

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen**

Het Rond 6D  
3701 HS Zeist

Financieel verslag 2018

## **Inhoudsopgave**

	<b>Pagina</b>
<b>Bestuursverslag</b>	3
<b>Financieel verslag</b>	10
Balans per 31 december 2018	11
Staat van baten en lasten over 2018	13
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	14
Toelichting op de balans	16
Toelichting op de staat van baten en lasten	22
<b>Overige gegevens</b>	27
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	28

## **Bestuursverslag**

## Bestuursverslag

### Algemeen

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Zij is gevestigd te Zeist. De stichting is in 2006 opgericht door de vereniging Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).

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 Geschillencommissie is tot 1 mei 2018 voorgezeten door de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo, en met ingang van 1 mei door de heer mr. G.R.J. de Groot. De Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy.

### Bestuurssamenstelling

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2018 tot 1 april uit de heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts, mevrouw mr. E.E. Aberson, secretaris en de heer ir. Th.J.M. van Brunschot, penningmeester. Per 1 april 2018 zijn twee laatst genoemde bestuurders na de maximale zittingstermijn afgetreden en zijn mevrouw drs. C.F. van Berghenegouwen-Bolhuis en de heer drs. K. Erends-ter Laak gestart als secretaris respectievelijk penningmeester van de SKGZ. In 2018 was de heer drs. C.J. van Kranenburg directeur van de SKGZ.

### Bezoldiging bestuur

In het beloningsbeleid conformeert het bestuur zich – hoewel niet verplicht – aan de normering van de Wet Normering Topinkomens (WNT). Het bestuur ontvangt een afgesproken bestuursvergoeding die jaarlijks wordt geïndexeerd. Onkostenvergoeding vindt plaats op basis van werkelijke kosten.

	De heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts	Mevrouw mr. E.E. Aberson	De heer ir. Th.J.M. van Brunschot	Mevrouw drs. C.F van Bergenhene- gouwen	De heer drs. K. Erends
<b>Functiegegevens</b>					
Functie	Voorzitter	Secretaris	Penningmeester	Secretaris	Penningmeester
Termijn	01/01– 31/12	01/01–06/03	01/01 – 06/03	06/03 – 31/12	06/03 – 31/12
<b>Bezoldiging</b>					
Bestuursvergoeding	€ 16.003	€ 2.039	€ 2.039	€ 9.206	€ 9.206
Onkostenvergoeding	€ 202	€ 121	€ 182	€ 280	€ 194
<i>Totale bezoldiging, exclusief BTW</i>	€ 16.205	€ 2.160	€ 2.221	€ 9.486	€ 9.400

### Bezoldiging directie

De beloning van de directie wordt vastgesteld door het bestuur. Relevante bezoldigingsmaximum in het kader van de WNT is het Algemeen bezoldigingsmaximum (€ 189.000).

	Drs. C.J. van Kranenburg
<b>Functiegegevens</b>	
Functie	Algemeen directeur
Termijn	01/01 – 31/12
Fte	1,0
<b>Bezoldiging</b>	
Bruto salaris	€ 93.113
Vakantiegeld	€ 7.913
Dertiende maand	€ 7.761
Werkgeversbijdrage pensioen	€ 32.402
Belaste onkostenvergoedingen	€ 12
<i>Totale bezoldiging</i>	€ 141.201

### Verslag van de activiteiten

In het jaar 2018 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.

De volumeontwikkeling en de ontwikkeling van de afhandelingstijden is af te lezen uit onderstaande twee tabellen.

*tabel 1. volume ontwikkeling klachten en geschillen*

	<b>Klachten</b>	<b>Geschillen</b>
<b>2018</b>	1485	275
<b>2017</b>	1748	397
<b>2016</b>	2074	657

*tabel 2. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten en geschillen*

	<b>Klachten</b>	<b>Geschillen</b>
<b>2018</b>	48 dagen	170 dagen
<b>2017</b>	42 dagen	157 dagen
<b>2016</b>	56 dagen	158 dagen

De eigen norm voor de doorlooptijd die de SKGZ hanteert voor klachten (zaken waarin wordt bemiddeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen) is een gemiddelde doorlooptijd van 56 dagen. Dit wordt gemeten vanaf het moment dat het dossier (voldoende) compleet is. De eigen norm die gehanteerd wordt voor Geschillen (bindende advisering door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen) is een gemiddelde doorlooptijd van 180 dagen, gerekend vanaf het moment van betaling van het entreegeld. Genoemde normen zijn interne normen. Sinds juli 2015 is de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten van kracht. De SKGZ moet voldoen aan de eisen gesteld in deze wet. Deze schrijft voor dat een zaak binnen 90 dagen na completering van het dossier moet zijn afgewikkeld. De dossiers van de Ombudsman Zorgverzekeringen voldoen ruim aan deze norm met een doorlooptijd van in totaal 56 dagen. De dossiers behandeld door de Geschillencommissie eveneens. Partijen hebben tot ongeveer twee weken voor de hoorzitting tijd om stukken aan te leveren in een geschil. Na de hoorzitting wordt gewoonlijk binnen twee weken het bindend advies gegeven.

De stijging van de doorlooptijd bij geschillen heeft als oorzaak de wijziging in de geschillencommissie in het tweede kwartaal van 2018. Inmiddels is de doorlooptijd in het vierde kwartaal weer op het niveau van 2017. De iets langere doorlooptijd van de klachten wordt vooral veroorzaakt door het investeren in de kwaliteit van de dienstverlening door de SKGZ, en een hogere instroom van dossiers in het vierde kwartaal.

