

Klachtenrapportage 2022

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	12
Gemiddelde doorlooptijd	14,35 dagen
Aantal ontvangen klachten	194
Aantal afgehandelde klachten	192
Waarvan toegewezen	119
Waarvan afgewezen	73

ONDERWERP VAN DE KLACHT

	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	8	4
Behandelaar (intern)	8	4
Doorlooptijd	25	13
Eigen risico	3	2
Expertisebureau	11	6
Gebruik extranet	2	1
Intermediair	2	1
Kwaliteit mondelinge communicatie	9	5
Kwaliteit schriftelijke communicatie	21	11
Niet eens met beslissing	49	25
Postex	7	4
Premie	13	7
Schadehersteller	10	5
Schadevaststelling	9	5
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	10	5
Werkgeversportaal Grip	7	4
TOTAAL	194	100

BETREFFENDE PROCESSEN

	Aantal	%
Aanvraag	17	9
Alarmcentrale	7	4
Bejegening	1	1
Beoordeling aansprakelijkheid	1	1
Bereikbaarheid	1	1
Expertise	8	4
Incasso	8	4
Mijn Turien	2	1
Mutatie	20	10
Offerte	4	2
Overig	16	8
Postex	6	3
Prolongatie	3	2
Schadebehandeling	100	52
TOTAAL	194	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE

	Intern		KIFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	8	4	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	36	19	2	40	1	100
Inkomensverzekering	46					
Motorrijtuigenverzekering	91	47	1	20	-	-
Rechtsbijstand	0	-	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	13	7	2	40	-	-
TOTAAL	194	76	5	100	1	100

Opgesteld d.d.:
31-3-2023