



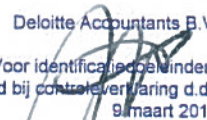
Jaarstukken 2015

VAN DE

STICHTING KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORGVERZEKERINGEN

Gevestigd te Zeist  
9 maart 2016

Deloitte Accountants B.V.  
Voor identificatie doeleinden.  
Behorend bij controleverjaaring d.d.:  
9 maart 2016



**Inhoud**

Bladzijde

Bestuursverslag

2

Jaarrekening 2015

- Balans per 31 december 2015 9
- Staat van baten & lasten over 2015 10
- Grondslagen van balanswaardering en bepaling van baten en lasten 11
- Toelichting op de onderscheiden posten van de balans 13
- Toelichting op de onderscheiden posten van de staat van baten en lasten 16

Overige gegevens

19

## 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 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. R.P. van Marwijk Kooy.

### Bestuurssamenstelling

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond over het kalenderjaar 2015 uit de heer mr. F.J.M. Houben, voorzitter tot en met 31 maart 2015, de heer dr.mr. A.G.J.M. Rombouts, voorzitter vanaf 1 april 2015, mevrouw mr. E.E. Aberson, secretaris en de heer ir. Th.J.M. van Brunschot, penningmeester.

### Verslag van de activiteiten

Gedurende het jaar 2015 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. Het verzekerde pakket binnen de Zorgverzekeringswet is per 1 januari 2015 uitgebreid, als één van de gevolgen van de transitie van de AWBZ naar WMO, Wlz en Zvw: één van de grootste ingrepen in het Nederlandse zorgstelsel sinds jaren. Voor de Zvw betekende dit de toevoeging van Verpleging en verzorging thuis, in combinatie met de introductie van een Persoons Gebonden Budget (pgb). De inschatting vooraf van de volume-effecten voor de SKGZ was complex. Er is daarover intensief overlegd met individuele zorgverzekeraars, het ministerie van VWS en Zorgverzekeraars Nederland. Uitkomst van die afstemming was dat gezien de genoemde ontwikkeling rekening gehouden moest worden met een volumestijging van +25% t.o.v. 2014. Een adequate inschatting was belangrijk om de SKGZ goed voor te bereiden op een mogelijke sterke stijging van dossiers in (de tweede helft van) 2015.

Deze ingeschatte volumestijging heeft zich, tot op heden, nog niet voorgedaan. De volume-ontwikkeling en de ontwikkeling van de afhandelingstijden is af te lezen uit onderstaande twee tabellen.

tabel 1. volume ontwikkeling klachten, geschillen info-vragen:

	Informatievragen	Klachten	Geschillen
Werkelijk 2014	16741	2396	518
Inschatting 2015	21000	2995	648
Werkelijk 2015	22537	2650	530

tabel 2. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten, geschillen en info-vragen:

	Informatievragen	Klachten	Geschillen
2015	9 dagen	56 dagen	153 dagen
2014	10 dagen	55 dagen	136 dagen
2013	10 dagen	55 dagen	149 dagen



De norm voor de doorlooptijd die de SKGZ hanteert voor klachten (zaken waarin wordt bemiddeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen) is een maximale gemiddelde doorlooptijd van 56 dagen, gemeten vanaf het moment dat het dossier (voldoende) compleet is. De norm die gehanteerd wordt voor Geschillen (bindende advisering door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen) is een maximale gemiddelde doorlooptijd van 180 dagen, gerekend vanaf het moment van betaling van het entreegeld. Genoemde normen zijn interne normen. Sinds juli 2015 is de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten van kracht. De SKGZ moet voldoen aan de eisen gesteld in deze wet, en deze schrijft voor dat een zaak binnen 90 dagen na completering van het dossier moet zijn afgewikkeld. De dossiers behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen voldoen ruim aan deze norm met een doorlooptijd van in totaal 56 dagen. De dossiers behandeld door de Geschillencommissie eveneens. Partijen hebben tot ongeveer twee weken voor de hoorzitting tijd op stukken aan te leveren in een geschil. Na de hoorzitting wordt gewoonlijk binnen twee weken het bindend advies gegeven. Informatievragen worden gewoonlijk binnen een week, maar in elk geval binnen 14 dagen beantwoord.

