

Jaarstukken 2014

VAN DE

STICHTING KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORGVERZEKERINGEN

Gevestigd te Zeist
20 maart 2015

Inhoud

Bladzijde

Bestuursverslag

2

Jaarrekening 2014

- Balans per 31 december 2014 4
- Staat van baten & lasten over 2014 5
- Grondslagen van balanswaardering en bepaling van baten en lasten 6
- Toelichting op de onderscheiden posten van de balans 8
- Toelichting op de onderscheiden posten van de staat van baten en lasten 11

Overige gegevens

14

Bestuursverslag

Algemeen

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), en zij is gevestigd te Zeist. Deze 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 zorgverzekeringssconsumenten 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. R.P. van Marwijk Kooy.

Bestuurssamenstelling

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond over het kalenderjaar 2014 uit de heer mr. F.J.M. Houben, voorzitter, mevrouw mr. E.E. Aberson, secretaris en de heer ir. Th.J.M. van Brunschot, penningmeester.

Verslag van de activiteiten

Gedurende het jaar 2014 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. Ten tijde van het opstellen van de begroting was de verwachting dat het aantal te behandelen dossiers in 2014 een 10 procent zou toenemen ten opzichte van 2013.

In het voorjaar van 2014 werd geconstateerd dat de begrote uitgaven voor pensioenpremies en sociale lasten significant hoger lagen dan voorzien. Deze kostenposten zijn anders beïnvloedbaar dan door het nemen van vergaande maatregelen in de personele sfeer. Dit zou hebben geleid tot een onacceptabele vermindering van de capaciteit van het bureau. Besloten is deze onbegrote kosten ten laste te brengen van de reserves.

Per 1 mei 2013 heeft de SKGZ een subsidie ontvangen van het Ministerie van VWS, ter dekking van de kosten van het project "Voorlichting, advies en hulp in het kader van het terugdringen van het aantal wanbetalers en onverzekerden zorgverzekeringen 2013-2016". Dit project wordt verder aangeduid als 'Zorgverzekeringslijn.nl'. Het project is een apart georganiseerde activiteit met een eigen personele bezetting, kantoorruimte etc. De door VWS verstrekte projectsubsidie is kostendekkend voor het project. Het betreft een meerjarige subsidie waarbij de kosten worden gespreid over de jaren. In 2013 en 2014 zijn relatief veel kosten gemaakt i.v.m. de opstart van het project. Deze kosten zullen deels worden toegerekend aan 2014, 2015 en 2016, waarvoor de subsidie geldt.

In 2014 zijn de voorgenomen activiteiten op het gebied van digitalisering uitgevoerd. De investeringen die hiermee gepaard gaan worden afgeschreven in vijf jaar.

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

Kostenontwikkeling

De kostenontwikkeling, uitgedrukt in kosten per eenheid product, kent het volgende verloop:

	2014	2013	2012	2011	2010	2009
per klacht:	€ 510	€ 463	€ 448	€ 448	€ 462	€ 493
per geschil:	€ 1.772	€ 1.631	€ 1.576	€ 1.560	€ 1.557	€ 1.537
per overige informatievraag:	€ 20	€ 19	€ 19	€ 19	€ 19	€ 22

De kosten zijn in 2014 procentueel meer toegenomen dan voorgaande jaren. Oorzaken hiervan zijn de relatief jonge personeelspopulatie (veel medewerkers hebben nog niet het maximum van hun schaal bereikt), de gestegen pensioenpremie ten laste van de werkgever en de toegenomen sociale lasten werkgever en een kwaliteitsimpuls bij de behandeling van dossiers door het team van de Ombudsman Zorgverzekeringen.