In 2018 heeft de SKGZ een subsidie 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 activiteit wordt verder aangeduid als "Zorgverzekeringslijn". Zorgverzekeringslijn is een apart georganiseerde activiteit met een eigen personele bezetting, kantoorruimte etc. De door VWS verstrekte subsidie is kostendekkend.

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

### Begroting en financiële gegevens

De begroting 2018 voor wat betreft de klassieke SKGZ-taken sluit met een bedrag van € 3.306.425 aan uitgaven. De inkomsten zijn begroot op € 3.320.725. De uitkomsten van 2018 laten zien dat de inkomsten € 3.331.132 bedroegen, terwijl de kosten € 3.160.366 bedroegen. Het overschot van € 173.815 wordt toegevoegd aan de algemene reserve.

De begroting 2018 voor wat betreft Zorgverzekeringslijn sluit met een bedrag van € 1.103.830 aan inkomsten, de begrote uitgaven bedroegen eveneens € 1.103.830. De uitgaven over 2018 bedroegen € 1.039.779. Een deel van het overschot ten bedrage van € 20.115 wordt toegevoegd aan de Egalisatiereserve ZVL. Het resterende overschot wordt geretourneerd aan de subsidieverstrekker.

### 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 en afkoop leaseverplichtingen. Hiervoor is een vermogen van € 1.100.000 noodzakelijk.

Het bestuur heeft het voordelige saldo van 2018 van € 173.815 ten gunste van de overige reserves gebracht.

De stand van de reserves per ultimo 2018 is als volgt:

Overige reserves (vrij besteedbaar)	€ 781.614
Bestemmingsreserves	€ 200.000
	€ 981.614

Voor het jaar 2019 is een overschot van € 110.000 begroot waarmee het eigen vermogen verder wordt versterkt.

### Algemene informatie over de rechtspersoon

In het algemene Jaarverslag 2018 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.

### Financiële informatie

#### Liquiditeit

De SKGZ ontvangt in het eerste kwartaal van het jaar de bijdragen van de ziektekostenverzekeraars voor het lopende kalenderjaar voor de afhandeling van klachten en geschillen. Daarmee is de liquiditeit van de SKGZ over het jaar heen gewaarborgd. De subsidies voor het project Zorgverzekeringslijn zijn maandelijks circa 1/12 van de in 2018 beschikbare subsidie.

#### Financieringsbehoeften en kasstromen

De SKGZ wordt voor wat betreft de behandeling van klachten en geschillen gefinancierd door de ziektekostenverzekeraars. De begroting van de SKGZ wordt goedgekeurd door de rijksoverheid. Deze betalingen door de ziektekostenverzekeraars vinden plaats in het eerste kwartaal. Hiermee is in voldoende mate voorzien in het kapitaal van de SKGZ.

### Externe risico's inzake continuïteit van de SKGZ

De voornaamste externe risico's voor de SKGZ zijn:

- A. Het risico dat er naast de SKGZ een andere rechtspersoon ontstaat welke door de rijksoverheid erkend wordt als geschilleninstantie op het terrein van ziektekostenverzekeringen.  
Dit risico is beperkt. Een nieuwe geschilleninstantie heeft erkenning van zowel de minister van Financiën als die van VWS nodig. Mocht een nieuwe instantie ontstaan, dan dient de personele formatie te worden aangepast aan het aantal te verwachten dossiers. De eventuele financiële consequenties daarvan kunnen worden gedekt uit de reserves van de SKGZ.
- B. Het risico dat de ziektekostenverzekeraars hun financiële verplichtingen niet zullen nakomen.  
Dit risico is beperkt: er is geen signaal bekend dat er ziektekostenverzekeraars zijn die hun financiële verplichtingen niet kunnen nakomen. Daarnaast betalen de verzekeraars in het eerste kwartaal voor het gehele jaar vooruit. Mocht een verzekeraar evenwel toch in gebreke blijven, dan zal ook de werklast voor de SKGZ afnemen, en kan de formatie worden aangepast naar het juiste niveau. De financiële consequenties daarvan kunnen worden gedekt uit de reserves van de SKGZ.
- C. Het risico dat de rijksoverheid haar financiële verplichtingen niet zal nakomen.  
Dit risico is beperkt, doordat er sprake is van een onherroepelijke subsidiebeschikking voor de Zorgverzekeringslijn. De uitgaven zijn hier op gebaseerd.
- D. Het risico dat de SKGZ wordt gevraagd of opgedragen nauwer samen te werken met andere ADR-instanties.  
Deze ontwikkeling is niet uitgesloten, maar wordt niet gezien als risico. De erkende geschilleninstanties zoeken elkaar sinds medio 2018 nadrukkelijker op. De SKGZ neemt daarin het voortouw, juist ook om tijdig signalen op te vangen en bij te kunnen sturen. Een samenwerking (b.v. op het gebied van innovatie van ADR) hoeft zeker niet per definitie te leiden tot een fusie, maar kan wel leiden tot verbetering van de producten, ook van de SKGZ, terwijl kosten gezamenlijk gedragen kunnen worden.

- E. Het risico van vermindering van het aantal dossiers door de komst van initiatieven van buurtrechters, vrederechters etc. vanuit de rechterlijke macht.  
Deze initiatieven hanteren een laag griffierecht (€ 39,-) en de procedures hebben een korte doorlooptijd. Bij geschillen behoeft er door de rechter geen advies gevraagd te worden bij het Zorginstituut. Het risico bestaat hierin dat er op termijn serieuze aantallen zaken naar dit traject zullen stromen.

