

<b>Klachtenrapportage 2014</b>						
Geregistreerde klachten en herbeoordelingverzoeken per 10.000 verzekeringen	Aantal Ontvangen		Aantal Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd	
	Aantal 15		Aantal 288		Aantal 277	
10 werkdagen						
Afgehandelde klachten en herbeoordelingverzoeken per productcategorie	Geheel intern		KIFID / SKGZ		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Zorgverzekering	267	100%	10	100%	0	100%
Totaal generaal	267	100%	10	100%	0	100%
Resultaat afgehandelde klachten en herbeoordelingverzoeken	Aantal toegewezen klachten *)		Aantal afgewezen klachten *)			
	Aantal	%	Aantal	%		
	107	39%	170	61%		
*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten						

Maart 2015