

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

Rapport inzake de jaarrekening 2022

## **Inhoudsopgave**

	<b>Pagina</b>
<b>Bestuursverslag</b>	<b>1</b>
<b>Jaarrekening</b>	
Balans per 31 december 2022	6
Staat van baten en lasten over 2022	8
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	9
Toelichting op de balans na resultaatbestemming	11
Toelichting op de staat van baten en lasten	18
Overige toelichtingen	24
<b>Overige gegevens</b>	
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	26



## **Bestuursverslag 2022**

### **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 was tot 1 september mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy. Zij werd opgevolgd door mevrouw mr. drs. F. van Zomeren. De Geschillencommissie werd voorgezeten door de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo als voorzitter.

### **Samenstelling bestuur en directie**

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2022 uit de heer dr. mr. A.G.J.M. Rombouts, (voorzitter), mevrouw drs. C.F. van Berghenhenegouwen (secretaris) en de heer drs. K. Erends (penningmeester).

De dagelijkse leiding van de SKGZ was de eerste twee maanden van 2022 in handen van de directeur a.i., de heer mr. G.J. de Groot. Vanaf 1 maart lag deze bij de nieuwe directeur, de heer drs. T.E. Schaafstra.

### **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 2022 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. Daarnaast werd informatie verstrekt over dergelijke verzekeringen, de onderliggende wet- en regelgeving en aanverwante schuldenproblematiek. 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.

In het jaar 2022 waren alleen in het eerste kwartaal nog enige aanpassingen in de bedrijfsvoering noodzakelijk vanwege de coronapandemie. Het hele jaar konden de werkzaamheden gewoon doorgang vinden, al dan niet online.

De volumeontwikkeling en de ontwikkeling van de afhandelingstijden van de ontvangen klachten is af te lezen uit onderstaande drie tabellen. Daarnaast zien we een toenemende behoefte aan voorlichting en informatie. Mede door de problematiek rondom toegang tot zorg voor Oekraïense vluchtelingen begin 2022 en de grote maatschappelijke aandacht voor de zorgverzekering in het 'overstapeseizoen', hadden we ruim dertigduizend directe klantcontacten en bereikten we in totaal, inclusief website en nieuwsbrieven, naar schatting vierhonderdvijftigduizend mensen.



Tabel 1. Volume ontwikkeling ingediende klachten en geschillen

	Aantal binnengekomen klachten	Aantal bemiddelingen	Aantal Geschillen
2022	2194	2089	305
2021	2410	2288	394
2020	2661	2578	366
2019	2804	2716	348
2018	2139	nb	275

Tabel 2 Volume ontwikkeling afgeronde bemiddelingen en geschillen

	Aantal afgeronde bemiddelingen	Aantal afgeronde Geschillen
2022	1974	348
2021	2452	377
2020	2706	357
2019	2663	302
2018	1979	330

Tabel 3. ontwikkeling gemiddelde afhandelingstijden klachten en geschillen

	Klachten	Geschillen
2022	65 dagen	185 dagen
2021	62 dagen	173 dagen
2020	65 dagen	165 dagen
2019	71 dagen	164 dagen
2018	63 dagen	186 dagen

In het externe jaarverslag van de stichting wordt uitgebreid 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.

In 2022 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 2023 een instellingssubsidie is verstrekt.

#### Financiën

Voor de financiële ontwikkeling in 2022 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. Dat komt door de gevolgen van de Covid pandemie, welke in het eerste kwartaal nog merkbaar waren. Daarnaast realiseerden we besparingen op de kantoor- en ICT kosten, hebben we een aantal vacatures in 2022 niet direct ingevuld en is de begrootte CAO verhoging pas per 1 oktober 2022 ingegaan. 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 vervangen door één reglement.

