

**Stichting Klachten en Geschillen**  
**Zorgverzekeringen**  
Het Rond 6D  
3701 HS Zeist

Rapport inzake de jaarrekening 2020

**mazars**

Mazars N.V.  
Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden  
GJU| 08-04-2021

## **Inhoudsopgave**

	<b>Pagina</b>
<b>Bestuursverslag</b>	<b>1</b>
<b>Jaarrekening</b>	
Balans per 31 december 2020	4
Staat van baten en lasten over 2020	6
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	7
Toelichting op de balans	9
Toelichting op de staat van baten en lasten	15
<b>Overige gegevens</b>	

## **Bestuursverslag 2020**

### **Algemeen**

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). De SKGZ is gevestigd te Zeist.

Doel van de SKGZ is het helpen oplossen van problemen tussen zorgverzekering consumenten en zorgverzekeraars. Dat gebeurt door voorlichting, door bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen of door een bindend advies van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. De Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy. De Geschillencommissie wordt voorgezeten door de heer mr. G.R.J. de Groot.

### **Samenstelling bestuur en directie**

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2020 uit de heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts, (voorzitter), mevrouw drs. C.F. van Berghenhenegouwen (secretaris) en de heer drs. K. Erends (penningmeester).

De dagelijkse leiding van de SKGZ is in handen van de directie, in de persoon van mevrouw drs. S.J.J.M. Muijrs MMC.

### **Bezoldiging bestuur, directie, ombudsman en geschillencommissie**

De beloning van het bestuur, de directie, ombudsman en geschillencommissie worden vastgesteld door het bestuur binnen de (voor de SKGZ niet-verplichte) bezoldigingsmaxima van de WNT: Zorgverzekeraars Klasse C en het Algemeen bezoldigingsmaximum.

### **Verslag van de activiteiten**

#### *Algemeen*

In het jaar 2020 heeft de SKGZ gewerkt aan het bemiddelen bij klachten en het geven van bindende adviezen bij geschillen, voortkomende uit de uitvoering van de Zorgverzekeringswet door de zorgverzekeraars, en het verstrekken van informatie inzake (de uitvoering van) de Zorgverzekeringswet. Ondanks de coronapandemie kon de reguliere bedrijfsvoering met enige aanpassing doorgaan. De volumeontwikkeling en de ontwikkeling van de afhandelingstijden is af te lezen uit onderstaande twee tabellen.

In het externe jaarverslag van de stichting wordt stilgestaan bij de omvang en vormgeving van de organisatie, evenals bij de verrichte werkzaamheden en de wijze waarop dit is gebeurd. Het bestuur verwijst korthedshalve naar dat verslag.

*tabel 1. volume ontwikkeling klachten en geschillen*

	<b>Klachten</b>	<b>Geschillen</b>
<b>2020</b>	2661	366
<b>2019</b>	2716	348
<b>2018</b>	2139	275

*tabel 2. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten en geschillen*

	<b>Klachten</b>	<b>Geschillen</b>
<b>2020</b>	65 dagen	165 dagen
<b>2019</b>	71 dagen	164 dagen
<b>2018</b>	66 dagen	186 dagen

In 2020 heeft de SKGZ een instellingssubsidie ontvangen van het Ministerie van VWS, ter dekking van de kosten van de activiteit "Voorlichting, advies en hulp in het kader van het terugdringen van het aantal wanbetalers en onverzekerden zorgverzekeringen". Deze activiteiten worden verder aangeduid als "Zorgverzekeringslijn". Volledigheidshalve wordt hier vermeld dat ook in 2021 een instellingssubsidie is verstrekt.

## **Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist**

### *Wettelijk kader en transparantie*

Er bestaat geen governance code voor de branche waarin de SKGZ actief is. De governance is geregeld in de wettelijke voorschriften in de Wft, het Bgfo en de Implementatiewet alternatieve geschilbeslechting consumentenzaken. Daarnaast is er het nodige geregeld in de statuten (openbaar) en de Reglementen (openbaar). Intern gelden een Integriteitsprotocol en het Directiereglement van de stichting. De begroting van de SKGZ is onderhevig aan instemming door de Minister van Financiën. De bindende adviezen van de geschillencommissie, zijn voor een ieder geanonimiseerd beschikbaar. Ook worden het jaarverslag en de financiële jaarstukken integraal gepubliceerd op de site van de SKGZ.

