

## **ZZP'ers en hun gedrag ten aanzien van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

*Kwalitatief onderzoek ten behoeve van het ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid*

Judith ter Berg en Yolanda Schothorst

H6775| april 2019

# Inhoud

	<b>Management summary</b>	<b>1</b>
	<b>Inleiding</b>	<b>8</b>
<b>1</b>	<b>Beeldvorming en vooronderstellingen ten aanzien van een AOV</b>	<b>10</b>
1.1	Context deelnemers	10
1.2	Beeldvorming en houding ten opzichte van een AOV	11
1.3	Aannames die leiden tot het zich niet oriënteren op een AOV: drempels	15
<b>2</b>	<b>Oriëntatieproces en informatievergaring</b>	<b>17</b>
2.1	Eerste stappen	17
2.2	Vervolgstappen	19
2.3	Drempels	20
<b>3</b>	<b>Keuze- en beslissingsproces</b>	<b>21</b>
3.1	Keuzeprocess	21
3.2	Het beslissingsproces	23
3.3	Drempels in het keuze- en beslissingsproces	24
<b>4</b>	<b>Hoe drempels te verminderen/vergroten oriëntatie zzp'ers</b>	<b>25</b>
4.1	Welke triggers kunnen aanzetten tot meer oriëntatie/afsluiten	25
4.2	Wenselijke verbeteringen in product en proces	26
	<b>Bijlagen</b>	<b>1</b>
Bijlage 1	Onderzoeksverantwoording	2
Bijlage 2	Respondentoverzicht	5
Bijlage 3	Gesprekspuntenlijsten	8

## Management summary

### *Aanleiding en achtergronden*

#### *Plan van aanpak Programma Bevorderen Keuzegedrag*

“Mensen hebben de neiging om hun risico op, en de kosten van arbeidsongeschiktheid te onderschatten. Met het Programma Bevorderen Keuzegedrag (hierna: het Programma) willen we (SZW en Verbond van verzekeraars) bevorderen dat zelfstandigen een bewuste keuze maken om zich wel of niet te verzekeren tegen het arbeidsongeschiktheidsrisico. We willen bereiken dat zelfstandigen tijdig gaan nadenken over een AOV, de afweging maken of ze deze verzekering nodig hebben en zo ja, ook daadwerkelijk gaan doorpakken. Daarbij wil ik gebruikmaken van gedragsinzichten uit de gedragseconomie.

In een gedragsanalyse zal eerst uitgediept worden waarom zelfstandigen zichzelf niet beschermen tegen arbeidsongeschiktheid en welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen: waarom zet de ene zelfstandige wel stappen om zich te verzekeren en de andere zelfstandige niet? Daarbij wil ik de doelgroep zelf vroegtijdig betrekken. Dat zal ik doen door een onderzoeksbureau interviews te laten houden met individuele zelfstandigen die zich niet verzekerd hebben en individuele zelfstandigen die zich wel verzekerd hebben. Ook zullen interviews gehouden worden met hun financieel adviseurs/intermediairs.

Zodoende wil ik inzicht verkrijgen in de vraag hoe het besluitvormingsproces van de zelfstandige tot stand komt en wat de elementen zijn die het gedrag van de zelfstandige bepalen. Centraal staat dus de vraag: welke “gedragsbepalers” zijn van invloed op het wel of niet afsluiten van een AOV. Om hierin inzicht te krijgen is nader onderzoek – middels onder meer gesprekken – nodig. Dit is recent gestart. De eerste gesprekken met zelfstandigen zullen binnenkort worden gevoerd. Dit voorjaar zullen de resultaten worden opgeleverd.” (Bron: kamerbrief dertigledendebat 5 maart 2019)

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Kantar in de periode van 2 tot en met 5 april 2019 kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder zzp'ers en financieel adviseurs.

SZW wil graag meer inzicht hebben in de redenen/overwegingen van zzp'ers om wel of niet een AOV af te sluiten: welke barrières komen ze tegen bij de oriëntatie, welke omgevingsfactoren zijn van invloed, welke triggers spelen een drempelverlagende en welke een drempelverhogende rol?

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

*Welke overwegingen hebben zzp'ers om wel of niet een AOV af te sluiten en welke gedragsbepalers beïnvloeden hun gedrag?*

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- Welke gedragsbepalers zijn van invloed op het wel of niet afsluiten van een AOV?
- Wat is de risico inschatting op arbeidsongeschiktheid en hoe komt die tot stand?
- Wat is de prijsperceptie van het product?
- Hoe kan het bewustzijn worden vergroot (welke life events triggeren, wat zijn belangrijke momenta)?

- Hoe kan de sense of urgency worden vergroot?
- Hoe verloopt het beslissingsproces van de zzp'ers ten aanzien van het al dan afsluiten van een AOV?
- Welke productaspecten zijn van belang en voldoen de huidige producten die op de markt beschikbaar zijn?
- Wat zijn de ervaren drempels en hoe zijn die weg te nemen?

Om deze inzichten te verkrijgen, zijn 18 interviews uitgevoerd met zes zzp'ers die een AOV hebben, zes zzp'ers die geen AOV hebben en zes financieel adviseurs die een AOV in hun portefeuille hebben. De interviews zijn deels face to face (8) en deels online/telefonisch (10) uitgevoerd.

De vorm van dit kwalitatieve onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Dit stelt ons in staat om inzicht te verkrijgen in opvattingen en achterliggende verklaringen. De resultaten zijn niet generaliseerbaar naar de verschillende doelgroepen in het algemeen.

In het navolgende rapport zijn de bevindingen in detail terug te lezen, hieronder staan de belangrijkste conclusies geformuleerd aan de hand van de onderzoeksvragen.

### **Welke gedragsbepalers zijn van invloed op het al dan niet afsluiten van een AOV?**

- ❖ Uit de gesprekken komt een aantal belangrijke gedragsbepalers naar voren.
  - *Kennis*: de kennis over een AOV is beperkt. Men is niet op de hoogte van de aftrekbaarheid van de premie voor de belasting waardoor men gefocust is op het bruto premiebedrag. Ook is men slecht op de hoogte van de mogelijke keuzes bij een AOV.
  - *Houding*: een AOV kan weliswaar een 'verstandig' product zijn om de financiële risico's van arbeidsongeschiktheid af te dekken, maar de houding wordt negatief beïnvloed door het al overheersende idee dat een AOV 'heel duur' is.
  - *Omgeving*: zeker de partner kan als aanjager fungeren voor het overwegen of agenderen van een AOV, maar het is niet snel een gespreksonderwerp in de verdere sociale omgeving. Positieve en negatieve ervaringen in de sociale omgeving met een AOV hebben ook invloed op de beleving van een AOV. De beroepsomgeving speelt eerder een negatieve rol in het versterken van het 'kostbare' beeld van een AOV dan een aanmoedigende rol.
  - *Emoties en associaties*: een AOV wordt geassocieerd met verzekeraars en er is een behoorlijk wantrouwen richting verzekeraars, zowel vanuit vooroordelen als vanuit ervaringen uit de omgeving. Bovendien speelt mee dat het 'zonde is van het geld' als je jarenlang een hoge AOV-premie betaalt zonder dat je er van gebruik hoeft te maken.
  - *Zelfbeeld*: zzp'ers typeren zichzelf als optimistische personen. Daar past minder bij om risico's op arbeidsongeschiktheid af te dekken. Ook bestaat in zeker mate het bijgeloof dat je dit weleens over jezelf zou kunnen afroepen door een AOV af te sluiten. In positieve zin speelt het gevoel van 'verantwoordelijkheid nemen' ten opzichte van jezelf en je gezin mee.
  - *Kunnen*: De inschatting of men een AOV kan opbrengen heeft een grote invloed op het al dan niet overwegen van een AOV. Er is een bepaald basisinkomen nodig voordat het aan de orde kan zijn. Bovendien bestaat de indruk dat het afsluiten van een AOV 'ingewikkeld' is en 'tijd' vraagt, tijd die men liever besteedt aan het werk.

- *Intentie*: frappant is dat zzp'ers op verschillende momenten in hun ondernemerschap wel de intentie hebben om iets met een AOV te doen, maar dat ze daar ook weer makkelijk van af te brengen zijn. Het afsluiten van een AOV wordt in bepaalde opzichten dus wel gezien als 'gewenst gedrag', maar men komt onderweg te veel hobbels tegen om dat gedrag door te zetten.

### **Wat is de risico inschatting op arbeidsongeschiktheid en hoe komt die tot stand?**

- ❖ De risico-inschatting op arbeidsongeschiktheid is over het algemeen laag. Men heeft de neiging eerder aan een voorbijgaande ziekte te denken dan aan langdurige of zelfs blijvende arbeidsongeschiktheid. En dan denkt men eerder aan fysiek arbeidsongeschikt raken dan aan een burn-out. Voor degenen met een AOV is juist het verzekeren van het risico op langdurige arbeidsongeschiktheid van belang.
- ❖ Mensen met een fysiek beroep schatten het risico op arbeidsongeschiktheid hoger in dan mensen met een niet fysiek beroep. Zij houden zich echter ook voor dat een gezonde leefwijze en preventieve maatregelen hen enigszins kunnen behoeden voor arbeidsongeschiktheid. Degenen met een niet fysiek beroep achten zichzelf in staat om in veel situaties 'gewoon' door te werken waarmee men het risico op arbeidsongeschiktheid bagatelliseert.
- ❖ Er is sprake van het enigszins willen 'negeren' van de risico's op arbeidsongeschiktheid, omdat dat niet overeenkomt met de positieve instelling van een ondernemer. De zorgplicht waar financieel adviseurs zichzelf toe gehouden voelen, wordt door de zzp'ers 'opgelost' door een financiële buffer aan te leggen waarmee men een periode van arbeidsongeschiktheid kan overbruggen.
- ❖ Men lijkt zich wel bewust te zijn van het feit het risico op arbeidsongeschiktheid niet zelf in de hand te hebben ('een ongeluk zit in een klein hoekje'), maar wil daar niet altijd naar handelen.
- ❖ Het al dan niet hebben van een partner met een eigen vast inkomen, financiële reserves, mogelijkheden om op andere manieren inkomen te verwerven, lage vaste lasten zijn van invloed op de risicoperceptie.
- ❖ Er is een zeker vertrouwen in het sociale vangnet in Nederland, waardoor men het gevoel heeft nooit helemaal zonder enige bron van inkomsten te zitten. Er is altijd nog de bijstand, wordt gedacht. Onduidelijk is of iedereen zich dan realiseert dat een vermogenstoets (eigen huis, inkomen van partner) hier deel van uitmaakt. Er wordt in de ogen van financieel adviseurs soms lichtzinnig gedacht over het verkopen van het eigen huis.
- ❖ De zzp'ers met een AOV en degenen zonder AOV verschillen van weinig van elkaar in de manier waarop ze tegen een AOV aankijken. Wel is het zo dat bij degenen met een AOV het risicobewustzijn en hun indruk dat de gevolgen van arbeidsongeschiktheid financieel niet te dragen zouden zijn de doorslag hebben gegeven om wel een AOV aan te gaan.

### **Wat is de prijsperceptie van het product?**

- ❖ Het belangrijkste obstakel in het wel of niet oriënteren op en eventueel afsluiten van een AOV is gelegen in de prijsperceptie. Het beeld dat een AOV 'duur' is of zelfs 'onbetaalbaar' hangt boven de markt en is niet zomaar weg te krijgen. Zeker bij degenen die zich niet of vluchtig oriënteren blijft dit beeld overeind. Men relateert dit vooral aan de premie die moet worden opgebracht. Maar de kosten voor een adviesgesprek blijken eveneens een drempel op te werpen.
- ❖ De beperkte kennis over een AOV draagt in negatieve zin bij aan het beeld dat een AOV kostbaar is. Het gebrek aan kennis betreft de aftrekbaarheid van de premie en de keuzes die van invloed zijn op

de hoogte van de premie, welk bedrag afgedekt moet worden. Men wil bijvoorbeeld wel iets aan zekerheid, maar hoeft geen volledige zekerheid (alleen vaste lasten) en denkt alleen aan een volledige inkomensafdekking.

- ❖ Zonder een verdere verdieping in het product blijft het beeld overeind van een verzekering die duur is, waarvan men maar moet afwachten of het ooit nodig is en als het nodig is of het tot een uitkering komt (negatieve verhalen uit de omgeving). Dan lijkt het aantrekkelijker om zelf reserves aan te leggen voor arbeidsongeschiktheid. Een kosten-baten analyse valt al snel in het nadeel uit van een AOV.

### **Hoe kan het bewustzijn en sense of urgency worden vergroot (welke life events triggeren, wat zijn belangrijke momenta)?**

- ❖ Allereerst zou het risicobewustzijn kunnen worden vergroot door confrontatie met de risico's die men loopt:
  - duidelijk maken dat het 'iedereen kan overkomen', risico's heb je niet altijd in eigen hand
  - financiële gevolgen duidelijk maken van het niet verzekerd zijn, zeker voor wat betreft blijvende arbeidsongeschiktheid
  - inspelen op de verantwoordelijkheid ten opzichte van het gezin: de zorgbehoefte
  - 'kop in het zand' houding ter discussie stellen aan de hand van voorbeelden
  - financieel afhankelijk worden van partner of overheid als gevolg van arbeidsongeschiktheid
  - in de eigen omgeving voorbeelden van mensen die arbeidsongeschikt zijn geworden en daardoor in de problemen zijn gekomen
- ❖ Diverse momenten in het leven blijken van belang om een oriëntatie op een AOV in gang te zetten:
  - *werkgerelateerd*: start van zzp'erschap, groter aantal uren werk/meer opdrachten, overgang van gedeeltelijk zzp'erschap naar volledig zzp'erschap, aflopen van overbruggingsperiode van UWV, partner die ook zzp'er wordt
  - *life events*: gezinsuitbreiding (kinderen krijgen, partner krijgen), afsluiten/aanpassen van een hypotheek, door scheiding kostwinner worden,
  - *ervaringen met arbeidsongeschiktheid*: medische klachten (rug, ongeluk) krijgen, in nabije omgeving mensen die arbeidsongeschikt worden en de (financiële) gevolgen ervan
  - *via omgeving/media*: over AOV horen via collega zzp'ers, proactieve benadering door tussenpersoon/eigen accountant/boekhouder, op tv-programma impact van arbeidsongeschiktheid zien
- ❖ Verder zou het aanbeveling verdienen om de meer positieve aspecten van het hebben van een AOV te benadrukken: het gevoel van rust en veiligheid dat een AOV kan bieden, de voordelen ervan naar voren brengen.

### **Het verloopt het beslissingsproces van de zzp'ers ten aanzien van het al dan niet afsluiten van een AOV?**

- ❖ De eerste globale oriëntatie op een AOV gebeurt veelal via een zoekopdracht op internet; de gevonden maandpremie lijkt eerder afschrikwekkend dan aanmoedigend te werken.
- ❖ Verder oriënteert men zich via collega zzp'ers/omgeving, platforms voor zzp'ers, eventuele voorlichtingsbijeenkomsten.

- ❖ Als men een betere indruk wil krijgen over wat een AOV voor hen kan betekenen, wordt de stap gezet naar een financieel adviseur of tussenpersoon. Het contact met en vertrouwen in een financieel adviseur is cruciaal om het keuzeproces in te gaan. Is men bereid de advieskosten op zich nemen of is het een drempel waar men niet overheen wil gaan; dit kan leiden tot het aangaan van het keuzeproces of alsnog afhaken en uitstellen.
- ❖ In het maken van keuzes en de beslissing of en welke AOV de meest geëigende is, speelt de financieel adviseur een hoofdrol omdat deze inhoudelijk op de hoogte is. Een partner is ook van belang, maar meer in het proces van meekijken en het gezamenlijk beslissen.
- ❖ Belangrijk gegeven in dit proces is de spagaat voor de financieel adviseur dat hij/zij enerzijds zicht moet krijgen op aanvaardbare en niet aanvaardbare risico's en anderzijds rekening moet houden met de vooringenomenheid van de klant ten aanzien van de prijs van het product.
- ❖ In de ervaring van financieel adviseurs is de bereidheid om te betalen voor een adviesgesprek/traject vaak de opmaat naar het afsluiten van een AOV.

### **Welke productaspecten zijn van belang en voldoen de huidige producten die op de markt beschikbaar zijn?**

- ❖ Zzp'ers zijn vooral geïnteresseerd in de kosten (lees premie, advieskosten) van een AOV en wat ze daarvoor krijgen. Wachtijd, hoogte van het uit te keren bedrag, beroepsarbeidsongeschiktheid of niet zijn belangrijke productaspecten, maar tegelijkertijd aspecten waar niet zo makkelijk zicht op te krijgen is. Er is huiver voor de 'kleine lettertjes' die verzekeraars hanteren.
- ❖ Financieel adviseurs lijken in staat in samenspraak met de zzp'ers te komen tot weloverwogen keuzes. Wel geven ze aan vanuit hun zorgplicht vaak uit te moeten wijken naar 'duurdere' producten en 'bewezen goede verzekeraars' om teleurstelling bij klanten te voorkomen als bij arbeidsongeschiktheid toch niet wordt uitgekeerd en dit zich als een boemerang tegen hen kan keren.
- ❖ Na het afsluiten van een AOV wordt er vaak niet meer naar omgekeken, omdat men liever niet bezig is met het risico op arbeidsongeschiktheid. Een update van de AOV wordt niet snel overwogen.
- ❖ De huidige producten lijken over het algemeen te voldoen, maar er wordt aangegeven dat er innovatie/verbetering mogelijk is:
  - Zzp'ers:*
    - een eenvoudiger product
    - meer helderheid over de te maken keuzes (bijvoorbeeld niet volledige inkomsten, maar alleen vaste lasten)
    - AOV in combinatie met loondienst verbeteren
    - betrouwbaarder opstelling van verzekeraars
    - AOV laten ontwikkelen door organisatie zonder winstoogmerk
  - Financieel adviseurs*
    - minder 'kleine lettertjes' in polissen
    - nieuwe producten bijvoorbeeld en woonlastenverzekering voor ondernemers
- ❖ Ten aanzien van het proces worden de volgende suggesties aangedragen:
  - Zzp'ers:*
    - de weg er naartoe vergemakkelijken: zelf meer vergelijkingen kunnen maken, stroomschema's
    - meer informatie in het oriëntatietraject: voorlichtingsbijeenkomsten, consequenties van bepaalde keuzes

- grotere toegankelijkheid financieel adviseur (lees: makkelijke bereikbaarheid, kosten)
- service vanuit financieel adviseurs: onderhoudscheck
- *Financieel adviseurs*
- proces van acceptatie door verzekeraar transparanter maken
- verzekeraars moeten beter duidelijk maken wanneer wel/niet wordt uitgekeerd
- ❖ De overheid is een relevante speler in dit verband. Zzp'ers geven de overheid als suggesties: meer voorlichting geven over het nut en noodzaak van een AOV, als overheid zelf een AOV ontwikkelen, een basisvoorziening voor alle werkenden ontwikkelen, verzekeraars beter controleren, eventueel verplicht stellen van een AOV. Ook instanties als de KvK, branche- en beroepsverenigingen zouden een rol kunnen spelen. Financieel adviseurs geven als suggesties: het aftrekbaar maken voor de belasting van het adviesgesprek, accountants/boekhouders van zzp'ers een proactieve rol geven in het onder de aandacht brengen van een AOV, relevante data beschikbaar stellen over de risico's op arbeidsongeschiktheid in beroepsgroepen.

### **Wat zijn de ervaren drempels en hoe zijn die weg te nemen?**

- ❖ De ervaren drempels zijn legio en vereisen behoorlijk wat inspanning om weggenomen te worden.
- ❖ Het risicobewustzijn moeten worden verhoogd bijvoorbeeld bij de eerdergenoemde life events en momenta.
- ❖ De prijsperceptie is het grootste obstakel. Kennis vergroten over aftrekbaarheid, mogelijke keuzes, een goede kosten-baten analyse is noodzakelijk. Een financieel adviseur is een belangrijk persoon om een goede kosten-baten analyse te realiseren.
- ❖ Veronderstelde ingewikkeldheid van het product moet niet worden gebagatelliseerd, maar erkend worden en daarmee het belang van een onafhankelijk financieel adviseur.
- ❖ Algeheel wantrouwen ten opzichte van verzekeraars en financieel adviseurs. Dit wantrouwen en slechte imago zijn niet zomaar weg te nemen. Goede ervaringen van mensen met een AOV helpen wel bij het nuanceren van het beeld.
- ❖ De keuzevrijheid in het aangaan van een AOV zorgt voor individuele afwegingen. Enkele zzp'ers spreken zich uit voor het verplicht stellen van een AOV, maar dat wordt niet breed gedragen.

Een aantal mogelijke denkrichtingen in communicatie en productaanbod:

- ❖ Het vergroten van de kennis over AOV's is van belang om vooroordelen te verminderen die een oriëntatie in de weg staan. Daarbij denken we eerder aan boosting (een interventiemethode waarbij je het vermogen van mensen om goede eigen keuzes te maken versterkt) dan aan nudging. Door de doelgroep de juiste kennis aan te reiken, kunnen ze een betere risico-inschatting maken (die uiteindelijk moet leiden tot het zich oriënteren op/aangaan van een AOV).
- ❖ In het communiceren over AOV en het vergroten van het risicobewustzijn is het goed rekening te houden met het type zzp'ers dat je voor je hebt en afhankelijk daarvan de boodschap te framen. Je kunt kiezen voor twee verschillende frames: het promotieframe of een preventieframe. Positieve zzp'ers/ondernemerstypes hebben eerder een promotiefocus en zijn vooral gericht op het bereiken van idealen en het behalen van winst. Ze zijn gevoelig voor de positieve gevolgen die uit bepaalde acties kunnen voortkomen en niet voor de risico's die ze kunnen vermijden. Je motiveert hen door in



je boodschap of verzoek de positieve uitkomsten te benadrukken, bijvoorbeeld: Je krijgt doorbetaald als je uitvalt (zodat je na je ziekte gewoon weer verder kan gaan waar je was gebleven).

- ❖ Diverse momenten (bij ervaringen met arbeidsongeschiktheid) en life events zijn van belang om een oriëntatie op een AOV aan te wakkeren. Op deze momenten en life events krijgen mensen een grotere risico-inschatting en zijn ze vatbaarder voor gedragsverandering. Het zou goed zijn om aanwezig te zijn op deze momenten (bij een huisarts, fysiotherapeut of bij de gemeente) met een daarbij passende boodschap. Bijv.: bij een scheiding krijg je een grotere verantwoordelijkheid voor je kinderen. Benadruk dat je niet alleen verantwoordelijk meer bent voor jezelf maar ook voor je kinderen (mensen vinden het doorgaans makkelijker om zelf risico's te nemen dan dat ze risico's voor anderen moeten nemen).
- ❖ Bij gedragsverandering (waar inertia een rol speelt: 'ik wil het wel, maar het is er nog niet van gekomen') is het cruciaal om de eerste stap zo klein mogelijk te maken zodat mensen in beweging komen. In het productaanbod zou kunnen worden nagedacht over het vergemakkelijken van de oriëntatie door mensen een drietal keuzes te bieden: een eenvoudige variant (goedkoop, maar met misschien wat kleine lettertjes), een middenvariant (wat duurder, meer dekking, geen kleine lettertjes) of de luxe variant (het totale pakket).
- ❖ Altercasting is een gedragsveranderingstechniek waarbij je de ander in een specifieke rol plaatst ('jij als zzp'er kan natuurlijk prima....') zodat hij/zij zich geroepen voelt om zich ook naar die rol te gedragen. Dat zou vertaald kunnen worden naar dit onderwerp ('jij zorgt er natuurlijk voor dat....'). Het gaat er hierbij om dat ze niet alleen zichzelf in gevaar brengen (want ze nemen zelf meer risico), maar ook hun gezin. Daar zijn mensen vaak veel gevoeliger voor.

# Inleiding

*Achtergronden en aanleiding*

*Plan van aanpak Programma Bevorderen Keuzegedrag*

“Mensen hebben de neiging om hun risico op, en de kosten van arbeidsongeschiktheid te onderschatten. Met het Programma Bevorderen Keuzegedrag (hierna: het Programma) willen we (SZW en Verbond van verzekeraars) bevorderen dat zelfstandigen een bewuste keuze maken om zich wel of niet te verzekeren tegen het arbeidsongeschiktheidsrisico. We willen bereiken dat zelfstandigen tijdig gaan nadenken over een AOV, de afweging maken of ze deze verzekering nodig hebben en zo ja, ook daadwerkelijk gaan doorpakken. Daarbij wil ik gebruikmaken van gedragsinzichten uit de gedragseconomie.

In een gedragsanalyse zal eerst uitgediept worden waarom zelfstandigen zichzelf niet beschermen tegen arbeidsongeschiktheid en welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen: waarom zet de ene zelfstandige wel stappen om zich te verzekeren en de andere zelfstandige niet? Daarbij wil ik de doelgroep zelf vroegtijdig betrekken. Dat zal ik doen door een onderzoeksbureau interviews te laten houden met individuele zelfstandigen die zich niet verzekerd hebben en individuele zelfstandigen die zich wel verzekerd hebben. Ook zullen interviews gehouden worden met hun financieel adviseurs/intermediairs.

Zodoende wil ik inzicht verkrijgen in de vraag hoe het besluitvormingsproces van de zelfstandige tot stand komt en wat de elementen zijn die het gedrag van de zelfstandige bepalen. Centraal staat dus de vraag: welke “gedragsbepalers” zijn van invloed op het wel of niet afsluiten van een AOV. Om hierin inzicht te krijgen is nader onderzoek – middels onder meer gesprekken – nodig. Dit is recent gestart. De eerste gesprekken met zelfstandigen zullen binnenkort worden gevoerd. Dit voorjaar zullen de resultaten worden opgeleverd.” *(Bron: kamerbrief dertigledendebat 5 maart 2019)* In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Kantar in de periode van 2 tot en met 5 april 2019 kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder zzp'ers en financieel adviseurs.

SZW wil graag meer inzicht hebben in de redenen/overwegingen van zzp'ers om wel of niet een AOV af te sluiten: welke barrières komen ze tegen bij de oriëntatie, welke omgevingsfactoren zijn van invloed, welke triggers spelen een drempelverlagende en welke een drempelverhogende rol? Al met al is onderzocht welke gedragsbepalers van invloed zijn voor het wel of niet afsluiten van een AOV. De inzichten zijn verzameld via een customer journey.

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

*Welke overwegingen hebben zzp'ers om wel of niet een AOV af te sluiten en welke gedragsbepalers beïnvloeden hun gedrag?*

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- Welke gedragsbepalers zijn van invloed op het wel of niet afsluiten van een AOV?
- Wat is de risico inschatting op arbeidsongeschiktheid en hoe komt die tot stand?
- Het verloopt het beslissingsproces van de zzp'ers ten aanzien van het al dan niet afsluiten van een AOV?

- Hoe kan het bewustzijn worden vergroot (welke life events triggeren, wat zijn belangrijke momenta)?
- Hoe kan de sense of urgency worden vergroot?
- Wat zijn de ervaren drempels en hoe zijn die weg te nemen?
- Welke productaspecten zijn van belang en voldoen de huidige producten die op de markt beschikbaar zijn?
- Wat is de prijsperceptie van het product?

Om deze inzichten te verkrijgen, zijn 18 interviews uitgevoerd: zes met zzp'ers die een AOV hebben, zes met zzp'ers die geen AOV hebben en zes financieel adviseurs.

In hoofdstuk 2 en volgende worden de onderzoeksresultaten beschreven. Bijlage 1 geeft een verantwoording van de opzet en de uitvoering van het onderzoek. In bijlage 2 is het respondentoverzicht terug te vinden. Bijlage 3 geeft de gespreksleidraden weer. In de citaten worden zzp'ers met een AOV aangeduid met 'Met AOV', zzp'ers zonder een AOV met 'Zonder AOV'.

