

SFCR 2018
STAD HOLLAND ZORGVERZEKERAAR

Verslag inzake de Solvabiliteit
en de Financiële Toestand

Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A.

April 2019

Inhoud

1.	Inleiding.....	4
2.	Samenvatting	5
3.	Activiteiten en resultaten.....	7
3.1	Activiteiten.....	7
3.1.1	Belangrijke interne en externe gebeurtenissen	7
3.1.2	Trends	7
3.1.3	Doelstellingen en strategieën	9
3.1.4	Aantal medewerkers	10
3.1.5	Verbonden ondernemingen	10
3.1.6	Resultaat en ontwikkeling Eigen Vermogen	10
3.2	Resultaten uit verzekeringsactiviteiten	11
3.3	Resultaten uit beleggingsactiviteiten	12
3.4	Resultaten uit overige activiteiten	13
3.5	Overige informatie.....	13
4.	Governance	14
4.1	Governancebeleid Stad Holland Zorgverzekeraar	14
4.1.1	Bestuurlijke structuur.....	14
4.1.2	Concernstructuur	16
4.1.3	"3 Lines of defense"	16
4.1.4	Beleidslijnen	17
4.2	Deskundigheid en betrouwbaarheid.....	18
4.3	Risicomanagement	19
4.3.1	Beleid inzake risicomanagement	19
4.3.2	Risicobereidheid	19
4.3.3	Risicomanagementfunctie	20
4.3.4	ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)	20
4.4	Interne risicobeheersing en compliancefunctie	22
4.4.1	Interne risicobeheersings- en controlesysteem	22
4.4.2	Compliancefunctie	22
4.5	Interne-auditfunctie.....	22
4.6	Actuariële functie.....	23
4.7	Uitbesteding.....	23
4.8	Toezicht.....	24
4.9	Overige informatie.....	24
5.	Risicoprofiel	25
5.1	Verzekeringstechnische risico's	25
5.2	Marktrisico	27
5.2.1	Rentersico.....	27
5.2.2	Koersrisico.....	28
5.2.3	Valutarisico.....	28
5.2.4	Concentratierisico	28
5.3	Tegenpartijkredietrisico.....	28
5.4	Operationeel risico.....	29
5.5	Overige risico's.....	31
6.	Financiële positie op Solvency II grondslagen.....	32
6.1	Solvency II balans.....	32
6.2	Informatie over de waardering van activa.....	33
6.3	Informatie over de waardering van technische voorzieningen.....	34
6.4	Informatie over de waardering van andere verplichtingen.....	35
6.4.1	Andere verplichtingen	35
6.4.2	Garanties en niet uit de balans blijvende verplichtingen.....	35
6.5	Overige informatie.....	35

7.	Kapitaalbeheer.....	37
7.1	Hoofdpijnen van het kapitaalbeleid	37
7.2	De structuur, het bedrag en de kwaliteit van het Eigen Vermogen.....	37
7.3	De solvabiliteit van Stad Holland Zorgverzekeraar.....	38
	7.3.1 Samenstelling van het kapitaalvereiste.....	38
7.4	De berekening van de SCR.....	39
7.5	Verschillen tussen de standaardformule en intern model.....	39
7.6	Niet-naleving van de MCR en de SCR	39
7.7	Overige informatie.....	39
	Bijlage 1 : Normenkader	40
	Bijlage 2 : Lijst met gebruikte afkortingen.....	41

1. Inleiding

Solvency II is het raamwerk voor prudentieel toezicht op verzekeraars. In dit toezichtkader zijn Europese regels opgenomen voor de uitoefening van het verzekeringsbedrijf. Het doel van het toezichtkader is de bescherming van polishouders. Belangrijke uitgangspunten van Solvency II zijn risicogebaseerde kapitaaleisen en waardering van de balans op marktwaarde.

Onderdeel van Solvency II is de verplichte publicatie van een rapportage bedoeld voor de polishouders. Het betreft een openbaar rapport inzake de solvabiliteit en de financiële positie, ook wel aangeduid met de Engelse afkorting "SFCR¹" (Solvency & Financial Condition Report).

Dit rapport is opgesteld aan de hand van de richtlijnen die daarvoor in de Solvency II regelgeving zijn vastgelegd. Dit normenkader is in bijlage 1 opgenomen.

De openbare staten zijn opgenomen in een aparte bijlage op de website.

Door het verplichte normenkader vertoont deze rapportage inhoudelijk een grote mate van overlap met het door ons gepubliceerde Maatschappelijk Verslag 2018 en de Jaarrekening 2018.

De in dit rapport gepresenteerde cijfers zijn in duizend Euro, tenzij specifiek anders vermeld. Door afronding kunnen zowel kleine verschillen in optelling in de diverse tabellen ontstaan als kleine verschillen met de bedragen in de jaarrekening.

¹ In bijlage 2 is een lijst met gebruikte afkortingen opgenomen

2. Samenvatting

Activiteiten en resultaten

De activiteiten van Stad Holland Zorgverzekeraar bestaan uit het uitvoeren van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor gemiddeld 110.000 verzekerden in 2018. Het aantal verzekerden is per 1 januari 2019 gestegen naar ruim 120.000, een stijging van 9%.

De bedrijfsopbrengsten bedroegen € 227 miljoen. Het boekjaar 2018 is afgesloten met een negatief resultaat van € 3,6 miljoen.

Het resultaat wordt grotendeels veroorzaakt door het saldo van de volgende positieve factoren:

- een hoger budget dan verwacht voor schadejaar 2018. Recente informatie van het Zorginstituut Nederland (ZiNL) heeft geleid tot een toename van het budget;
- lagere beheerskosten;
- een vrijval van de voorziening debiteuren,

en de volgende negatieve factoren:

- hogere kosten dan verwacht voor het schadejaar 2018. Verwacht wordt dat de kosten per verzekerde hoger zullen zijn dan ingeschat bij de bepaling van de verliesvoorziening 2018;
- een negatief resultaat op eerdere jaren. Dit negatieve resultaat wordt vooral veroorzaakt door een te lage inschatting van de kosten MSZ;
- een voorziening vanwege de verlieslatende premie 2019;
- een negatiever resultaat op verplicht Eigen Risico dan verwacht;
- een ongerealiseerd negatief resultaat beleggingen.

Het resultaat beleggingen bedraagt € 0,7 miljoen negatief.

Governance

Stad Holland Zorgverzekeraar is een onderlinge waarborgmaatschappij met uitgesloten aansprakelijkheid. Stad Holland Zorgverzekeraar kent statutair de volgende drie organen:

- de Ledenraad;
- de Raad van Commissarissen;
- de Raad van Bestuur.

In 2018 zijn er geen wijzigingen geweest in de samenstelling van de Raad van Bestuur. In de samenstelling van de Raad van Commissarissen heeft één wijziging plaatsgevonden. Per 1 mei 2018 heeft één commissaris zich niet herkiesbaar gesteld. Per 1 maart 2019 is een nieuwe commissaris benoemd.

Bij de inrichting van de governancestructuur is ervoor gekozen om van de vier verplichte sleutelfuncties alleen de Actuariële Functie uit te besteden. Een en ander zal nader worden toegelicht in hoofdstuk 4.

Risicoprofiel

In hoofdstuk 5 gaan we nader in op het risicoprofiel van Stad Holland Zorgverzekeraar.

In het risicoprofiel hebben zich gedurende het verslagjaar 2018 geen grote wijzigingen voorgedaan.

Het verzekeringstechnische risico, met name het risico dat de schadelast hoger zal uitkomen dan de premie-inkomsten, is het meest essentiële risico van de verzekeraar. Dit risico is inherent aan de activiteiten van de verzekeraar.

Andere risico's hangen samen met de bedrijfsvoering van de verzekeraar, zoals marktrisico's, tegenpartijrisico's en operationele risico's.

Solvabiliteit

Het beschikbare Eigen Vermogen voor de solvabiliteit is in 2018 gedaald naar € 44,8 miljoen. Eind 2018 bedroeg de solvabiliteitsratio op Solvency II grondslagen 122,8%. In deze ratio is de stijging van het aantal verzekerden per 1 januari 2019 opgenomen volgens de regels van Solvency II. De streefsolvabiliteit, conform het in de ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) 2018 opgenomen kapitaalbeleid, bedraagt per ultimo 2018 134%. In de ORSA is vastgesteld dat deze marge adequaat is gezien de risico's die op langere termijn kunnen optreden.

De ontwikkeling van de solvabiliteit is als volgt:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>
<i>Beschikbaar Eigen Vermogen (SII)</i>	<i>44.812</i>	<i>48.927</i>	<i>43.712</i>
<i>Solvency Capital Requirement (SCR)</i>	<i>36.496</i>	<i>30.471</i>	<i>28.296</i>
<i>Solvabiliteitsratio</i>	<i>122,8%</i>	<i>160,6%</i>	<i>154,5%</i>

Jaarlijks wordt in de ORSA (de eigen risico en solvabiliteitsbeoordeling) getoetst of het beschikbare eigen vermogen adequaat is gezien de aard van de risico's. In de in 2018 uitgevoerde ORSA is geconcludeerd dat de hoeveelheid beschikbaar eigen vermogen adequaat is gezien de aard van de risico's. Tevens is geconcludeerd dat de toepassing van de standaardformule passend is voor de berekening van de SCR van Stad Holland Zorgverzekeraar.

3. Activiteiten en resultaten

3.1 Activiteiten

De activiteiten van Stad Holland Zorgverzekeraar bestaan uit het uitvoeren van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor gemiddeld 110.000 verzekerden in 2018.

De aangeboden aanvullende verzekeringen sluiten inhoudelijk aan op de basisverzekering en worden uitgevoerd voor risico van DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.

3.1.1 Belangrijke interne en externe gebeurtenissen

Stad Holland groeit verder

Voor Stad Holland is 2018 voor wat betreft verzekerdenwinst van bijna 9.000 in de overstapperiode het op een na beste jaar ooit geworden. De verzekerdenwinst is ongekend. Met een verzekerdenwinst over de laatste 2 jaar van 26.500, ofwel 28%, zijn onze verwachtingen overtroffen. Onze verwachting was dat consolidatie van ons verzekerdenaantal, zeker gelet op de groei van het vorige jaar en de premiestijging voor dit jaar, het hoogst bereikbare was. Die verwachting is gelogenstraft. Stad Holland is een echt onderscheidend merk geworden bij het onafhankelijk intermediair.

Klanttevredenheid

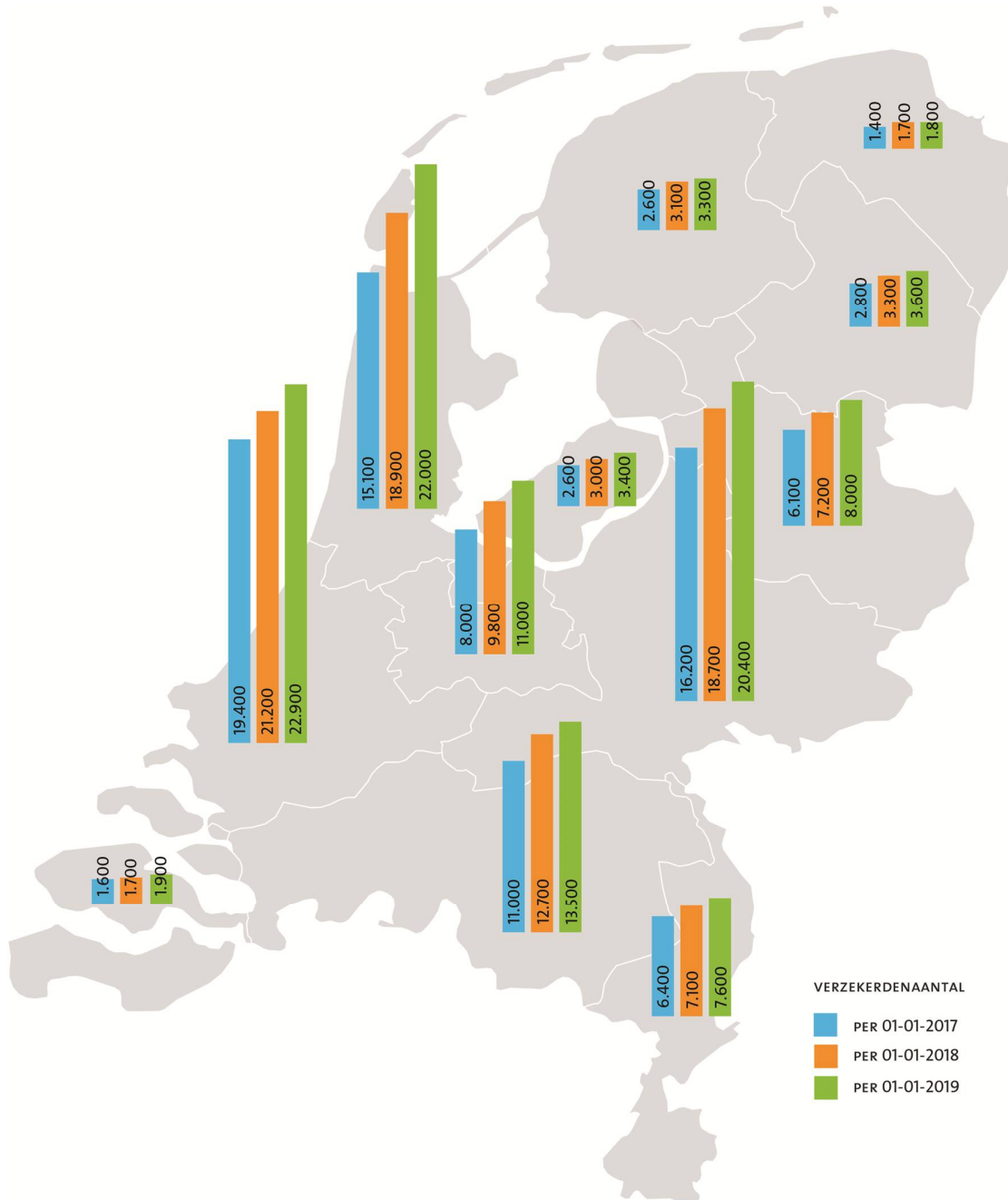
Ook vorig jaar behaalde Stad Holland weer de hoogste score bij het jaarlijkse onderzoek van Bureau DFO en bij het prestatie-onderzoek van Adfiz. Een Net-promotor score van maar liefst +57 en een 8,4 voor dienstverlening, is een enorm compliment. Hierbij realiseren wij ons wel dat wij ons continu met dezelfde spirit van nu moeten willen verbeteren en ons iedere keer de vraag moeten stellen of onze processen van vandaag ook de processen van morgen zijn en of de ICT-systemen van vandaag de concurrentie in de toekomst aankunnen. Niet veranderen als het moet, maar vooruitlopen op de ontwikkelingen als het kan. Nadenken over verandering moet je doen als alles goed gaat. Vasthouden aan het succes van gisteren of zelfs vandaag is een belangrijke valkuil. Een organisatie is nooit klaar.

