

Watkostdoodgaan .NL

Onderzoeksrapportage

Dit onderzoek is in opdracht van Watkostdoodgaan.nl uitgevoerd onder 1053 Nederlanders van 18 jaar en ouder en representatief op geslacht. In het onderzoek worden Nederlanders gevraagd naar hun kennis en wensen op het gebied van uitvaarten, uitvaartverzekeringen en uitvaartondernemers.

Het onderzoek is uitgevoerd door Big Data Small. Big Data Small werkt uitsluitend met gecertificeerde (internationale) onderzoek- en veldwerkbureaus die zich committeren aan Esomar richtlijnen en zijn aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoeksassociatie (MOA). Dit borgt de garantie voor onafhankelijkheid en kwaliteit van de dataverzameling.

1. Heeft u weleens een uitvaart bezocht?

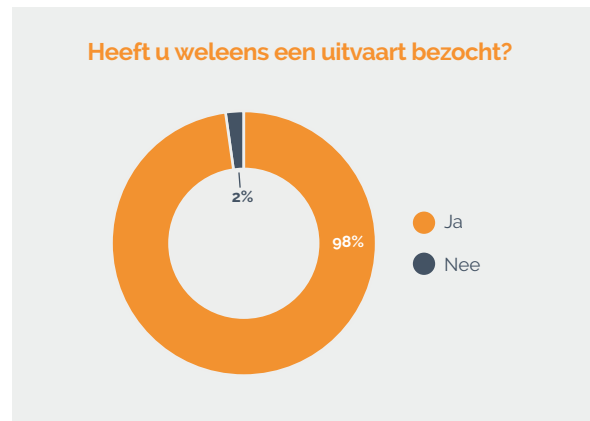
Vrijwel iedereen heeft weleens een uitvaart bezocht.

2. Weet u wat een gemiddelde uitvaart kost?

Nederlanders denken dat een uitvaart gemiddeld € 5739,- kost. Degene die zelf een uitvaartverzekering hebben, of eerder nauw betrokken geweest zijn bij een uitvaart schatten de kosten hoger in, respectievelijk € 5826,- en € 5990,-.

Een gemiddelde uitvaart kost 7000,- volgens het laatste onderzoek van de Consumentenbond. 65% van de respondenten aan het onderzoek schatten de kosten van een uitvaart lager in dan 7000 euro.

Bron: <http://www.consumentenbond.nl/test/geld-verzekering/verzekeringen/uitvaartverzekering/>.



3. Weet u wat een gemiddelde kist kost?

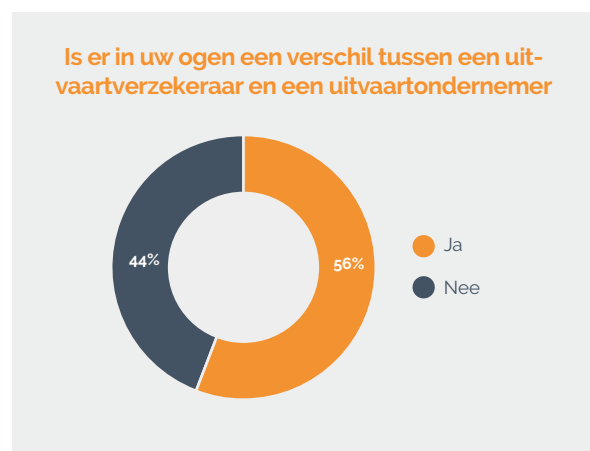
De geschatte kosten voor een kist komen gemiddeld uit op € 1.232,-, ook hiervoor geldt dat degene met een uitvaartverzekering en degene die eerder nauw betrokken zijn geweest bij een uitvaart de kosten hoger inschatten. Dat is flink aan de hoge kant aangezien een luxe kist (massief eikenhout) gemiddeld € 920,- kost en een kist van spaanplaat eikenfineer gemiddeld € 530,-*

	Totaal	Uitvaartverzekering	Nauw betrokken
Kosten uitvaart	€ 5739,-	Ja: € 5826,- Nee: € 5511,-	Ja: € 5997,- Nee: € 5511,-
Kosten doods-kist	€ 1232,-	Ja: € 1247,- Nee: € 1194,-	Ja: € 1248,- Nee: € 1218,-

4. Is er in uw ogen een verschil tussen een uitvaartverzekeraar en een uitvaartondernemer? Een uitvaartondernemer wordt ook wel begrafenisondernemer of uitvaartverzorger genoemd.