# 1 Beeldvorming en vooronderstellingen ten aanzien van een AOV

## 1.1 Context deelnemers

### *Zzp'ers*

In het onderzoek is met 12 zzp'ers gesproken in leeftijd variërend van 33 tot en met 64 jaar. Het merendeel van de deelnemers is hoofdkostwinner binnen het huishouden, al dan niet met partner of gezin. Nogal wat deelnemers zijn alleenstaand. Zoals van tevoren bepaald zijn ze werkzaam in uiteenlopende sectoren (dienstverlening, webshop, zorg, bouw, land- en tuinbouw). Een enkeling is deels in loondienst. De helft van hen heeft meer fysieke werkzaamheden, de andere helft minder fysieke werkzaamheden. De duur van hun zzp'erschap loopt eveneens uiteen en varieert van een jaar tot 15 jaar. Eerdere dienstverbanden zijn ofwel beëindigd vanuit de wens als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan ofwel vanwege een reorganisatie/faillissement. Maar leidend bij het verder vormgeven van de carrière was de wens bij de meeste deelnemers om zelf de regie te hebben over: de inhoud van het werk, de omstandigheden waaronder wordt gewerkt, de vrijheid om zelf dagen en uren in te delen, de combineerbaarheid met een gezinsleven. Een enkele deelnemer voelde zich gedwongen om als zzp'er aan de slag te gaan omdat er geen vaste banen waren in hun branche (architect, zakelijke dienstverlening).

Vrijwel niemand is lid van een branchevereniging. Overheersend is het gevoel dat deze niet zo veel voor je kan betekenen, dat het lidmaatschap veel geld kost en dat het bij sommige beroepen verplicht is waar niet iedereen enthousiast over is. Om onder deze verplichting uit te komen wordt soms besloten de beroepsomschrijving bij de inschrijving bij KvK vaag te houden.

### *Rol financieel adviseur voor de zzp'er*

De houding ten opzichte van de omgang met financiële zaken is wisselend. Geeft de een alles uit handen aan een boekhouder/accountant, de ander laat alleen een jaarrekening opstellen of de aangifte doen voor de Belastingdienst. Enkele deelnemers doen de financiën zelf, omdat ze het goed te overzien vinden of specifieke kennis zelf in huis hebben (eventueel via partner). Sommigen vragen of hun boekhouder of hun financieel adviseur weleens om advies inzake de financiële toekomst en dat betreft dan meestal iets als een pensioenopbouw of een mogelijke AOV, het al dan niet aanhouden van een AOV. Gevraagd om zichzelf te typeren blijkt dat de meesten zichzelf typeren als 'iemand die probeert een aantal dingen te regelen voor mijn financiële toekomst, maar niet alles'. Zo min mogelijk regelen is niet echt een optie vindt men, maar er alles aan doen om de financiële toekomst zeker te stellen ook niet.

Desgevraagd geeft een aantal deelnemers aan enige tijd van ziekte of een periode zonder werk te kunnen overbruggen, variërend van een paar maanden tot een jaar of zelfs een paar jaar. Voor degenen die geen kostwinner zijn, is er veel minder beperking omdat ze kunnen terugvallen op het andere inkomen in het huishouden. Er zijn door de meeste deelnemers financiële buffers aangelegd, een enkeling is in het bezit van een vakantiewoning die verhuurd kan worden.

### *Financieel adviseur*

De financieel adviseurs in dit onderzoek doen zowel financieel advies als financiële planning. Ze werken bij een organisatie of als zelfstandige. Ze krijgen hun klanten via de website van de organisatie, het eigen

netwerk, mond-op-mond reclame. De AOV maakt een heel klein deel uit van hun portefeuille. In tegenstelling tot wat ze wenselijk vinden, sluit slechts een beperkte groep zzp'ers een AOV af, terwijl zij vinden dat zzp'ers vaak risico's lopen die ze eigenlijk zouden moeten afdekken. De zzp'ers die een afspraak maken specifiek voor een AOV zijn op één hand te tellen; meestal komt een AOV ter sprake als onderdeel van de financiële positie van de zzp'er en wat er eventueel geregeld of afgedekt moet worden aan risico's (overlijden of ziekte). In die zin zien ze dus maar een klein deel van de totale groep zzp'ers. De financiële adviseurs werken onafhankelijk, omdat ze het van belang vinden dat product aan te kunnen bieden dat het beste is afgestemd op de situatie van de klant. Ze bieden in principe alle AOV's van verzekeraars aan, maar adviseren vaak die AOV waarvan men zeker is dat deze tot uitkering komt. Ze willen niet geconfronteerd worden met ontevreden klanten als er sprake is van arbeidsongeschiktheid en er tot uitkering overgegaan zou moeten worden. Financiële adviseurs gebruiken vergelijkingsprogramma's (software) om tot de beste keuze voor een klant te komen. Het eerste oriënterende gesprek bij een financieel adviseur kan gratis zijn, maar op het moment dat er offertes aangevraagd gaan worden of er echt een financieel advies wordt opgesteld, dan komen er kosten bij kijken. De kosten starten rond de 700 euro en kunnen oplopen tot 1600 euro voor een compleet financieel advies. De kosten zijn dan inclusief een 'onderhoudsabonnement' waarin checkups zijn opgenomen, een eventuele overstap bij prijsverandering van de polis en hulp bij arbeidsongeschiktheid. Soms brengen financiële adviseurs het onderwerp AOV tijdens een onderhoudsgesprek onder de aandacht als onderdeel van de totale financiële situatie. Financiële adviseurs geven aan een zorgplicht te hebben ten aanzien van hun klanten en ze zien het ook als hun verantwoordelijkheid om klanten te wijzen op het mogelijke risico van arbeidsongeschiktheid en hoe dit af te dekken.

## 1.2 Beeldvorming en houding ten opzichte van een AOV

### AOV kan een 'verstandige' keuze zijn, maar liever niet verplicht

Gevraagd naar hoe wenselijk men een AOV vindt voor zzp'ers blijkt dat men het enerzijds zien als een 'eigen' keuze en anderzijds dat de omstandigheden er wel voor kunnen zorgen dat het nemen van een AOV zinvol of zelfs noodzakelijk is. Er zijn ook zzp'ers die vinden dat een AOV eigenlijk verplicht zou moeten zijn om te voorkomen dat mensen in de problemen komen. Dit zou tevens als voordeel kunnen hebben dat naarmate meer mensen een AOV nemen, de premies mogelijk lager worden. Ook een meer principieel standpunt wordt door iemand ingebracht: een collectieve AOV zou wenselijk zijn voor iedere werkende Nederlander en kan het onderscheid verkleinen tussen mensen die in loondienst werken en zij die als zelfstandig ondernemer werken.

*"Ik vind dat je moet kunnen kiezen. Als het betaalbaar was geweest had ik het gekozen. Dat is een stukje zekerheid. Maar ik ben geen hoofdkostwinner (red.: klusjesman en partner met inkomen), dus de druk en de stress die dat met zich meebrengt, daar heb ik geen last van." (zonder AOV)*

*"Het zou niet verplicht moeten zijn. Je bent zzp'er en je moet dat doen, nee, je moet al heel veel doen en dan komt er nog iets bij..." (zonder AOV)*

Wat kunnen de gevolgen zijn van het niet hebben van een AOV?

- In financiële problemen komen als kostwinner

- Vaste lasten niet meer op kunnen brengen
- Geen kans op rustig herstel na ziekte of ongeluk door de druk om zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan
- Een beroep moeten doen op de BBZ

Het al dan niet nemen van een AOV wordt afhankelijk gesteld van de situatie waarin zzp'ers verkeren:

- ben je kostwinner of is er nog een ander inkomen/vermogen
- zijn er hoge vaste lasten (bijvoorbeeld een hypotheek)
- ben je net begonnen als zzp'er en is je inkomen nog onduidelijk of al langer bezig met een constante stroom aan opdrachten
- ben je verantwoordelijk voor een partner of gezin.

De gezinsverantwoordelijkheid blijkt zwaar te wegen.

*“Nee, ik heb een lage huur, weinig overige kosten, geen vrouw of huisdieren die ik moet onderhouden.”  
(zonder AOV)*

*“Ik ken heel veel mensen die het (red.: afsluiten van een AOV) niet doen en niet iets achter de hand hebben waardoor ze het kunnen opvangen. Dat vind ik bijna asociaal ten opzichte van je gezin.” (met AOV)*

De gepercipieerde voordelen van een AOV volgens zowel door degenen met een AOV als zonder AOV:

- Inkomenszekerheid
- Huishouden (gezin) kan door blijven functioneren op een bepaald niveau
- Vaste lasten kunnen betalen, in het eigen huis kunnen blijven wonen
- Gevoel van rust, zekerheid, veiligheid
- Minder of geen stress over eventueel ziek worden
- Rustiger kunnen herstellen en daarmee beter re-integreren

Volgens sommige zzp'ers gaat er zelfs een preventieve werking uit van een AOV omdat het geen zorgen hoeven hebben over het inkomen bij ziekte al kan bijdragen aan het minder snel ziek worden. Enkele deelnemers spreken uit eigen ervaring: ze hebben een ongeluk/ziekte gehad en zijn daardoor tijdelijk niet in staat geweest om te werken. Degenen met een AOV waren daardoor extra blij met hun AOV, degene zonder AOV kwam tijdelijk in een financieel benarde positie terecht.

*“Als je zeker weet dat je recht hebt op een uitkering, dan geeft dat rust. En preventief lijkt me dat gunstig. Minder stress is minder kans op uitval. De druk is minder groot. En op het moment dat je uitvalt geeft het geen domino-effect van problemen.” (zonder AOV)*

*“Ik heb het nooit gehad en heb er wel een beetje spijt van gehad. Ik heb toentertijd een ongeluk gehad, terwijl mijn kinderen nog schoolgaand waren. Ik was kostwinner. Toen moest ik wel doorwerken, terwijl ik in de kreukels lag. Dat was wel dat ik dacht: nou, met een verzekering zou het wel iets fijner zijn geweest.” (zonder AOV)*

*“Als er niets gebeurt is het prima. Maar ik ben er toch een jaar uit geweest en toen was het prettig dat ik dei AOV had. Die had ik gelijk geregeld. Ook naar mijn gezin toe vind ik dat je die verantwoordelijkheid neemt.” (met AOV)*

Een financieel adviseur stelt: *“Als je iets niet kan betalen, moet je het verzekeren.”*

Wie ziet men als doelgroep voor een AOV? Dan komen deels de eerdergenoemde risicofactoren terug:

- Hoofdkostwinners
- Beide partners in huishouden werkzaam als zzp'er
- Mensen met een gezin
- Mensen met een risicovol beroep voor arbeidsongeschiktheid (fysiek werk)

*“Voor zzp'ers die echt afhankelijk zijn van hun inkomen denk ik. Dat je als je een tijdje niet kan werken, geen geld binnenkrijgt maar wel je huis moet betalen.” (zonder AOV)*

*“Als je in een risicovol beroep zit. Gevaarlijke beroepen, bouwvak, meer met je handen dan met je hoofd werken. Dat onderscheid ja.” (zonder AOV)*

### **Beeldbepalend bij AOV: negatief over kosten en 'kleine lettertjes'**

Er leven nogal wat aannames ten aanzien van een AOV. Meest beeldbepalend is wel dat een AOV 'duur' of zelfs 'niet op te brengen' is, zeker voor mensen die in fysieke beroepen werkzaam zijn (bouw). Men krijgt de indruk van de kosten door ervaringen van collega zzp'ers of door een eerste heel snelle oriëntatie op een AOV.

Opvallend hierbij is dat zzp'ers zelf het alleen over de premie van de AOV hebben en dat financieel adviseurs nadrukkelijk de kosten voor het adviesgesprek hierin betrekken die volgens hen eveneens afschrikwekkend werken op zzp'ers.

*“Ik denk altijd dat het duur is. Maar dat weet ik eerlijk gezegd niet.” Ja, toen was ik er klaar mee.” (zonder AOV)*

*“Ik heb een keer een aanvraag gedaan, dat was 21.000 euro per jaar. Dan moet ik 1200 tot 1500 per maand doen voor een AOV. “Maar u heeft een risicovol beroep’.” (zonder AOV)*

Overige zaken die beeldbepalend zijn voor het proces rondom een AOV:

- Verzekeringsmaatschappijen zijn onbetrouwbaar (veel kleine lettertjes/ uitsluitingsvoorwaarden)
- Er komt veel bij kijken als je je gaat oriënteren (allerlei keuzes, medische keuring)
- Als je eenmaal ziek bent geweest of uitgevallen dan kun je je veel moeilijker verzekeren
- Als je nooit wat overkomt, heb je 'voor niks' premie betaald, zonde van het geld

Opvallend is dat er bij de meeste zzp'ers in dit onderzoek een behoorlijk wantrouwen is ten opzichte van verzekeringsmaatschappijen. Deze zijn vooral uit op de eigen verdiensten, betalen niet of pas na een lange periode uit, veranderen eenzijdig verzekeringsvoorwaarden en hanteren allerlei uitsluitingsvoorwaarden. Een aantal deelnemers heeft zelf slechte ervaringen of deze gehoord van mensen uit de eigen omgeving. Dit zorgt voor een extra drempel in het aangaan van een AOV.