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". In mei 2015 is een nieuwe subsidiebeschikking ontvangen, die een significante uitbreiding van de activiteiten mogelijk maakt. Het project is een apart georganiseerde activiteit met een eigen personele bezetting, kantoorruimte etc. De door VWS verstrekte subsidie is kostendekkend voor het project. Het betreft een meerjarige subsidie waarbij de kosten worden gespreid over de jaren. 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:

	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Klacht:	€ 563	€ 510	€ 463	€ 448	€ 448	€ 462
Geschil:	€ 1847	€ 1772	€ 1661	€ 1576	€ 1560	€ 1557
Inf. Vraag:	€ 21	€ 20	€ 19	€ 19	€ 19	€ 19

Doelstelling van de SKGZ is de kosten per eenheid product niet méér te laten stijgen dan de inflatie in enig jaar. De inflatie bedroeg in 2015 ongeveer 0,7%. De doelstelling is in 2015 dus niet behaald. Dit heeft een aantal oorzaken. De personeelspopulatie is relatief jong en veel medewerkers hebben nog niet het maximum van hun schaal bereikt. Daardoor is er sprake van een hogere dan gemiddelde ontwikkeling in de salariskosten. De kosten zijn in 2015 voor de afwikkeling van klachten procentueel meer toegenomen (9,5%) dan voor geschillen (stijging 4,2%) en voor informatievragen (stijging 3,1%). Oorzaak van dit verschil is enkele langdurige ziekte-gevallen in het betrokken team waarvoor vervanging beslist noodzakelijk was. Tenslotte is er ook rekening gehouden met een hogere instroom van zaken in verband met de introductie van PGB's in de Zvw. Om een eventuele extra stroom van zaken snel en goed te kunnen afhandelen zijn enkele medewerkers in dienst genomen. De hoeveelheid extra dossiers was echter minder dan waarmee rekening werd gehouden, hetgeen zich vertaalt in een hogere prijs per eenheid product.

#### Verschillenanalyse van begroting en gerealiseerde cijfers 2015:

Onderstaand wordt ingegaan op de verschillen in de Staat van Baten en Lasten 2015 tussen Begroot 2015 en Uitkomst 2015.

Bij de opstelling van de begroting (medio 2014) is gerekend met een opname uit de reserve automatisering in 2015. Bij de vaststelling van de Jaarrekening 2014 in maart 2015 is deze bestemmingsreserve echter beëindigd, waardoor opname uit deze reserve niet meer mogelijk was. Bij de opstelling van de begroting 2015 is rekening gehouden met een extra instroom van dossiers ten gevolge van de uitbreiding van het verzekerde pakket in de Zorgverzekeringswet per 1 januari 2015. Naast het hiervoor in de paragraaf kostenontwikkeling reeds genoemde vallen de volgende verschillen in begroting en realisatie op:

Deloitte Accountants B.V.

Voor identificatie doeleinden.  
Behorend bij controleverklaring d.d.:  
9 maart 2016



Personeelskosten: deze zijn aanmerkelijk lager dan begroot, doordat ervoor is gekozen pas al het noodzakelijke personeel aan te trekken indien het aantal zaken daartoe aanleiding zou geven. Dat bleek slechts beperkt het geval.

Afschrijvingen: Deze post is toegenomen vanwege noodzakelijke aanpassingen aan het bestaande werksysteem van de SKGZ, mede ten gevolge van nieuwe regelgeving op het gebied van privacy-bescherming.

De post Bestuur, geschillencommissie, ombudsman is een € 60.000 lager uitgevallen dan begroot, doordat er minder hoorzittingen zijn gehouden door de geschillencommissie dan voorzien door het uitblijven van grotere hoeveelheden dossiers.

De uitkomst van de post huisvesting is lager dan begroot. Achtergrond daarvan is dat in de begroting is uitgegaan van het op die post boeken met de medewerkers van het restaurant (€ 20.000), terwijl deze in de realisatie zijn geboekt onder personeelskosten.

De post profilering en communicatie is hoger geworden dan begroot wegens noodzakelijke aanpassingen aan de website, in het kader van de privacy-wetgeving.

De post Zorgverzekeringslijn is aanmerkelijk hoger uitgevallen dan oorspronkelijk begroot. Dit is het gevolg van de extra activiteiten binnen het project, waarvoor in mei 2015 een extra subsidie is toegekend door het Ministerie van VWS.

#### **Begroting en financiële gegevens:**

De begroting 2015 voor wat betreft de klassieke SKGZ-taken sluit met een bedrag van € 3.364.000 aan uitgaven. De inkomsten zijn begroot op € 3.337.000. De uitkomsten van 2015 laten zien dat de inkomsten € 3.321.956 bedroegen, terwijl de kosten € 3.145.843 bedroegen. Het overschot van € 176.113 wordt toegevoegd aan 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 voordelige saldo 2015 gegeven:

- ten gunste van de algemene reserve	<u>176.113</u>
	<u>176.113</u>

De stand van de reserves per ultimo 2015 is als volgt:

Algemene reserves (vrij besteedbaar)	337.273
Bestemmingsreserves	<u>200.000</u>
	<u>537.273</u>

#### **Algemene informatie over de rechtspersoon**

In het algemene Jaarverslag 2015 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.