#### **Interne risico's voor de SKGZ**

F. Risico's inzake de AVG

De SKGZ verwerkt persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffend iemands gezondheid, of iemands financiële positie. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt hieromtrent regels.

Het niet op een juiste wijze naleven van de wettelijke regels kan bestuurlijke boetes opleveren en daarmee de continuïteit van de SKGZ in gevaar brengen. Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voorkomen dat de SKGZ slachtoffer wordt van internetcriminaliteit vraagt ook daarom voortdurend aandacht.

De technische bescherming van de data is goed op orde en in 2018 nog fors uitgebreid. (Private clouds, dubbele authenticatie, gecertificeerde firewalls etc.) Ook zijn de medewerkers zich zeer bewust van de gevoeligheid van de gegevens waarmee gewerkt wordt.

Tegen de financiële gevolgen van een datalek is een verzekering afgesloten.

G. Risico's inzake (continuïteit van) ICT-systemen

De SKGZ heeft haar operationele ICT vrijwel geheel uitbesteed. Deze dienstverlening is maandelijks aanpasbaar aan het aantal medewerkers. Er bestaat derhalve geen risico op het onverwacht moeten doen van grote ICT-investeringen bij onverwachte groei.

Met de leveranciers zijn duidelijke SLA's overeengekomen. De daarin afgesproken performance wordt ruimschoots gehaald.

Het risico van een eventuele bedrijfsbeëindiging van de leverancier van de externe dataopslag is beperkt door het aangaan van een overeenkomst met een stichting die de data gedurende tenminste drie maanden beschikbaar houdt na een onverhoopte bedrijfsbeëindiging van de cloud-leverancier en de leverancier van het zaaksysteem.

Het risico van het verloren gaan van data door een calamiteit in een datacentrum is geëlimineerd doordat er van de data uit het werksysteem een realtime gespiegelde backup is op een datacentrum op een andere locatie. Dat zelfde geldt voor de overige, niet zaak-gerelateerde bestanden.

H. Risico op imagoschade door (sociale) media

Er sprake van een risico op imagoschade voor de SKGZ. De SKGZ opereert immers in het gevoelige veld van gezondheid, recht op zorg en zorgkosten. De risico's worden beperkt doordat de SKGZ een mediabeleid voert dat nauw aansluit bij haar onpartijdige missie. In 2018 is gestart met een actievere aanwezigheid op het internet (Google adds, Facebook). Daar worden neutrale boodschappen gepost, met als doel de naamsbekendheid van de SKGZ te vergroten (zoals aanbevolen in het auditrapport). Om snel in te kunnen grijpen zullen medewerkers systematisch in de gaten houden wat er gebeurt rondom de (accounts van) de SKGZ op sociale media.

De complexiteit van de juridische zorgverzekeringsmaterie brengt met zich mee dat er ruimte moet zijn voor nuance en uitleg. Veel moderne media lenen zich daar niet voor. Wel wordt regelmatig aan redacties van diverse media achtergrondinformatie gegeven over de Zorgverzekeringswet en onze rol daarin.

I. Risico's inzake kwaliteitsbeheersing

Het risico ten aanzien van kwaliteitsbeheersing wordt beperkt door de systematische focus op kwaliteit. In 2018 is veel aandacht besteed aan de leesbaarheid van de uitingen van de SKGZ, en staan er nog verschillende scholingen en trainingen op stapel (telefoontraining, ontwikkelingen zorgverzekeringswet). De inhoudelijke scholing staat in 2019 weer meer centraal.

De LEAN-methodiek wordt breed ingezet om verbeteringen systematisch te signaleren, van data te voorzien en uit te voeren.

In 2018 is gestart met het meer nadrukkelijk bevorderen van het onderlinge gesprek over het functioneren en de kwaliteit van het geleverde werk. Door te bouwen aan een klimaat waarin fouten worden gezien als bron voor verbetering – en niet als reden voor een sanctie – zullen meer verbeteringen mogelijk worden.

Belangrijke input en graadmeter bij het constateren van kwaliteitsmanco's zijn de Klanttevredenheidsonderzoeken. Alle personen die een zaak bij de SKGZ hebben gehad krijgen een enquête toegestuurd. De respons bedraagt ongeveer 30%.

Ook onder de zorgverzekeraars wordt de klanttevredenheid gemeten. De bezoeken van en aan alle verzekeraars leveren zinvolle verbeterinformatie op. De juridische kwaliteit wordt ook extern getoetst door het integraal publiceren van de bindende adviezen. Deze worden geannoteerd in de vakpers, waaruit de organisatie lering trekt.

### **Corporate Governance**

De SKGZ is een kleinere, niet op winst gerichte organisatie. 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 geldt er een Integriteitsprotocol en het Directiereglement van de stichting. De begroting van de SKGZ is onderhevig aan instemming door de minister van Financiën. De belangrijkste producten van de SKGZ, de bindende adviezen, zijn voor een ieder beschikbaar. Ook worden Jaarverslag en Financiële jaarstukken integraal gepubliceerd op de site van de SKGZ.

### **Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2019**

De SKGZ heeft een Strategienotitie die jaarlijks door het bestuur wordt vastgesteld. Deze notitie geeft aan dat de SKGZ zich richt op de kwalitatief hoogwaardige, financieel verantwoorde uitvoering van bemiddelingsactiviteiten door de Ombudsman Zorgverzekeringen en geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Daarnaast zal vorm worden gegeven aan de activiteiten van Zorgverzekeringsslijn.

