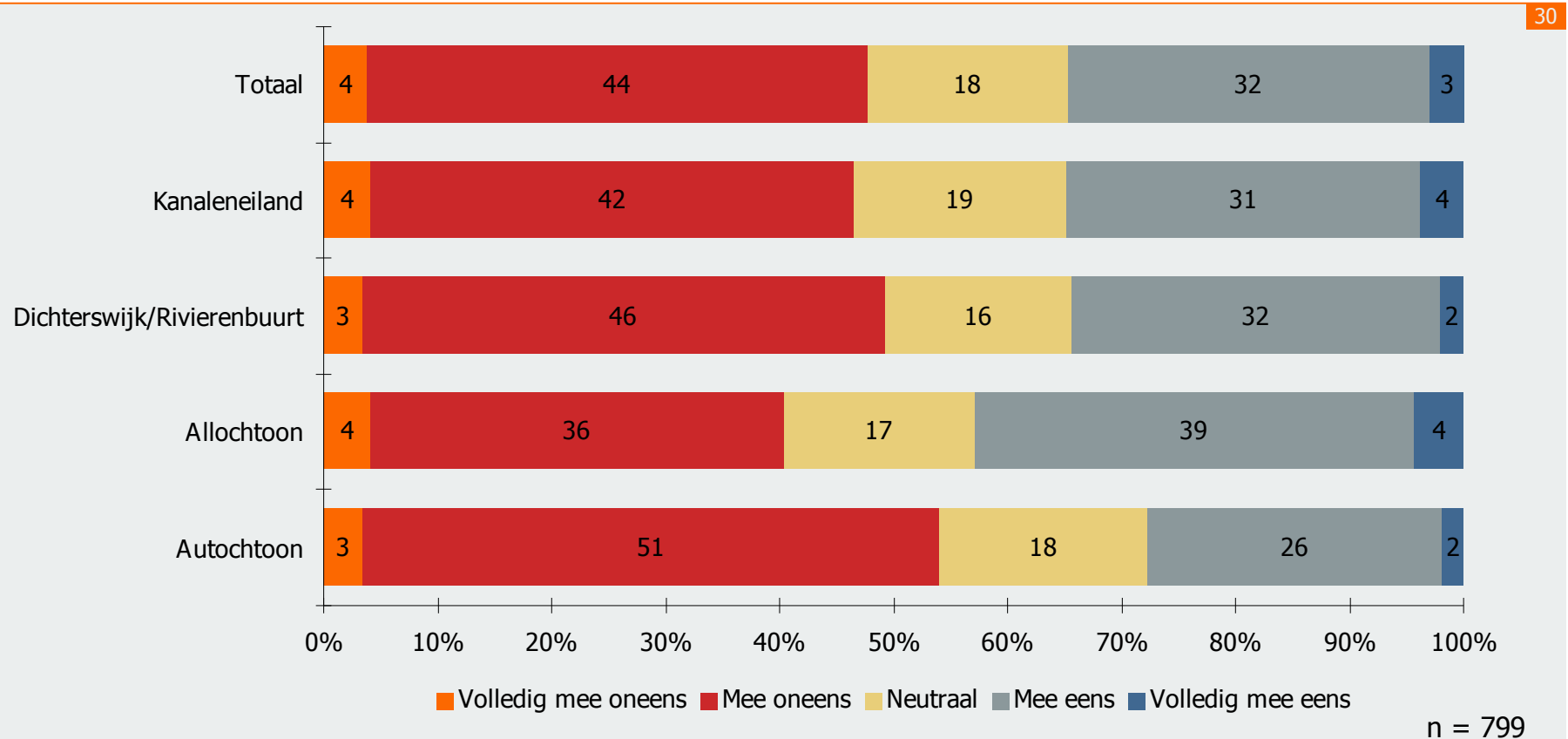
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ In vergelijking tot inwoners uit de middenstandswijk geven inwoners van Kanaleneiland vaker aan niet te weten welke verzekeringen er allemaal bestaan (18% vs 28%).
- ✓ Hetzelfde beeld zien we ook wanneer we allochtonen vergelijken met autochtonen. 30% van de allochtonen weet niet welke verzekeringen er bestaan, terwijl dat percentage bij autochtonen 17% is.
- ✓ Binnen Kanaleneiland geeft zelfs 37% van de allochtonen aan niet te weten welke verzekeringen er bestaan.

Stelling: 'Ik vind het moeilijk om een goede verzekering af te sluiten'

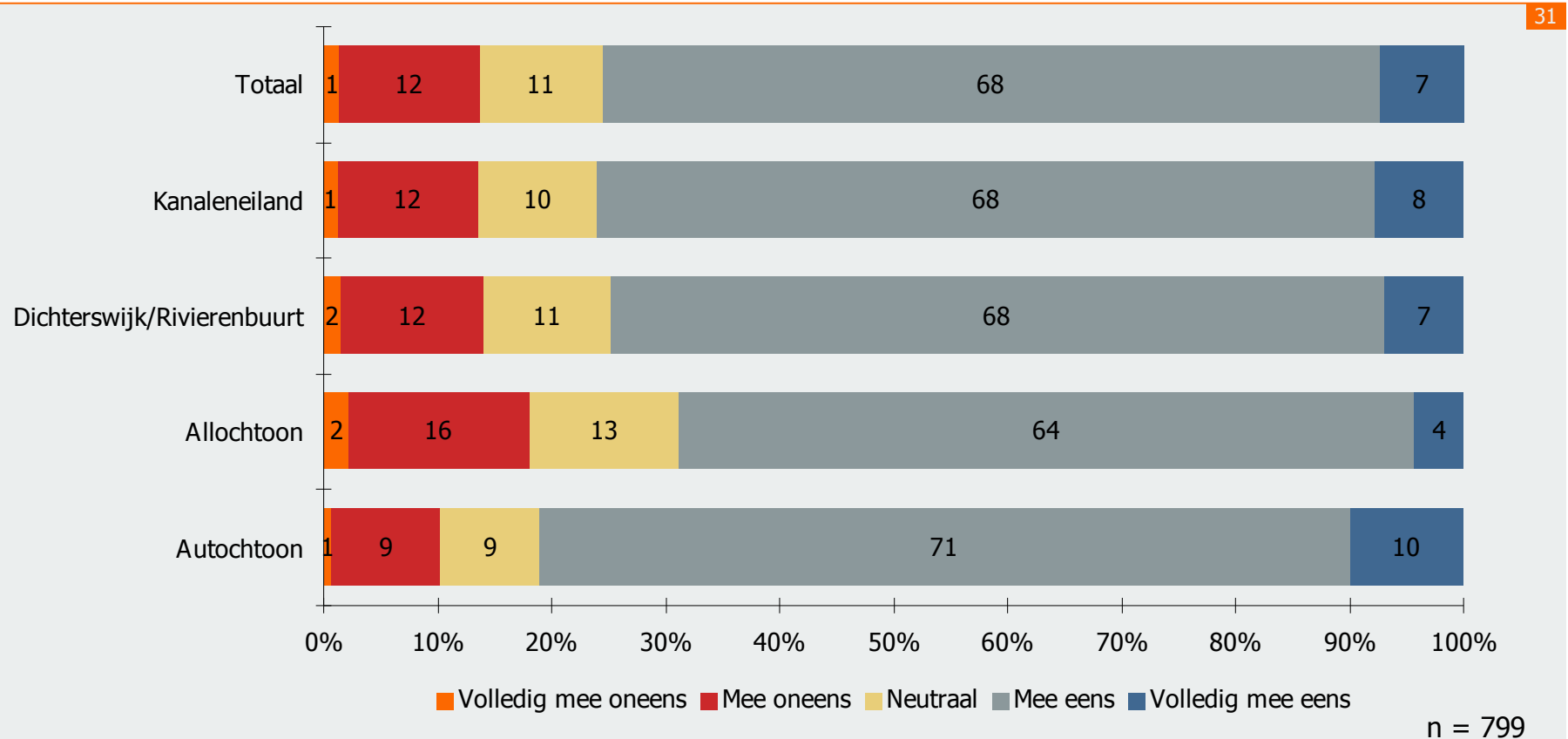
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ 28% van de autochtonen geeft aan het moeilijk te vinden om een goede verzekering af te sluiten. Dit percentage stijgt zelfs naar 43% bij allochtonen.
- ✓ Allochtonen in een middenstandswijk geven aan vaker moeite te hebben om een goede verzekering af te sluiten in vergelijking tot autochtonen (47% vs 40%).
- ✓ Wat opvalt is dat het percentage mensen dat aangeeft meer info over verzekeringen te willen, veel lager is (zie sheet 25). Meer info is waarschijnlijk niet de oplossing voor meer gemak bij afsluiten, waarschijnlijk gaat het vooral om betere info, wat misschien eerder wel minder informatie is.

Stelling: 'Ik weet waar ik moet zijn om een verzekering af te sluiten'

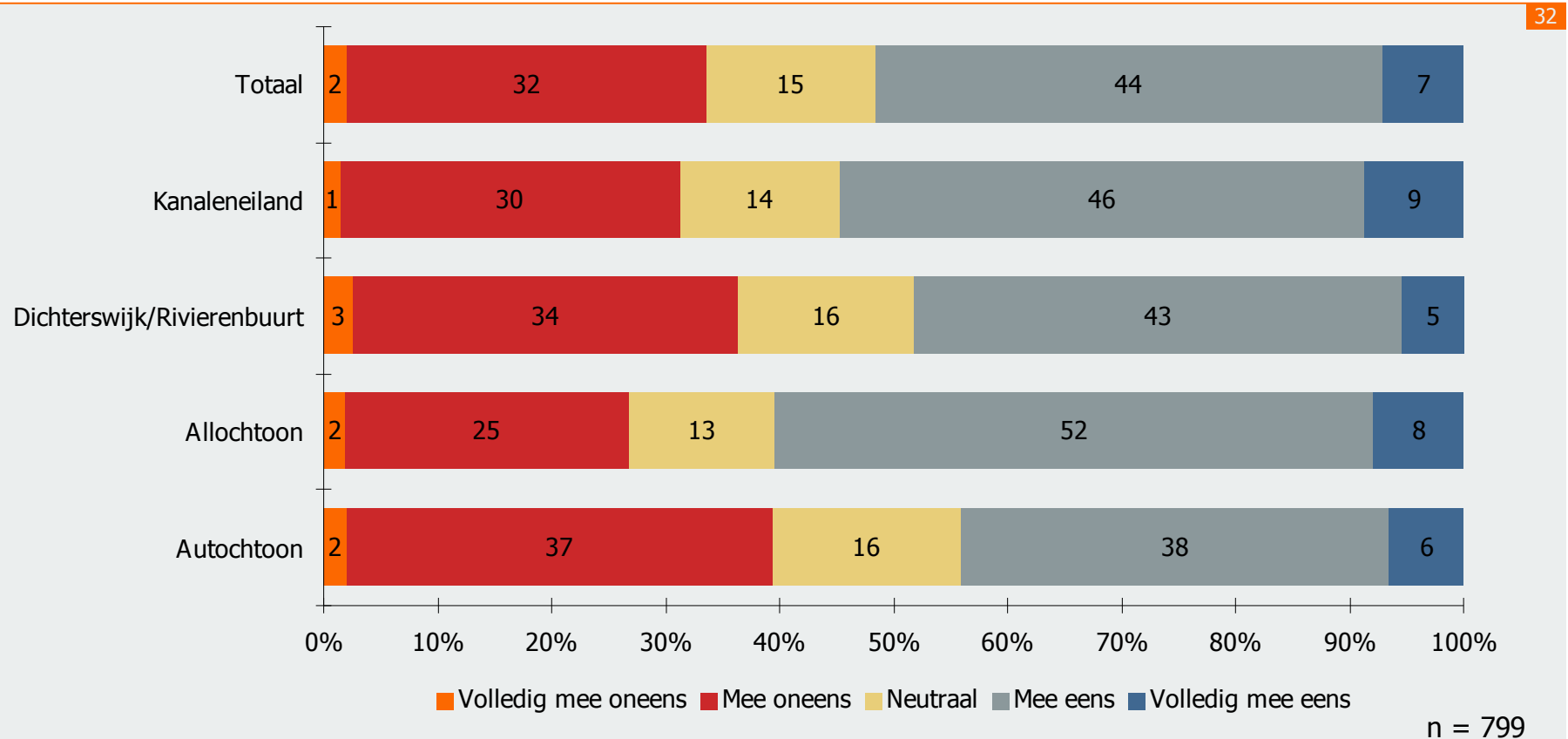
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim acht van de tien autochtonen (81%) weet goed waar ze moeten zijn om een verzekering af te sluiten. Bij allochtonen ligt dit percentage op 68%. Binnen deze groep geeft 18% aan totaal niet te weten waar te moeten zijn voor het afsluiten van een verzekering.
- ✓ Er blijken nauwelijks verschillen te zijn in de resultaten wanneer deze worden uitgesplitst naar wijk.

Stelling: 'Veel maatschappijen bieden verzekeringen aan, waardoor het maken van een keuze moeilijk is'

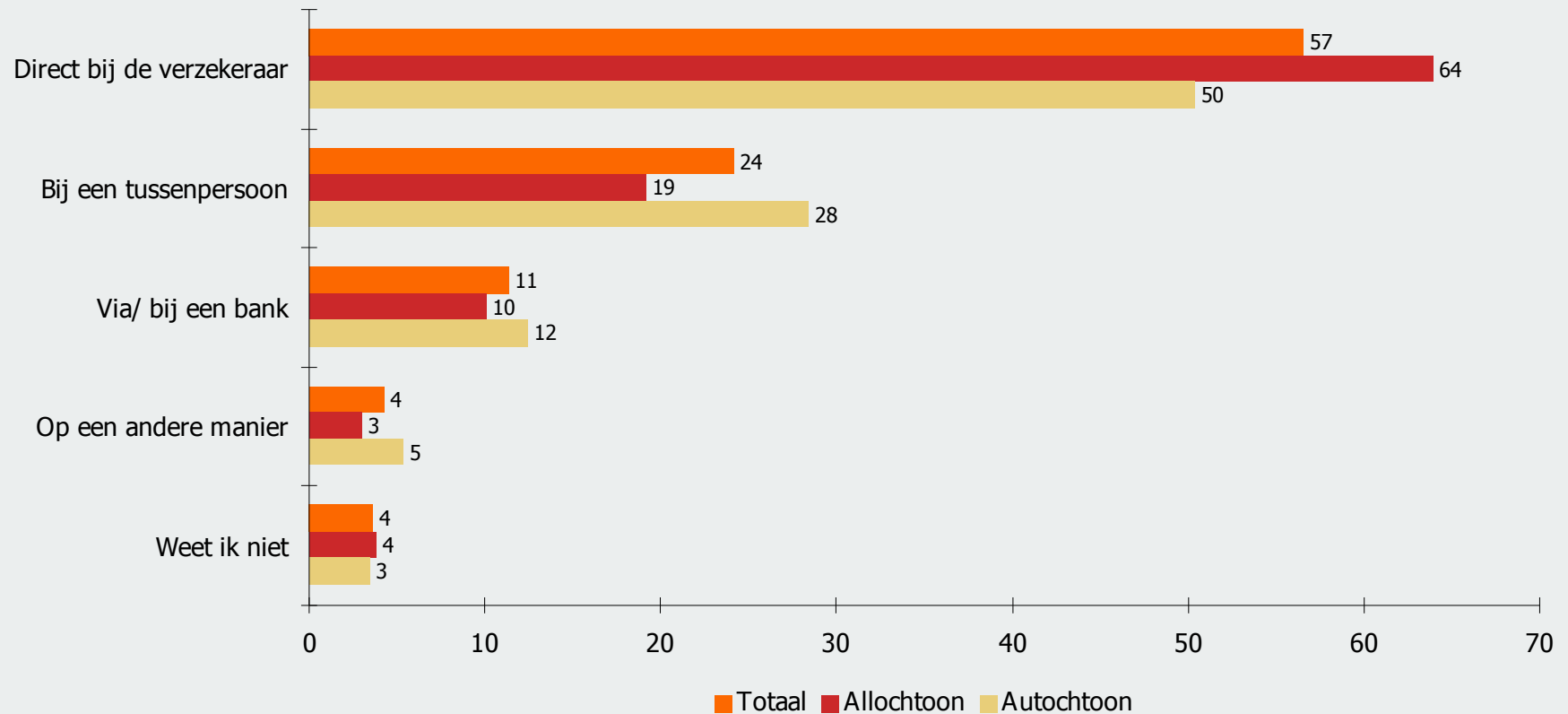
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ De spreekwoordelijke 'door de bomen het bos niet meer zien' is van toepassing op de groep allochtonen. Zes op de tien geeft aan dat men door het grote aanbod moeilijk een keuze voor een aanbieder kan maken. Bij allochtonen binnen Kanaleneiland stijgt dit percentage zelfs naar 65%. Bij de groep autochtonen heeft slechts 44% moeite met het maken van een keuze.
- ✓ Inwoners van Kanaleneiland vinden het iets vaker moeilijk om een keuze te maken voor een aanbieder vergeleken met inwoners van de middenstandswijk (55% vs 48%).

Via welk kanaal wordt een verzekering afgesloten

BASIS: Alle respondenten (in %)



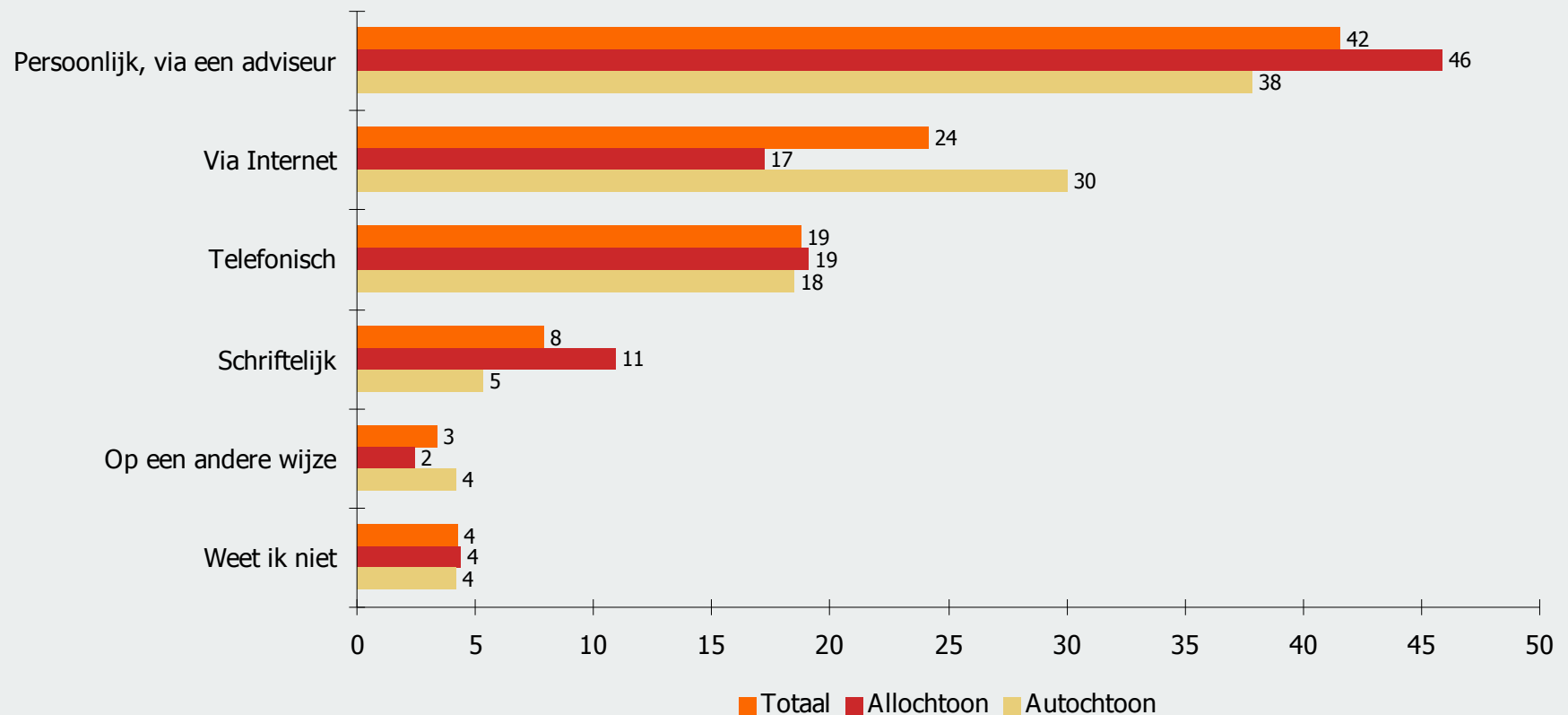
33

n = 799

- ✓ De meerderheid van de verzekeringen (57%) worden door de respondenten direct bij de verzekeraar afgesloten. Allochtonen geven vaker dan autochtonen voorkeur aan het directe kanaal (64% vs 50%). Bij allochtonen binnen Kanaleneiland stijgt dit percentage zelfs naar 71%.
- ✓ Bijna een kwart van de respondenten (24%) sluit de verzekeringen bij voorkeur via een tussenpersoon. Autochtonen sluiten beduidend vaker dan allochtonen via dit kanaal (28% vs 19%).