*“Ik heb de indruk dat het onbetaalbaar is. Dat er allemaal kleine lettertjes bij zitten. In mijn omgeving ook voorbeelden van. Die zouden een uitkering krijgen en toen kwam er dus niks. Die mensen zijn er acuut mee gestopt en zetten hun geld op een spaarrekening, want dan krijg je het zeker.” (zonder AOV)*

*“Een vriend van mij was verzekerd, maar tot hij 60 was. Toen werd hij eruit gegooid omdat hij een verhoogd risico was. Ik vind het schandalig, echt waar. Hij heeft jarenlang heel veel betaald. En toen zei de maatschappij: je bent een verhoogd risico. Hij moest zelf bijbetalen, maar dat lukte niet.” (zonder AOV)*

*“Ik vroeg die verzekering aan en dan krijg je wat het zou gaan kosten. En toen werd er bij de keuring, omdat ik ooit last had gehad van mijn rug, toen werd dat uitgesloten, en toen vroeg ik: wat wordt dan de premie? Ik nam aan dat ie omlaag zou gaan. Maar dat was niet zo. Dat is wel pittig. Dan sluiten ze wel dingen uit, maar de premie wordt niet aangepast.” (met AOV)*

Financieel adviseurs hebben het eveneens over het risico van bijvoorbeeld een goedkope AOV die kan leiden tot teleurstellingen indien er sprake is van arbeidsongeschiktheid. Om die reden zullen zij eerder adviseren om een completere AOV (bijvoorbeeld beroepsongeschiktheid) af te nemen of in zee te gaan met een wat duurere verzekeringsmaatschappij die heeft bewezen een goede afhandeling en eventueel begeleiding te bieden bij arbeidsongeschiktheid. Bij hen speelt eveneens mee dat ze niet willen dat de teleurstelling over een niet uitbetalende AOV zich als een boemerang tegen hun dienstverlening en naam keert.

Degenen zonder AOV vergelijken de kosten van AOV enigszins met de kosten voor een ziektekostenverzekering waarbij dan de kosten van een AOV als buiten proportioneel worden ervaren ten opzichte van een ziektekostenverzekering. Degenen met een AOV hebben het meer over ‘extra’ of ‘noodzakelijke kosten of ‘kosten waar je een bepaald aantal uur voor moet werken’.

Degenen zonder AOV zijn niet op de hoogte van het feit dat de premie van een AOV aftrekbaar is voor de belastingen. Ze ervaren de premie dus als een bedrag dat volledig door hen moet worden opgebracht.

### **Invloed sociale omgeving deels aanwezig, beroepskring eerder negatief**

De mate waarin de directe omgeving een rol speelt bij het al dan niet overwegen van een AOV is wisselend. De invloed van een partner is behoorlijk groot en deze kan ook fungeren als aanjager van een oriëntatie op een AOV. Tegelijkertijd komt naar voren dat een AOV nauwelijks gespreksonderwerp is in de sociale omgeving. In die zin worden mensen dus ook niet zo aangezet tot nadenken. Zelf verklaart men het uit het gegeven dat de meeste mensen in familie- en kennissenkring in loondienst zijn en dat arbeidsongeschiktheid dan geregeld is. Een enkeling geeft aan dat het weleens ter sprake komt bij klanten; dit zijn dan vaak particulieren die diegene als zzp'er inhuren.

*“Mijn familie: ze weten waarschijnlijk niet eens of ik onverzekerd ben.” (zonder AOV)*

*“Dat is niet een onderwerp dat ik met mijn kennissen, vrienden en familie bespreek. Je praat liever over Ajax dan over een AOV.” (zonder AOV)*

In de beroepsomgeving wordt wisselend over een AOV gedacht. Voor degenen met een zwaar lichamelijk beroep blijkt dat de combinatie van een lager inkomen en een hoge premie volgens hen leidt tot het niet snel afsluiten van een AOV. Al wordt er niet veel over gesproken, het overheersende beeld is



dat een AOV juist in de risicovolle beroepen nauwelijks is op te brengen en dat 'zingt rond'. Bij mensen met een minder fysiek beroep (architect, tekstschrijver, ICT-er) blijkt dat een AOV eerder in beeld komt vanwege lagere kosten, maar ook daar spelen de eerdergenoemde drempels.

### 1.3 Aannames die leiden tot het zich niet oriënteren op een AOV: drempels

Verskillende overwegingen spelen een rol voor zzp'ers om zich niet te oriënteren op een AOV. Wat opvalt is overigens dat diverse zzp'ers zonder een AOV wel aangeven dat ze ooit weleens een eerste stap hebben gezet (gegoogeld, met collega over gesproken, of naar aanleiding van ziekte), maar daar snel van zijn teruggekomen omdat een eerste kostenindicatie afschrikwekkend overkwam.

#### Risicobewustzijn slechts beperkt aanwezig

Het risico op arbeidsongeschiktheid als gevolg van ziekte, een ongeval of door zware werkomstandigheden wordt slechts deels herkend door zzp'ers. Degenen met een fysiek beroep zien arbeidsongeschiktheid als een reëel risico, maar stellen tegelijkertijd dat de premies juist voor hen heel hoog zijn. Bovendien hebben ze het idee zelf invloed te kunnen uitoefenen door gezond te leven en preventieve maatregelen te nemen om de kans op ziekte of ongelukken te verkleinen.

Degenen met minder fysieke beroepen stellen dat er inderdaad een kans is op ziekte of een ongeluk, maar ze achten zichzelf in staat om in behoorlijk wat omstandigheden toch door te werken. Het breken van een been wordt vaak aangehaald als voorbeeldsituatie die hen er niet van zal weerhouden om gewoon te werken.

*"Als ik met een gebroken been zit kan ik nog steeds een computer aan zetten en werken." (zonder AOV)*

Ergens lijkt men wel een besef te hebben dat een 'ongeluk in een klein hoekje zit' en dat het leven niet maakbaar is (een ziekte kan je overkomen), maar men lijkt dit enigszins te negeren. Opvallend is ook dat men wel denkt aan fysieke arbeidsongeschiktheid maar niet aan burn-out. Sommigen hanteren zelfs een vorm van magisch denken en stellen 'dit overkomt me niet' of "het is de goden verzoeken om dat soort dingen te regelen". Het risico op blijvende arbeidsongeschiktheid lijkt men al helemaal buiten beschouwing te houden. Of er wordt gesteld – vooral door de alleenstaanden - dat er in Nederland gelukkig een vangnet is met een bijstandsuitkering waar in het uiterste geval een beroep kan worden gedaan.

Een paar deelnemers stellen dat het een beetje hoort bij de optimistische inslag van ondernemers om niet al te veel in risico's te denken maar meer in mogelijkheden. En daar hoort ook een houding bij dat je gedachten aan een AOV buiten de deur houdt en er niet bij stil staat; dus mensen komen niet op het idee om zich te oriënteren.

*"Een zzp'er is over het algemeen een vrij positief ingesteld persoon. Iemand met een pessimistische inslag wordt niet zo snel zzp'er." (zonder AOV)*

Financieel adviseurs zien de hierboven beschreven houdingen veel terug bij zzp'ers en vinden dat zzp'ers soms onverantwoorde risico's nemen met betrekking tot hun inkomenspositie als ze ziek worden

of een ongeluk krijgen. In hun ogen zeggen zzp'ers dan te makkelijk dat ze in een dergelijk geval wel hun huis zullen verkopen zonder zich voldoende te realiseren wat de impact daarvan is.

Financieel adviseurs betrekken in hun adviesgesprek soms statistieken van het risico op arbeidsongeschiktheid (cijfers van het UWV). Dit om mensen een meer realistisch beeld te geven van de risico's. Het komt volgens hen ook vaak voor dat zzp'ers een AOV uitstellen, omdat ze het risico te klein achten of ze te veel opzien tegen de financiële consequenties.

Alles bij elkaar genomen zitten de volgende aannames over een AOV een oriëntatie in de weg:

- kosten van een AOV zijn te hoog (en niet weten dat deze kosten bruto zijn/afteikbaar zijn)
- AOV vraagt een te groot deel van het inkomen, geef het liever uit aan andere dingen
- kosten wegen niet tegen de baten op (zeker bij fysiek beroep)
- de kans op gebruik maken van AOV is te klein, daarmee 'zonde' van het geld
- kan beter zelf geld opzijzetten, dan blijft het 'van mij'
- de verzekering verzekert geen 'brandend huis' in het geval van ziekte/chronische aandoening
- algeheel wantrouwen ten opzichte van verzekeringsmaatschappijen
- geen gevoel van urgentie: het is niet nodig (heb spaargeld)
- zorgeloze houding: 'Het overkomt me niet', een gevoel van onaantastbaar zijn
- niet aan de mogelijkheid van arbeidsongeschiktheid willen denken; het negeren en niet over jezelf willen 'afroepen'
- tijdspanne tot het pensioen is te kort
- ingewikkeldheid maakt dat je een AOV via een adviseur moet afsluiten

*"AOV is een appeltje voor de dorst. Als je eigen appeltje groot genoeg is heb je dat andere appeltje niet nodig. Mijn financiële buffer was zo groot dat ik die AOV niet nodig had."* (zonder AOV)

Degenen met een AOV geven verder de volgende barrières aan die volgens hen zullen spelen:

- als je niet gezond bent, een aandoening hebt zul je je niet snel oriënteren
- dat je een AOV via een adviseur moet afsluiten
- geen kennis bij zzp'ers dat je met de keuzes die je maakt de hoogte van de kosten kunt beïnvloeden

Financieel adviseurs noemen als extra barrière naast de hiervoor genoemde:

- geen kennis over aftrekbaarheid premie

*"De medische check, maar die komt pas aan het eind. Maar ik kan me voorstellen dat mensen die een keer overwerkt zijn of iets anders hebben, dat die bij voorbaat denken 'laat maar, ik word toch niet geaccepteerd'. (met AOV)*

## 2 Oriëntatieproces en informatievergaring

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan het oriëntatieproces als eerste stap in de customer journey naar het eventueel afsluiten van een AOV. Welke aanleidingen zijn er om zich te gaan oriënteren, wat komt men hierin tegen en welke drempels zorgen ervoor dat men het laat bij een (eerste) oriëntatie?

### 2.1 Eerste stappen

#### **Aanleiding voor oriëntatie: risicobewustzijn neemt toe door veranderingen/ervaringen**

Wat zorgt ervoor dat mensen zich gaan oriënteren op een AOV? Het begint met een zich meer bewust worden van mogelijke risico's op arbeidsongeschiktheid en de mogelijke gevolgen hiervan. Diverse zzp'ers geven aan dat ze op verschillende momenten in hun zzp-bestaan zich hebben georiënteerd op een AOV. Het is dus een verzekering die op verschillende momenten actueel en relevant kan worden bij bepaalde gebeurtenissen in hun persoonlijk leven of in hun zzp'erschap.

*“Heb het een klein beetje overwogen toen ik zzp'er werd, omdat ik wilde kijken hoe het zou gaan. Maar ja, als je geen inkomen hebt heb je ook geen inkomen te verzekeren. Daarna heb ik me nog een keer georiënteerd in 2016. Toen had ik wel inkomen en dat wil je beschermen, wat gaat het dan kosten?”  
(zonder AOV)*

Er zijn verschillende momenten genoemd in de gesprekken die hen bewust kunnen maken en/of hebben gemaakt van de risico's en aanleiding zijn geweest om zich te gaan oriënteren:

#### *werk gerelateerd*

- start van zzp'erschap (inschrijving bij KvK, verandering van verzekerd zijn voor arbeidsongeschiktheid, verantwoordelijkheid voor vrouw en kind voelt zwaarder)
- groter aantal uren werk/meer opdrachten
- overgang van gedeeltelijk zzp'erschap naar volledig zzp'erschap
- overbruggingsperiode van UWV liep af

#### *life event*

- gezinsuitbreiding: kinderen krijgen, partner krijgen
- afsluiten van een hypotheek
- partner die ook zzp'er gaat worden
- door scheiding kostwinner worden

#### *ervaringen met arbeidsongeschiktheid*

- ervaringen in nabije omgeving met arbeidsongeschiktheid: zzp'er die uitviel vanwege ziekte/ongeluk
- medische klachten (rug, ongeluk)

#### *via omgeving/media*

- over AOV gehoord via collega zzp'ers
- benaderd worden door tussenpersoon
- op tv-programma over deurwaarders gezien dat klusser werkloos werd en niks had geregeld

*“Misschien in de toekomst als het groter wordt of – mijn man zit ook weleens te denken om voor zichzelf te beginnen – misschien dat het dan wel nodig is.” (zonder AOV)*

*“Heel in het begin overwogen toen ik net begon (20 jaar geleden) na een tijd loondienst. Toen was de premie een half maandsalaris en dacht ik: no way, klaar. Daarna heb ik het nooit meer overwogen, maar toen ik ziek was dacht ik wel: nou zou een arbeidsongeschiktheidsverzekering wel handig zijn.” (zonder AOV)*

*“Ik heb later een AOV afgesloten. In het begin had ik niet gelijk opdrachten. Toen de eerste grote opdrachten gingen lopen heb ik het pas afgesloten. En dan duurt het nog best lang.” (met AOV)*

### **Oriëntatie begint vaak via internet of informeren bij collega's**

Men start een oriëntatietraject met verschillende stappen. Er wordt in eerste instantie gegoogeld om te kijken wat een zoekopdracht oplevert. Ook kijken sommigen verder op internet om bij fora van zzp'ers te zien of daar informatie is. Verder informeert men ook wel bij collega zzp'ers met de vraag of diegene een AOV heeft en hoe dat bevalt. Naar aanleiding van verhalen van deze collega's over de 'vermeende' of 'echte' kosten van een AOV trekken sommigen de conclusie dat een AOV veel te duur voor hen wordt en ze haken af. Iemand met een AOV geeft aan dat ze een collega heeft gesproken die haar tips gaf hoe ze de premie voor een AOV beperkt kon houden. Dit is aanleiding geweest om verder te informeren.

*“Toevallig heb ik twee maanden geleden en bijeenkomst van schilders bijgewoond over pensioenen. Er zaten 10 schilders en ik en nog een ander waren de enigen die een AOV hebben. Het is te duur.” (met AOV)*

Een aantal heeft op internet met een berekeningstool een eerste berekening gemaakt van de kosten van een AOV. Deze stap levert verschillende resultaten op. De een vindt het meevallen en er komt een duidelijk bedrag uit. Dit bedrag kan aanleiding zijn om ervan af te zien (vanwege de hoogte) of om verder te gaan informeren. De ander krijgt op basis van een eerste oriëntatie het gevoel dat:

- er veel komt kijken bij het proces naar een AOV toe (moet via tussenpersoon, medische keuring)
- dat ze daar niet zelf uit zullen komen en een professional moeten inschakelen
- de kosten van een AOV voor hem of haar hoog worden

*“Ik heb me weleens georiënteerd. (op internet). Kwam op 330 euro in de maand. Mijn vader had ook een AOV van 80 euro in de maand, maar dan is er bijna niks verzekerd. (...) Maar het was niet interessant genoeg. Toen was het plan B en gewoon sparen en aflossen op mijn huis.” (zonder AOV)*

*“Toen ik er in eerste instantie online over las zag ik alleen maar dat het verschrikkelijk duur is.” (met AOV)*

De belangrijkste vraag waarop men in eerste oriëntatie antwoord wil krijgen is: Hoe veel gaat de AOV me kosten en wat gaat die me opleveren?