Voor een meer gedetailleerde toelichting op het geheel van de activiteiten, verwijzen wij naar het externe jaarverslag van de SKGZ.

### **Vermogen van de stichting**

Het vermogen van de stichting is bestemd voor het kunnen dekken van de afbouw- en opheffingskosten in geval van discontinuïteit van de stichting. Hierbij is rekening gehouden met verplichtingen van huur, transitievergoedingen, versnelde afschrijvingen en afkoop leaseverplichtingen. Hiervoor is een vermogen van

€ 1.023.530 noodzakelijk. Doelstelling is dit ultimo 2023 te bereiken. Ultimo 2020 hebben wij dit normbedrag voor 96,3% gerealiseerd

### **Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2021**

Met bescheiden trots op mogen wij constateren dat wij in 2020 een verdere stijging van de productiviteit, en de klanttevredenheid hebben gerealiseerd alsmede een daling van de kostprijs zoals ook verwoord in ons jaarverslag. In 2021 wordt de bemiddeling van klachten en het geven van bindende adviezen inzake geschillen voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Er wordt daarbij uitgegaan van een verdere toename van het aantal klachten en geschillen ten opzichte van 2020 door “inhaalzorg” als gevolg van de door de coronapandemie uitgestelde zorg.

Deze werkzaamheden kunnen zowel vanuit huis als (afhankelijk van het verloop van de coronapandemie) vanaf kantoor worden gedaan; in 2021 zullen wij het thuiswerken opnieuw evalueren. Ter verbetering van de doorlooptijd is gekozen om in 2020 de Geschillencommissie Zorgverzekeringen uit te breiden van vier naar vijf leden. Dit zal tevens de continuïteit van zittingen ten goede komen. In 2021 zullen wij onze reglementen evalueren. De dat jaar te hernieuwen missie en visie zal hierin doorklinken.

Ook de activiteiten van Zorgverzekeringslijn worden in 2021 verder voortgezet.

Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2021 aan. Deze begroting is gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten en voornemens.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden 2  
GJUJ 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

*Begroting Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen 2021*

<b>Begroting 2021</b>	
	<b>Totaal</b>
<b>Baten</b>	
Bijdrage zorgverzekeraars	3.773.083
Bijdrage geschillen	15.725
Financiële baten	-
Overige baten	-
Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	1.235.437
<b>Totaal van de baten</b>	<b>5.024.245</b>
<b>Lasten</b>	
Personeelskosten	3.411.796
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-
Afschrijvingen materiële vaste activa	72.721
Bestuurs, geschillencommissie en ombudsman	448.819
Huisvesting	189.521
Automatisering en digitalisering	260.850
Bureaunkosten	162.535
Profilering en communicatie	189.750
Overige stichtingskosten	17.000
Toevoeging reserves	50.000
Zorgverzekeringslijn	221.253
<b>Totaal van de lasten</b>	<b>5.024.245</b>

Zeist, 8 april 2021,  
Het bestuur:

dr.mr. A.G.J.M. Rombouts, voorzitter

drs. C.F. van Bergenhenegouwen, secretaris

drs. K. Erends, penningmeester

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden 3

GJUJ 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Balans per 31 december 2020**

*(na resultaatbestemming)*

	<u>31 december 2020</u>		<u>31 december 2019</u>	
	€	€	€	€
<b>ACTIVA</b>				
<b>Vaste activa</b>				
<i>Immateriële vaste activa</i>				
Digitalisering		-		-
<i>Materiële vaste activa</i>				
Andere vaste bedrijfsmiddelen		325.434		305.572
<i>Financiële vaste activa</i>				
Overige vorderingen		33.931		33.931
<b>Vlottende activa</b>				
<i>Vorderingen</i>				
Overige vorderingen en overlopende activa		89.807		80.021
<i>Liquide middelen</i>		1.038.449		1.082.531
		<hr/>		<hr/>
Totaal activazijde		<u>1.487.621</u>		<u>1.502.055</u>

**mazars**

Mazars N.V.  
Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden  
GJU| 08-04-2021

	<u>31 december 2020</u>		<u>31 december 2019</u>	
	€	€	€	€
<b>PASSIVA</b>				
<b>Stichtingsvermogen</b>				
Bestemmingsreserves	864.529		688.849	
Bestemmingsfondsen	<u>121.181</u>		<u>111.367</u>	
		985.710		800.216
<b>Voorzieningen</b>				
Overige voorzieningen		33.266		28.768
<b>Kortlopende schulden</b>				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	29.166		120.018	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	120.025		128.827	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>319.454</u>		<u>424.226</u>	
		468.645		673.071
Totaal passivazijde		<u><u>1.487.621</u></u>		<u><u>1.502.055</u></u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Staat van baten en lasten over 2020**

