

## Hoe wilt u worden aangesproken? Formaliteit is het codewoord

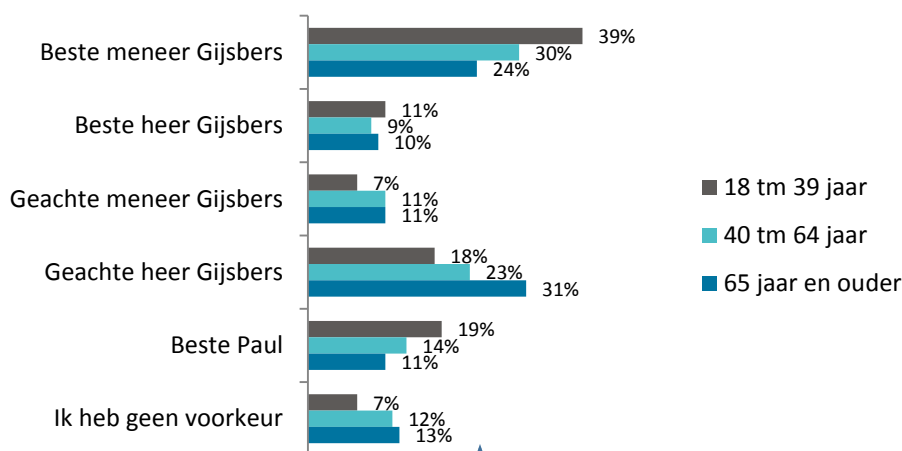
**De belangrijkste bevindingen uit een onderzoek hoe mensen aangesproken willen worden door hun zorgverzekeraar**

### Verzekerdenpanel

In mei 2017 hebben 1504 panelleden uit het NIVEL Verzekerdenpanel deelgenomen aan een online vragenlijst (respons 75%).

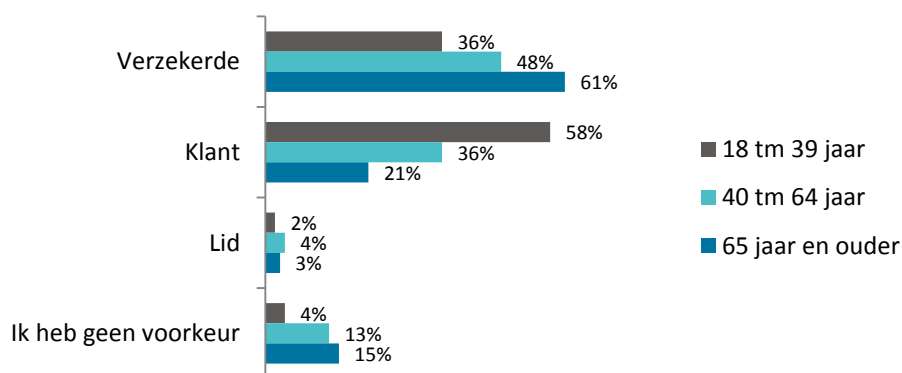
- Van de deelnemers is 40% vrouw, 4% is 18-39 jaar, 41% is 40-64 jaar en 55% is 65 jaar of ouder. Wat betreft het opleidingsniveau van de deelnemers is 8% laag opgeleid (t/m LBO), 44% is middelhoog opgeleid en 48% is hoog opgeleid (HBO/Universiteit).
- De vragenlijst bestond uit veertien meerkeuzevragen over hoe mensen aangesproken willen worden. Verzekerden konden steeds hun voorkeur aangeven voor een bepaalde aanspreekvorm (aan de hand van een voorbeeldtekst of plaatje) of konden kiezen voor de optie 'ik heb geen voorkeur'.

**Hoe wilt u worden aangesproken?**  
Uitsplitsing naar leeftijd (N=1497, p<0,01)



Er bestaan significante verschillen in de beantwoording van bovenstaande vraag voor de verschillende leeftijdscategorieën: 18-39 jarigen kiezen het vaakste voor 'beste meneer' (39%), maar 65+'ers kiezen het vaakste voor 'geachte heer' (31%).

**Hoe wilt u worden aangesproken?**  
Uitsplitsing naar leeftijd (N=1446, p=0,00)



Er bestaan significante verschillen in de beantwoording van bovenstaande vraag voor de verschillende leeftijdscategorieën: 18-39 jarigen kiezen vaker voor de aanspreekvorm 'klant' (58%) terwijl 65+'ers vaker kiezen voor de aanspreekvorm 'verzekerde' (61%).

### U hebt/u heeft?

'u heeft' wordt door 72% als aanspreekvorm gekozen, 11% kiest voor 'u hebt' en 17% heeft geen voorkeur.

### Emoticons

Van de deelnemers geeft 61% de voorkeur aan een Facebook-berichtje zonder emoticons, en 8% juist met emoticons. 30% heeft geen voorkeur.

### U of je/jouw?

Op een website zou 70% het liefste aan worden gesproken met 'u', 14% kiest voor 'je/jouw' en 16% heeft geen voorkeur.

### Met of zonder 'van u'?

Van de deelnemers zou 71% het liefste aan worden gesproken met 'u' ('wij ontvangen graag aanvullende gegevens van u'), 15% vindt de toevoeging 'van u' niet nodig.

### Afsluiting

Bij de afsluiting van een brief of mail geeft 73% de voorkeur aan 'met vriendelijke groet' en 17% wil graag 'met vriendelijke groeten' als afsluiter.