Op welke wijze wordt een verzekering afgesloten

BASIS: Alle respondenten (in %)



n = 799

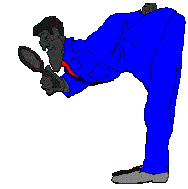
- ✓ De respondenten sluiten hun verzekering het meest via een adviseur (42%). Allochtonen geven hier vaker de voorkeur aan vergeleken met autochtonen (46% vs 38%). Op de tweede plaats volgt het afsluiten van verzekeringen via Internet (24%). Autochtonen geven hier vaker de voorkeur aan vergeleken met autochtonen (30% vs 17%).
- ✓ Het schriftelijk afsluiten van verzekeringen blijft bij allochtonen relatief populair (door 11% vs 5% bij autochtonen).
- ✓ Het valt op dat allochtonen vaker persoonlijk sluiten, maar ook vaker aangeven direct te sluiten (zie vorige sheet). Mogelijk is dit bij loondienstpartijen, ook de schriftelijke component speelt hier mogelijk een rol. Ook is het mogelijk dat allochtonen, bv door taalissues, vaker het idee hebben dat een adviseur echt bij een aanbieder werkt.

Op welke wijze komt men bij een adviseur terecht

BASIS: Alle respondenten die hun verzekeringen via een adviseur afsluiten (in %)



- ✓ Respondenten komen het vaakst via familie, vrienden en kennissen bij een adviseur terecht (46%). Andere veelgenoemde manieren zijn 'ik was al klant' (17%) en 'op basis van informatie die ik zelf heb opgezocht' (12%).
- ✓ Allochtonen komen relatief vaak bij een adviseur terecht op basis van informatie die ze zelf opgezocht hebben (18%). Autochtonen komen slechts in 5% van de gevallen op deze wijze bij een adviseur terecht.



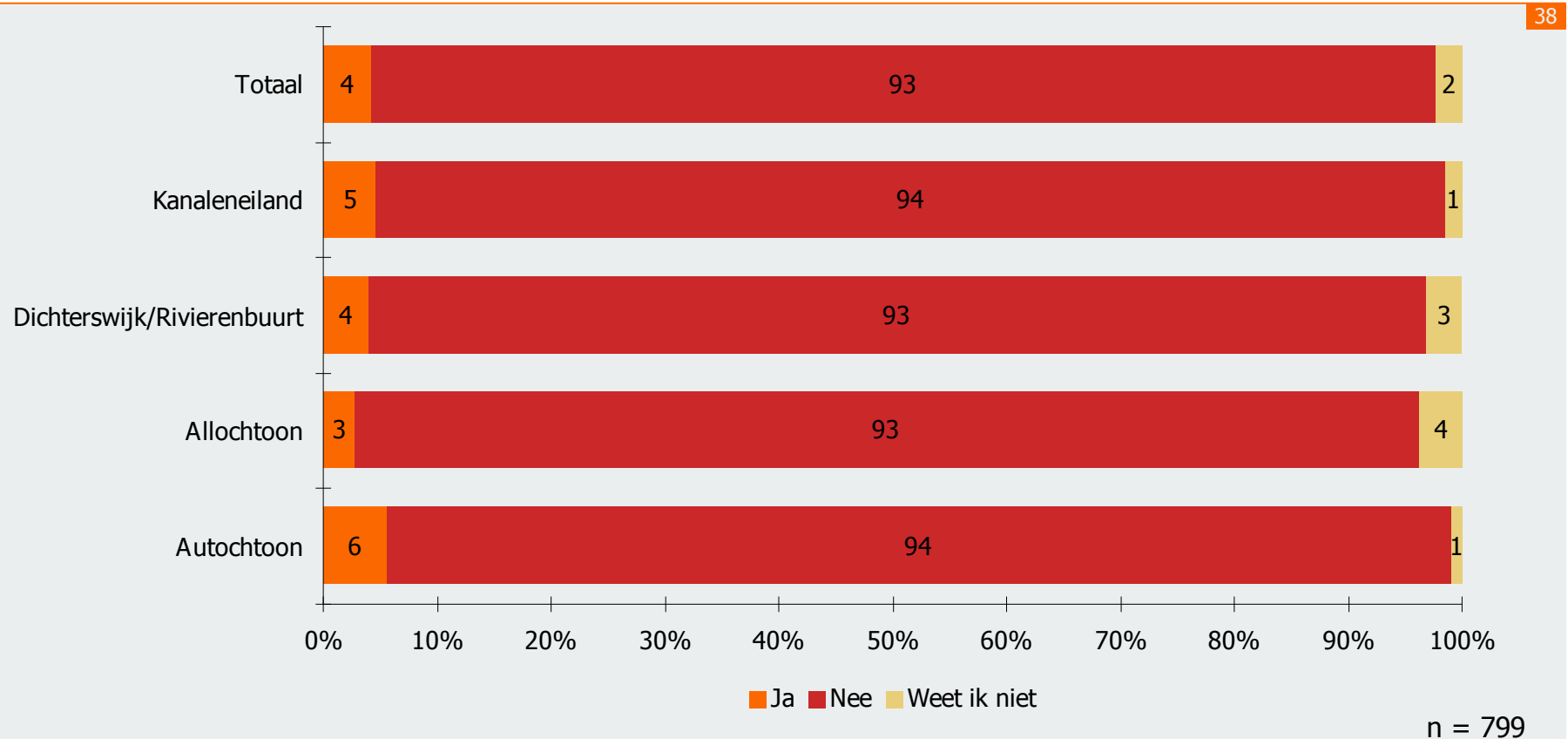
Conclusies

- ✓ Er is niet veel behoefte aan extra informatie over verzekeringen. Allochtonen noemen dit met 14% het vaakst.
- ✓ Bij allochtonen is de taal regelmatig een belemmering om een verzekering af te sluiten.
- ✓ Allochtonen en inwoners van krachtwijken hebben een onvolledig beeld van de verzekeringen die kunnen worden afgesloten. Daarnaast geldt voor met name allochtonen dat ze relatief vaak niet weten waar ze moeten zijn om een verzekering af te sluiten.
- ✓ Overall geven allochtonen wel aan relatief vaak (43%) aan dat ze moeite hebben met het sluiten van verzekeringen, terwijl ze dus niet per se meer informatie willen. De oplossing zit hem waarschijnlijk in het aanbieden van de juiste informatie via de juist kanalen. Wellicht is dit minder (en eenvoudiger) informatie dan op dit moment beschikbaar is.
- ✓ Uiteindelijk sluit (bijna) iedereen een verzekering af. Dit aandeel is onder allochtonen ongeveer even hoog als bij autochtonen (m.u.v. woonhuis-/ reis-/ uitvaartverzekering). Het kost hen wellicht iets meer moeite, maar het lukt uiteindelijk wel.
- ✓ Allochtonen sluiten hun verzekeringen relatief vaak direct bij de verzekeraar, autochtonen doen dit relatief vaak bij een tussenpersoon. Wel sluiten allochtonen vaak na ene persoonlijk gesprek, waardoor het er op lijkt dat zij veel via loondienstorganisaties sluiten, of wellicht het verschil niet goed zien met een onafhankelijke adviseur.
- ✓ Het afsluiten gebeurt door allochtonen relatief vaak schriftelijk of bij een adviseur, terwijl autochtonen dat relatief vaak via het internet doen.

4 Weigeren van klanten door verzekeraars

Wel eens door een verzekeraar geweigerd als klant

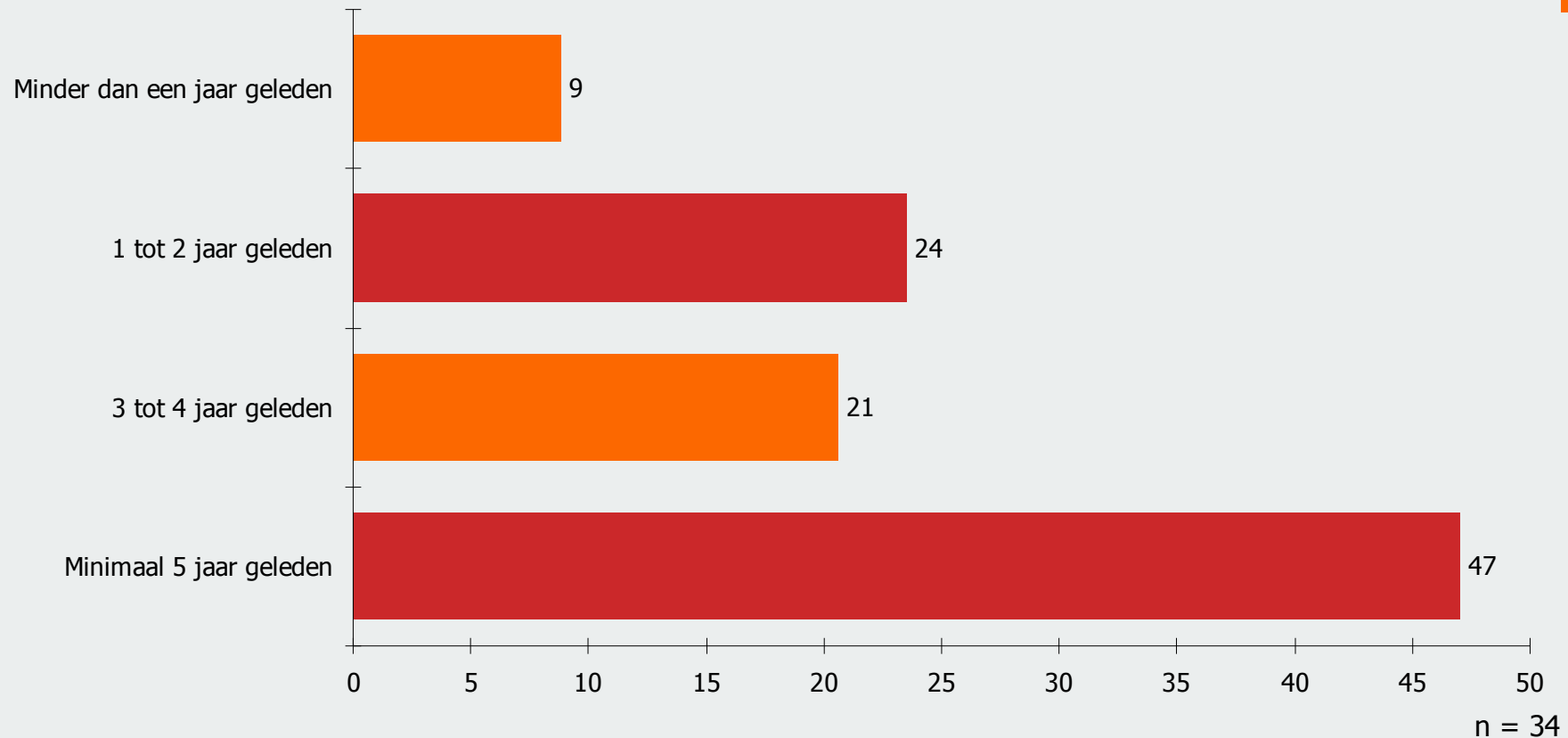
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ 4% van de ondervraagden is wel eens door een verzekeraar als klant geweigerd. Bij allochtonen ligt dit percentage ietwat lager dan bij autochtonen (3% vs 6%). Tussen beide wijken zitten geen duidelijke verschillen (5% Kanaleneiland vs 4% middenstandswijk).
- ✓ Klanten worden door verzekeraars voornamelijk voor de volgende verzekeringen geweigerd: ziektekostenverzekering (32%), autoverzekering (29%) en de brand-inboedelverzekering (12%).
- ✓ Er lijkt geen bevestiging te zijn van krantenberichten dat mensen in bepaalde wijken vaker worden uitgesloten van verzekeringen.

Wanneer is men voor het laatst door een verzekeraar als klant geweigerd

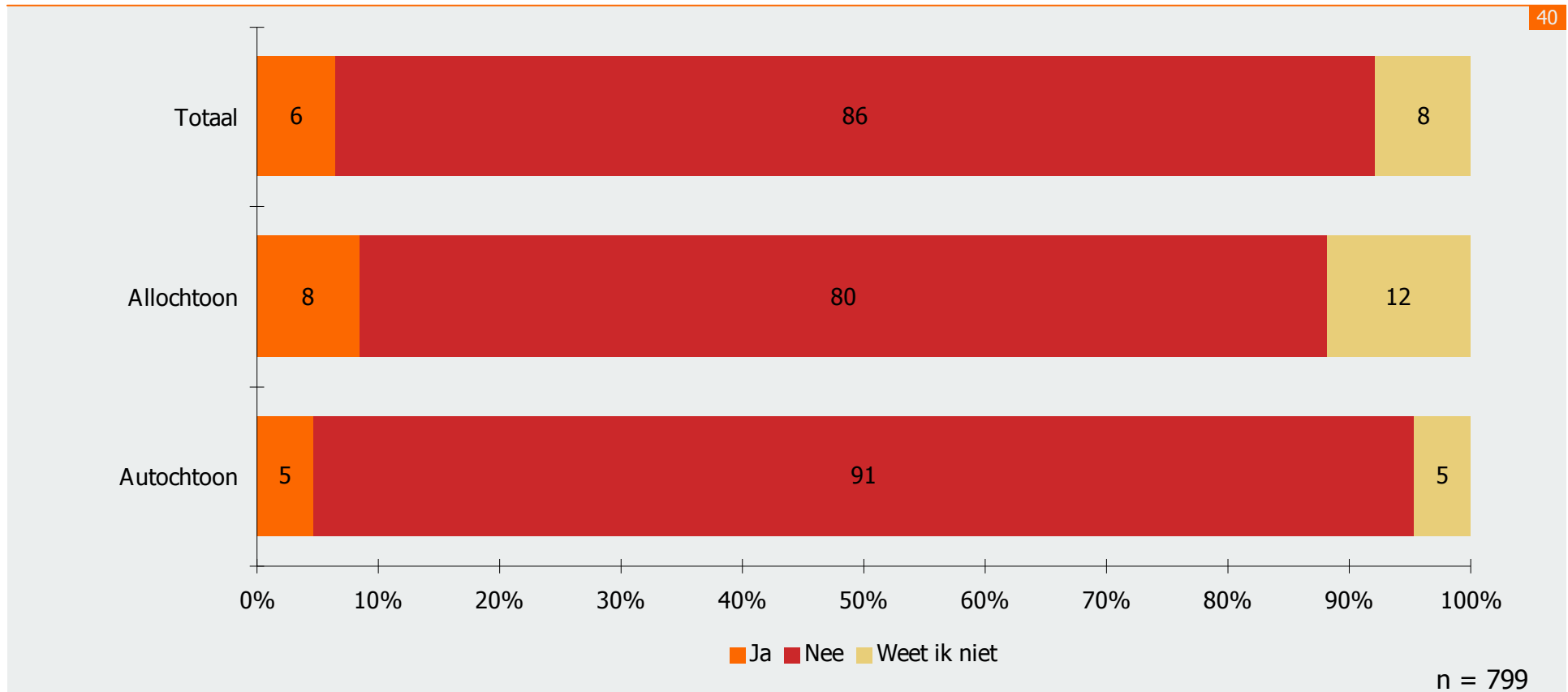
BASIS: Alle respondenten die wel eens geweigerd zijn bij een verzekeraar (in %)



- ✓ Aan de respondenten die wel eens als klant zijn geweigerd door een verzekeraar is gevraagd wanneer dit voor de laatste keer is gebeurd. Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de meest recente weigeringen over de afgelopen jaren heen zijn verspreid, zonder dat er duidelijke uitschieters zijn waar te nemen.

Wel eens gehoord dat wijkbewoners door verzekeraars zijn geweigerd

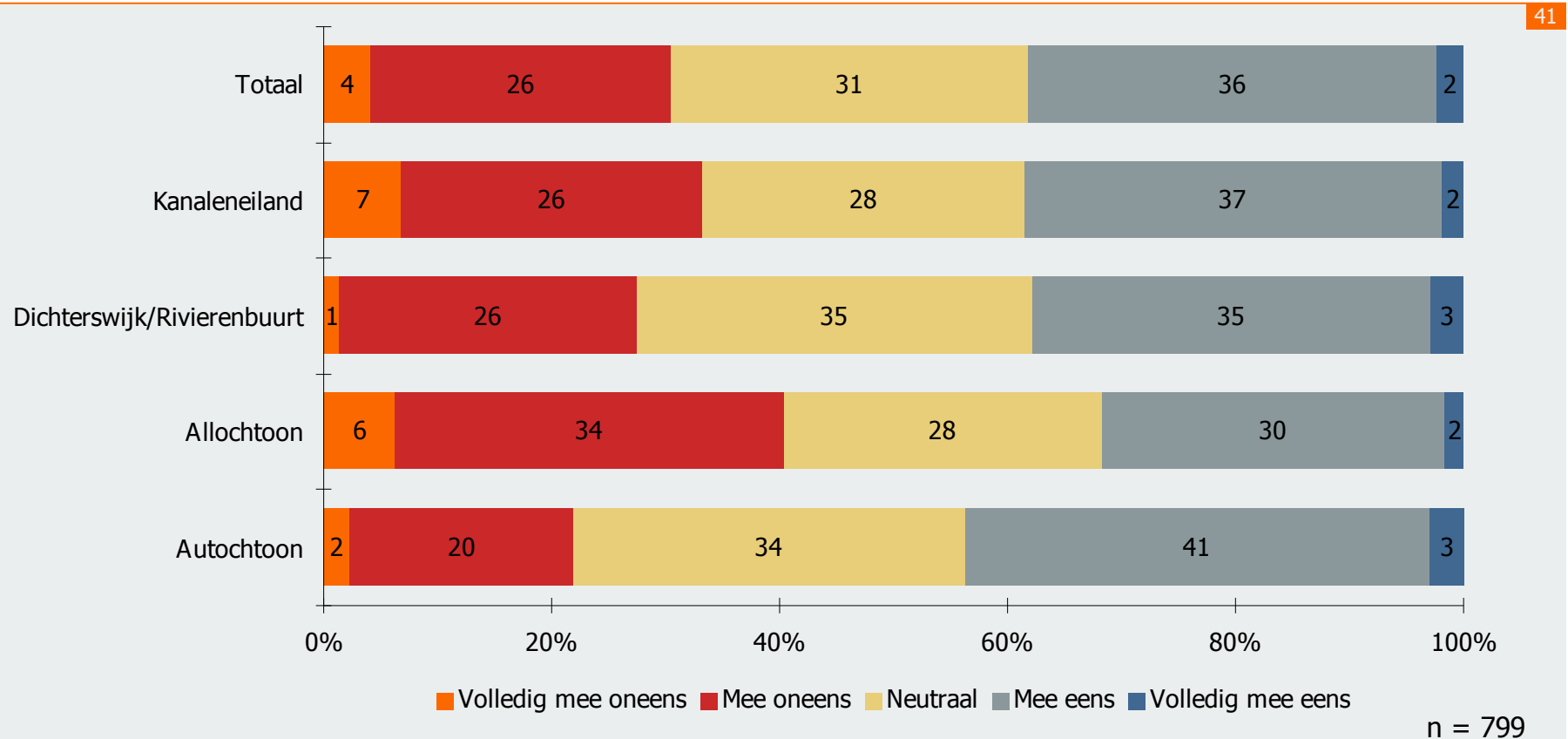
BASIS: Alle respondenten (in %)



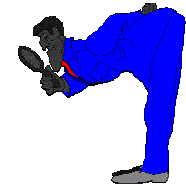
- ✓ Een klein deel van de ondervraagden (6%) heeft wel eens van wijkbewoners gehoord dat zij door verzekeraars als klant zijn geweigerd. Allochtonen geven ietwat vaker aan deze verhalen te hebben gehoord dan autochtonen (8% vs 5%).

Stelling: 'Verzekeraars hebben liever geen klanten die wonen in gebieden met veel criminaliteit'

BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ 33% van de respondenten in Kanaleneiland is van mening dat verzekeraars liever geen klanten hebben die in gebieden wonen met veel criminaliteit. Dit terwijl 'slechts' 5% van de bewoners wel eens geweigerd is.
- ✓ Allochtonen hebben (vergeleken met autochtonen) minder vaak de perceptie dat verzekeraars geen klanten in hun portefeuille willen die wonen in gebieden met veel criminaliteit; 40% is het namelijk (volledig) oneens met de stelling. Bij autochtonen is dit percentage slechts 22%. Allochtonen in Kanaleneiland zijn zelfs nog wat stelliger; 45% van hen denkt niet dat verzekeraars klanten in gebieden met veel criminaliteit uitsluiten.



