



## MAX Opinie Panel

### MAX in de Knip - Uitvaarten en uitvaartondernemingen

28 januari 2008

In opdracht van:

MAX

Uitgevoerd door:

Evidens onderzoekdiensten B.V.



**Introductie:**

Panelleden van het MAX Opinie Panel worden periodiek benaderd om hun mening te geven over tal van relevante en actuele onderwerpen.

In deze rapportage worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd en uitgesplitst naar de relevante leeftijdsgroepen.



### A. Achtergrond

a01	Geslacht	0% 20% 40% 60% 80% 100%	man	vrouw	Basis valide antw.
Totaal			45,8%	54,2%	958
50 tot en met 64 jaar			38,9%	61,1%	591
65 jaar of ouder			56,9%	43,1%	367

  

a02	Leeftijd	0% 20% 40% 60% 80% 100%	jonger dan 50 jaar	50 tot en met 64 jaar	65 jaar of ouder	Basis valide antw.
Totaal			0,0%	61,7%	38,3%	958
50 tot en met 64 jaar			0,0%	100,0%	0,0%	591
65 jaar of ouder			0,0%	0,0%	100,0%	367



## B. Algemeen

v01	Hebt u al besloten of u na uw overlijden wilt worden begraven of gecremeerd? Of hebt u andere wensen ten aanzien van uw uitvaart?		wil begraven worden	wil gecremeerd worden	stel me ter beschikking	wil het nog anders	weet ik niet	Basis valide antw.			
Totaal			25,5%	57,2%	3,6%	1,2%	12,6%	950			
50 tot en met 64 jaar			26,6%	53,3%	3,2%	1,5%	15,3%	587			
65 jaar of ouder			23,7%	63,4%	4,1%	0,6%	8,3%	363			
v02	Gaat u bij uw uitvaart kiezen voor een kerkelijke/religieuze dienst, een niet-kerkelijke/religieuze of helemaal geen herdenking/bijeenkomst?		christelijke dienst	dienst van andere kerk/religie	niet-kerkelijke dienst	geen herdenking	weet ik niet	Basis valide antw.			
Totaal			30,9%	2,4%	42,9%	12,0%	11,9%	952			
50 tot en met 64 jaar			28,1%	2,7%	46,0%	11,4%	11,8%	587			
65 jaar of ouder			35,3%	1,9%	37,8%	12,9%	12,1%	365			
v03	Hebt u er enig idee van wat een gemiddelde begrafenis (geen crematie) tegenwoordig kost (exclusief eventuele extra kosten)?		minder dan 1.000 euro	1.000 - 2.500 euro	2.500 - 5.000 euro	5.000 - 7.500 euro	7.500 - 10.000 euro	10.000 - 15.000 euro	meer dan 15.000 euro	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			0,4%	1,7%	26,1%	42,1%	18,3%	5,1%	0,2%	6,1%	950
50 tot en met 64 jaar			0,3%	1,2%	24,1%	40,1%	22,7%	5,5%	0,0%	6,1%	586
65 jaar of ouder			0,5%	2,5%	29,4%	45,3%	11,3%	4,4%	0,5%	6,0%	364



## B. Algemeen

v04	Hebt u er enig idee van wat een gemiddelde crematie tegenwoordig kost (exclusief eventuele extra kosten)?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	minder dan 1.000 euro	1.000 - 2.500 euro	2.500 - 5.000 euro	5.000- 7.500 euro	7.500 - 10.000 euro	10.000 - 15.000 euro	meer dan 15.000 euro	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			0,3%	3,7%	34,0%	38,3%	12,8%	1,9%	0,3%	8,6%	938
50 tot en met 64 jaar			0,2%	2,9%	32,4%	38,9%	15,2%	1,4%	0,5%	8,5%	578
65 jaar of ouder			0,6%	5,0%	36,7%	37,2%	8,9%	2,8%	0,0%	8,9%	360
v05	Hebt u speciaal gespaard, of bent u aan het sparen, om (een deel van) de kosten voor uw eigen uitvaart te kunnen bekostigen?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee	weet ik niet						Basis valide antw.
Totaal			39,4%	60,0%	0,6%						949
50 tot en met 64 jaar			34,7%	64,3%	1,0%						585
65 jaar of ouder			47,0%	53,0%	0,0%						364