In verband met de inwerkingtreding van de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen per 1 juli 2021, is het bestuur van de SKGZ nagegaan op welke onderdelen de statuten aanpassing behoeven. Concreet gaat het om de volgende zaken: het opnemen van een regeling in geval van tegenstrijdig belang en een regeling in geval van belet en ontstentenis. Daarnaast is de regeling voor tussentijdse vervulling van vacatures in het bestuur aangepast. De wijzigingen zijn per 29 augustus 2022, met instemming van de Minister van Financiën, doorgevoerd.

Intern gelden een Integriteits- en klokkenluidersprotocol 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 periodiek uitgevoerde externe evaluatie voor erkende ADR instellingen. Deze is als laatste in 2021 uitgevoerd door USBO advies (Departement Bestuur-en Organisationswetenschap Universiteit Utrecht) en in 2022 gepubliceerd.

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 2022 wordt aangewend voor de discontinuïteitsreserve (€ 54.276). 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.



### **Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2023**

Het streven van de SKGZ is om onze taak uit te voeren met uitstekende dienstverlening gekoppeld aan een structureel gezonde en stabiele bedrijfsvoering. In 2022 hebben we op basis van de in 2021 herijkte missie & visie onze ambities voor de komende jaren verder uitgewerkt. Die voorziet er in dat we er kunnen zijn voor iedereen die ons nodig heeft ingeval een probleem rondom toegang of uitvoering van de zorgverzekering. Het doorontwikkelen van laagdrempelige informatievoorziening en klachtenbehandeling blijven daarbij de kern. Daarnaast zetten we in op het versterken van onze signaalfunctie. Door het geven van inzicht in klachten en ontvangen vragen, inclusief duiding, aan zorgverzekeraars, toezichthouders en beleidsmakers, dragen we bij aan de verbetering van het stelsel. Door als onafhankelijke organisatie ook publiekelijk de ogen en oren van het zorgverzekeringsstelsel te zijn, denken we ook daar bij te dragen aan het vergroten van het vertrouwen in het stelsel. We hebben in 2021 en 2022 voor deze ambities bestemmingsreserves gecreëerd die we in 2023 en 2024 willen gaan inzetten.

In 2023 zetten we inspanningen voort om het klachtenproces laagdrempeliger te maken. Dit doen we door onder andere meer persoonlijk contact en een vaste behandelaar. Verder verduidelijken we de schriftelijke communicatie en voeren we 'responsief werken' in de bemiddelingsfase door. Dat wil zeggen dat we zo snel mogelijk met de consument in gesprek gaan om te kijken welke behoefte deze heeft. Van daaruit wordt de bemiddeling ingezet en gekeken hoe, vanuit de bedoeling van de regels, in die behoefte kan worden voorzien.

Voor 2023 houden wij rekening met een toename van het aantal klachten vanwege de actuele maatschappelijke aandacht voor de zorgverzekering. Denk aan het Integraal Zorgakkoord en de moeizame onderhandelingen tussen verzekeraars en zorgaanbieders.

Ook voor onze voorlichtingsactiviteiten (via Zorgverzekeringslijn) verwachten we een toename van de vraag. Dit mede veroorzaakt door onze voorgenomen actievere opstelling en de wens om via adequate en tijdige voorlichting problemen en een te grote toename van klachten te voorkomen.

In 2022 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 2023 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'. Hiervoor wordt een deel van de bestemmingsreserve ingezet.



Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2023 aan.

	begroting 2023
€ x 1.000	Totaal
<b>BATEN</b>	
Bijdrage zorgverzekeraars	4.168
Overige baten	16
Subsidie ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	1.416
<b>Totaal baten</b>	<b>5.600</b>
<b>LASTEN</b>	
<b>Personeelskosten</b>	
lonen en salarissen	2.783
sociale lasten	1.031
overige personeelskosten	130
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>3.945</b>
<b>Afschrijvingen &amp; overige financiële baten/ lasten</b>	<b>70</b>
<b>Bestuur, Geschillencommissie en Ombudsman</b>	<b>431</b>
<b>Huisvesting</b>	183
<b>Automatisering &amp; digitalisering</b>	288
<b>Bureaunkosten</b>	152
<b>Profilering &amp; communicatie</b>	162
<b>Overige stichtingskosten</b>	29
<b>Overige kosten ZVL</b>	290
<b>Totaal lasten</b>	<b>5.550</b>
<b>Resultaat</b>	50