#### **Financiële informatie.**

##### Solvabiliteit

De SKGZ ontvangt haar middelen voor wat betreft de bemiddelingsactiviteiten door de Ombudsman Zorgverzekeringen en voor de geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen voor 99,5% van de zorgverzekeraars, nadat de begroting de instemming heeft verkregen van de Minister van Financiën. Alle zorgverzekeraars zijn verplicht zich aan te sluiten bij een externe geschilleninstantie. De SKGZ is de enige door de overheid erkende geschilleninstantie op het gebied van ziektekostenverzekeringen.

Daarnaast beschikt de SKGZ over een eigen vermogen van beperkte omvang, zonder bestemming. Er is geen sprake van vreemd vermogen. De solvabiliteit is derhalve 100%. Derden hebben geen beschikkingsrecht over het eigen vermogen van de stichting.



#### Liquiditeit:

De SKGZ ontvangt in de maanden februari en maart van het jaar de bijdragen van de ziektekostenverzekeraars voor het lopende kalenderjaar. Daarmee is de liquiditeit van de SKGZ over het jaar heen gewaarborgd.

De subsidies voor het project Zorgverzekeringslijn.nl zijn maandelijks 1/12 van de in 2016 beschikbare subsidie.

#### Financieringsbehoeften en kasstromen:

De SKGZ wordt adequaat gefinancierd door enerzijds de ziektekostenverzekeraars, waarbij de hoogte van de bijdrage afhankelijk is van de door de rijksoverheid goedgekeurde begroting van de SKGZ in enig jaar. Deze bijdragen worden in de maanden februari en maart aan de SKGZ overgemaakt door de ziektekostenverzekeraars. Hiermee is in voldoende mate voorzien in het kapitaal van de SKGZ.

#### **Externe risico's inzake continuïteit van de SKGZ**

De voornaamste externe risico's voor de SKGZ zijn:

- a. Het risico dat er naast de SKGZ een andere rechtspersoon ontstaat welke door de rijksoverheid erkend wordt als geschilleninstantie op het terrein van ziektekostenverzekeringen.
- b. Het risico dat de ziektekostenverzekeraars hun financiële verplichtingen niet zullen nakomen.
- c. Het risico dat de rijksoverheid haar financiële verplichtingen niet zal nakomen.

Voor geen van de genoemde risico's is er enige aanwijzing dat deze feitelijk aan de orde zal zijn.

#### **Interne risico's voor de SKGZ**

##### Risico's inzake de Wet bescherming persoonsgegevens

De SKGZ verwerkt persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffend iemands gezondheid. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) stelt hieromtrent regels. Onderdeel van de Wbp is de Wet meldplicht datalekken. Het niet op een juiste wijze naleven van de wettelijke regels kan een bestuurlijke boeten opleveren en daarmee de continuïteit van de SKGZ in gevaar brengen. Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voorkomen dat de SKGZ slachtoffer wordt van internetcriminaliteit vraagt ook daarom voortdurend aandacht. Teneinde dit steviger te verankeren in de organisatie heeft de SKGZ per 1 januari 2016 een Functionaris voor de Gegevensbescherming aangesteld. Deze functionaris is niet alleen de interne toezichthouder op het naleven van de Wbp, maar zorgt ook voor onder meer de bewustwording omtrent de privacybescherming in de organisatie.

Daarnaast is in 2015 een kernteam samengesteld dat in actie komt bij het vermoeden van een datalek. Dit kernteam bestaat uit de directeur (in de hoedanigheid van 'verantwoordelijke' in de zin van de Wbp), de ICT-coördinator en de Functionaris voor de Gegevensbescherming. Met de leverancier van ons digitale werksysteem (C3-ISP) is overeen gekomen dat een vermoeden van een datalek binnen 4 uur na constatering wordt gemeld.

Dataveiligheid en privacybescherming zijn belangrijke aandachtspunten bij het ontwerp van nieuwe systemen, dan wel bij de aanpassing van bestaande. Belangrijke randvoorwaarde voor het up-to-date houden van de systemen is de beschikbaarheid van voldoende budget. Er bestaan voor 2016 geen plannen voor grootschalige investeringen in software en er is voldoende budget voor het uitvoeren van de meest noodzakelijke voorzieningen.

