



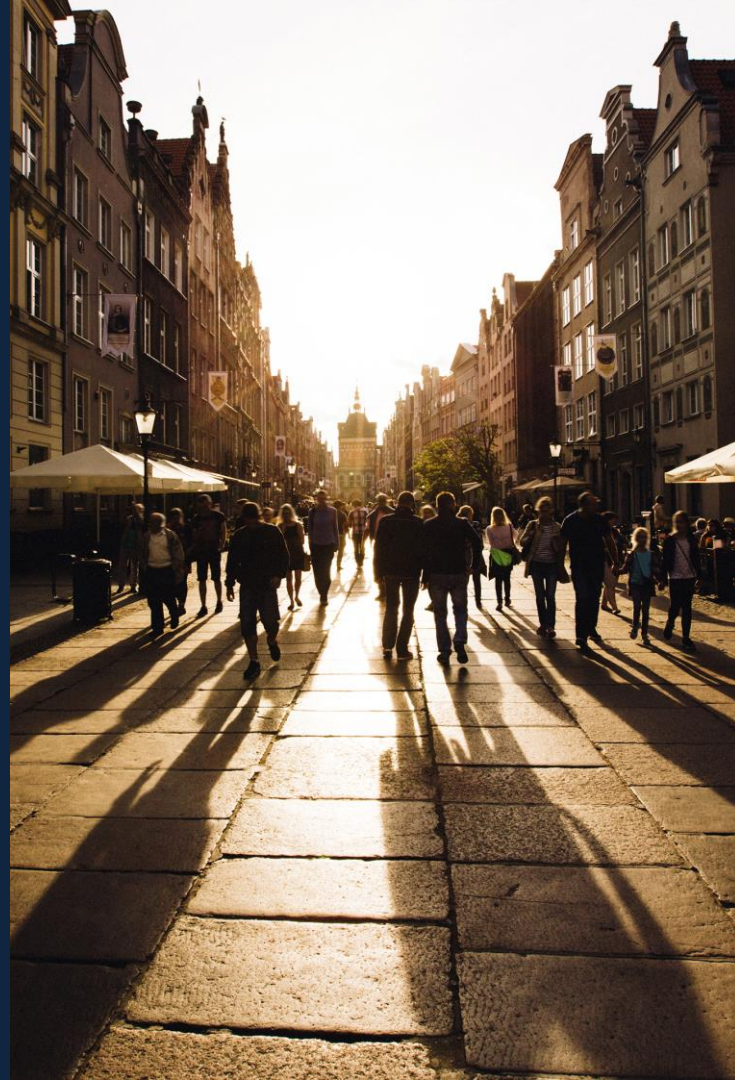
Consumentenmonitor 2021



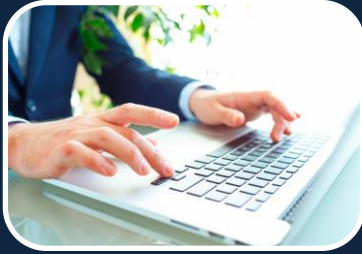
VERBOND VAN VERZEKERAARS

© Verbond van Verzekeraars
Data Analytics Centre (DAC)
Hesther Konings, Mina Arvin

infodac@verzekeraars.nl
maart 2022



Inhoud



Samenvatting

4



Imago

8



Media

14



Klantbelang

17



Dienstverlening

21



De consument

26



Onderzoeksverantwoording

33



Vragenlijst

35



Samenvatting

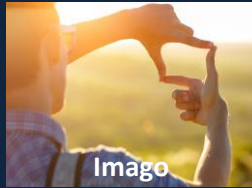
De Consumentenmonitor 2021 beschrijft de mening van Nederlandse consumenten van 18 jaar en ouder over de verzekeringssector (inclusief ziektekostenverzekeraars) en daaraan gerelateerde onderwerpen. In juli 2021 zijn 1.002 consumenten bevestigd. Het is de negentiende keer dat het Verbond van Verzekeraars de Consumentenmonitor uitbrengt. De Consumentenmonitor vormt een hulpmiddel bij het bepalen en evalueren van beleid in het kader van het programma Klantbelang en Reputatie. Deze samenvatting geeft de belangrijkste conclusies uit ieder hoofdstuk van het rapport.

De Consumentenmonitor over de jaren

In 2021 is de vragenlijst van de Consumentmonitor herzien. Er zijn vragen toegevoegd, geschrapt en een aantal vragen is opnieuw gesteld. Daar waar mogelijk wordt in deze rapportage een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren.

Omdat steeds meer consumenten internet tot hun beschikking hebben is vanaf 2020 gekozen om alle respondenten de vragen online voor te leggen. Voorgaande jaren werd 70% van de interviews online en 30% van de interviews telefonisch afgenomen. Een veranderde vragenlijst, een andere onderzoeksmethodiek en waarschijnlijk ook de coronacrisis leiden mogelijk tot een trendbreuk tussen de jaren. Conclusies op grond van vergelijkingen tussen jaren moeten dan ook met enige voorzichtigheid getrokken worden.

Samenvatting



Verzekeraars hebben een neutraal tot licht positief imago

Consumenten hebben een neutraal tot positief beeld (samen 89% van de consumenten) over verzekeraars. Een ongeveer even groot deel, namelijk 86%, vertrouwt verzekeraars of is daar neutraal over. Voor het vertrouwen in verzekeraars maakt het niet uit of consumenten oud of jong zijn of wat hun inkomen is. Ook opleidingsniveau, gezinssamenstelling en geslacht maken geen verschil.

Goede ervaringen bij met name een schade-afhandeling zorgen voor een positiever beeld en voor vertrouwen. Een negatief beeld van verzekeraars is vaak een algemeen beeld en niet gebaseerd op een mening over een of meerdere verzekeraars of producten.

Het neutrale tot positieve imago dat verzekeraars hebben, weerspiegelt zich in het rapportcijfer dat zij van consumenten krijgen, namelijk een 5,9. Dit is net iets lager dan de rapportcijfers in 2019 en 2020 (respectievelijk een 6,2 en 6,0). In 2021 ligt het rapportcijfer voor verzekeraars hoger dan voor banken (5,8), pensioenfondsen (5,7) en de overheid (5,6). Financieel adviseurs scoren met een 6,0 licht hoger.

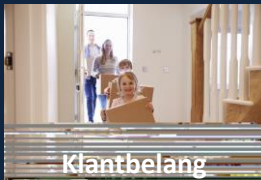


Media hebben een kleine invloed op het beeld over verzekeraars

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

12% van de consumenten heeft recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars in de media of met vrienden/kennissen over verzekeraars gesproken. In de meeste gevallen (61%) heeft dat het beeld over verzekeraars niet veranderd. Het aandeel consumenten dat hierdoor een positiever beeld heeft gekregen (22%) is wel net iets groter dan het aandeel (19%) dat negatiever is gaan denken over verzekeraars.

Samenvatting



Klantbelang

Inzet voor de klant minder positief beoordeeld

In 2021 vinden consumenten minder vaak dat verzekeraars zich inzetten voor hun klanten. Zo vindt 63% dat verzekeraars belangrijke zaken in de kleine lettertjes zetten (49% in 2020) en 61% dat verzekeraars hun eigen belang voorop stellen (49% in 2020).

Daarnaast is het percentage consumenten dat het gevoel heeft dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen afgenomen van 19 naar 16%. Het percentage consumenten dat maatschappelijk verantwoord beleggen belangrijk vindt is juist toegenomen, namelijk van 62 naar 64%.



Dienstverlening

De consument heeft minder vertrouwen in de afhandeling van claims

In 2021 achten meer consumenten de kans groot dat een schade is uitgesloten op de polis en denken minder consumenten dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim.

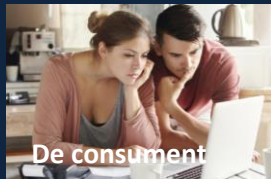
De tevredenheid van consumenten over verschillende aspecten van dienstverlening van verzekeraars op contactmomenten varieert van 41 tot 56%. Over het mailcontact is 56% tevreden, over contact via de chat 43%. Het minst tevreden zijn consumenten over de klachtafhandeling (41% tevreden, 18% ontevreden). Redenen voor consumenten om tevreden te zijn: een snelle afhandeling, snel contact, duidelijke informatie en goed geholpen worden.

Verder blijkt dat:

- ongeveer de helft van de consumenten vindt dat verzekeringen aansluiten op hun behoeften;
- ongeveer een vijfde deel vindt dat de verzekering(en) onderscheidend zijn ten opzichte van verzekering(en) bij andere verzekeraars. De grootste groep staat hier neutraal tegenover (59%).
- Consumenten met een laag inkomen zeggen relatief vaak dat verzekeraars hen helpen grip te houden op hun financiële situatie, maar ook dat zij een onnodig hoge premie berekenen.

