

DELA Klachtenrapportage 2011

Geregistreerde klachten	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten
	(aantal)	(aantal)	(aantal dagen)
Verzekeren	1694	1583	10
Per 10.000 verzekerden	5,68	5,30	
Uitvaartverzorging	1211	1171	16

Aantal afgehandeld klachten naar productcategorie*	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
DELA Uitvaartplan	1124	69%	3	0,2%		
DELA Uitvaartverzekering	38	2%				
DELA Depositofonds	16	1%				
DELA Leefdoorplan	43	3%				
DELA Uitvaart Koopsompolis	29	2%				
DELA UitvaartZorg (ism RVS)	14	1%				
Overige uitvaartproducten	70	4%				
Geen verzekering	295	18%				
Verzekeren	1629	99,8%	3	0,2%	0	
Uitvaartverzorging	1171	100%				

* Een aantal klachten (46 stuks) hebben betrekking op meer dan één type verzekering.

Resultaat afgehandelde klachten (vanaf 1-9-2011)	Toegewezen		Gedeeltelijk toegewezen		Afgewezen	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
DELA Uitvaartplan	185	31,3%	66	11,1%	163	27,5%
DELA Uitvaartverzekering	2	0,3%	3	0,5%	9	1,5%
DELA Depositofonds	2	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
DELA Leefdoorplan	7	1,2%	3	0,5%	1	0,2%
DELA Uitvaart Koopsompolis	5	0,8%	3	0,5%	2	0,3%
DELA UitvaartZorg (ism RVS)	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Overige uitvaartproducten	10	1,7%	6	1,0%	2	0,3%
Geen verzekering	104	17,6%	5	0,8%	10	1,7%
Totaal Verzekeren	316	53,4%	87	14,7%	189	31,9%