



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

Financieel verslag 2010

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

9 maart 2011

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

Bezoekadres
Sparrenheuvel 16
3708 JE Zeist



Inhoud

Bestuursverslag	3
Jaarrekening 2010	
- Balans per 31 december 2010	5
- Staat van baten & lasten over 2010	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	15
Overige gegevens	19



Bestuursverslag

Algemeen

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SGKZ), 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 SGKZ 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 Geschillencommissie wordt voorgezeten door de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo. De Ombudsman Zorgverzekeringen was tot 1 september 2010 mevrouw mr. E.M.A. Schmitz, die per 1 september 2010 is opgevolgd door mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy.

Bestuurssamenstelling

De SGKZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond over het kalenderjaar 2010 uit:

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

Verslag van activiteiten

Gedurende het jaar 2010 heeft de SGKZ gewerkt aan het bemiddelen bij klachten en het geven van bindende adviezen bij geschillen, voortkomende uit de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) door de zorgverzekeraars, en het verstrekken van informatie inzake (de uitvoering van) de Zvw. Als bijzonderheid over 2010 kan worden opgemerkt dat (binnen het kader van de Zvw een aantal zaken zijn behandeld in het kader van de zogenoemde "wanbetalersregeling" binnen de Zvw. De financiering van de behandeling van die zaken is gerealiseerd middels een subsidie van het Ministerie van VWS. Daarnaast zijn er in 2010 voorbereidingen getroffen ten behoeve van verbetering van het administratieve systeem van de SGKZ (digitalisering). Tenslotte zij nog gemeld dat er ten behoeve van de behandeling van de dossiers op bureau-niveau een aanvang is gemaakt met het inrichten van een databank met juridische informatie: "Kennisplein". Voor een meer gedetailleerde toelichting verwijzen wij naar het externe jaarverslag van de SGKZ.



Verwachtingen voor 2011

In 2011 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 wordt voorzien. De verwachting is dat het Kennisplein in 2011 operationeel wordt. Tevens wordt verwacht dat de digitalisering in de loop van 2011 wordt afgerond.

Begroting en financiële gegevens

De begroting 2010 bestaat uit twee te onderscheiden delen. Ten eerste de normale exploitatie (dus zonder de kosten van 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 aanwending van een deel van de algemene reserve. Ten tweede de kosten die gemoeid zijn met de behandeling van de "wanbetalerszaken": deze waren voor 2010 begroot op € 450.000, en bleken ongeveer € 400.000 te bedragen. Zoals reeds gemeld heeft de SKGZ hiervoor een subsidiebeschikking ontvangen.

Vermogen van de stichting

Het vermogen van de stichting wordt bestemd in de bestemmingsreserve voor zover het bestuur dat nodig acht voor de verwachte uitgaven in komende jaren. Ultimo 2010 is een bedrag van € 119.000 bestemd voor toekomstige uitgaven voor automatiseringsprojecten. Daarnaast zijn er twee andere bestemmingsreserves gecreëerd: een discontinuïteitsreserve ten bedrage van € 300.000 en een reserve "personeel" van € 100.000. Tijdelijke overtollige liquiditeiten worden risico-arm belegd door middel van spaarrekeningen. Voor 2011 wordt een investering verwacht inzake een automatiseringsproject. Naar verwachting zal de personeelsbezetting in 2011 afnemen ten opzichte van 2010, in verband met de te verwachten vermindering van het aantal zaken in het kader van de "wanbetalersregeling".

