



Miles
Research



VERBOND VAN VERZEKERAARS



Consumentenmonitor 2022

Hoe denken Nederlanders over verzekeringen en de verzekeringsbranche?

Mei 2023

De Consumentenmonitor

De Consumentenmonitor 2022 beschrijft de mening van Nederlandse consumenten van 18 jaar en ouder over de verzekeringssector (exclusief ziektekostenverzekeraars) en daaraan gerelateerde onderwerpen. In maart 2023 zijn 1.021 consumenten bevroegd. Het is de twintigste keer dat het Verbond van Verzekeraars de Consumentenmonitor uitbrengt. De Consumentenmonitor vormt een hulpmiddel bij het bepalen en evalueren van beleid in het kader van het programma Klantbelang en Reputatie. Voor u ligt de ledenversie, een vertrouwelijk document bestemd voor leden van het Verbond van Verzekeraars. Deze samenvatting geeft de belangrijkste conclusies uit ieder hoofdstuk van het rapport.

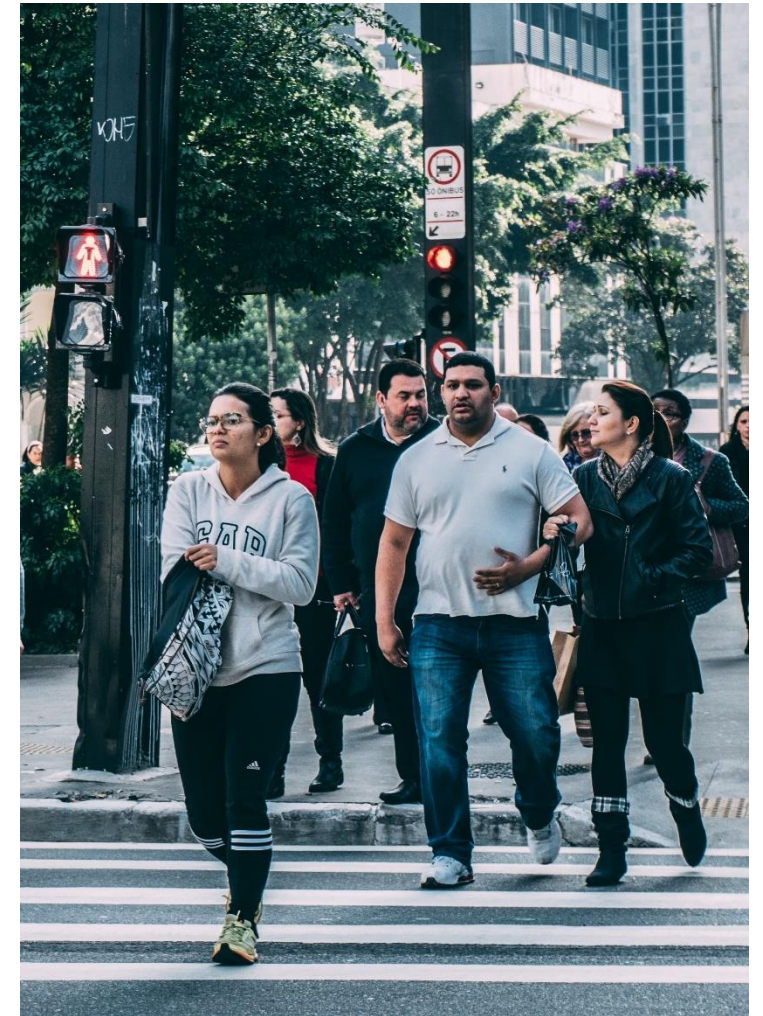
De consumentenmonitor over de jaren

De consumentenmonitor wordt vanaf 2022 uitgevoerd door onderzoeksbureau Miles Research. Dit jaar hebben er verschillende wijzigingen in de vragenlijst plaatsgevonden; er zijn vragen toegevoegd, geschrapt en een aantal vragen is opnieuw gesteld. Daar waar mogelijk wordt in deze rapportage een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren.

Contact

Voor vragen met betrekking tot de Consumentenmonitor kunt u contact opnemen met:

Data Analytics Centre (DAC)
infodac@verzekeraars.nl



Inhoudsopgave

01	Samenvatting
02	Imago
03	Media
04	Dienstverlening
05	Klantbelang
06	De consument
07	Duurzaamheid
08	Onderzoeksverantwoording en vragenlijst





1. Samenvatting

Samenvatting



Imago

Consumenten hebben vaker een positief beeld van verzekeraars

Ongeveer vier op de tien (42%) consumenten heeft een positief beeld over verzekeraars. Dat is een toename ten opzichte van vorig jaar (toen 31%). Slechts een op de tien (10%) heeft een negatief beeld. Dit negatieve beeld komt men name omdat men het idee heeft dat er niet / te weinig wordt uitgekeerd wanneer men een claim indient (38%) of omdat men denkt dat verzekeraars te veel uit zijn op hun eigen belang (27%).

Consumenten hebben vaker vertrouwen in de deskundigheid van verzekeraars (66%) dan in hun eerlijkheid en betrouwbaarheid (52%).



Media

Berichten in de media zorgen meestal niet voor andere mening over verzekeraars

Bijna een op de vijf (18%) consumenten heeft recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars in de media of met vrienden/kennissen over verzekeraars gesproken. Van de consumenten die iets gezien hebben, geeft drie op de tien aan dat hun beeld over verzekeraars hierdoor positiever is geworden. Slechts 10% geeft aan dat hun beeld juist negatiever is geworden.



Dienstverlening

Ruim de helft van de consumenten heeft vertrouwen in een goede afhandeling van ingediende claims

Consumenten hebben het gevoel dat belangrijke zaken in de “kleine lettertjes” worden gezet (59%) of dat verzekeraars proberen om onder uitbetaling uit te komen (43%). Tegelijkertijd is ruim de helft (56%) van mening dat hun verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim. In vergelijking met vorig jaar geloven meer consumenten dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim. Consumenten die contact hebben gehad met hun verzekeraar zijn in ruim de helft van de gevallen positief over de gebruikte contactvorm; het meest over contact via de chat.

Samenvatting



Klantbelang

Ondanks positief beeld, vinden consumenten dat verzekeraars vooral aan het eigen belang denken

Ondanks dat consumenten redelijk positief zijn over verzekeraars in het algemeen, meent bijna zes op de tien dat verzekeraars vooral hun eigen belang voorop stellen (57%) of alleen maar geld willen verdienen (56%). Ongeveer twee derde (68%) vertrouwt er op dat verzekeraars altijd voldoende geld hebben om uit te keren en de helft (49%) denkt dat er veilig om wordt gegaan met hun persoonlijke informatie. Er valt voor verzekeraars dus nog steeds veel te winnen op het gebied van consumentenvertrouwen.



De consument

Meer zorgen over financiën en gezondheid, minder over werk

Bijna vier op de tien (37%) consumenten maakt zich door de huidige economische situatie zorgen over hun persoonlijke financiën en een kwart (24%) maakt zich hierdoor zorgen over hun gezondheid. Door het grote personeelstekort in vele branches maakt men zich niet vaak zorgen over (verlies van) hun baan. Desondanks heeft 23% van de consumenten op dit moment niet voldoende financiële zekerheid in hun leven. Wanneer we de uitkomsten vergelijken met eerdere jaren vallen met name de zorgen over het gezin op. Deze zijn gestegen van 21% naar 33%. Zorgen over werk zijn daarentegen flink afgenomen (van 19% naar 12%).

Consumenten controleren vaker hun verzekeringen dan een jaar geleden (53% vs. 42%). Daarbij valt op dat consumenten die zich zorgen maken over hun persoonlijke financiën vaker aangeven hun verzekeringen nooit te controleren omdat zij dit te veel gedoe vinden dan consumenten die zich weinig of geen zorgen maken over hun financiën (23% vs. 16%).



Duurzaamheid

Duurzaamheid is belangrijk, maar mag niet te veel kosten

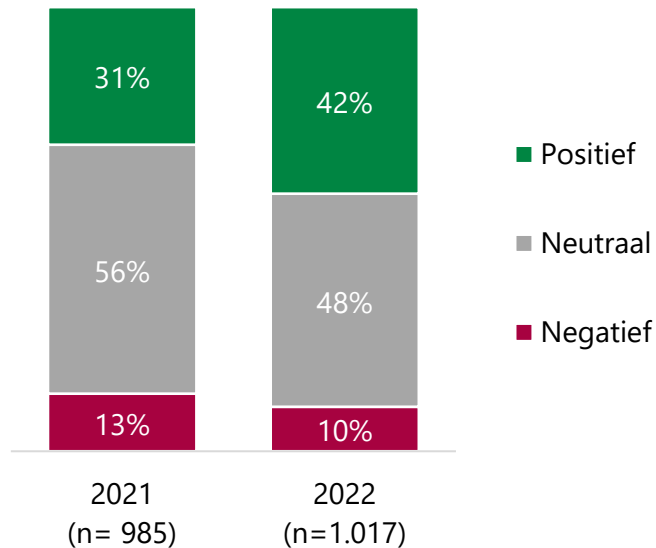
56% van de consumenten vindt het belangrijk dat er door verzekeraars aandacht wordt besteed aan duurzaamheid. 59% vindt het belangrijk dat verzekeraars hun geld maatschappelijk verantwoord beleggen, maar slechts 21% heeft het gevoel dat dit ook daadwerkelijk gebeurt. Dit is een onderwerp waar steeds meer mensen een mening over hebben.



