

Rapport inzake de jaarrekening 2023

Inhoudsopgave

	Pagina
Bestuursverslag	3
Jaarrekening	7
Balans per 31 december 2023	7
Staat van baten en lasten over 2023	9
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	10
Toelichting op de balans na resultaatbestemming	13
Toelichting op de staat van baten en lasten	21
Overige toelichtingen	28

Bestuursverslag 2023

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 consumenten en zorgverzekeraars via bemiddeling door de Ombudsman of een bindend advies door de Geschillencommissie en waar mogelijk ook het voorkomen van problemen via voorlichting of signalering & advisering. De Ombudsman Zorgverzekeringen is mevrouw mr. drs. F. van Zomeren. De Geschillencommissie werd voorgezeten door de heer prof. mr. A.I.M. van Mierlo.

Samenstelling bestuur en directie

De SKGZ heeft een onafhankelijk bestuur. Dit bestuur bestond in 2023 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 handen van de 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

In het jaar 2023 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 Patiëntenfederatie Nederland, zorgverzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, de Consumentenbond, de toezichthouders NZA, DNB en AFM, het ministerie van VWS, het ministerie van Financiën, Zorginstituut Nederland en het ministerie van Justitie en Veiligheid. Naast reguliere afstemming beogen we in deze contacten, waar mogelijk, bij te dragen aan de verbetering van het zorgverzekeringsstelsel.

De ontwikkelingen met betrekking tot de dienstverlening verantwoorden we in het separate jaarverslag. Het bestuur verwijst hier korthedshalve naar dat verslag.

In 2023 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 2024 een instellingssubsidie is verstrekt en dat in het verlengde hiervan per februari 2024 de DAEB-overeenkomst is gesloten voor de periode van vijf jaar.

Financiën

Voor de financiële ontwikkeling in 2023 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 gerealiseerde besparingen op de kantoor- en ICT kosten, doorlooptijd bij het invullen van vacatures en lagere vervangingskosten bij natuurlijk verloop. Het hogere resultaat dat hierdoor resteert wordt aangewend voor een extra toevoeging 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 het toepasselijk gezamenlijk klachtenreglement (openbaar) van Ombudsman en Geschillencommissie.

Er hebben in 2023 geen wijzigingen in de statuten plaatsgevonden.

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.

De SKGZ beschikt over een externe vertrouwenspersoon die jaarlijks verslag uitbrengt. In 2023 is er extra aandacht besteed aan het werk van de vertrouwenspersoon en heeft de vertrouwenspersoon in opdracht van de directie bewustwordingssessies begeleid met alle teams rondom het thema integriteit en sociale veiligheid.

Het bestuur heeft in 2023 het risicobeheersings- en controlesysteem geformaliseerd. Dit gebeurt aan de hand van een integrale risicomatrix die op de bestuursvergaderingen geagendeerd wordt. Daarmee is invulling gegeven aan de bevindingen in het Accountantsverslag 2022.

Vanwege de bestaande publicatieplicht worden de (bindende) adviezen van de Geschillencommissie, voor een ieder geanonimiseerd beschikbaar gesteld op www.skgz.nl. In 2023 is SKGZ eveneens gestart met publiceren van casuïstiek vanuit de Ombudsman 'ombudsprudentie'. 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 Organisatiewetenschap Universiteit Utrecht) en in 2022 gepubliceerd. In 2024 zal er weer een nieuwe evaluatie worden uitgevoerd.

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 begrootte exploitatie. De doelstelling was om dit ultimo 2023 te bereiken. Daarnaast wordt vermogen aangehouden voor een specifieke investeringsbestemming (bestemmingsreserves). Het positieve resultaat over het boekjaar 2023 wordt aangewend voor de discontinuïteitsreserve waarmee de hiervoor genoemde doelstelling voor het op peil brengen van deze reserve wordt bereikt.

De bestemmingsreserves zijn opgebouwd 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. Hieraan worden vanuit het resultaat 2023 geen nieuwe toevoegingen gedaan. Wel zijn er onttrekkingen geweest. Voor een meer gedetailleerde toelichting van de bestemming verwijzen we graag naar de jaarrekening.

Bestuurlijke voornemens en verwachtingen voor 2024

In 2024 zetten we inspanningen voort om het klachtenproces laagdrempeliger te maken. Dit doen we door onder andere meer persoonlijk contact, een vaste behandelaar en het versterken van onze voorlichting via de eerste lijn klantcontacten. Verder blijven we werk maken van het verduidelijken van de schriftelijke communicatie en het 'responsief werken'. Dat wil zeggen dat we zo snel mogelijk met de consument in gesprek gaan om te kijken welke behoefte deze heeft. Van daaruit wordt het vervolg ingezet. Verder staat de introductie van consumenten en verzekeraarsportalen op de agenda in 2024 en moeten de doorlooptijden worden teruggebracht.

Voor 2024 houden wij opnieuw rekening met een (lichte) toename van het aantal klachten vanwege de actuele maatschappelijke aandacht voor de zorgverzekering. Denk aan het Integraal Zorgakkoord, een nieuw te vormen kabinet met nieuwe plannen en de aandacht voor bestaanszekerheid en armoede.

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

In 2024 zullen we structureel werkoverleggen voeren met verzekeraars om de signalen die we van consumenten en hulpverleners ontvangen terug te koppelen.

Tot slot gaan we in 2024 verbouwen. De kantooromgeving wordt aangepast aan de huidige behoefte aan meer en beter geoutilleerde (hybride) vergaderruimtes. Hiervoor wordt een deel van de bestemmingsreserve ingezet.

Onderstaand treft u de samenvattende begroting voor het jaar 2024 aan.

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

Zeist, 4 april 2024

Het bestuur:

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

drs. C.F. van Berghenegouwen, secretaris

drs. K. Erends, penningmeester

Begroting 2024	x € 1.000
BATEN	
Bijdrage zorgverzekeraars	4.313
Overige baten	16
Subsidie ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	1.415
Totaal baten	5.744
LASTEN	
Personeelskosten	
lonen en salarissen	2.996
sociale lasten	1.057
overige personeelskosten	124
Totaal personeelskosten	4.177
Afschrijvingen & overige financiële baten/ lasten	70
Bestuur, Geschillencommissie en Ombudsman	473
Huisvesting	183
Automatisering & digitalisering	268
Bureaunkosten	177
Profilering & communicatie	169
Overige stichtingskosten	18
Overige kosten ZVL	159
Totaal lasten	5.694
Resultaat	50

Jaarrekening

Balans per 31 december 2023

(na resultaatbestemming)

	<u>31 december 2023</u>		<u>31 december 2022</u>	
	€	€	€	€
ACTIVA				
Vaste activa				
<i>Materiële vaste activa</i>				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	137.417		198.688	
Materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en vooruitbetalingen op materiële vaste activa	<u>30.941</u>		<u>-</u>	
		168.358		198.688
<i>Financiële vaste activa</i>				
Overige vorderingen		33.931		33.931
Vlottende activa				
<i>Vorderingen</i>				
Overige vorderingen en overlopende activa		93.515		115.357
<i>Liquide middelen</i>		2.155.328		1.876.458
		<u> </u>		<u> </u>
Totaal activazijde		<u><u>2.451.132</u></u>		<u><u>2.224.434</u></u>

	<u>31 december 2023</u>		<u>31 december 2022</u>	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Stichtingsvermogen				
Bestemmingsreserves	1.635.885		1.455.960	
Bestemmingsfondsen	<u>144.470</u>		<u>136.104</u>	
		1.780.355		1.592.064
Voorzieningen				
Overige voorzieningen		43.999		43.105
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	38.941		25.279	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	139.006		140.756	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>448.831</u>		<u>423.230</u>	
		626.778		589.265
		<u> </u>		<u> </u>
Totaal passivazijde		<u><u>2.451.132</u></u>		<u><u>2.224.434</u></u>

