PURPOSE

Den Haag

VERBOND VAN VERZEKERAARS

Onbeschermd in een verhitte omgeving

Onverzekerdheid in Den Haag: een onzichtbaar risico voor velen

Exploratief Onderzoek - september 2025

Voorwoord

Wat gebeurt er als pech je overvalt – een brand, een ongeluk, een fout – en je blijkt niet of onvoldoende verzekerd?

Regelmatig horen wij schrijnende verhalen. Verhalen over gebeurtenissen met grote gevolgen en de enorme impact die dat kan hebben op iemands leven. Bijvoorbeeld het verhaal van Mohamed, die alles verloor door een brand bij zijn bovenburen. Nadat de brand was geblust mocht hij terug naar zijn flatwoning. Daar trof hij een ravage aan door al het bluswater. "Mijn woonkamer en slaapkamer waren een zwembad, het water regende uit het plafond. Ik wist niet waar ik moest beginnen. Alles wat ik had, ben ik kwijt. Ik ben verdrietig." Mohamed had geen verzekering en geen goed vangnet. De gemeente en de woningcorporatie hielpen niet op de juiste wijze, een crowdfunding actie bracht uiteindelijk financiële hulp.

In Gemeente Den Haag signaleren we dat financiële kwetsbaarheid en onverzekerdheid vaak hand in hand gaan. Tegelijkertijd krijgen we bij het Verbond van Verzekeraars steeds meer signalen dat lang niet iedereen in Nederland ten minste de basale verzekeringen zoals inboedel en aansprakelijkheid op orde heeft. Signalen vanuit de media en vanuit de calamiteitenorganisatie van de gemeente lijken steeds duidelijker aan te geven dat het probleem van onverzekerdheid groter is dan we altijd dachten…

We weten één ding zeker: als we het willen oplossen moeten we het probleem eerst goed begrijpen. En om het echt te begrijpen, moeten we het samen onderzoeken. Is er inderdaad een probleem met onverzekerdheid? Hoe groot is het probleem? Wat zijn de oorzaken en gevolgen? En over welke groepen inwoners moeten we ons de meeste zorgen maken? En wat is de impact hiervan? Met dit rapport brengen we onverzekerdheid in Den Haag vanuit verschillende perspectieven in beeld. We combineren verhalen met cijfers, beelden van professionals met die van inwoners. Dat levert een verhelderend én confronterend beeld op.

Dit onderzoek laat zien wie er risico lopen en wat er achter zit. En het geeft eerste aanwijzingen hoe we vanuit preventie en beleid kunnen handelen. Voor de gemeente sluit dit aan bij onze inzet om armoede en schulden duurzaam terug te dringen. Voor de verzekeraars raakt het aan onze missie om iedereen te ondersteunen in het omgaan met risico's - zodat niemand buiten de boot valt. Het hebben van passende verzekeringen kan bijdragen aan de financiële weerbaarheid van mensen - en dat is extra belangrijk voor mensen die het misschien niet zo breed hebben. Daarom vinden wij het belangrijk zicht te krijgen op de mensen die deze bescherming missen en daardoor extra kwetsbaar zijn. Dan kunnen we daar samen – verzekeraars, gemeente en andere maatschappelijke partijen, wat aan doen. Zodat mensen na een toch al heftig voorval als een brand niet nog eens extra geraakt worden, in hun portemonnee en hun leven.

We hopen dat dit rapport je raakt, net als het ons heeft geraakt. En dat het inspireert tot actie. Want dat er actie nodig is, is ons wel duidelijk geworden. We nodigen iedereen uit om samen met ons in actie te komen.

Fred Dukel (Algemeen Directeur SZW Gemeente Den Haag) en Harold Herbert (Directeur bij Verbond van Verzekeraars)

*Bron: Omroep West 2024.

Colofon

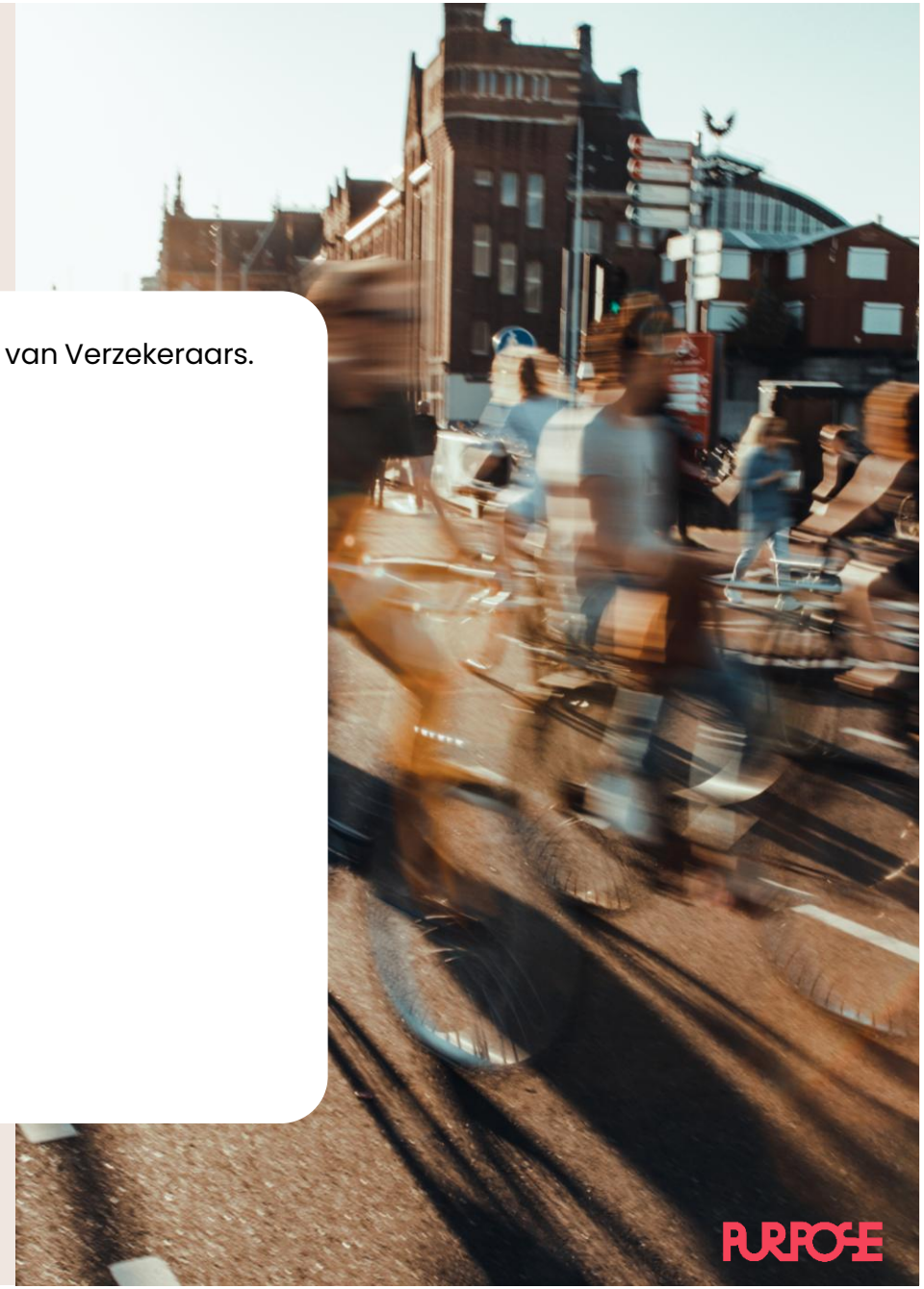
Dit rapport is uitgegeven door Purpose, in opdracht van Gemeente Den Haag en het Verbond van Verzekeraars.

Publicatie: september 2025

Team Den Haag: Opdrachtgever: Fred Dukel
Roland Simon
Steve Coelers
Voor meer informatie: roland.simon@denhaag.nl

Team Verbond: Opdrachtgever: Harold Herbert
Patricia Swienink
Rinda Vreven
Voor meer informatie: p.swienink@verzekeraars.nl

Team Purpose: Opdrachtnemer: Dick-Jan Abbringh
Sylvia de Bruijn
Jesper Janssen
Julia Hogestijn
Voor meer informatie : s.de.bruijn@purpose.nl



Inhoud

Hoofdstuk	Titel	Pagina
0.	**Managementsamenvatting:** onverzekerdheid vormt een probleem in de gemeente Den Haag	6
1.	**Inleiding:** aanwijzingen dat onverzekerdheid een groeiend probleem is, met mogelijk grote impact voor inwoners	12
2.	**Opdracht:** onverzekerdheid maakt inwoners kwetsbaar: onderzoek de achtergrond en impact van dit probleem	21
3.	**Achtergrond van het probleem:** onverzekerdheid groot probleem bij bepaalde groepen inwoners in Den Haag	27
4.	**Impact van het probleem:** de gevolgen van calamiteiten voor onverzekerden zijn aanzienlijk groter dan voor verzekerden	49
5.	**Conclusies & Suggesties:** onverzekerdheid vormt een probleem in de gemeente Den Haag en vraagt om oplossingsrichtingen	62
	Bijlage: opdracht, uitvoering en verantwoording	71

Onverzekerdheid vormt een probleem en heeft veel impact bij een grote groep inwoners in Den Haag

Onderzoeksvragen

- Hoe groot is het probleem van onverzekerdheid bij kwetsbare doelgroepen in Den Haag?
- Wat is de omvang, achtergrond en impact van het probleem?
- Bij welke doelgroepen speelt dit probleem vooral?
- Wat zijn de meest kansrijke oplossingen?

Aanpak

- Multi-perspectief belevings-onderzoek met data-analyse:

1. Interviews met professionals
2. 'Straatinterviews' met inwoners
3. Diepte-interviews met slachtoffers
4. Micro berekeningen maatschappelijke waarde
5. Data-analyse vanuit het Verbond van Verzekeraars

Resultaten

- Onverzekerdheid maakt kwetsbaar en heeft grote, (langdurige) impact op inwoners, als er wat gebeurt.
- Casestudies laten zien dat een verzekering per huishouden €7k–€62,5k maatschappelijke kosten voorkomt na een incident
- Het gaat vooral om studenten, huurders, migranten en arbeidsmigranten - door gebrek aan kennis, geld en bewustzijn

Verhalen uit de praktijk

- Jan van der Heijdenstraat: 90% was niet verzekerd
- Studentenflat de Struyck: slechts één van de 20 was goed verzekerd
- Explosie had veel impact op (on)verzekerde slachtoffers van Tarwekamp
- "Als we niet verzekerd waren, dan hadden we ons moeten aanmelden bij het Leger des Heils." – slachtoffer explosie

Conclusie & aanbevelingen: onverzekerdheid vormt een probleem in de Gemeente Den Haag en vraagt om actie – diverse oplossingsrichtingen zijn in beeld

- Onverzekerdheid vormt een probleem, met grote risico's en potentiële impact bij een grote groep inwoners in Den Haag
- De impact van onverzekerdheid op leefgebieden van inwoners en een veelheid aan betrokken instanties verdient brede samenwerking bij vervolgstappen
- Vanuit dit onderzoek is een aantal suggesties geformuleerd die relevant zijn voor vervolg: (1) versterk voorlichting over verzekeren en vergroot de toegang tot advies, (2) pak door met verdiepend/landelijk onderzoek en (3) verken mogelijkheden voor collectieve bescherming
- Uitwerking van de ideeën met concrete vervolgstappen vraagt om verschillende expertises, vereist breed draagvlak vanuit alle stakeholders en moet aansluiten bij de praktijk. Op 11 september vond een rondetafelbijeenkomst plaats: met het Verbond van Verzekeraars, gemeente Den Haag, verzekeraars zelf, woningcorporaties, de brandweer, maatschappelijke organisaties en andere belangrijke stakeholders. Dit is een goede basis voor vervolg.

PURPOSE

Hoofdstuk 0

Managementsamenvatting

Onverzekerdheid vormt een probleem in de gemeente Den Haag

Conclusie: onverzekerdheid vormt een probleem en heeft veel impact bij een grote groep inwoners in Den Haag

1 Onverzekerdheid komt vooral voor bij bepaalde groepen in Den Haag

- Er zijn voornamelijk zorgen over bepaalde groepen mensen, die niet de verzekeringen hebben die ze zouden moeten hebben
- Dit betreft mensen met een **migratieachtergrond, arbeidsmigranten** en mensen in een (**sociale) huurwoning**.
- Er zijn ook zorgen om **studenten**

2 Inwoners zijn onverzekerd door gebrek aan kennis en beperkt (risico)bewustzijn

- Inwoners blijken vaak niet verzekerd door **kennisgebrek**: ze weten niet wat een verzekering inhoudt, waar het voor dient of hoe ze dit moeten regelen/afsluiten
- Veel niet-verzekerden zijn zich ook **onvoldoende bewust** van de **risico's en gevolgen** van calamiteiten, niet alleen financieel, en de stress die dat oplevert
- Inwoners wegen ook de (verwachte) kosten mee; sommigen kunnen het wegens **geldgebrek** ook echt niet betalen
- **Negatieve ervaringen met verzekeraars** zorgen er soms ook voor dat inwoners hun vertrouwen in het nut van verzekeringen verliezen en deze opzeggen

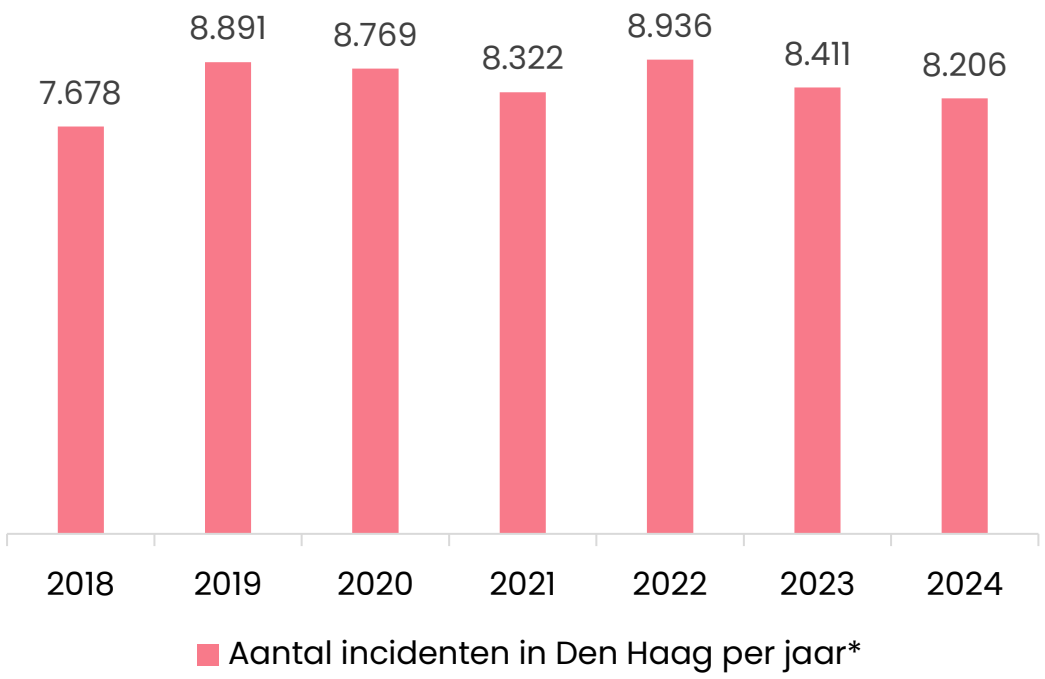
3 Gevolgen van calamiteiten bij onverzekerdheid zijn groot

- Bij **bepaalde groepen inwoners** is de **impact** van **extra groot** doordat zij:
  - én **meer risico lopen op calamiteiten**
  - én **vaker onverzekerd** zijn
  - én **geen eigen vangnet** hebben
- De **impact** van calamiteiten voor **wel- of niet verzekerden** kent grote **verschillen**
- Onverzekerdheid bij calamiteiten vraagt **extra inzet** van **hulpdiensten en instanties**

PURPOSE

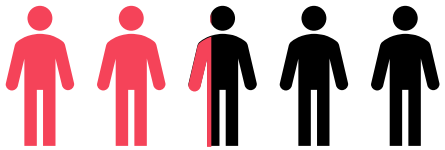
Achtergrond: jaarlijks meer dan 8.000 incidenten in Den Haag, bijna de helft van de inwoners is niet verzekerd

~8.000 incidenten per jaar* in Den Haag

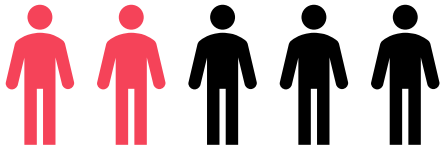


44% van de inwoners in Den Haag heeft geen inboedel-verzekering, 40% geen AVP en 69% geen uitvaart**

>250.000
inwoners in Den Haag hebben
geen inboedelverzekering



~230.000
inwoners in Den Haag hebben
geen aansprakelijkheidsverzekering



~390.000
inwoners in Den Haag hebben
geen uitvaartverzekering

*Bron: NIPV Kerncijfers
**Bron: Dtaa-analyse. Verbond van Verzekeraars

Achtergrond: het probleem concentreert zich voornamelijk op bepaalde doelgroepen om diverse redenen

Mensen met een migratieachtergrond en huurders minder vaak verzekerd, ook zorgen om studenten

- **Mensen met een migratieachtergrond, arbeidsmigranten**
- **Inwoners in een (sociale) huurwoning**
- **Studenten**

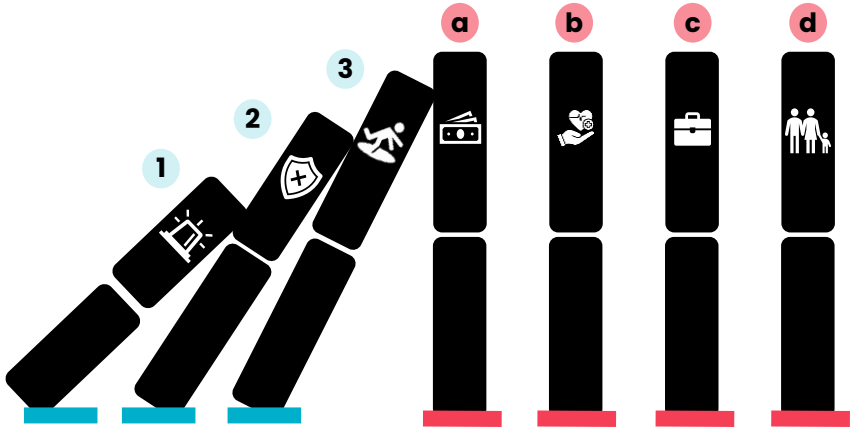
Kennisgebrek, beperkte risicoperceptie en geldgebrek meest genoemde redenen om niet te verzekeren

1. **Kennisgebrek**
2. **Niet bewust van risico's**
3. **Geldgebrek**
4. **Negatieve ervaringen met verzekeraars**

*Bron: NIPV Kerncijfers

Impact: de gevolgen van calamiteiten voor onverzekerden zijn aanzienlijk groter dan voor verzekerden

‘Impact verdriedubbelaar’: bij bepaalde groepen inwoners is impact van onverzekerdheid extra groot



1. **Groter risico op brand en andere calamiteiten**
2. **Vaker onverzekerd**
3. **Geen financieel vangnet en meer stress**

Het domino-effect: Bij een calamiteit komen kwetsbare inwoners sneller in problemen op meerdere leefgebieden: (a) financieel (b) gezondheid (c) werk (d) gezinssituatie

Impact van calamiteiten voor wel- of niet-verzekerden kent grote verschillen

“Als we **niet verzekerd** waren, dan hadden we ons moeten aanmelden bij het **Leger des Heils**”

- Monique en haar gezin waren slachtoffer van de grote explosie en raakten hun huis en al hun spullen kwijt*

“Ik heb nog een paar dagen in de **stank geslapen**. […] Het **bed was nat**, maar ik had er **plastic overheen** gedaan.”

- Mohamed raakte al zijn spullen kwijt door waterschade; hij was niet verzekerd en wist niet waar hij naartoe moest voor hulp

Onverzekerdheid bij calamiteiten heeft grote gevolgen en impact op hulpdiensten en instanties

Onverzekerdheid legt extra druk op gemeenten en sociale diensten door het financieel bijspringen, inzet schuldhulp, het regelen van tijdelijke woonruimtes bij woningcorporaties en een verhoogde werkdruk voor zorg- en casemanagers.

Leeswijzer: onverzekerdheid in Den Haag - een onzichtbaar risico voor vele inwoners

1. Aanleiding	2. Opdracht	3. Achtergrond van het probleem	4. Impact van het probleem	5. Conclusie & Suggesties
Aanwijzingen dat onverzekerdheid een groeiend probleem is, met mogelijk grote impact voor inwoners.	Onverzekerdheid maakt inwoners kwetsbaar: onderzoek de omvang, achtergrond en impact van dit probleem.	Onverzekerdheid groot probleem bij bepaalde groepen inwoners in Den Haag.	De gevolgen van calamiteiten voor onverzekerden zijn aanzienlijk groter dan voor verzekerden.	Onverzekerdheid vormt een probleem in de Gemeente Den Haag en vraagt om oplossingsrichtingen.
Dit hoofdstuk bestaat uit de volgende subsecties: • Incidenten • Verzekeringen • Onverzekerdheid	Dit hoofdstuk bestaat uit de volgende subsecties: • Vraagstelling • Noodzaak onderzoek • Aanpak	Dit hoofdstuk bestaat uit de volgende subsecties: • Penetratie • Doelgroep • Redenen niet verzekeren • Redenen wel verzekeren	Dit hoofdstuk bestaat uit de volgende subsecties: • Impact 'verdriedubbelaar' • Impact	Dit hoofdstuk bestaat uit de volgende subsecties: • Conclusies • Suggesties

De hoofdstukken hieronder volgen de getoonde hoofdstructuur met subsecties, afwisselend aangevuld met voorbeelden van calamiteiten, inwonersverhalen, slachtofferverhalen en de inzichten van professionals die we hebben gesproken, om de thematiek te verduidelijken en te verankeren in de praktijk.

PURPOSE

Hoofdstuk 1

Aanleiding

Aanwijzingen dat onverzekerdheid een groeiend probleem is, met mogelijk grote impact voor inwoners

Leeswijzer: aanwijzingen dat onverzekerdheid een groeiend probleem is, met mogelijk grote impact voor inwoners

1. Aanleiding

Incidenten	Verzekeringen	Onverzekerdheid
• Ieder jaar vinden er in Nederland 130.000 - 150.000 incidenten plaats • In Den Haag zijn er dubbel zoveel incidenten per inwoner als gemiddeld in heel Nederland • Aantal explosies neemt toe, afgelopen vier jaar meer dan 100 branden in Den Haag • Calamiteiten vragen veel inzet van verzekeraars, gemeenten en hulpinstanties	• Een verzekering biedt niet alleen financiële ondersteuning maar ook rust en stabiliteit bij calamiteiten	• Eerder onderzoek en ervaringen van professionals tonen vermoedelijke redenen niet verzekeren

Het hoofdstuk volgt de hierboven getoonde structuur, aangevuld met een calamiteit om de thematiek te verduidelijken en te verankeren in de praktijk.

PURPOSE

Calamiteit

Explosie: negen huurwoningen getroffen Jan van der Heijdenstraat

In 2019 zorgde een scheur in een verouderde gasleiding voor een verwoestende explosie bij 9 huurwoningen in de Jan van der Heijdenstraat, in Benoordenhout, in Den Haag.

10 mensen raakten gewond, 4 van hen moesten onder het puin vandaan worden gered tijdens een acht uur lange reddingsoperatie. De inwoners raakten vrijwel al hun bezittingen kwijt.