Faillissement ziekenhuizen

Wat tot voor kort voor onmogelijk werd gehouden, is in 2018 realiteit geworden. In een sector die gekenmerkt wordt door een doorgeschoten regeldrift en verantwoordingsplicht aan een keur van toezichhouders en die drijft op het uitsluiten van risico's. Een sector die zich voorstaat op de eigen integriteit en die bij voortduring in woord verkondigt het belang van de patiënt centraal te stellen. In die sector zijn, met zorgverzekeraars in de hoofdrol, binnen twee dagen twee private ziekenhuizen failliet gegaan. Het is onbegrijpelijk dat dit horrorscenario niet is voorkomen. De faillissementen hebben veel maatschappelijke onrust teweeggebracht waardoor veel kwetsbare patiënten grote risico's hebben gelopen. De pijn en de chaos die dit alles heeft veroorzaakt, zullen nog lang voelbaar zijn.

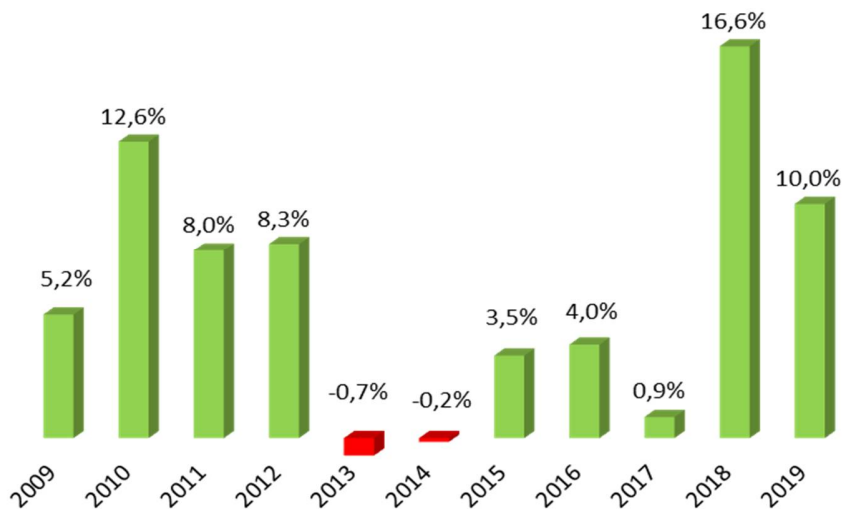
3.1.2 Trends

Stad Holland Zorgverzekeraar is een landelijk werkende zorgverzekeraar. Onderstaande figuur geeft de geografische spreiding weer.



Figuur 1 Spreiding van verzekerden

In figuur 2 is de procentuele verzekerdersgroei over de afgelopen tien jaar weergegeven.



Figuur 2 Verzekerdersgroei per jaar (peilmoment 1 februari)

Dat wij per 1 januari 2019 per saldo bijna 9.000 nieuwe verzekerden hebben mogen verwelkomen, mag best bijzonder heten. Met deze verzekerdersgroei zijn onze verwachtingen gelogenstraft. Na de forse verzekerdersgroei van vorig jaar hadden wij de verwachting dat ons verzekerdenaantal zou consolideren. Gangbaar is dat overstappers nu eenmaal minder honkvast zijn dan 'oude getrouwe' verzekerden en dat verzekerden die langer bij een verzekeraar verzekerd zijn minder geneigd zijn om over te stappen. Dat deze verwachting niet is uitgekomen toont aan dat Stad Holland een onderscheidend merk is geworden voor het onafhankelijk intermediair.

Door onze principiële keuze om geen collectiviteitskorting te geven op de premie van de basisverzekering, moet Stad Holland het wat de instroom betreft vooral hebben van de markt van individueel verzekerden. Met een landelijke collectiviteitsgraad van 67%, is deze markt relatief beperkt te noemen. Dit lijkt echter te gaan veranderen, nu de overheid is begonnen om landelijk dit kortingspercentage te beperken en op termijn waarschijnlijk helemaal af te schaffen. Dit zal zeker effect hebben op de dynamiek binnen de zorgverzekeringsmarkt en dus ook op de potentiële verzekerdenmutatie van Stad Holland.

3.1.3 Doelstellingen en strategieën

Bij Stad Holland staat de goede relatie met de verzekerden hoog in het vaandel. Daarbij streeft Stad Holland voortdurend naar verbeteringen. Onze inspanningen blijven niet onopgemerkt, getuige de positieve beoordeling in onafhankelijke onderzoeken. Een dergelijke ervaring bij verzekerden kan alleen worden bereikt als de gehele organisatie in gedrag en communicatie dit gevoel weet op te roepen en als wij in ons dagelijks handelen het belang van de consument centraal stellen. Om deze reden is onze bedrijfscultuur duidelijk gedefinieerd in de volgende vijf kernwaarden:

1. Dichtbij, menselijk
2. Eerlijk en Direct
3. Realistisch en Praktisch
4. Gezamenlijk
5. Eigenzinnig

De visie van Stad Holland

"Stad Holland is een zorgverzekeraar die het anders doet. Anders handelt. Eigen keuzes maakt. Stad Holland stelt het algemeen belang van de gezondheidszorg boven het eigen

belang. Daar maken we ons hard voor en werken we samen aan. Het is niet altijd de makkelijkste weg, en soms staan we alleen. Gaan we tegen de stroom in. Maar hoe klein we ook zijn, we dromen groots. Van goede zorg, dichtbij huis, toegankelijk voor iedereen of je nu ziek, gezond, jong, oud, arm of rijk bent. Onze drijfveer is niet anders dan die van een arts, of al die anderen die in de gezondheidszorg werken. Wij willen hetzelfde: een positieve bijdrage leveren. We willen niet het zand, maar de olie in de machine zijn. We hopen niet op goede zorg in een eerlijk systeem: wij vechten ervoor. We zijn liever principieel dan commercieel."

Deze woorden kenmerken onze visie op 'zorg verzekeren'. Het algemeen belang boven het eigen belang stellen is de boodschap die Stad Holland intern en extern zeer bewust al langer uitdraagt. Het is bij onze interne en externe activiteiten uitgangspunt van ons handelen. Daar is iedereen binnen onze organisatie van doordrongen. Wij zijn ervan overtuigd dat als zorgverzekeraars het zorgbelang niet boven het eigen belang stellen, zij de legitimatie van hun eigen bestaan op het spel zetten.

3.1.4 Aantal medewerkers

Er is sprake van een personele unie en alle medewerkers zijn in dienst bij DSW Zorgverzekeraar.

3.1.5 Verbonden ondernemingen

Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. is bestuurlijk gelieerd aan OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. Er is sprake van een personele unie en alle medewerkers zijn in dienst bij DSW.

Wlz-uitvoerder (Wet langdurige zorg) Zorgkantoor DSW B.V voert de Wlz uit voor de verzekerden van Stad Holland Zorgverzekeraar.

Het waarborgkapitaal van Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. is voor 100% in handen van de Stichting Phoenix.

3.1.6 Resultaat en ontwikkeling Eigen Vermogen

Het resultaat van Stad Holland Zorgverzekeraar over 2018 bedraagt € 3,6 miljoen negatief. De Raad van Commissarissen (RvC) is voornemens aan de Ledenraad voor te dragen om het negatieve resultaat over het boekjaar 2018 ten laste van het Eigen Vermogen te brengen.

Bij de vaststelling van de premie houdt Stad Holland Zorgverzekeraar rekening met de solvabiliteitseis conform de Solvency II wetgeving en de interne streefsolvabiliteit. Jaarlijks wordt bekeken of er sprake kan zijn van een verdere afbouw van de reserves of dat er een opslag op de premie noodzakelijk is.

De opbouw van het resultaat over 2018 kan als volgt worden weergegeven:

<i>Totaal resultaat 2018 (x 1.000 euro)</i>	<i>Totaal resultaat</i>	<i>Verz.techn. resultaat</i>	<i>Resultaat beleggingen</i>	<i>Overige resultaten</i>
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	<i>227.019</i>	<i>226.748</i>	<i>272</i>	<i>0</i>
<i>Bedrijfslasten</i>	<i>230.630</i>	<i>229.628</i>	<i>1.002</i>	<i>0</i>
<i>Totaal resultaat boekjaar</i>	<i>(3.611)</i>	<i>(2.881)</i>	<i>(730)</i>	<i>0</i>

Ter vergelijking de cijfers van 2017:

<i>Totaal resultaat 2017 (x 1.000 euro)</i>	<i>Totaal resultaat</i>	<i>Verz. techn. resultaat</i>	<i>Resultaat beleggingen</i>	<i>Overige resultaten</i>
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	178.692	177.793	900	0
<i>Bedrijfslasten</i>	173.563	173.220	343	0
<i>Totaal resultaat boekjaar</i>	5.129	4.573	557	0

Het totaalresultaat is gedaald met € 8,7 miljoen ten opzichte van 2017. Voor een toelichting zie 3.2 en 3.3.

Eigen Vermogen

Het aanwezige Eigen Vermogen onder Solvency II is door het negatieve resultaat over 2018 afgenomen van € 48,9 miljoen in 2017 naar € 44,8 miljoen in 2018. De herwaarderingsverschillen bestaan uit de mutatie van de risicomarge en contantmaking.

<i>Verloopoverzicht Eigen Vermogen (x 1.000 euro)</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>
<i>Stand per 1 januari</i>	48.928	43.712
<i>Herwaarderingsverschillen</i>	(504)	86
<i>Resultaat boekjaar</i>	(3.611)	5.129
<i>Stand per 31 december</i>	44.812	48.927

Om een stabiel premiebeleid te kunnen voeren en om de reserves op een verantwoord niveau te houden, heeft Stad Holland Zorgverzekeraar in de premiestelling voor 2019 besloten om de reserves verder af te bouwen. Hierdoor zal in principe een verlies ontstaan in 2019, waarvoor in de jaarrekening 2018 een voorziening van € 4,9 miljoen is getroffen.

3.2 Resultaten uit verzekeringsactiviteiten

De resultaten uit verzekeringsactiviteiten van € 2,9 miljoen negatief bestaan volledig uit de activiteiten als uitvoerder van de Zorgverzekeringswet (basisverzekering). De activiteiten beperken zich tot de Nederlandse markt.

Het resultaat 2018 uit verzekeringsactiviteiten neemt met € 7,5 miljoen af ten opzichte van 2017. Het resultaat wordt grotendeels veroorzaakt door het saldo van de volgende positieve factoren:

- een hoger budget dan verwacht voor schadejaar 2018. Recente informatie van het Zorginstituut Nederland (ZiNL) heeft geleid tot een toename van het budget;
- lagere beheerskosten;
- een vrijval van de voorziening debiteuren,

en de volgende negatieve factoren:

- hogere kosten dan verwacht voor het schadejaar 2018. Verwacht wordt dat de kosten per verzekerde hoger zullen zijn dan ingeschat bij de bepaling van de verliesvoorziening 2018;
- een negatief resultaat op eerdere jaren. Dit negatieve resultaat wordt vooral veroorzaakt door een te lage inschatting van de kosten MSZ;
- een voorziening vanwege de verlieslatende premie 2019;
- een negatiever resultaat op verplicht Eigen Risico dan verwacht.