Echter, deze vraag is niet zomaar te beantwoorden, omdat men allerlei keuzes moet maken. Iemand geeft aan dat hij graag wilde weten welk bedrag hij moest verzekeren, maar dat op internet alleen het bedrag ingevuld kon worden dat je verdient wat leidt tot een hoge premie.

Sommige zzp'ers kijken op verschillende sites van aanbieders om zich een beeld te vormen en vergelijkingen te kunnen maken. Bijvoorbeeld op de site van een verzekeraar waar de vader van diegene een AOV heeft lopen of op de site waar men goede verhalen over heeft gehoord van andere zzp'ers met een AOV. Indien men dat doet, krijgt men wel een beeld van meer en minder luxe AOV's.

*“Ik vond het te prijzig. Als ik die van .... (naam verzekeringsmaatschappij) nam dan kwam ik op 4 à 500 euro uit. Daarna een keer gebeld door iemand en toen ben ik er op ingegaan.” (met AOV)*

Maar het overheersende gevoel blijft toch dat men er meer over moet weten om een serieuze afweging te kunnen maken. Dat is voor een aantal al te veel gevraagd. Ze worden afgeschrikt door de hoogte van het premiebedrag en laten het er dan bij zitten. Dit gevoegd bij het feit dat ze geen kennis hebben over de aftrekbaarheid van de premie, zorgt ervoor dat ze het voorgeschotelde bedrag in een berekeningstool puur als zodanig beoordelen.

*“Geen idee of het aftrekbaar is. Daar heb ik nog nooit over nagedacht.” (zonder AOV)*

Financieel adviseurs geven aan dat – in de omstandigheid dat een zzp'er zelf bij hen komt voor een AOV (wat niet veel voorkomt als losse vraag) deze vaak na een eerste gratis oriënterend gesprek afhaakt. Ze krijgen dan een indruk wat er komt kijken bij een AOV en hoe dit past in een breder financieel plaatje. Maar de financieel adviseur stelt hen ook op de hoogte van de kosten van een adviesgesprek/adviestraject naar een AOV toe. Heel vaak is dit volgens hen aanleiding voor zzp'ers om het traject niet verder in te gaan. Ze zien betreffende mensen niet terug.

Samengevat zijn de stappen:

- eerste oriëntatie via Google
- informeren bij collega's/in de omgeving
- oriëntatie op platforms voor zzp'ers, bij KvK
- op internet met behulp van berekeningstool eerste indicatie krijgen van hoogte premie

## **2.2 Vervolgstappen**

Men wordt over het algemeen niet gebeld door verzekeringsmaatschappijen naar aanleiding van het invullen van berekeningstools. Dus als ze zelf geen stappen meer ondernemen, komt er ook niets op hen af.

Een paar zzp'ers zijn vervolgens naar een tussenpersoon (waar men al verzekeringen bij heeft lopen) of een financieel adviseur gestapt om een betere indruk te krijgen van de wenselijkheid van een AOV en wat er verder bij komt kijken. Als dat gesprek met een financieel adviseur/tussenpersoon goed verloopt en men vertrouwen heeft in desbetreffende professional, dan is men genegen verder het pad op te gaan van een AOV. Zo niet, dan haakt men alsnog af vooral vanwege de kosten.

*“Eerst wat informatie ingewonnen. Ik had iemand voor mijn verzekeringen dus toen heb ik me daarin laten adviseren. Stukje ontzorgen, advies.” (met AOV)*

*“Ik had goede verhalen gehoord over ... (verzekeraar), voor goed bedrag. En die werken alleen met adviseurs, dus dan word je doorgestuurd naar een adviseur in je omgeving. Ik kon niet eens kiezen geloof ik.” (met AOV)*

Ook bezoekt een enkeling informatiebijeenkomsten voor zzp'ers.

Voor de zzp'ers met een AOV geldt dat ze in het traject met een financieel adviseur informatie hebben gekregen over de keuzemogelijkheden die ze hebben. Een aantal van hen heeft eveneens besloten de drempel te nemen van de kosten van het adviesgesprek.

Vervolgstappen:

- keuze maken voor een verzekeraar en dan via de maatschappij met een tussenpersoon in contact komen
- keuze maken voor een tussenpersoon/financieel adviseur en gesprek hebben
- actief benaderd worden door een tussenpersoon
- eventueel een voorlichtingsbijeenkomst bijwonen voor zzp'ers

## **2.3 Drempels**

Welke drempels komt men tegen in het oriëntatietraject dat zzp'ers doet afzien van een verder oriëntatie op een AOV?

- inschatting op basis van eerste berekening dat een AOV te duur wordt
- de indruk dat het een ingewikkeld traject/proces is om aan te beginnen
- wantrouwen ten aanzien van financieel adviseur /verzekeringsmaatschappijen (is er voor eigen gewin)
- partner staat er niet achter, dus maar bij laten zitten
- negatieve verhalen van zzp'ers in de eigen (beroeps)omgeving
- oriënterend gesprek bij financieel adviseur/tussenpersoon: opzien tegen kosten adviesgesprek/traject en hoogte premie

Meer algemene drempels die gelden ten aanzien van een AOV en die de overhand krijgen:

- risico op arbeidsongeschiktheid toch minder hoog inschatten
- niet afhankelijk voelen van het eigen inkomen, er is nog een inkomen
- kiezen om zelf een buffer aan te leggen
- inschatting dat aangezien er geen verantwoordelijkheid is voor partner of kinderen de risico's te overzien zijn
- niet willen denken aan of 'voorsorteren' op mogelijke arbeidsongeschiktheid

*“Dat ik zelf een buffer heb aangelegd. Ik schat de kans dat het gebeurt, ik hoop niet dat het gebeurt, maar die schat ik niet zo hoog in en ik heb geen verantwoordelijkheid naar anderen voor een inkomen.” (zonder AOV)*

## 3 Keuze- en beslissingsproces

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan het keuzeproces naar een AOV, welke overwegingen hebben meegespeeld, wie is er bij betrokken geweest. En hoe beoordeelt men de AOV na het afsluiten ervan.

### 3.1 Keuzeproces

Degenen met een AOV hebben het keuzeproces doorlopen om tot een AOV te komen. Het terugkijken op het keuzeproces valt overigens lang niet altijd mee, want voor sommigen is het al een behoorlijke tijd geleden dat ze een AOV hebben afgesloten (half jaar tot 14 jaar geleden). Het merendeel had destijds dus nog niet te maken met de aparte kosten voor een adviesgesprek. Maar alles bij elkaar genomen is het een proces geweest dat toch wel wat tijd en moeite in beslag neemt.

*“De meeste verzekeringen kun je direct met een verzekeraar afsluiten. En een AOV moet via een tussenpersoon. Die moet je dan ook vinden, en dan heb je een gesprek. Daarna komt dan nog de keuring. Ik was eerlijk op dat formulier, daar krijg je dan nog vragen over. Dat duurt allemaal best lang.” (met AOV)*

De hulp van een financieel adviseur of tussenpersoon blijkt van grote waarde te zijn in het keuzeproces. Want dat is degene die hen op basis van hun eigen situatie verschillende mogelijkheden voorlegt, eventueel offertes aanvraagt en hen advies geeft over de beste optie. Slechts één zzp'er heeft alles zelf uitgezocht via internet, ook zelf offertes aangevraagd en uiteindelijk via een tussenpersoon een 'execution only' AOV afgesloten, maar dat is volgens haar nu niet meer mogelijk. Ze kijkt terug op dat keuzeproces als een behoorlijk tijdrovend en gecompliceerd proces vanwege alle afwegingen die ze zelf moest maken.

Een ander geeft aan net op het juiste moment actief te zijn benaderd door een tussenpersoon, omdat de behoefte aan een AOV al latent aanwezig was.

Men geeft aan in deze fase van het proces wel op de hoogte te zijn geraakt van de aftrekbaarheid van de premie voor de belastingen en dat is volgens hen niet onbelangrijke kennis.

*“Ik heb deze genomen toen ik drie jaar aan het werk was. Ik werd gebeld. Toen heb ik gezegd: je kan komen maar ik wil het alleen hebben over een AOV. Die man kwam en heeft me iets moois verteld en die zei dat het risico voor mij best hoog was. Die man kwam een avond met me babbelen.” (met AOV)*

*“Mijn adviseur vertelde me dat. En elk jaar krijg ik van ... (naam verzekeringsmaatschappij) een jaaropgaaf en dat moet ik dan aan degene die mijn administratie doet geven.” (met AOV)*

#### **Alternatieve opties vooral op initiatief van financieel adviseur**

Vrijwel niemand heeft alternatieve opties voor een AOV overwogen. In de tijd dat men de AOV afsloot, bestonden broodfondsen voor een aantal deelnemers nog niet en waren dus nog geen optie. Degenen die recent een AOV hebben afgesloten, hebben de indruk dat broodfondsen alleen het eerste jaar arbeidsongeschiktheid afdekken, terwijl ze juist de periode erna verzekerd willen hebben. Dit terwijl een broodfonds maximaal de eerste twee jaar arbeidsongeschiktheid afdekt. En zelf sparen voor het

opvangen van eventuele inkomstenderving als gevolg van arbeidsongeschiktheid werd als onaantrekkelijk bestempeld omdat het te veel tijd zou kosten voordat een acceptabele buffer zou zijn opgebouwd.

*“Broodfonds had je toen nog niet of dat begon net een beetje. Maar het nadeel daarvan is dat ze alleen voorzien van inkomsten het eerste jaar. In mijn geval vond ik de verzekering juist het belangrijkste voor als het langer dan een jaar duurt.” (met AOV)*

*“Ik heb nu pas gelezen dat ik nu via [werk.nl](http://werk.nl) of [schilders.nl](http://schilders.nl) ook een AOV kan afsluiten.” (met AOV)*

*“Je zou zelf kunnen sparen natuurlijk, maar de ervaring leert dat sparen lastig is. Wat ik net al zei: als je twee maanden hebt gespaard heb je nog niet zoveel gespaard en als je dan arbeidsongeschikt raakt, heb je er niks aan.” (met AOV)*

Financieel adviseurs geven aan dat ze naar de volledige financiële (vermogens)positie kijken van hun klant om tot een goed advies te komen. Dat kan inhouden dat voor de eerste twee jaar een broodfonds een rol speelt of dat een langere wachttijd wordt aangehouden vanwege de financiële reserves van hun klant. Of dat er een beleggingsverzekering wordt geadviseerd. En soms komt het voor dat ze adviseren om een AOV op te zeggen vanwege de inmiddels opgebouwde zekerheden of vanwege de leeftijd van betrokkenen zzp'er.

### **Vertrouwen in financieel adviseur/tussenpersoon leidend**

Een paar zzp'ers zijn in het proces geschicht van tussenpersoon en hebben een ander in de arm genomen. Ze hadden onvoldoende vertrouwen in degene bij wie ze in eerste instantie terecht waren gekomen om dat verder door te zetten. Men blijkt gevoelig te zijn voor een gebrekkige uitleg, te veel het gevoel krijgen dat er een winstbejag meespeelt, het algehele wantrouwen ten opzichte van verzekeringsmaatschappijen. De kosten voor een adviesgesprek maken het belang van vertrouwen in degene met wie men dat traject ingaat nog groter.

In het keuzeproces blijkt dat de financieel adviseur een hoofdrol heeft. Dat is degene die eventueel offertes aanvraagt (zelf weten ze vaak niet of er verschillende offertes zijn aangevraagd), hen adviseert over de te maken keuzes.

Verder kijkt een partner mee in het proces, bijvoorbeeld om samen de hoogte vast te stellen van het verzekerde bedrag. Financieel adviseurs vertellen dat ze een partner ook graag bij het adviesgesprek hebben omdat het hun ervaring is dat deze een belangrijke rol heeft in het afwegingsproces.

De belangrijkste vragen die men in dit keuzeproces heeft komen neer op: Wat kost de AOV me? Wat krijg ik ervoor? Wat pas het beste bij mijn situatie?

*“Het bedrag natuurlijk. Dat was toen 125 euro per maand. Dat was nog wel op te brengen.” (met AOV)*

*“Wat ik begreep is dat je een verschil kunt maken tussen een schadeverzekering en een inkomensverzekering. Ik heb gekozen voor inkomensverzekering omdat mijn inkomen behoorlijk fluctueert. Verder heb ik gekeken naar wanneer die zou moeten uitkeren.” (met AOV)*

*“Welke keuzemogelijkheden er allemaal zijn. Risicotermijn, verschil tussen arbeidsongeschiktheid, dekking, periode, dat soort dingen.” (met AOV)*



Door middel van een gesprek met een financieel adviseur zijn hun vragen aan bod gekomen en gezamenlijk besproken. In dit stadium van het keuzeproces zijn er meestal geen andere partijen meer betrokken.

Een paar deelnemers hebben alsnog afgezien van een AOV, omdat de kosten hen toch te hoog waren in verhouding tot wat het hen zou opleveren. Niet helemaal duidelijk is hoeveel vergelijkende offertes ze hiervoor in hun keuzeproces hebben betrokken.

### **3.2 Het beslissingsproces**

Wat is doorslaggevend geweest voor de beslissing voor een specifieke AOV? Terugkijkend blijkt dat men vrij weinig kennis heeft over de productkenmerken van de huidige AOV. Sommigen stellen dat het voor hen belangrijk was te weten dat ze geen ander werk hoefden te doen (beroepsgeschiktheid), maar de hoogte van de premie lijkt in hun beleving het meest doorslaggevend te zijn geweest om voor een specifieke AOV te kiezen.