Bij een calamiteit wordt direct de hulp van Stichting Salvage ingeschakeld. Zij verrichten eerste hulp aan *alle* gedupeerden bij een calamiteit. Na deze eerste hulp wordt de verzekeraar ingeschakeld voor de vervolghulp.

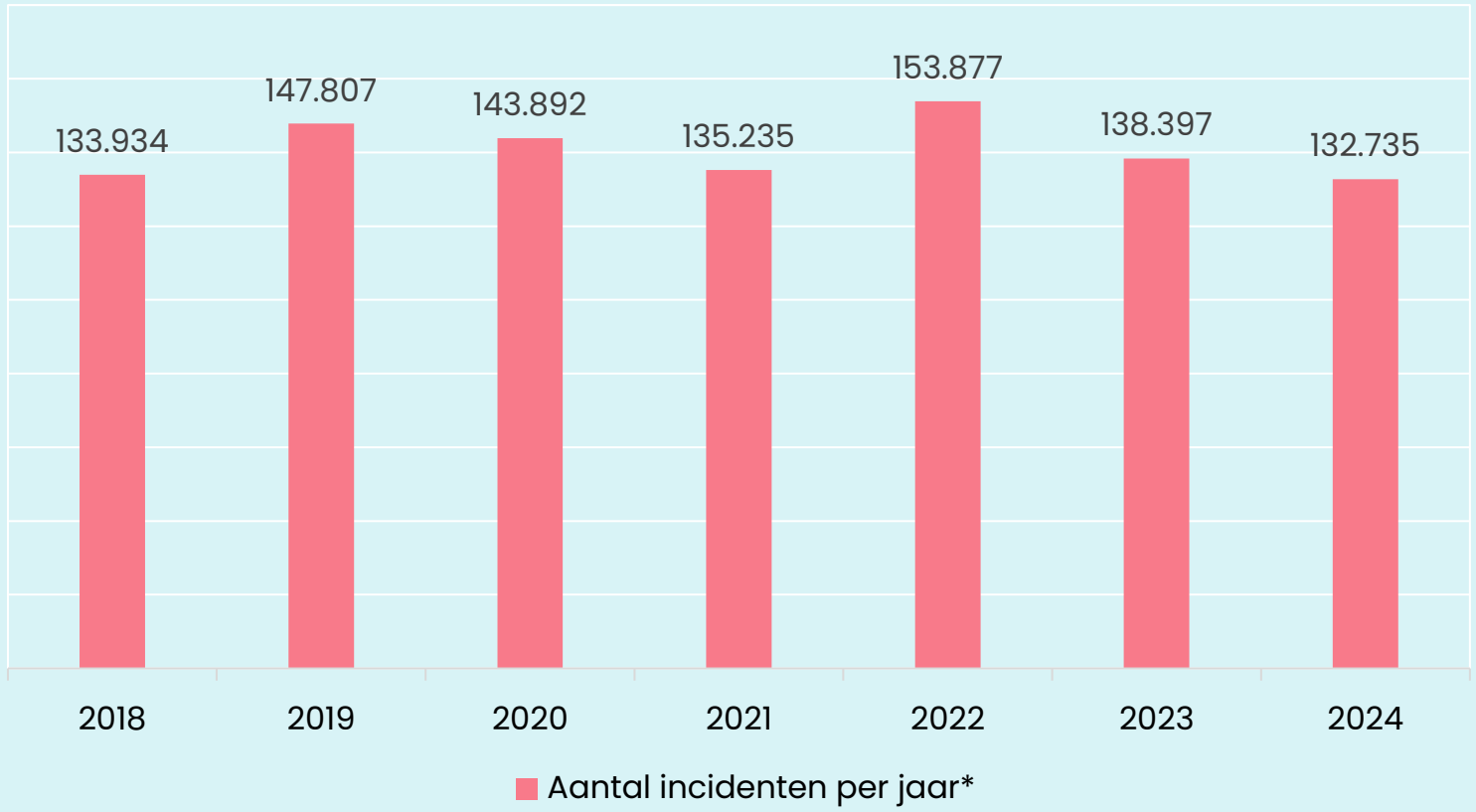
In de Jan van der Heijdenstraat bleek echter dat van alle slachtoffers bijna 90% niet was verzekerd voor hun inboedel, waardoor de slachtoffers veel grotere gevolgen ondervonden dan nodig was van deze toch al zo grote ramp.

Foto: ANP / Lex van Lieshout

1. Aanleiding

Incidenten: ieder jaar vinden er in Nederland 130.000 tot 150.000 incidenten plaats

Het aantal incidenten in Nederland blijft al jaren lang hoog



Meeste incidenten zijn meldingen van brand**

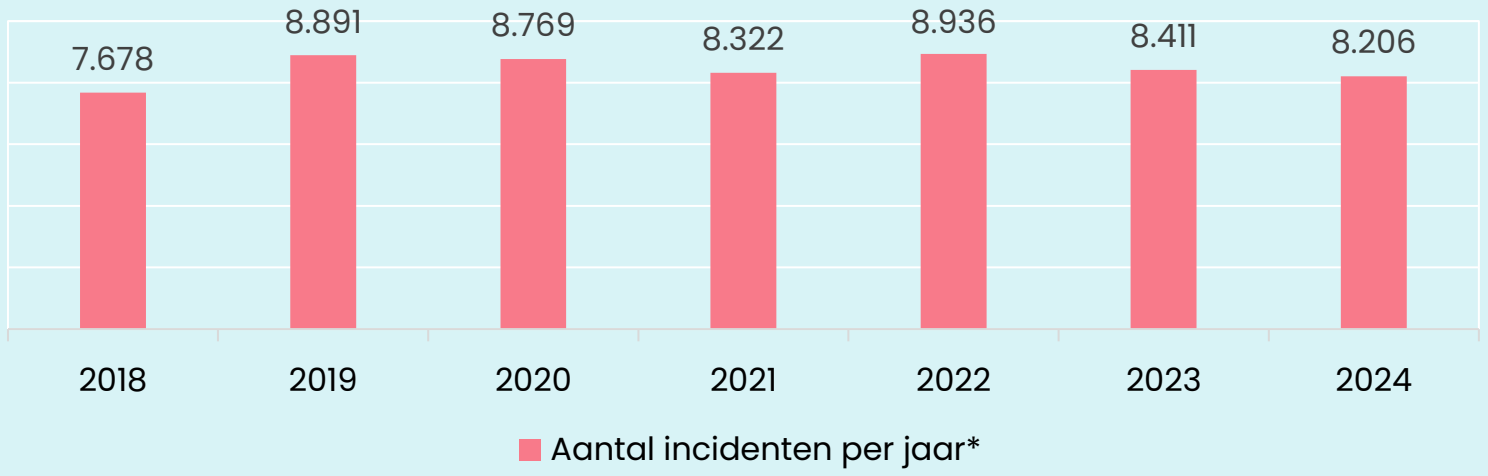
- De afgelopen zeven jaar waren er ieder jaar veel incidenten die gemeld werden.
- Er lijkt geen stijgende of dalende trend in de cijfers zichtbaar. Het aantal incidenten lijkt te fluctueren door de tijd: tussen de 130.000 en 155.000 incidenten per jaar. De meeste incidenten betreffen een melding van brand en incidenten omtrent de leefomgeving of ongevallen. Dit zijn totaalcijfers, dus zonder onderscheid naar omvang/impact van de incidenten.
- Grote incidenten zoals destijds in de Jan van der Heijdenstraat, of recenter de Tarwekamp, krijgen veel media-aandacht, waardoor het lijkt alsof dit soort calamiteiten vaker voorkomt. Dit kunnen we met deze cijfers niet bevestigen.
- Een nadere analyse van onderliggende trends in gradatie van incidenten (bijvoorbeeld in omvang van EUR schade en aantal getroffen huishoudens) is mogelijk interessant voor verdiepend onderzoek in een volgende fase.

*Bron: NIPV Kerncijfers.
**Meerdere meldingen kunnen worden samengevoegd tot één incident. Als tijdens de verwerking blijkt dat geregistreerde incidenten dezelfde gebeurtenis betreffen worden deze gecombineerd.

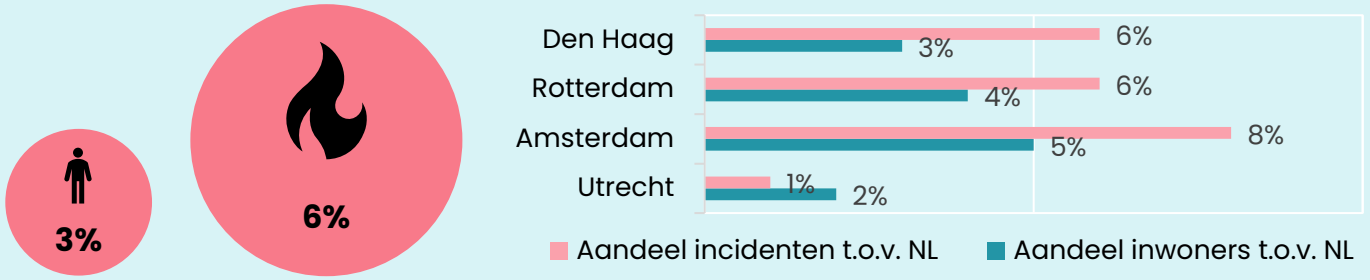
1. Aanleiding

Incidenten: in Den Haag zijn dubbel zoveel incidenten per inwoner als gemiddeld in heel Nederland

Het aantal incidenten in Den Haag blijft al jaren lang op hetzelfde niveau



Den Haag heeft - ten opzichte van landelijk - dubbel zoveel incidenten per inwoner



Sinds 2019 jaarlijks meer dan 8.000 gemelde incidenten

- Het aantal gemelde incidenten is in heel Nederland in de afgelopen zeven jaar ongeveer op hetzelfde niveau gebleven.
- Ook in Den Haag is geen stijgende of dalende trend zichtbaar in de cijfers: het aantal gemelde incidenten is sinds 2019 niet meer onder de 8.000 gekomen. In Den Haag zijn de meeste incidenten ook meldingen van brand, de leefomgeving of ongevallen. Wel valt op dat het aantal incidenten in Den Haag in verhouding tweemaal zo groot is. 3% van de Nederlandse populatie woont in Den Haag, terwijl het aantal incidenten per inwoner 6% is, dus dubbel zoveel als gemiddeld in Nederland. In de andere grote steden is dit percentage naar verhouding minder groot.
- Het is goed om te benadrukken dat deze incidenten niet altijd hebben geleid tot aanspraak op de verzekering, omdat er niet in alle gevallen sprake was van daadwerkelijke schade.

*Bron: NIPV Kerncijfers

1. Aanleiding

Incidenten: aantal explosies neemt wel toe, afgelopen vier jaar meer dan 100 branden in Den Haag

Aantal explosies in Den Haag nam in een jaar tijd toe met meer dan 50%

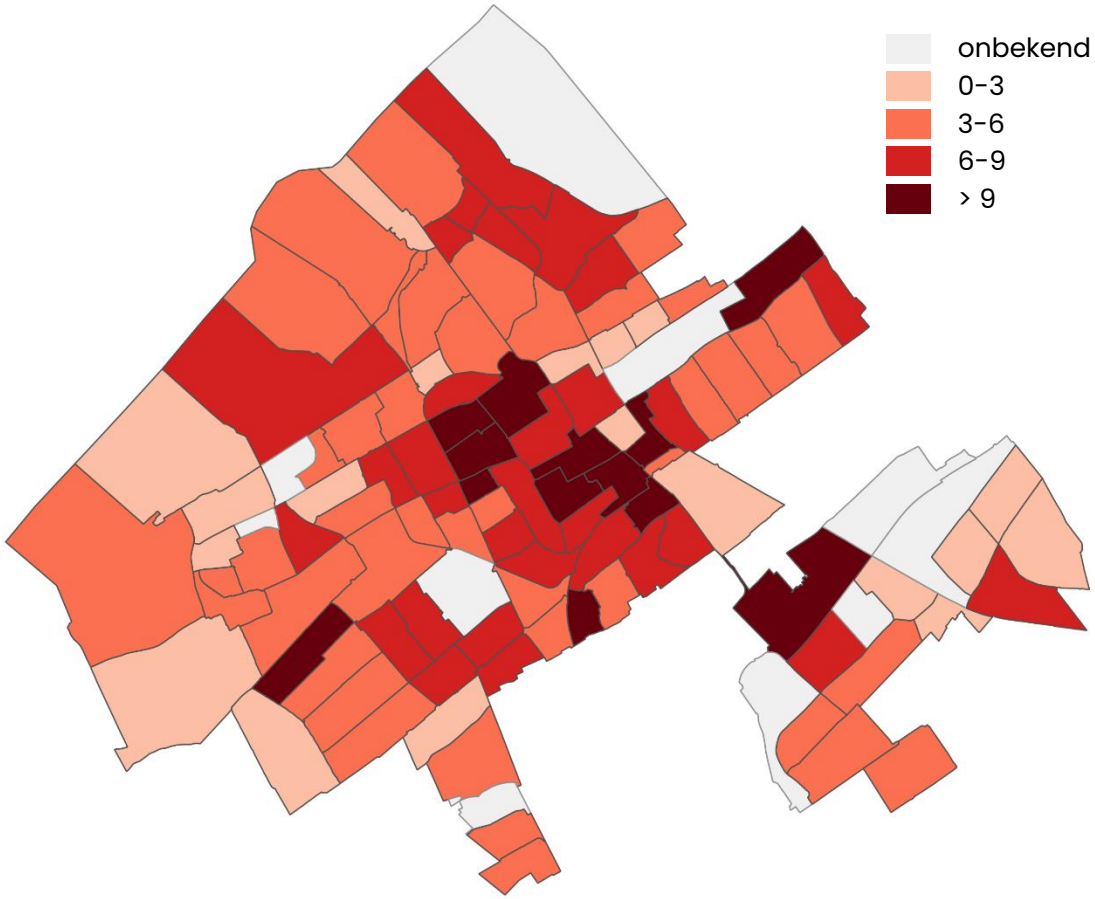
- Het aantal explosies in Nederland neemt toe. De politie gaf aan dat in 2024 het aantal explosies boven de 1.000 uitkwam.
- In Den Haag is het aantal explosies de afgelopen jaren toegenomen. Alleen al in 2024 waren er 85 explosies in Den Haag. Dat is een toename van meer dan 50% ten opzichte van 2023.
- Bovendien waren er de afgelopen vier jaar meer dan 100 branden in Den Haag. Het aantal branden verschilt per buurt.

*Hoe het aantal **explosies** ...*
***in rap tempo toenam** – 4 jan 2025*

Het Parool

*Politie: aantal **explosies** gaat dit jaar **boven 1000** uitkomen – 14 nov 2024*

NOS



Voorbeeld: aantal branden per 1.000 woningen per buurt in Den Haag (2021-2025)*

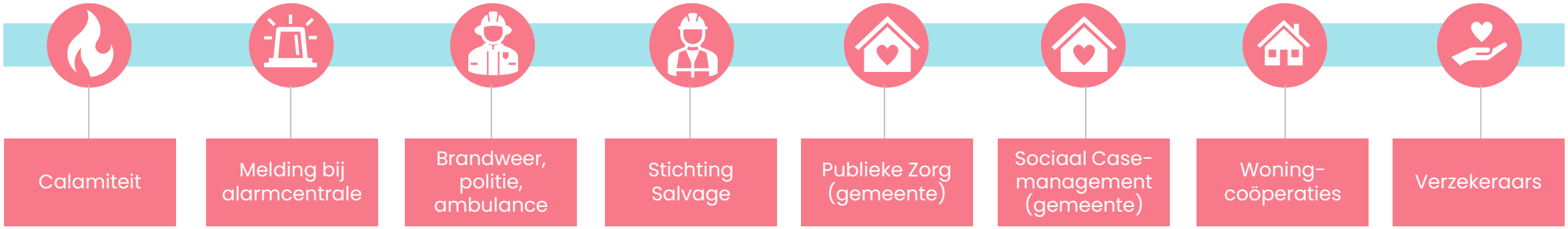
*Bron: Data-analyse Verbond van Verzekeraars (april 2025)

PURPOSE

1. Aanleiding

Incidenten: calamiteiten vragen veel inzet van verzekeraars, gemeenten en hulpinstanties

Tijdlijn: verschillende partijen zijn betrokken bij een calamiteit



Snelle hulp en coördinatie bij calamiteiten

- De alarmcentrale schakelt bij een calamiteit direct de brandweer, politie en ambulance in.
- De brandweer roept Stichting Salvage op, die namens verzekeraars eerste hulp biedt bij schade door brand, storm, wateroverlast en aanrijdingen. Na 24 uur dragen zij het stokje over aan de verzekeraars. Zij vergoeden de gedekte schade en regelen een vervangende woonruimte indien nodig.
- De gemeente coördineert extra hulp: Publieke Zorg regelt opvang, drinkwater en uitvaartzorg bij grootschalige rampen. Sociaal Casemanagement is het eerste aanspreekpunt bij de gemeente in het geval van calamiteiten en biedt nazorg en huisvesting, bijvoorbeeld voor gewonden in het ziekenhuis. Ze zorgen ervoor dat mensen de benodigde ondersteuning krijgen voor hun huidige situatie en woning.
- Woningcorporaties stellen soms tijdelijke woonruimte beschikbaar.
- Verzekeraars vergoeden de schade en regelen indien nodig vervangende huisvesting.

Verzekeringen: een verzekering biedt niet alleen financiële ondersteuning maar ook rust en stabiliteit bij calamiteiten

Verzekeraar biedt financiële en andere ondersteuning en ontzorgt bij calamiteiten

Financiële ondersteuning

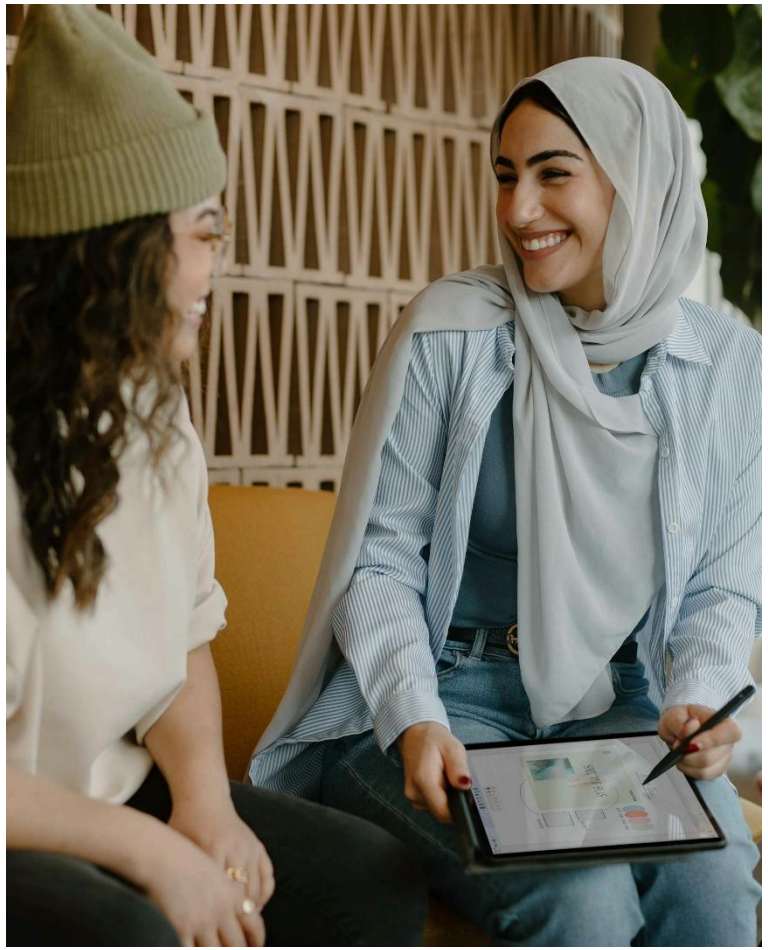
- Bij het voordoen van een calamiteit zorgt de verzekering dat de schade wordt vergoed
- Bij inboedel denkt men vaak aan ‘de meubels’ maar het gaat om veel meer: vloeren, papieren, kleding, elektronica, schoonmaakkosten etc.

Vervangende huisvesting

- De verzekeraar bemiddelt bij het regelen van vervangende huisvesting bij een calamiteit
- De verzekeraar zorgt ook voor een financiële vergoeding voor deze huisvesting

Rust en stabiliteit

- De verzekeraar regelt de zaken van de gedupeerde verzekerde, wat zorgt voor rust en stabiliteit, zoals hulp bij een schadeclaim en uitleg welke stappen je moet nemen



Onverzekerdheid: eerder onderzoek en ervaringen van professionals tonen vermoedelijke redenen niet-verzekeren

Vermoedelijke redenen om verzekering niet af te sluiten

Geldzorgen en schulden

- Mensen met schulden hebben (veel) minder vaak schade- en uitvaartverzekeringen dan mensen zonder schulden.
- Mensen bezuinigen zelf op verzekeringen of de verzekering wordt bij een achterstallige betaling door de verzekeraar stopgezet (royement).

Kennisgebrek over verzekeringen

- Mensen weten niet altijd goed of en welke verzekeringen men heeft of wat het product inhoudt.*
- Men heeft geen goed beeld van wat er door de verzekering gedekt is en wat de verzekeraar doet bij een calamiteit.
- Mensen denken vaak dat een verzekering duurder is dan het daadwerkelijk is.*

Laag bewustzijn van risico's

- Men schat het risico op calamiteiten laag in.*
- Men heeft geen goed beeld bij de werkelijke schade bij een calamiteit en heeft het idee zelf wel de schade te kunnen betalen bij schade.*

*Bron: Miles Research & Verbond van Verzekeraars. Financiële gezondheid en verzekeringen

Hoofdstuk 2

Opdracht

Onverzekerdheid maakt inwoners kwetsbaar: onderzoek de omvang, achtergrond en impact van dit probleem.

Leeswijzer: onverzekerdheid maakt inwoners kwetsbaar: onderzoek de omvang, achtergrond en impact van dit probleem.

2. Opdracht		
Vraagstelling	**Noodzaak onderzoek**	**Aanpak**
• Hoe groot is het probleem van onverzekerdheid bij kwetsbare doelgroepen in Den Haag?	• Beter begrip van de aard en impact van het probleem is essentieel voordat je aan oplossingen gaat werken	• Exploratief onderzoek is een grote stap op weg naar goed inzicht in probleem en eerste ideeën over oplossingen • Met exploratief onderzoek wordt het probleem van onverzekerdheid breed verkend

2. Opdracht

Hoe groot is het probleem van onverzekerdheid bij kwetsbare doelgroepen in Den Haag?

Met deze vragen zijn we op pad gegaan:

Wat is de **omvang** van het probleem?

Wat is de **achtergrond** van onverzekerdheid?

Wat is de **impact** van het probleem?

Bij welke **doelgroepen** speelt dit probleem?

Wat zijn de meest **kansrijke oplossingen**?

PURPOSE

2. Opdracht

Noodzaak onderzoek: beter begrip van de aard en impact van het probleem is essentieel voor je aan oplossingen werkt

Vermoeden dat steeds meer mensen onverzekerd zijn

- Vanuit eerder onderzoek hebben de gemeente Den Haag en het Verbond van Verzekeraars het idee dat veel mensen niet of niet voldoende verzekerd zijn bij calamiteiten.*
- Er zijn signalen dat dit probleem mogelijk toeneemt.

Onverzekerdheid maakt inwoners kwetsbaar

- Onverzekerdheid maakt inwoners kwetsbaar. Bij calamiteiten kunnen zij niet goed worden geholpen en is er grote kans dat financiële en andere problemen escaleren en opstapelen.
- Het vermoeden bestaat dat onverzekerdheid vooral voorkomt bij inwoners die al (financieel) kwetsbaar zijn en weinig mogelijkheden hebben om hoge kosten en andere gevolgen op te vangen.

Onderzoek noodzakelijk om het probleem beter te begrijpen

- Onverzekerdheid vormt een probleem voor mens en maatschappij. Voordat we met oplossingen aan de slag gaan moeten we eerst beter begrijpen hoeveel en welke mensen geen noodzakelijke verzekering hebben, waardoor dat komt en wat de impact is.
- In dit onderzoek, in opdracht van de gemeente Den Haag en het Verbond van Verzekeraars, onderzoeken we de achtergrond en de impact van het mogelijke probleem van onverzekerdheid in Den Haag. De voornaamste focus ligt op inboedel-, aansprakelijkheids- en uitvaartverzekeringen.

Aanpak: multi-perspectief belevingsonderzoek met data-analyse**

Professionals

Interviews met professionals in de hele keten over de impact en achtergrond van het probleem

Inwoners

Spontane korte interviews over het kennen en hebben van verzekeringen
Diepte-interviews met (on)verzekerde slachtoffers van calamiteiten met doorberekeningen van de maatschappelijke kosten

Data-analyse

Data-uitvraag bij leden Verbond om penetratie-graad vast te stellen per buurt (CBS-indeling)

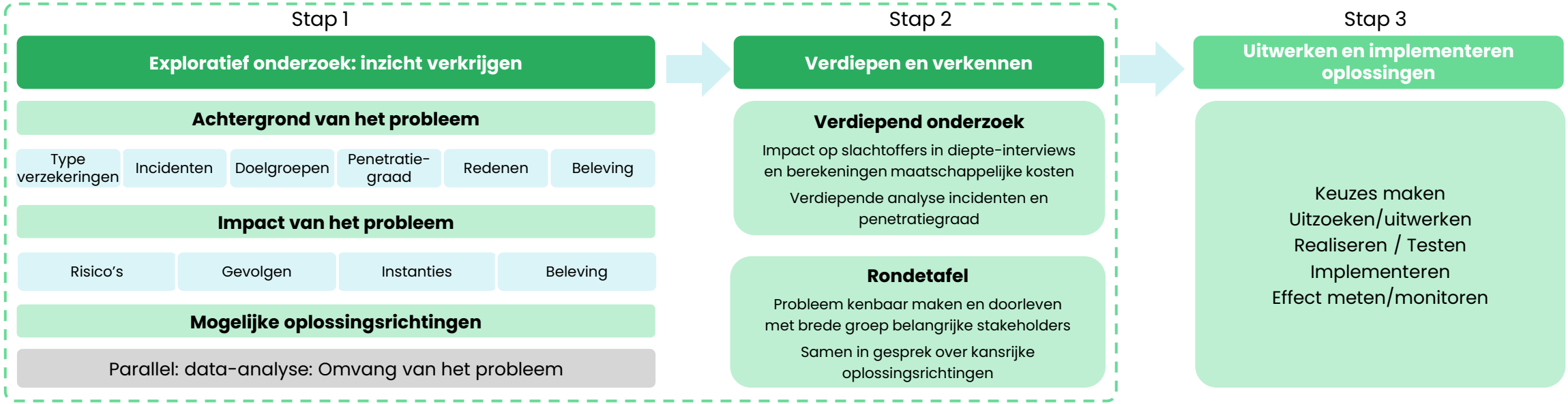
Achtergrond en impact van onverzekerdheid

* Bron: Miles Research & Verbond van Verzekeraars. Financiële gezondheid en verzekeringen
**Zie bijlage voor toelichting op de aanpak van het belevingsonderzoek.

PURPOSE

2. Opdracht

Aanpak: exploratief onderzoek is een grote stap op weg naar goed inzicht in probleem en eerste ideeën over oplossingen



Exploratief onderzoek helpt om het (mogelijke) probleem inzichtelijk te maken en oplossingsrichtingen te identificeren

- In een **kwalitatief exploratief onderzoek gingen we met inwoners en professionals in gesprek** om na te gaan (1) óf er een probleem is, (2) wat de achtergrond van het probleem is, (3) wat de impact van het probleem is en (4) in welke richting we mogelijke oplossingen kunnen vinden
- Parallel hieraan voerde het Verbond van Verzekeraars een **data-analyse uit om de penetratiegraad** van de AVP- (aansprakelijkheids-), inboedel- en uitvaartverzekering vast te stellen, per postcodegebied in Den Haag, om de omvang van het probleem en verdeling in de stad te kwantificeren
- In stap 2 is in **diepte-interviews met (on)verzekerde slachtoffers van calamiteiten** gesproken over de impact van de gebeurtenis en de rol die het wel of niet verzekerd zijn daarbij speelt. Een aantal van deze casestudies is gebruikt om de **maatschappelijke kosten** als gevolg van het incident door te rekenen
- Tijdens de **rondetafelbijeenkomst** op 11 september gingen we met belangrijke stakeholders in gesprek over de **oplossingsrichtingen** voor het probleem

2. Opdracht

Aanpak: met exploratief onderzoek wordt het probleem van onverzekerdheid breed verkend

Inzichten vanuit meerdere perspectieven

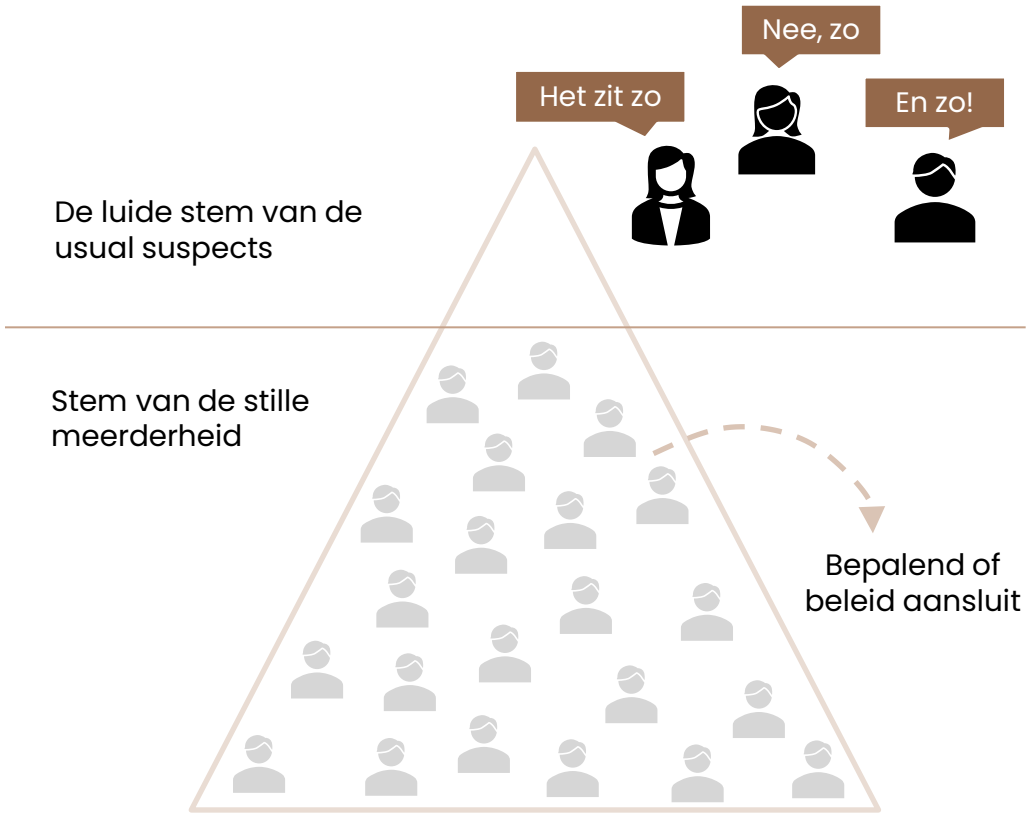
Inzichten uit dit onderzoek zijn onderbouwd vanuit verschillende invalshoeken en gesprekken met zowel professionals en inwoners. We spraken 11 professionals en 56 inwoners, waaronder organisaties als: Stichting Salvage, Publieke Zorg (gemeente), Sociaal Casemanagement (gemeente), woningcorporatie Staedion en twee wijkcentra.

De gesprekken met 51 inwoners vonden plaats in het Vadercentrum en wijkcentrum Cromvlietplein. We vroegen hen welke verzekeringen ze kennen, welke ze hebben en waarom wel of niet. Sommige gesprekken waren kort, andere diepergaand. Deze inzichten zijn aangevuld met een data-analyse van het Verbond van Verzekeraars over de verzekeringsgraad in verschillende buurten van Den Haag. Ook zijn diepte-interviews gehouden met 5 (on)verzekerde slachtoffers van 2 calamiteiten, over de impact van de gebeurtenis en de rol die het wel of niet hebben van een (inboedel)verzekering speelde in de periode van en na de calamiteit.

Breder en rijker beeld door het betrekken van ‘de stille meerderheid’

Exploratief onderzoek haalt verhalen op van de 'stille meerderheid', vaak niet gehoord in standaardonderzoeken. Daarmee laat je zien wat onder de oppervlakte leeft bij deze lastig bereikbare groepen. Je bereikt snel veel mensen door korte, spontane gesprekken en hoort direct het verhaal achter hun antwoorden, met waardevolle context door gesprekken op locatie.

Breder en rijker beeld door het betrekken van ‘de stille meerderheid’



Hoofdstuk 3

Achtergrond van het probleem

Onverzekerdheid groot probleem bij bepaalde groepen inwoners in Den Haag

3. Achtergrond van het probleem

Leeswijzer: onverzekerdheid groot probleem bij bepaalde groepen inwoners in Den Haag

3. Achtergrond van het probleem

Penetratie	Doelgroep	Redenen niet verzekeren	Redenen wel verzekeren
• 44% (d.w.z. >250.000) van de inwoners heeft geen inboedelverzekering, 40% geen AVP en 69% geen uitvaartverzekering • We zien grote verschillen in de percentages tussen buurten onderling én een groot verschil met eerdere landelijke cijfers • Van de 51 inwoners die wij spraken bleek meer dan driekwart niet (voldoende) verzekerd	• Mensen met een migratieachtergrond en sociale huurders zijn vaker onverzekerd; zorgen om studenten • Mensen met een migratieachtergrond zijn minder vaak verzekerd voor inboedel en AVP • Mensen in een (sociale) huurwoning zijn minder vaak verzekerd voor inboedel en AVP	• Veel inwoners onbewust onverzekerd; oorzaken zijn met elkaar verweven: 1. Kennisgebrek lijkt bij meer dan de helft van gesproken inwoners reden om niet te verzekeren 2. Lage risicoperceptie leidt bij één op de acht gesproken inwoners tot de keuze om niet te verzekeren 3. Geldgebrek werd door 10% genoemd als belangrijkste reden, maar speelt bij iedereen een rol 4. Negatieve ervaringen kunnen ertoe leiden dat iemand het vertrouwen in verzekeraars verliest	• Inwoners die wel verzekerd zijn kiezen hier bewust voor, om verschillende redenen

Het hoofdstuk volgt de hierboven getoonde structuur, aangevuld met voorbeelden van calamiteiten en inwonersverhalen, van inwoners die we hebben gesproken, om de thematiek te verduidelijken en te verankeren in de praktijk.

PURPOSE

Brand: veel schade door vuur in studentenflat De Struyck

In de zomer van 2024 was er een grote brand in studentflat De Struyck. Inwoners raakten gewond en twee daarvan moesten naar het ziekenhuis. Er was door de brand veel schade aan een aantal woningen in de flat, waardoor een twintigtal studenten hun woning uit moest.

Toen bleek dat **95% van deze inwoners niet goed verzekerd** was voor hun inboedel.

Foto: “Studentenflat De Struyck Den Haag” door Ferdi De gier, CC BY-SA 2.0

3. Achtergrond van het probleem

Penetratie: 44% (d.w.z. >250.000) van de inwoners heeft geen inboedelverzekering, 40% geen AVP en 69% geen uitvaart*

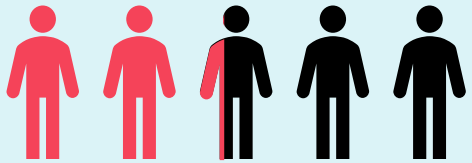
Data-analyse van Verbond laat zien dat 40% tot bijna 70% van de Haagse inwoners minimaal 1 van de onderzochte verzekeringen niet heeft

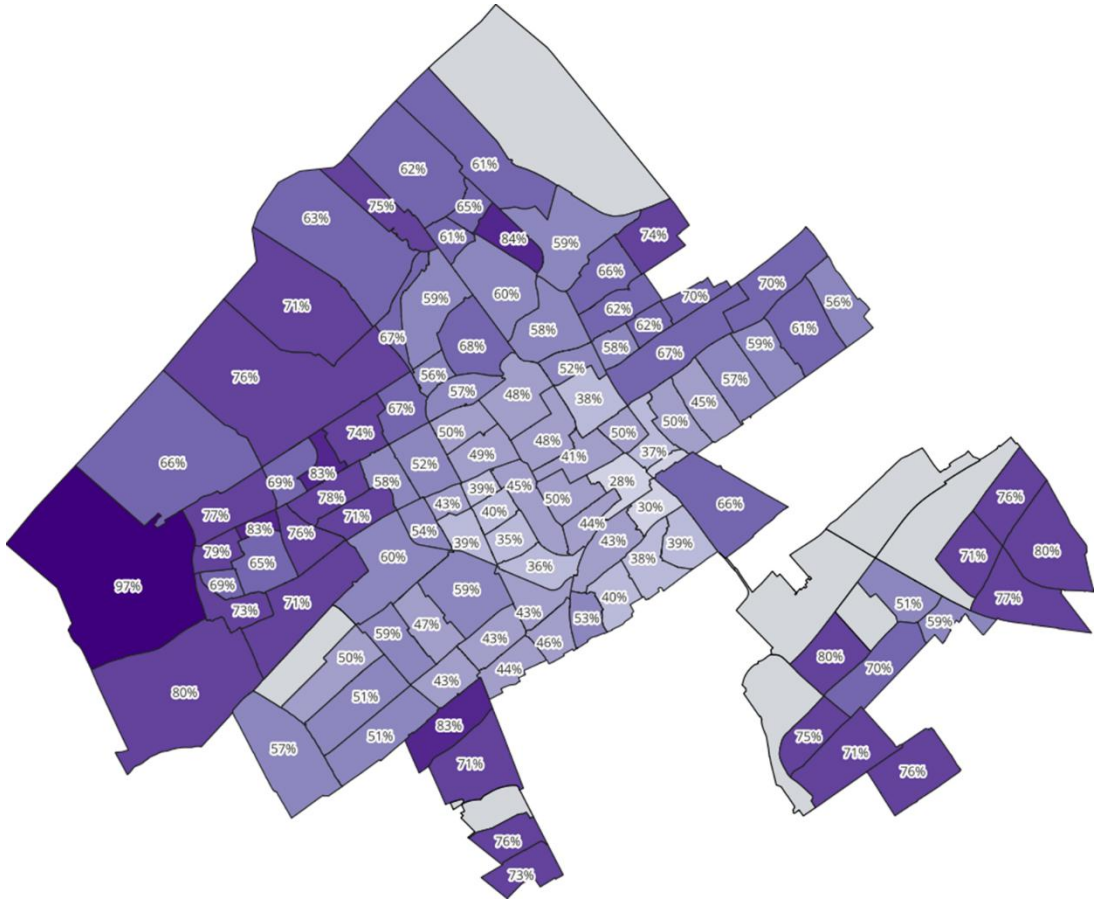
De data over bezit van inboedelverzekering en AVP zijn gebaseerd op de input van schadeverzekeraars in Nederland. Samen vertegenwoordigen zij 75% van de totale markt (gemeten in premie-inkomen in de branche Brand). De aangeleverde polisaantallen zijn vervolgens opgehoogd tot markttotalen. De penetratie is berekend door deze aantallen te vergelijken met het aantal huishoudens per buurt, volgens de gegevens van het CBS.

Uitvaart is gebaseerd op de input van levens- en uitvaartverzekeraars die samen 94% van de uitvaartmarkt vertegenwoordigen. De penetratie is berekend door het aantal verzekerde personen te vergelijken met het aantal inwoners per buurt (CBS). Het Verbond mag geen informatie verstrekken wanneer het risico op herleidbaarheid te groot is. Dat is de reden dat bij sommige buurten 'n.b.' (niet beschikbaar) staat aangegeven.

>2 op de 5

inwoners in Den Haag heeft **geen inboedelverzekering**





Voorbeeld: % inboedelverzekering per buurt in Den Haag

*Bron: Data-analyse Verbond van Verzekeraars (april 2025)

Penetratie: we zien grote verschillen in de percentages tussen buurten én verschil met eerdere landelijke cijfers

Buurten (voorbeelden)	Inboedel	AVP	Uitvaart
Bosweide	80%	83%	21%
Singels	75%	76%	44%
Koningsplein e.o.	50%	63%	24%
Moerwijk-West	43%	51%	36%
Laakkwartier-Oost	38%	44%	31%
Transvaalkwartier-Zuid	35%	36%	18%
Den Haag totaal*	**56%**	**60%**	**31%**
NL totaal**	95%	92%	37%

Penetratiepercentages van deze drie verzekeringen lopen sterk uiteen per buurt en wijken ook sterk af van cijfers uit eerder landelijk onderzoek

In de tabel hiernaast is een aantal voorbeelden te zien van penetratiecijfers in een selectie van buurten in Den Haag. Dit laat zien hoe sterk de percentages uiteen loopt.

De resultaten zijn gebaseerd op input van leden van het Verbond van Verzekeraars. Er zijn echter ook buitenlandse verzekeraars actief op de Nederlandse markt. Daardoor kunnen we niet met zekerheid stellen dat alle genoemde personen onverzekerd zijn. Met name bij uitvaartverzekeringen is het aannemelijk dat een deel een buitenlandse polis heeft. Deze cijfers maken echter wel duidelijk in welke postcodegebieden de penetratiegraden aanzienlijk lager liggen.

We zien ook een groot verschil tussen de Haagse cijfers en landelijke percentages. Er zijn echter geen eenduidige cijfers voor de landelijke penetratiegraad van verzekeringen voorhanden. We zijn hier uitgegaan van het Totaal Onderzoek Financiën van Ipsos. We kunnen dan ook nog geen betrouwbare uitspraken doen over hoe Den Haag zich verhoudt tot heel Nederland.

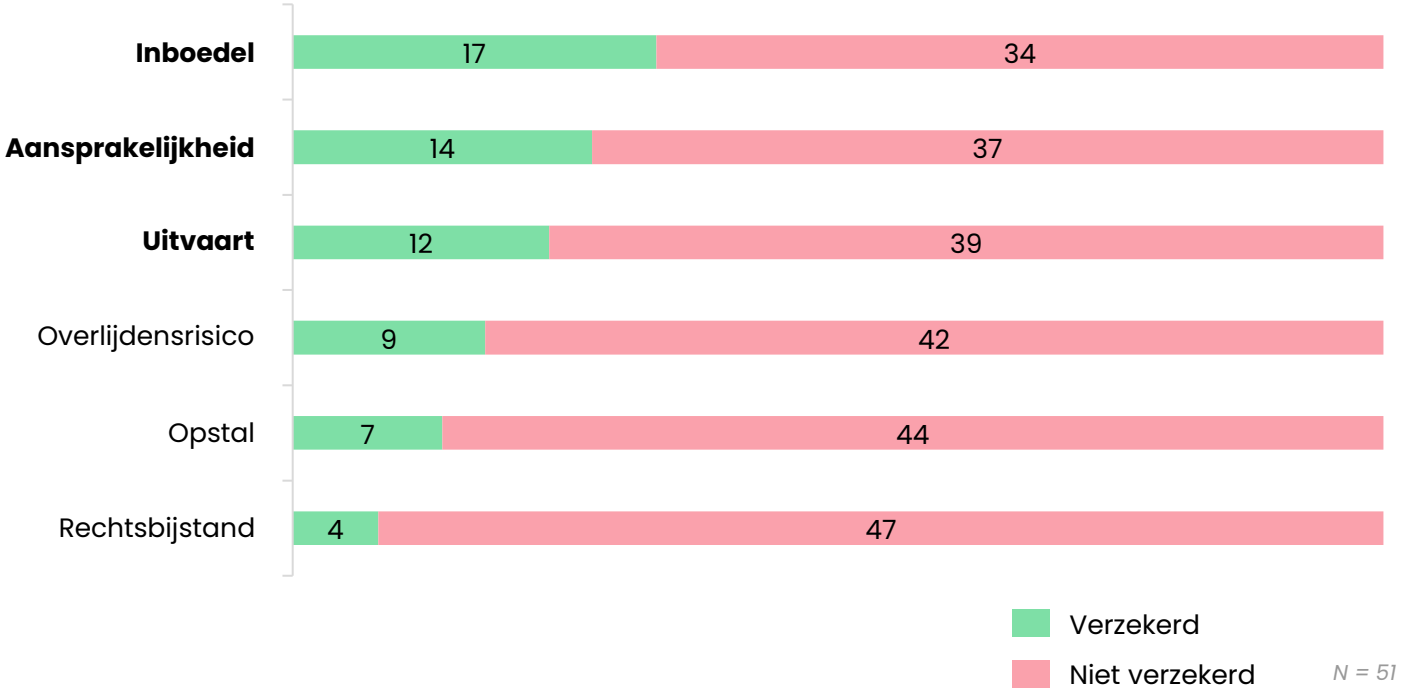
*Bron: Data-analyse Verbond van Verzekeraars (april 2025)
**Bron: TOF Ipsos (2020)

3. Achtergrond van het probleem

Penetratie: van de 51 inwoners die wij spraken in 2 wijkcentra bleek meer dan driekwart niet (voldoende) verzekerd

Meeste inwoners die wij spraken niet verzekerd*

De meeste geïnterviewden hebben (naar hun eigen weten) de gevraagde verzekering(en) niet. Indien ze wel verzekeringen hebben zijn dit meestal de inboedel- en/of aansprakelijkheidsverzekering



De meeste inwoners die we spraken in twee wijkcentra waren niet (goed) verzekerd

- In het Vadercentrum en Wijkcentrum Cromvlietplein spraken we met 51 inwoners over verzekeringen
- De bezoekers van deze wijkcentra hebben een duidelijke oververtegenwoordiging van mensen met een migratie-achtergrond en arbeidsmigranten
- De meeste geïnterviewden bleken niet (voldoende) verzekerd
- Slechts 17 personen gaven aan verzekerd te zijn voor de inboedel, 14 voor aansprakelijkheid en 12 voor uitvaart
- Opstalverzekering is vaak niet van toepassing voor de inwoner zelf, omdat dit via de woningcorporatie wordt geregeld

*Er is ook gevraagd naar de auto- en reisverzekering. 12 inwoners bleken een autoverzekering te hebben. 5 inwoners hadden een reisverzekering. Deze type verzekeringen zijn niet voor iedereen van toepassing, aangezien een aantal inwoners geen auto hebben of nooit op vakantie gaan.