Staat van baten en lasten over 2023

Staat van baten en lasten over 2023

	Uitkomst 2023	Begroot 2023	Uitkomst 2022
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	4.163.146	4.168.069	3.979.732
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.234.345	1.415.721	1.188.266
Bijdrage geschillen	8.288	15.725	9.731
Financiële baten en lasten	15.240	-	-
Overige baten	263	-	200
	<u>5.421.282</u>	<u>5.599.515</u>	<u>5.177.929</u>
Lasten			
Personeelskosten	2.139.325	2.089.342	1.848.437
Sociale lasten en pensioenpremies	679.192	764.144	663.957
Overige personeelskosten	138.042	134.596	83.344
Afschrijvingen materiële vaste activa	65.632	50.299	51.084
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	382.724	410.256	381.639
Huisvesting	153.649	146.610	136.362
Automatisering en digitalisering	218.914	244.152	200.547
Bureaunkosten	87.458	119.907	81.810
Profilering en communicatie	130.707	151.013	139.467
Overige stichtingskosten	12.607	23.475	33.449
Zorgverzekeringslijn	<u>1.224.741</u>	<u>1.415.721</u>	<u>1.182.591</u>
Som der organisatielasten	<u>5.232.991</u>	<u>5.549.515</u>	<u>4.802.687</u>
Resultaat voor resultaatbestemming	<u>188.291</u>	<u>50.000</u>	<u>375.242</u>
Resultaatbestemming			
Mutaties:			
Bestemmingsreserve discontinuïteit	314.740	50.000	54.276
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-28.333	-	-32.801
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-	-	112.801
Bestemmingsreserve 4e pijler	-40.089	-	-8.215
Bestemmingsreserve 4e pijler	-	-	83.215
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-33.408	-	-
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-	-	100.000
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-	-	36.141
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-32.985	-	-11.141
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'	-	-	30.000
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	8.366	-	10.966
	<u>188.291</u>	<u>50.000</u>	<u>375.242</u>

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 voorzien in onafhankelijke en onpartijdige informatievoorziening en advisering in het kader van het Nederlandse solidaire zorgstelsel, zorgverzekeringen, de verzekeringsplicht, betalingsproblemen of onverzekerdeheid.

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

- het in stand houden en faciliteren van een instituut genaamd Geschillencommissie Zorgverzekeringen;
- het in stand houden en faciliteren van een instituut genaamd Ombudsman Zorgverzekeringen;
- het in stand houden, faciliteren en uitvoeren van de onafhankelijke informatievoorziening over het Nederlandse zorgstelsel alsmede wanbetalers- en onverzekerdenproblematiek in opdracht van de Staat. Het betreft hier diensten van algemeen economisch belang aangezien deze niet zelfstandig op de markt tot stand kan komen;
- het aanwenden van signalen en inzichten die uit de voorgaande activiteiten voortkomen ter verbetering van de werking van het Nederlandse solidaire zorgstelsel;
- 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 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 alsmede de gesloten DAEB overeenkomst. 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.

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 voor zover 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

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

Toelichting op de balans na resultaatbestemming

Vaste activa

Materiële vaste activa

	Andere vaste bedrijfs- middelen	Materiële vas- te bedrijfs- activa in uit- voering en vooruitbeta- lingen op materiële vas- te activa	Totaal
	€	€	€
Stand per 1 januari 2023			
Aanschaffingswaarde	522.681	-	522.681
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-323.993</u>	<u>-</u>	<u>-323.993</u>
Boekwaarde per 1 januari 2023	<u>198.688</u>	<u>-</u>	<u>198.688</u>
Mutaties			
Investeringsen	29.954	30.941	60.895
Afschrijvingen	-63.290	-	-63.290
Afwaarderingen	<u>-27.935</u>	<u>-</u>	<u>-27.935</u>
Saldo mutaties	<u>-61.271</u>	<u>30.941</u>	<u>-30.330</u>
Stand per 31 december 2023			
Aanschaffingswaarde	552.635	30.941	583.576
Cumulatieve afschrijvingen	<u>-415.218</u>	<u>-</u>	<u>-415.218</u>
Boekwaarde per 31 december 2023	<u>137.417</u>	<u>30.941</u>	<u>168.358</u>

In 2023 is een opdrachtbevestiging getekend voor de verbouwing van kantoorruimte aan het Rond 6D te Zeist. Voor deze verbouwing is in 2023 een eerste termijnfactuur ontvangen. Het grootste deel van de werkzaamheden zal in 2024 plaatsvinden. Derhalve zijn deze uitgaven opgenomen in de categorie Vooruitbetaald op materiële vaste activa. Deze investering zal in de loop van 2024, na ingebruikname, onderhevig zijn aan afschrijvingen.

Financiële vaste activa

	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Overige vorderingen		
Waarborgsom huur pand	<u>33.931</u>	<u>33.931</u>
Vlottende activa		
Vorderingen		
Overige vorderingen en overlopende activa		
Overige vorderingen	<u>93.515</u>	<u>115.357</u>
Overige vorderingen		
Bijdrage verhuurder	7.500	-
WAZO-uitkering	8.834	-
Rente spaarrekeningen	7.178	-
Vooruitbetaalde bedragen	68.981	84.925
Waarborgsom	1.022	1.022
Subsidie ADR	-	29.410
	<u>93.515</u>	<u>115.357</u>

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

Liquide middelen

ING Bank rekening-courant	195.645	173.182
ING Bank zakelijke spaarrekening	716.461	458.316
Rabobank rekening-courant	646.669	647.097
Rabobank spaarrekening	<u>596.553</u>	<u>597.863</u>
	<u>2.155.328</u>	<u>1.876.458</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de SKGZ.

Passiva

Stichtingsvermogen

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

	Bestemmings- reserves	Bestemmings- fondsen	Totaal
	€	€	€
Stand per 1 januari 2023	1.455.960	136.104	1.592.064
Uit resultaatverdeling 2023	<u>179.925</u>	<u>8.366</u>	<u>188.291</u>
Stand per 31 december 2023	<u>1.635.885</u>	<u>144.470</u>	<u>1.780.355</u>
	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>	
	€	€	

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserve discontinuïteit	1.155.700	840.960
Bestemmingsreserve personeel	100.000	100.000
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	101.667	130.000
Bestemmingsreserve 4e pijler	109.911	150.000
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	91.592	125.000
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	17.015	50.000
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'	<u>60.000</u>	<u>60.000</u>
	<u>1.635.885</u>	<u>1.455.960</u>
	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€

Bestemmingsreserve discontinuïteit

Stand per 1 januari	840.960	786.684
Uit resultaatbestemming	<u>314.740</u>	<u>54.276</u>
Stand per 31 december	<u>1.155.700</u>	<u>840.960</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.

<u>2023</u>	<u>2022</u>
€	€

Bestemmingsreserve personeel

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>2023</u>	<u>2022</u>
€	€

Bestemmingsreserve profilering en communicatie

Stand per 1 januari	130.000	50.000
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-28.333	-32.801
Uit resultaatbestemming	-	112.801
Stand per 31 december	<u>101.667</u>	<u>130.000</u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor de uitvoering van de 1e aanbeveling uit het USBO rapport om onder gepresenteerde doelgroepen, zoals laaggeletterden en laagopgeleiden, te bereiken. In 2023 is € 28k gebruikt ten behoeve van positionering & communicatie: 1) de verbreding van het ZVL jubileumcongres tot een SKGZ stakeholdersevent en 2) de laatste stappen in het strategie traject inclusief herpositioneringsadvies en 3) start van de doorvertaling naar 1 merkstrategie. Aan dit laatste wordt in 2024 verder gewerkt d.m.v. merkvisualisatie en 1 website.

<u>2023</u>	<u>2022</u>
€	€

Bestemmingsreserve 4e pijler

Stand per 1 januari	150.000	75.000
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-40.089	-8.215
Uit resultaatbestemming	-	83.215
Stand per 31 december	<u>109.911</u>	<u>150.000</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) Ombudsprudentie.

We verwachten nog te investeren in 1) kwartaalrapportages verzekeraars nieuwe stijl 2) afronding online signalen dashboard verzekeraars 3) ondersteuning signalenfunctie intern via Vobesoft 4) Ombudsonderzoek 5) uitbreiden ombudsprudentie (publiceren alle ombudszaken).

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving		
Stand per 1 januari	125.000	25.000
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-33.408	-
Uit resultaatbestemming	<u>-</u>	<u>100.000</u>
Stand per 31 december	<u>91.592</u>	<u>125.000</u>

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'		
Stand per 1 januari	50.000	25.000
Uit resultaatbestemming, onttrekking reserve	-32.985	-11.141
Uit resultaatbestemming	<u>-</u>	<u>36.141</u>
Stand per 31 december	<u>17.015</u>	<u>50.000</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>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€
Bestemmingsreserve kantooraanpassing 'hybride werken'		
Stand per 1 januari	60.000	30.000
Uit resultaatbestemming	<u>-</u>	<u>30.000</u>
Stand per 31 december	<u>60.000</u>	<u>60.000</u>

Deze bestemmingsreserve is bedoeld voor investeringen in huisvesting en werkplek om 'het nieuwe normaal' in de werkomgeving te kunnen vormgeven. Na de coronapandemie heeft thuiswerken een vaste plek gekregen. Dat betekent dat de kantooromgeving een andere functie heeft en het 'hybride werken' moet ondersteunen. Hiervoor zijn aanpassingen voorzien in de huisvesting en de ICT/ AV-omgeving. De verbouwing wordt gerealiseerd in 2024.