Overall is 59% van de consumenten tevreden met de dienstverlening van zijn/haar verzekeraar. 65-plussers blijken het vaakst tevreden.

Samenvatting



Verzekeringen en polisvoorwaarden begrijpen best lastig voor de consument

In juni 2021 zijn er minder zorgen over financiën, gezondheid, baan of het gezin dan in juni 2020.

Bijna de helft van de consumenten heeft in juni 2021 voldoende zekerheid in zijn/haar leven. Dit aandeel is duidelijk hoger dan het jaar ervoor en bijna even hoog als in 2018 en 2019. Daarnaast maken consumenten zich minder zorgen over hun baan, gezondheid en gezin dan een jaar eerder. Deze zorgen zijn nog wel wat groter dan in 2018 en 2019.

Minder dan de helft van de consumenten checkt regelmatig zijn/haar verzekeringen.

Van alle consumenten zegt 23% dat dit te veel gedoe is en 35% denkt dat het goed geregeld is. 42% gaat wel regelmatig na of hun verzekeringen nog up-to-date zijn.

De meeste consumenten (71%) zijn goed op de hoogte welke verzekeringen zij hebben, maar minder goed op de hoogte van de polisvoorwaarden (39%).

De mate waarin consumenten op de hoogte zijn van de polisvoorwaarden nam in de periode 2014-2018 af en bleef daarna stabiel. Consumenten weten de jaren 2016-2021 ongeveer even goed welke verzekeringen zij hebben. Naarmate mensen ouder zijn zij beter op de hoogte van hun verzekeringen en de bijbehorende polisvoorwaarden. Opleidingsniveau maakt geen verschil.

Afsluiten verzekering eenvoudig, maar polisvoorwaarden en verzekeringen begrijpen niet.

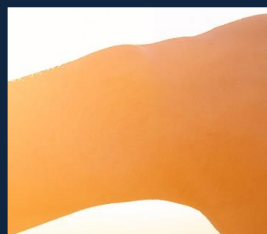
Bijna 60% van de consumenten vindt het eenvoudig om verzekeringen online af te sluiten. Slechts een derde echter vindt polisvoorwaarden en verzekeringen eenvoudig te begrijpen.

Het gebruik van de Verzekeringskaart is opnieuw iets toegenomen.

Van alle consumenten heeft 9% de Verzekeringskaart wel eens gebruikt (8% in 2020).

De Verzekeringskaart gebruiken consumenten:

- om voor hun eigen verzekering(en) te controleren wat wel en niet verzekerd is (49%);
- om verzekeringen van aanbieders te vergelijken (44%);
- bij het afsluiten te oriënteren wat verzekerd is (34%).



1. Imago



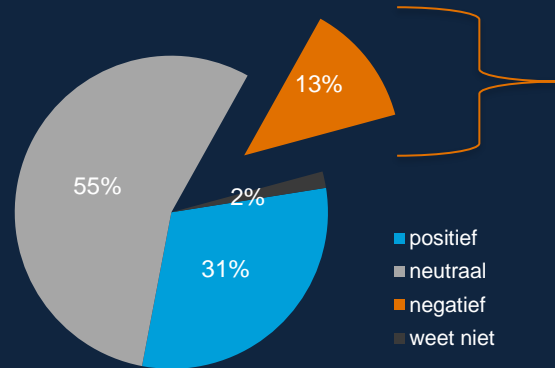


1. Imago

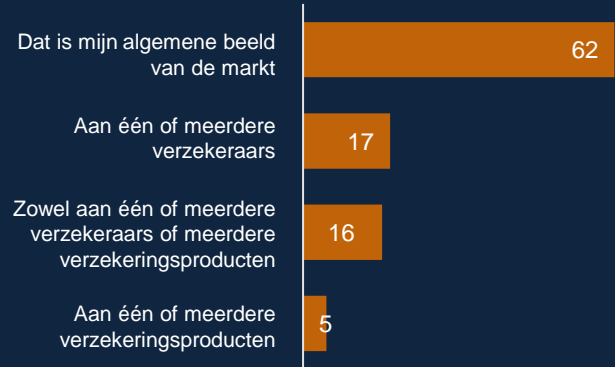
Consumenten hebben een neutraal tot **positief** beeld over verzekeraars

Ruim de helft van de consumenten (55%) heeft een neutraal beeld, bijna een derde (31%) een (heel) positief beeld over verzekeraars. Bij de consumenten met een negatief beeld (13%), gaat dit meestal om een algemeen beeld en is dit minder vaak gebaseerd op een mening over een of meerdere verzekeraars of producten.

Wat is uw algemene beeld van verzekeraars? (Q1 n=1.002)



U heeft aangegeven een (heel) negatief beeld te hebben van verzekeraars. Ligt dit aan bepaalde verzekeraars of bepaalde verzekeringsproducten? (Q2_2021, n=128, %)



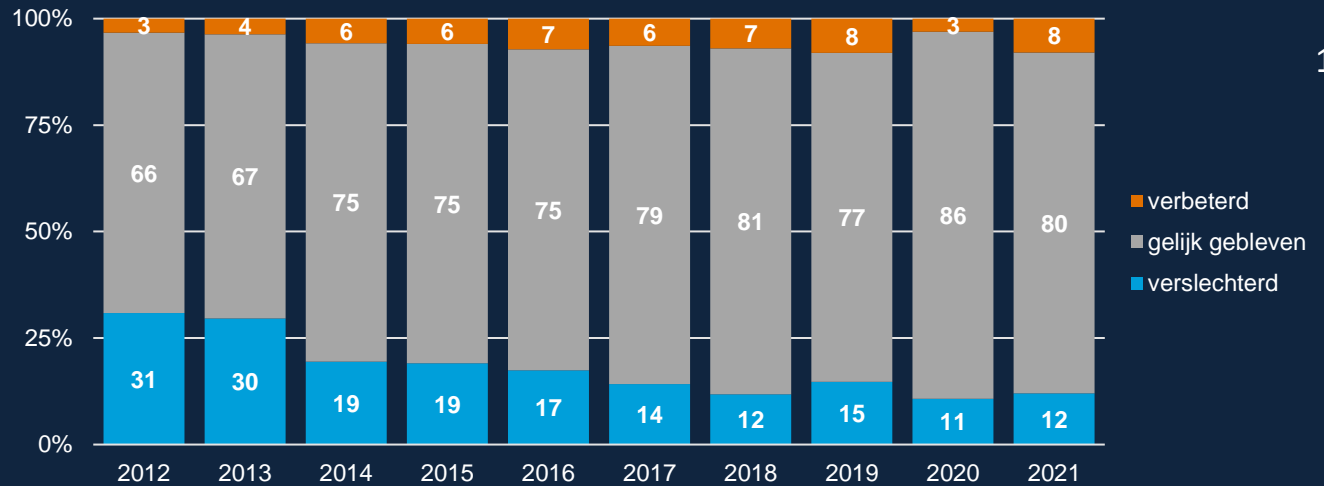


1. Imago

Mening over verzekeraars gelijk gebleven

Het overgrote deel van de consumenten (80%) geeft in 2021 aan dat hun mening over verzekeraars in het afgelopen jaar gelijk is gebleven. Dat is vergelijkbaar het gemiddelde in de periode 2017-2020.

Is uw mening over verzekeraars het afgelopen jaar verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven? (Q5, n=1.002, %)





1. Imago

Goede en snelle afhandeling verbetert de mening over verzekeraars

De belangrijkste redenen voor een **verbeterde mening** zijn een goede/snelle afhandeling bij schade, een goede ervaring, goede hulp, communicatie, contact en informatie, een betere verzekeraar of voorwaarden.

Belangrijke redenen voor een **verslechterde mening** zijn een hogere premie en een lagere vergoeding bij schade.

Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verbeterd? (Q6, n=84)



Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verslechterd? (Q7, n=122)



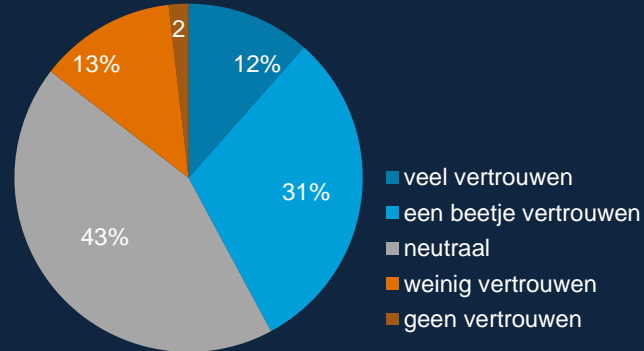


1. Imago

Zijn verzekeraars betrouwbaar?

