

# Klachtenrapportage

Registratiejaar

2019



## Aantal klachten per klachtgroep

Klachtgroep	Aantal Klachten	Aantal Klachten Gesloten	Aantal Klachten Open
Afdelingsklacht	52	51	1
Directieklacht	12	12	
KIFID dossiers	10	9	1
Klachtencommissie	11	8	3
<b>Totaal</b>	<b>85</b>	<b>80</b>	<b>5</b>

## Doorlooptijd klachten per klachtgroep

Klachtgroep	Gemiddelde Doorlooptijd in Werkdagen
Afdelingsklacht	46,3
Directieklacht	52,0
KIFID dossiers	70,4
Klachtencommissie	34,4
<b>Totaal</b>	<b>48,7</b>

## Aantal gesloten klachten per productcategorie

Productgroep	Afdelingsklacht	Directieklacht	KIFID dossiers	Klachtencommissie	Totaal
Aansprakelijkheid	3	2		3	8
AOV	3	1	1	2	7
Beleggingsverzekering	4	1	5		10
Brand	11	5	1		17
Inkomen	23			1	24
Levensverzekering	1		1	1	3
Motorrijtuigen	2	1	1		4
Overig Schadeverzekering	2	2			4
Pensioenverzekering	1				1
Reis en Expatriatesverzekeringen	1			1	2
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>80</b>