Conclusies

42

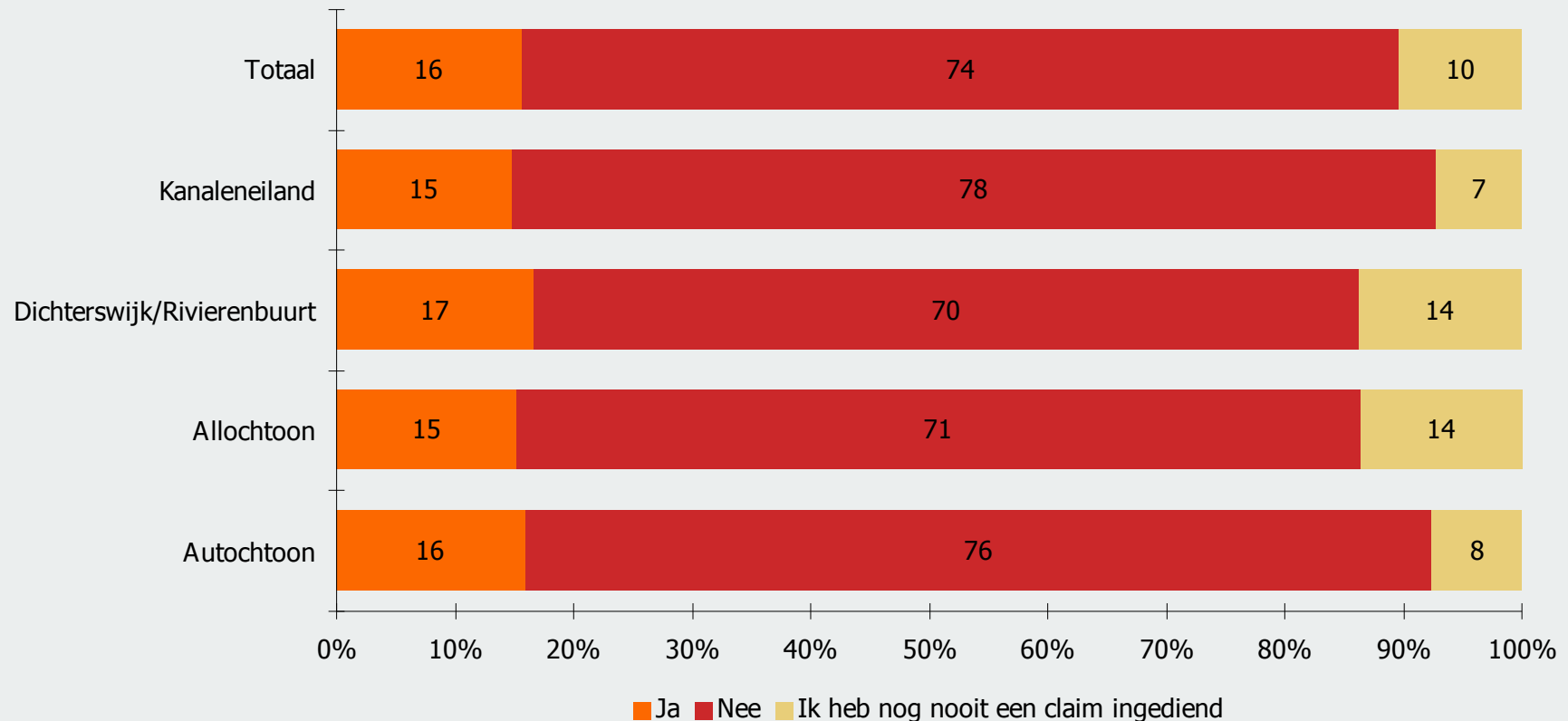
- ✓ 38% van de respondenten gaat er vanuit dat verzekeraars liever geen klanten wensen die in gebieden wonen met veel criminaliteit.
- ✓ Allochtonen hebben hierover echter een positiever beeld dan autochtonen.
- ✓ Daadwerkelijk weigeren komt weinig voor, ook niet bij allochtonen of inwoners van Kanaleneiland.
- ✓ Het onderzoek geeft geen aanleiding om te veronderstellen dat verzekeraars selectief klanten uit bepaalde wijken weigeren

5 Problemen bij indienen van claim

Wel eens problemen gehad met verzekeraar over een claim

BASIS: Alle respondenten (in %)

44



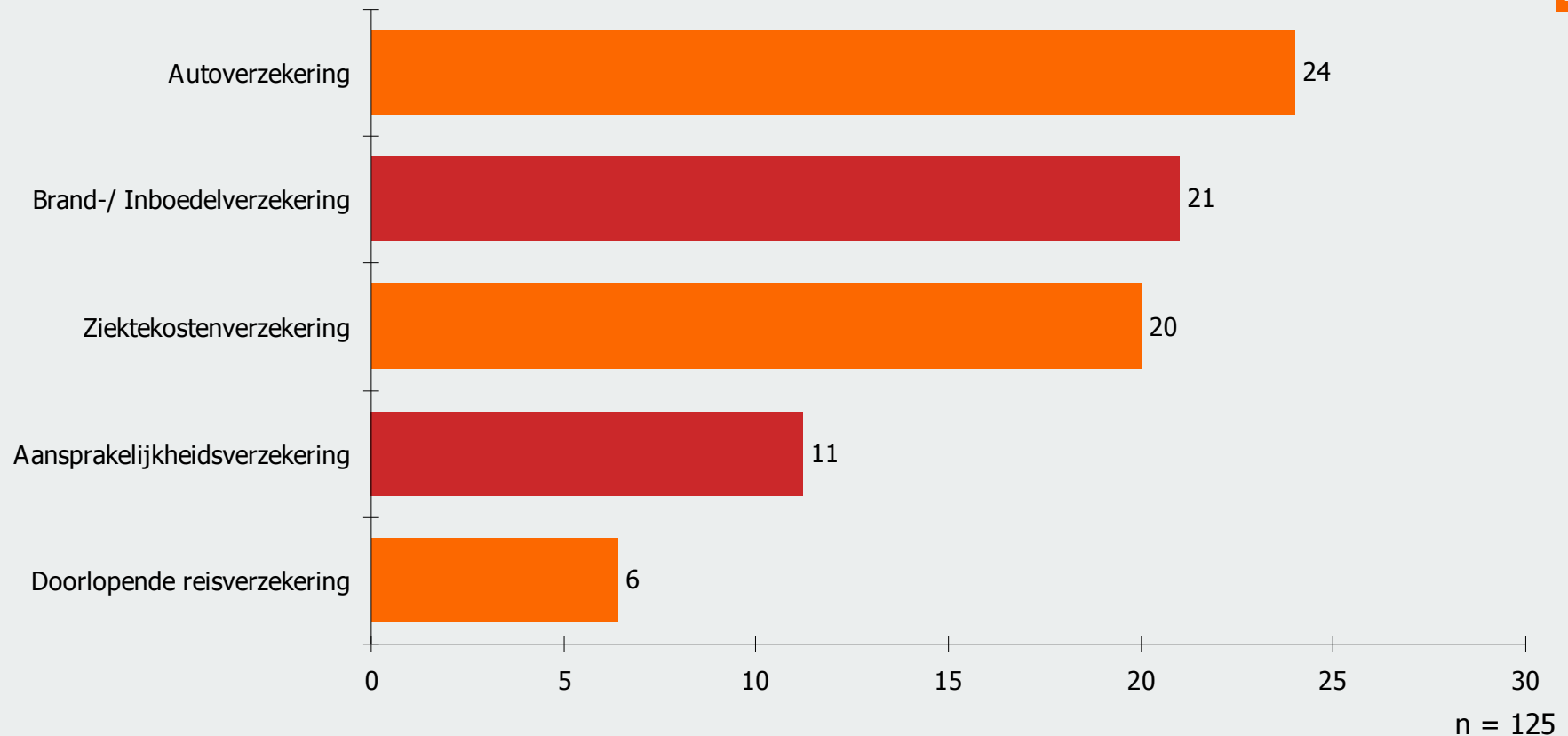
n = 799

- ✓ 16% van de ondervraagden geeft aan wel eens problemen te hebben gehad met een verzekeraar over een ingediende claim. Ongeveer driekwart (74%) heeft echter nog nooit problemen gehad.
- ✓ Binnen Kanaleneiland hebben allochtonen vaker problemen gehad met een verzekeraar over een claim vergeleken met autochtonen (19% vs 12%). Binnen de middenstandswijk is dit resultaat juist omgekeerd.
- ✓ Binnen Kanaleneiland zijn relatief weinig bewoners die nog nooit een claim hebben ingediend (7% vs 14% in de middenstandswijk).

Op basis van welke verzekering een probleem gehad met claim

BASIS: Alle respondenten die problemen hebben gehad met een ingediende claim (in %)

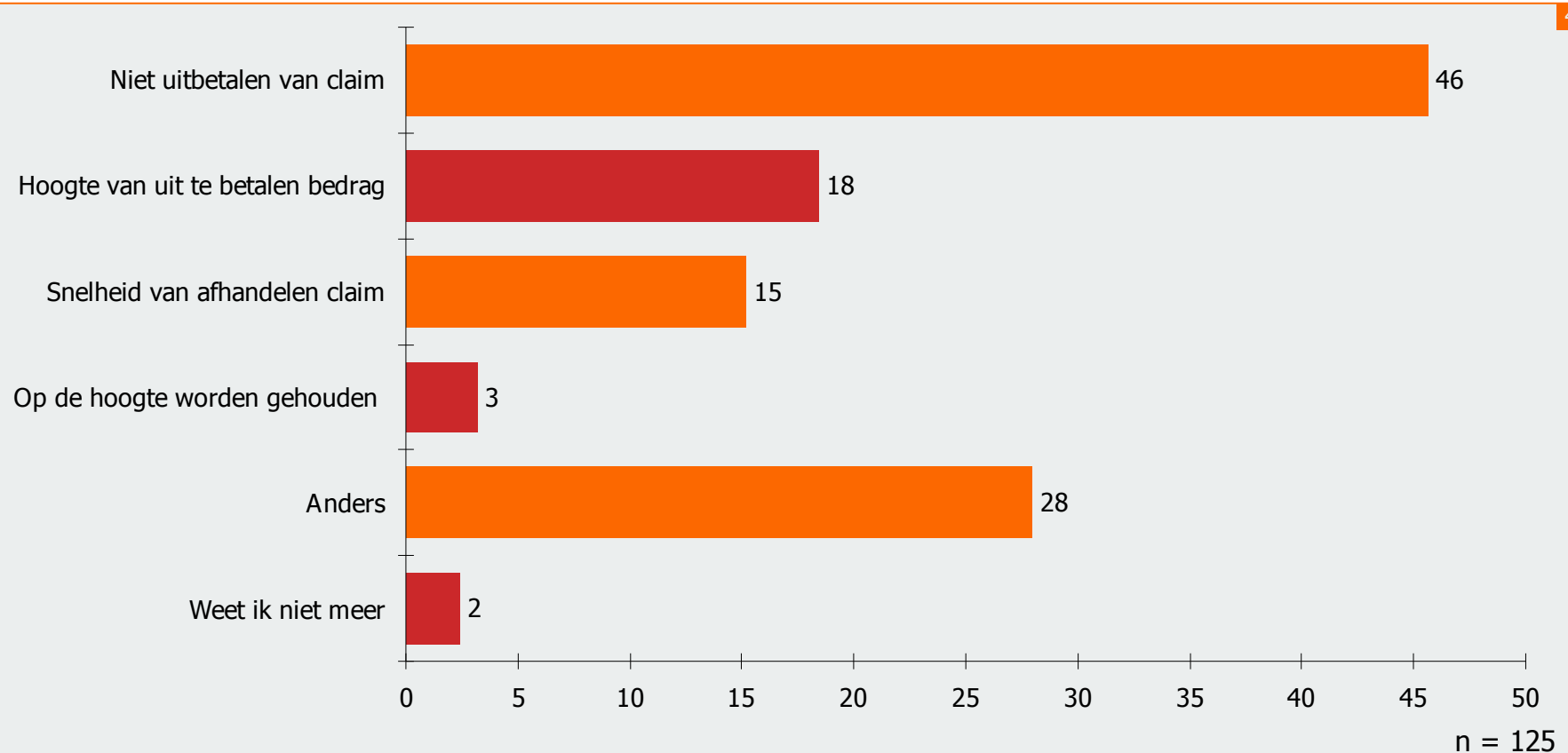
45



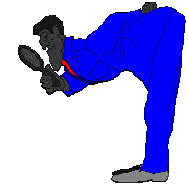
- ✓ Problemen met een verzekeraar over een claim doen zich voornamelijk voor bij de autoverzekering (24%), de brand-/inboedelverzekering (21%) en de ziektekostenverzekering (20%).
- ✓ Inwoners van Kanaleneiland hebben relatief vaak problemen met een verzekeraar over een ingediende claim mbt de autoverzekering; 36% van de problemen met een claim hebben betrekking op de autoverzekering. In de middenstandswijk is dit percentage slechts 13%.

Inhoudelijke probleem bij ingediende claim

BASIS: Alle respondenten die wel eens problemen hebben gehad met een claim (in %)



- ✓ Het probleem met de verzekeraar over de ingediende claim heeft in bijna de helft van de gevallen (46%) te maken met het niet uitbetalen van de claim. Onder allochtonen ligt dit percentage iets lager (41% (niet significant)). De kennis over het dekkingsniveau zal hierbij mogelijk een grote rol spelen.
- ✓ Ook de hoogte van het uit te betalen bedrag en de snelheid van de afhandeling van de claim zijn veelgenoemde problemen (respectievelijk 18% en 15%).
- ✓ Allochtonen hebben in vergelijking tot autochtonen zeer vaak aangegeven problemen te hebben met de snelheid waarmee de claim wordt afgehandeld. 29% van de problemen hadden hier betrekking op, terwijl dit percentage bij autochtonen slechts 4% is.



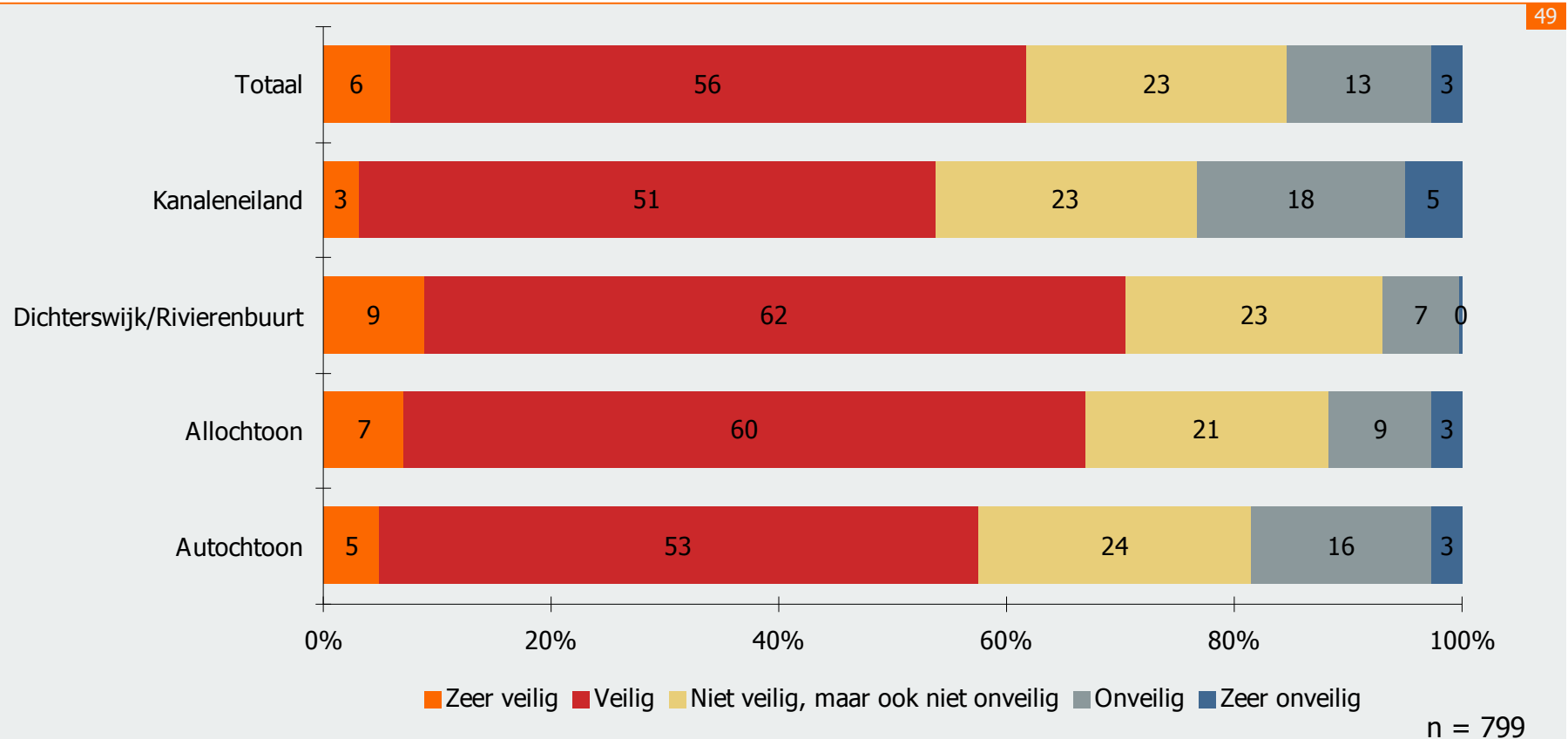
Conclusies

- ✓ Het percentage klanten dat problemen heeft gehad met een verzekeraar over een ingediende claim is relatief beperkt.
- ✓ De snelheid van afhandelen van de claim wordt met name bij allochtonen als een probleempunt benoemd. Het is niet mogelijk te zeggen of de afhandeling bij hen langzamer gaat, mogelijk door taalproblemen, of dat zij een ander verwachtingspatroon hebben.

6 **Veiligheid**

Gepercipieerde veiligheid binnen eigen wijk

BASIS: Alle respondenten (in %)

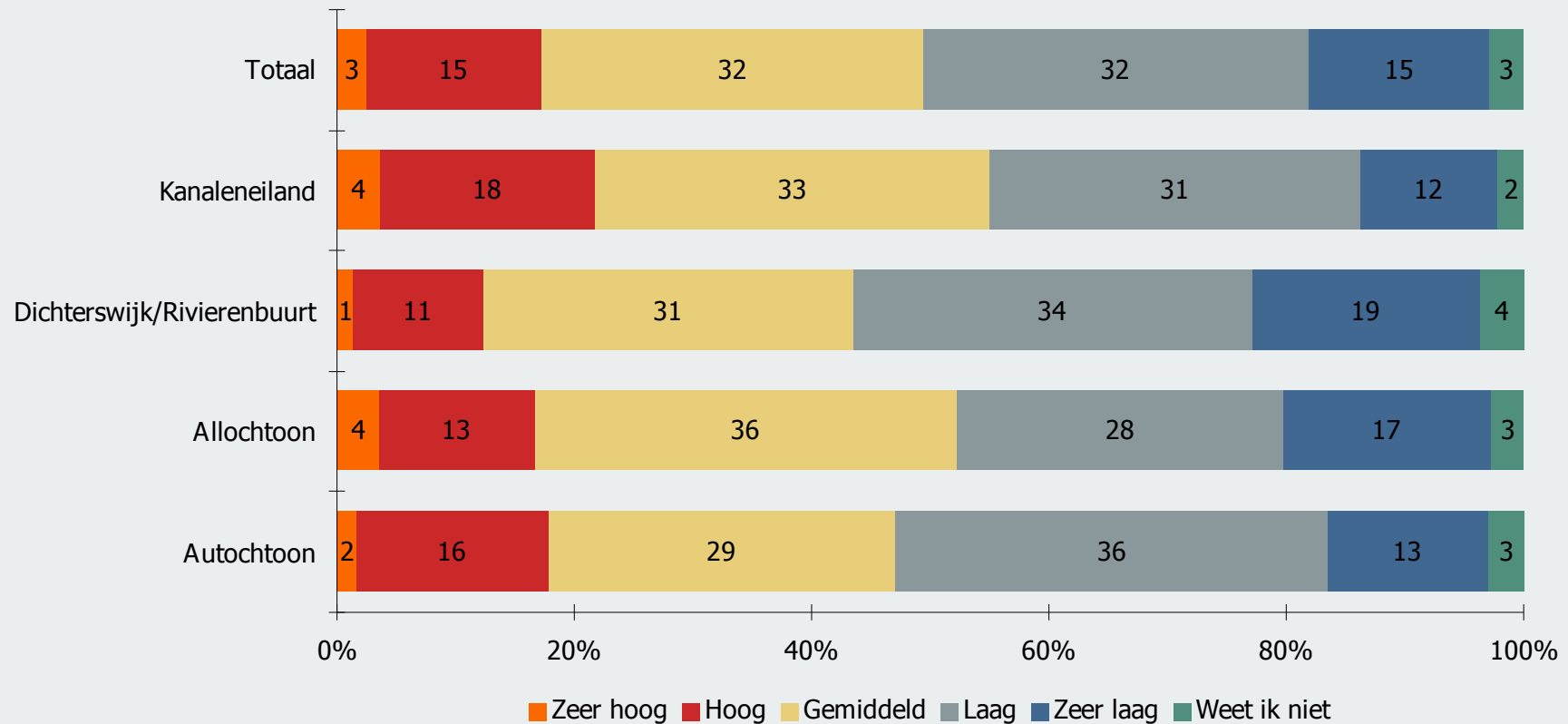


- ✓ Ruim de helft (54%) van de inwoners van Kanaleneiland percipieert de wijk als (zeer) veilig, 23% geeft daarentegen aan de wijk (zeer) onveilig te vinden. Binnen Dichterswijk/ Rivierenbuurt zijn deze percentages respectievelijk 71% en 7%.
- ✓ Binnen Kanaleneiland is het opvallend dat met name de autochtonen hun wijk relatief vaak als (zeer) onveilig percipiëren (27%). Bij de allochtonen is dit slechts bij 18% het geval.
- ✓ Ook de allochtonen in de middenstandswijk vinden hun wijk veiliger dan de autochtone wijkbewoners.

