

Klachtenrapportage 2023

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	11
Gemiddelde doorlooptijd	13,68 dagen
Aantal ontvangen klachten	176
Aantal afgehandelde klachten	175
Waarvan toegewezen	106
Waarvan afgewezen	69

ONDERWERP VAN DE KLACHT	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	7	4
Behandelaar (intern)	3	2
Doorlooptijd	36	20
Eigen risico	4	2
Expertisebureau	14	8
Gebruik extranet	1	1
Kwaliteit mondelinge communicatie	6	3
Kwaliteit schriftelijke communicatie	12	7
Niet eens met beslissing	40	23
Postex	1	1
Premie	9	5
Schadehersteller	7	4
Schadevaststelling	14	8
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	6	3
Werkgeversportaal Grip	11	6
Onderzoeksbureau	1	1
Website	2	1
Compliment	1	1
Geen mogelijkheid offrenen/afsluiten in MijnTurien	1	1
TOTAAL	176	100

BETREFFENDE PROCESSEN	Aantal	%
Aanvraag	6	3
Alarmcentrale	14	8
Bejegening	2	1
Beoordeling aansprakelijkheid	7	4
Bereikbaarheid	2	1
Expertise	20	11
Incasso	2	1
Mijn Turien	2	1
Mutatie	13	7
Niet van toepassing	3	2
Offerte	3	2
Overig	21	12
Postex	2	1
Prolongatie	5	3
Schadebehandeling	67	38
Schadebewaking	2	1
Directe Schadeafwikkeling	1	1
Beëindiging samenwerking	1	1
Arbodienst providerboog	2	1
Website	1	1
TOTAAL	176	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	17	10	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	18	10	-	-	1	100
Inkomensverzekering	43	24	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekering	90	51	2	100	-	-
Rechtsbijstand	0	-	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	8	5	-	-	-	-
TOTAAL	176	100	2	100	1	100

Opgesteld d.d.:
25-3-2024