	<b>Uitkomst 2020</b>	<b>Begroot 2020</b>	<b>Uitkomst 2019</b>
	€	€	€
<b>Baten</b>			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.448.602	3.442.800	3.293.648
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.078.923	1.186.506	1.005.851
Bijdrage geschillen	12.137	15.725	11.359
Financiële baten en lasten	-3.519	-1.500	-797
	<u>4.536.143</u>	<u>4.643.531</u>	<u>4.310.061</u>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	1.743.219	1.614.040	1.887.190
Sociale lasten en pensioenpremies	600.309	571.145	548.630
Overige personeelskosten	58.450	143.464	171.990
Afschrijvingen materiële vaste activa	34.887	54.750	37.770
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	338.602	404.500	391.416
Huisvesting	126.549	143.250	134.581
Automatisering en digitalisering	194.087	210.999	196.333
Bureaunkosten	100.037	97.125	116.948
Profilering en communicatie	68.248	156.499	99.939
Overige stichtingskosten	21.397	11.250	12.179
Zorgverzekeringslijn	1.064.864	1.186.505	1.006.683
	<u>4.350.649</u>	<u>4.593.527</u>	<u>4.603.659</u>
<b>Som der organisatielasten</b>			
	<u>4.350.649</u>	<u>4.593.527</u>	<u>4.603.659</u>
<b>Netto resultaat</b>	<u>185.494</u>	<u>50.004</u>	<u>-293.598</u>
<b>Resultaatbestemming</b>			
Bestemmingsreserve discontinuïteit	125.680		488.849
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	50.000		-
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	9.814		-833
Overige reserves	-		-781.614
	<u>185.494</u>		<u>-293.598</u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021



## **Grondslagen van waardering en resultaatbepaling**

### **Informatie over de rechtspersoon**

#### **Vestigingsadres en inschrijfnummer handelsregister**

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen is feitelijk en statutair gevestigd op Het Rond 6D, 3701 HS te Zeist en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 30213012.

### **Algemene toelichting**

#### **De belangrijkste activiteiten van de rechtspersoon**

De stichting heeft ten doel de oprichting, de instandhouding en het faciliteren van

(1) een onafhankelijke geschillencommissie, als bedoeld in artikel 2 lid 2 sub A van de statuten van de stichting, belast met de behandeling van geschillen op het terrein van de zorgverzekeringen die zijn gebaseerd op de Zorgverzekeringswet, en

(2) van een instituut, genaamd Ombudsman Zorgverzekeringen, als bedoeld in artikel 2 lid 2 sub B van de statuten van de stichting, belast met de behandeling van klachten op het terrein van de zorgverzekeringen en alles wat daarmee in de ruimste zin samenhangt.

#### **Continuïteitsveronderstelling**

Het bestuur van de stichting is van mening dat er geen onzekerheden bestaan die gerede twijfel kunnen doen ontstaan om aan een positieve continuïteitsveronderstelling te twijfelen. Deze mening is gebaseerd op de aanwezige solvabiliteitspositie, de beschikbare liquiditeiten, de bijdrage van de zorgverzekeraars en de door het Ministerie van VWS toegekende subsidie voor de Zorgverzekeringslijnactiviteiten. Wij zijn daarom van mening dat de in de jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd dienen te worden op de veronderstelling van continuïteit van de stichting.

#### **Impact Covid-19**

De stichting heeft op dit moment nog te maken met de impact van Covid-19 op de uitvoering van de activiteiten van met name de zorgverzekeringslijn. Deze impact uit zich echter niet in financiële consequenties aangezien deze activiteiten geheel gefinancierd worden door het Ministerie van VWS.

### **Algemene grondslagen voor verslaggeving**

#### **De standaarden op basis waarvan de jaarrekening is opgesteld**

De jaarrekening is opgesteld conform de RJ-Richtlijn voor micro en kleine rechtspersonen C1 "Kleine organisaties zonder winststreven".

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders is vermeld.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Baten worden slechts opgenomen voorzover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke lasten die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Alle bedragen in de jaarrekening zijn vermeld in euro's, tenzij anders wordt aangegeven.