2. Imago

Consumenten hebben vaker een positief beeld over verzekeraars in vergelijking met een jaar geleden

Wat is uw algemene beeld van verzekeraars? (excl. 'weet niet')



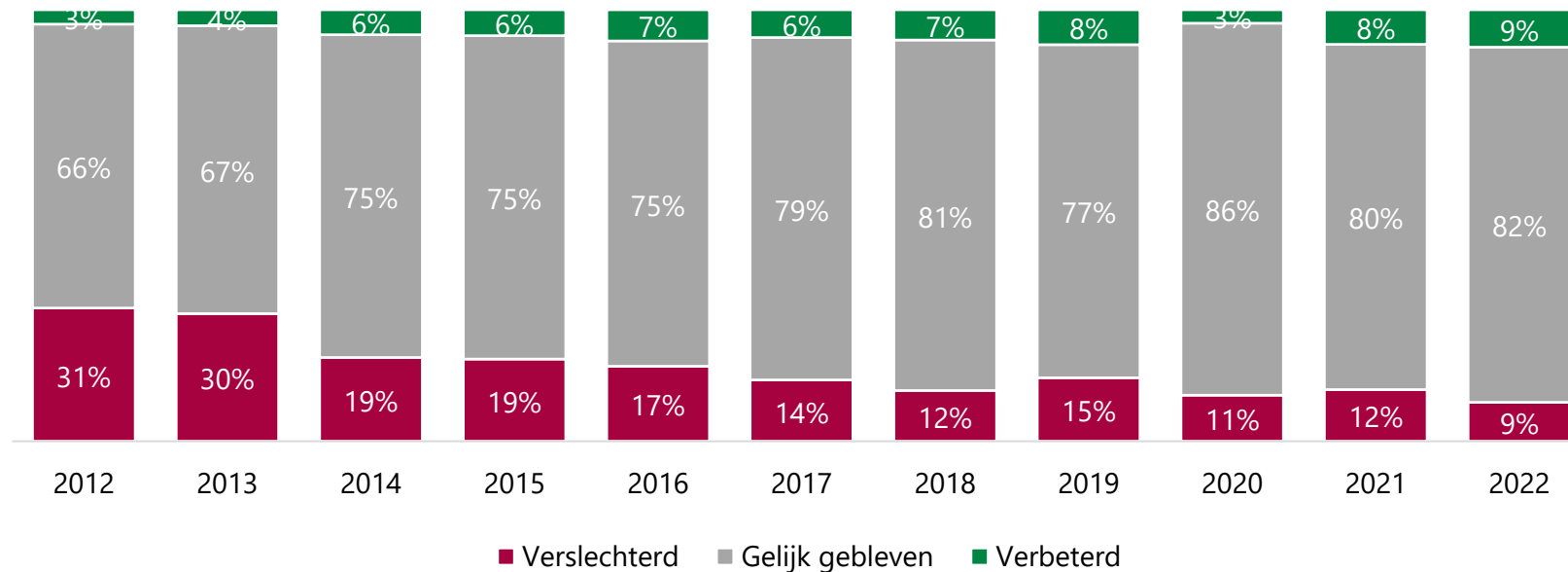
Kunt u toelichten waarom u een negatief beeld heeft van verzekeraars in het algemeen? (Top 5) (2022: n=103)



- Ongeveer vier op de tien (42%) consumenten heeft een positief beeld over verzekeraars. Dat is een toename ten opzichte van vorig jaar (toen 31%). De helft (48%) is neutraal en slechts een op de tien (10%) heeft een negatief beeld.
- Dit negatieve beeld komt men name omdat men het idee heeft dat er niet / te weinig wordt uitgekeerd wanneer men een claim indient (38%) of omdat men denkt dat verzekeraars te veel uit zijn op hun eigen belang (27%).

De mening over verzekeraars is het afgelopen jaar voor een op de tien consumenten verbeterd

Is uw mening over verzekeraars het afgelopen jaar verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven? (2022: n=1.021)



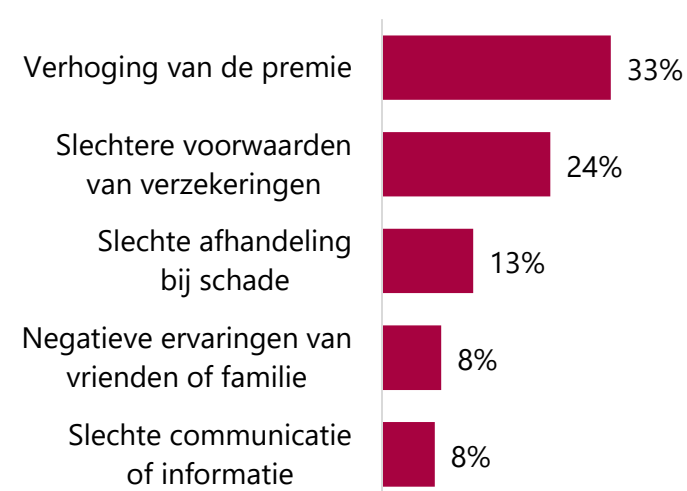
- Ongeveer een op de tien consumenten geeft aan dat hun beeld over verzekeraars in het afgelopen jaar is verbeterd (9%) of juist is verslechterd (9%).
- In vergelijking met vorig jaar is het aandeel voor wie het beeld van verzekeraars verslechterd is afgenomen (2021: 12%).

De mening over verzekeraars is verbeterd door persoonlijke ervaringen, zoals een goede afhandeling van vragen of schade

*Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verbeterd?
(Top 5) (n=81)*



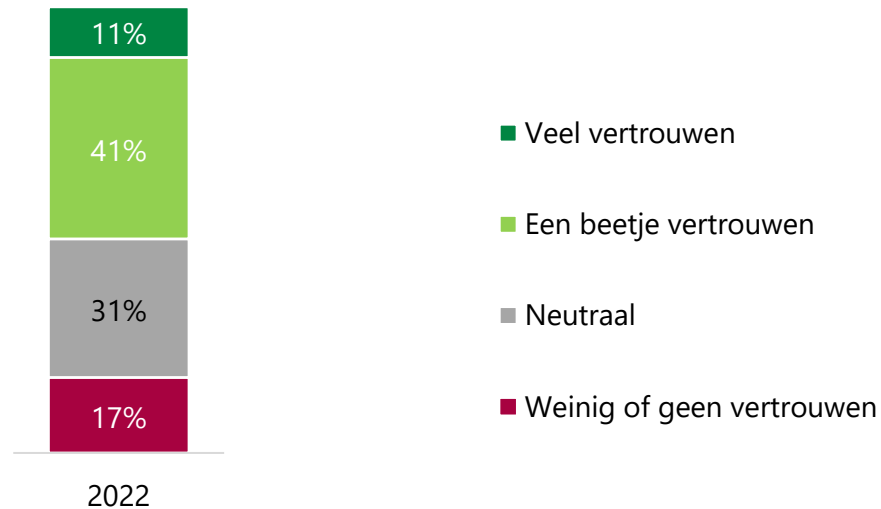
*Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verslechterd?
(Top 5) (n=95)*



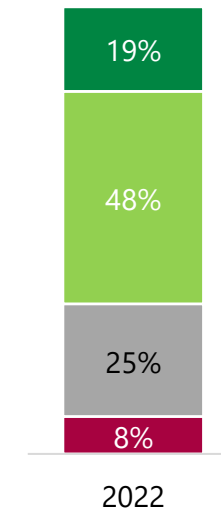
- Consumenten van wie de mening over verzekeraars verbeterd is noemen persoonlijke ervaringen als belangrijkste redenen voor deze verbetering. De meest genoemde redenen zijn dat er goede/snelle afhandeling bij vragen en klachten (22%) of bij schade (18%) was.
- Consumenten van wie de mening verslechterd is noemen daarentegen meer algemene redenen voor de verslechtering, bijvoorbeeld een hogere premie (33%) en slechtere voorwaarden (24%). Persoonlijke ervaringen, zoals slechte afhandeling bij schade, worden minder vaak genoemd (13%).

Zijn verzekeraars betrouwbaar?

Hoeveel vertrouwen heeft u in de eerlijkheid en betrouwbaarheid van verzekeraars? (excl. 'geen mening') (n=1.014)



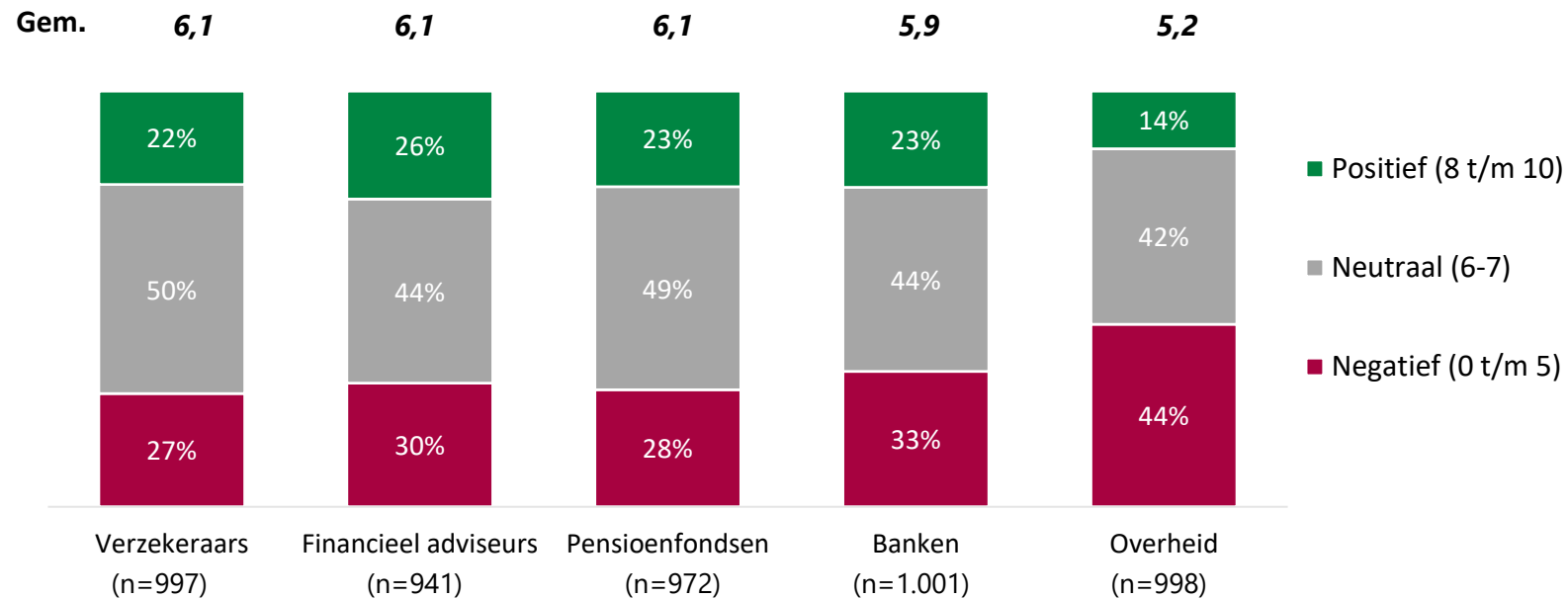
Hoeveel vertrouwen heeft u in de deskundigheid van verzekeraars? (excl. 'geen mening') (n=1.012)



- Consumenten zijn enerzijds gevraagd om een oordeel te geven over de eerlijkheid en betrouwbaarheid van verzekeraars (doen zij wat het beste is voor hun klanten?) en anderzijds hun deskundigheid (hebben verzekeraars kennis van zaken?). Men geeft dan vaker aan (een beetje) vertrouwen in de deskundigheid van verzekeraars (66%) te hebben dan in hun eerlijkheid en betrouwbaarheid (52%).
- Daarnaast geven consumenten vaker aan juist weinig of geen vertrouwen te hebben in de eerlijkheid van verzekeraars (17%) in vergelijking met de deskundigheid (8%). Dit ligt in lijn met de redenen die men eerder gaf voor een slecht beeld over verzekeraars (slide 10), waar vaak genoemd werd dat men vindt dat verzekeraars niet uitkeren wanneer dat wel zou moeten of te veel uit zijn op hun eigen belang.

