

**Stichting Klachten en Geschillen
Zorgverzekeringen**

Het Rond 6D
3701 HS Zeist

Rapport inzake de jaarrekening 2025

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. **07/04/2026**.

Inhoudsopgave

	Pagina
Bestuursverslag	1
Jaarrekening	
Balans per 31 december 2025	7
Staat van baten en lasten over 2025	9
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	10
Toelichting op de balans na resultaatbestemming	13
Toelichting op de staat van baten en lasten	22
Overige toelichtingen	29
Overige gegevens	
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	30

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. **07/04/2026**.

Bestuursverslag 2025

Algemeen

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). SKGZ is gevestigd te Zeist. Doel van SKGZ is het helpen oplossen van problemen tussen consumenten en zorgverzekeraars via bemiddeling door de Ombudsman of een bindend advies door de Geschillencommissie en waar mogelijk ook het voorkomen van problemen via voorlichting of signalering & advisering. De Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. drs. F. van Zomeren. De Geschillencommissie wordt voorgezeten door mevrouw prof. dr. mr. A. de Ruijter.

Samenstelling bestuur en directie

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2025 uit de heer mr. dr. A.G.J.M. Rombouts, (voorzitter), mevrouw drs. C.F. van Bergenhenegouwen (secretaris) en de heer drs. K. Erends (penningmeester). De dagelijkse leiding van de SKGZ is in handen van de directeur, de heer drs. T.E. Schaafstra.

Verslag van de activiteiten 2025

SKGZ helpt individuele verzekerden en werkt samen met beleidsmakers, uitvoerders en toezichthouders aan een betere toegang tot zorg voor iedereen. Dat hebben we ook in 2025 gedaan via vier functies die elkaar versterken: Bemiddeling, Geschilbeslechting, Voorlichting en Signaleren & adviseren.

Op een responsieve manier behandelden wij rond de tweeduizend individuele klachten van verzekerden over hun zorgverzekeraar. De Ombudsman Zorgverzekeringen kwam in de meeste gevallen via bemiddeling tot een oplossing door te kijken naar de behoefte van de verzekerde en de bedoeling van de regels. De Geschillencommissie verschaftte in 278 conflicten duidelijkheid en beslechtte zo het geschil.

Daarnaast maakten we ons sterk om op collectief niveau problemen te voorkomen. Via onze voorlichtingstak werd informatie verstrekt over zorgverzekeringen, de onderliggende wet- en regelgeving en aanverwante schuldenproblematiek. Ook onze 'signalering en advisering' krijgt steeds meer vorm. Via de SKGZ Sensor, rapporteerden we tussentijds regelmatig aan onze stakeholders over trends, gaven we hierbij duiding en handelingsperspectief. We beoordeelden signalen en koppelden deze terug aan betreffende verzekeraars in werkoverleggen en werkten actief mee aan het adresseren en oplossen van gesignaleerde generieke knelpunten (Ombudsthema's). Ook gaven we duiding en deelden achtergrondinformatie met relevante stakeholders zoals het ministerie van VWS, patiënten/ consumentenverenigingen, Zorgverzekeraars Nederland, de toezichthouders NZA en AFM en Zorginstituut Nederland.

Met het ministerie van Financiën waren er de reguliere contacten rondom bedrijfsvoering en governance zaken. Verder is vermeldenswaardig dat de contacten met het ministerie van Justitie en Veiligheid in het kader van haar ADR-stelselverantwoordelijkheid zijn geïntensiveerd.

De ontwikkelingen met betrekking tot de dienstverlening verantwoordden we in het separate jaarverslag. Wij verwijzen hier kortheidshalve naar dat verslag.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountant¹
en adviseurs B.V.

d.d. 07/04/2026.

Instellingssubsidie VWS

In 2025 heeft SKGZ een instellingssubsidie ontvangen van het ministerie van VWS, ter dekking van de kosten van de activiteit "voorlichting, advies en hulp in het kader van het terugdringen van het aantal wanbetalers en onverzekerden zorgverzekeringen". Deze activiteiten worden verder aangeduid als "Zorgverzekeringsslijn" of "voorlichting". Volledigheidshalve wordt hier vermeld dat ook voor 2026 een instellingssubsidie is verstrekt. Per februari 2024 is er voor deze subsidieverstrekking een DAEB-overeenkomst gesloten voor de periode van vijf jaar.

Financiën

Voor de financiële ontwikkeling in 2025 wordt verwezen naar de bijgaande jaarrekening. In algemene zin kan gesteld worden dat de ontwikkeling in lijn is met hetgeen vooraf is afgestemd met de stakeholders. Ten opzichte van de begroting zijn de kosten hoger uitgevallen dan begroot, door investeringen in het nieuwe klachtensysteem dat in 2025 in gebruik werd genomen. Dit leidt tot een gerapporteerd resultaat van -€136k. Verrekend met de voor de genoemde investeringen gevormde bestemmingsreserves (€182k), komt het resultaat met €46k nagenoeg uit op de begrote €50k.

In 2025 is de ICT infrastructuur vernieuwd (portalen voor verzekerden en verzekeraars en de vervanging van het klachten- zaaksysteem). Dit heeft geleid tot extra kosten voor ontwikkeling en dubbele licentiekosten. Deze extra kosten waren voorzien en kunnen worden gedekt vanuit de hiervoor gevormde bestemmingsreserve.

Het weerstandsvermogen in de 'discontinuïteitsreserve' wordt hiermee niet aangetast. Deze neemt toe met € 40k tot net boven het minimaal gewenste niveau.

