

**Stichting Klachten en Geschillen  
Zorgverzekeringen**  
Het Rond 6D  
3701 HS Zeist

Rapport inzake de jaarrekening 2021

## **Inhoudsopgave**

|   | <b>Pagina</b> |
|---|---------------|
| <b>Bestuursverslag</b>                              | <b>1</b>      |
| <b>Jaarrekening</b>                                 |               |
| Balans per 31 december 2021                         | 5             |
| Staat van baten en lasten over 2021                 | 7             |
| Grondslagen van waardering en resultaatbepaling     | 8             |
| Toelichting op de balans na resultaatbestemming     | 10            |
| Toelichting op de staat van baten en lasten         | 17            |
| Overige toelichtingen                               | 23            |
| <b>Overige gegevens</b>                             |               |
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | 25            |

## Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist

Bestuursverslag

### Bestuursverslag 2021

#### Algemeen

De statutaire naam van de stichting is Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). De SKGZ is gevestigd te Zeist.

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 Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy. De Geschillencommissie werd een deel van het jaar voorgezeten door de heer mr. G.R.J. de Groot. Bij zijn afwezigheid trad de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo op als voorzitter a.i..

#### Samenstelling bestuur en directie

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2021 uit de heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts, (voorzitter), mevrouw drs. C.F. van Bergenhenegouwen (secretaris) en de heer drs. K. Erends (penningmeester).

De dagelijkse leiding van de SKGZ was in 2021 handen van de directie, in de persoon van mevrouw drs. S.J.J.M. Muijrs MMC. Met ingang van 2022 heeft zij elders een functie aanvaard. In haar opvolging is intussen voorzien.

#### Bezoldiging bestuur, directie, ombudsman en geschillencommissie

De beloning van het bestuur, de directie, ombudsman en geschillencommissie wordt vastgesteld door het bestuur binnen de (voor de SKGZ niet-verplichte) bezoldigingsmaxima van de WNT: Zorgverzekeraars Klasse C en het Algemeen bezoldigingsmaximum.

#### Verslag van de activiteiten

##### Algemeen

In het jaar 2021 heeft de SKGZ gewerkt aan het bemiddelen bij klachten en het geven van (bindende) adviezen bij geschillen, verband houdende met het aangaan, uitvoeren of beëindigen van ziektekostenverzekeringen, waaronder de zorgverzekeringen gebaseerd op de Zorgverzekeringswet. Ook het verstrekken van informatie over dergelijke verzekeringen, de onderliggen wet- en regelgeving en aanverwante schuldenproblematiek is ondanks de corona pandemie doorgegaan. Tevens werden contacten onderhouden met belangrijke stakeholders, zoals de zorgverzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, de toezichthouders, het Ministerie van VWS, Zorginstituut Nederland en het ministerie van Financiën. Naast reguliere afstemming beogen we in deze contacten, waar mogelijk, bij te dragen aan de verbetering van het zorgverzekeringsstelsel.

Hoewel ook in het jaar 2021 aanpassingen in de bedrijfsvoering noodzakelijk waren vanwege de coronapandemie, konden de werkzaamheden gewoon doorgang vinden, al dan niet online.

De volumeontwikkeling en de ontwikkeling van de afhandelingstijden is af te lezen uit onderstaande twee tabellen.

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

*tabel 1. volume ontwikkeling klachten en geschillen*

|             | <b>Klachten</b> | <b>Geschillen</b> |
|-------------|-----------------|-------------------|
| <b>2021</b> | 2410            | 394               |
| <b>2020</b> | 2661            | 366               |
| <b>2019</b> | 2716            | 348               |
| <b>2018</b> | 2139            | 275               |

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

*tabel 2. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten en geschillen*

|             | <b>Klachten</b> | <b>Geschillen</b> |
|-------------|-----------------|-------------------|
| <b>2021</b> | 62 dagen        | 173 dagen         |
| <b>2020</b> | 65 dagen        | 165 dagen         |
| <b>2019</b> | 71 dagen        | 164 dagen         |
| <b>2018</b> | 66 dagen        | 186 dagen         |

In 2021 heeft de SKGZ een instellingssubsidie ontvangen van het Ministerie van VWS, ter dekking van de kosten van de activiteit "Voorlichting, advies en hulp in het kader van het terugdringen van het aantal wanbetalers en onverzekerden zorgverzekeringen". Deze activiteiten worden verder aangeduid als "Zorgverzekeringslijn". Volledigheidshalve wordt hier vermeld dat ook voor 2022 een instellingssubsidie is verstrekt.

*Financiën*

Voor de financiële ontwikkeling in 2021 wordt verwezen naar de bijgaande jaarrekening. In algemene zin kan gesteld worden dat de ontwikkeling in lijn is met hetgeen is afgestemd met de stakeholders. Ten opzichte van de begroting zijn de kosten lager uitgevallen dan begroot. Dit voornamelijk door minder hoorzittingen en andere fysieke bijeenkomsten als gevolg van de coronapandemie. Het hogere resultaat dat hierdoor resteert wordt aangewend om, binnen de afgesproken begrotingskaders, te investeren in de realisatie van de strategische doelen. Daarnaast vindt een extra toevoeging plaats aan de noodzakelijke discontinuïteitsreserve.

*Wettelijk kader en transparantie*

Er bestaat geen governance code voor de branche waarin de SKGZ actief is. De governance is geregeld in de Wft, het Bgfo en de Implementatiewet alternatieve geschilbeslechting consumentenzaken. Daarnaast is er het nodige geregeld in de statuten (openbaar) en de toepasselijk reglementen (openbaar) van ombudsman en geschillencommissie. Met ingang van 1 januari 2022 zijn beide reglementen overigens vervangen door één reglement.

Intern gelden een Integriteitsprotocol en het Directiereglement van de stichting. De begroting van de SKGZ wordt voor advies voorgelegd aan Zorgverzekeraars Nederland en behoeft de instemming van de Minister van Financiën.

