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	