## C. Verzekeringen

v06	Hebt u een verzekering afgesloten voor uw uitvaart, dus, hebt u een uitvaartpolis/uitvaartverzekering?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee	weet ik niet		Basis valide antw.	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Totaal			75,2%	24,5%	0,3%		946	
50 tot en met 64 jaar			73,5%	26,4%	0,2%		584	
65 jaar of ouder			77,9%	21,5%	0,6%		362	
v07	INDIEN VERZEKERING: Hebt u een uitvaartverzekering afgesloten in natura, een die uitsluitend een bedrag uitkeert, of een combinatie daarvan?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	in natura	keert bedrag uit	combinatie van beide	nog iets anders	weet ik niet	Basis valide antw.
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Totaal			49,6%	27,8%	17,3%	0,6%	4,7%	709
50 tot en met 64 jaar			49,4%	27,4%	16,9%	0,5%	5,9%	427
65 jaar of ouder			50,0%	28,4%	18,1%	0,7%	2,8%	282
v08	INDIEN VERZEKERING: Denkt/verwacht u dat via uw uitvaartverzekering echt alle kosten van de uitvaart worden gedekt?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee	weet ik niet		Basis valide antw.	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Totaal			46,9%	41,4%	11,7%		708	
50 tot en met 64 jaar			46,4%	41,9%	11,7%		427	
65 jaar of ouder			47,7%	40,6%	11,7%		281	



## C. Verzekeringen

v09	INDIEN VERZEKERING: Hebt u van tevoren prijzen vergeleken tussen de verschillende uitvaartverzekeringen/verzekeringsmaatschappijen?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee	weet ik niet		Basis valide antw.	
Totaal			25,9%	63,4%	10,7%		710	
50 tot en met 64 jaar			26,4%	62,9%	10,7%		428	
65 jaar of ouder			25,2%	64,2%	10,6%		282	
v10	INDIEN VERZEKERING: Hebt u toen gekozen voor de goedkoopste verzekering, of heeft uiteindelijk de kwaliteit van de verzekering de doorslag gegeven	0% 20% 40% 60% 80% 100%	prijs het belangrijkste	kwaliteit het belangrijkste	andere aspecten	prijs én andere aspecten	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			6,8%	29,9%	13,2%	25,2%	24,9%	706
50 tot en met 64 jaar			7,5%	28,9%	12,0%	26,4%	25,2%	425
65 jaar of ouder			5,7%	31,3%	14,9%	23,5%	24,6%	281
v11	INDIEN VERZEKERING: Hoeveel vertrouwen hebt u er in dat de financiële en administratieve zaken van uw uitvaart via uw uitvaartverzekering goed geregeld zijn?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	helemaal geen vertrouwen	weinig vertrouwen	wel enig vertrouwen	heel veel vertrouwen	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			1,6%	7,3%	42,9%	41,1%	7,1%	708
50 tot en met 64 jaar			1,9%	8,2%	42,9%	40,5%	6,6%	427
65 jaar of ouder			1,1%	6,0%	43,1%	42,0%	7,8%	281



### D. Uitvaarten

v12	Zou u - als u zelf ooit te maken krijgt met het regelen van een uitvaart - van tevoren prijzen gaan vergelijken tussen de verschillende uitvaartondernemingen?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	zeker niet	waarschijnlijk niet	waarschijnlijk wel	zeker wel	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			10,9%	34,4%	29,7%	14,4%	10,6%	943
50 tot en met 64 jaar			10,5%	35,0%	27,6%	15,6%	11,3%	583
65 jaar of ouder			11,7%	33,3%	33,1%	12,5%	9,4%	360
v13	Wie maakt uiteindelijk de keuze (of heeft deze keuze al gemaakt) voor de begrafenisonderneming die uw eigen uitvaart gaat verzorgen?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	door verzekeringsmij	doe/deed ik zelf	in overleg met verzekeringsmij	anders, door anderen geregeld	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			19,9%	28,3%	15,5%	19,0%	17,4%	944
50 tot en met 64 jaar			20,8%	26,7%	13,8%	18,4%	20,3%	581
65 jaar of ouder			18,5%	30,9%	18,2%	19,8%	12,7%	363
v14	Hoeveel vertrouwen hebt u er in dat de feitelijke uitvaart door de uitvaartonderneming goed verzorgd/geregeld zal worden?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	helemaal geen vertrouwen	weinig vertrouwen	wel enig vertrouwen	heel veel vertrouwen	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal			1,0%	45,9%	3,9%	43,5%	5,7%	942
50 tot en met 64 jaar			1,5%	46,4%	3,6%	42,6%	5,8%	582
65 jaar of ouder			0,0%	45,0%	4,4%	45,0%	5,6%	360