Zeist, 9 maart 2011

namens het bestuur:

mr. F.J.M. Houben, voorzitter



Balans per 31 december 2010 na bestemming saldo van baten en lasten

	REFERENTIE	31/12/2010	31/12/2009
ACTIEF			
Vaste Activa			
Materiële vaste activa	1	42.178	58.964
Vlottende Activa			
Vorderingen			
Rente	2	26.873	29.704
overige vorderingen		229	-
		27.102	29.704
Liquide middelen	3	1.131.591	1.350.128
		1.200.871	1.438.796



	REFERENTIE	31/12/2010	31/12/2009
PASSIEF			
Eigen vermogen			
Vrij besteedbaar vermogen	4	926.156	919.143
Voorziening			
Jubileum uitkeringen	5	11.477	10.418
Kortlopende schulden			
Crediteuren		55.106	67.311
Zorgverzekeraars Nederland	6	57.754	51.933
Ministerie van VWS	7	58.595	302.056
Belastingen en premies sociale verzekeringen	8	26.236	29.967
Overige schulden en overlopende passiva		65.547	57.968
		263.238	509.235
		1.200.871	1.438.796

Staat van baten & lasten over 2009

	REFERENTIE	UITKOMST 2010	BEGROOT 2010	UITKOMST 2009
BATEN				
Bijdrage zorgverzekeraars	9	1.402.741	1.410.500	1.660.019
Subsidie ministerie van VWS	10	404.155	451.650	267.936
Bijdrage geschillen	11	17.020	27.100	15.059
Rente		42.096	15.000	48.622
Overige opbrengsten		-	-	1.775
Totale baten		1.866.012	1.904.250	1.993.411
LASTEN				
Personeelskosten	12	1.099.962	1.083.800	1.020.828
Afschrijvingen op materiële vaste activa	13	29.907	27.000	23.554
Overige lasten				
Bestuur, geschillencommissie, ombudsman	14	314.371	471.250	289.092
Huisvesting en automatisering	15	213.306	199.000	230.806
Bureaunkosten	16	87.662	134.000	85.568
Profilering en communicatie	17	110.941	118.000	70.646
Overige stichtingskosten	18	2.850	11.200	16.404
Onvoorzien		-	40.000	-
		729.130	973.450	692.516
Totale lasten		1.858.999	2.084.250	1.736.898
Saldo		7.013	-180.000	256.513

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2010 gegeven:

- ten laste van de bestemmingsreserve automatisering	-20.809
- ten gunste van de bestemmingsreserve discontinuïteit	300.000
- ten gunste van de bestemmingsreserve personeel	100.000
- ten laste van de algemene reserve	-372.178
	7.013



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 Zw, 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.

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

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.



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. De voorziening wordt bepaald op individuele basis.

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 zijndoor derden beperkingen opgelegd.

Voorziening jubileumuitkeringen

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

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 aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst- en verliesrekening verantwoord. Ultimo 2010 (en 2009) 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

	31/12/2010	31/12/2009
Vaste Activa		
1. Materiële vaste activa		
<i>Dit betreft kantoorautomatisering.</i>		
Boekwaarde per 1 januari	58.964	4.509
Aanschaf	13.121	78.009
Afschrijving	-29.907	-23.554
Boekwaarde per 31 december	42.178	58.964
Aanschafwaarde	94.913	114.291
Geaccumuleerde afschrijvingen	-52.735	-55.327
	42.178	58.964

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33½%

Vlottende Activa		
2. Rente		
Rekening-courant 4e kwartaal	-93	-48
Spaarrekeningen	26.966	29.752
Nog te ontvangen rente	26.873	29.704
3. Liquide middelen		
ING rekening-courant	159	1.635
Rabobank rekening-courant	128	-
ABN-AMRO private spaarrekening	535.319	1.013.493
ING extra bonus zaken rekening	5.000	335.000
Rabobank spaarrekening	590.985	-
	1.131.591	1.350.128

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



31/12/2010 31/12/2009

4. Eigen vermogen

Vrij besteedbaar vermogen

Bestemmingsreserve automatisering	119.191	140.000
Bestemmingsreserve discontinuïteit	300.000	-
Bestemmingsreserve personeel	100.000	-
Algemene reserve	406.965	779.143
	926.156	919.143

Bestemmingsreserve automatisering	140.000	286.046
Saldo per 1 januari		
Onttrekking t.g.v. resultaatbestemming	-20.809	-146.046
Saldo per 31 december	119.191	140.000

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor de financiering van toekomstige noodzakelijke automatiseringsprojecten en ter dekking van afschrijvingskosten.

