

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

Het Rond 6D
3701 HS Zeist

Financieel verslag 2019

Inhoudsopgave

	Pagina
Bestuursverslag	3
Financieel verslag	8
Balans per 31 december 2019	9
Staat van baten en lasten over 2019	11
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	12
Toelichting op de balans	14
Toelichting op de staat van baten en lasten	20
Overige gegevens	25
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	26

Bestuursverslag

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
 te Zeist**

Bestuursverslag 2019

Algemeen

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

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

Samenstelling bestuur en directie

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2019 uit de heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts, (voorzitter), mevrouw drs. C.F. van Bergenhenegouwen (secretaris) en de heer drs. K. Erends (penningmeester).

De heer drs. C.J. van Kranenburg was directeur tot 1 augustus 2019. Per 1 november 2019 is mevrouw drs. S.J.J.M. Muijters MMC aangetreden als directeur van de SKGZ.

Bezoldiging bestuur

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

	De heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts	Mevrouw drs. C.F van Bergenhenegouwen	De heer drs. K. Erends
Functie	Voorzitter	Secretaris	Penningmeester
Termijn	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Bestuursvergoeding	€ 16.323	€ 11.455	€ 11.455
Onkostenvergoeding	€ 327	€ 414	€ 407
<i>Totale bezoldiging, exclusief BTW</i>	€ 16.650	€ 11.869	€ 11.862

Bezoldiging directie, ombudsman en geschillencommissie

De beloning van de directie, ombudsman en geschillencommissie worden vastgesteld door het bestuur binnen de bezoldigingsmaxima van de WNT: Zorgverzekeraars Klasse C en het Algemeen bezoldigingsmaximum.

Verslag van de activiteiten

Algemeen

In het jaar 2019 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.

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

tabel 1. volume ontwikkeling klachten en geschillen

	Klachten	Geschillen
2019	2716	348
2018	2139	275
2017	2175	397

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

tabel 2. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten en geschillen

	Klachten	Geschillen
2019	71 dagen	164 dagen
2018	66 dagen	186 dagen
2017	63 dagen	163 dagen

In 2019 heeft de SKGZ een instellingssubsidie ontvangen van het Ministerie van VWS, ter dekking van de kosten van de activiteit "Voorlichting, advies en hulp in het kader van het terugdringen van het aantal wanbetalers en onverzekerden zorgverzekeringen". Deze activiteiten worden verder aangeduid als "Zorgverzekeringslijn".

Aandacht voor kwaliteit

Binnen de SKGZ is sprake van een continue, systematische focus op kwaliteit bij alle medewerkers. In 2019 is veel aandacht besteed aan de leesbaarheid van de uitingen van de SKGZ. Daarnaast was er aandacht voor inhoudelijke scholing.

Belangrijke input en graadmeter voor de kwaliteit van dienstverlening zijn de Klanttevredenheidsonderzoeken. Iedereen die een zaak bij de SKGZ aanbrengt, geeft in de toestemmingsverklaring aan of, hij/zij wel of niet wil deelnemen aan dit klanttevredenheidsonderzoek. Vervolgens krijgen degenen die toestemming hebben gegeven, een enquête toegestuurd. De respons bedraagt ongeveer 45%.

Daarnaast hebben begin 2019 klantarena's plaatsgevonden. Verzekerden en zorgverzekeraars konden zo reeds reeks verbeterinformatie geven aan de SKGZ. Deze wordt meegenomen bij het continu verbeteren van de processen en de communicatie.

Wettelijk kader en transparantie

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

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

Vermogen van de stichting

Het vermogen van de stichting is bestemd voor het kunnen dekken van de afbouw- en opheffingskosten in geval van discontinuïteit van de stichting. Hierbij is rekening gehouden met verplichtingen van huur, transitievergoedingen, versnelde afschrijvingen en afkoop leaseverplichtingen. Hiervoor is een vermogen van € 1.100.000 noodzakelijk. Voor het jaar 2020 is een bedrag begroot waarmee het eigen vermogen wordt versterkt.

Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2020

In 2020 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 toename van het aantal klachten en geschillen ten opzichte van 2019. Om de hiermee samenhangende kostenstijging te beperken wordt – waar mogelijk – gezocht naar verdere verbetering van efficiency.

Ter verbetering van de doorlooptijd is gekozen om in 2020 de Geschillencommissie Zorgverzekeringen uit te breiden van vier naar vijf leden. Dit zal tevens de continuïteit van zittingen ten goede komen.

Ook de activiteiten van Zorgverzekeringslijn zullen in 2020 worden voortgezet. Er wordt gerekend op eenzelfde bereik waarbij voor komend jaar het zwaartepunt komt te liggen op contacten met gemeenten. Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2020 aan. Deze begroting is gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten en voornemens.

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

Feiten na Balansdatum

Ontwikkelingen rondom het coronavirus

In navolging van de door de overheid afgekondigde maatregelen om verdere verspreiding van het coronavirus in te dammen, werken onze medewerkers in principe vanuit huis. Op dit moment is er op kantoor uitsluitend een dagelijkse bezetting van twee medewerkers die (met voldoende afstand van elkaar) ervoor zorgen dat onder andere binnenkomende en uitgaande post wordt verwerkt. Alle andere medewerkers werken thuis.

SKGZ “klassiek”

Wat betreft de werkzaamheden van SKGZ “klassiek” gaat onze reguliere bedrijfsvoering door. Het ombudswerk vindt doorgang vanuit huis en overleggen en vergaderingen vinden zo veel mogelijk plaats via beeldbellen. De zittingen van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen vinden sinds woensdag 18 maart telefonisch plaats. Dit blijft zo tot aan het einde van de ingezette maatregelen. Klagers krijgen daarbij vooraf de keuze of zij dat willen of dat zij de zitting liever tot nader orde uitstellen. Tot dusver verloopt een en ander goed. We zullen de verdere ontwikkelingen nauwgezet volgen.

De financiële impact van de coronacrisis op de activiteiten en financiën van SKGZ “klassiek” is daarmee beperkt. De inkomstenstroom is gegarandeerd: er komen niet minder inkomsten binnen als gevolg van de genomen maatregelen. Er is sprake van een beperkte kostenstijging door extra inzet van ICT-middelen om thuis te kunnen werken, wat extra telefoonkosten van medewerkers die thuis werken, een aantal beeldbelabonnementen en circa twee extra zittingen voor de geschillencommissie nadat de zittingen weer in persoon zijn. De verwachting is dan ook dat SKGZ in staat zal om aan haar verplichtingen te blijven voldoen en hierbij geen steun nodig heeft.

Zorgverzekeringslijn

Wat betreft de werkzaamheden van Zorgverzekeringslijn is het ingewikkelder de reguliere bedrijfsvoering te laten doorgaan. Een belangrijk deel van de werkzaamheden bestaat uit training of voorlichting op locatie. Deze activiteiten liggen nu grotendeels stil. De medewerkers werken vanuit huis en trachten zo veel waar mogelijk trainingen om te zetten naar videotraining, maar wat gezien de doelgroepen (hulpverleners, vrijwilligers en scholieren) niet altijd haalbaar is. Daarom trachten zij andere activiteiten uit het jaarplan naar voren te halen om achterstanden tot een minimum te beperken. De “vraagbaakfunctie” via bijvoorbeeld de chat gaat wel onverkort door. We zullen de verdere ontwikkelingen nauwgezet volgen.

Er is inmiddels contact gezocht met VWS of dit mogelijk consequenties gaat hebben voor de verleende instellingssubsidie, in het bijzonder voor wat betreft de dekking van de personele lasten. Daarop is geantwoord dat gezien de bijzondere situatie de financiering voor de vaste lasten (zoals personele) vooralsnog door kan lopen, onafhankelijk van de doelen. Hiervan uitgaande is ook de financiële impact van de coronacrisis op de activiteiten en financiën van Zorgverzekeringslijn beperkt. De verwachting is dan ook dat we voor Zorgverzekeringslijn in staat zullen zijn om aan haar verplichtingen te blijven voldoen en hierbij geen steun nodig heeft. Mocht VWS onverhoopt van standpunt wijzigen, dan zullen we alsdan passende maatregelen overwegen. Met de kennis van nu, verwachten we dat dat niet nodig zal zijn.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
 te Zeist**