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

Zeist, 6 april 2023

Het bestuur:

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

drs. C.F. van Bergenhengouwen, secretaris

drs. K. Erends, penningmeester

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Balans per 31 december 2022**

(na resultaatbestemming)

	<u>31 december 2022</u>		<u>31 december 2021</u>	
	€	€	€	€
<b>ACTIVA</b>				
<b>Vaste activa</b>				
<i>Immateriële vaste activa</i>				
Overige immateriële vaste activa		-		-
<i>Materiële vaste activa</i>				
Andere vaste bedrijfsmiddelen		198.688		268.744
<i>Financiële vaste activa</i>				
Overige vorderingen		33.931		33.931
<b>Vlottende activa</b>				
<i>Vorderingen</i>				
Overige vorderingen en overlopende activa		115.357		69.959
<i>Liquide middelen</i>		1.876.458		1.492.190
		<hr/>		<hr/>
Totaal activazijde		<u>2.224.434</u>		<u>1.864.824</u>





	<u>31 december 2022</u>		<u>31 december 2021</u>	
	€	€	€	€
<b>PASSIVA</b>				
<b>Stichtingsvermogen</b>				
Bestemmingsreserves	1.455.960		1.091.684	
Bestemmingsfondsen	<u>136.104</u>		<u>125.138</u>	
		1.592.064		1.216.822
<b>Voorzieningen</b>				
Overige voorzieningen		43.105		40.867
<b>Kortlopende schulden</b>				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	25.279		47.954	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	140.756		121.037	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>423.230</u>		<u>438.144</u>	
		589.265		607.135
Totaal passivazijde		<u><u>2.224.434</u></u>		<u><u>1.864.824</u></u>

VOOR WAARMERKINGS-  
DOELEINDEN

 Verstegen accountants  
en adviseurs B.V.

d.d. **06/04/2023**

**Staat van baten en lasten over 2022**

	<b>Uitkomst 2022</b>	<b>Begroot 2022</b>	<b>Uitkomst 2021</b>
	€	€	€
<b>Baten</b>			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.979.732	3.982.572	3.779.594
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.188.266	1.322.002	1.248.297
Bijdrage geschillen	9.731	15.725	13.357
Overige baten	200	-	685
	<u>5.177.929</u>	<u>5.320.299</u>	<u>5.041.933</u>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	1.848.437	1.982.614	1.791.515
Sociale lasten en pensioenpremies	663.957	709.995	611.037
Overige personeelskosten	83.344	101.182	130.821
Afschrijvingen materiële vaste activa	51.084	50.298	49.454
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	381.639	425.604	337.105
Huisvesting	136.362	142.337	127.584
Automatisering en digitalisering	200.547	237.041	228.339
Bureaunkosten	81.810	130.194	124.047
Profilering en communicatie	139.467	146.240	90.141
Overige stichtingskosten	33.449	22.792	139.981
Zorgverzekeringslijn	1.182.591	1.322.002	1.180.797
	<u>4.802.687</u>	<u>5.270.299</u>	<u>4.810.821</u>
<b>Som der organisatielasten</b>			
	<u>375.242</u>	<u>50.000</u>	<u>231.112</u>

**Resultaatbestemming**

**Mutaties:**

Bestemmingsreserve discontinuïteit	54.276	50.000	72.155
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-32.801	-	-50.000
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	112.801	-	50.000
Bestemmingsreserve 4e pijler	83.215	-	75.000
Bestemmingsreserve 4e pijler	-8.215	-	-
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	100.000	-	25.000
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	36.141	-	25.000
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-11.141	-	-
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'	30.000	-	30.000
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	10.966	-	3.957
	<u>375.242</u>	<u>50.000</u>	<u>231.112</u>

VOOR WAARMERKINGS-  
DOELEINDEN

 Verstegen accountants  
en adviseurs B.V.

d.d. **06/04/2023**

## **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 gereede twijfel kunnen doen ontstaan om aan een positieve continuïteitsveronderstelling te twifelen. 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.

## **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.

**Toelichting op de balans na resultaatbestemming**

**Vaste activa**

**Immateriële vaste activa**

	<b>Overige im- materiële vaste activa</b>
	<u>€</u>
Stand per 1 januari 2022	
Aanschaffingswaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 1 januari 2022	<u>-</u>
Mutaties	
Saldo mutaties	<u>-</u>
Stand per 31 december 2022	
Aanschaffingswaarde	188.928
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-188.928</u>
Boekwaarde per 31 december 2022	<u>-</u>

**Materiële vaste activa**

	<b>Andere vaste bedrijfs- middelen</b>
	<u>€</u>
Stand per 1 januari 2022	
Aanschaffingswaarde	522.681
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-253.937</u>
Boekwaarde per 1 januari 2022	<u>268.744</u>
Mutaties	
Afschrijvingen	<u>-70.056</u>
Saldo mutaties	<u>-70.056</u>
Stand per 31 december 2022	
Aanschaffingswaarde	522.681
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-323.993</u>
Boekwaarde per 31 december 2022	<u>198.688</u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Financiële vaste activa**

	<u>31-12-2022</u>	<u>31-12-2021</u>
	€	€
<b>Overige vorderingen</b>		
Waarborgsom huur pand	33.931	33.931

**Vlottende activa**

**Vorderingen**

**Overige vorderingen en overlopende activa**

Overige vorderingen	115.357	69.959
---------------------	---------	--------

**Overige vorderingen**

Vooruitbetaalde bedragen	84.925	50.937
Waarborgsom	1.022	1.022
Subsidie ADR	29.410	-
Subsidie Low Threshold	-	18.000
	<u>115.357</u>	<u>69.959</u>

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

**Liquide middelen**

ING Bank rekening-courant NL23INGB 0650 249 097	173.182	184.888
ING Bank zakelijke spaarrekening NL93INGB 6050 130 264	458.316	108.103
Rabobank rekening-courant NL7RABO 0154 021 296	647.097	599.194
Rabobank spaarrekening NL94RABO 1513 648 055	597.863	600.005
	<u>1.876.458</u>	<u>1.492.190</u>

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- mings- reserves</b>	<b>Bestem- mings- fondsen</b>	<b>Totaal</b>
	€	€	€
Stand per 1 januari 2022	1.091.684	125.138	1.216.822
Uit resultaatverdeling 2022	364.276	10.966	375.242
Stand per 31 december 2022	<u>1.455.960</u>	<u>136.104</u>	<u>1.592.064</u>
	<b><u>31-12-2022</u></b>	<b><u>31-12-2021</u></b>	
	€	€	

**Bestemmingsreserves**

Bestemmingsreserve discontinuïteit	840.960	786.684
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	130.000	50.000
Bestemmingsreserve 4e pijler	150.000	75.000
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	125.000	25.000
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	50.000	25.000
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'	60.000	30.000
	<u>1.455.960</u>	<u>1.091.684</u>
	<b><u>2022</u></b>	<b><u>2021</u></b>
	€	€

**Bestemmingsreserve discontinuïteit**

Stand per 1 januari	786.684	714.529
Uit resultaatbestemming	54.276	72.155
Stand per 31 december	<u>840.960</u>	<u>786.684</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>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve personeel</b>		
Stand per 1 januari	100.000	100.000
Mutaties	<u>-</u>	<u>-</u>
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>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve profilering en communicatie</b>		
Stand per 1 januari	50.000	50.000
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-32.801	-50.000
Uit resultaatbestemming	<u>112.801</u>	<u>50.000</u>
Stand per 31 december	<u>130.000</u>	<u>50.000</u>

Deze bestemmingsreserve was bedoeld voor het opvangen van extra uitgaven op het gebied van profilering en communicatie. Het restant van de toevoeging 2021 en de toevoeging in 2022 zullen aangewend worden voor de uitvoering van de 1e aanbeveling uit het USBO rapport om onder gepresenteerde doelgroepen, zoals laaggeletterden en laagopgeleiden, te bereiken.