Bestemmingsreserve discontinuïteit	-	-
Saldo per 1 januari		
Toevoeging uit resultaatbestemming	300.000	-
Saldo per 31 december	300.000	

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.



	31/12/2010	31/12/2009
Bestemmingsreserve personeel		
Saldo per 1 januari	-	-
Toevoeging uit resultaatbestemming	100.000	-
Saldo per 31 december	100.000	-
Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het opvangen van extra lasten als gevolg van afvloeiing van personeel.		
Algemene reserve		
Saldo per 1 januari	779.143	376.584
Toevoeging resp. onttrekking uit resultaatbestemming	-372.178	402.559
Saldo per 31 december	406.965	779.143
Vorzieningen		
5. Jubileumuitkeringen		
Saldo per 1 januari	10.418	10.210
Dotatie	1.059	208
Saldo per 31 december	11.477	10.418
De voorziening is overwegend langlopend van aard.		
Kortlopende schulden		
6. Zorgverzekeraars Nederland		
Saldo per 1 januari	51.933	81.134
Doorbelasting huur en overige kosten voor 2010 resp. 2009	268.754	280.776
Subtotaal	320.687	361.910
Af: betaling aan Zorgverzekeraars Nederland	-262.933	-309.977
Saldo per 31 december	57.754	51.933



31/12/2010 31/12/2009

7. Ministerie van VWS

Saldo per 1 januari	302.056	–
Ontvangen bijdrage uitvoering wanbetalersregeling	1.154.608	569.992
Af: terug betaalde bijdrage	-993.914	-
Af: gemaakte kosten wanbetalersregeling	-404.155	-267.936
Saldo per 31 december	58.595	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 15 nader gespecificeerd. Het saldo per 31 december 2010 bestaat uit ontvangen voorschotten minus de bestedingen.

8. Belastingen en premies sociale verzekeringen

Loonaangifte december	26.236	29.967
-----------------------	--------	--------

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Voor de jaren 2009 tot en met 2011 is door het ministerie van VWS een subsidie toegekend voor de wanbetalersregeling. De hoogte van deze subsidie is in 2010 opnieuw vastgesteld op maximaal € 783.536. In 2011 dient aan het ministerie van VWS de subsidie-afrekening ingediend te worden over de totaal ontvangen subsidie voor de jaren 2009 tot en met 2011.

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

	UITKOMST 2010	BEGROOT 2010	UITKOMST 2009
BATEN			
9. Bijdrage Zorgverzekeraars			
Totaal	1.402.741	1.410.500	1.660.019
De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand van 1 juli 2010 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 juli 2010 bedroeg 16.502.832. Bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,085 (2009: 0,101).			
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 2011. 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.			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Personeel	249.391	232.500	213.481
Afschrijvingen	6.813	3.000	-
Bestuur, geschillencommissie, ombudsman	82.021	111.250	-
Huisvesting en automatisering	52.394	59.000	47.488
Bureaustkosten	19.970	29.000	1.345
Profilering en communicatie	11.324	28.000	5.622
Overige stichtingskosten	649	-	-
Subtotaal	422.562	462.750	267.936
Af: bijdrage geschillen	-3.330	-11.100	-
Af: rente toerekening	-15.077	-	-
Totaal	404.155	451.650	267.936
11. Bijdrage geschillen			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Ontvangen bijdrage: 495 x € 37,00 (2009: 460)	18.315		17.020
Terugbetaalde bijdrage: 35 x € 37,00 (2009:53)	-1.295		-1.961
Totaal	17.020	27.100	15.059

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 2010	BEGROOT 2010	UITKOMST 2009
LASTEN			
12. Personeelskosten			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Brutoloon	773.689	716.000	671.806
Bijdrage levensloop	9.131	-	7.950
ZKV vergoeding	3.992	3.200	3.573
Huis-/werk-, onkosten- en reisvergoeding	25.451	12.200	20.507
Sociale lasten	100.134	89.000	87.734
Pensioenpremie	97.423	82.800	80.556
Spaarloonbijdrage	1.226	-	919
Subtotaal	1.011.046	903.200	873.045
Wervingskosten	387	4.200	16.873
Studie, congressen/symposia	40.289	43.600	25.229
Arbo	6.271	2.700	2.693
Dotatie voorziening jubileum uitkeringen	1.059	-	208
Reservering tegoed vakantiedagen	-2.943	42.000	-1.463
Ontvangen zw uitkeringen	-	-4.200	-24.498
Overige personeelskosten	6.348	8.300	6.702
Subtotaal	1.062.457	999.800	898.789
Personeel ZN	36.745	-	40.127
Uitzendkrachten	760	84.000	81.912
Totaal	1.099.962	1.083.800	1.020.828

Het gemiddeld aantal werknemers, berekend op fulltime basis bedroeg 16,1 FTE (2009: 13,8 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	29.907	27.000	23.554
------------------------------------	--------	--------	--------



	UITKOMST 2010	BEGROOT 2010	UITKOMST 2009
14. Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman			
<i>Specificatie van de kosten</i>			
Bestuur	37.122	43.750	35.856
Geschillencommissie	192.392	330.000	183.450
Ombudsman	84.857	97.500	69.786
Totaal	314.371	471.250	289.092

15. Huisvesting en automatisering

Specificatie van de kosten

Huur en servicekosten	152.996	160.000	144.938
Huur meubilair	7.726	7.000	7.043
Inrichtingskosten	776	10.000	16.908
Subtotaal huisvesting	161.498	177.000	168.889
Automatiseringskosten regulier	51.808	22.000	-
Automatiseringskosten herinrichting	-	-	61.917
Totaal	213.306	199.000	230.806

Als gevolg van de verwachte toename van werkzaamheden heeft de stichting extra kantoorruimte bij ZN gehuurd. Doorbelastingen geschieden at arm's lenght. Daarbij treedt ZN niet op als verbonden partij.

16. Bureaunkosten

Specificatie van de kosten

Telefoon	4.685	7.000	4.986
Porto	25.057	43.000	20.776
Kantoorbehoefte	3.514	6.000	5.804
Papier/drukwerk	38.582	55.000	26.668
Accountant	11.186	21.000	13.411
Adviezen	-	-	12.855
Overige bureaunkosten	4.638	2.000	1.068
Totaal	87.662	134.000	85.568



	UITKOMST 2010	BEGROOT 2010	UITKOMST 2009
17. Profilering en communicatie			
<i>Als volgt te specificeren</i>			
Huisstijlontwikkeling	2.213	-	4.225
Jaarverslag	19.909	20.000	17.019
Internetontwikkeling	7.060	40.000	16.242
Congres	28.198	-	-
Kenniscentrum	33.034	15.000	
Overige profileringskosten	20.527	43.000	33.160
Totaal	110.941	118.000	70.646
18. Overige stichtingskosten			
<i>Als volgt te specificeren</i>			
Vergaderingen en representaties	1.540	10.000	15.410
Verzekeringen	1.310	1.200	994
Totaal	2.850	11.200	16.404

Zeist, 4 maart 2010

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



Overige gegevens

Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

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 2009.

De jaarrekening 2009 is vastgesteld in de bestuursvergadering gehouden op 4 maart 2010. Het bestuur heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2010

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2010 gegeven:

ten laste van de bestemmingsreserve automatisering	-20.809
ten gunste van de bestemmingsreserve discontinuïteit	300.000
ten gunste van de bestemmingsreserve personeel	100.000
ten gunste van de algemene reserve	-372.178
	7.013

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: Het bestuur van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
ZEIST

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2010 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2010 en de staat van baten en lasten over 2010 met de toelichting, waarin opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

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". Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

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, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijking van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de stichting gemaakte schattingen, 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 om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel betreffende de jaarrekening

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 2010 en van het saldo van baten en lasten over 2010 in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 "Organisaties-zonder-winststreven".

Den Haag, 9 maart 2011

Deloitte Accountants B.V.

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