

**Model klachtenrapportage**

(Cijfers hebben betrekking op kalenderjaar 2010)

<b>Geregistreerde klachten</b>	Ontvangen p/1000 verzekerden	Afgehandeld p/1000 verzekerden	Gemiddelde doorlooptijd
klachten	1,6	1,6	<i>9 werkdagen</i>
herbeoordeling	0,2	0,2	

<b>Afgehandelde klachten en herbeoordelingen naar productcategorie</b>	Geheel intern		Tussenkost van KIFID of SKGZ		Rechter	
	aantal p/1000 verz.	% totaal afgehandelde klachten	aantal p/1000 verz.	% totaal afgehandelde klachten	aantal p/1000 verz.	%
zorgverzekering	2	100,0%	0	0,0%	0	0%

<b>Resultaat afgehandelde klachten per productcategorie</b>		Toegewezen		Afgewezen	
		aantal p/1000 verz.	% totaal afgehandelde klachten	aantal p/1000 verz.	% totaal afgehandelde klachten
zorgverzekering	klachten	0,6	35%	1,0	65%
	herbeoordeling	0,1	60%	0,1	40%