Vanwege de bestaande publicatieplicht worden de (bindende) adviezen van de geschillencommissie, voor een ieder geanonimiseerd beschikbaar gesteld, voorheen op [www.kpzv.nl](http://www.kpzv.nl) en inmiddels op [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl). Ook worden het jaarverslag en de financiële jaarstukken integraal gepubliceerd op laatstgenoemde site. Ditzelfde geldt voor de dit jaar uitgevoerde externe evaluatie door USBO advies (Departement Bestuur-en Organiseringswetenschap Universiteit Utrecht).

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

**Vermogen van de stichting**

Het vermogen van de stichting is bestemd voor het kunnen dekken van de afbouw- en opheffingskosten in geval van discontinuïteit van de stichting. Hierbij is rekening gehouden met verplichtingen van huur, transitievergoedingen, versnelde afschrijvingen en afkoop leaseverplichtingen. Hiervoor is een vermogen noodzakelijk ter grootte van 20% van de exploitatie. Doelstelling is dit ultimo 2023 te bereiken. Daarnaast wordt vermogen aangehouden voor een specifieke investeringsbestemming.

Een deel van het positieve resultaat over het boekjaar 2021 wordt aangewend voor de discontinuïteitsreserve (€ 72.155). Een ander deel is bestemd voor de realisatie van de strategische doelstellingen, het opvolgen van de aanbevelingen uit het USBO evaluatierapport en noodzakelijke aanpassingen om het hybride werken te faciliteren. Hiermee zijn we sneller en binnen de bestaande begrotingsafspraken in staat de SKGZ data en kennis via kennisdeling, signalering en advisering, in te zetten voor onze stakeholders. Voor een meer gedetailleerde toelichting van de bestemming verwijzen we graag naar de jaarrekening.

## **Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist**

### **Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2022**

In 2021 is het advies van het kabinet opgevolgd en is zoveel mogelijk thuis gewerkt. Het hybride werken zal naar verwachting in de komende jaren de norm worden. In 2022 zullen we extra aandacht besteden aan de wijze waarop dit vorm wordt gegeven, waarbij ook de kantooromgeving, waar nodig, aangepast wordt aan het 'nieuwe normaal'.

In 2022 wordt de bemiddeling van klachten en het geven van (bindende) adviezen inzake geschillen voortgezet, evenals het verstrekken van informatie. Naar verwachting zal het aantal klachten en geschillen ten opzichte van 2021 hoger uitvallen door "inhaalzorg" als gevolg van de coronapandemie. Een grotere zorgconsumptie betekent immers dat meer kans bestaat op problemen rond de vergoeding, waarbij onder andere kan worden gedacht aan de verrekening van de gemaakte zorgkosten met het eigen risico.

Ook de activiteiten van Zorgverzekeringslijn worden in 2022 verder voortgezet.

In 2022 zullen wij onze nieuwe reglementen implementeren. De statuten zullen dit jaar ook worden aangepast. De in 2021 hernieuwde missie en visie zal in beide acties doorklinken.

Meer aandacht zal worden gegeven aan wat intern is benoemd als 'de vierde pijler'. De gedachte is dat de SKGZ veel signalen ontvangt van zorgverzekeringsconsumenten, welke signalen in de eerste plaats kunnen worden opgepikt om de performance van individuele zorgverzekeraars te verbeteren. Daarnaast beschikt SKGZ over data en kennis waarmee tevens het zorgstelsel als zodanig kan worden verbeterd. Dit laatste onder andere door inzichten te delen met betrokken maatschappelijke organisaties, toezichthouders en de betrokken ministeries. Hiervoor zijn specifieke bestemmingsreserves gecreëerd vanuit het resultaat 2021 zodat realisatie kan plaatsvinden binnen de reguliere begrotingsontwikkeling.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2022 aan.

**Begroting Stichting Klachten en geschillen Zorgverzekeringen 2022**

**Begroting 2022**

|  | <u>Totaal</u>        |
|--|----------------------|
| <b>Baten</b>                                       |                      |
| Bijdrage zorgverzekeraars                          | 3.982.572            |
| Bijdrage geschillen                                | 15.725               |
| Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn | <u>1.322.002</u>     |
| <b>Totaal van de baten</b>                         | <b>5.320.299</b>     |
| <b>Lasten</b>                                      |                      |
| Personeelskosten                                   | 3.680.320            |
| Afschrijvingen (im)materiële vaste activa          | 69.815               |
| Bestuurs, geschillencommissie en ombudsman         | 441.392              |
| Huisvesting  | 177.814              |
| Automatisering en digitalisering                   | 279.903              |
| Bureaunkosten                                      | 159.620              |
| Profilering en communicatie                        | 155.740              |
| Overige stichtingskosten                           | 27.978               |
| Zorgverzekeringslijn                               | <u>277.717</u>       |
| <b>Totaal van de lasten</b>                        | <b>5.270.299</b>     |
| Resultaat voor resultaatbestemming                 | <u><u>50.000</u></u> |

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

Zeist, 6 april 2022,  
Het bestuur:

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

drs. C.F. van Bergenhenegouwen, secretaris

drs. K. Erends, penningmeester

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Balans per 31 december 2021

**Balans per 31 december 2021**

(na resultaatbestemming)

|   | <b>31 december 2021</b> |   | <b>31 december 2020</b> |   |
|---|-------------------------|---|-------------------------|---|
|   | €                       | € | €                       | € |
| <b>ACTIVA</b>                             |                         |   |                         |   |
| <b>Vaste activa</b>                       |                         |   |                         |   |
| <i>Immateriële vaste activa</i>           |                         |   |                         |   |
| Overige immateriële vaste activa          |                         | - |                         | - |
| <i>Materiële vaste activa</i>             |                         |   |                         |   |
| Andere vaste bedrijfsmiddelen             | 268.744                 |   | 325.434                 |   |
| <i>Financiële vaste activa</i>            |                         |   |                         |   |
| Overige vorderingen                       | 33.931                  |   | 33.931                  |   |
| <b>Vlottende activa</b>                   |                         |   |                         |   |
| <i>Vorderingen</i>                        |                         |   |                         |   |
| Overige vorderingen en overlopende activa | 69.959                  |   | 89.807                  |   |
| <i>Liquide middelen</i>                   | 1.492.190               |   | 1.038.449               |   |
|   |                         |   |                         |   |
| Totaal activazijde                        | <u>1.864.824</u>        |   | <u>1.487.621</u>        |   |

|   | <u>31 december 2021</u> |                             | <u>31 december 2020</u> |                             |
|---|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|
|   | €                       | €                           | €                       | €                           |
| <b>PASSIVA</b>                                |                         |                             |                         |                             |
| <b>Stichtingsvermogen</b>                     |                         |                             |                         |                             |
| Bestemmingsreserves                           | 1.091.684               |                             | 864.529                 |                             |
| Bestemmingsfondsen                            | <u>125.138</u>          |                             | <u>121.181</u>          |                             |
|   |                         | 1.216.822                   |                         | 985.710                     |
| <b>Voorzieningen</b>                          |                         |                             |                         |                             |
| Overige voorzieningen                         |                         | 40.867                      |                         | 33.266                      |
| <b>Kortlopende schulden</b>                   |                         |                             |                         |                             |
| Schulden aan leveranciers en handelskredieten | 47.954                  |                             | 29.166                  |                             |
| Belastingen en premies sociale verzekeringen  | 121.037                 |                             | 120.025                 |                             |
| Overige schulden en overlopende passiva       | <u>438.144</u>          |                             | <u>319.454</u>          |                             |
|   |                         | 607.135                     |                         | 468.645                     |
|   |                         | <u>                    </u> |                         | <u>                    </u> |
| Totaal passivazijde                           | <u>1.864.824</u>        |                             | <u>1.487.621</u>        |                             |



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Staat van baten en lasten over 2021

**Staat van baten en lasten over 2021**

|   | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Uitkomst</u><br><u>2020</u><br>€ |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Baten</b>  |                                     |                                    |                                     |
| Bijdrage zorgverzekeraars                             | 3.779.594                           | 3.773.083                          | 3.448.602                           |
| Overige overheidsbijdragen en -subsidies              | 1.248.297                           | 1.328.845                          | 1.078.923                           |
| Bijdrage geschillen                                   | 13.357                              | 15.725                             | 12.137                              |
| Overige baten   | 685                                 | -                                  | -                                   |
|   | <u>5.041.933</u>                    | <u>5.117.653</u>                   | <u>4.539.662</u>                    |
| <b>Lasten</b>   |                                     |                                    |                                     |
| Personeelskosten                                      | 1.791.515                           | 1.794.200                          | 1.774.429                           |
| Sociale lasten en pensioenpremies                     | 611.037                             | 671.779                            | 569.099                             |
| Overige personeelskosten                              | 130.821                             | 104.907                            | 58.450                              |
| Afschrijvingen materiële vaste activa                 | 49.454                              | 50.905                             | 34.887                              |
| Bestuur, geschillencommissie en ombudsman             | 337.105                             | 435.944                            | 338.602                             |
| Huisvesting   | 127.584                             | 141.055                            | 126.549                             |
| Automatisering en digitalisering                      | 228.339                             | 221.895                            | 194.087                             |
| Bureaunkosten   | 124.047                             | 126.114                            | 100.037                             |
| Profilering en communicatie                           | 90.141                              | 83.107                             | 68.248                              |
| Overige stichtingskosten                              | 139.981                             | 108.900                            | 24.916                              |
| Zorgverzekeringlijn                                   | 1.180.797                           | 1.328.845                          | 1.064.864                           |
|   | <u>4.810.821</u>                    | <u>5.067.651</u>                   | <u>4.354.168</u>                    |
| <b>Som der organisatielasten</b>                      |                                     |                                    |                                     |
|   | <u>4.810.821</u>                    | <u>5.067.651</u>                   | <u>4.354.168</u>                    |
| <b>Resultaat voor resultaatbestemming</b>             | <u>231.112</u>                      | <u>50.002</u>                      | <u>185.494</u>                      |
| <b>Resultaatbestemming</b>                            |                                     |                                    |                                     |
| <b>Mutaties:</b>                                      |                                     |                                    |                                     |
| Bestemmingsreserve discontinuïteit                    | 72.155                              | 50.002                             | 125.680                             |
| Bestemmingsreserve profilering en communicatie        | -50.000                             | -                                  | -                                   |
| Bestemmingsreserve profilering en communicatie        | 50.000                              | -                                  | 50.000                              |
| Bestemmingsreserve 4e pijler                          | 75.000                              | -                                  | -                                   |
| Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving               | 25.000                              | -                                  | -                                   |
| Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'              | 25.000                              | -                                  | -                                   |
| Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken' | 30.000                              | -                                  | -                                   |
| Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS                | 3.957                               | -                                  | 9.814                               |
|   | <u>231.112</u>                      | <u>50.002</u>                      | <u>185.494</u>                      |

## **Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist**

Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

### **Grondslagen van waardering en resultaatbepaling**

#### **Informatie over de rechtspersoon**

##### **Vestigingsadres en inschrijfnummer handelsregister**

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

#### **Algemene toelichting**

##### **De belangrijkste activiteiten van de rechtspersoon**

Doel van de stichting is het oprichten, in stand houden en faciliteren van een door de Minister van Financiën ingevolge de Wet op het financieel toezicht erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege, tevens een onafhankelijke instantie als bedoeld in artikel 114 lid 1 van de Zorgverzekeringswet, belast met de behandeling van klachten en geschillen op het terrein van de zorgverzekeringen die zijn gebaseerd op de Zorgverzekeringswet, en de overige ziektekostenverzekeringen.

Daarnaast het verstrekken van informatie voor zover verband houdend met het voorgaande.

De stichting zal zich inspannen het in het eerste lid geformuleerde doel te verwezenlijken door:

- het oprichten, in stand houden en faciliteren van een instituut genaamd Geschillencommissie Zorgverzekeringen;
- het oprichten, in stand houden en faciliteren van een instituut genaamd Ombudsman Zorgverzekeringen;
- zorg dragen voor een adequate bureauorganisatie;
- en voorts al het overige wat daarmee in de ruimste zin samenhangt.

##### **Informatieverschaffing over continuïteit**

Het bestuur van de stichting is van mening dat er geen onzekerheden bestaan die gerede twijfel kunnen doen ontstaan om aan een positieve continuïteitsveronderstelling te twijfelen. Deze mening is gebaseerd op de aanwezige solvabiliteitspositie, de beschikbare liquiditeiten, de bijdrage van de zorgverzekeraars en de door het Ministerie van VWS toegekende subsidie voor de Zorgverzekeringslijnactiviteiten. Wij zijn daarom van mening dat de in de jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd dienen te worden op de veronderstelling van continuïteit van de stichting.

De stichting heeft op dit moment nog te maken met de impact van Covid-19 op de uitvoering van de activiteiten van met name de Zorgverzekeringslijn. Deze impact uit zich echter niet in financiële consequenties aangezien deze activiteiten geheel gefinancierd worden door het Ministerie van VWS.

#### **Algemene grondslagen voor verslaggeving**

##### **De standaarden op basis waarvan de jaarrekening is opgesteld**

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

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

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

Het boekjaar van de stichting is gelijk aan een kalenderjaar.

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

## **Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist**

### **Grondslagen**

#### **Immateriële vaste activa**

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

#### **Materiële vaste activa**

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

#### **Vorderingen**

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

#### **Bestemmingsfondsen**

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

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

#### **Bestemmingsreserves**

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

#### **Overige voorzieningen**

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

#### **Subsidiebaten**

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

#### **Baten**

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

#### **Overige lasten uit hoofde van personeelsbeloningen**

De doorbelasting naar Zorgverzekeringslijn vindt voor wat betreft de post Personeel plaats op basis van de werkelijke personeelskosten van de medewerkers die speciaal voor deze activiteit in dienst zijn. De direct toe te rekenen kosten voor Zorgverzekeringslijn worden volledig ten laste gebracht van die activiteit.

De overige toe te rekenen kosten worden op basis van 30% toegerekend. Dit percentage is in overeenstemming met de subsidieaanvraag bij het Ministerie van VWS en consistent aan voorgaande jaren.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Toelichting op de balans na resultaatbestemming

**Toelichting op de balans na resultaatbestemming**

**Vaste activa**

**Immateriële vaste activa**

|                                 | <b>Overige im-<br/>materiële<br/>vaste activa</b> |
|---------------------------------|---|
|                                 | €   |
| Stand per 1 januari 2021        |   |
| Aanschaffingswaarde             | 188.928   |
| Cumulatieve afschrijvingen      | <u>-188.928</u>                                   |
| Boekwaarde per 1 januari 2021   | <u><u>-</u></u>                                   |
| Mutaties                        |   |
| Saldo mutaties                  | <u>-</u>  |
| Stand per 31 december 2021      |   |
| Aanschaffingswaarde             | 188.928   |
| Cumulatieve afschrijvingen      | <u>-188.928</u>                                   |
| Boekwaarde per 31 december 2021 | <u><u>-</u></u>                                   |

**Materiële vaste activa**

|                                 | <b>Andere<br/>vaste<br/>bedrijfs-<br/>middelen</b> |
|---------------------------------|--|
|                                 | €  |
| Stand per 1 januari 2021        |  |
| Aanschaffingswaarde             | 510.794  |
| Cumulatieve afschrijvingen      | <u>-185.360</u>                                    |
| Boekwaarde per 1 januari 2021   | <u><u>325.434</u></u>                              |
| Mutaties                        |  |
| Investerings                    | 11.887   |
| Afschrijvingen                  | <u>-68.577</u>                                     |
| Saldo mutaties                  | <u><u>-56.690</u></u>                              |
| Stand per 31 december 2021      |  |
| Aanschaffingswaarde             | 522.681  |
| Cumulatieve afschrijvingen      | <u>-253.937</u>                                    |
| Boekwaarde per 31 december 2021 | <u><u>268.744</u></u>                              |

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Financiële vaste activa**

| <b>31-12-2021</b> | <b>31-12-2020</b> |
|-------------------|-------------------|
| €                 | €                 |

**Overige vorderingen**

Waarborgsom huur pand

|        |        |
|--------|--------|
| 33.931 | 33.931 |
|--------|--------|

**Flottende activa**

**Vorderingen**

**Overige vorderingen en overlopende activa**

Overige vorderingen

|        |        |
|--------|--------|
| 69.959 | 89.807 |
|--------|--------|

**Overige vorderingen**

Vooruitbetaalde bedragen

|        |        |
|--------|--------|
| 50.937 | 81.825 |
|--------|--------|

Waarborgsom

|       |       |
|-------|-------|
| 1.022 | 1.022 |
|-------|-------|

Subsidie ADR

|   |       |
|---|-------|
| - | 6.960 |
|---|-------|

Subsidie Low Threshold

|        |   |
|--------|---|
| 18.000 | - |
|--------|---|

|        |        |
|--------|--------|
| 69.959 | 89.807 |
|--------|--------|

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

**Liquide middelen**

ING Bank rekening-courant NL23INGB 0650 249 097

|         |         |
|---------|---------|
| 184.888 | 137.693 |
|---------|---------|

ING Bank zakelijke spaarrekening NL93INGB 6050 130 264

|         |   |
|---------|---|
| 108.103 | - |
|---------|---|

Rabobank rekening-courant NL7RABO 0154 021 296

|         |         |
|---------|---------|
| 599.194 | 150.759 |
|---------|---------|

Rabobank spaarrekening NL94RABO 1513 648 055

|         |         |
|---------|---------|
| 600.005 | 749.997 |
|---------|---------|

|           |           |
|-----------|-----------|
| 1.492.190 | 1.038.449 |
|-----------|-----------|

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de SKGZ.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Passiva**

**Stichtingsvermogen**

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

|                             | <b>Bestem-<br/>mings-<br/>reserves</b> | <b>Bestem-<br/>mings-<br/>fondsen</b> | <b>Totaal</b>    |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|------------------|
|                             | €                                      | €                                     | €                |
| Stand per 1 januari 2021    | 864.529                                | 121.181                               | 985.710          |
| Uit resultaatverdeling 2021 | <u>227.155</u>                         | <u>3.957</u>                          | <u>231.112</u>   |
| Stand per 31 december 2021  | <u>1.091.684</u>                       | <u>125.138</u>                        | <u>1.216.822</u> |
|                             | <u><b>31-12-2021</b></u>               | <u><b>31-12-2020</b></u>              |                  |
|                             | €                                      | €                                     |                  |