##### Risico's inzake (continuïteit van) ICT-systemen

De SKGZ heeft haar operationele ICT vrijwel geheel uitbesteed in 2013 en 2014. Deze dienstverlening is maandelijks aanpasbaar aan het aantal medewerkers. Er bestaat derhalve geen risico op het onverwacht moeten doen van grote ICT-investeringen bij onverwachte groei.

Met de leveranciers zijn duidelijke SLA's overeengekomen. De daarin afgesproken performance wordt ruimschoots gehaald. Het risico van een eventuele bedrijfsbeëindiging van de leverancier van de externe dataopslag is beperkt door het aangaan van een overeenkomst met een stichting die de data gedurende tenminste drie maanden beschikbaar houdt na een onverhoopte bedrijfsbeëindiging van de cloud-leverancier.

Deloitte Accountants B.V.

Voor identificatiedoeleinden.  
Behorend bij controleverklaring d.d.:  
9 maart 2016



#### Risico op imagoschade door (sociale) media:

Er sprake van een risico op imagoschade voor de SKGZ. De SKGZ opereert immers in het gevoelige veld van gezondheid, recht op zorg en zorgkosten. De risico's worden beperkt doordat de SKGZ een terughoudend mediabeleid voert. De complexiteit van de juridische zorgverzekeringsmaterie brengt met zich mee dat er bij berichtgeving waaraan de SKGZ mee zou kunnen werken ruimte moet zijn voor nuance en uitleg. Veel moderne media lenen zich daar niet voor. Wel wordt regelmatig aan redacties van diverse media achtergrondinformatie gegeven over de Zorgverzekeringswet en onze rol daarin.

Webcare wordt in 2016 geïntensiveerd (onderdeel jaarplan kwaliteit 2016) en de omgang met social media vormt een onderdeel van de communicatiestrategie die in 2016 wordt ontwikkeld (eveneens onderdeel jaarplan kwaliteit 2016).

#### Risico's inzake kwaliteitsbeheersing

Het risico ten aanzien van kwaliteitsbeheersing wordt beperkt door het in 2016 kiezen en implementeren van een kwaliteitssysteem. Hiervoor is door het bestuur een extra bedrag ter beschikking gesteld in de begroting 2016. Deze investering is noodzakelijk omdat wettelijke ontwikkelingen, met name de Wet financieel toezicht (Wft) en het daarop gebaseerde Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen de SKGZ verplichten tot een audit in 2018. Met de te nemen maatregelen zal de SKGZ zich daarop voldoende kunnen voorbereiden.

#### **Corporate Governance**

De SKGZ is een kleinere, niet op winst gerichte organisatie. Er bestaat geen governance code voor de branche waarin de SKGZ actief is. De governance is, naast de wettelijke voorschriften in de Wft, het Bgfo en de Implementatiewet alternatieve geschilbeslechting consumentenzaken, geregeld in de statuten (openbaar), de Reglementen (openbaar), het Integriteitsprotocol en het Directiereglement van de stichting. De begroting van de SKGZ is onderhevig aan instemming door de Minister van Financiën. De belangrijkste producten van de SKGZ, de Bindende Adviezen, zijn voor een ieder beschikbaar. Ook wordt de Jaarrekening jaarlijks integraal gepubliceerd op de site van de SKGZ.

#### **Bestuurlijke voornemens, en verwachtingen voor 2016**

Het bestuur van de SKGZ heeft in 2015 haar Strategienotitie geactualiseerd. In deze notitie is vastgesteld dat de SKGZ zich richt op de kwalitatief hoogwaardige, financieel verantwoorde uitvoering van bemiddelingsactiviteiten door de Ombudsman Zorgverzekeringen en geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Daarnaast zal gestreefd worden naar continuering van het project Zorgverzekeringslijn.

In 2016 zal de bemiddeling van klachten en het geven van bindende adviezen inzake geschillen worden voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Een zeer beperkte stijging van het aantal dossiers is voorzien. Ook het project "Zorgverzekeringslijn.nl" zal in 2016 worden voortgezet. De huidige subsidie eindigt per 31 december 2016. Het project wordt vanaf 1 juli 2016 dan ook stapsgewijs afgebouwd, tenzij er nieuwe financiering wordt gerealiseerd vanaf 1 januari 2017.

Gevolg van het bovenstaande is dat de SKGZ verwacht dat haar personele omvang zal afnemen met 2-3 fte medio 2016, en met nog eens 3 fte per ultimo 2016 ten gevolge van het geplande beëindigen van het project Zorgverzekeringslijn.nl. Dit geldt uiteraard wanneer er in de loop van 2016 geen nieuwe financiering met ingang van 1 januari 2017 wordt gerealiseerd.

Voor de klassieke taken van de SKGZ wordt geen grote wijziging verwacht in 2016 in verband met een beperkte groei van het werkaanbod.

