

Klachtenrapportage (Cijfers hebben betrekking op 2009)			
Geregistreerde klachten	Ontvangen p/10.000 verzekerden	Afgehandeld p/10.000 verzekerden	Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten & herbeoordelingen (incl. reactietijd klant)
klachten	74	75	16 werkdagen
herbeoordeling	8	8	

Afgehandelde klachten en herbeoordelingen naar productcategorie	Geheel intern		Tussenkost van KIFID of SKGZ		Rechter	
	aantal p/10.000 verz.	%	aantal p/10.000 verz.	%	aantal p/10.000 verz.	%
zorgverzekering	80	99,7%	1	1,3%	<1	0,0%
reis- en vakantieverzekering	2,5	0,4%	0	0,0%	0	0,0%

Resultaat afgehandelde klachten per productcategorie		Toegewezen		Afgewezen	
		aantal p/10.000 verz.	%	aantal p/10.000 verz.	%
zorgverzekering	klachten	34	42,7%	38	48,1%
	herbeoordeling	2	3,0%	6	7,3%
reis- en vakantieverzekering	klachten	1,4	0,2%	1,0	0,2%