Voor een krappe meerderheid is er wel degelijk verschil tussen een uitvaartverzekeraar en een uitvaartondernemer, zij kunnen dit ook goed uitleggen. Voor de overige 44% is er geen verschil.

Een uitvaartverzekering is een verzekering waarmee de kosten van een uitvaart worden verzekerd. De verzekering geldt voor een vooraf afgesproken bedrag of diensten.



* Bron: www.consumentenbond.nl/test/geld-verzekering/verzekeringen/uitvaartverzekering/extra-informatie/uitvaartkosten/

5. Heeft u een uitvaartverzekering?

Ruim 70% van de Nederlanders heeft een uitvaartverzekering: een kapitaalverzekering, een natuerverzekering of (in minder mate) een combinatieverzekering.



6. Wat voor uitvaartverzekering heeft u?

Een kwart van degenen die een uitvaartverzekering hebben weten niet precies wat voor verzekering ze hebben. Nauw betrokkenen weten beter wat voor soort verzekering ze hebben vergeleken met hen die niet eerder nauw betrokken waren bij een uitvaart (weet ik niet precies. Respectievelijk 19% en 30%).



7. Weet u hoe uw natuerverzekering is opgebouwd? Welke elementen zitten er in uw pakket, voor welk bedrag bent u verzekerd, welke termijnen zijn er aan verbonden, etc.?)

Van degenen die een natuerverzekering hebben weet slechts 17% hoe deze precies is opgebouwd. Nog eens 61% weet ongeveer hoe deze in elkaar zit en ruim 20% weet het niet. Ook hier constateren we verschil tussen degenen die eerder nauw betrokken waren bij een uitvaart en zij die dat niet waren. De eerste groep is beter op de hoogte van hoe hun verzekering in elkaar zit (ja, precies 22%, nee 16%).



8. Waarom heeft u geen uitvaartverzekering?

De 28% die geen uitvaartverzekering heeft geeft daarvoor met name als reden aan dat ze daar op een andere manier geld voor reserveren, bijvoorbeeld sparen (46%), en ervaren een verzekering (dan ook) als geldverspilling (16%).



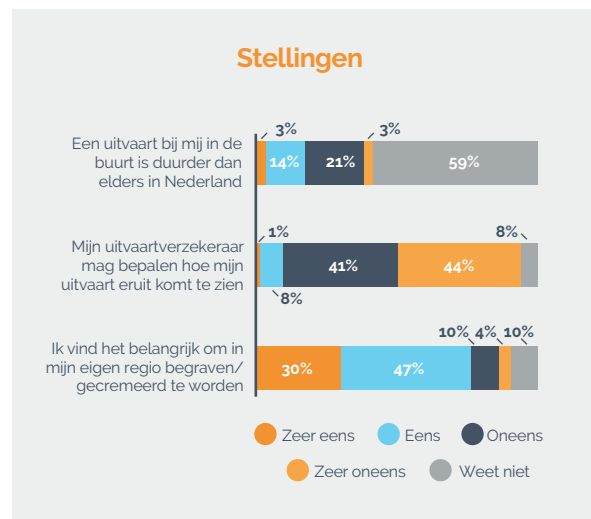
9. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- Een uitvaart bij mij in de buurt is duurder dan elders in Nederland
- Mijn uitvaartverzekeraar mag bepalen hoe mijn uitvaart eruit komt te zien
- Ik vind het belangrijk om in mijn eigen regio begraven/gecremeerd te worden

Ruim driekwart (77%) van de Nederlanders vindt het belangrijk om in zijn eigen regio begraven of gecremeerd te worden. Dit geldt in nog sterkere mate voor nauw betrokkenen (80%) en voor mensen met een uitvaartverzekering (78%).

