

## Bijlage 2: Klachten en geschillen SKGZ

| Nieuwe klachten onderwerp    | 2022         |             |
|------------------------------|--------------|-------------|
| Medisch-specialistische zorg | 331          | 15,1%       |
| Plastische chirurgie         | 249          | 11,3%       |
| Premie                       | 240          | 10,9%       |
| Mondzorg                     | 213          | 9,7%        |
| Geneesmiddelenzorg           | 189          | 8,6%        |
| Hulpmiddelenzorg             | 184          | 8,4%        |
| Begin en einde verzekering   | 161          | 7,3%        |
| Verpleging en verzorging     | 160          | 7,3%        |
| Eigen risico                 | 94           | 4,3%        |
| Paramedische zorg            | 72           | 3,3%        |
| Ziekenvervoer                | 58           | 2,6%        |
| GGZ                          | 53           | 2,4%        |
| Fraude / verzwijging         | 19           | 0,9%        |
| Alternatieve geneeswijzen    | 7            | 0,3%        |
| Wijziging voorwaarden        | 5            | 0,2%        |
| Overig                       | 159          | 7,2%        |
| <b>Totaal</b>                | <b>2.194</b> | <b>100%</b> |

| Afgeronde klachten uitkomst         | 2022         |             |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| Niet (verder) behandelbaar          | 367          | 19,6%       |
| - Onbevoegd                         | 49           | 2,6%        |
| - Geen heroverweging                | 5            | 0,3%        |
| - Vexatoir / te gering belang       | 1            | 0,1%        |
| - Onder rechter (geweest)           | 13           | 0,7%        |
| - Te laat ingediend                 | 11           | 0,6%        |
| - Dossier incompleet                | 288          | 15,4%       |
| Ingetrokken                         | 309          | 16,5%       |
| Opgelost                            | 342          | 18,3%       |
| Verzekeraar komt (deels) tegemoet   | 81           | 4,3%        |
| Verzekeraar handhaaft standpunt     | 498          | 26,6%       |
| Kennelijk ongegrond                 | 272          | 14,6%       |
| <b>Totaal</b>                       | <b>1.869</b> | <b>100%</b> |
| Direct naar geschil                 | 105          |             |
| Nog in behandeling eind verslagjaar | 537          |             |

| Onderwerp nieuwe geschillen  | 2022       |             |
|------------------------------|------------|-------------|
| Medisch-specialistische zorg | 58         | 19,0%       |
| Verpleging en Verzorging     | 46         | 15,1%       |
| Mondzorg                     | 40         | 13,1%       |
| Plastische chirurgie         | 31         | 10,2%       |
| Geneesmiddelenzorg           | 26         | 8,5%        |
| Hulpmiddelenzorg             | 25         | 8,2%        |
| Premie                       | 17         | 5,6%        |
| Overig                       | 13         | 4,3%        |
| GGZ                          | 11         | 3,6%        |
| Begin en einde verzekering   | 10         | 3,3%        |
| Eigen risico                 | 10         | 3,3%        |
| Paramedische zorg            | 6          | 2,0%        |
| Ziekenvervoer                | 6          | 2,0%        |
| Fraude / verzwijging         | 5          | 1,6%        |
| Wijziging voorwaarden        | 1          | 0,3%        |
| Alternatieve geneeswijzen    | 0          | 0,0%        |
| <b>Totaal</b>                | <b>305</b> | <b>100%</b> |

| Afsluitreden afgeronde geschillen   | 2022       |             |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Niet (verder) behandelbaar          | 22         | 6,3%        |
| - Onbevoegd                         | 3          | 0,9%        |
| - Geen heroverweging                | 0          | 0,0%        |
| - Vexatoir / te gering belang       | 0          | 0,0%        |
| - Onder rechter (geweest)           | 1          | 0,3%        |
| - Te laat ingediend                 | 5          | 1,4%        |
| - Entreegeld niet betaald           | 13         | 3,7%        |
| Ingetrokken                         | 37         | 10,6%       |
| Opgelost                            | 76         | 21,8%       |
| Toegewezen (deels)                  | 50         | 14,4%       |
| Afgewezen                           | 163        | 46,8%       |
| <b>Totaal</b>                       | <b>348</b> | <b>100%</b> |
| Nog in behandeling eind verslagjaar | 150        |             |

| Onderwerp nieuwe klachten               | 2021         |             | 2020         |             | 2019         |             | 2018         |             |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Geneesmiddelenzorg                      | 281          | 12% ↑       | 221          | 8%          | 221          | 8%          | 150          | 7%          |
| Plastische chirurgie                    | 263          | 11%         | 269          | 10%         | 251          | 9%          | 247          | 12%         |
| Medisch- specialistische zorg           | 256          | 11%         | 281          | 11%         | 336          | 12%         | 246          | 12%         |
| Mondzorg                                | 253          | 10% ↑       | 213          | 8%          | 254          | 9%          | 187          | 9%          |
| Premie                                  | 227          | 9% ↓        | 342          | 13%         | 360          | 13%         | 328          | 15%         |
| Verpleging en verzorging                | 215          | 9%          | 269          | 10%         | 145          | 5%          | 113          | 5%          |
| Begin en einde verzekering              | 193          | 8% ↓        | 276          | 10%         | 244          | 9%          | 147          | 7%          |
| Hulpmiddelenzorg                        | 193          | 8%          | 225          | 8%          | 256          | 9%          | 199          | 9%          |
| Overig                                  | 151          | 6%          | 172          | 6%          | 148          | 5%          | 143          | 7%          |
| Eigen risico                            | 126          | 5%          | 150          | 6%          | 196          | 7%          | 177          | 8%          |
| Paramedische zorg                       | 93           | 4%          | 92           | 3%          | 126          | 5%          | 78           | 4%          |
| GGZ                                     | 70           | 3%          | 49           | 2%          | 46           | 2%          | 49           | 2%          |
| Ziekenvervoer                           | 42           | 2%          | 55           | 2%          | 64           | 2%          | 41           | 2%          |
| Alternatieve geneeswijzen               | 20           | 1%          | 19           | 1%          | 39           | 1%          | 14           | 1%          |
| Wijziging voorwaarden                   | 12           | 0%          | 7            | 0%          | 18           | 1%          | 9            | 0%          |
| Fraude / verzwijging                    | 11           | 0%          | 18           | 1%          | 3            | 0%          | 6            | 0%          |
| Bevalling en kraamzorg                  | 4            | 0%          | 3            | 0%          | 9            | 0%          | 5            | 0%          |
| <b>Totaal aantal ontvangen klachten</b> | <b>2.410</b> | <b>100%</b> | <b>2.661</b> | <b>100%</b> | <b>2.716</b> | <b>100%</b> | <b>2.139</b> | <b>100%</b> |

↑ Onderwerpen waarover in 2021 (ten opzichte van 2020) het aantal klachten relatief het sterkst steeg.

↓ Onderwerpen waarover in 2021 (ten opzichte van 2020) het aantal klachten relatief het sterkst daalde.

| Afsluitreden afgeronde klachten          | 2021         |             | 2020         |             | 2019         |             | 2018         |             |
|--|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Niet (verder) behandelbaar               | 424          | 18,2%       | 500          | 19,0%       | 488          | 18,3%       | 292          | 14,8%       |
| - Onbevoegd                              | 35           | 1,5%        | 45           | 1,7%        | 49           | 1,8%        | 17           | 0,9%        |
| - Geen heroverweging                     | 4            | 0,2%        | 18           | 0,7%        | 41           | 1,5%        | 32           | 1,6%        |
| - Vexatoir / te gering belang            | 0            | 0,0%        | 0            | 0,0%        | 0            | 0,0%        | 0            | 0,0%        |
| - Onder rechter (geweest)                | 11           | 0,5%        | 12           | 0,5%        | 16           | 0,6%        | 7            | 0,4%        |
| - Te laat ingediend                      | 7            | 0,3%        | 12           | 0,5%        | 8            | 0,3%        | 8            | 0,4%        |
| - Dossier incompleet                     | 367          | 15,8%       | 413          | 15,7%       | 374          | 14,0%       | 228          | 11,5%       |
| Ingetrokken                              | 347          | 14,9%       | 395          | 15,0%       | 498          | 18,7%       | 287          | 14,5%       |
| Opgelost                                 | 374          | 16,1%       | 450          | 17,1%       | 427          | 16,0%       | 363          | 18,3%       |
| Verzekeraar komt (deels) tegemoet        | 141          | 6,1%        | 149          | 5,7%        | 164          | 6,2%        | 121          | 6,1%        |
| Verzekeraar handhaaft standpunt          | 627          | 26,9%       | 699          | 26,6%       | 729          | 27,4%       | 580          | 29,3%       |
| Kennelijk ongegrond                      | 417          | 17,9%       | 432          | 16,5%       | 357          | 13,4%       | 336          | 17,0%       |
| <b>Totaal aantal afgesloten klachten</b> | <b>2.330</b> | <b>100%</b> | <b>2.625</b> | <b>100%</b> | <b>2.663</b> | <b>100%</b> | <b>1.979</b> | <b>100%</b> |
| Direct naar geschil                      | 122          |             | 81           |             | 92           |             |              |             |
| Nog in behandeling eind verslagjaar      | 342          |             | 334          |             | 537          |             | 439          |             |