3. Achtergrond van het probleem

Doelgroep: mensen met een migratieachtergrond en sociale huurders zijn vaker onverzekerd; zorgen om studenten

Migratie achtergrond en arbeidsmigranten

Mensen met een migratieachtergrond zijn vaker onverzekerd. Uit data van het CBS en het Verbond laten zien dat wijken met meer mensen zonder migratieachtergrond hogere penetratiecijfers hebben voor inboedel en AVP, terwijl een groter aandeel inwoners met een niet-Europese achtergrond samenhangt met een lagere penetratiegraad. Mensen met een migratieachtergrond, waaronder arbeidsmigranten*, zijn dus vaker onverzekerd. Gebrekkige kennis van verzekeringsstelsel, mogelijke taalbarrières en kwetsbare, vaak tijdelijke woonomstandigheden spelen hierbij een rol.

(Sociale) huur

Mensen met (sociale) huurwoningen, zijn vaker onverzekerd. Uit data van het CBS en het Verbond blijkt een negatief verband tussen de hoeveelheid huurwoningen in een wijk en de penetratie voor inboedel en AVP. Oftewel: hoe meer bewoners van een huurwoning in een wijk, des te groter de kans dat ze zowel voor inboedel als aansprakelijkheid niet verzekerd zijn. Dit is ook merkbaar: professionals geven aan dat zij duidelijk verschil zien in de verzekeringsgraad tussen huishoudens in (sociale) huurwoningen** en huishoudens in koopwoningen. Deze laatsten zijn meestal goed verzekerd.

Studenten

Een deel van de studenten die op kamers woont is nog verzekerd via de ouders, maar dit is lang niet altijd zo. Als studenten onverzekerd zijn, geven de professionals aan dat ze dit van huis uit onvoldoende hebben meegekregen en vaak ook weinig interesse hebben voor financiële zaken. De beschikbare cijfers maken het momenteel niet mogelijk om deze correlatie vanuit de data te bevestigen.

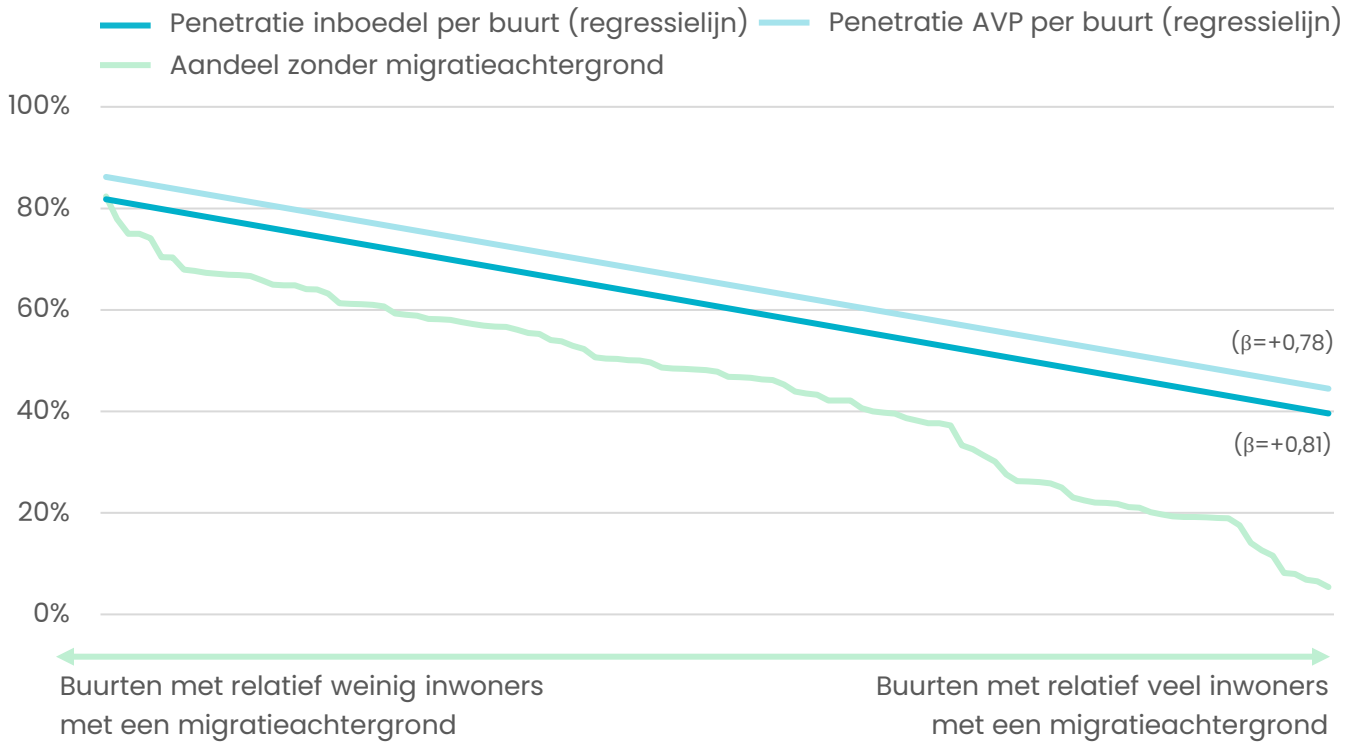
*Soms zitten ze in een kwetsbare leefsituatie, wonen met veel anderen op een beperkt aantal vierkante meters en zijn niet verzekerd.
**Uiteraard is er overlap tussen de verschillende groepen hier genoemd: een student met een migratieachtergrond in een sociale huurwoning is daar een voorbeeld van

3. Achtergrond van het probleem

Doelgroep: mensen met een migratieachtergrond zijn minder vaak verzekerd voor inboedel en AVP

Inwoners met een migratieachtergrond zijn minder vaak verzekerd*

In buurten in Den Haag met meer inwoners met een migratieachtergrond zijn inwoners minder vaak verzekerd voor inboedel en aansprakelijkheid



Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond zijn het vaakst niet verzekerd voor inboedel en AVP

- Met CBS-data is naar alle buurten in Den Haag gekeken. Er is onderzocht of er een verband is tussen het aantal inwoners per buurt met een migratieachtergrond en de verzekeringsgraad
- Hoe lager in een buurt het aantal inwoners zonder migratieachtergrond, des te lager de penetratiegraad voor inboedel en AVP. Oftewel: hoe hoger het aandeel mensen met migratieachtergrond in een buurt, hoe lager het aantal inwoners dat verzekerd is voor inboedel of AVP
- De lage penetratiegraad onder deze inwoners geldt met name voor inwoners met een migratieachtergrond buiten Europa (inboedel: β=-0,60; AVP: β=-0,67)
- De cijfers bevestigen de eerder genoemde zorgen van professionals over de doelgroep

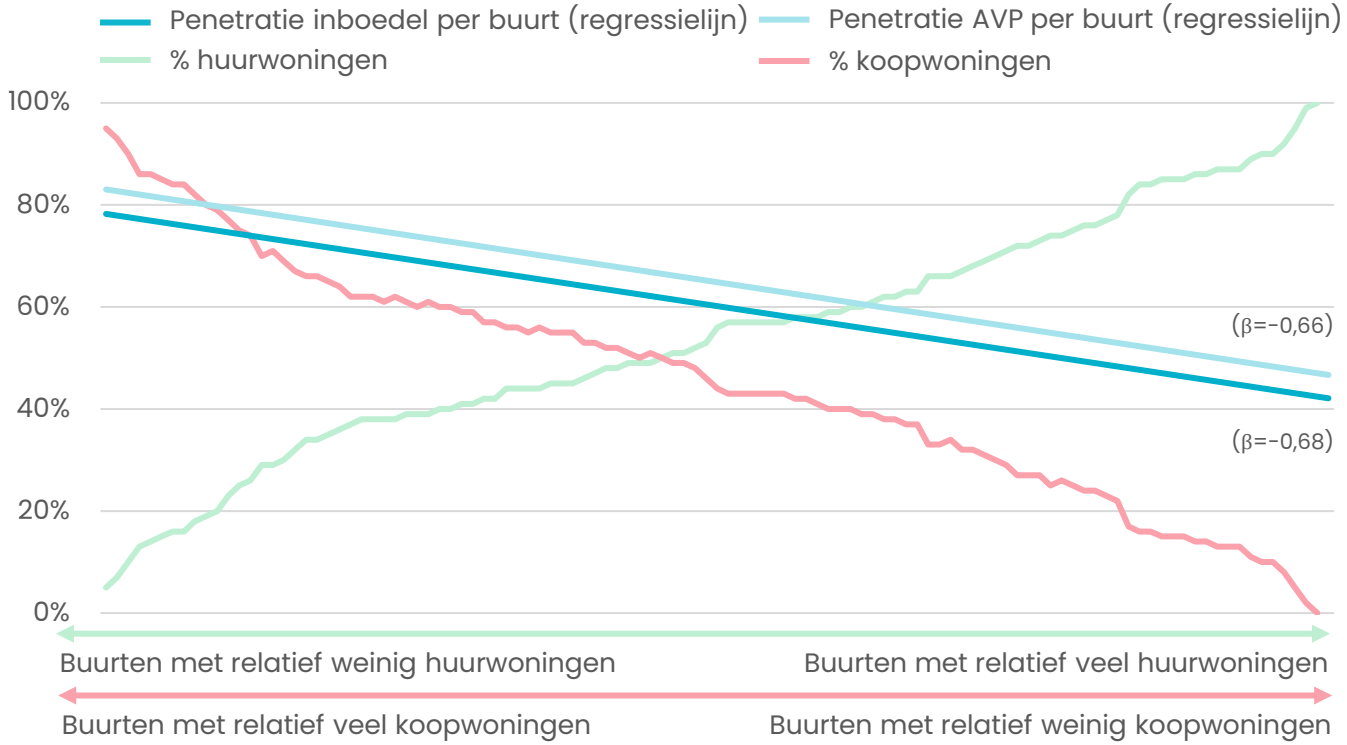
*In de analyse is ook gekeken naar een mogelijke relatie tussen de verzekeringsgraad voor uitvaart en migratieachtergrond of (sociale) huur. Dit bleek echter niet significant te zijn.

3. Achtergrond van het probleem

Doelgroep: mensen in een (sociale) huurwoning zijn minder vaak verzekerd voor inboedel en AVP

Bewoners van een (sociale) huurwoning zijn minder vaak verzekerd

De penetratiegraad voor inboedelverzekering en AVP is lager in buurten in Den Haag waar er meer mensen in een (sociale) huurwoning wonen



Mensen in een koopwoning zijn vaker wél verzekerd

- Met CBS-data is het verband onderzocht tussen het aandeel huur- en koopwoningen per buurt en de verzekeringsgraad
- Hieruit blijkt dat hoe hoger het aantal (sociale) huurwoningen, hoe lager de verzekeringsgraad voor inboedel en aansprakelijkheid
- Dit bevestigt de zorgen van professionals over deze doelgroep
- Een uitzondering vormen de buurten Kerketuinen en Zichtenburg, waar ondanks veel huurwoningen het merendeel wel verzekerd is
- Bij koopwoningen geldt juist het tegenovergestelde: hoe meer koopwoningen, hoe hoger de verzekeringsgraad

Explosie: aanslag galerijflatgebouw aan de Tarwekamp, Den Haag

Een portiekflat in de Mariahoeve aan de Tarwekamp is in december 2024 gedeeltelijk afgebrand en ingestort, als gevolg van een grote explosie in een bruidsmodezaak.
Het ging hier voornamelijk om koopwoningen.

Er waren 6 doden te betreuren, 15 woningen werden verwoest, 40 andere woningen werden ontruimd.
Vrijwel alle huishoudens waren verzekerd voor hun inboedel (veertien). Alle huishoudens hadden wel een opstalverzekering, bij dezelfde verzekeraar, dit was geregeld via de Vereniging van Eigenaren.

Dit aandeel van grotendeels wél verzekerd illustreert het contrast met eerdere voorbeelden waarin het (sociale) huurwoningen betrof, en waar het overgrote deel van de getroffen inwoners *niet* verzekerd bleek te zijn voor de inboedel.
Een opstalverzekering is bij huurwoningen overigens meestal ook geregeld, door de huiseigenaar of woningcorporatie.

"Bij de explosie in Tarwekamp hadden veertien van de vijftien huishoudens een inboedelverzekering, opstalverzekering hadden ze allemaal."

- Professional -

Foto: ANP / Hollandse Hoogte / Laurens van Putten

3. Achtergrond van het probleem

Redenen: kennisgebrek, beperkte risicoperceptie en geldgebrek meest genoemde redenen om niet te verzekeren

Kennisgebrek, beperkte risicoperceptie en geldgebrek meest genoemde redenen door professionals en inwoners

Redenen om niet te verzekeren

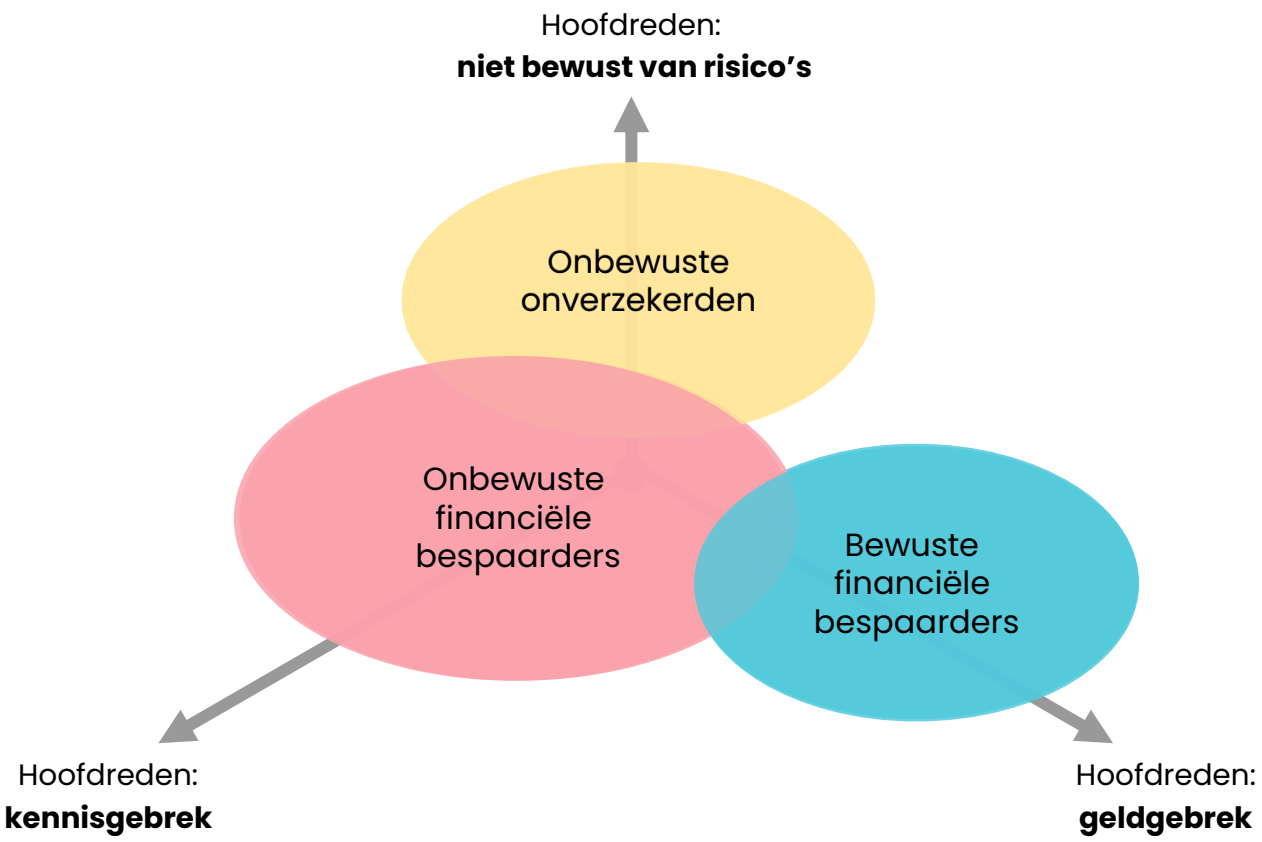
26x genoemd	**1. Kennisgebrek** Kennisgebrek over verzekeringen en cultuur- en taalbarrières zorgen ervoor dat inwoners niet verzekerd zijn, wat hen financieel kwetsbaar maakt. Dit bleek uit gesprekken met professionals en uit eerder onderzoek*. Uit de gesprekken met inwoners leek dit bij 26 van hen een rol te spelen.
6x	**2. Niet bewust van risico's** Veel inwoners schatten het risico dat een calamiteit plaatsvindt erg laag in. Deze lage risicoperceptie verklaart ook waarom zij het niet nodig vinden om zich te verzekeren. Daarnaast denken zij vaak dat hun bezittingen niet veel waard zijn. Dit bleek uit gesprekken met professionals en eerder onderzoek*. Bij de gesproken inwoners bleek dit bij zes van hen een rol te spelen.
5x	**3. Geldgebrek** Mensen met geldzorgen maken vaker de financiële afweging om op verzekeringen te bezuinigen, vaak ook in combinatie met andere redenen. Een kleine groep kan dit relatief kleine bedrag daadwerkelijk niet missen door geldgebrek. Terwijl juist zij grote financiële risico's lopen bij calamiteiten, omdat ze geen buffer hebben om onverwacht hoge kosten op te vangen. Vijf van de gesproken inwoners noemde geldgebrek als directe reden.
3x	**4. Negatieve ervaringen met verzekeraars** Een aantal inwoners heeft negatieve ervaringen gehad bij schade, omdat die niet door de verzekeraar vergoed werd. Hierdoor verloren ze het vertrouwen en zegden hun verzekering op. Bij de gesproken inwoners bleek dit bij drie van hen een rol te spelen. Professionals gaven ook aan dat de kwaliteit van hulp per verzekeraar flink kan verschillen. Eerder onderzoek laat zien dat vertrouwen in verzekeraars ook een kleine rol lijkt te spelen.*

*Miles Research. Verzekering als nutsproduct (2023).

3. Achtergrond van het probleem

Redenen: veel inwoners onbewust onverzekerd – oorzaken zijn met elkaar verweven

Drie groepen zijn te onderscheiden naar hoofdreden om niet te verzekeren



Onbewuste onverzekerden
Een deel van de inwoners is zich niet bewust van het risico op calamiteiten, de mogelijke gevolgen en de impact die het met zich meebrengt. Ook weten veel van deze inwoners niet precies wat verzekeren inhoudt.

Onbewuste financiële bespaarders
Kennisgebrek over verzekeren en de kostenperceptie zorgen ervoor dat een deel van de inwoners niet verzekerd is. Inwoners denken dat verzekeringen erg duur zijn en zijn verrast om te horen dat het slechts een paar euro per maand kost. Bij een calamiteit komen zij echter oog in oog te staan met hoge kosten die zij hadden kunnen besparen met een verzekering.

Bewuste financiële bespaarders
Een deel van de inwoners is bewust niet verzekerd. Ze zijn zich er meestal bewust van dat een verzekering slechts een paar euro per maand kost, maar kunnen dit bedrag simpelweg niet missen of vinden het het geld niet waard. Daarbij zijn ook inwoners die wantrouwend zijn naar verzekeraars, vanwege eerdere negatieve ervaringen.

3. Achtergrond van het probleem

Redenen (1): kennisgebrek lijkt bij meer dan de helft van gesproken inwoners reden om niet te verzekeren

Kennis over verzekeringen is cruciaal

- Gebrek aan kennis zorgt ervoor dat veel mensen niet (goed) verzekerd zijn. In de gesprekken met inwoners in de wijkcentra, bleken er 26 van de 51 niet goed te weten wat iedere verzekering inhoudt of zelfs wat verzekeren in zijn algemeenheid betekent.
- Zij wisten vaak niet dat verzekeren nodig of mogelijk is en dachten ten onrechte dat schade door brand of lekkage altijd door bijvoorbeeld de woningcorporatie wordt vergoed. Hierdoor komen ze bij calamiteiten voor onverwachte kosten te staan.
- Culturele kennis over de Nederlandse maatschappij en de rol van verzekeringen is hiermee essentieel. De kennis die ouders overdragen aan hun kinderen over verzekeringen is ook cruciaal. Dit kan mensen met een migratieachtergrond en jongeren/studenten kwetsbaar maken.
- Bij studenten die onverzekerd zijn is dat vaak ook omdat ze denken dat ze nog onder de verzekering van hun ouders vallen.
- Er zijn ook mensen die denken voldoende verzekerd te zijn, maar er bij een calamiteit achter komen dat dit niet zo is, met alle gevolgen van dien.
- Bij brand of lekkage weten veel huurders niet wat ze moeten doen of dat ze de kosten voor een hotel zelf moeten betalen

"Mensen realiseren zich vaak niet dat ze hun eigen verzekeraar moeten inschakelen als hun buren brand hebben en zij daardoor zelf schade oplopen."

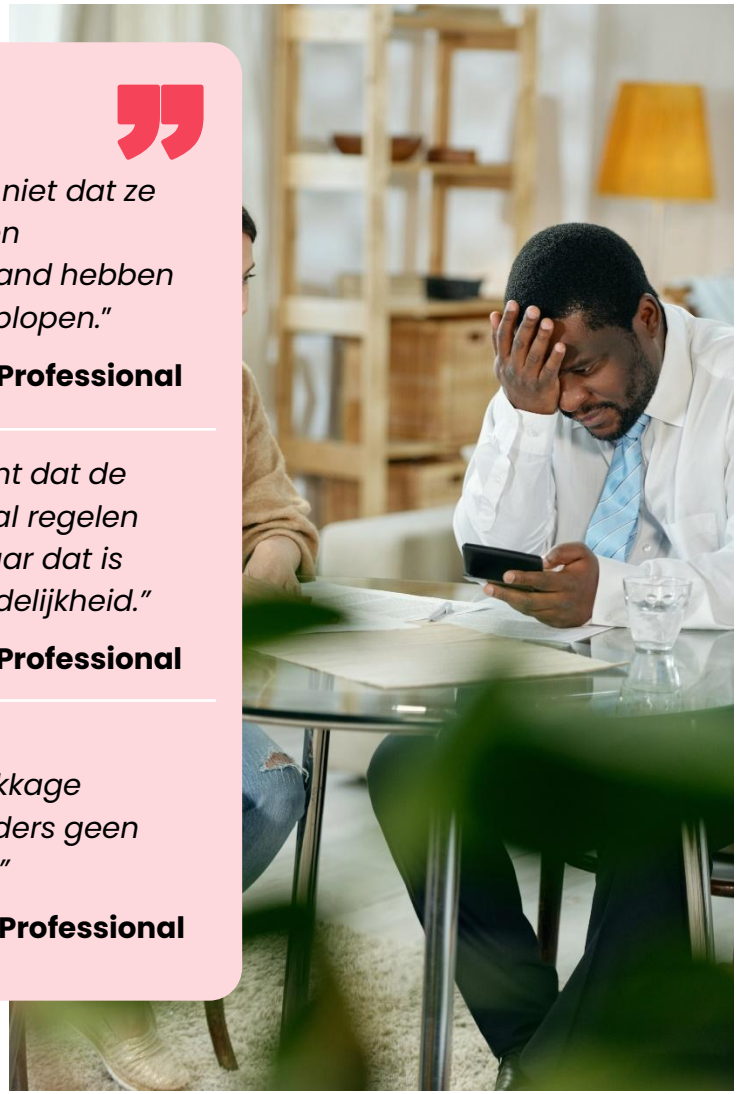
- Professional

"Bij brand wordt vaak gedacht dat de woningcorporatie alles wel zal regelen als men niet verzekerd is, maar dat is feitelijk niet onze verantwoordelijkheid."

- Professional

"Bij calamiteiten zoals een lekkage ontdekken we vaak dat huurders geen inboedelverzekering hebben."