In 2019 zal de bemiddeling van klachten en het geven van bindende adviezen inzake geschillen worden voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Er wordt daarbij uitgegaan van een beperkte toename van het aantal geschillen ten opzichte van 2018, terwijl het tevens de verwachting is dat het aantal klachten zal toenemen. Ook de activiteiten van Zorgverzekeringsslijn zullen in 2019 worden voortgezet.

Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2019 aan. Deze begroting is gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten en voornemens.

### **Verbonden partijen**

De nevenfuncties van voorzitter en leden van het bestuur, voorzitter en leden van de geschillencommissie Zorgverzekeringen, de Ombudsman Zorgverzekeringen en de directeur staan vermeld op de site van de SKGZ.



<b>Begroting 2019</b>	
	<b>Begroot 2019</b>
<b>Baten</b>	
Bijdrage Zorgverzekeraars	€ 3.283.438
Bijdrage geschillen	€ 11.100
Rente	€ -1.500
Subsidie Zorgverzekeringslijn	€ 1.100.000
<b>Totaal SKGZ klassiek</b>	<b>€ 4.393.038</b>
<b>Lasten</b>	
Personeelskosten	€ 2.079.477
Afschrijvingen	€ 60.850
Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman	€ 434.461
Huisvesting	€ 141.500
Automatisering - digitalisering	€ 180.750
Bureaunkosten	€ 81.500
Communicatie en profilering	€ 177.000
Onvoorzien	€ 10.000
Kwaliteitssysteem	€ 10.000
Algemene stichtingskosten	€ 7.500
Zorgverzekeringslijn	€ 1.100.000
	€ 4.283.038
<b>Overschot:</b>	<b>€ 110.000</b>

Het overschot is begroot met als doel de algemene reserve per ultimo 2019 met dit bedrag te versterken.

Zeist, 27 maart 2019,  
het bestuur:

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

drs. C.F. van Bergenhenegouwen-Bolhuis, secretaris

drs. K. Erends-ter Laak, penningmeester

## **Financieel verslag**

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Balans per 31 december 2018**

Na resultaatbestemming

	<u>31 december 2018</u>	<u>31 december 2017</u>
	€	€
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vaste activa</b>		
<i>Immateriële vaste activa</i>		
Digitalisering	-	19.890
<i>Materiële vaste activa</i>		
Overige vaste bedrijfsmiddelen	321.708	35.426
<i>Financiële vaste activa</i>		
Waarborgsom	33.931	-
<b>Vlottende activa</b>		
<i>Vorderingen</i>		
Overige vorderingen en overlopende activa	92.657	39.751
<i>Liquide middelen</i>	1.045.620	1.239.364
Totaal	<u><u>1.493.916</u></u>	<u><u>1.334.431</u></u>

	<u>31 december 2018</u>		<u>31 december 2017</u>	
	€	€	€	€
<b>PASSIVA</b>				
<b>Stichtingsvermogen</b>				
Bestemmingsreserves	200.000		200.000	
Overige reserves	781.614		593.752	
Bestemmingsfonds egalisereserve VWS	<u>112.200</u>		<u>106.132</u>	
		1.093.814		899.884
<b>Voorzieningen</b>				
Overige voorzieningen		25.390		23.251
<b>Kortlopende schulden</b>				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	42.714		121.020	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	75.135		75.891	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>256.863</u>		<u>214.385</u>	
		374.712		411.296
<b>Totaal</b>		<u><u>1.493.916</u></u>		<u><u>1.334.431</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Staat van baten en lasten over 2018**

	<u>Uitkomst 2018</u> €	<u>Begroot 2018</u> €	<u>Uitkomst 2017</u> €
<b>Baten</b>			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.322.332	3.306.425	3.318.056
Subsidies Ministerie VWS - Zorgverzekeringslijn	1.062.943	1.103.830	1.170.859
Bijdrage geschillen	9.251	14.800	13.135
Financiële baten	-451	-500	-4.675
<b>Totaal van de baten</b>	<u>4.394.075</u>	<u>4.424.555</u>	<u>4.497.375</u>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	2.182.026	2.180.855	2.252.478
Afschrijvingen immateriële vaste activa	19.889	24.000	39.778
Afschrijvingen materiële vaste activa	35.103	46.550	27.831
Bestuurs, geschillencommissie en ombudsman	363.461	399.723	419.259
Huisvesting	202.006	195.825	156.589
Automatisering en digitalisering	185.459	166.500	176.821
Bureaunkosten	84.576	78.625	98.704
Profilering en communicatie	82.539	115.500	80.999
Overige stichtingskosten	5.307	35.000	3.834
Zorgverzekeringslijn	1.039.779	1.103.830	1.064.727
Versnelling PGB	-	-	71
<b>Totaal van de lasten</b>	<u>4.200.145</u>	<u>4.346.408</u>	<u>4.321.091</u>
<b>Netto resultaat</b>	<u>193.930</u>	<u>78.147</u>	<u>176.284</u>
<b>Resultaatbestemming</b>			
Overige reserves	173.815	78.147	70.152
Correctie Overige reserves i.v.m. subsidievaststelling 2017	14.047	-	-
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	20.115	-	106.132
Correctie Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS i.v.m. subsidievaststelling 2017	-14.047	-	-
	<u>193.930</u>	<u>78.147</u>	<u>176.284</u>

## **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**

#### **Belangrijkste activiteiten van de onderneming**

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.

### **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.

#### **Toepassing mix van categoriaal en functioneel model**

Vanwege het inzichtvereiste is in de presentatie van de kosten een mix van het categoriaal model toegepast. Hierdoor is het mogelijk om in de jaarrekening de lasten weer te geven van de PGB-versnelling (2017) en van de werkzaamheden van Zorgverzekeringslijn in het kader van de VWS-subsidie.