Drie van de vijf (60%) Nederlanders weten niet of een uitvaart bij hen in de buurt duurder is dan elders in Nederland. Nauw betrokkenen zijn beter op de hoogte van de regionale uitvaart prijzen blijktens een meer uitgesproken eens (24%) en oneens (27%) en men blijft minder vaak een antwoord verschuldigd (49%).

Een ruime meerderheid (85%) van de Nederlanders voelt er niks voor om een uitvaartverzekeraar te laten bepalen hoe zijn uitvaart eruit komt te zien. In de kleine groep die zich daar wel in kan vinden, treffen we een oververtegenwoordiging aan van mensen met een uitvaartverzekering (11%) en nauw betrokkenen (12%).

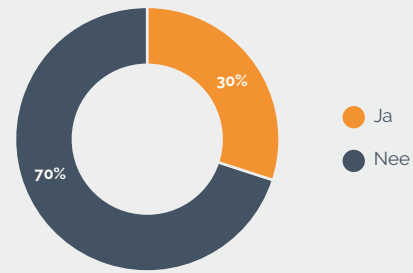


10. Heeft u vastgelegd wat uw specifieke uitvaartwensen zijn? (bijvoorbeeld in een testament, e-mail naar bepaalde personen, opgeschreven etc.) Waarom wel/niet?

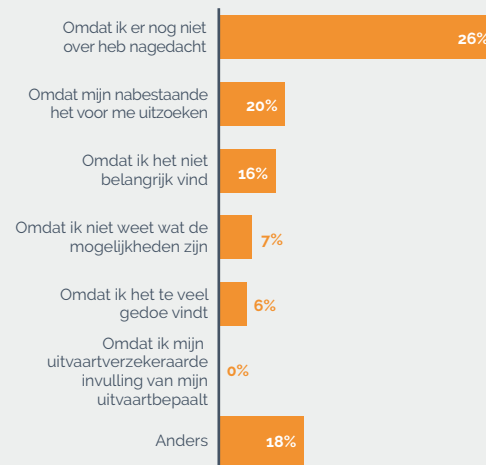
Van alle Nederlanders heeft slechts 30% vastgelegd wat hun specifieke uitvaartwensen zijn. Ook hier zien we een oververtegenwoordiging van mensen met een uitvaartverzekering (34%) en nauw betrokkenen (36%).

Zeven van de tien Nederlanders hebben dit (nog) niet gedaan, voornamelijk omdat ze er nog niet over na hebben gedacht (58%).

Heeft u vastgelegd wat uw specifieke uitvaartwensen zijn



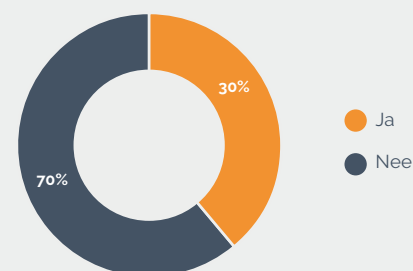
Waarom heeft u uw uitvaartwensen nog niet vastgelegd?



11. Heeft u een speciale wens m.b.t. uw uitvaart?

Twee van de vijf Nederlanders hebben een speciale wens m.b.t. hun uitvaart, met name nauw betrokkenen (44%).

Heeft u een speciale wens m.b.t. uw uitvaart?



12. Wat mag er absoluut niet gebeuren tijdens uw uitvaart?

In de top vijf uitvaartnachtmerries staan: het in slaap vallen van de gasten, slechte muziekkeuze, het gevreesde kopje koffie met een plakje cake en het verkeerd uitspreken van de naam van de overledene door de uitvaartverzorger.

13. Wat zou u graag willen dat er wel gebeurt tijdens uw uitvaart?

De top vijf uitvaartwensen wordt gedomineerd door persoonlijke, custom made, wensen zoals een juiste catering en de begeleiding van een goede bekende in plaats van een voorganger vanuit de uitvaartonderneming. Ook een speciale locatie en bijzondere auto staan hoog op het lijstje van Nederlanders.

14. Wanneer er een website zou bestaan waarop u uitvaartondernemers bij u in de buurt kunt vergelijken o.b.v. prijzen en beoordelingen, zou u daar dan gebruik van maken voor het kiezen van een passende uitvaartondernemer?

Ruim éénderde (35%) geeft aan gebruik te willen maken van een vergelijkingswebsite om regionale uitvaartondernemers met elkaar te kunnen vergelijken. Met name nauw betrokkenen zijn hierin meer geïnteresseerd (40%) in vergelijking tot degene die niet eerder betrokken waren bij een uitvaart. Eén van de vijf Nederlanders denkt daar geen gebruik van te gaan maken en de overigen (46%) weten het nog niet.

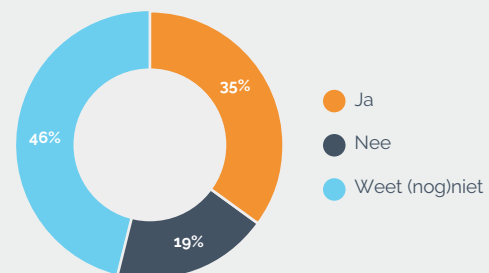
Top 5 uitvaartnachtmerries

1. Dat mensen in slaap vallen
2. Dat de muziekkeuze niet mijn smaak is
3. Dat mijn naam verkeerd wordt uitgesproken
4. Dat er niemand komt
5. Dat er plakjes cake geserveerd worden

Top 5 uitvaartwensen

1. Speciale catering (b.v. sushi, tapas of champagne)
2. Een bekende die de uitvaart begeleidt
3. Dat mijn lievelingsbloemen aanwezig zijn
4. Bijzondere locatie (b.v. een bioscoop of iglo)
5. Bijzonder vervoersmiddel (b.v. een fiets of dubbeldekker)

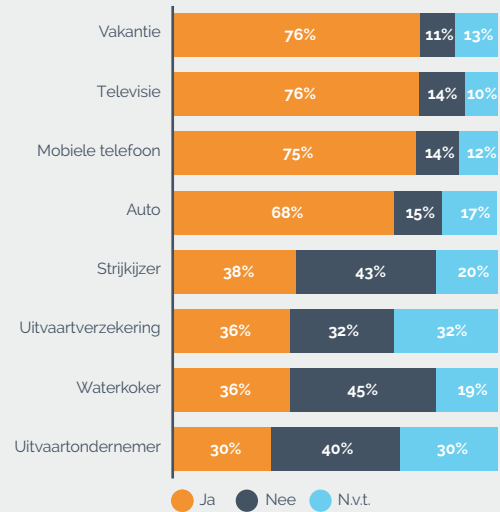
Zou u gebruik maken van een vergelijkingswebsite voor uitvaartondernemers bij u thuis?



15. Welke producten/diensten vergelijkt u (online) voordat u deze zou aanschaffen?

Een uitvaartverzekering of een uitvaartondernemer zijn (samen met een waterkoker) niet de producten/diensten die veelvuldig (online) vergeleken worden alvorens tot aanschaf daarvan over te gaan. Dit in tegenstelling tot vakanties, televisies en mobiele telefoons, die door het gros van de Nederlanders wel vergeleken worden. Het animo voor online vergelijken van uitvaartverzekeringen en uitvaartverzorgers komt met name van de nauw betrokkenen en (in iets mindere mate) van mensen met een uitvaartverzekering.

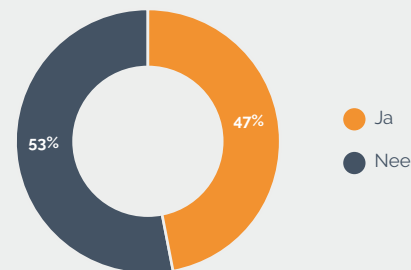
Welke producten/diensten vergelijkt u (online) voordat u deze zou aanschaffen?