- Professional



3. Achtergrond van het probleem

Redenen (2): lage risicoperceptie leidt bij één op de acht gesproken inwoners tot de keuze om zich niet te verzekeren

Onvoldoende risicobesef leidt tot onvoldoende verzekering

- Veel mensen onderschatten het belang van verzekeringen. Ze denken dat hun spullen weinig waard zijn of dat de kans op schade klein is. Hierdoor nemen ze bewust het risico of stellen een verzekering uit. In de gesprekken bleek dat zes inwoners een lage risicoperceptie hadden en om die reden niet verzekerd zijn.
- Ze leken daarnaast soms een minder goed beeld te hebben bij de toegevoegde waarde van een verzekering en vertrouwen erop dat hulp vanzelf komt als het misgaat.
- Mensen lijken een gemakzuchtige houding te hebben: "Dat overkomt mij niet" of "Ik haal wel iets bij de kringloop." Maar als iemand in één klap alles kwijtraakt en geen vangnet heeft, kan dat grote financiële problemen veroorzaken. Zonder verzekering kan een noodsituatie leiden tot langdurige onzekerheid of zelfs schulden.
- De risicoperceptie lijkt wel hoger te worden op het moment dat het actueel of 'tastbaar' wordt in iemands leven, zoals een calamiteit in de directe omgeving, het krijgen van kinderen of het overlijden van naasten. Het bewustzijn kan daarmee ook weer afnemen als deze gebeurtenissen niet meer actueel zijn in iemands leven.

"Mensen denken: 'wat is er nou allemaal waardevol in mijn huis', maar als je dat in één keer moet betalen kunnen de kosten hoog oplopen."

- Professional

"Toen ik werkte als huishoudelijke hulp had ik een aansprakelijkheidsverzekering, voor het geval er iets kapot mocht gaan. Nu ik niet meer werk vind ik dit niet meer nodig."

- Gesproken inwoner

"Als er iets met mijn kinderen gebeurt als ze naar school fietsen is het toch fijn dat ze verzekerd zijn."

- Gesproken inwoner

"Zelfs na een calamiteit merken we vaak dat ze alsnog niet zijn verzekerd."

- Professional

3. Achtergrond van het probleem

Redenen (3): geldgebrek werd door 10% genoemd als belangrijkste reden, maar speelt bij iedereen een rol

Verzekeringen vaak wegbezuinigd bij geldzorgen

- Een aantal onverzekerden laat de verzekering links liggen uit financiële overwegingen. Ook bij de andere genoemde redenen speelt dit mee: men zet als het ware de gevoelde toegevoegde waarde van een verzekering af tegen de kosten ervan.
- In de gesprekken gaven vijf inwoners aan dat zij geen verzekering(en) hebben vanwege direct voelbaar geldgebrek.
- In hoeverre de financiële afweging terecht is, is lastig te bepalen, omdat veel inwoners geen goed beeld hebben bij (de waarde van) verzekeren en bij de kosten. Sommigen hebben het idee dat het duurder is dan het in werkelijkheid is.
- Daarnaast zijn er mensen die ooit wel verzekerd waren, maar dit vanwege geldzorgen hebben stopgezet. Wanneer hun financiële situatie verbetert, komt de verzekering vaak niet meer in beeld, waardoor ze ook geen nieuwe verzekering afsluiten in betere financiële tijden.

CBS De data bevestigt: meer geldgebrek/ armoede betekent een lagere AVP-verzekeringsgraad (zie volgende slide).

"Is een uitvaartverzekering al vanaf vijf euro!? Ik dacht dat het veel duurder was."

- Gesproken inwoner

"Een inboedel- en aansprakelijkheids-verzekering kosten maar een paar euro per maand, maar ik kan dat geld echt niet missen."

- Gesproken inwoner

"Mensen die hun verzekering stopzetten vanwege geldgebrek, denken er later vaak niet meer aan om die opnieuw af te sluiten, zelfs als ze weer financiële ruimte hebben."

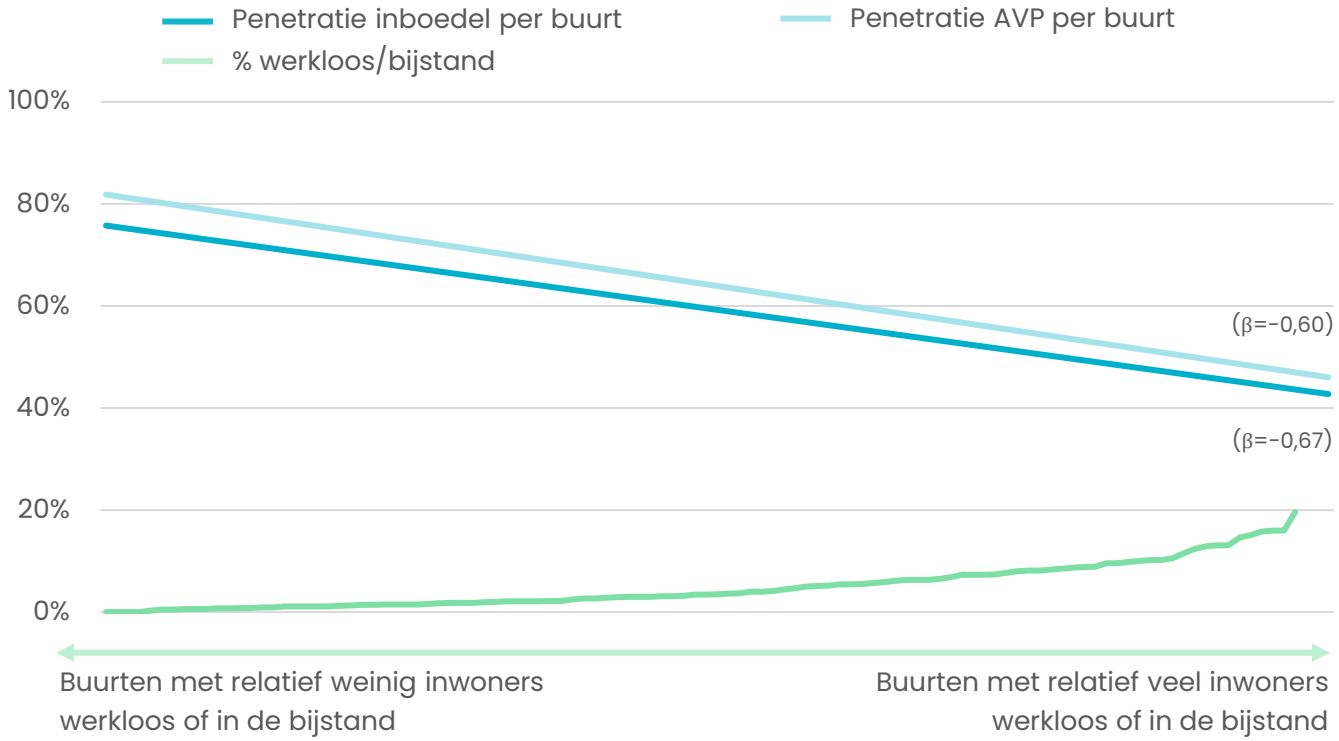
- Professional

3. Achtergrond van het probleem

Redenen (3): lagere inkomens zijn minder vaak verzekerd voor inboedel en AVP

Inwoners die werkloos zijn of een bijstandsuitkering ontvangen zijn minder vaak verzekerd

De penetratiegraad voor inboedel en AVP ligt lager in buurten in Den Haag waarin er meer mensen werkloos zijn of een bijstandsuitkering ontvangen



Buurten met relatief veel armoede zijn minder vaak verzekerd voor AVP

- Met CBS-data en data van het Verbond is het verband onderzocht tussen het aandeel inwoners in een buurt die werkloos zijn of een bijstandsuitkering ontvangen en de verzekeringsgraad
- Het blijkt dat hoe hoger het aandeel inwoners die werkloos is of een bijstandsuitkering ontvangt, des te lager de verzekeringsgraad voor inboedel en AVP
- Dit bevestigt het vermoeden, o.b.v. de gesprekken met de inwoners én met professionals, dat geld voor vrijwel iedereen een rol zou kunnen spelen
- Er is ook een verband gevonden tussen het aandeel armoede en de verzekeringsgraad voor AVP (β=-0,63); hoe hoger het aandeel armoede in een buurt, hoe lager de verzekeringsgraad voor AVP. Dit geldt ook voor arbeidsongeschiktheid en AVP (β=-0,61)

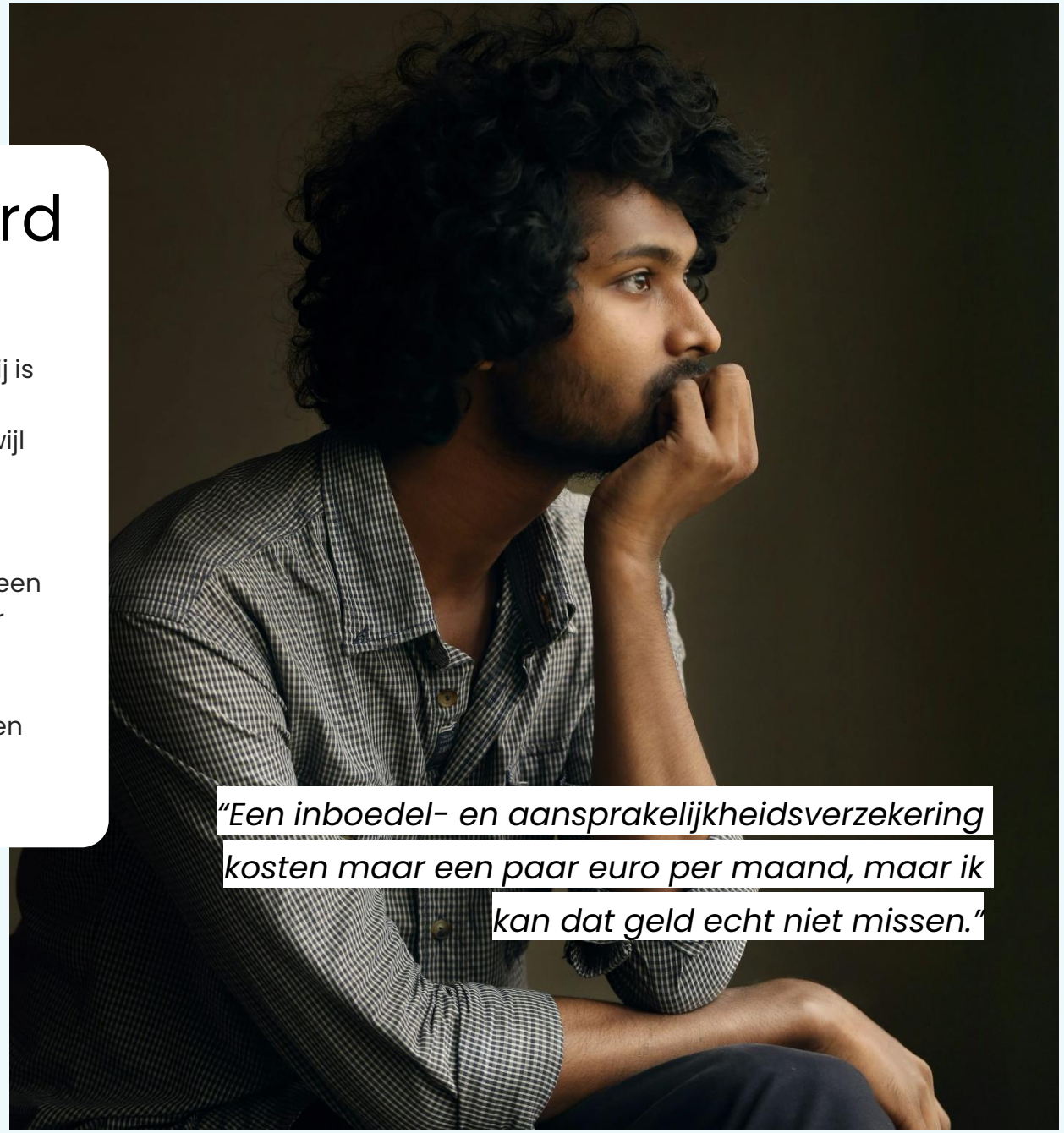
Inwonersverhaal

Yusuf (40) is niet meer verzekerd vanwege geldgebrek*

Yusuf woont al meer dan 30 jaar in Den Haag – het is zijn thuis, de stad waar hij is opgegroeid en jarenlang heeft gewerkt. Maar toen hij gedeeltelijk arbeidsongeschikt raakte, veranderde alles. De rekeningen bleven komen, terwijl zijn inkomen slonk. Hij moest moeilijke keuzes maken.

Om financieel het hoofd boven water te houden, schrapte hij zijn inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Zelfs zijn auto dreigt te moeten wijken – niet alleen vanwege de hoge benzinekosten, maar ook door de dure verzekering. Hierdoor kan hij minder vaak op bezoek bij zijn familie en dat doet pijn.

Toch hoopt Yusuf op betere tijden. Zodra zijn situatie verbetert zijn verzekeringen het eerste dat hij opnieuw wil regelen. Maar voor nu? Voor nu leeft hij met de zorgen en risico's, omdat hij simpelweg het geld niet heeft.



*Yusuf is één van de gesproken inwoners. Dit is niet zijn echte foto en naam. Het verhaal is vanwege privacy redenen geanonimiseerd.

3. Achtergrond van het probleem

Redenen (4): negatieve ervaringen kunnen ertoe leiden dat iemand het vertrouwen in verzekeraars verliest

De kwaliteit van hulp lijkt sterk te verschillen tussen verzekeraars

- Sommige inwoners waren vroeger verzekerd, maar zegden hun verzekering op vanwege ontevredenheid over de geboden hulp. Zo vertelden zij dat ze bij lekkages slecht werden geholpen en onvoldoende compensatie ontvingen voor de schade. Wij spraken drie inwoners die een negatieve ervaring hebben gehad met hun verzekeraar.
- Hoewel professionals stellen dat verzekerden doorgaans goed worden geholpen, geven ze ook voorbeelden waarin dit in de praktijk niet altijd het geval is. De kwaliteit van hulp bij calamiteiten lijkt per verzekeraar te verschillen. Sommige verzekeraars wezen claims onterecht af, wat bleek nadat de professional zelf contact opnam. Dit draagt bij aan het wantrouwen onder deze inwoners.
- Wat ook kan meespelen is onduidelijkheid of onbekendheid bij de verzekerde van de dekking van een verzekering. Naast onverzekerdheid kan ook ‘onderverzekering’ (door te lage dekking) een probleem zijn, dat nader onderzoek verdient.

“Ik heb ooit een lekkage gehad en ze kwamen niet eens kijken wat de schade was.”

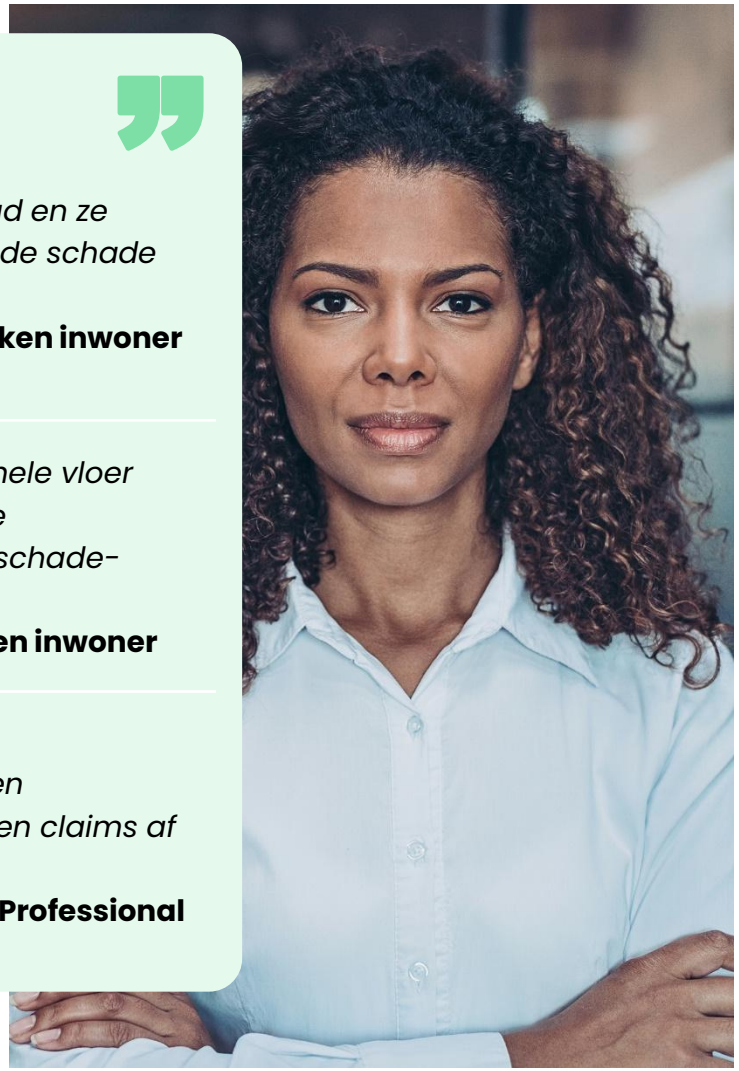
- Gesproken inwoner

“Door een lekkage was mijn hele vloer vernield en ik kreeg vanuit de verzekering maar €100 euro schade-vergoeding.”

- Gesproken inwoner

“Er zijn grote verschillen tussen verzekeraars, sommigen wijzen claims af op onterechte gronden.”

- Professional



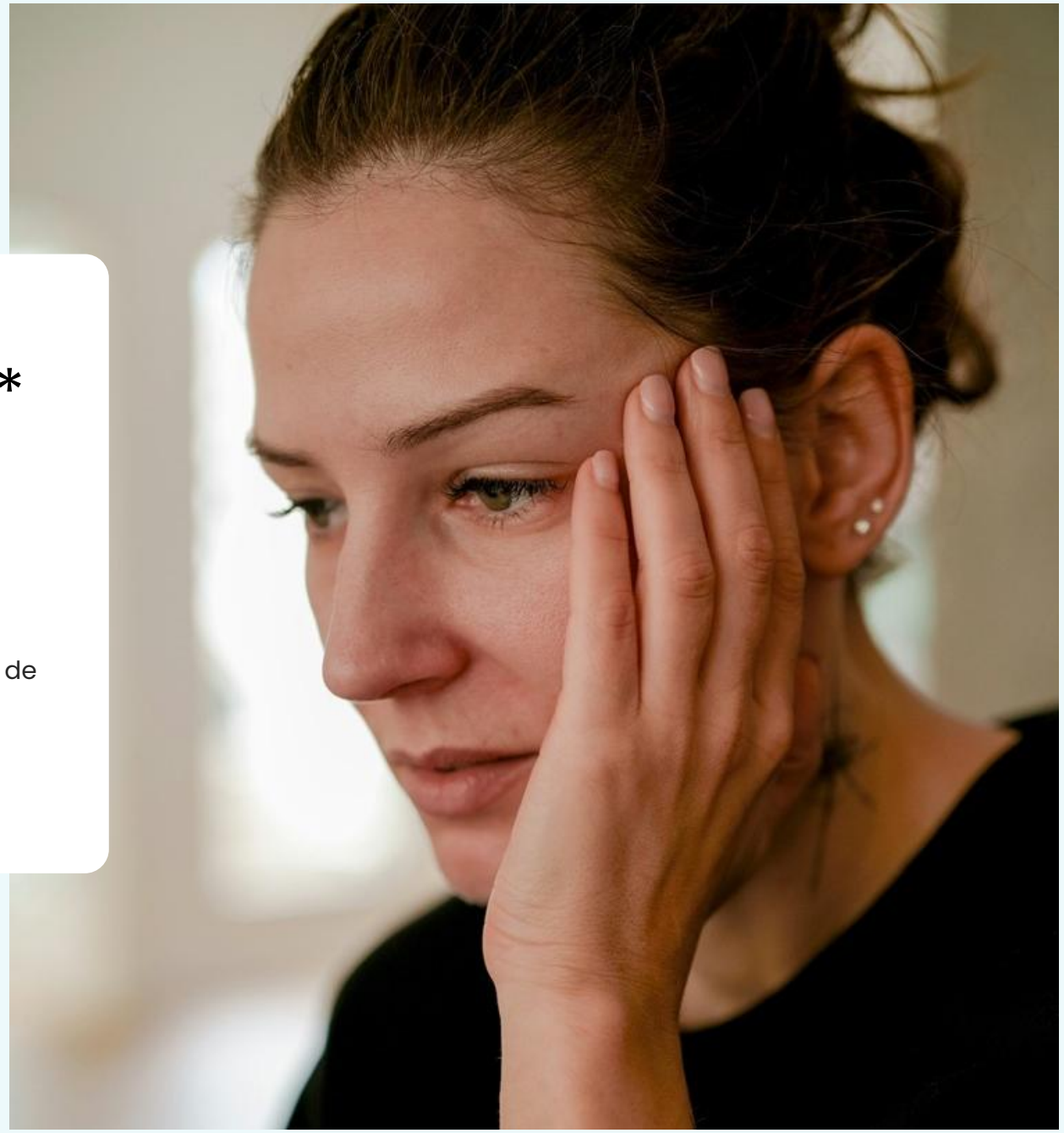
Inwonersverhaal

Gloria (45) had een negatieve ervaring met haar verzekeraar*

In 2021 kreeg Gloria te maken met een flinke lekkage in haar woning, waardoor haar laminaat beschadigd raakte. Ze schakelde direct haar verzekeraar in en stuurde foto's mee om de schade te claimen.

Tot haar verbijstering werd de claim afgewezen – de foto's waren volgens de verzekeraar niet voldoende bewijs. Gloria bleef volhouden en belde meerdere keren, maar telkens kreeg ze hetzelfde antwoord. De verzekeraar weigerde om de schade te komen bekijken. Gloría's frustratie groeide en haar vertrouwen verdween.

Uiteindelijk zegde ze haar verzekering op. Sindsdien leeft ze zonder inboedelverzekering – niet uit keuze, maar uit teleurstelling.



*Gloria is één van de gesproken inwoners. Dit is niet haar echte foto en naam. Het verhaal is vanwege privacy redenen geanonimiseerd.

3. Achtergrond van het probleem

Keuze voor wél verzekeren: inwoners die wel verzekerd zijn kiezen hier bewust voor, om verschillende redenen

Redenen om wél verzekeringen af te sluiten

Sleutelmomenten maken nut verzekering tastbaar

- Sleutelmomenten zorgen ervoor dat verzekeringen tastbaar worden voor inwoners.
- Bij de aankoop van een huis wordt men door de hypotheekadviseur geadviseerd om verzekeringen af te sluiten.
- De geboorte van een kind of het ouder worden, zorgt ervoor dat men eerder na gaat denken over een aansprakelijkheid- of uitvaartverzekering.

Incidenten benadrukken belang verzekeren

- Calamiteiten, zoals een explosie of brand in de buurt of bij familie of vrienden zorgt ervoor dat inwoners alerter zijn en zij voor de zekerheid een verzekering afsluiten.
- Plotseling overlijden van naasten zorgt er ook voor dat men gaat nadenken over de uitvaart- en overlijdensrisicoverzekering.

Bewuste keuze vanwege risico op hoge kosten

- Inwoners verzekeren zich ook, zodat ze bij schade niet ineens een significant hoog bedrag moeten betalen. Ze vinden het fijn om voor de zekerheid een verzekering achter de hand te hebben bij schade of een ongeval.