### D. Uitvaarten

v15	Hebt u zelf wel eens een uitvaart moeten regelen, bijvoorbeeld voor de uitvaart voor een ouder, een ander familielid of een goede vriend(in)?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee						Basis valide antw.
Totaal			70,9%	29,1%						943
50 tot en met 64 jaar			73,3%	26,7%						580
65 jaar of ouder			67,2%	32,8%						363
v16	INDIEN UITVAART GEREGELD: Hoe tevreden of ontevreden was u toen achteraf in het algemeen over de manier waarop de uitvaartonderneming de uitvaart heeft verzorgd?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	zeer ontevreden	enigszins ontevreden	wel tevreden	zeer tevreden	weet ik niet			Basis valide antw.
Totaal			4,7%	9,3%	35,3%	50,0%	0,8%			666
50 tot en met 64 jaar			4,5%	9,0%	33,5%	52,6%	0,5%			424
65 jaar of ouder			5,0%	9,9%	38,4%	45,5%	1,2%			242
v17	INDIEN UITVAART GEREGELD: Hoe tevreden of ontevreden was u toen achteraf over de voorlichting die u destijds hebt gekregen van de uitvaartleider?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	zeer ontevreden	enigszins ontevreden	wel tevreden	zeer tevreden	weet ik niet			Basis valide antw.
Totaal			4,1%	9,3%	40,5%	42,5%	3,6%			664
50 tot en met 64 jaar			3,8%	9,0%	38,1%	46,1%	3,1%			423
65 jaar of ouder			4,6%	10,0%	44,8%	36,1%	4,6%			241



## D. Uitvaarten

v18	INDIEN UITVAART GEREGELD: Zou u de wijze waarop de uitvaartonderneming de uitvaart heeft verzorgd als professioneel typeren, of eerder als onprofessioneel?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	onprofessioneel	gewoon, neutraal	professioneel	weet ik niet	Basis valide antw.
Totaal		3,3%	23,0%	72,2%	1,5%	666	
50 tot en met 64 jaar		4,0%	21,1%	73,7%	1,2%	422	
65 jaar of ouder		2,0%	26,2%	69,7%	2,0%	244	
v19	INDIEN UITVAART GEREGELD: Werden er destijds door de uitvaartonderneming extra kosten in rekening gebracht die niet door een uitvaartverzekering werden gedekt?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee	weet ik niet	Basis valide antw.	
Totaal		33,7%	45,9%	20,5%	665		
50 tot en met 64 jaar		32,3%	47,7%	20,0%	421		
65 jaar of ouder		36,1%	42,6%	21,3%	244		
v20	INDIEN EXTRA KOSTEN: Wist u van tevoren dat er extra kosten in rekening zouden worden gebracht?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	ja	nee	weet ik niet	Basis valide antw.	
Totaal		70,5%	27,7%	1,8%	224		
50 tot en met 64 jaar		72,1%	26,5%	1,5%	136		
65 jaar of ouder		68,2%	29,5%	2,3%	88		



### D. Uitvaarten

v21	INDIEN EXTRA KOSTEN: Waren de extra kosten van te voren geoffreerd?	0% 20% 40% 60% 80% 100%	nee, niet geoffreerd	ja, maar niet zo duidelijk	ja, heel duidelijk geoffreerd	weet ik niet		Basis valide antw.
Totaal			23,7%	24,6%	42,9%	8,9%		224
50 tot en met 64 jaar			22,8%	21,3%	47,1%	8,8%		136
65 jaar of ouder			25,0%	29,5%	36,4%	9,1%		88

  

v22	INDIEN EXTRA KOSTEN: Welke aspecten waren van toepassing op de door de uitvaartonderneming in rekening gebrachte extra kosten?		vond extra kosten (te) hoog	waren niet conform offerte	waren helemaal niet nodig	voelde me eigenlijk misleid	waren (vrijwel) volgens offerte	extra kosten waren (zeer) redelijk	achteraf vergoed door verzekering	Gem. # antw.	Basis valide antw.
Totaal			20,2%	5,8%	11,7%	16,1%	35,4%	36,3%	1,8%	1,3 127%	223
50 tot en met 64 jaar			22,8%	5,9%	10,3%	14,7%	35,3%	36,8%	0,7%	1,3 126%	136
65 jaar of ouder			16,1%	5,7%	13,8%	18,4%	35,6%	35,6%	3,4%	1,3 129%	87



