

Klachtenrapportage 2024

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	9
Gemiddelde doorlooptijd	16,14 dagen
Aantal ontvangen klachten	153
Aantal afgehandelde klachten	149
Waarvan toegewezen	75
Waarvan afgewezen	74

ONDERWERP VAN DE KLACHT

	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	2	1
Behandelaar (intern)	6	4
Doorlooptijd	36	24
Expertisebureau	5	3
Gebruik extranet	1	1
Intermediair	1	1
Kwaliteit mondelinge communicatie	10	7
Kwaliteit schriftelijke communicatie	19	12
Niet eens met beslissing	40	26
Postex	2	1
Premie	8	5
Schadehersteller	2	1
Schadevaststelling	8	5
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	4	3
Website	1	1
Werkgeversportaal Grip	8	5
TOTAAL	153	100

BETREFFENDE PROCESSEN

	Aantal	%
Aanvraag	10	7
Alarmcentrale	11	7
Bejegening	3	2
Beoordeling aansprakelijkheid	3	2
Bereikbaarheid	1	1
Directe Schadeafwikkeling	1	1
Expertise	6	4
Incasso	7	5
Mutatie	9	6
Offerte	2	1
Overig	16	10
Postex	1	1
Prolongatie	2	1
Schadebehandeling	79	52
Schadebewaking	2	1
TOTAAL	153	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE

	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	10	7	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	17	11	-	-	-	-
Inkomensverzekering	22	14	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekering	87	57	2	100	-	-
Rechtsbijstand	0	-	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	17	11	-	-	-	-
TOTAAL	153	100	2	100	0	0

Opgesteld d.d.:

6-3-2025