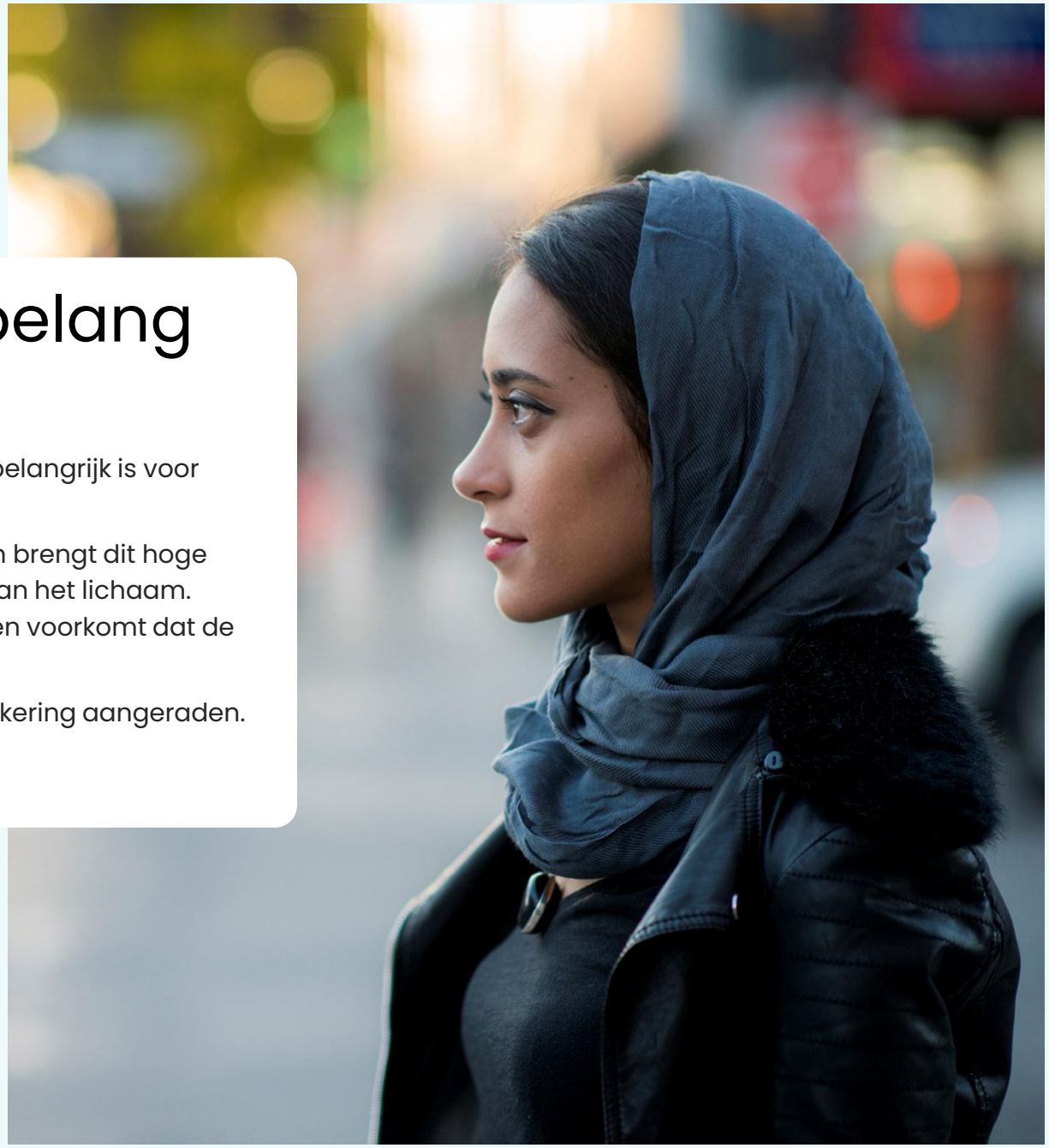
Inwonersverhaal

Uitvaartverzekering van groot belang in Islamitische gemeenschap

Uit gesprekken met inwoners en professionals blijkt dat de uitvaartverzekering belangrijk is voor veel mensen uit de islamitische gemeenschap.

Als moslims in hun land van (oorspronkelijke) herkomst begraven willen worden brengt dit hoge extra kosten met zich mee, zoals vliegtickets voor nabestaanden en transport van het lichaam. Een speciale uitvaartverzekering met een aangepaste dekking voor deze wensen voorkomt dat de nabestaanden deze kosten zelf moeten betalen.

Via de moskee wordt er veel aandacht aan besteed en wordt een uitvaartverzekering aangeraden. Ook een bepaalde vorm van ‘groepsdruk’ speelt waarschijnlijk mee.



Inwonersverhaal

Voor Jaap (50) voelt alleen zijn fietsverzekering als onmisbaar*

Jaap is in Nederland opgegroeid, maar heeft zich nooit verdiept in verzekeringen. Het onderwerp interesseert hem niet. Jaap heeft veel aan zijn hoofd en heeft moeite om het hoofd in onze ingewikkelde maatschappij boven water te houden.
Hoewel hij verzekeringen zoals inboedel- en uitvaartverzekeringen wel ongeveer kent, ziet hij weinig noodzaak om er een af te sluiten. De risico's zijn voor hem niet zo tastbaar als bijvoorbeeld de problemen met zijn gezondheid.
Ook zijn fiets vindt hij heel belangrijk, omdat hem dat mobiel maakt. Het risico dat de fiets gemakkelijk gestolen kan worden is voor hem wel tastbaar. Jaap heeft dan ook, naast de zorgverzekering, wel een fietsverzekering.

"Natuurlijk heb ik een fietsverzekering! Ik kan echt niet zonder mijn fiets en die kan zomaar gestolen worden."

*Jaap is één van de gesproken inwoners. Dit is niet zijn echte foto en naam. Het verhaal is vanwege privacy redenen geanonimiseerd.

Hoofdstuk 4

Impact van het probleem

De gevolgen van calamiteiten voor onverzekerden zijn aanzienlijk groter dan voor verzekerden

Leeswijzer: de gevolgen van calamiteiten voor onverzekerden zijn aanzienlijk groter dan voor verzekerden

4. Impact van het probleem

Impact op inwoners

- Bij bepaalde groepen inwoners is de impact van onverzekerdheid extra groot
- De impact van calamiteiten voor wel- of niet verzekerden kent grote verschillen
- Vervanging van gehele inboedel kost 800 tot 3.500 keer de maandelijkse inboedelpremie (o.b.v. €12,25 maandpremie)

Impact op maatschappij

- Verzekerd zijn voorkomt escalatie en daarmee maatschappelijke kosten - bovenop kosten voor vervanging inboedel
- Onverzekerdheid bij calamiteiten heeft grote gevolgen en impact op hulpdiensten en instanties

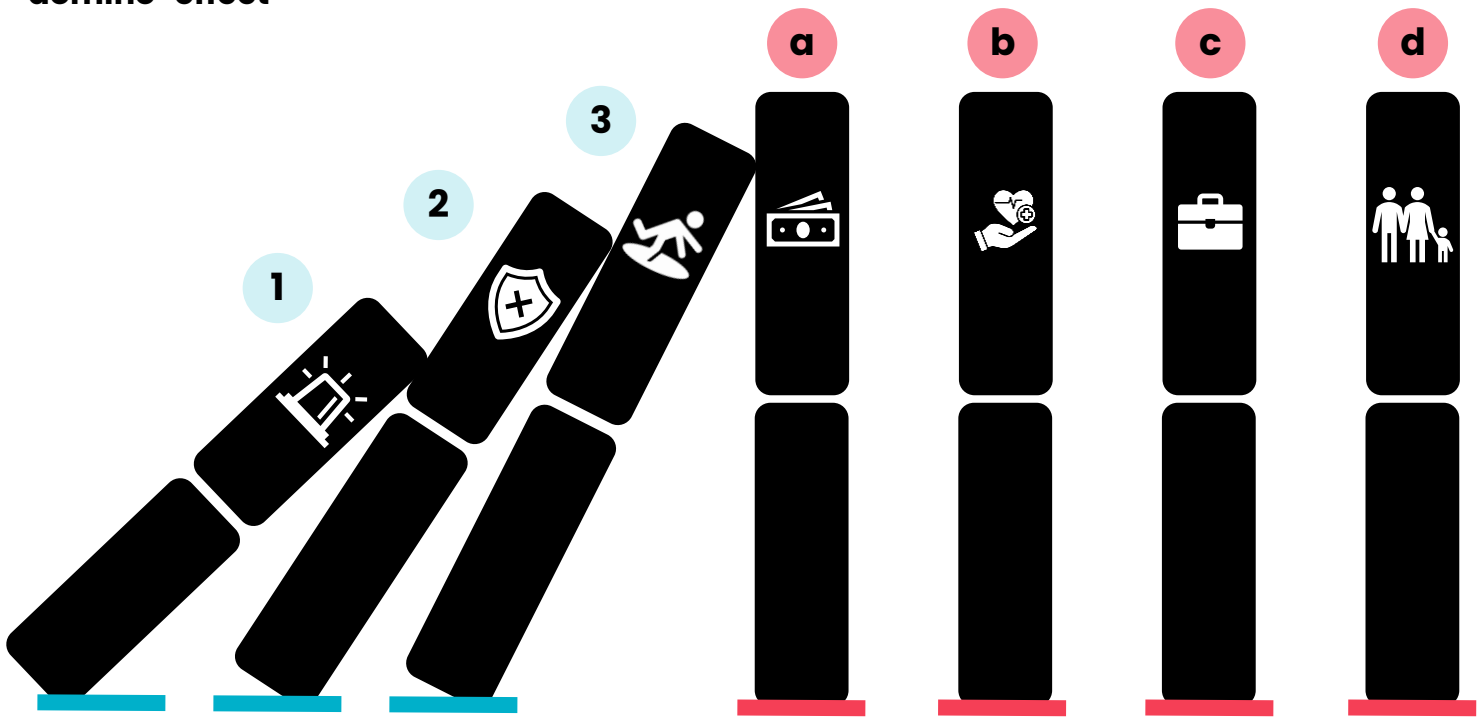
Het hoofdstuk volgt de hierboven getoonde structuur, aangevuld met voorbeelden van slachtofferverhalen, en de verhalen van professionals die we hebben gesproken, om de thematiek te verduidelijken en te verankeren in de praktijk.

PURPOSE

4. Impact van het probleem

De ‘impact verdriedubbelaar’: bij bepaalde groepen inwoners is de impact van onverzekerdheid extra groot

Bij bepaalde groepen inwoners en in bepaalde wijken kan onverzekerdheid werken als een ‘domino-effect’



‘Impact verdriedubbelaar’: oorzaak en gevolg versterken elkaar exponentieel

1. **Groter risico op calamiteiten:** Bepaalde doelgroepen en specifieke wijken lopen een groter risico op calamiteiten. Bijv. oude waterleidingen in woningen of arbeidsmigranten de dicht op elkaar wonen, wat calamiteiten kan veroorzaken.
2. **Vaker onverzekerd:** Juist deze groepen inwoners zijn niet goed of helemaal niet verzekerd.
3. **Geen financieel vangnet en meer stress** Bij calamiteiten is de impact extra groot door ontbreken van een financieel vangnet en kennis/vermogen om alles te regelen.

‘Domino-effect’: Deze factoren versterken elkaar en vergroten de risico’s exponentieel: een driedubbele impact. Een calamiteit veroorzaakt zo een ‘domino-effect’, waardoor kwetsbare inwoners in problemen komen op meer leefgebieden: (a) financieel, (b) gezondheid, (c) werk en (d) gezinssituatie.

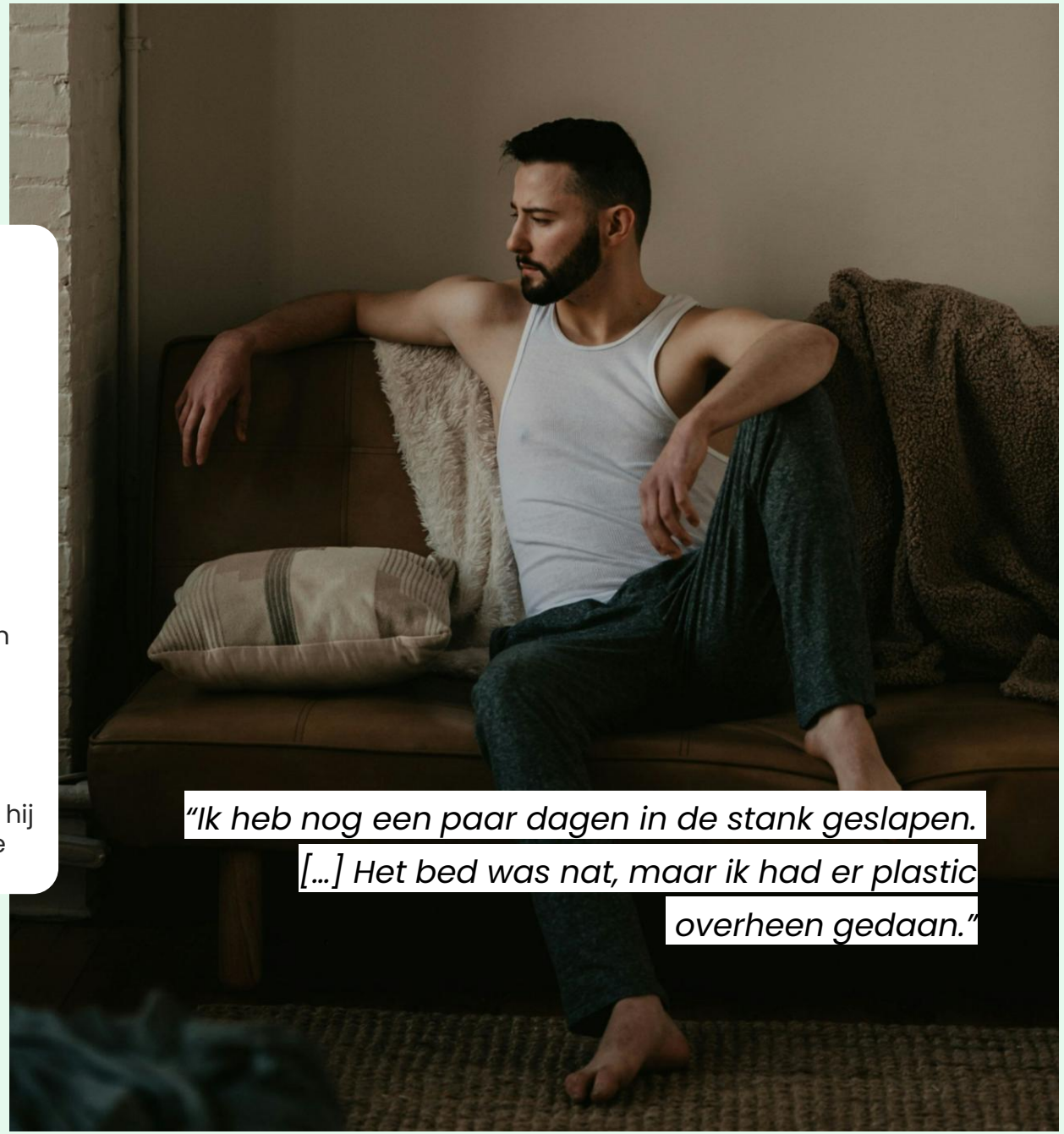
Slachtofferverhaal

Mohamed baalde dat hij niet verzekerd was

Mohamed was toevallig thuis omdat hij zich ziek voelde. Opeens hoorde hij allerlei geluiden uit het huis van zijn bovenburen komen. Uiteindelijk bleek de ontploffing van een oplader de veroorzaker van een grote brand. Het huis van Mohamed liep rookschade en enorme waterschade op.

Ooit overwoog Mohamed een inboedelverzekering te nemen, maar dat is er destijds niet van gekomen. Al zijn spullen, foto's en herinneringen in het huis zijn weg. Mohamed wist niet waar hij terecht kon. Na twee dagen kon hij via de woningbouwvereniging een vervangende woning krijgen, zonder dubbele woonlasten te hoeven betalen.

Na de brand heeft Mohamed meteen een inboedelverzekering afgesloten. Het gaat hem niet om het geld, twaalf tot vijftien euro kan hij best missen. Doordat hij werkzaam was bij twee banen tegelijkertijd, miste hij eerder de mentale ruimte om een inboedelverzekering af te sluiten.



*Mohamed is één van de gesproken inwoners. Dit is niet zijn echte foto.

4. Impact van het probleem

Impact: de impact van calamiteiten voor wel- of niet verzekerden kent grote verschillen

Niet verzekerd	Verzekerd
Moeten bijna alles zelf regelen, veel stress	**Meer rust, doordat alles wordt geregeld**
Geen garantie vervangende huisvesting bij calamiteit	**Meer garantie op vervangende huisvesting**
Hoge kosten	**Financiële compensatie**
Kans op escalatie van financiële problemen en uiteindelijk schulden	**Weinig tot geen escalatie financiële problemen**
Meer kans escalatie op andere leefgebieden	**Weinig tot geen escalatie andere leefgebieden**

Verzekering voorkomt escalatie van problematiek

- Een verzekering biedt financiële zekerheid: het ontzorgt en voorkomt escalatie van problemen na een calamiteit
- Verzekerden ervaren minder stress, krijgen sneller vervangende huisvesting en hebben meer kans om financieel stabiel te blijven
- Zonder verzekering moeten bewoners alles zelf regelen, hebben zij geen garantie op huisvesting en neemt de kans op financiële problemen en problematiek op andere leefgebieden toe, zoals stress, gezondheid en gezinsstabiliteit

Slachtofferverhaal

De inboedelverzekering van Monique verlichtte de financiële stress*

Monique woonde in een koophuis samen met haar man en kinderen. Ze hadden het niet heel breed, maar konden prima rondkomen. Het meeste geld investeerden ze in hun huis om vermogen op te bouwen voor hun kinderen. In één nacht veranderde alles. Na een ontploffing was hun huis niet meer bewoonbaar. Sindsdien kan Monique niet meer werken, slaapt ze slecht en is ze continu gespannen. Het gezin heeft dag en nacht financiële zorgen en zit nu in een tijdelijke huurwoning. Daarnaast loopt de hypotheek door.

De impact van de ontploffing was groot. Het gezin heeft verschillende verzekeringen, waaronder een opstal- en inboedelverzekering. Hierdoor kregen ze 10.000 euro voor hun inboedel en 5.000 euro voor mentale schade van de verzekeraar. De geldbedragen helpen bij het verlichten van financiële stress. In eerste instantie bood de verzekeraar ook hulp bij het vinden van huisvesting. Uiteindelijk vond Monique via haar eigen netwerk een beter passende woning, maar het geld en de hulp van de verzekering heeft voorkomen dat zij zich moesten melden voor huisvesting bij het Leger des Heils.

Binnenkort is het huis weer in bewoonbare staat. Monique en haar gezin zijn echter getraumatiseerd en kunnen door de mentale schade niet terug. Alhoewel de schade en vervangende huisvesting gedekt zijn tot de wederopbouw van het huis, maakt Monique zich zorgen over hun financiële situatie in de toekomst. Doordat ze niet terug kan blijft ze met dubbele woonlasten zitten, terwijl de dekking van haar verzekering wegvalt.

"Als we niet verzekerd waren, dan hadden we moeten aankloppen bij het Leger des Heils."

*Monique is één van de gesproken inwoners uit Tarwekamp. Dit is niet haar echte foto en naam. Het verhaal is vanwege privacy redenen geanonimiseerd.

Slachtofferverhaal

Marcel was enorm opgelucht toen hij hoorde dat zijn schade verzekerd was*

Op het moment van de zware explosie was Marcel niet thuis. Zijn buren brachten hem via een appje op de hoogte. Het was in één oogopslag duidelijk dat zijn koopwoning niet meer te betreden was.

Hij schoot meteen in de regelmodus en belde zijn verzekeraar. Marcel heeft namelijk zowel een inboedel- als opstalverzekering. De verzekeraar bevestigde direct dat het om een verzekerd ongeval ging en dat gaf rust. Zo kreeg Marcel onder andere het maximum bedrag uitgekeerd voor verblijf elders.

Alhoewel Marcel opgelucht is dat zijn schade gedekt is geeft de, volgens hem relatief kort durende, dekking voor verblijf elders stress. Dubbele lasten – voor de eigen hypotheek en een tijdelijke woning - kan hij zich niet veroorloven. Ook is zijn woningwaarde gehalveerd en heeft hij geen idee of en aan wie hij zijn bouwval kan verkopen. Hij heeft het gevoel dat zijn leven voor een groot deel stil ligt.

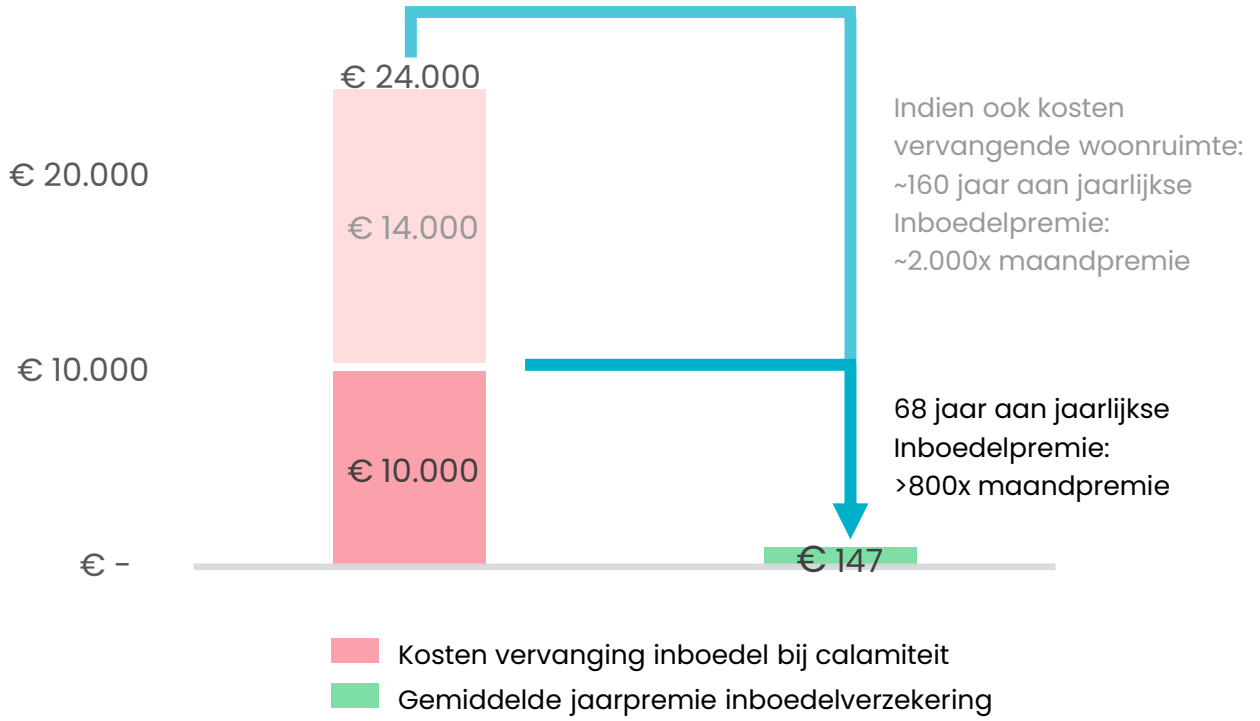
"De verzekeraar liet me weten dat het om een verzekerd ongeval ging – dat gaf rust."

*Marcel is één van de gesproken inwoners uit Tarwekamp. Dit is niet zijn echte foto en naam. Het verhaal is vanwege privacy redenen geanonimiseerd.