Verzekeraars worden met een 6,1 beoordeeld

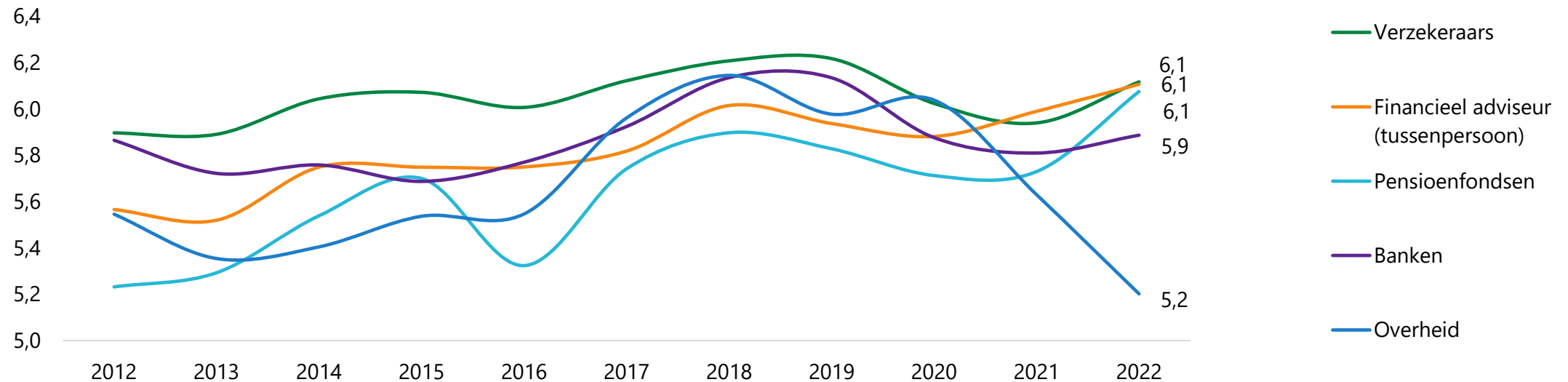
Verdeling rapportcijfers per bedrijfstak (excl. 'geen mening')



- Verzekeraars, financieel adviseurs en pensioenfondsen krijgen van consumenten gemiddeld allemaal een 6,1 als rapportcijfer.
- De overheid wordt het slechtst beoordeeld van alle voorgelegde instanties: zij krijgen gemiddeld een 5,2.

Het rapportcijfer voor verzekeraars bereikt het hoogste punt sinds 2019, dat voor de overheid juist het laagste punt

Gemiddeld rapportcijfer per bedrijfstak op een schaal van 0 t/m 10 (2022: n=1.021)



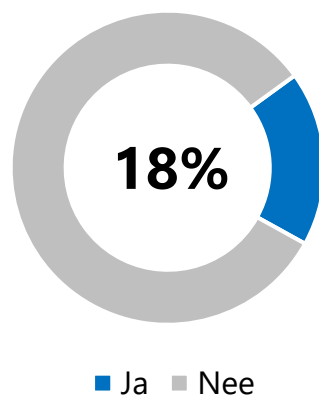
- In vergelijking met eerdere jaren is het rapportcijfer voor verzekeraars licht gestegen (2021: 5,9; 2022: 6,1) en bereikt daarmee het hoogste punt sinds 2019. Ook pensioenfondsen worden beter beoordeeld (2021: 5,7; 2022: 6,1).
- De overheid wordt voor het tweede jaar op een rij slechter beoordeeld (2020: 6,0; 2021: 5,6; 2022: 5,2).



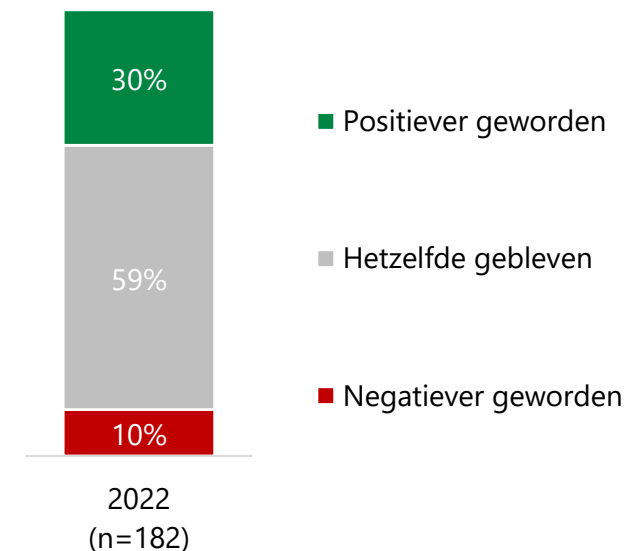
3. Media

Media en persoonlijke gesprekken hebben een kleine invloed op het beeld van verzekeraars

Heeft u recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars?
(n=1.021)



Heeft dit het beeld dat u heeft van verzekeraars veranderd?
(n=182)



- Bijna een op de vijf (18%) consumenten heeft recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars in de media of met vrienden/kennissen over verzekeraars gesproken.
- Van de consumenten die iets gezien hebben, geeft drie op de tien aan dat hun beeld over verzekeraars hierdoor positiever is geworden. Slechts 10% geeft aan dat hun beeld juist negatiever is geworden.

Wat consumenten gehoord hebben over verzekeraars en hoe dat hun mening heeft veranderd

Kunt u kort omschrijven wat u dan recent heeft gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars? (n=182)

"Regiokantoor blijft open om dicht bij de klant te blijven"

"Jaarcijfers van verzekeraars"

"Verzekeraars zoeken publiciteit om op toename van fraude te wijzen om zo haar klanten te ontmoedigen claims in te dienen"

"Kennissen hadden waterschade en dat is heel goed afgehandeld"

"Overstappers sluiten lagere tandartsverzekeringen af"

"Veel mensen moeten langer op hun uitkering wachten."

"Dat je door een hoger eigen risico een lagere premie betaald en dat dat soms voordeliger kan zijn"

"Uitbetaling zonder verdere vragen of onderzoeken"

"Dat er meer digitale mogelijkheden zijn gekomen"

"Reclames, en dan vooral over de zorgverzekeringen"

"Mijn vriendin had schade aan haar telefoon en dat werd niet vergoed, maar bij een ander wel."



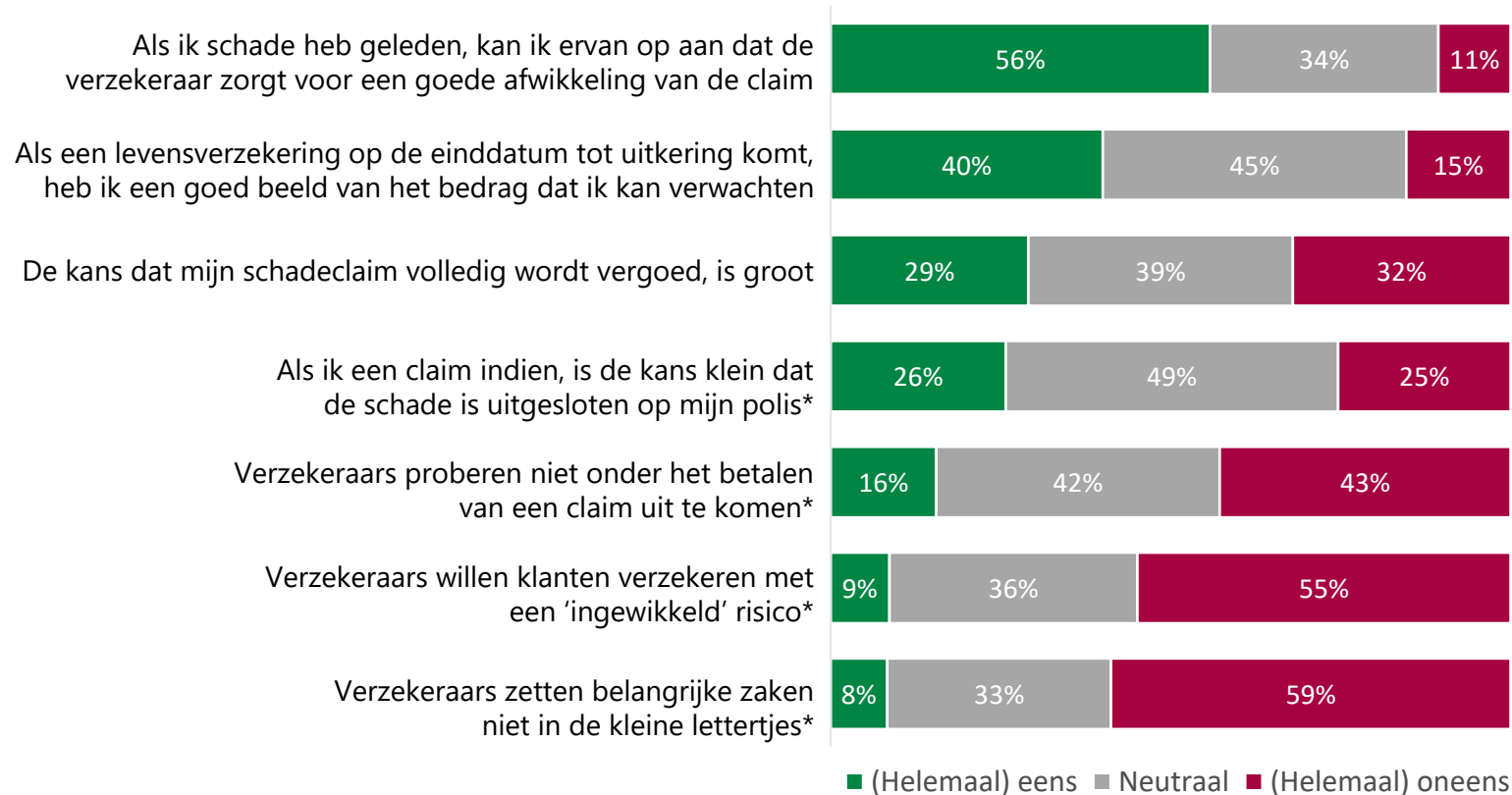
- Consumenten onthouden vaak negatieve zaken die zij hebben gehoord, gezien of gelezen. Men noemt bijvoorbeeld de premieverhogingen en afhandeling van schadeclaims die soms lang duren. Ook wordt er gesproken over het opheffen van sommige verzekeringen. Positieve zaken die gedeeld worden zijn snelle uitbetalingen, goede verzekeringen en meer digitale mogelijkheden.