Hierbij moet aangetekend worden dat de Belastingdienst in 2025 na onderzoek heeft bepaald dat SKGZ VPB plichtig is. Naar aanleiding hiervan heeft zij over de jaren 2020, 2021 en 2022 een VPB heffing gedaan voor in totaal €155k. Het bestuur staat op het principiële standpunt dat SKGZ in het hybride zorgverzekeringssysteem een wettelijke taak uitvoert voor een besloten groep, niet concurrentieel en zonder winstoogmerk. De in de genoemde jaren geboekte positieve resultaten dienden om het weerstandsvermogen op peil te brengen zodat daarmee voldaan wordt aan de wettelijke plicht (bgfo art.45 lid 1) van 'adequate financieringssystematiek' die rust op onze stichting. Daarmee zijn wij van mening dat SKGZ in zijn aard niet een VPB plichtige onderneming is. Wij hebben dan ook met onze adviseur HvK Stevens bezwaar aangetekend tegen de beschikking van de Belastingdienst. In afwachting van de uitkomst zijn de heffingen betaald en als vooruitbetaalde bedragen onder de overlopende activa opgenomen in de jaarrekening. Ook hebben we met Zorgverzekeraars Nederland gesproken over de wijze waarop we in de toekomst moeten omgaan met eventuele 'overreserves'.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountant
en adviseurs B.V.

d.d. 07/04/2026.

Vermogen van de stichting

Het vermogen van de Stichting is bestemd voor het kunnen opvangen van onverwachte ontwikkelingen zonder dat de continuïteit van de Stichting direct in gevaar komt. Ook moet het de afbouw- en opheffingskosten in geval van discontinuïteit van de stichting kunnen dekken. Hierbij is rekening gehouden met verplichtingen van huur, transitievergoedingen, versnelde afschrijvingen en afkoop leaseverplichtingen. Hiervoor is een vermogen vastgesteld ter grootte van 20% van de begrote exploitatie.

Daarnaast is vermogen aangehouden voor specifieke investeringsbestemmingen (bestemmingsreserves). De bestemmingsreserves zijn opgebouwd voor de realisatie van de strategische transformatie van SKGZ naar een geïntegreerd klachten en expertisecentrum zorgverzekeringen. Hiermee zijn we binnen drie jaar en binnen de bestaande begrotingsafspraken in staat gebleken SKGZ data en expertise via voorlichting, signalering en advisering, in te zetten voor onze stakeholders. In 2025 hebben we deze transformatie afgerond met de vernieuwing van het ICT systeem en integratie van de websites. In totaal wordt hiervoor €182k onttrokken uit de bestemmingsreserves. Waarmee de bestemmingsreserves tot nul zijn gereduceerd en ook op financieel gebied de transformatie is afgerond. Voor een meer gedetailleerde toelichting van de bestemming verwijzen we graag naar de jaarrekening.

Wettelijk kader en transparantie

Er bestaat geen governance code voor de branche waarin SKGZ actief is. De governance is geregeld in de Wft, het Bgfo en de Implementatiewet alternatieve geschilbeslechting consumentenzaken. Daarnaast is er het nodige geregeld in de statuten (openbaar) en het toepasselijk gezamenlijk klachtenreglement (openbaar) van Ombudsman en Geschillencommissie.

Er hebben in 2025 geen wijzigingen in de statuten plaatsgevonden.

Intern gelden een Integriteits- en klokkenluidersprotocol en het Directiereglement van de stichting. De begroting van SKGZ wordt voor advies voorgelegd aan Zorgverzekeraars Nederland en behoeft de instemming van de Minister van Financiën.

SKGZ beschikt over een externe vertrouwenspersoon die jaarlijks verslag uitbrengt. In 2025 is binnen het managementteam aandacht besteed aan een veilige werkcultuur. Er zijn 'mini-MTO's' gehouden om met regelmaat aan de hand van concrete onderwerpen met de teams in gesprek te gaan en te blijven. Op deze wijze kunnen eventuele problemen in een vroegtijdig stadium worden herkend en geadresseerd. Extra aandacht is in 2025 besteed aan grensoverschrijdend gedrag van externen aan het adres van collega's. Dit lijkt helaas toe te nemen. Er zijn trainingen georganiseerd en het interne protocol hoe hiermee om te gaan is aangescherpt.

Aan de hand van een integrale risicomatrix die op de bestuursvergaderingen geagendeerd wordt heeft het bestuur in 2025 invulling gegeven aan het effectief monitoren van de belangrijkste risico's. Deze zijn op advies van de accountant ook op hoofdlijnen gekwantificeerd.

Vanwege de bestaande publicatieplicht worden de (bindende) adviezen van de Geschillencommissie, voor eenieder geanonimiseerd beschikbaar gesteld op www.skgz.nl. Sinds 2023 publiceert SKGZ ook casuïstiek vanuit de Ombudsman 'ombudsprudentie'.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountant³
en adviseurs B.V.

d.d. 07/04/2026.

Daarnaast worden het jaarverslag en de financiële jaarstukken integraal gepubliceerd op de website. In 2025 is de periodieke evaluatie voor erkende ADR instellingen, uitgevoerd door het bureau Purpose, gepubliceerd. Naast de verplichte doeltreffendheidsevaluatie heeft SKGZ ook een kwalitatieve effectmeting laten uitvoeren. Beide rapporten zijn eveneens gepubliceerd op de website.

Met de uitkomsten uit de genoemde onderzoeken en input vanuit de organisatie en externe experts, heeft het bestuur de strategie herijkt. Dit leidt in 2026 tot herziene ambities en ontwikkelpaden om deze de komende jaren te realiseren. Centraal hierbij staat om vanuit de kern van onze taak en expertise impact te hebben op het verbeteren van de toegang tot zorg voor iedereen. Van ambitie naar impact dus!

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

Bezoldiging bestuur, directie, Ombudsman en Geschillencommissie

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

Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2026

De betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg staan onder druk en daarmee zal de maatschappelijke aandacht voor de rol van zorgverzekeraars niet afnemen. We houden dan ook rekening met een minimaal vergelijkbaar aantal klachten als in het afgelopen jaar.

Verder verwachten we, dat er door de stijgende kosten en veranderingen in beleid, een grotere behoefte ontstaat aan informatie en advies bij consumenten, professionals en stakeholders, rondom betalingsachterstanden en onverzekerden. Dit zijn de onderwerpen waar we in nauwe samenwerking met VWS al jarenlang aan werken.