43% van de consumenten heeft **een beetje tot veel vertrouwen** in verzekeraars, een even groot deel zegt neutraal te zijn in hun vertrouwen tegenover verzekeraars. Een minderheid (15%) heeft **geen of weinig vertrouwen**. Het vertrouwen in verzekeraars is vergelijkbaar onder jongeren en ouderen. Ook inkomen, opleidingsniveau, gezinssamenstelling en geslacht maken geen verschil. Goede ervaringen bij met name een schade-afhandeling zorgen voor vertrouwen. Consumenten die verzekeraars niet vertrouwen geven vaak aan dat verzekeraars alleen maar geld willen verdienen en niet uitkeren.

Rekening houdend met alle dingen die u belangrijk vindt, hoeveel vertrouwen heeft u in verzekeraars in het algemeen? (Q8, n=1.002, %)



Waarom **wel of geen** vertrouwen

“De reden dat ik vertrouwen heb in de verzekeraar in het algemeen is dat de keren dat ik aanspraak maakte keurig ben geholpen.”

“Ze zijn erg goed in premie innen, maar als je schade hebt proberen ze er eerst onderuit te komen.”

“Ik heb het idee dat de meeste verzekeraars het vooral voor zichzelf doen, maar ik ben een aantal keer verrast door een uitkering van schadebedragen.”

“Ik heb bij verzekeraars altijd het idee dat ze met een winstoogmerk naar de maatschappij en hun klanten kijken. Hierdoor heb ik altijd het idee dat wij minder belangrijk zijn voor de verzekeraars.”



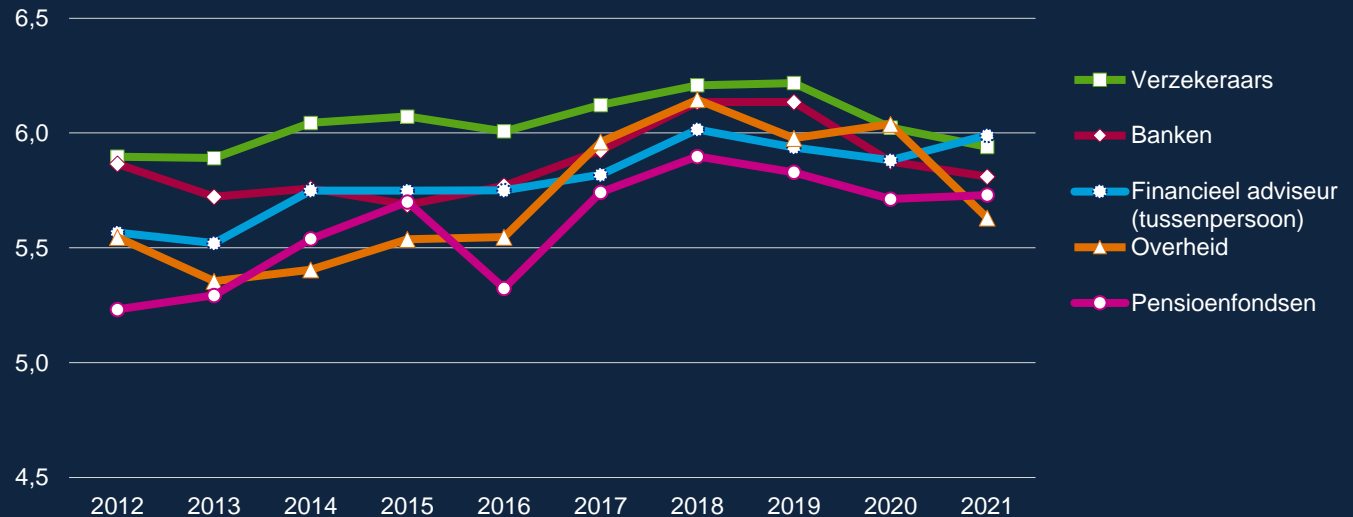
1. Imago

Een klein zesje als rapportcijfer voor verzekeraars

Verzekeraars krijgen in 2021 van consumenten een 5,9 als rapportcijfer. Dat is iets lager dan in 2019 en 2020. In 2019 was het rapportcijfer van alle respondenten samen een 6,2 en van respondenten die de vragenlijst online invulden een 6,1. In 2020 was het rapportcijfer een 6,0.

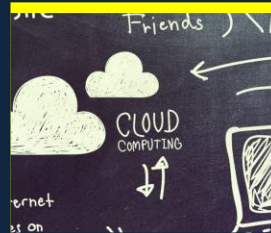
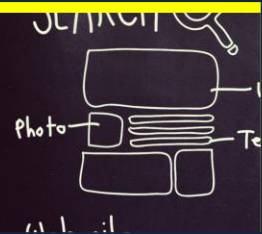
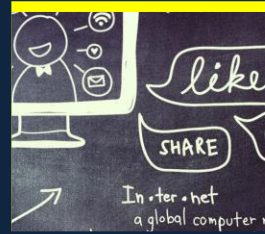
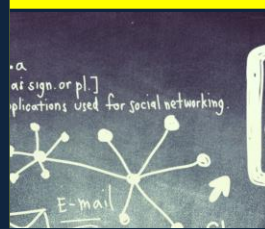
In 2021 ligt het rapportcijfer voor banken (5,8), pensioenfondsen (5,7) en de overheid (5,6) lager dan dat voor verzekeraars. Financieel adviseurs scoren met een 6,0 licht hoger.

Gemiddeld rapportcijfer per bedrijfstak (Q11, n=1.002)

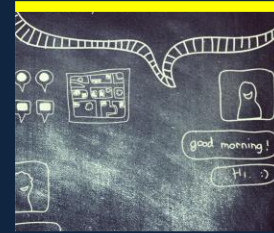
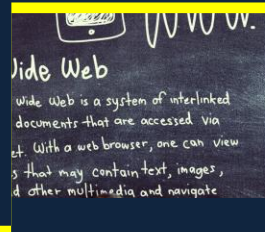
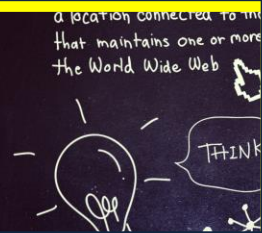
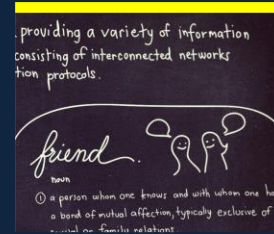


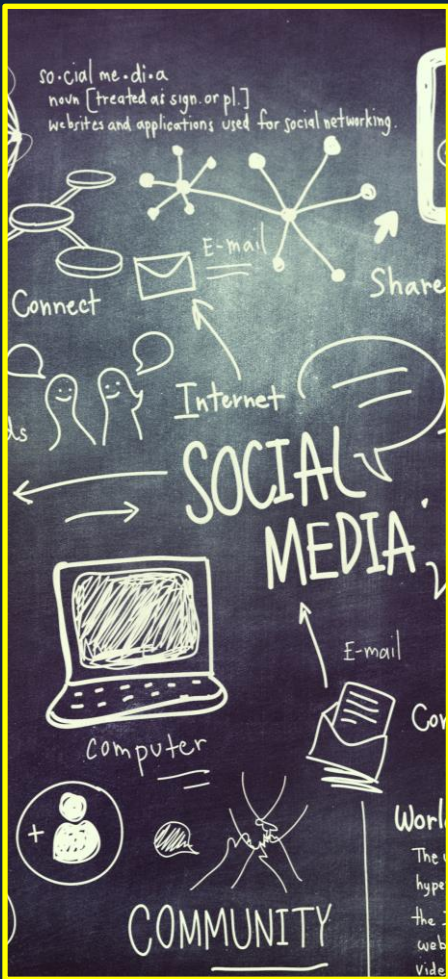
Social media

Social media is the social interaction people in which they create, share or exchange information and ideas in communities and network.



2. Media





2. Media

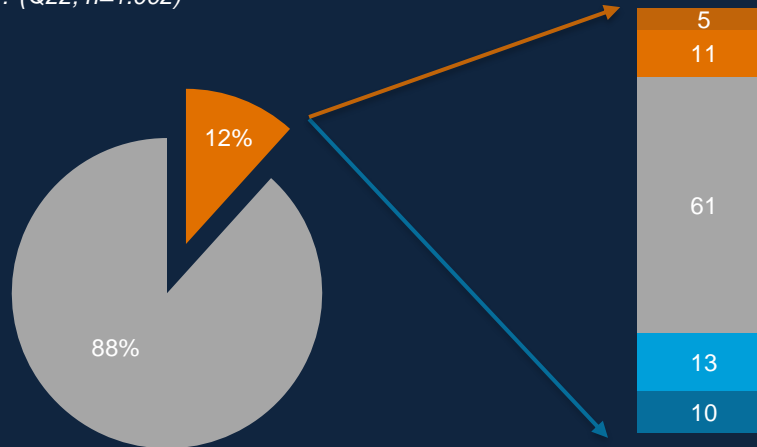
Media en persoonlijke gesprekken hebben een kleine invloed op het beeld van verzekeraars

12% van de consumenten heeft recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars in de media of met vrienden/kennissen over verzekeraars gesproken.