Het resultaat uit verzekeringsactiviteiten is als volgt samengesteld:

<i>Totaal resultaat</i> <i>(x 1.000 euro)</i>	2018	2017
<i>Premies eigen rekening</i>	111.283	95.841
<i>Bijdrage vereveningsfonds</i>	109.528	82.221
<i>Zorgkosten eigen rekening</i>	(226.016)	(173.280)
<i>Bedrijfskosten</i>	(7.938)	(7.227)
<i>Saldo afwijkingen in de ramingen t/m jaar t-1</i>	6.223	4.650
<i>Vrijval premietekortvoorziening jaarrekening t-1</i>	8.903	11.270
<i>Dotatie premietekortvoorziening toekomstig jaar</i>	(4.862)	(8.903)
<i>Resultaat boekjaar</i>	(2.881)	4.572

Voor een nadere toelichting op deze resultaten en de daarbij toegepaste waarderingsgrondslagen verwijzen we u naar de jaarrekening over 2018.

3.3 Resultaten uit beleggingsactiviteiten

In het "Beleggingsplan 2018 – 2019" is het beleggingsbeleid van Stad Holland Zorgverzekeraar beschreven en vastgelegd. Het beleggingsbeleid is het geheel van keuzes, visies en processen rondom de samenstelling van de beleggingsportefeuille. Centraal in het beleggingsbeleid staat het beleggingsproces waarbinnen zowel een strategische portefeuille samenstelling als een normportefeuille worden afgeleid.

Risicomanagement is een integraal onderdeel van het beleggingsbeleid en vormt daarmee een onderdeel van dit beleggingsplan.

Het beleggingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en daar waar nodig aangepast of geactualiseerd.

De resultaten uit beleggingsactiviteiten zijn als volgt samengesteld:

<i>Beleggingsresultaat 2018</i> <i>(x 1.000 euro)</i>	<i>Dividend</i>	<i>Rente</i>	<i>Gerealiseerde Waarde- mutatie</i>	<i>Ongerealiseerde Waarde- mutatie</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bedrijfsobligatiefondsen</i>			22	(125)	(103)
<i>Aandelenfondsen</i>	224			(536)	(312)
<i>Geldmarktfondsen/Banken</i>		(34)	(21)	(262)	(316)
<i>Deelnemingen</i>					
<i>Resultaat</i>	224	(34)	1	(922)	(730)

Ontwikkeling beleggingsresultaten

De beleggingsresultaten zijn in 2018 gedaald. Zowel het aandelenfonds als de bedrijfsobligatiefondsen hebben een negatief rendement 2018. Dit is conform de marktontwikkeling en komt met name door de sterke daling van de koersen in het laatste kwartaal van 2018. Het rendement op geldmarktfondsen en banktegoeden is negatief als gevolg van de negatieve rentes.

3.4 Resultaten uit overige activiteiten

Er zijn geen overige activiteiten.

3.5 Overige informatie

De overige informatie bevat informatie over onze activiteiten en onze resultaten, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen.

4. Governance

4.1 Governancebeleid Stad Holland Zorgverzekeraar

Een goede governance is van belang voor een beheerste bedrijfsvoering en biedt zekerheid dat risico's op een adequate en tijdige wijze worden geïdentificeerd en beheerst. Het begrip governance verwijst naar het systeem waarmee een instelling wordt bestuurd: de structuren, verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de strategie, het beleid en processen en de interne controle.

4.1.1 Bestuurlijke structuur

Stad Holland Zorgverzekeraar is een onderlinge waarborgmaatschappij met uitgesloten aansprakelijkheid, die voor haar verzekerden de Zvw uitvoert.

Stad Holland Zorgverzekeraar kent statutair de volgende drie organen: de Ledenraad, de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn verantwoordelijk voor het governancestelsel binnen Stad Holland. De Raad van Bestuur draagt de verantwoordelijkheid voor de evenwichtige afweging van de belangen van alle belanghebbenden, zoals verzekerden, zorgverleners en medewerkers. Hierbij wordt rekening gehouden met de continuïteit van de organisatie, de maatschappelijke omgeving waarin Stad Holland functioneert en relevante wet- en regelgeving en codes die van toepassing zijn.

Ledenraad

Het hoogste orgaan van Stad Holland Zorgverzekeraar is de Ledenraad. De Ledenraad delegeert zijn taken gedeeltelijk aan de Raad van Commissarissen, namelijk het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken.

De Ledenraad bestaat per 31 december 2018 uit de volgende personen:

- W. Esseboom, voorzitter
- F. Colijn
- R.B.P. de Haas
- A.A.D. van Binsbergen
- H. Klopman
- W. Koudstaal
- A. van Loo
- R. Matheeuwsen
- A.J.C.J. van der Nat
- M.D. Soumokil
- R.J. van Wijnen

De Ledenraad is in het verslagjaar tweemaal regulier bijeengekomen in aanwezigheid van de leden van de Raad van Bestuur en de directieleden. De voorzitter en roulerend één van de leden van de Ledenraad hebben voor elke Ledenraadsvergadering een overleg met de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur. De tijdens de Ledenraad geagendeerde onderwerpen waren onder meer:

- Het maatschappelijk verslag 2017 (inclusief jaarrekening);
- De uitkomst van het landelijk onderzoek zorgverzekeringen door Bureau DFO;
- De analyse van de overstapronde;
- De premie 2019;
- De voorlichtingsbijeenkomsten voor het intermediair in 2018;
- De herbenoeming van de leden van de RvC.

Iedere Ledenraadsvergadering wordt afgesloten met een inhoudelijke sessie waarin dieper wordt ingegaan op een bepaald thema. In 2018 betroffen dit de faillissementen van twee

ziekenhuizen in oktober 2018 en innovatieve ideeën voortvloeiend uit het opleidingstraject van nieuwe ICT-medewerkers.

Raad van Commissarissen

De RvC is belast met het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen Stad Holland Zorgverzekeraar. Om zijn taak correct te kunnen uitvoeren moet de RvC voldoende geïnformeerd zijn. Informatie komt onder andere van de Raad van Bestuur, de interne-auditfunctie, de externe accountant en de Ondernemingsraad. De RvC besteedt in de periodieke vergaderingen onder meer aandacht aan de genomen beleidsbeslissingen. De Raad van Commissarissen kent twee commissies: de Audit- & Risk Commissie en de Remuneratie Commissie.

De RvC bestaat per 31 december 2018 uit volgende personen:

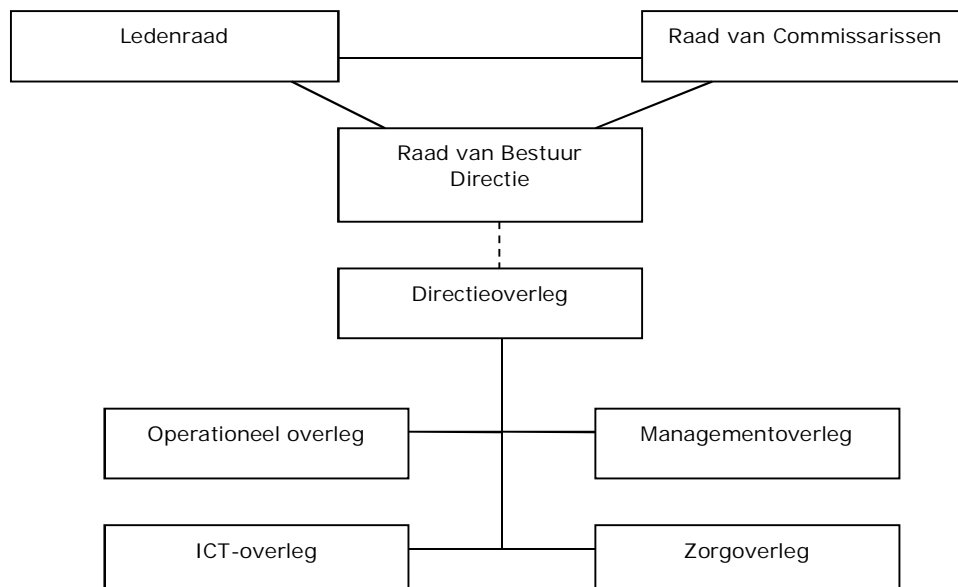
- J.J.A.H. Klein Breteler, voorzitter
- C. van der Weerd-Norder, vice-voorzitter
- A.L.M. Barendregt

In de samenstelling van de Raad van Commissarissen heeft gedurende 2018 één wijziging plaatsgevonden. Per 1 mei 2018 is de heer Tuijtel afgetreden. Hij heeft aangegeven niet meer beschikbaar te zijn voor herbenoeming voor een derde termijn. In 2018 is de werving van een vierde commissaris gestart, en per 1 maart 2019 heeft de Ledenraad de heer A.P.G. Groothedde benoemd als commissaris.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur stelt de bedrijfsstrategie van Stad Holland Zorgverzekeraar vast. Hierbij worden de risico's en kansen van de beleidsbeslissingen vanuit diverse invalshoeken belicht. Strategische beleidsbeslissingen worden vervolgens binnen de organisatie gecommuniceerd via regulier overleg op verschillende niveaus. De afdelingshoofden vertalen het strategische beleid in concrete taken. Diverse afdelingen stellen daarvoor een jaarplan op.

In onderstaande figuur is een aantal reguliere overlegorganen binnen Stad Holland Zorgverzekeraar weergegeven.



De Raad van Bestuur bestaat per 31 december 2018 uit volgende personen:

- C.A.C.M. Oomen, voorzitter
- F.C.W. ten Brink
- A. de Groot
- J.M.A. le Conge

De directie bestaat per 31 december 2018 uit de volgende personen:

- D. Pons
- J. Papac (adjunct).

Wet Normering Topinkomens (WNT)

Zorgverzekeraars vallen onder het tweede regime van de WNT, hetgeen inhoudt dat de beloning in deze sector niet mag uitstijgen boven de door de minister vastgestelde sectorale bezoldigingsnorm.

De sectorale bezoldigingsnorm voor middelgrote zorgverzekeraars bij volledig dienstverband is per 1 januari 2018 geïndexeerd. De maximum beloning komt daarmee voor 2018 uit op € 240.000 (2017: € 234.000).

Op bestaande contracten is het overgangsregime van toepassing, conform artikel 7.3 en verder van de WNT. Bestaande bezoldigingsafspraken boven het vastgestelde maximum worden gedurende een termijn van vier jaar na inwerkingtreding van de ministeriele regeling gerespecteerd. Daarna moet de bezoldiging in drie jaar worden teruggebracht tot het op dat moment voor de topfunctionaris geldende lagere bezoldigingsmaximum.

Twee bestuurders van Stad Holland Zorgverzekeraar vallen onder het overgangsregime, als gevolg van de inwerkingtreding van de verlaagde normbedragen per 1 januari 2016 op grond van het tweede regime van de WNT. Met deze bestuurders zijn bezoldigingsafspraken gemaakt vóór 1 januari 2016. Conform het overgangsrecht worden de huidige bezoldigingen gerespecteerd tot 31 december 2019 en daarna in drie jaar afgebouwd naar de dan geldende sectorale norm.

Beloningsbeleid Stad Holland Zorgverzekeraar

Er is sprake van een personele unie en alle medewerkers zijn in dienst bij DSW Zorgverzekeraar. Stad Holland volgt hierdoor het beloningsbeleid van DSW Zorgverzekeraar. Het gevoerde beloningsbeleid wordt jaarlijks door de compliance officer getoetst.

4.1.2 Concernstructuur

De rechtspersoon Stad Holland Zorgverzekeraar maakte in het verslagjaar geen deel uit van een concern. Stad Holland is bestuurlijk gelieerd aan OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. Er is sprake van een personele unie en alle medewerkers zijn in dienst bij DSW.

Wlz-uitvoerder (Wet langdurige zorg) Zorgkantoor DSW B.V voert de Wlz uit voor de verzekerden van Stad Holland Zorgverzekeraar.

Het waarborgkapitaal van Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. is voor 100% in handen van de Stichting Phoenix.