Kans op inbraak in eigen woning

BASIS: Alle respondenten (in %)

50

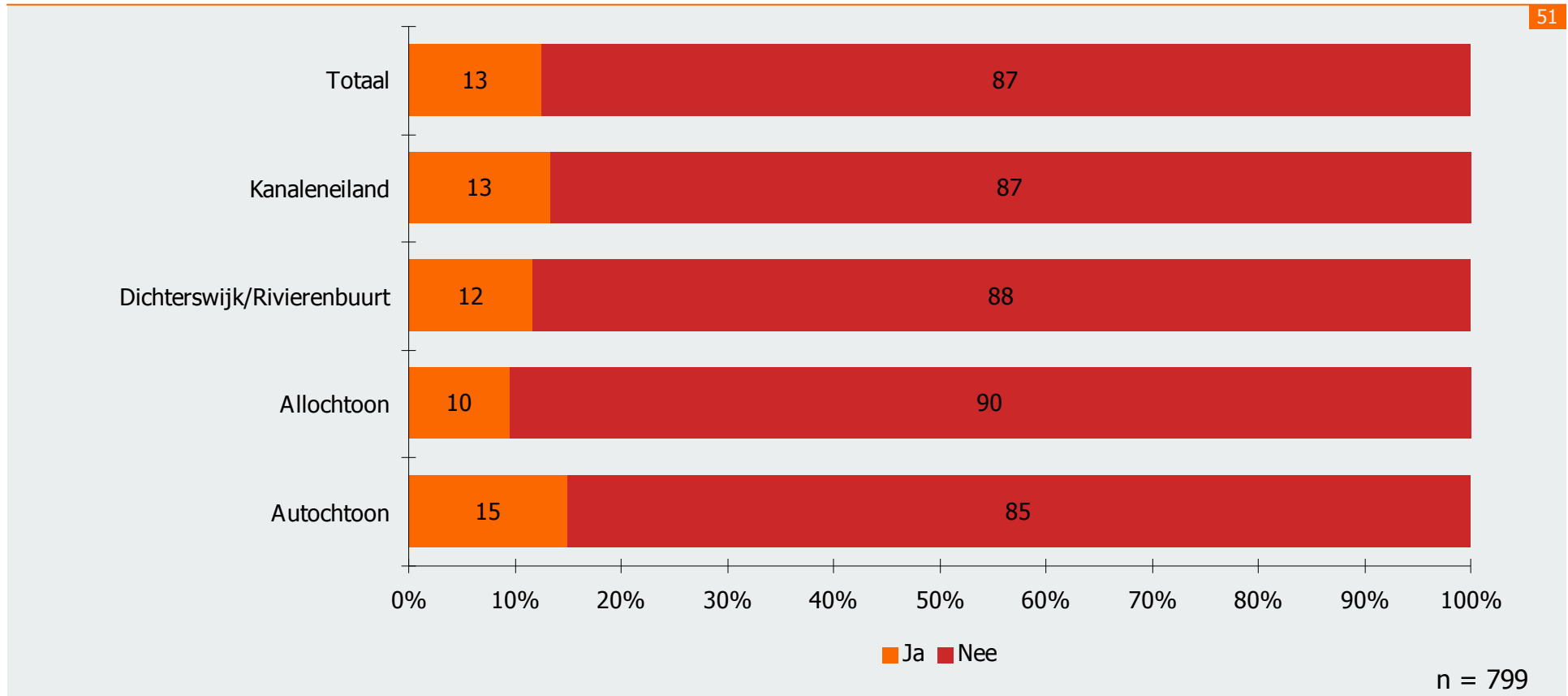


n = 799

- ✓ 22% van de inwoners van Kanaleneiland denkt dat de inbraakkans binnen hun wijk (zeer) hoog is, terwijl 43% denkt dat de inbraakkans (zeer) laag is. Voor de middenstandswijk zijn deze percentages respectievelijk 12% en 53%.
- ✓ Meer dan de helft van de autochtonen binnen Kanaleneiland denkt dat de inbraakkans in de eigen woning (zeer) laag is (53%). De allochtonen binnen deze wijk denken hier slechts in 31% van de gevallen hetzelfde over.

Is er wel eens bij u ingebroken in uw huidige woning?

BASIS: Alle respondenten (in %)

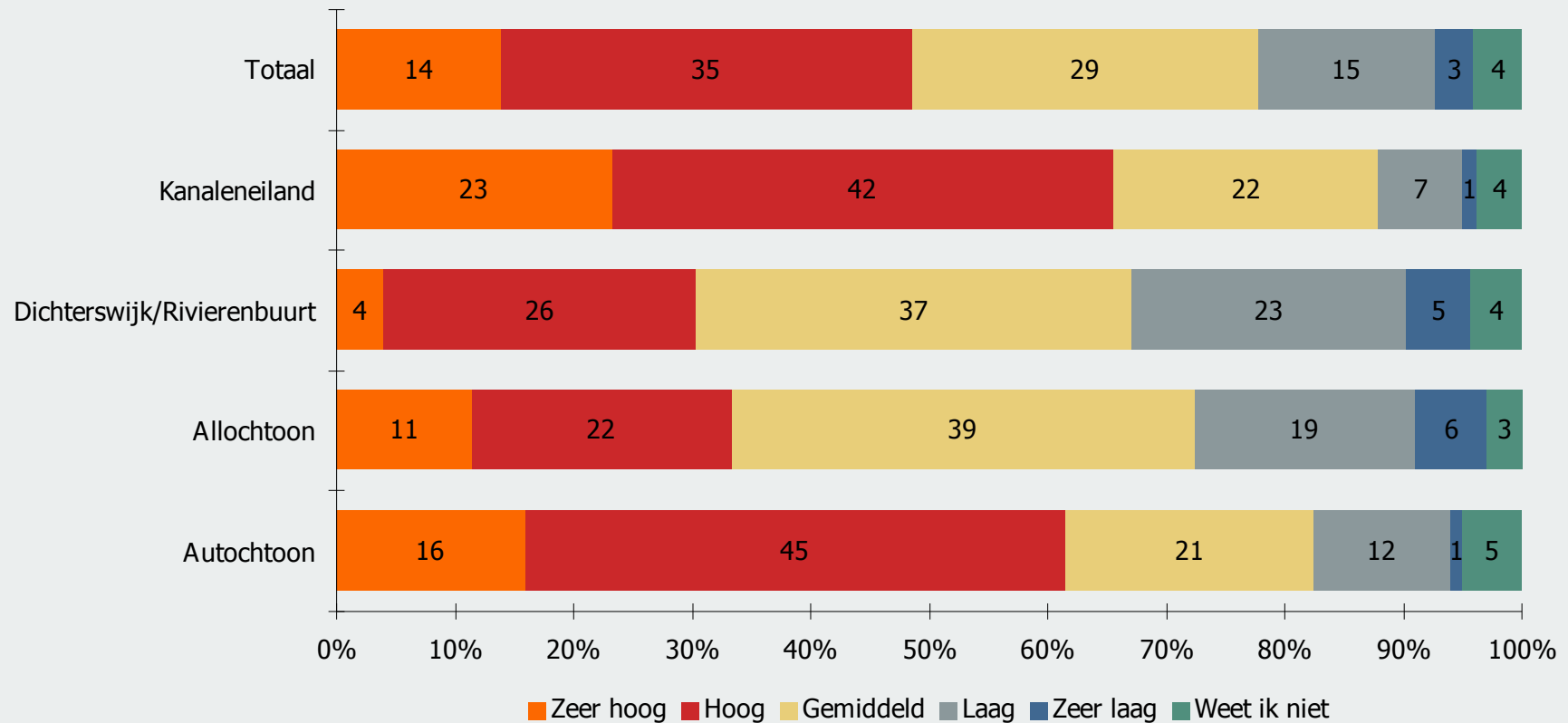


- ✓ Bij 13% van de respondenten is in de huidige woning wel eens ingebroken. Dit percentage verschilt nauwelijks tussen beide wijken. Wel is er ietwat vaker ingebroken bij autochtonen vergeleken met allochtonen (respectievelijk 15% vs 10%).
- ✓ Binnen de middenstandswijk valt op dat er slechts bij 4% van de allochtonen is ingebroken, terwijl dit percentage bij autochtonen in deze wijk op 18% ligt.
- ✓ De claimfrequentie diefstal-, inbraak- en vandalismeschaden Kanaleneiland ligt op 1,46% per jaar (over de periode 2005-2008). In totaal Nederland is dit 0,83%.

Kans op auto-inbraak binnen wijk

BASIS: Alle respondenten (in %)

52



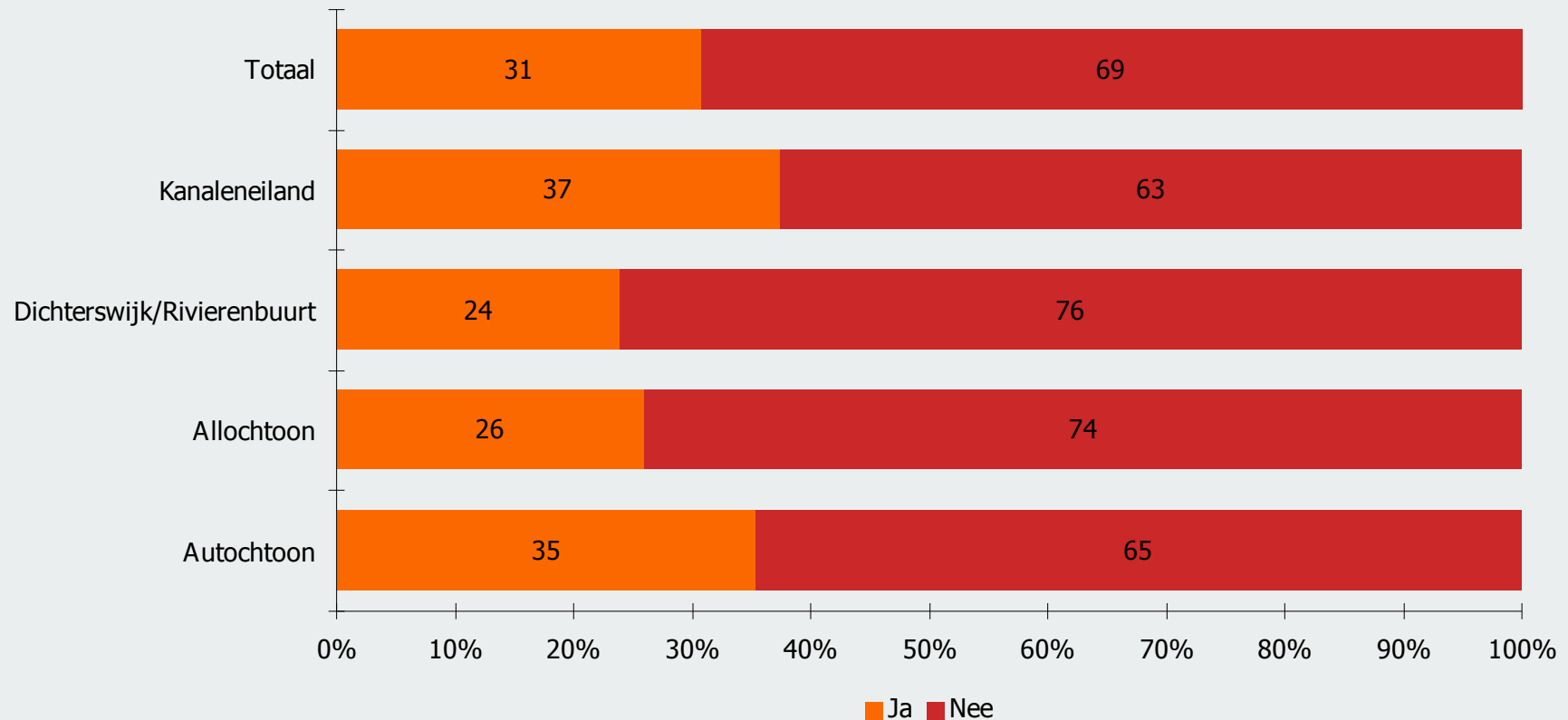
n = 799

- ✓ Bijna tweederde van de inwoners van Kanaleneiland (65%) denkt dat de kans op een auto-inbraak binnen de wijk (zeer) hoog is. Slechts 8% schat de kans hierop (zeer) laag. Binnen de middenstandswijk zijn deze percentages respectievelijk 30% en 28%.
- ✓ Binnen beide wijken zijn allochtonen beduidend positiever over de kans dat wordt ingebroken in een auto binnen de wijk vergeleken met autochtonen in diezelfde wijk. Bijvoorbeeld: binnen Kanaleneiland vindt 75% van de autochtonen de auto-inbraakkans (zeer) hoog, terwijl slechts 54% van de allochtonen hier hetzelfde over denkt.
- ✓ De claimfrequentie diefstalschaden personenauto Kanaleneiland ligt op 4,44% per jaar (over de periode 2005-2008). In heel Nederland is dit 0,89%.

Is er in uw wijk ingebroken in uw auto?

BASIS: Alle respondenten in bezit van auto (in %)

53

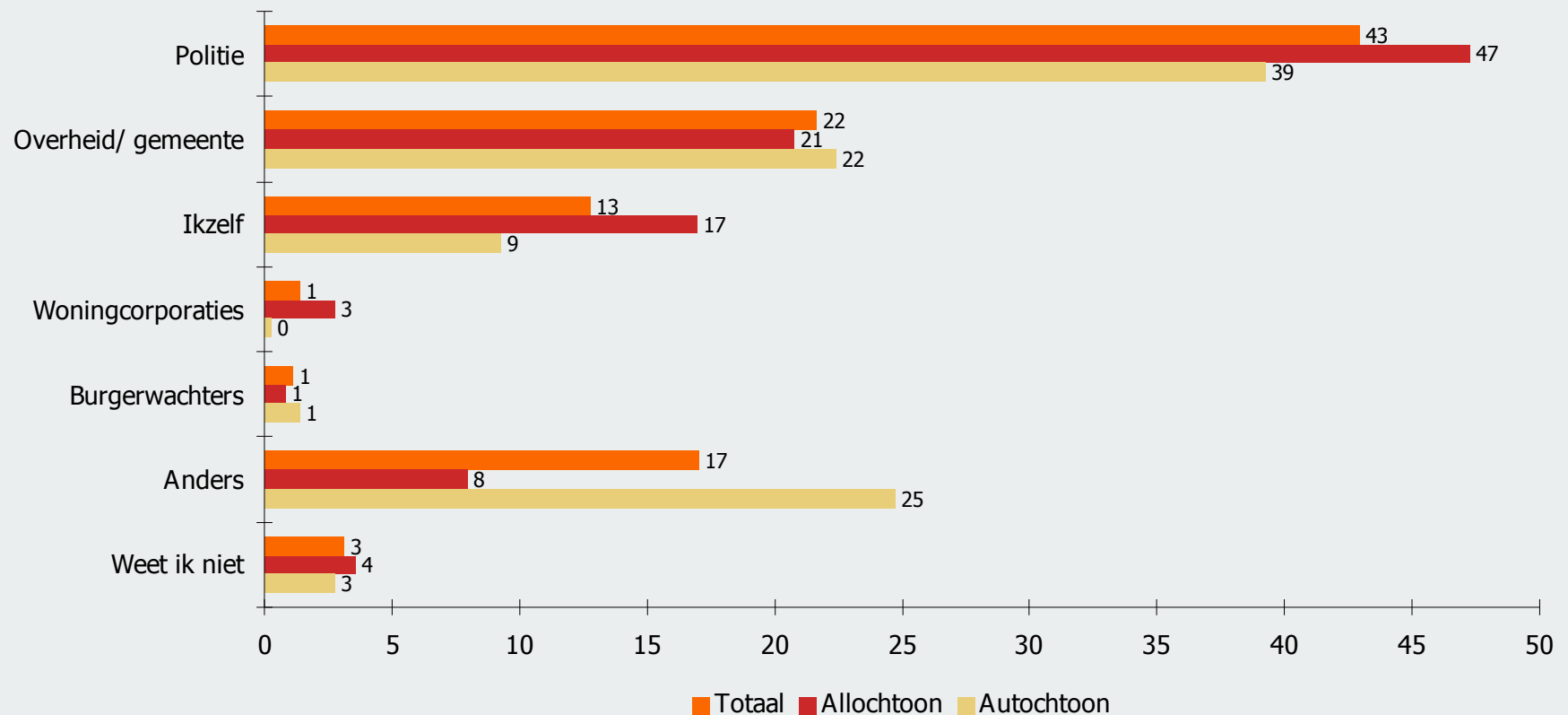


n = 448

- ✓ Bij ruim één op de drie (37%) inwoners van Kanaleneiland die in het bezit zijn van een auto is wel eens in de wijk ingebroken in de auto. Bij de middenstandswijk ligt dit percentage op 24%.
- ✓ Binnen beide wijken wordt er vaker ingebroken in auto's van autochtonen dan van allochtonen. Binnen Kanaleneiland zijn deze percentages respectievelijk 42% en 32%.

Hoofdverantwoordelijke voor de veiligheid in de wijk

BASIS: Alle respondenten (in %)

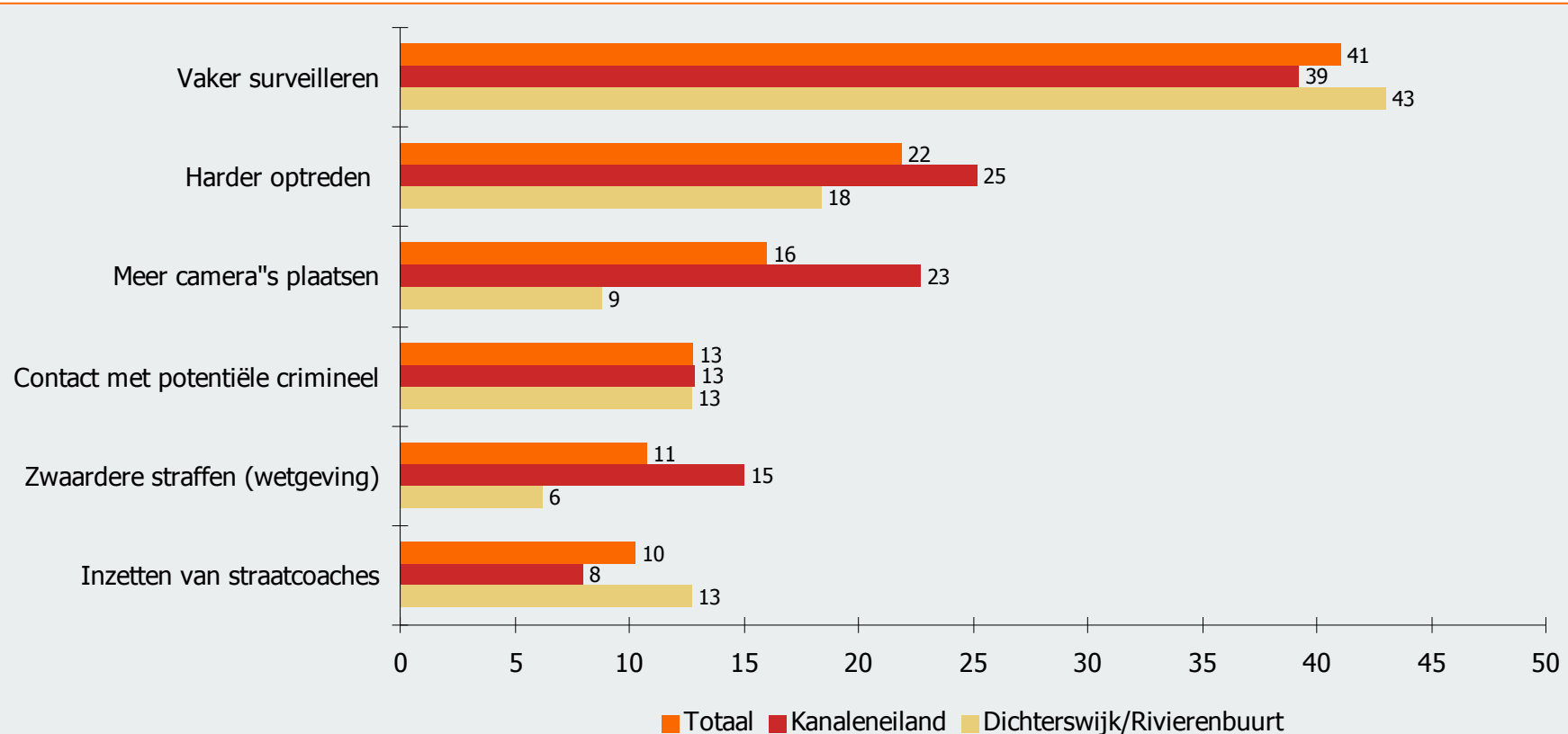


n = 799

- ✓ De politie wordt het vaakst gezien als de hoofdverantwoordelijke voor de veiligheid in de wijk (43%). Allochtonen zien de politie vaker als hoofdverantwoordelijke dan autochtonen (47% vs 39%).
- ✓ Ruim één op de vijf (22%) ziet de overheid/gemeente als hoofdverantwoordelijke.
- ✓ Allochtonen zien op het gebied van de veiligheid in de wijk relatief vaak een belangrijke verantwoordelijkheid voor zichzelf weggelegd (17%).