In de meeste gevallen (61%) heeft dat het beeld over verzekeraars niet veranderd. Het aandeel consumenten dat hierdoor een positiever beeld heeft gekregen (22%) is wel net iets groter dan het aandeel (19%) dat negatiever is gaan denken over verzekeraars.

Heeft u recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars, bijvoorbeeld in de (sociale) media of in gesprekken met vrienden of kennissen? (Q22, n=1.002)

- ja
- nee



Heeft dit het beeld dat u heeft van verzekeraars veranderd? (Q23, n=118, %)



2. Media

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

Kunt u kort omschrijven wat u dan recent heeft gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars?
(Q24, n=118, samenvatting antwoorden)



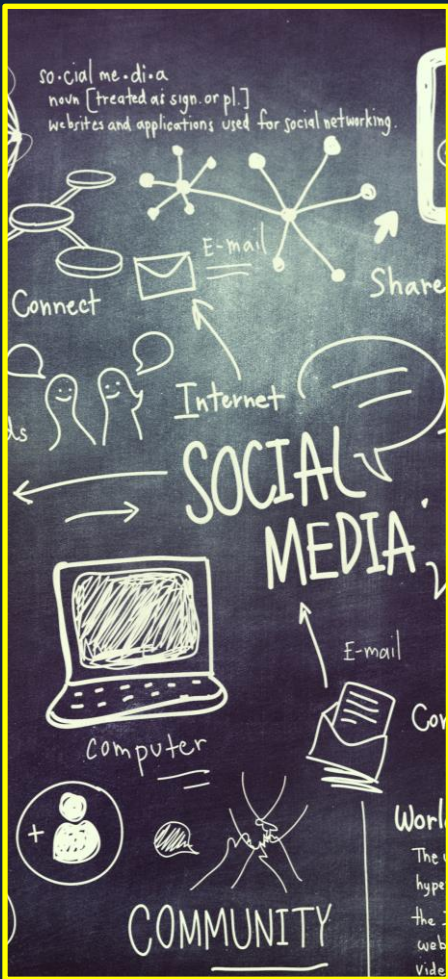
- Reclame / Geen premieverhoging / Goedkoper / Goede afhandeling claim / Verzekeraars keren coronaschade uit

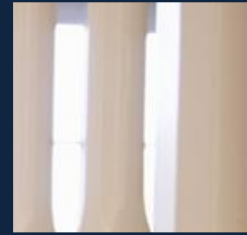
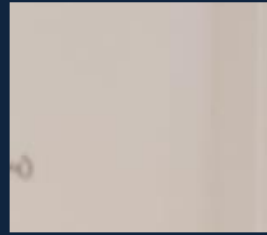


- Reclame / Verzekering(spot) in schril contrast met de verzekeringsvoorwaarden
- Hoge premie voor patiënt die 10 jaar geleden kanker heeft gehad
- Investerings in wapens / Klaverblad, beleggen / Reclame asr: beleggen op een vriendelijke manier en gericht op de toekomst
- Claim ingediend, geen uitkering / Verzekeraars die claims rekken of ondermijnen
- Negatief verhaal van familie / Verzekeraars onbetrouwbaar
- Nieuwe verzekeringsmogelijkheden
- Klaverblad sluit niet alleen om verzekeringen af, maar toont ook hun menselijke kant.
- Overnames e.d.
- Polisvoorwaarden en te betalen bedrag / Wijzigingen polisvoorwaarden door corona / Verschillende meningen over vergoedingen en premiehoogte.
- Te veel overhead kosten
- Verzekering m.b.t. overstromingen

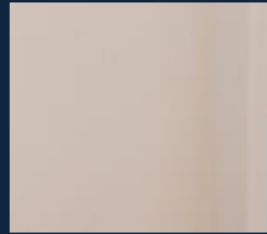
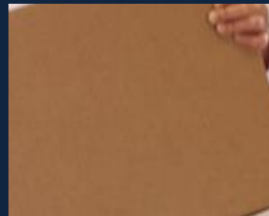


- De vergoeding als een zorgverlener geen contract heeft en de dekking van de zorg van zorgverleners die wel een contract hebben
- Afgewezen claim
- De vraag om foto's na operatie, doktersverklaringen bij kanker enz.
- De waterschade in Valkenburg, verzekering die moeilijk doet
- Fietsdiefstal niet verzekerd op vakantie bij code rood
- Letselschadeverzekeraars
- Mensen die ernstig ziek (zijn geweest) uitsluiten bij levensverzekeringen
- Schade niet volledig uitgekeerd en lange/slechte afhandeling door rechtsbijstandverzekering
- Uitsluiting op medische achtergronden





3. Klantbelang





3. Klantbelang

De inzet voor de klant wordt minder gunstig beoordeeld door consument

Met deze stellingen zijn consumenten het vaker **(helemaal) eens** dan **(helemaal) oneens** in 2021 (Q12, n=1.002)

	% (helemaal) mee eens		
	2019	2020	2021
Ik vertrouw erop dat verzekeraars altijd voldoende geld hebben om uit te keren.	77	66	70
Verzekeraars willen geen klanten verzekeren met een 'ingewikkeld' risico.		55	64
Verzekeraars zetten belangrijke zaken in de kleine lettertjes.	57	49	63
Verzekeraars stellen hun eigen belang voorop.	49	49	61
Verzekeraars willen alleen maar geld verdienen.	50	50	59
Verzekeraars proberen onder het betalen van een claim uit te komen.	36	38	51
Ik denk dat verzekeraars een onnodig hoge premie rekenen.	41	42	50
Verzekeraars gaan veilig om met mijn gegevens.			40
Verzekeraars helpen klanten om risico's met elkaar te delen.	31	28	28

Met deze stellingen zijn consumenten het vaker **(helemaal) oneens** dan **(helemaal) eens** in 2021 (Q12, n=1.002)

	% (helemaal) oneens		
	2019	2020	2021
Je moet zo veel mogelijk claimen om je premie terug te verdienen.	66	56	50
Ik heb het gevoel dat verzekeraars mijn belang voorop stellen.	34	35	45
Verzekeraars helpen mij grip te houden op mijn financiële situatie.			41
Verzekeraars denken aan het belang van de samenleving.		32	39
Verzekeraars denken aan het belang van de klant.	27	28	38
Verzekeraars staan open om iedereen een verzekering aan te bieden.	22	25	33
Ik vind verzekeraars eerlijk.	26	31	32

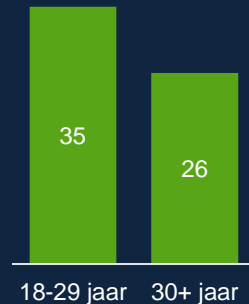
3. Klantbelang

Jongeren vinden vaker dat verzekeraars klanten helpen om risico's met elkaar te delen

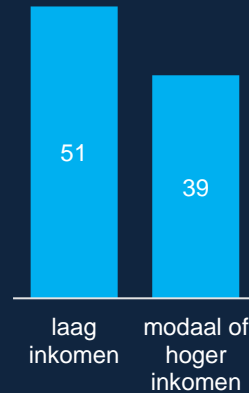
Kijkend naar de achtergrondkenmerken van consumenten en de antwoorden op de stellingen valt het volgende op:

- Jongeren zeggen vaker het eens te zijn met dat **verzekeraars klanten helpen om risico's met elkaar te delen** en dat **verzekeraars hen helpen om grip te houden op hun financiën**.
- Ook consumenten met een laag inkomen geven vaker aan dat **verzekeraars hen helpen grip te houden op hun financiële situatie**. Daarnaast denken zij vaker dan **verzekeraars een onnodig hoge premie berekenen**.

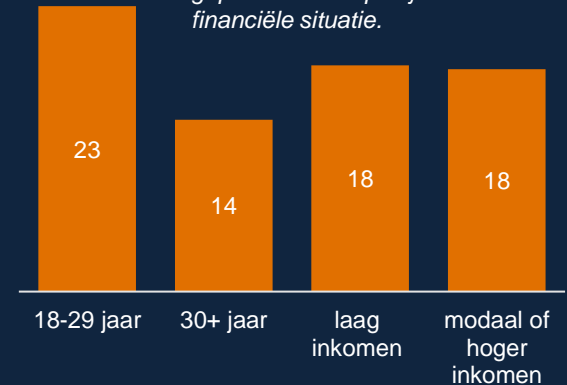
Verzekeraars helpen klanten om risico's met elkaar te delen



Ik denk dat verzekeraars een onnodig hoge premie rekenen.