## **Grondslagen**

### **Immateriële vaste activa**

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd op aanschaffingswaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen gebaseerd op de geschatte economische levensduur en, indien van toepassing, verminderd met bijzondere waardeverminderingen.

### **Materiële vaste activa**

De materiële vaste activa wordt gewaardeerd op aanschaffingswaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen gebaseerd op de geschatte economische levensduur en, indien van toepassing, verminderd met bijzondere waardeverminderingen.

### **Vorderingen**

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

### **Bestemmingsfondsen**

Bestemmingsfondsen worden gevormd wanneer door derden aan een deel van het vermogen een beperktere bestedingsmogelijkheid is gegeven dan gezien de doelstelling van de stichting is toegestaan.

Het Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS bedraagt maximaal 10% van het in het betreffende jaar door het ministerie van VWS ter beschikking gestelde subsidiebedrag.

### **Bestemmingsreserves**

Bestemmingsreserves worden gevormd wanneer door het bestuur aan een deel van het vermogen een beperktere bestedingsmogelijkheid is gegeven dan gezien de doelstelling van de stichting is toegestaan.

### **Overige voorzieningen**

De voorziening jubileumuitkeringen zijn verwerkt op grond van richtlijn RJ 271 van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving. De verwachte uitkeringen zijn contant gemaakt tegen 3%.

### **Subsidiebaten**

De aan projecten toegerekende subsidiebaten zijn gelijk aan de verantwoorde projectkosten, voor zover de maximaal toegekende subsidie niet wordt overschreden en vermeerderd met de toevoegingen aan de egalisatiereserve. De kosten worden op basis van kostenplaatsen toegerekend aan de projecten waar deze betrekking op hebben.

### **Baten**

Jaarlijks wordt in de begroting een bate opgenomen voor de bijdrage door zorgverzekeraars ten behoeve van de werkzaamheden van de stichting. Op basis van de verzekerdenaantallen van het boekjaar wordt deze bijdrage gefactureerd aan de Nederlandse zorgverzekeraars. De in het jaar gefactureerde bijdrage wordt als bate verantwoord.

De doorbelasting naar Zorgverzekeringslijn vindt voor wat betreft de post Personeel plaats op basis van de werkelijke personeelskosten van de medewerkers die speciaal voor deze activiteit in dienst zijn. De direct toe te rekenen kosten voor Zorgverzekeringslijn worden volledig ten laste gebracht van die activiteit.

De overige toe te rekenen kosten worden op basis van 30% toegerekend. Dit percentage is in overeenstemming met de subsidieaanvraag bij het Ministerie van VWS en consistent aan voorgaande jaren.

## Toelichting op de balans

### Vaste activa

#### Immateriële vaste activa

	<b>Digitali- sering</b>
	<u>€</u>
Stand per 1 januari 2020	
Aanschaffingswaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 1 januari 2020	<u>-</u>
Uit resultaatverdeling	
Saldo mutaties	<u>-</u>
Stand per 31 december 2020	
Aanschaffingswaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 31 december 2020	<u>-</u>

#### Materiële vaste activa

	<b>Andere vaste bedrijfs- middelen</b>
	<u>€</u>
Stand per 1 januari 2020	
Aanschaffingswaarde	511.020
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-205.448</u>
Boekwaarde per 1 januari 2020	<u>305.572</u>
Uit resultaatverdeling	
Investerings	68.747
Afschrijvingen	<u>-48.885</u>
Saldo mutaties	<u>19.862</u>
Stand per 31 december 2020	
Aanschaffingswaarde	579.767
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-254.333</u>
Boekwaarde per 31 december 2020	<u>325.434</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Financiële vaste activa**

	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€
<b>Overige vorderingen</b>		
Waarborgsom huur pand	<u>33.931</u>	<u>33.931</u>

**Vlottende activa**

**Vorderingen**

**Overige vorderingen en overlopende activa**

Overige vorderingen	<u>89.807</u>	<u>80.021</u>
---------------------	---------------	---------------

**Overige vorderingen**

Vooruitbetaalde bedragen	81.825	79.226
Waarborgsom	1.022	795
Subsidie ADR	<u>6.960</u>	<u>-</u>
	<u>89.807</u>	<u>80.021</u>

De vorderingen hebben een resterende looptijd van ten hoogste één jaar.

