

Klachtenrapportage 2015						
Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:		16				
Gemiddelde doorlooptijd:		8 werkdagen				
Aantal ontvangen klachten:		338				
Aantal afgehandelde klachten:		351				
waarvan toegewezen*:		208		59%		
waarvan afgewezen*:		143		41%		
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KIFID/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Zorgverzekering	346	100%	5	100,0%	0	100%

\*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten