

## Klachtenrapportage Woonfonds

(cijfers gaan over 2014)

### Definitie klacht:

Iedere uiting van onvrede van een klant of andere persoon over het handelen of uitblijven van handelen door Woonfonds.

<b>Geregistreerde klachten per 10.000 hypotheke:</b>	<b>Aantal ontvangen</b>	<b>Aantal afgehandeld</b>	<b>Gemiddelde doorlooptijd</b>
Aantal 73	Aantal 447	Aantal 444	11,8 werkdagen

<b>Afgehandelde klachten per productcategorie</b>	<b>Geheel intern</b>		<b>KiFiD</b>		<b>Rechter</b>	
	aantal	%	aantal	%	Aantal	%
Hypotheke	443	99%	4	1%	0	0

<b>Resultaat afgehandelde klachten</b>	<b>Aantal toegewezen</b>		<b>Aantal afgewezen</b>	
	aantal	%	aantal	%
	327	74 %	117	26 %