Nu de interne transformatie naar een geïntegreerd klachten en expertisecentrum is afgerond, kunnen we ons in 2026 vooral richten op het vergroten van het effect van ons werk en het verder optimaliseren van de dienstverlening.

Hier geldt het adagium dat voorkomen beter is dan genezen. Met onze activiteiten 'voorlichting' en 'signaleren & adviseren' zetten we in op het voorkomen dat problemen en dus klachten ontstaan in de uitvoering. Met meer dan 300.000 contactmomenten en ongeveer 20.000 directe voorlichtingscontacten (inboundvragen en deelnemers aan trainingen) met consumenten en professionals, is ons bereik en impact inmiddels veel groter dan alleen het behandelen van klachten.

We willen dat onze expertise via de website door consumenten in 2026 nog beter gevonden wordt. En zetten stappen in het verbeteren van de toegang voor minder zelfredzame consumenten via samenwerking met het sociaal domein van gemeenten (via Divosa) en Het Juridisch Loket.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants⁴
en adviseurs B.V.

d.d. 07/04/2026.

Onze dienstverlening ontwikkelen we permanent. Belangrijk is hierbij het nieuw opgezette klantonderzoek, waarmee we sneller en meer gedetailleerd feedback op onze dienstverlening ontvangen. Ook zetten we maximaal in op het verkorten van de wachttijden voor mensen met een klacht en kunnen verzekeraars rekenen op meer specifieke inzichten in de signalen uit de klachten en vragen.

In 2025 is de samenwerking met de andere vier erkende ADR (Alternative Dispute Resolution) organisaties in Nederland geïntensiveerd. Belangrijk te memoreren is de gezamenlijke missie & visie en de ADR leerpublicatie die is aangeboden aan de Tweede Kamer. Vanuit deze samenwerking leveren we ook in 2026 weer een substantiële bijdrage aan het verbeteren van het conflictoplossendvermogen van- en de toegang tot het recht in Nederland.

Tot slot zullen we, in dit jubileumjaar van 20 jaar zorgverzekeringswet en daarmee ook 20 jaar SKGZ, onze hernieuwde strategische ambities stap voor stap omzetten naar concreet effect in het verbeteren van de toegang tot zorg.

Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2026 aan.

Zeist, 2 april 2026

Het bestuur:

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

drs. C.F. van Bergenhenegouwen, secretaris

drs. K. Erends, penningmeester

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 07/04/2026.

Begroting 2026

	SKGZ- totaal	SKGZ- klassiek	SKGZ- zvl
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	4.721.801	4.721.801	-
Bijdrage geschillen	14.800	14.800	-
Financiële baten	10.000	10.000	-
Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	1.620.828	-	1.620.828
	<u>6.367.429</u>	<u>4.746.601</u>	<u>1.620.828</u>
Lasten			
Personeelskosten	4.823.622	3.549.366	1.274.256
Afschrijvingen	75.000	50.000	25.000
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	538.278	505.278	33.000
Huisvesting	194.460	136.122	58.338
Automatisering en digitalisering	249.293	223.433	25.860
Bureaunkosten	164.801	133.103	31.698
Voorlichting en communicatie	175.000	130.750	44.250
Overige stichtingskosten	26.500	18.550	7.950
Kosten Zorgverzekeringslijn	120.476	0	120.476
	<u>6.367.429</u>	<u>4.746.601</u>	<u>1.620.828</u>
Resultaat	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 07/04/2026

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Balans per 31 december 2025

(na resultaatbestemming)

	<u>31 december 2025</u>		<u>31 december 2024</u>	
	€	€	€	€
ACTIVA				
Vaste activa				
<i>Materiële vaste activa</i>				
Andere vaste bedrijfsmiddelen		272.981		278.970
<i>Financiële vaste activa</i>				
Overige vorderingen		33.931		33.931
Vlottende activa				
<i>Vorderingen</i>				
Overige vorderingen en overlopende activa		257.644		157.502
<i>Liquide middelen</i>		1.616.806		1.994.753
Totaal activazijde		<u>2.181.362</u>		<u>2.465.156</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. **07/04/2026**.

	<u>31 december 2025</u>		<u>31 december 2024</u>	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Stichtingsvermogen				
Bestemmingsreserves	1.439.700		1.582.340	
Bestemmingsfondsen	<u>153.158</u>		<u>146.760</u>	
		1.592.858		1.729.100
Voorzieningen				
Overige voorzieningen		92.920		52.891
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	32.941		168.540	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	162.881		149.490	
Overige schulden	<u>299.762</u>		<u>365.135</u>	
		495.584		683.165
Totaal passivazijde		<u><u>2.181.362</u></u>		<u><u>2.465.156</u></u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 8

d.d. **07/04/2026**.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Staat van baten en lasten over 2025

	Uitkomst 2025	Begroot 2025	Uitkomst 2024
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	4.575.237	4.567.256	4.310.141
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.510.773	1.480.211	1.338.858
Bijdrage geschillen	9.324	14.800	10.249
Financiële baten en lasten	31.156	10.000	32.490
	<u>6.126.490</u>	<u>6.072.267</u>	<u>5.691.738</u>
Lasten			
Personeelskosten	2.507.955	2.393.466	2.272.751
Sociale lasten en pensioenpremies	848.007	810.602	793.420
Overige personeelskosten	118.262	140.120	100.545
Afschrijvingen materiële vaste activa	48.864	60.000	39.463
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	436.776	467.500	432.361
Huisvesting	136.715	137.130	162.970
Automatisering en digitalisering	460.274	240.285	304.206
Bureaunkosten	112.381	160.253	137.592
Profilering en communicatie	75.494	118.000	148.942
Overige stichtingskosten	67.699	14.700	18.865
Zorgverzekeringslijn	1.450.305	1.480.211	1.331.878
	<u>6.262.732</u>	<u>6.022.267</u>	<u>5.742.993</u>
Som der organisatielasten	<u>6.262.732</u>	<u>6.022.267</u>	<u>5.742.993</u>
Resultaat voor resultaatbestemming	<u>-136.242</u>	<u>50.000</u>	<u>-51.255</u>

Resultaatbestemming

Mutaties:

Bestemmingsreserve discontinuïteit	39.660	50.000	144.340
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-13.480	-	-88.187
Bestemmingsreserve 4e pijler	-84.869	-	-25.042
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-83.951	-	-60.259
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-	-	52.618
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-	-	-62.615
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-	-	45.600
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'	-	-	-60.000
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	6.398	-	2.290
	<u>-136.242</u>	<u>50.000</u>	<u>-51.255</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 9

d.d. 07/04/2026.

Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

Informatie over de rechtspersoon

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

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

Algemene toelichting

De belangrijkste activiteiten van de rechtspersoon

Doel van de stichting is het oprichten, in stand houden en faciliteren van een door de Minister van Financiën ingevolge de Wet op het financieel toezicht erkend bemiddelingsorgaan en (bindend)adviescollege, tevens een onafhankelijke instantie als bedoeld in artikel 114 lid 1 van de Zorgverzekeringswet, belast met de behandeling van klachten en geschillen op het terrein van de zorgverzekeringen die zijn gebaseerd op de Zorgverzekeringswet, en de overige ziektekostenverzekeringen.

Daarnaast het voorzien in onafhankelijke en onpartijdige informatievoorziening en advisering in het kader van het Nederlandse solidaire zorgstelsel, zorgverzekeringen, de verzekeringsplicht, betalingsproblemen of onverzekerdheid

De stichting zal zich inspannen het in het eerste lid geformuleerde doel te verwezenlijken door:

- het in stand houden en faciliteren van een instituut genaamd Geschillencommissie Zorgverzekeringen;
- het in stand houden en faciliteren van een instituut genaamd Ombudsman Zorgverzekeringen;
- het in stand houden, faciliteren en uitvoeren van de onafhankelijke informatievoorziening over het Nederlandse zorgstelsel alsmede wanbetalers- en onverzekerdenproblematiek in opdracht van de Staat. Het betreft hier diensten van algemeen economisch belang aangezien deze niet zelfstandig op de markt tot stand kan komen;
- het aanwenden van signalen en inzichten die uit de voorgaande activiteiten voortkomen ter verbetering van de werking van het Nederlandse solidaire zorgstelsel;
- zorg dragen voor een adequate bureauorganisatie;
- en voorts al het overige wat daarmee in de ruimste zin samenhangt.

Informatieverschaffing over continuïteit

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

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 10

d.d. 07/04/2026.

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.

Het boekjaar van de stichting is gelijk aan een kalenderjaar.

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

Grondslagen

Materiële vaste activa

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

Vorderingen

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

Bestemmingsfondsen

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

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

Bestemmingsreserves

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

Overige voorzieningen

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

Subsidiebaten

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

Baten

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

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Overige lasten uit hoofde van personeelsbeloningen

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

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

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 12

d.d. **07/04/2026**.

Toelichting op de balans na resultaatbestemming

Vaste activa

Materiële vaste activa

	Andere vaste bedrijfs- middelen
	<u>€</u>
Stand per 1 januari 2025	
Aanschaffingswaarde	749.201
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-470.231</u>
Boekwaarde per 1 januari 2025	<u><u>278.970</u></u>
Mutaties	
Investeringen	62.644
Afschrijvingen	<u>-68.633</u>
Saldo mutaties	<u><u>-5.989</u></u>
Stand per 31 december 2025	
Aanschaffingswaarde	811.845
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-538.864</u>
Boekwaarde per 31 december 2025	<u><u>272.981</u></u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 13

d.d. **07/04/2026**.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Financiële vaste activa

	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>
	€	€
Overige vorderingen		
Waarborgsom huur pand	<u>33.931</u>	<u>33.931</u>

Vlottende activa

Vorderingen

Overige vorderingen en overlopende activa

Overige vorderingen	102.517	157.502
Overlopende activa	<u>155.127</u>	<u>-</u>
	<u>257.644</u>	<u>157.502</u>

Overige vorderingen

Credit zonwering	-	7.442
Rente spaarrekeningen/deposito	29.122	32.490
Vooruitbetaalde bedragen	58.864	116.548
Waarborgsom	1.022	1.022
Subsidie ADR	<u>13.509</u>	<u>-</u>
	<u>102.517</u>	<u>157.502</u>

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

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 14

d.d. **07/04/2026**.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>
	€	€
Overlopende activa		
Betaalde navorderingsaanslagen vpb 2020 tm 2022	<u>155.127</u>	<u>-</u>

Onzekerheid uitkomst bezwaarschrift vennootschapsbelasting

De Belastingdienst heeft voor de jaren 2020, 2021 en 2022 navorderingsaanslagen vennootschapsbelasting opgelegd aan de Stichting. De voorlopige (in december 2025 door de Stichting) betaalde bedragen (navorderingsaanslagen) zijn opgenomen onder de overlopende activa als vooruitbetaald. Tegen deze aanslagen is door de Stichting bezwaar gemaakt. De Stichting wordt bijgestaan door een externe fiscalist, gespecialiseerd vennootschapsbelasting. In het ingediende bezwaarschrift wordt door de Stichting en de fiscalist gemotiveerd betoogd dat de Stichting niet belastingplichtig is voor de vennootschapsbelasting, omdat:

- de activiteiten van de Stichting uitsluitend worden verricht binnen een besloten kring van zorgverzekeraars, voortvloeiend uit wettelijke verplichtingen (o.a. art. 114 Zvw en het Bgfo);
- geen sprake is van deelname aan het economisch verkeer, aangezien geen individualiseerbare tegenprestatie wordt geleverd aan verzekerden of andere derden;
- de Stichting een publieke taak uitvoert als aangewezen geschilleninstantie (ADR entiteit);
- de vorming van reserves (o.a. de discontinuïteitsreserve) voortvloeit uit andere eisen en niet uit enig winststreven.

