

## Reactietermijnen De Goudse in werkdagen

Hoofdproces	Deel proces	Levensverzekering	Pensioenverzekering	Inkomen collectief verzekering	Arbeids-ongeschiktheidsverzekering	Schadeverzekering	Reis- en expat-verzekering
Informatie over bestaande en nieuwe verzekeringen	Beantwoorden van vragen en informatieverzoeken	10	30	10	10	10-28*	10
Acceptatie van nieuwe verzekeringen en wijzigingen van bestaande verzekeringen	Uitbrengen van offertes	5	10	10	5	nvt	10
	Acceptatie en opmaak nieuwe verzekeringen	10	10	10	10	10-28*	10
	Verwerken van wijzigingen van bestaande verzekeringen	10	30	10-50**	10	10-28*	10
Verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten	Afgifte polissen, waardeopgaven en verzekeringsbewijzen	10	30	10	10	10-28*	10
Schadebehandeling en verzekerings-uitkeringen	Verwerken van schadeclaims en uitbetalings-verzoeken	10	nvt	30-85***	10	10	10
Klachtenbehandeling	Klachten-behandeling****	10	10	10	10	10	10

\*\*\*\*klachten gericht aan  
de klachtencommissie:  
30 werkdagen

\*\*10 Verzuim  
\*\*10 WGA-erv  
\*\*50 Ongevallen  
\*\*10 WIA (%)  
\*\*\*30 Verzuimdeclaraties (#)  
\*\*\*50 WIA-/ WAO-declaraties  
\*\*\*85 WGA-eigenrisico declaraties

\*10 particuliere schades  
\*28 zakelijke schades

# Voor verzuimdeclaraties ingestuurd in de eerste 5 weken van een kwartaal is op dit moment sprake van een piekbelasting.  
Om de doorlooptijd van dit proces te bespoedigen ontvangt u van ons in deze periode geen ontvangsbevestiging of evt. overschrijdingsbrieven.

% Voor WIA mutaties ingestuurd tijdens de piekperiode van januari tot en met april is er sprake van een verwerkingstijd van 25 werkdagen.  
Om de doorlooptijd van dit proces te bespoedigen ontvangt u van ons in deze periode geen ontvangstbevestiging of evt. overschrijdingsbrieven.