**Liquide middelen**

ING Bank rekening-courant NL23INGB 0650 249 097	137.693	161.846
ING Bank zakelijke spaarrekening NL93INGB 6050 130 264	-	-
Rabobank rekening-courant NL7RABO 0154 021 296	150.759	920.678
Rabobank spaarrekening NL94RABO 1513 648 055	<u>749.997</u>	<u>7</u>
	<u>1.038.449</u>	<u>1.082.531</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de SKGZ.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Passiva**

**Stichtingsvermogen**

In onderstaand overzicht is het verloop van het eigen vermogen weergegeven:

	<b>Bestem- mingsreser- ves</b>	<b>Bestem- mings- fondsen</b>	<b>Totaal</b>
	€	€	€
Stand per 1 januari 2020	688.849	111.367	800.216
Uit resultaatverdeling	175.680	9.814	185.494
Stand per 31 december 2020	<u>864.529</u>	<u>121.181</u>	<u>985.710</u>
	<b>31-12-2020</b>	<b>31-12-2019</b>	
	€	€	

**Bestemmingsreserves**

Bestemmingsreserve discontinuïteit	714.529	588.849
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	50.000	-
	<u>864.529</u>	<u>688.849</u>
	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	€	€

**Bestemmingsreserve discontinuïteit**

Stand per 1 januari	588.849	100.000
Uit resultaatverdeling	125.680	488.849
Stand per 31 december	<u>714.529</u>	<u>588.849</u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld als buffer voor het dekken van doorlopende kosten in geval van discontinuïteit of voor incidentele activiteiten voor het al of niet voortbestaan van de stichting.

<b>2020</b>	<b>2019</b>
€	€

**Bestemmingsreserve personeel**

Stand per 1 januari	100.000	100.000
Uit resultaatverdeling	-	-
Stand per 31 december	<u>100.000</u>	<u>100.000</u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het opvangen van extra lasten als gevolg van afvloeiing van personeel.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve profilering en communicatie</b>		
Stand per 1 januari	-	-
Uit resultaatverdeling	<u>50.000</u>	<u>-</u>
Stand per 31 december	<u><u>50.000</u></u>	<u><u>-</u></u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het opvangen van extra uitgaven op het gebied van profilering en communicatie.

	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€
<b>Bestemmingsfondsen</b>		
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	<u>121.181</u>	<u>111.367</u>

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	€	€
<b>Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS</b>		
Stand per 1 januari	111.367	112.200
Uit resultaatverdeling	<u>9.814</u>	<u>-833</u>
Stand per 31 december	<u><u>121.181</u></u>	<u><u>111.367</u></u>

Het bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS is gevormd in verband met overschotten op de ontvangen instellingssubsidie. De besteding hiervan is door het Ministerie van VWS beperkt tot de activiteiten zoals genoemd in de subsidiebeschikking.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	€	€
<b>Overige reserves</b>		
Stand per 1 januari	-	781.614
Uit resultaatverdeling	<u>-</u>	<u>-781.614</u>
Stand per 31 december	<u><u>-</u></u>	<u><u>-</u></u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Vorzieningen**

	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€
<b>Overige voorzieningen</b>		
Jubileumuitkeringen	33.266	28.768
	<u>33.266</u>	<u>28.768</u>
	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	€	€
<b>Jubileumuitkeringen</b>		
Stand per 1 januari	28.768	25.390
Mutatie	4.498	3.378
Stand per 31 december	<u>33.266</u>	<u>28.768</u>

Deze voorziening is gevormd voor toekomstige uitkeringen bij 25- en 40-jarige jubilea van personeelsleden. In verband met subsidievoorwaarden is deze voorziening niet gevormd voor medewerkers die voor het project Zorgverzekeringslijn werken.

**Kortlopende schulden**

	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€
<b>Schulden aan leveranciers en handelskredieten</b>		
Crediteuren	29.166	120.018
	<u>29.166</u>	<u>120.018</u>
<b>Belastingen en premies sociale verzekeringen</b>		
Loonheffing	81.719	86.072
Pensioenen	38.306	42.755
	<u>120.025</u>	<u>128.827</u>
<b>Overige schulden en overlopende passiva</b>		
Diversen	20.936	199.448
Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	137.151	29.888
Reservering verlofdagen	117.767	100.662
Rente banken	-	548
Accountantskosten	15.174	33.441
Debiteuren - afrekening 2019	-	1.324
Vooruitontvangen ADR-subsidie	-	13.999
Huurvrije periode	28.426	44.916
	<u>319.454</u>	<u>424.226</u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

## **Niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen**

### **Huurverplichting**

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor kantoorruimte aan het Rond 6D te Zeist. Dit contract is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 30 juni 2023. De huur bedraagt inclusief het voorschot servicekosten ca € 140.000 op jaarbasis.