Op welke wijze moet de veiligheid in de wijk worden verbeterd

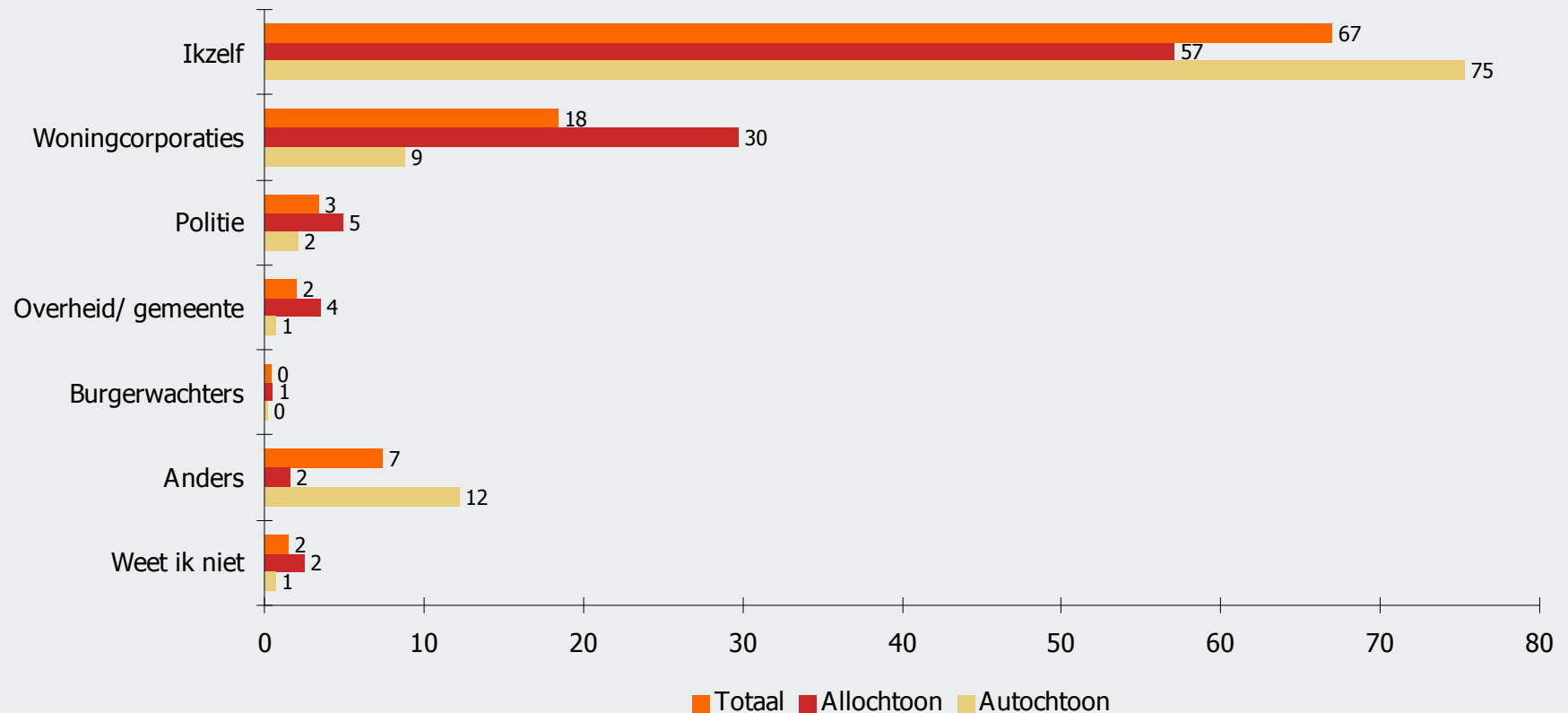
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Veelgenoemde maatregelen die volgens de respondenten moeten worden genomen om de veiligheid in de wijk te verbeteren zijn: vaker surveilleren (41%), harden optreden tegen crimineel gedrag (22%) en uitbreiding van het aantal camera's op straat (16%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland is er (in vergelijking tot de middenstandswijk) relatief veel behoefte aan strengere wetgeving (25%), het plaatsen van extra camera's (23%) en zwaardere straffen (15%).
- ✓ Bijna alle bovenstaande aspecten worden door allochtonen vaker genoemd dan door autochtonen; allochtonen vinden dat de veiligheid nog op veel aspecten kan worden verbeterd.

Hoofdverantwoordelijke voor de beveiliging van de eigen woning

BASIS: Alle respondenten (in %)

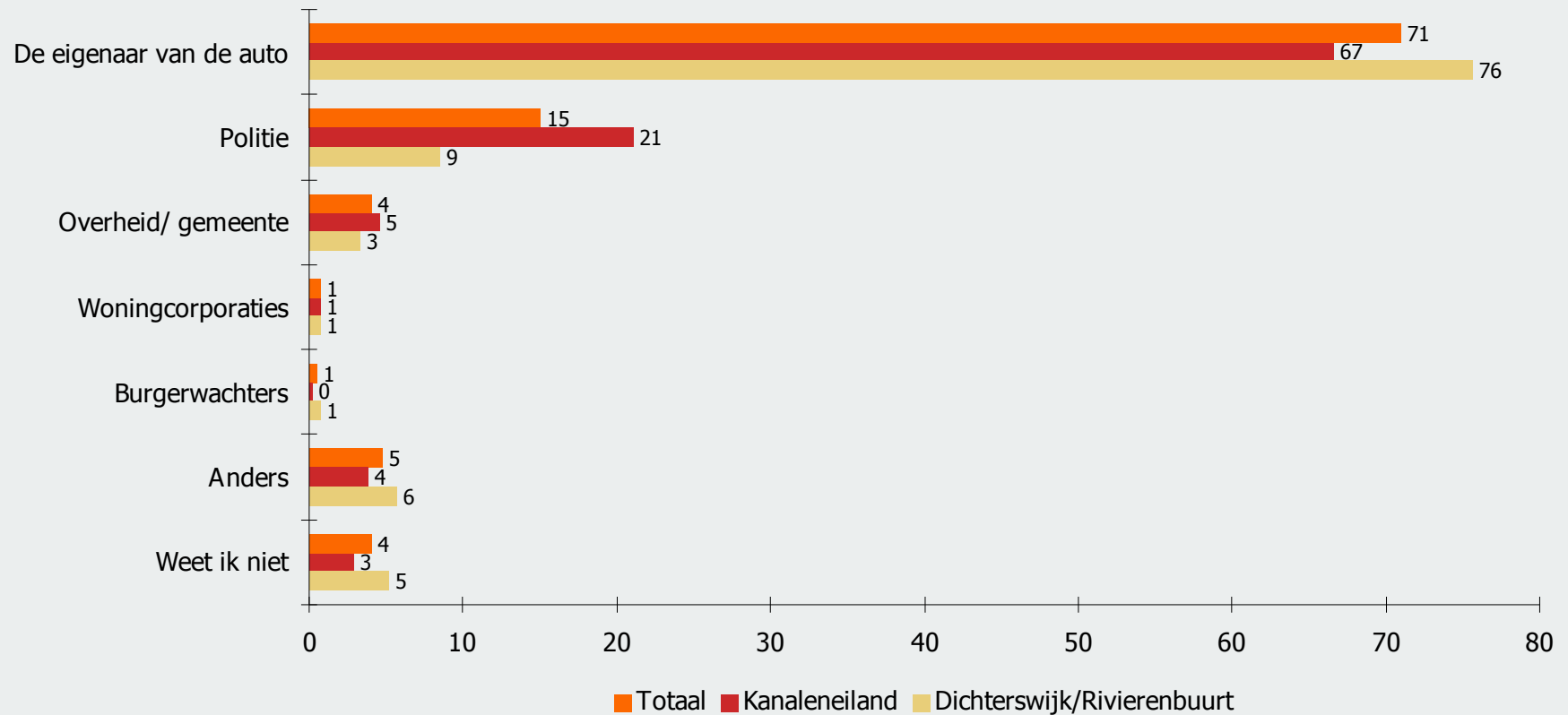


n = 799

- ✓ Ruim twee op de drie respondenten (67%) is van mening dat de beveiliging van de eigen woning onder de eigen verantwoordelijkheid valt. Autochtonen vinden beduidend vaker dat dit valt onder de eigen verantwoordelijkheid vergeleken met allochtonen (75% vs 57%).
- ✓ Inwoners van Kanaleneiland vinden zichzelf in vergelijking tot inwoners van de middenstandswijk ietwat minder vaak zelf hoofdverantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen woning (64% vs 70%).
- ✓ Mensen die woonachtig zijn in een huurwoning geven regelmatig aan dat de woningcorporatie verantwoordelijk is voor de beveiliging van de woning.

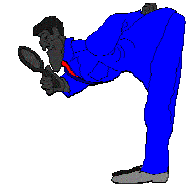
Hoofdverantwoordelijke voor de beveiliging van de auto's binnen de wijk

BASIS: Alle respondenten (in %)



n = 799

- ✓ Ruim zeven op de tien respondenten (71%) is van mening dat de beveiliging van de auto onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar van de auto valt.
- ✓ 15% geeft aan dat de politie hiervoor hoofdverantwoordelijk is. Met name in Kanaleneiland zijn relatief veel inwoners deze mening toegedaan (21% vs 9% in middenstandswijk).



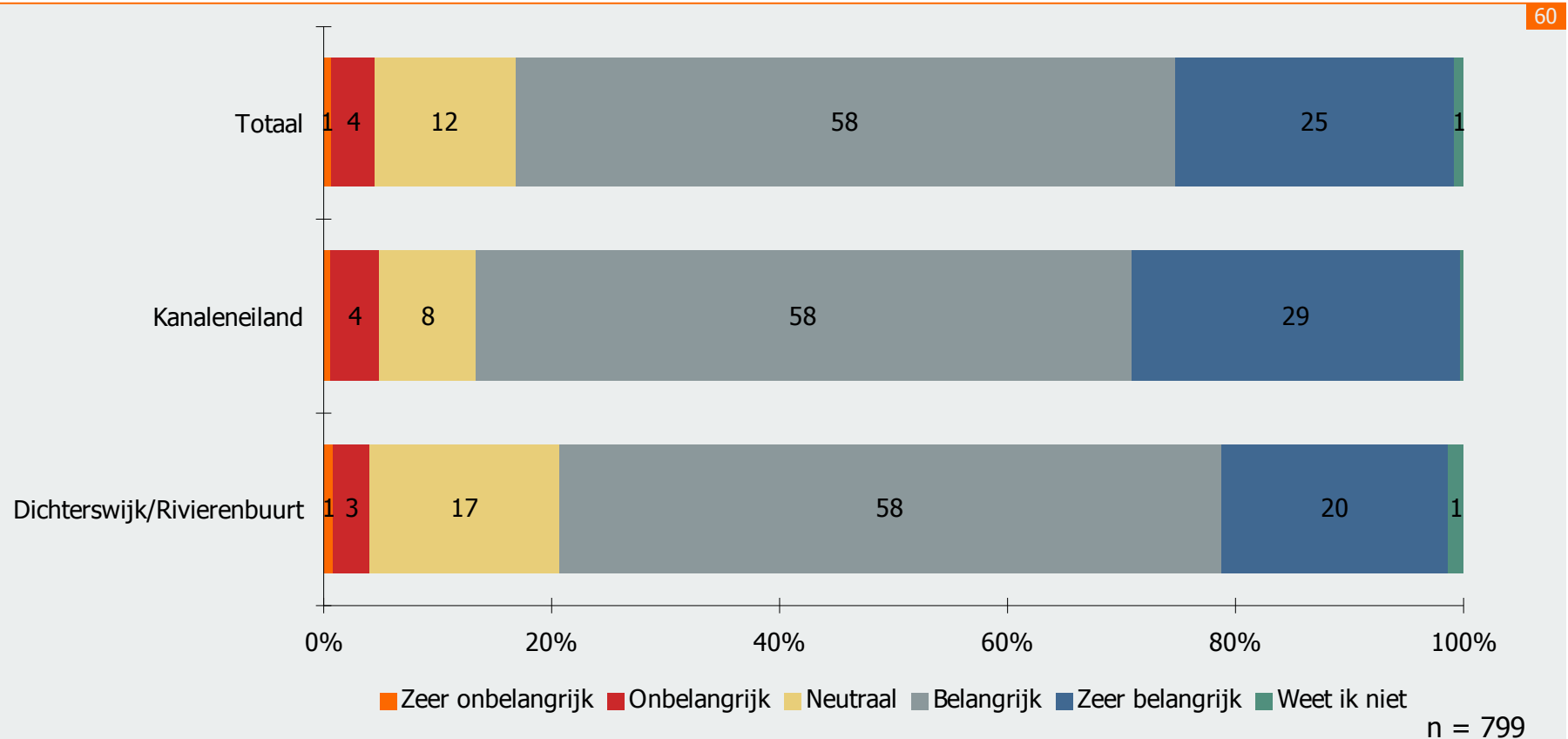
Conclusies

- ✓ De inwoners van Kanaleneiland ervaren hun wijk veel vaker (23%) als onveilig wanneer we dat vergelijken met inwoners uit de Rivierenwijk (7%). Allochtonen percipiëren hun wijk veiliger dan autochtonen
- ✓ Dit beeld is te koppelen aan de kans op met name een auto-inbraak. In kanaleneiland schat 65% deze kans (zeer) hoog in, in de Rivierenwijk is dit 30%. Ook hier is het verschil allochtoon/autochtoon zeer hoog.
- ✓ Het feitelijk percentage dat te maken heeft gehad met een auto-inbraak, toont gelijke beelden, autochtonen en inwoners van Kanaleneiland hebben hier vaker mee te maken gehad. Het gaat dus niet alleen om perceptie, maar ook om feitelijke gebeurtenissen.
- ✓ Politie wordt in de meeste gevallen gezien als de hoofdverantwoordelijke voor de veiligheid binnen een wijk
- ✓ Men vindt over het algemeen dat men zelf verantwoordelijk is voor de beveiliging van de eigen woning/auto
- ✓ Inwoners van Kanaleneiland en allochtonen leggen de verantwoordelijkheid vaker buiten henzelf en meer bij woningbouwcorporaties of politie.

7 Omgang met preventie

Het belang om zelf aan preventie te doen

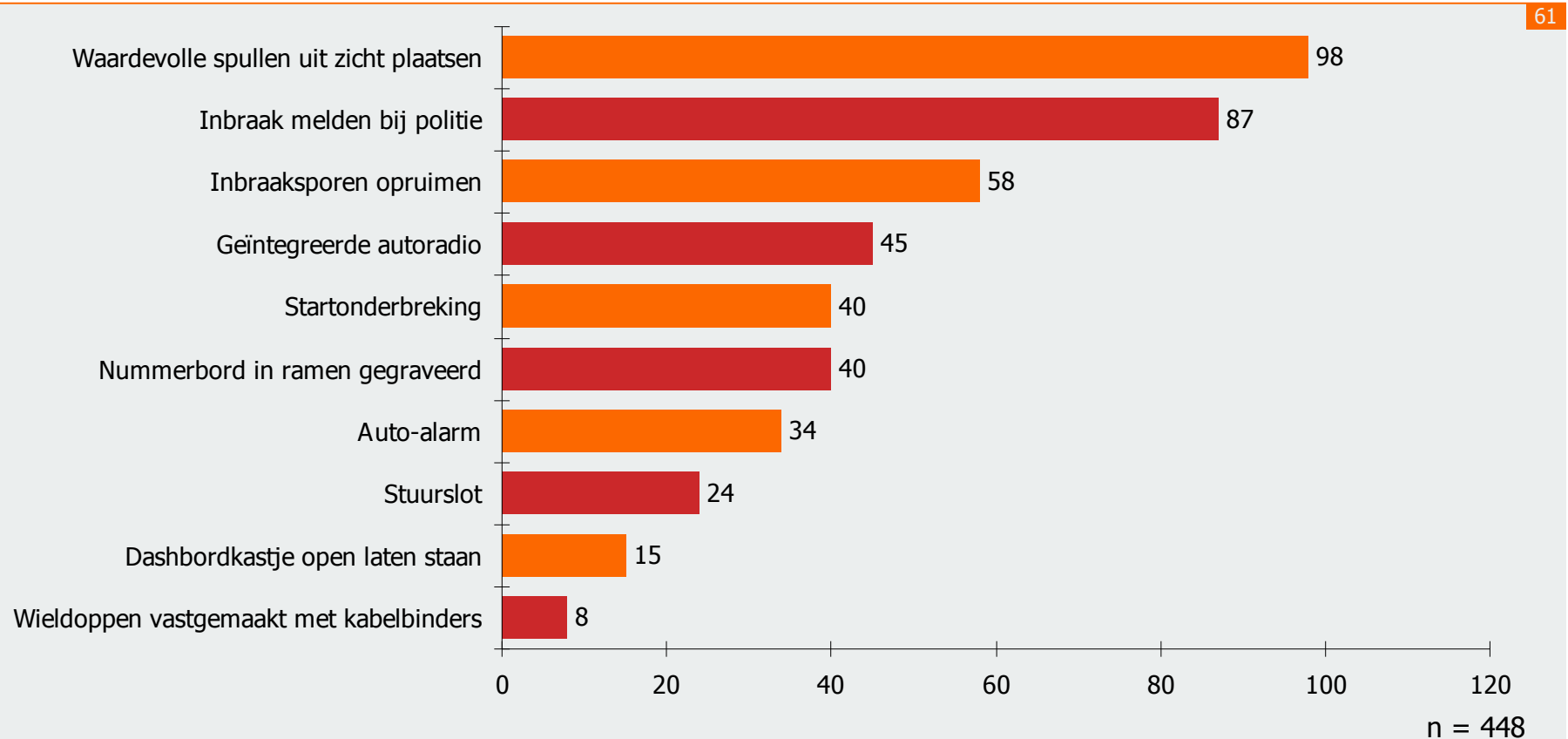
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Vrijwel alle inwoners van Kanaleneiland (87%) vinden het (zeer) belangrijk om zelf aan (inbraak)preventie te doen. Vrijwel niemand binnen deze wijk geeft aan dit (zeer) onbelangrijk te vinden (4%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland wordt een hoger belang toegekend aan zelfpreventie vergeleken met de middenstandswijk.