Begroting 2020

Baten

Bijdrage Zorgverzekeraars

€ 3.442.800

Bijdrage geschillen

€ 15.725

Rente

€ -1.500

Totaal SKGZ klassiek

€ **3.457.025**

Subsidie Zorgverzekeringslijn

€ **993.925**

Lasten

Personeelskosten

€ 2.328.650

Afschrijvingen

€ 54.750

Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman

€ 404.500

Huisvesting

€ 143.250

Automatisering en digitalisering

€ 211.000

Bureaunkosten

€ 97.125

Communicatie en profilering

€ 156.500

Algemene stichtingskosten

€ 11.250

Toevoeging reserves

€ 50.000

€ **3.457.025**

Kosten Zorgverzekeringslijn

€ **993.925**

Het overschot is begroot met als doel de overige reserves met dit bedrag te versterken.

Zeist, 2 april 2020,
 het bestuur:

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

drs. C.F. van Bergenhenegouwen, secretaris

drs. K. Erends, penningmeester

Financieel verslag

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Balans per 31 december 2019

Na resultaatbestemming

	<u>31 december 2019</u>	<u>31 december 2018</u>
	€	€
ACTIVA		
Vaste activa		
<i>Immateriële vaste activa</i>		
Digitalisering	-	-
<i>Materiële vaste activa</i>		
Overige vaste bedrijfsmiddelen	305.571	321.708
<i>Financiële vaste activa</i>		
Waarborgsom	33.931	33.931
Vlottende activa		
<i>Vorderingen</i>		
Overige vorderingen en overlopende activa	80.021	92.657
<i>Liquide middelen</i>	1.082.531	1.045.620
Totaal	<u><u>1.502.054</u></u>	<u><u>1.493.916</u></u>

	<u>31 december 2019</u>		<u>31 december 2018</u>	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Stichtingsvermogen				
Bestemmingsreserves	688.849		200.000	
Overige reserves	-		781.614	
Bestemmingsfonds egaliseringsreserve VWS	<u>111.367</u>		<u>112.200</u>	
		800.216		1.093.814
Voorzieningen				
Overige voorzieningen		28.768		25.390
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	120.018		42.714	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	128.827		75.135	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>424.225</u>		<u>256.863</u>	
		673.070		374.712
Totaal		<u><u>1.502.054</u></u>		<u><u>1.493.916</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Staat van baten en lasten over 2019

	<u>Uitkomst 2019</u> €	<u>Begroot 2019</u> €	<u>Uitkomst 2018</u> €
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.293.648	3.283.438	3.322.332
Subsidies Ministerie VWS - Zorgverzekeringslijn	1.005.851	1.090.520	1.062.943
Bijdrage geschillen	11.359	11.100	9.251
Financiële baten	-796	-1.500	-451
Totaal van de baten	<u>4.310.062</u>	<u>4.383.558</u>	<u>4.394.075</u>
Lasten			
Personeelskosten	2.607.810	2.079.477	2.182.026
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-	-	19.889
Afschrijvingen materiële vaste activa	37.770	60.850	35.103
Bestuurs, geschillencommissie en ombudsman	391.416	434.461	363.461
Huisvesting	134.581	141.500	202.006
Automatisering en digitalisering	196.333	180.750	185.459
Bureaunkosten	116.948	81.500	84.576
Profilering en communicatie	99.939	177.000	82.539
Overige stichtingskosten	12.179	27.500	5.307
Zorgverzekeringslijn	1.006.684	1.090.520	1.039.779
Totaal van de lasten	<u>4.603.660</u>	<u>4.273.558</u>	<u>4.200.145</u>
Netto resultaat	<u>-293.598</u>	<u>110.000</u>	<u>193.930</u>
Resultaatbestemming			
Bestemmingsreserve discontinuïteit	488.849	-	-
Overige reserves	-781.614	110.000	173.815
Correctie Overige reserves i.v.m. subsidievaststelling 2017	-	-	14.047
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	-833	-	20.115
Correctie Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS i.v.m. subsidievaststelling 2017	-	-	-14.047
	<u>-293.598</u>	<u>110.000</u>	<u>193.930</u>

Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

Informatie over de rechtspersoon

Vestigingsadres en inschrijfnummer handelsregister

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

Algemene toelichting

Belangrijkste activiteiten van de onderneming

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

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

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

Algemene grondslagen voor verslaggeving

De standaarden op basis waarvan de jaarrekening is opgesteld

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

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

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

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

Toepassing mix van categoriaal en functioneel model

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

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

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

Materiële vaste activa

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

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

Vorderingen

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

Reserves en fondsen

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

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

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

Overige voorzieningen

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

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Bate bijdrage zorgverzekeraars

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

Subsidiebaten

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

Pensioenkosten

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

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

Ultimo 2019 en 2018 waren er voor de stichting geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

Doorbelasting kosten project Zorgverzekeringslijn

De doorbelasting naar Zorgverzekeringslijn vindt voor wat betreft de post Personeel plaats op basis van de werkelijke personeelskosten van de medewerkers die speciaal voor deze activiteit in dienst zijn. De direct toe te rekenen kosten voor Zorgverzekeringslijn worden volledig ten laste gebracht van die activiteit. De overige toe te rekenen kosten worden op basis van 25% toegerekend. Dit percentage is in overeenstemming met de subsidieaanvraag bij het Ministerie van VWS en consistent aan voorgaande jaren.

Toelichting op de balans

Activa

Vaste activa

Immateriële vaste activa

	Digitali- sering
	€
<i>Stand per 1 januari 2019</i>	
Aanschafwaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 1 januari 2019	<u>-</u>
<i>Mutaties</i>	
Investerings	-
Afschrijvingen	<u>-</u>
Saldo mutaties	<u>-</u>
<i>Stand per 31 december 2019</i>	
Aanschafwaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>-</u>
Afschrijvingspercentages	<u>20% - 25%</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Materiële vaste activa

	Andere vaste bedrijfs- middelen	Totaal
	<u>€</u>	<u>€</u>
<i>Stand per 1 januari 2019</i>		
Aanschafwaarde	493.516	493.516
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-171.808</u>	<u>-171.808</u>
Boekwaarde per 1 januari 2019	<u>321.708</u>	<u>321.708</u>
<i>Mutaties</i>		
Investeringen	36.559	36.559
Afschrijvingen	-52.696	-52.696
Desinvestering aanschafwaarde	-19.034	-19.034
Desinvestering afschrijvingen	<u>19.034</u>	<u>19.034</u>
Saldo mutaties	<u>-16.137</u>	<u>-16.137</u>
<i>Stand per 31 december 2019</i>		
Aanschafwaarde	511.041	511.041
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-205.470</u>	<u>-205.470</u>
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>305.571</u>	<u>305.571</u>
Afschrijvingspercentages	<u>10% - 33,3%</u>	

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Financiële vaste activa

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Overige vorderingen		
Waarborgsom huur pand	<u>33.931</u>	<u>33.931</u>

Vlottende activa

Vorderingen

Overige vorderingen en overlopende activa

Overige vorderingen	<u>80.021</u>	<u>92.657</u>
---------------------	---------------	---------------

Overige vorderingen

Vooruitbetaalde bedragen	79.226	91.855
Rente spaarrekeningen	-	7
Waarborgsom	<u>795</u>	<u>795</u>
	<u>80.021</u>	<u>92.657</u>

De post vooruitbetaalde bedragen bevat kosten die betrekking hebben op het volgende boekjaar, maar in het huidige boekjaar zijn betaald. Per einde 2019 betreft dit met name de huur- en servicekosten voor het eerste kwartaal 2020 à € 34.698.

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

Liquide middelen

ING Bank rekening-courant	161.846	49.132
ING Bank zakelijke spaarrekening	-	-
Rabobank betaalrekening	920.678	1.000
Rabobank spaarrekening	7	-
Moneyou zakelijke spaarrekening	<u>-</u>	<u>995.488</u>
	<u>1.082.531</u>	<u>1.045.620</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de SKGZ.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

Passiva

Stichtingsvermogen

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

	Bestem- mingsreser- ves	Overige reserves	Bestem- mingsfonds egalisiere- serve VWS	Totaal
	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2019	200.000	781.614	112.200	1.093.814
Uit resultaatverdeling	488.849	-781.614	-833	-293.598
Stand per 31 december 2019	<u>688.849</u>	<u>-</u>	<u>111.367</u>	<u>800.216</u>
			31-12-2019	31-12-2018
			€	€
Bestemmingsreserves				
Bestemmingsreserve discontinuïteit			588.849	100.000
Bestemmingsreserve personeel			100.000	100.000
			<u>688.849</u>	<u>200.000</u>
			2019	2018
			€	€
Bestemmingsreserve discontinuïteit				
Stand per 1 januari			100.000	100.000
Uit resultaatverdeling			488.849	-
Stand per 31 december			<u>588.849</u>	<u>100.000</u>
Deze bestemmingsreserve is bedoeld als buffer voor het dekken van doorlopende kosten in geval van discontinuïteit en ter dekking van incidenteel negatieve resultaten.				
Bestemmingsreserve personeel				
Stand per 1 januari			100.000	100.000
Uit resultaatverdeling			-	-
Stand per 31 december			<u>100.000</u>	<u>100.000</u>
Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het opvangen van extra lasten als gevolg van afvloeiing van personeel.				
Overige reserves				
Stand per 1 januari			781.614	593.752
Correctie i.v.m. subsidievaststelling			-	14.047
Gecorrigeerde stand per 1 januari			781.614	607.799
Uit resultaatverdeling			-781.614	173.815
Stand per 31 december			<u>-</u>	<u>781.614</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
	€	€
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS		
Stand per 1 januari	112.200	106.132
Correctie i.v.m. subsidievaststelling	-	-14.047
Gecorrigeerde stand per 1 januari	<u>112.200</u>	<u>92.085</u>
Uit resultaatverdeling	<u>-833</u>	<u>20.115</u>
Stand per 31 december	<u><u>111.367</u></u>	<u><u>112.200</u></u>

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

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Overige voorzieningen		
Jubileumuitkeringen	<u>28.768</u>	<u>25.390</u>

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
	€	€
Jubileumuitkeringen		
Stand per 1 januari	25.390	23.251
Dotatie	<u>3.378</u>	<u>2.139</u>
Stand per 31 december	<u><u>28.768</u></u>	<u><u>25.390</u></u>

Deze voorziening is gevormd voor toekomstige uitkeringen bij 25- en 40-jarige jubilea van personeelsleden. In verband met subsidievoorwaarden is deze voorziening niet gevormd voor medewerkers die voor het project Zorgverzekeringslijn werken. De impact hiervan is € 2.428.

Kortlopende schulden

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		
Crediteuren	<u>120.018</u>	<u>42.714</u>

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Pensioenen	42.755	-
Loonheffing	<u>86.072</u>	<u>75.135</u>
	<u><u>128.827</u></u>	<u><u>75.135</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Overige schulden en overlopende passiva		
Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	29.888	59.055
Reservering verlofdagen	100.662	78.886
Vooruitontvangen ADR-subsidie	13.999	-
Accountants- en administratiekosten	33.441	22.461
Rente banken	548	309
Debiteuren - afrekening 2019	1.324	-
Huurvrije periode	44.917	39.221
Netto lonen	-	840
Diversen	199.446	56.091
	<u>424.225</u>	<u>256.863</u>

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichting

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor kantoorruimte aan het Rond 6D te Zeist. Dit contract is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 30 juni 2023. De stichting heeft de mogelijkheid om deze overeenkomst te ontbinden per 1 juli 2021 tegen een vergoeding van € 43.771. De huur bedraagt inclusief het voorschot servicekosten € 138.791 op jaarbasis.