Bij de uiteindelijke beslissing voor een AOV zijn het eveneens de financieel adviseur en eventuele partner die van invloed zijn: de financieel adviseur vanuit zijn inhoudelijke kennis en expertise, de partner vanuit een ondersteunende rol.

*“Ik heb het wel met mijn man overlegd en we hebben de opties op een rij gezet.” (met AOV)*

#### **Positie van financieel adviseur in keuze- en beslissingsproces cruciaal**

Volgens financieel adviseurs kiezen zzp'ers uiteindelijk voor een AOV die zij als financieel adviseur adviseren, waarbij de hoogte van de premie vaak leidend is voor betreffende zzp'ers. Ze houden hier rekening mee, maar proberen tegelijkertijd zo veel mogelijk weg te blijven van de kosten en uitleg te geven over de verschillende mogelijkheden en ook welke risico's men zelf kan dragen en welke niet. Ze benoemen dit als een behoorlijk informatietraject. Tegelijkertijd is het hun ervaring dat – als de financiële drempel van een adviesgesprek eenmaal is genomen – er over het algemeen wel wordt overgegaan tot het afsluiten van een AOV.

Ook financieel adviseurs benadrukken het belang van het betrekken van een partner bij het hele proces.

#### **Kennis over eigen AOV beperkt, nauwelijks heroriëntatie na afsluiten**

Zoals gesteld weet men vaak niet meer welke productkenmerken de huidige AOV heeft. Soms weet men wel de eindleeftijd, of de wachttijd, of dat het om beroepsarbeidsongeschiktheid gaat of niet. Maar eigenlijk weet men nooit alle kenmerken. Het is duidelijk dat ze destijds in samenspraak met de financieel adviseur en eventuele partner een keuze hebben gemaakt, maar zich er sindsdien niet meer in verdiept. Iemand noemt als prettig productkenmerk dat de hoogte van het bedrag kan worden verhoogd zonder medische keuring, een ander dat deze elke moment stopgezet kan worden (bijvoorbeeld als er sprake is van een vast dienstverband) of dat men geen ander werk hoeft te doen.

*“Dat die pas na 30 dagen ingaat. Dus ik moet eerst 30 dagen arbeidsongeschikt zijn. Dan krijg ik een bepaald bedrag per dag. Dat geloof ik. Meer details weet ik eigenlijk niet.” (met AOV)*

*“Ik vraag me af of als ik nog achter een bureau kan zitten (zelf hovenier), of ik dat dan zou moeten doen. Hoe zij daarmee omgaan.” (met AOV)*

Dit gebrek aan kennis verklaart men zelf doordat – als de keuze eenmaal is gemaakt – niet meer omkijkt naar de AOV. Een enkeling heeft de hoogte van het bedrag tussentijds aangepast naar aanleiding van de koop van een groter huis. En soms heeft men een tussentijds gesprek met de financieel adviseur. Maar overall hebben we de indruk dat men blij is dat men iets heeft geregeld en wil men zich er verder zo min mogelijk mee bezig houden. Ook in deze fase ‘stopt men de AOV een beetje weg’. In de gesprekken krijgen we nog weleens te horen dat premies worden verhoogd, voorwaarden worden bijgesteld (uitkering van vijf jaar naar drie jaar bijvoorbeeld) zonder dat men zich dan verder verdiept in de (on)wenselijkheid hiervan.

*“Mijn AOV was vijf jaar en is teruggegaan naar drie jaar. Ik betaal er niet zoveel meer voor. Heb er nog nooit gebruik van gemaakt.” (met AOV)*

### **Kosten-baten mede beïnvloed door gebruik**

De tevredenheid over de AOV wordt mede beïnvloed door het wel of niet gebruik maken ervan. De twee zzp'ers die inderdaad hun AOV hebben moeten benutten (vanwege zwangerschap en een burn-out) zijn positief over wat de AOV hen oplevert. Degenen die er nog geen gebruik van hebben gemaakt, beschouwen het als horend bij de verzekeringsgedachte dat je je verzekert voor datgene wat je niet zelf kunt opbrengen. Een enkeling vindt het zonde dat hij al negen jaar heeft betaald en er nog geen aanspraak op heeft gemaakt. Sowieso is de houding van de deelnemers dat je je niet snel ziekmeldt als zzp'er. Iemand geeft aan in de winter een aantal weken een peesontsteking te hebben gehad en niet te hebben bedacht dat hij zijn AOV hiervoor kon aanspreken.

*“Tot nu toe heel redelijk. Maar dat komt omdat ik er ook vier maanden gebruik van heb gemaakt in mijn verlof. Dat was vrij snel nadat ik ben begonnen met betalen. Tot nu toe heb ik niet het gevoel dat ik te veel betaal en er niks voor terug krijg.” (met AOV)*

*“Mijn idee is dat die premie veel te hoog is. Ik heb al negen jaar betaald en ik heb nog nooit een cent uitkering gehad. Achteraf had je dan beter kunnen sparen.” (met AOV)*

## **3.3 Drempels in het keuze- en beslissingsproces**

Als we de drempels in het keuze- en beslissingsproces op een rijtje zetten, dan valt een aantal zaken op:

- afhaakrisico vanwege onvoldoende vertrouwen in de tussenpersoon/financieel adviseur die je treft
- onvoldoende duidelijkheid krijgen over de te maken keuzes en mogelijkheden om premie beperkt te houden
- kosten van een AOV alsnog te hoog: kosten financieel adviseur en hoogte premie

## 4 Hoe drempels te verminderen/vergroten oriëntatie zzp'ers

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de suggesties die de deelnemers aan dit onderzoek (zzp'ers en financieel adviseurs) hebben gedaan om de oriëntatie op een AOV en mogelijk ook het afsluiten ervan te stimuleren.

### 4.1 Welke triggers kunnen aanzetten tot meer oriëntatie/afsluiten

Enkele zzp'ers vinden dat het afsluiten van een AOV eigenlijk verplicht zou moeten zijn; dan heb je ook niet meer te maken met het mensen moeten motiveren hiertoe. Maar zoals al eerder gesteld: het merendeel is hier geen voorstander van.

#### Hoe zzp'ers meer te motiveren

Men is eensluidend van mening dat het – indien het uitgangspunt is om de oriëntatie op een AOV te bevorderen – het zinvol zou zijn om het risicobewustzijn van zelfstandig ondernemers op arbeidsongeschiktheid meer aan te wakkeren. Hoe zou dit moeten gebeuren en wat moet er dan onder de aandacht worden gebracht?

- duidelijk maken dat het 'iedereen kan overkomen'
- financiële gevolgen duidelijk maken van het niet verzekerd zijn, zeker voor wat betreft blijvende arbeidsongeschiktheid
- inspelen op de verantwoordelijkheid ten opzichte van het gezin
- aangeven dat je het risico niet zelf in de hand hebt: 'een ongeluk zit in een klein hoekje'
- 'kop in het zand' houding ter discussie stellen aan de hand van voorbeelden
- niet financieel afhankelijk worden van partner of overheid als gevolg van arbeidsongeschiktheid

*Voorbeelden geven: Piet was stukadoor, hij ging door zijn rug en zit nu aan de bedelstaf. Dat maakt wel impact." (zonder AOV)*

*"De risico's uitleggen als je het niet afsluit. Ik heb het zelf meegemaakt en hoefde niet direct nerveus te worden dat ik mijn huis uit zou moeten." (met AOV)*

*"Dat ze zich realiseren dat als ze een partner hebben, dat ze helemaal afhankelijk van de ander worden voor levensonderhoud. En bijstand is het laatste waarvoor je in aanmerking komt. Dan moet je je hele vermogen hebben opgegeten, en je huis, en je partner ook. Zo ver wil je het niet laten komen." (met AOV)*

*"Het overkomt mij niet' doorprikken. Dus voorbeelden geven van mensen die het wel is overkomen. Iemand die dertig jaar in loondienst is geweest, dan als zzp'er begint en iets overkomt en dan helemaal geen inkomsten meer heeft." (met AOV)*

Afgezien van het meer alert maken op de risico's zou het volgens hen eveneens zinvol zijn om de kennis over een AOV te verhogen door het volgende meer bekend te maken:

- aftrekbaarheid van de premie
- informatie geven over de kosten per beroepsgroep
- vooroordelen over een AOV wegnemen; verschillende keuzes leiden tot een lagere premie van AOV
- het redmiddel van een bijstandsuitkering is echt een weinig aantrekkelijke optie (opeten huis)

*“Als mensen ook nog weten dat het aftrekbaar is van de belastingen waardoor het goed betaalbaar wordt, dan denk ik dat mensen die dat weten over de streep te trekken zijn. Als ik het toen had geweten was ik in 1999 al over de streep getrokken.” (z)*

*“Er zitten veel zelfstandigen in de bouw. En als die zich zouden verzekeren voor wat ze normaal gesproken verdienen, dan ben je veel geld kwijt en een groot percentage van je inkomen. Dus dan kan ik me voorstellen dat je dat risico neemt. Maar je kunt je ook voor een lager bedrag verzekeren. En ik heb het idee dat daar niet veel ruchtbaarheid aan wordt gegeven.” (m)*

Ook zou volgens de deelnemers ingezet kunnen worden op het meer benadrukken van de positieve impact van een AOV:

- de voordelen van een AOV benoemen: begeleiding door verzekeringsmaatschappij bij ziekte, mogelijkheid om rustig te herstellen en te re-integreren, aandacht voor preventie
- naar voren brengen dat een AOV rust en zekerheid kan bieden

*“Noemen dat je nog steeds met je gezin op vakantie kunt. En wat ik heb meegemaakt is de ruimte en de begeleiding krijgen van .... (verzekeringsmaatschappij) om terug te keren in dat proces.” (met AOV)*

## **4.2 Wenselijke verbeteringen in product en proces**

Een aantal zaken zou volgens zzp'ers verbeterd kunnen en drempelverlagend werken voor een AOV en het proces:

- eenvoudiger producten, kant en klare producten, stroomschema
- de weg/proces er naartoe makkelijker maken (zelf premie kunnen berekenen, vergelijking goed mogelijk maken)
- meer informatie in het oriëntatietraject: lastig om goed zicht te krijgen op de gevolgen van bepaalde keuzes
- meer service vanuit de financieel adviseur/tussenpersoon in de vorm van een periodieke check (een keer op eigen initiatief de AOV verhoogd vanwege de aankoop van een groter huis)
- verzekeringsmaatschappijen daadwerkelijk uitkeren en zich betrouwbaarder opstellen (minder 'kleine lettertjes')
- verplicht stellen: bij grotere groep verzekerden kun je lagere premies realiseren
- AOV laten ontwikkelen door een organisatie die geen eigen financieel belang heeft: vakbond, non-profitorganisatie
- grotere toegankelijkheid adviseur: een financieel adviseur altijd kunnen bellen met een vraag of advies
- AOV's zijn niet ingesteld op de combinatie van loondienst en zzp'erschap (verzekering in de wacht zetten kan maar voor een korte periode)
- duidelijk maken dat je niet je volledige inkomsten hoeft te verzekeren, maar dat een lager bedrag ook kan (zodat de vaste lasten gedekt zijn)

*“Ik vind wel: het is ook bij een bank en heel veel instellingen dat ze meer klantgericht kunnen zijn. Je moet er wel zelf achteraan of het nog wel actueel is ten opzichte van je situatie. Dat zou beter kunnen, een periodiek check of zo.” (met AOV)*

*“Ik kreeg dus te horen dat ik minimaal 15.000 euro inkomsten moet hebben uit zzp'erschap om verzekerd te blijven. Dat wist ik niet van tevoren. En ik heb het ook nog nooit gehoord, dus dat was voor mij een vervelende verrassing.” (met AOV)*

De financieel adviseurs geven eveneens een aantal verbeteringspunten aan die vooral gericht zijn op verzekeringsmaatschappijen:

- proces van acceptatie van iemand zou transparanter mogen
- minder kleine lettertjes in polissen, vereisen bijna juridische geschooldheid
- meer productinnovatie: bijvoorbeeld woonlastenverzekering voor ondernemers bij arbeidsongeschiktheid
- beter duidelijk maken wanneer uitgekeerd wordt
- mensen moeten meer doordrongen raken van de risico's die ze lopen (bekendheid geven)

### **Rol in drempelverlaging voor overheid, onafhankelijke partijen en verzekeringsmaatschappijen**

De overheid krijgt een belangrijke rol toegemeten in het creëren van een beter klimaat voor het afsluiten van een AOV. Men denkt dan aan:

- verzekeringsmaatschappijen streng controleren
- verplicht stellen van AOV
- zelf iets opstellen van een AOV voor zzp'ers
- voorlichting geven
- zorg voor een basisvoorziening voor alle werkenden
- speel beter in op combinatie loondienst en zzp'erschap

*“Zorg dat je de bedrijven die verzekeringen beschikbaar stellen echt goed onder controle houden en dat ze doen waar ze voor staan. En dat ze dat binnen een afgebakende periode doen.” (zonder AOV)*

*“Je hebt die politieke discussie dat men het verplicht wil stellen om een AOV af te sluiten, dat vind ik volkomen logisch. Ik heb vaak genoeg dramatische taferelen gezien (als adviseur bij BBZ gewerkt). En ja, de vraag is: wil de maatschappij met een toenemend aantal zzp'ers dat risico nemen? Er zal nog wel een bepaald collectief verhaal moeten komen, dan kan de premie lager worden waardoor ik ook weer geïnteresseerder word.” (zonder AOV)*

*“Ik denk dat de lagere lonen, dus de metselaars en de voegers, dat daar niet de ruimte is om een AOV af te sluiten door de laagte van hun uurloon. Ik gun die mensen ook wel een dergelijke verzekering. Het is iets wat vanuit de overheid meer aandacht zou kunnen hebben.” (met AOV)*

Overige organisaties die een rol zouden kunnen spelen zijn volgens de deelnemers: de Kamer van Koophandel, branche- en beroepsverenigingen (bijeenkomsten voor zzp'ers).

