

# DITZO

# Klachtenrapportage

# 2020

## DITZO Klachtenrapportage 2020

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten
15	761	732	13 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid/SKGZ		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheid	14	2				
Auto	85	12	5	12	1	100
Rechtsbijstand	6	1	1	2		
Reis- en vakantie	12	2				
Woonhuis en Inboedel	34	5	3	7		
Zorg	534	77	33	79		
Overig	4	1				
<b>Totaal</b>	<b>689</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Totaal</b>	<b>333</b>	<b>45</b>	<b>399</b>	<b>55</b>

\* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten