

**Stichting Klachten en Geschillen
Zorgverzekeringen**
Sparrenheuvel 16
3708 JE Zeist

Rapport inzake de jaarrekening 2016



Inhoudsopgave

	Pagina
Bestuursverslag	1
Jaarrekening	
Balans per 31 december 2016	8
Staat van baten en lasten over 2016	10
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	11
Toelichting op de balans	13
Toelichting op de staat van baten en lasten	20

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).

Het doel van de SKGZ is het helpen oplossen van problemen tussen zorgverzekeringsconsumenten en zorgverzekeraars. Dat gebeurt door voorlichting, door bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen of door een bindend advies van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. De Geschillencommissie wordt voorgezeten door de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo. De Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy.

Bestuurssamenstelling

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond over het kalenderjaar 2016 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.

Verslag van de activiteiten

Gedurende het jaar 2016 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, geschillen en info-vragen:

	Informatievragen	Klachten	Geschillen
Werkelijk 2015	22.537	2.650	530
Inschatting 2016	30.000	2.724	530
Werkelijk 2016	25.830	3.135	620

tabel 2. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten, geschillen en info-vragen:

	Informatievragen	Klachten	Geschillen
2016	11 dagen	55 dagen	148 dagen
2015	9 dagen	56 dagen	153 dagen
2014	10 dagen	55 dagen	136 dagen
2013	10 dagen	52 dagen	149 dagen

De eigen norm voor de doorlooptijd die de SKGZ hanteert voor Klachten (zaken waarin wordt bemiddeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen) is een maximale gemiddelde doorlooptijd van 56 dagen, 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 maximale 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, die voorschrijft dat een zaak binnen 90 dagen na completering van het dossier moet zijn afgewikkeld. De dossiers behandeld door 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. Informatievragen worden gewoonlijk binnen een week, maar in elk geval binnen 14 dagen beantwoord.

In 2016 hebben de zorgverzekeraars de SKGZ gevraagd naar de mogelijkheden om zaken met een PGB-component zo snel mogelijk te behandelen, echter zonder de kwaliteit of doorlooptijd van andere soorten dossiers daardoor te benadelen. De verzekeraars hebben daartoe, na overleg met de SKGZ, ook extra middelen ter beschikking gesteld voor het jaar 2016. Door inzet van deze middelen is de doorlooptijd voor bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen in 2016 38 dagen, voor behandeling door de Geschillencommissie bedroeg de doorlooptijd gemiddeld 136 dagen.

Per 1 mei 2013 heeft de SKGZ een subsidie ontvangen van het ministerie van VWS, ter dekking van de kosten van het project "Voorlichting, advies en hulp in het kader van het terugdringen van het aantal wanbetalers en onverzekerden zorgverzekeringen 2013-2016". Dit project wordt verder aangeduid als "Zorgverzekeringsslijn". Oorspronkelijk was het de bedoeling dat het project per december 2016 zou stoppen. Het ministerie heeft begin 2016 evenwel aangegeven dat de activiteiten van Zorgverzekeringsslijn vanaf 1 januari 2017 kunnen worden voortgezet. In 2016 is in verband daarmee een nieuwe subsidiebeschikking ontvangen voor 2016. De oude subsidiebeschikking voorzag namelijk in een afbouwscenario. Het was niet langer de bedoeling dat dat scenario zou worden gevolgd. Voor 2017 is inmiddels een subsidiebeschikking voor een instellingssubsidie. Zorgverzekeringsslijn 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.

Kostenontwikkeling

De kostenontwikkeling, uitgedrukt in kosten per eenheid product, kent het volgende verloop:

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Klacht	€ 553	€ 563	€ 510	€ 463	€ 448	€ 448	€ 462
Geschil	€ 1.691	€ 1.847	€ 1.772	€ 1.631	€ 1.576	€ 1.560	€ 1.557
Inf. Vraag	€ 20	€ 21	€ 20	€ 19	€ 19	€ 19	€ 19

De SKGZ is zich ervan bewust met algemene middelen te werken, die uiteindelijk door de premiebetalende bevolking worden betaald. Daarom houdt de SKGZ niet alleen de kwaliteit van haar dienstverlening goed in het oog, maar ook de kosten daarvan. De eigen doelstelling van de SKGZ is de kosten per eenheid product niet méér te laten stijgen dan de inflatie in enig jaar. Voor het jaar 2016 is de SKGZ daar in geslaagd, er is zelfs sprake van een significante kostendaling bij de behandeling van de geschillen. Dit beeld is echter vertekend door een onverwacht grote hoge in- en ook uitstroom van dossiers, waardoor de focus door de gehele organisatie is gelegd op een kwalitatief hoogwaardige, en tegelijk zo vlot mogelijke doorstroom van dossiers. De normale inzet van een deel van de formatie voor vernieuwing en verbetering is in 2016 voor een belangrijk deel achterwege gebleven. Omdat deze vernieuwingsinspanningen in 2017 dus temeer zullen moeten worden gepleegd zullen de kosten in 2017 ten opzichte van 2016 ongetwijfeld gaan toenemen.

Verschillenanalyse van begroting en gerealiseerde cijfers 2016

Onderstaand wordt ingegaan op de verschillen in de Staat van Baten en Lasten 2016 tussen 'Begroot 2016' en 'Uitkomst 2016'. Deze analyse is op hoofdlijnen.

De gerealiseerde personeelskosten zijn ca. € 95.000 lager dan begroot. Deze onderschrijding wordt met name veroorzaakt door het, meer dan bij de begroting voorzien, doorbelasten van personeelskosten aan Zorgverzekeringsslijn. Daarnaast is er sprake van verschuiving van de kosten voor de financiële administratie. Die wordt met ingang van 2016 gevoerd door een extern bedrijf. Ten gevolge daarvan zijn de kosten opgevoerd onder 'bureaunkosten'.

Op de afschrijvingen van materiële vaste activa is een besparing gerealiseerd van ca. € 10.000. Minder dan vooraf ingeschat was het nodig om kantoorautomatisering en inventaris te vervangen, waardoor de afschrijvingen op nieuwe materiële vaste activa zeer laag zijn.

De gerealiseerde huisvestingskosten zijn ca. € 29.000 lager dan begroot. Dit verschil wordt met name veroorzaakt door het wijzigen van de presentatie van de gerealiseerde kosten van ondersteunende diensten derden naar de personeelskosten. Dit betreft de doorberekende personeelskosten van de receptie en de bedrijfskantine.

De bureaunkosten zijn gestegen met ca. € 28.000. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door de nieuwe post administratiekosten. Bij het opstellen van de begroting was nog niet bekend dat de administratie volledig uitbesteed zou worden aan een accountantskantoor, en tegen welke kosten. De kosten zijn derhalve begroot onder de post personeelskosten.

De kosten voor profilering en communicatie zijn gedaald met ca. € 23.000. Deze daling heeft met name betrekking op de post Internetontwikkeling. Het realiseren van aanpassingen aan de portal en de berichtenbox is gestart in 2016 zoals voorzien, maar worden later opgeleverd. De kosten zijn daardoor grotendeels doorgeschoven naar 2017. De begroting 2017 voorziet hier in.

Begroting en financiële gegevens

De begroting 2016 voor wat betreft de klassieke SKGZ-taken sluit met een bedrag van € 3.448.000 aan uitgaven. De inkomsten zijn begroot op € 3.448.000. De uitkomsten van 2016 laten zien dat de inkomsten € 3.455.844 bedroegen, terwijl de kosten € 3.269.517 bedroegen. Het overschot van € 186.327 wordt toegevoegd aan de algemene reserve.

Vermogen van de stichting

Het vermogen van de stichting wordt bestemd in de bestemmingsreserve voor zover het bestuur dat nodig acht voor de verwachte uitgaven in komende jaren.

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelige saldo 2016 gegeven:

- ten gunste van de algemene reserve € 186.327

De stand van de reserves per ultimo 2016 is als volgt:

Algemene reserves (vrij besteedbaar) € 523.600

Bestemmingsreserves € 200.000

€ 723.600

Algemene informatie over de rechtspersoon

In het algemene Jaarverslag 2016 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 kortheidshalve naar dat verslag.

Financiële informatie

Solvabiliteit

De solvabiliteit van de SKGZ bedraagt 61,5%.

De SKGZ ontvangt haar middelen voor wat betreft de bemiddelingsactiviteiten door de Ombudsman Zorgverzekeringen en voor de geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen voor 99,5% van de zorgverzekeraars, nadat de begroting de instemming heeft verkregen van de Minister van Financiën. Alle zorgverzekeraars zijn verplicht zich aan te sluiten bij een externe geschilleninstantie. De SKGZ is de enige door de overheid erkende geschilleninstantie op het gebied van ziektekostenverzekeringen. Daarnaast beschikt de SKGZ over een eigen vermogen van beperkte omvang, zonder bestemming. Er is geen sprake van vreemd vermogen. Derden hebben geen beschikkingsrecht over het eigen vermogen van de stichting.

Liquiditeit

De SKGZ ontvangt in de maanden februari en maart 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 Zorgverzekeringlijn zijn maandelijks circa 1/12 van de in 2016 beschikbare subsidie.

Financieringsbehoeften en kasstromen

De SKGZ wordt adequaat gefinancierd door enerzijds de ziektekostenverzekeraars, waarbij de hoogte van de bijdrage afhankelijk is van de door de rijksoverheid goedgekeurde begroting van de SKGZ in enig jaar. Deze bijdragen worden in de maanden februari en maart aan de SKGZ overgemaakt door de ziektekostenverzekeraars. Hiermee is in voldoende mate voorzien in het kapitaal van de SKGZ.

Externe risico's inzake de continuïteit van de SKGZ

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.

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 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.

Het risico dat de rijksoverheid haar financiële verplichtingen niet zal nakomen.

Dit risico is beperkt: er is sprake van een onherroepelijke subsidiebeschikking. De uitgaven zijn hier op gebaseerd.

Voor geen van de genoemde risico's is er enige aanwijzing dat deze feitelijk aan de orde zal zijn.

Interne risico's voor de SKGZ

Risico's inzake de Wet bescherming persoonsgegevens

De SKGZ verwerkt persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffend iemands gezondheid. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) stelt hieromtrent regels. Onderdeel van de Wbp is de Wet meldplicht datalekken. Het niet op een juiste wijze naleven van de wettelijke regels kan een bestuurlijke boeten 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.

Teneinde dit steviger te verankeren in de organisatie heeft de SKGZ per 1 januari 2016 een Functionaris voor de Gegevensbescherming aangesteld. Deze functionaris is niet alleen de interne toezichthouder op het naleven van de Wbp, maar zorgt ook voor onder meer de bewustwording omtrent de privacybescherming in de organisatie.

Daarnaast is een kernteam samengesteld dat in actie komt bij het vermoeden van een datalek. Dit kernteam bestaat uit de directeur (in de hoedanigheid van 'verantwoordelijke' in de zin van de Wbp), de ICT-coördinator en de Functionaris voor de Gegevensbescherming. Met de leverancier van het digitale werksysteem (C3-ISP) is overeen gekomen dat een vermoeden van een datalek binnen 4 uur na constatering wordt gemeld.

In het jaar 2016 was sprake van drie mogelijke datalekken. In alle gevallen ging het hier om het per abuis verzenden van een poststuk naar een verkeerde ontvanger, waarbij het mogelijk is geweest dat de onjuiste ontvanger kennis heeft genomen van de inhoud van het poststuk. In geen van de drie gevallen was, gezien de aard van de gelekte gegevens, sprake van een meldingsplicht aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Er was in geen enkel geval sprake van een technische oorzaak van een datalek.

Dataveiligheid en privacybescherming zijn belangrijke aandachtspunten bij het ontwerp van nieuwe systemen, dan wel bij de aanpassing van bestaande. Belangrijke randvoorwaarde voor het up-to-date houden van de systemen is de beschikbaarheid van voldoende budget. Er bestaan voor 2017 geen plannen voor grootschalige investeringen in software en er is voldoende budget voor het uitvoeren van de meest noodzakelijke voorzieningen.

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.

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 terughoudend mediabeleid voert. De complexiteit van de juridische zorgverzekeringsmaterie brengt met zich mee dat er bij berichtgeving waaraan de SKGZ mee zou kunnen werken 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.

Webcare is in 2016 geïntensiveerd en de omgang met social media vormt een onderdeel van de communicatiestrategie die in 2016 is ontwikkeld.

Risico's inzake kwaliteitsbeheersing

Het risico ten aanzien van kwaliteitsbeheersing wordt beperkt doordat in 2016 gestart is met het opzetten van een kwaliteitssysteem. Een dergelijk systeem is noodzakelijk omdat wettelijke ontwikkelingen, met name de Wet financieel toezicht (Wft) en het daarop gebaseerde Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen de SKGZ verplichten tot een audit in 2018. Met de te nemen maatregelen zal de SKGZ zich daarop voldoende kunnen voorbereiden. Er zijn voldoende middelen beschikbaar om één en ander te realiseren.

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, naast de wettelijke voorschriften in de Wft, het Bgfo en de Implementatiewet alternatieve geschilbeslechting consumentenzaken, geregeld in de statuten (openbaar), de Reglementen (openbaar), het 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 wordt de jaarrekening jaarlijks integraal gepubliceerd op de site van de SKGZ.

Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2017

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 Zorgverzekeringslijn.

In 2017 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 vermindering van het aantal geschillen ten opzichte van 2016, terwijl het tevens de verwachting is dat het aantal klachten en informatievragen ongeveer gelijk zal blijven. Ook de activiteiten van Zorgverzekeringslijn zullen in 2017 worden voortgezet. Per 1 januari 2017 is er geen sprake meer van een projectfinanciering, maar is de SKGZ voor deze activiteit erkend als subsidie-ontvangende instelling.

In het Algemene Jaarverslag 2016 van de stichting is een hoofdstuk "Vooruitblik" opgenomen. In dit hoofdstuk zijn de bestuurlijke voornemens voor het jaar 2017 benoemd. Korthedshalve verwijst het bestuur naar dat verslag.

Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2017 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.



Begroting 2017		
Baten		
Bijdrage zorgverzekeraars	€	3.306.425
Bijdrage zorgverzekeraars versnelling pgb-doss	€	-
Bijdrage geschillen	€	22.200
Subsidie Zorgverzekeringslijn	€	1.155.692
Rente	€	-
Totale baten	€	4.484.317
Lasten		
Personeelskosten	€	2.234.500
Afschrijvingen op immateriële vaste activa	€	41.000
Afschrijvingen op materiële vaste activa	€	38.000
Bestuur, geschillencommissie, ombudsman	€	444.125
Huisvesting	€	183.000
Automatisering en digitalisering	€	182.125
Bureaunkosten	€	82.000
Profilering en communicatie	€	93.875
Overige stichtingskosten	€	10.000
Kwaliteitssysteem	€	10.000
Extra lasten t.g.v. versnelling pgb dossiers	€	-
Zorgverzekeringslijn	€	1.155.692
Onvoorzien	€	10.000
Totale lasten	€	4.484.317

Zeist, 24 april 2017,
het bestuur:

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

mr. E.E. Aberson, secretaris

ir. Th.J.M. van Brunshot, penningmeester

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Jaarrekening



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Balans per 31 december 2016

(na resultaatbestemming)

	<u>31 december 2016</u>		<u>31 december 2015</u>	
	€	€	€	€
ACTIVA				
Vaste activa				
<i>Immateriële vaste activa</i>				
Digitalisering		59.668		99.446
<i>Materiële vaste activa</i>				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	68.104		101.568	
Zorgverzekeringslijn.nl		-	21.625	
		<u>68.104</u>		<u>123.193</u>
Vlottende activa				
<i>Vorderingen</i>				
Debiteuren	82.672		-	
Overige vorderingen en overlopende activa		<u>63.889</u>		<u>9.288</u>
		146.561		9.288
<i>Liquide middelen</i>		903.596		727.356
Totaal activazijde		<u><u>1.177.929</u></u>		<u><u>959.283</u></u>

	31 december 2016		31 december 2015	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Stichtingsvermogen				
Bestemmingsreserves	200.000		200.000	
Algemene reserves	523.600		337.273	
		723.600		537.273
Voorzieningen				
Overige voorzieningen		26.145		20.978
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	17.078		64.612	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	71.274		80.178	
Schulden ter zake van pensioenen	-		15.116	
Overige schulden en overlopende passiva	339.832		241.126	
		428.184		401.032
Totaal passivazijde		<u>1.177.929</u>		<u>959.283</u>



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Staat van baten en lasten over 2016

	Uitkomst 2016	Begroot 2016	Uitkomst 2015
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.433.416	3.423.500	3.301.116
Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl	923.688	946.130	903.781
Bijdrage geschillen	20.978	18.500	14.467
Financiële baten	1.450	6.000	6.373
	<u>4.379.532</u>	<u>4.394.130</u>	<u>4.225.737</u>
Lasten			
Personeelskosten	2.105.265	2.200.000	2.217.860
Afschrijvingen immateriële vaste activa	39.778	41.000	39.778
Afschrijvingen materiële vaste activa	28.311	38.000	26.539
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	377.363	378.000	406.650
Huisvesting	151.984	181.000	158.688
Automatisering en digitalisering	129.150	127.000	147.535
Bureaunkosten	107.718	80.000	85.808
Profilering en communicatie	46.618	70.000	57.444
Overige stichtingskosten	4.333	13.000	5.543
Zorgverzekeringslijn.nl	923.688	946.130	903.779
Versnelling PGB	278.997	310.000	-
Invoeren kwaliteitssysteem	-	10.000	-
	<u>4.193.205</u>	<u>4.394.130</u>	<u>4.049.624</u>
Som der organisatielasten			
	<u>186.327</u>	-	<u>176.113</u>
Netto resultaat			
	<u>186.327</u>		<u>176.113</u>
Resultaatbestemming			
Algemene reserves	<u>186.327</u>		<u>176.113</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 Sparrenheuvel 16, 3708 JE te Zeist, en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 30213012.

Algemene toelichting

Belangrijkste activiteiten van 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.

Algemene grondslagen voor verslaggeving

De standaarden op basis waarvan de jaarrekening is opgesteld

De jaarrekening is naar de grondslag van historische kosten en conform de richtlijn RJkC1 van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving opgesteld.

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 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.

Stelselwijzigingen

Informatieverschaffing over stelselwijzigingen

Onder de materiële vaste activa waren de ontwikkelingskosten van het geschillenpakket C3 opgenomen. Dit heeft betrekking op software en is daarom met ingang van 2016 onder de immateriële vaste activa gepresenteerd. Deze wijziging in de presentatiegrondslagen heeft geen effect op het vermogen het resultaat.

Tot en met 31 december 2015 is de jaarrekening opgesteld overeenkomstig de Richtlijn 640, Organisaties zonder winststreven. Met ingang van dit boekjaar wordt de jaarrekening opgesteld op basis van de Richtlijn voor de jaarverslaggeving C1, Kleine organisaties zonder winststreven. SKGZ kwalificeert volgens de criteria genoemd in de RJkC1 als een kleine organisatie-zonder-winststreven. Gelet op de aard en de omvang van de SKGZ is de RJkC1 voor de SKGZ een beter passende verslaggevingsgrondslag dan de RJ640. Deze stelselwijziging ziet uitsluitend op de toelichtingsvereisten in het bestuursverslag en de jaarrekening en heeft geen effect op het vermogen en het resultaat van de SKGZ.

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.

Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen voor de nominale waarde, indien noodzakelijk onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. De voorziening wordt bepaald op individuele basis.

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserves worden gevormd voor toekomstige uitgaven die uit de huidige beschikbare middelen gedekt moeten worden. Voor de besteding van deze gelden zijn door het bestuur beperkingen opgelegd.

Voorziening voor pensioenen

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 2016 (en 2015) waren er voor de stichting geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

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

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

De baten en lasten over het verslagjaar worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderinggrondslagen. De baten en lasten zijn verantwoord in het jaar waarop ze betrekking hebben.

Subsidiebaten

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

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Toelichting op de balans

Vaste activa

Immateriële vaste activa

	Digitali- sering
	€
Stand per 1 januari 2016	
Aanschaffingswaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-89.482</u>
Boekwaarde per 1 januari 2016	<u>99.446</u>
Mutaties	
Afschrijvingen	<u>-39.778</u>
Saldo mutaties	<u>-39.778</u>
Stand per 31 december 2016	
Aanschaffingswaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-129.260</u>
Boekwaarde per 31 december 2016	<u>59.668</u>
Afschrijvingspercentages	<u>20% - 25%</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Materiële vaste activa

	Andere vaste bedrijfs- middelen	Zorgverze- kerings- lijn.nl	Totaal
	€	€	€
Stand per 1 januari 2016			
Aanschaffingswaarde	159.913	64.875	224.788
Cumulatieve afschrijvingen	-58.345	-43.250	-101.595
Boekwaarde per 1 januari 2016	<u>101.568</u>	<u>21.625</u>	<u>123.193</u>
Mutaties			
Investeringen	3.310	-	3.310
Afschrijvingen	-36.774	-21.625	-58.399
Saldo mutaties	<u>-33.464</u>	<u>-21.625</u>	<u>-55.089</u>
Stand per 31 december 2016			
Aanschaffingswaarde	163.223	64.875	228.098
Cumulatieve afschrijvingen	-95.119	-64.875	-159.994
Boekwaarde per 31 december 2016	<u>68.104</u>	<u>-</u>	<u>68.104</u>
Afschrijvingspercentages	<u>20% - 33,3%</u>	<u>33,3%</u>	

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Vlottende activa

Vorderingen

	<u>31-12-2016</u>	<u>31-12-2015</u>
	€	€

Debiteuren

Debiteuren	<u>82.672</u>	<u>-</u>
------------	---------------	----------

Een voorziening voor dubieuze debiteuren werd niet noodzakelijk geacht.

Overige vorderingen en overlopende activa

Belastingen en premies sociale verzekeringen	4.126	-
Overige vorderingen	<u>59.763</u>	<u>9.288</u>
	<u>63.889</u>	<u>9.288</u>

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Pensioenen	<u>4.126</u>	<u>-</u>
------------	--------------	----------

Per 31 december 2015 was er sprake van een schuld.

Overige vorderingen

Vooruitbetaalde bedragen	57.518	2.050
Rente spaarrekeningen	1.450	7.238
Waarborgsom	<u>795</u>	<u>-</u>
	<u>59.763</u>	<u>9.288</u>

De post vooruitbetaalde bedragen bevat kosten die betrekking hebben op het volgende boekjaar, maar in het huidige boekjaar zijn betaald. Per einde 2017 betreft dit met name de huur- en servicekosten voor het eerste kwartaal 2017 à € 32.815.

Liquide middelen

ING Bank rekening-courant	15.568	2.232
ING Bank extra bonus zakenrekening	385.000	225.000
Rabobank rekening-courant	1.812	124
Rabobank spaarrekening	<u>501.216</u>	<u>500.000</u>
	<u>903.596</u>	<u>727.356</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de SKGZ.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Stichtingsvermogen

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

	Bestem- mingsreser- ves	Algemene reserves	Totaal
	€	€	€
Stand per 1 januari 2016	200.000	337.273	537.273
Uit resultaatverdeling	-	186.327	186.327
Stand per 31 december 2016	<u>200.000</u>	<u>523.600</u>	<u>723.600</u>
		31-12-2016	31-12-2015
		€	€

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserve discontinuïteit	100.000	100.000
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
	<u>200.000</u>	<u>200.000</u>
	2016	2015
	€	€

Bestemmingsreserve discontinuïteit

Stand per 1 januari	100.000	100.000
Mutaties	-	-
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.

2016	2015
€	€

Bestemmingsreserve personeel

Stand per 1 januari	100.000	100.000
Mutaties	-	-
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.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
	€	€
Algemene reserves		
Stand per 1 januari	337.273	161.160
Uit resultaatverdeling	<u>186.327</u>	<u>176.113</u>
Stand per 31 december	<u><u>523.600</u></u>	<u><u>337.273</u></u>

Voorzieningen

	<u>31-12-2016</u>	<u>31-12-2015</u>
	€	€
Overige voorzieningen		
Jubileumuitkeringen	<u>26.145</u>	<u>20.978</u>

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
	€	€
Jubileumuitkeringen		
Stand per 1 januari	20.978	23.982
Dotatie	<u>5.167</u>	<u>3.913</u>
	26.145	27.895
Onttrekking	<u>-</u>	<u>-6.917</u>
Stand per 31 december	<u><u>26.145</u></u>	<u><u>20.978</u></u>

Deze voorziening is gevormd voor de toekomstige jubileumgratificaties bij een 25- of 40-jarig jubileum van personeelsleden.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Kortlopende schulden

	<u>31-12-2016</u>	<u>31-12-2015</u>
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		
Crediteuren	<u>17.078</u>	<u>64.612</u>
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	<u>71.274</u>	<u>80.178</u>
Schulden ter zake van pensioenen		
Pensioenpremie	<u>-</u>	<u>15.116</u>
Per 31 december 2016 is er sprake van een vordering.		
Overige schulden en overlopende passiva		
Nog te betalen facilitaire kosten	93.024	102.760
Reservering verlofdagen	85.482	82.325
Debiteuren - afrekening 2016	75.007	-
Subsidie Ministerie van VWS	21.626	18.235
Accountantskosten	26.378	-
Administratiekosten	4.840	-
Reservering vakantiegeld	1.818	-
Diversen	<u>31.657</u>	<u>37.806</u>
	<u>339.832</u>	<u>241.126</u>

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

Niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen

Huurverplichtingen

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor het kantoorgebouw te Zeist tot 1 juli 2018 voor een huurbedrag van circa € 131.000 op jaarbasis.

Leaseverplichtingen

In 2013 is de stichting een leaseovereenkomst aangegaan voor kopieerapparatuur voor de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2018. De leaseverplichting bedraagt circa € 6.000 incl. BTW per jaar.

In 2016 is de stichting ten behoeve van Zorgverzekeringslijn.nl een leaseverplichting aangegaan voor het gebruik van een personenauto voor de periode augustus 2016 tot en met juli 2017. Daarna is het contract per maand opzegbaar. De verplichting bedraagt € 612,26 incl. BTW per maand.

Cloud

De stichting is een overeenkomst aangegaan, voor de duur van 3 jaar, voor het gebruik maken van clouddiensten. Deze overeenkomst loopt tot en met juni 2017. De verplichting hiervoor bedraagt € 4.311,73 incl. BTW per maand.

Overige

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor gebruikersondersteuning KPVZ website. Deze overeenkomst loopt tot januari 2018, met een stilzwijgende verlening met twee jaar. De verplichting bedraagt € 7.345,55 incl. BTW per jaar.

Toelichting op de staat van baten en lasten

	Uitkomst 2016	Begroot 2016	Uitkomst 2015
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.433.416	3.423.500	3.301.116
Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl	923.688	946.130	903.781
Bijdrage geschillen	20.978	18.500	14.467
Financiële baten	1.450	6.000	6.373
	<u>4.379.532</u>	<u>4.394.130</u>	<u>4.225.737</u>
Bijdrage zorgverzekeraars			
Reguliere bijdrage	3.123.515	3.113.500	3.301.116
Aanvullende bijdrage versnelling PGB	309.901	310.000	-
	<u>3.433.416</u>	<u>3.423.500</u>	<u>3.301.116</u>

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand van 1 mei 2016 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2016 bedroeg 16.913.379. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,203 (2015: € 0,196).

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl

Ontvangen subsidie	927.079	927.895	1.084.795
Over-/onderbesteding	-3.391	18.235	-181.014
	<u>923.688</u>	<u>946.130</u>	<u>903.781</u>

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de projectsubsidie, nummer 323240, over de periode van 2013 tot en met 2016.

Per 1 november 2016 is een instellingssubsidie beschikt door het Ministerie van VWS voor het jaar 2017 voor een bedrag van € 1.155.692, nummer 325371. Voor een nadere toelichting zie de passage in het bestuursverslag.

Bijdrage geschillen

Ontvangen bijdrage 616 x € 37,00 (2015: 444)	22.792	18.500	16.428
Terugbetaalde bijdrage 49 x € 37,00 (2015: 53)	-1.814	-	-1.961
	<u>20.978</u>	<u>18.500</u>	<u>14.467</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.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2016	Begroot 2016	Uitkomst 2015
	€	€	€
Financiële baten			
Rente	1.450	6.000	6.373
Personeelskosten			
Bruto loon	2.034.618	1.981.283	1.860.105
Pensioenpremie	340.893	384.660	332.968
Sociale lasten	331.787	299.911	283.824
ZKV-vergoeding	20.532	20.000	19.565
Mutatie reservering vakantiedagen	3.157	-	11.332
Mutatie reservering vakantiegeld	1.818	-	-
Ontvangen uitkeringen	-54.681	-20.000	-20.402
	<u>2.678.124</u>	<u>2.665.854</u>	<u>2.487.392</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-614.807	-625.855	-655.233
Af: toe te rekenen aan Versnelling PGB	-194.250	-	-
	<u>1.869.067</u>	<u>2.039.999</u>	<u>1.832.159</u>
Overige personeelskosten			
Inhuur personeel	109.376	70.000	228.501
Reiskostenvergoeding	64.844	58.960	63.942
Ondersteunende diensten derden	38.807	10.000	60.729
Studie, congressen en symposia	34.619	36.384	26.579
Wervingskosten	12.790	-	1.575
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	5.167	4.000	3.913
Arbo	4.280	6.000	6.482
Diversen	12.841	20.923	16.482
	<u>282.724</u>	<u>206.267</u>	<u>408.203</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-46.526	-46.266	-22.502
	<u>236.198</u>	<u>160.001</u>	<u>385.701</u>
Totale personeelskosten	2.105.265	2.199.999	2.217.860
Gemiddeld aantal werknemers			
2016: 39,73			
2015: 37,70			

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2016	Begroot 2016	Uitkomst 2015
	€	€	€
Afschrijvingen immateriële vaste activa			
Afschrijving digitalisering	39.778	41.000	39.778
Afschrijvingen materiële vaste activa			
Andere vaste bedrijfsmiddelen	36.774	45.953	34.413
Directe afschrijving Zorgverzekeringslijn.nl	21.625	-	21.625
	58.399	45.953	56.038
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-30.088	-7.953	-29.499
	28.311	38.000	26.539
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman			
Bestuur	45.885	46.374	44.710
Geschillencommissie	209.659	223.000	231.827
Ombudsman	123.732	120.000	123.529
Adviezen geschillencommissie	9.452	-	17.762
	388.728	389.374	417.828
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-11.365	-11.374	-11.178
	377.363	378.000	406.650
Huisvesting			
Huur en servicekosten	148.517	150.928	156.366
Schoonmaak	23.912	23.000	22.144
Overige huisvestingskosten	9.483	37.000	9.810
	181.912	210.928	188.320
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-29.928	-29.928	-29.632
	151.984	181.000	158.688
Automatisering en digitalisering			
Automatiseringskosten	9.255	10.946	13.704
Cloud	53.565	54.085	53.744
Digitaal zaakstelsel	82.638	79.000	96.949
	145.458	144.031	164.397
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-16.308	-17.031	-16.862
	129.150	127.000	147.535

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2016	Begroot 2016	Uitkomst 2015
	€	€	€
Bureaunkosten			
Administratiekosten	38.381	-	-
Porto	34.541	35.000	31.540
Accountant	22.748	16.347	21.175
Papier/drukwerk	18.775	20.103	25.427
Telefoon	14.591	12.748	10.885
Kantoorbehoefte	10.988	8.037	8.067
Overige bureaunkosten	5.715	3.000	3.798
	<u>145.739</u>	<u>95.235</u>	<u>100.892</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-38.021	-15.235	-15.084
	<u><u>107.718</u></u>	<u><u>80.000</u></u>	<u><u>85.808</u></u>
Profilering en communicatie			
Internetontwikkeling	22.198	50.546	18.670
Congres	17.568	13.073	12.170
KPZV.nl	7.332	6.000	7.253
Jaarverslag	761	4.709	6.767
Huisstijlontwikkeling	-	2.000	9.918
Overige profileringskosten	4.963	6.590	15.456
	<u>52.822</u>	<u>82.918</u>	<u>70.234</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-6.204	-12.918	-12.790
	<u><u>46.618</u></u>	<u><u>70.000</u></u>	<u><u>57.444</u></u>
Overige stichtingskosten			
Vergaderingen en representaties	1.290	5.000	2.919
Verzekeringen	2.670	3.000	3.499
Bankkosten	1.326	-	-
Onvoorziene kosten	-	5.000	-
	<u>5.286</u>	<u>13.000</u>	<u>6.418</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn.nl	-953	-	-875
	<u><u>4.333</u></u>	<u><u>13.000</u></u>	<u><u>5.543</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2016	Begroot 2016	Uitkomst 2015
	€	€	€
Zorgverzekeringslijn.nl			
Directe kosten	151.119	179.570	131.751
Doorberekening personeel	614.807	625.855	655.233
Doorberekening overige personeelskosten	46.526	46.266	22.502
Doorberekening afschrijving	8.463	7.953	7.874
Doorberekening bestuur	11.365	11.374	11.178
Doorberekening huisvesting	29.928	29.928	29.632
Doorberekening automatisering	16.308	17.031	16.862
Doorberekening bureaunkosten	38.021	15.235	15.084
Doorberekening profilering en communicatie	6.198	12.918	12.788
Doorberekening overige stichtingskosten	953	-	875
	<u>923.688</u>	<u>946.130</u>	<u>903.779</u>

De doorbelaste kosten Zorgverzekeringslijn.nl worden bepaald aan de hand van de verhouding van het aantal medewerkers van Zorgverzekeringslijn.nl ten opzichte van het totaal van het aantal medewerkers van de stichting, voor zover de kosten betrekking hebben op zowel de klassieke taken van de SKGZ en het project Zorgverzekeringslijn.nl. Overige kosten die alleen toe te wijzen zijn aan Zorgverzekeringslijn.nl, worden volledig doorbelast.