Verwachtingen voor 2015

In 2015 zal de bemiddeling van klachten en het geven van bindende adviezen inzake geschillen worden voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Een stijging van het aantal dossiers is voorzien. Er zijn verschillende redenen om een stijging te verwachten: het aantal dossiers dat behandeld wordt door de SKGZ stijgt van jaar tot jaar, waarschijnlijk door toenemende naamsbekendheid. In 2015 zijn er een aantal extra zaken waarmee rekening gehouden moet worden: de toename van de omvang van het verzekerde pakket in de Zorgverzekeringswet (Zvw) uit de Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz) per 1 januari 2015. Het gaat hier om een financiële volumestijging van ongeveer 8%. Het ligt in de rede dat het aantal aan de SKGZ voorgelegde zaken daar tenminste gelijke tred mee zal houden, mede gezien de introductie van PGB's in de Zvw. Ook het project Zorgverzekeringslijn.nl zal in 2015 worden voortgezet.

Begroting en financiële gegevens:

De begroting 2014 voor wat betreft de klassieke SKGZ-taken sluit met een bedrag van € 2.570.000 aan uitgaven. De inkomsten zijn begroot op € 2.543.000, terwijl voor 2014 daarnaast een besteding van € 27.000 is voorzien uit de reserve automatisering.

De uitkomsten van 2014 laten zien dat de inkomsten € 2.525.592 bedroegen, terwijl de kosten € 2.673.189 bedroegen. Het tekort van € 147.597 wordt geput uit de reserve automatisering en de algemene reserve.

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.

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het nadelijk saldo 2014 gegeven:

- ten laste van de bestemmingsreserve automatisering	-59.511
- ten laste van de algemene reserve	-88.086
	<u>-147.597</u>

De stand van de reserves per ultimo 2014 is als volgt:

Algemene reserves (vrij besteedbaar)	161.160
Bestemmingsreserves	200.000
	<u>361.160</u>

Tenslotte hecht het bestuur er aan op dit moment van terugzien over het jaar 2014 haar waardering uit te spreken voor de inzet van allen die bij de processen van de SKGZ zijn betrokken: de Ombudsman Zorgverzekeringen mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy, de Geschillencommissie Zorgverzekeringen onder voorzitterschap van de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo, en de medewerkers van het bureau.

Zeist, 20 maart 2015
het bestuur:

mr. P.J.M. Houben, voorzitter

mr. E.E. Aberson, secretaris.

ir. Th.J.M. van Brunschot, penningmeester.

BALANS PER 31 DECEMBER 2014 na bestemming saldo van baten en lasten

	Referentie	31-12-2014	31-12-2013	Referentie	31-12-2014	31-12-2013
		€	€		€	€
ACTIEF						
VASTE ACTIVA						
Materiële vaste activa	1	238.849	193.959			
Materiële vaste activa in bestelling		-	30.865			
		238.849	224.824			
VLOTTENDE ACTIVA						
VORDERINGEN						
Debiteuren		4.527	8.236			
Rente	2	10.335	6.543			
Overige vorderingen en overlopende activa	3	168.938	75.123			
		183.800	89.902			
LIQUIDE MIDDELEN	4	271.191	469.928			
		693.840	784.654			
PASSIEF						
EIGEN VERMOGEN	5					
Vrij besteedbaar vermogen			161.160			249.246
Bestemmingsreserves			200.000			259.511
			361.160			508.757
VOORZIENING	6					
Jubileum uitkeringen						19.235
						23.982
KORTLOPENDE SCHULDEN						
Crediteuren			16.172			56.497
Zorgverzekeraars Nederland	7		127.849			78.477
Belastingen en premies sociale verzekering			57.292			47.868
Overige schulden en overlopende passiva	8		107.385			73.840
			308.698			256.682
		693.840	784.654			784.654

Staat van baten & lasten over 2014

	Referentie	uitkomst 2014	begroot 2014 €	uitkomst 2013 €
Baten				
Bijdrage zorgverzekeraars	9	2.500.153	2.512.000	2.158.904
Subsidie Ministerie van VWS	10	424.846	316.000	300.102
Bijdrage geschillen	11	15.503	18.000	15.059
Rente		9.936	13.000	16.663
Totale baten		2.950.438	2.859.000	2.490.728
Lasten				
Personeelskosten	12	1.957.884	1.770.000	1.577.387
Afschrijvingen op materiële vaste activa	13	52.241	0	27.381
Overige lasten				
<i>Bestuur, geschillencommissie, ombudsman</i>	14	341.128	369.000	346.766
<i>Huisvesting</i>	15	121.096	163.000	91.750
<i>Automatisering en digitalisering</i>	16	79.655	127.000	53.124
<i>Bureaunkosten</i>	17	71.186	84.000	85.173
<i>Profilering en communicatie</i>	18	42.771	46.000	38.080
<i>Overige stichtingskosten</i>	19	7.228	6.000	6.368
<i>Zorgverzekeringslijn</i>	20	424.846	316.000	300.102
<i>Onvoorzien</i>		-	5.000	-
		1.087.910	1.116.000	921.363
Totale lasten		3.098.035	2.886.000	2.526.131
SALDO		-147.597	-27.000	-35.403

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het nadelig saldo 2014 gegeven:

- ten laste van de bestemmingsreserve automatisering	-59.511
- ten laste van de algemene reserve	-88.086
	-147.597

GRONDSLAGEN VAN BALANSWAARDERING EN BEPALING VAN BATEN EN LASTEN

ALGEMEEN

Activiteiten

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 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

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben.

Winsten worden slechts opgenomen voorzover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijk 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:

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

Vorderingen:

De vorderingen worden 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.

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 2,15% 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 2014 (en 2013) 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 waarderinggrondslagen.

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 ONDERSCHIEDEN POSTEN VAN DE BALANS

Vaste activa

1 Materiële vaste activa

Kantoorautomatisering	31-12-2014 €	31-12-2013 €
Boekwaarde per 1 januari	6.386	5.986
Aanschaf	4.003	5.972
Afschrijving	-4.182	-5.572
Boekwaarde per 31 december	6.207	6.386
Aanschafwaarde	12.699	12.196
Geaccumuleerde afschrijvingen	-6.492	-5.810
	6.207	6.386

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33 1/3%

Digitalisering	31-12-2014 €	31-12-2013 €
Boekwaarde per 1 januari	137.597	-
Aanschaf	39.854	152.885
Afschrijving	-35.559	-15.288
Boekwaarde per 31 december	141.892	137.597
Aanschafwaarde	192.739	152.885
Geaccumuleerde afschrijvingen	-50.847	-15.288
	141.892	137.597

Het afschrijvingspercentage bedraagt 20/25%

Inrichting	31-12-2014 €	31-12-2013 €
Boekwaarde per 1 januari	49.976	-
Aanschaf	10.024	56.497
Afschrijving	-12.500	-6.521
Boekwaarde per 31 december	47.500	49.976
Aanschafwaarde	66.521	56.497
Geaccumuleerde afschrijvingen	-19.021	-6.521
	47.500	49.976

Het afschrijvingspercentage bedraagt 20%

Zorgverzekeringlijn	31-12-2014 €	31-12-2013 €
Boekwaarde per 1 januari	30.865	-
Aanschaf	34.010	30.865
Afschrijving	-21.625	-
Boekwaarde per 31 december	43.250	30.865
Aanschafwaarde	64.875	30.865
Geaccumuleerde afschrijvingen	-21.625	-
	43.250	30.865

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33 1/3%

Uitmo 2013 was dit activum opgenomen als materiële vaste activa in bestelling.

Vlottende activa

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
2. Rente		
Rekening-courant 4e kwartaal	-126	-89
Spaarrekeningen	<u>10.461</u>	<u>6.632</u>
Nog te ontvangen rente	<u>10.335</u>	<u>6.543</u>
3. Overige vorderingen en overlopende activa		
	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
Diverse	6.159	6.556
Nog te ontvangen subsidie Ministerie van VWS	<u>162.779</u>	<u>68.567</u>
	<u>168.938</u>	<u>75.123</u>

Met het Ministerie van VWS dient nog een afrekening plaats te vinden over de kosten van ZVW lijn, zie ook punt 10 en 20 van de toelichting op de onderscheiden posten van de staat van baten en lasten.