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve 4e pijler</b>		
Stand per 1 januari	75.000	-
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-8.215	-
Uit resultaatbestemming	<u>83.215</u>	<u>75.000</u>
Stand per 31 december	<u>150.000</u>	<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).



**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving</b>		
Stand per 1 januari	25.000	-
Uit resultaatbestemming	<u>100.000</u>	<u>25.000</u>
Stand per 31 december	<u><u>125.000</u></u>	<u><u>25.000</u></u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor het realiseren van een online 'mijn SKGZ' omgeving ten behoeve van consumenten.

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'</b>		
Stand per 1 januari	25.000	-
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-11.141	-
Uit resultaatbestemming	<u>36.141</u>	<u>25.000</u>
Stand per 31 december	<u><u>50.000</u></u>	<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>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'</b>		
Stand per 1 januari	30.000	-
Uit resultaatbestemming	<u>30.000</u>	<u>30.000</u>
Stand per 31 december	<u><u>60.000</u></u>	<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>31-12-2022</u>	<u>31-12-2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsfondsen</b>		
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	136.104	125.138
	<u>136.104</u>	<u>125.138</u>
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS</b>		
Stand per 1 januari	125.138	121.181
Uit resultaatbestemming	10.966	3.957
	<u>10.966</u>	<u>3.957</u>
Stand per 31 december	136.104	125.138
	<u>136.104</u>	<u>125.138</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.

**Vorzieningen**

	<u>31-12-2022</u>	<u>31-12-2021</u>
	€	€
<b>Overige voorzieningen</b>		
Jubileumuitkeringen	43.105	40.867
	<u>43.105</u>	<u>40.867</u>
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
	€	€
<b>Jubileumuitkeringen</b>		
Stand per 1 januari	40.867	33.266
Mutatie	2.238	7.601
	<u>2.238</u>	<u>7.601</u>
Stand per 31 december	43.105	40.867
	<u>43.105</u>	<u>40.867</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>31-12-2022</u>	<u>31-12-2021</u>
	€	€
<b>Schulden aan leveranciers en handelskredieten</b>		
Crediteuren	<u>25.279</u>	<u>47.954</u>
<b>Belastingen en premies sociale verzekeringen</b>		
Loonheffing	97.580	78.564
Pensioenen	<u>43.176</u>	<u>42.473</u>
	<u>140.756</u>	<u>121.037</u>
<b>Overige schulden en overlopende passiva</b>		
Subsidie ADR	-	21.343
Diversen	27.791	46.150
Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	244.786	203.800
Reservering verlofdagen	123.749	133.033
Accountantskosten	12.947	11.495
Huurvrije periode	<u>13.957</u>	<u>22.323</u>
	<u>423.230</u>	<u>438.144</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 overeenkomst is verlengd met 5 jaar tot 30 juni 2028. De huur bedraagt inclusief het voorschot servicekosten ca € 124.000 op jaarbasis.

**Gebruikersovereenkomst clouddiensten**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten. Deze overeenkomst liep tot met 31 december 2020. De overeenkomst is niet opgezegd en derhalve van rechtswege verlengd met telkens 1 jaar. De verplichting is schaalbaar naar het aantal medewerkers en bedraagt ca € 55.000 op jaarbasis.

**Overeenkomst telefonie**

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor telefoniediensten. Deze overeenkomst loopt tot april 2023. De verplichting bedraagt ca. € 18.000 op jaarbasis.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

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

	<b>Uitkomst 2022</b>	<b>Begroot 2022</b>	<b>Uitkomst 2021</b>
	€	€	€
<b>Baten</b>			
Bijdrage zorgverzekeraars	3.979.732	3.982.572	3.779.594
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.188.266	1.322.002	1.248.297
Bijdrage geschillen	9.731	15.725	13.357
Overige baten	200	-	685
	<u>5.177.929</u>	<u>5.320.299</u>	<u>5.041.933</u>

**Bijdrage zorgverzekeraars**

Reguliere bijdrage	<u>3.979.732</u>	<u>3.982.572</u>	<u>3.779.594</u>
--------------------	------------------	------------------	------------------

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2022 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2022 bedroeg 17.531.858. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,227 (2021: € 0,217).

**Overige overheidsbijdragen en -subsidies**

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl	1.182.921	1.322.002	1.184.754
Subsidie EU - ADR	5.345	-	3.543
Subsidie EU - Low Threshold	-	-	60.000
	<u>1.188.266</u>	<u>1.322.002</u>	<u>1.248.297</u>

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

Instellingssubsidie - beschikking	1.323.334	1.322.002	1.235.436
Beschikte prijsindexatie	37.725	-	15.967
Onderbesteding boekjaar	-167.503	-	-66.649
Correctie instellingssubsidie 2021	-10.635	-	-
Totaal	<u>1.182.921</u>	<u>1.322.002</u>	<u>1.184.754</u>

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 332250. De onderbesteding van deze subsidie is deels toegevoegd aan de egalisatiereserve en zal deels terugbetaald worden.

Per 31 januari 2023 is een instellingssubsidie beschikbaar door het Ministerie van VWS voor het jaar 2023 voor een bedrag van € 1.387.696, nummer 1043613.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<u>Uitkomst 2022</u>	<u>Begroot 2022</u>	<u>Uitkomst 2021</u>
	€	€	€
<b>Bijdrage geschillen</b>			
Ontvangen bijdrage 287 x € 37,00 (2021: 375)	10.619	15.725	13.875
Terugbetaalde bijdrage 24 x € 37,00 (2021: 14)	-888	-	-518
	<u>9.731</u>	<u>15.725</u>	<u>13.357</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>200</u>	<u>-</u>	<u>685</u>
---------	------------	----------	------------

**Lasten**

**Personeelskosten**

Bruto loon	2.490.057	2.624.005	2.422.863
ZKV-vergoeding	19.456	20.900	19.633
Externe personeelskosten (administratief)	33.847	39.285	27.834
Mutatie reservering vakantiedagen	-9.284	-	15.266
Inhuur personeel	18.609	-	-
	<u>2.552.685</u>	<u>2.684.190</u>	<u>2.485.596</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-598.004	-603.474	-572.988
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	-94.891	-98.102	-98.458
Af: toe te rekenen aan project ADR en Low Threshold	-11.353	-	-22.635
	<u>1.848.437</u>	<u>1.982.614</u>	<u>1.791.515</u>