Gebruikersovereenkomst clouddiensten

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten. Deze overeenkomst loopt tot met 31 december 2020. De verplichting is schaalbaar naar het aantal medewerkers en bedraagt per ultimo 2019 € 83.724 op jaarbasis.

Overeenkomst telefonie

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

Overeenkomst functionaris voor de gegevensbescherming

De stichting is een overeenkomst aangegaan ten aanzien van de inhuur van een externe functionaris voor de gegevensbescherming. Deze overeenkomst loopt tot september 2020. De verplichting bedraagt € 2.759 op maandbasis.

Gebeurtenissen na balansdatum

Ontwikkelingen coronavirus

In navolging van de door de overheid afgekondigde maatregelen om verdere verspreiding van het coronavirus in te dammen, werken onze medewerkers in principe vanuit huis. Voor het leeuwendeel van onze werkzaamheden is dat met enige creativiteit goed mogelijk. Zittingen vinden zo veel als mogelijk telefonisch vanuit huis plaats, bemiddeling en voorlichting vindt onverkort doorgang. Voor trainingen geldt dat we deze waar mogelijk om zetten naar videotrainingen. De financiële impact van de coronacrisis op de activiteiten en financiën is naar verwachting beperkt. De verwachting is dan ook dat SKGZ in staat zal zijn om aan haar verplichtingen te blijven voldoen en hierbij geen steun nodig heeft.

Toelichting op de staat van baten en lasten

	<u>Uitkomst 2019</u> €	<u>Begroot 2019</u> €	<u>Uitkomst 2018</u> €
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.293.648	3.283.438	3.322.332
Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	1.005.851	1.090.520	1.062.943
Bijdrage geschillen	11.359	11.100	9.251
Financiële baten	-796	-1.500	-451
	<u>4.310.062</u>	<u>4.383.558</u>	<u>4.394.075</u>
Bijdrage zorgverzekeraars			
Reguliere bijdrage	<u>3.293.648</u>	<u>3.283.438</u>	<u>3.322.332</u>

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2019 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2019 bedroeg 17.244.229. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,191 (2018: € 0,194).

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn

Instellingssubsidie 328542 resp. 326601 - beschikking	1.090.520	1.090.520	1.103.829
Beschikte prijsindexatie	23.174	-	18.169
Onderbesteding boekjaar	-107.843	-	-45.008
Correctie subsidievaststelling 2017	-	-	-14.047
	<u>1.005.851</u>	<u>1.090.520</u>	<u>1.062.943</u>

In 2018 heeft een afrekening plaatsgevonden over de instellingssubsidie met nummer 326601. Voor het overschot van deze subsidie is een egalisatiereserve gevormd.

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 328542. De onderbesteding van deze subsidie is deels onttrokken aan de egalisatiereserve en zal deels terugbetaald worden.

Per 6 december 2019 is een instellingssubsidie beschikt door het Ministerie van VWS voor het jaar 2020 voor een bedrag van € 1.186.506, nummer 329656.

Bijdrage geschillen

Ontvangen bijdrage 317 x € 37,00 (2018: 263)	11.729	11.100	9.732
Terugbetaalde bijdrage 10 x € 37,00 (2018: 13)	-370	-	-481
	<u>11.359</u>	<u>11.100</u>	<u>9.251</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**

	<u>Uitkomst 2019</u>	<u>Begroot 2019</u>	<u>Uitkomst 2018</u>
	€	€	€
Financiële baten			
Ontvangen rente	240	-	495
Betaalde rente positief banksaldo	-1.083	-1.500	-946
	-843	-1.500	-451
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	47	-	-
	<u>-796</u>	<u>-1.500</u>	<u>-451</u>

De SKGZ betaalt op de rekeningen bij de ING Bank rente over het positieve banksaldo. De ontvangen rente is vergoed over het saldo op de spaarrekening bij Moneyou. Moneyou biedt deze dienstverlening sinds november 2019 niet meer aan.