Schatting: kosten vervanging inboedel na één calamiteit staan gelijk aan ruim 800x premie van €12,25 per maand

Kosten na grote calamiteit aanzienlijk hoger dan vele jaren premie inboedelpolis

Schatting: vervanging van inboedel kost een huishouden gemiddeld €10.000; bij totale vervanging na een grote calamiteit zijn de kosten van vervanging even hoog als 68 jaar (oftewel 800 maanden) aan premie



€ 12,25 euro premie/maand lijken niet hoog, maar niet voor iedereen goed op te brengen

- Verschillende bronnen geven verschillende waarden voor inboedel. In deze berekening gebruiken we de cijfers van het Nibud, waar de kosten voor volledige vervanging na een calamiteit, zoals een brand gemiddeld €10.000[1] zijn. Ter vergelijking: een inboedelverzekering kost gemiddeld €12,25 per maand,[2] wat ruim 800 keer de maandpremie is (~68 jaar). Volgens CBS is gem. waarde van een inboedel €43.000.[3] Bij een hogere waarde is de premie ook hoger. Bij kwetsbare groepen liggen maandpremie en inboedelwaarde vermoedelijk lager. Het kan ook voorkomen dat een onverzekerde bij een calamiteit zelf vervangende woonruimte moet bekostigen, dan nemen de kosten met €14.000 toe tot wel €24.000[4] (~2.000x maandpremie). De totale maatschappelijke kosten liggen vaak hoger door o.a. psychische zorg, verzuim op werk en schuldhulp. Deze zijn uitgewerkt op p. 57, 58.
- Toch is €12,25 per maand niet voor iedereen betaalbaar. In Den Haag leeft 20,6% van inwoners van max. 130% van het sociaal minimum – vergelijkbaar met Amsterdam en Rotterdam, maar boven het landelijk gemiddelde.[5] Dit maakt veel inwoners financieel kwetsbaar.

1 Bron: Nibud. Een financiële buffer. Gemiddelde kosten vervanging inboedel.
2 Bron: Moneyview. Gemiddelde inboedelpremie in Zuid-Holland.
3 Bron: CBS Gemiddelde Waarde Inboedel Nederland (2012). Gecorrigeerd naar 2024.
4 Bron: Rijksoverheid. Minimale hoogte huur vrijesectorwoning (2025).
5 Bron: CBS Armoedemonitor Den Haag.

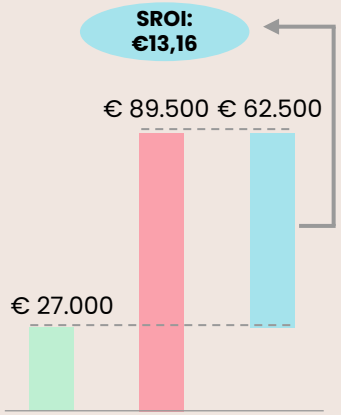
4. Impact van het probleem

SROI (1/2): verzekerd zijn voorkomt escalatie en daarmee maatschappelijke kosten bovenop kosten vervanging inboedel

Iedere calamiteit heeft een andere impact op inwoners en de maatschappij

- Door case studies te analyseren krijgen we inzicht in de hoogte en variëteit van maatschappelijke kosten. Het is wel belangrijk te benadrukken dat deze case studies slechts illustratief zijn en niet de algemene maatschappelijke waarde weerspiegelen. Voor een breder inzicht zou meer data van een grotere populatie nodig zijn. Desondanks bieden ze waardevolle inzichten in de daadwerkelijke kosten die ontstaan in specifieke situaties.
- Nadere toelichting: iedere calamiteit heeft een andere impact, zowel op inwoners als op de maatschappij. De ene gebeurtenis resulteert in verlies van meubels, de andere in verlies van alles: huis, inboedel, kleding, etc. De impact verschilt bovendien per huishoudsamenstelling. Monique met haar man en twee kinderen zit in een andere situatie dan Mohamed, die alleenstaand is. Bij een huishouden met meerdere leden kan een calamiteit meerdere gezinsleden treffen, wat kan leiden tot hogere maatschappelijke kosten.
- Beide verzekerde slachtoffers (Monique en Marcel) geven aan dat hun situatie zonder verzekering slechter zou zijn geweest: de verzekering heeft geleid tot een geschatte besparing van meer dan €60.000 aan maatschappelijke kosten.
- De maatschappelijke kosten zijn per case berekend op verschillende leefgebieden (zoals huisvesting en gezondheid), op drie niveaus: maatschappelijke kosten als gevolg van de calamiteit in de situatie mét inboedelverzekering, de situatie zónder inboedelverzekering en de maatschappelijke kosten die door de inboedelverzekering zijn voorkomen (het verschil tussen de verzekerde en niet-verzekerde situatie).
- De SROI is per case berekend** met de gemiddelde inboedelpremie in Zuid-Holland (€12,25 p/m*). Reken je dit 30 jaar door en tel je €250 eigen risico mee, dan is de totale 'investering' €4.750. Dit bedrag vergelijken we met de bespaarde maatschappelijke kosten. Dat wil zeggen: het verschil tussen de maatschappelijke kosten met inboedelverzekering en de maatschappelijke kosten als iemand niet was of zou zijn verzekerd.

Case 1: verzekering heeft € 62.500 bespaard aan maatschappelijke kosten (SROI: €13,16)



Leefgebied (/baathebbende)	Met verzek.	Zonder verzek.	Verschil
Huisvesting (gemeente)	€-	€38.000	€38.000
Mentale gezondheid (zorg)	€11.500	€21.000	€9.500
Gezinsstabiliteit (gemeente)	€7.000	€21.000	€14.000
Werk (werkgevers)	€3.500	€3.500	€-
Lichamelijke gezondheid (zorg)	€3.000	€3.000	€-
Financiën (gemeente)	€2.000	€3.000	€1.000

De explosie had grote gevolgen voor Monique en haar gezin, die dagelijks met gezondheids-klachten, spanningen en financiële problemen te maken hebben. De situatie vraagt extra inzet van zorg- en gemeentelijke instanties, wat leidt tot €27.000 aan maatschappelijke kosten.

Monique is opgelucht dat ze verzekerd was, omdat zonder verzekering de situatie veel slechter zou zijn. Ze zouden zelfs bij het Leger des Heils om huisvesting moeten vragen, wat de maatschappelijke kosten tot €89.500 zou verhogen. Dankzij de verzekering konden de kosten worden beperkt tot €27.000, een besparing van €62.500.

Monique betaalde, op basis van de aanname dat ze 30 jaar een inboedelverzekering heeft, €4.750 aan premie (inclusief eigen risico van €250). Gezien de besparing van €62.500, is de SROI €13,16. Dit betekent dat elke euro premie €13,16 aan maatschappelijke kosten heeft bespaard.

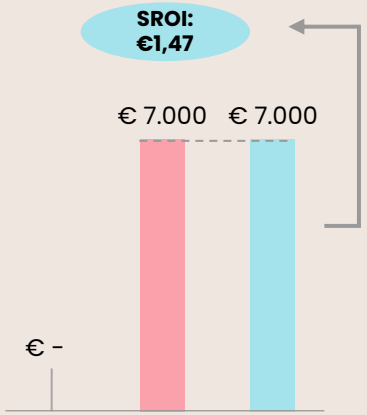
*Bron: Moneyview. Gemiddelde inboedelpremie in Zuid-Holland.
**Dit geldt niet voor casus 3: Mohamed had geen inboedelverzekering, dus daar is geen SROI berekend. De vervangingskosten van de inboedel staan los van de maatschappelijke kosten; die zijn er altijd—alleen verschuift de betaler afhankelijk van wel of geen verzekering.

Maatschappelijke kosten met verzekering
Maatschappelijke kosten zonder verzekering
Voorkomen maatschappelijke kosten door verzekering

4. Impact van het probleem

SROI (2/2): verzekerd zijn voorkomt escalatie en daarmee maatschappelijke kosten bovenop kosten vervanging inboedel

Case 2: verzekering heeft € 7.000 bespaard aan maatschappelijke kosten (SROI: €1,47)



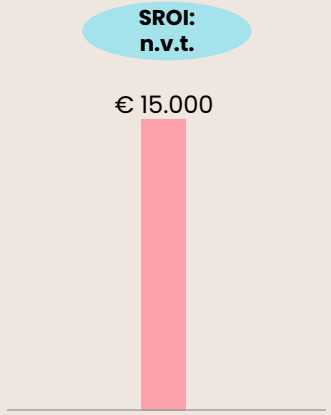
Leefgebied (/baathebbende)	Met verzek.	Zonder verzek.	Verschil
Huisvesting (gemeente)	€-	€-	€-
Mentale gezondheid (zorg)	€-	€6.500	€-
Gezinsstabiliteit (gemeente)	€-	€-	€-
Werk (werkgevers)	€-	€-	€-
Lichamelijke gezondheid (zorg)	€-	€-	€-
Financiën (gemeente)	€-	€500	€500

De explosie heeft veel indruk gemaakt op Marcel, maar het gaat nu prima met hem. De verzekering gaf hem rust. Dit heeft niet direct geleid tot maatschappelijke kosten (€-).

Zonder verzekering had hij echter veel stress gehad en had hij niet zomaar zijn inboedel kunnen vervangen, waardoor hij minder goed rond had kunnen komen. Dit had gezorgd voor meer druk op zorg- en gemeentelijke instanties, wat naar schatting zou hebben geleid tot ~€7.000 aan maatschappelijke kosten. Dankzij de verzekering van Marcel zijn deze kosten dus voorkomen.

Marcel betaalde, op basis van de aanname dat hij 30 jaar een inboedelverzekering had, €4.750 aan premie (inclusief eigen risico van €250). Gezien de besparing van €7.000, is de SROI hier €1,47. Dit betekent dat elke euro premie €1,47 aan maatschappelijke kosten heeft bespaard.

Case 3: zonder verzekering is er sprake van € 15.000 aan maatschappelijke kosten



Leefgebied (/baathebbende)	Met verzek.	Zonder verzek.	Verschil
Huisvesting (gemeente/woco)	€-	€8.000	€-
Mentale gezondheid (zorg)	€-	€6.500	€-
Gezinsstabiliteit (gemeente)	€-	€-	€-
Werk (werkgevers)	€-	€-	€-
Lichamelijke gezondheid (zorg)	€-	€-	€-
Financiën (gemeente)	€-	€500	€-

Na een brand bij de bovenburen verloor Mohamed al zijn bezittingen. Hij was niet verzekerd. Hij werd eenzaam en trok zich terug. Kort na de eerste dagen kreeg hij opvang, later bood de woningcorporatie hem een tijdelijke huurwoning aan, waarbij hij slechts voor één woning huur hoefde te betalen. Dit leidde dus wel tot maatschappelijke kosten (inkomstenderving woningcorporatie). Met een verzekering had een deel van deze kosten voorkomen kunnen worden.

Op andere gebieden, zoals werk en gezondheid, had de brand voor Mohamed gelukkig beperkte impact, waardoor daar geen kosten mee gemoeid waren (€-), met uitzondering van zijn financiële situatie en zijn mentale gezondheid. Dankzij een crowdfunding-actie door de buren kon Mohamed zijn inboedel vervangen, waardoor verdere escalatie en bijkomende maatschappelijke kosten werden voorkomen. Omdat hij geen inboedelverzekering had, hebben we geen SROI berekend.

- Maatschappelijke kosten met verzekering
- Maatschappelijke kosten zonder verzekering
- Voorkomen maatschappelijke kosten door verzekering

- Maatschappelijke kosten met verzekering
- Maatschappelijke kosten zonder verzekering
- Voorkomen maatschappelijke kosten door verzekering

PURPOSE

Impact: onverzekerdheid bij calamiteiten heeft grote gevolgen en impact op hulpdiensten en instanties

Onverzekerdheid verhoogt de druk op de gemeente, woningcorporaties en zorginstanties

Gemeente en sociale diensten	Woningcorporaties	Zorginstanties
Meer druk op schuldhulp-verlening door financiële problemen inwoners	Aanbieden van tijdelijke huisvesting	Meer druk op de GGZ en jeugdzorg door toenemende problematiek op andere leefgebieden
Meer druk op leningen bij sociale dienst, doordat inwoners geen reserves hebben	Discussies met bewoners over schade en of die onder de verantwoordelijkheid van de corporatie valt	
Bij uitvaarten schakelt de gemeente Bureau Bijzondere Hulpverlening in	Meer kans op huurachterstanden van onverzekerde bewoners na een calamiteit	

Onverzekerdheid verhoogt druk op instanties

- Veel inwoners met een laag inkomen en zonder reserves kunnen schade niet opvangen, wat leidt tot schuldhulp/sociale leningen en extra druk op gemeente en sociale diensten.
- Gemeente en woningcorporaties kunnen tijdelijke huisvesting regelen, zoals logeerwoningen of hotelkamers.
- Woningcorporaties hebben vaak problemen met onverzekerde bewoners die de noodzaak van een inboedelverzekering niet begrijpen, wat leidt tot discussies.
- Dit heeft grote impact op gemeente en zorg: Bureau Bijzondere Hulpverlening bij uitvaarten, meer druk op sociaal casemanagement door gebrek aan schade-expertise, langere trajecten, hogere werkdruk, meer jeugdzorg en GGZ door instabiele thuissituaties, en hoger ziekteverzuim zorgt voor druk bij werkgevers en arbodiensten.

Onverzekerdheid vergroot druk op sociaal casemanagement

Na een calamiteit, zoals de explosie in Tarwekamp, spelen sociaal casemanagers een cruciale rol in het ondersteunen van slachtoffers. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor intensieve begeleiding en krijgen regelmatig te maken met onverzekerden.

Onverzekerden ontvangen minder ondersteuning of nauwelijks financiële compensatie, omdat zij geen aanspraak kunnen maken op een verzekering. Daarnaast ervaren onverzekerde slachtoffers volgens de sociaal casemanagers meer stress en hebben ze te maken met een trager verloop van herstel. De sociaal casemanagers vangen hen op waar ze kunnen, maar het ontbreken van een verzekering vergroot de druk op gemeentelijke hulpverlening. Zij dienen als aanspreekpunt en uitlaatklep, terwijl de hulpvraag dusdanig ingewikkeld is dat de oplossing voor een gefrustreerde inwoner grotendeels buiten hun macht ligt.

Gebrek aan kennis, vertrouwen, financiële ruimte en culturele factoren beïnvloeden grotendeels - volgens de casemanagers - verzekeringskeuzes van inwoners. Volgens hen liggen er daarom verbeterkansen bij het aanbieden van meer laagdrempelige voorlichting, gemeentelijke of collectieve verzekeringsopties en betere samenwerking tussen gemeente, verzekeraars en maatschappelijke organisaties.

“Bij iemand die geen inboedelverzekering had, zag je echt de machteloosheid: ‘de anderen hebben het wel, maar ik niet; wat moet ik nu, waar moet ik nu zijn?’”

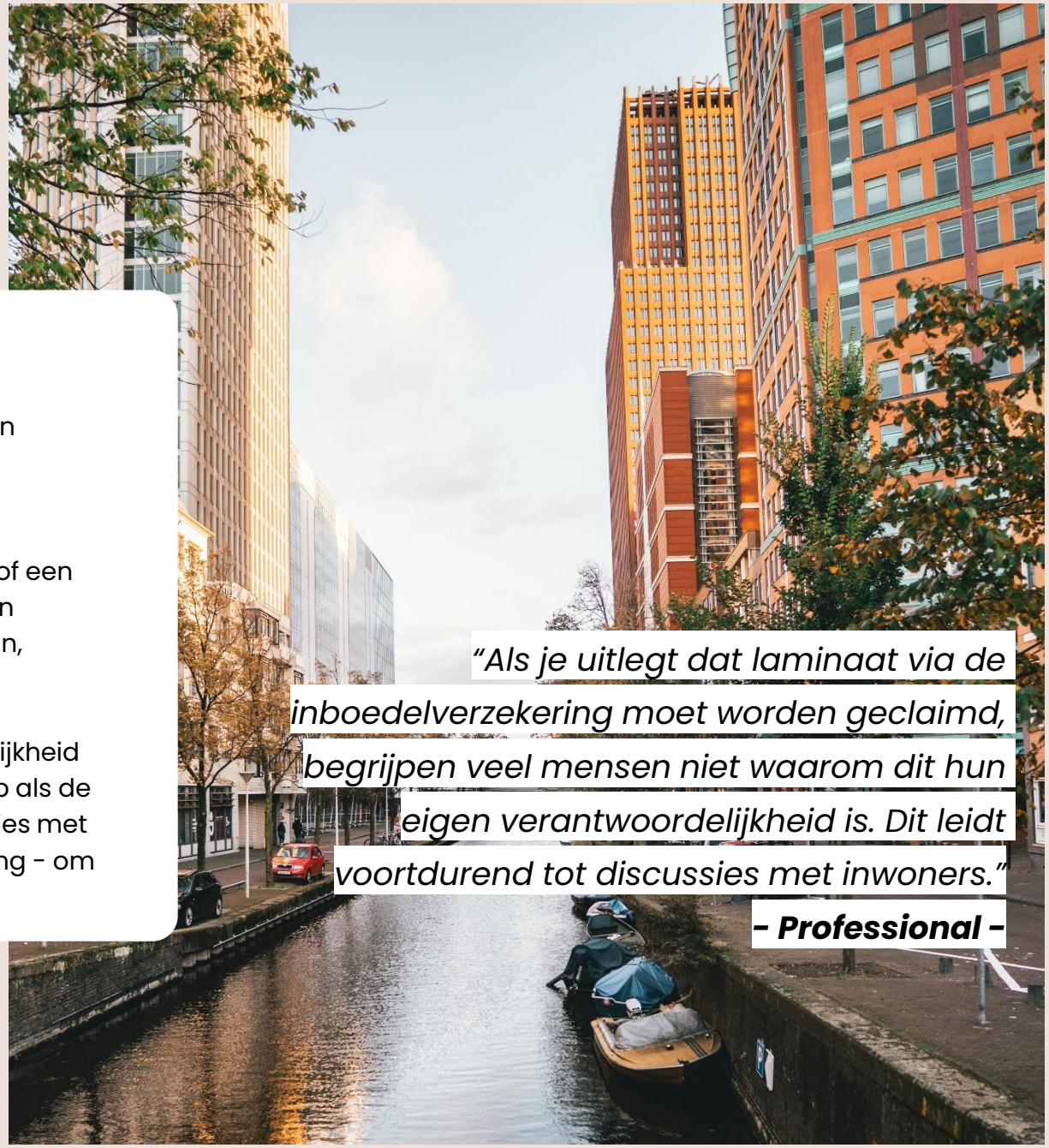
- Professional -

Impact voor Staedion

Woningcorporatie Staedion benadrukt hoe belangrijk het is om het belang van inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering – vooral op het moment van de sleuteloverdracht - bij nieuwe huurders onder de aandacht te brengen.

Ze geven aan dat ze echter niets kunnen afdwingen, geen advies uitbrengen of een (collectief) product aanbieden, want ze geven aan daartoe wettelijk niet te zijn gerechtigd. In de praktijk is dan ook vaak onduidelijk of bewoners verzekerd zijn, totdat er een calamiteit optreedt.

De corporatie regelt zelf de opstalverzekering en is verzekerd voor aansprakelijkheid als zijzelf veroorzaker zijn. Maar veel bewoners verwachten bij schade ook hulp als de corporatie helemaal niet aansprakelijk is. Dit zorgt voor voortdurende discussies met inwoners. Vaak regelt de corporatie toch maar iets, ook vanuit het eigen belang - om de woning weer te herstellen.



“Als je uitlegt dat laminaat via de inboedelverzekering moet worden geclaimd, begrijpen veel mensen niet waarom dit hun eigen verantwoordelijkheid is. Dit leidt voortdurend tot discussies met inwoners.”

- Professional -

Hoofdstuk 5

Conclusies & suggesties

Onverzekerdheid vormt een probleem in de Gemeente Den Haag en vraagt om oplossingsrichtingen

Leeswijzer: onverzekerdheid vormt een probleem in de Gemeente Den Haag en vraagt om oplossingsrichtingen

5. Conclusies & Suggesties

Conclusies	Suggesties
• Onverzekerdheid komt vooral voor bij bepaalde groepen in Den Haag • Inwoners zijn onverzekerd door gebrek aan kennis en beperkt (risico)bewustzijn • Gevolgen van calamiteiten bij onverzekerdheid zijn groot	• Organiseer rondetafelgesprekken en brede samenwerking op weg naar oplossingen en vervolgstappen • Uit het onderzoek komt een aantal suggesties die de basis kunnen vormen voor de volgende fase • Versterk voorlichting en onderzoek de mogelijkheden voor betere toegang tot advies voor de doelgroepen • Overweeg verdiepend en landelijk onderzoek • Verken de mogelijkheden voor collectieve bescherming van geïdentificeerde risicogroepen

PURPOSE

Conclusie: onverzekerdheid vormt een probleem en heeft veel impact bij een grote groep inwoners in Den Haag

1 Onverzekerdheid komt vooral voor bij bepaalde groepen in Den Haag

- Er zijn voornamelijk zorgen over bepaalde groepen mensen, die niet de verzekeringen hebben die ze zouden moeten hebben
- Dit betreft mensen met een **migratieachtergrond, arbeidsmigranten** en mensen in een (**sociale) huurwoning**.
- Er zijn ook zorgen om **studenten**

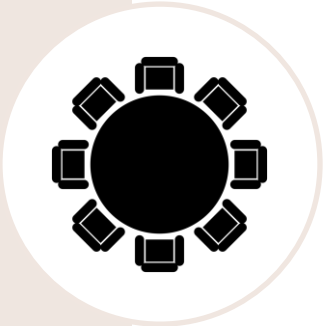
2 Inwoners zijn onverzekerd door gebrek aan kennis en beperkt (risico)bewustzijn

- Inwoners blijken vaak niet verzekerd door **kennisgebrek**: ze weten niet wat een verzekering inhoudt, waar het voor dient of hoe ze dit moeten regelen/afsluiten
- Veel niet-verzekerden zijn zich ook **onvoldoende bewust** van de **risico's en gevolgen** van calamiteiten, niet alleen financieel, en de stress die dat oplevert
- Inwoners wegen ook de (verwachte) kosten mee; sommigen kunnen het wegens **geldgebrek** ook echt niet betalen
- **Negatieve ervaringen met verzekeraars** zorgen er soms ook voor dat inwoners hun vertrouwen in het nut van verzekeringen verliezen en deze opzeggen

3 Gevolgen van calamiteiten bij onverzekerdheid zijn groot

- Bij **bepaalde groepen inwoners** is de **impact** van calamiteiten **extra groot** doordat zij:
  - én **meer risico lopen op calamiteiten**
  - én **vaker onverzekerd** zijn
  - én **geen eigen vangnet** hebben
- De **impact** van calamiteiten voor **wel- of niet verzekerden** kent grote **verschillen**
- Onverzekerdheid bij calamiteiten vraagt **extra inzet** van **hulpdiensten en instanties**

Suggesties: organiseer rondetafelgesprekken en brede samenwerking op weg naar oplossingen en vervolgstappen



De brede impact van onverzekerdheid op inwoners en instanties vraagt om brede betrokkenheid van alle partijen om samen oplossingsrichtingen te bepalen en afspraken te maken voor concrete actie

- Onverzekerdheid vormt een probleem bij verschillende groepen inwoners in Den Haag en vraagt bij calamiteiten om extra inzet van velerlei instanties.
- Een gezamenlijke verkenning van oplossingen en mogelijke vervolgstappen is van belang – betrek daarbij een brede groep van belanghebbenden, partijen die oplossingen kunnen bieden, experts én een goede vertegenwoordiging vanuit de doelgroepen
- Rondetafelgesprekken* vormen hierbij een goede (eerste) stap. Stakeholders om te betrekken zijn o.a. de gemeente Den Haag (publieke zorg, sociaal casemanagement, sociaal domein), het Verbond van Verzekeraars (en verzekeraars zelf), Stichting Salvage, de Brandweer, juristen en financieel adviseurs, woningcorporaties/Aedes, medewerkers van wijkcentra en inwoners zelf.