Financieel adviseurs geven aan dat ze zichzelf tezamen met verzekeringsmaatschappijen in een positie bevinden dat hun imago richting burgers niet heel positief is. Dat draagt niet bij aan het vergemakkelijken van het afsluiten van een AOV.

Ze geven verder nog een paar laatste overwegingen mee die drempelverlagend kunnen werken:

- advieskosten aftrekbaar maken (vroeger provisiekosten ook aftrekbaar)
- KvK en brancheorganisaties kunnen zich actiever opstellen richting zzp'ers
- accountants/boekhouders van zzp'ers actievere rol geven in informeren van zzp'ers over wenselijkheid van een AOV
- imago verzekeringsmaatschappijen opvijzelen door meer transparantie te bieden
- relevante data beschikbaar stellen over risico op arbeidsongeschiktheid in beroepsgroepen (UWV-cijfers), maar ook de impact ervan laten zien op de levens van mensen via filmpjes
- link op de site van SZW naar informatie waar je als zzp'er allemaal aan moet denken

## Bijlagen

**Bijlage 1    Onderzoeksverantwoording**



## Onderzoeksverantwoording

### Opzet en uitvoering van het onderzoek

Kantar Public heeft in de periode van 2 april tot en met 5 april 2019 interviews uitgevoerd met:

- 6 zzp'ers zonder een AOV;
- 6 zzp'ers met een AOV;
- 6 financieel adviseurs.

Voor de werving van zzp'ers hebben we de volgende selectiecriteria in acht genomen:

- Spreiding op leeftijd
- Spreiding op sectoren waarin ze werkzaam zijn
- Spreiding op fysiek werk, minder fysiek werk

Verder is rekening gehouden met een spreiding op hoofdkostwinnerschap en de duur van het zzp'erschap. Voor degenen zonder AOV is een mix van mensen uitgenodigd die zich niet onlangs hebben georiënteerd en die zich al wel hebben georiënteerd op een AOV.

De selectie van de zzp'ers is gebeurd op basis van een uitgevoerde screening van zzp'ers uit onze steekproefbron NIPO Base.

De selectie van financieel intermediairs is verzorgd door een gecertificeerd selectiebureau. Voor de financieel intermediairs zijn als selectiecriteria aangehouden: ze hebben een AOV in hun portefeuille en ze adviseren/verkoppen met enige regelmaat AOV's aan zzp'ers.

Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 2.

Op 2 april 2019 zijn er acht interviews uitgevoerd op een onderzoekslocatie in Amsterdam. De overige interviews zijn deels online, deels telefonisch gedaan. Bij zowel de interviews op locatie als de online/telefonische interviews was de opdrachtgever in staat om mee te kijken/luisteren.

De respondenten is verteld dat het doel van het onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de redenen/overwegingen van ZZP'ers om wel of niet een AOV af te sluiten. Welke barrières komen ze tegen bij de oriëntatie, welke omgevingsfactoren zijn van invloed. De opdrachtgever is niet bekend gemaakt van tevoren (maar wel aan het eind van het interview); vooraf is gezegd dat het onderzoek gebeurt in opdracht van en niet-commerciële instelling.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een drietal gesprekspuntenlijsten die in overleg met SZW zijn opgesteld (zie bijlage 3).

De interviews zijn genotuleerd en/of uitgewerkt. Voor de analyse zijn alle gespreksverslagen doorgenomen op de verschillende thema's en zijn de antwoorden geïnventariseerd. Aan de hand van deze inventarisatie en de observaties van de onderzoekers is het rapport geschreven.

### **Interpretatie rapportage**

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan.

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar zzp'ers in het algemeen. Wel geven ze een beeld van de opvattingen die leven over dit onderwerp. Opgenomen citaten dienen ter illustratie; de citaten van deelnemers zijn cursief en door dubbele aanhalingstekens aangegeven. Bij de citaten geven we aan of het afkomstig is van een zzp'er met een AOV (m) of een zzp'er zonder AOV (z).

**Bijlage 2    Respondentoverzicht**

## RESPONDENTOVERZICHT

2 april 2019

tijd	geslacht	leeftijd	sector	doelgroep	aantal jaren ZPZ	aantal jaren wel / geen AOV	hoofdkost-winner	fysiek / minder fysiek werk
13.30	vrouw	64	cultuur (saxofonist)	zpz zonder aov	½ jaar en daarvoor ook aantal keren	geen / geen interesse	ja	(redelijk) fysiek
14.20	man	56	fin.dienstverlening	zpz zonder aov	5	geen / geen interesse	ja	minder
15.10	vrouw	43	hypotheekadviseur financiële instelling	financieel intermediair				
16.05	man	36	tuinbouw	zpz zonder aov	3½	geen / wel interesse	ja	minder
16.55	man	52		financieel intermediair				
17.45	man			financieel intermediair				
19.00	man	52	telecommunicatie	zpz met aov	14	14	ja	minder
19.50	man	59	bouw	zpz met aov	15	10 tot 12	ja	fysiek

3 april 2019

tijd	geslacht	leeftijd	sector	doelgroep	aantal jaren ZPZ	aantal jaren wel / geen AOV	hoofdkost-winner	fysiek / minder fysiek werk
9.45	man	33	ICT	zpz met aov	1	½ jaar	ja	minder
10.00	man			financieel intermediair				
10.50	vrouw	45	zorg	zpz zonder aov	12	geen / wel interesse	ja	fysiek

4 april 2019

tijd	geslacht	leeftijd	sector	doelgroep	aantal jaren ZPZ	aantal jaren wel / geen AOV	hoofdkost-winner	fysiek / minder fysiek werk
15.00	vrouw	45	acceptatie aov	financieel intermediair				
16.00	vrouw	40	retail	zpz met aov	4	3	ja, samen met partner	minder
17.05	man	60	bouw	zpz zonder aov	9	geen / wel interesse	nee	fysiek
18.15	man	47	land- en tuinbouw	zpz met aov	8	6	ja	fysiek

5 april 2019

tijd	geslacht	leeftijd	sector	doelgroep	aantal jaren ZZP	aantal jaren wel / geen AOV	hoofdkost-winner	fysiek / minder fysiek werk
10.00	vrouw	33	industrie	zzp zonder aov	4	geen / geen interesse	nee	fysiek
11.00	man			financieel intermediair				
12.10	vrouw	49	zakelijke dienstverlening	zzp met aov	7	7	nee	minder

**Bijlage 3    Gesprekspuntenlijsten**

## **CHECKLIST ZZP'ERS EN AOV (45 MINUTEN)**

### **VERSIE ZZP'ERS ZONDER AOV**

#### **A. Introductie en kennismaking (3 minuten)**

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: vertellen we aan het eind
- Onderwerp: we gaan het met u hebben over het wel of niet afsluiten van een AOV, wat u daarin allemaal tegenkomt, welke overwegingen belangrijk zijn en dergelijke.
- Spelregels:
  - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Zeg gewoon wat u denkt.
  - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- Kunt u uzelf kort voorstellen: leeftijd, beroep, hoe lang al werkzaam als zzp'er, lid branchevereniging?

#### **B. Eerste verkenning zzp'erschap en aov (5 minuten)**

- Waardoor bent u zzp'er geworden (*check op vrijwillig of gedwongen*)?
- Heeft u een financieel adviseur/boekhouder? Wat doet adviseur/boekhouder allemaal voor u?
- *Indien nee*: Wat is de reden voor u om alles zelf te doen?
- Twijfelt u wel eens over beslissingen die u moet nemen over uw financiële toekomst?
- Om wat voor soort beslissingen gaat het dan?
- Als u zou moeten kiezen tussen de volgende stellingen: welke past dan het meeste bij u? En waarom?
  - \* Ik doe er alles aan om mijn financiële toekomst zeker te stellen
  - \* Ik probeer een aantal dingen te regelen voor mijn financiële toekomst, maar niet alles
  - \* Ik regel zo min mogelijk voor mijn financiële toekomst
- Bent u hoofdkostwinner of is er nog een ander inkomen (*van uzelf of uw partner, type inkomen*)?
- Hoe lang kunt u een ziekteperiode of periode zonder werk overbruggen?

#### **C. Bewustzijn en beïnvloedende factoren (7 min)**

- Hoe staat u ten opzichte van een aov: is dat iets wat iedere zzp'er eigenlijk moet hebben of niet (*houding algemeen*)?
- Wat is het gevolg van het niet hebben van een aov? Hoe erg is dat? (*inschatting risico*)
- En wat levert het je op als je er wel een hebt (*INT.: gevoel, toekomstig nut*)
- Wat komt er bij kijken om een aov te nemen, heeft u daar een beeld van (*beeld proces, vooroordelen over aov*)?
- Heeft u een idee welke kosten er gemoeid zijn met een aov? Waar baseert u die indruk op?
- Waar vergelijkt u de kosten van een aov mee?
- En heeft u een beeld wat een aov u kost ten opzichte van wat het u kan opleveren?
- Heeft het volgens u zin om een aov af te sluiten? Waarom wel, niet? (*effectiviteit*)
- Voor wie is het van belang om een aov af te sluiten? Waarom?
- In hoeverre hebben anderen er last van als u/dat u geen aov hebt (*vangnet*)?

- Hoe wordt er in uw directe omgeving gedacht over het afsluiten van een aov (*normen gezin, familie, kennissen*)?
- Wat is de gewoonte in uw beroepsgroep: hebben uw collega zzp'ers een aov of niet?
- Is het gespreksstof, praat u er als collega zzp'ers onderling over? Op wat voor manier (*normen*)?
- Wat maakt het moeilijk om een aov af te sluiten, welke barrières ervaart u?

#### **D. Indien geen aov afgesloten (20 min)**

*U heeft momenteel geen aov. Graag wil ik met u wat verder ingaan op een eventuele oriëntatie op een aov*

- Heeft u ooit een aov overwogen?

*INT.: indien overwogen*

- Zo ja, wanneer was dat?
- Wat was voor u de aanleiding om na te gaan denken over een aov, waar begon het mee (*bepaalde gebeurtenis, life-event*) ?
- In hoeverre speelde er dingen in uw omgeving die ervoor zorgden dat u erover ging nadenken? Wat voor zaken (*momenta, triggers*)?
- En heeft u zich toen georiënteerd op een aov of niet?
- *Indien niet:* Wat maakte dat u zich *niet* bent gaan oriënteren? *INT.: naar blok E*

*INT.: indien georiënteerd:*

- Ik wil graag met u dat proces van oriëntatie doorlopen en nagaan hoe dat is gegaan en wat u daarin bent tegengekomen.
- Toen u bedacht dat u meer wilde weten over een aov: wat heeft u toen als eerste gedaan?
- **Stap 1: informatie gezocht**
- Hoe heeft u naar informatie gezocht (*Google/internet, gebeld, langs gegaan*)?
- Bij wie of wat heeft u informatie gezocht (verzekeringsmij, contact met boekhouder/adviseur)?
- Kwam u makkelijk aan informatie of niet? Waardoor kwam dat?
- Kreeg u nog tips/hulp van mensen waar/bij wie u het beste terecht kon?
- Heeft u uw branchevereniging benaderd voor informatie? Waarom wel, niet?
- Heeft u bij andere zzp'ers geïnformeerd?
- Wat was voor u belangrijk om te weten te komen? En in hoeverre vond u de informatie waar u naar op zoek was? Van wie kreeg u die informatie?
- Kreeg u een indruk van het soort aov's die je kunt afsluiten? Waar verschilden deze op (*INT>: check op productkenmerken*)?
- Wat voor gevoel overheerste voor u tijdens dit oriënteren?
- Bent u zich verder gaan oriënteren of heeft u toen besloten niet verder te gaan? Waardoor kwam dat? (*INT.: indien hier gestopt: naar blokje E redenen gaan om niet af te sluiten*)
- Heeft u contact gezocht met een financieel adviseur om een gesprek te hebben over een aov? Met wie? Waarom juist deze persoon/personen?
- *Indien nee:* Waarom niet? (*door naar vragen over offerte*)
- **INT.: Indien gesprek gehad met financieel adviseur**
- Hoe verliep dat gesprek?
- Heeft u een of meerdere gesprekken gevoerd? Waarom?
- Wat leverde dat gesprek(ken) u op?



- Wat voor gevoel overheerste voor u tijdens dit gesprek/ken? Waardoor kwam dat?
- Heeft u een offerte(s) laten maken? Waarom wel, niet? (*Indien niet verder: door naar blok E*)
- **INT.: Indien offerte(s) aangevraagd**
- Door wie/welke partij heeft u offertes laten maken?
- En had u keuzes gemaakt op basis waarvan de offerte gemaakt moest worden (welke dekking, vast/geïndexeerd bedrag, wachttijd, dekking)?
- In hoeverre waren de te maken keuzes duidelijk voor u? Wat was er duidelijk, wat niet?
- In hoeverre kreeg u hulp bij de te maken keuzes? Was dat voldoende?
- Wat leverden de offertes u op?
- Kwam er een aov uit die voldeed aan uw wensen? Waarom wel, niet?
- En wat kostte de offertes u (*inspanning, advieskosten adviseur*)? Wat vond u daarvan?
- Kon u op basis van de offertes wel of niet een keuze maken? Waardoor kwam dat, wat speelde mee?

#### **E. Belangrijkste redenen/barrières om geen aov af te sluiten (5 min)**

- *Indien geen aov overwogen:* Wat zijn nou voor u de belangrijkste redenen om geen aov te overwegen?
- *Indien geen aov overwogen:* En welke redenen zijn het belangrijkste voor u?
- *Indien wel georiënteerd:* Wat zijn nou voor u de belangrijkste redenen om geen aov af te sluiten?
- En welke redenen zijn het belangrijkste voor u?
- Als u alles bij elkaar neemt: welke barrières bent u nou tegen gekomen/ervaart u in dat oriëntatietraject?
- Ik wil het met u even hebben over de prijs: weet u dat de premie voor een aov aftrekbaar is voor belasting? Maakt dat uit voor u?