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
4. Liquide middelen		
ING rekening-courant	863	21.955
Rabobank rekening-courant	328	252
ING extra bonus zakenrekening	100.000	171.000
Rabobank spaarrekening	<u>170.000</u>	<u>276.721</u>
	<u>271.191</u>	<u>469.928</u>

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

5. Eigen vermogen

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
Eigen vermogen:		
Bestemmingsreserve automatisering	-	59.511
Bestemmingsreserve discontinuïteit	100.000	100.000
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
Algemene reserve (vrij besteedbaar)	<u>161.160</u>	<u>249.246</u>
	<u>361.160</u>	<u>508.757</u>
Bestemmingsreserve automatisering		
Saldo per 1 januari	59.511	94.914
Mutatie resultaatbestemming	<u>-59.511</u>	<u>-35.403</u>
Saldo per 31 december	<u>-</u>	<u>59.511</u>
Bestemmingsreserve discontinuïteit		
Saldo per 1 januari	100.000	300.000
Mutatie	<u>-</u>	<u>-200.000</u>
Saldo per 31 december	<u>100.000</u>	<u>100.000</u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld als buffer voor het dekken van doorlopende kosten in geval van discontinuïteit of voor incidentele activiteiten voor het al of niet voortbestaan van de stichting.

Bestemmingsreserve personeel

Saldo per 1 januari	100.000	100.000
Mutatie resultaatbestemming	<u>-</u>	<u>-</u>
Saldo 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.

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
te Zeist

blad 10/14

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
Algemene reserve		
Saldo per 1 januari	249.246	49.246
Mutatie resultaatbestemming	<u>-88.086</u>	<u>200.000</u>
Saldo per 31 december	<u>161.160</u>	<u>249.246</u>

Voorziening

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
6. Jubileum uitkeringen		
Saldo per 1 januari	19.215	16.917
Dotatie	<u>4.767</u>	<u>2.298</u>
Saldo per 31 december	<u>23.982</u>	<u>19.215</u>

De voorziening is overwegend langlopend van aard.

Kortlopende schulden

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
7. Zorgverzekeraars Nederland		
Saldo per 1 januari	78.477	41.311
Doorbelasting huur en overige kosten voor 2014 resp.2013	<u>202.688</u>	<u>279.874</u>

	281.165	321.185
Af: betaling aan Zorgverzekeraars Nederland	<u>-153.316</u>	<u>-242.708</u>
Saldo per 31 december	<u>127.849</u>	<u>78.477</u>

8. Overige schulden en overlopende passiva

	<u>31-12-2014</u>	<u>31-12-2013</u>
	€	€
Saldo verlofdagen	70.993	56.582
Overige schulden	<u>36.392</u>	<u>17.258</u>
	<u>107.385</u>	<u>73.840</u>

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichting

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor het kantoorgebouw te Zeist tot 1 juli 2018 voor een huurbedrag van circa € 103.000 (inclusief BTW) op jaarbasis.

Leaseverplichting

In 2013 is de stichting een leaseovereenkomst aangegaan voor kopieerapparatuur voor de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2018.
De leaseverplichting bedraagt € 2.145 per jaar.

TOELICHTING OP DE ONDERSCHIEDEN POSTEN VAN DE STAAT VAN BATEN- EN LASTEN

Baten

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
	€	€	€
<u>9. Bijdrage zorgverzekeraars</u>			
Totaal	<u>2.500.153</u>	<u>2.512.000</u>	<u>2.158.904</u>

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand van 1 mei 2014 in rekening gebracht.
Het aantal verzekerden per 1 mei 2014 bedroeg 16.735.692.
Bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,149 (2013: 0,129).

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
	€	€	€
<u>10. Subsidie Ministerie van VWS</u>			
Ontvangen subsidie	330.635	316.000	231.535
Nog te ontvangen subsidie inzake afrekening 2014/2013	94.211	-	68.567
	<u>424.846</u>	<u>316.000</u>	<u>300.102</u>

Betreft subsidie voor de kosten van het project Zorgverzekeringslijn.nl
De kosten zijn hoger dan de ontvangen subsidie in 2014. Zie ook de toelichting onder 20.