Verzekeraars helpen mij grip te houden op mijn financiële situatie.



% (helemaal) mee eens (Q12, n=1.002)

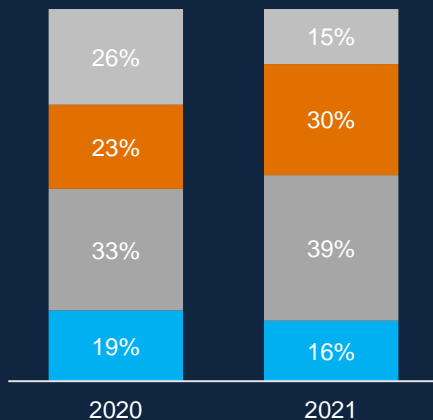


3. Klantbelang

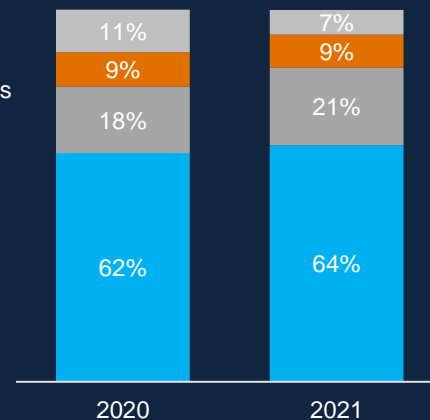
Vaker gedacht dat verzekeraars niet maatschappelijk verantwoord beleggen

Net als vorig jaar vindt zo'n twee derde van de consumenten het belangrijk dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen. Echter, het aandeel consumenten dat het gevoel heeft dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen is afgenomen van 19 naar 16%.

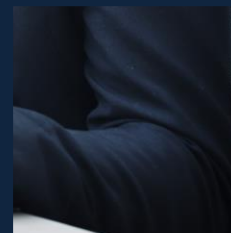
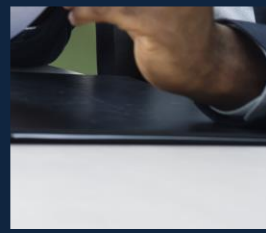
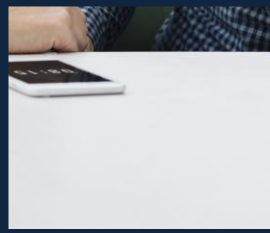
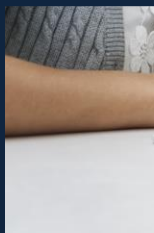
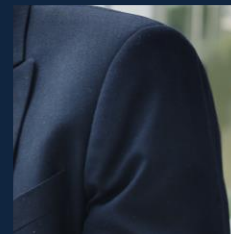
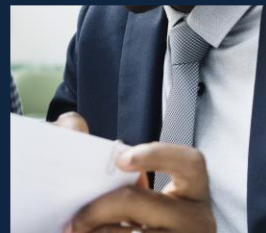
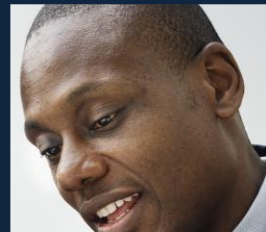
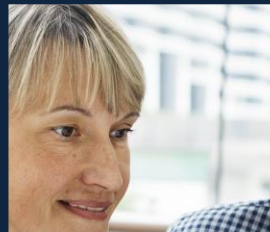
Ik heb het gevoel dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen.
(Q12, n=1.002)



Ik vind het belangrijk dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen.
(Q12, n=1.002)



- weet niet
- (helemaal) oneens
- neutraal
- (helemaal) eens



4. Dienst- verlening

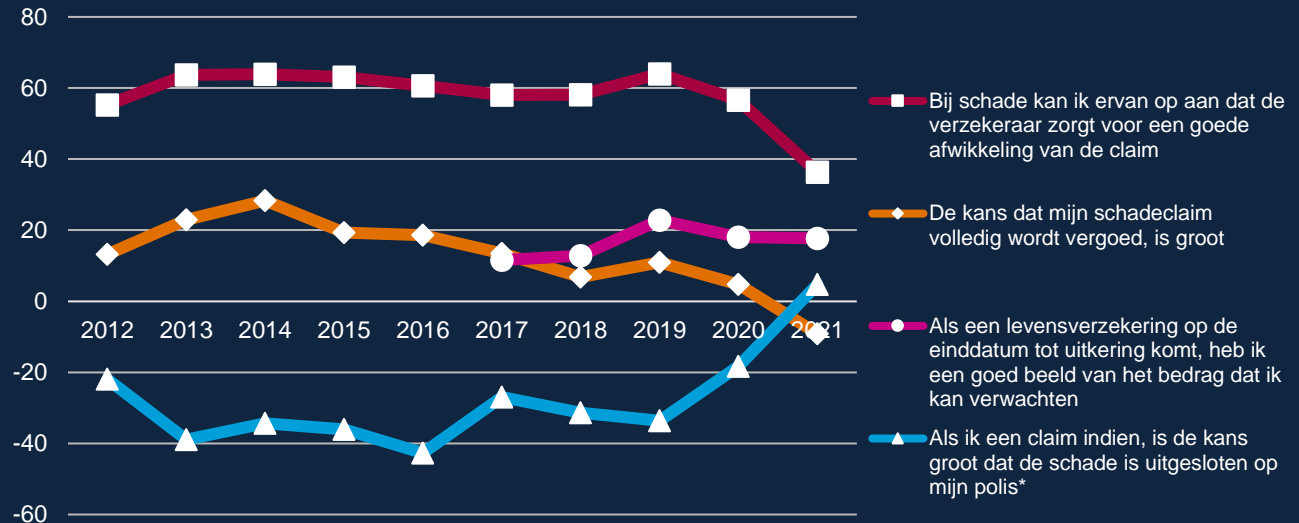


4. Dienstverlening

De consument heeft minder vertrouwen in de afhandeling claims

In 2021 achten meer consumenten de kans groot dat een schade is uitgesloten op de polis en denken minder consumenten dat de verzekeraar zorgt voor een goede afwikkeling van de claim.

Stellingen over claimafhandeling weergegeven in saldi: % (helemaal) mee eens minus % (helemaal) mee oneens (Q13, n=1.002)



*leeswijzer: Een negatief saldo is in dit geval gunstig omdat dan meer consumenten denken dat een eventuele schade niet is uitgesloten op hun polis.



4. Dienstverlening

Meer tevreden over mailcontact dan over chat

De tevredenheid van consumenten over verschillende aspecten van dienstverlening van verzekeraars op contactmomenten varieert van 41 tot 56%. Over het mailcontact is 56% tevreden, over contact via de chat 43%. Het minst tevreden zijn consumenten over de klachtafhandeling (41% tevreden, 18% ontevreden).

Redenen voor consumenten om **tevreden** te zijn een **snelle afhandeling**, **snel contact**, **duidelijke informatie en goed geholpen worden**. Consumenten die ontevreden zijn geven juist aan **dat het te lang duurt**, **er geen goede uitleg is** en **het contact stroef verloopt**.

Hoe tevreden bent u over onderstaande elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar in de afgelopen 12 maanden? (Q14, n=1.002, %)



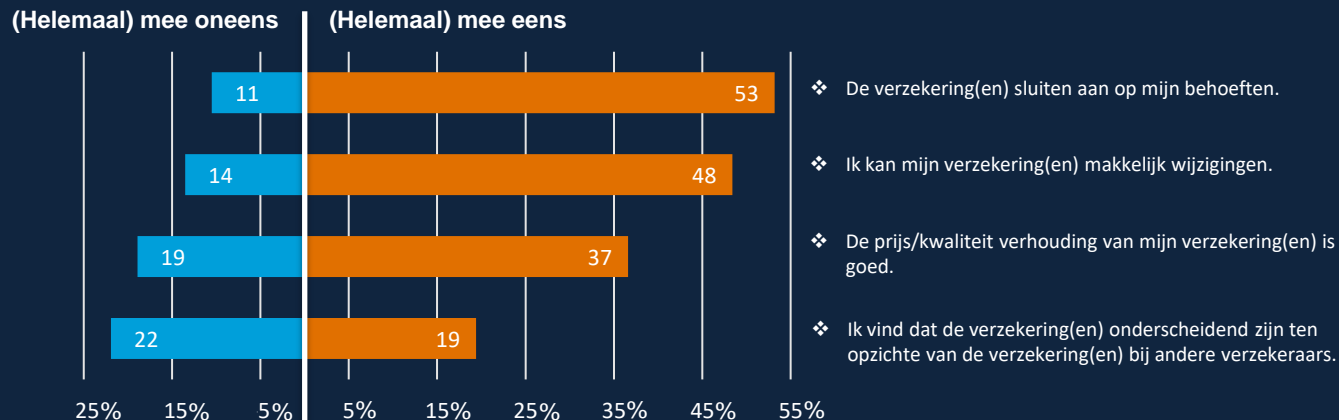


4. Dienstverlening

Wat consumenten nog meer vinden van de dienstverlening van hun eigen verzekeraars

- Ongeveer de helft van de consumenten vindt dat verzekeringen aansluiten op hun behoeften.
- Ongeveer een vijfde deel vindt dat de verzekering(en) onderscheidend zijn ten opzichte van verzekering(en) bij andere verzekeraars. De grootste groep staat hier neutraal tegenover (59%).
- Consumenten met een laag inkomen zijn het minder vaak eens met de stelling dat de prijs/kwaliteit verhouding van haar/zijn verzekering(en) goed is dan mensen met een modaal of hoger inkomen.

In hoeverre ben u het eens met de volgende uitspraken over uw verzekering(en) van de verzekeraar die als eerste in u opkomt? (Q17, n=1.002, %)



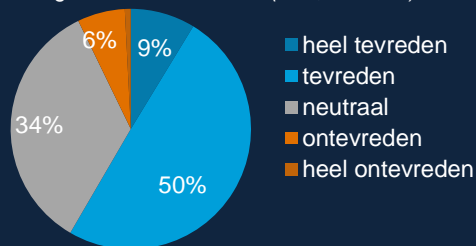


4. Dienstverlening

Overall is 59% van de consumenten tevreden met de dienstverlening van zijn/haar verzekeraar

- 65-plussers zijn vaker tevreden over de dienstverlening van hun verzekeraar dan jongeren.

Samenvattend, hoe tevreden bent u met de dienstverlening van uw verzekeraar?(Q19, n=1.002)

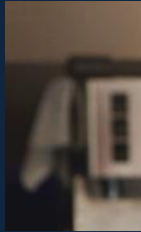


Toelichting (on)tevredenheid (Q20 & Q21, n=1.002)

Tevreden: goede ervaringen, goed en snel geholpen, claim goed afgehandeld, afsluiten verzekering en claim indienen gemakkelijk

Ontevredenheid: hoge premie, weinig vergoeding, claim niet gehonoreerd, moeizaam contact, onduidelijkheid (o.a. in polis)





5. De consument





5. De consument

In 2021 zijn er minder zorgen over financiën, gezondheid, baan of het gezin dan in 2020

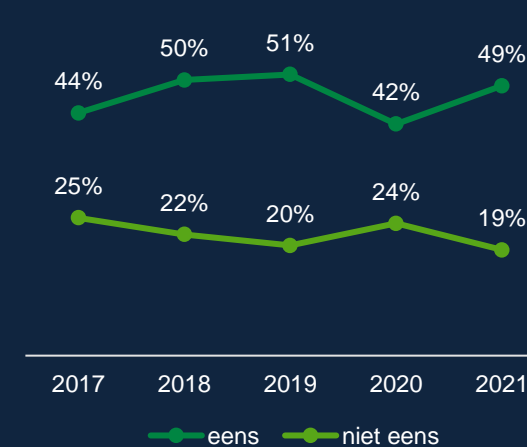
Opvallend is dat bijna de helft van de consumenten in 2021 voldoende zekerheid in zijn/haar leven zegt te hebben. Dit aandeel is duidelijk hoger dan vorig jaar en bijna even hoog als in 2018 en 2019.

Daarnaast maken consumenten zich minder zorgen over hun baan, gezondheid en gezin dan een jaar eerder. Wel hebben consumenten vaker zorgen dan in 2018 en 2019.

"Ik maak mij zorgen over mijn ... door de huidige economische situatie"
(Q25, n=1.002, %)

	ZORGEN				
	2017	2018	2019	2020	2021
baan	13	9	8	15	13
gezondheid	17	19	16	22	20
gezin	18	16	18	19	18
	GEEN ZORGEN				
	2017	2018	2019	2020	2021
baan	40	47	44	37	40
gezondheid	54	61	59	42	49
gezin	42	52	49	37	44

Ik heb voldoende financiële zekerheid in mijn leven
(Q25, n=1.002)





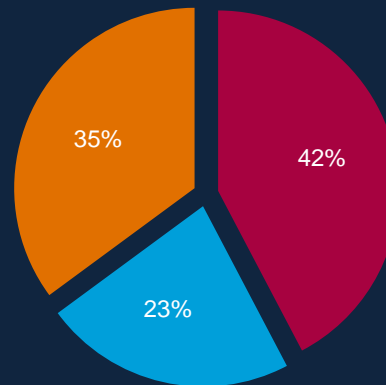
5. De consument

Minder dan de helft van de consumenten checkt regelmatig zijn/haar verzekeringen

Meer dan de helft van de consumenten checkt zijn/haar verzekeringen nooit. Van alle consumenten zegt 23% dat dit te veel gedoe is en 35% denkt dat het goed geregeld is. 42% gaat wel regelmatig na of hun verzekeringen nog up-to-date zijn.

Welk van onderstaande omschrijvingen is het meest op u van toepassing? (Q26, n=1.002)

Ik check nooit mijn verzekeringen, ik ben ervan overtuigd dat ik het goed geregeld heb.



Ik check regelmatig mijn verzekeringen om te kijken of deze nog bij mij passen.

Ik check nooit mijn verzekeringen, dat vind ik te veel gedoe.



5. De consument

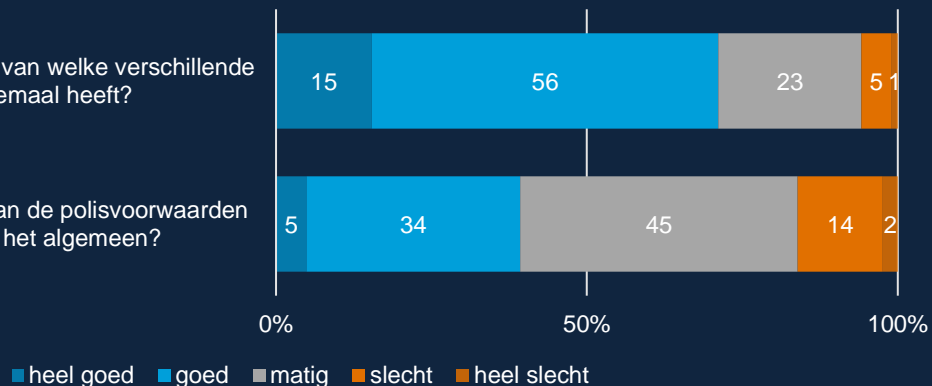
De meeste consumenten zijn goed op de hoogte welke verzekeringen zij hebben

- 71% van de consumenten zegt goed tot heel goed op de hoogte te zijn van welke verzekeringen zij hebben. Dit percentage is vergelijkbaar met dat in de periode 2016-2020.
- Het aandeel consumenten dat goed op de hoogte is van de polisvoorwaarden is kleiner, namelijk 39%.
- Naarmate consumenten ouder zijn, zijn zij beter op de hoogte van hun verzekeringen en polisvoorwaarden.

Hoe goed weten consumenten welke verzekeringen zij hebben en hoe goed zijn zij op de hoogte van de polisvoorwaarden in het algemeen? (Q27 & Q28, n=1.002, %)

Hoe goed bent u op de hoogte van welke verschillende verzekeringen u allemaal heeft?

Hoe goed bent u op de hoogte van de polisvoorwaarden van uw verzekeringen in het algemeen?



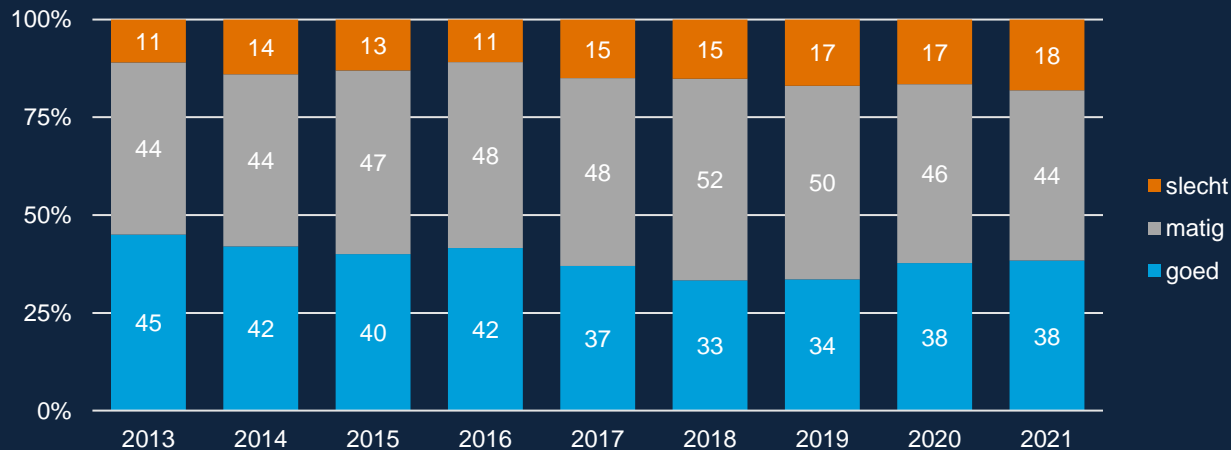


5. De consument

De bekendheid met poliswaarden blijft gelijk aan vorig jaar

- Het aandeel van de consumenten dat in 2021 goed of heel goed op de hoogte is van de polisvoorwaarden is gelijk aan dat van vorig jaar. De mate waarin consumenten op de hoogte zijn van de polisvoorwaarden nam in de periode 2014-2018 af.