16. Bent u de afgelopen 5 jaar nauw betrokken geweest bij een uitvaart in die zin dat u deze zelf of samen met iemand anders heeft georganiseerd?

Bijna de helft van de Nederlanders is de afgelopen 5 jaar nauw betrokken geweest bij de organisatie van een uitvaart.

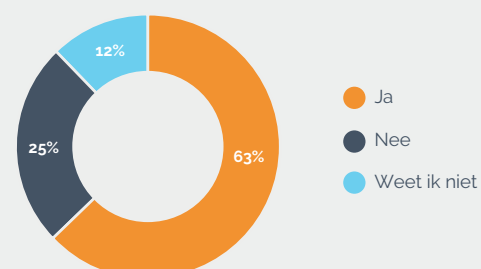
Bent u de afgelopen 5 jaar nauw betrokken geweest bij een uitvaart in die zin dat u deze zelf of samen met iemand anders heeft georganiseerd?



17. Had de persoon, bij wiens uitvaart u qua organisatie betrokken was, een uitvaartverzekering?

De persoon voor wie ze de uitvaart georganiseerd hebben had in de meeste gevallen (63%) wel een uitvaartverzekering. Degenen met een uitvaartverzekering die een uitvaart verzorgd hebben waren beter op de hoogte dan degenen zonder verzekering: van hen gaf 72% aan dat de persoon in kwestie een uitvaartverzekering had.

Had de persoon, bij wiens uitvaart u qua organisatie betrokken was, een uitvaartverzekering?



18. Toen u betrokken was bij de organisatie van de uitvaart, kon u toen de uitvaartondernemer zelf kiezen of werd deze keuze gemaakt door bijvoorbeeld de verzekeraar?

Hoewel soms lastig terug te halen (20% weet niet), bleek dat in iets meer dan de helft van de gevallen de organisatoren de uitvaartondernemer zelf konden kiezen. Met name degenen zonder uitvaartverzekering gaven dat aan (63%).

Het kwam in mindere mate (26%) ook voor dat de verzekeraar een voorselectie maakte.

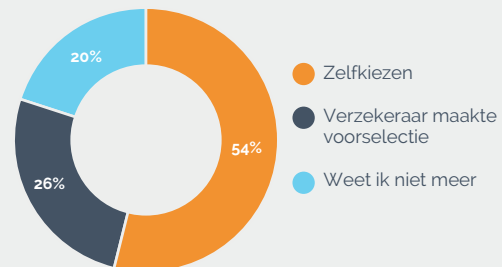
19. Als u de uitvaartondernemer een rapportcijfer zou moeten geven voor de uitvoering van de uitvaart, welk cijfer zou dat dan zijn?

De uitvaartondernemer krijgt van de nauw betrokkenen een gemiddelde beoordeling van 7,8.

20. Heeft u het voorstel dat u ontving van de uitvaartondernemer die bij u aan tafel zat vergeleken met andere uitvaartondernemers?

Voor ruim de helft (55%) van de nauw betrokkenen bij een uitvaart was de offerte passend en vergelijking met andere ondernemers dan ook niet nodig. Ruim één van de vijf betrokkenen (22%) gaf aan door tijdgebrek en emotie niet verder meer gekeken te hebben naar offertes die wellicht (nog) beter passend geweest zouden kunnen zijn. Eén van de tien organisatoren zou mogelijk wel hebben willen vergelijken, maar konden dat niet doen omdat hen een ondernemer werd toegewezen door de verzekeraar. Kortom, slechts 13% heeft enkele voorstellen naast elkaar gelegd alvorens tot een keuze te komen.

Toen u betrokken was bij de organisatie van de uitvaart, kon u toen de uitvaartondernemer zelf kiezen of werd deze keuze gemaakt door bijvoorbeeld de verzekeraar?



Heeft u het voorstel dat u ontving van de uitvaartondernemer die bij u aan tafel zat vergeleken met andere uitvaartondernemers?