	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Bestemmingsfondsen		
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	<u>144.470</u>	<u>136.104</u>
	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€

Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS

Stand per 1 januari	136.104	125.138
Uit resultaatbestemming	<u>8.366</u>	<u>10.966</u>
Stand per 31 december	<u>144.470</u>	<u>136.104</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>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Overige voorzieningen		
Jubileumuitkeringen	<u>43.999</u>	<u>43.105</u>
	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€

Jubileumuitkeringen

Stand per 1 januari	43.105	40.867
Mutatie	<u>894</u>	<u>2.238</u>
Stand per 31 december	<u>43.999</u>	<u>43.105</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.

Kortlopende schulden

	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		
Crediteuren	<u>38.941</u>	<u>25.279</u>
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	90.095	97.580
Pensioenen	<u>48.911</u>	<u>43.176</u>
	<u>139.006</u>	<u>140.756</u>
Overige schulden en overlopende passiva		
Subsidie ADR	40.760	-
Diversen	39.343	27.792
Overschot subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn	211.616	244.786
Reservering verlofdagen	141.907	123.749
Accountantskosten	15.205	12.947
Huurvrije periode	<u>-</u>	<u>13.956</u>
	<u>448.831</u>	<u>423.230</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 € 139.250 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 € 51.000 op jaarbasis.

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor het gebruik van clouddiensten (registratiesysteem). Deze overeenkomst is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 31 augustus 2028. De overeenkomst wordt verlengd met telkens 1 jaar. De verplichting bedraagt ca € 52.500 op jaarbasis.

Overeenkomst telefonie

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor telefoniediensten. Deze overeenkomst loopt tot april 2023. De overeenkomst is niet opgezegd en derhalve van rechtswege verlengd met telkens 1 jaar. De verplichting bedraagt ca. € 19.500 op jaarbasis.

Overeenkomst printinfrastructuur

De stichting is een overeenkomst aangegaan voor de huur van printinfrastructuur. Deze overeenkomst is aangegaan voor een periode van vijf jaar en loopt tot 4 juli 2028. De overeenkomst wordt verlengd met telkens 1 jaar. De verplichting bedraagt ca € 5.000 op jaarbasis.

Investeringsverplichting

In 2023 is een opdrachtbevestiging getekend voor de verbouwing van kantoorruimte aan het Rond 6D te Zeist. De aangegane verplichting bedraagt in totaal € 94.325. Er is een 1e termijnfactuur ad € 37.730 betaald.

Toelichting op de staat van baten en lasten

Toelichting op de staat van baten en lasten

	Uitkomst 2023	Begroot 2023	Uitkomst 2022
	€	€	€
Baten			
Bijdrage zorgverzekeraars	4.163.146	4.168.069	3.979.732
Overige overheidsbijdragen en -subsidies	1.234.345	1.415.721	1.188.266
Bijdrage geschillen	8.288	15.725	9.731
Financiële baten en lasten	15.240	-	-
Overige baten	263	-	200
	<u>5.421.282</u>	<u>5.599.515</u>	<u>5.177.929</u>

Bijdrage zorgverzekeraars

Reguliere bijdrage	<u>4.163.146</u>	<u>4.168.069</u>	<u>3.979.732</u>
--------------------	------------------	------------------	------------------

De bijdrage is op basis van het verzekerdenbestand per 1 mei 2023 in rekening gebracht. Het aantal verzekerden per 1 mei 2023 bedroeg 17.640.451. De bijdrage per verzekerde bedraagt € 0,236 (2022: € 0,227).

Overige overheidsbijdragen en -subsidies

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl	1.233.105	1.415.721	1.182.921
Subsidie EU - ADR	1.240	-	5.345
	<u>1.234.345</u>	<u>1.415.721</u>	<u>1.188.266</u>

Subsidie Ministerie van VWS - Zorgverzekeringslijn.nl

Instellingssubsidie - beschikking	1.387.696	1.415.721	1.323.334
Beschikte prijsindexatie	57.025	-	37.725
Onderbesteding boekjaar	-211.616	-	-167.503
Correctie instellingssubsidie 2021	-	-	-10.635
Totaal	<u>1.233.105</u>	<u>1.415.721</u>	<u>1.182.921</u>

Er dient met het Ministerie van VWS nog een definitieve afrekening plaats te vinden over de instellingssubsidie met nummer 1043613. De onderbesteding van deze subsidie is deels toegevoegd aan de egalisatiereserve en zal deels terugbetaald worden.