Hoe goed bent u op de hoogte van de polisvoorwaarden van uw verzekeringen in het algemeen? (Q28, n=1.002, %)



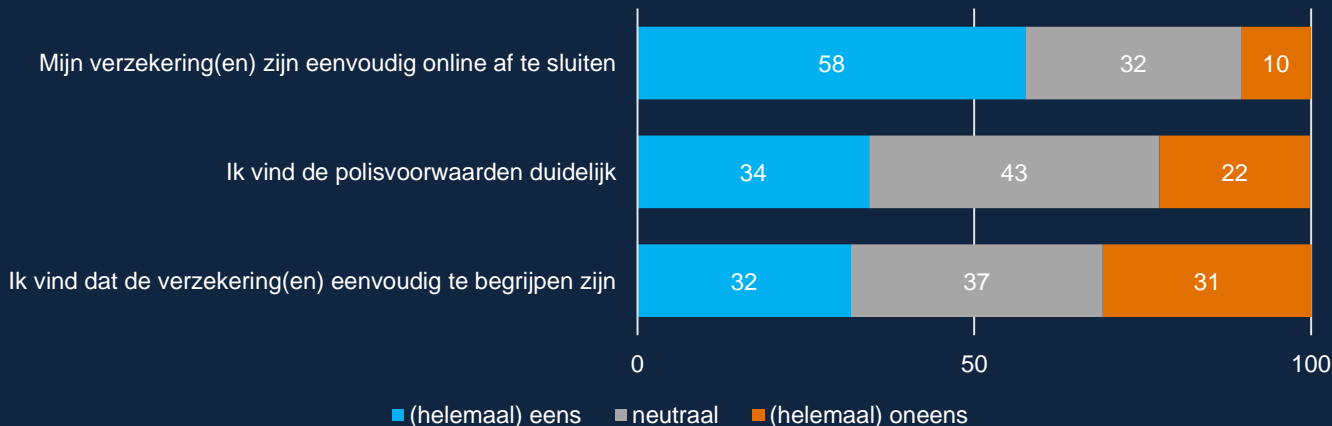


5. De consument

Afsluiten eenvoudig, maar verzekeringen en polisvoorwaarden lastig te begrijpen

Bijna 60% van de consumenten vindt het eenvoudig om verzekeringen online af te sluiten. Slechts een derde echter vindt polisvoorwaarden en verzekeringen eenvoudig te begrijpen.

In hoeverre ben u het eens met de volgende uitspraken over uw verzekering(en) van de verzekeraar die als eerste in u opkomt (Q18, n=1.002, %)



31

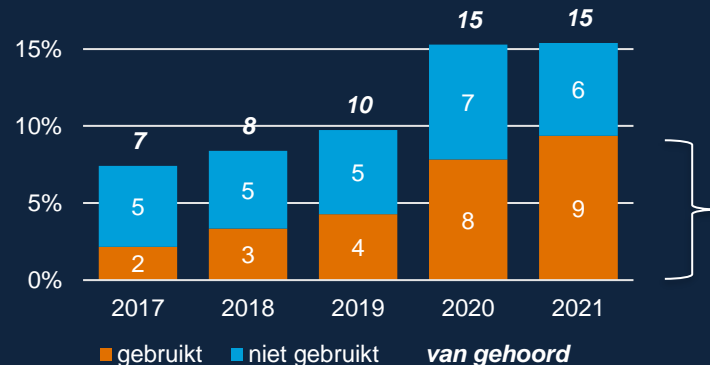


5. De consument

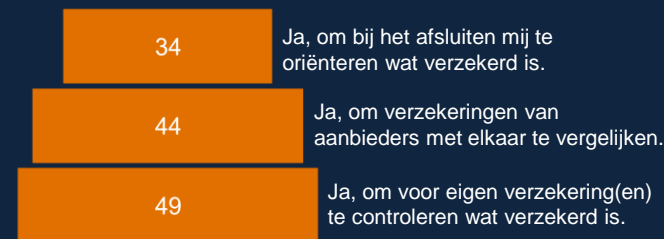
Het gebruik van de Verzekeringskaart is opnieuw iets toegenomen


- Net als in 2020 kent in 2021 **15%** van de consumenten de Verzekeringskaart.
- Van alle consumenten heeft **9%** de Verzekeringskaart wel eens gebruikt. Hiermee is het gebruik van de Verzekeringskaart opnieuw iets toegenomen.
- De gebruikers van de Verzekeringskaart gebruiken de kaart om:
 - voor hun eigen verzekering(en) te controleren wat wel en niet verzekerd is. (**49%**)
 - verzekeringen van aanbieders te vergelijken (**44%**)
 - bij het afsluiten te oriënteren wat verzekerd is (**34%**)

Percentage consumenten dat wel eens heeft gehoord of gebruik gemaakt heeft van de Verzekeringskaart (Q29, n=1.002, Q30, n=155, %)



Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de Verzekeringskaart? Meerdere antwoorden mogelijk (Q30, % van consumenten die gebruik heeft gemaakt van de Verzekeringskaart, n=95)





6. Onderzoeks- verantwoording



6. Onderzoeksverantwoording

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

Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 14 juli tot en met 22 juli 2021. In 2020 zijn voor de eerste keer alle vragenlijsten online afgenomen. Voorgaande jaren werd 70% van de interviews online en 30% van de interviews telefonisch afgenomen. De veranderde methodiek kan tot een trendbreuk leiden.

De steekproef voor dit onderzoek is getrokken uit het online panel van onderzoeksbureau Ipsos. Dit is een panel bestaande uit circa 40.000 actieve leden die zich bereid hebben verklaard om op regelmatige basis aan verschillende typen onderzoek mee te doen. Door de grootte van het panel is het mogelijk om een goede afspiegeling te krijgen van de Nederlandse samenleving. Voor de Consumentenmonitor 2021 zijn 13.000 personen benaderd waarvan 1002 huishoudens hebben meegedaan aan het onderzoek. Om een goede verdeling in de steekproef te verkrijgen, is tijdens het veldwerk gezorgd voor voldoende respons voor alle groepen naar leeftijd, geslacht, opleiding en regio. Daarnaast zijn de resultaten gewogen naar leeftijd, geslacht, opleiding en regio zodat zij hierdoor altijd direct de situatie in Nederland weergeven (binnen de onderzochte doelgroep).



7.
Vragenlijst

Vragenlijst (1/11)

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

Q1 Wat is uw algemene beeld van verzekeraars?

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

If Q1 = 4 or 5

Q2 U heeft aangegeven een (heel) negatief beeld te hebben van verzekeraars. Licht dit aan bepaalde verzekeraars of bepaalde verzekeringsproducten?

1. Ja, aan één of meer verzekeraars
2. Ja, aan één of meer verzekeringsproducten
3. Ja, aan zowel één of meerdere verzekeraars als aan één of meerdere verzekeringsproducten
4. Nee, dat is mijn algemene beeld van de markt

If Q2 = 2 or 3

Q3 U heeft aangegeven dat u een negatief beeld heeft van verzekeraars vanwege één of meerdere verzekeringsproducten. Om welk(e) specifieke verzekeringsproduct(en) gaat het?

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

If Q1 = 4 or 5

Q4 Kunt u toelichten waarom u een negatief beeld heeft van verzekeraars?

Q5 Is uw mening over verzekeraars het afgelopen jaar verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?

1. Verbeterd
2. Verslechterd
3. Gelijk gebleven

If Q5 = 1

Q6 Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verbeterd?

Vragenlijst (2/11)

If Q5 = 2

Q7 Wat is de belangrijkste reden dat uw mening over verzekeraars is verslechterd?

Q8 Rekening houdend met alle dingen die u belangrijk vindt, hoeveel vertrouwen heeft u in verzekeraars in het algemeen?

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

If Q8 = 4 or 5

Q9 Waarom heeft u (vrijwel) geen vertrouwen in verzekeraars?

-
- Weet niet

If Q8 = 1 or 2

Q10 Waarom heeft u veel/een beetje vertrouwen in verzekeraars?

-
- Weet niet

Q11 Hieronder staan enkele bedrijfstakken genoemd. Kunt u voor elke bedrijfstak aangeven wat uw algemene indruk is van de bedrijven die binnen de sector werkzaam zijn.

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

1. Financieel adviseur (tussenpersoon)
2. Banken
3. Pensioenfondsen

4. Verzekeringsmaatschappijen
5. Overheid

Q12 Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stelling(en) een of oneens bent?

1. Helemaal mee eens 2. Mee eens 3. Niet mee eens, niet mee oneens 4. Mee oneens 5. Helemaal mee oneens 6. Weet niet

1. Verzekeraars denken aan het belang van de klant
2. Verzekeraars stellen hun eigen belang voorop
3. Verzekeraars denken aan het belang van de samenleving
4. Ik vind verzekeraars eerlijk
5. Verzekeraars zetten belangrijke zaken in de kleine lettertjes
6. Ik vertrouw erop dat verzekeraars altijd voldoende geld hebben om uit te keren
7. Verzekeraars willen alleen maar geld verdienen
8. Ik denk dat verzekeraars een onnodig hoge premie rekenen
9. Verzekeraars proberen onder het betalen van een claim uit te komen
10. Je moet zo veel mogelijk claimen om je premie terug te verdienen
11. Verzekeraars helpen klanten om risico's met elkaar te delen
12. Verzekeraars staan open om iedereen een verzekering aan te bieden
13. Verzekeraars willen geen klanten verzekeren met een 'ingewikkeld' risico (bijvoorbeeld klanten met een medisch verleden, met betalingsachterstanden, klanten die veel hebben geclaimd, of ondernemers in minder gangbare markten)
14. Ik heb het gevoel dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen

Vragenlijst (3/11)

15. Ik vind het belangrijk dat verzekeraars maatschappelijk verantwoord beleggen
16. Verzekeraars gaan veilig om met mijn gegevens
17. Verzekeraars helpen mij grip te houden op mijn financiële situatie
18. Ik heb het gevoel dat verzekeraars mijn belang voorop stellen

Q13 Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

1. Helemaal mee eens 2. Mee eens 3. Niet mee eens, niet mee oneens 4. Mee oneens 5. Helemaal mee oneens 6. Weet niet

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

Q14 Hoe tevreden bent u over onderstaande elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar in de afgelopen 12 maanden?
Indien u meerdere verzekeraars heeft, ga dan uit van de verzekeraar die als eerste in u opkomt.

1. Heel tevreden 2. Tevreden 3. Neutraal 4. Ontevreden 5. Heel ontevreden 6. Weet niet/niet van toepassing

1. De informatie die ik heb ontvangen
2. Het telefonisch contact
3. Het mailcontact
4. Het contact via chat
5. De algemene website van de verzekeraar
6. De mijn-omgeving
7. Het indienen van een schadeclaim of declaratie, of het aanvragen van een uitkering
8. De klachtafhandeling

Q15 U heeft net een aantal elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar beoordeeld. Welk(e) specifieke verzekeringsproduct(en) heeft u bij deze verzekeraar?

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

Vragenlijst (4/11)

If Q14 1 t/m 8 = 1 or 2

Q16 U heeft aangegeven (heel) tevreden te zijn met onderstaande elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar. Kunt u toelichten waarom u hier (heel) tevreden over bent?

If Q14 1 t/m 8 = 4 or 5

Q17 U heeft aangegeven (heel) ontevreden te zijn met onderstaande elementen van de dienstverlening van uw verzekeraar. Kunt u toelichten waarom u hier (heel) ontevreden over bent?

Q18 In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over uw verzekering(en) van de verzekeraar die als eerste in uw opkomt?

1. *Helemaal mee oneens* 2. *Mee oneens* 3. *Niet mee eens, niet mee oneens* 4. *Mee eens* 5. *Helemaal mee eens*

- De prijs/kwaliteit verhouding van mijn verzekering(en) is goed
- De verzekering(en) sluiten aan op mijn behoeften
- Ik vind dat de verzekering(en) onderscheidend zijn ten opzichte van de verzekering(en) bij andere verzekeraars
- Ik vind dat de verzekering(en) eenvoudig te begrijpen zijn
- Mijn verzekering(en) zijn eenvoudig online af te sluiten
- Ik kan mijn verzekering(en) makkelijk wijzigen
- Ik vind de polisvoorwaarden duidelijk

Q19 Samenvattend, hoe tevreden bent u met de dienstverlening van uw verzekeraar?

1. Heel tevreden 2. Tevreden 3. Neutraal 4. Ontevreden 5. Heel ontevreden

If Q19 = 1 or 2

Q20 U heeft aangegeven (heel) tevreden te zijn met de dienstverlening van uw verzekeraar. Kunt u dit toelichten?

If Q19 = 4 or 5

Q21 U heeft aangegeven (heel) ontevreden te zijn met de dienstverlening van uw verzekeraar. Kunt u dit toelichten?

Q22 Heeft u recent iets gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars, bijvoorbeeld in de (sociale) media of in gesprekken met vrienden of kennissen?

- Ja
- Nee

If Q22 = 1

Q23 Heeft dit het beeld dat u heeft van verzekeraars veranderd?

- Ja, is positiever geworden
- Ja, is iets positiever geworden
- Nee, hetzelfde gebleven
- Ja, is iets negatiever geworden
- Ja, is negatiever geworden

Q24 Kunt u kort omschrijven wat u dan recent heeft gezien, gehoord of gelezen over verzekeraars?

Vragenlijst (5/11)

Q25 Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

1. *Helemaal mee eens* 2. *Mee eens* 3. *Niet mee eens, niet mee oneens* 4. *Mee oneens* 5. *Helemaal mee oneens* 6. *Weet niet/niet van toepassing*

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

Q26 Welk van onderstaande omschrijvingen is het meest op u van toepassing?

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

Q27 Hoe goed bent u op de hoogte van welke verschillende verzekeringen u allemaal heeft?

1. Heel goed
2. Goed
3. Matig
4. Slecht
5. Heel slecht
6. Weet niet

Q28 Hoe goed bent u op de hoogte van polisvoorwaarden van uw verzekeringen in het algemeen?

1. Heel goed
2. Goed
3. Matig
4. Slecht
5. Heel slecht
6. Weet niet

Q29 In 2016 is de Verzekeringskaart geïntroduceerd. Dit is een kaart waarop u in één oogopslag ziet wat de belangrijkste kenmerken zijn van een verzekering en wat wel en niet gedekt is op de polis. Heeft u wel eens gehoord van de Verzekeringskaart?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

If Q29 = 1

Q30 Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een Verzekeringskaart? *Meerdere antwoorden mogelijk*

1. Ja, om verzekeringen van verschillende aanbieders met elkaar te vergelijken
2. Ja, om bij het afsluiten van een verzekering te oriënteren wat wel en niet verzekerd is
3. Ja, om voor mijn eigen verzekering(en) te controleren wat wel en niet verzekerd is
4. Nee
5. Weet niet

Vragenlijst (10/11)

Q31 Wat is uw geslacht?

1. Man
2. Vrouw
3. Overig

Q32 Wat is uw leeftijd?

Q33 Bent u de hoofdkostwinner van uw huishouden? Dit is de persoon in het huishouden met het hoogste inkomen.

1. Ja
2. Nee

Q34 Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, uzelf meegerekend?

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

If Q34=2, 3, 4 of 5

Q35 Wat is uw huidige gezinssamenstelling?

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

Q36 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

1. Geen of basisonderwijs
2. LBO/VMBO (kader- of beroepsgericht)/MBO 1/VBO
3. MAVO/HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)/VMBO (theoretisch of gemengd)/(M)ULO
4. MBO2, 3, 4 of MBO voor 1998
5. HAVO of VWO (met diploma afgerond)/HBS/MMS
6. HBO of universitair bachelor/kandidaats
7. HBO of universitair master/doctoraal/postdoctoraal
8. Weet niet/wil niet zeggen
9. Niet van toepassing

Q37 Wat is het totale bruto jaarinkomen van uw huishouden? Dit is een optelling van alle inkomens van de leden van het huishouden. Ook inkomen uit vermogen, alimentatie, kinderbijslag en huursubsidie moet u meetellen.

1. Minimum (minder dan € 14.100)
2. Beneden modaal (€ 14.100 - < € 29.500)
3. Bijna modaal (€ 29.500 - < € 36.500)
4. Modaal (€36.500 - < € 43.500)
5. Tussen 1 en 2 keer modaal (€43.500 - < € 73.000)
6. Twee keer modaal (€ 73.000 - < € 87.100)
7. Meer dan twee keer modaal (€ 87.100 of meer)
8. Weet niet/wil niet zeggen