Gezien deze argumentatie is de Stichting van oordeel dat geen VPB plicht bestaat. In lijn hiermee zijn geen VPB lasten verantwoord en is geen vordering of schuld ter zake van vennootschapsbelasting opgenomen in de balans, omdat de uitkomst van de bezwaarprocedure onzeker is.

De beoordeling van de belastingplicht is op dit moment onderwerp van een bezwaarprocedure. De uitkomst van de procedure is afhankelijk van een oordeel van de Belastingdienst en mogelijk later de rechter. De directie en het bestuur van de stichting verwachten op basis van de fiscaal juridische onderbouwing van de externe specialist dat de opgelegde aanslagen ter hoogte van € 155.127 zullen worden vernietigd. De omvang van een eventuele verplichting kan op dit moment ook niet betrouwbaar worden ingeschat, omdat de belastingplicht als zodanig wordt betwist, en daardoor ook de grondslag, en het bedrag onzeker is, zoals hierna aangegeven.

Gezien de aard van het geschil en de fase waarin de bezwaar- en eventuele beroepsprocedure zich bevinden, bestaat een aanzienlijke onzekerheidsmarge rond de mogelijke financiële gevolgen per ultimo 2025. Deze onzekerheidsmarge volgt zowel uit:

- de onzekerheid of überhaupt een belastingplicht bestaat, als
- de onzekerheid over de omvang van een mogelijke heffingsgrondslag, indien belastingplicht toch zou worden aangenomen.

Deze gecombineerde onzekerheid omtrent zowel het bestaan van belastingplicht als de omvang van een eventuele heffingsgrondslag maakt dat geen betrouwbare waardering kan worden vastgesteld en dat onzekerheid bestaat voor een bedrag van € 155.127 opgenomen in de jaarrekening.

Het bestuur en de directie van de Stichting zijn van mening dat met deze paragraaf de onzekerheid voldoende is toegelicht en zullen beiden de situatie opnieuw beoordelen zodra nieuwe informatie beschikbaar komt of zodra de bezwaarprocedure is afgerond.



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>
	€	€
Liquide middelen		
ING Bank rekening-courant	202.810	269.049
ING Bank spaarrekening	101.317	377.677
ING Bank deposito	250.000	250.000
Rabobank rekening-courant	1.007	246.513
Rabobank spaarrekening	111.672	602.514
Rabobank deposito	-	249.000
Rabobank TijdslotSparen	600.000	-
Triodos Bank deposito	250.000	-
Triodos Bank spaarrekening	100.000	-
	<u>1.616.806</u>	<u>1.994.753</u>

De liquide middelen staan tot een bedrag van € 1.100.000 niet ter vrije beschikking van de SKGZ. Dit betreffen deposito's.

Passiva

Stichtingsvermogen

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

	Bestem- mings- reserves	Bestem- mings- fondsen	Totaal
	€	€	€
Stand per 1 januari 2025	1.582.340	146.760	1.729.100
Uit resultaatverdeling 2024	-142.640	6.398	-136.242
Stand per 31 december 2025	<u>1.439.700</u>	<u>153.158</u>	<u>1.592.858</u>
	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>	
	€	€	

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserve discontinuïteit	1.339.700	1.300.040
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-	13.480
Bestemmingsreserve 4e pijler	-	84.869
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-	83.951
	<u>1.439.700</u>	<u>1.582.340</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 16

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve discontinuïteit		
Stand per 1 januari	1.300.040	1.155.700
Uit resultaatbestemming	39.660	144.340
Stand per 31 december	<u>1.339.700</u>	<u>1.300.040</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.

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve personeel		
Stand per 1 januari	100.000	100.000
Mutaties	-	-
Stand per 31 december	<u>100.000</u>	<u>100.000</u>

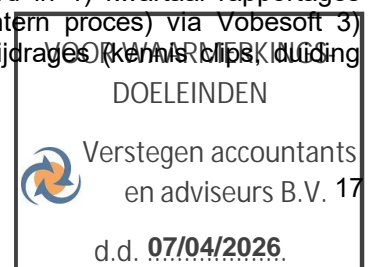
Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het opvangen van extra lasten als gevolg van afvloeiing van personeel.

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve profilering en communicatie		
Stand per 1 januari	13.480	101.667
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-13.480	-88.187
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>13.480</u>

Deze bestemmingsreserve was bedoeld voor de uitvoering van de 1e aanbeveling uit het USBO rapport om onder gepresenteerde doelgroepen, zoals laaggeletterden en laagopgeleiden, te bereiken. In 2025 is dit afgerond.

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve 4e pijler		
Stand per 1 januari	84.869	109.911
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-84.869	-25.042
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>84.869</u>

Deze bestemmingsreserve was bedoeld om de realisatie van de zogenoemde vierde pijler te versnellen. Een belangrijke rol van SKGZ is om verkregen signalen, kennis en expertise in te zetten voor het verbeteren van het zorgverzekeringsysteem. Er is in 2025 geïnvesteerd in 1) kwartaal rapportages verzekeraars nieuwe stijl 2) CRM en ondersteuning signalenfunctie (intern proces) via Vobesoft 3) uitbreiden ombudsprudentie (publiceren alle ombudszaken) 4) Expert bijdrages (KennisRijp, Kluding jurisprudentie, etc.) en is dit afgerond.



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving		
Stand per 1 januari	83.951	91.592
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-83.951	-60.259
Uit resultaatbestemming, toevoeging reserve	-	52.618
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>83.951</u>

Deze bestemmingsreserve was bedoeld voor het realiseren van een online 'mijn SKGZ' omgeving ten behoeve van consumenten. In 2025 is dit afgerond.

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'		
Stand per 1 januari	-	17.015
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-	-62.615
Uit resultaatbestemming, toevoeging reserve	-	45.600
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>-</u>

Deze bestemmingsreserve was bedoeld voor extra investeringen in het kennisniveau en het permanent lerende vermogen van de organisatie. Door extra opleiding en training maar ook door het implementeren van zelfevaluaties. Dit is de invulling van de visie en strategie voor SKGZ als kennisorganisatie en opvolging van aanbeveling III uit het USBO rapport.

