

Klachtenrapportage 2025

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	13
Gemiddelde doorlooptijd	15,15 dagen
Aantal ontvangen klachten	222
Aantal afgehandelde klachten	217
Waarvan toegewezen	119
Waarvan afgewezen	98

ONDERWERP VAN DE KLACHT

	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	18	8
Behandelaar (intern)	6	3
Doorlooptijd	25	11
Eigen risico	1	0
Expertisebureau	8	4
Gebruik extranet	1	0
Intermediair	1	0
Kwaliteit mondelinge communicatie	5	2
Kwaliteit schriftelijke communicatie	32	14
Niet eens met beslissing	77	35
Postex	2	1
Premie	19	9
Schadehersteller	8	4
Schadevaststelling	5	2
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	6	3
Werkgeversportaal Grip	8	4
TOTAAL	222	100

BETREFFENDE PROCESSEN

	Aantal	%
Aanvraag	21	9
Alarmcentrale	4	2
Bejegening	4	2
Beoordeling aansprakelijkheid	8	4
Bereikbaarheid	3	1
Directe Schadeafwikkeling	1	0
Expertise	4	2
Incasso	8	4
Mijn Turien	1	0
Mutatie	19	9
Offerte	5	2
Overig	25	11
Postex	5	2
Prolongatie	9	4
Schadebehandeling	101	45
Schadebewaking	3	1

Shared Expertise	1	0
TOTAAL	222	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	34	15%	0	0%	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	32	14%	0	0%	-	-
Inkomensverzekering	31	14%	0	0%	-	-
Motorrijtuigenverzekering	100	45%	2	50%	-	-
Rechtsbijstand	0	0%	0	0%	-	-
Schadeverzekeringen overig	25	11%	2	50%	-	-
TOTAAL	222	100%	4	100%	0	0

Opgesteld d.d.:

02-02-2026