### **Gebruikersovereenkomst clouddiensten**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten. Deze overeenkomst loopt tot met 31 december 2020. De overeenkomst is niet opgezegd en derhalve van rechtswege verlengd met 1 jaar tot ultimo 2021. De verplichting is schaalbaar naar het aantal medewerkers en bedraagt per ultimo 2020 ca € 90.000 op jaarbasis.

### **Overeenkomst telefonie**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor telefoniediensten. Deze overeenkomst loopt tot april 2023. De verplichting bedraagt € 13.742 op jaarbasis.



**Toelichting op de staat van baten en lasten**

	<u>Uitkomst 2020</u>	<u>Begroot 2020</u>	<u>Uitkomst 2019</u>
	€	€	€
<b>Baten</b>			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.448.602	3.442.800	3.293.648
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.078.923	1.186.506	1.005.851
Bijdrage geschillen	12.137	15.725	11.359
Financiële baten en lasten	-3.519	-1.500	-797
	<u>4.536.143</u>	<u>4.643.531</u>	<u>4.310.061</u>

**Bijdrage zorgverzekeraars**

Reguliere bijdrage	<u>3.448.602</u>	<u>3.442.800</u>	<u>3.293.648</u>
--------------------	------------------	------------------	------------------

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2020 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2020 bedroeg 17.329.660. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,199 (2019: € 0,191).

**Overige overheidsbijdragen en -subsidies**

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl	1.074.676	1.186.506	1.005.851
Subsidie EU- ADR	4.247	-	-
	<u>1.078.923</u>	<u>1.186.506</u>	<u>1.005.851</u>

**Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl**

Instellingssubsidie - beschikking	1.186.506	1.186.506	1.090.520
Beschikte prijsindexatie	25.321	-	23.174
Onderbesteding boekjaar	-137.151	-	-107.843
Totaal	<u>1.074.676</u>	<u>1.186.506</u>	<u>1.005.851</u>

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 329656. De onderbesteding van deze subsidie is deels toegevoegd aan de egaliseringsreserve en zal deels terugbetaald worden.

Per 14 december 2020 is een instellingssubsidie beschikt door het Ministerie van VWS voor het jaar 2021 voor een bedrag van € 1.235.436, nummer 330945.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2020</b>	<b>Begroot 2020</b>	<b>Uitkomst 2019</b>
	€	€	€
<b>Bijdrage geschillen</b>			
Ontvangen bijdrage 345 x € 37,00 (2019: 317)	12.766	15.725	11.729
Terugbetaalde bijdrage 17 x € 37,00 (2019: 10)	-629	-	-370
	<u>12.137</u>	<u>15.725</u>	<u>11.359</u>

Conform artikel 8 lid 1 van het reglement van De Geschillencommissie Zorgverzekeringen is een entreegeld van € 37,00 verschuldigd aan de stichting om een geschil in behandeling te laten nemen. Bij intrekking door een verzekerde van een zaak vóór de hoorzitting door de Geschillencommissie wordt de bijdrage van € 37,00 terugbetaald.

**Financiële baten en lasten**

Ontvangen rente	-	-	240
Betaalde rente positief banksaldo	-3.519	-1.500	-1.084
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-	-	47
	<u>-3.519</u>	<u>-1.500</u>	<u>-797</u>

**Personeelskosten**

**Personeelskosten**

Bruto loon	2.314.545	2.234.346	2.362.208
ZKV-vergoeding	19.763	20.217	19.021
Externe personeelskosten (administratief)	40.072	30.000	32.366
Mutatie reservering vakantiedagen	17.105	-	21.776
	<u>2.391.485</u>	<u>2.284.563</u>	<u>2.435.371</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-524.848	-580.617	-457.794
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	-123.418	-89.906	-90.387
	<u>1.743.219</u>	<u>1.614.040</u>	<u>1.887.190</u>