Voor het overige worden de ontwikkelingen in het veld, bij voorbeeld de totstandkoming van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gevolgd om, indien partijen daar om zouden verzoeken, hier snel en adequaat op te kunnen reageren.

In het algemene Jaarverslag 2015 van de stichting is een hoofdstuk "Vooruitblik" opgenomen. In dit hoofdstuk zijn de bestuurlijke voornemens voor het jaar 2016 benoemd. Korthedshalve verwijst het bestuur naar dat verslag.

Deloitte Accountants B.V.

Voor identificatiebeelden.  
Behorend bij controleverklaring d.d.:  
9 maart 2016



Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2016 aan. Deze begroting is gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten en voornemens.

SKGZ-klassiek:

Omschrijving:	begroting 2016	toelichting
<b>Baten:</b>		
Bijdrage zorgverzekeraars	€ 3.113.500	
Bijdrage geschillen	€ 18.500	
Opname uit reserve	€ -	
Subsidie VWS		
Zorgverzekeringlijn	€ 728.000	
Rente	€ 6.000	
<b>Totaal:</b>	<b>€ 3.866.000</b>	
<b>Lasten:</b>		
Personeelskosten:	€ 2.200.000	begroot 2016 = verwachte uitkomst 2015 plus 1,0 % (cao ontwikkeling) plus 2,5% ivm periodieken ivm jonge personeelsbezetting
afschrijvingen vaste activa	€ 79.000	Toename hoeveelheid af te schrijven investeringen, vooral meubilair, ICT (beveiligde dataupload)
bestuur, GC, Ombudsman	€ 378.000	Uitkomst 2015 plus 1% ivm te verwachten cao- ontwikkeling
huisvesting	€ 181.000	Uitkomst 2015 plus 1% prijsstijging
automatisering en digitalisering	€ 127.000	prijsontwikkeling van 2% t.o.v. begroting 2015
bureaunkosten	€ 80.000	normale kostenontwikkeling
profilering en communicatie	€ 70.000	extra kosten i.v.m. aanpassingen site SKGZ aan wettelijke ontwikkelingen
overige stichtingskosten	€ 8.000	toename kosten verzekeringen
onvoorzien	€ 5.000	
<b>Subtotaal:</b>	<b>€ 3.128.000</b>	
beleidsbeslissingen		
invoeren kwaliteitssysteem	€ 10.000	Totale investering 50.000 afschrijving in 4 jr
Project Zorgverzekeringlijn.nl	€ 728.000	Restant meerjarige subsidie
<b>Totaal:</b>	<b>€ 3.866.000</b>	

Zeist, 9 maart 2016,  
het bestuur:

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

mr. E.E. Abersson, secretaris.

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

Deloitte Accountants B.V.  
Voor identificatie geleiden.  
Behorend bij controleverklaring d.d.:  
9 maart 2016





**Staat van baten & lasten over 2015**

	Referentie	uitkomst 2015	begroot 2015 €	uitkomst 2014 €
<b>Baten</b>				
Bijdrage zorgverzekeraars	9	3.301.116	3.304.000	2.500.153
Subsidie Ministerie van VWS	10	903.781	330.000	424.846
Bijdrage geschillen	11	14.467	20.000	15.503
Rente		6.373	13.000	9.936
Van bestemmingsreserve automatisering			27.000	
<b>Totale baten</b>		<b>4.225.737</b>	<b>3.694.000</b>	<b>2.950.438</b>
<b>Lasten</b>				
Personeelskosten	12	2.217.859	2.390.000	1.957.884
Afschrijvingen op materiële vaste activa	13	66.317	57.000	52.241
Overige lasten				
<i>Bestuur, geschillencommissie, ombudsman</i>	14	406.649	463.000	341.128
<i>Huisvesting</i>	15	158.687	181.000	121.096
<i>Automatisering en digitalisering</i>	16	147.535	125.000	79.655
<i>Bureaunkosten</i>	17	85.809	92.000	71.186
<i>Profilering en communicatie</i>	18	57.444	45.000	42.771
<i>Overige stichtingskosten</i>	19	5.543	6.000	7.228
<i>Zorgverzekeringslijn</i>	20	903.781	330.000	424.846
<i>Onvoorzien</i>		-	5.000	-
		1.765.448	1.247.000	1.087.910
<b>Totale lasten</b>		<b>4.049.624</b>	<b>3.694.000</b>	<b>3.098.035</b>
<b>SALDO</b>		<b>176.113</b>	<b>-</b>	<b>-147.597</b>

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het voordelig saldo 2015 gegeven:

- ten gunste van de algemene reserve

176.113

176.113



## 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.

Baten worden slechts opgenomen voorzover zij op 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.

#### 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 2015 (en 2014) 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 ONDERSCHIEDEN POSTEN VAN DE BALANS

Vaste activa

1 Materiele vaste activa

Kantoorautomatisering	31-12-2015	31-12-2014
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	6.207	6.386
Aanschaf	29.053	4.003
Afschrijving	-12.234	-4.182
Boekwaarde per 31 december	23.026	6.207
Aanschafwaarde	39.028	12.699
Geaccumuleerde afschrijvingen	-16.002	-6.492
	23.026	6.207

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33 1/3%

Digitalisering	31-12-2015	31-12-2014
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	141.892	137.597
Aanschaf	8.615	39.854
Afschrijving	-42.694	-35.559
Boekwaarde per 31 december	107.813	141.892
Aanschafwaarde	201.354	192.739
Geaccumuleerde afschrijvingen	-93.541	-50.847
	107.813	141.892

Het afschrijvingspercentage bedraagt 20/25%

Inrichting	31-12-2015	31-12-2014
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	47.500	49.976
Aanschaf	22.903	10.024
Afschrijving	-17.359	-12.500
Boekwaarde per 31 december	53.044	47.500
Aanschafwaarde	89.424	66.521
Geaccumuleerde afschrijvingen	-36.380	-19.021
	53.044	47.500

Het afschrijvingspercentage bedraagt 20%

Telefooncentrale	31-12-2015	31-12-2014
	€	€
Aanschaf	19.034	-
Afschrijving	-1.903	-
Boekwaarde per 31 december	17.131	-
Aanschafwaarde	19.034	-
Geaccumuleerde afschrijvingen	-1.903	-
	17.131	-

Het afschrijvingspercentage bedraagt 20%

Zorgverzekeringslijn	31-12-2015	31-12-2014
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	43.250	30.865
Aanschaf	-	34.010
Afschrijving	-21.625	-21.625
Boekwaarde per 31 december	21.625	43.250

Aanschafwaarde	64.875	64.875
Geaccumuleerde afschrijvingen	-43.250	-21.625
	<u>21.625</u>	<u>43.250</u>

Het afschrijvingspercentage bedraagt 33 1/3%

**VLOTTENDE ACTIVA**

<u>2. Rente</u>	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
Rekening-courant 4e kwartaal	-189	-126
Spaarrekeningen	<u>7.238</u>	<u>10.461</u>
Nog te ontvangen rente	<u>7.049</u>	<u>10.335</u>

<u>3. Overige vorderingen en overlopende activa</u>	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
Diverse	2.050	6.159
Nog te ontvangen subsidie Ministerie van VWS	-	162.779
	<u>2.050</u>	<u>168.938</u>

Met het Ministerie van VWS dient nog een afrekening plaats te vinden over de kosten van ZVW lijn.

<u>4. Liquide middelen</u>	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
ING rekening-courant	2.231	863
Rabobank rekening-courant	124	328
ING extra bonus zakenrekening	225.000	100.000
Rabobank spaarrekening	<u>500.000</u>	<u>170.000</u>
	<u>727.355</u>	<u>271.191</u>

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

<u>5. Eigen vermogen</u>	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
Eigen vermogen:		
Bestemmingsreserve discontinuïteit	100.000	100.000
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
Algemene reserve (vrij besteedbaar)	<u>337.273</u>	<u>161.160</u>
	<u>537.273</u>	<u>361.160</u>

Bestemmingsreserve discontinuïteit

Saldo per 1 januari	100.000	100.000
Mutatie	-	-
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	-	-
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.



	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
<b>Algemene reserve</b>		
Saldo per 1 januari	161.160	249.246
Mutatie resultaatbestemming	<u>176.113</u>	<u>-88.086</u>
Saldo per 31 december	<u>337.273</u>	<u>161.160</u>

**Voorziening**

	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
<b>6. Jubileum uitkeringen</b>		
Saldo per 1 januari	23.982	19.215
Onttrekking	-6.917	-
Dotatie	<u>3.913</u>	<u>4.767</u>
Saldo per 31 december	<u>20.978</u>	<u>23.982</u>

De voorziening is overwegend langlopend van aard.

**Kortlopende schulden**

	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
<b>7. Zorgverzekeraars Nederland</b>		
Saldo per 1 januari	127.849	78.477
Doorbelasting huur en overige kosten 2015 resp. 2014	<u>186.752</u>	<u>202.688</u>
	314.601	281.165
Af: betaling aan Zorgverzekeraars Nederland	<u>-211.841</u>	<u>-153.316</u>
Saldo per 31 december	<u>102.760</u>	<u>127.849</u>

**8. Overige schulden en overlopende passiva**

	<u>31-12-2015</u>	<u>31-12-2014</u>
	€	€
Saldo verlofdagen	82.325	70.993
Subsidie Ministerie van VWS	18.235	-
Overige schulden	<u>37.616</u>	<u>11.492</u>
	<u>138.176</u>	<u>82.485</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 circa € 6.000 per jaar.