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'		
Stand per 1 januari	-	60.000
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-	-60.000
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>-</u>

Deze bestemmingsreserve was bedoeld voor investeringen in huisvesting en werkplek om 'het nieuwe normaal' in de werkomgeving te kunnen vormgeven. Na de coronapandemie heeft thuiswerken een vaste plek gekregen. Dat betekent dat de kantooromgeving een andere functie heeft en het 'hybride werken' moet ondersteunen. Hiervoor zijn aanpassingen voorzien in de huisvesting en de ICT/ AV-omgeving. De verbouwing is gerealiseerd in 2024.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 18

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>
	€	€
Bestemmingsfondsen		
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	153.158	146.760
	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS		
Stand per 1 januari	146.760	144.470
Uit resultaatbestemming	6.398	2.290
Stand per 31 december	<u>153.158</u>	<u>146.760</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.

Vorzieningen

	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>
	€	€
Overige voorzieningen		
Jubileumuitkeringen	59.539	52.891
Langdurig zieken	33.381	-
	<u>92.920</u>	<u>52.891</u>
	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Jubileumuitkeringen		
Stand per 1 januari	52.891	43.999
Mutatie	6.648	8.892
Stand per 31 december	<u>59.539</u>	<u>52.891</u>

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

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
	€	€
Langdurig zieken		
Stand per 1 januari	-	-
Mutatie	33.381	-
Stand per 31 december	<u>33.381</u>	<u>-</u>

Deze voorziening is gevormd voor toekomstige uitgaven met betrekking tot langdurig zieke medewerkers.

Kortlopende schulden

	<u>31-12-2025</u>	<u>31-12-2024</u>
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		
Crediteuren	<u>32.941</u>	<u>168.540</u>
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	104.341	96.751
Pensioenen	58.540	52.739
	<u>162.881</u>	<u>149.490</u>
Overige schulden		
Subsidie ADR	-	36.070
Diversen	63.610	41.122
Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	74.880	133.431
Reservering verlofdagen	148.972	137.427
Accountantskosten	12.300	17.085
	<u>299.762</u>	<u>365.135</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 20

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen

Huurverplichting

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor kantoorruimte aan het Rond 6D te Zeist. Dit contract is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 30 juni 2028. De huur bedraagt inclusief het voorschot servicekosten ca € 146.750 op jaarbasis.

Gebruikersovereenkomst clouddiensten

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten. Deze overeenkomst liep tot met 31 december 2020. De overeenkomst is niet opgezegd en derhalve van rechtswege verlengd met telkens 1 jaar. De verplichting is schaalbaar naar het aantal medewerkers en bedraagt ca € 71.200 op jaarbasis.

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten (registratiesysteem). Deze overeenkomst is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 31 augustus 2028. De verplichting bedraagt ca € 101.200 op jaarbasis.

Overeenkomst telefonie

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor telefoniediensten. Deze overeenkomst loopt tot januari 2027. De verplichting bedraagt ca. € 11.650 op jaarbasis.

Overeenkomst printinfrastructuur

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor de huur van printinfrastructuur. Deze overeenkomst is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 4 juli 2028. De overeenkomst wordt verlengd met telkens 1 jaar. De verplichting bedraagt ca € 5.450 op jaarbasis.

Aangegane verplichting

In 2025 is een opdrachtbevestiging getekend voor een in 2026 uit te voeren onderzoek m.b.t. de klantfeedback voor SKGZ. De aangegane verplichting bedraagt € 27.951.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 21

d.d. **07/04/2026**.

Toelichting op de staat van baten en lasten

	Uitkomst 2025	Begroot 2025	Uitkomst 2024
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	4.575.237	4.567.256	4.310.141
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.510.773	1.480.211	1.338.858
Bijdrage geschillen	9.324	14.800	10.249
Financiële baten en lasten	31.156	10.000	32.490
	<u>6.126.490</u>	<u>6.072.267</u>	<u>5.691.738</u>

Bijdrage zorgverzekeraars

Reguliere bijdrage	<u>4.575.237</u>	<u>4.567.256</u>	<u>4.310.141</u>
--------------------	------------------	------------------	------------------

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2025 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2025 bedroeg 17.802.479. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,257 (2024: € 0,243).

Overige overheidsbijdragen en -subsidies

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl	1.456.703	1.480.211	1.334.168
Subsidie EU - ADR	54.070	-	4.690
	<u>1.510.773</u>	<u>1.480.211</u>	<u>1.338.858</u>

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl

Instellingssubsidie - beschikking	1.480.213	1.480.211	1.411.689
Beschikte prijsindexatie	51.372	-	55.910
Onderbesteding boekjaar	-74.882	-	-133.431
Correctie instellingssubsidie 2021	-	-	-
Totaal	<u>1.456.703</u>	<u>1.480.211</u>	<u>1.334.168</u>

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 1046066. De onderbesteding van deze subsidie is deels toegevoegd aan de egaliseringsreserve en zal deels terugbetaald worden.

Per 3 februari 2026 is een instellingssubsidie beschikt door het Ministerie van VWS voor het jaar 2026 voor een bedrag van € 1.533.999, nummer 1046650.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 22

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>Uitkomst 2025</u>	<u>Begroot 2025</u>	<u>Uitkomst 2024</u>
	€	€	€
Bijdrage geschillen			
Ontvangen bijdrage 260 x € 37,00 (2024: 288)	9.620	14.800	10.656
Terugbetaalde bijdrage 8 x € 37,00 (2024: 11)	-296	-	-407
	<u>9.324</u>	<u>14.800</u>	<u>10.249</u>

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

Financiële baten en lasten

Ontvangen rente	<u>31.156</u>	<u>10.000</u>	<u>32.490</u>
-----------------	---------------	---------------	---------------