| Onderwerp nieuwe geschillen            | 2021       |             | 2020       |             | 2019       |             | 2018       |             |
|--|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Verpleging en Verzorging               | 91         | 23% ↑       | 64         | 17%         | 43         | 12%         | 33         | 12%         |
| Medisch- specialistische zorg          | 47         | 12% ↓       | 50         | 14%         | 58         | 17%         | 56         | 20%         |
| Hulpmiddelenzorg                       | 44         | 11%         | 45         | 12%         | 47         | 14%         | 28         | 10%         |
| Mondzorg                               | 44         | 11%         | 38         | 10%         | 29         | 9%          | 18         | 7%          |
| Geneesmiddelenzorg                     | 40         | 10% ↑       | 29         | 8%          | 20         | 6%          | 22         | 8%          |
| Plastische chirurgie                   | 34         | 9%          | 37         | 10%         | 38         | 11%         | 28         | 10%         |
| Premie                                 | 34         | 9%          | 35         | 10%         | 32         | 9%          | 33         | 12%         |
| Begin en einde verzekering             | 13         | 3%          | 13         | 4%          | 22         | 6%          | 14         | 5%          |
| Eigen risico                           | 10         | 3%          | 10         | 3%          | 11         | 3%          | 9          | 3%          |
| GGZ                                    | 10         | 3%          | 7          | 2%          | 2          | 1%          | 6          | 2%          |
| Overig                                 | 10         | 3%          | 10         | 3%          | 16         | 5%          | 13         | 5%          |
| Ziekenvervoer                          | 6          | 2%          | 5          | 1%          | 3          | 1%          | 6          | 2%          |
| Paramedische zorg                      | 4          | 1% ↓        | 11         | 3%          | 14         | 4%          | 4          | 2%          |
| Fraude / verzwijging                   | 3          | 1%          | 4          | 1%          | 5          | 1%          | 2          | 1%          |
| Wijziging voorwaarden                  | 3          | 1%          | 2          | 1%          | 3          | 1%          | 3          | 1%          |
| Alternatieve geneeswijzen              | 1          | 0% ↓        | 6          | 2%          | 5          | 1%          | 0          | 0%          |
| Bevalling en kraamzorg                 | 0          | 0%          | 0          | 0%          | 0          | 0%          | 0          | 0%          |
| <b>Totaal aantal nieuwe geschillen</b> | <b>394</b> | <b>100%</b> | <b>366</b> | <b>100%</b> | <b>348</b> | <b>100%</b> | <b>275</b> | <b>100%</b> |

↑ Onderwerpen waarover in 2021 (ten opzichte van 2020) het aantal klachten relatief het sterkst steeg.

↓ Onderwerpen waarover in 2021 (ten opzichte van 2020) het aantal klachten relatief het sterkst daalde.

| Afsluitreden afgeronde geschillen   | 2021       |             | 2020       |             | 2019       |             | 2018       |             |
|-------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Niet (verder) behandelbaar          | 21         | 5,6%        | 21         | 5,9%        | 26         | 8,6%        | 10         | 3,0%        |
| - Onbevoegd                         | 1          | 0,3%        | 0          | 0,0%        | 1          | 0,3%        | 2          | 0,6%        |
| - Geen heroverweging                | 2          | 0,5%        | 0          | 0,0%        | 0          | 0,0%        | 0          | 0,0%        |
| - Vexatoir / te gering belang       | 1          | 0,3%        | 0          | 0,0%        | 1          | 0,3%        | 2          | 0,6%        |
| - Onder rechter (geweest)           | 3          | 0,8%        | 3          | 0,8%        | 3          | 1,0%        | 0          | 0,0%        |
| - Te laat ingediend                 | 2          | 0,5%        | 1          | 0,3%        | 3          | 1,0%        | 1          | 0,3%        |
| - Entreegeld niet betaald           | 12         | 3,2%        | 17         | 4,8%        | 18         | 6,0%        | 5          | 1,5%        |
| Ingetrokken                         | 31         | 8,2%        | 21         | 5,9%        | 16         | 5,3%        | 11         | 3,3%        |
| Opgelost                            | 65         | 17,2%       | 71         | 19,9%       | 50         | 16,6%       | 34         | 10,3%       |
| Toegewezen (deels)                  | 58         | 15,4%       | 55         | 15,4%       | 46         | 15,2%       | 63         | 19,1%       |
| Afgewezen                           | 202        | 53,6%       | 189        | 52,9%       | 164        | 54,3%       | 212        | 64,2%       |
| <b>Totaal afgeronde geschillen</b>  | <b>377</b> | <b>100%</b> | <b>357</b> | <b>100%</b> | <b>302</b> | <b>100%</b> | <b>330</b> | <b>100%</b> |
| Nog in behandeling eind verslagjaar | 191        |             | 171        |             | 165        |             | 115        |             |