### **Grondslagen voor de waardering van activa en passiva**

#### **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.

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

### **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.

### **Reserves en fondsen**

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.

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.

### **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%.

## **Grondslagen voor de bepaling van het resultaat**

### **Bate bijdrage zorgverzekeraars**

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.

### **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.

### **Pensioenkosten**

De stichting is voor de pensioenregeling aangesloten bij de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars (SBZ). Voor het ouderdomspensioen geldt een middelloonregeling met een opbouw van 2,15% over de pensioengrondslag.

De pensioenverplichting uit de regeling wordt gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Ultimo 2017 en 2016 waren er voor de stichting geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

### **Doorbelasting kosten project Zorgverzekeringslijn**

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 25% toegerekend. Dit percentage is in overeenstemming met de subsidieaanvraag bij het Ministerie van VWS en consistent aan voorgaande jaren.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Toelichting op de balans**

**Activa**

**Vaste activa**

**Immateriële vaste activa**

	<b>Digitali- sering</b>
	<u>€</u>
<i>Stand per 1 januari 2018</i>	
Aanschafwaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-169.038</u>
Boekwaarde per 1 januari 2018	<u>19.890</u>
<i>Mutaties</i>	
Investeringen	-
Afschrijvingen	<u>-19.890</u>
Saldo mutaties	<u>-19.890</u>
<i>Stand per 31 december 2018</i>	
Aanschafwaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>-</u>
Afschrijvingspercentages	<u>20% - 25%</u>



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Materiële vaste activa**

	<b>Andere vaste bedrijfs- middelen</b>	<b>Zorgverze- keringslijn</b>	<b>Totaal</b>
	€	€	€
<i>Stand per 1 januari 2018</i>			
Aanschafwaarde	167.014	64.875	231.889
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-131.588</u>	<u>-64.875</u>	<u>-196.463</u>
Boekwaarde per 1 januari 2018	<u>35.426</u>	-	<u>35.426</u>
<i>Mutaties</i>			
Investeringen	326.502	-	326.502
Afschrijvingen	-40.220	-	-40.220
Desinvestering aanschafwaarde	-	-64.875	-64.875
Desinvestering afschrijvingen	<u>-</u>	<u>64.875</u>	<u>64.875</u>
Saldo mutaties	<u>286.282</u>	<u>-</u>	<u>286.282</u>
<i>Stand per 31 december 2018</i>			
Aanschafwaarde	493.516	-	493.516
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-171.808</u>	<u>-</u>	<u>-171.808</u>
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>321.708</u>	<u>-</u>	<u>321.708</u>
Afschrijvingspercentages	<u>10% - 33,3%</u>	<u>33%</u>	

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Financiële vaste activa**

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
<b>Overige vorderingen</b>		
Waarborgsom huur pand	<u>33.931</u>	<u>-</u>

**Vlottende activa**

**Vorderingen**

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
<b>Overige vorderingen en overlopende activa</b>		
Belastingen en premies sociale verzekeringen	-	1.394
Overige vorderingen	<u>92.657</u>	<u>38.357</u>
	<u>92.657</u>	<u>39.751</u>

**Belastingen en premies sociale verzekeringen**

Pensioenen	<u>-</u>	<u>1.394</u>
------------	----------	--------------

**Overige vorderingen**

Vooruitbetaalde bedragen	91.855	37.562
Rente spaarrekeningen	7	-
Waarborgsom	<u>795</u>	<u>795</u>
	<u>92.657</u>	<u>38.357</u>

De post vooruitbetaalde bedragen bevat kosten die betrekking hebben op het volgende boekjaar, maar in het huidige boekjaar zijn betaald. Per einde 2018 betreft dit met name de huur- en servicekosten voor het eerste kwartaal 2019 à € 25.178 en de WIA-verzekering 2019 à € 17.577.

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

**Liquide middelen**

ING Bank rekening-courant	49.132	11.372
ING Bank zakelijke spaarrekening	-	228.000
Rabobank betaalrekening	1.000	798.225
Rabobank spaarrekening	-	201.767
Moneyou zakelijke spaarrekening	<u>995.488</u>	<u>-</u>
	<u>1.045.620</u>	<u>1.239.364</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de SKGZ.

**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>Overige reserves</b>	<b>Bestem- mingsfonds egalisatiere- serve VWS</b>	<b>Totaal</b>
	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2018	200.000	593.752	106.132	899.884
Correctie i.v.m. subsidievaststelling	-	14.047	-14.047	-
Gecorrigeerde stand per 1 januari 2018	200.000	607.799	92.085	899.884
Uit resultaatverdeling	-	173.815	20.115	193.930
Stand per 31 december 2018	<u>200.000</u>	<u>781.614</u>	<u>112.200</u>	<u>1.093.814</u>
			<b>31-12-2018</b>	<b>31-12-2017</b>
			€	€
<b>Bestemmingsreserves</b>				
Bestemmingsreserve discontinuïteit			100.000	100.000
Bestemmingsreserve personeel			100.000	100.000
			<u>200.000</u>	<u>200.000</u>
			<b>2018</b>	<b>2017</b>
			€	€
<b>Bestemmingsreserve discontinuïteit</b>				
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 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>Bestemmingsreserve personeel</b>				
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.				
<b>Overige reserves</b>				
Stand per 1 januari			593.752	523.600
Correctie i.v.m. subsidievaststelling			14.047	-
Gecorrigeerde stand per 1 januari			607.799	523.600
Uit resultaatverdeling			173.815	70.152
Stand per 31 december			<u>781.614</u>	<u>593.752</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
	€	€
<b>Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS</b>		
Stand per 1 januari	106.132	-
Correctie i.v.m. subsidievaststelling	-14.047	-
Gecorrigeerde stand per 1 januari	92.085	-
Uit resultaatverdeling	20.115	106.132
Stand per 31 december	<u>112.200</u>	<u>106.132</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.

