

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% |
| Totaal | 2.194 | 100% |

| 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% |
| Totaal | 1.869 | 100% |
| 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% |
| Totaal | 305 | 100% |

| 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% |
| Totaal | 348 | 100% |
| 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% |
| Totaal aantal ontvangen klachten | 2.410 | 100% | 2.661 | 100% | 2.716 | 100% | 2.139 | 100% |

↑ 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% |
| Totaal aantal afgesloten klachten | 2.330 | 100% | 2.625 | 100% | 2.663 | 100% | 1.979 | 100% |
| 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% |
| Totaal aantal nieuwe geschillen | 394 | 100% | 366 | 100% | 348 | 100% | 275 | 100% |

↑ 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% |
| Totaal afgeronde geschillen | 377 | 100% | 357 | 100% | 302 | 100% | 330 | 100% |
| Nog in behandeling eind verslagjaar | 191 | | 171 | | 165 | | 115 | |

