

Klachtenrapportage 2015
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij NV

Klachtenrapportage 2015						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen:				24,96		
Gemiddelde doorlooptijd:				4,61 werkdagen		
Aantal ontvangen klachten:				1.229		
Aantal afgehandelde klachten:				1.201		
Waarvan (gedeeltelijk) toegewezen				473 (39,38%)		
Waarvan afgewezen:				728 (60,62%)		
Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten	
Totaal aantal	1.229		1.201		4,61 werkdagen	
Per 10.000 verzekeringen	24,96	0,25%	24,39	0,24%		
Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KIFID		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	1.178	98,08%	16	1,33%	7	0,58%
Resultaat afgehandelde klachten	(Gedeeltelijk) Toegewezen klachten		Afgewezen klachten			
Totaal	473	39,38%	728	60,62%		

Toelichting:

- Weergegeven is het aantal klachten volgens de klachtenprocedure van DAS, inclusief Kifid zaken en zaken onder de rechter.
- Aantallen klachten en verzekeringen hebben betrekking op bij DAS of via gevolmachtigden van DAS afgesloten polissen.