Preventiemaatregelen genomen tegen inbraak in eigen auto

BASIS: Alle respondenten in bezit van auto (in %)

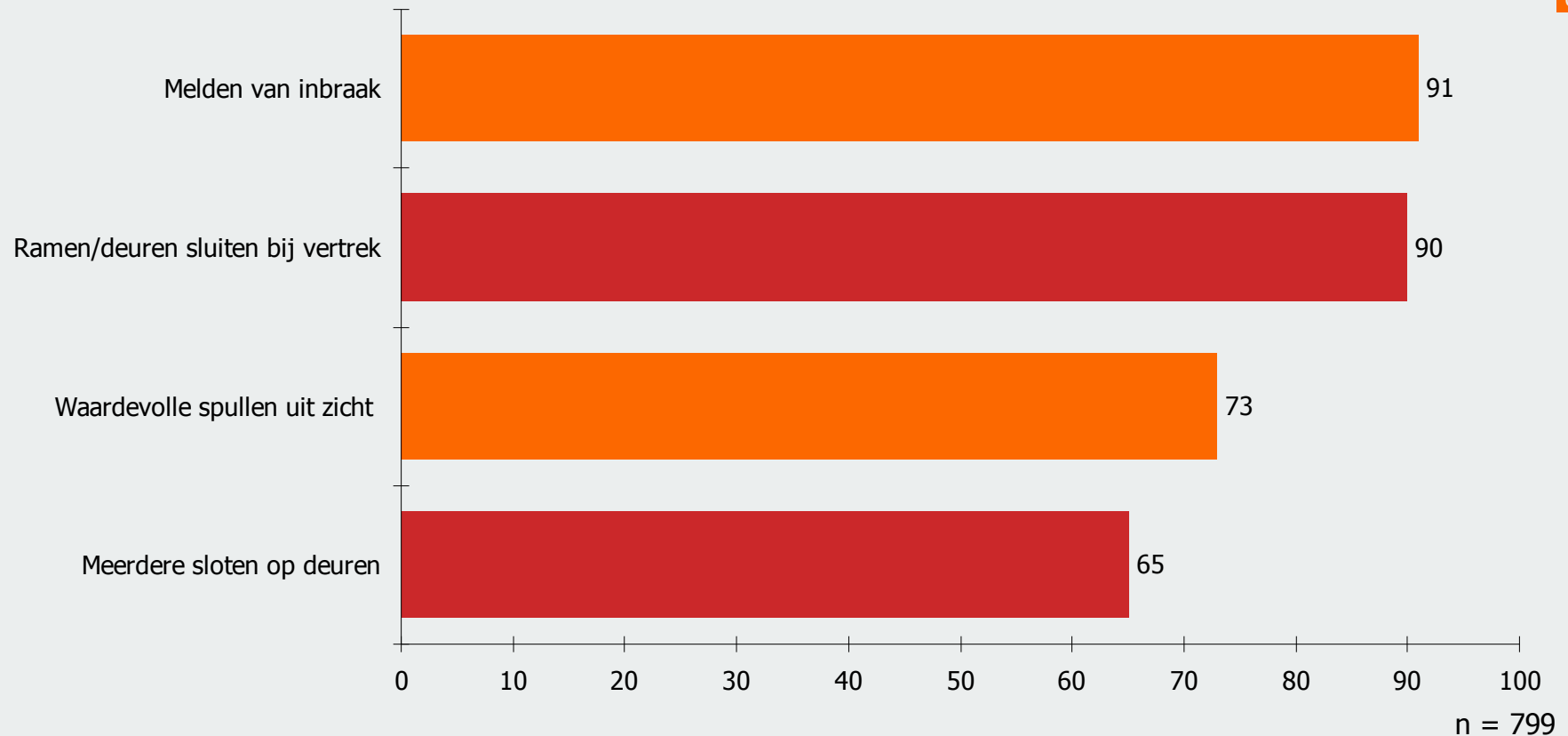


- ✓ De preventiemaatregelen die door de respondenten het meest worden toegepast om inbraak in de auto te voorkomen zijn: waardevolle spullen uit het zicht plaatsen (door 98% van de auto-bezitters), het melden van auto-inbraak bij de politie (87%) en het opruimen van inbraaksporen (58%).
- ✓ Allochtonen maken relatief weinig gebruik van een stuurslot vergeleken met autochtonen (68% vs 80%). Allochtonen zijn daarentegen vaker dan autochtonen in het bezit van een auto met een alarm (44% vs 26%).

Preventiemaatregelen genomen tegen inbraak in eigen woning

BASIS: Alle respondenten (in %)

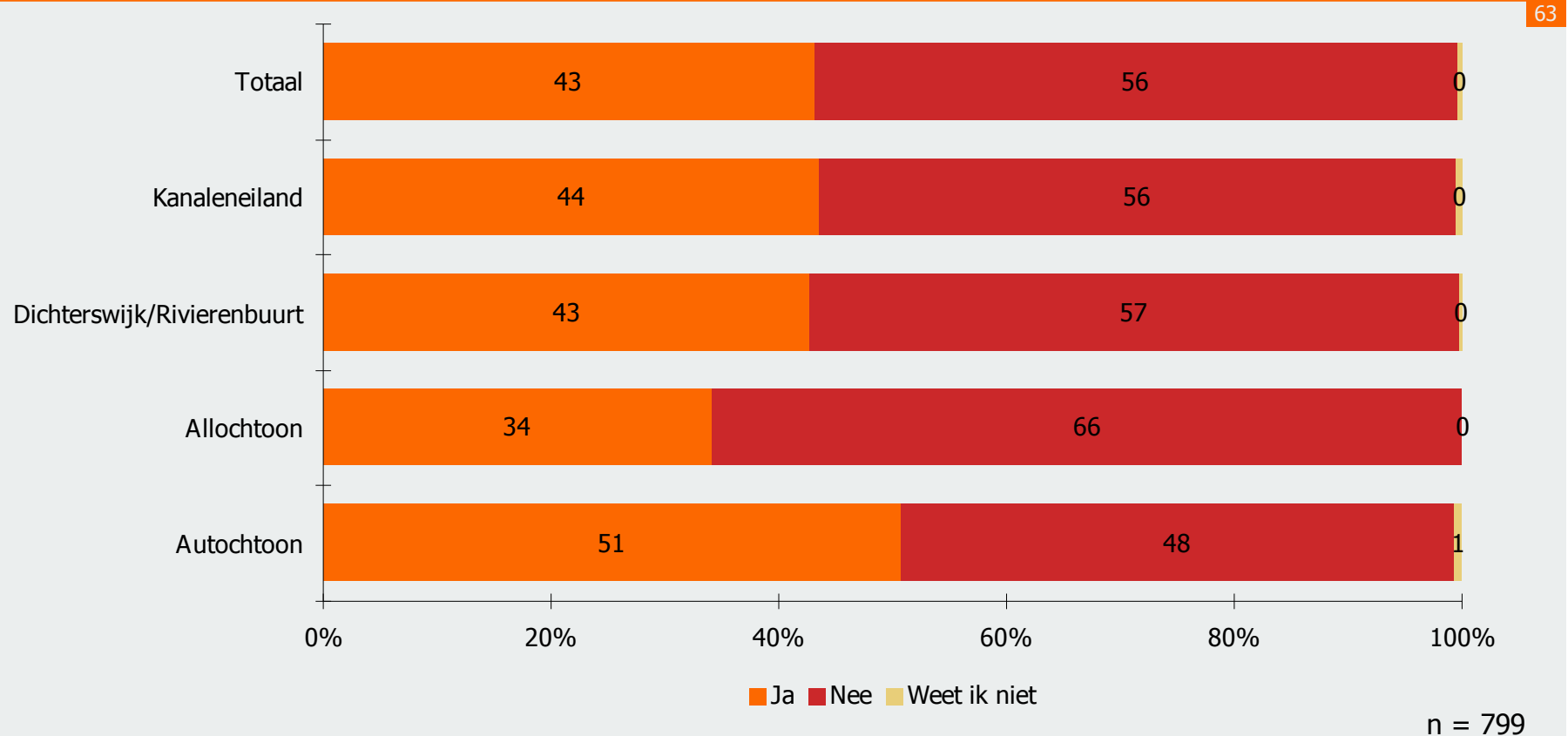
62



- ✓ De preventiemaatregelen die door de respondenten het meest worden toegepast om inbraak in de eigen woning te voorkomen zijn: het altijd melden van inbraak (91%), sluiten van ramen en deuren bij vertrek (90%) en het uit het zicht plaatsen van waardevolle spullen (73%).
- ✓ In de volgende slides zullen enkele specifieke preventiemaatregelen nader worden besproken.

Preventiemaatregel: bezit brandmelder

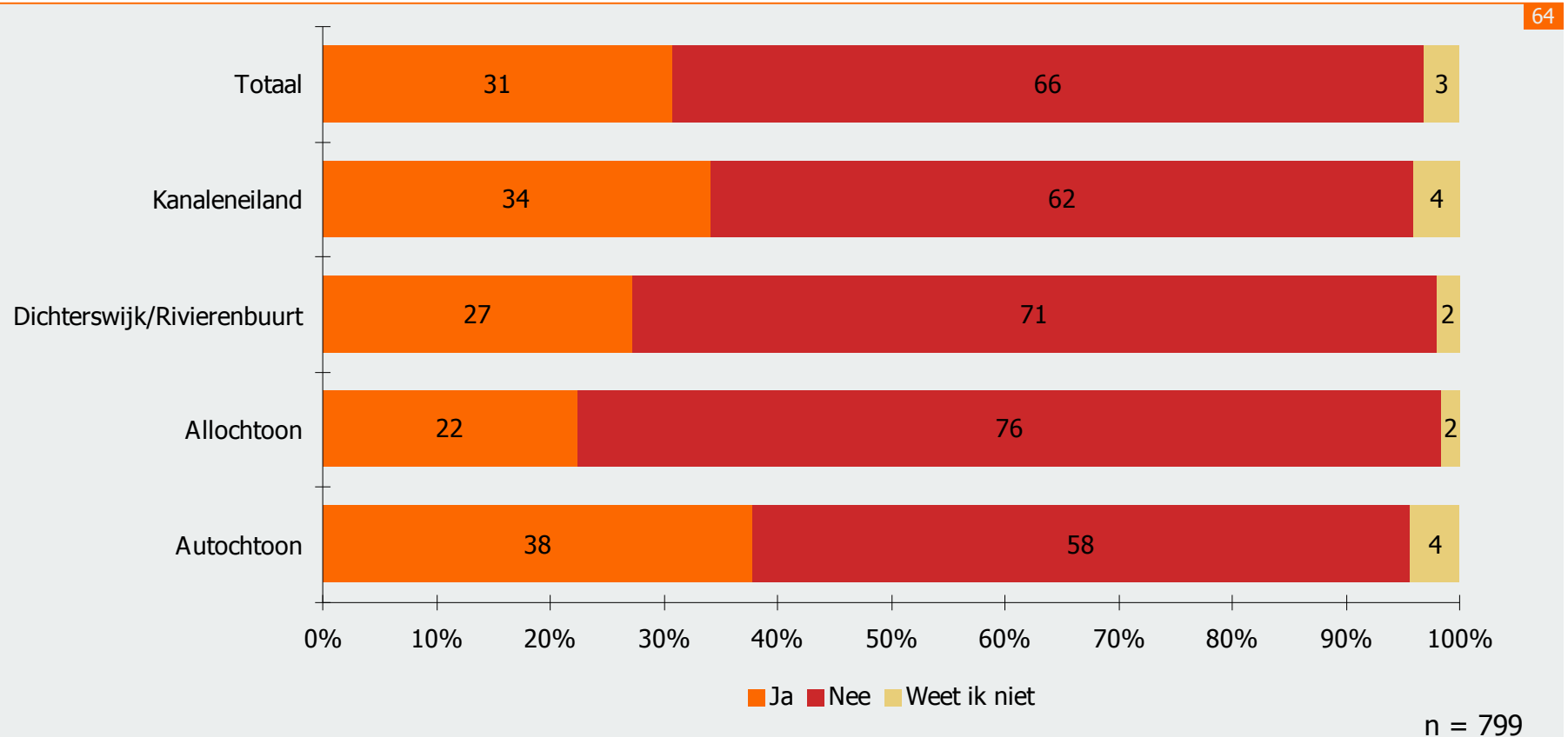
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Allochtonen bezitten in vergelijking tot autochtonen minder vaak over een brandmelder (34% vs 51%).
- ✓ Het zijn met name de allochtonen die in de middenstandswijk wonen die niet in het bezit zijn van een brandmelder (slechts 25% bezit een brandmelder). In Kanaleneiland ligt dit percentage op 42%.

Preventiemaatregel: plaatsing van anti-inbraak strips op toegangsdeuren

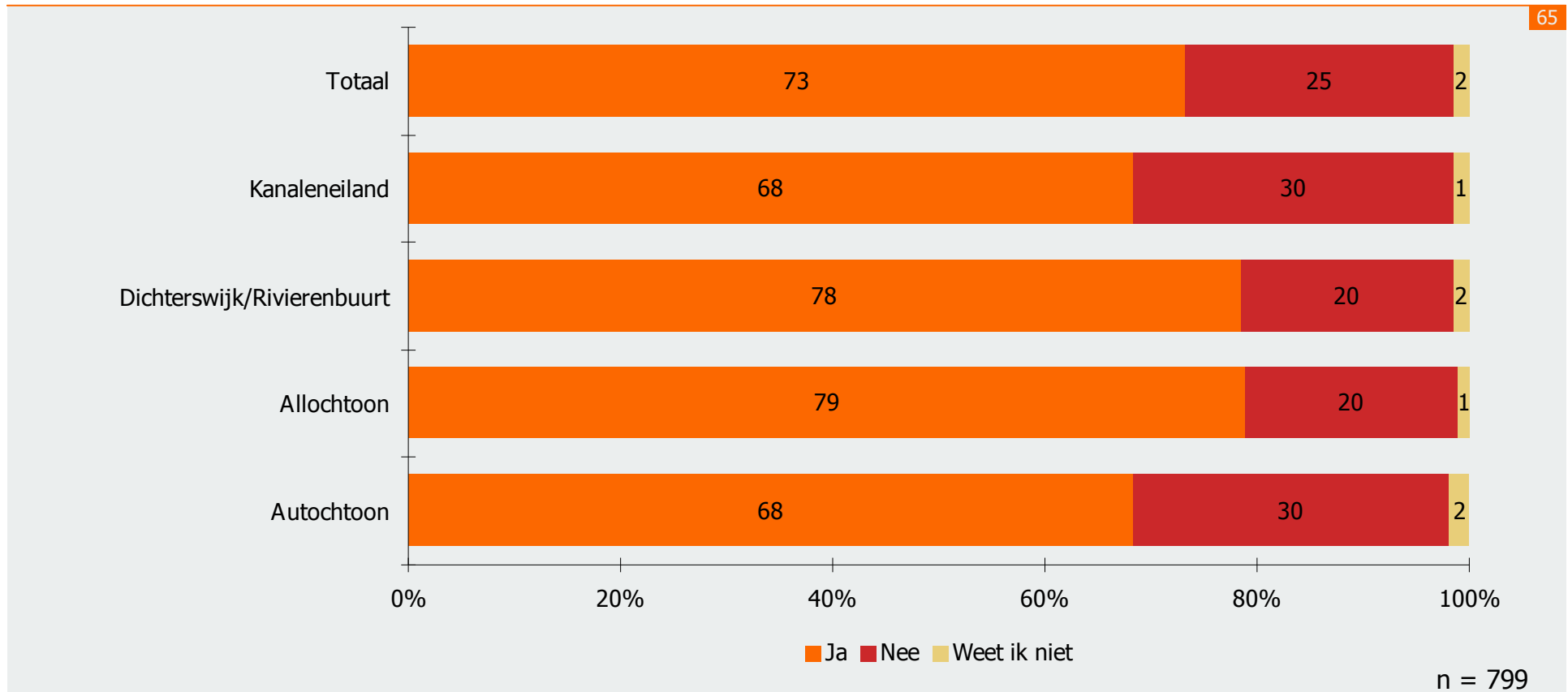
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ In Kanaleneiland worden vaker anti-inbraak strips op toegangsdeuren geplaatst vergeleken met de middenstandswijk (34% vs 27%).
- ✓ Autochtonen hebben vaker toegangsdeuren met anti-inbraakstrips dan allochtonen (38% vs 22%).

Preventiemaatregel: waardevolle spullen uit het zicht plaatsen

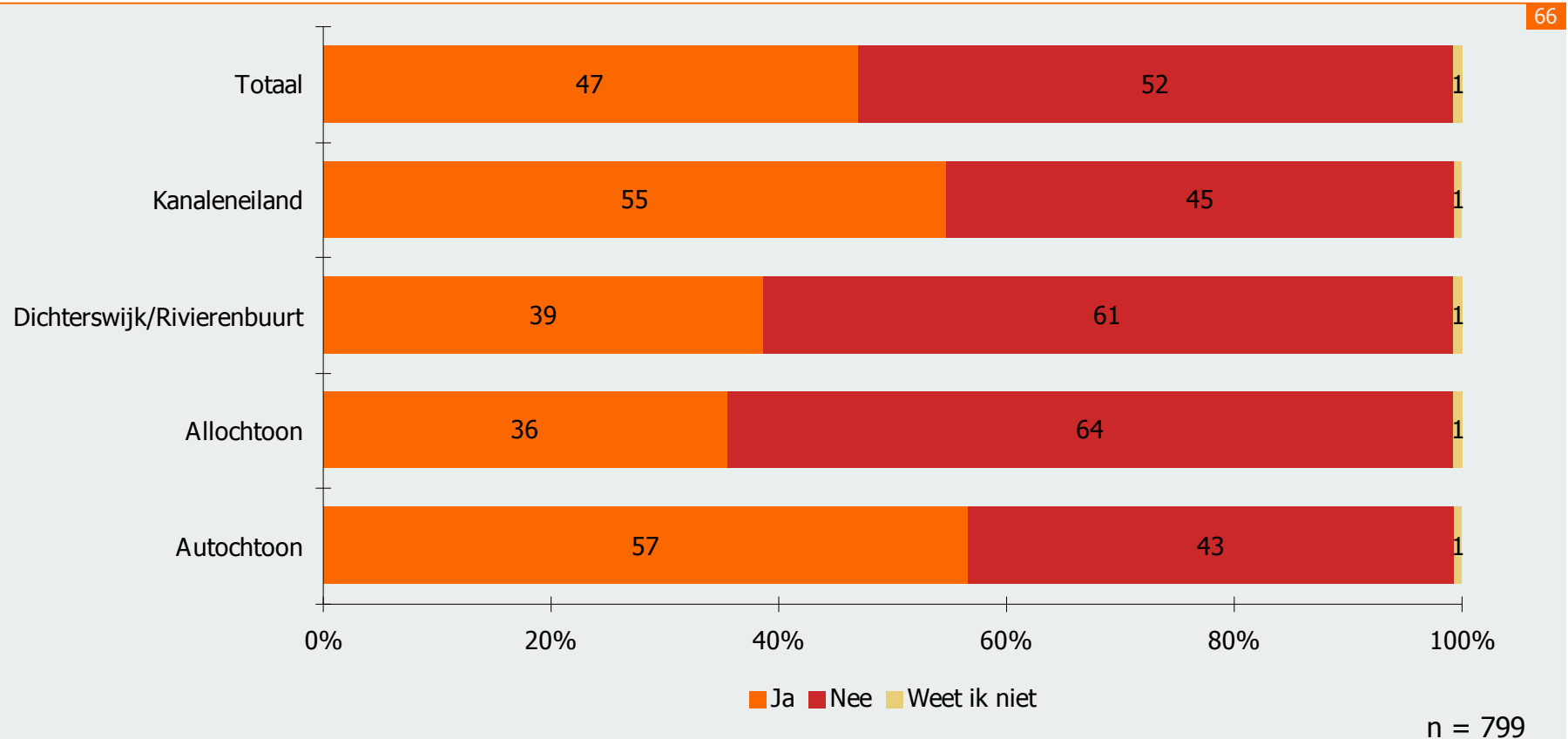
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Inwoners van Kanaleneiland plaatsen minder vaak waardevolle spullen uit het zicht vergeleken met inwoners van de middenstandswijk (68% vs 78%).
- ✓ Allochtonen geven vaker aan waardevolle spullen uit het zicht te plaatsen vergeleken met autochtonen (79% vs 68%).