Naar aanleiding van het vaststellen van de subsidie 2017 zijn enkele cijfermatige correcties doorgevoerd. Daardoor sluit de egalisatiereserve per ultimo 2017 niet aan met de subsidieverantwoording. Het verschil is als correctieregel weergegeven in het verloopoverzicht van de overige reserves en de egalisatiereserve.

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
<b>Overige voorzieningen</b>		
Jubileumuitkeringen	<u>25.390</u>	<u>23.251</u>

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
	€	€
<b>Jubileumuitkeringen</b>		
Stand per 1 januari	23.251	26.145
Dotatie	2.139	-2.894
Stand per 31 december	<u>25.390</u>	<u>23.251</u>

Deze voorziening is gevormd voor toekomstige uitkeringen bij 25- en 40-jarige jubilea van personeelsleden.

**Kortlopende schulden**

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
<b>Schulden aan leveranciers en handelskredieten</b>		
Crediteuren	<u>42.714</u>	<u>121.020</u>

**Belastingen en premies sociale verzekeringen**

Loonheffing	<u>75.135</u>	<u>75.891</u>
-------------	---------------	---------------

**Overige schulden en overlopende passiva**

Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	59.055	-
Reservering verlofdagen	78.886	85.879
Nog te betalen facilitaire kosten	-	77.877
Accountants- en administratiekosten	22.461	9.906
Rente banken	309	4.319
Debiteuren - afrekening 2017	-	4.218
Huurvrije periode	39.221	-
Netto lonen	840	-
Diversen	56.091	32.186
	<u>256.863</u>	<u>214.385</u>

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

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

#### **Huurverplichting kantoorruimte**

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 stichting heeft de mogelijkheid om deze overeenkomst te ontbinden per 1 juli 2021 tegen een vergoeding van € 43.771. De huur bedraagt inclusief het voorschot servicekosten € 135.729 op jaarbasis.

#### **Huurverplichting parkeerruimte**

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor zeven parkeerplaatsen aan de Tuin van Schellinger te Zeist. Dit contract is aangegaan voor een periode van drie jaar en loopt tot 30 juni 2021. De verplichting bedraagt € 6.098 op jaarbasis.

#### **Facilitaire serviceovereenkomst**

De stichting is een serviceovereenkomst aangegaan voor de levering van facilitaire diensten en producten. Dit contract is aangegaan voor een periode van 1 jaar en loopt tot 1 juli 2019. De verplichting bedraagt € 20.245 op jaarbasis.

#### **Overeenkomst schoonmaakwerkzaamheden**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor schoonmaakwerkzaamheden. Dit contract is aangegaan voor een periode van een jaar en loopt tot 25 juni 2019. De verplichting bedraagt € 16.384 op jaarbasis.

#### **Leaseovereenkomst kopieerapparatuur**

De stichting is een leaseovereenkomst aangegaan voor kopieerapparatuur. Dit contract is aangegaan voor een periode van 5 jaar en loopt tot juni 2023. De verplichting bedraagt € 5.290 op jaarbasis.

#### **Gebruikersovereenkomst clouddiensten**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten. Deze overeenkomst loopt tot met 31 december 2020. De verplichting is schaalbaar naar het aantal medewerkers en bedraagt per ultimo 2018 € 74.013 op jaarbasis.

#### **Gebruikersondersteuning KPZV-website**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor gebruikersondersteuning van de KPZV-website. Deze overeenkomst loopt tot januari 2020, met een stilzwijgende verlening met twee jaar. De verplichting bedraagt € 7.345 op jaarbasis.

#### **Samenwerkingsovereenkomst Digisterker**

De stichting is voor het project Zorgverzekeringslijn een overeenkomst aangegaan ten behoeve van de ontwikkeling van een reeks online lesmodules voor de jaren 2019 en 2020. De verplichting bedraagt € 10.000 op jaarbasis.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

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

	<u>Uitkomst 2018</u> €	<u>Begroot 2018</u> €	<u>Uitkomst 2017</u> €
<b>Baten</b>			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.322.332	3.306.425	3.318.056
Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringsslijn	1.062.943	1.103.830	1.170.859
Bijdrage geschillen	9.251	14.800	13.135
Financiële baten	-451	-500	-4.675
	<u>4.394.075</u>	<u>4.424.555</u>	<u>4.497.375</u>
<b>Bijdrage zorgverzekeraars</b>			
Reguliere bijdrage	<u>3.322.332</u>	<u>3.306.425</u>	<u>3.318.056</u>

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2018 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2018 bedroeg 17.125.425. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,194 (2017: € 0,195).

**Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringsslijn**

Instellingssubsidie 326601 resp. 325371 - beschikking	1.103.829	1.103.830	1.155.691
Prijsindexatie personeelskosten	18.169	-	15.168
Onderbesteding boekjaar	-45.008	-	-
Correctie subsidie vaststelling 2017	-14.047	-	-
	<u>1.062.943</u>	<u>1.103.830</u>	<u>1.170.859</u>

In 2018 heeft een afrekening plaatsgevonden over de instellingssubsidie met nummer 325371. Voor het overschot van deze subsidie is een egalisatiereserve gevormd.

