



Financieel verslag 2008

met daarin opgenomen de jaarrekening
van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
gevestigd te Zeist

2 april 2009

Inhoud

Bestuursverslag	2
Jaarrekening 2008	4
- Balans per 31 december 2008	4
- Staat van baten & lasten over 2008	5
- Grondslagen van balanswaardering en bepaling van baten en lasten	6
- Toelichting op de onderscheiden posten van de balans	8
- Toelichting op de onderscheiden posten van de staat van baten en lasten	10
Overige gegevens	13



Bestuursverslag

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), en zij is gevestigd te Zeist. Deze stichting werd 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 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. E.M.A. Schmitz.

Bestuurssamenstelling:

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond over het kalenderjaar 2008 uit:

- de heer mr. F.J.M. Houben, voorzitter;
- mevrouw mr. E.E. Aberson, vice-voorzitter/secretaris, voorgedragen door de NPCF;
- de heer ir. Th. J.M. van Brunschot, penningmeester, voorgedragen door ZN.

Verslag van activiteiten:

Gedurende het jaar 2008 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. Voor een meer gedetailleerde toelichting verwijzen wij naar het externe jaarverslag van de SKGZ.

Verwachtingen voor 2009

In 2009 zal de bemiddeling van klachten en het geven van bindende adviezen inzake geschillen worden voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Een toename van het aantal klachten en geschillen wordt voorzien, gezien de ophanden zijnde wetswijziging van de Zorgverzekeringswet. De parlementaire afhandeling van deze wetswijziging is thans nog niet afgerond, zodat nog onduidelijkheid bestaat over de exacte tekst van de wijzigingen en het moment van invoering.

Begroting en financiële gegevens

De begroting over 2009 sluit met een bedrag van € 1,9 miljoen aan uitgaven. De inkomsten zijn begroot op € 1,7 miljoen. Ten opzichte van de begroting 2008 betekent dit een toename van € 0,2 miljoen, die is toe te schrijven aan noodzakelijke investeringen in de ICT. Deze € 0,2 miljoen wordt geput uit de bestemmingsreserve automatisering. Dit betekent dat het overige saldo van baten en lasten op nihil wordt begroot.

De kosten die voortvloeien uit werkzaamheden ten gevolge van de te verwachten wijziging in de ZVW zijn moeilijk te prognostiseren, vooralsnog wordt uitgegaan van een extra bedrag van € 3,2 miljoen over het eerste jaar na invoering van de wetswijziging, en € 0,6 miljoen voor het tweede en volgende jaren. Over deze bedragen en de financiering daarvan vindt overleg plaats met de zorgverzekeraars nadat meer duidelijkheid is ontstaan over inhoud en moment van invoering van de wetswijziging. De zorgverzekeraars zijn overigens bereid in de extra kosten te voorzien zodra deze zullen ontstaan. Vanwege de te maken aanloopkosten is begin 2009 besloten om 15% van € 3,2 miljoen als bijdrage bij de verzekeraars te innen.



Vermogen van de stichting

Het vermogen van de stichting wordt bestemd in bestemmingsreserves voor zover het bestuur dat nodig acht voor verwachte uitgaven in komende jaren. Ultimo 2008 is een bedrag van € 286.000 bestemd voor toekomstige uitgaven voor automatiseringsprojecten.

Tijdelijke overtollige liquiditeiten worden risico-arm belegd door middel van deposito's.

Voor 2009 wordt een investering verwacht inzake een automatiseringsproject.

Naar verwachting zal de personeelsbezetting (indien de wetswijziging tot stand komt) in 2009 toenemen, indien deze niet tot stand komt zal de personeelsbezetting nagenoeg ongewijzigd blijven t.o.v. 2008.

Zeist, 2 april 2009

namens het bestuur:

mr. F.J.M. Houben, voorzitter



Balans per 31 december 2008 na bestemming saldo van baten en lasten

	REFERENTIE	31/12/2008	31/12/2007
ACTIEF			
Vaste Activa			
Materiële vaste activa	1	4.509	12.186
Vlottende Activa			
Vorderingen			
Rente		9.945	8.219
Overige vorderingen	2	-	15.251
		9.945	23.470
Liquide middelen			
ING bank	3	906.453	582.342
		920.907	617.998



	REFERENTIE	31/12/2008	31/12/2007
PASSIEF			
Eigen vermogen			
Vrij besteedbaar vermogen	4	662.630	415.746
Voorziening			
Jubileum uitkeringen	5	10.210	9.341
Kortlopende schulden			
Crediteuren		86.926	72.277
Zorgverzekeraars Nederland	6	81.134	41.767
Belastingen en premies sociale verzekeringen	7	20.576	17.324
Overige schulden en overlopende passiva		59.431	61.543
		248.067	192.911
		920.907	617.998



Staat van baten & lasten over 2008

	REFERENTIE	UITKOMST 2008	BEGROOT 2008	UITKOMST 2007
BATEN				
Bijdrage zorgverzekeraars	8	1.672.758	1.668.000	1.493.436
Bijdrage geschillen	9	11.247	37.000	21.534
Rente		42.554	-	29.552
Totale baten		1.726.559	1.705.000	1.544.522
LASTEN				
Personeelskosten	10	812.411	920.000	724.096
Afschrijvingen op materiële vaste activa	11	11.460	10.000	10.218
Overige lasten				
Bestuur, geschillencommissie, ombudsman	12	319.514	360.000	357.823
Huisvesting en automatisering	13	134.862	185.000	96.430
Bureaunkosten	14	102.155	45.000	64.802
Profilering en communicatie	15	91.033	90.000	73.818
Overige stichtingskosten	16	8.240	15.000	8.003
Onvoorzien		-	80.000	-
		655.804	775.000	600.876
Totale lasten		1.479.675	1.705.000	1.335.190
Saldo		246.884	0	209.332

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2008 gegeven:

- ten gunste van de algemene reserve	246.884
--------------------------------------	---------



Grondslagen van balanswaardering en bepaling van baten en lasten

Algemeen

Activiteiten

De stichting heeft ten doel de oprichting, de instandhouding en het faciliteren van een onafhankelijke geschillencommissie, als bedoeld in artikel 7 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 voorts van een instituut, genaamd Ombudsman Zorgverzekeringen, als bedoeld in artikel 12 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 de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld naar de grondslag van historische kosten. De jaarrekening van de stichting is conform de richtlijn 640 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 bij het betreffende balanshoofd anders is vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voorzover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen 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.

Omrekening van vreemde valuta's

Activa en passiva luidend in vreemde valuta worden omgerekend tegen de koersen per balansdatum. Transacties in vreemde valuta en de daaruit voortvloeiende baten en lasten worden omgerekend tegen de koersen op transactiedatum. Alle bedragen in de jaarrekening zijn vermeld in euro's, tenzij anders wordt aangegeven.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

Kantoorautomatisering wordt gewaardeerd op aanschaffingswaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen voor de nominale waarde, indien noodzakelijk onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid.



Eigen vermogen:

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.

Bestemmingsfondsen

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

Pensioenvoorziening

Het pensioen van de werknemers van de stichting is ondergebracht bij de SBZ. De pensioenregeling is een middelloonregeling. In termen van de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 271 inzake personeelsbeloningen classificeert deze regeling als een toegezegd pensioenregeling (defined benefit regeling).

De stichting heeft gekozen voor de door de Raad voor de Jaarverslaggeving in RJ-Uiting 2009-2 toegestane optie om pensioenverplichtingen met ingang van 2008 te waarderen volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. Als gevolg hiervan behoeft er geen pensioenvoorziening meer te worden opgenomen.

In de jaarrekening van 2007 is van de vrijstelling van hoofdstuk B14, paragraaf 111 uit de Richtlijnen van de Jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen gebruikgemaakt i.d. om een toegezegde pensioenregeling te verwerken als een toegezegde bijdrageregeling. Dit is destijds verwerkt als een stelselwijziging.

Een en ander betekent dat als gevolg van de keuze voor toepassing van RJ-uiting 2009-2, rekening houdend met de eerdere toepassing van de vrijstelling voor kleine rechtspersonen er ceteris paribus geen financiële consequenties aan de stelselwijziging verbonden zijn die gemeld moeten worden in de jaarrekening 2008.

De stichting loopt het risico dat aanvullende bijdragen moeten worden betaald wanneer er sprake is van een tekort bij het SBZ.

Voorziening jubileumuitkeringen

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 saldo van baten en lasten

De baten en lasten over het verslagjaar worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen.

De baten en lasten zijn verantwoord in het jaar waarop ze betrekking hebben.

Vennootschapsbelasting

De stichting verricht geen commerciële activiteiten en is als zodanig niet belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting.



Toelichting op de onderscheiden posten van de balans

	31/12/2008	31/12/2007
Vaste Activa		
1. Materiële vaste activa		
<i>Dit betreft kantoorautomatisering.</i>		
Boekwaarde per 1 januari	12.186	20.191
Aanschaf	3.783	2.213
Afschrijving	-11.460	-10.218
Boekwaarde per 31 december	4.509	12.186
Aanschafwaarde	36.282	32.499
Geaccumuleerde afschrijvingen	-31.773	-20.313
	4.509	12.186

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33⅓ %

Vlottende Activa	2. Rente		
	Rekening-courant 4e kwartaal	1.863	2.485
	Nog te ontvangen depositorente per 31 december	8.082	5.734
	Nog te ontvangen	9.945	8.219
	3. Liquide middelen		
	Rekening-courant	406.453	82.342
	Deposito	500.000	500.000
		906.453	582.342

De rekening-courant staat ter vrije beschikking van de stichting.
De deposito heeft een looptijd tot en met 5 maart 2009.



	31/12/2008	31/12/2007
4. Eigen vermogen		
Bestemmingsreserve automatisering		
Saldo per 1 januari	286.046	-
Toevoeging uit resultaatbestemming	-	286.046
Saldo per 31 december	286.046	286.046
De bestemmingsreserve is bedoeld voor de financiering van toekomstige noodzakelijke automatiseringsprojecten.		
Algemene reserve		
Saldo per 1 januari	129.700	206.414
Toevoeging resp. onttrekking uit resultaatbestemming	246.884	-76.714
Saldo per 31 december	376.584	129.700
Voorzieningen		
5. Jubileum uitkeringen		
Saldo per 1 januari	9.341	8.469
Dotatie	869	872
Saldo per 31 december	10.210	9.341
De voorziening is overwegend langlopend van aard.		
Kortlopende schulden		
6. Zorgverzekeraars Nederland		
Saldo per 1 januari	41.767	42.808
Doorbelasting huur en overige kosten voor 2007	-	163.011
Doorbelasting huur en overige kosten voor 2008	223.551	-
Subtotaal	265.318	205.819
Af: betaling aan Zorgverzekeraars Nederland	-184.184	-164.052
Saldo per 31 december	81.134	41.767
7. Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonaangifte december	20.576	17.324



Toelichting op de onderscheiden posten van de staat van baten en lasten

BATEN	UITKOMST 2008	BEGROOT 2008	UITKOMST 2007
8. Bijdrage Zorgverzekeraars			
Totaal	1.672.758	1.668.000	1.493.436

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand van 1 juli 2007 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 juli 2007 bedroeg 16.240.368. Bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,103 (2007: 0,092).

9. Bijdrage geschillen

Als volgt te specificeren

Ontvangen bijdrage: 380 x € 37,00 (2007: 684)	14.060		25.308
Terugbetaalde bijdrage: 76 x € 37,00 (2007:102)	-2.812		-3.774
Totaal	11.248	37.000	21.534

Conform artikel 6, lid 2 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. Het aantal behandelde geschillen in 2007 bedroeg 582. In de begroting 2008 is uitgegaan van 1.000 geschillen waarvoor het entreegeld zou worden voldaan. Het feitelijke aantal geschillen waarvoor het entreegeld is voldaan over 2008 bedraagt 380. Het mindere aantal geschillen wat aanhangig is gemaakt wordt nader toegelicht in het externe jaarverslag.

LASTEN

10. Personeelskosten

Als volgt te specificeren

Brutoloon	503.037	525.000	431.170
Bijdrage levensloop	5.934	6.000	5.104
ZKV vergoeding	2.653	3.000	2.112
Huis-/werk-, onkosten- en reisvergoeding	15.825	15.000	14.716
Sociale lasten	67.833	69.000	53.984
Pensioenpremie	55.934	70.000	51.877
Spaarloonbijdrage	945	1.000	1.073
Subtotaal	652.161	689.000	560.036