Lasten

Personeelskosten

Bruto loon	3.169.309	3.084.221	2.902.604
Vergoeding ziektekostenverzekering	21.955	21.865	21.340
Externe personeelskosten (administratief)	32.476	47.167	38.880
Mutatie reservering vakantiedagen	11.545	-	-4.480
Inhuur personeel	103.173	66.400	94.964
	<u>3.338.458</u>	<u>3.219.653</u>	<u>3.053.308</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-695.238	-696.901	-669.607
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	-132.744	-129.286	-106.260
Af: toe te rekenen aan project ADR	-2.521	-	-4.690
	<u>2.507.955</u>	<u>2.393.466</u>	<u>2.272.751</u>

Gemiddeld aantal werknemers

Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2025: 41,49 (2024: 39,92), uitgedrukt in fulltime dienstverbanden.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 23

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2025	Begroot 2025	Uitkomst 2024
	€	€	€
Sociale lasten en pensioenpremies			
Sociale lasten	453.682	448.171	419.644
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	24.645	20.949	22.887
Ontvangen uitkeringen	-20.393	-4.984	-
Pensioenpremies	693.838	625.989	625.647
	<u>1.151.772</u>	<u>1.090.125</u>	<u>1.068.178</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-257.610	-233.330	-237.288
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	-46.155	-46.193	-37.470
	<u>848.007</u>	<u>810.602</u>	<u>793.420</u>
Overige personeelskosten			
Reis- en verblijfkosten	32.756	56.929	23.505
Studie, congressen en symposia	48.444	100.000	32.551
Arbo	24.053	25.000	37.015
Advieskosten personeel	810	-	9.609
Wervingskosten	-	5.000	-
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	6.648	1.000	8.893
Catering	4.200	-	2.643
Diversen	56.814	19.000	30.839
	<u>173.725</u>	<u>206.929</u>	<u>145.055</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-55.463	-66.809	-44.510
	<u>118.262</u>	<u>140.120</u>	<u>100.545</u>
Afschrijvingen materiële vaste activa			
Andere vaste bedrijfsmiddelen	68.633	85.000	49.691
Afwaardering andere vaste bedrijfsmiddelen	-	-	5.322
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-19.769	-25.000	-15.550
	<u>48.864</u>	<u>60.000</u>	<u>39.463</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 24

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2025	Begroot 2025	Uitkomst 2024
	€	€	€
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman			
Bestuur	93.716	75.000	73.061
Geschillencommissie	257.012	280.000	275.603
Ombudsman	108.537	135.000	105.598
	<u>459.265</u>	<u>490.000</u>	<u>454.262</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-22.489	-22.500	-21.901
	<u><u>436.776</u></u>	<u><u>467.500</u></u>	<u><u>432.361</u></u>
Huisvesting			
Huur- en servicekosten	156.026	160.607	156.489
Schoonmaak	24.038	23.322	22.901
Overige huisvestingskosten	15.242	9.070	19.429
	<u>195.306</u>	<u>192.999</u>	<u>198.819</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-58.591	-55.869	-35.849
	<u><u>136.715</u></u>	<u><u>137.130</u></u>	<u><u>162.970</u></u>
Automatisering en digitalisering			
ICT HRM	10.821	8.000	5.522
ICT Werkplek	76.934	75.000	67.485
ICT Primair proces	399.679	182.285	252.532
	<u>487.434</u>	<u>265.285</u>	<u>325.539</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-27.160	-25.000	-21.333
	<u><u>460.274</u></u>	<u><u>240.285</u></u>	<u><u>304.206</u></u>
Bureaunkosten			
Porti	15.439	18.000	16.605
Telefoon/internet	57.918	67.715	56.971
Kantoorbehoefte	3.080	2.000	2.824
Papier/drukwerk	5.470	10.000	6.480
Externe accountant	36.500	35.000	35.216
Overige bureaunkosten	11.362	10.000	10.531
Advieskosten algemeen	12.276	20.000	7.915
Externe Audit	4.235	30.000	34.299
	<u>146.280</u>	<u>192.715</u>	<u>170.841</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-33.899	-32.462	-33.249
	<u><u>112.381</u></u>	<u><u>160.253</u></u>	<u><u>137.592</u></u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 25

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	Uitkomst 2025	Begroot 2025	Uitkomst 2024
	€	€	€
Profilering en communicatie			
Jaarverslag	8.018	15.000	11.085
KPZV.nl en SKGZ.nl	39.436	42.000	87.977
Congres	-	15.000	3.036
Informatie en rapportage	26.261	15.000	30.036
Social media	-	25.000	10.548
Overige profileringskosten	9.014	18.000	11.017
	<u>82.729</u>	<u>130.000</u>	<u>153.699</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-7.235	-12.000	-4.757
	<u><u>75.494</u></u>	<u><u>118.000</u></u>	<u><u>148.942</u></u>
Overige stichtingskosten			
Verzekeringen	16.806	15.000	14.715
Bankkosten	1.860	2.000	1.660
Kosten ADR Samenwerking	341	-	-
Vergaderingen en representaties	2.228	4.000	3.337
ADR congres	52.451	-	4.690
	<u>73.686</u>	<u>21.000</u>	<u>24.402</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-5.987	-6.300	-5.537
	<u><u>67.699</u></u>	<u><u>14.700</u></u>	<u><u>18.865</u></u>
Zorgverzekeringslijn			
Directe projectkosten	87.965	128.561	98.566
Personeelskosten - doorbelasting staf	178.899	175.479	143.731
Overheadkosten	230.593	179.131	182.686
Personeelskosten	952.848	997.040	906.895
	<u>1.450.305</u>	<u>1.480.211</u>	<u>1.331.878</u>

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 26

d.d. 07/04/2026.