4.1.3 "3 Lines of defense"

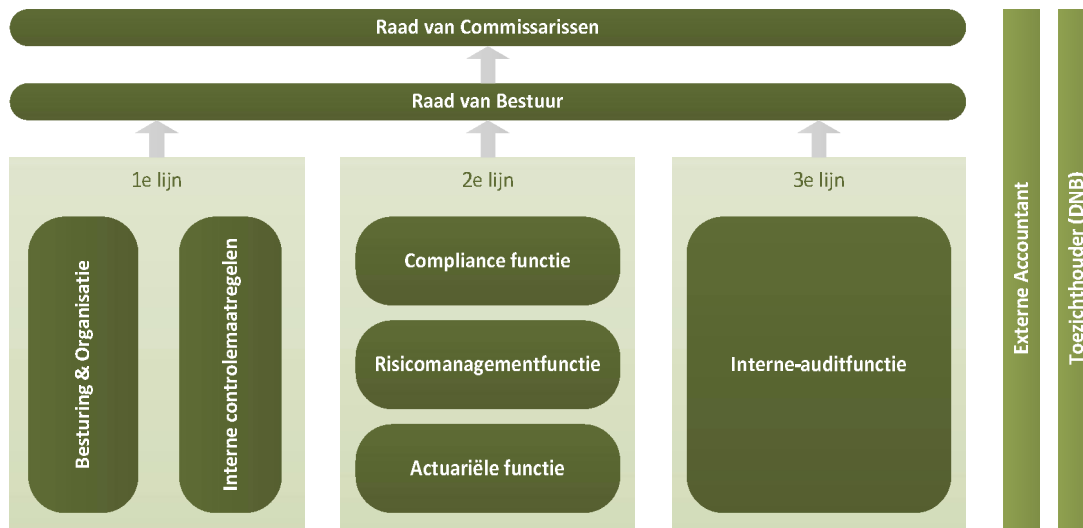
Stad Holland heeft zijn governancestelsel ingericht conform het '3 lines of defense'-model, waarmee aan de Solvency-II-richtlijn met betrekking tot de zogenoemde sleutelfuncties wordt voldaan.

De sleutelfuncties, die een onderdeel van het governancestelsel vormen, zijn:

- Compliancefunctie;
- Risicomanagementfunctie;
- Actuariële Functie;
- Interne-auditfunctie.

Stad Holland heeft – met uitzondering van de Actuariële Functie - de sleutelfuncties intern ingericht. De sleutelfunctionarissen rapporteren aan de Raad van Bestuur en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (waaronder escalatielijnen) zijn vastgelegd in charters.

In onderstaand figuur is het '3 lines of defense'-model schematisch weergegeven, hierin is tevens de samenhang tussen de sleutelfuncties inzichtelijk.



4.1.4 Beleidslijnen

In het kader van beheerste en integere bedrijfsvoering heeft Stad Holland Zorgverzekeraar op een aantal thema's zijn beleidslijnen nader uitgewerkt. Dit betreft onder meer de volgende onderwerpen:

Governance	In het governancebeleid heeft Stad Holland Zorgverzekeraar zijn beleidslijnen ten aanzien van het bestuur van de organisatie en een prudente bedrijfsvoering vastgelegd. Onderdeel hiervan is de inrichting van de vier sleutelfuncties, waarvoor per sleutelfunctie een charter is opgesteld.
Risicomanagement	Het risicomanagement is vastgelegd in een beleidsrichtlijn waarin ook de risicobereidheid en de ORSA zijn opgenomen.
Kapitaal	Stad Holland Zorgverzekeraar heeft zijn kapitaalbeleid, in termen van aan te houden kapitaal in relatie tot de risico's, opgenomen in de jaarlijks opgestelde ORSA (streefsolvabiliteit).
Premie	Stad Holland Zorgverzekeraar berekent bij zijn premiestelling in eerste instantie een kostendeekkende premie en stelt daarna, rekening houdend met het kapitaalbeleid, de uiteindelijke premie vast.
Vaststelling technische voorzieningen	Stad Holland Zorgverzekeraar heeft kaders en uitgangspunten vastgelegd ten aanzien van het berekenen en vaststellen van technische voorzieningen in relatie tot de verzekeringstechnische verplichtingen.
Beleggingen	In het beleggingsbeleid heeft Stad Holland Zorgverzekeraar zijn visie, kernwaarden, allocatie, organisatie en beheersmaatregelen met betrekking tot het beleggingsproces beschreven.
Integriteit	Stad Holland Zorgverzekeraar kent diverse integriteitsregelingen

	zoals: <ul style="list-style-type: none"> • de regeling tegengaan belangenverstrengelingen; • de nevenfunctie-regeling; • de incidentenregeling; • de geschenkenregeling; • de klokkenluidersregeling. Daarnaast wordt jaarlijks een systematische integriteitsrisico-analyse (SIRA) uitgevoerd.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.2 Deskundigheid en betrouwbaarheid

Voor financiële ondernemingen geldt dat voor alle beleidsbepalers, interne toezichthouders en ook de sleutelfunctionarissen de integriteit boven alle twijfel moet zijn en dat deze beschikken over aantoonbare deskundigheid passend bij de functie. Stad Holland heeft de deskundigheid van de sleutelfunctionarissen beoordeeld.

Beleidsbepalers dienen op vier gebieden over gedegen kennis, vaardigheden en professioneel gedrag te beschikken:

- Bestuur, organisatie en communicatie
- Producten, diensten en markten waarop de onderneming actief is
- Beheerste en integere bedrijfsvoering
- Evenwichtige en consistente besluitvorming.

Voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen geldt dat, naast de interne toetsing, de benoeming is voorbehouden aan goedkeuring door de toezichthouder DNB. Bij de toetsing beoordeelt de toezichthouder niet alleen het profiel van de kandidaat bestuurder (of commissaris), maar tevens dat het profiel en de verdeling van deskundigheden binnen het bestuur, respectievelijk de Raad van Commissarissen.

Beleidsbepalers dienen gezamenlijk te beschikken over geschikte kwalificaties, ervaring en kennis met betrekking tot ten minste:

- Verzekerings- en financiële markten;
- Ondernemingsstrategieën en bedrijfsmodellen;
- Het governancestelsel;
- Financiële en actuariële analyses;
- Wet- en regelgeving.

Raad van Commissarissen

De RvC van Stad Holland Zorgverzekeraar telt ultimo 2018 drie leden. De samenstelling is divers. Nieuwe commissarissen volgen een kennismakingsprogramma waarin zij door Stad Holland Zorgverzekeraar worden geïnformeerd over specifieke (zorg)verzekeringsaspecten. Op het gebied van permanente educatie vindt in voldoende mate 'training on the job' plaats. Daarnaast opereren de leden van de RvC zelf in diverse maatschappelijk verantwoordelijke functies en blijven op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van Stad Holland Zorgverzekeraar telt ultimo 2018 vier leden. De Raad van Bestuur heeft een zeer brede kennis en een jarenlange ervaring op het gebied van zorgverzekeringen, zorg, financiën, governance en ICT. De Raad van Bestuur houdt zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen op bovengenoemde gebieden.

Sleutelfunctionarissen

Alle sleutelfunctionarissen worden intern voorafgaand aan benoeming getoetst op deskundigheid en betrouwbaarheid. Met betrekking tot deskundigheid is bij elke functionaris gekeken naar het bijbehorende functieprofiel en de bijbehorende CV. De sleutelfunctionarissen zijn door DNB getoetst op betrouwbaarheid.

De sleutelfunctionarissen houden zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

Bevordering betrouwbaarheid

In het kader van het integriteitsbeleid worden activiteiten ontplooid teneinde voortdurend aandacht te geven aan betrouwbaarheidsaspecten.

Op grond van de Governance Principes van het Verbond van Verzekeraars heeft ieder lid van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen de moreel ethische verklaring ondertekend waarin hij verklaart zijn functie op een zorgvuldige, deskundige en integere manier uit te voeren met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, codes en reglementen.

4.3 Risicomanagement

4.3.1 *Beleid inzake risicomanagement*

Risicomanagement is een belangrijk element van het governancestelsel van Stad Holland Zorgverzekeraar. Aan het aanbieden van een verzekeringsproduct zijn inherent risico's verbonden. Dit betreft financiële risico's, zoals deze worden berekend in het vereiste kapitaal, maar ook operationele, juridische en integriteitsrisico's. Een goed risicobeheer waarborgt de continuïteit, de solvabiliteit en de professionaliteit van de organisatie.

Toepassing van het risicomanagementbeleid blijkt onder meer uit de inrichting van de risicomanagementfunctie, de formulering en monitoring van de risicobereidheid, de inrichting van een stelsel van effectieve interne controles en de uitvoering en bespreking van de ORSA. Een en ander wordt hierna nader specifiek uiteengezet.

4.3.2 *Risicobereidheid*

Stad Holland Zorgverzekeraar kent als onderlinge waarborgmaatschappij geen winstoogmerk en heeft geen groeidoelstellingen. De risicobereidheid van Stad Holland Zorgverzekeraar is in de zogenoemde Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) als volgt omschreven:

“Stad Holland Zorgverzekeraar is er voor zijn klanten, de leden van de OWM. In zijn streven een onderscheidende zorgverzekeraar te zijn, vermijdt Stad Holland Zorgverzekeraar risico's die de stabiliteit en soliditeit van de verzekeraar bedreigen. Stad Holland Zorgverzekeraar neemt alleen risico's die inherent zijn aan een normale bedrijfsvoering als zorgverzekeraar. De risico's betreffen vooral externe factoren die een gevolg zijn van het Nederlandse systeem van risicoverevening.”

Behalve financiële risico's wordt nog een aantal risicocategorieën onderkend. Dit betreft zowel strategische risico's als diverse operationele risico's. Per risicocategorie is in de ORSA door middel van een tolerantie bepaald hoe hoog de risico's van die categorie mogen zijn: laag, beperkt, aanzienlijk of hoog.

Uit onderstaande tabel blijkt dat Stad Holland Zorgverzekeraar bereid is om in beperkte mate risico's te lopen.

Risicocategorie	Risicobereidheid
Verzekeringstechnisch risico	Beperkt
Financieel marktrisico	Beperkt
Tegenpartijkredietrisico	Laag
Liquiditeitsrisico	Laag
Omgevingsrisico	Beperkt
Operationeel uitvoeringsrisico	Laag
IT risico	Beperkt
Juridisch risico	Laag
Integriteitsrisico	Laag
Uitbesteding	Laag
Frauderisico	Laag

In het kader van Solvency II vindt jaarlijks tijdens de ORSA een Strategische Risico Analyse (SRA) plaats over de risico's die Stad Holland Zorgverzekeraar loopt. Het doel hiervan is om de risico's te bepalen en voor ieder risico, op basis van kans en impact, vast te stellen hoe hoog het risico is. De risico's worden ingegeven door zowel interne als externe ontwikkelingen en er wordt rekening gehouden met bestaande beheersmaatregelen.

Bijna alle risico's vallen, rekening houdend met de getroffen beheersmaatregelen, binnen onze risicobereidheid. De risico's waarbij onze huidige inschatting van het risico hoger is dan onze bereidheid, betreffen met name risico's gebaseerd op externe factoren en/of ontwikkelingen.

Op de betreffende risico's vindt door de 2e-lijns risicomangementfunctie, net als op andere risico's, monitoring plaats op basis van zogenoemde KRC's. De risicomangementfunctie rapporteert over de KRC's zowel aan de Raad van Bestuur als aan de RvC.

Voor enkele van deze risico's houdt Stad Holland Zorgverzekeraar expliciet een marge aan op de SCR om deze risico's in overeenstemming met de risicobereidheid te houden.

4.3.3 Risicomangementfunctie

De Risicomangementfunctie is binnen Stad Holland Zorgverzekeraar conform het "three lines of defence model" in de 2e lijn ingericht en staat daarmee volledig los van de 1e lijn. Deze functie identificeert en mitigeert risico's die van invloed zijn op het behalen van de ondernemingsdoelstellingen en de bedrijfsvoering van Stad Holland Zorgverzekeraar.

De Risicomangementfunctie is onder andere verantwoordelijk voor de bedrijfsbrede coördinatie van de risicobeheersactiviteiten, het verder ontwikkelen van het risicomangementstelsel en voor de coördinatie van de uitvoering van de ORSA.

De Risicomangementfunctie rapporteert ieder kwartaal rechtstreeks aan de Raad van Bestuur over de ontwikkeling van de Key Risk Controls (KRC's). Daarnaast worden jaarlijks de uitkomsten van het Strategisch Risk Assessment en de ORSA-rapportage inclusief Risicobereidheidsverklaring opgeleverd.

4.3.4 ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)

De jaarlijkse uitvoering van de ORSA heeft in de tweede helft van 2018 plaatsgevonden. De uitkomsten van de ORSA vormen een belangrijke input voor de premievaststelling. De ORSA is binnen twee weken na vaststelling aan de toezichthouder verstuurd.

De Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) is verplicht onder de toezichtregels van Solvency II. De ORSA wordt het hart van Solvency II genoemd. Met de ORSA wordt inzicht verkregen in de gevolgen van interne en externe risico's die op langere termijn kunnen optreden. Deze gevolgen laten zich onder meer uitdrukken in een kapitaalbehoefte over een aantal jaren heen. Immers, als een materieel risico zich manifesteert, dan heeft dit gevolgen voor het Eigen Vermogen en/of de SCR.

De regelgeving geeft aan dat de ORSA bij zal dragen aan het bewuster sturen van de organisatie op de risico's en inzicht moet geven in de impact van de risico's op het kapitaal. In het richtsnoer voor de prospectieve beoordeling van de eigen risico's (EIOPA-BoS-14/259 NL) staat hierover in artikel 1.6 het volgende:

“Het is van cruciaal belang dat het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichhoudend orgaan (administrative, management or supervisory body, AMSB) van de onderneming op de hoogte is van alle materiële risico's waaraan de onderneming is blootgesteld, ongeacht of deze risico's zijn meegenomen bij de berekening van het solvabiliteitskapitaalvereiste (Solvency Capital Requirement, SCR) en of deze risico's wel of niet kwantificeerbaar zijn. Het is ook van vitaal belang dat het AMSB een actieve rol vervult bij de prospectieve beoordeling van de eigen risico's door leiding aan te geven aan het proces en vraagtekens te zetten bij de uitkomsten.”

Bij de uitvoering van de ORSA is een brede vertegenwoordiging uit de organisatie betrokken en is gekeken naar de risico's die door Stad Holland Zorgverzekeraar worden gelopen. De risico's worden door verschillende interne en externe factoren veroorzaakt.

In meerdere SRA's is bepaald welke risico's op kunnen treden als gevolg van het beleid van Stad Holland Zorgverzekeraar en welke worden ingegeven door interne en/of externe ontwikkelingen.

Vervolgens is de bereidheid om specifieke risico's te lopen uitgedrukt in een tolerantie op een schaal van laag, beperkt, aanzienlijk en hoog. De bereidheid van Stad Holland Zorgverzekeraar om risico's te lopen is in het algemeen beperkt, hetgeen tot uiting komt in het beleid en de risicobereidheidsverklaring.

De ORSA dient in ieder geval eenmaal per jaar te worden uitgevoerd. De noodzaak om eventueel vaker de ORSA uit te voeren wordt bepaald op basis van onder andere de volatiliteit van het aanwezige kapitaal en het risicoprofiel. Deze bepaling vindt plaats op basis van de ontwikkeling van:

- premieontvangsten;
- schadeontwikkeling en technische voorziening;
- beleggingsportefeuille;
- Eigen Vermogen en solvabiliteit.

Onder Solvency II is de zogenoemde Solvency Capital Requirement (SCR) in feite het bedrag dat minimaal aan kapitaal moet worden aangehouden. Zodra het vermogen onder deze grens zakt, dient een herstelplan te worden opgesteld en bij de toezichthouder DNB te worden ingediend. Een marge boven op deze SCR is derhalve gewenst.

Met deze marge dienen te allen tijde de eventuele 'schokken', die tijdens de jaarlijkse ORSA zijn benoemd, te kunnen worden opgevangen. De marge wordt bepaald op basis van het mogelijk optreden van:

- Een forse daling van de solvabiliteit als gevolg financiële tegenvallers in eerdere jaren.
- Een plotselinge koersdaling van aandelen en bedrijfsobligaties die leidt tot een daling van zowel het aanwezige vermogen als van de SCR en per saldo tot een daling van de solvabiliteitsratio.

De streefsolvabiliteit, conform het in de ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) 2018 opgenomen kapitaalbeleid, bedraagt per ultimo 2018 134%, waarbij ook een bandbreedte van + 10% en -10% wordt gehanteerd.

Bij de jaarlijkse premievaststelling wordt uiteraard rekening gehouden met de streefsolvabiliteit en wordt de premie in eerste instantie kostendekkend berekend.

De voorzitter van de Raad van Bestuur accordeert het definitieve rapport en informeert de RvC. De RvC beoordeelt het eindrapport van de ORSA en heeft hiermee een actieve rol binnen het ORSA-proces.

4.4 Interne risicobeheersing en compliancefunctie

4.4.1 Interne risicobeheersings- en controlesysteem

Het interne risicobeheersings- en controlesysteem bestaat uit een mix van systeem- en gegevensgerichte controles. De totale administratieve organisatie kenmerkt zich door administratieve processen met veel aandacht voor controleaspecten en monitoring:

- Voor de meeste afdelingen geldt dat deze processen dagelijks worden gevolgd via een managementinformatiesysteem. Er wordt actie ondernomen bij afwijking van de norm. Daarnaast rapporteert de 1e lijn maandelijks via zogenoemde KRC's;
- Effectieve en betrouwbare automatiseringssystemen met geprogrammeerde controles ondersteunen de uitvoering van de processen;
- Binnen deze processen wordt waar nodig functiescheiding toegepast om zowel het risico op fouten als het risico op interne fraude te minimaliseren;
- Naast de directe procescontroles vinden ook formele controles, materiële controles en controles op gepast gebruik plaats volgens het opgestelde controleplan;
- Om de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het controlesysteem vast te stellen, wordt gebruik gemaakt van statistische steekproeven.

Tot slot beoordeelt ook de externe accountant jaarlijks of het systeem van interne controle van voldoende niveau is ten behoeve van de jaarrekeningcontrole die hij uitvoert. Hij rapporteert hierover in zijn accountantsverslag.

4.4.2 Compliancefunctie

Het compliancebeleid van Stad Holland Zorgverzekeraar is opgenomen in het charter van de compliancefunctie.

In het jaarplan Compliance is onder meer voorzien in een "compliancecyclus", die jaarlijks doorlopen wordt. De cyclus bestaat uit het beoordelen/evalueren van de situatie rond compliance, het verkennen van wijzigingen in wet- en regelgeving die relevant zijn voor Stad Holland Zorgverzekeraar, het zo nodig bijstellen van beleid, interne richtlijnen of administratieve organisatie om geconstateerde tekortkomingen te verhelpen en het rapporteren aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen.

De compliancefunctie identificeert compliancerisico's en is verantwoordelijk voor de bedrijfsbrede coördinatie op de naleving van de wettelijke voorschriften en de interne afspraken en procedures. Van deze Wft-compliancemonitor wordt jaarlijks een verslag opgesteld.

4.5 Interne-auditfunctie

De Interne Audit Functie (IAF) biedt onafhankelijke en objectieve audit- en adviesdiensten, die bedoeld zijn om de processen van de organisatie te helpen verbeteren. De IAF helpt Stad Holland haar doelstellingen te realiseren door op basis van een systematische en gedisciplineerde aanpak de doeltreffendheid van de operationele processen, maar ook van de processen van governance en risicomanagement te evalueren. De IAF doet vanuit deze evaluaties, waar van toepassing, aanbevelingen voor verbetering van deze processen.

De interne auditfunctie is onafhankelijk gepositioneerd, direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur.

Jaarlijks wordt in de vergadering van het ARC het jaarplan voor de IAF vastgesteld. Dit jaarplan is gebaseerd op een analyse van de risico's, aan de hand waarvan een meerjarenplanning wordt opgesteld. De opgestelde audit rapporten worden besproken met de voorzitter van de Raad van Bestuur en tijdens de ARC vergaderingen.

4.6 Actuariële functie

Het doel van de Actuariële Functie is de juiste berekening van de technische voorzieningen te waarborgen en de verzekeringstechnische risico's te beheersen en bij te dragen aan de doeltreffende werking van het risicomanagementsysteem. Daarnaast ondersteunt en adviseert de Actuariële Functie, voor wat betreft de verzekeringstechnische risico's, de Risicomangementfunctie in haar bewaking en identificering van mogelijke risico's die van invloed zijn op het functioneren van Stad Holland.

De 1e lijns actuariële berekeningen worden uitgevoerd door medewerkers van de afdeling Financiën. De Actuariële Functie heeft hierbij een toetsende, beoordelende en adviserende taak.

Stad Holland heeft haar Actuariële Functie ingericht teneinde te kunnen beschikken over de benodigde – actuariële – inzichten in haar bedrijfsvoering en te waarborgen dat wordt voldaan aan de geldende interne en externe vereisten. Bij het inrichten van de Actuariële Functie is rekening gehouden met de omvang en complexiteit van de bedrijfsvoering van Stad Holland. De uitvoering van de activiteiten vindt tot en met boekjaar 2018 plaats door een gespecialiseerd extern actuariële bureau. Vanaf boekjaar 2019 zal de Actuariële functie intern worden ingevuld.

De afspraken met het extern actuariële bureau sluiten aan op de Charter Actuariële Functie en het jaarplan en zijn vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

De Actuariële Functie is onafhankelijk gepositioneerd, heeft afstemming met de portefeuillehouder Financiën en Risk binnen de RvB en rapporteert aan de voorzitter van de RvB.

De Actuariële Functie voert haar werk gedurende het jaar uit. Daarbij vindt regulier afstemming plaats met de portefeuillehouder Financiën en Risk en het afdelingshoofd Financiën.

Jaarlijks brengt de Actuariële Functie een Actuariële Functie rapport uit waarin zij verslag doet over haar werkzaamheden in het afgelopen jaar en de uitkomsten, bevindingen en aanbevelingen die zij bij het uitvoeren van haar activiteiten heeft gerapporteerd.

4.7 Uitbesteding

In het kader van het samenwerkingsverband met DSW Zorgverzekeraar wordt een aantal werkzaamheden door DSW Zorgverzekeraar mede namens Stad Holland Zorgverzekeraar uitbesteed.

DSW Zorgverzekeraar en Stad Holland Zorgverzekeraar streven ernaar om ten aanzien van hun kernactiviteiten zoveel mogelijk zelfvoorzienend te zijn. In geen geval mag de continuïteit van Stad Holland Zorgverzekeraar door uitbesteding in gevaar komen.

In de uitvoering van haar kernactiviteit, als zorgverzekeraar, staan zowel vertrouwen als maximale kwaliteit van dienstverlening voorop. De belangen van de klanten, de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening mogen geen gevaar lopen doordat Stad Holland delen van haar werkzaamheden heeft uitbesteed aan derde partijen (de uitvoerder). Daarnaast rust er een verantwoordelijkheid bij Stad Holland om ook bij uitbesteding van werkzaamheden er zorg voor te dragen dat door de opdrachtnemer wordt voldaan aan de eisen die de wet- en regelgeving inzake het financieel toezicht aan Stad Holland oplegt, dit te borgen en daar toezicht op uit te oefenen.

Externe organisaties voeren voor ons de volgende werkzaamheden uit:

- Het vermogensbeheer van een deel van het vermogen (fiduciair vermogensbeheerder);
- De Actuariële Functie;
- De inning van openstaande vorderingen op verzekerden, conform het landelijke incassoprotocol (gerechtsdeurwaarder);
- De productie van verzekerdapasjes en polisbladen;
- De verzending van grote mailings, waaronder acceptgiro's;
- Opslag van mailverkeer en interne documenten in de cloud.

De kwaliteit van de werkzaamheden door derden wordt onder meer geborgd door Service Level Agreements, door frequent te overleggen met de desbetreffende organisaties en door wederzijdse terugkoppeling bij knelpunten en (steekproefsgewijze) controle van uitgevoerde werkzaamheden. Voor de zogenoemde 'opslag in de cloud' wordt voldaan aan de specifieke toezichtregels van De Nederlandsche Bank (DNB).

Stad Holland heeft geen volmachten verleend om onder risicodragerschap van Stad Holland zorgverzekeringsproducten te verkopen en te beheren.

4.8 Toezicht

Met ingang van boekjaar 2018 is, op voordracht van de Raad van Commissarissen, een nieuwe accountant benoemd door de Ledenraad. Door deze benoeming wordt voldaan aan de wettelijke roulatieplicht en is PricewaterhouseCooper Accountants N.V. (PwC) de opvolger van Deloitte Accountants B.V.

4.9 Overige informatie

In het bovenstaande hebben we alle belangrijke aspecten van ons governancestelsel toegelicht. De overige informatie bevat informatie over governance, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen.

5. Risicoprofiel

In dit hoofdstuk wordt het risicoprofiel van Stad Holland Zorgverzekeraar toegelicht.

Onderdeel van de Solvency II wetgeving is een standaardmodel voor de berekening van de solvabiliteitseis. Voor zorgverzekeraars wordt de SCR met name door het verzekeringstechnisch risico bepaald. De overige onderdelen van de SCR zijn het marktrisico, het tegenpartijkredietrisico en het operationeel risico. De risico's worden in dit hoofdstuk toegelicht.

Samenstelling van het kapitaalvereiste ("SCR")

Het kapitaalvereiste is in 2018 met € 6,0 miljoen toegenomen (een toename van 19,8%). Dit is met name het gevolg van een toename van de premie-omvang door de stijging van het aantal verzekerden en de groei van de zorgkosten per verzekerde. Hieronder wordt een en ander nader toegelicht.