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 326601. Het overschot van deze subsidie is voor zover toegestaan toegevoegd aan de egalisatiereserve.

Per 20 december 2018 is een instellingssubsidie beschikt door het Ministerie van VWS voor het jaar 2019 voor een bedrag van € 1.090.520, nummer 328542.

**Bijdrage geschillen**

Ontvangen bijdrage 263 x € 37,00 (2017: 367)	9.732	14.800	13.579
Terugbetaalde bijdrage 13 x € 37,00 (2017: 12)	-481	-	-444
	<u>9.251</u>	<u>14.800</u>	<u>13.135</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.

De bijdrage geschillen loopt terug ten opzichte van de begroting en vorig jaar door een lagere instroom van dossiers. In het vierde kwartaal van 2018 zijn acties uitgezet om de naamsbekendheid van de SKGZ te vergroten om een hogere instroom van dossiers te realiseren.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<u>Uitkomst 2018</u>	<u>Begroot 2018</u>	<u>Uitkomst 2017</u>
	€	€	€
<b>Financiële baten</b>			
Ontvangen rente	495	-	29
Betaalde rente positief banksaldo	-946	-500	-4.704
	<u>-451</u>	<u>-500</u>	<u>-4.675</u>

De SKGZ betaalt op de rekeningen bij de ING Bank rente over het positieve banksaldo. In 2018 is - naast de rekeningen bij de Rabobank - een spaarrekening geopend bij Moneyou waarop overtollige liquide middelen geplaatst worden.

**Lasten**

**Personeelskosten**

**Lonen en salarissen**

Brutoloon	2.050.084	1.934.085	2.145.682
ZKV-vergoeding	18.879	18.575	20.537
Mutatie reservering vakantiedagen	-6.993	-	397
Mutatie reservering vakantiegeld	-	-	-1.818
Externe personeelskosten			
- facilitair	20.857	10.000	23.693
- administratief	32.427	44.000	30.855
	<u>2.115.254</u>	<u>2.006.660</u>	<u>2.219.346</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-606.020	-467.823	-611.468
	<u>1.509.234</u>	<u>1.538.837</u>	<u>1.607.878</u>

**Sociale lasten**

Sociale lasten	329.069	322.423	334.937
Pensioenpremies	377.321	372.337	385.896
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	17.514	-	19.724
Ontvangen uitkeringen	-17.802	-20.000	-60.919
	<u>706.102</u>	<u>674.760</u>	<u>679.638</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-162.327	-143.222	-153.058
	<u>543.775</u>	<u>531.538</u>	<u>526.580</u>

**Overige personeelskosten**

Reis- en verblijfkosten	71.333	53.251	82.215
Studie, congressen en symposia	57.896	64.415	43.584
Arbo	13.440	10.000	5.348
Advieskosten personeel	9.460	-	2.773
Wervingskosten	261	1.000	283
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	2.139	4.000	-2.894
Diversen	17.538	22.276	28.380
	<u>172.067</u>	<u>154.942</u>	<u>159.689</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-43.050	-44.462	-41.669
	<u>129.017</u>	<u>110.480</u>	<u>118.020</u>

<b>Totale personeelskosten excl. Zorgverzekeringslijn</b>	<u>2.182.026</u>	<u>2.180.855</u>	<u>2.252.478</u>
---	------------------	------------------	------------------

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Gemiddeld aantal werknemers, uitgedrukt in fte**

- 2018:	36,33
- 2017:	39,66

Door natuurlijk verloop is het aantal fte gedaald met 8,4%. De totale personeelskosten (inclusief Zorgverzekeringslijn) zijn gedaald met 2,1%. Met name de pensioenlasten dalen beperkter (2,2%) omdat het verloop voornamelijk jonge medewerkers betreft met een relatief lage pensioenpremie. Daarnaast dalen de brutolonen minder dan het fte-aantal (4,5%) vanwege tredeverhoging van medewerkers volgens de arbeidsvoorwaarden.

	<u>Uitkomst 2018</u>	<u>Begroot 2018</u>	<u>Uitkomst 2017</u>
	€	€	€
<b>Afschrijvingen immateriële vaste activa</b>			
Digitalisering	<u>19.889</u>	<u>24.000</u>	<u>39.778</u>

De afschrijvingen van immateriële vaste activa dalen omdat de investering in het digitaal zaakstelsel in 2018 volledig is afgeschreven.

**Afschrijvingen materiële vaste activa**

Andere vaste bedrijfsmiddelen	40.173	57.800	36.495
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-5.070	-11.250	-8.664
	<u>35.103</u>	<u>46.550</u>	<u>27.831</u>

De afschrijvingen van materiële vaste activa stijgen door investeringen in de verbouwing en inrichting van de nieuwe huisvesting.

**Bestuur, geschillencommissie en ombudsman**

Bestuur	49.432	39.674	53.948
Geschillencommissie	195.576	240.800	250.655
Ombudsman	130.809	129.168	128.104
	<u>375.817</u>	<u>409.642</u>	<u>432.707</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-12.356	-9.919	-13.448
	<u>363.461</u>	<u>399.723</u>	<u>419.259</u>

De kosten van zowel het bestuur als de geschillencommissie dalen omdat bij aantreden van nieuwe leden een lagere bezoldiging is bedongen.

