

## Betrouwbaar of bekend Keurmerk?

**Het afgelopen jaar begeleidde ik een student bij zijn afstudeeronderzoek over het effect van keurmerken op de verwachtingen van consumenten. Het onderzoek ging over het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. De onderzoeksvraag was: wordt de verwachting van de consument over de servicekwaliteit van een verzekeraar met dit Keurmerk, beïnvloed door de bekendheid van het Keurmerk?**

### Meer kwaliteit verwacht

Uit het onderzoek blijkt dat niet zozeer de bekendheid invloed heeft op de kwaliteitsverwachting, maar eerder de betrouwbaarheid van het Keurmerk. Bij een betrouwbaar Keurmerk verwacht de consument een hogere kwaliteit van de dienstverlening door de verzekeraar.

### Wat is betrouwbaarheid?

Bij betrouwbaarheid gaat het om vragen als: waar staat het Keurmerk voor? Hoe onafhankelijk worden de verzekeraars beoordeeld? Wat doet het Keurmerk aan betrouwbaarheidsborging? Het Keurmerk intrekken bij een paar verzekeraars, zoals in 2013 is gebeurd, is bijvoorbeeld een teken van de onafhankelijkheid van de toetsende stichting.

### Hogere verwachtingen

Het verhogen van de betrouwbaarheid van het Keurmerk is voor mij als nieuw lid van de Commissie van Advies van de Stichting toetsing verzekeraars dan ook de belangrijkste uitdaging. Door de betrouwbaarheid te verhogen zullen consumenten ook hogere verwachtingen hebben van verzekeraars. Om daadwerkelijk te komen tot herstel van het vertrouwen van consumenten, zal de sector zichzelf het serviceniveau dat consumenten van hen verwachten, nadrukkelijk op moeten willen leggen.

### Bekend én betrouwbaar

Uiteraard moet een consument wel bekend zijn met het Keurmerk, wat het inhoudt en hoe het verzekeraars beoordeelt, om het te kunnen vertrouwen. Uit het onderzoek blijkt dat naarmate consumenten een keurmerk beter kennen, ze een keurmerk ook als betrouwbaarder gaan beschouwen.

Genoeg uitdagingen dus voor het Keurmerk waar ik als nieuw lid van de Commissie van Advies graag een bijdrage aan lever.

Dr. Fred de Jong