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>	<i>Ontwikkeling</i>
<i>Verzekeringstechnische risico's</i>	<i>27.382</i>	<i>22.519</i>	<i>21,6%</i>
<i>Marktrisico's</i>	<i>5.089</i>	<i>5.997</i>	<i>-/- 15,1%</i>
<i>Tegenpartijkredietrisico's</i>	<i>1.391</i>	<i>1.571</i>	<i>-/- 11,5%</i>
<i>Diversificatie</i>	<i>(4.368)</i>	<i>(4.879)</i>	<i>-/- 10,5%</i>
<i>Operationele risico's</i>	<i>7.003</i>	<i>5.263</i>	<i>33,1%</i>
<i>Solvency Capital Requirement (SCR)</i>	<i>36.496</i>	<i>30.471</i>	<i>19,8%</i>

5.1 Verzekeringstechnische risico's

Het verzekeringstechnisch risico betreft het risico dat inherent is aan de verzekeringsactiviteiten. Het risico heeft betrekking op veranderingen in de omvang van de te betalen schade en de te ontvangen bijdragen uit het zorgverzekeringsfonds.

De verzekeringstechnische risico's van Stad Holland Zorgverzekeraar bestaan uit de volgende risico's:

- *Premierisico*
Dit is het risico dat de verzekeringspremie voor het komende jaar niet voldoende is om de schades en kosten van dat jaar te kunnen dekken;
- *Reserverisico*
Dit is het risico dat in het verleden gevormde voorzieningen voor schadegevallen in de toekomst ontoereikend zijn om deze schades (verder) af te wikkelen;
- *Vervalrisico*
Gezien het verplichte karakter van een zorgverzekering op grond van de zorgverzekeringswet is het vervalrisico niet van toepassing op de basisverzekering.
- *Catastroferisico*
Dit is het risico dat door extreme en/of uitzonderlijke gebeurtenissen schades optreden waardoor de financiële positie negatief wordt beïnvloed.

Kapitaalvereiste

De SCR-component voor verzekeringstechnische risico's is als volgt samengesteld:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>
<i>Premie- & reserverisico</i>	<i>27.159</i>	<i>22.317</i>
<i>Vervalrisico</i>		
<i>Catastroferisico</i>	<i>842</i>	<i>760</i>
<i>Diversificatievoordeel</i>	<i>(620)</i>	<i>(558)</i>
<i>Verzekeringstechnische risico's (non-life)</i>	<i>27.382</i>	<i>22.519</i>

Toelichting

De verzekeringstechnische risico's zijn toegenomen door de stijging van het aantal verzekerden en de groei van de zorgkosten per verzekerde.

Als gevolg van de acceptatieplicht en het verbod op premiedifferentiatie is door de overheid een risicovereveningssysteem ingericht. De bedoeling van het systeem is om per verzekeraar een budget vast te stellen dat zo goed mogelijk aansluit op de uit te betalen schade, waarmee het verzekeringstechnisch risico in belangrijke mate wordt gemitigeerd.

Verzekeraars stellen vooraf een premie vast op basis van de verwachte vereveningsbijdrage en de verwachte schade. Het risico van afwijkingen is voor rekening van de verzekeraar. Daarbij geldt voor het budget:

- Het vooraf door de overheid vastgestelde landelijke budget zal achteraf afwijken van de landelijke kosten. Hierdoor dragen de zorgverzekeraars het risico voor misramingen van de overheid;
- Voor iedere zorgverzekeraar wordt de definitieve bijdrage van jaar t door het Zorginstituut Nederland, als onderdeel van dit risicovereveningssysteem, op zijn vroegst in jaar t+3 vastgesteld.

Voor een zorgverzekeraar geldt dus dat voor een schadejaar niet alleen de definitieve uitkomst van de te betalen schade lang op zich laat wachten, maar dat ook de definitieve vaststelling van de inkomsten tot drie jaar duurt.

De onzekerheidsmarge van zowel budget als schade over de afgelopen 3 jaar wordt bepaald in de impactanalyse. Deze wordt jaarlijks bij het opstellen van de jaarrekening gemaakt. Deze analyse geeft een simulatie weer onder drie scenario's: best estimate (jaarrekening), 'best case' en 'worst case' op basis van inschattingen van de schade-, verzekerden- en budgetparameters van de jaren waarvoor nog geen definitieve afrekening heeft plaatsgevonden. Hiermee biedt de impactanalyse inzicht in de gevoeligheid van het resultaat van Stad Holland voor wijzigingen in deze parameters.

In de jaarrekening 2018 is er tevens een onzekerheid met betrekking tot de hoogte van de premietekortvoorziening 2019.

De premie 2019 is met de in september 2018 bekende gegevens kostendekkend gecalculeerd en vervolgens € 56 lager vastgesteld om de reserves af te bouwen. Hierdoor ontstaat in principe een verlies in 2019.

Op basis van geactualiseerde gegevens heeft Stad Holland in de jaarrekening een voorziening voor de verlieslatende premie 2019 opgenomen ten bedrage van € 4,9 miljoen.

De grootste onzekerheden bij het bepalen van de premietekortvoorziening zijn:

- De raming van het te ontvangen budget, inclusief de in- en uitgeschreven verzekerden per 1 januari 2019;
- De raming van de verwachte kostenstijging in 2019.

De werkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van de inschattingen met betrekking tot schade-, verzekerden- en budgetparameters.

5.2 Marktrisico

Dit betreft het risico van veranderingen in de waarde van de beleggingsportefeuille en de verplichtingen als gevolg van wijzigingen in mogelijke verliezen als gevolg van veranderingen van valutakoersen, rentestanden en beurskoersen.

Door duidelijke beleggingsbeginselen te formuleren maakt Stad Holland kenbaar op welke wijze en met welk doel de beleggingsportefeuille wordt beheerd. Stad Holland hanteert de volgende uitgangspunten:

- *Begrijpelijkheid*
Stad Holland belegt alleen in financiële markten en instrumenten die Stad Holland begrijpt en die goed functioneren om zodoende een goede inschatting te kunnen maken van de risico's ervan. Het educatiebeleid speelt hierbij een belangrijke rol.
- *Geen rendement zonder risico*
Stad Holland neemt alleen beleggingsrisico's als daar naar verwachting een goede beloning ter compensatie voor het risico tegenover staat. Risico's waar geen additioneel verwacht rendement tegenover staat, worden zoveel mogelijk beperkt of vermeden.
- *Risicospreiding*
Stad Holland belegt over verschillende beleggingscategorieën om het totale risico te spreiden. Hierdoor is het mogelijk een gedeelte van de portefeuille in meer risicovollere beleggingscategorieën te beleggen.
- *Duurzaam beleggen*
Stad Holland kiest voor verantwoord en duurzaam beleggen in zogenoemde ESG-fondsen. Daarnaast worden door Stad Holland tabaksproducenten uitgesloten. In juni 2018 heeft Stad Holland het convenant internationaal maatschappelijk verantwoord beleggen in de verzekeringssector (IMVO Convenant Verzekeringssector) ondertekend.

Stad Holland heeft de governance rondom het beleggingsbeleid zodanig ingericht dat er duidelijkheid is over wie welke rol heeft in het proces en wie waar verantwoordelijk voor is. Stad Holland hanteert bij de daadwerkelijke inrichting van zijn beleggingen een extra veiligheidsmarge ten opzichte van het geformuleerde risicobudget. De fiduciair beheerder monitort periodiek of de actuele samenstelling van de portefeuille binnen de gedefinieerde risicolimieten blijft en tevens nog aansluit bij de gedefinieerde doelstellingen van Stad Holland. Hiertoe wordt op kwartaalbasis een Asset Liability Risk Analysis (ALRA) uitgevoerd, waarmee op een 1-jaars beleggingshorizon inzicht wordt gegeven in de actuele risico's in relatie tot het geformuleerde risicobudget en de uitgangspunten van de ALM-analyse. Stad Holland belegt zijn gelden niet in individuele aandelen en obligaties, maar alleen in beleggingsfondsen.

Naast de bovenstaande beheersmaatregelen op strategisch en operationeel niveau geldt per beleggingscategorie:

5.2.1 Renterisico

Dit betreft het risico dat als gevolg van veranderingen in de rentestand de waardeverandering van de rentegevoelige beleggingen binnen de portefeuille anders is dan de waardeverandering van de verzekeringstechnische verplichtingen. Met de gehanteerde richtlijnen en limieten in het liquiditeitsbeheer wordt getracht overmatige blootstellingen aan rentebewegingen zoveel mogelijk te beperken en dus het renterisico te verkleinen. Het renterisico heeft met name betrekking op de bedrijfsobligaties.

Op basis van de look-through blijkt dat er in de vastrentende fondsen beperkt gebruik wordt gemaakt van rentederivaten. Vooralsnog worden deze niet betrokken bij de SCR renterisico berekening. Gezien de proportionaliteit van de stukken is dit niet materieel.

5.2.2 Koersrisico

Stad Holland Zorgverzekeraar hanteert voor het aandelen- en spreadrisico het begrip koersrisico. Dit betreft het risico dat de waarde van de beleggingen in onder meer aandelen en obligaties daalt. Met de gehanteerde richtlijnen, restricties en limieten, en met gebruikmaking van diversificatie wordt getracht koersrisico's te beperken. Mogelijkheden om het koersrisico te verminderen zijn het omzetten in liquiditeiten of het kopen van opties ter bescherming van de portefeuille.

In de berekening van het spreadrisico wordt vooralsnog geen rekening gehouden met de Credit Default Swaps in het credit fund. Gezien de proportionaliteit van de stukken is dit niet materieel.

5.2.3 Valutarisico

Dit betreft het risico dat de waarde van beleggingen daalt door veranderingen in wisselkoersen. Voor de meeste beleggingscategorieën mag niet worden belegd in niet-euro valuta. Alleen voor de wereldwijde beleggingen in aandelen wordt deels in niet-euro valuta belegd zonder afdekking van deze risico's. Voor de aanwezige portefeuille geldt dat, gezien de omvang van het valutarisico, de verwachte opbrengsten van het afdekken van het valutarisico niet opwegen tegen de afname van het vereist kapitaal onder Solvency II en de verwachte uitvoeringskosten van het afdekken van het valutarisico.

5.2.4 Concentratierisico

Marktrisicoconcentraties zijn de extra risico's die een onderneming loopt door een gebrek aan diversificatie in de activaportefeuille.

Kapitaalvereiste marktrisico

De SCR-component voor marktrisico's is als volgt samengesteld:

(x 1.000 euro)	2018	2017
<i>Renterisico</i>	12	93
<i>Aandelenrisico</i>	2.846	3.780
<i>Vastgoedrisico</i>		
<i>Spreadrisico</i>	1.592	1.667
<i>Valutarisico</i>	1.909	1.985
<i>Concentratierisico</i>	755	
<i>Diversificatievoordeel</i>	(2.026)	(1.528)
Marktrisico's	5.089	5.997

Toelichting

Het marktrisico is afgenomen als gevolg van een herallocatie van het belegde vermogen en in mindere mate door de ontwikkeling van bepaalde parameters in het model, zoals de rentestand en dynamisch bepaalde schokken in de aandelen. De verdeling van de beleggingen in de vorm van de strategische assetmix is in 2018 ingericht conform de uitkomst van de ALM-analyse.

5.3 Tegenpartijkredietrisico

Het tegenpartijkredietrisico is het risico van mogelijke verliezen veroorzaakt door oninbaarheid of een verlaging van de kredietstatus van debiteuren of andere partijen uit hoofde van beleggingen en kredietverstrekking. Hiervoor geldt:

- De aan instellingen verstrekte voorschotten worden periodiek vergeleken met de nog door deze instellingen te declareren kosten. Er wordt minder bevoorschot dan er aan onderhandenwerk bij de instellingen aanwezig is. Daarnaast wordt voor de instellingen met een plafondaafsprake periodiek de opbrengstverrekening bepaald en vinden zowel voorlopige als definitieve afrekeningen plaats;
- Het debiteurenrisico van de basisverzekering is beperkt door de wanbetalersregeling van de Zvw. Verzekerden kunnen bij een betalingsachterstand niet overstappen naar een andere verzekeraar en het risico van wanbetaling is maximaal zes maanden premie. Voor het risico na deze periode worden de zorgverzekeraars gecompenseerd door de overheid. Stad Holland Zorgverzekeraar volgt het landelijke incassoprotocol. In de premie wordt jaarlijks een opslag opgenomen voor het risico van het oninbare deel van de premie;
- Stad Holland Zorgverzekeraar kiest voor tegenpartijen met een hoge kredietwaardigheid. Daarnaast is er een spreiding van risico's door het gebruik van geldmarktfondsen.

De kredietportefeuille van Stad Holland Zorgverzekeraar, zoals gebruikt voor de berekening van het tegenpartijrisico, bestaat voor de type 1-blootstellingen (Single Name Exposures) uitsluitend uit direct opeisbare tegoeden bij Nederlandse banken met minimaal een BBB-rating.