**Huisvesting**

Huur- en servicekosten		150.100	
- Sparrenheuvel	67.276		149.794
- Het Rond	105.748		-
Schoonmaak	22.325	26.000	24.524
Verhuizing	9.939	50.000	11.075
Overige huisvestingskosten	62.579	35.000	4.196
	<u>267.867</u>	<u>261.100</u>	<u>189.589</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-65.861	-65.275	-33.000
	<u>202.006</u>	<u>195.825</u>	<u>156.589</u>



## Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

De kosten voor huisvesting zijn, in lijn met de begroting, gestegen vanwege de verhuizing. De verhuizing zelf is goedkoper uitgevallen dan verwacht doordat er geen kosten gemaakt hoefden te worden om de oude locatie in de oude staat terug te brengen. Onder de overige huisvestingskosten zijn begrepen de kosten die gemaakt zijn voor de inrichting in het nieuwe pand die niet voor activeren in aanmerking komen.

	<u>Uitkomst 2018</u> €	<u>Begroot 2018</u> €	<u>Uitkomst 2017</u> €
<b>Automatisering en digitalisering</b>			
Digitaal zaaksysteem	116.464	103.000	115.374
Cloud	75.958	65.000	60.452
Automatisering			
- personeelssysteem	4.813	10.000	5.089
- overige	11.355	10.000	16.388
	<u>208.590</u>	<u>188.000</u>	<u>197.303</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-23.131	-21.500	-20.482
	<u>185.459</u>	<u>166.500</u>	<u>176.821</u>

De kosten voor automatisering zijn gestegen vanwege een nieuw contract met de ICT-leverancier. Dit nieuwe contract levert een hogere performance op en geeft meer mogelijkheden om zelf in te stellen.

### Bureaunkosten

Porti	19.093	30.000	30.926
Externe accountant	33.744	16.000	20.409
Papier/drukwerk	15.987	15.000	18.497
Telefoon/internet	18.647	13.500	21.506
Externe audit	-	10.000	11.979
Kantoorbehoefte	6.484	4.000	9.465
Overige bureaunkosten	6.872	3.000	2.438
Advieskosten organisatie en AO	-	-	387
	<u>100.827</u>	<u>91.500</u>	<u>115.607</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-16.251	-12.875	-16.903
	<u>84.576</u>	<u>78.625</u>	<u>98.704</u>

De bureaunkosten zijn gedaald ten opzichte van 2017 door lagere portiekosten (meer digitale communicatie met klanten) en het niet uitvoeren van de externe audit (eenmalige kosten in 2017). Ten opzichte van de begroting zijn de kosten gestegen door meerwerk van de controlerend accountant over 2017 en de gestegen controlefee voor 2018.

### Profilering en communicatie

Congres	-	16.000	17.393
KPZV.nl en SKGZ.nl	44.039	42.000	51.853
Jaarverslag	2.974	5.000	4.028
Huisstijlontwikkeling	4.671	45.000	581
Informatie en rapportage	6.877	-	7.723
Overige profileringskosten	25.129	17.000	5.624
	<u>83.690</u>	<u>125.000</u>	<u>87.202</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-1.151	-9.500	-6.203
	<u>82.539</u>	<u>115.500</u>	<u>80.999</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

De kosten voor huisstijlontwikkeling zijn lager dan begroot. Er is deels een overloop met de websitekosten. Daarnaast kon de ontwikkeling goedkoper gerealiseerd worden dan verwacht. Daar tegenover staat een stijging van de overige profileringskosten vanwege marketingacties in het vierde kwartaal van 2018 om de naamsbekendheid van de SKGZ te vergroten.

	<u>Uitkomst 2018</u>	<u>Begroot 2018</u>	<u>Uitkomst 2017</u>
	€	€	€
<b>Overige stichtingskosten</b>			
Vergaderingen en representaties	2.217	5.000	1.375
Verzekeringen	2.706	10.000	1.685
Bankkosten	1.128	-	1.195
Kwaliteitssysteem	-	10.000	-
Onvoorziene kosten	-	10.000	-
	<u>6.051</u>	<u>35.000</u>	<u>4.255</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-744	-	-421
	<u>5.307</u>	<u>35.000</u>	<u>3.834</u>

**Zorgverzekeringslijn**

Directe projectkosten	105.862	227.089	167.398
Personeelskosten	779.912	613.817	806.195
Overheadkosten	157.055	262.924	105.183
	<u>1.042.829</u>	<u>1.103.830</u>	<u>1.078.776</u>

De kosten van Zorgverzekeringslijn muteren beperkt ten opzichte van voorgaand jaar. Er zijn minder kosten gemaakt dan begroot doordat activiteiten waarvoor externen zijn begroot, door eigen personeel zijn uitgevoerd.

**Versnelling PGB**

Automatiseringskosten	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>71</u>
-----------------------	----------	----------	-----------

Zeist, 27 maart 2019  
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

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

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

drs. K. Erends  
penningmeester

## **Overige gegevens**

## **CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT**

Aan het bestuur van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

### **VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2018**

#### ***ONS OORDEEL***

Wij hebben de jaarrekening 2018 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen per 31 december 2018 en de staat van baten en lasten over 2018 in overeenstemming met de in Nederland geldende Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen C1 "Kleine organisaties zonder winststreven".

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2018;
2. de staat van baten en lasten over 2018; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### ***DE BASIS VOOR ONS OORDEEL***

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

## **VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit het bestuursverslag.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag in overeenstemming met de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen C1 "Kleine organisaties zonder winststreven".

## **BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING**

### ***VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR VOOR DE JAARREKENING***

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen C1 "Kleine organisaties zonder winststreven". In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

## **ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING**

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen.

- Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Utrecht, 29 maart 2019

**MAZARS N.V.**

Was getekend

G. Juffer RA