4. Dienstverlening

Ruim de helft van de consumenten gelooft dat verzekeraars hun claim goed zullen afhandelen

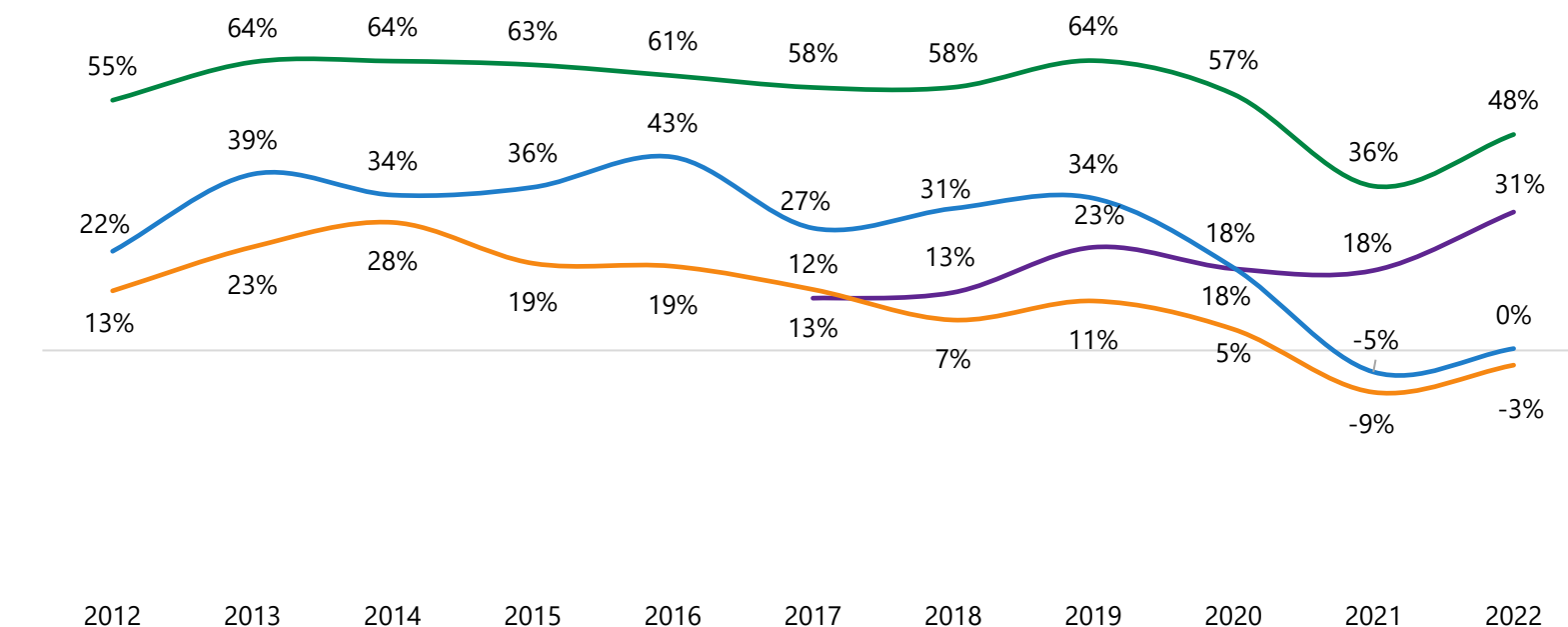
Stellingen m.b.t. uitkering en voorwaarden



- Eerder bleek dat consumenten meer vertrouwen in de deskundigheid dan in de eerlijkheid van verzekeraars hebben. Dat beeld blijkt ook uit onderstaande stellingen m.b.t. voorwaarden van verzekeringen en uitkeringen bij claims. Consumenten hebben het gevoel dat belangrijke zaken in de "kleine lettertjes" worden gezet (59%) of dat verzekeraars proberen om onder uitbetaling uit te komen (43%). Tegelijkertijd is ruim de helft (56%) van mening dat hun verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim.

Men heeft een beter beeld van het te verwachten bedrag bij uitkering van een levensverzekering

Stellingen over claimafhandeling weergegeven in saldi: % (helemaal) mee eens minus % (helemaal) mee oneens (n=1.021)

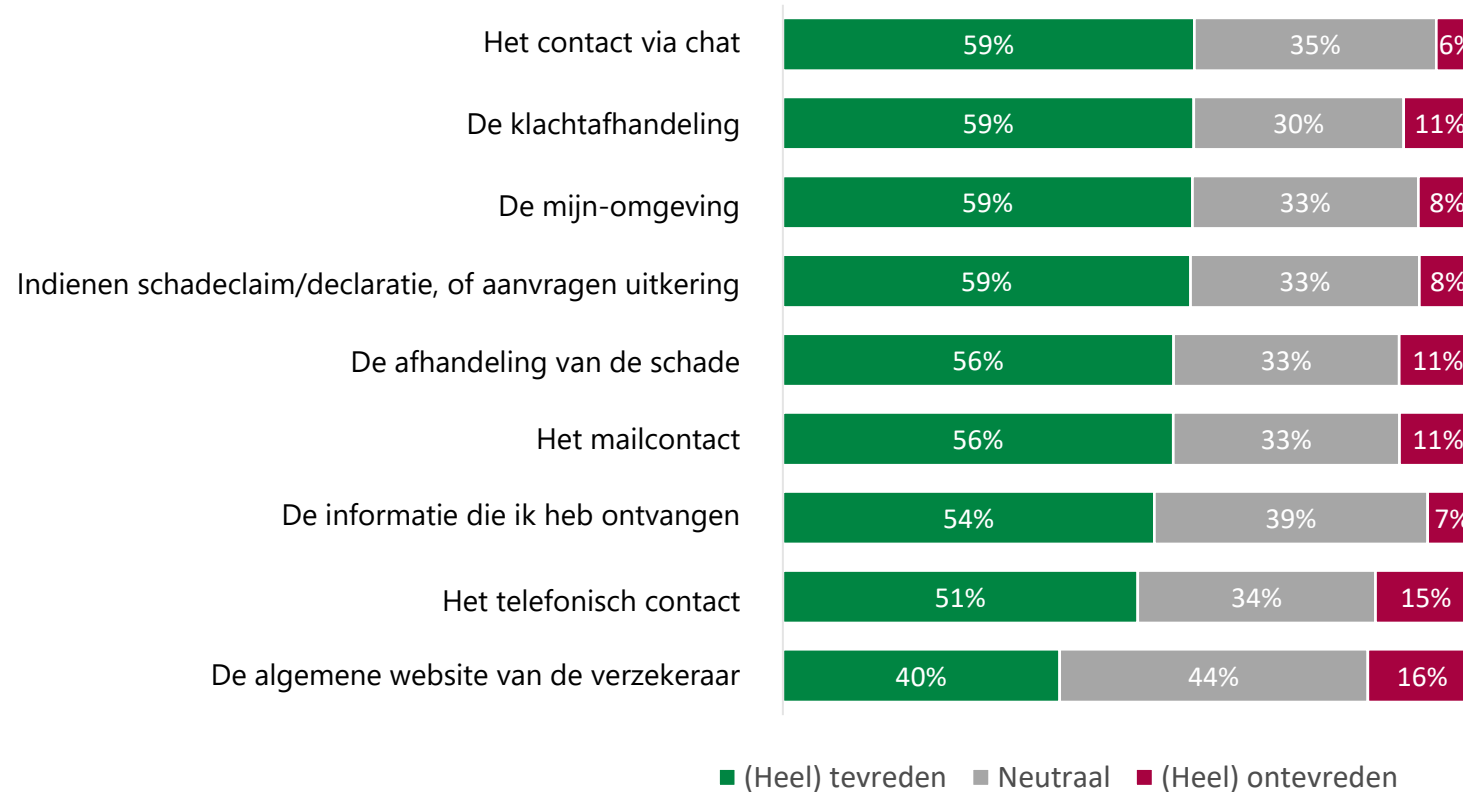


- In vergelijking met vorig jaar geloven meer consumenten dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim. Het saldo voor deze stelling is echter nog steeds een stuk lager dan in de jaren 2012 t/m 2020. Het saldo voor de stelling m.b.t. het verwachte bedrag bij uitkering van een levensverzekering is fors gestegen en bereikt het hoogste punt sinds dat deze stelling meeloopt in de Consumentenmonitor (2017).

- Als ik schade heb geleden, kan ik ervan op aan dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim
- Als een levensverzekering op de einddatum tot uitkering komt, heb ik een goed beeld van het bedrag dat ik kan verwachten
- Als ik een claim indien, is de kans klein dat de schade is uitgesloten op mijn polis*
- De kans dat mijn schadeclaim volledig wordt vergoed, is groot

Men is het meest tevreden over contact met de verzekeraar via chat, maar ook de andere vormen worden goed beoordeeld

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van uw verzekeraar in de afgelopen 12 maanden? (excl. 'weet niet/n.v.t.', n=533-900)



- De tevredenheid van consumenten over de dienstverlening van verzekeraars op contactmomenten ligt voor acht van de negen voorgelegde aspecten boven de 50%. Met name het contact via chat, de klachtafhandeling, mijn-omgeving en het indienen van een claim worden goed beoordeeld (allemaal 59%).
- De algemene website van de verzekeraar wordt het minst goed beoordeeld: 40% van de consumenten is hier tevreden over. Mogelijke verklaring hiervoor is dat deze vaak informatie over verschillende producten bevat, waar de andere voorgelegde items veel specifiek zijn.