Kapitaalvereiste tegenpartijkredietrisico's

De SCR-component voor tegenpartijkredietrisico's is als volgt samengesteld:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>
<i>Type 1 exposures (banken)</i>	<i>625</i>	<i>570</i>
<i>Type 2 exposures (instellingen, verzekerden en overig)</i>	<i>859</i>	<i>1.098</i>
<i>Diversificatievoordeel</i>	<i>(93)</i>	<i>(97)</i>
<i>Tegenpartijkredietrisico's</i>	<i>1.391</i>	<i>1.571</i>

Toelichting

Het tegenpartijkredietrisico is gedaald, doordat er minder liquiditeiten aangehouden worden bij banken.

5.4 Operationeel risico

Dit betreft het risico op bijvoorbeeld niet toereikende of falende interne processen of systemen. Bij Stad Holland Zorgverzekeraar staat dienstverlening, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en informatievoorziening hoog in het vaandel. Het begrip operationeel risico binnen Stad Holland Zorgverzekeraar omvat de volgende risicocategorieën: IT risico, compliancerisico, integriteitsrisico's, uitbestedingsrisico en het frauderisico.

IT-risico's

De bedrijfsprocessen bij Stad Holland Zorgverzekeraar zijn in hoge mate geautomatiseerd. De geautomatiseerde gegevensverwerking is een belangrijke voorwaarde voor een ordelijk en controleerbaar financieel beheer. Automatisering brengt risico's met zich mee die voldoende moeten worden beheerst. Criteria hierbij zijn beschikbaarheid (continuïteit), integriteit (betrouwbaarheid) en vertrouwelijkheid (exclusiviteit), de zogenoemde BIV-indeling. Het is van cruciaal belang dat de bedrijfsprocessen en de informatievoorziening optimaal beschikbaar en beveiligd zijn.

Ten aanzien van de beveiliging van de IT-voorzieningen is een risicoanalyse opgesteld waarbij zowel naar interne als naar externe bedreigingen is gekeken, waaronder cyberrisico's.

Ten aanzien van de beschikbaarheid zijn diverse maatregelen genomen. Zo zijn voor alle bestanden en databases adequate 'back-up and recovery'-procedures ontwikkeld en in gebruik. Er is een noodstroomvoorziening en op een andere locatie (in Rotterdam) is een tweede rekencentrum ingericht, waardoor alle gegevens tegelijkertijd op twee locaties worden vastgelegd. In het geval van calamiteiten kan met alle systemen direct worden uitgeweken naar het tweede rekencentrum. Er is een draaiboek voor uitwijk in het geval van calamiteiten. De uitwijkprocedure is in 2018 getest en in orde bevonden.

De integriteit en vertrouwelijkheid van de geautomatiseerde systemen zijn gewaarborgd in de vorm van procedures en maatregelen ten aanzien van:

- wijzigingenbeheer (ontwikkelen en testen van nieuwe programmatuur);
- versiebeheer (werken met de juiste bestandsversie);
- volledige OTAP-omgeving (ontwikkel – test – acceptatie – productie);
- de conversie van bestanden;
- de fysieke toegangsbeveiliging;
- de logische toegangsbeveiliging;
- voorzieningen voor netwerkbeveiliging;
- het proactief installeren van updates van besturingssystemen en externe software;
- anti-virus en anti-malware software;
- monitoring en auditing (security compliance scans, assurance onderzoeken);
- jaarlijkse penetratietesten van de web omgeving.

De werking van de General Computer Controls (de algemene ICT-beheersingsmaatregelen) wordt jaarlijks door een externe auditor onderzocht. Daarbij wordt de focus gelegd op de beschikbaarheid en de beveiliging van de geautomatiseerde gegevensverwerking met betrekking tot de applicaties die relevant zijn voor de verschillende financiële verantwoordingen. Daarnaast wordt jaarlijks een aantal Application Controls door deze auditor getoetst. Op basis van deze jaarlijkse onderzoeken blijkt dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de IT-omgeving gewaarborgd is.

Juridisch risico

Stad Holland Zorgverzekeraar dient te voldoen aan wet- en regelgeving. Het niet voldoen aan met name de Zvw en aan de Wet op het financieel toezicht (Wft) kan een risico vormen voor de vergunning als zorgverzekeraar. De compliancefunctie ziet erop toe dat de bedrijfsvoering van Stad Holland Zorgverzekeraar voldoet en blijft voldoen aan wet- en regelgeving.

Integriteitsrisico

Integriteit dient van nature hoog in het vaandel te staan. Stad Holland voert jaarlijks een zogenoemde Strategische Integriteitsanalyse uit, omdat Stad Holland groot belang hecht aan integriteit. Op het gebied van integriteit worden waar nodig passende maatregelen getroffen.

Uitbestedingsrisico

In samenwerking met DSW Zorgverzekeraar streeft Stad Holland Zorgverzekeraar ernaar om ten aanzien van zijn kernactiviteiten zoveel mogelijk zelfvoorzienend te zijn. In geen geval mag de continuïteit van het bedrijf door uitbesteding in gevaar komen.

De kwaliteit van de werkzaamheden door derden wordt onder meer geborgd door Service Level Agreements, door frequent te overleggen met de desbetreffende organisaties en door wederzijdse terugkoppeling bij knelpunten en (steekproefsgewijze) controle van uitgevoerde werkzaamheden.

Frauderisico

Preventie en bestrijding van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik zijn speerpunten in het beleid van Stad Holland Zorgverzekeraar. Fraude ondermijnt het vertrouwen in de gezondheidszorg en tast ons op solidariteit berustend verzekeringssysteem aan. Het is niet acceptabel dat door fraude de kosten van zorg onnodig hoog zijn. Zorgverzekeraars hebben een wettelijke verantwoordelijkheid voor een rechtmatige en doelmatige besteding van financiële middelen en een grote rol ter voorkoming van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik. Daarnaast vindt Stad Holland Zorgverzekeraar dat het een maatschappelijke plicht is om fraude actief te bestrijden en bij voorkeur te voorkomen. De fraudebestrijding vindt

vooral plaats door de afdeling Bijzonder onderzoek, die direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur valt. Het voorkomen van fraude is ingebed het interne risicobeheersings- en controlesysteem.

Kapitaalvereiste operationeel risico

(x 1.000 euro)	2018	2017
Operationeel risico	7.003	5.263

Toelichting

Het operationeel risico is toegenomen door de stijging van het aantal verzekerden en de groei van de zorgkosten per verzekerde.

5.5 Overige risico's

Stad Holland Zorgverzekeraar maakt voor het beheersen of mitigeren van haar risico's geen gebruik van afgeleide instrumenten of herverzekering.

De overige risico's zijn omgevingsrisico en het liquiditeitsrisico.

Omgevingsrisico

Het omgevingsrisico bestaat uit veranderingen op het gebied van onder andere ondernemingsklimaat, concurrentieverhoudingen en reputatie.

De afhankelijkheid van de overheid en het risicovereveningsmodel is voor Stad Holland Zorgverzekeraar een nauwelijks te beïnvloeden gegeven. Ook voor het concurrentierisico geldt dat het nauwelijks te voorspellen is wat verzekerden gaan doen als gevolg van keuzes van andere zorgverzekeraars.

Voor wat betreft reputatie heeft Stad Holland Zorgverzekeraar in het publieke domein een beeld van zichzelf neergezet, dat gebaseerd is op zijn kernwaarden. Een van de kernwaarden is dat Stad Holland eigenzinnig en daarmee anders dan anderen is. Stad Holland Zorgverzekeraar wenst op dit gebied zijn onderscheidend vermogen te behouden.

Liquiditeitsrisico

Dit betreft het risico dat een rechtspersoon loopt als zij niet de mogelijkheid heeft om aan de benodigde financiële middelen te komen om aan de verplichtingen uit hoofde van financiële instrumenten te voldoen.

Stad Holland Zorgverzekeraar heeft een sterke liquiditeitspositie. Door het voeren van een actief cashmanagement worden voldoende liquiditeiten in rekening-courant beschikbaar gehouden om permanent aan de kortlopende verplichtingen te voldoen.

6. Financiële positie op Solvency II grondslagen

6.1 Solvency II balans

De financiële positie van Stad Holland Zorgverzekeraar op Solvency II grondslagen is als volgt:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
ACTIVA				
<i>Beleggingen</i>				
<i>Deelnemingen</i>		1		1
<i>Aandelen</i>	8.712			8.712
<i>Obligaties</i>	8.024			8.024
<i>Deposito's</i>				
<i>Geldmarktfondsen</i>	65.254			65.254
<i>Overige beleggingen</i>				
<i>Totaal beleggingen</i>	81.991			81.991
<i>Vorderingen</i>				
<i>Directe verzekering</i>	3.066			3.066
<i>Herverzekeraars</i>				
<i>Overige vorderingen</i>	38.125	(3.678)		34.447
<i>Totaal vorderingen</i>	41.191	(3.678)		37.513
<i>Overige activa</i>				
<i>Liquide middelen</i>	2.014			2.014
<i>Materiële vaste activa</i>				
<i>Overige activa</i>	8.672	6.181		14.853
<i>Totaal overige activa</i>	10.686	6.181		16.868
<i>Totaal activa</i>	133.868	2.503		136.371
PASSIVA				
<i>Technische voorzieningen</i>				
<i>Best estimate</i>	67.945	2.503	301	70.749
<i>Risicomarge</i>			2.909	2.909
<i>Overige tech. voorz.</i>				
<i>Totaal Technische voorzieningen</i>	67.945	2.503	3.211	73.658
<i>Overige schulden</i>	17.901			17.901
<i>Totaal passiva</i>	85.845	2.503	3.211	91.559
<i>Vermogen</i>	48.023		(3.211)	44.812

6.2 Informatie over de waardering van activa

Beleggingen

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Deelnemingen</i>	1			1
<i>Aandelen</i>	8.712			8.712
<i>Obligaties</i>	8.024			8.024
<i>Deposito's</i>				
<i>Geldmarktfondsen</i>	65.254			65.254
<i>Overige beleggingen</i>				
<i>Totaal beleggingen</i>	81.991			81.991

De beleggingen worden in de jaarrekening BW 2 gewaardeerd tegen actuele waarde. Deze waarderingmethode is overeenkomstig de Solvency II grondslagen.

Vorderingen

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Directe verzekering</i>	3.066			3.066
<i>Herverzekeraars</i>				
<i>Overige vorderingen</i>	38.125	(3.678)		34.447
<i>Totaal vorderingen</i>	41.191	(3.678)		37.513

De vorderingen uit directe verzekeringen betreffen de nog te ontvangen verzekeringspremies. Alle vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar.

De vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde, rekening houdend met een voorziening voor eventuele oninbaarheid. Omdat de vorderingen allen een kortlopend karakter hebben, wordt deze benadering tevens als adequaat beoordeeld voor toepassing op de Solvency II balans.

In de Solvency-II-balans is het 'zachte deel' met het ZiNL te verrekenen geherrubriceerd vanuit de vorderingen (met het ZiNL te verrekenen) naar de technische voorziening. Onder het zachte deel wordt verstaan: het flankerend beleid, macro-nacalculatie, macroneutraliteit en vangnet.

Overige activa

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Liquide middelen</i>	2.014			2.014
<i>Materiële vaste activa</i>				
<i>Overige activa</i>	8.672	6.181		14.853
<i>Totaal overige activa</i>	10.686	6.181		16.868

De liquide middelen worden opgenomen tegen nominale waarde.

De overige activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde, rekening houdend met een voorziening voor eventuele oninbaarheid. Omdat de vorderingen allen een kortlopend karakter hebben, wordt deze benadering tevens als adequaat beoordeeld voor toepassing op de Solvency II balans.

In de jaarrekening BW 2 zijn de voorschotten gesaldeerd met de technische voorziening. In de Solvency-II-balans is deze post geherrubriceerd vanuit de technische voorziening naar de overige activa. De vordering met betrekking tot op te leggen eigen risico is in de BW-balans opgenomen als overlopende activa en is onder Solvency II gesaldeerd met de technische voorziening.

6.3 Informatie over de waardering van technische voorzieningen

Technische voorzieningen

<i>Balanspost</i> (x 1.000 euro)	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Best estimate</i>	67.945	2.503	301	
<i>Risicomarge</i>			2.909	2.909
<i>Overige tech. voorz.</i>				
<i>Totaal Technische voorziening</i>	67.945	2.503	3.211	73.658

In de Solvency II rapportage zijn andere waarderingsgrondslagen toegepast dan in de statutaire jaarrekening. De waarderingsgrondslagen onder Solvency II zijn gebaseerd op de eerdergenoemde uitgangspunten en nader uitgewerkt in onder meer:

- *Gedelegeerde verordening EU 2015/35 van 10 oktober 2014, Hoofdstuk 3 – Voorschriften voor de technische voorzieningen;*
- *EIOPA BoS-14/166 NL – Richtsnoeren voor de waardering van technische voorzieningen.*

Belangrijke verschillen met de waardering van deze voorzieningen in de jaarrekening zijn onder meer:

- de voorgeschreven wijze van disconteren;
- de berekening van een risicomarge.