Per 17 februari 2024 is een instellingssubsidie beschikbaar door het Ministerie van VWS voor het jaar 2024 voor een bedrag van € 1.411.689, nummer 1045200.

	Uitkomst 2023	Begroot 2023	Uitkomst 2022
	€	€	€
Bijdrage geschillen			
Ontvangen bijdrage 232 x € 37,00 (2022: 287)	8.584	15.725	10.619
Terugbetaalde bijdrage 8 x € 37,00 (2022: 24)	-296	-	-888
	<u>8.288</u>	<u>15.725</u>	<u>9.731</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.

Financiële baten en lasten

Ontvangen rente	15.240	-	-
-----------------	--------	---	---

Overige baten

Overige	263	-	200
---------	-----	---	-----

Lasten

Personeelskosten

Bruto loon	2.660.537	2.758.924	2.490.057
Vergoeding ziektekostenverzekering	19.977	21.527	19.456
Externe personeelskosten (administratief)	32.627	41.603	33.847
Mutatie reservering vakantiedagen	18.158	-	-9.284
Inhuur personeel	94.640	-	18.609
	<u>2.825.939</u>	<u>2.822.054</u>	<u>2.552.685</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-586.266	-631.027	-598.004
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	-99.108	-101.685	-94.891
Af: toe te rekenen aan project ADR en Low Threshold	-1.240	-	-11.353
	<u>2.139.325</u>	<u>2.089.342</u>	<u>1.848.437</u>

Gemiddeld aantal werknemers

Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2023: 34,77 (2022: 34,93), uitgedrukt in fulltime dienstverbanden.

	Uitkomst 2023	Begroot 2023	Uitkomst 2022
	€	€	€
Sociale lasten en pensioenpremies			
Sociale lasten	372.948	431.517	376.022
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	20.492	27.018	21.049
Ontvangen uitkeringen	-37.869	-5.775	-24.913
Pensioenpremies	<u>564.403</u>	<u>610.026</u>	<u>533.300</u>
	919.974	1.062.786	905.458
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	-206.263	-267.302	-209.888
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn-kosten staf	<u>-34.519</u>	<u>-31.340</u>	<u>-31.613</u>
	<u>679.192</u>	<u>764.144</u>	<u>663.957</u>
Overige personeelskosten			
Reis- en verblijfkosten	32.412	62.630	23.202
Studie, congressen en symposia	96.507	94.574	21.080
Arbo	13.424	-	30.101
Advieskosten personeel	3.831	-	3.966
Wervingskosten	784	7.000	4.107
Dotatie voorziening jubileumuitkeringen	894	1.877	2.238
Catering	6.166	-	5.855
Diversen	<u>33.045</u>	<u>26.780</u>	<u>29.235</u>
	187.063	192.861	119.784
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-49.021</u>	<u>-58.265</u>	<u>-36.440</u>
	<u>138.042</u>	<u>134.596</u>	<u>83.344</u>
Afschrijvingen materiële vaste activa			
Andere vaste bedrijfsmiddelen	63.290	69.815	70.056
Afwaardering andere vaste bedrijfsmiddelen	27.935	-	-
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-25.593</u>	<u>-19.516</u>	<u>-18.972</u>
Totaal	<u>65.632</u>	<u>50.299</u>	<u>51.084</u>

	Uitkomst 2023	Begroot 2023	Uitkomst 2022
	€	€	€
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman			
Bestuur	71.847	70.000	67.764
Geschillencommissie	208.237	208.000	172.084
Ombudsman	<u>124.488</u>	<u>153.256</u>	<u>162.120</u>
	404.572	431.256	401.968
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-21.848</u>	<u>-21.000</u>	<u>-20.329</u>
	<u>382.724</u>	<u>410.256</u>	<u>381.639</u>
Huisvesting			
Huur- en servicekosten	161.459	145.593	141.664
Schoonmaak	21.356	18.994	18.614
Overige huisvestingskosten	<u>8.346</u>	<u>18.568</u>	<u>7.178</u>
	191.161	183.155	167.456
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-37.512</u>	<u>-36.545</u>	<u>-31.094</u>
	<u>153.649</u>	<u>146.610</u>	<u>136.362</u>
Automatisering en digitalisering			
Automatisering	10.805	18.854	32.031
Cloud	68.228	128.310	56.551
Digitaal zaaksysteem	<u>163.795</u>	<u>141.137</u>	<u>131.965</u>
	242.828	288.301	220.547
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-23.914</u>	<u>-44.149</u>	<u>-20.000</u>
	<u>218.914</u>	<u>244.152</u>	<u>200.547</u>
Bureaunkosten			
Porti	14.774	14.453	13.956
Telefoon/internet	52.791	43.244	41.807
Kantoorbehoefte	1.847	8.442	1.675
Papier/drukwerk	10.285	12.192	12.059
Externe accountant	33.355	30.900	31.097
Overige bureaunkosten	2.170	23.899	2.000
Advieskosten algemeen	<u>484</u>	<u>18.566</u>	<u>1.336</u>
	115.706	151.696	103.930
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-28.248</u>	<u>-31.789</u>	<u>-22.120</u>
	<u>87.458</u>	<u>119.907</u>	<u>81.810</u>

	Uitkomst 2023	Begroot 2023	Uitkomst 2022
	€	€	€
Profilering en communicatie			
Jaarverslag	10.725	13.796	13.403
KPZV.nl en SKGZ.nl	25.176	43.606	35.579
Congres	35.257	15.450	10.308
Huisstijlontwikkeling	-	-	1.099
Informatie en rapportage	10.634	19.955	15.021
Social media	43.292	53.159	40.576
Overige profileringskosten	<u>11.028</u>	<u>15.881</u>	<u>38.201</u>
	136.112	161.847	154.187
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-5.405</u>	<u>-10.834</u>	<u>-14.720</u>
	<u>130.707</u>	<u>151.013</u>	<u>139.467</u>
Overige stichtingskosten			
Verzekeringen	12.954	13.158	12.187
Bankkosten	1.856	13.028	1.545
Betaalde rente positief banksaldo	-	-	7.870
Vergaderingen en representaties	898	2.631	-
Coronamaatregelen	-	-	529
ADR congres	1.240	-	10.150
Low Threshold communication	-	-	5.250
	<u>16.948</u>	<u>28.817</u>	<u>37.531</u>
Af: toe te rekenen aan Zorgverzekeringslijn	<u>-4.341</u>	<u>-5.342</u>	<u>-4.082</u>
	<u>12.607</u>	<u>23.475</u>	<u>33.449</u>
Zorgverzekeringslijn			
Directe projectkosten	102.704	156.927	80.438
Personeelskosten - doorbelasting staf	133.627	133.025	126.504
Overheadkosten	195.882	169.175	167.758
Personeelskosten	<u>792.528</u>	<u>956.594</u>	<u>807.891</u>
	<u>1.224.741</u>	<u>1.415.721</u>	<u>1.182.591</u>

Analyse verschil uitkomst met begroting

	Uitkomst	Begroot	Mutatie	
	2023	2023	€	%
	€	€	€	%
Baten	<u>5.421.282</u>	<u>5.599.515</u>	-178.233	-3,2
Personeelskosten	2.139.325	2.089.342	49.983	2,4
Sociale lasten en pensioenpremies	679.192	764.144	-84.952	-11,1
Overige personeelskosten	138.042	134.596	3.446	2,6
Afschrijvingen materiële vaste activa	65.632	50.299	15.333	30,5
Bestuur, geschillencommissie en ombudsman	382.724	410.256	-27.532	-6,7
Huisvesting	153.649	146.610	7.039	4,8
Automatisering en digitalisering	218.914	244.152	-25.238	-10,3
Bureaunkosten	87.458	119.907	-32.449	-27,1
Profilering en communicatie	130.707	151.013	-20.306	-13,4
Overige stichtingskosten	12.607	23.475	-10.868	-46,3
Zorgverzekeringslijn	<u>1.224.741</u>	<u>1.415.721</u>	-190.980	-13,5
Som der organisatielasten	<u>5.232.991</u>	<u>5.549.515</u>	-316.524	-5,7
Resultaat voor resultaatbestemming	<u>188.291</u>	<u>50.000</u>	<u>138.291</u>	276,6

Ter toelichting op het verschil tussen de begroting en de realisatie 2023 kan met betrekking tot de belangrijkste posten het volgende worden opgemerkt.

De lagere baten dan begroot zijn het gevolg van een onderbesteding bij Zorgverzekeringslijn (€212k) die hierin verwerkt is.

De totale personeelskosten (inclusief sociale lasten en overige personeelskosten) zijn lager (€30k) dan begroot. Nagenoeg alle vacatures zijn weliswaar in de loop van 2023 vervuld, maar werken nog niet het volledige jaar in de kosten door. De onderschijding zit met name bij Zorgverzekeringslijn terwijl bij SKGZ klassiek hogere kosten gemaakt zijn door interim invulling.

Een eenmalige extra afwaardering op de bedrijfsmiddelen in verband met de herinrichting van het kantoor zorgt voor hogere afschrijvingen dan begroot.

De post Bestuur, Geschillencommissie, Ombudsman viel lager uit dan begroot mede doordat voor 2023 begrootte wervingskosten deels aan 2024 toegerekend moeten worden.

Door de overgang naar een nieuwe cloudomgeving is er een forse besparing gerealiseerd in de automatiseringskosten. Deze besparing is ingezet voor de ondersteuning van de eerste lijnklantcontacten en een uniforme basisregistratie van eerste lijnklantcontacten. Hier is in september 2023 een begin mee gemaakt waardoor dit maar voor een beperkt deel van het jaar zichtbaar is in de gerealiseerde kosten en de totale onderschijding €25k bedraagt.

De bureaunkosten vallen €32k lager uit dan begroot doordat er geen gebruik gemaakt hoefde te worden van externe adviseurs.

Het beheer van de SKGZ website is overgedragen aan een andere partij. Dit leidt, in combinatie met lagere social media uitgaven en geen rapportage kosten, tot minder kosten (€20k) dan begroot voor profilering & communicatie.

Ook de overige stichtingskosten vallen lager uit dan begroot: €10k. Dit komt door hogere renteopbrengsten.

De Zorgverzekeringslijn heeft fors minder kosten dan begroot (€191k), waarbij met name de directe personeelskosten lager uitvallen (€164k) door lagere vervangingskosten bij natuurlijk verloop. De lagere directe projectuitgaven zorgen voor de rest van de onderschrijding.

Zorgverzekeringslijn activiteiten kennen in verband met de subsidievertrekking een eigen verantwoording. Het positieve resultaat door de onderschrijding van de kosten op Zorgverzekeringslijn activiteiten wordt, onder aftrek van de beperkte toevoeging aan de egaliseringsreserve tot het maximaal toegestane niveau, teruggeven aan de subsidieverstrekker. Dit is in de staat van de baten en lasten dan ook reeds in mindering gebracht op de baten uit overige overheidsbijdragen en subsidies.

Overige toelichtingen

Voorstel tot resultaatbestemming

Het bestuur stelt voor het positieve resultaat voor resultaatbestemming over het boekjaar 2023 van € 188.291 als volgt toe te voegen en te onttrekken aan de volgende bestemmingsreserves:

Bestemmingsreserve discontinuïteit	314.740
Bestemmingsreserve profilering en communicatie	-28.333
Bestemmingsreserve 4e pijler	-40.089
Bestemmingsreserve 'mijn SKGZ' omgeving	-33.408
Bestemmingsreserve 'lerende organisatie'	-32.985
Bestemmingsfonds Egalisatiereserve VWS	<u>8.366</u>
	<u><u>188.291</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,

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

Aan het bestuur van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

info@verstegenaccountants.nl
www.verstegenaccountants.nl

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Verklaring over de in de financiële jaarstukken opgenomen jaarrekening 2023

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2022 van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te Zeist gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in de financiële jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn C1 Kleine organisaties zonder winststreven.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2023;
2. de staat van baten en lasten over 2023; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de *Nederlandse controlestandaarden* vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Verklaring over de in de financiële jaarstukken opgenomen andere informatie

De financiële jaarstukken omvatten andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

De andere informatie bestaat uit:

- het verslag van het bestuur;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.



Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de *Nederlandse Standaard 720*. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn C1 Kleine organisaties zonder winststreven.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn C1 Kleine organisaties zonder winststreven. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de organisatie in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de organisatie haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting.



- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de organisatie haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met het bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan het bestuur dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met het bestuur over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Dordrecht, 5 april 2024

Verstegen accountants en adviseurs B.V.,

was getekend,
W.P. de Vries RA