5. Klantbelang

Meerderheid van de consumenten meent dat verzekeraars het eigen belang voorop stellen

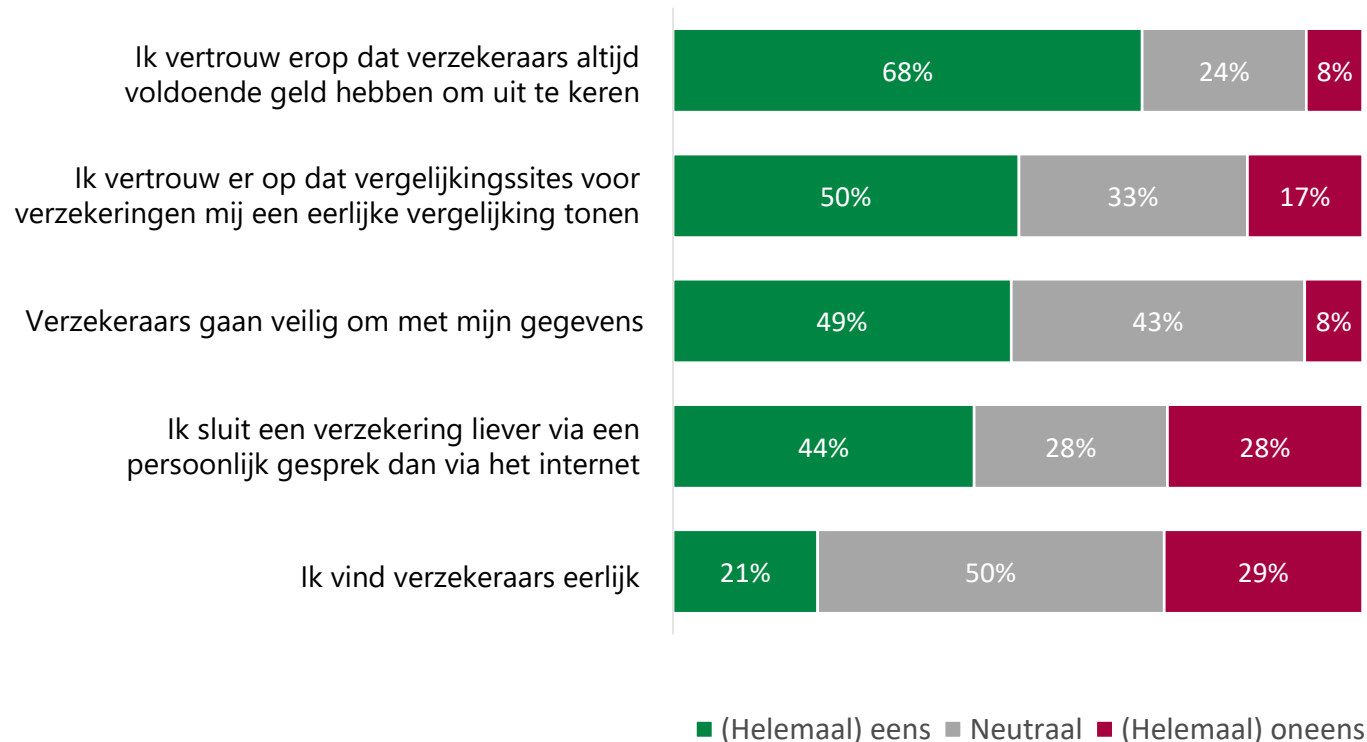
Stellingen m.b.t. het eigen belang van verzekeraars en het klantbelang



- Ondanks dat we eerder zagen dat consumenten redelijk positief zijn over verzekeraars in het algemeen, meent bijna zes op de tien dat verzekeraars vooral hun eigen belang voorop stellen (57%) of alleen maar geld willen verdienen (56%).
- Een op de vijf (21%) consumenten heeft het gevoel dat verzekeraars hun belang voorop stellen en slechts 16% meent dat verzekeraars aan het belang van de samenleving denken.

Consumentenvertrouwen blijft een verbeterpunt voor de verzekeringsbranche

Stellingen m.b.t. vertrouwen



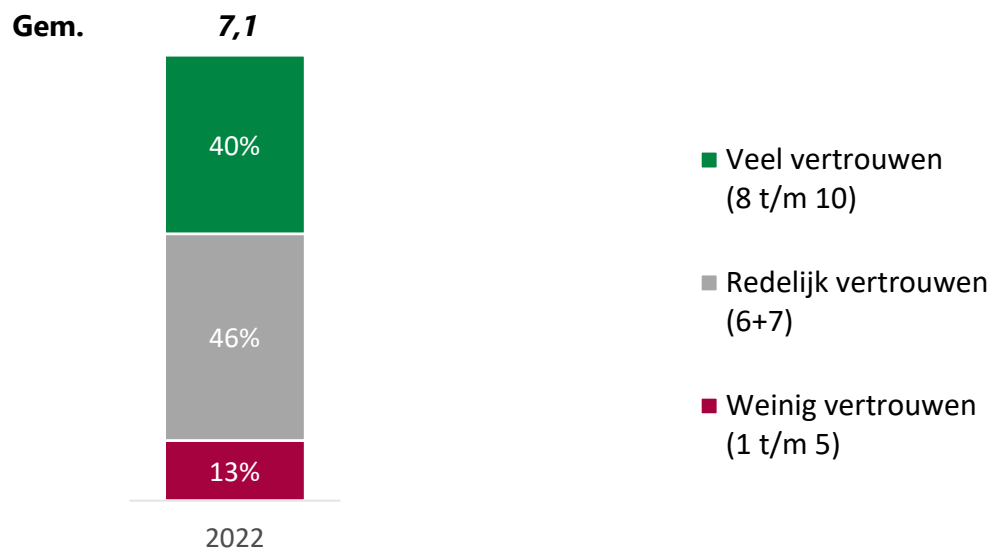
- Het idee dat verzekeraars met name aan het eigen belang denken blijkt ook uit de stelling of men verzekeraars eerlijk vindt. Slechts een op de vijf (21%) consumenten is het daarmee eens. Ongeveer twee derde (68%) vertrouwt erop dat verzekeraars altijd voldoende geld hebben om uit te keren en de helft (49%) denkt dat er veilig om wordt gegaan met hun persoonlijke informatie.

Er valt voor verzekeraars dus nog steeds veel te winnen op het gebied van consumentenvertrouwen.

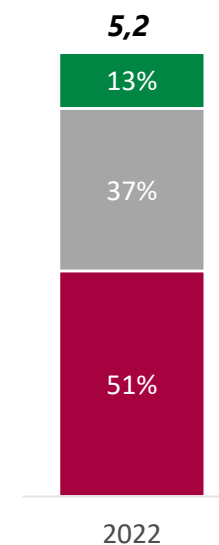
- 44% van de consumenten geeft aan een verzekering liever via een persoonlijk gesprek te sluiten dan via het internet. Onder 65-plussers is dit aandeel nog hoger (65%), tussen de overige leeftijdscategorieën zijn er geen significant verschillen (18-29: 36%; 30-39: 36%; 40-49: 35%; 50-64: 40%). Laagopgeleiden sluiten daarnaast vaker liever persoonlijk verzekeringen af dan hoogopgeleiden (laag: 49%; midden: 45%; hoog: 37%).

Er is (nog) niet veel vertrouwen in advies dat volledig door een computer of robot wordt gegeven

Vertrouwen in advies voor het afsluiten een schadeverzekering indien deze telefonisch/face to face gegeven wordt door een mens?? (n=1.021)



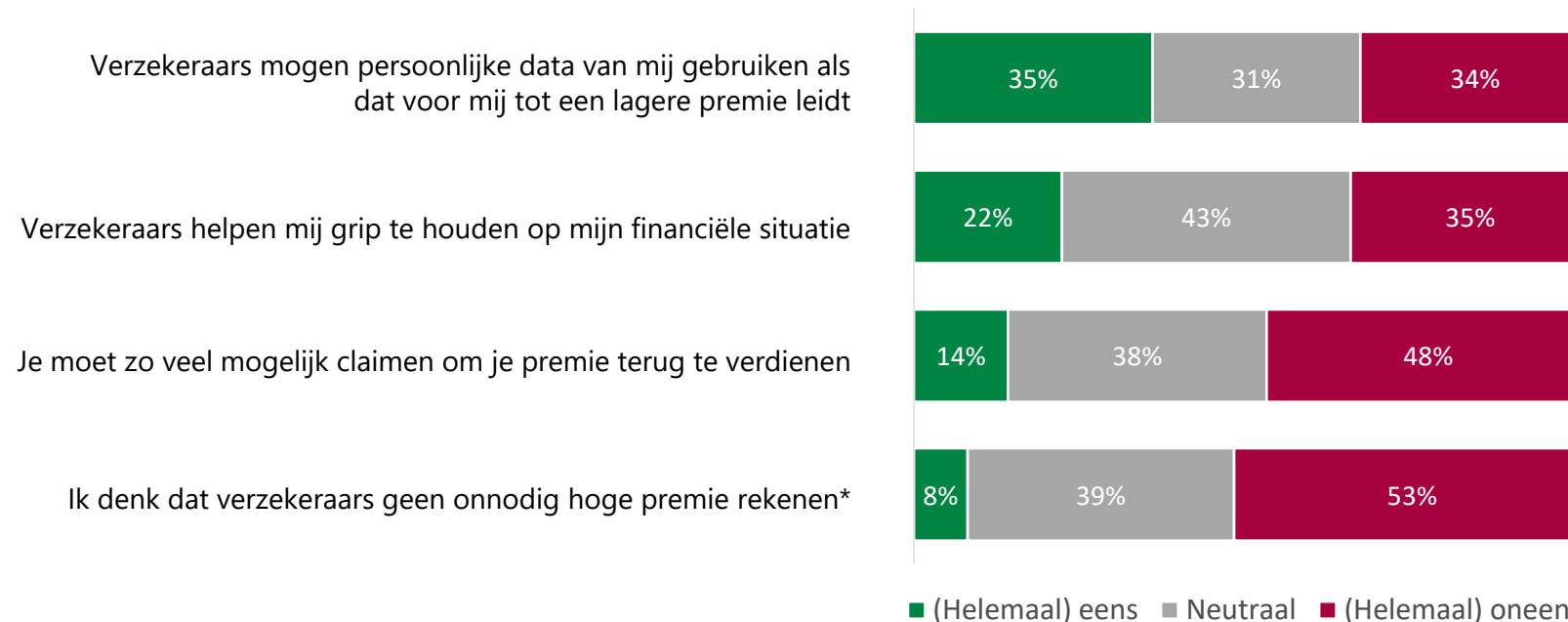
Vertrouwen in advies voor het afsluiten een schadeverzekering indien deze op internet wordt gegeven door een computer / robot? (n=1.021)



- Consumenten zijn duidelijk in hun voorkeur m.b.t. de wijze waarop zij advies willen over schadeverzekeringen. Vier op de tien (40%) consumenten heeft veel vertrouwen in advies van een mens, terwijl slechts 13% veel vertrouwen heeft in advies dat door een computer of robot wordt gegeven. Toch heeft nog de helft (49%) van de consumenten ten minste redelijk vertrouwen in advies van een computer of robot. Een tussenvorm, waarbij een computer een eerste advies geeft, maar dat een mens het daarna overneemt zou mogelijk meer vertrouwen geven. Met de opkomst van AI is het interessant om te volgen of dit vertrouwen de komende jaren omhoog gaat.