Analyse verschil uitkomst met begroting

	Uitkomst 2025	Begroot 2025	Vershil	
	€	€	€	%
Baten	6.126.490	6.072.267	54.223	0,9
	6.126.490	6.072.267	54.223	0,9
Personeelskosten	2.507.955	2.393.466	114.489	4,8
Sociale lasten en pensioenpremies	848.007	810.602	37.405	4,6
Overige personeelskosten	118.262	140.120	-21.858	-15,6
Afschrijvingen materiële vaste activa	48.864	60.000	-11.136	-18,6
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	436.776	467.500	-30.724	-6,6
Huisvesting	136.715	137.130	-415	-0,3
Automatisering en digitalisering	460.274	240.285	219.989	91,6
Bureaunkosten	112.381	160.253	-47.872	-29,9
Profilering en communicatie	75.494	118.000	-42.506	-36,0
Overige stichtingskosten	67.699	14.700	52.999	360,5
Zorgverzekeringslijn	1.450.305	1.480.211	-29.906	-2,0
Som der organisatielasten	6.262.732	6.022.267	240.465	4,0
Resultaat voor resultaatbestemming	-136.242	50.000	-186.242	-372,5

Ter toelichting op het verschil tussen de begroting en de realisatie 2025 kan met betrekking tot de belangrijkste posten het volgende worden opgemerkt.

De hogere baten dan begroot zijn het gevolg van de afrekening van een EU-subsidie voor het ADR-congres in 2024 (+€ 54k). Hier staan kosten tegenover die opgenomen zijn onder 'overige stichtingskosten'. Daarnaast waren de rentebaten hoger uit dan begroot (+€ 20k). Daar tegenover stond een onderbesteding bij Zorgverzekeringslijn die hier verwerkt is.

De totale personeelskosten (inclusief sociale lasten en overige personeelskosten) zijn hoger (+€ 130k) dan begroot. Dit is met name het gevolg van langdurig verzuim waarvoor een voorziening moest worden opgenomen en vervangingskosten gemaakt zijn, de inhuur extern specialisme en hogere pensioenlasten. De opleidingskosten zijn daarentegen achtergebleven bij de begroting (-€ 52k).

De post Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman viel lager uit dan begroot doordat er in 2025 geen uitgebreid Ombudsonderzoek heeft plaatsgevonden en de kosten voor de geschillencommissie lager uitvielen. Extra bestuurskosten werden gemaakt ten behoeve van de zelfevaluatie, governance oriëntatie en herijking van de strategie.

De extra kosten voor de ontwikkeling van- en overgang naar een nieuw administratiesysteem inclusief portalen (+€ 217k) zorgen voor een overschrijding van de begrote automatiseringskosten. Voor deze investeringen was in belangrijke mate (€ 182k) een bestemmingsreserve gevormd. Hier zullen deze kosten dan ook aan onttrokken worden.

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

Bij de bureaunkosten zijn de eerste besparingen (-€ 10k) zichtbaar die gerealiseerd zijn met de integratie van de telefonie. Ook is er maar beperkt gebruik gemaakt van externe adviseurs en auditing (-€ 33k).

In 2025 werden de labels en websites van SKGZ en Zorgverzekeringslijn geïntegreerd. Dit heeft er mede toe geleid dat de profilering en communicatiekosten lager zijn uitgevallen dan begroot (-€ 37k). De resterende ontwikkelkosten voor de website konden daarbij budgetneutraal geabsorbeerd worden. Hier stond tegenover dat er gekozen is voor een nieuwe opzet van het klanttevredenheidsonderzoek. De uitvoering daarvan is uitbesteed en leidt tot extra ontwikkelkosten in 2025 (+€ 11k). In 2025 heeft er geen congres plaatsgevonden, terwijl daar wel voor begroot was (-€ 15k).

De 'overige stichtingskosten' zijn hoger dan begroot. Dat is volledig toe te schrijven aan de verrekening van de EU-subsidie voor het ADR-congres 2024 (€ 52k). Deze post is ook onder de baten opgenomen.

De Zorgverzekeringslijn heeft minder kosten dan begroot (-€ 30k) waarbij met name de directe projectuitgaven lager dan begroot uitvallen en de directe personeelskosten hoger uitvallen.

Zorgverzekeringslijn activiteiten kennen in verband met de subsidieverstrekking een eigen verantwoording. Het positieve resultaat door de onderschrijving van de kosten op Zorgverzekeringslijn activiteiten wordt, onder aftrek van de beperkte toevoeging aan de egalisatiereserve tot het maximaal toegestane niveau, teruggeven aan de subsidieverstrekker. Dit is in de staat van de baten en lasten dan ook reeds in mindering gebracht op de baten uit overige overheidsbijdragen en subsidies.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V. 28

d.d. 07/04/2026.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Overige toelichtingen

Voorstel tot resultaatbestemming

Het bestuur stelt voor het negatieve resultaat voor resultaatbestemming over het boekjaar 2025 van € 136.242 als volgt toe te voegen en te onttrekken aan de volgende bestemmingsreserves en -fondsen:

Bestemmingsreserve discontinuïteit	39.660
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-13.480
Bestemmingsreserve 4e pijler	-84.869
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-83.951
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	6.398
	<hr/>
	-136.242
	<hr/>

Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die in deze paragraaf vermeld behoeven te worden.

Ondertekening van de jaarrekening

Zeist, 2 april 2026

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

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

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

drs. K. Erends
penningmeester



Aan het bestuur van
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Verklaring over de in het rapport inzake de jaarrekening 2025 opgenomen
jaarrekening 2025

Ons oordeel

Wij hebben de in het rapport inzake de jaarrekening 2025 opgenomen jaarrekening 2025 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen op 31 december 2025 en van het resultaat over 2025 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn C1 Kleine organisaties zonder winststreven.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2025;
2. de staat van baten en lasten over 2025; 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. 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 rapport inzake de jaarrekening 2025 opgenomen andere informatie

Het rapport inzake de jaarrekening 2025 omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij. De andere informatie bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

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 jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten van 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 en de overige gegevens, in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 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 RJ-Richtlijn C1 Kleine organisaties zonder winststreven. In dit kader is het bestuur tevens 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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie 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 afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten 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 fraude of fouten, 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 organisatie;
- 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 onderneming haar bedrijfsactiviteiten 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 organisatie 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.

Wij communiceren met het bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Dordrecht,

Verstegen accountants en adviseurs B.V.,

W.P. (Wayne) de Vries RA