Versnelling PGB

Doorberekening personeel	194.250	175.000	-
Vacatiegelden geschillencommissie	41.000	80.000	-
Internetontwikkeling	18.543	-	-
Automatiseringskosten	13.624	50.000	-
Communicatiekosten	11.580	5.000	-
	<u>278.997</u>	<u>310.000</u>	<u>-</u>

De doorbelaste kosten Versnelling PGB worden bepaald aan de hand van de werkelijke urenbesteding van de medewerkers. Overige kosten die alleen toe te wijzen zijn aan de Versnelling van PGB-zaken, worden volledig doorbelast.

Invoeren kwaliteitssysteem

Kwaliteitssysteem	-	10.000	-
	<u>-</u>	<u>10.000</u>	<u>-</u>

Analyse verschil uitkomst met begroting

	Uitkomst	Begroot	Verschil	
	2016	2016	€	%
	€	€	€	%
Baten	4.379.532	4.394.130	-14.598	-0,3
	4.379.532	4.394.130	-14.598	-0,3
Personeelskosten	2.482.628	2.578.000	-95.372	-3,7
Afschrijvingen immateriële vaste activa	39.778	41.000	-1.222	-3,0
Afschrijvingen materiële vaste activa	28.311	38.000	-9.689	-25,5
Huisvesting	151.984	181.000	-29.016	-16,0
Automatisering en digitalisering	129.150	127.000	2.150	1,7
Bureaunkosten	107.718	80.000	27.718	34,6
Profilering en communicatie	46.618	70.000	-23.382	-33,4
Overige stichtingskosten	4.333	13.000	-8.667	-66,7
Zorgverzekeringslijn.nl	923.688	946.130	-22.442	-2,4
Versnelling PGB	278.997	310.000	-31.003	-10,0
Invoeren kwaliteitssysteem	-	10.000	-10.000	-100,0
Som der organisatielasten	4.193.205	4.394.130	-200.925	-4,6
Netto resultaat	186.327	-	186.327	-

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Verklaring verschil uitkomst met begroting

Onderstaand wordt ingegaan op de verschillen in de Staat van Baten en Lasten 2016 tussen 'Begroot 2016' en 'Uitkomst 2016'. Deze analyse is op hoofdlijnen.

De gerealiseerde personeelskosten zijn ca. € 95.000 lager dan begroot. Deze onderschrijding wordt met name veroorzaakt door het, meer dan bij de begroting voorzien, doorbelasten van personeelskosten aan Zorgverzekeringslijn. Daarnaast is er sprake van verschuiving van de kosten voor de financiële administratie. Die wordt met ingang van 2016 gevoerd door een extern bedrijf. Ten gevolge daarvan zijn de kosten opgevoerd onder 'bureaunkosten'.

Op de afschrijvingen van materiële vaste activa is een besparing gerealiseerd van ca. € 11.000. Minder dan vooraf ingeschat was het nodig om kantoorautomatisering en inventaris te vervangen, waardoor de afschrijvingen op nieuwe materiële vaste activa zeer laag zijn.

De gerealiseerde huisvestingskosten zijn ca. € 29.000 lager dan begroot. Dit verschil wordt met name veroorzaakt door het wijzigen van de presentatie van de gerealiseerde kosten van ondersteunende diensten derden naar de personeelskosten. Dit betreft de doorberekende personeelskosten van de receptie en de bedrijfskantine.

De bureaunkosten zijn gestegen met ca. € 28.000. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door de nieuwe post administratiekosten. Bij het opstellen van de begroting was nog niet bekend dat de administratie volledig uitbesteed zou worden aan een accountantskantoor, en tegen welke kosten. De kosten zijn derhalve begroot onder de post personeelskosten.

De kosten voor profilering en communicatie zijn gedaald met ca. € 23.000. Deze daling heeft met name betrekking op de post Internetontwikkeling. Het realiseren van aanpassingen aan de portal en de berichtenbox is gestart in 2016 zoals voorzien, maar worden later opgeleverd. De kosten zijn daardoor grotendeels doorgeschoven naar 2017. De begroting 2017 voorziet hier in.

Zeist, 24 april 2017

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

ir. Th.J.M. van Brunshot
penningmeester

mr. E.E. Aberson
bestuurslid