De meningen over het afstaan van persoonlijke informatie in ruil voor lage premie zijn verdeeld

Stellingen m.b.t. premie



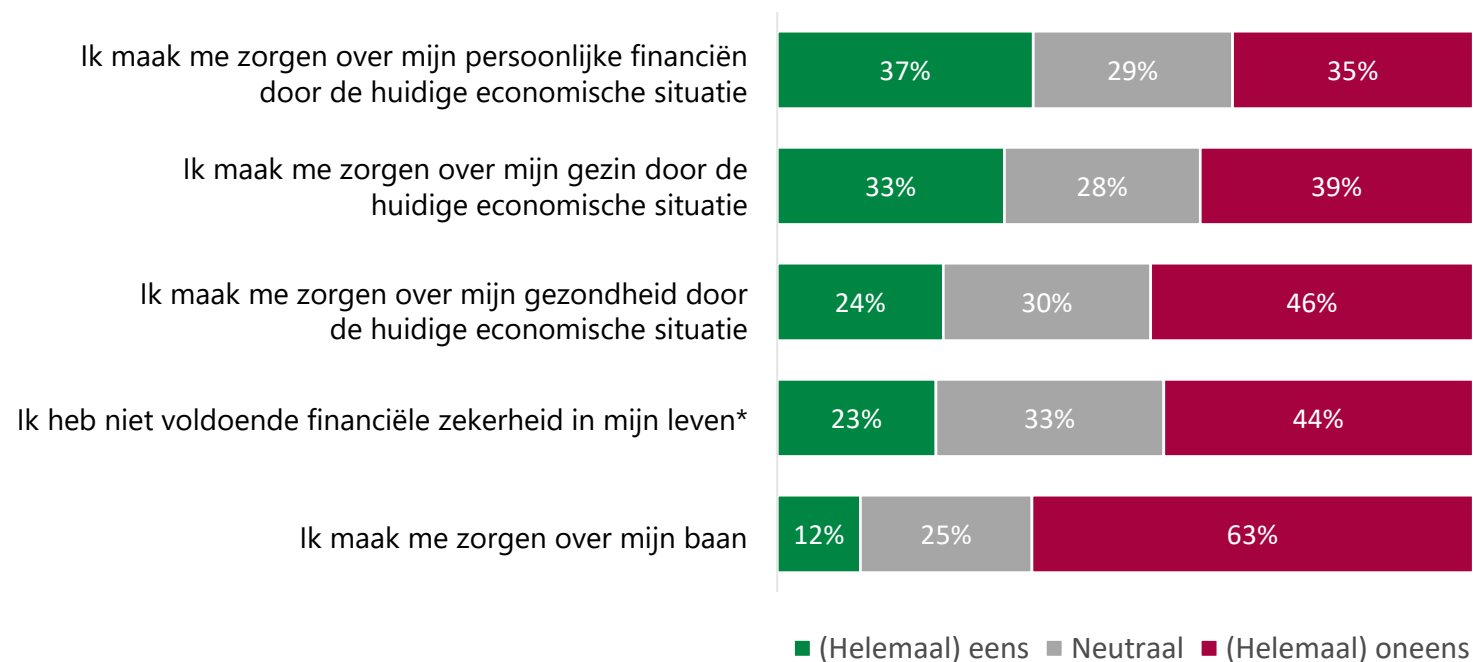
- Ongeveer de helft (53%) van de consumenten denkt dat verzekeraars een onnodig hoge premie rekenen. Dat is significant hoger dan vorig jaar (toen 47%). Desondanks vindt slechts een op de zeven (14%) dat je zo veel mogelijk moet claimen om die premie terug te verdienen. De, in de ogen van consumenten, te hoge premie lijkt dus niet tot meer claimgedrag te leiden.
- Consumenten zijn verdeeld over de mogelijkheid om persoonlijke data af te staan in ruil voor lagere premie. Dit komt mogelijk ook doordat we eerder zagen dat maar de helft (49%) van de consumenten denkt dat verzekeraars veilig om zullen gaan met die persoonlijke informatie.



6. De consument

Aanzienlijk deel heeft door de economische situatie zorgen over hun financiën of gezondheid

Stellingen m.b.t. financiële zekerheid en zorgen (excl. 'weet niet', n=905-1.010)

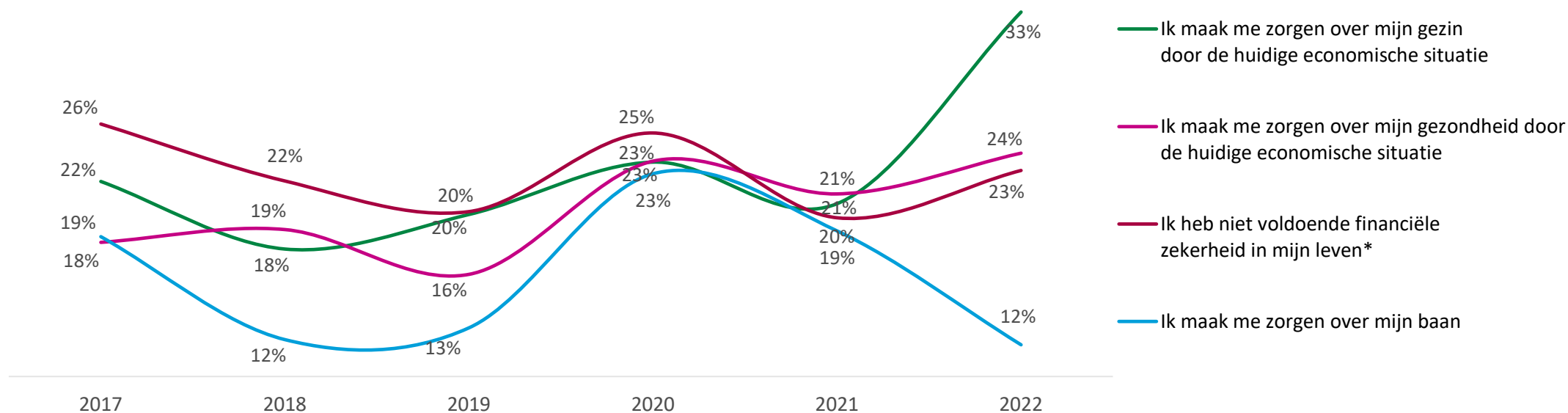


- Bijna vier op de tien (37%) consumenten maakt zich door de huidige economische situatie zorgen over hun persoonlijke financiën en een kwart (24%) maakt zich hierdoor zorgen over hun gezondheid.
- Door het grote personeelstekort in vele branches maakt men zich niet vaak zorgen over (verlies van) hun baan. Desondanks heeft 23% van de consumenten op dit moment niet voldoende financiële zekerheid in hun leven.

Belangrijke factor daarbij is leeftijd: consumenten tot 50 jaar geven vaker aan niet voldoende zekerheid te hebben dan 50-plussers (18-29: 27%; 30-39: 31%; 40-49: 27%; 50-64: 19%; 65+:16%).

Met name zorgen over het gezin door de economische situatie zijn flink toegenomen

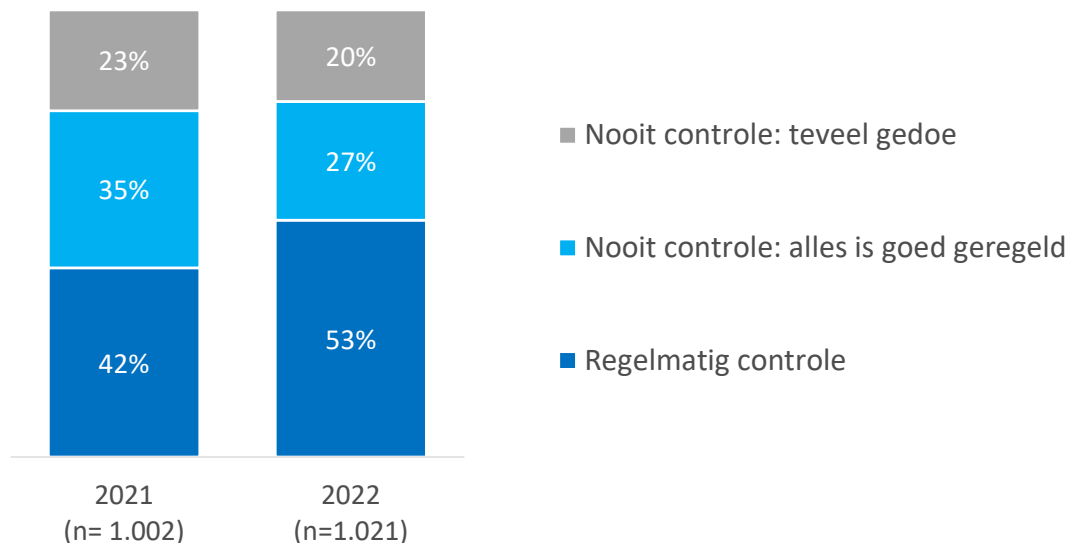
Stellingen m.b.t. financiële zekerheid en zorgen (% (helemaal) eens, excl. 'weet niet', n=905-1.010)



- Wanneer we de uitkomsten vergelijken met eerdere jaren vallen met name de zorgen over het gezin op. Deze zijn gestegen van 21% naar 33%. Zorgen over werk zijn daarentegen flink afgenomen (van 19% naar 12%).
- De overige zorgen waren vorig jaar iets afgenomen, maar zijn nu weer vergelijkbaar met 2020.
- Mogelijk spelen de toegenomen inflatie en energieprijzen een rol voor deze stijgingen ten opzichte van vorig jaar.

Consumenten controleren vaker regelmatig hun verzekeringen

Welk van onderstaande omschrijvingen over het controleren van uw verzekeringen is het meest op u van toepassing?



- Ongeveer de helft (53%) van de consumenten checkt regelmatig hun verzekeringen en dat aandeel is significant hoger dan bij de vorige meting. Mogelijk hangt deze stijging samen met de toegenomen zorgen over de economische situatie, waardoor men het belangrijker vindt om te controleren of alles op orde is.
- Consumenten die veel vertrouwen hebben in de integriteit van verzekeraars controleren opvallend genoeg vaker hun verzekeringen dan consumenten die geen vertrouwen hebben (60% vs. 48%)

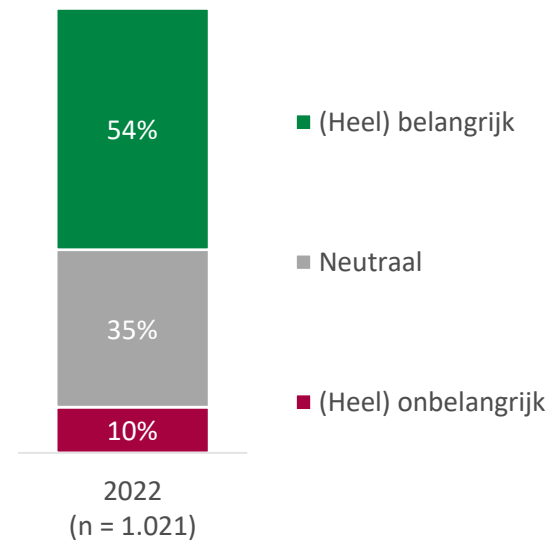




7. Duurzaamheid

Hoe belangrijk is duurzaamheid?

Hoe belangrijk vindt u het dat er door verzekeraars aandacht wordt besteed aan duurzaamheid? (n= 1.021)

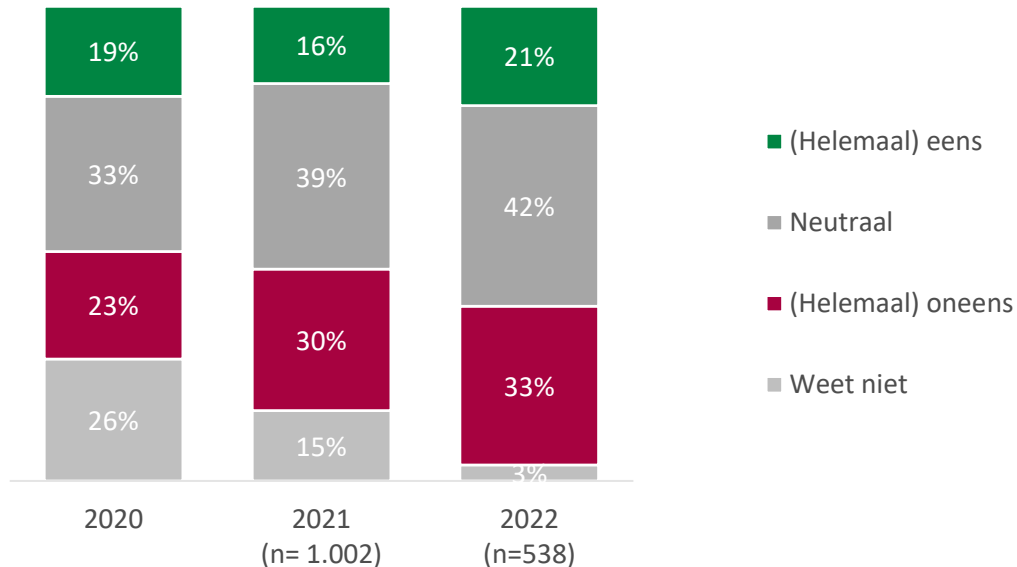


- Iets meer dan de helft (54%) van de consumenten vindt het belangrijk dat verzekeraars aandacht besteden aan duurzaamheid. Een derde (35%) staat hier neutraal tegenover en slechts een op de tien (10%) vindt duurzaamheid onbelangrijk.

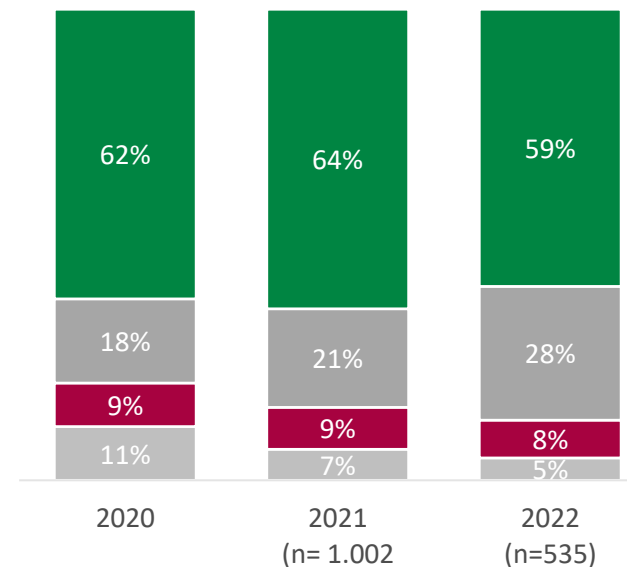


Een op de vijf heeft het gevoel dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen

Ik heb het gevoel dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen



Ik vind het belangrijk dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen



- Net als in eerdere jaren vindt ongeveer zes op de tien consumenten het belangrijk dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen. Het aandeel consumenten dat het gevoel heeft dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen is toegenomen van 16 naar 21% en is daarmee vergelijkbaar met 2020.



8. Onderzoeks- verantwoording en vragenlijst

Onderzoeksverantwoording en contact

Achtergrond

De vragenlijst van de Consumentenmonitor is samengesteld door het Data Analytics Centre (Voorheen CVS) in opdracht van het programma Klantbelang en Reputatie. Consumenten in de leeftijd van 18 jaar en ouder zijn gevraagd naar hun mening over verzekeraars en daaraan gerelateerde onderwerpen.

Methode

De steekproef voor dit onderzoek is getrokken uit het online panel van PanelClix. Dit is een panel bestaande uit meer dan 200.000 leden die zich bereid hebben verklaard om op regelmatige basis aan verschillende typen onderzoek mee te doen. Door de grootte van het panel is het mogelijk om een goede afspiegeling te krijgen van de Nederlandse samenleving.

Respons

Voor de Consumentenmonitor 2022 hebben 1.021 huishoudens meegedaan aan het onderzoek.

Weging

Om een goede verdeling in de steekproef te verkrijgen, is tijdens het veldwerk gezorgd voor voldoende respons voor alle groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en regio. Daarnaast zijn de resultaten gewogen naar leeftijd, geslacht, opleiding en regio zodat zij hierdoor altijd direct de situatie in Nederland weergeven (binnen de onderzochte doelgroep).

Veldwerkperiode

2 maart t/m 15 maart 2023



Eric Landwaart

Directeur / Consultant

+31 (0) 6 5144 6310

eric@miles-research.com



Bryan van der Boom

Projectmanager

(0)85 086 7859

bryan@miles-research.com

Vragenlijst 1/6

Dit onderzoek gaat over verzekeraars en verzekeringen. Onder verzekeraars en verzekeringen worden alle verzekeraars en verzekeringen op het gebied van schade, leven, hypotheek en pensioenen verstaan. Indien in de vragen over 'verzekeraars' of 'verzekeringen' wordt gesproken, heeft dit altijd betrekking op alle soorten verzekeringen of verzekeraars, tenzij wordt aangegeven dat dit niet het geval is.

Q01. Wat is uw algemene beeld van verzekeraars?

1. Heel positief
2. Positief
3. Neutraal
4. Negatief
5. Heel negatief
6. Weet niet

Indien Q01 = 4 of 5

Q02. Kunt u toelichten waarom u een negatief beeld heeft van verzekeraars in het algemeen?

1. [Open invulveld]
2. Weet ik niet

Indien geen open antwoord bij Q2

Q02b. Kunt u met behulp van onderstaande antwoordopties wel toelichten waarom u een negatief beeld heeft van verzekeraars in het algemeen?

1. Ze hebben te weinig aandacht voor duurzaamheid
2. Ze voeren te veel of te grote premiestijgingen door
3. Er wordt niet/ te weinig uitgekeerd als dat nodig is
4. Ze zijn te veel uit op hun eigen belang
5. Ze maken te veel gebruik van uitsluitingen/kleine lettertjes

6. Ze bieden slechte service
7. Ze plegen fraude/misleiding
8. Ze hebben geen oog voor het klantbelang/menselijke maat
9. Ze zijn niet deskundig
10. Processen en documenten zijn te ingewikkeld
11. Ze zijn te afstandelijk / Ik voel me een nummer
12. Anders, namelijk...
13. Weet ik niet

Q03. Is uw mening over verzekeraars het afgelopen jaar verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?

1. Verbeterd
2. Verslechterd
3. Gelijk gebleven

If Q03 = 1

Q04a. Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verbeterd?

1. Berichten in het nieuws
2. Goede / snelle / vriendelijke afhandeling bij schade
3. Goede / vriendelijke / snelle afhandeling bij vragen of klachten
4. Duidelijke communicatie of informatie
5. Verlaging van de premie
6. Verbeterde voorwaarden van verzekeringen (bijv. dekking of hoogte van vergoedingen)
7. Veranderingen in wet- of regelgeving
8. Meer aandacht voor klimaat en duurzaamheid
9. Meer mogelijkheden om zaken digitaal te regelen of doen
10. Positieve ervaringen van vrienden of familie
11. Anders, namelijk...
12. Weet ik niet

Vragenlijst 2/6

If Q03 = 2

Q04b. Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verslechterd?

1. Berichten in het nieuws
2. Slechte / langzame / onvriendelijke afhandeling bij schade
3. Slechte / onvriendelijke afhandeling bij vragen of klachten
4. Slechte communicatie of informatie
5. Verhoging van de premie
6. Slechtere voorwaarden van verzekeringen (bijv. dekking of hoogte van vergoedingen)
7. Veranderingen in wet- of regelgeving
8. Te weinig aandacht voor klimaat en duurzaamheid
9. Te weinig mogelijkheden om zaken digitaal te regelen of doen
10. Negatieve ervaringen van vrienden of familie
11. Anders, namelijk...
12. Weet ik niet

Q05. Hoeveel vertrouwen heeft u in de eerlijkheid en betrouwbaarheid van verzekeraars in het algemeen?

Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld of u vindt dat verzekeraars doen wat het beste voor hun klanten is en richting klanten transparant zijn over wat zij voor klanten doen.

1. Veel vertrouwen
2. Een beetje vertrouwen
3. Neutraal
4. Weinig vertrouwen
5. Geen vertrouwen
6. Geen mening

Q06. Hoeveel vertrouwen heeft u in de deskundigheid van verzekeraars in het algemeen?

Met deskundigheid bedoelen we dat verzekeraars kennis van zaken hebben

1. Veel vertrouwen
2. Een beetje vertrouwen
3. Neutraal
4. Weinig vertrouwen
5. Geen vertrouwen
6. Geen mening

Q07. Hieronder staan enkele bedrijfstakken genoemd. Kunt u voor elke bedrijfstak aangeven wat uw algemene indruk is van de bedrijven die binnen de sector werkzaam zijn?

U kunt uw mening uitdrukken in een rapportcijfer van 0 (zeer negatief) tot en met 10 (zeer positief).

1. Financieel adviseur (tussenpersoon)
2. Banken
3. Pensioenfondsen
4. Verzekeringsmaatschappijen
5. Overheid

Q08a. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stelling(en) eens of oneens bent?

1. Verzekeraars willen alleen maar geld verdienen
2. Ik vind verzekeraars eerlijk
3. Verzekeraars denken aan het belang van de klant
4. Verzekeraars stellen hun eigen belang voorop
5. Verzekeraars denken aan het belang van de samenleving
6. Ik heb het gevoel dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen
7. Ik vind het belangrijk dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen

Vragenlijst 3/6

8. Ik denk dat verzekeraars een onnodig hoge premie rekenen
9. Ik vertrouw er op dat vergelijkingssites voor verzekeringen mij een eerlijke vergelijking tonen
10. Verzekeraars mogen persoonlijke data (zoals gedrag of medische gegevens) van mij gebruiken als dat voor mij tot een lagere premie leidt
11. Verzekeraars zetten belangrijke zaken in de kleine lettertjes

Antwoordopties: Helemaal mee eens, Mee eens, Niet mee eens niet mee oneens, Mee oneens, Helemaal mee oneens, weet ik niet

Q08b. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stelling(en) eens of oneens bent?

1. Verzekeraars proberen onder het betalen van een claim uit te komen
2. Verzekeraars helpen mij grip te houden op mijn financiële situatie
3. Je moet zo veel mogelijk claimen om je premie terug te verdienen
4. Verzekeraars helpen klanten om solidair te zijn met elkaar
5. Verzekeraars staan open om iedereen een verzekering aan te bieden
6. Verzekeraars willen geen klanten verzekeren met een 'ingewikkeld' risico (bijvoorbeeld klanten met een medisch verleden, met betalingsachterstanden, klanten die veel hebben geclaimd, of ondernemers in minder gangbare markten)
7. Ik heb het gevoel dat verzekeraars mijn belang voorop stellen
8. Ik sluit een verzekering liever via een persoonlijk gesprek dan via het internet
9. Ik vertrouw erop dat verzekeraars altijd voldoende geld hebben om uit te keren
10. Verzekeraars gaan veilig om met mijn gegevens

Antwoordopties: Helemaal mee eens, Mee eens, Niet mee eens niet mee oneens, Mee oneens, Helemaal mee oneens, weet ik niet

Hierna volgen enkele vragen over de dienstverlening van schade- of levensverzekeraars. Let op: het gaat hier niet om zorgverzekeraars. Indien u meerdere verzekeraars heeft, ga dan uit van de verzekeraar die als eerste in u opkomt.

Q09. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent? Indien u meerdere verzekeraars heeft, ga dan uit van de verzekeraar die als eerste in u opkomt.

1. Als ik schade heb geleden, kan ik ervan op aan dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim
2. Als ik een claim indien, is de kans groot dat de schade is uitgesloten op mijn polis
3. De kans dat mijn schadeclaim volledig wordt vergoed, is groot
4. Als een levensverzekering (bijv. een lijfrentepolis of een spaarverzekering) op de einddatum tot uitkering komt, heb ik een goed beeld van het bedrag dat ik kan verwachten

Antwoordopties: Helemaal mee eens, Mee eens, Niet mee eens niet mee oneens, Mee oneens, Helemaal mee oneens, weet ik niet / n.v.t.

Q10. Hoe tevreden bent u over onderstaande elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar in de afgelopen 12 maanden? Indien u meerdere verzekeraars heeft, ga dan uit van de verzekeraar die als eerste in u opkomt

1. De informatie die ik heb ontvangen
2. Het telefonisch contact
3. Het mailcontact
4. Het contact via chat
5. De algemene website van de verzekeraar

Vragenlijst 4/6

6. De mijn-omgeving
7. Het indienen van een schadeclaim of declaratie, of het aanvragen van een uitkering
8. De afhandeling van de schade
9. De klachtafhandeling

Antwoordopties: Heel tevreden, Tevreden, Neutraal, Ontevreden, Heel ontevreden, Weet ik niet / niet van toepassing

Q11. U heeft net een aantal elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar beoordeeld. Welk(e) specifieke verzekeringsproduct(en) heeft u bij deze verzekeraar?

1. Autoverzekering
2. Opstalverzekering
3. Inboedelverzekering
4. Reisverzekering
5. Aansprakelijkheidsverzekering
6. Rechtsbijstandverzekering
7. Ziektekostenverzekering
8. Arbeidsongeschiktheidsverzekering
9. Overlijdensrisicoverzekering
10. Uitvaartverzekering
11. Pensioenverzekering
12. Lijfrenteverzekering
13. Andere verzekering(en), namelijk...

Q12. Heeft u recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars, bijvoorbeeld in de (sociale) media of in gesprekken met vrienden of kennissen?

1. Ja
2. Nee

Indien Q12 = 1

Q13. Heeft dit het beeld dat u heeft van verzekeraars veranderd?

1. Ja, is positiever geworden
2. Ja, is iets positiever geworden
3. Nee, is hetzelfde gebleven
4. Ja, is iets negatiever geworden
5. Ja, is negatiever geworden

Indien Q12 = 1

Q14. Kunt u kort omschrijven wat u dan recent heeft gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars?

Q15. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

1. Ik heb voldoende financiële zekerheid in mijn leven
2. Ik maak me zorgen over mijn baan
3. Ik maak me zorgen over mijn gezondheid door de huidige economische situatie
4. Ik maak me zorgen over mijn gezin door de huidige economische situatie
5. Ik maak me zorgen over mijn persoonlijke financiën door de huidige economische situatie

Antwoordopties: Helemaal mee eens, Mee eens, Niet mee eens niet mee oneens, Mee oneens, Helemaal mee oneens, weet ik niet

Q16. Welk van onderstaande omschrijvingen is het meest op u van toepassing?

1. Ik check regelmatig mijn verzekeringen om te kijken of deze nog bij mij past
2. Ik check nooit mijn verzekeringen, dat vind ik te veel gedoe
3. Ik check nooit mijn verzekeringen, ik ben ervan overtuigd dat ik het goed geregeld heb

Vragenlijst 5/6

Q17. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

1. Verzekeraars moeten duurzaam herstel van schades aanbieden
2. Verzekeraars moeten oplossingen bieden voor schade door overstromingen en extreme weersomstandigheden
3. Verzekeraars moeten de premie van hun klanten zoveel mogelijk duurzaam beleggen
4. Ik ben bereid 10% meer premie te betalen als mijn verzekeraar hierdoor schade op een duurzame manier kan herstellen
5. Verzekeraars mogen de premie van hun klanten beleggen in fossiele brandstoffen als dit een beter rendement oplevert en voor lagere premies zorgt
6. Verzekeraars mogen de premie van hun klanten beleggen in wapens als dit een beter rendement oplevert en voor lagere premies zorgt

Antwoordopties: Helemaal mee eens, Mee eens, Niet mee eens niet mee oneens, Mee oneens, Helemaal mee oneens, weet ik niet

Q18. Hoe belangrijk vindt u het dat er door verzekeraars aandacht wordt besteed aan duurzaamheid?

- 1.1 – Zeer onbelangrijk
- 2.2
- 3.3
- 4.4
- 5.5 – Zeer belangrijk

Q19. In de praktijk weten we dat jonge mensen, maar ook ouderen boven de 75 jaar, meer kans hebben op autoschade. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

1. Ik vind dat jongeren en ouderen meer moeten betalen, omdat de kans dat zij schade hebben gemiddeld hoger is
2. Ik vind dat iedereen dezelfde premie zou moeten

Antwoordopties: Helemaal mee eens, Mee eens, Niet mee eens niet mee oneens, Mee oneens, Helemaal mee oneens

Q20. In welke mate vertrouwt u op een advies voor het afsluiten een schadeverzekering (bijvoorbeeld een inboedel- of een reisverzekering)?

(Antwoordopties 1 t/m 10)

1. Indien gegeven op internet door een computer / robot?
2. Indien gegeven telefonisch/face to face door een mens?

Q21. Tot slot hebben we een aantal afsluitende vragen voor u. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, uzelf meegerekend?

1. 1 persoon
2. 2 personen
3. 3 personen
4. 4 personen
5. 5 personen of meer

Indien Q21 > 1

Q22. Bent u de hoofdkostwinner van uw huishouden?

Dit is de persoon in het huishouden met het hoogste inkomen.

1. Ja
2. Nee

Vragenlijst 6/6

Indien Q21 > 1

Q29. Wat is uw huidige gezinssamenstelling?

1. Samenwonend met partner zonder thuiswonende kinderen
2. Samenwonend met partner + thuiswonende kinderen, waarvan het jongste kind jonger dan 18 jaar
3. Samenwonend met partner + thuiswonende kinderen, waarvan het jongste kind een leeftijd heeft van 18 jaar of ouder
4. Alleenstaand, met thuiswonende kinderen, waarvan het jongste kind jonger dan 18 jaar
5. Alleenstaand, met thuiswonende kinderen, waarvan het jongste kind een leeftijd heeft van 18 jaar of ouder
6. Anders

Q30. Bent u ZZP'er?

1. Ja
2. Nee