### E. Stellingen

Stelling	0%	20%	40%	60%	80%	100%	mee eens	mee oneens	w.n./geen mening	Basis valide antw.	
v23A Ik vind het zinvol om goed over je eigen uitvaart na te denken											
Totaal							87,3%	5,3%	7,4%	931	
50 tot en met 64 jaar							87,8%	4,4%	7,9%	573	
65 jaar of ouder							86,6%	6,7%	6,7%	358	
v23B Ik zie wel wat er na mijn dood gebeurt, dat regelen mijn nabestaanden wel											
Totaal							23,5%	71,3%	5,2%	930	
50 tot en met 64 jaar							22,4%	72,0%	5,6%	571	
65 jaar of ouder							25,3%	70,2%	4,5%	359	
v23C Ik vind het belangrijk om voor mij eigen uitvaart een uitvaartverzekering afgesloten te hebben											
Totaal							72,3%	22,3%	5,4%	932	
50 tot en met 64 jaar							70,0%	24,2%	5,7%	574	
65 jaar of ouder							76,0%	19,3%	4,7%	358	



## E. Stellingen

Stelling	0%	20%	40%	60%	80%	100%	mee eens	mee oneens	w.n./geen mening	Basis valide antw.	
v23D Je zou altijd zelf een uitvaartonderneming moeten kunnen kiezen, ongeacht of je voor de uitvaart verzekerd bent of niet											
Totaal							83,7%	7,4%	8,9%	933	
50 tot en met 64 jaar							85,2%	6,4%	8,3%	575	
65 jaar of ouder							81,3%	8,9%	9,8%	358	
v23E Ik vind een keurmerk voor de uitvaartbranche heel belangrijk											
Totaal							81,2%	5,3%	13,5%	932	
50 tot en met 64 jaar							80,7%	5,7%	13,6%	574	
65 jaar of ouder							82,1%	4,5%	13,4%	358	
v24A Ik heb het gevoel dat uitvaartondernemingen wel erg makkelijk hun geld verdienen											
Totaal							40,5%	30,5%	29,1%	929	
50 tot en met 64 jaar							44,3%	30,1%	25,6%	574	
65 jaar of ouder							34,4%	31,0%	34,6%	355	

## E. Stellingen

Stelling	0%	20%	40%	60%	80%	100%	mee eens	mee oneens	w.n./geen mening	Basis valide antw.	
v24B De kosten voor een gemiddelde begrafenis of crematie zonder extra's bedragen 2.500 -3.500 euro, dit vind ik een redelijk bedrag											
Totaal							73,9%	15,5%	10,6%	930	
50 tot en met 64 jaar							72,3%	17,1%	10,6%	574	
65 jaar of ouder							76,4%	12,9%	10,7%	356	
v24C Als het nodig is kan ik vrij simpel informatie vinden over uitvaartondernemingen en het werk van uitvaartondernemingen											
Totaal							68,1%	14,0%	17,8%	926	
50 tot en met 64 jaar							69,2%	14,2%	16,6%	571	
65 jaar of ouder							66,5%	13,8%	19,7%	355	
v24D Als ik klachten zou hebben over een uitvaartonderneming zou ik wel weten waar ik met mijn klachten terecht kan											
Totaal							41,3%	34,0%	24,7%	927	
50 tot en met 64 jaar							42,3%	35,0%	22,7%	572	
65 jaar of ouder							39,7%	32,4%	27,9%	355	



## E. Stellingen

Stelling	0%	20%	40%	60%	80%	100%	mee eens	mee oneens	w.n./geen mening	Basis valide antw.	
v25A Ik vind dat er een geschillencommissie voor uitvaartondernemingen moet komen die een voor alle partijen bindende uitspraak kan doen											
Totaal							85,7%	3,6%	10,7%	925	
50 tot en met 64 jaar							85,8%	3,2%	11,1%	570	
65 jaar of ouder							85,6%	4,2%	10,1%	355	
v25B Ik vind het belangrijk om bij een begrafenis of crematie de prijzen van verschillende uitvaartondernemingen te vergelijken											
Totaal							57,8%	22,5%	19,7%	928	
50 tot en met 64 jaar							60,8%	21,9%	17,3%	572	
65 jaar of ouder							52,8%	23,6%	23,6%	356	
v25C Uitvaartondernemers kunnen doen en laten wat ze willen, de consument kan het toch niet allemaal controleren											
Totaal							46,4%	33,7%	20,0%	927	
50 tot en met 64 jaar							48,7%	32,8%	18,5%	573	
65 jaar of ouder							42,7%	35,0%	22,3%	354	



### E. Stellingen

v25D	Uitvaartondernemers profiteren van de droevige situatie waarin de klant rondom de uitvaart verkeert	0% 20% 40% 60% 80% 100%	mee eens	mee oneens	w.n./geen mening	Basis valide antw.
Totaal			42,5%	34,0%	23,5%	927
50 tot en met 64 jaar			43,4%	34,3%	22,4%	572
65 jaar of ouder			41,1%	33,5%	25,4%	355