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
	€	€	€
<u>11. Bijdrage geschillen</u>			
Als volgt te specificeren			
Ontvangen bijdrage: 469 x € 37,00 (2013: 467)	17.353		17.279
Terugbetaalde bijdrage: 50 x € 37,00 (2013: 60)	-1.850		-2.220
Totaal	<u>15.503</u>	<u>18.000</u>	<u>15.059</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.

Lasten

12. Personeelskosten

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
	€	€	€
Als volgt te specificeren			
Bruto loon	1.498.680	1.439.000	1.176.022
Bijdrage levensloop	12.575	10.000	23.726
ZKV vergoeding	16.285	16.000	5.526
Huis/werk-, onkosten- en reisvergoeding	57.189	56.500	37.097
Sociale lasten	250.730	182.500	180.169
Pensioenpremie	251.774	196.000	172.008
Sub totaal	2.087.233	1.900.000	1.594.548
Wervingskosten	-	2.500	1.051
Studie, congressen/symposia	33.435	32.000	38.351
Arbo	8.034	6.500	4.265
Dotatie voorziening jubileum uitkeringen	4.767	3.000	2.298
Reservering tegoed vakantiedagen	14.411	4.000	13.750
Ontvangen subsidie	-	-	-
Ontvangen zw uitkeringen	-15.109	-10.000	-20.153
Overige personeelskosten	9.741	12.000	20.785
	<u>2.142.512</u>	<u>1.950.000</u>	<u>1.654.895</u>
Uitzendkrachten	28.500	-	-
Personeel ZN	89.252	40.000	78.262
	<u>2.260.264</u>	<u>1.990.000</u>	<u>1.733.157</u>
AF: toe te rekenen aan project Zorgverzekeringslijn.nl	-302.380	-220.000	-155.770
Totaal	<u>1.957.884</u>	<u>1.770.000</u>	<u>1.577.387</u>

Het gemiddeld aantal werknemers, berekend op fulltime basis bedroeg 31,1 FTE (2013: 23,1 FTE). Deze toename heeft de volgende oorzaken:
2014 was het eerste volledige kalenderjaar waarin de SKGZ uitvoering gaf aan het project Zorgverzekeringslijn.nl (5,7 fte), en aan de toename van het aantal behandelde dossiers. Werden er in 2013 2.297 klachten bemiddeld, in 2014 waren dit er 2.602 (stijging van 13%). Het aantal behandelde geschillen steeg met een 2%.

<u>13. Afschrijvingen op materiële vaste activa</u>	uitkomst 2014 €	begroot 2014 €	uitkomst 2013 €
Als volgt te specificeren			
Afschrijving kantoorautomatisering	4.182	-	5.572
Afschrijving digitalisering	35.559	-	15.268
Afschrijving huisvesting	12.500	-	6.521
Afschrijving kantoorautomatisering	<u>52.241</u>	<u>0</u>	<u>27.381</u>

Deze afschrijvingen zijn niet apart begroot in 2014, maar in de begroting opgenomen als kosten bij de posten Automatisering en huisvesting. Deze posten geven dan ook een onderschrijding te zien in deze jaarrekening.

<u>14. Bestuur, geschillencommissie, ombudsman</u>	uitkomst 2014 €	begroot 2014 €	uitkomst 2013 €
Als volgt te specificeren			
Bestuur	41.077	42.000	41.339
Geschillencommissie	192.692	240.000	230.878
Ombudsman	85.277	77.000	73.799
Adviezen	22.082	13.000	750
	<u>341.128</u>	<u>372.000</u>	<u>346.766</u>
Af: toe te rekenen aan project Zorgverzekeringslijn.nl	-	-3.000	-
Totaal	<u>341.128</u>	<u>369.000</u>	<u>346.766</u>

De post Bestuurskosten is voor 2014 voorsnog niet toegerekend aan het project Zorgverzekeringslijn.nl

<u>15. Huisvesting</u>	uitkomst 2014 €	begroot 2014 €	uitkomst 2013 €
Als volgt te specificeren			
Huur en servicekosten	121.563	155.000	95.807
Af: éénmalige huurkorting	-	-	-12.537
	<u>121.563</u>	<u>155.000</u>	<u>83.270</u>
Schoonmaak	17.237	27.000	14.380
Overige huisvestingskosten	6.475	10.000	13.948
Sub totaal	<u>145.275</u>	<u>192.000</u>	<u>111.598</u>
Af: doorberekening aan project Zorgverzekeringslijn.nl	-24.179	-29.000	-19.848
Sub totaal huisvesting	<u>121.096</u>	<u>163.000</u>	<u>91.750</u>

<u>16. Automatisering en digitalisering</u>	uitkomst 2014 €	begroot 2014 €	uitkomst 2013 €
Automatiseringskosten regulier	17.594	41.000	29.850
Af: doorberekening aan ZVW lijn	-4.000	-4.000	-1.333
	<u>13.594</u>	<u>37.000</u>	<u>28.517</u>
Automatiseringskosten digitalisering	66.061	90.000	24.607
Totaal	<u>79.655</u>	<u>127.000</u>	<u>53.124</u>

17. Bureaunkosten

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
Als volgt te specificeren	€	€	€
Porto	29.076	27.000	27.957
Telefoon	5.036	13.000	4.295
Kantoorbehoefte	8.849	6.000	8.986
Papier/drukwerk	22.982	35.000	31.095
Accountant	11.798	11.000	10.285
Overige bureaunkosten	4.445	3.000	4.722
	82.186	95.000	87.340
Af: doorberekening project Zorgverzekeringslijn.nl	-11.000	-11.000	-2.167
Totaal	71.186	84.000	85.173

18. Profilering en communicatie

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
Als volgt te specificeren	€	€	€
Jaarverslag	6.569	8.000	7.374
Internetontwikkeling	17.779	21.000	12.438
Congres	11.295	10.000	10.217
Kenniscentrum	-	6.000	-
Overige profileringskosten	7.128	1.000	8.051
Totaal	42.771	46.000	38.080

19. Overige stichtingskosten

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
Als volgt te specificeren	€	€	€
Vergaderingen en representaties	5.663	4.000	4.797
Verzekeringen	1.565	2.000	1.571
	7.228	6.000	6.368

20. Zorgverzekeringslijn

	uitkomst 2014	begroot 2014	uitkomst 2013
	€	€	€
Directe kosten	83.287	52.000	120.984
Doorberekening personeel	302.380	220.000	155.770
Doorberekening huisvesting	24.179	29.000	19.848
Doorberekening automatisering	4.000	4.000	1.333
Doorberekening bureaunkosten	11.000	11.000	2.167
	424.846	316.000	300.102

Het project Zorgverzekeringslijn.nl wordt gefinancierd door een subsidie van het ministerie van VWS. Met het ministerie is overeengekomen dat de kosten voor het project jaarlijks meer of minder kunnen zijn dan het subsidievoorschot, mits het totaal van de kosten over de periode 2013-2016 blijft binnen het totaal maximaal toegezegde bedrag over die periode. Per ultimo 2014 is er in totaal € 724.948,-- van het totaal beschikbare subsidiebedrag van € 1.240.000 ingezet.

Vaststelling van de jaarrekening

Zeist, 20 maart 2015

mr. F.J.M. Houben, voorzitter

ir. T.J.M. van Brunshot, penningmeester

mr. 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 2013

De jaarrekening 2014 is vastgesteld in de bestuursvergadering gehouden op 20 maart 2015. Het bestuur heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2014

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het nadelig saldo 2014 gegeven:

- ten laste van de bestemmingsreserve automatisering
- ten laste van de algemene reserve

€
-59.511
-88.086
<u>-147.597</u>

Dit voorstel is in de jaarrekening verwerkt.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2014 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 en de staat van baten en lasten over 2014 met de toelichting, waarin zijn 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 jaarverslag, beide in overeenstemming met RJ 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 samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen per 31 december 2014 en van het saldo van baten en lasten over 2014 in overeenstemming met RJ 640 Organisaties zonder winststreven.

Den Haag, 20 maart 2015

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: M.F. Witte AA MBA