

Klachtgroep	Aantal Klachten	Aantal Klachten Open	Aantal Klachten Gesloten
Afdelingsklacht	74	20	54
Directieklacht	10	1	9
Klachtencommissie	4	2	2
<b>Totaal</b>	<b>88</b>	<b>23</b>	<b>65</b>

Klachtgroep	Gemiddelde Doorlooptijd in Werkdagen
Afdelingsklacht	13,1
Directieklacht	16,2
Klachtencommissie	12,8
<b>Totaal</b>	<b>13,4</b>

Productgroep	Afdelingsklacht	Directieklacht	Klachtencommissie	Totaal
Aansprakelijkheid	3	1		<b>4</b>
AOV	2			<b>2</b>
Beleggingsverzekering	2			<b>2</b>
Brand	12	2	1	<b>15</b>
Inkomen	8			<b>8</b>
Levensverzekering	1		1	<b>2</b>
Motorrijtuigen	2	1		<b>3</b>
Onbekend ANW acceptatie en beheer	1			<b>1</b>
Onbekend Betalingen en achterstanden	1			<b>1</b>
Onbekend Expat	5			<b>5</b>
Onbekend ISIS	2			<b>2</b>
Onbekend Personenschade	2	3		<b>5</b>
Onbekend Verzuim Acceptatie en beheer	10	2		<b>12</b>
Onbekend Verzuim Relatiebeheer	1			<b>1</b>
Onbekend WIA/WGA Collectief Schadebehande	2			<b>2</b>
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>65</b>