Lasten

Personeelskosten

Lonen en salarissen

Brutoloon	2.362.208	1.970.362	2.050.084
ZKV-vergoeding	19.021	17.495	18.879
Mutatie reservering vakantiedagen	21.776	-	-6.993
Externe personeelskosten			
- facilitair	-	-	20.857
- administratief	32.366	-	32.427
	<u>2.435.371</u>	<u>1.987.857</u>	<u>2.115.254</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-548.181	-565.992	-606.020
	<u>1.887.190</u>	<u>1.421.865</u>	<u>1.509.234</u>

Sociale lasten

Sociale lasten	358.703	363.116	329.069
Pensioenpremies	395.174	386.347	377.321
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	22.187	-	17.514
Ontvangen uitkeringen	-46.037	-20.000	-17.802
	<u>730.027</u>	<u>729.463</u>	<u>706.102</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-181.397	-186.535	-162.327
	<u>548.630</u>	<u>542.928</u>	<u>543.775</u>

Overige personeelskosten

Reis- en verblijfkosten	76.459	42.484	71.333
Studie, congressen en symposia	61.500	55.000	57.896
Arbo	11.431	6.000	13.440
Advieskosten personeel	9.017	10.000	9.460
Wervingskosten	46.707	500	261
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	3.378	-	2.139
Catering	7.809	-	-
Diversen	13.691	12.000	17.538
	<u>229.992</u>	<u>125.984</u>	<u>172.067</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-58.002	-11.300	-43.050
	<u>171.990</u>	<u>114.684</u>	<u>129.017</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

	<u>Uitkomst 2019</u> €	<u>Begroot 2019</u> €	<u>Uitkomst 2018</u> €
Totale personeelskosten excl. Zorgverzekeringslijn	<u>2.607.810</u>	<u>2.079.477</u>	<u>2.182.026</u>

Gemiddeld aantal werknemers, uitgedrukt in fte

- 2019:	36,61
- 2018:	36,33

De totale personeelskosten (inclusief Zorgverzekeringslijn) zijn gestegen met 13,4%. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door hogere brutolonen vanwege tredeverhogingen en indexatie en de wervingskosten van de nieuwe directeur. Ten onrechte is in de begroting geen rekening gehouden met de externe administratieve kosten en de cateringkosten.

Afschrijvingen immateriële vaste activa

Digitalisering	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>19.889</u>
----------------	----------	----------	---------------

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

Afschrijvingen materiële vaste activa

Andere vaste bedrijfsmiddelen	52.696	74.100	40.173
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-14.926	-13.250	-5.070
	<u>37.770</u>	<u>60.850</u>	<u>35.103</u>

De afschrijvingen van materiële vaste activa stijgen door investeringen in de verbouwing en inrichting van de nieuwe huisvesting in 2018, maar zijn lager dan begroot doordat nog niet is geïnvesteerd in een nieuw digitaal systeem.

Bestuur, geschillencommissie en ombudsman

Bestuur	50.788	37.000	49.432
Geschillencommissie	220.412	274.111	195.576
Ombudsman	132.913	132.600	130.809
	<u>404.113</u>	<u>443.711</u>	<u>375.817</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-12.697	-9.250	-12.356
	<u>391.416</u>	<u>434.461</u>	<u>363.461</u>

De kosten van de geschillencommissie zijn gestegen vanwege gedeeltelijke btw-plicht. In de begroting is rekening gehouden met volledige btw-plicht.

Huisvesting

Huur- en servicekosten			
- Sparrenheuvel	-	-	67.276
- Het Rond	145.971	140.000	105.748
Schoonmaak	20.376	20.000	22.325
Verhuizing	-	-	9.939
Overige huisvestingskosten	7.295	20.000	62.579
	<u>173.642</u>	<u>180.000</u>	<u>267.867</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-39.061	-38.500	-65.861
	<u>134.581</u>	<u>141.500</u>	<u>202.006</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

De kosten voor huisvesting zijn, in lijn met de begroting, gedaald. De kosten waren in 2018 incidenteel hoger vanwege de verhuizing.