**Gemiddeld aantal werknemers**

Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2020: 37,82 (2019: 36,61), uitgedrukt in fulltime dienstverbanden.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2020</b>	<b>Begroot 2020</b>	<b>Uitkomst 2019</b>
	€	€	€
<b>Sociale lasten en pensioenpremies</b>			
Sociale lasten	368.715	414.098	358.703
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	12.482	-	22.187
Ontvangen uitkeringen	-62.867	-15.000	-46.037
Pensioenpremies	466.490	357.828	395.174
	<u>784.820</u>	<u>756.926</u>	<u>730.027</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-184.511</u>	<u>-185.781</u>	<u>-181.397</u>
	<u>600.309</u>	<u>571.145</u>	<u>548.630</u>
<b>Overige personeelskosten</b>			
Reis- en verblijfkosten	30.117	67.908	76.459
Studie, congressen en symposia	3.014	52.500	61.500
Arbo	6.593	9.000	11.431
Advieskosten personeel	3.618	-	9.017
Wervingskosten	-	15.000	46.707
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	4.498	1.650	3.378
Catering	2.411	-	7.809
Diversen	25.027	25.940	13.691
	<u>75.278</u>	<u>171.998</u>	<u>229.992</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-16.828</u>	<u>-28.534</u>	<u>-58.002</u>
	<u>58.450</u>	<u>143.464</u>	<u>171.990</u>
<b>Afschrijvingen materiële vaste activa</b>			
Andere vaste bedrijfsmiddelen	48.885	56.750	52.696
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-13.998</u>	<u>-2.000</u>	<u>-14.926</u>
	<u>34.887</u>	<u>54.750</u>	<u>37.770</u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2020</b>	<b>Begroot 2020</b>	<b>Uitkomst 2019</b>
	€	€	€
<b>Bestuur, geschillencommissie en ombudsman</b>			
Bestuur	49.533	61.001	50.788
Geschillencommissie	186.367	234.746	220.412
Ombudsman	117.562	121.253	132.913
	<u>353.462</u>	<u>417.000</u>	<u>404.113</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-14.860	-12.500	-12.697
	<u><u>338.602</u></u>	<u><u>404.500</u></u>	<u><u>391.416</u></u>
<b>Huisvesting</b>			
Huur- en servicekosten	135.629	152.000	145.971
Schoonmaak	17.510	19.000	20.376
Overige huisvestingskosten	3.453	20.000	7.295
	<u>156.592</u>	<u>191.000</u>	<u>173.642</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-30.043	-47.750	-39.061
	<u><u>126.549</u></u>	<u><u>143.250</u></u>	<u><u>134.581</u></u>
<b>Automatisering en digitalisering</b>			
Automatisering	12.386	43.302	12.656
Cloud	94.679	94.523	79.531
Digitaal zaakstelsel	118.564	95.174	126.774
	<u>225.629</u>	<u>232.999</u>	<u>218.961</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-31.542	-22.000	-22.628
	<u><u>194.087</u></u>	<u><u>210.999</u></u>	<u><u>196.333</u></u>
<b>Bureaunkosten</b>			
Porti	18.123	24.581	19.360
Telefoon/internet	35.003	13.179	20.362
Kantoorbehoefte	1.441	6.362	5.439
Papier/drukwerk	14.459	18.670	13.694
Externe accountant	25.651	29.653	36.527
Overige bureaunkosten	2.420	5.090	2.359
Functionaris voor de gegevensbescherming	16.553	4.241	25.899
Ethische hacker	15.246	-	10.890
Advieskosten organisatie en AO	472	12.724	9.714
	<u>129.368</u>	<u>114.500</u>	<u>144.244</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-29.331	-17.375	-27.296
	<u><u>100.037</u></u>	<u><u>97.125</u></u>	<u><u>116.948</u></u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2020</b>	<b>Begroot 2020</b>	<b>Uitkomst 2019</b>
	€	€	€
<b>Profilering en communicatie</b>			
Jaarverslag	2.843	12.043	1.847
KPZV.nl en SKGZ.nl	24.939	73.570	73.230
Huisstijlontwikkeling	35	19.085	-
Informatie en rapportage	7.070	19.085	10.269
Social media	33.568	-	9.188
Overige profileringskosten	2.472	42.216	8.136
	<u>70.927</u>	<u>165.999</u>	<u>102.670</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-2.679	-9.500	-2.731
	<u>68.248</u>	<u>156.499</u>	<u>99.939</u>
<b>Overige stichtingskosten</b>			
Vergaderingen en representaties	34	2.500	2.625
Verzekeringen	11.289	11.000	11.589
Bankkosten	1.392	1.500	1.327
ADR congres	7.105	-	283
Coronamaatregelen	7.228	-	-
	<u>27.048</u>	<u>15.000</u>	<u>15.824</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-5.651	-3.750	-3.645
	<u>21.397</u>	<u>11.250</u>	<u>12.179</u>
<b>Zorgverzekeringslijn</b>			
Directe projectkosten	87.155	186.792	96.072
Personeelskosten -doorbelasting staf	123.418	89.906	90.387
Overheadkosten	128.104	114.875	123.031
Personeelskosten	726.187	794.932	697.193
	<u>1.064.864</u>	<u>1.186.505</u>	<u>1.006.683</u>

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

GJU| 08-04-2021

**Analyse verschil uitkomst met begroting**

	Uitkomst	Begroot	Verschil	
	2020	2020	€	%
	€	€	€	%
<b>Baten</b>	4.536.143	4.643.531	-107.388	-2,3
Personeelskosten	1.743.219	1.614.040	129.179	8,0
Sociale lasten en pensioenpremies	600.309	571.145	29.164	5,1
Overige personeelskosten	58.450	143.464	-85.014	-59,3
Afschrijvingen materiële vaste activa	34.887	54.750	-19.863	-36,3
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	338.602	404.500	-65.898	-16,3
Huisvesting	126.549	143.250	-16.701	-11,7
Automatisering en digitalisering	194.087	210.999	-16.912	-8,0
Bureaunkosten	100.037	97.125	2.912	3,0
Profilering en communicatie	68.248	156.499	-88.251	-56,4
Overige stichtingskosten	21.397	11.250	10.147	90,2
Zorgverzekeringslijn	1.064.864	1.186.505	-121.641	-10,3
<b>Som der organisatielasten</b>	4.350.649	4.593.527	-242.878	-5,3
<b>Netto resultaat</b>	185.494	50.004	135.490	271,0

In de begroting van 2020 was sprake van een beleidsarme, boekhoudkundige bezuinigingsdoelstelling ten opzichte van de realisatie van 2019. Daarmee startte het jaar 2020 met een opgave de begroting op totaalniveau ook daadwerkelijk te realiseren, waarbij verschuivingen tussen posten noodzakelijk waren. Daarnaast hebben we als gevolg van de corona-maatregelen bepaalde zaken doorgeschoven om die in 2021 weer te kunnen oppakken.

De belangrijkste getroffen maatregelen zijn:

Ten aanzien van de personele kosten zijn medio 2020 twee medewerkers vertrokken, deze zijn niet vervangen (efficiëntiemaatregel). Inhuur van derden is teruggebracht en intern ondergebracht. Op de post overige personeelskosten is fors bezuinigd waarmee de totale personeelskosten met slechts € 74.000 zijn overgeschreden.

De post bestuur, geschillencommissie en ombudsman laat een onderbesteding zien van circa € 66.000. Dit heeft mede te maken met het aantal zittingen en met het niet in rekening brengen van reis- en verblijfskosten doordat vanaf maart bijeenkomsten en zittingen op afstand waren. Nieuwe leden zijn aangesteld conform de wnt-norm, bij zittende leden vindt een jaarlijkse afbouw plaats. Daarnaast is deze post doorgaans wat hoger begroot om een eventuele groei in het aantal zittingen te kunnen opvangen.

De post profilering en communicatie is tijdelijk stil gezet en, in mindere mate daaraan gerelateerde ICT uitgaven, zowel om de generieke bezuinigingsdoelstelling te realiseren maar ook omdat we het niet gepast vonden om in coronatijden actief aan de slag te gaan met onze missie, visie, identiteit of met vernieuwing van onze website. De onderbesteding bedraagt daarmee circa € 105.000.

De post overige stichtingskosten is met name beïnvloed door extra kosten om bijvoorbeeld ons kantoor "coronaproof" te maken: denk hierbij aan het plaatsten van schermen in de zittingszalen en aan extra hygiënemaatregelen.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Zeist, 8 april 2021  
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

mr. dr. A.G.J.M. Rombouts  
voorzitter

drs. C.F. van Bergenhenegouwen  
vice-voorzitter/secretaris

drs. K. Erends  
penningmeester

**mazars**

Mazars N.V.  
Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden  
GJU| 08-04-2021

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Overige gegevens**

**mazars**

Mazars N.V.  
Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden  
GJU| 08-04-2021