**Gemiddeld aantal werknemers**

Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2022: 34,93 (2021: 35,85), uitgedrukt in fulltime dienstverbanden.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2022</b>	<b>Begroot 2022</b>	<b>Uitkomst 2021</b>
	€	€	€
<b>Sociale lasten en pensioenpremies</b>			
Sociale lasten	376.022	400.950	360.414
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	21.049	25.656	21.166
Ontvangen uitkeringen	-24.913	-5.775	-41.227
Pensioenpremies	533.300	557.885	510.273
	<u>905.458</u>	<u>978.716</u>	<u>850.626</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-209.888	-237.398	-208.118
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	-31.613	-31.323	-31.471
	<u><u>663.957</u></u>	<u><u>709.995</u></u>	<u><u>611.037</u></u>
<b>Overige personeelskosten</b>			
Reis- en verblijfkosten	23.202	62.054	11.374
Studie, congressen en symposia	21.080	50.000	54.905
Arbo	30.101	-	10.155
Advieskosten personeel	3.966	-	1.626
Wervingskosten	4.107	7.000	39.219
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	2.238	1.785	7.601
Catering	5.855	-	2.103
Diversen	29.235	26.000	38.534
	<u>119.784</u>	<u>146.839</u>	<u>165.517</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-36.440	-45.657	-34.696
	<u><u>83.344</u></u>	<u><u>101.182</u></u>	<u><u>130.821</u></u>
<b>Afschrijvingen materiële vaste activa</b>			
Andere vaste bedrijfsmiddelen	70.056	69.812	68.577
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-18.972	-19.514	-19.123
	<u><u>51.084</u></u>	<u><u>50.298</u></u>	<u><u>49.454</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2022</b>	<b>Begroot 2022</b>	<b>Uitkomst 2021</b>
	€	€	€
<b>Bestuur, geschillencommissie en ombudsman</b>			
Bestuur	67.764	57.642	71.480
Geschillencommissie	172.084	235.000	184.392
Ombudsman	162.120	148.750	100.799
	<u>401.968</u>	<u>441.392</u>	<u>356.671</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-20.329	-15.788	-19.566
	<u><u>381.639</u></u>	<u><u>425.604</u></u>	<u><u>337.105</u></u>
<b>Huisvesting</b>			
Huur- en servicekosten	141.664	141.350	135.385
Schoonmaak	18.614	18.439	19.268
Overige huisvestingskosten	7.178	18.025	3.101
	<u>167.456</u>	<u>177.814</u>	<u>157.754</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-31.094	-35.477	-30.170
	<u><u>136.362</u></u>	<u><u>142.337</u></u>	<u><u>127.584</u></u>
<b>Automatisering en digitalisering</b>			
Automatisering	32.031	18.306	6.957
Cloud	56.551	124.572	130.605
Digitaal zaakstelsel	131.965	137.026	131.990
	<u>220.547</u>	<u>279.904</u>	<u>269.552</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-20.000	-42.863	-41.213
	<u><u>200.547</u></u>	<u><u>237.041</u></u>	<u><u>228.339</u></u>
<b>Bureaunkosten</b>			
Porti	13.956	20.149	18.265
Telefoon/internet	41.807	40.410	49.386
Kantoorbehoefte	1.675	8.196	4.254
Papier/drukwerk	12.059	19.638	12.074
Externe accountant	31.097	30.000	33.110
Overige bureaunkosten	2.000	23.202	2.330
Advieskosten algemeen	1.336	18.025	27.761
	<u>103.930</u>	<u>159.620</u>	<u>147.180</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-22.120	-29.426	-23.133
	<u><u>81.810</u></u>	<u><u>130.194</u></u>	<u><u>124.047</u></u>

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

	<b>Uitkomst 2022</b>	<b>Begroot 2022</b>	<b>Uitkomst 2021</b>
	€	€	€
<b>Profilering en communicatie</b>			
Jaarverslag	13.403	12.000	3.741
KPZV.nl en SKGZ.nl	35.579	42.336	77.182
Congres	10.308	15.000	-
Huisstijlontwikkeling	1.099	12.500	-
Informatie en rapportage	15.021	19.374	10.815
Social media	40.576	51.611	691
Overige profileringskosten	38.201	2.919	649
	<u>154.187</u>	<u>155.740</u>	<u>93.078</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-14.720	-9.500	-2.937
	<u>139.467</u>	<u>146.240</u>	<u>90.141</u>
<b>Overige stichtingskosten</b>			
Vergaderingen en representaties	-	2.556	-
Verzekeringen	12.187	12.776	11.359
Bankkosten	1.545	12.648	2.394
Betaalde rente positief banksaldo	7.870	-	7.851
ADR congres	10.150	-	3.543
Coronamaatregelen	529	-	1.572
Low Threshold communication	5.250	-	117.269
	<u>37.531</u>	<u>27.980</u>	<u>143.988</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-4.082	-5.188	-4.007
	<u>33.449</u>	<u>22.792</u>	<u>139.981</u>
<b>Zorgverzekeringslijn</b>			
Directe projectkosten	80.438	148.292	94.917
Personeelskosten - doorbelasting staf	126.504	129.425	129.929
Overheadkosten	167.758	157.756	140.149
Personeelskosten	807.891	886.529	815.802
	<u>1.182.591</u>	<u>1.322.002</u>	<u>1.180.797</u>



