

Klachtenrapportage 2018

Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:

67

Gemiddelde doorlooptijd:

7 werkdagen

Aantal ontvangen klachten:

172

Aantal afgehandelde klachten:

169

waarvan toegewezen:

55 32%

waarvan afgewezen:

114 68%

Afgehandelde klachten per categorie:

	Geheel intern		KiFID/SKGZ		Rechter
Acceptatie	14	8%			
Bemiddeling - advisering	3	2%			
Dienstverlening beheerfase	39	23%			
Schadeafhandeling - uitkering	111	66%	2	100%	
Totaal	167	100%	2	100%	