Preventiemaatregel: aanwezigheid van buitenlamp

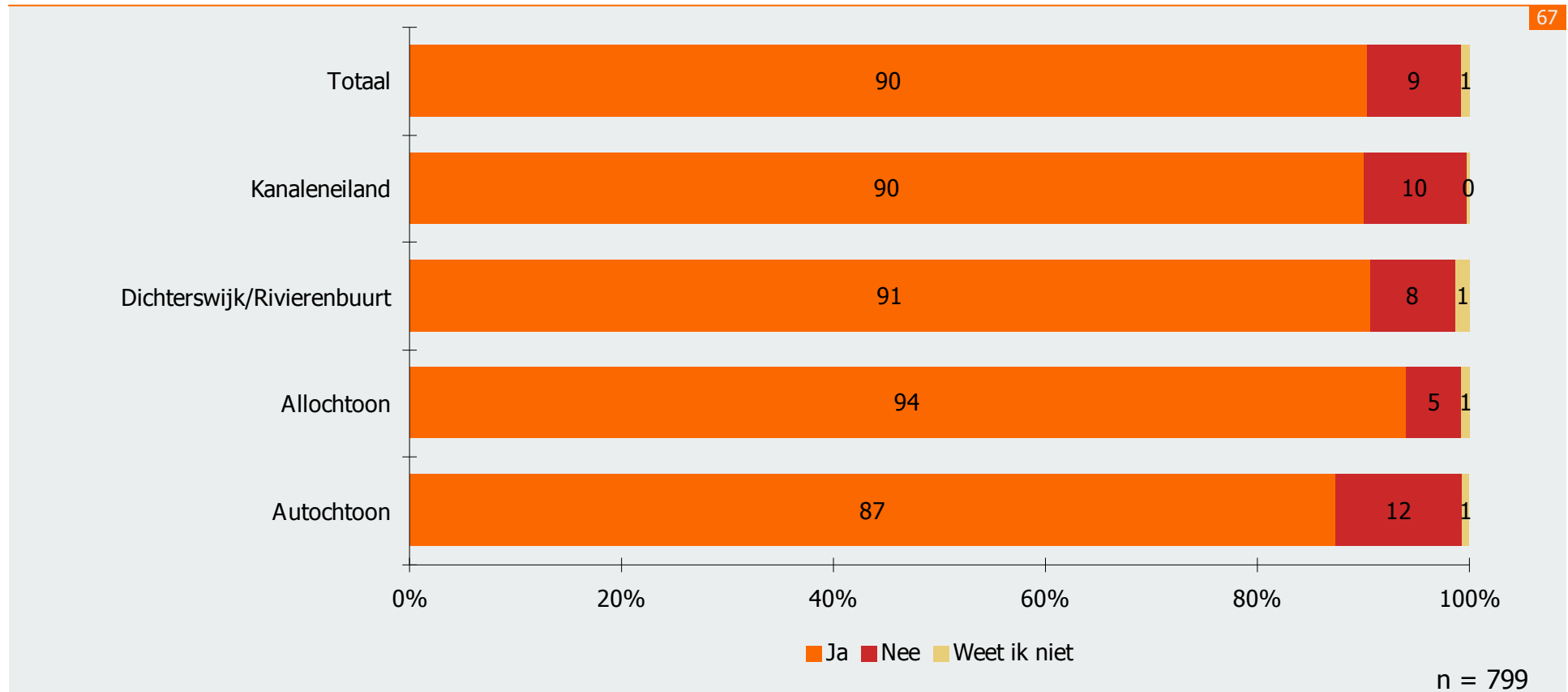
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ In kanaleneiland beschikken inwoners relatief vaak over een buitenlamp vergeleken met de middenstandswijk
- ✓ Autochtonen beschikken vaker dan allochtonen over een buitenlamp (57% vs 36%).
- ✓ Binnen de middenstandswijk beschikken relatief weinig allochtonen over een buitenlamp vergeleken met dezelfde groep binnen Kanaleneiland (19% vs 51%).
- ✓ 80% van de autochtonen in de middenstandswijk bezit een buitenlamp, dit percentage daalt naar 49% voor dezelfde groep binnen Kanaleneiland.

Preventiemaatregel: sluiten van ramen en deuren bij afwezigheid

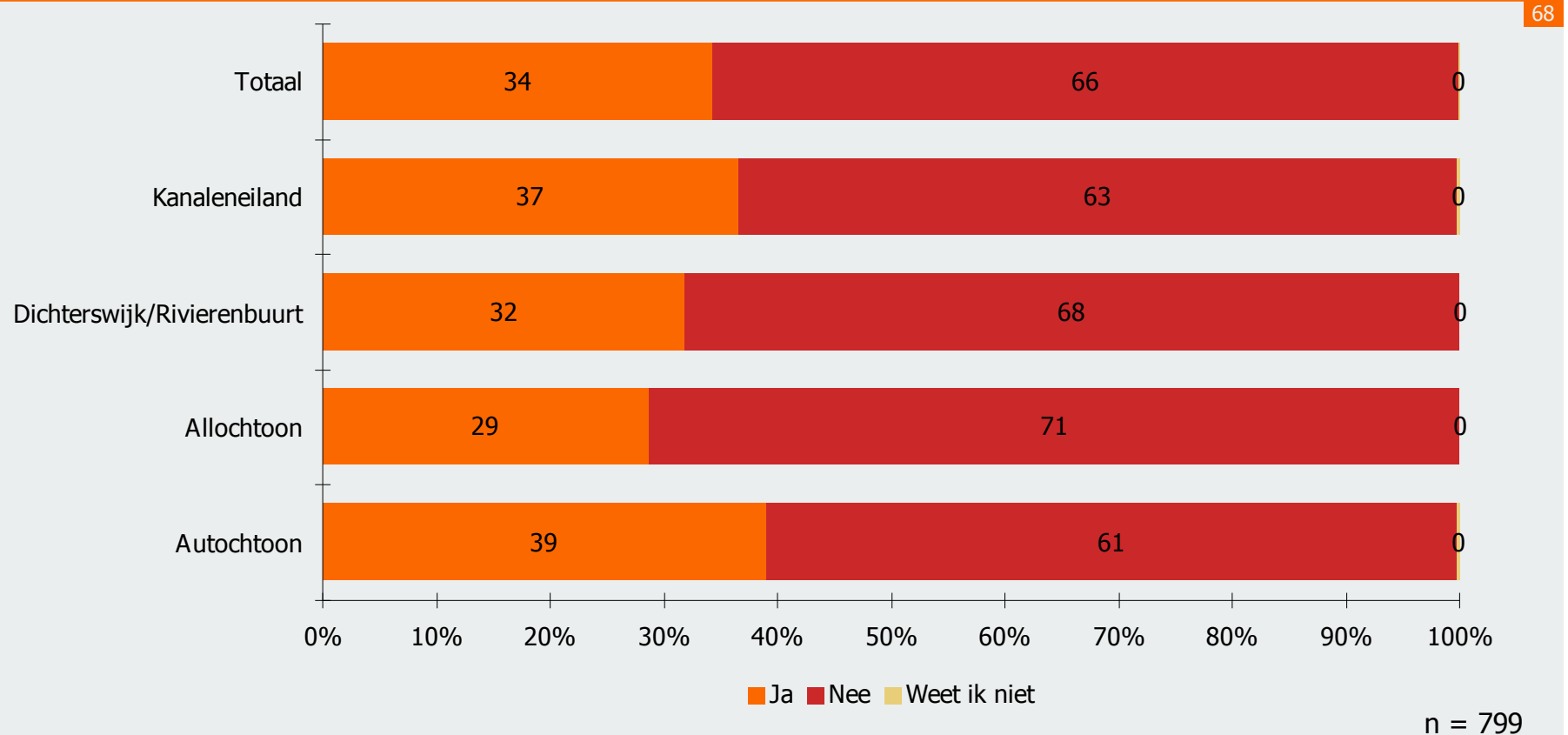
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Allochtonen sluiten vaker dan autochtonen de ramen en deuren bij afwezigheid (94% vs 87%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland is het verschil tussen beide etniciteiten nog ietwat groter (96% vs 85%).

Preventiemaatregel: extra sloten op ramen

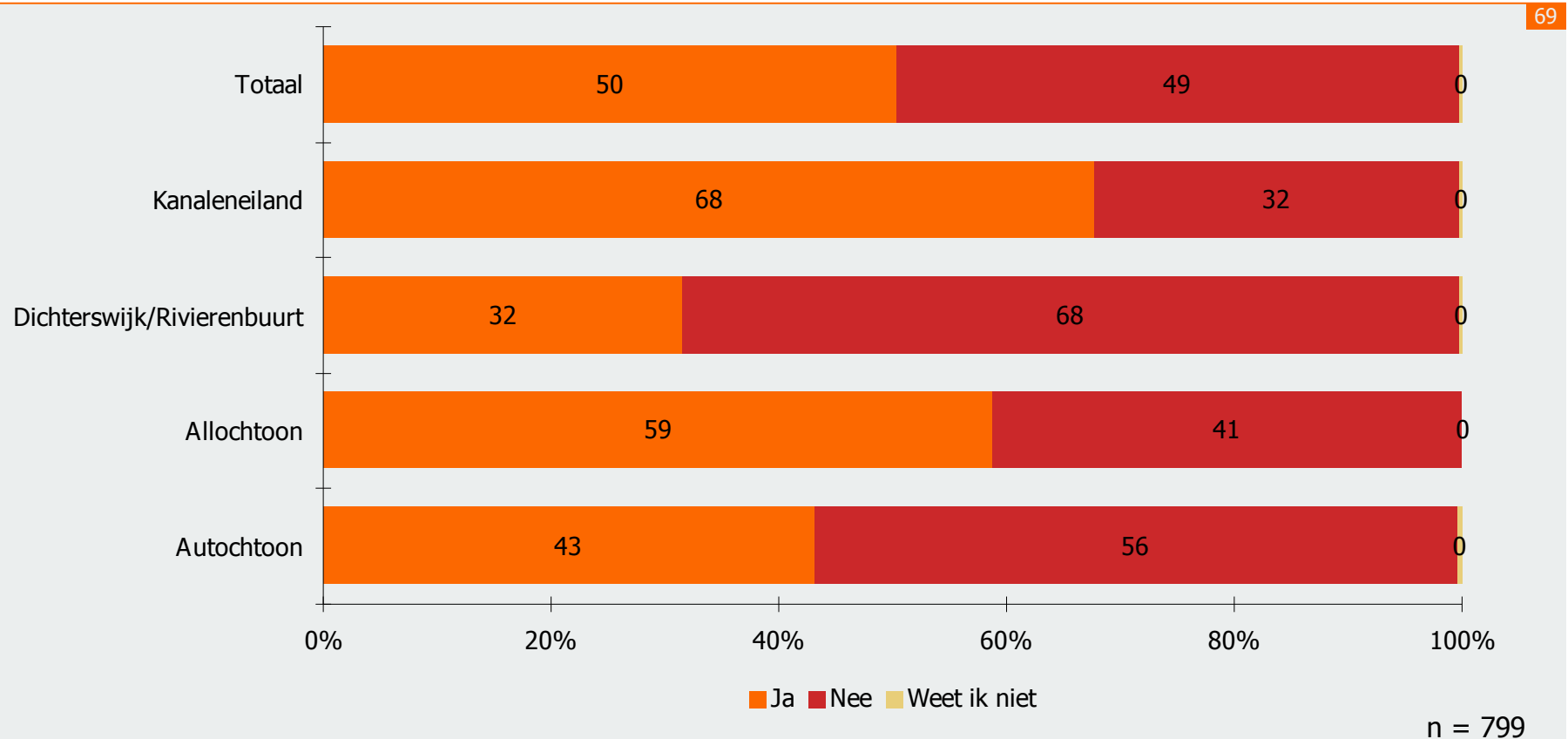
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Binnen Kanaleneiland beschikken inwoners relatief vaak over extra sloten op ramen vergeleken met de middenstandswijk (37% vs 32%).
- ✓ Autochtonen beschikken vaker dan allochtonen over extra sloten op ramen (39% vs 29%).
- ✓ Binnen de middenstandswijk beschikken relatief weinig allochtonen over extra sloten op ramen vergeleken met de groep allochtonen binnen Kanaleneiland (23% vs 34%).

Preventiemaatregel: deurspion op toegangsdeur

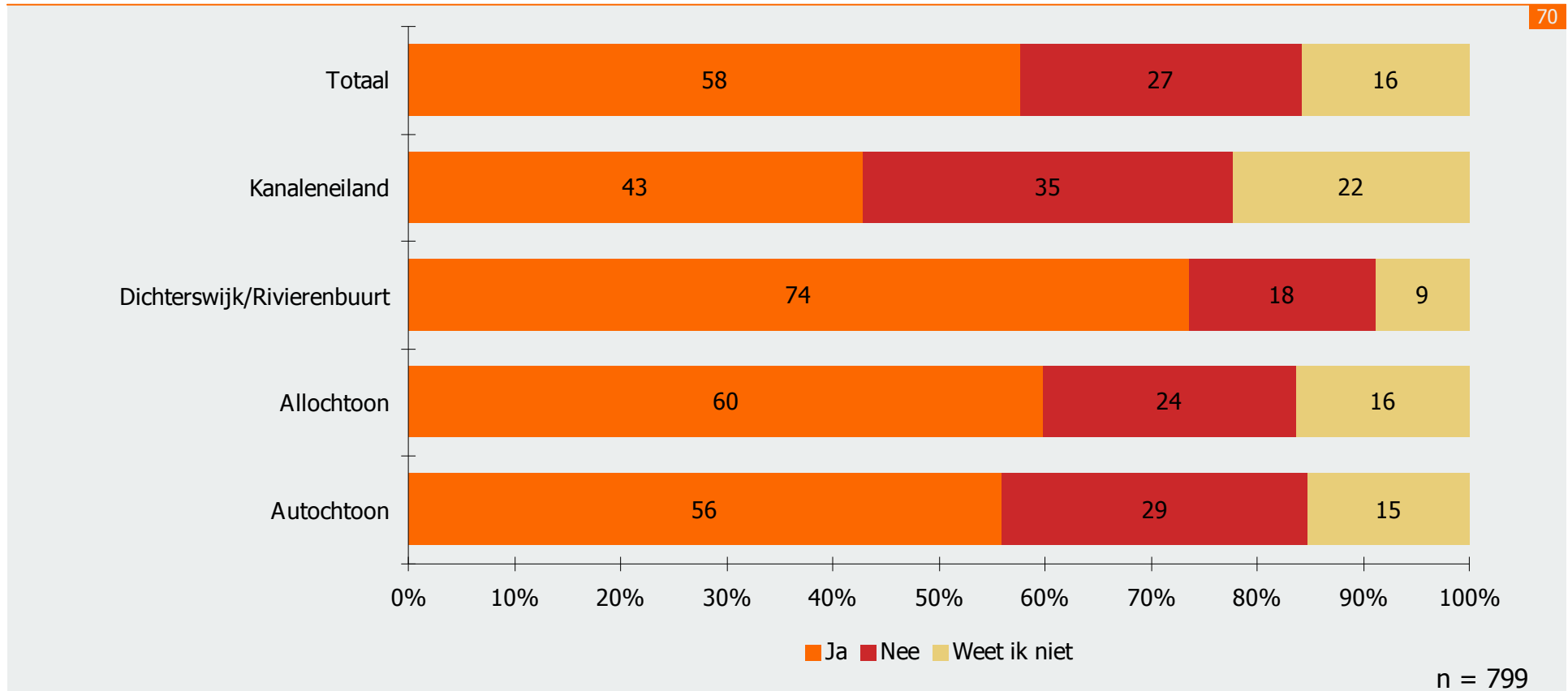
BASIS: Alle respondenten (in %)



- ✓ Ruim twee op de drie (68%) inwoners van Kanaleneiland heeft een deurspion op de toegangsdeur. Binnen de middenstandswijk ligt dit percentage op slechts één derde.
- ✓ Allochtonen beschikken vaker dan autochtonen over een deurspion (59% vs 43%).

Preventiemaatregel: onderhouden van tuin

BASIS: Alle respondenten (in %)

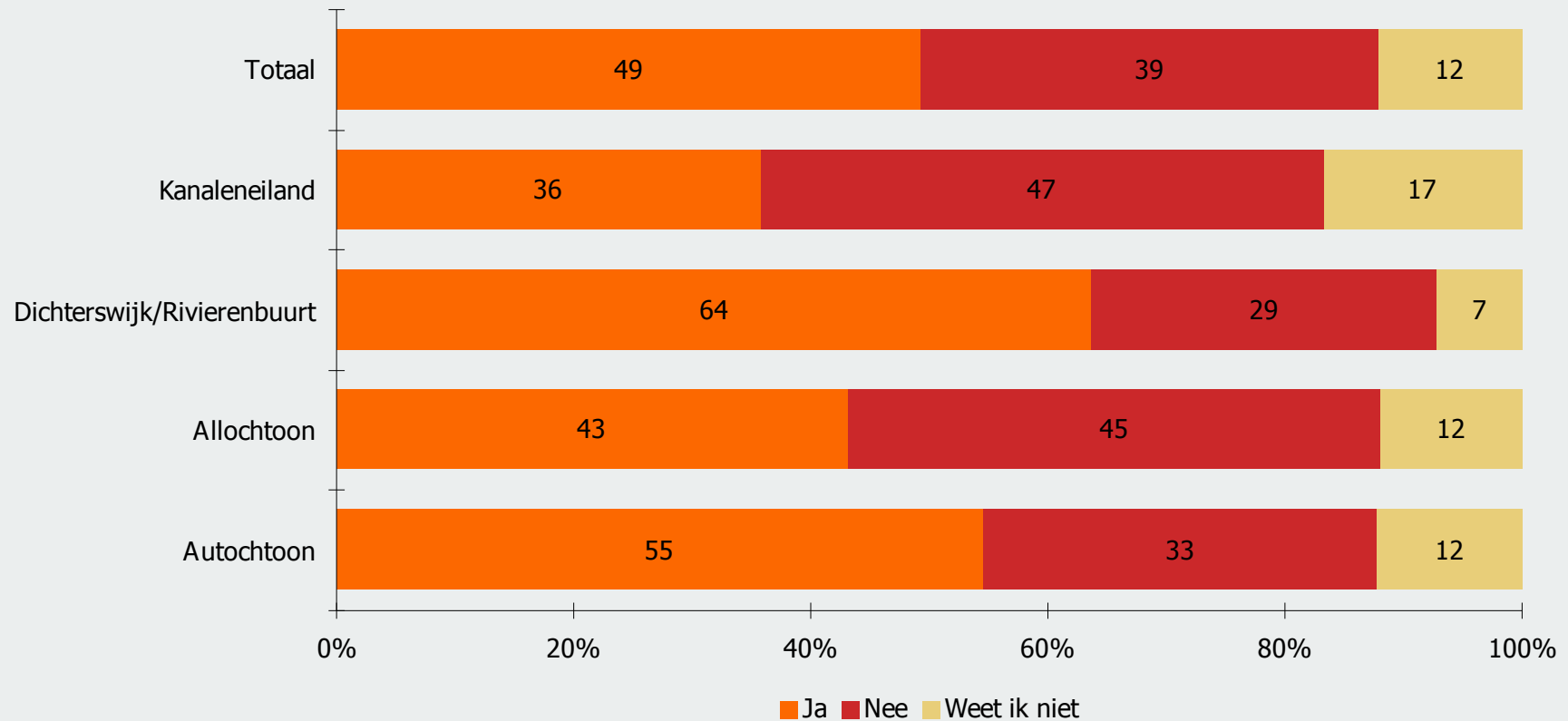


- ✓ Bijna driekwart (74%) van de inwoners van de middenstandswijk onderhoudt zijn of haar tuin. Binnen Kanaleneiland ligt dit percentage slechts op 43%.
- ✓ Binnen Kanaleneiland zijn duidelijke verschillen tussen allochtonen en autochtonen; 47% van de allochtonen geeft aan de tuin goed te onderhouden, terwijl onder autochtonen dit percentage slechts 39% is.

Preventiemaatregel: tijdig opruimen van inbraaksporen bij woning

BASIS: Alle respondenten (in %)

71



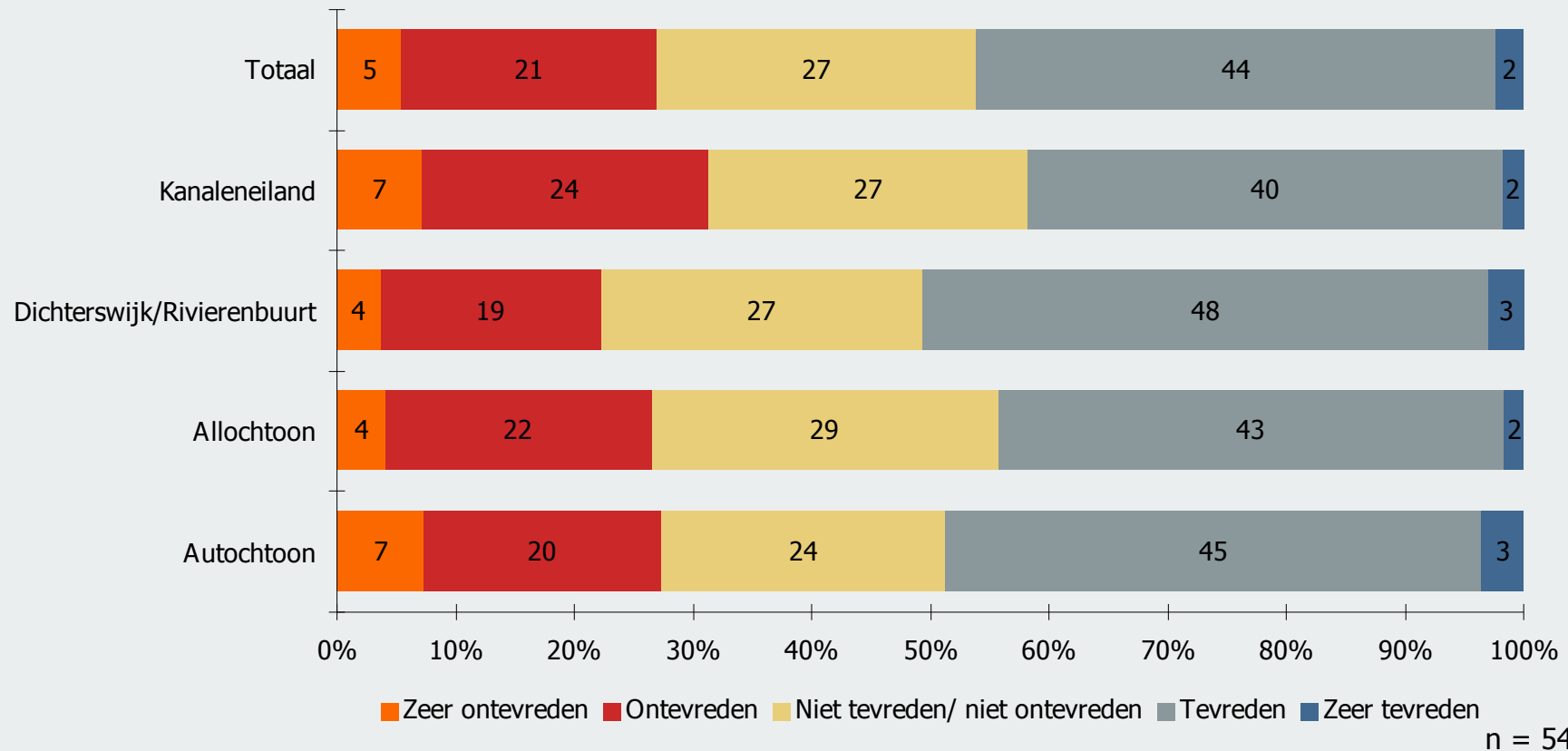
n = 799

- ✓ Bijna twee op de drie (64%) inwoners van de middenstandswijk ruimt inbraaksporen bij de woning tijdig op. Binnen Kanaleneiland ligt dit percentage op slechts 36%.
- ✓ Autochtonen ruimen inbraaksporen vaker op dan allochtonen (55% vs 43%).