In 2015 is de stichting ten behoeve van de Zorgverzekeringslijn een leaseverplichting aangegaan voor het gebruik van een personenauto voor de periode van augustus 2015 tot en met juli 2016.

De leaseverplichting bedraagt circa € 11.000 per jaar.

**Cloud**

De stichting is per 1 januari 2015 een overeenkomst aangegaan, voor de duur van 3 jaar, voor het gebruik maken van Cloud diensten.

De verplichting hiervoor bedraagt circa € 39.000 per jaar.

**Subsidie afrekening**

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de subsidieverstrekking, nummer 323240, over de periode van 2013 tot en met 2016.

Voor het jaar 2016 heeft de stichting recht op een subsidie van € 727.184, ter dekking van nog te maken kosten.

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

**Baten**

	uitkomst 2015 €	begroot 2015 €	uitkomst 2014 €
<u>9. Bijdrage zorgverzekeraars</u>			
Totaal	<u>3.301.116</u>	<u>3.304.000</u>	<u>2.500.153</u>

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand van 1 mei 2015 in rekening gebracht.  
Het aantal verzekerden per 1 mei 2015 bedroeg 16.842.429.  
Bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,196 (2014: 0,149).

	uitkomst 2015 €	begroot 2015 €	uitkomst 2014 €
<u>10. Subsidie Ministerie van VWS</u>			
Ontvangen subsidie	1.084.795		330.635
Teveel ontvangen subsidie afrekening 2015	-18.235		
Nog te ontvangen subsidie inzake afrekening 2014/2013	-162.779		94.211
	<u>903.781</u>	<u>330.000</u>	<u>424.846</u>

Betreft subsidie voor de kosten van de Zorgverzekeringslijn.  
Per 15 april 2015 is een nieuwe subsidiebeschikking afgegeven door het Ministerie van VWS,  
nummer 323240.  
Voor een nadere toelichting zie de passage in het bestuursverslag bij "Verslag van de activiteiten".

	uitkomst 2015 €	begroot 2015 €	uitkomst 2014 €
<u>11. Bijdrage geschillen</u>			
Als volgt te specificeren			
Ontvangen bijdrage: 444 x € 37,00 (2014: 469)	16.428		17.353
Terugbetaalde bijdrage: 53 x € 37,00 (2014: 50)	-1.961		-1.850
Totaal	<u>14.467</u>	<u>20.000</u>	<u>15.503</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 2015 €	begroot 2015 €	uitkomst 2014 €
Als volgt te specificeren			
Bruto loon	1.860.105	1.814.000	1.498.680
Bijdrage levensloop	-	26.000	12.575
ZKV vergoeding	19.565	20.000	16.285
Huis/werk-, onkosten- en reisvergoeding	63.678	59.000	57.189
Sociale lasten	283.824	292.000	250.730
Pensioenpremie	332.968	363.000	251.774
Sub totaal	<u>2.560.140</u>	<u>2.574.000</u>	<u>2.087.233</u>
Wervingskosten	1.575	3.000	-
Studie, congressen/symposia	26.579	40.000	33.435
Arbo	6.482	7.000	8.034
Dotatie voorziening jubileum uitkeringen	3.913	4.000	4.767
Reservering tegoed vakantiedagen	11.332	6.000	14.411
Ontvangen zw uitkeringen	-20.402	-20.000	-15.109
Overige personeelskosten	16.745	15.100	9.741
	<u>2.606.364</u>	<u>2.629.100</u>	<u>2.142.512</u>
Uitzendkrachten	228.501	20.000	28.500
Personeel ZN	60.729	40.000	89.252
	<u>2.895.594</u>	<u>2.689.100</u>	<u>2.260.264</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-677.735	-299.100	-302.380
Totaal	<u>2.217.859</u>	<u>2.390.000</u>	<u>1.957.884</u>

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist

Het gemiddeld aantal werknemers, berekend op fulltime basis bedroeg 37,7 FTE (2014: 31,1 FTE).  
Toename is grotendeels veroorzaakt door de uitbreiding van de werkzaamheden voor de  
Zorgverzekeringslijn.

<u>13. Afschrijvingen op materiele vaste activa</u>			
	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
Als volgt te specificeren	€	€	€
Afschrijving kantoorautomatisering	12.234	10.000	4.182
Afschrijving telefooncentrale	1.903	2.000	-
Afschrijving digitalisering	42.694	27.000	35.559
Afschrijving huisvesting	17.360	18.000	12.500
	74.191	57.000	52.241
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-7.874	-	-
<b>Totaal</b>	<b>66.317</b>	<b>57.000</b>	<b>52.241</b>
<u>14. Bestuur, geschillencommissie, ombudsman</u>			
	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
Als volgt te specificeren	€	€	€
Bestuur	44.710	45.000	41.077
Geschillencommissie	231.826	278.000	192.692
Ombudsman	123.529	130.000	85.277
Adviezen	17.762	13.000	22.082
	417.827	466.000	341.128
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-11.178	-3.000	-
<b>Totaal</b>	<b>406.649</b>	<b>463.000</b>	<b>341.128</b>
<u>15. Huisvesting</u>			
	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
Als volgt te specificeren	€	€	€
Huur en servicekosten	156.366		121.563
Schoonmaak	22.144		17.237
Overige huisvestingskosten	9.809		6.475
Sub totaal	188.319	210.000	145.275
Af: doorberekening aan ZVW lijn	-29.632	-29.000	-24.179
<b>Totaal</b>	<b>158.687</b>	<b>181.000</b>	<b>121.096</b>
<u>16. Automatisering en digitalisering</u>			
	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
	€	€	€
Automatiseringskosten regulier	13.704		17.594
Cloud	53.744		-
Automatiseringskosten digitalisering	96.949		66.061
	164.397	132.000	83.655
Af: doorberekening aan ZVW lijn	-16.862	-7.000	-4.000
<b>Totaal</b>	<b>147.535</b>	<b>125.000</b>	<b>79.655</b>



<u>17 Bureaukosten</u>	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
Als volgt te specificeren	€	€	€
Porto	31.540	37.000	29.076
Telefoon	10.885	10.000	5.036
Kantoorbehoefte	8.067	9.000	8.849
Papier/drukwerk	25.427	30.000	22.982
Accountant	21.175	11.000	11.798
Overige bureaunkosten	3.799	5.000	4.445
	100.893	102.000	82.186
Af: doorberekening aan ZVW lijn	-15.084	-10.000	-11.000
<b>Totaal</b>	<b>85.809</b>	<b>92.000</b>	<b>71.186</b>
<u>18. Profilering en communicatie</u>	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
Als volgt te specificeren	€	€	€
Jaarverslag	6.767	9.500	6.569
Internetontwikkeling	25.923	17.000	17.779
Congres	12.170	10.000	11.295
Huisstijlontwikkeling	9.918	-	-
Overige profileringskosten	15.456	55.000	7.128
	70.234	91.500	42.771
Af: doorberekening aan ZVW lijn	-12.790	-46.500	-
<b>Totaal</b>	<b>57.444</b>	<b>45.000</b>	<b>42.771</b>
<u>19. Overige stichtingskosten</u>	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
Als volgt te specificeren	€	€	€
Vergaderingen en representaties	2.919	4.000	5.663
Verzekeringen	3.499	2.000	1.565
	6.418	6.000	7.228
Af: doorberekening aan ZVW lijn	-875	-	-
<b>Totaal</b>	<b>5.543</b>	<b>6.000</b>	<b>7.228</b>
<u>20. Zorgverzekeringslijn</u>	uitkomst 2015	begroot 2015	uitkomst 2014
	€	€	€
Directe kosten	131.751		83.287
Doorberekening personeel	677.735		302.380
Doorberekening afschrijving	7.874		-
Doorberekening bestuur	11.178		-
Doorberekening huisvesting	29.632		24.179
Doorberekening automatisering	16.862		4.000
Doorberekening bureaunkosten	15.084		11.000
Doorberekening profilering	12.790		-
Doorberekening algemeen	875		-
	903.781	330.000	424.846

**Vaststelling van de jaarrekening**

Zeist, 9 maart 2016,

dr.mr. A.G.J.M. Rombouts, 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 2014

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 2015

Het bestuur heeft de volgende bestemming aan het positieve saldo 2015 gegeven:

	€
- ten gunste van de algemene reserve	176.113
	<u>176.113</u>

Dit voorstel is in de jaarrekening verwerkt.

## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

### Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2015 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2015 en de winst-en-verliesrekening over 2015 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 RJ 640 Organisaties zonder winststreven. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het bestuur 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 afwijkingen 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 2015 en van het resultaat over 2015 in overeenstemming met RJ 640 Organisaties zonder winststreven.

Den Haag, 9 maart 2016

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: M.F. Witte AA MBA