Gezamenlijke effort is de sleutel tot succes

Breder / verdiepend onderzoek vanuit verschillende expertises

- Verder onderzoek vraagt **expertise** vanuit **verschillende domeinen** en **belangen** vanuit **diverse stakeholders**

Uitwerking ideeën om voldoende draagvlak te creëren

- Samenwerking zorgt voor voldoende **draagvlak** vanuit verschillende domeinen en vormt een **bredere basis voor ideeën** voor het uitwerken van de oplossingsrichtingen

Brede betrokkenheid bij implementatie borgt dat oplossingen aansluiten bij de doelgroepen

- Alle partijen hebben straks een mogelijke rol bij de implementatie van oplossingen. Brede betrokkenheid borgt dat er rekening wordt gehouden met de **randvoorwaarden** van alle betrokkenen en dat oplossingen **aansluiten** bij de behoeften en belangen van doelgroepen én stakeholders.

*Op 11 september 2025 vond de eerste rondetafelbijeenkomst plaats. De uitkomsten hiervan worden in een apart document gedeeld.

Suggesties: uit het onderzoek komt een aantal suggesties die de basis kunnen vormen voor de volgende fase

Tijdens het onderzoek is er een aantal suggesties gedaan voor zowel **verdiepend onderzoek** als voor mogelijke **oplossingsrichtingen** die relevant zijn om mee te nemen in de volgende fase

Suggestie 1: versterk voorlichting en onderzoek toegang tot advies

- **Voorlichting** over verzekeren via verschillende 'kanalen' en op verschillende passende momenten
- **Onderzoek** naar mogelijkheden voor het **vergroten** van de **toegang tot advies** over verzekeren voor de relevante doelgroepen

Suggestie 2: overweeg verdiepend/landelijk onderzoek

- Overweeg **verdiepend/landelijk onderzoek** naar omvang, doelgroepen en de maatschappelijke kosten en waarde
- Aanvullende/verdiepende gesprekken met de diverse **doelgroepen** (o.a. studenten)
- Aanvullende gesprekken met **professionals** over **uitvaart** en **aansprakelijkheid**

Suggestie 3: verken de mogelijkheden voor collectieve bescherming

- Verken mogelijkheden voor **collectieve bescherming** via een **inboedelverzekering** vanuit de gemeente, verzekeraars of woningcorporaties, al dan niet verplicht of centraal geregeld
- Onderzoek welke **(juridische) drempels** daarbij een rol kunnen spelen en hoe die kunnen worden opgelost

Suggestie 1: versterk voorlichting en onderzoek de mogelijkheden voor betere toegang tot advies voor de doelgroepen

1. Versterk voorlichting en toegang tot advies

Samen werken aan betere voorlichting over verzekeren

- Werk als Gemeente en Verbond samen met wijkcentra en de doelgroep/inwoners om kennis, bewustzijn over verzekeringen in co-creatie te vergroten. De praktische stappen om een passende verzekering af te sluiten zijn hierbij cruciale thema's
- Verken ook kanalen als woningcorporaties
- Onderzoek de mogelijkheden tot een algemene campagne die inhaakt op de urgentie vanuit recente gebeurtenissen
- Werk samen met Helpdesk Geldzaken, andere (schuld)hulpverleners en budgetcoaches om hen te ondersteunen met voorlichtingsmateriaal

Verkennen van mogelijkheden tot vergroten van toegang tot advies

- Verken mogelijkheden van inzit onafhankelijke adviseurs bij de gemeente of wijkcentra
- Denk daarbij aan doorverwijzing via stedelijke partners, zoals Helpdesk Geldzaken, en laagdrempelig contact op vaste plekken of spreekuren
- Werk samen met het Verbond van Verzekeraars, betrek inwoners, woningcorporaties en andere partners
- Onderzoek juridische complicaties en zoek waar nodig naar oplossingen

5. Conclusies & Suggesties

Suggestie 2: overweeg verdiepend en landelijk onderzoek

2. Verdieping vervolgfase van het onderzoek

Overweeg verbreding onderzoek voor beter beeld van landelijke impact

- Onderzoek de landelijke penetratiegraad voor inboedel-, aansprakelijkheid- en uitvaartverzekering
- Onderzoek welke groepen landelijk vaak onverzekerd zijn en of dit correspondeert met de doelgroepen in Den Haag
- Onderzoek de relaties tussen verzekeringsgraad in gebieden/doelgroepen en landelijke trendcijfers over de ontwikkeling van incidenten
- Onderzoek de maatschappelijke kosten en baten (maatschappelijke waarde) van het wel of niet verzekerd zijn op landelijk niveau

Nader onderzoek naar geïdentificeerde doelgroepen en verzekeringen

- Zoek locaties voor aanvullende 'straatinterviews' met andere groepen inwoners, zoals studenten
- Ga in gesprek met andere professionals over de nog wat onderbelichte thema's, zoals uitvaart en aansprakelijkheid
- Verken de mogelijkheden tot verdiepend onderzoek naar onderverzekering (onvoldoende dekking) bij verzekerde inwoners

Suggestie 3: verken de mogelijkheden voor collectieve bescherming van geïdentificeerde risicogroepen

3. Onderzoek opties voor collectieve bescherming

Onderzoek opties voor collectieve bescherming voor o.a. inboedel

- Onderzoek gezamenlijk (gemeente en verzekeraars) de mogelijkheden voor collectieve bescherming van inwoners met een lager inkomen voor o.a. de inboedelverzekering
- Onderzoek hoe dit kan worden vormgegeven, in co-creatie met een collectief van verzekeraars (vergelijkbaar met de gemeentelijke zorgpolis)
- Onderzoek de verschillende mogelijkheden om dit aan te bieden (of zelfs verplicht te maken) via gemeente en/of woningcorporaties

Onderzoek eventuele juridische beperkingen en zoek oplossingen

- Verken samen de mogelijkheden voor wat wel en niet kan en mag, om een collectieve bescherming mogelijk te maken
- Zoek de juridische consequenties en eventuele drempels uit, zoals complicaties in de huurwet* en de Wft (Wet financiële dienstverlening)
- Ga op zoek naar oplossingen, samen met bijvoorbeeld de politiek en brancheorganisaties, om de drempels weg te nemen

*De koepelorganisatie voor de woningcorporaties, Aedes, zet al stappen om hiermee aan de slag te gaan.

De impact van onverzekerdheid in Den Haag

Sylvia de Bruijn
s.de.bruijn@purpose.nl
Roland Simon
roland.simon@denhaag.nl
Patricia Swienink
p.swienink@verzekeraars.nl

PURPOSE

Innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken

Bijlage: opdracht en uitvoering

Inhoudsopgave bijlagen

Bijlage	Titel	Pagina
I	Opdracht en uitvoering	74
II	Onderzoeksverantwoording	76

Gemeente Den Haag en Verbond vragen Purpose onderzoek te doen naar achtergrond en impact van onverzekerdheid

Aanleiding

Er zijn **aanwijzingen** dat **onverzekerdheid mogelijk** een **probleem** vormt voor specifieke doelgroepen in Den Haag, vooral bij financieel kwetsbare inwoners. Bij schade door brand, waterschade, ongevallen of arbeidsongeschiktheid kunnen zij snel in financiële moeilijkheden raken. Dit onderzoek brengt de omvang en aard van het probleem in kaart en biedt een richting naar eerste praktische oplossingen. In deze verkennende fase is de aanpak breed om een volledig beeld te krijgen, waarbij de nadruk wordt gelegd op de inboedel-, aansprakelijkheid- en uitvaartverzekering. Andere type verzekeringen, zoals opstal worden ook meegenomen in het onderzoek, maar hier ligt niet de nadruk op. De zorgverzekering is buiten scope. De focus in het onderzoek ligt op bestaande studies en gesprekken met professionals en inwoners.

Vraagstelling

Hoe groot is het probleem van **onverzekerdheid** bij kwetsbare doelgroepen in Den Haag?

In deze eerste kwalitatieve verkennende fasen ligt de focus op onderstaande deelvragen:

- Wat is de omvang van het mogelijke probleem?
- Wat weten en zien instanties binnen Den Haag en binnen de verzekeringswereld van mogelijke onverzekerdheid?
- Op welke doelgroepen en verzekeringen concentreert zich een mogelijk probleem?
- Wat leren we uit verhalen van inwoners zelf over de achtergrond en hun beleving bij dit onderwerp?
- Wat zijn kansrijke oplossingsrichtingen?

Aanpak: multi-perspectief belevingsonderzoek over de achtergrond en de impact van onverzekerdheid

Professionals
Zeven professionals zijn gesproken om te toetsen of zij onverzekerdheid terug zien in de dagelijkse praktijk, bij welke doelgroepen dit mogelijk speelt, om welke typen verzekeringen dit dan gaat, wat de redenen van onverzekerdheid zijn en wat de impact en de risico's zijn voor inwoners en instanties. Gesprekken zijn gevoerd met professionals vanuit organisaties: Stichting Salvage, Publieke Zorg (gemeente), Sociaal Casemanagement (gemeente), Staedion (woningcorporatie) en hulpverleners in wijkcentra.

Inwoners
51 inwoners zijn gesproken in 'spontane' gesprekken bij twee wijkcentra: het Vadercentrum en wijkcentrum het Cromvlietplein. Hierin zijn inwoners spontaan aangesproken om in gesprek te gaan over verzekeren. In deze korte gesprekken werd aan inwoners gevraagd waar ze aan denken bij verzekeren, welke verzekeringen ze kennen, welke ze zelf hebben en de achterliggende redenen hiervan. In deze gesprekken is gebruik gemaakt van een visuele 'bingokaart' met visualisaties van verschillende verzekeringen voor: inboedel, aansprakelijkheid, uitvaart, overlijdensrisico, opstal, auto, rechtsbijstand en reizen. Daarnaast met 5 slachtoffers (2 niet verzekerd, 3 wel verzekerd voor inboedel) van calamiteiten gesproken in diepte-interviews over de impact van de calamiteit en de rol van het wel of niet hebben van een inboedelverzekering. Een aantal van deze interviews zijn doorberekend in micro maatschappelijke waarde analyses (SROI).

Data-analyse
Met een data-analyse brengt het Verbond van Verzekeraars in kaart wat de verzekeringspenetratiegraad is per postcodegebied in de gemeente Den Haag.

Professionals (11)
Interviews met professionals in de hele keten over de impact en achtergrond van het probleem

Inwoners (51 – 5)
Spontane korte interviews over het kennen en hebben van verzekeringen (51)
Diepte-interviews met (on)verzekerde slachtoffers van calamiteiten (5) met doorberekeningen van de maatschappelijke waarde

Data-analyse
Data-uitvraag bij leden Verbond om penetratie-graad vast te stellen per buurt (CBS-indeling)

Achtergrond en impact van onverzekerdheid

Methodologische verantwoording voor maatschappelijke waarde berekening

Aanpak

Onderzoeksontwerp:
- Type onderzoek: kwalitatief en kwantitatief onderzoek
- Onderzoeksstrategie: beschrijvend onderzoek

Dataverzameling:
- Methoden: data-analyse door het Verbond van Verzekeraars met data vanuit verzekeraars/het Verbond van Verzekeraars en CBS-data over de penetratiegraad van de inboedel-, aansprakelijkheid- en uitvaartverzekering in Den Haag. Uitgesplitst per buurt en de achtergrondkenmerken van deze buurten (migratieachtergrond, huur- en koopwoningen, armoede etc.); diepte-interviews met (on)verzekerde slachtoffers zijn vertaald naar micro maatschappelijke business cases in de vorm maatschappelijke waarde berekeningen op micro niveau (SROI)

Data-analyse:
- Maatschappelijke kosten en baten berekening: inzet van SROI-methodiek en de Maatschappelijke Prijslijst van Purpose. Kosteninschatting o.b.v. diepte-interviews met slachtoffers. Dit is gedaan o.b.v. de situatie van de slachtoffers voorafgaand de calamiteit, een jaar later en wat de situatie zou zijn geweest (voor verzekerden) als zij geen verzekering zouden hebben gehad

Ethiek:
- Informed consent: geïnterviewden hebben schriftelijk toestemming gegeven voor de interviews en de anonieme verwerking van hun verhaal voor de onderzoeksdoeleinden
- Privacy en vertrouwelijkheid: gegevens en verhalen zijn geanonimiseerd. De identiteit van de gesproken inwoners is niet te herleiden.

Beperkingen onderzoek

- Scope onderzoek is beperkt tot inwoners met wie een diepte-interview is gevoerd. Uitkomsten kunnen niet worden geëxtrapoleerd naar een bredere groep
- Populatie: 5 inwoners, waarvan 3 wel en 2 niet verzekerd (voor inboedel)
- Data-analyse Verbond van Verzekeraars: de analyse is uitgevoerd op basis van input van Nederlandse verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Op de Nederlandse markt zijn echter ook buitenlandse verzekeraars actief. De dekking van de gebruikte bronnen is daardoor niet volledig. Hierdoor kan niet met zekerheid worden gesteld dat alle personen zonder polis in de data daadwerkelijk onverzekerd zijn. Met name bij uitvaartverzekeringen is het aannemelijk dat een deel van de mensen een buitenlandse verzekering heeft die niet in deze bronnen voorkomt. Verder is er sprake van onzekerheid in de cijfers. Het gaat om een schatting van het markttotaal, en de CBS-gegevens op buurtniveau kunnen meetfouten bevatten. De resultaten moeten daarom worden geïnterpreteerd met een foutmarge.

Indicatoren en definities problematiek op leefgebieden

Om de effecten van de (on)verzekerde slachtoffers in kaart te brengen zijn de verhalen van de inwoners in kaart gebracht op een schaal van geen problematiek > lichte problematiek > middel problematiek > zware problematiek. Hierna zijn de leefgebieden en omschrijving van de problematiek weergegeven. Deze categorisering vormt de basis voor de doorberekening naar de maatschappelijke kosten en baten.

Leefgebied	Indicator	Geen problematiek	Lichte problematiek	Middel problematiek	Zware problematiek
Lichamelijke gezondheid	*Lichamelijke gezondheid*	Geen lichamelijke klachten; functioneert goed	Lichte lichamelijke klachten; minimale beperking van functioneren	Lichamelijke klachten; beperking van functioneren	Ernstige lichamelijke klachten; sterke beperking van functioneren
Mentale gezondheid	*Mentale gezondheid*	Geen psychische klachten; functioneert goed	Lichte psychische klachten; minimale beperking van functioneren	Psychische klachten; beperking van functioneren	Ernstige psychische klachten; sterke beperking van functioneren
Financiën	*Financiën*	Geen financiële zorgen en/of problemen.	Lichte financiële zorgen en/of problemen.	Financiële zorgen en/of problemen.	Ernstige financiële zorgen en/of problemen.
	Schulden	Geen schulden	Beginnende betalingsachterstanden	Oplopende schulden en betalingsachterstanden, die binnen 18 maanden af te lossen zijn	Problematische schulden, veel betalingsachterstanden/niet in staat af te lossen binnen 18 maanden
Gezinssituatie	*Gezins-stabiliteit*	Stabiele en ondersteunende gezinsdynamiek; goede communicatie en samenwerking.	Enkele spanningen of conflicten binnen het gezin	Conflicten of instabiliteit in de gezinsdynamiek	Ernstige en aanhoudende problemen binnen het gezin, zoals ernstige conflicten of disfunctioneren
Sociaal netwerk	*Sociaal steun/netwerk*	Sterk en ondersteunend sociaal netwerk; en/of geen eenzaamheid	Klein sociaal netwerk; en/of af en toe eenzaam	Beperkt sociaal netwerk; en/of regelmatig eenzaam	Geen of zeer beperkt sociaal netwerk; en/of chronisch eenzaam

Overzicht feitelijke situaties op leefgebieden

Naast effecten op is er voor een aantal leefgebieden ook de feitelijke situatie gecategoriseerd. Hieronder zijn de categorieën weergegeven.

Leefgebied	Antwoordcategorieën/opties										
Feitelijk inkomen	Geen inkomen	Bijstands-uitkering	WW	Ziektewet of andere uitkering	AOW / pensioen	Studie-financiering	Vrijwilligers-bijdrage	Zwart	Salaris (loon-dienst)	Salaris (zzp / ondernemer)	Onbekend
Feitelijke huisvesting	Geen (dakloos)	Noodopvang	Begeleid / beschermd wonen	Bij familie / bekenden	Thuis-wonend	Zelfst. Huur	Zelfst. Koop	Onbekend			

De analyse van de Maatschappelijke Kosten en Baten op basis van de SROI-methodiek

Voor de Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse (MKBA) vertalen we de effecten uit de effectmeting door naar euro's voor de maatschappij. Hiervoor baseren we ons op de SROI-methodiek en de Purpose Maatschappelijke Prijslijst.

Rekensom van een MKBA

Verandering die heeft plaatsgevonden X **Financiële waarde van de verandering** X **Percentage toe te schrijven aan interventie** = **Totale impact**

- Resultaat T-eind t.o.v. T0: *Aantal inwoners waarbij verandering optreedt*
- Hoogte besparing: *Omvang van geldbedrag dat met de verandering bespaard wordt*
- Duration: *Tijdsperiode dat de besparing aanhoudt*
- Drop-off: *Eventuele jaarlijkse afname omdat de verandering mogelijk niet duurzaam is*
- Attribution: *Deel van verandering is toe te schrijven aan andere interventies / projecten*
- Deadweight: *Deel van verandering was ook opgetreden zonder interventie*

Totale impact - **Eventuele negatieve effecten elders** = **Netto impact**

- Displacement: *Verandering kan hebben geleid tot negatieve effecten elders*

Netto impact % **Kosten inter-ventie** = **SROI**

- Kosten: *Directe en indirecte kosten van de interventie*

Toelichting berekening maatschappelijke waarde

Resultaat T0, T1, T-alternatief	• Het aantal inwoners waarbij verandering optreedt is de vertaling van de inwonersverhalen naar de categorisering op de leefgebieden (in de situatie voor de calamiteit, een jaar later en de alternatieve situatie zonder verzekering voor inwoners die wel verzekerd waren).
Hoogte besparing	• De hoogte van het bedrag dat gekoppeld wordt aan de verandering bepalen we o.b.v. de Maatschappelijke Prijslijst • Niet aan elk leefgebied is een bedrag te koppelen
Duratie	• De SROI-guidelines geven een richtlijn van een periode van 1-5 jaar, in samenspraak voor de dekking van de verzekering is rekening gehouden met 1 jaar, voor andere effecten is uitgegaan van een langere doorlooptijd van 3 jaar. Voor een aantal leefgebied indicatoren is daar vanaf geweken. Hierna is dit per indicator weergegeven.
Drop-off	• Er is geen onderzoek naar duurzaamheid van de effecten. • We houden daarom een jaarlijkse drop-off van 10% van het effect aan.
Attributie	• De attributie (in hoeverre komt de verandering door de calamiteit) per leefgebied is geschat op basis van de gesprekken en gecategoriseerd in: helemaal niet / zeer weinig (0%), weinig (20%), gedeeltelijk (40%), veel (60%), zeer veel (80%). • Deze hebben we toegepast per case voor de verschillende leefgebieden. De attributie op de leefgebieden kan verschillen.
Deadweight	• Er is gekozen om deadweight op 0% te zetten
Displacement	• Displacement lijkt voor deze situaties niet aannemelijk, dus is op 0 gezet
Discontovoet	• Bij de berekening van de maatschappelijke kosten en baten is rekening gehouden met de discontovoet

PURPOSE

Toelichting SROI per indicator

Lichamelijke gezondheid

Kosten	geen 0,-	Licht € 1.910	Middel € 5.730	Zwaar € 9.550	Populatie	1	Is van toepassing op één casestudy
Bron	RIVM via CBS Kosten 20-65 jaar, eerstelijns zorg, genees- en hulpmiddelen Allemaal excl. kosten voor psychische stoornissen. Geïndexeerd voor inflatie.				Duratie	3	3 jaar vanwege voorkomen/beperken gezondheidsklachten voor lange termijn
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	20%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Mentale gezondheid

Kosten	geen 0,-	Licht € 1.195	Middel € 3.585	Zwaar € 5.975	Populatie	6	Is van toepassing op alle casestudies (en alle gezinsleden)
Bron	RIVM via CBS Totale kosten psychische stoornissen excl. langdurige zorg 20-65 jaar. Geïndexeerd voor inflatie.				Duratie	3	3 jaar vanwege voorkomen/beperken gezondheidsklachten voor lange termijn
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	40%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Toelichting SROI per indicator

Werk - verzuim

Kosten	geen 0,-	Licht € 2.389	Middel € 4.777	Zwaar € 7.166	Populatie	1	Is van toepassing op case study 1
Bron	TNO monitor arbeid Kosten werk gerelateerd verzuim per werknemer. Geïndexeerd voor inflatie.				Duratie	3	Geen afwijking
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	20%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Financiën

Kosten	geen 0,-	Licht € 552	Middel € 1.104	Zwaar € 1.656	Populatie	3	Is van toepassing op alle casestudies
Bron	Totale effecten thuisadministratie Gemiddelde kosten van hulpinzet o.b.v. geschatte kosten en aantal geholpen inwoners. Geïndexeerd voor inflatie.				Duratie	1	1 jaar financiële dekking vanuit inboedelverzekering
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	60%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Toelichting SROI per indicator

Schulden

Kosten	geen 0,-	Licht € 1.286	Middel € 2.571	Zwaar € 3.857	Populatie	2	Is van toepassing op twee casestudies
Bron	Rijksoverheid Kosten SHV / totaal aantal aanmeldingen SHV. Geïndexeerd voor inflatie.				Duratie	1	1 jaar financiële dekking vanuit inboedelverzekering
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	60%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Gezinsstabiliteit

Kosten	geen 0,-	Licht € 3.348	Middel € 6.696	Zwaar € 10.044	Populatie	1	Is van toepassing op één casestudy
Bron	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Maatschappelijke prijslijst - Specifieke uitkering domein overstijgend samenwerken.				Duratie	3	3 jaar vanwege voorkomen/beperken gezinsproblematiek voor lange termijn
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	80%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Toelichting SROI per indicator

Werk -verzuim

Kosten	geen 0,-	Licht € 2.389	Middel € 4.777	Zwaar € 7.166	Populatie	1	Is van toepassing op één casestudy
Bron	TNO monitor arbeid Kosten werk gerelateerd verzuim per werknemer. Geïndexeerd voor inflatie.				Duratie	3	3 jaar vanwege voorkomen/beperken problematiek voor lange termijn
					Drop-off	10%	Geen afwijking
					Attributie	20%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

Toelichting SROI per indicator

Huisvesting (feitelijk)

Kosten	Noodopv daklozen € 47.411,-	Dakloos heid € 47.411	Beschermd wonen € 54.767	Bij fam /vriende n[1] € 11.853	Tijdelijke woning sociale huur € 7.759*
Bron	Maatschappelijke prijslijst Proeftuin Ruwaard. Geïndexeerd voor inflatie. *Aedes. Geïndexeerd voor maximale huurverhoging volgens richtlijnen van de Rijksoverheid.				

Populatie	5	Is van toepassing op case study 1 en 2 bij alle gezinsleden
Duratie	1	1 jaar vanwege dekking vanuit inboedelverzekering
Drop-off	10%	Geen afwijking
Attributie	80%	Inschatting o.b.v. interviews; de impact van de calamiteit op het leefgebied

1. Aanname is dat 25% in noodopvang eindigt.