Discontering

Discontering van de toekomstige kasstromen vindt plaats tegen de risicovrije rentecurve zoals deze maandelijks door EIOPA wordt gepubliceerd en bepaald in artikel 43 en verder van de Gedelegeerde verordening Solvency II (2015/35).

Vanwege de duur van de toekomstige verplichtingen zijn onzekerheden omtrent de Ultimate forward rate (UFR) niet of nauwelijks relevant. Het is vanwege de beperkte duratie en karakteristieken van de verplichtingen voor Stad Holland Zorgverzekeraar niet zinvol om gebruik te maken van overgangsmaatregelen zoals de volatility of matching adjustment, danwel van andere overgangsmaatregelen.

Berekening risicomarge

De risicomarge wordt onder Solvency II zodanig bepaald dat de waarde van de technische voorzieningen gelijk is aan het bedrag dat verzekerings- en herverzekeringsondernemingen naar verwachting zouden vragen voor de overname en de nakoming van de verzekerings- en herverzekeringsverplichtingen (Solvency II Directive artikel 77 lid 3).

Voor de berekening maakt Stad Holland geen gebruik van zogenoemde vereenvoudigde benaderingsmethoden. Bij de volledige doorrekening wordt per jaar einde verondersteld dat na t+1 geen premierisico meer resteert en de het catastroferisico ook gelijk zal zijn aan nihil. Derhalve resteert na t+1 louter voorzieningenrisico en operationeel risico. Na t+1 zal het voorzieningenrisico en het operationeel risico uitlopen conform de best estimate schadevoorziening. Even als voor de voorziening zelf geldt dat, omdat de uitloop zeer kort is, de onzekerheid van de onderliggende kasstromen laag is.

Zowel de discontering als de berekening van de risicomarge zijn in bovenstaande tabel opgenomen onder het kopje 'Herwaardering'.

6.4 Informatie over de waardering van andere verplichtingen

<i>Overige schulden</i>				
<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Overige schulden</i>	<i>17.901</i>			<i>17.901</i>

De kortlopende schulden worden gewaardeerd op nominale waarde.

6.4.1 Andere verplichtingen

Bij het bepalen van de waarde op Solvency II grondslagen wordt rekening gehouden met de verwachte looptijd van de schulden. Statutair worden de schulden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. In de praktijk betekent dit evenwel dat waardering tegen nominale waarde plaatsvindt.

Van de schulden uit hoofde van verzekering en de overige schulden wordt verwacht dat deze binnen 12 maanden na balansdatum worden afgewikkeld. Deze leiden daarom niet tot een verschil tussen de Solvency II waardering en de statutaire waardering.

6.4.2 Garanties en niet uit de balans blijvende verplichtingen

Fiscale eenheid

Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. heeft een fiscale eenheid voor de omzetbelasting met DSW Ziektekostenverzekeringen N.V., DSW Assurantiën B.V., Stichting Phoenix, Zorgkantoor DSW B.V. en OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. is hoofdelijk aansprakelijk voor de schuld van de fiscale eenheid als geheel.

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden B.V. (NHT)

De NHT treedt op als herverzekeraar van ziektekosten, die onderdeel zijn van het pakket van de Zorgverzekeringswet en het gevolg zijn van terroristische activiteiten. De NHT biedt herverzekeringsdekking voor schade boven € 66,7 miljoen per kalenderjaar voor alle deelnemende zorgverzekeraars tezamen. Kosten, die landelijk per jaar en over alle zorgverzekeraars gezamenlijk, niet boven € 66,7 miljoen uitkomen, komen voor rekening van de deelnemende zorgverzekeraars. Het deelnamepercentage op basis van het aantal verzekerden voor Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. bedraagt 0,64% voor 2019.

6.5 Overige informatie

De overige informatie bevat informatie over de financiële positie, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen met uitzondering van de aansluiting tussen de bedragen in S.05 en de Nationale Staat T2. Op verzoek van DNB wordt deze aansluiting hieronder toegelicht.

<i>Aansluiting Nationale Staat – S.05</i>			
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>Nationale Staat</i>	<i>Reclassificatie</i>	<i>S.05</i>
<i>Verdiende premies eigen rekening</i>	226.748		226.748
<i>Overige tech. baten eigen rekening</i>			
<i>Totaal baten / Premiums earned</i>	226.748		226.748
<i>Geleden schade / claims incurred</i>	221.691		221.691
<i>Bedrijfskosten</i>	7.938		7.938
<i>Resultaat technische rekening</i>	(2.881)		(2.881)

7. Kapitaalbeheer

7.1 Hoofdpijnen van het kapitaalbeleid

Onder Solvency II is de SCR het bedrag dat minimaal aan kapitaal moet worden aangehouden. Om te voorkomen dat het beschikbare vermogen door het optreden van een risico onder deze grens zakt, wenst Stad Holland Zorgverzekeraar een marge boven op deze SCR aan te houden.

De wijze waarop Stad Holland Zorgverzekeraar met zijn kapitaal omgaat in termen van streefsolvabiliteit en aan te houden kapitaal in relatie tot de risico's is uitgewerkt in de jaarlijks opgestelde ORSA. De streefsolvabiliteit is per ultimo 2018 vastgesteld op 134% van de Solvency Capital Requirement (SCR).

In de ORSA wordt voorts ingegaan op de mogelijkheden van Stad Holland Zorgverzekeraar om risico's te verminderen en eventueel extra kapitaal te genereren.

7.2 De structuur, het bedrag en de kwaliteit van het Eigen Vermogen

Het beschikbare Eigen Vermogen is als volgt samengesteld:

(x 1.000 euro)	2018	2017	Ontwikkeling
<i>Reconciliatiereserve</i>	44.698	48.813	-/- 8,4%
<i>Aandelenkapitaal</i>			
<i>Waarborgkapitaal</i>	114	114	
<i>Aanwezig Eigen Vermogen Solvency II</i>	44.812	48.927	-/- 8,4%
<i>Niet beschikbaar vermogen</i>			
<i>Beschikbaar Eigen Vermogen voor solvabiliteit</i>	44.812	48.927	-/- 8,4%

Het Eigen Vermogen op Solvency II grondslagen staat geheel ter beschikking van de vennootschap. Er is geen sprake van aanvullende vermogenscomponenten zoals garanties, toezeggingen of niet volgestort kapitaal.

Het volledige Eigen Vermogen van Stad Holland Zorgverzekeraar is ingedeeld als Tier 1 Eigen Vermogen, waardoor het te duiden valt als beschikbaar vermogen voor de Solvency II kapitaalvereiste.

Er zijn geen besluiten genomen die tot afname van het beschikbare vermogen leiden. Het gehele vermogen is derhalve beschikbaar en komt in aanmerking ter dekking van de SCR en ter dekking van de verzekeringsverplichtingen.

7.3 De solvabiliteit van Stad Holland Zorgverzekeraar

De solvabiliteitsratio van Stad Holland Zorgverzekeraar is in 2018 gedaald naar 122,8%. De solvabiliteit kan als volgt worden toegelicht:

(x 1.000 euro)	2018	2017	Ontwikkeling
<i>Beschikbaar Eigen Vermogen (SII)</i>	44.812	48.927	-/- 8,4%
<i>Solvency Capital Requirement (SCR)</i>	36.496	30.471	19,8%
Solvabiliteitsratio	122,8%	160,6%	-/- 23,5%

De solvabiliteitseis is in 2018 toegenomen met € 6,0 miljoen (19,8%). Dit is met name het gevolg van een toename van de premie-omvang. Een nadere uitleg van de opbouw en ontwikkeling van de SCR is in hoofdstuk 5 gegeven.

Omdat daarnaast ook het beschikbare Eigen Vermogen is afgenomen is de solvabiliteitsratio gedaald.

7.3.1 Samenstelling van het kapitaalvereiste

Hoewel in de Solvency II wetgeving wordt gesproken over een Minimum Capital Risk (MCR) is in feite de Solvency Capital Risk (SCR) bepalend. De wettelijke toezichtsnorm onder Solvency II is 100%, waarbij de ratio wordt berekend door het beschikbare Eigen Vermogen te delen door de SCR.

Opbouw van het kapitaalvereiste:

(x 1.000 euro)	2018	2017	Ontwikkeling
<i>Verzekeringstechnische risico's</i>	27.382	22.519	21,6%
<i>Marktrisico's</i>	5.089	5.997	-/- 15,1%
<i>Tegenpartijkredietrisico's</i>	1.391	1.571	-/- 11,5%
<i>Diversificatie</i>	(4.368)	(4.879)	-/- 10,5%
<i>Operationele risico's</i>	7.003	5.263	33,1%
Solvency Capital Requirement (SCR)	36.496	30.471	19,8%

De MCR bedraagt voor 2018 € 13.758.000 (2017: € 11.212.000).

De solvabiliteitseis is risicogebaseerd en daarmee een weerspiegeling van de financiële risico's die door middel van een standaardformule worden berekend.

7.4 De berekening van de SCR

Stad Holland Zorgverzekeraar maakt voor de berekening van de kapitaalvereisten geen gebruik van ondernemings specifieke parameters. Wel maakt Stad Holland Zorgverzekeraar gebruik van parameters die in overleg tussen DNB en Zorgverzekeraars Nederland zijn vastgesteld, te weten de HRES-factor voor het berekenen van het ziektekostenverzekeringsrisico's en de schadebedragen en de mitigeringsfactor voor het berekenen van het calamiteitenrisico.

Stad Holland Zorgverzekeraar maakt geen gebruik van de ondermodule aandelenrisico.

7.5 Verschillen tussen de standaardformule en intern model

Stad Holland Zorgverzekeraar maakt geen gebruik van een intern model.

In een analyse is per risicocategorie kwalitatief en/of kwantitatief nagegaan in hoeverre het standaardmodel past bij het daadwerkelijke risicoprofiel. Op basis van deze analyse is Stad Holland Zorgverzekeraar van mening dat het standaardmodel als passend kan worden beschouwd.

7.6 Niet-naleving van de MCR en de SCR

Niet van toepassing: Stad Holland Zorgverzekeraar voldoet aan de MCR en de SCR.

7.7 Overige informatie

De overige informatie bevat informatie over het kapitaalbeheer, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen.

Bijlage 1 : Normenkader

Het normenkader voor het opstellen van deze rapportage wordt gevormd door de volgende wet- en regelgeving, aangevuld met toelichtingen van de toezichthouder:

- Solvency II Directive (2009/138/EG), artikel 51 en verder;
- Gedelegeerde Verordening Solvency II (EU 2015/35), Hoofdstuk 12 en 13;
- Uitvoeringsverordening (EU 2015/2450)
- Relevante richtsnoeren van EIOPA, waaronder EIOPA-BoS-15/109 – Richtsnoeren voor rapportage en openbaarmaking.
- Brieven van DNB, waaronder die van 2 april 2015 (aandachtspunten kwantitatieve rapportage voorbereidende fase Solvency II en toelichting daarop), van 22 januari 2016 (Aandachtspunten Day One rapportage) en 28 december 2017 (Sectorale terugkoppeling jaarstaten 2016).
- DNB Guidance bij kwalitatieve SII Preparatory Guidelines rapportage.
- Q&A Open Boek DNB.

Bijlage 2 : Lijst met gebruikte afkortingen

AAG	Actuaris, lid van het Actuarieel Genootschap
ACM	Autoriteit Consument en Markt
AF	Actuariële Functie
ALRA	Asset & Liability Risk Analysis
ALM	Asset & Liability Management
AMSB	Administrative, Management of Supervisory Board
ARC	Audit & Risk Commissie
BoS	Board of Supervisors
BW	Burgerlijk Wetboek
CPB	Centraal Planbureau
DKG	Diagnose Kosten Groep
DNB	De Nederlandsche Bank
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
ESG	Environmental, Social and Governance
FKG	Farmacie Kosten Groep
GITC	General IT Controls
IA(F)	Interne Audit (Functie)
IC	Interne Controle
KRC	Key Risk Controls
MCR	Minimum Capital Requirement
NHT	Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden
OBV	Opbrengstverrekening
ORSA	Own Risk & Solvency Assessment
OTAP	Ontwerp, Test, Acceptatie, Productie
OWM	Onderlinge Waarborg Maatschappij
pgb	Persoons Gebonden Budget
Rbb	Regeling beheerst beloningsbeleid
RMA	Regeling Medische zorg Asielzoekers
RSR	Regulatory Supervisory Report
RvB	Raad van Bestuur
RvC	Raad van Commissarissen
SCR	Solvency Capital Requirement
SII	Solvency II
SIRA	Systematische Integriteits Risico Analyse
SFCR	Solvency & Financial Condition Report
SH	Stad Holland (Zorgverzekeraar)
SRA	Strategische Risico Analyse
SVB	Sociale Verzekerings Bank
U.A.	Uitgesloten Aansprakelijkheid
UFR	Ultimate Forward Rate
Wlz	Wet langdurige zorg
Wft	Wet financieel toezicht
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet Normering Topinkomens
ZiNL	Zorginstituut Nederland
Zwv	Zorgverzekeringswet