



Aantal klachten per klachtgroep

▲ Klachtgroep	Aantal Klachten	Aantal Klachten Gesloten	Aantal Klachten Open
Afdelingsklacht	78	74	4
Directieklacht	7	6	1
Klachtencommissie	6	4	2
Totaal	91	84	7

Doorlooptijd klachten per klachtgroep

▲ Klachtgroep	Gemiddelde Doorlooptijd in Werkdagen
Afdelingsklacht	20,8
Directieklacht	11,0
Klachtencommissie	59,5
Totaal	21,9

Aantal gesloten klachten per productcategorie

Productgroep	Afdelingsklacht	Directieklacht	Klachtencommissie	Totaal
Aansprakelijkheid	8		2	10
Brand	40	6	2	48
Inkomen	7			7
Motorrijtuigen	4			4
Onbekend ANW acceptatie en beheer	1			1
Onbekend Expat	3			3
Onbekend Personenschade	1			1
Onbekend Reis Doorlopend	1			1
Onbekend Verzuim Acceptatie en beheer	5			5
Onbekend Verzuim Relatiebeheer	1			1
Onbekend WIA/WGA acceptatie en beheer	1			1
Onbekend WIA/WGA Collectief Schadebehandle	2			2
Totaal	74	6	4	84