	<u>Uitkomst 2019</u> €	<u>Begroot 2019</u> €	<u>Uitkomst 2018</u> €
Automatisering en digitalisering			
Digitaal zaaksysteem	126.774	106.000	116.464
Cloud	79.531	67.000	75.958
Automatisering			
- personeelssysteem	4.824	13.000	4.813
- overige	7.832	20.000	11.355
	<u>218.961</u>	<u>206.000</u>	<u>208.590</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-22.628	-25.250	-23.131
	<u><u>196.333</u></u>	<u><u>180.750</u></u>	<u><u>185.459</u></u>

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

Bureaunkosten

Porti	19.360	25.000	19.093
Externe accountant	36.527	25.000	33.744
Papier/drukwerk	13.694	15.000	15.987
Telefoon/internet	20.362	12.000	18.647
Kantoorbehoefte	5.439	5.000	6.484
Overige bureaunkosten	2.359	5.000	6.872
Advieskosten organisatie en AO	9.714	10.000	-
Functionaris voor de gegevensbescherming	25.899	-	-
Ethische hacker	10.890	-	-
	<u>144.244</u>	<u>97.000</u>	<u>100.827</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-27.296	-15.500	-16.251
	<u><u>116.948</u></u>	<u><u>81.500</u></u>	<u><u>84.576</u></u>

De bureaunkosten zijn zowel ten opzichte van 2018 als ten opzichte van de begroting 2019 gestegen vanwege het inhuren van een FG en een hacker die niet begroot waren.

Profilering en communicatie

Congres	-	15.000	-
KPZV.nl en SKGZ.nl	73.230	43.000	44.039
Jaarverslag	1.847	5.000	2.974
Huisstijlontwikkeling	-	40.000	4.671
Informatie en rapportage	10.269	7.000	6.877
Social media	9.188	60.000	-
Overige profileringskosten	8.136	12.000	25.129
	<u>102.670</u>	<u>182.000</u>	<u>83.690</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-2.731	-5.000	-1.151
	<u><u>99.939</u></u>	<u><u>177.000</u></u>	<u><u>82.539</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist**

De kosten voor huisstijlontwikkeling zijn lager dan begroot. Er is deels een overlap met de websitekosten. De kosten voor social media in 2018 zijn onder de overige profileringskosten opgenomen. Vanwege de groei van het aantal inkomende dossiers is de social media campagne via Google Ads na het eerste kwartaal gestopt.

	<u>Uitkomst 2019</u>	<u>Begroot 2019</u>	<u>Uitkomst 2018</u>
	€	€	€
Overige stichtingskosten			
Vergaderingen en representaties	2.625	2.500	2.217
Verzekeringen	11.589	5.000	2.706
Bankkosten	1.327	-	1.128
Kwaliteitssysteem	-	10.000	-
Onvoorzienne kosten	283	10.000	-
	<u>15.824</u>	<u>27.500</u>	<u>6.051</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-3.645	-	-744
	<u>12.179</u>	<u>27.500</u>	<u>5.307</u>
Zorgverzekeringslijn			
Directe projectkosten	96.072		105.862
Personeelskosten	787.581		779.912
Overheadkosten	123.031		157.055
	<u>1.006.684</u>	<u>1.090.520</u>	<u>1.042.829</u>

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

Zeist, 2 april 2020
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

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

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

drs. K. Erends
penningmeester

Overige gegevens

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan het bestuur van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

VERKLARING OVER DE IN HET FINANCIEEL JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2019

ONS OORDEEL

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit financieel jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen per 31 december 2019 en de staat van baten en lasten over 2019 in overeenstemming met de in Nederland geldende Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen C1 “Kleine organisaties zonder winststreven”.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2019;
2. de staat van baten en lasten over 2019; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

DE BASIS VOOR ONS OORDEEL

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

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

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

VERKLARING OVER DE IN HET FINANCIEEL JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

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

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

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

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

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

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR VOOR DE JAARREKENING

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

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

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

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING

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

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

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

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

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

jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Utrecht, 2 april 2020

MAZARS N.V.

Was getekend

G. Juffer RA