

Financieel verslag 2009

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

4 maart 2010

Postbus 291
3700 AG Zeist
Tel: (030) 698 83 60
Fax: (030) 698 83 99
E-mail: info@skz.nl
www.skgz.nl
www.skgzpro.nl

Bezoekadres
Sparrenheuvel 16
3708 JE Zeist

Inhoud

Bestuursverslag	3
Jaarrekening 2009	5
- Balans per 31 december 2009	5
- Staat van baten & lasten over 2009	7
- Grondslagen van balanswaardering en bepaling van baten en lasten	8
- Toelichting op de onderscheiden posten van de balans	11
- Toelichting op de onderscheiden posten van de staat van baten en lasten	14
Overige gegevens	18



Bestuursverslag

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), en zij is gevestigd te Zeist. Deze stichting werd in 2006 opgericht door de vereniging Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Doel van de SKGZ is het helpen oplossen van problemen tussen zorgverzekeringsconsumenten en zorgverzekeraars. Dat gebeurt door voorlichting, door bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen of door een bindend advies van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. De Geschillencommissie wordt voorgezeten door de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo. De Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. E.M.A. Schmitz.

Bestuurssamenstelling

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond over het kalenderjaar 2009 uit:

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

Verslag van activiteiten

Gedurende het jaar 2009 heeft de SKGZ gewerkt aan het bemiddelen bij klachten en het geven van bindende adviezen bij geschillen, voortkomende uit de uitvoering van de Zorgverzekeringwet door de zorgverzekeraars, en het verstrekken van informatie inzake (de uitvoering van) de Zorgverzekeringwet. Daarnaast zijn er organisatorische, administratieve en personele voorbereidingen getroffen om een extra hoeveelheid zaken ten gevolge van de zogenoemde wanbetalersregeling adequaat te kunnen verwerken. Voor een meer gedetailleerde toelichting verwijzen wij naar het externe jaarverslag van de SKGZ.

Verwachtingen voor 2010

In 2010 zal de bemiddeling van klachten en het geven van bindende adviezen inzake geschillen worden voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Een toename van het aantal klachten en geschillen wordt voorzien. Reeds jaren is er sprake van een autonome groei van het aantal klachten en geschillen, en er is geen reden te veronderstellen waarom dat in 2010 anders zou zijn. Daarnaast is in 2009 de zogenoemde wanbetalersregeling, een wetswijziging in de Zvw, van kracht geworden. Het aantal zaken dat dientengevolge wordt aangebracht bij de SKGZ laat zich moeilijk prognosticeren.

Begroting en financiële gegevens

De begroting over 2010 bestaat uit twee te onderscheiden delen: de normale exploitatie (dus zonder de kosten t.g.v. de wanbetalersregeling) sluit met een bedrag van € 1,6 miljoen aan uitgaven. De inkomsten zijn begroot op € 1,4 miljoen. Het verschil wordt overbrugd door een aanwending van een deel van de algemene reserve.

De kosten die voortvloeien uit werkzaamheden ten gevolge van de wijziging in de ZVW zijn moeilijk te prognosticeren, vooralsnog wordt uitgegaan van een extra bedrag van € 3,2 miljoen over 2010. De SKGZ heeft voor het genoemde bedrag een subsidiebeschikking ontvangen (projectsubsidie) van het ministerie van VWS.



Vermogen van de stichting

Het vermogen van de stichting wordt bestemd in bestemmingsreserves voor zover het bestuur dat nodig acht voor verwachte uitgaven in komende jaren. Ultimo 2009 is een bedrag van € 140.000 bestemd voor toekomstige uitgaven voor automatiseringsprojecten en ter dekking van afschrijvingskosten. Daarnaast is er een algemene reserve, per 1 januari 2010 heeft deze een omvang van € 780.000. Dit is een aanmerkelijk bedrag. De verwachting is, onvoorziene ontwikkelingen daargelaten, dat het bestuur de komende jaren zal besluiten tot matiging van de afdracht door de zorgverzekeraars middels gefaseerde inzet van een belangrijk deel van deze algemene reserve voor de normale exploitatie.

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

De personeelsbezetting is ten gevolge van de wetswijziging in 2009 iets toegenomen. De verwachting is dat, indien het aantal aangebrachte zaken niet substantieel toeneemt, de personeelsbezetting in 2010 niet wezenlijk zal afwijken van die in 2009.

Zeist, 4 maart 2010

namens het bestuur:

mr. F.J.M. Houben, voorzitter



Balans per 31 december 2009 na bestemming saldo van baten en lasten

	REFERENTIE	31/12/2009	31/12/2008
ACTIEF			
Vaste Activa			
Materiële vaste activa	1	58.964	4.509
Vlottende Activa			
Vorderingen			
Rente	2	29.704	9.945
Liquide middelen	3		
ING bank		336.635	906.453
ABN-AMRO		1.013.493	–
		1.350.128	906.453
		1.438.796	920.907



	REFERENTIE	31/12/2009	31/12/2008
PASSIEF			
Eigen vermogen			
Vrij besteedbaar vermogen	4	919.143	662.630
Voorziening			
Jubileumuitkeringen	5	10.418	10.210
Kortlopende schulden			
Crediteuren		67.311	86.926
Zorgverzekeraars Nederland	6	51.933	81.134
Ministerie van VWS	7	302.056	–
Belastingen en premies sociale verzekeringen	8	29.967	20.576
Overige schulden en overlopende passiva		57.968	59.431
		509.235	248.067
		1.438.796	920.907



Staat van baten & lasten over 2009

	REFERENTIE	UITKOMST 2009	BEGROOT 2009	UITKOMST 2008
BATEN				
Bijdrage zorgverzekeraars	9	1.660.019	1.668.000	1.672.758
Subsidie ministerie van VWS	10	267.936	-	-
Bijdrage geschillen	11	15.059	16.000	11.247
Rente		48.622	21.000	42.554
Overige opbrengsten		1.775	-	-
Totale baten		1.993.411	1.705.000	1.726.559
LASTEN				
Personeelskosten	12	1.020.828	1.011.300	812.411
Afschrijvingen op materiële vaste activa	13	23.554	11.000	11.460
Overige lasten				
Bestuur, geschillencommissie, ombudsman	14	289.092	335.000	319.514
Huisvesting en automatisering	15	230.806	303.500	134.862
Bureaunkosten	16	85.568	98.000	102.155
Profilering en communicatie	17	70.646	75.000	91.033
Overige stichtingskosten	18	16.404	11.200	8.240
Onvoorzien		-	40.000	-
		692.516	862.700	655.804
Totale lasten		1.736.898	1.885.000	1.479.675
Saldo		256.513	-180.000	246.884

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2009 gegeven:

- ten laste van de bestemmingsreserve automatisering	-146.046
- ten gunste van de algemene reserve	402.559
	256.513



Grondslagen van balanswaardering en bepaling van baten en lasten

Algemeen

Activiteiten

De stichting heeft ten doel de oprichting, de instandhouding en het faciliteren van een onafhankelijke geschillencommissie, als bedoeld in artikel 7 van de statuten van de stichting, belast met de behandeling van geschillen op het terrein van de zorgverzekeringen die zijn gebaseerd op de Zorgverzekeringswet, en voorts van een instituut, genaamd Ombudsman Zorgverzekeringen, als bedoeld in artikel 12 van de statuten van de stichting, belast met de behandeling van klachten op het terrein van de zorgverzekeringen en alles wat daarmee in de ruimste zin samenhangt.

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld naar de grondslag van historische kosten. De jaarrekening van de stichting is conform de richtlijn 640 van de "Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving" opgesteld. De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij het betreffende balanshoofd anders is vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

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

Omrekening van vreemde valuta's

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

Verbonden partijen

De stichting heeft een verbonden partij te weten Zorgverzekeraars Nederland te Zeist, Zorgverzekeraars Nederland vervult de ondersteunende functie voor de financiële, huishoudelijke en personele zaken.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

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



Vorderingen

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

Eigen vermogen

Bestemmingsreserves

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

Bestemmingsfondsen

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

Voorziening jubileumuitkeringen

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%.

Pensioenregeling

De stichting is voor de pensioenregeling aangesloten bij de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars (SBZ). Voor het ouderdomspensioen geldt een middelloonregeling met een opbouw van 2,25% over de pensioengrondslag. De pensioenverplichting uit de regeling wordt gewaardeerd volgens de "verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering". In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst wordt beoordeeld of en zo ja welke verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie op balansdatum bestaan. Deze additionele verplichtingen, waar onder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor de stichting en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om deze per balansdatum af te wikkelen. Indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is wordt de verplichting gewaardeerd tegen contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening.

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer de stichting beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering, wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt zullen toekomen aan de stichting, en wanneer de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld. Ultimo 2009 (en 2008) waren er voor de stichting geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.



Grondslagen voor de bepaling van het saldo van baten en lasten

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

Vennootschapsbelasting

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



Toelichting op de onderscheiden posten van de balans

	31/12/2009	31/12/2008
Vaste Activa		
1. Materiële vaste activa		
<i>Dit betreft kantoorautomatisering.</i>		
Boekwaarde per 1 januari	4.509	12.186
Aanschaf	78.009	3.783
Afschrijving	-23.554	-11.460
Boekwaarde per 31 december	58.964	4.509
Aanschafwaarde	114.291	36.282
Geaccumuleerde afschrijvingen	-55.327	-31.773
	58.964	4.509

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33⅓ %

Vlottende Activa		
2. Rente		
Nog te ontvangen rente	29.704	9.945
3. Liquide middelen		
ING Bank rekening-courant	1.635	406.453
ING Bank bonus zaken rekening	335.000	-
ABN-AMRO private spaarrekening	1.013.493	-
Deposito	-	500.000
	1.350.128	906.453

Zowel de rekening-courant als de spaarrekeningen staan ter vrije beschikking van de stichting.

4. Eigen vermogen

Vrij besteedbaar vermogen

Bestemmingsreserve automatisering	140.000	286.046
Algemene reserve	779.143	376.584
Saldo per 31 december	919.143	662.630



	31/12/2009	31/12/2008
Bestemmingsreserve automatisering	286.046	286.046
Saldo per 1 januari		
Onttrekking t.g.v. resultaatbestemming	-146.046	-
Saldo per 31 december	140.000	286.046
<p>De bestemmingsreserve is bedoeld voor de financiering van toekomstige noodzakelijke automatiseringsprojecten en ter dekking van afschrijvingskosten. De onttrekking is mede gebaseerd op een nieuwe inschatting van de benodigde middelen.</p>		
Algemene reserve		
Saldo per 1 januari	376.584	129.700
Toevoeging uit resultaatbestemming	402.559	246.884
Saldo per 31 december	779.143	376.584
Voorzieningen	5. Jubileumuitkeringen	
	10.210	9.341
Saldo per 1 januari		
Dotatie	208	869
Saldo per 31 december	10.418	10.210
<p>De voorziening is overwegend langlopend van aard.</p>		
Kortlopende schulden	6. Zorgverzekeraars Nederland	
	81.134	41.767
Saldo per 1 januari		
Doorbelasting huur en overige kosten voor 2009 resp. 2008	280.776	223.551
Subtotaal	361.910	265.318
Af: betaling aan Zorgverzekeraars Nederland	-309.977	-184.184
Saldo per 31 december	51.933	81.134



31/12/2009

31/12/2008

7. Ministerie van VWS

Saldo per 1 januari	-	-
Ontvangen bijdrage uitvoering wanbetalersregeling	569.992	-
Af: gemaakte kosten wanbetalersregeling	-267.936	
Saldo per 31 december	302.056	

In het jaar 2009 zijn voorbereidingen getroffen voor een goede afwikkeling van mogelijk een grote hoeveelheid zaken ten gevolge van de zogenaamde "wanbetalersregeling". Hiervoor is een subsidiebeschikking ontvangen van het ministerie van VWS. Het betreft een meerjarige projectsubsidie. De genoemde "kosten wanbetalersregeling" worden op pagina 10 nader gespecificeerd. Het saldo per 31 december bestaat uit ontvangen voorschotten minus de bestedingen.

8. Belastingen en premies sociale verzekeringen

Loonaangifte december	29.967	20.576
-----------------------	---------------	---------------

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Voor het jaar 2010 is door ministerie van VWS een subsidie toegekend voor de wanbetalersregeling. De hoogte van deze subsidie bedraagt maximaal € 2.771.058. In 2011 dient aan het ministerie van VWS een subsidieafrekening ingediend te worden over de totaal ontvangen subsidie voor de jaren 2009 en 2010.



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

	UITKOMST 2009	BEGROOT 2009	UITKOMST 2008
--	------------------	-----------------	------------------

BATEN

9. Bijdrage Zorgverzekeraars

Totaal	1.660.019	1.668.000	1.672.758
--------	-----------	-----------	-----------

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand van 1 juli 2009 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 juli 2009 bedroeg 16.435.834. Bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,101 (2008: 0,103).

10. Subsidie ministerie van VWS

Het ministerie van VWS heeft voor de uitvoering van de zogenaamde "wanbetalersregeling" een subsidie toegekend voor de periode van 2009 tot en met 2010. Kosten verband houdend met de uitvoering hiervan worden ten laste van deze subsidie gebracht, zie ook punt 7 van de toelichting op de balans. Voor zover er kosten zijn gemaakt is de subsidie als opbrengst verantwoord. De kosten vormen onderdeel van de categoriaal verantwoorde kosten.

Specificatie van de kosten

Personeel	213.481
Huisvesting	31.201
Automatisering	16.287
Internet	5.622
Drukwerk	1.345
Totaal	267.936

11. Bijdrage geschillen

Specificatie van de kosten

Ontvangen bijdrage: 460 x € 37,00 (2008: 380)	17.020	14.060
Terugbetaalde bijdrage: 53 x € 37,00 (2008:76)	-1.961	-2.812
Totaal	15.059	11.248

Conform artikel 6, lid 2 van het reglement van De Geschillencommissie Zorgverzekeringen is een entreegeld van € 37,00 verschuldigd aan de stichting om een geschil in behandeling te laten nemen.

Bij intrekking door een verzekerde van een zaak vóór de hoorzitting door de Geschillencommissie wordt de bijdrage van € 37,00 terugbetaald.



	UITKOMST 2009	BEGROOT 2009	UITKOMST 2008
LASTEN			
12. Personeelskosten			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Brutoloon	671.806	650.000	503.037
Bijdrage levensloop	7.950	-	5.934
ZKV vergoeding	3.573	3.800	2.653
Huis-/werk-, onkosten- en reisvergoeding	20.507	14.500	15.825
Sociale lasten	87.734	75.000	67.833
Pensioenpremie	80.556	70.000	55.934
Spaarloonbijdrage	919	-	945
Subtotaal	873.045	813.300	652.161
Wervingskosten	16.873	5.000	2.616
Studie, congressen/symposia	25.229	40.000	430
Arbo	2.693	2.000	332
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	208	-	869
Reservering tegoed vakantiedagen	-1.463	50.000	-2.112
Ontvangen zw-uitkeringen	-24.498	-5.000	-20.608
Overige personeelskosten	6.702	6.000	4.952
Subtotaal	898.789	911.300	638.640
Personeel ZN	40.127	-	30.400
Uitzendkrachten	81.912	100.000	112.812
Inhuurkrachten	-	-	30.559
Totaal	1.020.828	1.011.300	812.411

Het gemiddeld aantal werknemers, berekend op fulltime basis bedroeg 13,8 FTE (2008: 10,4 FTE). De toename van fte's is met name het gevolg van de extra werkzaamheden t.g.v. de wanbetalersregeling.

13. Afschrijvingen op materiële vaste activa

Specificatie van de kosten

Afschrijving kantoorautomatisering	23.554	11.000	11.460
------------------------------------	--------	--------	--------



	UITKOMST 2009	BEGROOT 2009	UITKOMST 2008
14. Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Bestuur	35.856	40.000	35.795
Geschillencommissie	183.450	195.000	213.741
Ombudsman	69.786	100.000	69.978
Totaal	289.092	335.000	319.514
15. Huisvesting en automatisering			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Huur en servicekosten	144.938	110.000	117.449
Huur meubilair	7.043	4.200	5.296
Inrichtingskosten	16.908	4.300	2.396
Subtotaal huisvesting	168.889	118.500	125.414
Automatiseringskosten regulier	–	5.000	–
Automatiseringskosten herinrichting	61.917	180.000	9.721
Totaal	230.806	303.500	134.862
Als gevolg van de toename van werkzaamheden heeft de stichting extra kantoorruimte bij ZN gehuurd.			
16. Bureaunkosten			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Telefoon	4.986	5.000	5.100
Porto	20.776	40.000	29.857
Kantoorbehoefte	5.804	5.000	4.858
Papier/drukwerk	26.668	40.000	44.974
Accountant	13.411	7.000	15.292
Adviezen	12.855	–	1.580
Overige bureaunkosten	1.068	1.000	494
Totaal	85.568	98.000	102.155



	UITKOMST 2009	BEGROOT 2009	UITKOMST 2008
17. Profilering en communicatie			
<i>Als volgt te specificeren</i>			
Huisstijlontwikkeling	4 . 225	–	–
Jaarverslag	17 . 019	20 . 000	21 . 578
Internetontwikkeling	16 . 242	30 . 000	44 . 981
Seminar	–	–	12 . 595
Overige profileringskosten	33 . 160	25 . 000	11 . 879
Totaal	70 . 646	75 . 000	91 . 033

In het verslagjaar zijn er vijf folders uitgebracht over de SKGZ.

18. Overige stichtingskosten

Als volgt te specificeren

Vergaderingen en representaties	15 . 410	10 . 000	7 . 246
Verzekeringen	994	1 . 200	994
Totaal	16 . 404	11 . 200	8 . 240

Zeist, 4 maart 2010

Ondertekening namens het bestuur

F.J.M. Houben, voorzitter

Th.J.M. van Brunschot, bestuurslid

E.E. Aberson, bestuurslid



Overige gegevens

Accountantsverklaring

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring.

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

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

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2008

De jaarrekening 2008 is vastgesteld in de bestuursvergadering gehouden op 2 april 2009. Het bestuur heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2009

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2009 gegeven:

ten laste van de bestemmingsreserve automatisering	-146.046
ten gunste van de algemene reserve	402.559
	256.513



Aan het bestuur van
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist

Datum
4 maart 2010

Behandeld door

Kenmerk
243.586/002-ln

Accountantsverklaring

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2009 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist bestaande uit de balans per 31 december 2009 en de staat van baten en lasten over 2009 met de toelichting gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

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

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

2

4 maart 2010

243.586/002-In

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

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

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen per 31 december 2009 en van het saldo van baten en lasten over 2009 in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 "Organisaties-zonder-winststreven".

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend,

drs. G.J.W. Coppus RA