**Bestemmingsreserves**

|   |                    |                    |
|---|--------------------|--------------------|
| Bestemmingsreserve discontinuïteit                    | 786.684            | 714.529            |
| Bestemmingsreserve personeel                          | 100.000            | 100.000            |
| Bestemmingsreserve profilering en communicatie        | 50.000             | 50.000             |
| Bestemmingsreserve 4e pijler                          | 75.000             | -                  |
| Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving               | 25.000             | -                  |
| Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'              | 25.000             | -                  |
| Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken' | <u>30.000</u>      | <u>-</u>           |
|   | <u>1.091.684</u>   | <u>864.529</u>     |
|   | <u><b>2021</b></u> | <u><b>2020</b></u> |
|   | €                  | €                  |

**Bestemmingsreserve discontinuïteit**

|                         |                |                |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Stand per 1 januari     | 714.529        | 588.849        |
| Uit resultaatbestemming | <u>72.155</u>  | <u>125.680</u> |
| Stand per 31 december   | <u>786.684</u> | <u>714.529</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.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|                                     | <u>2021</u>    | <u>2020</u>    |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
|                                     | €              | €              |
| <b>Bestemmingsreserve personeel</b> |                |                |
| Stand per 1 januari                 | 100.000        | 100.000        |
| Mutaties                            | -              | -              |
| Stand per 31 december               | <u>100.000</u> | <u>100.000</u> |

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het opvangen van extra lasten als gevolg van afvloeiing van personeel.

|   | <u>2021</u>   | <u>2020</u>   |
|---|---------------|---------------|
|   | €             | €             |
| <b>Bestemmingsreserve profilering en communicatie</b> |               |               |
| Stand per 1 januari                                   | 50.000        | -             |
| Uit resultaatbestemming                               | -50.000       | -             |
| Uit resultaatbestemming                               | <u>50.000</u> | <u>50.000</u> |
| Stand per 31 december                                 | <u>50.000</u> | <u>50.000</u> |

Deze bestemmingsreserve was bedoeld voor het opvangen van extra uitgaven op het gebied van profilering en communicatie. De toevoeging in 2021 zal aangewend worden voor de uitvoering van de 1e aanbeveling uit het USBO rapport om onder gepresenteerde doelgroepen, zoals laaggeletterden en laagopgeleiden, te bereiken.

|                                     | <u>2021</u>   | <u>2020</u> |
|-------------------------------------|---------------|-------------|
|                                     | €             | €           |
| <b>Bestemmingsreserve 4e pijler</b> |               |             |
| Stand per 1 januari                 | -             | -           |
| Uit resultaatbestemming             | <u>75.000</u> | -           |
| Stand per 31 december               | <u>75.000</u> | -           |

Deze bestemmingsreserve is bedoeld om de realisatie van de zogenoemde vierde pijler te versnellen. Er wordt geïnvesteerd in de realisatie van 1) data analyse (inhuur en opleiding) en data ontsluiting (via het bouwen van een dashboard) 2) signalerings-, agenderings- en onderzoekfunctie van de Ombudsman 3) reflectie en verbeterfunctie rondom kernthema's (naast zorgstelsel thema's, bijvoorbeeld schuldenproblematiek, toegang tot zorg of de 'menselijke maat in grote administratieve organisaties).

|  | <u>2021</u>   | <u>2020</u> |
|--|---------------|-------------|
|  | €             | €           |
| <b>Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving</b> |               |             |
| Stand per 1 januari                            | -             | -           |
| Uit resultaatbestemming                        | <u>25.000</u> | -           |
| Stand per 31 december                          | <u>25.000</u> | -           |

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|   | <u>2021</u>          | <u>2020</u> |
|---|----------------------|-------------|
|   | €                    | €           |
| <b>Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'</b> |                      |             |
| Stand per 1 januari                             | -                    | -           |
| Uit resultaatbestemming                         | <u>25.000</u>        | -           |
| Stand per 31 december                           | <u><u>25.000</u></u> | -           |

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor extra investeringen in het kennisniveau en het permanent lerende vermogen van de organisatie. Door extra opleiding en training maar ook door het implementeren van zelfevaluaties. Dit is de invulling van de visie en strategie voor SKGZ als kennisorganisatie en opvolging van aanbeveling III uit het USBO rapport.

|  | <u>2021</u>          | <u>2020</u> |
|--|----------------------|-------------|
|  | €                    | €           |
| <b>Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'</b> |                      |             |
| Stand per 1 januari  | -                    | -           |
| Uit resultaatbestemming                                      | <u>30.000</u>        | -           |
| Stand per 31 december  | <u><u>30.000</u></u> | -           |

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor investeringen in huisvesting en werkplek om 'het nieuwe normaal' in de werkomgeving te kunnen vormgeven. Na de covid pandemie zal thuiswerken een vaste plek krijgen. Dat betekent dat de kantooromgeving een andere functie krijgt en het 'hybride werken' moet ondersteunen. Hiervoor zijn aanpassingen nodig in de huisvesting en de ICT omgeving.



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|  | <u>31-12-2021</u> | <u>31-12-2020</u> |
|--|-------------------|-------------------|
|  | €                 | €                 |
| <b>Bestemmingsfondsen</b>              |                   |                   |
| Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS | <u>125.138</u>    | <u>121.181</u>    |
|  | <u>2021</u>       | <u>2020</u>       |
|  | €                 | €                 |

**Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS**

|                         |                |                |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Stand per 1 januari     | 121.181        | 111.367        |
| Uit resultaatbestemming | <u>3.957</u>   | <u>9.814</u>   |
| Stand per 31 december   | <u>125.138</u> | <u>121.181</u> |

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

**Voorzieningen**

|                              | <u>31-12-2021</u> | <u>31-12-2020</u> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
|                              | €                 | €                 |
| <b>Overige voorzieningen</b> |                   |                   |
| Jubileumuitkeringen          | <u>40.867</u>     | <u>33.266</u>     |
|                              | <u>2021</u>       | <u>2020</u>       |
|                              | €                 | €                 |

**Jubileumuitkeringen**

|                       |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| Stand per 1 januari   | 33.266        | 28.768        |
| Mutatie               | <u>7.601</u>  | <u>4.498</u>  |
| Stand per 31 december | <u>40.867</u> | <u>33.266</u> |

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

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Kortlopende schulden**

|  | <u>31-12-2021</u> | <u>31-12-2020</u> |
|--|-------------------|-------------------|
|  | €                 | €                 |
| <b>Schulden aan leveranciers en handelskredieten</b>         |                   |                   |
| Crediteuren  | <u>47.954</u>     | <u>29.166</u>     |
| <b>Belastingen en premies sociale verzekeringen</b>          |                   |                   |
| Loonheffing  | 78.564            | 81.719            |
| Pensioenen   | <u>42.473</u>     | <u>38.306</u>     |
|  | <u>121.037</u>    | <u>120.025</u>    |
| <b>Overige schulden en overlopende passiva</b>               |                   |                   |
| Subsidie ADR   | 21.343            | -                 |
| Diversen   | 46.150            | 20.936            |
| Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn | 203.800           | 137.151           |
| Reservering verlofdagen                                      | 133.033           | 117.767           |
| Accountantskosten  | 11.495            | 15.174            |
| Huurvrije periode  | <u>22.323</u>     | <u>28.426</u>     |
|  | <u>438.144</u>    | <u>319.454</u>    |

**Niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen**

**Huurverplichting**

De stichting is een huurverplichting aangegaan voor kantoorruimte aan het Rond 6D te Zeist. Dit contract is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 30 juni 2023. De huur bedraagt inclusief het voorschot servicekosten ca € 140.000 op jaarbasis.

**Gebruikersovereenkomst clouddiensten**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten. Deze overeenkomst loopt tot met 31 december 2020. De overeenkomst is niet opgezegd en derhalve van rechtswege verlengd met 1 jaar tot ultimo 2021. De verplichting is schaalbaar naar het aantal medewerkers en bedraagt ca € 50.000 op jaarbasis.

**Overeenkomst telefonie**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor telefoniediensten. Deze overeenkomst loopt tot april 2023. De verplichting bedraagt ca. € 12.000 op jaarbasis.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Toelichting op de staat van baten en lasten

**Toelichting op de staat van baten en lasten**

|  | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Uitkomst</u><br><u>2020</u><br>€ |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Baten</b>                             |                                     |                                    |                                     |
| Bijdrage zorgverzekeraars                | 3.779.594                           | 3.773.083                          | 3.448.602                           |
| Overige overheidsbijdragen en -subsidies | 1.248.297                           | 1.328.845                          | 1.078.923                           |
| Bijdrage geschillen                      | 13.357                              | 15.725                             | 12.137                              |
| Overige baten                            | 685                                 | -                                  | -                                   |
|  | <u>5.041.933</u>                    | <u>5.117.653</u>                   | <u>4.539.662</u>                    |

**Bijdrage zorgverzekeraars**

|                    |                  |                  |                  |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|
| Reguliere bijdrage | <u>3.779.594</u> | <u>3.773.083</u> | <u>3.448.602</u> |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2021 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2021 bedroeg 17.417.482. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,217 (2020: € 0,199).

**Overige overheidsbijdragen en -subsidies**

|   |                  |                  |                  |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl | 1.184.754        | 1.328.845        | 1.074.676        |
| Subsidie EU - ADR                                     | 3.543            | -                | 4.247            |
| Subsidie EU - Low Threshold                           | 60.000           | -                | -                |
|   | <u>1.248.297</u> | <u>1.328.845</u> | <u>1.078.923</u> |

**Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl**

|                                   |                  |                  |                  |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Instellingssubsidie - beschikking | 1.235.436        | 1.328.845        | 1.186.506        |
| Beschikte prijsindexatie          | 15.967           | -                | 25.321           |
| Onderbesteding boekjaar           | -66.649          | -                | -137.151         |
| Totaal                            | <u>1.184.754</u> | <u>1.328.845</u> | <u>1.074.676</u> |

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 330945. De onderbesteding van deze subsidie is deels toegevoegd aan de egalisatiereserve en zal deels terugbetaald worden.

Per 18 januari 2022 is een instellingssubsidie beschikt door het Ministerie van VWS voor het jaar 2022 voor een bedrag van € 1.323.334, nummer 332250.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|  | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Uitkomst</u><br><u>2020</u><br>€ |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Bijdrage geschillen</b>                     |                                     |                                    |                                     |
| Ontvangen bijdrage 375 x € 37,00 (2020: 345)   | 13.875                              | 15.725                             | 12.766                              |
| Terugbetaalde bijdrage 14 x € 37,00 (2020: 17) | -518                                | -                                  | -629                                |
|  | <u>13.357</u>                       | <u>15.725</u>                      | <u>12.137</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.

**Overige baten**

|         |            |   |   |
|---------|------------|---|---|
| Overige | <u>685</u> | - | - |
|---------|------------|---|---|

**Lasten**

**Personeelskosten**

|   |                  |                  |                  |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Bruto loon  | 2.422.863        | 2.404.546        | 2.314.545        |
| ZKV-vergoeding  | 19.633           | 20.450           | 19.763           |
| Externe personeelskosten (administratief)               | 27.834           | 42.752           | 40.072           |
| Mutatie reservering vakantiedagen                       | 15.266           | -                | 17.105           |
|   | <u>2.485.596</u> | <u>2.467.748</u> | <u>2.391.485</u> |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn             | -572.988         | -575.379         | -524.848         |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf | -98.458          | -98.169          | -92.208          |
| Af: toe te rekenen aan project ADR en Low Threshold     | -22.635          | -                | -                |
|   | <u>1.791.515</u> | <u>1.794.200</u> | <u>1.774.429</u> |

**Gemiddeld aantal werknemers**

Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2021: 35,85 (2020: 37,82), uitgedrukt in fulltime dienstverbanden.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|   | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Uitkomst</u><br><u>2020</u><br>€ |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Sociale lasten en pensioenpremies</b>                |                                     |                                    |                                     |
| Sociale lasten  | 360.414                             | 389.217                            | 368.715                             |
| Arbeidsongeschiktheidsverzekering                       | 21.166                              | -                                  | 12.482                              |
| Ontvangen uitkeringen                                   | -41.227                             | -15.000                            | -62.867                             |
| Pensioenpremies   | <u>510.273</u>                      | <u>545.145</u>                     | <u>466.490</u>                      |
|   | 850.626                             | 919.362                            | 784.820                             |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn             | -208.118                            | -216.239                           | -184.511                            |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf | <u>-31.471</u>                      | <u>-31.344</u>                     | <u>-31.210</u>                      |
|   | <u>611.037</u>                      | <u>671.779</u>                     | <u>569.099</u>                      |
| <b>Overige personeelskosten</b>                         |                                     |                                    |                                     |
| Reis- en verblijfkosten                                 | 11.374                              | 60.718                             | 30.117                              |
| Studie, congressen en symposia                          | 54.905                              | 50.000                             | 3.014                               |
| Arbo  | 10.155                              | 8.000                              | 6.593                               |
| Advieskosten personeel                                  | 1.626                               | -                                  | 3.618                               |
| Wervingskosten  | 39.219                              | 7.500                              | -                                   |
| Dotatie voorziening jubileumuitkeringen                 | 7.601                               | 1.650                              | 4.498                               |
| Catering  | 2.103                               | -                                  | 2.411                               |
| Diversen  | <u>38.534</u>                       | <u>26.329</u>                      | <u>25.027</u>                       |
|   | 165.517                             | 154.197                            | 75.278                              |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn             | <u>-34.696</u>                      | <u>-49.290</u>                     | <u>-16.828</u>                      |
|   | <u>130.821</u>                      | <u>104.907</u>                     | <u>58.450</u>                       |
| <b>Afschrijvingen materiële vaste activa</b>            |                                     |                                    |                                     |
| Andere vaste bedrijfsmiddelen                           | 68.577                              | 72.721                             | 48.885                              |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn             | <u>-19.123</u>                      | <u>-21.816</u>                     | <u>-13.998</u>                      |
|   | <u>49.454</u>                       | <u>50.905</u>                      | <u>34.887</u>                       |

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|  | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Uitkomst</u><br><u>2020</u><br>€ |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Bestuur, geschillencommissie en ombudsman</b> |                                     |                                    |                                     |
| Bestuur  | 71.480                              | 62.831                             | 49.533                              |
| Geschillencommissie                              | 184.392                             | 257.238                            | 186.367                             |
| Ombudsman  | 100.799                             | 128.750                            | 117.562                             |
|  | <u>356.671</u>                      | <u>448.819</u>                     | <u>353.462</u>                      |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn      | -19.566                             | -12.875                            | -14.860                             |
|  | <u>337.105</u>                      | <u>435.944</u>                     | <u>338.602</u>                      |
| <b>Huisvesting</b>                               |                                     |                                    |                                     |
| Huur- en servicekosten                           | 135.385                             | 154.280                            | 135.629                             |
| Schoonmaak                                       | 19.268                              | 17.741                             | 17.510                              |
| Overige huisvestingskosten                       | 3.101                               | 17.500                             | 3.453                               |
|  | <u>157.754</u>                      | <u>189.521</u>                     | <u>156.592</u>                      |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn      | -30.170                             | -48.466                            | -30.043                             |
|  | <u>127.584</u>                      | <u>141.055</u>                     | <u>126.549</u>                      |
| <b>Automatisering en digitalisering</b>          |                                     |                                    |                                     |
| Automatisering                                   | 6.957                               | 17.500                             | 12.386                              |
| Cloud  | 130.605                             | 112.350                            | 94.679                              |
| Digitaal zaakstelsel                             | 131.990                             | 131.000                            | 118.564                             |
|  | <u>269.552</u>                      | <u>260.850</u>                     | <u>225.629</u>                      |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn      | -41.213                             | -38.955                            | -31.542                             |
|  | <u>228.339</u>                      | <u>221.895</u>                     | <u>194.087</u>                      |
| <b>Bureaunkosten</b>                             |                                     |                                    |                                     |
| Porti  | 18.265                              | 18.175                             | 18.123                              |
| Telefoon/internet                                | 49.386                              | 38.572                             | 35.003                              |
| Kantoorbehoefte                                  | 4.254                               | 7.957                              | 1.441                               |
| Papier/drukwerk                                  | 12.074                              | 18.950                             | 14.459                              |
| Externe accountant                               | 33.110                              | 31.469                             | 25.651                              |
| Overige bureaunkosten                            | 2.330                               | 7.412                              | 2.420                               |
| Functionaris voor de gegevensbescherming         | 2.956                               | 25.000                             | 16.553                              |
| Ethische hacker                                  | -                                   | -                                  | 15.246                              |
| Advieskosten organisatie en AO                   | 24.805                              | 15.000                             | 472                                 |
|  | <u>147.180</u>                      | <u>162.535</u>                     | <u>129.368</u>                      |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn      | -23.133                             | -36.421                            | -29.331                             |
|  | <u>124.047</u>                      | <u>126.114</u>                     | <u>100.037</u>                      |