Tevredenheid over preventiemaatregelen van woningcorporatie

BASIS: Alle respondenten die in een huurhuis wonen (in %)

72

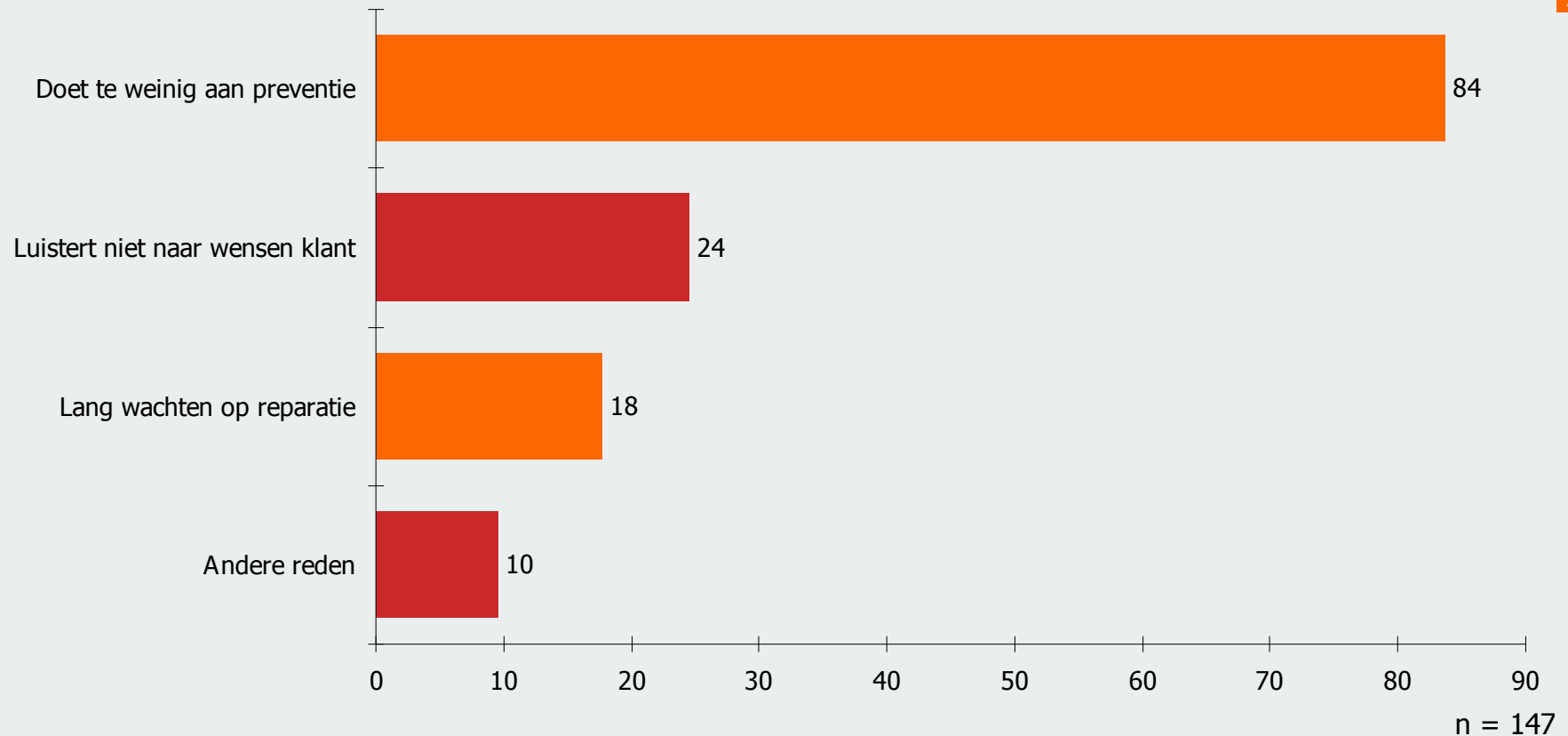


- ✓ Respondenten die in de middenstandswijk in een huurwoning wonen zijn vaker (zeer) tevreden over de preventiemaatregelen van woningcorporaties dan inwoners van Kanaleneiland (51% vs 42%).
- ✓ In Kanaleneiland zijn meer dan drie op de tien huurders (31%) ontevreden over de preventiemaatregelen van de woningcorporatie.
- ✓ Binnen Kanaleneiland zijn allochtonen minder vaak (zeer) tevreden dan autochtonen (37% vs 46%).

Reden van ontevredenheid over preventiemaatregelen woningcorporatie

BASIS: Alle respondenten met huurwoning die (zeer) ontevreden zijn over preventiemaatregelen (in %)

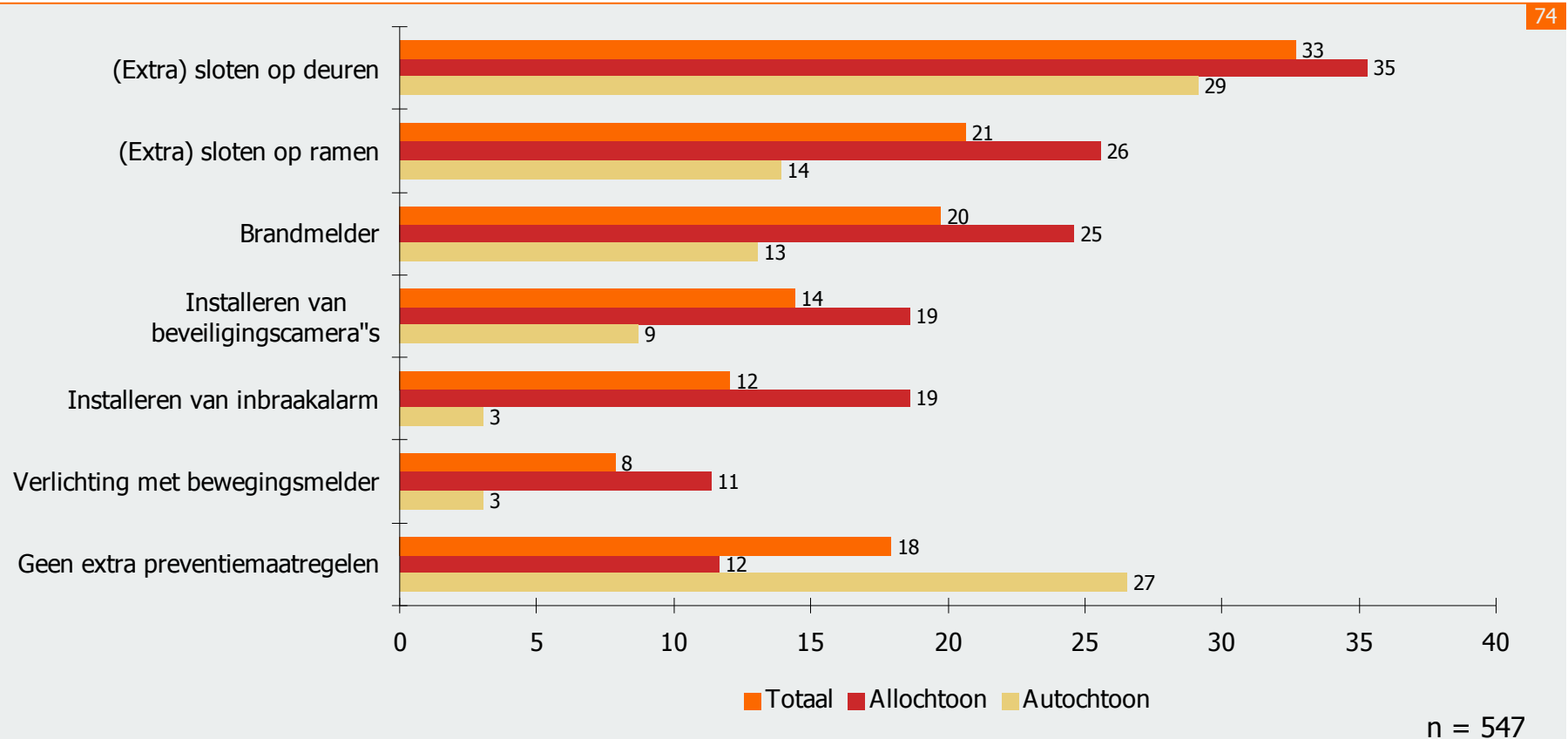
73



- ✓ Veruit de belangrijkste reden voor de ontevredenheid van huurders over de preventiemaatregelen van woningcorporaties is dat corporaties te weinig aan preventie doen (84%).
- ✓ Een andere veelgenoemde reden is dat woningcorporaties niet luisteren naar de wensen van de klant (24%).

De door huurders gewenste extra preventie maatregelen

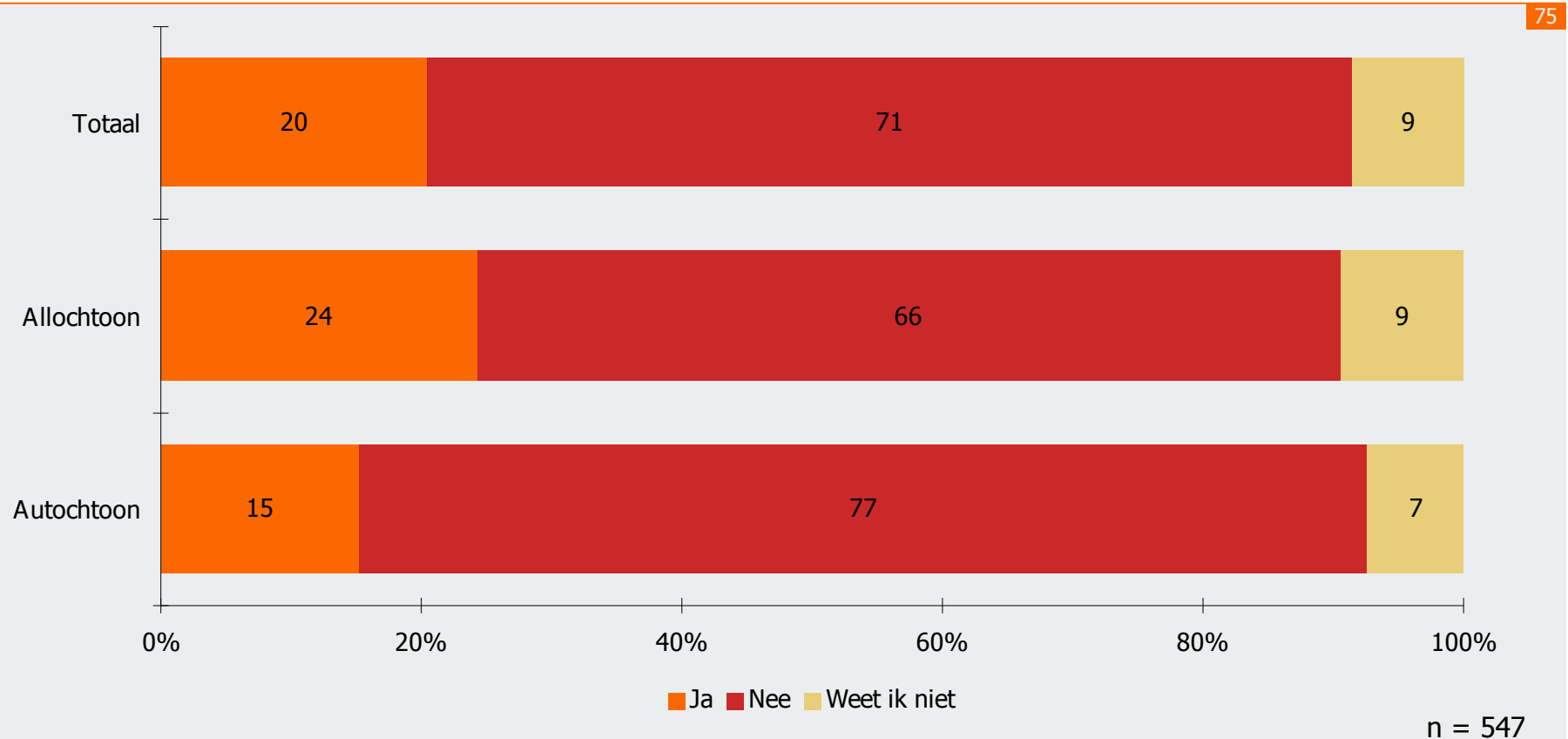
BASIS: Alle respondenten die in een huurwoning wonen (in %)



- ✓ De door huurders meest genoemde gewenste extra preventie maatregelen zijn: extra sloten op deuren (33%) en ramen (21%), het installeren van brandmelder (20%) of beveiligingscamera's (14%).
- ✓ 12% van de allochtonen vindt dat er geen extra maatregelen noodzakelijk zijn. Bij autochtonen ligt dit percentage op 27%. Allochtonen hebben daarnaast beduidend meer wensen ten aanzien van extra preventie maatregelen dan autochtonen.
- ✓ Binnen Kanaleneiland wenst men relatief vaak extra beveiligingscamera's (21% vs 7%). In de middenstandswijk wordt relatief vaak om extra sloten op ramen verzocht (28% vs 13%).

Zijn huurders bereid meer huur te betalen bij uitbreiding preventiemaatregelen

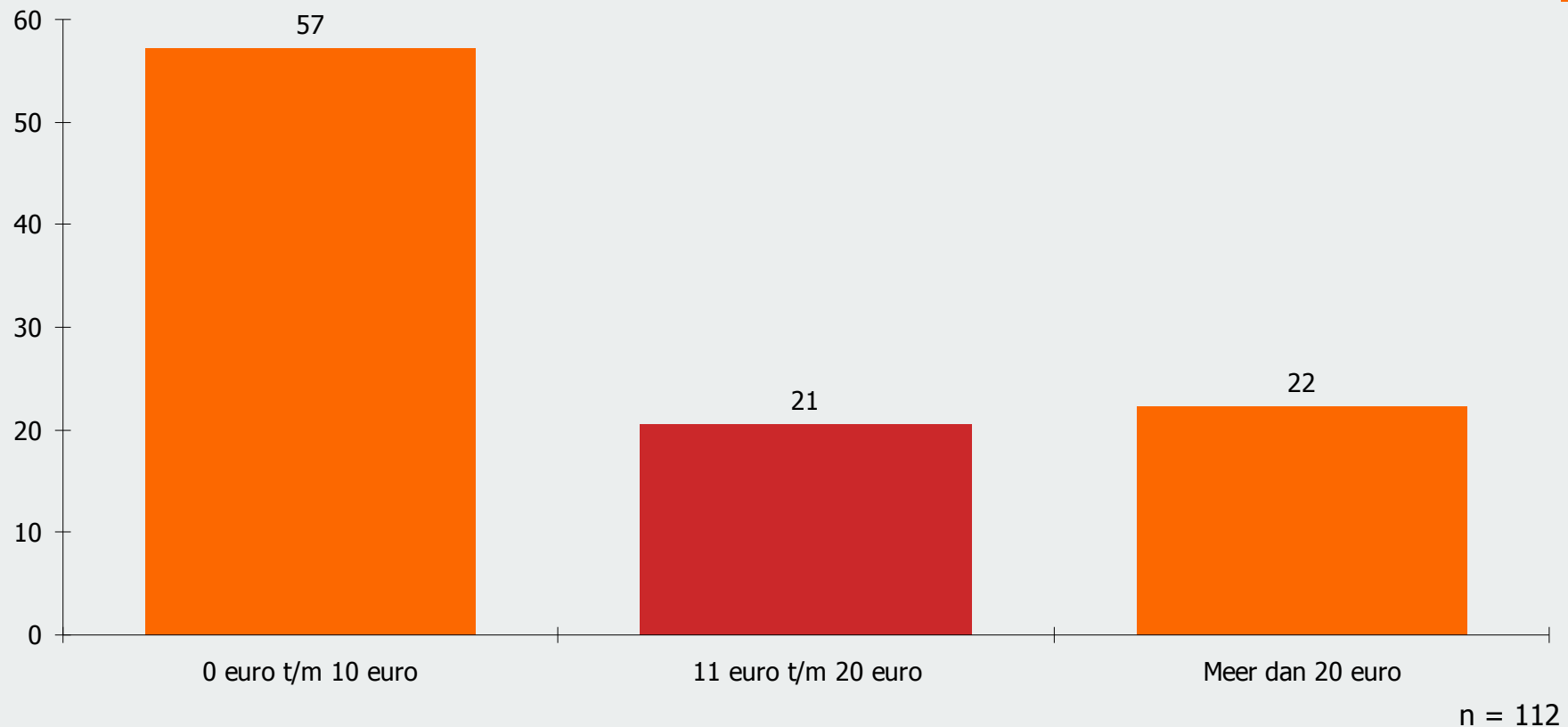
BASIS: Alle respondenten die in een huurwoning wonen (in %)



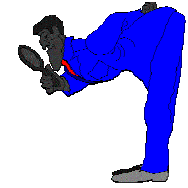
- ✓ Slechts één op de vijf huurders is bereid om extra huur te betalen wanneer aan de door de huurders gewenste extra preventiemaatregelen door de woningcorporatie wordt voldaan.
- ✓ Bij allochtonen ligt dit percentage hoger dan bij autochtonen (24% vs 15%).
- ✓ Binnen Kanaleneiland is het percentage allochtonen dat bereid is om extra huur te betalen hoger vergeleken met dezelfde groep binnen de middenstandswijk (29% vs 20%).

Bedrag dat huurders bereid zijn om te betalen voor extra preventiemaatregelen

BASIS: Alle respondenten met huurwoning die bereid zijn om meer te betalen voor extra preventie (in %)



- ✓ Meer dan de helft (57%) van de huurders die bereid zijn om extra te betalen voor meer preventiemaatregelen wil daar maximaal 10 euro per maand extra aan uitgeven.
- ✓ Het gemiddelde bedrag dat men bereid is om per maand extra te betalen is €16,08.
- ✓ Allochtonen binnen Kanaleneiland zijn maandelijks aanzienlijk meer bereid aan huur te betalen vergeleken met allochtonen in de middenstandswijk (€18,26 vs €13,65). Autochtonen in Kanaleneiland willen ietwat minder betalen vergeleken met dezelfde groep in de middenstandswijk (€15,39 vs €16,18).



Conclusies

- ✓ Vrijwel iedereen is van mening dat het belangrijk is om zelf aan preventie te doen
- ✓ In de krachtwijk worden vaker preventiemaatregelen genomen vergeleken met de middenstandswijk
- ✓ Op het moment dat een preventiemaatregel extra investering in zowel tijd als geld vergt, dan lijkt het erop dat allochtonen (vergeleken met autochtonen) minder vaak de preventiemaatregel nemen
- ✓ Met name in Kanaleneiland zijn allochtonen minder tevreden over de preventiemaatregelen van woningcorporaties. Zij hebben ook beduidend meer wensen voor extra preventiemaatregelen. Slechts een kwart is echter bereid om hier maandelijks extra huur voor te betalen.

Contactpersonen GfK

78

Marcel Cools
Project Manager
Tel: +31-(0)162-384 385
E-mail: marcel.cools@gfk.nl



Eric Landwaart
Consultant
Tel: +31-(0)162-384 343
E-mail: eric.landwaart@gfk.nl