	UITKOMST 2008	BEGROOT 2008	UITKOMST 2007
Wervingskosten	2.616	10.000	159
Studie, congressen/symposia	430	5.000	6.351
Arbo	332	1.000	294
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	869	1.000	872
Reservering tegoed vakantiedagen	-2.112	9.000	14.938
Ontvangen zw-uitkeringen	-20.608	-	-21.991
Overige personeelskosten	4.952	10.000	6.026
Subtotaal	638.640	725.000	566.685
Personeel ZN	30.400	-	-
Uitzendkrachten	112.812	115.000	66.591
Inhuurkrachten	30.559	80.000	90.820
Totaal	812.411	920.000	724.096

Het gemiddeld aantal werknemers, berekend op fulltime basis bedroeg 10,4 FTE (2007: 9,2 FTE)

11. Afschrijvingen op materiële vaste activa

Als volgt te specificeren

Afschrijving kantoorautomatisering	11.460	10.000	10.218
------------------------------------	---------------	---------------	---------------

12. Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman

Als volgt te specificeren

Bestuur	35.795	40.000	36.028
Geschillencommissie *)	213.741	250.000	252.065
Ombudsman	69.978	70.000	69.730
Totaal	319.514	360.000	357.823

*) In de kosten over 2008 is een nagekomen declaratie over 2007 opgenomen ad € 18.491. De realisatie is lager als gevolg van een minder aantal zittingen van de geschillencommissie.

13. Huisvesting en automatisering

Als volgt te specificeren

Huur en servicekosten	117.449	94.000	87.496
Huur meubilair	5.296	5.000	4.331
Inrichtingskosten	2.396	1.000	383
Subtotaal huisvesting	125.141	100.000	92.210



	UITKOMST 2008	BEGROOT 2008	UITKOMST 2007
Automatiseringskosten regulier	–	30.000	–
Automatiseringskosten herinrichting	9.721	55.000	4.220
Totaal	134.862	185.000	96.430

Als gevolg van de toename van werkzaamheden heeft de stichting meer kantoorruimte bij ZN gehuurd.

14. Bureaunkosten

Als volgt te specificeren

Telefoon	5.100	5.000	4.721
Porto	29.857	15.000	17.991
Kantoorbehoefte	4.858	5.000	2.011
Papier/drukwerk	44.974	15.000	30.586
Accountant	15.292	5.000	5.593
Adviezen	1.580	–	3.800
Overige bureaunkosten	494	–	100
Totaal	102.155	45.000	64.802

De hogere realisatie is het gevolg van de opmaak van brochures en de verspreiding hiervan onder belanghebbenden.

15. Profilering en communicatie

Als volgt te specificeren

Huisstijlontwikkeling	–	–	17.708
Jaarverslag	21.578	25.000	17.469
Informatie en rapportages	–	5.000	3.683
Internetontwikkeling	44.981	50.000	18.385
Seminar	12.595	–	6.244
Overige profileringskosten	11.879	10.000	10.329
Totaal	91.033	90.000	73.818

16. Overige stichtingskosten

Als volgt te specificeren

Vergaderingen en representaties	7.246	8.000	6.896
Verzekeringen	994	5.000	996
Betaalde rente	–	2.000	111
Totaal	8.240	15.000	8.003

Zeist, 2 april 2009

Ondertekening namens het bestuur
 F.J.M. Houben, voorzitter
 Th.J.M. van Brunschot, bestuurslid
 E.E. Aberson, bestuurslid



Overige gegevens

Accountantsverklaring

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring.

Statutaire regeling betreffende de bestemming van het saldo van baten en lasten.

In artikel 17 lid 1 van de statuten is geregeld dat de jaarrekening door het bestuur wordt vastgesteld. Omtrent de bestemming van het saldo van baten en lasten is niets expliciet in de statuten opgenomen.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2007

De jaarrekening 2007 is vastgesteld in de bestuursvergadering gehouden op 30 mei 2008. Het bestuur heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2008

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2008 gegeven:

ten gunste van de algemene reserve

246.884



Aan het bestuur van
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist

Datum
2 april 2009

Behandeld door
drs. G.J.W. Coppus RA

Kenmerk
Co/dl/1-2ra/
3100243586-002

Accountantsverklaring

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2008 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist bestaande uit de balans per 31 december 2008 en de staat van baten en lasten over 2008 met de toelichting gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het bestuursverslag, beide in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 "Organisaties zonder winststreven". Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem van de stichting. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die het bestuur van de stichting heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

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

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen per 31 december 2008 en van het saldo van baten en lasten over 2008 in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 "Organisaties zonder winststreven".

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. G.J.W. Coppus RA