#### **F. Verbetermogelijkheden (5 minuten)**

- Wat kan ervoor zorgen dat zzp'ers zich vaker/altijd oriënteren op/een aov afsluiten?
- Hoe zou het makkelijker gemaakt kunnen worden om je te oriënteren om een aov/een aov af te sluiten? (*INT.: check op proces en op product*)?
- Wie moet daarbij een rol spelen?
- *INT: Indien nog tijd over is, kunnen we de volgende vragen stellen :*
  - Wat zou u zzp'ers willen uitleggen zodat ze zich vaker oriënteren op een aov en deze misschien vaker afsluiten?
  - Welke mythes of vooroordelen moeten we doorprikken zodat ze dit vaker zullen doen?
  - Hoe kunnen we zzp'ers meer motiveren om zich te oriënteren op een aov? Waar is deze doelgroep gevoelig voor? Wat vindt deze doelgroep belangrijk? Hoe zorg je ervoor dat deze doelgroep een positief gevoel krijgt bij het overwegen van/oriënteren op/afsluiten van een aov (gewenste gedrag)?

#### **G. Tot slot (2 minuten)**

- Wij doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wat moeten ze hier nu mee, wat moet ze zich vooral van ons gesprek aantrekken?

*Dank voor uw medewerking*

**CHECKLIST ZZP'ERS EN AOV (45 MINUTEN)**  
**VERSIE ZZP'ERS MET AOV**

**A. Introductie en kennismaking (3 minuten)**

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: vertellen we aan het eind
- Onderwerp: we gaan het met u hebben over het wel of niet afsluiten van een AOV, wat u daarin allemaal tegenkomt, welke overwegingen belangrijk zijn en dergelijke.
- Spelregels:
  - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Zeg gewoon wat u denkt.
  - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- Kunt u uzelf kort voorstellen: leeftijd, beroep, hoe lang al werkzaam als zzp'er, lid branchevereniging?

**B. Eerste verkenning zzp'erschap en aov (5 minuten)**

- Waardoor bent u zzp'er geworden (*check op vrijwillig of gedwongen*)?
- Heeft u een financieel adviseur/boekhouder (*zelfstandig/van de bank waar men bij zit*)? Wat doet adviseur/boekhouder allemaal voor u?
- *Indien nee*: Wat is de reden voor u om alles zelf te doen?
- Twijfelt u wel eens over beslissingen die u moet nemen over uw financiële toekomst?
- Om wat voor soort beslissingen gaat het dan?
- Als u zou moeten kiezen tussen de volgende stellingen: welke past dan het meeste bij u? En waarom?
  - \* Ik doe er alles aan om mijn financiële toekomst zeker te stellen
  - \* Ik probeer een aantal dingen te regelen voor mijn financiële toekomst, maar niet alles
  - \* Ik regel zo min mogelijk voor mijn financiële toekomst
- Bent u hoofdkostwinner of is er nog een ander inkomen (*van uzelf of uw partner, type inkomen*)?
- Hoe lang kunt u een ziekteperiode of periode zonder werk overbruggen?
- Heeft u een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten?

**C. bewustzijn en beïnvloedende factoren (7 min)**

- Wat vindt u: is een aov iets wat iedere zzp'er eigenlijk moet hebben of niet (*houding algemeen*)?
- Wat is het gevolg van het niet hebben van een aov? Hoe erg is dat? (*inschatting risico*)
- En wat levert het je op als je er wel een hebt (*INT.: gevoel, toekomstig nut*)
- Wat kwam er bij kijken om een aov te nemen, heeft u daar nog een indruk van (*beeld proces, afhaakmomenten*)?
- Had u van tevoren een idee welke kosten er gemoeid zijn met een aov? Waar baseerde u die indruk op?
- Waar vergelijkt u de kosten van een aov mee?
- Voor wie is het volgens u van belang om een aov af te sluiten? Waarom?

- In hoeverre hebben anderen er last van als je geen aov hebt (*vangnet*)?
- Hoe wordt er in uw directe omgeving gedacht over het afsluiten van een aov (*normen*) gezin, familie, kennissen)?
- Wat is de gewoonte in uw beroepsgroep: hebben uw collega zzp'ers een aov of niet?
- Is het gespreksstof, praat u er als collega zzp'ers onderling over? Op wat voor manier (*normen*)?
- Wat maakt het moeilijker om een aov af te sluiten, welke barrières zijn er volgens u (*INT.: let op: product en proces*)?

#### **F. Indien wel een aov afgesloten (20 min)**

- Wat voor soort arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft u afgesloten? Weet u het verzekerd bedrag, arbeidsongeschiktheids criterium (*beroepsongeschiktheid/passend beroep*), wachttijd, eindleeftijd?
- Hoe lang geleden heeft u deze verzekering afgesloten?
- Via wie of wat heeft u deze aov afgesloten?
- Wat was de reden om dat via .... (antwoord) te doen?
- Ik wil het met u gaan hebben over de redenen dat u voor een aov hebt gekozen en hoe u dat hebt aangepakt.
- Wat was voor u de aanleiding om na te gaan denken over een aov, waar begon het mee (*bepaalde gebeurtenis, life-event*)?
- In hoeverre speelden er dingen in uw omgeving die ervoor zorgden dat u erover ging nadenken? Wat voor zaken?
- Was er voor u ook een alternatief voor een aov? Heeft u dat overwogen?
- Op wat voor manier heeft u zich toen georiënteerd (*INT.: stappen: googelen, direct fin. adviseur, brancheveren., praten met wie verder*)?
- Hoe verliep dat oriëntatieproces: wat ging wel goed, wat niet?
- Had u voldoende hulp bij het u oriënteren op de aov? Van wie (andere zzp'ers, financieel adviseurs, partner)?
- Welke vragen/onzekerheden/onzekerheden had u over een aov, wat wilde u weten om een beslissing te kunnen nemen?
- En van wie/wat heeft u daar duidelijkheid over gekregen?
- Welke barrières/knelpunten heeft u ervaren bij het afsluiten van een aov? Waardoor kwam dat?
- Wat was nou doorslaggevend voor uw keuze?
- Wie hebben een rol gespeeld bij het nemen van de uiteindelijke beslissing (partner, collega's, financieel adviseur)?
- Als u terugkijkt: wat had nou beter gekund in het proces naar een aov toe?
- En wat zou er aan het product verbeterd kunnen worden?
- Welke productkenmerken vindt u belangrijk?
- Op welke manier betaalt u de aov (per maand/jaar)?
- Wat vindt u van de kosten versus de baten? Waarom?
- Heeft u destijds advieskosten betaald? Wat vond u daarvan?
- De premie van een aov is aftrekbaar voor de belasting; wist u dat toen u deze afsloot?

#### **G. Verbetermogelijkheden (7 minuten)**

- Wat kan ervoor zorgen dat zzp'ers zich vaker/altijd oriënteren op/een aov afsluiten?

- Hoe zou het makkelijker gemaakt kunnen worden om je te oriënteren om een aov/een aov af te sluiten (*INT.: check op proces en op product*)?
- Wie moet daarbij een rol spelen?
- *INT: Indien nog tijd over is, kunnen we de volgende vragen stellen :*
  - Wat zou u zzp'ers willen uitleggen zodat ze zich vaker oriënteren op een aov en deze misschien vaker afsluiten?
  - Welke mythes of vooroordelen moeten we doorprikken zodat ze dit vaker zullen doen?
  - Hoe kunnen we zzp'ers meer motiveren om zich te oriënteren op een aov? Waar is deze doelgroep gevoelig voor? Wat vindt deze doelgroep belangrijk? Hoe zorg je ervoor dat deze doelgroep een positief gevoel krijgt bij het overwegen van/oriënteren op/afsluiten van een aov (gewenste gedrag)?

#### **H. Tot slot (3 minuten)**

- Wij doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wat moeten ze hier nu mee, wat moet ze zich vooral van ons gesprek aantrekken?

*Dank voor uw medewerking.*

## **CHECKLIST ZZP'ERS EN AOV (45 MINUTEN)**

### **VERSIE FINANCIËEL ADVISEURS**

#### **A. Introductie en kennismaking (3 minuten)**

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: vertellen we aan het eind
- Onderwerp: we gaan het met u hebben over het wel of niet afsluiten van een AOV, wat u daarin allemaal tegenkomt in uw adviespraktijk, welke overwegingen belangrijk zijn en dergelijke.
- Spelregels:
  - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Zeg gewoon wat u denkt.
  - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- Kunt u uzelf kort voorstellen: leeftijd, beroep, hoe lang al werkzaam als financieel adviseur, onafhankelijk of voor bepaalde verzekeraars, lid van een branchevereniging (Adfiz, NVIA)?

#### **B. Eerste verkenning aov (5 minuten)**

- Hoe krijgt u uw klanten binnen, via welke kanalen? Op welke manier het meest?
- Wat is het aandeel aov's ten opzichte van overige verzekeringen in uw portefeuille?
- Hoe veel aov's verkoopt u op jaarbasis aan zzp'ers?
- En wat is dan zo'n beetje het slagingspercentage als u dit aantal afzet tegen het aantal potentieel geïnteresseerden?
- Welke kanalen zet u zelf in om (nieuwe) klanten te werven?
- Brengt u bijvoorbeeld aov's onder de aandacht van al bestaande zzp-klanten?
- Verkoopt u aov's van alle verzekeraars of alleen specifieke verzekeraars? Waardoor komt dat?
- Hoe komt u aan informatie over de verschillende aov's?

#### **C. Situatie van de zzp'ers plus adviesproces (15 min)**

*Ik wil het in het gesprek verder met u hebben over aov's voor zzp'ers, dus als ik het heb over klanten dan bedoel ik daar zzp'ers mee.*

- Hoe komt een aov over het algemeen ter sprake: komen klanten *zelf* specifiek met die vraag of is het dat ze vragen welk pakket aan verzekeringen ze nodig hebben als zzp'er?
- Of komt een aov meer op uw initiatief ter sprake? In welke omstandigheden brengt u het zelf ter sprake, waar is dat van afhankelijk?
- Stel dat een klant er zelf mee komt: welke redenen heeft men dan over het algemeen om te informeren naar een aov? Zijn er specifieke aanleidingen die vaak voorkomen? (*INT.: check op life-events, invloed directe omgeving, arbeidsongeschiktheid van collega, status bedrijf (starter, groeiend)*)
- En hoe is het kennisniveau van klanten als ze bij u komen: weten ze er al wat van of nog heel weinig?
- Waarover wil men vooral meer weten in het kader van een aov: wat zijn de belangrijkste vragen van klanten?
- Waar ligt voor u de grootste uitdaging in wat u klanten moet duidelijk maken over een eventuele aov?
- In hoeverre is men bereid te betalen voor een adviesgesprek met u over een aov? Wanneer wel, wanneer niet?

- Hoeveel vraagt u over het algemeen voor een adviesgesprek?
- Wat voor type aov's verkoopt u nou het meest? Waarom juist die?
- En adviseert u ook wel eens over een aov in combinatie met een ander product (bijv. hypotheek, andere verzekering)? Waarom?
- Verkoopt u vooral pakketverzekeringen inclusief aov of ook aov los?

#### **F. Advies over product en het proces (15 min)**

- Wat zijn randvoorwaarden die klanten stellen bij een aov?
- En wat vindt u zelf belangrijk om onder de aandacht te brengen bij klanten over een aov?
- Welk type aov is het meest populair (*INT.:meest uitgebreide of minder, op welke kenmerken*)? Waar zit 'm dat in volgens u?
- Wat vindt u van de huidige aov's: komen die tegemoet aan wat klanten willen? Waarin wel, waarin niet?
- En heeft u voorkeur in wat voor type aov een klant afneemt? Waarom?
- Adviseert u een klant ook wel eens om een ander product te nemen als alternatief voor een aov? Wat voor producten zijn dat dan? En wat zijn daar dan de voordelen van boven een aov?
- Hoe verloopt het adviesproces: wat gaat goed, wat gaat minder goed?
- Welke barrières/knelpunten komt u tegen bij zzp'ers in het afsluiten van een aov? Waardoor komt dat?
- En op wat voor manier gaat u daar mee om? Welke argumenten gebruikt u om ze eventueel inzicht te geven in de wenselijkheid/noodzaak van een aov?
- Voor welke argumenten is men vaak gevoelig? En voor welke helemaal niet?
- Wat is nou doorslaggevend in keuzes van klanten? Waar laat men zich door leiden?
- Is het over het algemeen een uitgebreid en weloverwogen proces of niet? Waardoor komt dat?
- Wie spelen volgens u een belangrijke rol bij het nemen van de uiteindelijke beslissing voor een aov (partner, collega's, financieel adviseur)?
- Waarom beslissen mensen om af te zien van een aov, wat speelt allemaal mee?

#### **G. Verbetermogelijkheden (5 minuten)**

- Wat kan ervoor zorgen dat zzp'ers zich vaker/altijd oriënteren op een aov afsluiten?
- Als u al uw klanten overziet: wat kan beter in het proces naar een aov toe?
- En wat kan volgens u beter in de aov's zelf? Welke aanpassingen zouden meer tegemoet komen aan wensen van zzp'ers?
- Wie moet daarbij een rol spelen?
- *INT: Indien nog tijd over is, kunnen we de volgende vragen stellen :*
  - Wat zou u zzp'ers willen uitleggen zodat ze zich vaker oriënteren op een aov en deze misschien vaker afsluiten?
  - Welke mythes of vooroordelen moeten we doorprikken zodat ze dit vaker zullen doen?
  - Hoe kunnen we zzp'ers meer motiveren om zich te oriënteren op een aov? Waar is deze doelgroep gevoelig voor? Wat vindt deze doelgroep belangrijk? Hoe zorg je ervoor dat deze doelgroep een positief gevoel krijgt bij het overwegen van/oriënteren op/afsluiten van een aov (gewenste gedrag)?

**H. Tot slot (2 minuten)**

- Wij doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wat moeten ze hier nu mee, wat moet ze zich vooral van ons gesprek aantrekken?

*Dank voor uw medewerking.*