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

|   | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Uitkomst</u><br><u>2020</u><br>€ |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Profilering en communicatie</b>          |                                     |                                    |                                     |
| Jaarverslag                                 | 3.741                               | 7.000                              | 2.843                               |
| KPZV.nl en SKGZ.nl                          | 77.182                              | 43.750                             | 24.974                              |
| Congres                                     | -                                   | 15.000                             | -                                   |
| Informatie en rapportage                    | 10.815                              | 17.000                             | 7.070                               |
| Social media                                | -                                   | -                                  | 33.568                              |
| Overige profileringskosten                  | 1.340                               | 10.000                             | 2.472                               |
|   | <u>93.078</u>                       | <u>92.750</u>                      | <u>70.927</u>                       |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn | -2.937                              | -9.643                             | -2.679                              |
|   | <u>90.141</u>                       | <u>83.107</u>                      | <u>68.248</u>                       |
| <b>Overige stichtingskosten</b>             |                                     |                                    |                                     |
| Vergaderingen en representaties             | -                                   | 2.500                              | 34                                  |
| Verzekeringen                               | 11.359                              | 12.500                             | 11.289                              |
| Bankkosten                                  | 2.394                               | 2.000                              | 1.392                               |
| Betaalde rente positief banksaldo           | 7.851                               | -                                  | 3.519                               |
| ADR congres                                 | 3.543                               | -                                  | 7.105                               |
| Coronamaatregelen                           | 1.572                               | -                                  | 7.228                               |
| Low Threshold communication                 | 117.269                             | 97.000                             | -                                   |
|   | <u>143.988</u>                      | <u>114.000</u>                     | <u>30.567</u>                       |
| Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn | -4.007                              | -5.100                             | -5.651                              |
|   | <u>139.981</u>                      | <u>108.900</u>                     | <u>24.916</u>                       |
| <b>Zorgverzekeringslijn</b>                 |                                     |                                    |                                     |
| Directe projectkosten                       | 94.917                              | 185.148                            | 87.155                              |
| Personeelskosten -doorbelasting staf        | 129.929                             | 129.513                            | 123.418                             |
| Overheadkosten                              | 140.149                             | 173.276                            | 128.104                             |
| Personeelskosten                            | 815.802                             | 840.908                            | 726.187                             |
|   | <u>1.180.797</u>                    | <u>1.328.845</u>                   | <u>1.064.864</u>                    |

## Analyse verschil uitkomst met begroting

|   | <u>Uitkomst</u><br><u>2021</u><br>€ | <u>Begroot</u><br><u>2021</u><br>€ | €               | <u>Mutatie</u><br>% |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------|---------------------|
| <b>Baten</b>                              | <u>5.041.933</u>                    | <u>5.117.653</u>                   | <u>-75.720</u>  | -1,5                |
| Personeelskosten                          | 1.791.515                           | 1.794.200                          | -2.685          | -0,1                |
| Sociale lasten en pensioenpremies         | 611.037                             | 671.779                            | -60.742         | -9,0                |
| Overige personeelskosten                  | 130.821                             | 104.907                            | 25.914          | 24,7                |
| Afschrijvingen materiële vaste activa     | 49.454                              | 50.905                             | -1.451          | -2,9                |
| Bestuur, geschillencommissie en ombudsman | 337.105                             | 435.944                            | -98.839         | -22,7               |
| Huisvesting                               | 127.584                             | 141.055                            | -13.471         | -9,6                |
| Automatisering en digitalisering          | 228.339                             | 221.895                            | 6.444           | 2,9                 |
| Bureaunkosten                             | 124.047                             | 126.114                            | -2.067          | -1,6                |
| Profilering en communicatie               | 90.141                              | 83.107                             | 7.034           | 8,5                 |
| Overige stichtingskosten                  | 139.981                             | 108.900                            | 31.081          | 28,5                |
| Zorgverzekeringslijn                      | <u>1.180.797</u>                    | <u>1.328.845</u>                   | <u>-148.048</u> | -11,1               |
| <b>Som der organisatielasten</b>          | <u>4.810.821</u>                    | <u>5.067.651</u>                   | <u>-256.830</u> | -5,1                |
| <b>Resultaat voor resultaatbestemming</b> | <u>231.112</u>                      | <u>50.002</u>                      | <u>181.110</u>  | 362,2               |

Ter toelichting op het verschil tussen de begroting en de realisatie 2021 kan met betrekking tot de belangrijkste posten het volgende worden opgemerkt.

Dat de post Overige personeelskosten per saldo hoger is uitgevallen, heeft verschillende oorzaken. Zo moesten eind 2021 onvoorziene wervingskosten worden gemaakt in verband met het aantrekken van een nieuwe directeur. De voortzetting van de maatregelen in verband met Covid-19 leverde gedurende het jaar weliswaar enerzijds een besparing op in de vorm van lagere kosten van woon/werkverkeer, maar zorgde anderzijds voor extra uitgaven in de vorm van een thuiswerkvergoeding. Extra kosten waren er ook door een wijziging in de toerekening aan Zorgverzekeringslijn.

De post Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman viel lager uit dan begroot. Belangrijkste oorzaak hiervan vormt het gegeven dat er in 2021 minder hoorzittingen van de commissie noodzakelijk waren dan ten tijde van het opstellen van de begroting werd voorzien.

Voor de Overige stichtingskosten geldt dat deze hoger zijn uitgevallen dan begroot. Deze stijging houdt vrijwel geheel verband met de hogere uitgaven voor Low Threshold Communication.

Tot slot was bij Zorgverzekeringslijn sprake van lagere directe project- en personeelskosten ten gevolge van Covid-19. Niet alle geplande activiteiten konden in 2021 doorgang vinden.



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Overige toelichtingen  
**Overige toelichtingen**

**Voorstel tot resultaatbestemming**

Het bestuur stelt voor het positieve resultaat voor resultaatbestemming over het boekjaar 2021 van € 231.112 als volgt toe te voegen en te onttrekken aan de volgende bestemmingsreserves:

|   |                       |
|---|-----------------------|
| Bestemmingsreserve discontinuïteit                    | 72.155                |
| Bestemmingsreserve profilering en communicatie        | -50.000               |
| Bestemmingsreserve profilering en communicatie        | 50.000                |
| Bestemmingsreserve 4e pijler                          | 75.000                |
| Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving               | 25.000                |
| Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'              | 25.000                |
| Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken' | 30.000                |
| Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS                | <u>3.957</u>          |
|   | <u><u>231.112</u></u> |

**Gebeurtenissen na balansdatum**

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die in deze paragraaf vermeld behoeven te worden.

**Ondertekening van de jaarrekening**

Zeist, 6 april 2022  
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

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

drs. C.F. van Bergenhenegouwen  
vice-voorzitter/secretaris

drs. K. Erends  
penningmeester

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

Overige gegevens  
**Overige gegevens**

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

**Controleverklaring van de onafhankelijke accountant**