

Klachtenrapportage 2016						
Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:	10,8	werkdagen				
Gemiddelde doorlooptijd:	4,5					
Aantal ontvangen klachten:	490					
Aantal afgehandelde klachten:	488					
waarvan toegewezen*:	242					
waarvan afgewezen:	246					
	Geheel intern		KiFiD/SKGZ		Rechter	
<i>Afgehandelde klachten per productcategorie</i>	<i>aantal</i>	<i>%</i>	<i>aantal</i>	<i>%</i>	<i>aantal</i>	<i>%</i>
<i>Spaarverzekering (netto)</i>	4	1%	0	0%	0	-
<i>Lijfrenteverzekering</i>	44	10%	1	4%	0	-
<i>Nabestaandenverzekering</i>	77	17%	1	4%	0	-
<i>Overlijdensrisicoverzekering</i>	7	2%	0	0%	0	-
<i>Levensloop</i>	35	8%	1	4%	0	-
<i>Uitkerende Levensverzekering</i>	4	1%	0	0%	0	-
<i>Arbeidsongeschiktheidsverzekering</i>	253	55%	22	85%	0	-
<i>Ziekteverzuimverzekering</i>	7	2%	1	4%	0	-
<i>Pensioenproduct</i>		0%		0%	0	-
<i>Overige Schadeverzekeringen</i>	31	7%	0	0%	0	-
Totaal generaal	462	100%	26	100%	0	-
*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten						

De verbeterpunten die wij oppakken zijn:

- 1- Productrationalisatie: de producten worden beoordeeld en waar noodzakelijk aangepast aan de huidige wensen en eisen van de klant;
- 2- Procesoptimalisatie: de processen worden verder geoptimaliseerd zodat de reactie richting de klant wordt verkort.

Deze verbeterpunten maken onderdeel uit van het programma The Next Steps.