

Klachtenrapportage De Goudse over heel 2011

Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen: 2,22	ontvangen		afgehandeld		binnen norm afgehandeld *)	
afdelingsklachten	aantal	70	aantal	68	in %	89,7
directieklachten	aantal	100	aantal	100	in %	93,0
KiFiD-klachten	aantal	21	aantal	19	in %	100,0
klachten klachtencommissie	aantal	10	aantal	10	in %	80,0

Aantal afgehandelde klachten per productgroep:	afdelingsklachten		directieklachten		KiFiD-klachten		klachtencommissie	
	aantal	in %	aantal	in %	aantal	in %	aantal	in %
AOV acceptatie	1	1,47	4	4,00	1	5,26		0,00
AOV schadebehandeling	11	16,18	2	2,00	1	5,26	2	20,00
AV bedrijven acceptatie	1	1,47		0,00	1	5,26		0,00
AV bedrijven schade	1	1,47	1	1,00		0,00		0,00
AV particulier acceptatie	1	1,47	1	1,00		0,00		0,00
AV particulier schade		0,00	1	1,00		0,00		0,00
Beleggingsverz. acceptatie		0,00	2	2,00	1	5,26	1	10,00
Beleggingsverz. beheer/uitk.	6	8,82	54	54,00	11	57,89	1	10,00
Brand bedrijven acceptatie	4	5,88		0,00		0,00		0,00
Brand bedrijven schade	1	1,47		0,00		0,00		0,00
Brand particulier acceptatie	5	7,35		0,00		0,00	1	10,00
Brand particulier schade	2	2,94		0,00		0,00		0,00
Garantiekapitaalverz. acceptatie	1	1,47	1	1,00		0,00		0,00
Garantiekapitaalverz. beheer/uitk.	1	1,47	7	7,00	3	15,79		0,00
Motorrijtuigen bedrijven acceptatie		0,00		0,00		0,00		0,00
Motorrijtuigen bedrijven schade		0,00		0,00		0,00	1	10,00
Motorrijtuigen particulier acceptatie	4	5,88	1	1,00		0,00		0,00
Motorrijtuigen particulier schade		0,00	1	1,00		0,00		0,00
Overige (algemeen)	1	1,47		0,00		0,00		0,00
Overige schadeverz. bedrijven accept.		0,00		0,00		0,00		0,00
Overige schadeverz. bedrijven schade		0,00	1	1,00		0,00		0,00
Overige schadeverz. particulier accept.	1	1,47	3	3,00		0,00	2	20,00
Overige schadeverz. particulier schade	1	1,47	3	3,00		0,00		0,00
Pensioen en lijfrente acceptatie	1	1,47	1	1,00		0,00		0,00
Pensioen en lijfrente beheer/uitk.	1	1,47	6	6,00	1	5,26		0,00
Reis en expat acceptatie		0,00		0,00		0,00		0,00
Reis en expat schade	6	8,82	1	1,00		0,00	1	10,00
Verzuim collectief acceptatie	4	5,88	1	1,00		0,00		0,00
Verzuim collectief schade	8	11,76	4	4,00		0,00	1	10,00

Verzuim individueel acceptatie		0,00		0,00		0,00		0,00
Verzuim individueel schade		0,00	1	1,00		0,00		0,00
Zorgverzekering acceptatie	5	7,35	3	3,00		0,00		0,00
Zorgverzekering schadebehandeling	1	1,47	1	1,00		0,00		0,00
Totaal:	68	100,0	100	100,0	19	100,0	10	100,0

Resultaat afgehandelde klachten per productgroep:	Toegewezen klachten ')		Afgewezen klachten	
	aantal	in %	aantal	in %
AOV acceptatie	3	3,19	3	2,91
AOV schadebehandeling	11	11,70	5	4,85
AV bedrijven acceptatie		0,00	2	1,94
AV bedrijven schade	1	1,06	1	0,97
AV particulier acceptatie	1	1,06	1	0,97
AV particulier schade		0,00	1	0,97
Beleggingsverz. acceptatie	1	1,06	3	2,91
Beleggingsverz. beheer/uitk.	16	17,02	56	54,37
Brand bedrijven acceptatie	2	2,13	2	1,94
Brand bedrijven schade	1	1,06		0,00
Brand particulier acceptatie	3	3,19	3	2,91
Brand particulier schade	2	2,13		0,00
Garantiekapitaalverz. acceptatie	1	1,06	1	0,97
Garantiekapitaalverz. beheer/uitk.	5	5,32	6	5,83
Motorrijtuigen bedrijven acceptatie		0,00		0,00
Motorrijtuigen bedrijven schade		0,00	1	0,97
Motorrijtuigen particulier acceptatie	2	2,13	3	2,91
Motorrijtuigen particulier schade		0,00	1	0,97
Overige (algemeen)	1	1,06		0,00
Overige schadeverz. bedrijven accept.		0,00		0,00
Overige schadeverz. bedrijven schade	1	1,06		0,00
Overige schadeverz. particulier accept.	3	3,19	3	2,91
Overige schadeverz. particulier schade	2	2,13	2	1,94
Pensioen en lijfrente acceptatie	2	2,13		0,00
Pensioen en lijfrente beheer/uitk.	8	8,51		0,00
Reis en expat acceptatie		0,00		0,00
Reis en expat schade	5	5,32	3	2,91
Verzuim collectief acceptatie	3	3,19	2	1,94
Verzuim collectief schade	11	11,70	2	1,94
Verzuim individueel acceptatie		0,00		0,00
Verzuim individueel schade	1	1,06		0,00
Zorgverzekering acceptatie	6	6,38	2	1,94
Zorgverzekering schadebehandeling	2	2,13		0,00

Totaal:	94	100,0	103	100,0
---------	----	-------	-----	-------

**) normtijden voor beantwoording van een klacht:*

- 1. afdelingsklacht binnen 5 werkdagen*
- 2. directieklacht binen 10 werkdagen*
- 3. KiFiD-klacht binnen 1 maand*
- 4. klacht klachtencommissie binnen 6 weken*

') In deze aantallen zijn zowel de volledig als deels gegronde klachten opgenomen.