## Analyse verschil uitkomst met begroting

	Uitkomst	Begroot	Mutatie	
	2022	2022	€	%
	€	€	€	%
<b>Baten</b>	5.177.929	5.320.299	-142.370	-2,7
Personeelskosten	1.848.437	1.982.614	-134.177	-6,8
Sociale lasten en pensioenpremies	663.957	709.995	-46.038	-6,5
Overige personeelskosten	83.344	101.182	-17.838	-17,6
Afschrijvingen materiële vaste activa	51.084	50.298	786	1,6
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	381.639	425.604	-43.965	-10,3
Huisvesting	136.362	142.337	-5.975	-4,2
Automatisering en digitalisering	200.547	237.041	-36.494	-15,4
Bureaunkosten	81.810	130.194	-48.384	-37,2
Profilering en communicatie	139.467	146.240	-6.773	-4,6
Overige stichtingskosten	33.449	22.792	10.657	46,8
Zorgverzekeringslijn	1.182.591	1.322.002	-139.411	-10,5
<b>Som der organisatielasten</b>	4.802.687	5.270.299	-467.612	-8,9
<b>Resultaat voor resultaatbestemming</b>	375.242	50.000	325.242	650,5

Ter toelichting op het verschil tussen de begroting en de realisatie 2022 kan met betrekking tot de belangrijkste posten het volgende worden opgemerkt.

De lagere baten dan begroot zijn het gevolg van een onderbesteding bij Zorgverzekeringslijn (€139k) die hierin verwerkt is.

De totale personeelskosten (inclusief sociale lasten en overige personeelskosten) zijn aanzienlijk lager dan begroot vanwege het tijdelijk niet vervullen van vacatures en de begrootte loonindexatie die pas bij de afsluiting van een nieuwe CAO per 1 oktober 2022 werd geëffectueerd.

De post Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman viel lager uit dan begroot. De honorering voor de Geschillencommissie bleek niet BTW plichtig te zijn terwijl dit wel als zodanig was begroot. Bovendien waren er minder zittingen als gevolg van de COVID pandemie in het eerste kwartaal. Deze meevaller compenseerde ruimschoots de meerkosten die gemaakt zijn voor de werving van een nieuwe Ombudsman Zorgverzekeringen per 1 september 2022.

Door de overgang naar een nieuwe cloudomgeving is er een forse besparing gerealiseerd in de automatiseringskosten.

De bureaunkosten vallen aanzienlijk lager uit door verdere digitalisering. Hierdoor zijn er minder kosten gemaakt voor porti, kantoorbehoefte en papier en drukwerk (€20k). Ook werd er minder gebruik gemaakt van externe adviseurs waardoor de algemene advieskosten, die hier geboekt worden, lager uitpakten dan begroot.

Voor de overige stichtingskosten geldt dat deze hoger zijn uitgevallen dan begroot. Deze stijging houdt vrijwel geheel verband met de hier geboekte kosten voor het ADR congres en de Low Threshold communication (€15k). Posten waar deels subsidiebatens tegenover staan.

Bij de zorgverzekeringslijn was er mede door de naweeën van Covid sprake van minder uitgaven dan begroot.

**Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen  
te Zeist**

**Overige toelichtingen**

**Voorstel tot resultaatbestemming**

Het bestuur stelt voor het positieve resultaat voor resultaatbestemming over het boekjaar 2022 van € 375.242 als volgt toe te voegen en te onttrekken aan de volgende bestemmingsreserves:

Bestemmingsreserve discontinuïteit	54.276
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-32.801
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	112.801
Bestemmingsreserve 4e pijler	83.215
Bestemmingsreserve 4e pijler	-8.215
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	100.000
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	36.141
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-11.141
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'	30.000
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	10.966
	<hr/>
	375.242
	<hr/> <hr/>

**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 2023

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**

**Controleverklaring van de onafhankelijke accountant**

**Verklaring over de jaarrekening 2022**

**Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening**