

stad^h
holland
zorgverzekeraar

**MAATSCHAPPELIJK
VERSLAG
2024**



INHOUDSOPGAVE

1. Aanbieding Raad van Bestuur	3
2. Profiel van de organisatie	6
3. Verslag Raad van Commissarissen	12
4. Onze verzekerden	16
5. Zorg en zorgverleners	21
6. Onze medewerkers	27
7. Duurzaamheid	33
8. Financiën	38
9. Corporate governance	44
10. Wettelijke verplichtingen	52
Bijlage 1: Nevenfuncties	57
Bijlage 2: Naleving code goed zorgverzekeraarschap	59
Jaarstukken 2024	68
Overige gegevens	113
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	113
Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat	113

AANBIEDING RAAD VAN BESTUUR

Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U. A. biedt u graag het Maatschappelijk Verslag 2024 aan. Het totale bestuursverslag bestaat inclusief dit hoofdstuk uit hoofdstuk 2 en de hoofdstukken 4 tot en met 10. In hoofdstuk 3 is het Verslag Raad van Commissarissen opgenomen.

We kijken met een goed en positief gevoel terug op het verslagjaar 2024. Er zijn ten opzichte van een jaar eerder veel zaken ten goede gekeerd, ondanks de soms grote uitdagingen. Een belangrijke reden voor ons succes is dat we, ook als het wat minder voorspoedig gaat, vasthouden aan onze visie op zorg en zorgverzekeren, aan onze lange termijn ambities, aan ons onderscheidend vermogen en aan ons DNA; solidariteit, betrokkenheid bij de zorg en de beste zorgverzekering bieden met de beste dienstverlening. Het betekent dat we goed luisteren naar onze verzekerden, reageren op bijzondere omstandigheden en kijken naar wat wél kan in plaats van naar wat niet kan. Het vraagt van ons dat we geen korte termijn besluiten nemen, maar vasthouden aan onze lange termijn ambities en ons blijven uitspreken. Dat is waar we bij Stad Holland voor staan. Dat bepaalt de waardering die wij van onze verzekerden en van de zorgaanbieders krijgen.

De premie van de basisverzekering steeg voor 2025 met € 9,50 naar € 164,75 per maand. Een premieverhoging, die het resultaat is van de steeds verder oplopende kosten van de gezondheidszorg. Voor het grootste deel veroorzaakt door de toenemende vraag naar zorg, stijging van de loonkosten en door de ontwikkeling van nieuwe behandelmethoden.

SAMENWERKING IN PLAATS VAN MARKTWERKING

Om de problemen in de zorg aan te pakken en de zorg ook in de toekomst voor iedereen toegankelijk en beschikbaar te houden moeten we de balans over laten slaan van marktwerking naar samenwerking. Marktwerking op de zorgverzekeringsmarkt komt nagenoeg alleen maar tot uiting in het streven van zorgverzekeraars om een zo laag mogelijke premie te vragen. Premie is doorgaans het argument voor verzekerden om van zorgverzekeraar te wisselen. De initiële gedachte achter marktwerking in de zorg was dat zorgverzekeraars een onderscheidende polis zouden kunnen bieden door betere zorginkoop op prijs, volume en kwaliteit. Dit is nooit goed gelukt. Premieverschillen tussen zorgverzekeraars zijn niet het gevolg van betere zorginkoop, maar vooral van een aantrekkelijke vaak jonge en vooral gezonde verzekerdenpopulatie in relatie tot het vereveningsmodel. Concurrentie op premie zorgt er ook voor dat er geen enkele financiële prikkel is voor zorgverzekeraars om te investeren in gezondheid, preventie, lange termijn programma's en andere initiatieven om de zorg ook in de toekomst beschikbaar te houden.

Stad Holland pleit ervoor om een groot deel van de marktwerking uit het zorgstelsel te halen. Dit kan door de premie die verzekerden direct aan de zorgverzekeraar betalen omlaag te brengen en een groter deel te betalen via de belastingen. Zo wordt de premie meer inkomensafhankelijk en kan de slag van zorg naar gezondheid worden gemaakt door te investeren in een betere leefomgeving van de burger. Het omlaag brengen van de nominale premie zal er ook toe leiden dat de prikkel om budgetpolissen te voeren en andere commerciële trucjes toe te passen, zoals kortingen op het vrijwillig eigen risico, werken met betaalde vergelijkingssites en beperkte dienstverleningsconcepten, aanzienlijk wordt verminderd. Een lagere nominale premie versterkt ook de solidariteit. Want door het kiezen

voor een zogenoemde budgetpolis dalen de zorgkosten niet en wordt de solidariteit ondermijnd. Omdat mensen die niet in staat zijn om voor een dergelijke polis te kiezen, de lagere premie van deze budgetpolissen moeten opbrengen. Dat vergroot het verschil tussen gezonde en zieke mensen.

BUITEN BESTAANDE KADERS DENKEN

We moeten omstandigheden creëren waardoor partijen in de zorg de stap kunnen maken van zorg naar gezondheid en worden gestimuleerd te investeren in een betere leefomgeving van de burger. 80 procent van iemands gezondheid wordt bepaald door de sociaal-economische status, de leefomgeving en het leefpatroon van die persoon en slechts 20 procent door de beschikbaarheid en kwaliteit van zorg. Als zorgverzekeraar vinden wij dat het onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en opdracht is dat we juist moeten investeren in die 80 procent. Want als mensen in betere omstandigheden wonen, werken en leven is er op termijn een minder grote vraag naar zorg en ondersteuning. Daar geloven wij in. Dat betekent dat we buiten bestaande kaders en structuren moeten denken. Niet meer denken in hokjes, maar met zorgaanbieders, gemeenten en andere instanties in gezamenlijkheid komen met passende oplossingen die de zorg verbeteren.

SAMENWERKING MET VERENIGING VAN REGIONALE ZORGVERZEKERAARS

In 2024 heeft Stad Holland zich aangesloten bij de Vereniging van Regionale Zorgverzekeraars (VRZ). De huidige en toekomstige problemen in de zorg vragen een fundamenteel andere manier van denken, handelen en organiseren van zorg. Door kennis uit te wisselen en als partijen meer samen op te trekken kunnen de kleinere zorgverzekeraars elkaar versterken in hun pleidooi voor het terugdringen van de huidige marktwerking op de zorgverzekeringsmarkt, het behouden van solidariteit en het toegankelijk en betaalbaar houden van zorg in de toekomst.

DOORONTWIKKELING VAN DE ORGANISATIE

In het kader van de personele unie met DSW Zorgverzekeraar, betreft onderstaande verantwoording de medewerkers van zowel DSW als Stad Holland. Voorop kunnen en blijven lopen kan alleen met een sterke interne organisatie. In 2024 zijn er een drietal interne trajecten

ingezet waar we de komende jaren als organisatie op voort kunnen borduren. Verschillende werkgroepen zijn actief met onderwerpen uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2023 aan de slag gegaan. Dit heeft onder andere geresulteerd in nieuw beleid en nieuwe regelingen en vooral in een onderzoek naar de actualiteit van onze kernwaarden en het verder ontwikkelen van onze visie. Ook was in 2024 een hofnar werkzaam voor Stad Holland, die met een focus op feedback een jaar lang medewerkers heeft gesproken, teamsessies heeft gedaan en ons een spiegel voor heeft gehouden. Op basis van een viertal thema's, te weten meer duidelijke kaders, betere communicatie, leren en ontwikkelen en verbinden, gaan we vervolg geven aan dit traject. Samen met de uitkomsten van het intern waardenonderzoek en de hernieuwde visie hebben we nu een mooie basis om onze organisatie klaar te maken voor de toekomst.

DE BESTE DIENSTVERLENING

Doorontwikkelen zit ook in de beste dienstverlening bieden en de beste zorgverzekeraar zijn. We zijn er dan ook trots op dat we in 2024 weer in de top drie zijn geëindigd in de Klantmonitor Zorgverzekeringen; een onderzoek waarin de loyaliteit en tevredenheid onder verzekerden wordt gemeten.

We willen bij Stad Holland klaar zijn voor de toekomst, voorop blijven lopen en de beste dienstverlening bieden. Dat kunnen we alleen met elkaar doen, zowel binnen als buiten onze organisatie. Goed samenwerken is cruciaal. Juist in een tijd waarin de polarisatie hoogtij viert. We willen met elkaar dezelfde dingen beter doen en als het moet ook anders doen. Dat is Stad Holland. En daarmee zien wij de toekomst met vertrouwen tegemoet.

DUURZAAMHEID

Stad Holland neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus. Wij vinden het belangrijk een bijdrage te leveren aan een duurzame wereld, vanuit zorg, mens, milieu en maatschappij. Daarbij worden wij ook aangemoedigd door wet- en regelgeving, belangenorganisaties, onze medewerkers en onze verzekerden. Op welke manier we dit doen, leest u in hoofdstuk 7.

TOEKOMST STAD HOLLAND

In 2023 zijn er bij Stad Holland een aantal factoren geweest waardoor we keuzes hebben moeten maken die indruisen tegen de kernwaarden waar we als Stad Holland voor staan. Zo hebben we door een aantal marktomstandigheden, waaronder het sterk teruglopen van het aantal restitutiepolissen, de restitutiepolis van Stad Holland moeten omzetten in een combinatiepolis. Ook moesten we door een uitspraak van de rechter per 2024 overgaan naar een preferentiebeleid. Hierdoor moesten wij afstappen van een in onze ogen klantvriendelijk geneesmiddelenbeleid met meer keuzevrijheid voor zowel de apotheker als onze verzekerden. Dit, tezamen met de premieverhoging, heeft ertoe geleid dat het verzekerdenaantal in 2024 licht gedaald is. Ondanks dit is er wat Stad Holland betreft geen aanleiding voor ingrijpende maatregelen. Stad Holland gelooft nog steeds in de propositie om via het intermediair zijn zorgverzekering aan te bieden, in de kwaliteit hiervan en de manier waarop wij onze verzekering hebben ingericht. We zijn ons wel bewust van het feit dat we in een veranderende wereld komend jaar meer moeten doen om een goede marktpositie te blijven behouden.

PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

Stad Holland Zorgverzekeraar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw). De aanvullende verzekeringen, die onder risicodragerschap van DSW Ziektekostenverzekeringen N.V. worden aangeboden, sluiten inhoudelijk aan op de basisverzekering.

2.1 VISIE

Stad Holland gelooft in een samenleving waarin we met elkaar voor elkaar zorgen. En zorgen betekent: doen wat écht nodig is voor een prettig en betekenisvol leven. Dit staat centraal in hoe we denken, handelen en ons uitspreken. Vanuit onze principiële overtuiging dat we de stap van zorg naar gezondheid moeten maken.

GELIJKE KANSEN

Solidariteit zit in ons DNA en is leidend voor wat we doen. Voor ons gaat solidariteit over gelijke kansen op gezondheid, welzijn en zorg voor iedereen. We zien het als onze maatschappelijke taak om de leefomgeving van mensen te verbeteren. Dit doen we door samen te werken aan de gezondheid van de toekomst. Bij Stad Holland stellen we het gemeenschappelijke belang boven het eigenbelang. In al onze keuzes staat dat voorop.

DE BESTE ZORGVERZEKERING

Stad Holland vindt dat iedereen, ongeacht leeftijd, gezondheid of financiële mogelijkheden, van goede zorg verzekerd moet zijn. Daarom bieden wij één basisverzekering waarvoor iedereen dezelfde premie betaalt. We vinden keuzevrijheid belangrijk en daarom maken we met zoveel mogelijk zorgverleners goede afspraken. Deze houden we zo eenvoudig mogelijk zodat er meer tijd aan zorg besteed kan worden. We staan voor onze eigen ideeën en meningen, ook als dit afwijkt van de standaard. We kiezen vaak om het net even anders te doen.

DE BESTE DIENSTVERLENING

Al onze medewerkers dragen vanuit hun eigen werkzaamheden bij aan de beste dienstverlening. Zowel digitaal als persoonlijk aan de telefoon. Vanzelfsprekend luisteren we naar onze verzekerden en werken we aan innovatieve oplossingen om onze dienstverlening continu te blijven verbeteren.

We zijn betrokken, solidair, eigennuttig, wendbaar en we doen het samen. Dat is Stad Holland.

2.2 CONCERNSTRUCTUUR

De rechtspersoon Stad Holland Zorgverzekeraar maakte in het verslagjaar geen deel uit van een concern. Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. is bestuurlijk gelieerd aan OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.

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 Stichting Phoenix. Voor de aanvullende verzekeringen van Stad Holland Zorgverzekeraar is DSW Ziektekostenverzekeringen N.V. de risicodragers.

2.3 STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE

Stad Holland Zorgverzekeraar is een onderlinge waarborgmaatschappij (OWM) met uitgesloten aansprakelijkheid, die voor zijn verzekerden de Zvw uitvoert. De uitgesloten aansprakelijkheid betekent dat er geen verhaalsrecht is op de leden.

Het hoogste orgaan van Stad Holland Zorgverzekeraar is de Ledenraad. De Ledenraad delegeert zijn taken gedeeltelijk aan de Raad van Commissarissen (RvC): het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur (RvB) en op de algemene gang van zaken (zie hoofdstuk 3). De RvB



bestaat op 31 december 2024 uit de heren A. de Groot (voorzitter) en J.M.A. le Conge en mevrouw C.P. van der Werf. Met haar benoeming en indiensttreding per 1 juni 2024 bestaat de RvB weer uit drie leden. Mevrouw C.P. van der Werf is verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, Data & Analyse, Functionele IT (FIT), Financiën en Actuarieel en Risicomanagement. Informatie over de honorering is te vinden in de jaarrekening. Een overzicht van de nevenfuncties van de RvB per 31 december 2024 is in Bijlage 1 opgenomen.

Het organogram met alle afdelingen is in figuur 1 opgenomen.

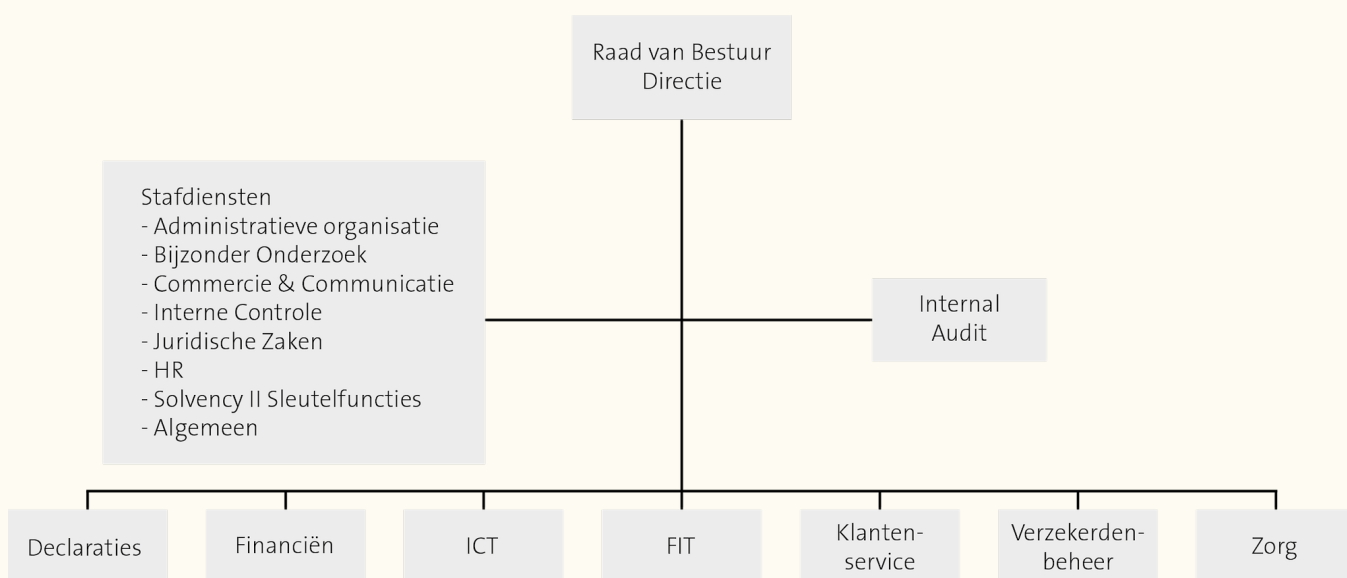
De Ledenraad bestaat per 31 december 2024 uit de volgende personen:

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

De Ledenraad is in het verslagjaar tweemaal regulier bijeengekomen. Hierbij waren de leden van de RvB, de directie en (een deel van) de RvC aanwezig.

De volgende onderwerpen werden tijdens de Ledenraad (onder meer) besproken:

- maatschappelijk verslag 2023 (inclusief jaarrekening);
- uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek door MarketResponse;
- analyse van de overstapronde;
- premie 2025;
- het beleid Duurzaam Beleggen;
- de contractering van zorgverleners;
- verzekerdenvloed en verzekerdentraadpleging;
- voorbereiding wijzigen statuten;
- strategische toekomstvisie Stad Holland;
- herbenoeming leden RvC;
- benoeming lid RvB;
- preferentiebeleid.



Figuur 1 Organogram per 31 december 2024

Verwerkingstijd polismutaties



2024: 2 dagen
2023: 4 dagen

Aantal verwerkte verzekerdennota's



2024: 108.300
2023: 127.800

Gem. uitbetalingstermijn verzekerdennota's



2024: 1 dag
2023: 1 dag

2.4 DIENSTVERLENENDE PROCESSEN

Dienstverlenende processen aan verzekerden vinden voornamelijk plaats op de afdelingen Verzekerdenbeheer, Declaraties en Klantenservice.

Op de afdeling Verzekerdenbeheer worden werkzaamheden uitgevoerd rondom inschrijving en uitschrijving van verzekerden en het wijzigen van lopende verzekeringspolissen. Ook is deze afdeling verantwoordelijk voor het debiteurenbeheer.

De afdeling Declaraties is verantwoordelijk voor de verwerking en controle van declaraties. Bijna alle declaraties van zorgverleners ontvangt Stad Holland via het portaal van VECOZO. Daarnaast handelt de afdeling machtigingsaanvragen en vragen over verstrekkingen af. De declaraties van verzekerden worden grotendeels digitaal ontvangen, met name via de MijnStad Holland-app.

Op de afdeling Klantenservice vindt het meeste contact met verzekerden plaats. Dit gebeurt via de telefoon, e-mail, chat, WhatsApp, sociale media. Hier kunt u meer over lezen in hoofdstuk 4.

Op de afdeling Commercie & Communicatie vindt het contact met de assurantietussenpersonen plaats. In het verslagjaar zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd voor groepen van assurantietussenpersonen. Daarnaast brengen medewerkers regelmatig een bezoek aan de individuele assurantietussenpersonen. Uiteraard vindt ook contact plaats via de telefoon of de website.

De dienstverlening aan zorgverleners vindt voornamelijk plaats op de afdeling Zorg. Deze afdeling richt zich op het contracteren van betaalbare, toegankelijke en doelmatige zorg bij instellingen en zorgverleners die zorg aanbieden in het kader van de Zvw. De afdeling Zorg anticipeert op de ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg en vormt het aanspreekpunt voor beleidsmatige vragen van zorgverleners en zorginstellingen. Zorgverleners kunnen in hun contact met Stad Holland gebruik maken van een beveiligde omgeving. De afdeling Zorg beoordeelt daarnaast verschillende casuïstiek van verzekerden in het kader van vergoedingen, machtigingen en verhaalszaken.

De afdelingen ICT en Functionele IT (FIT) zijn verantwoordelijk voor de IT-systemen van Stad Holland. Stad Holland gebruikt IT om de processen te optimaliseren en te innoveren met de klant als vertrekpunt. Wij hebben er altijd voor gekozen om de bouw van de IT-systemen in eigen beheer te houden, aangezien de ICT dicht bij de kerntaken van een financiële instelling ligt. Om die reden ontwikkelen we het grootste deel van de voor de uitvoering van de Zvw noodzakelijke software zelf. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de Mijn Stad Holland-omgeving en Stad Holland-app.

De afdeling Financiën zorgt ervoor dat de betalingen aan verzekerden en zorgverleners correct en op tijd worden uitgevoerd. Door tweemaal per dag betalingen aan verzekerden te doen worden digitale declaraties vaak direct afgehandeld en nog dezelfde werkdag op de rekening van de verzekerde gestort.



2.5 WERKZAAMHEDEN VOOR DERDEN

Ten behoeve van de aanvullende verzekeringen van Stad Holland worden werkzaamheden verricht voor DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.

2.6 WERKZAAMHEDEN DOOR DERDEN

In het kader van het samenwerkingsverband met DSW Zorgverzekeraar worden vele van de eerder genoemde dienstverlenende werkzaamheden door DSW (mede) namens Stad Holland uitgevoerd.

Externe organisaties voeren voor Stad Holland onder andere de volgende werkzaamheden uit:

- het vermogensbeheer van een deel van het vermogen (fiduciair vermogensbeheerder);
- de inning van openstaande vorderingen op verzekerden, conform het landelijke incassoprotocol (gerechtsdeurwaarder);
- de productie van zorgpassen en polisbladen;
- de verzending van grote mailings;
- datacenter diensten, waaronder opslag van mailverkeer en internetdocumenten in de cloud.

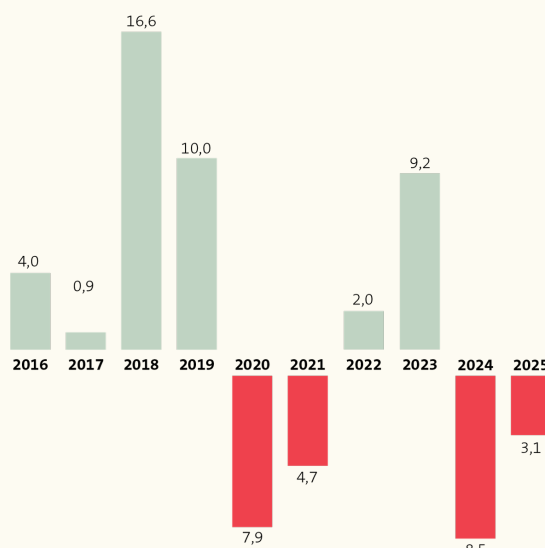
De kwaliteit van de werkzaamheden door derden wordt onder meer geborgd door Service Level Agreements, door frequent te overleggen met de desbetreffende organisaties, door wederzijdse terugkoppeling bij knelpunten en door (steekproefsgewijze) controle van uitgevoerde werkzaamheden.

Voor de zogenoemde 'opslag in de cloud' wordt voldaan aan de specifieke toezichtregels van De Nederlandsche Bank (DNB).

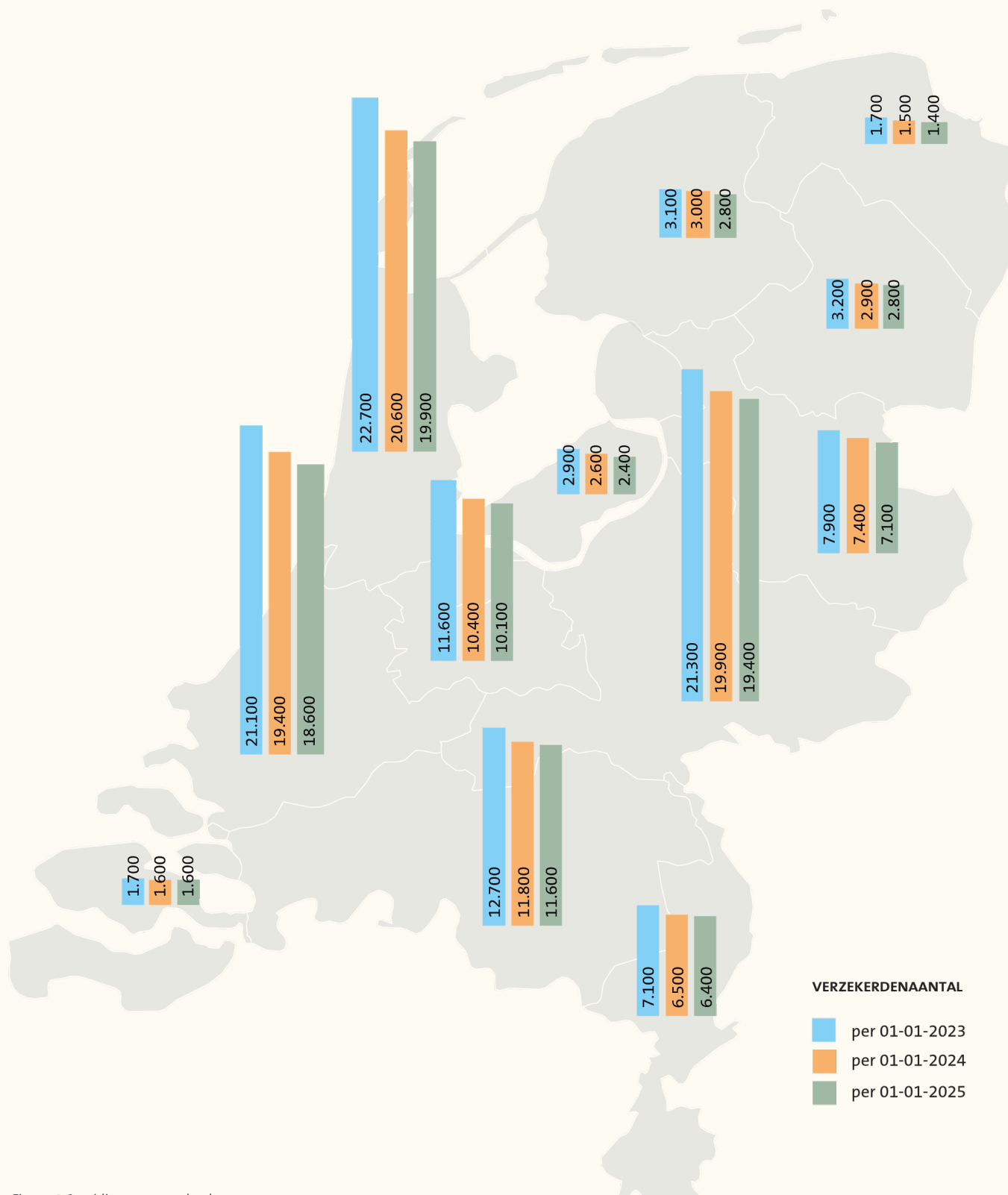
Stad Holland heeft geen volmachten verleend om onder risicodragerschap van Stad Holland zorgverzekeringsproducten te verkopen en te beheren.

2.7 GROEI EN SPREIDING VAN VERZEKERDEN

Stad Holland Zorgverzekeraar is een landelijk werkende zorgverzekeraar. De figuren 2 en 3 tonen de ontwikkeling van het verzekerdenaantal en de geografische spreiding. Hieruit blijkt dat Stad Holland na de afgelopen overstapronde weer met een daling van het aantal verzekerden te maken heeft gehad. De markt van de verzekerden kenmerkt zich als een verdringingsmarkt waar veelal op prijs geconcentreerd wordt, zeker de laatste jaren waarin er steeds meer aanbod is van op risicoselectie gestoelde goedkope budgetpolis. Al met al dus een moeilijke markt om verzekerden in aan te trekken, waarbij de omzetting van de restitutiepolis naar een combinatiepolis en de verhoging van de premie ook van invloed zijn geweest.



Figuur 2 Verzekerdenmutatie per jaar in %
(peilmoment 1 februari)



Figuur 3 Spreiding van verzekerden

VERSLAG RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen (RvC) benoemt de Raad van Bestuur (RvB) en houdt toezicht op de RvB en de algemene gang van zaken. Hierbij is aandacht voor de strategie van de organisatie, de wijze waarop leiding wordt gegeven aan de organisatie en de manier waarop de organisatie zich richt op maatschappelijke en sociale belangen en ontwikkelingen. De RvC staat hierbij de RvB met advies terzijde. Ook onderhoudt de RvC in diverse bijeenkomsten contact met sleutelfunctionarissen, ondernemingsraad en medewerkers. Daarnaast spreekt de RvC waar relevant over verschillende onderwerpen met de leden van de Ledenraad en woont hij de Ledenraadsvergaderingen bij. Tot slot hebben voor de leden van de RvC diverse activiteiten in het kader van permanente educatie plaatsgevonden.

3.1 BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN

De RvC en de RvB hebben in 2024 gezamenlijk vijfmaal regulier vergaderd. Daarnaast heeft de voorzitter van de RvC maandelijks overleg met de voorzitter van de RvB. Bovendien vindt jaarlijks een 'strategiesessie' plaats, waarin diverse strategische onderwerpen worden besproken. De belangrijkste onderwerpen zijn hieronder weergegeven.

KLANTTEVREDENHEID

De kwaliteit van dienstverlening aan de verzekerden van Stad Holland is een van de hoogste prioriteiten van de RvC. Dit onderwerp komt dan ook altijd aan de orde in de overleggen tussen de RvC en de RvB. De commissarissen hebben kennisgenomen van de uitkomsten van de Klantenmonitor Zorgverzekeringen; een onderzoek naar klanttevredenheid en klantvriendelijkheid bij zorgverzekeraars waarbij Stad Holland in 2024 wederom in de top drie is geëindigd. De RvC spreekt dan ook zijn waardering uit naar alle medewerkers van Stad Holland voor hun bijdrage aan dit resultaat.

MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

De voortgang op de aandachtspunten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2023 is ook in het verslagjaar met de RvC besproken. De RvC vindt het belangrijk dat de aandachtspunten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen voortvarend worden opgepakt.

TOEKOMST STAD HOLLAND

Ondanks de gedwongen aanpassingen in de propositie van Stad Holland, onder meer door het beëindigen van de restitutiepolis, de forse premieverhoging en de daaraan gerelateerde terugloop in verzekerdenaantallen, is er wat Stad Holland betreft geen aanleiding voor ingrijpende maatregelen. Stad Holland gelooft nog steeds in het intermediair als enig distributiemodel, in de kwaliteit van zijn propositie en de kernwaarden die daaraan ten grondslag liggen. Het blijft daarbij echter wel van belang om aan de zichtbaarheid van Stad Holland te werken. De RvC steunt deze strategische toekomstvisie voor Stad Holland.

INFORMATIEBEVEILIGING

Voor een organisatie als Stad Holland waar veel en ook gevoelige data wordt verwerkt en opgeslagen, is informatiebeveiliging en cybersecurity een belangrijk aandachtsgebied. De RvC laat zich dan ook geregeld hierover informeren. Datzelfde geldt voor de stand van zaken rondom de Digital Operational Resilience Act (DORA). In het verslagjaar heeft DNB een onderzoeksrapport over cybersecurity uitgebracht. De RvC heeft van de bevindingen uit het rapport kennisgenomen en ziet erop toe dat ze worden opgevolgd door de RvB. Het rapport toont in ieder geval aan dat de beveiliging degelijk is en er geen grote acute risico's zijn.

SAMENWERKING MET VERENIGING VAN REGIONALE ZORGVERZEKERAARS

In deze tijd waarin binnen de branchevereniging van zorgverzekeraars steeds vaker besluiten worden genomen die meer ten gunste van de grote zorgverzekeraars komen, is het van belang om te kijken hoe kleinere zorgverzekeraars elkaar kunnen versterken. Stad Holland heeft daarom besloten het lidmaatschap aan te gaan van de Vereniging van Regionale Zorgverzekeraars (VRZ). Doel is om kennis uit te wisselen op alle mogelijke gebieden. De RvC vindt aansluiting bij de VRZ een goede ontwikkeling.

STATUTENWIJZIGING

Iedere organisatie moet voldoen aan de (basis)eisen zoals beschreven in het Burgerlijk Wetboek. De RvC ziet het tot haar taak er periodiek op toe te zien dat de statuten in lijn zijn met de wettelijke verplichtingen en passen bij de governance van de organisatie. In het verslagjaar zijn aanpassingen aan de statuten voorbereid.

PREMIEVASTSTELLING

De premievaststelling is elk jaar een belangrijk moment voor Stad Holland. Dit proces heeft mogelijk grote financiële consequenties voor de organisatie en de verzekerden, en om die reden wordt de RvC op meerdere momenten in dit proces betrokken. De RvC ervaart ook dit jaar dat het een zorgvuldig proces van afstemming is geweest en was nauw bij het proces en de afwegingen betrokken.

SUCCESSIEBELEID

In 2023 is besloten om de RvB, die uit twee personen bestond, uit te breiden naar drie leden. De werving voor dit derde lid, met de portefeuille Financiën, ICT, Actuarieel en Risicomanagement, is eind 2023 gestart. Dit traject is in 2024 afgerond met de aanstelling van Carolien van der Werf. De RvC is verheugd over haar komst.

ZELFEVALUATIE

De RvC heeft een zelfevaluatie gedaan zonder externe partij met behulp van het formulier dat in voorgaande jaren is gebruikt. Geconcludeerd werd dat de vergaderingen met de RvB in een zeer constructieve zin verlopen en steeds meer gericht zijn op advies en kritische reflectie door te spiegelen met alternatieven. De ruimte die daarvoor wordt genomen tijdens de

themabijeenkomsten en de strategiebijeenkomst hebben daar in positieve zin aan bijgedragen. Zo worden waar zinvol vaker sleutelfunctionarissen betrokken bij de vergaderingen of themabijeenkomsten. De evaluatie is met de RvB besproken en kleine aanpassingen ter verbetering zijn doorgevoerd.

3.2 COMMISSIEWERKZAAMHEDEN IN 2024

De RvC kent twee commissies: de Audit & Risk Commissie (ARC) en de Remuneratiecommissie. De ARC bereidt de besluitvorming van de RvC voor op het gebied van het interne risicobeheersing- en controlesysteem (waaronder compliance), financiële procedures, externe verslaggeving en de beoordeling van (en door) de externe accountant. De Remuneratiecommissie houdt zich bezig met de beloning en de overige arbeidsvoorwaarden van de RvB en bereidt de besluitvorming van de RvC voor op het gebied van het successiebeleid.

De ARC is in het verslagjaar viermaal regulier bijeengekomen in aanwezigheid van een lid van de RvB en de Internal Audit Functionaris. Op uitnodiging is ook de externe accountant in een deel van de vergaderingen aanwezig geweest. Tijdens deze bijeenkomsten lichten de sleutelfunctionarissen (Actuarieel, Compliance, Risicomanagement en Internal Audit) persoonlijk de rapportages betreffende de eigen sleutelfunctie toe. De ARC besprak verder onder andere de volgende onderwerpen:

- jaaragenda;
- ARC reglement;
- voortgang duurzaamheidsagenda Stad Holland;
- product goedkeurings- en beoordelingsproces (PARP);
- zelfevaluatie van de ARC;
- maatschappelijk verslag 2023 (inclusief jaarrekening);
- financiële rapportages, solvabiliteitsontwikkeling en ORSA (inclusief kapitaalbeleid);
- CSRD en Dubbele Materialiteitsanalyse;
- premie 2025;
- rapportages externe accountant;
- rapportages toezichthouders (DNB, NZa);
- jaarplannen, rapportages en charters van de sleutelfuncties.

De in de ARC vergadering besproken onderwerpen en verslagen daarvan werden in elke RvC vergadering toegelicht. Tot slot heeft de ARC de jaarlijkse evaluaties met zowel de Internal Audit Functionaris als de externe accountant gehouden. Deze bijeenkomsten vinden buiten de aanwezigheid van de RvB plaats. Daarnaast vindt periodiek overleg plaats tussen de ARC en de externe accountant zonder aanwezigheid van de RvB.

De Remuneratiecommissie is in 2024 driemaal bij elkaar gekomen. Tijdens deze bijeenkomsten is aandacht geweest voor het beloningsbeleid en de bezoldiging van de RvB en RvC. De Remuneratiecommissie is in 2024 actief betrokken geweest bij de werving van een derde lid voor de RvB. De Remuneratiecommissie heeft daarnaast de jaarlijkse evaluatiegesprekken gevoerd met de leden van de RvB en het functioneren van het directieteam geëvalueerd.

3.3 SAMENSTELLING EN BELONING

De samenstelling van de RvC is in 2024 gewijzigd, omdat mevrouw C. van der Weerd-Norder per 24 november, conform het successiebeleid is afgetreden. De RvC is haar zeer erkentelijk voor de wijze waarop zij zich de afgelopen negen jaren heeft ingezet voor Stad Holland. De functie van voorzitter is overgenomen door de heer J.K. de Vries. De RvC bestaat vanaf november 2024 weer uit vier personen. De samenstelling van de RvC is zorgvuldig vormgegeven, zodat hij over alle verantwoordelijkheidsgebieden relevante achtergrond en ervaring heeft. Deze achtergrond en ervaring ligt op het gebied van accountancy, financieel management, zorg, informatie technologie, wetenschap en governance.

De zittingsduur van commissarissen is in de statuten vastgesteld op maximaal drie termijnen van drie jaar. De leden worden (her)benoemd door de Ledenraad op voordracht van de RvC of op voordracht van ten minste één derde van het aantal leden van de Ledenraad. De voordracht wordt met redenen omkleed, waarbij de relevante huidige betrekkingen en andere commissariaten van de kandidaten worden gemeld.

Het aftreden van de leden vindt volgens het rooster van aftreden plaats, om te voorkomen dat alle leden in enig jaar tegelijk aftreden. RvC-leden zijn maximaal tweemaal herbenoembaar. In tabel 1 is de samenstelling van de RvC eind 2024 en het rooster van aftreden opgenomen.

In het verslagjaar 2024 bedraagt de beloning van alle leden van de RvC van Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. tezamen in totaal € 44.179 (2023: € 35.410). Voor een overzicht van de hoofd- en nevenfuncties per 31 december 2024 van de leden van de RvC wordt verwezen naar Bijlage 1.

3.4 OVERLEG MET DE EXTERNE ACCOUNTANT

Het controleplan 2024 en alle door de accountant opgestelde rapportages zijn door PwC aan de RvB en aan de RvC uitgebracht en besproken. Het accountantsverslag 2023 is door de ARC in aanwezigheid van de accountant besproken. In november 2024 is de rapportage interimbevindingen (voorheen managementletter genoemd) 2024 in concept uitgebracht en met de ARC besproken. In de daaropvolgende RvC-vergadering heeft de voorzitter van de ARC verslag gedaan van de rapportage interimbevindingen en de bespreking.

3.5 WOORD VAN DANK

De Raad van Commissarissen spreekt zijn dank uit aan medewerkers, ondernemingsraad, directie en Raad van Bestuur voor de grote betrokkenheid, professionaliteit en inzet die Stad Holland maakt wie hij is, 'een zelfbewuste zorgverzekeraar die op zijn geheel eigen wijze een bijdrage levert aan de gezondheidszorg in Nederland'. Onze leden, tevens verzekerden, willen wij, net als het intermediair, bedanken voor het vertrouwen dat ze ook dit jaar aan Stad Holland gaven.



Naam	Datum benoeming	Datum herbenoeming	Datum aftreden/beoogde herbenoeming	Beoogde einddatum
J.K. de Vries (voorzitter per 24-11-2024)	1-9-2021	1-9-2024	1-9-2027	1-9-2030
A.P.G. Groothedde (vice-voorzitter)	1-3-2019	1-3-2022	1-3-2025	1-3-2028
M.P. van Dieijen-Visser	1-4-2021	1-4-2024	1-4-2027	1-4-2027
W.L.M. de Koning-Martens	1-1-2024	-	1-1-2027	1-1-2033

Tabel 1 Samenstelling en rooster van aftreden Raad van Commissarissen per 31-12-2024

4 ONZE VERZEKERDEN

Bij Stad Holland stellen we het belang van de gezondheidszorg boven het eigenbelang. In al onze keuzes staat dat belang voorop. Wij voelen ons soms meer belangenbehartiger en gezondheidsbevorderaar dan verzekeraar. Goede zorg, vrije artskeuze, het gaat iedereen aan. Naast dat we ook buiten de kaders van onze eigen organisatie denken, besteden we natuurlijk veel aandacht aan het contact met onze eigen verzekerden en proberen we ons gedachtegoed hierin door te laten vloeien. Zodat iedereen die Stad Holland belt, mailt, appt, schrijft of iets over ons leest, weet dat we echt het beste met ze voorhebben. Hoe wij dat doen en hoe het contact met onze verzekerden in 2024 verliep? Dat leest u in dit hoofdstuk.

4.1 PERSOONLIJK CONTACT

Goede bereikbaarheid en persoonlijk contact zijn de belangrijkste pijlers van onze afdeling Klantenservice. De verzekerde moet op een laagdrempelige manier telefonisch contact met ons op kunnen nemen. We tonen onze contactmogelijkheden duidelijk op onze website en wanneer iemand ons belt krijgt diegene direct een medewerker aan de lijn, in plaats van een keuzemenu te moeten doorlopen. Nadat de vraag door de telefoniste is beoordeeld, wordt de verzekerde doorverbonden, waar de benodigde informatie gegeven wordt om de beller zo goed mogelijk te helpen. Wanneer de klantenservicemedewerker er zelf niet uitkomt, wordt de backoffice geraadpleegd. De gemiddelde wachttijd is in 2024 opgelopen tot 35 seconden. In het laatste kwartaal is de wachttijd door verschillende maatregelen teruggelopen. Deze trend verwachten we vast te houden.

De afdeling Klantenservice beantwoordt niet alleen vragen aan de telefoon, ook handelen de medewerkers vragen af per e-mail. Ook webcare is onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden van een klantenservicemedewerker. En omvat het reageren op berichten via WhatsApp en onze sociale media kanalen Facebook en LinkedIn.

4.2 KWALITEIT BEHOUDEN

Om de gesprekken met onze verzekerden op hoog niveau te houden worden onze medewerkers, individueel of in een groep, gecoacht in hun gespreksvaardigheden. Tijdens een coachsessie worden gesprekken teruggeluisterd en wordt gekeken naar verstuurde Whatsapp-berichten. Er worden onderdelen belicht die goed gaan en verbeterpunten besproken. Bovendien moeten alle medewerkers van de afdeling certificaten behalen op het vakgebied zorg en verzekeren en volgen nieuwe medewerkers een intensief inwerkprogramma. Om op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen in de zorg en specifiek op zorgverzekeringsgebied worden er in samenwerking met andere afdelingen regelmatig informatiebijeenkomsten georganiseerd.

4.3 NETWERK VAN VERZEKERINGSADVISEURS

Stad Holland informeert actief zijn verzekerden. Zij bepalen zelf of ze onze informatie en brieven op papier of digitaal willen ontvangen. Aan het einde van het jaar sturen we het polisaanbod voor het volgende jaar. Verzekerden die behoefte hebben aan een face-to-face gesprek kunnen daarvoor langs gaan bij hun verzekeringsadviseur. Als intermediaire zorgverzekeraar hebben wij een landelijk netwerk van onafhankelijke verzekeringsadviseurs waar wij mee samenwerken. Er is dan ook altijd een verzekeringsadviseur in de buurt van

onze verzekerden. Stad Holland zorgt via informatiebijeenkomsten en een digitale nieuwsbrief dat verzekeringsadviseurs op de hoogte zijn van alle actualiteiten rondom de zorgverzekering.

4.4 WAT LEEFDE ER IN 2024?

In 2024 hebben we aanzienlijk meer vragen gekregen over de vergoeding van medicijnen. Dit hangt samen met de gedwongen invoering van het preferentiebeleid geneesmiddelen. Ook krijgen we jaarlijks vragen over spoedeisende medische zorg in het buitenland. Rond de vakantieperiodes besteden de media steevast aandacht aan zorg en medische hulp op reis. Dit jaar liep de geldigheid van onze zorgpas af en hebben wij ervoor gekozen om geen fysieke passen meer te versturen, maar gebruik te maken van een digitale zorgpas. Verzekerden die nog graag een fysieke zorgpas wilden, konden deze aanvragen. Veel verzekerden wisten ons te vinden om een nieuwe zorgpas aan te vragen. Tevens kregen we veel vragen over het inloggen met DigiD door de verscherpte regels. Gelukkig konden we onze verzekerden weer op weg helpen om toegang te krijgen tot onze app en Mijn-Stad Holland.

VERZEKERDEN ZIJN TEVREDEN OVER STAD HOLLAND

In 2024 ontvingen we een groot compliment: in de Klantenmonitor Zorgverzekeringen®, een jaarlijkse meting van de loyaliteit en tevredenheid onder verzekerden, heeft Stad Holland de derde plaats behaald met een klantbeoordeling van 8,3. Stad Holland behaalde een Net Promoter Score (NPS) van +24, een score die aangeeft in hoeverre verzekerden ons zouden aanraden aan anderen, en die ver boven de scores in de markt van zorgverzekeraars ligt (marktgemiddelde +16). Het vertrouwen in Stad Holland, dat uitgedrukt wordt in de Netto Trust Score (NTS), is net als de NPS met een score van +28 fors hoger dan gemiddeld (+22).

Telefoongesprekken



2024: 43.000

2023: 50.500

NB: in 2023 zijn wij overgestapt op een nieuw telefoniesysteem, hierdoor is ook onze meetmethodiek voor het inzichtelijk maken van het aantal telefoongesprekken veranderd. Om deze reden kunnen de 2023 en 2024 cijfers niet op eenzelfde manier vergeleken worden.

Gem. wachttijd telefoon



2024: 35 sec

2023: 26 sec

4.5 HOE WE OMGAAN MET KLACHTEN EN HEROVERWEGINGEN

Stad Holland neemt iedere klacht serieus en besteedt er grote zorg aan. Een klacht kan belangrijke informatie bieden over mogelijke verbeteringen van onze dienstverlening. De Raad van Bestuur, directie en het management zijn zeer betrokken bij dit proces en nemen naar aanleiding van vragen of klachten vaak zelf contact op met verzekerden. Ook de medisch adviseurs van Stad Holland hebben regelmatig contact met onze verzekerden.

De afdeling Klantenservice registreert alle klachten digitaal. Afhankelijk van de aard van de klacht vindt de afhandeling in eerste instantie plaats door een leidinggevende of medisch adviseur. De definitieve afhandeling vindt schriftelijk plaats. Als een verzekerde het niet eens is met onze beslissing kan diegene zich wenden tot de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) of tot de rechter.

Als een machtigingsaanvraag voor zorg wordt afgewezen, ontvangt de verzekerde schriftelijk de reden van afwijzing. Als een verzekerde het oneens is met een beslissing, kan een verzoek om heroverweging worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

Aantal ontvangen e-mail van verzekerden



2024: 6.800
2023: 6.900

KLACHTEN

Het aantal klachten dat wij in 2024 hebben ontvangen is gedaald ten opzichte van vorig jaar en beschouwen wij nog steeds als relatief laag.

Analyse van de klachten:

- Klachten over de informatievoorziening gaan meestal over de hoogte van een vergoeding, over onze communicatie via bijvoorbeeld de website of onze werkwijze. Indien er sprake is van foutieve informatievoorziening, worden medewerkers extra getraind, zodat de informatievoorziening naar onze verzekerden verbetert. Bij opmerkingen over onze website of werkwijze wordt gekeken of hier aanpassingen nodig zijn om het duidelijker te maken voor onze verzekerden.
- Klachten over de zorgplicht zijn uiteenlopend, maar hadden in 2024 voornamelijk te maken met medicijnen door het ingevoerde preferentiebeleid en medisch specialistische zorg bij ongecontracteerde zorgverleners.
- De klachten over de kwaliteit van zorg gaan bijna altijd over een zorgverlener op het gebied van specialistische zorg, huisartsenzorg of farmacie. De klachten op het gebied van specialistische zorg lopen erg uiteen. Bij de klachten over farmacie spelen landelijke medicijntekorten en het veranderde preferentiebeleid een grote rol.
- De klachten onder het kopje 'Overig basisverzekering' gaan over de manier van gespreksvoering, het eigen risico of betalingen. Onze verzekerden zijn niet altijd voldoende op de hoogte welke kosten onder het eigen risico vallen of zijn het niet eens met een aanmelding bij een deurwaarder.

Categorie	Aantal klachten in 2024	Aantal klachten in 2023
Zorgplicht	7	4
Acceptatieplicht	1	1
Verbod op premiedifferentiatie	0	0
Kwaliteit van zorg	10	10
Informatievoorziening	4	6
Overig basisverzekering	6	11
Totaal	28	32

Tabel 2 Afgehandelde klachten

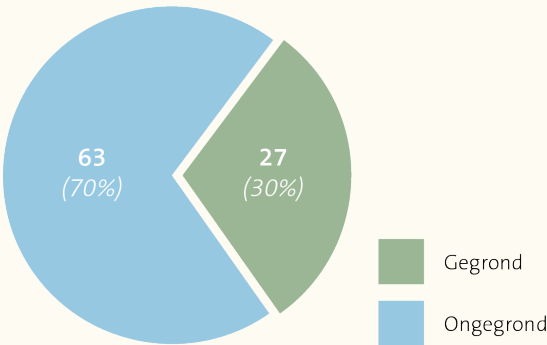
HEROVERWEGINGEN

Als een machtigingsaanvraag voor zorg wordt afgewezen, ontvangt de verzekerde schriftelijk de reden van afwijzing met de wettelijke grondslag daarvan. Ook wordt de verzekerde in dat geval gewezen op de mogelijkheid tot het aanvragen van een herbeoordeling. In 2024 zijn er in totaal 5.041 machtigingen verwerkt, waarvan er 628 (12,5 %) zijn afgewezen. Als verzekerden het oneens zijn met een beslissing, kunnen zij een verzoek om heroverweging indienen bij de Raad van Bestuur. Er wordt vervolgens opnieuw en objectief beoordeeld of een aanvraag terecht of onterecht is afgewezen en of er alsnog tot vergoeding moet worden overgegaan. In nagenoeg alle gevallen wordt persoonlijk contact met de verzekerde opgenomen. Hierna neemt de Raad van Bestuur een besluit.

Het aantal verzoeken om heroverweging is gedaald naar 90 (2023: 108). Het percentage dat gegrond is verklaard, is met 30% gelijk gebleven (2023: 30%). Het aantal klachten is gedaald naar 28 (2023: 32), waarvan er 2 gegrond zijn verklaard, met een percentage van 7,1% (2023: 30%). De heroverwegingen betreffen verzoeken naar aanleiding van geheel of gedeeltelijk afgewezen declaraties of machtigingsaanvragen. De meeste verzoeken om heroverwegingen hebben betrekking op mondzorg, specialistische zorg en hulpmiddelen. De machtigingsaanvragen medisch specialistische zorg gaan met name over neus-, borst- of buikcorrectie.

STICHTING KLACHTEN EN GESCHILLEN
ZORGVERZEKERINGEN (SKGZ) EN RECHTBANK

Het aantal dossiers waarvoor een bindend advies wordt aangevraagd bij de Geschillencommissie van de SKGZ is laag. Er zijn in 2024 geen dossiers inzake heroverwegingen door de verzekerde aan de rechter voorgelegd.



Heroverwegingen 2024

Categorie	Aantal in 2024 behandeld door de ombudsman	Aantal in 2024 behandeld door de geschillencommissie	Totaal aantal dossiers
Aantal dossiers	2	2	4

Tabel 3 SKGZ dossiers 2024

Loyaliteit
(NPS-score)



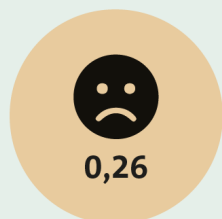
2024: +24
2023: +27

Gesprekken via
social media



2024: 4.700
2023: 5.700

Aantal klachten per
1.000 verzekerden



2024: 0,26
2023: 0,30

Cijfer
klanttevredenheid



2024: 8,3
2023: 8,3

ZORG EN ZORGVERLENERS

Stad Holland is betrokken bij de zorg en begaan met wat er in de zorg speelt. Een uitstekende relatie met huisartsen, ziekenhuizen en andere zorgverleners is kenmerkend voor Stad Holland. We hebben dezelfde ambitie, namelijk goede zorg toegankelijk en betaalbaar houden. Nu en in de toekomst. Stad Holland werkt samen met zorgverleners aan grote en kleine projecten om de zorg goed en toekomstbestendig te maken. Daarbij contracteren we betaalbare, kwalitatief goede zorg voor onze verzekerden, waarbij keuzevrijheid, transparantie, solidariteit en onze zorgplicht leidend zijn. Hoe de inspanningen van Stad Holland in 2024 verliepen en hoe het eerste jaar preferentiebeleid voor farmacie is verlopen en welke inspanningen zijn geleverd voor de toegankelijkheid van zorg voor onze verzekerden, leest u in dit hoofdstuk. Daar waar in dit hoofdstuk dan ook gesproken wordt over Stad Holland, worden hiermee de inspanningen bedoeld die DSW doet namens Stad Holland.

5.1 ONZE VISIE OP ZORGCONTRACTERING

Net als alle andere zorgverzekeraars heeft Stad Holland in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw) een zorgplicht: wij moeten ervoor zorgen dat onze verzekerden zorg of een vergoeding voor zorgkosten krijgen als zij daar recht op hebben. Keuzevrijheid van verzekerden is daarbij voor ons een belangrijk uitgangspunt.

Hoewel Stad Holland met bijna alle zorgverleners een overeenkomst sluit, kan een verzekerde ook kiezen voor een zorgverlener waarmee wij geen contract hebben afgesloten. In dat geval betalen wij deze zorg volledig, voor zover het gehanteerde tarief van de zorgverlener niet buitensporig hoog is. Dit geldt voor alle zorgsoorten behalve geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en wijkverpleging. Op onze website informeren wij

verzekerden met welke zorgverleners wij een overeenkomst hebben gesloten voor het lopende en/of volgende jaar. Als een zorgverlener bewust geen overeenkomst wil afsluiten, geven we dit expliciet op onze website aan. Op onze website vermelden we ook de hoogte van onze vergoedingen bij niet-gecontracteerde zorgverleners.

Iedere zorgverlener die voldoet aan de kwaliteitseisen, komt in principe in aanmerking voor een contract. Wij noemen dit breed contracteren. Ondanks dat wij zien dat er in de zorg steeds vaker selectief gecontracteerd wordt, blijft Stad Holland breed contracteren om de zorg ook toegankelijk te houden voor verzekerden in een kwetsbare situatie die vaak benadeeld worden door selectief contracteren.

Belangrijke thema's in het contracteerbeleid zijn kwaliteit, continuïteit, beschikbaarheid, tijdigheid, betaalbaarheid en goede arbeidsomstandigheden voor zorgverleners. Er worden met zorgverleners afspraken gemaakt over richtlijnen en protocollen op het gebied van transparantie, patiëntveiligheid en doorlooptijden. De stand van wetenschap en praktijk speelt hierbij een belangrijke rol.

Vertrekpunten bij zorgcontractering zijn de (financiële) kaders uit het Financieel Beeld Zorg (Rijksbegroting VWS) en het Integraal Zorgakkoord 2023-2026 (IZA).

In het voorjaar van 2024 is Stad Holland gestart met de contractering 2025. De contractering is grotendeels tijdig afgerond en heeft geresulteerd in een hoge contracteergraad voor de meeste verstrekkingen.

Paramedici (o.a. fysiotherapeuten)



Gecontracteerd: 11.716 (=91,2%)
Gecontracteerde zorgkosten: 98,3%

Huisartsen



Gecontracteerd: 6.406 (=94,7%)
Gecontracteerde zorgkosten: 99,5%

Deze ontwikkelingen bevestigen dat de traditionele manier van zorgcontractering binnen de medisch specialistische zorg, gebaseerd op productie-afspraken, niet toekomstbestendig is en we op een andere manier samen met de ziekenhuizen afspraken moeten gaan maken om de toegankelijkheid en betaalbaarheid van kwalitatief hoogwaardige zorg te borgen.

Ziekenhuizen en ZBC's



Ziekenhuizen gecontracteerd: 100%
ZBC's gecontracteerd: 85,9%

Hulpmiddelenleveranciers



Gecontracteerd: 3.663 (=97,2%)
Gecontracteerde zorgkosten: 99%

5.2 CONTRACTERING EN WACHTTIJDEN

5.2.1 MEDISCH SPECIALISTISCHE ZORG (MSZ)

Evenals in de andere sectoren staan de ziekenhuizen voor grote personele en financiële uitdagingen. Deze vertalen zich in offertes met prijscorrecties boven landelijk afgegeven percentages en een type afspraak waarin elk risico voor het ziekenhuis op volatiliteit in declarabele zorgactiviteiten wordt afgedekt. De discussies hierover waren in 2024 onverminderd scherp.

Farmacie (bij de apotheek)



Gecontracteerd: 2.852 (=97,2%)

Gecontracteerde zorgkosten: 99,7%

Helaas zien wij dat er steeds vaker ziekenhuizen in financiële problemen komen. Op het moment dat ziekenhuizen in de financiële problemen komen – en de continuïteit van zorg in gevaar komt - weegt het borgen van de toegankelijkheid van zorg het zwaarst.

Daarom zijn er spelregels bedacht zodat zorgverzekeraars samen kunnen werken om de problemen het hoofd te bieden. Hiervoor wordt een plan gemaakt in afstemming met de grootste twee zorgverzekeraars van het betreffende ziekenhuis, zodat er gezamenlijk uitvoer aan dit plan kan worden gegeven.

Wij vinden het belangrijk dat de toegankelijkheid van zorg wordt geborgd. Als een ziekenhuis, of andere zorginstelling, in de financiële problemen komt, kan deze toegankelijkheid vanzelfsprekend fors onder druk komen te staan. Om deze reden zullen wij in beginsel aansluiten bij het gezamenlijke plan. Het is daarbij belangrijk om te begrijpen wat de oorzaak van het probleem is, zodat wij kunnen bepalen waar het zwaartepunt van de oplossing moet liggen.

Verzekerden moeten tijdig over noodzakelijke zorg kunnen beschikken. In het contract worden dan ook maximale wachttijden vastgelegd, gebaseerd op de Treeknormen. En is er meldingsplicht indien de Treeknormen structureel worden overschreden. Hierdoor, en door ook zelf te monitoren, kunnen we in gesprek met de ziekenhuizen over het transformeren van zorg en het verkorten van wachttijden. Voor ziekenhuiszorg zijn er Treeknormen die, landelijk structureel worden

overschreden. In een aantal gevallen zijn er alternatieven met een kortere wachttijd. Vaak betreft dit zorg bij zelfstandige behandelcentra (ZBC) of categorale instellingen. Niet alle specialismen kennen echter een alternatief met een kortere wachttijd. Het onderwerp ‘verkorten van de wachttijden’ is een belangrijke pijler van de meerjarenafspraken met de ziekenhuizen. Bij knelpunten wordt onderzocht of de wachttijd door initiatieven kan worden verkort, waardoor de toegankelijkheid kan worden geborgd.

5.2.2 GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (GGZ)

Net als voorgaande jaren stonden de onderhandelingen voor de contractering 2025 onder druk als gevolg van fors stijgende lonen en een beperkte overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA). Ondanks deze druk is het gelukt om met bijna alle relevante GGZ-aanbieders contracten te sluiten, waardoor onze verzekerden een zo groot mogelijke keuzevrijheid hebben.

Door beter inzicht in de declaratiedata hebben we ook met aanbieders die hoogcomplexere zorg leveren afspraken kunnen maken over toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid. Hierbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat het inzicht vanuit de declaratiedata beperkt is, waardoor wij sterk het vermoeden hebben dat er nog te veel middelen bij aanbieders van niet-complexe GGZ terechtkomen.

5.3 LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN

5.3.1 PREFERENTIEBELEID GENEESMIDDELEN

Op 7 november 2023 heeft het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) uitspraak gedaan in de zaak tussen zorgverzekeraar ONVZ en de NZa. Deze uitspraak had ook consequenties voor Stad Holland en hierdoor zijn we gedwongen om vanaf 2024 over te gaan naar preferentiebeleid. De afspraken die destijds zijn gemaakt, zijn voor twee jaar vastgelegd. Op deze manier wordt er gezorgd voor een continuïteit van de aangewezen geneesmiddelen. Alhoewel het voeren van preferentiebeleid ons door de uitspraak van het CBb is opgelegd, zijn we nog altijd voorstander van het clusterbeleid dat wij voorheen voerden.

Per 2023 is de geïndividualiseerde distributievorm voor de zogenoemde medicijnrollen ingevoerd door de NZa. Ook hier heeft het CBb uitspraak gedaan in de zaak tussen de KNMP en de NZa. De NZa moet het besluit op bezwaar in heroverweging nemen. In 2024 volgde de uitspraak dat de lijn die in 2023 is ingezet gecontinueerd mag worden, dus dat beleid hanteren we nog steeds.

Het niet beschikbaar zijn van geneesmiddelen is een groot probleem. Er is geen vooruitzicht dat dit op korte termijn minder wordt. Ondanks dat het duiden van tekorten ingewikkeld is, houden we op dit moment in de afspraken die we maken met apotheken rekening met de tekorten.

Apotheken worden vertegenwoordigd door onderhandelsgroepen. Van de elf onderhandelsgroepen, hadden negen groepen een meerjarige overeenkomst. In 2024 heeft Stad Holland de twee onderhandelsgroepen met een aflopende overeenkomst weer gecontracteerd. In deze contractering worden afspraken gemaakt over de vergoeding van het leveren van medicijnen (terhandstelling) en afspraken gemaakt over de vergoeding van medicijnen die buiten het preferentiebeleid vallen.

5.3.2 WIJKVERPLEGING

Streep door nieuwe bekostiging

Per 1 januari 2025 zou landelijk de nieuwe bekostiging Wijkverpleging (op basis van cliëntprofielen) geïntroduceerd worden. Deze cliëntprofielen geven inzicht in de zorgvraag op basis van kenmerken van cliënten. Het idee achter deze nieuwe bekostiging is dat het inhoudelijke gesprek over de zorg beter gevoerd kan worden, zodat vervolgens een juiste bekostiging gekoppeld kan worden (per aanbieder). Vanwege een Kamermotie mochten de cliëntprofielen niet in de NZa-regelgeving worden verwerkt door de NZa, waardoor deze cliëntprofielen niet in de bekostiging 2025 ingezet konden worden.

Vanwege deze late koersverandering dreigde de contractering voor 2025 vertraging op te lopen. Hoewel de contractering door Stad Holland wel later is gestart, is de contractering uiteindelijk tijdig afgerond.

Inzet helpenden

Het organiseren van zorg in de wijk is door de groeiende vraag in combinatie met de arbeidsmarktkrapte een opgave. Steeds meer zorgaanbieders zetten daarom helpenden, stagiaires en leerlingen in. Zorgverzekeraars zien het nut en de noodzaak hiervan in en willen dat dit op een veilige en verantwoorde wijze gebeurt. Daarom hebben zorgverzekeraars landelijk uniforme afspraken gemaakt over de inzet van helpenden, stagiaires en leerlingen. Met uniforme afspraken op dit onderwerp is wederom een onderwerp toegevoegd op de lijst van onderwerpen waarop zorgverzekeraars uniform beleid voeren (zoals onplanbare nachtzorg, casemanagement dementie, zorgtechnologie). Wat Stad Holland betreft wordt landelijk ingezet op representatie en/of volgebeleid, zodat de wijkverpleging door de preferente verzekeraar in de regio goed gepositioneerd kan worden (als onderdeel van de regiovisies).

Ziekenhuisverplaatste zorg

De afgelopen jaren ontstaan in toenemende mate initiatieven op het snijvlak van ziekenhuiszorg en eerstelijnszorg, mede door beleidskeuzes van verzekeraars. Het gaat dan veelal om zorg die voorheen binnen de ziekenhuismuren werd verleend en steeds vaker thuis wordt geleverd, zoals immunotherapie, specialistische wondzorg, toediening van oncolytica, nierdialyse en infuustherapie. Dit is enerzijds patiëntvriendelijker, anderzijds brengt het risico op dubbele bekostiging met zich mee. Daarnaast maakt Stad Holland zich zorgen over de druk die deze verplaatsing van zorg naar de thuissituatie legt op het toch al schaarse personeel.

5.3.3 EERSTELIJNSVERBLIJF (ELV), GERIATRISCHE REVALIDATIEZORG (GRZ) EN GENEESKUNDIGE ZORG VOOR SPECIFIEKE PATIËNTGROEPEN (GZSP) MODULAIRE BEKOSTIGING ELV EN GRZ

In februari 2024 heeft de NZa een advies uitgebracht om te starten met de modulaire bekostiging voor de ELV (hoog- en laagcomplex) en GRZ. De huidige bekostigingssystematiek is niet toereikend en sluit onvoldoende aan bij de diversiteit aan zorgvragen van de cliënten. Het streven was om te starten met de nieuwe

(experiment) bekostiging in 2025. De startdatum van het experiment is echter uitgesteld naar 1 januari 2026. Stad Holland volgt de ontwikkelingen rondom modulaire bekostiging nauw en zal in 2026 het experiment met de geselecteerde aanbieders volgen.

Kostprijsonderzoek ELV

Vanwege de toenemende complexiteit van de doelgroep binnen de kortdurende zorg heeft de NZa een kostprijsonderzoek uitgevoerd tussen 2022 en 2024. Voor 2025 is het tarief voor ELV hoogcomplex verhoogd met 19 procent en voor ELV palliatieve zorg met 44 procent. Stad Holland was voorstander van een kostenonderzoek, maar wij zijn kritisch over de mate van tariefsverhoging. Het onderzoek heeft o.a. het personeel niet in loondienst (PNIL) en ziekteverzuim volledig verdisconteerd in het tarief, wat de prikkel om dit terug terug te dingen kan wegnemen bij aanbieders. Daarnaast betwijfelt Stad Holland de haalbaarheid van de hogere ureninzet voor ELV palliatieve zorg (door een normatief component) gezien de huidige arbeidsmarktproblematiek.

Kostprijsonderzoek GZSP

In juni 2024 is het kostprijsonderzoek voor GZSP gepubliceerd. Hiermee zijn de NZa-tarieven voor 2025 verhoogd voor de inzet van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) met 46 procent en de inzet van de arts Verstandelijk Gehandicapten met 37 procent. Dit komt voor een groot deel doordat er rekening is gehouden met de indirecte ureninzet in het tarief. Stad Holland staat achter het kostenonderzoek, maar wij zijn kritisch over de mate van tariefsverhoging.

5.4 ZORGBEMIDDELING

Wanneer een verzekerde ervaart dat hij onaanvaardbaar lang moet wachten op zorg, adviseren we altijd eerst contact op te nemen met de huisarts. Deze kent de situatie van de verzekerde en is de aangewezen persoon om de urgentie te beoordelen en eventueel een spoedafpraak te regelen. In tweede instantie kunnen verzekerden contact opnemen met onze afdeling Zorgbemiddeling. Deze biedt hulp om een zorgverlener te vinden waarbij de wachttijden aanvaardbaar zijn. Verzekerden worden teruggebeld om te verifiëren of zij

goed geholpen zijn en om te bepalen of we in onze werkwijze aanpassingen moeten doorvoeren. De signalen die via deze weg tot ons komen, kunnen duiden op mogelijke knelpunten en geven aanleiding om in gesprek te gaan met de zorgverleners.

Om onnodige wachttijden te voorkomen spreekt Stad Holland nagenoeg altijd omzetplafonds af in combinatie met een doorleverplicht, zodat de zorginstellingen de zorg continueren wanneer het omzetplafond wordt overschreden. Ook maken we aanvullende afspraken in de vorm van staffelafspraken. Een verzekerde mag nooit de dupe zijn van een met een zorginstelling afgesproken omzetplafond.

5.5 CONTROLES

Om zorg betaalbaar te houden is het van belang dat de geleverde zorg rechtmatig en doelmatig is, dat er sprake is van gepast gebruik en dat zorgfraude wordt tegengegaan. Het uitgangspunt van Stad Holland is om zo veel mogelijk vooraf via de polisvoorwaarden en contracteerafspraken invulling te geven aan het bevorderen van doelmatige zorg en gepast gebruik. Hierbij maakt Stad Holland gebruik van jaarlijkse benchmarks onder de diverse beroepsgroepen en zijn we alert op signalen van verzekerden. Bij instellingen wordt getoetst op basis van declaratiegegevens en andere door instellingen zelf gepubliceerde gegevens.

Stad Holland zet in op geautomatiseerde controles van de binnenkomende declaraties voordat tot betaling wordt overgaan. In combinatie met een weloverwogen set van controles achteraf wordt een zo sluitend mogelijk controlebouwwerk bewerkstelligd. Voor meerdere verstrekkingen worden afwijkende declaratiepatronen systematisch in kaart gebracht en vindt een vertaling naar gerichte extra controle of aanscherping van bestaande controles plaats. Naast de analyses van de declaraties zijn signalen van verzekerden belangrijk bij de keuzes van de controles. Bij (ernstig) vermoeden van ondoelmatige en/of inefficiënte zorg worden dossiercontroles uitgevoerd en zo nodig nadere afspraken gemaakt. Stad Holland voert de formele en materiële controles uit zoals beschreven in het algemeen controlejaarplan en neemt deel aan de landelijke

trajecten met betrekking tot zelfonderzoeken en Horizontaal Toezicht (HT) bij MSZ- en GGZ-instellingen. Op deze wijze leeft Stad Holland de 'Nadere Regel controle en administratie zorgverzekeraars' van de NZa na.

Stad Holland participeert actief in het HT-traject voor MSZ en GGZ. Een belangrijke doelstelling is om op basis van gefundeerd vertrouwen het zorgen voor juiste declaraties zo vroeg mogelijk in de keten, dus bij de zorgverlener, te beleggen. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan een efficiënte en effectieve inpassing van controles in de keten. Stad Holland steunt hier op de uitgevoerde werkzaamheden van instellingen en werkt in representatie samen met andere zorgverzekeraars. Daarnaast houdt Stad Holland de omgeving scherp door het signaleren van significante afwijkingen uit eigen data-analyses.

In 2024 zijn de slot-verantwoordingen over 2023 doorgenomen en daarmee hebben de deelnemende zorgaanbieders zekerheid over hun werkelijke opbrengsten.

Voor de GGZ heeft 2024 in het teken gestaan van het verder aanscherpen van de interne beheersing na de overgang in 2022 naar bekostiging op basis van het zorgprestatie-model. Landelijk is daarom tezamen met GGZ Nederland een handvat (Verantwoording- en controlelijst) opgesteld, die helpt om de belangrijkste risico's te beheersen.

Stad Holland ondersteunt ook de in 2024 in gang gezette landelijke ontwikkeling naar een volgende fase van volwassenheid in HT, waarbij de focus verschuift van toezicht door zorgverzekeraar naar verantwoording door zorgaanbieder. Bij een adequate verantwoording over de interne beheersing, doen zorgverzekeraars een stapje terug. Hierdoor nemen zowel de verantwoordingslast door zorgaanbieders als de controlelast van zorgverzekeraars nog verder af. Op deze wijze plukken de zorgaanbieders, in de vorm van lagere administratieve lasten, de vruchten van hun werk om zelf de risico's adequaat te beheersen.

ONZE MEDEWERKERS

In het kader van de personele unie met DSW Zorgverzekeraar, betreft onderstaande verantwoording de medewerkers van zowel DSW als Stad Holland.

Onze medewerkers bepalen in belangrijke mate het succes van Stad Holland. Dankzij hun inzet kunnen we voor onze verzekerden waarmaken waar we voor staan. Voor veel van onze medewerkers is ons gedachtegoed een belangrijke drijfveer om bij Stad Holland te werken. We geven hen vertrouwen en ruimte om te doen wat zij belangrijk en betekenisvol vinden. Plezier in het werk is daarbij leidend. Om voldoening en persoonlijke groei te borgen luisteren we goed naar onze medewerkers.

6.1 EIGEN REGIE

De bedrijfscultuur bij Stad Holland kenmerkt zich door collegialiteit, korte lijnen, samenwerken en leren van en met elkaar. Onze kernwaarden zijn verankerd in onze dienstverlening aan verzekerden, maar ook in ons HR-beleid. Het HR-beleid is erop gericht om medewerkers zelf regie te geven over hun loopbaan. Eigen regie en autonomie bieden medewerkers keuzevrijheid en ruimte om eigen talenten en mogelijkheden te ontplooiën. In 2024 is in een multidisciplinaire werkgroep gewerkt aan een actuele visie op Leren & Ontwikkelen. Ook is weer doelgericht in Leren & Ontwikkelen geïnvesteerd met 3,5 procent van de loonsom voor de ontwikkeling van onze medewerkers (2023: 3,5%).

Gem. duur
dienstverband 2024

9,2
jaar

2023
9,3

AAN DE SLAG MET FEEDBACK

Medewerkers die plezier in hun werk hebben, trots zijn op hun organisatie en tevreden zijn met hun werkomgeving, presteren beter en dragen bij aan het succes van Stad Holland. Om het jaar voeren we daarom een breed medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. Uit het onderzoek van 2023 bleek dat onze medewerkers trots zijn op de kwaliteit die we leveren, de klanttevredenheid, de cultuur van Stad Holland, onze maatschappelijke impact en onze visie op de zorg. Zaken die in positieve zin opvielen waren het contact met de leidinggevende, sociale veiligheid, werksfeer en een goede fit met de organisatie. Maar verbeterkansen zijn er ook. Daarom hebben we ons, in het tussenliggende jaar (2024), in multidisciplinaire werkgroepen verdiept in zes bedrijfsbrede thema's met verbeterpotentieel:

- *Ontwikkelmogelijkheden/Opleidingen*

De werkgroep Ontwikkelmogelijkheden/Opleidingen heeft drempels voor zelfontwikkeling binnen Stad Holland geïdentificeerd via workshops met medewerkers. Obstakels zoals onbekendheid met opleidingsmogelijkheden en eventuele terugbetaalregelingen zijn in kaart gebracht. De

input van onze medewerkers heeft geleid tot een plan voor 2025 om te komen tot een nieuwe visie op Leren & Ontwikkelen met een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en een geautomatiseerde aanvraagprocedure.

- *Toekomstvisie Stad Holland*

In 2024 is een start gemaakt met de formulering van een vernieuwde toekomstvisie en bijbehorende kernwaarden, mede gebaseerd op een intern waardenonderzoek.

- *Interne samenwerking*

Goed samenwerken... wat is dat eigenlijk? De werkgroep heeft afdelingen gevraagd om positieve punten en knelpunten in de interne samenwerking te verzamelen. Dit heeft geresulteerd in concrete actiepunten per afdeling om de samenwerking te verbeteren.

- *Werkomstandigheden*

De werkgroep heeft input van medewerkers verzameld over akoestiek, klimaat, huisvesting en kantoorinrichting. Dit heeft geleid tot gerichte verbeteracties.

- *Plaatsonafhankelijk werken*

Door goed te luisteren naar de ervaringen van onze medewerkers is de regeling voor plaatsonafhankelijk werken aangepast. De bedrijfscultuur van Stad Holland kenmerkt zich door 'korte lijnen', 'fysiek

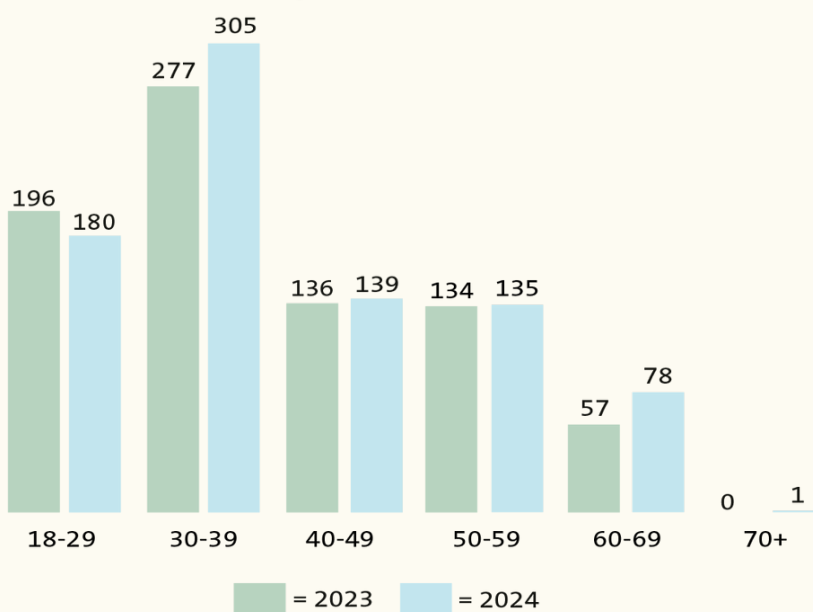
samenwerken' en 'verbinding met elkaar'. Om de bedrijfscultuur te borgen is daarom het uitgangspunt dat het werk leidend is als het gaat om de keuze waar de werkzaamheden het beste kunnen worden verricht. Dit is afhankelijk van de mate van benodigde samenwerking en de afspraken die gemaakt zijn binnen teams of afdelingen.

- *Grensoverschrijdend gedrag*

Een veilige en integere werkomgeving vinden we bij Stad Holland heel belangrijk. Daarom zijn het huidige beleid en de regelingen op het gebied van sociale veiligheid geëvalueerd in samenwerking met het Nederlands Compliance Instituut. De vertrouwenspersoon heeft trainingen gegeven, waarbij het beleid is besproken en toegelicht, aan directie, leidinggevend en medewerkers.

Deze initiatieven tonen Stad Holland's inzet voor continue verbetering en betrokkenheid bij de behoeften van medewerkers. In het MTO van 2025 meten we de effectiviteit van de betrokkenheid van onze eigen medewerkers. Specifiek op bovenstaande zes thema's verwachten we stappen gemaakt te hebben in het kader van goed werkgeverschap.

leeftijdscategorieën in 2023 en 2024



6.2 VITALITEIT & GEZONDHEID

Stad Holland wil niet alleen de juiste zorg voor zijn verzekerden, maar wil ook zelf een gezonde werkgever zijn. Daarom doen we er veel aan om onze medewerkers te ondersteunen bij hun vitaliteit en gezondheid.

Mobiliteitsbeleid: duurzaam, gezond en flexibel

Met het oog op de toekomst willen we als werkgever en als zorgverzekeraar een voorbeeld zijn op het gebied van duurzaamheid, gezondheid en flexibiliteit. En hoe kunnen we dat beter doen dan onze medewerkers motiveren om de fiets te pakken of te wandelen naar kantoor of naar een OV-halte. Duurzaam (impact op het milieu reduceren), gezond (bewegen) en flexibel (keuzevrijheid) zijn dan ook de drie pijlers van ons mobiliteitsbeleid. Duurzaam reisgedrag wordt positief gestimuleerd. Sinds de invoering van het nieuwe mobiliteitsbeleid is het aantal fietsers met 29 procent gestegen. Dit zijn medewerkers die naar kantoor fietsen of de fiets pakken naar het openbaar vervoer. Als alternatief voor de autoleaseregeling hebben we in 2024 een mobiliteitsbudget ontwikkeld dat gebaseerd is op dezelfde uitgangspunten.

Fit en gezond op kantoor

Voldoende bewegen is belangrijk. Het draagt onder andere bij aan een betere fysieke en mentale gezondheid. Daarom stimuleren we onze medewerkers voldoende te bewegen door het aanbieden van een fitnessruimte op kantoor waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken. Het gebruik hiervan neemt jaarlijks toe. Er wordt individueel getraind en in groepsverband. Onze gediplomeerde sportinstructeurs bieden deskundige begeleiding. Ook hebben we een pilot gestart om medewerkers met mentale of fysieke klachten (preventief) persoonlijke begeleiding aan te bieden. Daarnaast heeft onderzoek aangetoond dat fruit een positief effect heeft op de gezondheid. Om die reden stellen we gratis fruit beschikbaar op kantoor.

Sabbatical

Tijdens een sabbatical hebben medewerkers drie maanden de tijd om zowel fysiek als mentaal helemaal tot rust te komen. Het kan gebruikt worden voor een lange reis, het volgen van een opleiding, de zorg voor kinderen of mantelzorg. Een sabbatical biedt vaak nieuwe inzichten en laat medewerkers ontdekken wat ze echt belangrijk vinden. Een win-win dus voor zowel werkgever als werknemer.

Financiële hulpverlening

Financiële zorgen van medewerkers gaan vaak gepaard met stress en schaamte. Het is dan van belang dat medewerkers tijdig hulp krijgen om weer grip te krijgen op hun financiën. Stad Holland helpt medewerkers proactief door in gesprek te gaan en professionele hulp aan te bieden.

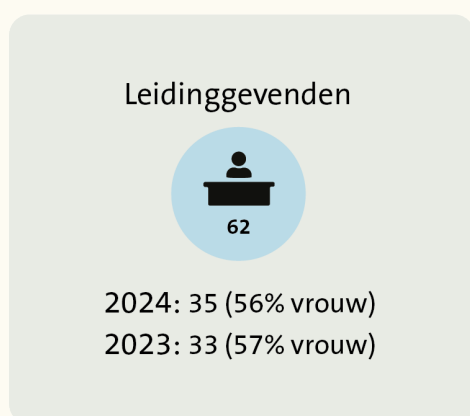
Ziekteverzuim

Ondanks alle aandacht voor vitaliteit en gezondheid en preventieve maatregelen is ziekteverzuim helaas niet te voorkomen. Het verzuim over 2024 bedraagt 5,5% (2023: 5,9%). De meldingsfrequentie bedraagt 1,25 (2023: 1,27). Het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie zijn hiermee licht gedaald ten opzichte van 2023. We hebben met name te maken met mentaal verzuim. In 2024 hebben we ons georiënteerd op een passende training voor leidinggevenden met specifieke aandacht voor mentale problematiek. Deze training zal in 2025 gegeven worden aan alle leidinggevenden. Ook de frequent verzuimgesprekken werden in 2024 gevoerd.

6.3 AANTREKKELIJK WERKGEVERSCHAP AANTREKKEN VAN TALENT

Vanwege de huidige krapte op de arbeidsmarkt is het ook voor Stad Holland steeds lastiger om de juiste mensen te vinden. Toch blijft een zorgvuldig aannamebeleid belangrijk waarbij we geen concessies doen aan kwaliteit. De selectieprocedure is buiten het vinden van de match op kwaliteit, ook gericht op het traceren van 'het juiste DNA'. Door hier kritisch op te selecteren zorgen we voor een langer commitment aan onze organisatie.

We zijn ons in 2024 voor het vervullen van onze vacatures ook gaan oriënteren op onbenut talent op de arbeidsmarkt. Er blijkt een extreem hoge werkloosheid te zijn onder mensen die blind, slechtziend, doof of slechthorend zijn. In 2024 zijn we een samenwerking aangegaan met de sociale onderneming CTalents. Zij matchen talenten uit deze doelgroep aan inclusieve werkgevers. De eerste plaatsing was eind 2024 een feit en in 2025 verwachten we meer talenten te matchen. De samenwerking met CTalents kwam voort uit onze werkgroep Toegankelijkheid die zich richt op zowel sociale, fysieke als digitale toegankelijkheid. Het uiteindelijke doel van deze werkgroep is om een gelijkwaardige toegang te creëren voor medewerkers en bij te dragen aan een maatschappelijk toegankelijke samenleving.



Onze visie op de zorg en maatschappelijke impact maakt dat we een sterk werkgeversmerk hebben. Steeds meer potentiële medewerkers weten ons te vinden en zijn geïnspireerd door ons principiële gedachtegoed. Om doelgroepen aan te spreken die ons nog niet zo goed weten te vinden, hebben we in 2024 wervingsactiviteiten georganiseerd. Met name voor het aantrekken van schaars ICT-personeel waren onze eigen ICT'ers te vinden op diverse bedrijvendagen en beurzen. Een succesvolle en persoonlijke manier van werven. Het netwerken met studenten heeft onze speciale aandacht, zodat ook zij ons beter weten te vinden.

Eenmaal gestart bij Stad Holland kunnen medewerkers middels het onboardingstraject kennismaken met onze organisatie. Er is onder andere een escaperoom ontwikkeld waarbij nieuwe medewerkers spelenderwijs onze visie en kernwaarden leren kennen. In navolging van een eerder succesvol traineeship is er in 2024 weer een groep enthousiaste trainees gestart.

Ontwikkeling en loopbaanmogelijkheden

Aandacht voor ontwikkeling is op alle lagen binnen onze organisatie belangrijk. We stimuleren de groei en ontwikkeling van onze medewerkers vanuit eigen regie en autonomie. Door de continue dialoog worden talenten herkend en komen met regelmaat ontwikkelvraagstukken naar voren. We ondersteunen de medewerkers enerzijds met een laagdrempelig online trainingsaanbod, maar anderzijds ook door het aanbieden van uitgebreidere opleidingen en trainingen. Omdat Stad Holland een relatief platte organisatie is, vindt doorgaans ontwikkeling in de breedte plaats. Met name de operationele afdelingen, waar veel starters en studenten werkzaam zijn, vormen voor Stad Holland een aantrekkelijke 'kweekvijver'. Na het afronden van een relevante studie vindt regelmatig doorstroom plaats naar andere afdelingen.

Diversiteit, gelijkwaardigheid & inclusie

Het personeelsbestand van Stad Holland is een afspiegeling van de samenleving. Er is een grote mate van diversiteit binnen functies te zien. Dit streven we ook na. Als er binnen Stad Holland vacatures ontstaan is ons uitgangspunt dat iedereen, ongeacht gender, etniciteit, religie of seksuele geaardheid, gelijke kansen krijgt. Stad Holland gelooft daarnaast dat besluitvorming beter wordt wanneer de teams die tot besluitvorming komen divers van samenstelling zijn. Stad Holland streeft daartoe gendergelijkheid na door als doelstelling minimaal eenderde man/vrouw te hanteren voor besluitvormende en toezichthoudende gremia. Tot slot geloven wij dat iedereen unieke talenten heeft en hanteren wij een inclusieve aanpak van talentontwikkeling. Dit betekent dat we actief werken aan het herkennen en benutten van de diverse talenten binnen onze organisatie.

Jaren werkzaam bij Stad Holland

aantal dienstjaren	aantal werknemers	aantal dienstjaren	aantal werknemers
0-4	385	25-29	30
5-9	172	30-34	12
10-14	71	35-39	8
15-19	59	40-44	18
20-24	81	45+	2

BELONING

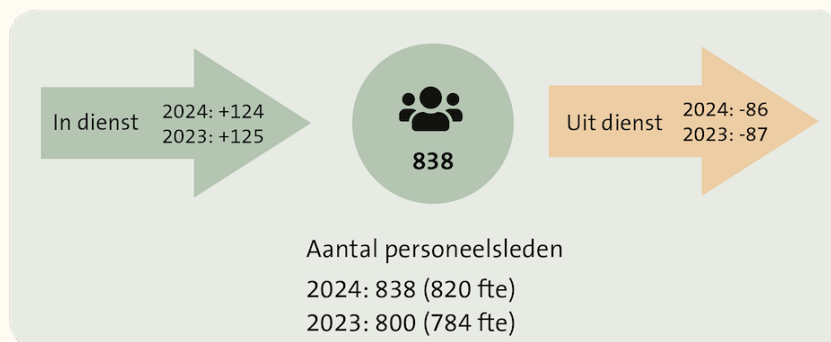
Stad Holland vindt het essentieel om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven. Het is belangrijk dat medewerkers zich gewaardeerd voelen en dat dit ook tot uiting komt in goede arbeidsvoorwaarden. Eind 2020 zijn we, ondersteund door de Human Capital Group, gestart met een meerjarig project met betrekking tot functiebeschrijving en -waardering voor alle functies binnen het cao-bereik. Eind 2024 is dit project vrijwel afgerond, waardoor we een stevig fundament hebben voor de komende jaren op het gebied van eerlijke en aantrekkelijke beloning.

SOCIALE VEILIGHEID EN INTEGRITEIT

Medewerkers hebben, bewust of onbewust, invloed op de sfeer binnen een organisatie. Denk aan de manier van omgang met collega's, samenwerking, waardering en vertrouwen. Stad Holland hecht een groot belang aan een respectvolle en integere manier van met elkaar omgaan. Aggressie, (sexuele) intimidatie, pestgedrag en/of discriminatie wordt bij Stad Holland niet getolereerd.

Grensoverschrijdend gedrag was één van de zes thema's waarop we in 2024 extra hebben ingezet (zie hoofdstuk 6.1). We onderkennen het belang van goed leiderschap voor een sociaal en veilig werkklimaat. Uit het MTO is terugkoppeling ontvangen over de stijl van leidinggeven en de impact van de leidinggevende op de cultuur en sociale veiligheid van teams.

Verder is integriteit belangrijk voor het functioneren van Stad Holland. Integriteit staat voor eerlijk, betrouwbaar en ethisch juist handelen. Om aan te tonen dat onze medewerkers integer zijn, is er in 2023 een driejaarlijkse periodieke screening uitgevoerd onder alle medewerkers met een hoge integriteitsgevoelige functie. Deze screening is 100 procent positief afgesloten. Om een cultuur van vertrouwen te bevorderen, zijn er bedrijfsbreed dilemma trainingen verzorgd voor onze medewerkers waarin we ze geleerd hebben zorgvuldig na te laten denken over integriteitskwesties en -dilemma's.

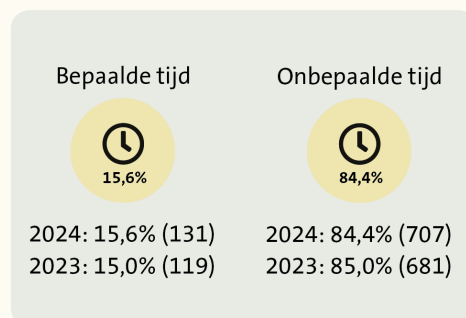
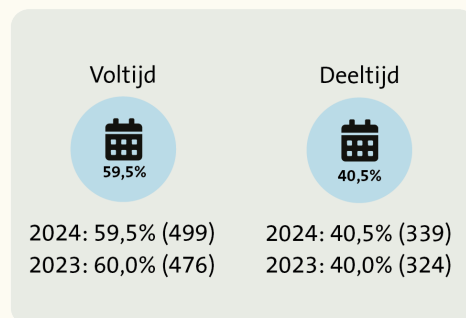


6.4 MEDEZEGGENSCHAP

De ondernemingsraad (OR) van Stad Holland draagt bij aan besluitvorming en streeft daarbij naar een goede balans tussen het medewerkers- en organisatiebelang. De OR behandelde in 2024 drie adviesaanvragen en twee instemmingsaanvragen.

De OR bestaat uit 13 leden van diverse afdelingen binnen Stad Holland. De negen vrouwen en vier mannen zijn na de OR-verkiezingen in oktober 2022 geïnstalleerd. De OR komt onderling samen, zowel als geheel als in werkgroepen voor specifieke onderwerpen. Eens in de drie weken komt de RvB, de manager HR en (een delegatie van) de OR bij elkaar, waarbij formeel en informeel overleg elkaar afwisselen.

De OR heeft afgelopen jaar gewerkt aan de eigen organisatie. Hierbij heeft de OR de OR-tijd geïntroduceerd; een blok van 2,5 uur per week waarin zoveel mogelijk van de overleggen, voorbereidingen en andere werkzaamheden uitgevoerd wordt. Hiervoor had de OR elke 3 weken een 1,5 uur gezamenlijk overleg en werden zaken als commissieoverleggen en behandeling van aanvragen buiten deze tijd georganiseerd. Het doel van de OR-tijd is om als groep het werk beter te kunnen verdelen en proactiever te kunnen handelen. Dat laatste zit in onder meer het kunnen uitwerken van initiatieven/ideeën en het proactiever mee kunnen denken met lopende onderwerpen. Door expliciet ruimte te reserveren voor de werkzaamheden is het voor de teams van de OR-leden ook duidelijker wanneer diegene niet beschikbaar is voor het reguliere werk.



ACTIVITEITEN IN 2024

De OR borgt dat hij over voldoende kennis beschikt om zijn taken te kunnen vervullen. Hiervoor wordt onder andere jaarlijks een tweedaagse cursus georganiseerd. De OR vindt het belangrijk dat medewerkers hem weten te vinden. De OR organiseert hiervoor presentaties aan diverse afdelingen.

De OR heeft in 2024 een rol gehad bij verschillende onderwerpen. De belangrijkste zijn:

- Verruiming regeling Plaatsonafhankelijk werken
- Aanstelling nieuwe vertrouwenspersoon
- Wijziging organisatiestructuur ICT/FIT met betrekking tot Testanalisten en Designers
- Uitbreiding Raad van Bestuur



DUURZAAMHEID

Er zijn steeds meer ontwikkelingen in de samenleving waarbij mensen bewuste keuzes maken op het gebied van klimaat, gelijkheid, diversiteit en vitaliteit. Stad Holland Zorgverzekeraar neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus. Wij vinden het belangrijk een bijdrage te leveren aan een duurzame wereld. We kijken hierbij breder dan alleen het streven naar een beter milieu. Ook een duurzame gezondheidszorg en het verbeteren van de leefomstandigheden van mensen, met meer gelijkheid en gezondheid, past daarbij. Solidariteit is hierbij ons uitgangspunt en leidend voor wat we doen. We worden hierbij ook aangemoedigd door wet- en regelgeving, onze medewerkers, belangenorganisaties en onze verzekerden om actief te werken aan duurzaamheid van onze beleggingen, onze eigen bedrijfsvoering en de zorgketen. Al deze uitgangspunten zijn verweven in ons duurzaamheidsbeleid.

Corporate Sustainability Reporting Directive

Stad Holland heeft geen verplichting om te rapporteren onder de EU-richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Omdat duurzaamheid steeds belangrijker wordt binnen de bedrijfsvoering van Stad Holland, is in het verslagjaar 2024 een kerngroep samengesteld die verantwoordelijk is voor ons Environment, Social en Governance (ESG)-programma. In het verslagjaar is ook uitvoering gegeven aan de analyse van de stakeholders en de waardeketen, zijn potentiële duurzaamheidsonderwerpen geïdentificeerd en beoordeeld. Hierdoor hebben we focus kunnen aanbrengen in de duurzaamheidsonderwerpen waar we ons op gaan richten binnen het ESG-programma.

Environment, Social en Governance (ESG)-programma

Ons eigen handelen en het handelen van de zorgketen waar Stad Holland onderdeel van uitmaakt, heeft vanzelfsprekend impact op het milieu en laat een ecologische voetafdruk achter. We proberen deze impact op verschillende manieren te verminderen door aandacht

te besteden aan onder andere energiebesparing, energietransitie en afvalstromen. Ons handelen gaat echter verder dan onze relatie tot het milieu. We zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid en de rol die wij innemen binnen de maatschappij en de zorgsector. Hierbij richten we ons op impact maken op diverse gebieden. Alle acties die ondernomen worden om deze impact te bereiken komen samen binnen het ESG-programma van Stad Holland.

In ons ESG-programma zijn de volgende drie pijlers leidend voor ons handelen:

1. Zorgverzekeren en zorgcontractering: het waarborgen van solidariteit, het zorgdragen voor toegang tot zorg voor iedereen en het verminderen van afvalstromen binnen de zorgsector (zie 7.1).
2. Interne bedrijfsvoering en goed werkgeverschap: het verkleinen van onze CO2-voetafdruk, goed werkgeverschap en het bieden van dataprivacy voor onze verzekerden en zorgaanbieders (zie 7.2).
3. Duurzaam Beleggen: via de beleggingsportefeuille richting geven aan de transitie naar duurzaamheid van organisaties waarin Stad Holland belegt (zie 7.3).



In dit verslag richten we ons op deze drie pijlers. De voortgang van het ESG-programma is geborgd in het directieoverleg. De eindverantwoordelijkheid voor het ESG-programma ligt bij de RvB, waar ook specifieke ESG-kennis aanwezig is. Waar nodig wordt gebruikgemaakt van externe kennis.

Sustainable Development Goals

Ons duurzaamheidsbeleid is verbonden aan de duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties: de Sustainable Development Goals (SDG's). Stad Holland onderschrijft alle SDG's, maar richt zich vooral op de volgende drie doelstellingen: goede gezondheid en welzijn (SDG 3), ongelijkheid verminderen (SDG 10) en klimaatactie (SDG 13). Deze drie doelstellingen zijn gekoppeld aan de drie duurzaamheidspijlers in ons duurzaamheidsbeleid en ons ESG-programma.

7.1 ZORGVERZEKEREN EN ZORGCONTRACTERING

Het verzekeren van zorg en het contracteren van deze zorg bij zorgverleners behoren tot de kernprocessen van elke zorgverzekeraar. Echter, hoe een zorgverzekeraar daar invulling aan geeft kan per zorgverzekeraar verschillen. Stad Holland heeft bewuste keuzes gemaakt die zijn ontstaan uit onze visie en streven om bij te dragen aan een duurzame zorgsector waarbinnen verzekerden nu en in toekomst toegang hebben tot kwalitatief goede zorg.

7.1.1 ZORGVERZEKEREN

Solidariteit is ons uitgangspunt en leidend voor wat we doen. Voor ons gaat solidariteit over gelijke kansen op gezondheid, welzijn en zorg voor iedereen. We zien het als onze maatschappelijke taak om de leefomgeving van mensen te verbeteren. Bij Stad Holland stellen we het gemeenschappelijke belang boven het eigenbelang. In al onze keuzes staat dat voorop.

Stad Holland vindt dat iedereen, ongeacht leeftijd, gezondheid of financiële mogelijkheden, tegen gelijke voorwaarden van goede zorg verzekerd moet zijn. Stad Holland maakt hierin duidelijke en onderscheidende keuzes in wat we wel en wat we niet doen:

- Wij bieden één basisverzekering waarvoor iedereen dezelfde premie betaalt;
- Wij maken met zoveel mogelijk zorgverleners goede afspraken. Deze houden we zo eenvoudig mogelijk zodat er meer tijd aan zorg besteed kan worden.
- Stad Holland heeft het eigen risico met een symbolisch bedrag van € 10,- verlaagd;
- Stad Holland doet niet aan enige vorm van risicoselectie;
- Iedereen heeft toegang tot een aanvullende verzekering. Stad Holland biedt geen losse modules waardoor ook in de aanvullende verzekering solidariteit gewaarborgd is.
- Wij richten geen budgetlabels op om ons met behulp van marketinginspanningen specifiek te richten op winstgevend jonge, gezonde verzekerden.

7.1.2 ZORGCONTRACTERING

Met zorgcontractering kan invloed uitgeoefend worden op het waarborgen van goede, toegankelijke en betaalbare zorg én op milieuaspecten. Daarnaast kan via de zorgcontractering invloed uitgeoefend worden op het waarborgen van goede werkomstandigheden voor alle werknemers in de zorg.

Samenwerking

Op een aantal vlakken worden in samenwerking met alle zorgverzekeraars doelen geformuleerd en worden definities, planning en het meetbaar maken van deze doelstellingen verder uitgewerkt en afgestemd met het zorgveld. Deze keuze is gemaakt om de administratieve belasting voor de zorgketen (zorgaanbieders) te beperken en uniformiteit na te streven.

Green Deal Duurzame Zorg (GDDZ)

De zorg die aan onze verzekerden wordt geleverd heeft grote impact op het milieu. De zorgsector in Nederland is namelijk verantwoordelijk voor ongeveer 7 procent van de nationale voetafdruk in termen van CO₂-emissie equivalent. Daarnaast is 4 procent van het afval in Nederland en 13 procent van het grondstoffengebruik (metalen en mineralen) toe te schrijven aan de zorg. Daarbij is energie voor gebouwen verantwoordelijk voor 38 procent van de CO₂-voetafdruk van de zorg. En is de CO₂-uitstoot van mobiliteit verantwoordelijk voor 22 procent van de CO₂-voetafdruk van de zorg.

Om de impact op het milieu te verminderen werkt de zorgsector gezamenlijk aan duurzame zorg en duurzame transitie in de zorg. Landelijk wordt dit gerealiseerd middels de GDDZ. Stad Holland draagt actief bij aan het realiseren van de doelstellingen van dit akkoord, die tevens in lijn zijn met de doelen uit het Klimaatakkoord van Parijs.

In de GDDZ zijn door de samenwerkende partijen de volgende doelstellingen afgesproken voor het realiseren van duurzame zorg in de periode 2023 tot en met 2026:

- 30% minder CO₂-uitstoot in 2026
- 55% minder CO₂-uitstoot in 2030 t.o.v. 2018
- klimaatneutraal in 2050

Stad Holland heeft verduurzaming opgenomen in zijn contracteringbeleid en in zijn overeenkomsten. Daarbij zoeken wij aansluiting bij uitvoeringsplannen die de brancheorganisaties binnen de zorgsector zelf hebben geschreven en die een bijdrage leveren aan de doelstellingen zoals ondertekend in de GDDZ. Om deze doelen te bereiken trainen we onze medewerkers in het voeren van duurzaamheidsgesprekken, zoeken we samenwerking met stakeholders en delen we kennis over groene initiatieven op het gebied van CO₂-reductie. Specifiek vragen we intramurale zorgaanbieders om een vastgestelde CO₂-routekaart inclusief strategisch vastgoedplan. Op deze manier willen we de zorgaanbieders stimuleren om concrete stappen te zetten richting CO₂-reductie en een duurzame bedrijfsvoering.

7.2 INTERNE BEDRIJFSVOERING EN WERKGEVERSCHAP

Zowel onze verzekerden als onze medewerkers zijn bewuster als het gaat om ethische en duurzame consumptie; zij willen weten hoe producten of diensten van invloed zijn op milieu en maatschappij. Het speelt mee in het maken van hun keuzes. Verantwoording en transparantie over beleid, producten en/of dienstverlening en wat de impact hiervan is op de maatschappij en het milieu is een gegeven waarmee wij rekening houden in onze interne bedrijfsvoering. Binnen de bedrijfsvoering gaat het naast het verkleinen van onze CO₂-voetafdruk op het gebied van duurzaamheid ook over bescherming van data, goed werkgeverschap en gelijkheid.

7.2.1 INTERNE BEDRIJFSVOERING

We streven ernaar om onze ecologische voetafdruk zo veel mogelijk te beperken. Dit doen we soms met kleine initiatieven, zoals door onze zorgpassen digitaal aan te bieden. De door verzekerden aangevraagde fysieke passen zijn biologisch afbreekbaar. Daarnaast focussen we ons ook op die zaken die de meeste impact maken. Om onze impact op deze gebieden inzichtelijk te maken hebben we in onze CO₂-voetafdruk daarom de volgende zaken meegenomen:

- Energieverbruik (elektriciteit en aardgas) in onze kantoorpanden;
- Zakelijk verkeer met eigen wagenpark, openbaar vervoer, vliegtuig en met privé voertuigen medewerkers;
- Woon-werkverkeer (lopen, fietsen, auto, openbaar vervoer);
- Koudemiddelen (airco's);
- Waterverbruik.

De totale CO2-uitstoot van de eigen bedrijfsvoering presenteren wij op onze website.

Dataprivacy

Stad Holland is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van het waarborgen van de veiligheid en de manier waarop er omgegaan wordt met de privacygevoelige informatie van onze verzekerden. Tegelijkertijd willen we onze verzekerden op een veilige en eenvoudige manier toegang geven tot hun eigen gegevens. Voor alle Stad Holland-verzekerden is het daarom belangrijk dat Stad Holland zijn informatiebeveiliging goed op orde heeft.

7.2.2 WERKGEVERSCHAP

In het kader van de personele unie met DSW Zorgverzekeraar, betreft onderstaande verantwoording de medewerkers van zowel DSW als Stad Holland. Binnen werkgeverschap leggen we ons op het gebied van duurzaamheid toe op het bevorderen van de gezondheid van onze medewerkers en het creëren van een inclusieve werkomgeving.

Gezondheid en vitaliteit

Bij Stad Holland is onze kernwaarde 'betrokken' in het personeelsbeleid verankerd. Stad Holland wil een gezonde organisatie zijn voor zijn medewerkers. Wij streven ernaar dat er voor onze medewerkers een goede werk/privé balans is, ons beleid plaatsonafhankelijk werken ondersteunt dit. Daarnaast willen we er een bijdrage aan leveren dat onze medewerkers gezond blijven. Sporten en bewegen in onze eigen sportschool helpt daarbij en heeft ook een positief effect op het werkplezier. Ook op het gebied van woon-werkverkeer

streven we naar duurzaamheid én vitaliteit. Stad Holland moedigt medewerkers aan om te voet of per fiets naar kantoor te reizen met een kilometervergoeding en een fietsplan. Verder is er een volledige vergoeding voor reizen met het openbaar vervoer.

Inclusiviteit

De aandacht die wij besteden aan vermindering van ongelijkheid wordt in onze bedrijfsvoering vertaald naar de ontwikkeling van onze medewerkers, een afspiegeling willen zijn van de samenleving en voldoende diversiteit, ook aan de top.

- Ontwikkeling/opleiding: Voor Stad Holland is de kwaliteit van medewerkers één van de meest onderscheidende factoren. Bij Stad Holland worden daarom duurzame inzetbaarheid, ontwikkeling en groei ondersteund door een continue dialoog met de medewerkers. Uitgangspunt hierbij is dat alle medewerkers zich maximaal ontwikkelen en ook in de toekomst van waarde blijven voor de organisatie. Naast het dagelijks leren in de praktijk werken medewerkers aan hun persoonlijke ontwikkeling door deelname aan opleidingen, trainingen, workshops, themabijeenkomsten en seminars.
- Geen onderscheid: Het personeelsbestand van Stad Holland is een afspiegeling van de samenleving. Er is een grote mate van diversiteit binnen functies te zien. Dit streven we ook na. Als er binnen Stad Holland vacatures ontstaan is ons uitgangspunt dat iedereen, ongeacht gender, etniciteit, religie of seksuele geaardheid, evenveel kans maakt.
- Diversiteit aan de top: Stad Holland gelooft erin dat besluitvorming beter wordt wanneer de teams die tot besluitvorming komen divers van samenstelling zijn. Stad Holland hanteert streefcijfers voor gendergelijkheid binnen besluitvormende en toezichthoudende organen. Dit geldt voor de Ledenraad, Raad van Commissarissen (RvC), Raad van Bestuur (RvB) en het directieteam.

7.3 DUURZAAM BELEGGEN

Voor Stad Holland zijn de ESG-factoren uitgangspunt bij de inrichting van zijn beleggingen. Het duurzaamheidsbeleid van Stad Holland is ten minste een afspiegeling van de heersende maatschappelijke normen en waarden en vooruitstrevender op onderwerpen die dicht bij de klanten en aard van Stad Holland liggen. Deze keuzes liggen ten grondslag aan de selectiecriteria voor de fondsen waarin Stad Holland belegt en hoe er invulling wordt gegeven aan actief aandeelhouderschap. Vanzelfsprekend houdt Stad Holland bij de inrichting van zijn beleggingen ook rekening met de eisen die de wet stelt aan Duurzaam Beleggen, zo wordt niet belegd in producenten van clustermunitie of in landen waartegen financiële sancties zijn afgekondigd. Naast de wettelijke verplichtingen heeft Stad Holland zich gecommitteerd aan een aantal convenanten, te weten de Code Duurzaam Beleggen en het IMVO Convenant.

Stad Holland heeft een beleid duurzaam beleggen opgesteld, en van daaruit een klimaatactieplan en een biodiversiteitsactieplan aangaande zijn beleggingen. Stad Holland levert met zijn beleggingen een bijdrage aan de overgang naar een duurzame samenleving. Om de noodzakelijke overgang naar een duurzame samenleving te ondersteunen, heeft Stad Holland zijn beleggingsportefeuilles in lijn met internationale transitiepaden gebracht. Hiervoor heeft Stad Holland zich toegelegd op een aantal doelstellingen. Deze doelstellingen zijn niet alleen gericht op het mitigeren van klimaatverandering, maar ook bijvoorbeeld op het minimaliseren van biodiversiteitsverlies:

- Halvering broeikasgasemissies in 2030: Stad Holland levert een bijdrage aan de uitvoering van het klimaatakkoord van Parijs. De langetermijndoelstelling van Stad Holland is om in 2050 binnen de beleggingsportefeuille een netto nulmissie te realiseren om de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5°C. De tussendoelen zijn om de broeikasgasintensiteit van de beleggingen van Stad Holland met ten minste 50 procent te verminderen in 2030 en 75 procent in 2040 ten opzichte van het niveau in 2020. Om deze doelstellingen te behalen, werkt Stad Holland aan actieplannen voor al onze relevante financieringen en beleggingen. Hierin zal Stad Holland beschrijven

welke acties ondernomen gaan worden om bij te dragen aan het klimaatakkoord van Parijs. Dit zal een combinatie zijn van benaderingen, waaronder CO₂-reductiedoelstellingen voor de portefeuille waar dat mogelijk is, engagement en financiering van CO₂-reducerende projecten.

- Waterneutraal in 2030: Als gevolg van klimaatverandering en onttrekking van water komen schaarste en droogte met een steeds hogere frequentie voor. Stad Holland zet daarom in op circulaire wateroplossingen en heeft zich tot doel gesteld in 2030 een waterneutrale beleggingsportefeuille te realiseren. Om dit te bereiken belegt Stad Holland bijvoorbeeld in obligaties om voorzieningen voor waterrecycling en afvalwaterbeheer te verbeteren.
- Geen ontbossing in 2030: Ontbossing draagt sterk bij aan de groeiende uitstoot van broeikassen en daarmee aan de verandering van het klimaat. Stad Holland werkt daarom toe naar het inzicht verkrijgen in de mate waarin ontbossing nog voorkomt in de portefeuille met als uiteindelijke doelstelling om in 2030 te kunnen garanderen dat er geen ontbossing meer plaatsvindt binnen onze beleggingen.

Om vorm te geven aan zijn duurzame beleggingsbeleid deelt Stad Holland bedrijven in naar een aantal duurzaamheidscategorieën:

1. Ethisch onverantwoord en schadelijk gedrag: Dit zijn de bedrijven en overheden die onze ethische ondergrens overtreden en waarin wij om die reden niet investeren.
2. In transitie: Dit zijn bedrijven en overheden die opereren in lijn met de transitiepaden naar een duurzame samenleving of over de capaciteit beschikken om in lijn te komen met deze transitiepaden.
3. Impactvol: Deze bedrijven leveren oplossingen om de duurzaamheidstransities mogelijk te maken en te versnellen.

De beleggingscategorieën waarin Stad Holland belegt staan beschreven in hoofdstuk 8 Financiën.

FINANCIËN

8.1 RESULTAAT 2024

De jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Zoals uit de jaarrekening blijkt, bedraagt in 2024 het resultaat € 4,2 miljoen positief.

Het resultaat in de jaarrekening 2024 wordt positief beïnvloed door vooral:

- een ongerealiseerd en gerealiseerd resultaat beleggingen (€ 6,4 mio);
- een positief resultaat lopend jaar, veroorzaakt door met name het saldo van een hoger budget en hogere kosten dan verwacht (€ 1,5 mio);
- een positief resultaat op eerdere jaren. Dit wordt vooral veroorzaakt door lagere zorgkosten dan verwacht (€ 1,9 mio).

En negatief beïnvloed door:

- een voorziening vanwege de verlieslatende premie 2025 (zie 8.3) (-/- € 5,6 mio).

Het resultaat op beleggingen is vooral het gevolg van de forse stijging van de beurzen in 2024. Daarnaast is gedurende 2024 de rente op een hoog niveau gebleven, waardoor ook de geldmarktfondsen een bijdrage hebben geleverd aan het beleggingsresultaat.



**Aanwezig eigen
vermogen per verzekerde**

2024: € 669

2023: € 577

**Minimaal vereist eigen
vermogen per verzekerde**

2024: € 432

2023: € 386

ONZEKERHEDEN RESULTAAT

Bij de basisverzekering hebben we te maken met onzekerheden over zowel de hoogte van het budget als de hoogte van de zorgkosten, de zogenoemde schade. Inherent aan het systeem van risicoverevening zijn er onzekerheden met betrekking tot het budget, waarbij de definitieve vaststelling van het budget, door het Zorginstituut Nederland (ZiNL), pas drie jaar na het boekjaar plaatsvindt. De onzekerheden over de hoogte van de schade hebben vooral betrekking op de lange doorlooptijd van de kosten ziekenhuiszorg.

Om deze meerjarige onzekerheden te kwantificeren wordt bij het opstellen van de jaarrekening een gevoeligheidsanalyse gemaakt. De gevoeligheidsanalyse biedt inzicht in de gevoeligheid van het resultaat van Stad Holland voor wijzigingen in de gemaakte schattingen.

Samenvattend kan worden gesteld dat het een aantal jaar duurt voordat het resultaat over enig jaar definitief bekend is. Dit betekent dat deze onzekerheden dus ook gelden bij iedere premieberekening. In de jaarrekening 2024 is een premietekortvoorziening 2025 opgenomen, waarbij voor budget en kosten dezelfde hierboven genoemde onzekerheden gelden. De risico's worden enigszins gemitigeerd doordat VWS een bandbreedteregeling 2025 voor GGZ hanteert.

KAPITAAL EN SOLVABILITEIT

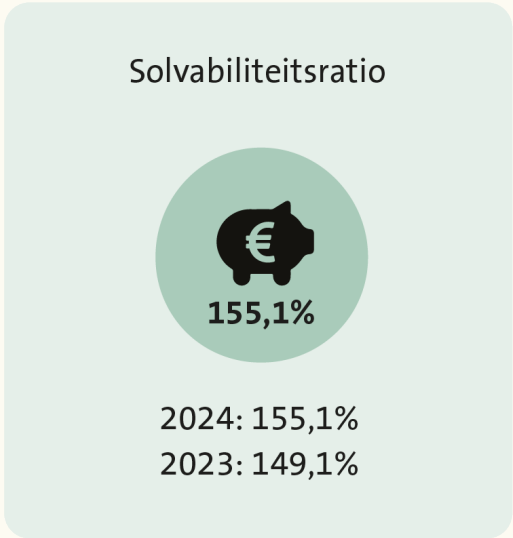
Zorgverzekeraars vallen onder het toezicht van DNB. Onder Solvency II zijn onder andere kapitaaleisen voor verzekeraars opgenomen. De risicogebaseerde kapitaaleis, de zogenoemde Solvency Capital Requirement (SCR), is het bedrag dat minimaal aan kapitaal moet worden aangehouden. Zodra het vermogen onder deze grens zakt, dient een herstelplan te worden opgesteld en bij de toezichthouder DNB te worden ingediend. Om te voorkomen dat de aanwezige solvabiliteit door het optreden van een risico onder de SCR zakt, wenst Stad Holland een marge bovenop de SCR aan te houden.

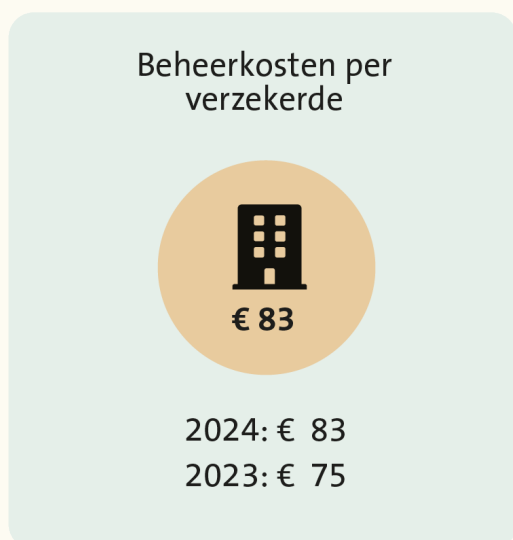
De Raad van Bestuur (RvB) en de Raad van Commissarissen (RvC) hebben gezamenlijk vastgesteld dat voor Stad Holland een interne minimale norm van 120% voldoende is om eventuele schokken op te vangen en dat de aanwezige solvabiliteit zich tussen de 120% en 130% zou moeten bevinden. Deze bandbreedte is de zogenoemde streefsolvabiliteit. Het doel van de bandbreedte is onder andere om te voorkomen dat het interventieniveau direct wordt onderschreden als een of meerdere risico's op zouden treden. Daarnaast geeft de bandbreedte de mogelijkheid tot een meer stabiele premieontwikkeling.

Het hierboven beschreven Kapitaalbeleid is vastgelegd in de zogenoemde Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) 2024.

Op basis van de gegevens uit de jaarrekening 2024 bedraagt de SCR € 46,4 miljoen en de aanwezige solvabiliteit onder Solvency II € 72,0 miljoen, met een bijbehorend solvabiliteitspercentage van 155,1% (2023: 149,1%). Doordat het vermogen harder is toegenomen dan de solvabiliteitseis, stijgt de solvabiliteitsratio ten opzichte van vorig jaar.

Stad Holland heeft gedurende het gehele jaar 2024 voldaan aan de solvabiliteitseisen van Solvency II. Bij de premievaststelling wordt rekening gehouden met de solvabiliteitseisen, zodat Stad Holland ook in de toekomst aan zijn kapitaalverplichting kan voldoen.





NB: de grondslag voor de beheerskosten is gewijzigd. Niet verevenbare zorgkosten zijn in zowel 2023 als in 2024 uit de beheerskosten weggelaten. Hiermee sluiten we vanaf dit jaar aan op de systematiek die inmiddels gebruikelijk is in de markt. Ook de uniforme premieoverzichten en jaarrekeningoverzichten zijn op deze manier opgesteld.

8.2 BELEGGINGEN

BELEGGINGSBEGINSELEN

De beleggingsbeginselen van Stad Holland maken duidelijk op welke wijze de beleggingen worden beheerd en vinden hun oorsprong in bepaalde overtuigingen in relatie tot de inrichting van de beleggingen. In de beleggingsbeginselen wordt zowel naar rendement als duurzaamheid gekeken.

Stad Holland wil alleen blootgesteld worden aan beleggingsrisico's als daar een beloning in de vorm van een risicopremie tegenover staat. Tevens is Stad Holland van mening dat spreiding over verschillende beleggingen of risicopremies loont, maar niet tegen elke prijs.

Duurzaam beleggen is belangrijk voor Stad Holland en geselecteerde beleggingsfondsen moeten in dit kader voldoen aan de gestelde eisen van Stad Holland (zie 7.3).

Stad Holland heeft zowel oog voor de korte als de lange termijn en maakt onderscheid tussen een matching en een return portefeuille in haar beleggingsbeleid. De return portefeuille staat tegenover het eigen vermogen en het restant van de beleggingsportefeuille vormt samen met de liquiditeiten en vorderingen de matching portefeuille die gelijk is aan de verplichtingen.

De matching portefeuille wordt op een dermate manier beheerd dat altijd aan de kortlopende verplichtingen kan worden voldaan. Er wordt hier dan ook gekozen voor zeer liquide beleggingscategorieën. Het risicoprofiel van de return portefeuille is hoger dan dat van de matchingportefeuille en de beleggingshorizon is langer. Binnen deze return portefeuille probeert Stad Holland een hoger rendement te behalen, waardoor onder meer eventuele toekomstige premiestijgingen kunnen worden beperkt. Gegeven de doelstelling van de return portefeuille kunnen in deze beleggingen minder liquide beleggingscategorieën worden opgenomen.

RISICOBEREIDHEID EN RISICOBUDGET

De geformuleerde beleggingsbeginselen zijn nader uitgewerkt en geconcretiseerd, waarbij de risicobereidheid van Stad Holland is vertaald naar risicolimieten waarop wordt gestuurd. Conform de Solvency II richtlijnen is uit deze risicolimieten het totale risicobudget afgeleid, rekening houdend met onder andere de aanwezige kapitaalpositie, de openstaande verplichtingen tegenover onze verzekerden en het door de toezichthouder minimaal vereiste vermogen (SCR). Stad Holland hanteert een risicokader om het risico van de beleggingen in relatie tot de balans te begrenzen en het risicokader moet uitlegbaar, robuust en transparant zijn.

Hierdoor wordt het risicobewustzijn vergroot en zijn er duidelijke processtappen in het geval van overschrijdingen. In het risicokader is de Solvency II ratio als uitgangspunt genomen bij het bepalen van de omvang van marktrisicobudget, waarmee er direct aansluiting kan plaatsvinden met de doelstelling in het kapitaalbeleid. Met behulp van de balans en solvabiliteit in de uitgangssituatie wordt het marktrisico bepaald dat leidt tot een solvabiliteitsratio van 130%. Dit is de zogenaamde normomvang van het risicobudget. Met behulp van een negatief deterministisch scenario voor de beleggingen wordt vervolgens bepaald of de solvabiliteitsratio na dit scenario boven de minimale waarde van 120% blijft.

STRATEGISCH BELEGGINGSBELEID

Het strategisch beleggingsbeleid is gebaseerd op zogenoemde ALM-analyses. De ALM-analyse resulteert in een beleggingsportefeuille waarbij een gematigd risicoprofiel wordt nagestreefd en waarin een verantwoord evenwicht is tussen risico en rendement.

Hierin is rekening gehouden met het profiel en de rentegevoeligheid van de verzekeringsverplichtingen van Stad Holland en tevens een inschatting gemaakt van de toekomstige ontwikkeling van het verzekeringstechnische resultaat. Binnen de ALM-analyse vindt een efficiënte invulling van het risicobudget plaats met beleggingscategorieën die zich conform de beleggingsbeginselen kenmerken als liquide, transparant en begrijpelijk en die tot diversificatie leiden.

In plaats van te beleggen in individuele aandelen en obligaties kiest Stad Holland bewust voor beleggingsfondsen en verschillende beleggingscategorieën. Dit vanwege risicospreiding en vanwege de te behalen diversificatievoordelen tussen verschillende risico's. Tevens is hierdoor het concentratierisico zeer beperkt. Bij alle beleggingsbeslissingen houdt Stad Holland rekening met maatschappelijke, sociale en ecologische belangen en goed ondernemingsbestuur bij de onderneming waarin wordt belegd.

De beleggingscategorieën waarin Stad Holland belegt zijn:

- *Geldmarktbeleggingen*

Geldmarktfondsen worden vaak gebruikt als alternatief voor bankdeposito's, omdat ze diversificatie van beleggingen, onmiddellijke liquiditeit en een betrekkelijk stabiele waarde bieden. Ook worden ze gezien als een veilige keuze voor de kortetermijnbelegging van grote hoeveelheden liquide middelen. Het rendement op geldmarktfondsen is sterk verbonden met het depositotarief van de ECB. Er is gekozen voor geldmarktfondsen die beleggen in korte termijn geldmarktinstrumenten (maximaal 13 maanden), minimaal één AAA rating hebben en waarbij het beleggingsuniversum bestaat uit leningen van bedrijven, financiële instellingen en staats(gerelateerde) instrumenten. Voor deze categorie beleggen wij in: BNP Paribas InstiCash en GSAM Euro Liquid.

- *Euro Staatsobligaties*

Het rendement op Europese staatsobligaties bestaat uit een direct rendement in de vorm van couponopbrengsten en een indirect rendement als gevolg van veranderingen in de rentecurve. Stad Holland kiest conform zijn beleid voor fondsen die investeren in hoogwaardige staatsobligaties, hierbij mag voor maximaal 5% in landen met een lagere kredietwaardigheid dan Single A belegd worden. Beleggingen in landen waartegen financiële sancties zijn afgekondigd worden uitgesloten. Voor deze categorie beleggen wij in GSAM Green Bond Fund.

- *Euro Bedrijfsobligaties*

Het rendement op Europese bedrijfsobligaties bestaat uit een direct rendement in de vorm van couponopbrengsten en een indirect rendement als gevolg van wijzigingen in de rentecurve. Stad Holland kiest conform zijn beleid voor fondsen die investeren in hoogwaardige bedrijfsobligaties met een vergaand ESG beleid. Beleggingen in deze

categorie moeten aan ons uitsluitingenbeleid voldoen. Voor deze categorie beleggen wij in: GSAM Euro Sustainable Credit (excl. Fin) en GSAM Green Bond Fund.

- *Wereldwijde Aandelen*

Het rendement van aandelen bestaat uit een directe vergoeding in de vorm van dividendontvangsten en een indirect rendement als gevolg van koersfluctuaties. Aandelen laten historisch gezien een hoger rendement zien dan staats- en bedrijfsobligaties, maar de risico's zijn groter. Er is gekozen voor een passief indexfonds met ESG beleid, waarbij de valuta exposure niet gehedged wordt. Beleggingen in deze categorie moeten aan ons uitsluitingenbeleid voldoen. Voor deze categorie beleggen wij in: Cardano Duurzaam Aandelenfonds.

- *Nederlandse Hypotheken*

Het rendement op Nederlandse hypotheken bestaat uit een direct rendement in de vorm van couponopbrengsten en een indirect rendement als gevolg van wijzigingen in de rentecurve. Deze beleggingscategorie is minder liquide. Er is gekozen voor een zogenaamd niet NHG hypothekenfonds. Dit fonds belegt uitsluitend in Nederlandse hypotheken zonder NHG garantie. Het hogere risicoprofiel van dergelijke hypotheken wordt in voldoende mate gecompenseerd door de hogere rendementsverwachtingen van dergelijke hypotheken. Binnen deze hypotheekportefeuille is het mogelijk om aanvullend te lenen ten behoeve van verduurzamingsinitiatieven, zoals zonnepanelen of energiezuinige verwarmingsinstallaties. Het doel van deze benadering is om klanten niet alleen bewust te maken van hun huidige situatie, maar ze ook daadwerkelijk aan te moedigen tot het nemen van energiebesparende maatregelen. Vanuit sociaal oogpunt wordt actief een bijdrage geleverd aan de positie van 'zwakkere groepen' op de woningmarkt door een aangepaste terugbetalingstermijn voor starters. Zij kunnen hun hypotheeklening in 40 in

plaats van 30 jaar terugbetalen zodat de maandelijkse lasten lager komen te liggen. Voor deze categorie beleggen wij in: niet NHG hypotheekfonds van a.s.r.

8.3 FINANCIËLE VERWACHTINGEN 2025

INVESTERINGEN / FINANCIERINGSBEHOEFTE

Voor het jaar 2025 worden geen bijzondere investeringen verwacht en er is geen aanvullende financieringsbehoefte.

PERSONEELSKOSTEN

Voor 2025 worden geen grote wijzigingen in de personeelskosten verwacht.

RESULTAATVERWACHTING 2025

De premie voor de basisverzekering bedraagt in 2025 € 1.977,- op jaarbasis. De volledige opbouw van de premie is net als in eerdere jaren op de website inzichtelijk gemaakt. Ten opzichte van 2024 is de jaarpremie met € 114,- verhoogd. De belangrijkste reden voor deze premieverhoging is een verdere stijging van de kosten van de gezondheidszorg. Deze wordt voor het grootste gedeelte veroorzaakt door de toenemende vraag naar zorg, stijging van de loonkosten en nieuwe behandelmethoden. De premie is in eerste instantie kostendekkend berekend. Bij de vaststelling van de premie is vervolgens gekeken of er nog een teruggave uit de reserves gedaan kon worden. Vanwege de reservepositie van Stad Holland is de premie voor 2025 € 64 per premiebetaler lager vastgesteld.

VWS heeft in het risicovereenigingssysteem 2025 voor de GGZ de bandbreedteregeling gehandhaafd op plus en min € 10,-. Dit vanwege de in 2022 ingevoerde nieuwe bekostiging (het zorgprestatie-model). Door de bandbreedteregeling GGZ worden de financiële risico's enigszins gemitigeerd.

Omdat er een teruggave uit de reserves in de premie 2025 is verwerkt en omdat we hogere kosten verwachten voor 2025 dan bij de premiestelling geraamd, ontstaat er voor 2025 naar verwachting een verlies. In de jaarrekening 2025 is hiervoor een premietekortvoorziening van € 5,6 miljoen getroffen. Deze voorziening is begin 2025 met de op dat moment bekende gegevens bepaald.

Het beleid van Stad Holland voor de premievaststelling richt zich op het vaststellen van een verantwoorde premie. De premie is voor alle premieplichtige verzekerden gelijk.



CORPORATE GOVERNANCE

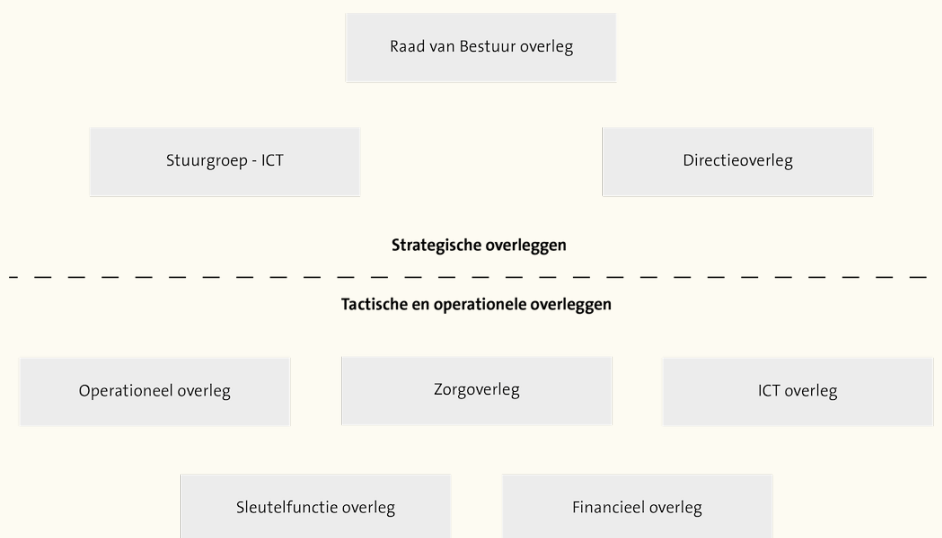
Een goede governance is essentieel voor een beheerste en transparante bedrijfsvoering. Het zorgt ervoor dat we risico's op een adequate en tijdige wijze identificeren, beheersen en mitigeren. Governance omvat alle aspecten van hoe een organisatie wordt bestuurd. Denk hierbij aan de organisatiestructuur, de verdeling van taken en verantwoordelijkheden, de strategie, het beleid, de processen, de interne controle en de wijze waarop wij omgaan met onze stakeholders.

De Raad van Bestuur (RvB) en de Raad van Commissarissen (RvC) zijn verantwoordelijk voor de governance binnen Stad Holland. De RvB is verantwoordelijk voor een evenwichtige afweging van de belangen van alle stakeholders, zoals verzekerden, tussenpersonen, zorgverleners en medewerkers. Hierbij wordt rekening gehouden met de continuïteit van de organisatie, de maatschappelijke omgeving waarin Stad Holland opereert en alle relevante wet- en regelgeving, codes en richtlijnen.

9.1 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De RvB stelt de bedrijfsstrategie van Stad Holland Zorgverzekeraar vast. Samen met het directieteam worden de risico's en kansen van de beleidsbeslissingen vanuit diverse invalshoeken belicht. Strategische beleidsbeslissingen worden in het directieoverleg genomen en vervolgens binnen de organisatie gecommuniceerd. De managers vertalen het strategische beleid in concrete taken. In figuur 4 is een aantal reguliere overlegorganen binnen Stad Holland weergegeven.

De RvC houdt toezicht op het beleid van de RvB en op de algemene gang van zaken binnen Stad Holland. Om deze taak effectief te kunnen vervullen, wordt de RvC geïnformeerd vanuit verschillende bronnen, waaronder de RvB, de sleutelfunctionarissen, de externe accountant en de ondernemingsraad. De RvC besteedt in de reguliere vergaderingen onder meer aandacht aan de genomen beleidsbeslissingen en de prestaties van de organisatie. De RvC kent twee commissies: de Audit- & Risk Commissie en de Remuneratiecommissie.



Figuur 4 Overzicht reguliere overlegorganen

9.2 '3 LINES OF DEFENSE'

Stad Holland heeft zijn governancestelsysteem ingericht conform het '3 lines of defense'-model (figuur 5), waarmee aan de Solvency II richtlijn met betrekking tot de zogenoemde sleutelfuncties wordt voldaan. De sleutelfuncties, die een onderdeel van het governancestelsysteem vormen, zijn:

- Compliancefunctie;
- Risicomanagementfunctie;
- Actuariële functie;
- Internal Auditfunctie.

1E LIJN, 2E LIJN EN 3E LIJN

De 1e lijn bestaat uit Besturing & Organisatie en interne controlemaatregelen. De managers van de afdelingen Declaraties, Financiën, ICT, FIT, Klantenservice, Verzekerdenbeheer, Zorg Cure en Zorg Care (zorgkantoor) zijn verantwoordelijk voor de invulling van de Besturing & Organisatie. De interne controlemaatregelen zijn onderdeel van de administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB) en zijn vastgelegd in richtlijnen, procedurebeschrijvingen, werkinstructies en systemen.

De 2e lijn ondersteunt en adviseert de 1e lijn bij het voeren van een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering. De 2e lijn bestaat uit de volgende sleutelfuncties:

- *Compliancefunctie*
De compliancefunctie is verantwoordelijk voor de bedrijfsbrede coördinatie op de naleving van de wettelijke voorschriften en interne afspraken en procedures, waaronder het monitoren en toetsen van de zogenoemde Key Compliance Controls (KCC's) en de coördinatie van de uitvoering van de Systematische Integriteitsrisicoanalyse (SIRA).
- *Risicomanagementfunctie*
Deze functie is verantwoordelijk voor de bedrijfsbrede coördinatie van de risicobeheersactiviteiten. Dit omvat onder andere het opstellen van de risicobereidheid, het monitoren en toetsen van de Key Risk Controls (KRC's) en de coördinatie van de uitvoering van de zogenoemde Own Risk and Solvency Assessment (ORSA).

- *Actuariële functie*

Deze functie waarborgt de juiste berekening van de technische voorzieningen, beheerst de verzekeringstechnische risico's en draagt bij aan de doeltreffende werking van het risicomanagementsysteem.

De Internal Auditfunctie vormt de 3e lijn. De Internal Auditfunctie is onafhankelijk van de andere drie sleutelfuncties en toetst door een systematische, gedisciplineerde aanpak de effectiviteit van de processen van risicomanagement, beheersing en governance van Stad Holland. De Internal Auditfunctie heeft directe rapportagelijnen naar de RvB en RvC (dual reporting).

De Internal Auditfunctie is ondergebracht in een aparte organisatorische eenheid (zie figuur 1 in hoofdstuk 2.3).

SLEUTELFUNCTIES

Het volledige governancestelsysteem, inclusief 1e, 2e en 3e lijn, is erop gericht om de processen binnen Stad Holland zodanig te beheersen dat de doelstellingen van Stad Holland gerealiseerd worden met inachtneming van alle voor Stad Holland van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Stad Holland is alleen actief op het gebied van zorgverzekeringen. De inrichting van het governancestelsysteem sluit aan bij de aard, omvang en complexiteit van Stad Holland.

De 2e lijn sleutelfuncties zijn binnen Stad Holland niet ondergebracht in aparte organisatorische eenheden. De overweging hierbij is dat de omvang van Stad Holland en de aard van de risico's het niet nodig maken om specifieke organisatorische eenheden in te richten voor de verschillende sleutelfuncties. Het apart onderbrengen zou deze functies kunnen isoleren en daarmee juist een risico voor de rolinvulling met zich meebrengen. Wel is de verantwoordelijkheid voor elke sleutelfunctie eenduidig belegd binnen de organisatie. Waar nodig worden externe partijen ingehuurd voor de uitvoering van specifieke taken behorende bij de sleutelfuncties.

INFORMATIEBEVEILIGINGSFUNCTIONARIS

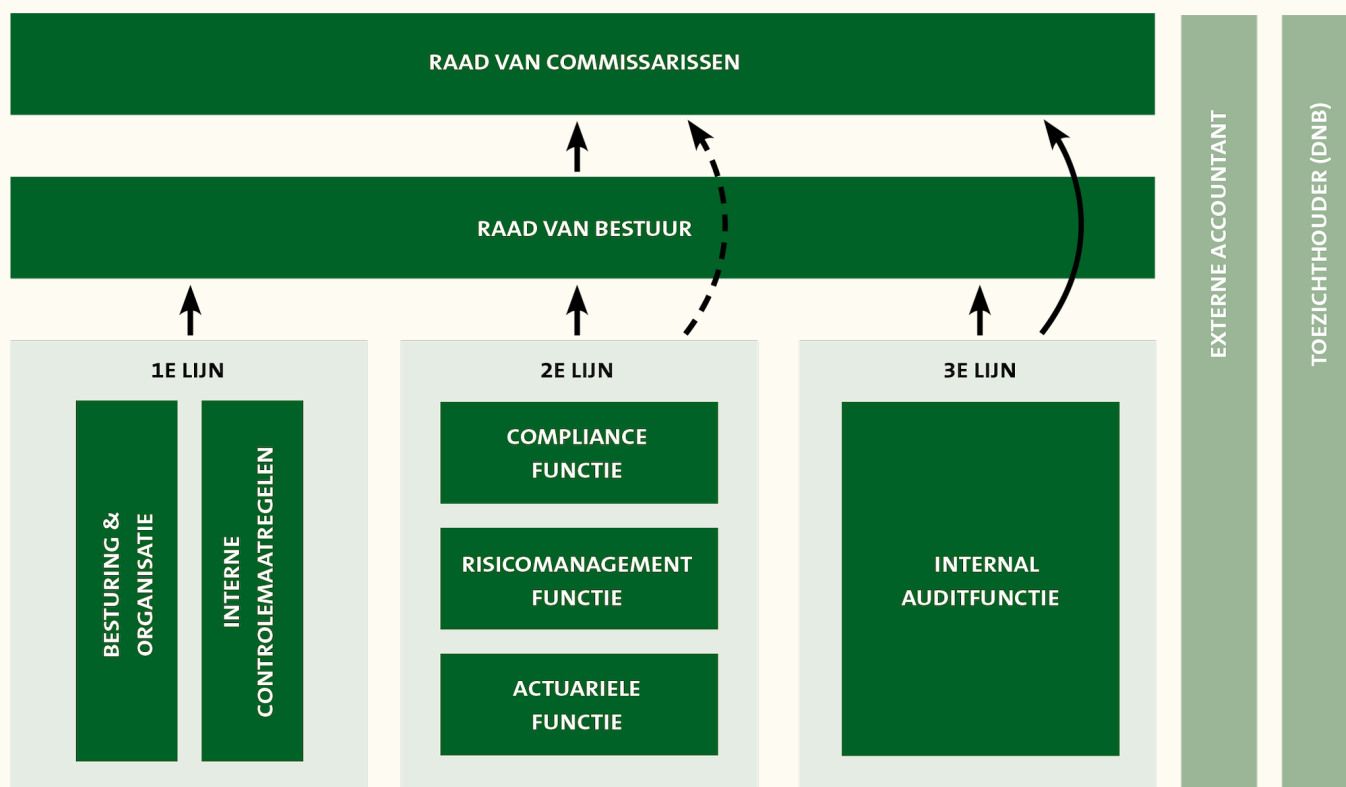
Een goede dienstverlening kan alleen bestaan met juiste en volledig ingerichte processen die worden ondersteund door geautomatiseerde systemen. De bedrijfsprocessen bij Stad Holland zorgverzekeraar zijn in hoge mate geautomatiseerd. Hierbij is het van belang dat de

bedrijfsprocessen en informatie voldoende beveiligd zijn. Stad Holland heeft daarom een informatiebeveiligingsfunctionaris aangesteld die verantwoordelijk is voor het toezicht op de uitvoering van het informatiebeveiligingsbeleid en centraal aanspreekpunt is binnen de organisatie. De informatiebeveiligingsfunctionaris is als 2e lijnfunctie onafhankelijk gepositioneerd en legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur.

9.3 TOELICHTING OP HET INTERNE RISICIBEHEERSINGS- 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:

- Op basis van risicoanalyses op de operationele processen worden key-risico's en key beheersmaatregelen geïdentificeerd. De 1e lijn rapporteert maandelijks via de KRC's en KCC's en de organisatie is daarmee aantoonbaar 'in control';
- De administratieve processen op de operationele afdelingen worden dagelijks gevolgd via een managementinformatiesysteem. Er wordt actie ondernomen bij afwijking van de norm;
- 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 gebruikgemaakt van statistische steekproeven.



Figuur 5 '3 lines of defense'

9.4 RISICOBEREIDHEID EN RISICOCATEGORIEËN

Stad Holland kent als onderlinge waarborgmaatschappij geen winstoogmerk. De risicobereidheid van Stad Holland is in de ORSA als volgt omschreven:

“Stad Holland is er voor zijn klanten, de leden van de OWM. In zijn streven een onderscheidende zorgverzekeraar te zijn, vermijdt Stad Holland risico’s die de stabiliteit en soliditeit van de verzekeraar bedreigen. Stad Holland 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 worden in Solvency II nog een aantal andere 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 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
Uitbestedingsrisico	Laag
Frauderisico	Laag

Tabel 4 Risicobereidheid

VERZEKERINGSTECHNISCH RISICO

Dit 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.

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 (het budget) tot drie jaar duurt. De onzekerheid van zowel budget als schade over de afgelopen 3 jaar wordt weergegeven in de gevoeligheidsanalyse. Deze wordt jaarlijks bij het opstellen van de jaarrekening gemaakt. In deze analyse wordt een ‘worst case’ opgesteld op basis van ‘uiterste’ inschattingen van de schade- en budgetparameters van de jaren waarvoor nog geen definitieve afrekening heeft plaatsgevonden. Hiermee biedt de analyse inzicht in de gevoeligheid van het resultaat van Stad Holland voor wijzigingen in deze parameters.

FINANCIEEL MARKTRISICO

Dit betreft het risico van veranderingen in de waarde van de beleggingsportefeuille en de verplichtingen, en dus mogelijke verliezen, als gevolg van veranderingen van valutakoersen, rentestanden en beurskoersen. Voor beleggingen, zie hoofdstuk 8 (Financiën).

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. De fiduciair beheerder Goldman Sachs Asset Management 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.

TEGENPARTIJRISICO

Dit betreft 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:

- Van oudsher worden voorschotten verstrekt aan instellingen die te maken hebben met langlopende prestaties die niet direct te declareren zijn. Bij het verstrekken van voorschotten wordt rekening gehouden met de zogenoemde Netto Vorderingspositie (NVP). Deze NVP wordt bepaald door alle bekende financiële verplichtingen tussen Stad Holland en de zorgverlener te combineren met een inschatting van de nog te ontvangen declaraties. Er is sprake van een NVP als de zorginstelling per saldo een bedrag aan Stad Holland verschuldigd is.
- Bij invoering van de basisverzekering heeft de overheid de regeling betalingsachterstand zorgpremie ingevoerd om te voorkomen dat een deel van de bevolking onverzekerd zou raken en om de solidariteit van het zorgstelsel in stand te houden. Door deze regeling is het debiteurenrisico van de basisverzekering beperkt. Verzekerden kunnen bij

een betalingsachterstand niet overstappen naar een andere verzekeraar en het risico van de betalingsachterstand is beperkt tot maximaal zes maanden premie. Voor het risico na deze periode worden de zorgverzekeraars gecompenseerd door de overheid. Stad Holland volgt het landelijke incassoprotocol. In de premie wordt jaarlijks een opslag opgenomen voor het risico van het oninbare deel van de premie.

- Vanaf 2024 hanteert Stad Holland een preferentiebeleid voor een deel van de geneesmiddelen. Dit betekent dat Stad Holland met bepaalde fabrikanten kortingsafspraken heeft gemaakt over specifieke geneesmiddelen. Door deze kortingsafspraken heeft Stad Holland een vorderingspositie op deze fabrikanten.

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

OMGEVINGSRISICO

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

- De afhankelijkheid van de overheid, als wetgever van de inhoud van de Zorgverzekeringswet, is een door Stad Holland niet te beïnvloeden risico.
- De uitkomst en afhankelijkheid van het risicovereveningsmodel en de jaarlijkse wijziging hiervan door de overheid, is voor Stad Holland een nauwelijks te beïnvloeden risico.
- Voor het concurrentierisico geldt dat Stad Holland er nadrukkelijk voor kiest om zijn eigen koers te varen en zich niet te laten leiden door de keuzes die andere zorgverzekeraars maken. Het is daarbij lastig te voorspellen wat verzekerden gaan doen als gevolg van eventuele keuzes van andere zorgverzekeraars. Stad Holland wil niet de grootste zorgverzekeraar

zijn, maar wel de beste. Stad Holland heeft geen groeidoelstelling geformuleerd op verzekerdenaantallen en mutaties daarin. Een beperkt verlies van het aantal verzekerden is in enig jaar dan ook acceptabel voor de organisatie.

- Voor wat betreft reputatie heeft Stad Holland 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 is dan anderen. Stad Holland wenst op dit gebied zijn onderscheidend vermogen te behouden.

OPERATIONEEL UITVOERINGSRISICO

De risicomangement activiteiten met betrekking tot het operationeel uitvoeringsrisico zijn specifiek gericht op het beheersen van de interne processen en systemen, fraude en compliance. Bij Stad Holland staan dienstverlening, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en informatievoorziening hoog in het vaandel. Goede dienstverlening en informatievoorziening kunnen alleen bestaan met juiste en volledig ingerichte processen die worden ondersteund door geautomatiseerde systemen.

Daarbij is de kwaliteit van medewerkers een van de meest onderscheidende factoren. Voor Stad Holland is voldoende personeel van het gewenste niveau daarom cruciaal: medewerkers maken het verschil.

IT-RISICO

De bedrijfsprocessen bij Stad Holland zijn in hoge mate geautomatiseerd, zoals de verwerking en mutatie van polis- en declaratiegegevens en de financiële transacties. Ook de communicatie richting onze verzekerden verloopt vrijwel volledig via geautomatiseerde processen, zoals via web, app, chatbot, e-mail en brieven.

Ten aanzien van de beveiliging van de IT-voorzieningen wordt jaarlijks een risicoanalyse opgesteld en zijn maatregelen getroffen voor zowel interne als externe bedreigingen, waaronder cyberrisico's zoals (D)DoSaanvallen en ransomware.

Een betrouwbare geautomatiseerde gegevensverwerking is een belangrijke voorwaarde voor een ordelijk en controleerbaar financieel beheer. Automatisering brengt altijd 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 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 wordt jaarlijks getest en is ook in 2024 in orde bevonden.

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

- wijzigingenbeheer (ontwikkelen en testen van nieuwe software);
- versiebeheer (werken met de juiste bestandsversie);
- volledige OTAP-omgeving (ontwikkel - test - acceptatie - productie);
- de fysieke toegangsbeveiliging;
- de logische toegangsbeveiliging;
- voorzieningen voor netwerkbeveiliging;
- het proactief installeren van updates van besturingssystemen en externe software;
- endpoint detection & response beveiligingsoplossing;
- monitoring en auditing (security compliance scans, assurance onderzoeken);
- jaarlijks externe penetratietesten van de webomgeving;
- periodiek red teaming testen waarbij cyberaanvallen worden gesimuleerd.

De werking van de General IT 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 zorgverzekeringssystemen. 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.

Uiteindelijk geldt dat IT-risico's, zoals bijvoorbeeld wereldwijde IT-ontwikkelingen als cybercrime, nooit volledig weg te nemen zijn. Ondanks dat we er zo veel mogelijk aan doen om deze risico's te mitigeren, zal er altijd sprake zijn van een beperkt risico, dat door Stad Holland wordt geaccepteerd.

JURIDISCH RISICO

Als zorgverzekeraar moet Stad Holland primair voldoen aan de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz) en bijbehorende regelgeving. Stad Holland moet net als alle verzekeraars uiteraard ook voldoen aan de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Digital Operational Resilience Act (DORA) en de Sanctiewet. Stad Holland moet vanaf 17 januari 2025 voldoen aan de DORA wetgeving. Onder de DORA wetgeving valt een aantal verplichtingen waar op de implementatiedatum nog niet volledig aan was voldaan. De eerste belangrijke mijlpaal is het gereed hebben van het informatieregister dat in april 2025 gedeeld wordt met de DNB. Aan deze mijlpaal wordt tijdig voldaan. De compliancefunctie ziet erop toe dat de bedrijfsvoering van Stad Holland voldoet en blijft voldoen aan wet- en regelgeving.

INTEGRITEITSRISICO

Integriteit dient van nature hoog in het vaandel te staan. Stad Holland voert mede daarom jaarlijks een zogenoemde Systematische Integriteitrisicoanalyse (SIRA) uit. Op het gebied van integriteit zullen indien nodig passende maatregelen worden getroffen.

UITBESTEDINGSRISICO

Als het gaat om de kernactiviteiten wil Stad Holland zoveel mogelijk zelfvoorzienend zijn. In geen geval mag de continuïteit, integriteit of kwaliteit van dienstverlening van Stad Holland door uitbesteding in gevaar komen. De eisen aan externe partijen zijn dan ook gelijk aan de eisen die we aan onszelf stellen. De kwaliteit van de werkzaamheden door derden wordt onder meer geborgd door Service Level Agreements, ISAE 3402-verklaringen, door frequent te overleggen met de desbetreffende organisaties, door wederzijdse terugkoppeling bij knelpunten en door (steekproefsgewijze) controle van uitgevoerde werkzaamheden.

FRAUDERISICO

Preventie en bestrijding van interne en externe fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik zijn speerpunten in het beleid van Stad Holland. 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 dat het een maatschappelijke plicht heeft om fraude actief te bestrijden en bij voorkeur te voorkomen. Fraudebestrijding vindt vooral plaats door de afdeling Bijzonder Onderzoek, die direct onder de voorzitter van de RvB valt. Het signaleren en opsporen van mogelijke fraude is ingebed in het interne risicobeheersings- en controlesysteem (zie 9.3). Er vindt hierbij een verschuiving plaats van het opsporen van fraude naar het proberen te voorkomen van fraude.

9.5 WERKELIJKE RISICO'S HOGER DAN RISICOBEREIDHEID

In het kader van Solvency II vindt jaarlijks tijdens de ORSA een Strategische Risico Analyse (SRA) plaats over de risico's die Stad Holland 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 en die hoger zijn dan 'beperkt', betreffen vooral risico's gebaseerd op externe factoren en/of ontwikkelingen. Dit betreft de volgende risico's:

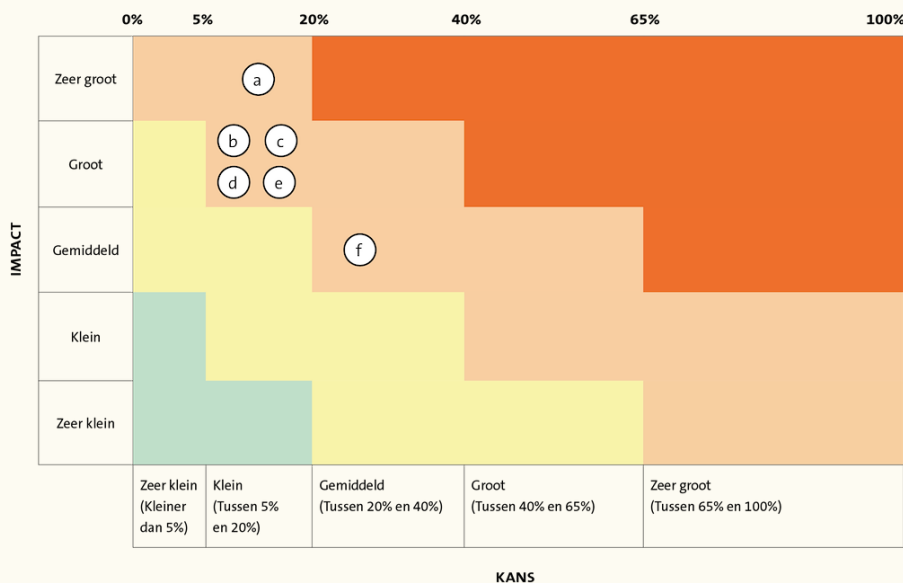
- a. De langdurige onzekerheid over het 'definitieve' resultaat kan tot een hoge impact leiden. Een uiteindelijk veel negatiever resultaat dan verwacht kan tot een ongewenst lage solvabiliteitsratio leiden (verzekeringstechnisch risico). Aan de andere kant kan, bij uiteindelijk een veel positiever resultaat dan verwacht, een maatschappelijk ongewenst hoge solvabiliteitsratio ontstaan;
- b. Onvoldoende werking van het risicovereveningsmodel (zie de jaarrekening) kan voor Stad Holland op termijn leiden tot een te hoge premie (omgevingsrisico);
- c. Cybercrime is wereldwijd een belangrijk thema. Het belang van cybersecurity en cyberweerbaarheid zal naar de toekomst verder toenemen. De focus is verschoven van preventie naar preventie én adequaat reageren. Desondanks blijft er altijd de mogelijkheid van een verstoring met een grote impact (IT-risico);

- d. Door een verkeerde inschatting tijdens de premieberekening, van de kostenontwikkeling en/ of het te ontvangen budget, kan een te lage premie (gevolg: financieel verlies en verzekerdengroei) of een te hoge premie (gevolg: verlies aan verzekerden en positief financieel resultaat) worden vastgesteld ten opzichte van andere zorgverzekeraars;
- e. Schaalgrootte maakt Stad Holland kwetsbaar voor schommelingen in het verzekerdenaantal;
- f. Door steeds hogere kosten van de gezondheidszorg stijgt de gemiddelde zorgpremie in Nederland steeds verder. Dit kan ertoe leiden dat mensen gaan bezuinigen op hun uitgaven en overstappen naar de goedkoopste (budget)polissen. Dit kan de solidariteit van het zorgstelsel onder druk zetten en voor Stad Holland leiden tot een verlies van verzekerden.

De hoogte van deze risico's wordt in de heatmap weergegeven (figuur 6).

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

Voor de risico's houdt Stad Holland expliciet een marge aan op de SCR om deze risico's in overeenstemming met de risicobereidheid te houden (zie 8.1).



Figuur 6 Heatmap hoogste risico's

10 WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

Stad Holland heeft als zorgverzekeraar te maken met wet- en regelgeving en gedragscodes, die op de organisatie van toepassing zijn. De belangrijkste zijn:

- Burgerlijk Wetboek (BW) 2, Titel 9
- Zorgverzekeringswet (Zvw);
- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Wet op het financieel toezicht (Wft);
- Solvency II;
- Sanctiewet (Sw);
- Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG);
- Wet marktordening gezondheidszorg (WMG);
- Mededingingswet (Mw);
- Verzekeringsrecht zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek (BW);
- Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars;
- Uniforme maatregelen zorgverzekeraars (UM);
- Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap;
- Digital Operational Resilience Act (DORA);
- Artificial Intelligence Act.

In dit hoofdstuk is weergegeven welke maatregelen we genomen hebben om de relevante wet- en regelgeving na te leven.

Naleving van wet- en regelgeving wordt gewaarborgd doordat deze waar nodig is, is opgenomen in de AO/IB en is vastgelegd in procedurebeschrijvingen, regelingen en werkinstructies. Nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving wordt via de bestaande overlegstructuren (figuur 4 van hoofdstuk 9) geïmplementeerd.

Stad Holland heeft daarnaast een compliancefunctie ingericht. Het doel van de compliancefunctie is het waarborgen dat voorschriften die voortvloeien uit toepasselijke wet- en regelgeving en interne afspraken en procedures nageleefd worden. In dit maatschappelijk verslag wordt de naleving hiervan op diverse plaatsen uitgebreid besproken.

Ook de jaarlijkse verantwoording aan de NZa volgens het zogenoemde “Informatiemodel Uitvoeringsverslag Zvw” is, vanwege de begrijpelijkheid voor de lezers van dit maatschappelijk verslag, voor een belangrijk deel in de eerdere hoofdstukken opgenomen. In dit hoofdstuk wordt in het kader van dit informatiemodel nader ingegaan op de acceptatieplicht, het verbod op premiedifferentiatie, de Wet Structurele Maatregelen Wanbetalers en de bescherming van persoonsgegevens. Verder wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de naleving van de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap, en op de zogenoemde ‘niet-financiële informatie’. Deze laatste dient op grond van Europese regelgeving in het bestuursverslag openbaar te worden gemaakt.

10.1 ACCEPTATIEPLICHT

Stad Holland is wettelijk verplicht alle verzekerden die aan de voorwaarden van de Zvw voldoen te accepteren. De voorwaarden worden door de afdeling Verzekerdenbeheer bij iedere aanmelding getoetst. In geval van twijfel wordt aanvullende informatie opgevraagd om een juiste beslissing te kunnen nemen. Aspirant-verzekeringnemers worden niet ingeschreven als zij niet kunnen aantonen dat zij rechtmatig in Nederland verblijven en op een geldig Nederlands adres geregistreerd staan.

Er zijn twee uitzonderingen op de acceptatieplicht van een zorgverzekeraar. Een zorgverzekeraar mag weigeren een zorgverzekering af te sluiten als de betreffende verzekerde, binnen een periode van vijf jaar hieraan voorafgaand, bij dezelfde zorgverzekeraar een zorgverzekering heeft gehad die is opgezegd of ontbonden wegens opzettelijke misleiding dan wel wegens wanbetaling. In 2024 heeft Stad Holland geen verzekerden op grond van opzettelijke misleiding de toegang tot de basisverzekering geweigerd. Wel is in het verslagjaar van zes verzekerden de verzekering beëindigd vanwege opzettelijke misleiding. Omdat Stad Holland geen zorgverzekeringen ontbindt wegens wanbetaling (zie 10.4), worden dus ook geen verzekerden om deze reden geweigerd.

10.2 PREMIEDIFFERENTIATIE EN RISICOSOLIDARITEIT

In de Zvw is vastgelegd dat er geen premiedifferentiatie mag plaatsvinden: de verzekeraar mag voor dezelfde verzekering geen hogere of lagere premie vragen op grond van leeftijd, geslacht of gezondheid. Stad Holland gaat vanaf de invoering van de Zvw nog een stap verder dan dit premiedifferentiatieverbod en biedt uit principieel standpunt alle verzekerden dezelfde polis voor de basisverzekering aan, tegen dezelfde premie.

Wat betreft de zogenoemde 'risicosolidariteit' kan geconstateerd worden dat Stad Holland ook hier per definitie aan voldoet, omdat Stad Holland in de basisverzekering aan al zijn verzekerden slechts één polisvariant aanbiedt en deze voor alle labels hetzelfde is.

10.3 EIGEN RISICO

Stad Holland heeft vanaf 2018 het verplicht eigen risico met een symbolisch bedrag van € 10,- per jaar verlaagd, omdat wij duidelijk willen maken voorstander te zijn van een eerlijke verdeling van zorgkosten tussen chronisch zieken en gezonde mensen. De symbolische verlaging van het eigen risico hebben wij in uitingen gebruikt om te pleiten voor een verdere verlaging van het verplicht eigen risico en voor het volledig afschaffen van het vrijwillig eigen risico.

Stad Holland geeft, conform de mogelijkheden die de wet hiervoor biedt, korting op de premie als een verzekerde vrijwillig kiest voor een hoger eigen risico. Bij Stad Holland is het niet mogelijk om het vrijwillig eigen risico te herverzekeren.

10.4 VERZEKERDEN MET EEN BETALINGSACHTERSTAND

Ook in 2024 heeft Stad Holland met betrekking tot verzekerden met een betalingsachterstand gehandeld in overeenstemming met de bepalingen van de Zvw. Behalve dat Stad Holland zich aan de regeling in de Zvw betreffende de gevolgen van het niet-betalen van de premie heeft gehouden, is ook in overeenstemming met de 'Regeling wanbetalers zorgverzekeringswet' gehandeld. Dit houdt in dat Stad Holland de activiteiten verricht die in de Regeling wanbetalers zorgverzekeringswet zijn vastgelegd en hierdoor kan aantonen in 2024 voldoende inspanning te hebben verricht om te komen tot inning van de verschuldigde premie.

Sinds 1 januari 2021 is het Landelijk Convenant Vroegsignalering van kracht. Onder andere zorgverzekeraars zijn verplicht betalingsachterstanden aan gemeenten te melden. Door het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden en (potentiële) schuldsituaties kan tijdig worden ingegrepen met het doel problematische schuldsituaties te voorkomen. Stad Holland informeert de gemeenten maandelijks over verzekerden met een premieachterstand van twee aaneengesloten maanden.

Daarnaast heeft Stad Holland ook in 2024 veelvuldig persoonlijk contact gezocht met verzekerden met daarbij ook aandacht voor kansrijke verzekerden met een betalingsachterstand die dankzij een betalingsregeling uit het bestuursrechtelijke premieregime kunnen blijven of kunnen worden opgeschort.

Conform artikel 18a van de Zvw heeft Stad Holland niet betalende verzekeringnemers binnen tien werkdagen na constatering van een premieachterstand van twee maanden een bericht gestuurd en een betalingsregeling aangeboden.

Aan verzekeringnemers met een premieachterstand van vier maanden is een zogenoemde vierdemaandsmelding verstuurd. Bij een premieachterstand van meer dan zes maanden zijn de verzekeringnemers overgedragen aan het CAK, behalve:

- indien de vierdemaandsmelding tijdig is betwist en Stad Holland nog niet zijn standpunt hierover aan de verzekeringnemer of de verzekerde heeft kenbaar gemaakt;
- indien binnen vier weken na mededeling van het standpunt van Stad Holland er door de verzekeringnemer of de verzekerde een geschil is voorgelegd aan de SKGZ of de burgerlijke rechter en er nog geen beslissing in dit geschil is genomen;
- als de verzekeringnemer zich heeft aangemeld bij een schuldhulpverlener en heeft aangetoond dat hij in het kader daarvan een schriftelijke overeenkomst tot stabilisatie van zijn schulden heeft gesloten;
- als de verzekeringnemer geen geldig adres heeft in de BRP.

Bij elke aanmelding bij het CAK heeft Stad Holland aangegeven, dat de wettelijke regeling van artikel 18b en het 2e lid van artikel 18c van de Zvw in acht is genomen. De verzekeringnemer is de bestuursrechtelijke premie aan het CAK verschuldigd vanaf de eerste dag van de maand volgende op de maand, waarin het CAK de aanmelding van Stad Holland heeft ontvangen.

Stad Holland informeert het CAK en de verzekeringnemer direct wanneer:

- de uit de zorgverzekering voortvloeiende schulden zijn afgelost of tenietgedaan;
- de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing wordt;
- door tussenkomst van een schuldhulpverlener een schriftelijke overeenkomst tot stabilisatie is afgesproken of een schuldregeling tot stand is gekomen tussen de verzekeringnemer en Stad Holland.

De verzekeringnemer is de bestuursrechtelijke premie aan het CAK verschuldigd tot aan de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het CAK de afmelding van Stad Holland heeft ontvangen. Als een verzekeringnemer, die met een premieachterstand van meer dan zes

maanden aan het CAK is overgedragen, een verzoek bij Stad Holland indient om uit het zogenoemde 'bestuursrechtelijke regime' te komen, dan is Stad Holland te allen tijde bereid mee te werken. Waar mogelijk stemt Stad Holland in met voorstellen tot schuldregelingen van verzekeringnemers of schuldhulpverleners. Verzekerden met een betalingsachterstand die een betalingsregeling met Stad Holland afspreken, worden opgeschort bij het CAK. Dit betekent dat zij niet langer de veel hogere bestuursrechtelijke premie verschuldigd zijn, maar weer premie aan Stad Holland betalen.

Ook in 2024 heeft Stad Holland diverse activiteiten ondernomen om actief verzekerden uit het 'bestuursrechtelijke regime' van het CAK terug te halen:

- Verzekerden die nog slechts een kleine resterende betalingsachterstand hebben, die aangemeld zijn bij het CAK, zijn door Stad Holland persoonlijk benaderd. Deze verzekerden is verzocht de schuld te voldoen of is een betalingsregeling aangeboden;
- Stad Holland is altijd bereid om, in samenwerking met gemeenten, verzekerden met een bijstandsuitkering af te melden bij het CAK.

Daarnaast zijn er diverse maatregelen om de instroom van verzekerden met een betalingsachterstand bij het CAK zo laag mogelijk te houden:

- Er worden meer betalingsregelingen aangeboden. Na de wettelijke 2e maandsbrief wordt er standaard een betalingsregeling aangeboden voor een termijnbedrag van € 65 met een maximum van 10 termijnen. Verzekerden kunnen ook zelf contact opnemen voor een betalingsregeling. Ze hebben dan meer vrijheid in het kiezen van het aantal termijnen en de hoogte van de bedragen;
- In het kader van het Landelijk Convenant Vroegsignalering zijn verzekerden met een premieachterstand van twee aaneengesloten maanden gemeld bij de gemeenten.
- Via MijnStad Holland en de app is het voor verzekerden mogelijk zelf betalingsregelingen te sluiten. Dit geldt ook voor het eigen risico. Hierdoor wordt de drempel voor verzekerden lager om een betalingsregeling aan te vragen;



- Met de verzekerden die op korte termijn overgedragen zouden worden aan het CAK hebben wij per telefoon persoonlijk contact opgenomen. Deze verzekerden is nogmaals een betalingsregeling aangeboden.

Alle bovenstaande inspanningen in 2024 hebben tot het resultaat geleid dat in tabel 5 is weergegeven.

Bovenstaande formele verantwoording heeft betrekking op de Wet Structurele Maatregelen Wanbetalers. Daarnaast zien we dat steeds meer mensen op dit moment financiële problemen hebben door de hoge inflatie. Per saldo is het aantal verzekerden met een betalingsachterstand in 2024 met 8 gedaald naar 821 per eind 2024. Gemiddeld waren er in 2024 maandelijks 26 nieuwe aanmeldingen en 29 afmeldingen bij het CAK. In 2024 is het aantal afgesproken betalingsregelingen ook gestegen.

10.5 NALEVING VAN DE ‘GEDRAGSCODE GOED ZORGVERZEKERAARSHIP’

Behoorlijk ondernemingsbestuur, ofwel corporate governance (zie hoofdstuk 9), is in Nederland in diverse codes vastgelegd en bevat gedragsregels voor goed bestuur, goed toezicht en adequate verantwoording. Veel principes, zoals met betrekking tot de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur, risicomanagement, audit en beloning, zijn inmiddels opgenomen in wetgeving. Voor de zorgverzekeraars was gedurende 2024 de ‘Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap’ van kracht.

Deze gedragscode bevat een aantal specifieke gedragsrichtlijnen met betrekking tot de relaties die zorgverzekeraars aangaan met verschillende groeperingen en individuen. De code geeft aan wat de branche van zorgverzekeraars juist gedrag vindt en welk gedrag iedere zorgverzekeraar hoort te vertonen.

Registratie bij CAK in 2024	Melding aan CAK in 2024	Aantal verzekerden
Gehele jaar geregistreerd bij CAK	Geen *	640
Geregistreerd bij CAK op 1-1-2024 en niet meer op 31-12-2024	Afmelding	279
Niet geregistreerd bij CAK op 1-1-2024, en wel op 31-12-2024	Aanmelding	181
Niet geregistreerd bij CAK op 1-1-2024, en wel op 31-12-2024 (Opgeschorte aanmelding)	Opschorting en Aanmelding	59
In de loop van 2024 geregistreerd bij CAK, maar niet op 1-1-2024 en 31-12-2024	Aanmelding en Afmelding	69
Totaal in 2024 bij CAK geregistreerd geweest		1.433

Tabel 5 Wanbetalers 2024

**Deze tabel geeft een vereenvoudigde weergave. 8 van deze verzekerden zijn gedurende het jaar voor een korte periode afgemeld en vervolgens toch weer aangemeld bij het CAK.*

Iedere zorgverzekeraar moet verplicht de volgende basiswaarden hanteren:

- **Zekerheid**

Voor de verzekeraar betekent dit dat hij te allen tijde zijn verplichtingen nakomt en dat zijn dienstverlening van goede kwaliteit en consistent is.

- **Betrokkenheid**

Van de verzekeraar wordt verwacht dat hij bij de uitvoering van zijn taak blijkt geeft van betrokkenheid bij en inleving in de belangen van de verzekerde.

- **Solidariteit**

Van de verzekeraar mag een bijdrage worden verwacht aan de maatschappelijke solidariteit en een bijdrage aan een zodanig stelsel van voorzieningen dat noodzakelijke gezondheidszorg voor iedereen toegankelijk is.

Ten slotte zijn de gedragsrichtlijnen geformuleerd, die met de positiebepaling, het patroon van verantwoordelijkheden en de basiswaarden één onlosmakelijk geheel vormen. In bijlage 2 is de verantwoording over de naleving van de 'Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap' opgenomen.

10.6 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Met ingang van 25 mei 2018 is de Europese privacyverordening (AVG) van toepassing. Ook in 2024 heeft Stad Holland aan de eisen en plichten van de AVG voldaan, waarbij de rechten van belanghebbenden niet beperkt zijn.

10.7 NIET-FINANCIËLE INFORMATIE

Op grond van Europese regelgeving dienen zogenoemde 'Grote organisaties van openbaar belang (OOB)' in het bestuursverslag een niet-financiële verklaring openbaar te maken. Hoewel Stad Holland geen grote OOB is, wil Stad Holland wel vrijwillig transparantie op dit terrein betrachten. Omwille van de leesbaarheid van dit maatschappelijk verslag is deze informatie in eerdere hoofdstukken opgenomen. Dit betreft het bedrijfsmodel (hoofdstuk 2), personeel (hoofdstuk 6), bestrijding van

corruptie en omkoping (paragraaf 5.4 en 9.3), duurzaamheid (hoofdstuk 7) en 'niet-financiële prestatie-indicatoren die van belang zijn voor specifieke bedrijfsactiviteiten van de rechtspersoon' (vooral hoofdstuk 2, 4, 5 en 6).

Voor Stad Holland zijn de belangrijkste niet financiële prestatie-indicatoren:

- Klanttevredenheid (zie 4.4);
- Loyaliteit (NPS-score) (zie 4.4);
- Gemiddelde wachttijd telefoon (zie 4.1);
- Gemiddelde afhandelings- en uitbetalingstermijn verzekerdennota's (zie 2.4);
- Gemiddelde verwerkingstermijn aanmeldingen en mutaties (zie 2.4);
- Klachten per 1.000 verzekerden (zie 4.5);
- Contracteergraad zorgverleners (zie hoofdstuk 5);
- Medewerkerstevredenheid (zie hoofdstuk 6);
- Ziekteverzuim (zie 6.2).

BIJLAGE 1: NEVENFUNCTIES

(per 31 december 2024)

RAAD VAN BESTUUR

DE GROOT (VOORZITTER)

- Voorzitter RvB OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Voorzitter RvB Stichting Phoenix
- Directeur DSW Holding B.V.
- Directeur Delphi R & D B.V.
- Directeur DSW Assurantiën B.V.
- Directeur DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.
- Directeur DSW Apotheken B.V.
- Voorzitter bestuur Theater aan de Schie (Schiedam)
- Lid Raad van Toezicht Hogeschool Rotterdam

J.M.A. LE CONGE

- Lid RvB OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Lid RvB Stichting Phoenix
- Directeur DSW Holding B.V.
- Directeur Delphi R & D B.V.
- Directeur DSW Assurantiën B.V.
- Directeur DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.
- Directeur DSW Apotheken B.V.
- Bestuurslid Facilitaire Stichting Gezondheidszorg (vanaf 1 oktober 2024)
- Lid RvC Vecozo
- Bestuurslid (Penningmeester) Stichting Imelda-Nolet (ANBI)
- Penningmeester Stichting tot Viering en Herdenking van Nationale Feest- en Gedenkdagen (Schiedam)

C.P. VAN DER WERF

- Lid RvB OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Lid RvB Stichting Phoenix
- Directeur DSW Holding B.V.
- Directeur Delphi R & D B.V.
- Directeur DSW Assurantiën B.V.
- Directeur DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.
- Directeur DSW Apotheken B.V.

RAAD VAN COMMISSARISSEN

J.K. DE VRIES (VOORZITTER)

- Voorzitter RvC OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Voorzitter RvC DSW Ziektelkostenverzekeringen N.V.
- Voorzitter RvC DSW Assurantiën B.V.
- Voorzitter RvC Delphi R & D B.V.
- Voorzitter RvC DSW Holding B.V.
- Voorzitter RvC DSW Apotheken B.V.
- Voorzitter RvT Stichting Phoenix
- Lid RvC/voorzitter Auditcommissie De Stihó Groep B.V.
- Adviseur Buro Zuidwester
- Bestuurslid Stichting Oude Jeroen in Noordwijk Geborgd (OjING)
- Voorzitter Bestuur Stichting Muziek in Jeroen
- Penningmeester van Bestuur Stichting ReefSystems Foundation
- Penningmeester Vereniging Genootschap Oud Noordwijk/Stichting Museum Boerderij Noordwijk
- Penningmeester Noordwijkse Golfclub

M.P. VAN DIEIJEN – VISSER

- Lid RvC OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Lid RvC DSW Ziektelkostenverzekeringen N.V.
- Lid RvC DSW Assurantiën B.V.
- Lid RvC Delphi R & D B.V.
- Lid RvC DSW Holding B.V.
- Lid RvC DSW Apotheken B.V.
- Lid RvT Stichting Phoenix
- Voorzitter RvT Hogeschool Zuyd
- Lid RvT Amsterdam UMC
- Auditor NVZD (Nederlandse Vereniging Directeuren in de Zorg)

A.P.G. GROOTHEDDE

- Lid RvC OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Lid RvC DSW Ziektelkostenverzekeringen N.V.
- Lid RvC DSW Assurantiën B.V.
- Lid RvC Delphi R & D B.V.
- Lid RvC DSW Holding B.V.
- Lid RvC DSW Apotheken B.V.
- Lid RvT Stichting Phoenix
- Lid RvC Stedin groep
- Bestuurder Woningstichting Eigen Haard
- Eigenaar Arco Groothedde OrganisatieAdvies

W.L.M. DE KONING-MARTENS

- Lid RvC OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.
- Lid RvC DSW Ziektelkostenverzekeringen N.V.
- Lid RvC DSW Assurantiën B.V.
- Lid RvC Delphi R & D B.V.
- Lid RvC DSW Holding B.V.
- Lid RvC DSW Apotheken B.V.
- Lid RvT Stichting Phoenix
- Vice-voorzitter College van Bestuur Tilburg University



BIJLAGE 2: NALEVING CODE GOED ZORGVERZEKERAARSCHAP

In de Motie Bouwmeester van 20 november 2014 wordt de NZa verzocht om de naleving van de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap te betrekken bij haar oordeel over het functioneren van de zorgverzekeraars. De NZa heeft daarop in het zogenoemde ‘Informatiemodel uitvoeringsverslag Zvw’ opgenomen dat zorgverzekeraars zich dienen te verantwoorden over de naleving van deze code, specifiek:

- de wijze waarop de zorgverzekeraar invulling geeft aan de gedragsregels en uitgangspunten uit deze code;
- eventuele niet-naleving motiveren.

DEEL 2 GEDRAGSREGELS

2.0 ALGEMENE GEDRAGSREGELS		
Nr	Tekst code	Stad Holland verantwoording
2.0.1	De zorgverzekeraar laat zich in zijn ondernemingsbeleid leiden door de belangen van de verzekerde, door de maatschappelijke opvattingen ten aanzien van een verantwoorde gezondheidszorg, door wettelijke voorschriften, door het belang van een goed functionerend stelsel van verzekeringen en door het streven naar continuïteit van zijn onderneming.	Deze gedragsregels worden op diverse plaatsen in dit Maatschappelijk Verslag impliciet en expliciet aan de orde gesteld. Ook de bedrijfscultuur (zie hoofdstuk 6) en kernwaarden van Stad Holland sluiten hier goed bij aan: - Solidair; - Betrokken; - Samen; - Eigenzinnig; - Wendbaar.
2.0.2	De zorgverzekeraar is een integere en betrouwbare partner. Hij biedt zekerheid door beloftes na te komen en eerlijk en rechtvaardig te handelen. De zorgverzekeraar biedt duidelijkheid over de wederzijdse rechten en plichten van hemzelf, verzekerden, zorgaanbieders, tussenpersonen en andere betrokken partijen. Hij staat open voor kritiek en treedt deze op constructieve wijze tegemoet.	Stad Holland publiceert zijn zorginkoopbeleid op zijn website.
2.0.3	Als de zorgverzekeraar verzekeringsactiviteiten aan de dag legt op zowel het private als het publieke terrein, dan garandeert hij dat activiteiten, risico's en informatie duidelijk van elkaar te onderscheiden blijven.	In hoofdstuk 2 van dit Maatschappelijk Verslag is aangegeven dat de Wlz is ondergebracht in een aparte rechtspersoon, die ook onder toezicht van de NZa staat. DSW Ziektekostenverzekeringen N.V. is risicodragers voor de aanvullende verzekeringen en wordt via een eigen stichtingsbestuur gemonitord.
2.0.4	De zorgverzekeraar zorgt ervoor dat kosten op de juiste wijze worden verantwoord. Met name waakt hij ervoor dat kosten van zorg ten onrechte ten laste van het Zorgverzekeringsfonds worden gebracht.	Stad Holland draagt hier zorg voor, hetgeen blijkt uit de controleverklaringen en assurancerapporten bij de betreffende verantwoordingen.

2.1 DE RELATIE MET VERZEKERDEN

NR	Tekst code	Stad Holland verantwoording
2.1.1	Ten opzichte van de verzekerde stelt de zorgverzekeraar zich bij de uitvoering van de zorgverzekering redelijk en billijk op. Wettelijke voorschriften, verzekeringstechnische aspecten en bedrijfseconomische mogelijkheden gelden daarbij als randvoorwaarden.	Stad Holland voldoet aan deze gedragsregel.

INFORMATIE OVER DE VERZEKERING

2.1.2	De zorgverzekeraar maakt informatie over de eigenschappen van de aangeboden producten en diensten op zodanige wijze openbaar, dat deze gegevens voor consumenten gemakkelijk vergelijkbaar zijn. Informatie is doeltreffend, juist, volledig en inzichtelijk. Elementen die de individuele verzekerde aangaan worden op een transparante en toegankelijke wijze gecommuniceerd.	Bij Stad Holland betaalt iedereen dezelfde premie voor dezelfde basisverzekering. Het spreekt voor zich dat Stad Holland juiste informatie op een toegankelijke wijze aan zijn (potentiële) verzekerden wil verstrekken (zie hoofdstuk 4).
2.1.3	Bij het verschaffen van informatie, waaronder reclame-uitingen, geeft de zorgverzekeraar een reëel, duidelijk en correct beeld van wat hij te bieden heeft op het gebied van (verzekerings)producten en diensten.	
2.1.4	De zorgverzekeraar stelt informatie beschikbaar over de hoogte van de premie en de eventuele korting die geboden wordt. Deze informatie betreft in ieder geval de premiegrondslag van de zorgverzekering en de premie van de aanvullende verzekering inclusief eventuele aspecten die premie beïnvloeden.	
2.1.5	De zorgverzekeraar is transparant over de beperkende toegangsvoorwaarden voor (vergoeding uit) de aanvullende verzekering. Hierbij valt te denken aan medische vragen bij aanvraag van de aanvullende verzekering en wachttijden tot aanspraak op vergoedingen uit de aanvullende verzekering.	Stad Holland hanteert geen medische selectie voor de aanvullende verzekering. De wachttijd voor orthodontie wordt duidelijk gecommuniceerd.
2.1.6	De zorgverzekeraar die gecontracteerde zorg aanbiedt, verschaft tijdig informatie over het gecontracteerd zorgaanbod indien deze nadelen verbindt aan het niet gebruikmaken van gecontracteerde zorgaanbieders. Op de website dient een overzicht te staan van alle gecontracteerde zorgaanbieders. Het overzicht dient juist en volledig te zijn en vermeldt in ieder geval de periode voor welke de contracten zijn afgesloten, of er sprake is van selectieve contractering, de algemene toelichting dat tijdens de overstapperiode nog niet alle contracten zijn afgesloten en dat alle contracten zodra ze zijn afgesloten op de website worden geplaatst. Deze informatie is beschikbaar gedurende het lopende polisjaar en tijdens de overstapperiode.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting.
2.1.7	De zorgverzekeraar die gecontracteerde zorg aanbiedt verschaft op verzoek informatie over de hoogte van de vergoeding bij niet gecontracteerde zorg. De hoogte van de vergoeding moet voorafgaand aan de behandeling, voor zover mogelijk, in concrete bedragen te achterhalen zijn.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichtingen. De onmogelijkheid van deze verplichting ten aanzien van ziekenhuiskosten wordt met een animatiefilmpje uitgelegd op onze website.

2.1.8	De zorgverzekeraar die gecontracteerde zorg aanbiedt verschaft informatie over de invloed van gecontracteerde zorg op de vergoedingen. Deze informatie betreft in ieder geval de bespreking of er sprake is van gecontracteerde zorg en wanneer dit het geval is voor welke vormen van zorg, de hoogte van vergoedingsbeperking bij niet gecontracteerde zorg en de vermelding dat voor de overige vormen van zorg waarvoor niet gecontracteerd is 100 procent Wmg- of marktconform tarief wordt vergoed.	
2.1.9	De zorgverzekeraar plaatst alle verzekeringsvoorwaarden voor de basisverzekering op de website.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichtingen.
2.1.10	De zorgverzekeraar stelt informatie beschikbaar over zijn beleid ten aanzien van geneesmiddelen. De zorgverzekeraar maakt inzichtelijk wat het preferentiebeleid inhoudt, voor welke werkzame stoffen het preferentiebeleid geldt, welk product wordt vergoed, de procedure die verzekerde moet nemen wanneer een behandeling met een preferent geneesmiddel medisch niet verantwoord is en (indien van toepassing) de wijze waarop het preferentiebeleid doorwerkt in het eigen risico van verzekerde.	• Stad Holland kent geen gedifferentieerd eigen risico (2.1.11) • Stad Holland hanteert geen financiële gevolgen als een verzekerde niet zowel een basisverzekering als een aanvullende verzekering bij Stad Holland heeft afgesloten (2.1.12).
2.1.11	De zorgverzekeraar stelt informatie beschikbaar over het verplicht eigen risico, het vrijwillig eigen risico en de mogelijkheid van gedifferentieerd eigen risico.	
2.1.12	De zorgverzekeraar verschaft aan de verzekerde informatie over het recht op noodzakelijke medische zorg in het buitenland en hoe daartoe toegang kan worden verkregen. De zorgverzekeraar mag de aanvullende ziektekostenverzekering van een verzekerde niet automatisch beëindigen in het geval de verzekerde de zorgverzekering opzegt. De verzekeraar licht de verzekerde in wat de (financiële) gevolgen zijn van het feit dat deze niet zowel een zorgverzekering als aanvullende ziektekostenverzekering bij hem heeft gesloten.	
2.1.13	Bij het sluiten van een elektronische polis worden de polisvoorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst elektronisch ter beschikking gesteld, op een zodanige wijze dat de voorwaarden kunnen worden opgeslagen en toegankelijk zijn voor latere kennisneming.	

INFORMATIE OVER ZORGAANBOD EN VERGOEDING

2.1.14	De zorgverzekeraar licht verzekerden in over de gronden van afwijzing voor (vergoeding van) zorg door middel van een volledige, juiste, tijdige en begrijpelijke afwijzingsbrief. De afwijzing moet duidelijk onderbouwd zijn.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting.
---------------	--	--

COMMUNICATIE

2.1.15	De zorgverzekeraar draagt zorg voor een duidelijke en transparante communicatie met verzekerden, reageert snel en adequaat en is gemakkelijk toegankelijk voor iedereen. Dit houdt in dat informatie desgewenst schriftelijk, telefonisch en/of elektronisch beschikbaar wordt gesteld voor zover de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) dit toelaat.	In hoofdstuk 4 van dit Maatschappelijk Verslag wordt uitgebreid toegelicht dat Stad Holland hier aan voldoet.
---------------	--	---

2.1.16	De zorgverzekeraar draagt zorg voor een goede telefonische bereikbaarheid. Verzekerden worden te woord gestaan door professionele werknemers met goede en relevante kennis.
2.1.17	Indien de zorgverzekeraar verzekerden de mogelijkheid biedt om via e-mail contact op te nemen draagt hij zorg voor een snelle reactie. De zorgverzekeraar maakt kenbaar binnen welke termijn hij reageert op e-mailberichten en houdt zich daaraan.

SCHADEBEHANDELING

2.1.18	De zorgverzekeraar zorgt voor een snelle, zorgvuldige en correcte schadebehandeling en een tijdige uitbetaling. De verzekeraar communiceert de termijn waarbinnen declaraties in behandeling worden genomen en vervolgens worden betaald. Deze termijn schort op indien de verzekeraar aanvullende informatie nodig heeft om tot betaling te kunnen overgaan.	In hoofdstuk 2 en hoofdstuk 4 van dit Maatschappelijk Verslag wordt toegelicht dat Stad Holland hieraan voldoet.
---------------	---	--

VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

2.1.19	De zorgverzekeraar gaat, overeenkomstig de Wbp en andere voor privacy relevante wet- en regelgeving, zorgvuldig om met persoonsgegevens. De zorgverzekeraar neemt de regels en voorschriften uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars in acht.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting (zie hoofdstuk 10.6).
---------------	---	---

INSPRAAK VERZEKERDEN

2.1.20	De zorgverzekeraar laat op passende wijze de stem van de verzekerde tot zijn recht komen. Voor onderlinge waarborgmaatschappijen en zorgverzekeraars die de Zorgverzekeringswet uitvoeren bestaat wettelijk geregelde inspraak. Zorgverzekeraars maken bekend, op welke wijze verzekerden invloed kunnen uitoefenen op het gedrag of beleid van de zorgverzekeraar.	Stad Holland is een onderlinge waarborgmaatschappij, waardoor de inspraak van de Ledenraad, als vertegenwoordiger van de verzekerden, wettelijk geregeld is (zie hoofdstuk 2.3).
---------------	---	--

OVERSTAP VERZEKERDEN

2.1.21	De zorgverzekeraar is gehouden deel te nemen aan de overstapservice en verstrekt informatie over de voorwaarden en termijnen die hiervoor gelden.	Stad Holland voldoet aan deze gedragsregels.
2.1.22	De zorgverzekeraar neemt in zijn polisvoorwaarden op dat een verzekerde de mogelijkheid heeft om op elk moment in het kalenderjaar, in verband met wijziging van werkgever, over te stappen van de ene naar de andere collectieve werkgeversziektekostenverzekering.	

REGELING WANBETALERS

2.1.23	De zorgverzekeraar licht zijn verzekerden zorgvuldig voor over de gevolgen van het niet betalen van de verzekeringspremie. Bij premieachterstand geeft de zorgverzekeraar de verzekerde de mogelijkheid de premie alsnog te voldoen door middel van betalingsherinneringen, aanmaningen en/of een betalingsregeling. Bij een achterstand van 6 maandpremies meldt de zorgverzekeraar de verzekerde aan als wanbetaler bij het College voor zorgverzekeringen.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting (zie hoofdstuk 10.4).
---------------	---	---

2.2 TEN AANZIEN VAN DE ZORG		
NR	Tekst code	Stad Holland verantwoording
2.2.1	De zorgverzekeraar draagt bij aan de toegankelijkheid en aan de kwaliteit van de zorg binnen de grenzen van zijn mogelijkheden. Hij levert een bijdrage aan de beheersing van de kosten van de zorg door een doelmatig gebruik van gezondheidszorg te bevorderen.	In hoofdstuk 5 van dit Maatschappelijk Verslag wordt uitgebreid toegelicht dat Stad Holland hieraan voldoet.
2.2.2	Bij de omschrijving van de dekking en (voor zover van toepassing) bij de keuze van zorgaanbieders, weegt de zorgverzekeraar de kwaliteit van de geboden gezondheidszorg uitdrukkelijk mee.	
2.2.3	De zorgverzekeraar ziet erop toe, dat de verzekerde zorg binnen een redelijke termijn ter beschikking van de verzekerde komt. Indien gewenst voorziet de zorgverzekeraar in zorgbemiddeling. Indien een zorgverzekeraar een natura-polis aanbiedt heeft hij de verplichting ervoor zorg te dragen dat voldoende zorg gecontracteerd is.	
2.2.4	Daar waar er sprake is van gecontracteerde zorg biedt de zorgverzekeraar de verzekerden kwalitatief en kwantitatief goede zorg. Bij de omschrijving van de dekking en bij de keuze van zorgaanbieders, weegt de zorgverzekeraar de kwaliteit van de geboden gezondheidszorg uitdrukkelijk mee. Bij het aangaan van overeenkomsten met zorgaanbieders worden afspraken gemaakt over de kwaliteit, continuïteit en integriteit van de te leveren zorg.	

2.3 DE RELATIE MET DE ZORGAANBIEDERS

NR	Tekst code	Stad Holland verantwoording
2.3.1	Bij het al dan niet aangaan van overeenkomsten met zorgaanbieders betracht de zorgverzekeraar de vereiste zorgvuldigheid en houdt rekening met de wet- en regelgeving waaraan de zorgaanbieder is gebonden. Wanneer een zorgverzekeraar ten opzichte van de zorgaanbieder in een machtspositie verkeert, maakt hij hier geen misbruik van. Bij het aangaan van overeenkomsten wordt de zorgverzekeraar geacht onderzoek te doen naar de integriteit van de partij waarmee een contract wordt gesloten.	Stad Holland voldoet aan deze gedragsregel. Ten aanzien van de laatste zin van deze gedragsregel wordt opgemerkt dat Stad Holland zich vanaf 2019 de zogenoemde UBO controle (voorkomen op de Europese terrorisme- of sanctielijst) via Vektis heeft uitgevoerd. Deze controle is nog niet voor 100 procent dekkend, hier wordt door de zorgverzekeraars gezamenlijk verder aan gewerkt.

CONTRACTEERBELEID

2.3.2	Bij de keuze van zorgaanbieders hanteert de zorgverzekeraar openbare, objectieve criteria. De zorgverzekeraar maakt, in een publicatie of anderszins, zijn contracteerbeleid (voor zover van toepassing) jegens zorgaanbieders bekend. Wijzigingen in het contracteerbeleid worden tijdig bekend gemaakt aan de betrokken zorgaanbieders. Als de zorgverzekeraar geen overeenkomst met de zorgaanbieder wil sluiten, deelt hij aan de zorgaanbieder de redenen mee van zijn besluit.	Stad Holland contracteert 'breed' (zie hoofdstuk 5) en voldoet aan deze gedragsregel.
-------	--	---

ZORGPLICHT

2.3.3	De zorgverzekeraar maakt bij het werven van verzekerden geen misbruik van de afhankelijkheidsrelatie tussen de verzekerde en de zorgaanbieder. De zorgverzekeraar respecteert het recht van de verzekerde van vrije keuze van zorgaanbieder en van zorgverzekeraar.	Stad Holland voldoet aan deze gedragsregel.
-------	---	---

2.4 DE RELATIE MET ANDERE ZORGVERZEKERAARS

NR	Tekst code	Stad Holland verantwoording
2.4.1	De zorgverzekeraar zal zich onthouden van reclame die de goede naam van een andere zorgverzekeraar schaadt en zich niet kleinerend uitlaten over diensten of activiteiten van een concurrent.	Zoals algemeen bekend neemt Stad Holland een uitzonderingspositie in binnen Zorgverzekeraars Nederland.
2.4.2	Als de zorgverzekeraar door collega-verzekeraars is gemandateerd of volmacht heeft verkregen om taken uit te voeren, gebruikt de zorgverzekeraar de uitoefening van deze taken niet om in een betere concurrentiepositie te komen.	Stad Holland doet niet mee aan afspraken hoe zorgverzekeraars met elkaar omgaan. Stad Holland doet derhalve ook niet mee aan het zogenoemde 'Actieplan Kernegezond'.
2.4.3	De zorgverzekeraar is zich bij zijn handelen bewust van het mededingingsrecht en heeft ter zake ook een beleid. Indien hij uit bijvoorbeeld efficiëntie- of kwaliteitsoverwegingen samenwerkt met andere veldpartijen waakt hij er steeds voor dat dit gebeurt overeenkomstig de Mededingingswet.	Stad Holland voldoet wel aan de wettelijke verplichtingen in dit verband.

TUSSENPERSONEN EN VOLMACHTEN

2.4.4	De zorgverzekeraar die gebruik maakt van tussenpersonen en/of volmachten hanteert hiervoor een op voorhand vastgesteld beleid.	Stad Holland kent geen volmachten, maar werkt wel samen met ongeveer 1.400 tussenpersonen. Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting.
2.4.5	De zorgverzekeraar neemt bij het verkopen van verzekeringen via tussenpersonen of volmachten de nodige zorgvuldigheid in acht wat zijn keuze betreft. Het voorgaande leidt ertoe dat de verzekeraar oog heeft voor de continuïteit, solidariteit en zorgvuldigheid van de zorg en periodiek controleert of de tussenpersoon nog over de vereiste vergunning beschikt.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting.

UITBESTEDING

2.4.6	Bij de uitbesteding van werkzaamheden handelt de zorgverzekeraar zorgvuldig. Hij legt deze derde naleving van de Wft en het Besluit prudentiële regels Wft op. De verzekeraar ziet erop toe, dat de derde in staat voor continuïteit, solidariteit en zorgvuldigheid van de zorg.	Stad Holland besteedt een beperkt deel van de werkzaamheden uit (zie hoofdstuk 2). Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichting.
2.4.7	De zorgverzekeraar toetst geregeld of de wijze waarop de uitbestede werkzaamheden worden uitgevoerd correct en (kwalitatief) nog in overeenstemming met de gemaakte afspraken is.	
2.4.8	Bij uitbesteding blijft de zorgverzekeraar verantwoordelijk voor de resultaten van de uitbestede diensten. De verzekeraar ziet erop toe dat de dienstverlening op adequaat niveau plaatsvindt en dat de uitvoerder de verplichtingen naleeft die ook op de verzekeraar rusten.	

2.5 FRAUDEBESTRIJDING		
NR	Tekst code	Stad Holland verantwoording
2.5.1	Zorgverzekeraars spannen zich in om fraude en andere vormen van verzekeringscriminaliteit zoveel mogelijk te voorkomen, detecteren, onderzoeken en sanctioneren. Zij hebben hierbij zo vroeg mogelijk in het proces oog voor fraudebeheersing: preventie waar het kan, alleen detectie en sanctionering waar het moet.	Stad Holland voldoet aan deze (wettelijke) verplichtingen (zie hoofdstuk 9).
2.5.2	Zorgverzekeraars werken op dit specifieke punt intensief samen, aangezien zij het belang van de fraudebeheersing voor de hele verzekeringsbranche onderschrijven.	
2.5.3	De beheersing van fraude vormt een integraal onderdeel van de individuele bedrijfsvoering van de zorgverzekeraar. Zorgverzekeraars zetten zich er tevens voor in fraudebeheersing tot een integraal onderdeel van de samenwerking in de zorgketen te maken.	
2.5.4	Zorgverzekeraars zijn gehouden het Protocol Verzekeringscriminaliteit ('Fraudeprotocol') na te leven.	



JAAIRSTUKKEN 2024



JAAARREKENING 2024

BALANS PER 31 DECEMBER 2024

(na resultaatbestemming)

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
ACTIVA		
(x 1.000 euro)		
Beleggingen	[1]	
Deelnemingen	1	1
Overige financiële beleggingen	<u>91.627</u>	<u>83.649</u>
	91.628	83.650
Vorderingen	[2]	
Met het Zorginstituut Nederland te verrekenen saldo	55.113	64.801
Vorderingen uit directe verzekering	2.215	2.415
Overige vorderingen	<u>111</u>	<u>76</u>
	57.439	67.292
Overige activa	[3]	
Liquide middelen	1.909	1.253
Overlopende activa	[4]	
Lopende rente	73	87
Overige overlopende activa	<u>16.450</u>	<u>19.622</u>
	16.523	19.709
	<u>167.499</u>	<u>171.904</u>

[..] De tussen haakjes opgenomen nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichtingen op de balans en de winst- en verliesrekening.



BALANS PER 31 DECEMBER 2024

(na resultaatbestemming)

		31-12-2024	31-12-2023
		€	€
PASSIVA			
(x 1.000 euro)			
Eigen Vermogen	[5]		
Geplaatst kapitaal		114	114
Overige reserves		<u>73.277</u>	<u>69.073</u>
		73.391	69.187
Technische voorzieningen	[6]		
Voor lopende risico's		5.606	3.295
Voor te betalen schaden/uitkeringen		<u>65.281</u>	<u>67.854</u>
		70.887	71.149
Schulden	[7]		
Schulden uit directe verzekering		19.560	29.672
Overige schulden		<u>1.156</u>	<u>548</u>
		20.716	30.220
Overlopende passiva	[8]		
Overige overlopende passiva		2.505	1.348
		<u>167.499</u>	<u>171.904</u>

[..] De tussen haakjes opgenomen nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichtingen op de balans en de winst- en verliesrekening.

WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2024

	2024	2023
	€	€
TECHNISCHE REKENING		
(x 1.000 euro)		
Verdiende premies eigen rekening en bijdragen		
Nominale premies	158.601	156.570
Bijdragen Zorginstituut Nederland	191.870	198.101
Bijdragen solidariteitsregelingen	(1.093)	(200)
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's	(2.311)	2.386
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	<u>347.067</u>	<u>356.857</u>
Schaden eigen rekening		
Bruto schaden	341.653	339.074
Mutatie voorziening schaden	(2.540)	6.889
	339.113	345.963
Bedrijfskosten		
Acquisitiekosten	1.952	1.792
Beheers- en personeelskosten	[9] 8.151	8.066
	10.103	9.858
BEDRIJFSLASTEN	<u>349.216</u>	<u>355.821</u>
RESULTAAT TECHNISCHE REKENING	<u>(2.149)</u>	<u>1.036</u>

[..] De tussen haakjes opgenomen nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichtingen op de balans en de winst- en verliesrekening.



WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2024

		2024	2023
		€	€
NIET-TECHNISCHE REKENING			
(x 1.000 euro)			
Opbrengsten uit beleggingen	[10]	2.793	3.207
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		3.562	2.304
Beleggingslasten	[11]	(2)	(65)
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		0	0
RESULTAAT NIET-TECHNISCHE REKENING		6.353	5.446
RESULTAAT		4.204	6.482

[..] De tussen haakjes opgenomen nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichtingen op de balans en de winst- en verliesrekening.

OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT OVER 2024

(x 1.000 euro)

	2024	2023
	€	€
Nettoresultaat	4.204	6.482
Herwaardering beleggingen	0	0
Totaalresultaat van de rechtspersoon	4.204	6.482

KASSTROOMOVERZICHT OVER 2024

(x 1.000 euro)

Kasstroomoverzicht over 2024

		2024	2023
		€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Resultaat		4.204	6.482
Aanpassingen voor:			
Mutatie technische voorzieningen	[6]	(262)	4.579
Overige waarde mutaties beleggingen	[1]	(2.645)	(1.342)
Veranderingen in werkkapitaal:	[2,4]		
Mutatie vorderingen en overlopende activa		3.351	(58)
Mutatie saldo Zorginstituut Nederland		9.688	(27.523)
Mutatie schulden en overlopende passiva	[7,8]	(8.347)	21.044
		<u>1.785</u>	<u>(3.300)</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten		<u>5.989</u>	<u>3.182</u>
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten			
Investerings in overige financiële beleggingen	[1]	(1.129)	(22.679)
Desinvesteringen in overige financiële beleggingen	[1]	826	18.289
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		<u>(303)</u>	<u>(4.390)</u>
		<u>5.686</u>	<u>(1.208)</u>
Liquide middelen per 31 december 2024 resp. 2023		1.909	1.253
Geldmarktfondsen per 31 december 2024 resp. 2023		61.952	56.922
Geldmiddelen per 31 december 2024 resp. 2023		<u>63.861</u>	<u>58.175</u>
Liquide middelen per 31 december 2023 resp. 2022		1.253	771
Geldmarktfondsen per 31 december 2023 resp. 2022		56.922	58.612
Geldmiddelen per 31 december 2023 resp. 2022		<u>58.175</u>	<u>59.383</u>
Balansmutatie per 31 december 2024 resp. 2023		<u>5.686</u>	<u>(1.208)</u>

[..] De tussen haakjes opgenomen nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichtingen op de balans en de winst- en verliesrekening.

TOELICHTING OP DE JAARREKENING

ALGEMEEN

ACTIVITEITEN

Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. (hierna genoemd Stad Holland), statutair gevestigd aan de 's-Gravelandseweg 555 te Schiedam, voert voor zijn verzekerden de Zorgverzekeringswet (Zvw) uit. De activiteiten beperken zich tot de Nederlandse markt.

Stad Holland is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24249971.

NIET- GECONSOLIDEERDE MAATSCHAPPIJEN

Naam	statutaire zetel	aandeel in het geplaatste kapitaal
Vektis C.V.	Zeist	2,50%

ALGEMENE GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE JAARREKENING

De jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Stad Holland heeft bij het opmaken van de jaarrekening 2024 schattingen gemaakt en aannames gedaan op basis van de meest recente ontwikkelingen en inzichten. Door deze schattingen en aannames kunnen de werkelijke uitkomsten afwijken. De onzekerheden met betrekking tot de uitkomsten van zowel het budget als de kosten zijn onderstaand toegelicht onder de 'Grondslagen voor de bepaling van het resultaat'. Stad Holland is van mening dat er geen materiële onzekerheid bestaat ten aanzien van de continuïteitsveronderstelling die aan deze jaarrekening ten grondslag ligt. De in de onderhavige jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de vennootschap.

Bij het opstellen van de jaarrekening worden schattingen en aannames gebruikt waarvan de werkelijke uitkomst kan afwijken. Bij het opstellen van de jaarrekening zijn de aard van de gehanteerde aannames en schattingen bij het toepassen van de waarderingsgrondslagen en de belangrijkste bronnen voor schattingsonzekerheden niet gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. De vergelijkende cijfers van de jaarrekening zijn, met uitzondering van de behandeling van geldmiddelen, in het kasstroomoverzicht niet gewijzigd. In de grondslagen van het kasstroomoverzicht wordt dit nader toegelicht.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Activa en passiva luidend in vreemde valuta worden omgerekend tegen de koersen per balansdatum.

Alle bedragen in de tabellen luiden in duizenden euro's.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van de reële waarde, tenzij anders vermeld.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd, tenzij anders vermeld. Verplichtingen en mogelijke verliezen 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.

RISICOPARAGRAAF

Verzekeringsrisico

Voor het verzekeringsrisico verwijzen we naar onzekerheden ten aanzien van verdiende premies eigen rekening en bijdragen.

Financieel marktrisico

Dit betreft het risico van veranderingen in de waarde van de beleggingsportefeuille en de verplichtingen als gevolg van wijzigingen in marktvariabelen zoals valutakoersen, rentestanden en beurskoersen. De categorieën fondsen waarin Stad Holland belegt:

- **renterisico**

Dit betreft het economische risico dat als gevolg van veranderingen in de rentestand de waardeverandering van de rentegevoelige beleggingen binnen de portefeuille anders is dan de reële waardeverandering van de verzekeringstechnische verplichtingen. Met de gehanteerde richtlijnen en limieten in het liquiditeitenbeheer wordt getracht overmatige blootstellingen aan rentebewegingen zoveel mogelijk te beperken en dus het renterisico te verkleinen. Het renterisico heeft met name betrekking op de obligatiefondsen en hypotheekfondsen. De rentedragende beleggingen binnen de geldmarktfondsen kennen een korte looptijd en zijn derhalve nauwelijks gevoelig voor rentewijzigingen.

- **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 uit hoofde van een gematigd risicoprofiel 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.

- **valutarisico**

Dit betreft het risico dat de waarde van beleggingen daalt door veranderingen in wisselkoersen. Voor de meeste beleggingscategorieën wordt overeenkomstig het beleggingsbeleid niet 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.

- **concentratierisico**

Als gevolg van het beleggen in beleggingsfondsen bevat de beleggingsportefeuille per definitie geen grote posities in individuele bedrijven of centrale overheden, waardoor het concentratierisico beperkt is.

Tegenpartijrisico

Dit betreft 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 plafondafsprake 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 volgt het landelijke incassoprotocol. In de premie wordt jaarlijks een opslag opgenomen voor het risico van het oninbare deel van de premie;
- Stad Holland kiest, voor liquiditeiten en beleggingsfondsen, tegenpartijen met een hoge kredietwaardigheid. Daarnaast is er een spreiding van risico's door het gebruik van geldmarktfondsen.

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 heeft een sterke liquiditeitspositie, mede door het gebruik van geldmarktfondsen. Door het voeren van een actief cashmanagement worden voldoende liquiditeiten in rekening-courant beschikbaar gehouden om permanent aan de kortlopende verplichtingen te voldoen.

Operationeel uitvoeringsrisico

Dit betreft het risico op bijvoorbeeld niet toereikende of falende interne processen of systemen. Bij Stad Holland staan dienstverlening, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en informatievoorziening hoog in het vaandel. Goede dienstverlening en informatievoorziening kunnen alleen bestaan met juiste en volledig ingerichte processen die worden ondersteund door geautomatiseerde systemen. Daarbij is de kwaliteit van medewerkers een van de meest onderscheidende factoren. Voor Stad Holland is voldoende personeel van het gewenste niveau daarom cruciaal: medewerkers maken het verschil.

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

DEELNEMINGEN

De deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen de nettovermogenswaarde, doch niet lager dan nihil.

Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs en indien van toepassing onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. De vorderingen op en leningen aan deelnemingen alsmede de overige vorderingen worden opgenomen tegen nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

OVERIGE FINANCIËLE BELEGGINGEN

De overige financiële beleggingen betreffen participaties in de nettovermogenswaarde van beleggingsfondsen, zoals opgegeven door de fiduciaire vermogensbeheerder. Deze opgave wordt gecontroleerd door de bewaarder van de fondsen.

De categorieën fondsen waarin Stad Holland belegt zijn:

- *Geldmarktbeleggingen*

Het rendement op geldmarktfondsen is sterk verbonden met de depositorente van de ECB. Er is gekozen voor geldmarktfondsen die beleggen in korte termijn geldmarktinstrumenten (maximaal 13 maanden);

- *Euro Staatsobligaties*

Het rendement op Europese staatsobligaties bestaat uit een direct rendement in de vorm van couponopbrengsten en een indirect rendement als gevolg van onder andere wijzigingen in de rentecurve;

- *Euro Bedrijfsobligaties*

Net als bij Europese staatsobligaties bestaat het rendement van Europese IG bedrijfsobligaties uit een direct en indirect rendement. Het directe rendement ligt normaliter hoger, doordat beleggers een extra vergoeding voor het grotere kredietrisico willen ontvangen;

- *Wereldwijde Aandelen*

Het rendement van aandelen bestaat uit een directe vergoeding in de vorm van dividendontvangsten en een indirect rendement als gevolg van koersfluctuaties. Aandelen laten historisch gezien een hoger rendement zien dan staats- en bedrijfsobligaties, maar de risico's zijn groter. Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode zijn in de jaarrekening verwerkt tegen de koers op transactiedatum. Aandelen luidend in vreemde valuta worden omgerekend tegen de koersen per balansdatum. De uit de afwikkeling en omrekening voortvloeiende koersverschillen komen ten gunste of ten laste van de winst-en-verliesrekening;

- *Nederlandse Hypotheken*

Het rendement op Nederlandse hypotheken bestaat uit een direct rendement in de vorm van couponopbrengsten en een indirect rendement als gevolg van wijzigingen in de rentecurve. Deze beleggingscategorie is minder liquide. Er is gekozen voor een zogenaamd niet NHG hypothekenfonds. Dit fonds belegt uitsluitend in Nederlandse hypotheken zonder NHG garantie. Het hogere risicoprofiel van dergelijke hypotheken wordt in voldoende mate gecompenseerd door de hogere rendementsverwachtingen van dergelijke hypotheken.

Het aandelenfonds, de obligatiefondsen en geldmarktfondsen zijn zowel bij de eerste waardering als de vervolgwaardering gewaardeerd tegen marktwaarde. De marktwaarde wordt bepaald op beurswaarde voor de in het fonds opgenomen beleggingen. Beleggingen in hypotheekfondsen worden gewaardeerd op basis van de reële waarde waarbij wordt uitgegaan van de onderliggende marktwaarde. De transactiekosten worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Zowel de gerealiseerde als ongerealiseerde waardeveranderingen worden direct in de winst-en-verliesrekening verantwoord, met uitzondering van het hypotheekfonds. Voor zover de balanswaarde van het hypotheekfonds de aankoopwaarde overtreft wordt een herwaarderingsreserve gevormd. Waardedalingen worden ten laste van de winst- en-verliesrekening gebracht indien de herwaarderingsreserve daartoe geen ruimte laat.

VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

De vorderingen worden bij de eerste waardering opgenomen tegen reële waarde, inclusief transactiekosten. De vervolgwaardering is tegen de geamortiseerde kostprijs. Beide waarden zijn gelijk aan de nominale waarde, onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen. Voor vorderingen op verzekeringsnemers wordt de voorziening op basis van ervaringscijfers bepaald.

Indien er objectieve aanwijzingen aanwezig zijn voor bijzondere waardevermindering van een vordering dan wordt de omvang van het verlies bepaald en verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

De overfinanciering instellingen betreft vorderingen op zorginstellingen inzake de opgelegde opbrengstverrekeningen over oude schadelastjaren. Omdat Stad Holland deze vorderingen niet simultaan zal verrekenen met (toekomstige) declaraties zijn deze als vorderingen op de balans opgenomen. Wel heeft Stad Holland een formeel recht om deze vorderingen te verrekenen met toekomstige declaraties. Tegenover deze vorderingen staan ook verplichtingen (onderdeel technische voorzieningen) waardoor er per saldo geen sprake is van tegenpartijrisico.

LIQUIDE MIDDELEN

De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde, welke gelijk is aan de reële waarde. Onder de liquide middelen worden de kasmiddelen en de tegoeden op bankrekeningen opgenomen.

TECHNISCHE VOORZIENINGEN

Onder de technische voorziening schade is de schatting voor de ultimo boekjaar nog te ontvangen declaraties Zwv opgenomen. Deze wordt onder andere bepaald op basis van ervaringscijfers. De hoogte van de voorziening wordt mede bepaald door extrapolatie van de geboekte schadelast, rekening houdend met de stand van de verwerking van declaraties en een inschatting van ontwikkelingen per prestatiesoort, waaronder ook de contractafspraken voor diverse prestaties. Een kwalitatieve toereikendheidstoets wordt uitgevoerd, waarbij wordt vastgesteld dat de voorziening toereikend is.

Daarnaast worden voor de prestaties Farmacie en MSZ de kortingsafspraken met leveranciers van geneesmiddelen verwerkt.

De financiering van de diagnose-behandelcombinatie (DBC) brengt met zich mee dat relatief laat inzicht bestaat in de werkelijke kosten, doordat DBC's voor Medisch Specialistische Zorg en Geriatrische Revalidatiezorg maximaal 120 dagen, kunnen openstaan. De kosten van de DBC moeten worden verantwoord in het jaar van de opening van de DBC. Stad Holland heeft aan ziekenhuizen voorschotten verstrekt voor reeds verrichte behandelingen waarvoor de DBC nog niet is afgesloten.

De verstrekte voorschotten zijn in mindering gebracht op de technische voorziening schade, voor zover het saldo van de nog te ontvangen declaraties hoger is dan het uitstaande voorschot. De voorziening heeft hoofdzakelijk een kortlopend karakter.

De voorziening schadeafhandeling is gevormd op basis van de kosten in het kader van de verwerking van de overlopende schadelast, en overige activiteiten, behorend bij het te verantwoorden schadejaar. De voorziening heeft een kortlopend karakter.

De voorziening voor lopende risico's en premietekorten betreft een voorziening voor een verlieslatende premie op vóór balansdatum afgesloten verzekeringscontracten. De voorziening heeft een kortlopend karakter. De schattingen van de toekomstige schadeclaims en de te ontvangen bijdrage van Zorginstituut Nederland zijn met onzekerheid omgeven (zie schattingsparagrafen voor verdere toelichting). In principe zijn dezelfde onzekerheden relevant zoals deze worden toegelicht bij bruto premies en bruto schaden.

SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA

De schulden en overlopende passiva worden bij de eerste waardering opgenomen tegen reële waarde, inclusief transactiekosten. De vervolgwaardering is tegen de geamortiseerde kostprijs. De boekwaarde van de schulden en overlopende passiva is een redelijke benadering van de reële waarde.

GRONDSLAGEN VOOR DE BEPALING VAN HET RESULTAAT

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien. De sector specifieke schattingen en onzekerheden worden hieronder toegelicht.

COVID-19 REGELINGEN

Voor zorgaanbieders die zorg aanbieden die binnen de basisverzekering en/of aanvullende verzekering valt, zijn in 2020 en 2021 een groot aantal COVID-19 regelingen voor continuïteitsbijdragen en/of meerkosten opgesteld. Het uitgangspunt van al deze regelingen is dat de continuïteit van zorg – ook na de pandemie – gewaarborgd moet zijn.

De catastrofereregeling Zorgverzekeringswet (artikel 33 Zvw) is per 31 december 2021 van rechtswege geëindigd. In 2022 is door het Zorginstituut Nederland de voorlopige catastrofebijdrage voor de jaren 2020 en 2021 uitbetaald. De definitieve afrekening van de catastrofereregeling vindt in 2025 plaats.

Zorgverzekeraars hebben voor 2020 en 2021 - met instemming van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) - solidariteitsafspraken opgesteld om zowel de COVID-19-kosten, de bijdragen uit de catastrofereregeling en overige COVID-19-effecten te herverdelen. Zorgverzekeraars ontvangen jaarlijks tussentijdse informatie over de verwachte financiële effecten van deze solidariteitsafspraken, maar de definitieve afrekening vindt eind 2025 – na definitieve afrekening catastrofereregeling – plaats.

De voornaamste schattingen in de jaarrekening 2024 zien voor wat betreft COVID-19 voornamelijk toe op de volgende posten en onderdelen:

COVID-19 Zorgkosten

Er bestaan voor 2020 en 2021 geen relevante onzekerheden meer ten aanzien van de hoogte van de COVID-19 gerelateerde zorgkosten.

Catastroferegeling artikel 33 Zvw

Doordat de onzekerheden ten aanzien van de COVID-19 gerelateerde zorgkosten beperkt zijn, is de inschatting van de catastrofebijdrage eveneens met beperkte onzekerheden omgeven.

Solidariteitsregeling 2020 en 2021

Zorgverzekeraars hebben voor 2020 en 2021 solidariteitsafspraken opgesteld om zowel de COVID-19-kosten, de bijdragen uit de catastroferegeling en overige COVID-19-effecten te herverdelen. De bandbreedteregeling die in de solidariteitsafspraken is opgenomen zorgt ervoor dat het verschil tussen het werkelijk vereveningsresultaat en het vereveningsresultaat zonder COVID-19 voor schadejaar 2020 en 2021 niet meer bedraagt dan de afgesproken bandbreedte van +/- € 10 resp. +/- € 25 per premie equivalent ten opzichte van de gemiddelde afwijking van alle participerende zorgverzekeraars tezamen. De inschattingen met betrekking tot de solidariteitsregelingen zijn met onzekerheden omgeven. De definitieve afrekening volgt eind 2025.

VERDIENDE PREMIES EIGEN REKENING EN BIJDAGEN

Onder de verdiende premies eigen rekening worden de bruto premies en de mutatie voorziening voor lopende risico's en premietekorten verantwoord. Alle verdiende premies eigen rekening worden behaald in Nederland.

Stad Holland maakt voor zijn jaarrekening een zo goed mogelijke schatting van de vereveningsbijdragen van het Zorginstituut Nederland, voor de jaren waarvoor nog geen definitieve afrekening heeft plaatsgevonden. In deze schatting zijn ook de te verrekenen bedragen uit hoofde van ex-post compensatie begrepen. De definitieve afrekening over 2024 wordt op zijn vroegst in het voorjaar van 2028 ontvangen.

Bruto premies:

De bruto premies zijn de nominale premie en de bijdragen Zorginstituut Nederland. Hierin zijn de volgende elementen opgenomen:

- de nominale premies;
- de normuitkeringen in verband met risicoverevening;
- de norminhouding verplicht eigen risico;
- het budget voor beheerskosten voor verzekerden onder 18 jaar;
- het saldo van de integrale nacalculatie van de vaste zorgkosten;
- de rechtstreeks met het Zorgverzekeringsfonds te verrekenen premiebedragen;
- het saldo van de mutatie voorziening debiteuren en ontvangen vergoeding wanbetalers van het Zorginstituut Nederland;
- de uitkeringen in verband met de solidariteitsregelingen;
- ontvangsten uit artikel 33.

ONZEKERHEDEN TEN AANZIEN VAN VERDIENDE PREMIES EIGEN REKENING EN BIJDAGEN

Het risicovereveningsmodel

Verzekeringstechnisch is de combinatie van acceptatieverplichting en verbod op premiedifferentiatie onmogelijk tenzij er een systeem van inkomstenverrekening buiten de verzekerde om is. Ook is een risico mitigerend systeem nodig in verband met de onzekerheden bij de financiering van de vaste zorgkosten. Het risicovereveningsmodel bestaat uit twee delen: het ex-ante en het ex-post deel.

Gebaseerd op een aantal vereveningscriteria ontvangt iedere zorgverzekeraar per verzekerde een ex-ante bijdrage uit het vereveningsfonds, die overeenkomt met de vooraf verwachte zorgconsumptie van die verzekerde.

Op deze bijdrage wordt de zogenoemde rekenpremie in mindering gebracht. In de ex-ante budgetbepaling wordt door ZiNL op basis van gegevens uit het verleden een inschatting gemaakt van de te verwachten opbrengsten en kosten per verzekeraar.

De ramingen die daarmee samenhangen, zullen afwijken van de werkelijkheid. Afwijkingen zullen zich manifesteren in aantallen verzekerdenjaren per verdeelkenmerk en afwijkende normbedragen en drempelbedragen. Het risico is dan ook groot dat de werkelijke opbrengsten afwijken van lenteherberekening en andere tussentijdse informatie. Inschatting van dit effect is complex door de late vaststelling van het definitieve budget door ZiNL.

In reguliere jaren wordt een deel van de risico's gemitigeerd door toepassing van ex-post compensatie.

Ex-post compensatiemechanismen

De precieze vormgeving en de mate van inzet van de ex-post compensatiemechanismen ligt vooraf vast. Zorgverzekeraars kunnen dus bij de premiecalculaties rekening houden met de consequenties van de ex-post compensatiemechanismen. De Zvw wordt door de zorgverzekeraars vrijwel volledig risicodragend uitgevoerd.

De reguliere ex-post mechanismen zijn:

1. Flankerend beleid macrokosten

Het eerste onderdeel betreft het herverdelen van budgetten van verzekeraars op basis van de werkelijke landelijke kosten. Het verschil tussen deze kosten en het beschikbare landelijk budget (na verzekerdenacalculatie) wordt eerst procentueel toegevoegd aan of verminderd op het budget van een zorgverzekeraar. Vervolgens wordt het verschil met een absoluut bedrag per premiebetaler verminderd op of toegevoegd aan het budget van een zorgverzekeraar.

Door deze correctie wordt voorkomen dat over- en onderschrijdingen onevenredig doorwerken naar zorgverzekeraars met een sterk afwijkend risicoprofiel. Vorengenoemde verrekening kan tot een verhoging of een verlaging van de vereveningsbijdrage van een zorgverzekeraar leiden.

Het tweede onderdeel wordt alleen toegepast als er in de periode tussen de toekenning van de vereveningsbijdrage en 1 januari van het vereveningsjaar wijzigingen in het te verzekeren pakket worden aangebracht. Dit onderdeel van het flankerend beleid was voor 2024 niet van toepassing.

2. Integrale nacalculatie vaste zorgkosten

De vaste zorgkosten worden voor 100% nagecalculeerd. De vaste zorgkosten hebben onder andere betrekking op nieuwe dure geneesmiddelen in ziekenhuizen. Vanaf 2024 worden ook de transformatiemiddelen onder vaste zorgkosten verantwoord.

3. Criteriumneutraliteit

Voor de jaren 2020 tot en met 2025 geldt bij een aantal verdeelkenmerken criteriumneutraliteit, waardoor de onzekerheid van het budget wordt beperkt.

Informatievoorziening

Om genoemde onzekerheden terug te dringen zijn afspraken gemaakt om buiten de formele afrekenmomenten van het Zorginstituut Nederland informatie beschikbaar te stellen. Het traject bevat twee elementen:

- Zorgverzekeraars Nederland (ZN) verzorgt samen met Vektis per kwartaal schadelastramingen op basis van gegevens van alle zorgverzekeraars;
- Het Zorginstituut Nederland stelt actualisaties van de verzekerdenkenmerken aan de zorgverzekeraars beschikbaar. Stad Holland heeft het budget herrekend op basis van deze gegevens en het aantal dagen dat een verzekerde verzekerd is geweest in 2024.

De hiervoor weergegeven onzekerheden met betrekking tot verdiende premies kunnen invloed hebben op de hoogte van de nominale premies, op de bijdragen van Zorginstituut Nederland en de mutatie voorziening voor lopende risico's (oftewel de verlieslatende premie) voor de basisverzekering en dus op het resultaat.

Registratieproblemen hulpmiddelengegevens

In 2023 zijn de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en Zorginstituut Nederland (ZiNL) een onderzoek naar de hulpmiddelengegevens gestart. Dit heeft ertoe geleid dat de NZa zich eind 2023 op landelijk niveau heeft onthouden van een oordeel over de hulpmiddelengegevens 2022 en dat in 2024 uitstel is verleend voor de aanlevering van de hulpmiddelengegevens 2023.

Het ministerie van VWS heeft gezien de gesignaleerde registratieproblemen besloten om in het ex-ante model voor de risicoverevening 2024 het normbedrag van een vijftal HKG-klassen op nul te zetten. Zorgverzekeraars hebben in navolging hiervan onderling afspraken gemaakt over een private correctie 2024, om het verlies aan verevenende werking en de concurrentieverschillen die hierdoor tussen zorgverzekeraars ontstaan te neutraliseren. Voor de risicoverevening 2025 is het volledige HKG-kenmerk door het ministerie van VWS uit het ex-ante model gehaald en hebben zorgverzekeraars opnieuw een private correctie afgesproken. Voor de risicoverevening 2023 zijn door zorgverzekeraars geen afspraken over een private correctie gemaakt.

In Zorgverzekeraars Nederland (ZN) verband wordt voor de toekomstige jaren gewerkt aan een structurele oplossing van de registratieproblemen hulpmiddelen. Parallel hieraan is in het afgelopen jaar nader onderzoek uitgevoerd naar de risicovereveningsjaren 2024 en 2023. Inmiddels is vastgesteld dat het beoogde herstel van de hulpmiddelengegevens 2022 en 2023 niet haalbaar is, daarom wordt mede in afstemming met VWS, NZa en ZiNL in ZN verband gezocht naar alternatieve oplossingen. Hierdoor is de impact op de risicovereveningsbijdrage 2024 en 2023 en daarmee op de jaarrekening 2024 op dit moment nog niet bekend. De huidige verwachting is dat de definitieve besluitvorming – waarvoor ook instemming van VWS, NZa en ZiNL benodigd is – op zijn vroegst in het tweede kwartaal van 2025 zal plaatsvinden.

Voor de oude jaren (risicovereveningsjaren 2022, 2021 en 2020) hebben zorgverzekeraars al een eerste, tweede voorlopige of definitieve vaststelling van het ZiNL ontvangen. NZa heeft in het jaarlijks onderzoek naar de risicoverevening voor de hulpmiddelengegevens die worden gebruikt bij deze vaststellingen het oordeel juist afgegeven. Er zijn op dit moment geen signalen dat de NZa voornemens is om haar eerder afgegeven oordelen in te trekken, waardoor geen financieel effect wordt verwacht.

SCHADEN

Onder de schaden worden de bruto schaden Zvw en de mutatie voorziening schade verantwoord. Bij het opmaken van de jaarrekening is gebruik gemaakt van schattingen omdat een deel van de totale jaarlast nog niet is gedeclareerd.

Bruto schaden:

In de bruto schaden zijn de volgende elementen opgenomen:

- alle uitkeringen aan of ten behoeve van verzekerden ingevolge de Zvw;
- het opgelegde eigen risico aan verzekerden;
- opbrengst van te verhalen schade;
- rechtstreeks met het Zorgverzekeringsfonds te verrekenen schadebedragen.

ONZEKERHEDEN TEN AANZIEN VAN DE BRUTO SCHADEN

Het huidige financieringsstelsel voor de MSZ, GGZ en Wijkverpleging leidt tot een aantal onzekerheden voor de zorgverzekeraars. Deze worden hierna geschetst.

1. Bepaling schadelasten MSZ en dure medicijnen

In de afgelopen jaren is meer informatie beschikbaar gekomen over de schadelast van de ziekenhuizen, waardoor de omvang van de schadelast nauwkeuriger kan worden ingeschat.

Voor de schadejaren 2023, 2024 en 2025 blijft dit nog onzeker, onder andere vanwege de prestaties op nacalculatiebasis. De economische omstandigheden onder andere hoge loon- en prijsstijgingen en de krappe arbeidsmarkt hebben zijn weerslag op (de voortgang van) de zorgcontractering 2025.

2. Bepaling verhouding vast/variabel voor schadelasten ziekenhuizen

Het vaste segment is grotendeels afgebouwd, waardoor de omvang van de onzekerheden met betrekking tot de inschatting van de vast/variabel verhouding laag is.

De onzekerheid rond de dure medicijnen die onder het vaste segment vallen is voor schadejaar 2025 groter dan over de voorgaande schadejaren, omdat voor het schadejaar 2025 nog nieuwe geneesmiddelen vanuit de sluis door het ministerie van VWS aan het basispakket kunnen worden toegevoegd.

3. Bepaling schadelasten GGZ

Per 1 januari 2022 is het zorgprestatie-model in de GGZ ingevoerd. De GGZ wordt sindsdien bekostigd op basis van een structuur met losse verrichtingen in plaats van Diagnose Behandel Combinaties (DBC's). De economische omstandigheden beïnvloeden de voortgang van contractering 2025. Het macro risico bij de GGZ komt vanaf 2022 voor rekening en risico van de zorgverzekeraars.

Voor de zorgverzekeraars geldt vanaf 2022 wel een klassieke bandbreedterekening op het vereveningsresultaat GGZ (plus of min € 10 per premie-equivalent met 90% nacalculatie).

4. MSZ en GGZ: gezamenlijke contractering DSW/Stad Holland

De plafondaafspraken en aanneemsommen met MSZ- en GGZ-instellingen worden voor DSW en Stad Holland Zorgverzekeraar gezamenlijk gemaakt. De definitieve verdeling tussen de twee entiteiten zal plaatsvinden op basis van de werkelijk gedeclareerde schade. Met name de schadeverdeling 2023 en 2024 is met onzekerheid omgeven.

5. *Prijsarrangementen dure geneesmiddelen en preferentiebeleid*

Via VWS of via ZN worden prijsarrangementen gesloten voor dure geneesmiddelen (intramuraal en extramuraal). Zorgverzekeraars beschikken niet over informatie inzake de overeengekomen kortingsafspraken per geneesmiddel en moeten aldus wachten op het moment dat de eindafrekeningen plaatsvinden. Hierdoor is er sprake van een schattingsonzekerheid.

Vanaf 2024 heeft Stad Holland voor een aantal geneesmiddelen een preferentiebeleid ingevoerd. Stad Holland heeft met meerdere leveranciers kortingsafspraken gemaakt.

6. *Onzekerheden rond niet-gecontracteerde zorg*

De niet-gecontracteerde zorg brengt onzekerheden met betrekking tot de toekomstige schadelast met zich mee.

7. *Bepaling resultaatseffect van de wettelijk eigen risico regeling*

De impact van de wettelijk eigen risico rekening voor de jaren 2021 tot en met 2023 is goed in te schatten. Het effect voor de jaren 2024 en 2025 is nog onzeker.

8. *Bepaling vereveningsbijdrage*

In de ex-ante budgetbepaling wordt door het Zorginstituut Nederland op basis van gegevens uit het verleden een inschatting gemaakt van de te verwachten opbrengsten en kosten per zorgverzekeraar. De ramingen die daarmee samenhangen, zullen afwijken van de werkelijkheid. Afwijkingen zullen zich manifesteren in aantallen verzekerdenjaren per verdeelkenmerk en afwijkende normbedragen en drempelbedragen. Het risico is dan ook groot dat de werkelijke opbrengsten afwijken van lenterberekening en andere tussentijdse informatie.

Vanaf 2023 is de macronacalculatie vervallen, maar is voor de variabele zorgkosten een bandbreedteregeling op modelovereenkomstniveau van toepassing. De drempelwaarde voor deze bandbreedteregeling is plus of min € 50 per verzekerde met een nacalculatie van 75% boven plus € 50 en onder min € 50. Dit wordt toegepast op het gemiddelde resultaat per verzekerde van modelovereenkomsten. In 2024 is er geen bandbreedteregeling voor de variabele zorgkosten van toepassing.

Vanaf 2023 wordt het risico van de zorgverzekeraars inzake de GGZ gemitigeerd middels een klassieke bandbreedteregeling op het vereveningsresultaat GGZ. Voor veel vereveningskenmerken is er sprake van (een vorm van) criteriumneutraliteit.

Voor 2024 zijn twee modelwijzingen doorgevoerd, de invoering van constrained regression (CR) en een compensatie voor hoge kosten van extreem dure behandelingen.

De risico's kunnen per zorgverzekeraar verschillen. Indien de portefeuille van een zorgverzekeraar meer afwijkt van het landelijke gemiddelde (plus of min), dan nemen de onzekerheden toe.

9. *Bepalen inbreng en baten uit de catastroferegeling en solidariteitsregelingen*

De onzekerheden rondom de bepaling van de hoogte van de bijdrage uit de catastroferegeling zijn inmiddels sterk gereduceerd. Zorgverzekeraars kunnen de Covid-19 patiënten in de eigen administratie identificeren en de rekenregels voor de catastroferegeling, zoals opgenomen in de ZIN beleidsregels zijn definitief. De baten en lasten die voortvloeien uit de catastroferegeling worden door de zorgverzekeraars deels herverdeeld via de onderlinge solidariteitsregelingen 2020 en 2021. Deze herverdeling kent nog wel enige onzekerheid, maar deze wordt gemitigeerd door de in solidariteitsregelingen opgenomen bandbreedteregeling voor 2020 (plus of min € 10 per premie equivalent) en 2021 (plus of min € 25 per premie equivalent).

Alle hiervoor weergegeven onzekerheden met betrekking tot bruto schaden kunnen invloed hebben op de hoogte van de technische voorzieningen voor de basisverzekering en dus op het resultaat.

Stad Holland gaat bij het kwantificeren van de onzekerheden uit van een best estimate inschatting.

BEDRIJFSKOSTEN

Acquisitiekosten:

In de acquisitiekosten zijn opgenomen (afsluit)provisies, reclame- en marketingkosten. Alle acquisitiekosten worden direct ten laste van het resultaat gebracht.

Beheers- en personeelskosten:

De beheerskosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

OPBRENGSTEN UIT BELEGGINGEN

Zowel de gerealiseerde als ongerealiseerde waardeveranderingen worden direct in de winst-en-verliesrekening verantwoord, met uitzondering van hypotheekfondsen. Voor zover de balanswaarde van hypotheekfondsen de aankoopwaarde overtreft wordt een herwaarderingsreserve gevormd. Waardedalingen worden ten laste van de winst- en-verliesrekening gebracht indien de herwaarderingsreserve daartoe geen ruimte laat.

Stad Holland Zorgverzekeraar kiest ervoor om de opbrengsten van de beleggingen geheel toe te rekenen aan de niet-verzekeringsactiviteiten en geen opbrengsten te alloceren aan de verzekeringsactiviteiten. Dit reflecteert het beste hoe Stad Holland Zorgverzekeraar de verzekeringsactiviteiten stuurt en monitort en geeft het beste beeld van de prestaties van de verzekeraar.

GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen en geldmarktfondsen, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest en ontvangen dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Het kasstroomoverzicht is in 2024 volgens de herziene RJ-uiting opgesteld. De vergelijkende cijfers zijn voor de leesbaarheid aangepast.

TOELICHTING OP DE BALANS

ACTIVA

BELEGGINGEN [1]

Deelnemingen

Naam	statutaire zetel	aandeel in het geplaatste kapitaal
Vektis C.V.	Zeist	2,50%

In het lopend boekjaar hebben er geen mutaties plaatsgevonden.

Overige financiële beleggingen

De in de onderstaande tabellen getoonde kredietwaardigheid is gebaseerd op de individuele posities binnen de betreffende fondsen (look-through principe).

De samenstelling van de overige financiële beleggingen is als volgt:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Beleggingen in geldmarktfondsen	61.952	56.922
Beleggingen in obligatiefondsen	16.510	15.030
Beleggingen in aandelenfondsen	9.901	8.611
Beleggingen in hypotheekfondsen	3.264	3.086
	<u>91.627</u>	<u>83.649</u>

Het totaal van het ongerealiseerde resultaat op beleggingen bedraagt € 3.561.828 (2023: € 2.304.558) positief. Dit is het gevolg van de sterk gestegen beurskoersen.

De verkrijgingsprijs van de beleggingen bedraagt € 87.240.048 (2023: € 82.295.244).

De mutaties in de beleggingen in geldmarktfondsen zijn als volgt:

	2024	2023
	€	€
Stand per 1 januari	56.922	58.612
Aankopen	197.500	97.605
Verkopen	(193.386)	(100.256)
Ongerealiseerd resultaat	916	961
Stand per 31 december	61.952	56.922

De grote mutaties met betrekking tot de aankopen en verkopen worden verklaard door het opvolgen van het actieve beleggingsbeleid met betrekking tot de geldmarktfondsen.

Onderstaand is de kredietwaardigheid toegelicht. De onderliggende waarden zijn belegd in euro's. De duration bedraagt voor de geldmarktfondsen 0,10 jaar (2023: 0,09 jaar).

Kredietwaardigheid:

	31-12-2024	31-12-2023
AAA	6%	5%
AA	18%	22%
A	74%	69%
BBB	1%	1%
Not Rated	1%	3%
	100%	100%

De mutaties in de beleggingen in obligatiefondsen zijn als volgt:

	2024	2023
	€	€
Stand per 1 januari	15.030	7.749
Aankopen	1.000	14.360
Verkopen	0	(7.999)
Ongerealiseerd resultaat	480	920
Stand per 31 december	16.510	15.030

Onderstaand is de kredietwaardigheid toegelicht. De onderliggende waarden zijn hoofdzakelijk belegd in euro's. De duration bedraagt voor de obligatiefondsen 6,29 jaar (2023: 6,37 jaar).



Kredietwaardigheid:

	31-12-2024	31-12-2023
AAA	13%	13%
AA	18%	16%
A	27%	24%
BBB	38%	43%
BB	3%	2%
Not Rated	1%	2%
	<u>100%</u>	<u>100%</u>

De mutaties in de beleggingen in aandelenfondsen zijn als volgt:

	2024	2023
	<u>€</u>	<u>€</u>
Stand per 1 januari	8.611	10.290
Aankopen	61	8.257
Verkopen	(826)	(10.290)
Ongerealiseerd resultaat	2.055	354
Stand per 31 december	<u>9.901</u>	<u>8.611</u>

De mutaties in de beleggingen in hypotheekfondsen zijn als volgt:

	2024	2023
	<u>€</u>	<u>€</u>
Stand per 1 januari	3.086	2.956
Aankopen	68	62
Verkopen	0	0
Ongerealiseerd resultaat	110	68
Herwaardering	0	0
Stand per 31 december	<u>3.264</u>	<u>3.086</u>

De beurswaarde van de hypotheekfondsen is lager dan de aankoopwaarde, waardoor er geen sprake is van een herwaarderingsreserve.

De duration bedraagt voor de hypotheekfondsen 7,49 jaar (2023: 7,74 jaar).

VORDERINGEN [2]

Met het Zorginstituut Nederland te verrekenen saldo

De met het Zorginstituut Nederland en CAK te verrekenen posten betreffen de voorschotten en het verwachte saldo van baten, lasten in het kader van de uitvoering van de Zvw met het Zorgverzekeringsfonds te verrekenen.

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Met het Zorgverzekeringsfonds te verrekenen	55.113	64.801

Vorderingen uit directe verzekering

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Verzekeringnemers	2.215	2.415

Het bruto saldo van de vorderingen uit directe verzekering bedraagt € 4.356.000 (2023: € 4.568.000). In het saldo is een voorziening opgenomen voor oninbaarheid van premies, ten bedrage van € 2.141.000 (2023: € 2.153.000).

Overige vorderingen

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.	111	0
DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.	0	76
	111	76

Alle vorderingen, met uitzondering van een gedeelte van het met het Zorginstituut Nederland te verrekenen saldo, worden naar verwachting geïnd binnen twaalf maanden na balansdatum. Het deel met het Zorginstituut Nederland te verrekenen saldo dat na twaalf maanden wordt geïnd bedraagt € 5.336.000 (2023: € 5.939.000). De boekwaarde van alle vorderingen is een redelijke benadering van de reële waarde.



OVERIGE ACTIVA [3]

Liquide middelen

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Banken	1.909	1.253

In 2024 staan, net zoals in 2023, alle liquide middelen ter vrije beschikking.

OVERLOPENDE ACTIVA [4]

Lopende rente

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Te vorderen rente	73	87

Overige overlopende activa

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Vorderingen prijsarrangementen VWS	7.199	7.074
Overfinanciering instellingen	4.966	8.578
Op te leggen eigen risico	1.662	2.091
Vorderingen preferentiebeleid	1.428	0
Opbrengst verhaal	1.046	1.096
Vooruitbetaalde overige kosten	28	0
Te vorderen solidariteitsregelingen	0	700
Overige	121	83
	<u>16.450</u>	<u>19.622</u>

Het afgenomen saldo overfinanciering instellingen wordt verklaard doordat het grootste deel van de opbrengstverrekening 2023 al is uitgestuurd en is ontvangen.

Het saldo vorderingen preferentiebeleid wordt verklaard door openstaande vorderingen naar aanleiding van de invoering van het preferentiebeleid door Stad Holland.

Alle overlopende activa worden naar verwachting afgerekend binnen twaalf maanden na balansdatum. De boekwaarde van alle overlopende activa is een redelijke benadering van de reële waarde.

TOELICHTING OP DE BALANS

PASSIVA

EIGEN VERMOGEN [5]

Geplaatst kapitaal

Het eigen vermogen is samengesteld uit het waarborgkapitaal en de overige reserves. Stad Holland heeft een geplaatst en gestort waarborgkapitaal van € 113.500.

Gedurende 2023 en 2024 hebben zich geen mutaties voorgedaan in het geplaatst en gestort kapitaal.

Overige reserves

Het verloop van de overige reserves is als volgt:

	Totaal
	€
Stand per 1 januari 2023	62.591
Resultaat boekjaar 2023	6.482
Stand per 31 december 2023	69.073
Stand per 1 januari 2024	69.073
Resultaat boekjaar 2024	4.204
Stand per 31 december 2024	73.277

Tot en met 2017 was de regelgeving met betrekking tot de Reserve Ziekenfondswet van toepassing op Stad Holland Zorgverzekeraar. Deze bedroeg ultimo 2017 € 13,9 miljoen. De Reserve Ziekenfondswet is ontstaan bij de invoering van de Zorgverzekeringswet per 1 januari 2006 waarbij is bepaald dat de (voormalige) ziekenfondsen de reserves die zij tot die tijd hadden opgebouwd mochten houden onder voorwaarde dat in de statuten een bepaling zou worden opgenomen dat de zorgverzekeraar geen winstoogmerk heeft. Deze verplichting gold tot 1 januari 2018. De Reserve Ziekenfondswet is per 1 januari 2018 toegevoegd aan de Algemene reserve.

Met ingang van 1 januari 2018 is de beklemming op de Reserve Ziekenfondswet verlopen. In de Tweede Kamer is in 2017 een initiatiefwetsvoorstel inzake een winstuitkeringsverbod voor zorgverzekeraars goedgekeurd, waar de Eerste Kamer echter niet mee heeft ingestemd. De initiatiefnemers hebben gewerkt aan een novelle op het wetsvoorstel om alsnog met terugwerkende kracht de voormalige Reserve Ziekenfondswet onder het winstuitkeringsverbod te brengen.

Deze novelle behelst daarnaast een uitkeringsverbod van de winst die na 1 januari 2006 met de basisverzekeringen is behaald. Uitkering van winst uit aanvullende zorgverzekeringen en uitkeringen aan andere basiszorgverzekeraars binnen dezelfde groep ter versterking van de solvabiliteit van die andere zorgverzekeraar blijven wel toegestaan. De novelle is nog niet goedgekeurd door de Tweede en Eerste Kamer.

Bestemming van het resultaat

De jaarrekening 2023 is vastgesteld in de Ledenraad gehouden op 16 april 2024. De Ledenraad heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel en het positieve resultaat over 2023 ten bedrage van € 6.481.635 is verwerkt in de reserves.

De Raad van Commissarissen stelt aan de Ledenraad voor het positieve resultaat over het boekjaar 2024 ten bedrage van € 4.204.518 geheel in de reserves te verwerken. Dit voorstel is reeds in de jaarrekening verwerkt.

Solvabiliteit

Op basis van de gegevens uit de jaarrekening 2024 en de Solvency II- wetgeving bedraagt de solvabiliteitseis, de zogenoemde Solvency Capital Requirement (SCR), € 46,4 miljoen (2023: € 45,5 miljoen). Het bijbehorende solvabiliteitspercentage is 155,1% (2023: 149,1%). Het beschikbare eigen vermogen onder Solvency II bedraagt € 72,0 miljoen (2023: € 67,9 miljoen).

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben gezamenlijk vastgesteld dat voor Stad Holland een interne minimale norm van 120% voldoende is om eventuele schokken op te vangen en dat de aanwezige solvabiliteit zich tussen de 120% en 130% zou moeten bevinden. Deze bandbreedte is de zogenoemde streefsolvabiliteit.

Stad Holland heeft gedurende het gehele jaar 2024 en 2023 voldaan aan de solvabiliteitseisen van Solvency II. Bij de premieberekening wordt rekening gehouden met de solvabiliteitseisen.

TECHNISCHE VOORZIENINGEN [6]

Voor lopende risico's

Het betreft een premietekortvoorziening. De voorziening heeft een kortlopend karakter. Een kwalitatieve toereikendheidstoets is uitgevoerd, waarbij is vastgesteld dat de voorziening toereikend is.

De samenstelling van de voorziening is als volgt:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Premietekortvoorziening	5.606	3.295

Het verloop van de premietekortvoorziening is als volgt:

	2024	2023
	€	€
Stand per 1 januari	3.295	5.681
Onttrekking	(3.295)	(5.681)
Dotatie	5.606	3.295
Stand per 31 december	5.606	3.295



Voor te betalen schaden/uitkeringen

De voorziening heeft hoofdzakelijk een kortlopend karakter. Een kwalitatieve toereikendheidstoets is uitgevoerd, waarbij is vastgesteld dat de voorziening toereikend is. In het saldo van de technische voorziening zijn de voorschotten ten bedrage van € 10.872.000 (2023: € 11.404.000) gesaldeerd.

De samenstelling van de voorziening is als volgt:

	31-12-2024	31-12-2023
	<u>€</u>	<u>€</u>
Technische voorziening schade	64.581	67.121
Technische voorziening schadeafhandeling	<u>700</u>	<u>733</u>
	<u>65.281</u>	<u>67.854</u>

Mutatieoverzicht technische voorziening 2024:

	<u>Schade</u>	<u>Schade-afhandeling</u>	<u>Totaal</u>
	<u>€</u>	<u>€</u>	<u>€</u>
Stand per 1 januari	67.121	733	67.854
Onttrekking	(59.021)	(733)	(59.754)
Vrijval	(4.815)	0	(4.815)
Dotatie	<u>61.296</u>	<u>700</u>	<u>61.996</u>
Stand per 31 december	<u>64.581</u>	<u>700</u>	<u>65.281</u>

Mutatieoverzicht technische voorziening 2023:

	<u>Schade</u>	<u>Schade-afhandeling</u>	<u>Totaal</u>
	<u>€</u>	<u>€</u>	<u>€</u>
Stand 1 januari	60.232	657	60.889
Onttrekking	(53.763)	(657)	(54.420)
Vrijval	(1.628)	0	(1.628)
Dotatie	<u>62.280</u>	<u>733</u>	<u>63.013</u>
Stand per 31 december	<u>67.121</u>	<u>733</u>	<u>67.854</u>

Overzicht ontwikkeling schadeclaims:

	2024	2023	2022	Totaal
	€	€	€	€
Schatting van de cumulatieve claims:				
Aan het einde van het tekenjaar	365.940	371.414	291.489	
Een jaar later		(2.544)	1.385	
Twee jaar later			(2.271)	
Schatting van de cumulatieve claims	365.940	368.870	290.603	
Cumulatieve betalingen	304.643	365.586	290.603	
Waarde balans per 31 december	61.297	3.284	0	64.581

Het schadeverloop is in maximaal 3 jaar uit ontwikkeld.

SCHULDEN [7]

Schulden uit directe verzekering

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Crediteuren schade	15.129	26.064
Vooruitontvangen premies	4.431	3.608
	19.560	29.672

De schulden uit directe verzekering hebben een looptijd korter dan een jaar. De boekwaarde van de schulden uit directe verzekering is een redelijke benadering van de reële waarde.



Overige schulden

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.	1.066	0
Crediteuren	28	2
OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.	0	521
Overige schulden	62	25
	<u>1.156</u>	<u>548</u>

De overige schulden hebben een looptijd korter dan een jaar. De boekwaarde van alle overige schulden is een redelijke benadering van de reële waarde.

OVERLOPENDE PASSIVA [8]

Overige overlopende passiva

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Onderfinanciering instellingen	1.590	1.158
Te betalen beheerskosten	511	184
Te betalen solidariteitsregelingen	393	0
Belastingen en sociale premies	11	6
	<u>2.505</u>	<u>1.348</u>

De overige overlopende passiva hebben een looptijd korter dan een jaar. De boekwaarde van de overlopende passiva is een redelijke benadering van de reële waarde.

Het saldo te betalen solidariteitsregelingen wordt verklaard door herrekeningen van het ZiNL met betrekking tot de solidariteitsregelingen.

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN 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. Een ieder is hoofdelijk aansprakelijk voor de schuld van de fiscale eenheid als geheel.

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT)

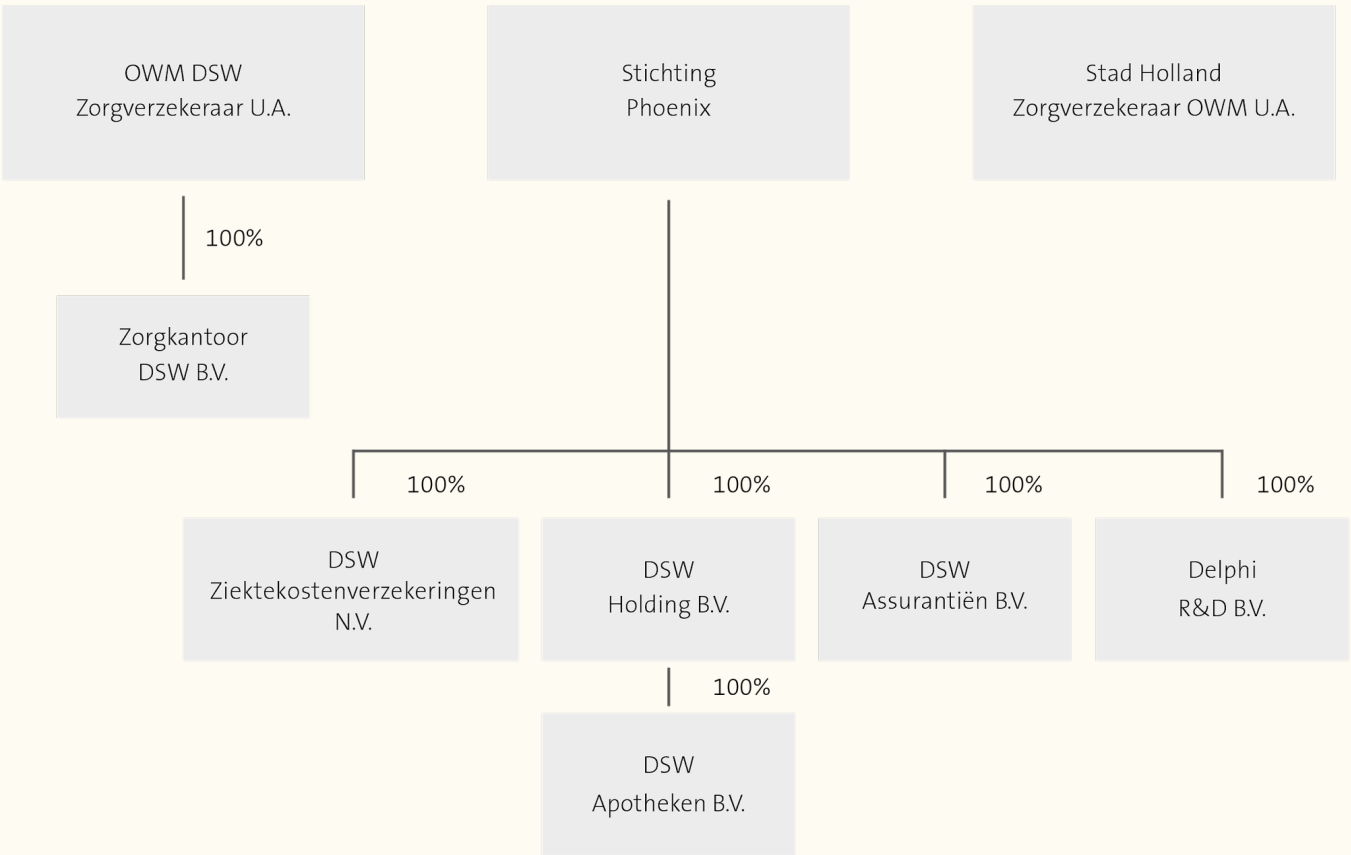
De NHT treedt op als herverzekeraar van ziektekosten, die onderdeel zijn van het pakket van de Zorgverzekeringswet en het gevolg zijn van terroristische activiteiten. De NHT biedt herverzekeringsdekking voor schade boven € 66,7 miljoen per kalenderjaar voor alle deelnemende zorgverzekeraars tezamen. 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 0,61% voor 2025.

Zorgcontractering

Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. heeft met het merendeel van de zorgaanbieders zorgcontracten afgesloten met een looptijd van een jaar. Met een aantal zorgaanbieders zijn meerjarige overeenkomsten afgesloten. De hoogte van de verplichting is maximaal gelijk aan de te verwachten zorgkosten van deze zorgaanbieders.

VERBONDEN PARTIJEN

De verbonden partijen van Stad Holland Zorgverzekeraar zijn DSW Zorgverzekeraar en haar dochteronderneming en Stichting Phoenix en haar dochterondernemingen. Alle transacties met verbonden partijen vinden plaats op basis van het 'at arm's length'-principe. Stad Holland Zorgverzekeraar heeft een groot deel van de dienstverlenende werkzaamheden uitbesteed aan OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. In een schema is de huidige structuur als volgt weer te geven:



STRUCTUUR

Aan de structuur van de entiteiten Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A., Stichting Phoenix en OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. ligt een aantal principiële keuzes en overwegingen ten grondslag. Bij de initiële oprichting is bewust gekozen voor een scheiding tussen publieke taak en private taak, en daarmee in lijn, publiek en privaat geld. Daarbij zijn er bewust geen kapitaalbelangen en ook geen onderlinge verplichtingen betreffende kapitaalstromen en/of garanties/borgstellingen, met uitzondering van een fiscale eenheid voor de btw. Hiermee wordt het risico op onjuist gebruik van publieke gelden voorkomen. Daarnaast speelt een belangrijke rol dat de autonomie van de publieke zorgverzekeraars Stad Holland Zorgverzekeraar en DSW Zorgverzekeraar gewaarborgd blijft.

In de private tak (Stichting Phoenix) zijn vooral zorg-ondersteunende activiteiten ondergebracht, die vanuit wet- en regelgeving niet vermengd mogen worden met de verzekeraarstaak die onder de basisverzekering valt. Dit betreft onder andere de aanvullende ziektekostenverzekeringen.

Iedere verzekeraar, zowel publiek als privaat, stelt zelfstandig zijn premie(s) vast.

GOVERNANCE

Stad Holland Zorgverzekeraar en DSW Zorgverzekeraar hebben als hoogste toezichthoudend orgaan een zelfstandige ledenraad. De leden van de ledenraad hebben hun verzekering op grond van de Zorgverzekeringswet afgesloten bij Stad Holland Zorgverzekeraar respectievelijk DSW Zorgverzekeraar. Voor de ledenraad van Stad Holland Zorgverzekeraar geldt dat alle leden tevens tussenpersoon zijn. Beide ledenraden bestaan dus uit verschillende leden en functioneren volledig afzonderlijk en onafhankelijk van elkaar.

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. Daarnaast keuren beide ledenraden de respectievelijke jaarrekeningen goed en worden daarbij ieder geadviseerd door een Raad van Commissarissen. Benoeming en ontslag van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur is de verantwoordelijkheid van de afzonderlijke ledenraden. De leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen hebben hier dus zelf geen beslissende stem in.

Stichting Phoenix valt volledig buiten het toezicht en de verantwoordelijkheden van de beide ledenraden. Stichting Phoenix heeft als hoogste orgaan een Raad van Toezicht. Deze Raad benoemt en ontslaat het bestuur van de stichting.

Bij Stichting Phoenix heeft de Raad van Toezicht eindverantwoordelijkheid. Bij Stad Holland Zorgverzekeraar en DSW Zorgverzekeraar is de ledenraad het hoogste orgaan.

PERSONELE UNIE

Stad Holland Zorgverzekeraar, DSW Zorgverzekeraar en Stichting Phoenix zijn bestuurlijk verbonden. De huidige Raden van Commissarissen/Toezicht en Raden van Bestuur bestaan uit dezelfde personen.

Verder is er sprake van een personele unie en zijn alle medewerkers in dienst bij DSW Zorgverzekeraar. Hierbij worden kosten doorbelast aan de verbonden partijen. De personele unie kan, indien gewenst, te allen tijde worden opgeheven.



TOELICHTING OP DE WINST-EN-VERLIESREKENING

Beheers- en personeelskosten [9]

	2024	2023
	€	€
Mutatie voorziening schadeafhandeling	(33)	76
Overige personeelskosten	5.493	5.927
Overige bedrijfskosten	2.691	2.063
	<u>8.151</u>	<u>8.066</u>

Opbrengsten uit beleggingen [10]

	2024	2023
	€	€
Gerealiseerde winst op beleggingen	<u>2.793</u>	<u>3.207</u>

Beleggingslasten [11]

	2024	2023
	€	€
Beheerskosten en rentelasten	2	2
Gerealiseerd verlies op beleggingen	<u>0</u>	<u>63</u>
	<u>2</u>	<u>65</u>

Vennootschapsbelasting

De vennootschap is in beginsel belastingplichtig, maar komt in aanmerking voor vrijstelling op grond van artikel 5, lid 1 van de Wet op de Vennootschapsbelasting.

OVERIGE TOELICHTINGEN

AANTAL WERKNEMERS

Er is sprake van een personele unie met DSW Zorgverzekeraar en vanaf 2015 zijn alle medewerkers in dienst bij DSW Zorgverzekeraar.

WET NORMERING TOPINKOMENS

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.

Per 1 januari 2024 zijn de normbedragen geïndexeerd met 3,9% (Stcrt-2023-32256). De maximum beloning komt daarmee voor 2024 uit op € 283.000 (2023: € 272.000).

Stad Holland Zorgverzekeraar kent een personele unie met DSW Zorgverzekeraar: de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn gelijk. Conform artikel 3.4 lid 3 Wnt en artikel 4 van de Regeling sectorale bezoldigingsnorm zorgverzekeraars is het aantal verzekerden van DSW Zorgverzekeraar en Stad Holland Zorgverzekeraar daarom samen geteld voor de inschaling van de topfunctionarissen voor beide organisaties.

BEZOLDIGING VAN BESTUURDERS, COMMISSARISSEN EN LEDENRAAD

Algemene toelichting

Tot en met 2021 is de WNT-verantwoording opgesteld op totaal samengevoegd niveau op basis van de bezoldiging aan natuurlijke personen, terwijl in geval van WNT-instellingen binnen een groep de verantwoording per WNT-instelling op basis van ten laste van deze WNT-instelling komende kosten voor de uitoefening van de functie van topfunctionarissen werd verwacht. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: 'BZK') heeft dit in november 2022 bij de publicatie van de Uitvoeringsregeling WNT 2023 aangegeven. Met de wijziging van artikel 5c derde lid in de Uitvoeringsregeling WNT 2023 is duidelijkheid ontstaan over de wijze van verantwoorden. Echter door de conversie van topfunctionarissen in dienstbetrekking naar topfunctionarissen zonder dienstbetrekking en verantwoording per WNT-instelling in plaats van op totaalniveau zijn knelpunten ontstaan ten aanzien van zowel de verantwoording als de controle van WNT-groepsverantwoordingen. Deze knelpunten leiden tot (norm)onduidelijkheid ten aanzien van het bezoldigingsbegrip, de omvang van het dienstverband (deeltijdfactor dan wel uren-inzet), het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum en hieruit resulterend een mogelijke onverschuldigde betaling.

De WNT-groepsverantwoordingsproblematiek komt naar voren als gevolg van de wijziging in de Uitvoeringsregeling WNT 2023, maar wordt in de kern veroorzaakt door een al vele jaren bestaande weeffout in de WNT. Het ministerie van BZK heeft aangegeven dat reparatie van de wetgeving (2e Evaluatiewet WNT) op z'n vroegst vanaf 2025 in werking kan treden. Voor de tussenliggende jaren moest derhalve gezocht worden naar een oplossing. Voor de WNT-groepsverantwoording 2022 heeft dit geleid tot het voor één jaar buiten de controlescope van onafhankelijke accountants te plaatsen van de WNT-groepsverantwoording. Dit bood WNT-instellingen de mogelijkheid om de WNT-groepsverantwoording 2022 ongewijzigd te laten en hiermee werd een overgangperiode in 2023 gerealiseerd om de problematiek op te lossen. Het ministerie van BZK heeft naar aanleiding van een brief van Zorgverzekeraars Nederland aangegeven meer duidelijkheid te verschaffen middels het Verantwoordingsmodel WNT 2023. Dit model is eind april 2023 gepubliceerd, waarbij aandacht wordt gevraagd voor de WNT-groepsverantwoording, maar de verwachte nadere duiding niet toereikend is opgenomen.

Ondanks alle inspanningen van verschillende partijen die na april 2023 zijn gedaan om de problematiek op te lossen dan wel middels het verkrijgen van duidelijkheid over de norm, dan wel middels aanpassing van de Regeling Sectorale Bezoldigingsnorm Topfunctionarissen Zorgverzekeraars dan wel middels een tijdelijke uitvoeringsregeling WNT, dan wel anderszins, is de WNT-groepsverantwoordingsproblematiek tot op heden niet opgelost. Het ministerie van BZK houdt vast aan uitvoering van de WNT-groepsverantwoording op basis van de nieuwe nadere uitleg zoals destijds opgenomen in de memorie van toelichting bij de Uitvoeringsregeling WNT 2023. De uitvoeringsregeling WNT 2024 heeft hierin geen verandering gebracht.

Nadere toelichting WNT-groepsverantwoordelijkheidsproblematiek

Zoals hiervoor opgenomen heeft de wijziging in de Uitvoeringsregeling WNT 2023 in het geval van intra-groep detachering geresulteerd in verantwoordingsproblematiek ten aanzien van het bezoldigingsbegrip, de omvang van het dienstverband (deeltijdfactor dan wel uren-inzet), het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum en hieruit resulterend een mogelijke onverschuldigde betaling. De oorzaak hiervan is tweeledig. In de eerste plaats is in de wet- en regelgeving ten aanzien van genoemde elementen voor topfunctionarissen waarbij sprake is van intra-groep detachering geen dan wel geen eenduidige norm opgenomen. Hierdoor zijn wij genooddaakt om eigen interpretaties toe te passen over wat als bezoldiging, deeltijdfactor c.q. uren-inzet, individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum en hieruit resulterende onverschuldigde betaling verantwoord moet worden.

In de tweede plaats zijn wij, niet in staat om te voldoen aan de gewijzigde uitleg van WNT-regelgeving. Volledigheidshalve benadrukken wij dat dit – gegeven de normonduidelijkheid – ook voor toekomstige jaren niet mogelijk is.

In het verantwoordingsmodel WNT 2024 dat in april 2024 ter beschikking is gesteld door het ministerie van BZK is ter verduidelijking van artikel 5c derde lid van de Uitvoeringsregeling 2024 opgenomen dat voor de WNT-verantwoording de vereiste gegevens per topfunctionaris waarbij sprake is van intra-groep detachering, vastgelegd moet zijn. Dit heeft betrekking op de deeltijdfactor (na 13e maand van de functievervulling), de uren-inzet (in 1e 12 maanden van de functievervulling) en de doorbelaste kosten voor de vervulling van de functie van topfunctionaris. Hieronder is per element een toelichting op de problematiek opgenomen.

Bepaling deeltijdfactor

Ter verduidelijking van hoe de deeltijdfactor bepaald moet worden als een leidinggevende topfunctionaris bij meerdere rechtspersonen werkzaam is binnen een groep van rechtspersonen, waarvan twee of meer rechtspersonen kwalificeren als WNT-instelling, is in oktober 2023 een Q&A gepubliceerd. Hierbij is opgenomen dat de deeltijdfactor bepaald moet worden op basis van hetgeen is vastgesteld in de arbeidsovereenkomst afgesloten met de holding of de personeelsvereniging dan wel hetgeen is vastgelegd in de statuten, waarbij tevens vastgesteld moet worden of hetgeen is afgesproken c.q. vastgesteld, overeenkomt met de praktijk. De toepassing hiervan leidt tot verantwoordings- en controleproblematiek ten aanzien van de deeltijdfactor.

Bepaling uren-inzet

Voor een topfunctionaris niet in dienstbetrekking dient in de eerste twaalf maanden van de functievervulling de werkelijke uren-inzet verantwoord te worden. Voor topfunctionarissen waarbij sprake is van intra-groep detachering is veelal geen sprake van een (sluitende) urenregistratie aangezien de topfunctionaris een dienstbetrekking heeft bij een andere rechtspersoon binnen de groep. Indien wel inzicht zou bestaan in de totale werkelijke uren-inzet dan vormt de betrouwbare verdeling van de uren-inzet naar individuele WNT-instellingen een knelpunt. Dit leidt tot verantwoordings- en controleproblematiek ten aanzien van de uren-inzet.

Bepaling doorbelaste kosten voor de vervulling van de functie van topfunctionaris

De doorbelaste kosten voor de vervulling van de functie van topfunctionaris dienen te worden bepaald op basis van artikel 2a van de Uitvoeringsregeling. De toepassing van dit artikel leidt tot verantwoordings- en controleproblematiek. In de wet- en regelgeving is het bezoldigingsbegrip in geval van intra-groep detachering namelijk niet verder uitgewerkt. De kosten voor het vervullen van de functie van topfunctionaris is een open begrip; een limitatieve opsomming in de wet- en regelgeving ontbreekt. Een nadere definiëring van bijvoorbeeld bureaunkosten en hoe gemeenschappelijke kosten aan individuele topfunctionarissen dan wel WNT-instellingen mogen dan wel moeten worden toegerekend is niet opgenomen. Tenslotte is voor de verdeling van de totale kosten naar individuele (WNT-)instellingen in de WNT geen objectieve norm opgenomen.

De normonduidelijkheid ten aanzien van vorenstaande werkt door in het individuele toepasselijke bezoldigingsmaximum en daarmee een mogelijke onverschuldigde betaling. Uit vorenstaande blijkt dat sprake is van normonduidelijkheid op verschillende elementen van de WNT-groepsverantwoording. Daarnaast is het voor ons als WNT-instelling niet mogelijk om met terugwerkende kracht 2023 aan de vereisten voor de benodigde gegevens te voldoen die door het ministerie van BZK in november 2022 en gedurende 2023 zijn gepubliceerd. Hierdoor zijn wij genoodzaakt om eigen aannames en uitgangspunten te hanteren bij het opstellen van de WNT-verantwoording 2024 inclusief vergelijkende cijfers 2023. Deze aannames en gehanteerde uitgangspunten worden hierna nader toegelicht.

Voor de bezoldiging van commissarissen van de rechtspersoon kwam in 2024 een bedrag van € 44.179 (2023: € 35.410) ten laste van de rechtspersoon. De bezoldiging van commissarissen bestaat uit honoraria.

De ledenraad ontvangt een minimale vergoeding.



Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling

LEIDINGGEVENDE TOPFUNCTIONARISSEN

Raad van Bestuur

Gegevens 2024	A. de Groot	J.M.A. le Conge
Functiegegevens	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,08 ¹	0,07 ¹
Dienstbetrekking?	nee ²	nee ²
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	22.455 ³	19.939 ³
Beloningen betaalbaar op termijn	6.536 ³	6.344 ³
Subtotaal	28.991 ³	26.283 ³
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	22.508 ⁴	20.007 ⁴
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	0	0
Totaal bezoldiging	28.991 ³	26.283 ³
Het bedrag en reden waarom overschrijding al dan niet is toegestaan	0 n.v.t.	0 n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.
Het bedrag en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	6.536 C.f Regeling sectorale bezoldigingsnorm topfunctionarissen zorgverzekeraars ⁴	6.344 C.f Regeling sectorale bezoldigingsnorm topfunctionarissen zorgverzekeraars ⁴

Gegevens 2023	A. de Groot	J.M.A. le Conge
Functiegegevens	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functieervulling in 2023	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	0,09 ¹	0,08 ¹
Dienstbetrekking?	nee ²	nee ²
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	23.199 ³	20.621 ³
Beloningen betaalbaar op termijn	<u>6.236 ³</u>	<u>6.328 ³</u>
Subtotaal	29.435 ³	26.949 ³
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	23.253 ⁴	20.670 ⁴
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	0	0
Totaal bezoldiging	29.435	26.949
Het bedrag en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	6.236	6.328
	C.f Regeling sectorale bezoldigingsnorm topfunctionarissen zorgverzekeraars ⁴	C.f Regeling sectorale bezoldigingsnorm topfunctionarissen zorgverzekeraars ⁴

Ad 1) Nadere toelichting omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)

Vanwege normonduidelijkheid zijn wij genooddzaakt op basis van eigen interpretaties de omvang van het dienstverband als deeltijdfactor in fte te bepalen. De opgenomen deeltijdfactor is gebaseerd op de gehanteerde kostenverdeelsleutel voor de toerekening van salariskosten aan de individuele WNT-instelling vermenigvuldigd met de omvang van de dienstbetrekking van de topfunctionaris, met een maximum van 1 fte.

Ad 2) Nadere toelichting dienstbetrekking

Vanaf 2022 worden de topfunctionarissen waarbij sprake is van intra-groep detachering niet langer verwerkt als zijnde topfunctionarissen in dienstbetrekking, maar als topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in lijn met artikel 5c derde lid van de Uitvoeringsregeling WNT. In deze tabel zijn de topfunctionarissen zonder dienstbetrekking, met een dienstverband met de WNT-instelling (intra-groep detachering) vanaf de 13e maand van de functieervulling opgenomen.

Ad 3) Nadere toelichting bezoldiging

De opgenomen bezoldiging betreft niet de bezoldiging die de topfunctionaris als natuurlijke persoon ontvangt, maar de doorbelaste kosten aan de WNT-instelling voor het vervullen van de functie van de betreffende topfunctionaris. Vanwege normonduidelijkheid zijn wij genoodzaakt op basis van eigen interpretaties de bezoldiging te bepalen. Wij hebben de bezoldiging op basis van doorbelaste kosten bepaald op basis van de vanuit de salarisadministratie doorbelaste salariskosten vermeerderd met evident aan de topfunctionaris toe te rekenen kosten voor de functieervulling, zoals de kosten voor de ter beschikking gestelde auto. Het totaal van deze kosten is toegerekend aan de individuele WNT-instelling op basis van de kostenverdeelsleutel zoals deze gehanteerd wordt. Het onverschuldigde betaalde maar inmiddels terugbetaalde bedrag is hierop conform de vereisten in mindering gebracht.

Het sub totaal en het totaal van de bezoldiging 2024 en 2023 staan vermeld inclusief de doorbelaste kosten voor beloningen betaalbaar op termijn. De beloningen betaalbaar op termijn tellen echter niet mee bij de bepaling van het sectorale bezoldigingsmaximum voor zorgverzekeraars zoals deze geldt voor topfunctionarissen in dienstbetrekking, zie toelichting bij 4 hieronder.

Ad 4) Nadere toelichting individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum

Voor de leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstverband met intra-groep detachering is gegeven de normonduidelijkheid ten aanzien van de deeltijdfactor eveneens sprake van normonduidelijkheid voor het individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum. Daarnaast is in de wet- en regelgeving geen specifieke norm voor intra-groep detachering, waarbij geen sprake is van bezoldiging van natuurlijke personen, maar van de doorbelaste kosten voor de vervulling van de functie van topfunctionaris, opgenomen. Het verantwoorde individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum is bepaald door de omvang van het dienstverband, zoals hiervoor uiteengezet, te vermenigvuldigen met het voor de WNT-instelling toepasselijke bezoldigingsmaximum.

Dit maximum is exclusief beloningen betaalbaar op termijn. Voor de bepaling van een eventueel onverschuldigd betaald bedrag moet rekening worden gehouden met het feit dat voor zorgverzekeraars de sectorale bezoldigingsnorm wordt verhoogd met de voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn, bestaande uit het voor de betreffende topfunctionaris vastgestelde bedrag aan werkgeversbijdrage in de premie voor de reguliere pensioenafspraken van de geldende pensioenregeling. Dit is betrokken bij de bepaling of in geval van overschrijding sprake van een onverschuldigde betaling. Gezien vorenstaande is dit voor alle topfunctionarissen van alle WNT-instellingen zoals opgenomen in de verantwoording niet het geval.

Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

Raad van Bestuur

Gegevens 2024

C.P. van der Werf

	Lid	
Functiegegevens	2024	2023
Kalenderjaar	2024	2023
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	1/6 - 31/12	n.v.t.
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	7	n.v.t.
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar	69,65	n.v.t.
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	221	221
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	15.392	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)		
Bezoldiging in de betreffende periode	9.396	n.v.t.
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	9.396	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	
Totaal bezoldiging	9.396	
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	



TOEZICHTHOUDENDE TOPFUNCTIONARISSEN

Raad van Commissarissen

Voor de voorzitter en leden van de Raad van Commissarissen bedraagt de sectornorm per kalenderjaar maximaal 15% respectievelijk 10% van € 283.000. In 2023 was dit 15% en respectievelijk 10% van € 272.000.

<i>Gegevens 2024</i>	C.J. van der Weerd- Norder	J.K. de Vries	J.K. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1/1 - 23/11	24/11 - 31/12	1/1 - 23/11
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	11.006	1.275	7.337
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	38.043	4.407	25.362
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	0	0	0
Het bedrag en reden waarom overschrijding al dan niet is toegestaan	0 n.v.t.	0 n.v.t.	0 n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<i>Gegevens 2024</i>	A.P.G. Groothedde	M.P. Dieijen- Visser	W.L.M. de Koning-Martens
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	8.187	8.187	8.187
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	28.300	28.300	28.300
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	0	0	0
Het bedrag en reden waarom overschrijding al dan niet is toegestaan	0 n.v.t.	0 n.v.t.	0 n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

<i>Gegevens 2023</i>	C.J. van der Weerd- Norder	A.P.G. Groothedde	M.P. Dieijen- Visser	J.K. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging				
Totale bezoldiging	11.800	7.870	7.870	7.870
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	40.800	27.200	27.200	27.200
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	0	0	0	0
Het bedrag en reden waarom overschrijding al dan niet is toegestaan	0	0	0	0
	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.



ACCOUNTANTSHONORARIA

Accountantshonoraria conform artikel 2: 382a BW en zoals gedefinieerd in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta):

	2024	2023
	€	€
Onderzoek van de jaarrekening	154	152
Andere controleopdrachten	178	182
	<u>332</u>	<u>334</u>

De honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening zijn gebaseerd op de honoraria over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de onafhankelijke accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

De honoraria voor de andere controleopdrachten worden toegerekend aan het boekjaar waarin de werkzaamheden daadwerkelijk worden uitgevoerd.

De andere controleopdrachten bestaan uit de controle van specifieke Zvw- en Wlz-verantwoordingen over 2024 en eerder met oplevering in 2025 ten behoeve van het Zorginstituut Nederland en de controle van de Quantitative Reporting Templates (QRT's) ten behoeve van De Nederlandsche Bank.

De onafhankelijke accountant voert geen adviesactiviteiten en niet-controleopdrachten uit.

AFREKENINGEN ZORGINSTITUUT NEDERLAND EN BEOORDELINGEN NZA

In het kader van de Zvw zijn over het jaar 2020 de definitieve vaststelling verwerkt. De jaren 2021, 2022, 2023 en 2024 moeten nog definitief afgerekend worden. De NZa heeft de verantwoordingen tot en met 2023 beoordeeld.

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

Schiedam, 15 april 2025

RAAD VAN BESTUUR

A. de Groot, voorzitter

J.M.A. le Conge

C.P. van der Werf

RAAD VAN COMMISSARISSEN

J.K. de Vries, voorzitter

A.P.G. Groothedde

M.P. van Dieijen-Visser

W.L.M. de Koning-Martens



OVERIGE GEGEVENS

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring.

STATUTAIRE REGELING BETREFFENDE DE BESTEMMING VAN HET RESULTAAT

In de statuten van Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. is omtrent de bestemming van het resultaat het navolgende bepaald: De Ledenraad zal, op voorstel van de Raad van Commissarissen, de bestemming van het resultaat vaststellen. Het voorstel is om het positieve resultaat ten gunste te brengen van de reserves.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de algemene ledenvergadering en de raad van commissarissen van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A.

Verklaring over de jaarrekening 2024

Ons oordeel met beperking

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. ('de maatschappij'), uitgezonderd de mogelijke gevolgen van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf 'De basis voor ons oordeel met beperking',

- een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. op 31 december 2024 en van het resultaat over 2024 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW'); en
- is de in de jaarrekening van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. opgenomen WNT-verantwoording inzake Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. over 2024 in alle van materieel belang zijnde aspecten opgesteld in overeenstemming met de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens ('WNT') en de brief van het Ministerie van BZK aan de NBA d.d. 14 februari 2023 met kenmerk 2023-0000083914.

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit maatschappelijk verslag opgenomen jaarrekening 2024 van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. te Schiedam gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2024;
- de winst-en-verliesrekening over 2024; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT en de brief van het Ministerie van BZK aan de NBA d.d. 14 februari 2023 met kenmerk 2023-0000083914.

De basis voor ons oordeel met beperking

Bevindingen die hebben geleid tot ons oordeel met beperking

De beperking in ons oordeel heeft betrekking op WNT-aangelegenheden bij intra-groep detachering. De maatschappij heeft in de jaarrekening in toelichting 'Bezoldiging van bestuurders, commissarissen en ledenraad' als onderdeel van de Overige toelichtingen, toegelicht op welke topfunctionaris(sen) bij de maatschappij de omstandigheden, zoals hierna nader toegelicht, toezien.

Wij zijn niet in staat geweest:

- vast te stellen of in de overige doorbelaste kosten nog bezoldigingscomponenten zijn opgenomen die aan het vervullen van de topfunctie moeten worden toegerekend, omdat de bepalingen bij en krachtens de WNT niet voorzien in een limitatieve opsomming van de componenten die tot de WNT-bezoldiging gerekend moeten worden bij intra-groep detachering;
- vast te stellen of de verantwoorde omvang dienstverband van de betreffende leidinggevende topfunctionaris(sen) overeenkomt met de praktijk, onder meer omdat de bepalingen bij en krachtens de WNT niet voorzien in de wijze van toerekening van groepsbrede activiteiten aan individuele WNT-instellingen, alsmede als gevolg van het ontbreken van een vorm van tijdsregistratie.

Als gevolg hiervan zijn wij niet in staat geweest voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen om vast te stellen dat de WNT-gegevens over zowel 2024 als 2023 van de hiervoor genoemde topfunctionaris(sen) bij de WNT-instelling(en), inclusief een eventuele onverschuldigde betaling als gevolg van WNT-bezoldigingselementen die mogelijk in de overige doorbelaste kosten zijn begrepen, in overeenstemming zijn met de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor onze controle

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2024 en de brief van het Ministerie van BZK aan de NBA d.d. 14 februari 2023 met kenmerk 2023-0000083914 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Onze controleaanpak

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot de kernpunten, fraude en continuïteit, en de aangelegenheden daaruit, bepaald in de context van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie ter ondersteuning van ons oordeel, zoals onze bevindingen en observaties ten aanzien van individuele kernpunten, de controleaanpak frauderisico's en de controleaanpak continuïteit, moet in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Samenvatting en context

Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. voert voor haar verzekerden de Zorgverzekeringswet uit en is een zorgverzekeraar zonder winstoogmerk.

Als onderdeel van het ontwerpen van onze controleaanpak hebben wij de materialiteit bepaald en het risico van materiële afwijkingen in de jaarrekening geïdentificeerd en ingeschat. Wij besteden bijzondere aandacht aan die gebieden waar de raad van bestuur belangrijke schattingen heeft gemaakt, bijvoorbeeld bij significante schattingen waarbij veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen worden gemaakt die inherent onzeker zijn.

In de toelichting 'Grondslagen voor de bepaling van het resultaat' in de jaarrekening heeft de maatschappij de schattingsposten en de belangrijkste bronnen van schattingsonzekerheid uiteengezet. Vanwege de significante schattingsonzekerheid en het gerelateerde hogere inherente risico verbonden aan de waardering van activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en de daarmee samenhangende effecten op het resultaat, hebben wij dit aangemerkt als kernpunt zoals uiteengezet in de paragraaf 'De kernpunten van onze controle'. Tevens hebben wij de toelichting op de kapitaalpositie op basis van Solvency II-regelgeving aangemerkt als kernpunt van onze controle vanwege de schattingselementen en specifiek van toepassing zijnde complexe regelgeving.

Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. heeft de potentiële impact van klimaatverandering op haar financiële positie beoordeeld. In hoofdstuk 7 Duurzaamheid in het bestuursverslag heeft de entiteit de risico's voortkomend uit de klimaatverandering nader toegelicht. Wij hebben de beoordeling van de aan klimaat gerelateerde risico's besproken met de raad van bestuur en de potentiële impact op de financiële positie inclusief de onderliggende assumpties en schattingen geëvalueerd. De verwachte effecten van klimaatverandering hebben geen significante invloed op de gehanteerde assumpties en veronderstellingen die zijn gehanteerd bij het opstellen van de jaarrekening. Daarnaast is de beleggingsportefeuille gewaardeerd op marktwaarde, waardoor de waarde in de jaarrekening alle ontwikkelingen en risico's, waaronder die van klimaatverandering, weerspiegelt. Daarom leidt de impact van klimaatverandering niet tot een kernpunt van onze controle.

Omdat de bedrijfs- en financiële processen van de maatschappij een hoge mate van automatisering kennen, is de juiste werking van de automatisering een aandachtspunt in onze controle. Daarom hebben wij in onze controle aandacht besteed aan het op een juiste wijze opereren van de beheersingsmaatregelen ten aanzien van de automatiseringsactiviteiten voor zover relevant voor onze controle. Wij hebben dit niet als kernpunt van de controle aangemerkt.

Wij hebben ervoor gezorgd dat het controleteam, over voldoende specialistische kennis en expertise beschikte die nodig zijn voor de controle van een Zorgverzekeraar. Naast accountants met kennis en ervaring op het gebied van de controle van zorgverzekeraars hebben wij deskundigen op het gebied van IT in ons team opgenomen.

De hoofdlijnen van onze controleaanpak waren als volgt:

Materialiteit
Materialiteit: €2.300.000.
Reikwijdte van de controle
- We hebben controlewerkzaamheden verricht op alle materiële balansposten en stromen in de jaarrekening, inclusief toelichtingen. - In onze controle hebben wij aandacht besteed aan het in continuïteit op een juiste wijze opereren van de beheersingsmaatregelen ten aanzien van de automatiseringsactiviteiten ten behoeve van onze jaarrekeningcontrole.
Kernpunten
- Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en de daarmee samenhangende effecten op het resultaat; - Toelichting op de kapitaalpositie op basis van Solvency II-regelgeving.

Materialiteit

De reikwijdte van onze controle wordt beïnvloed door het toepassen van materialiteit. Het begrip 'materieel' wordt toegelicht in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij bepalen, op basis van ons professionele oordeel, kwantitatieve grenzen voor materialiteit waaronder de materialiteit voor de jaarrekening als geheel, zoals uiteengezet in onderstaande tabel. Deze grenzen, evenals de kwalitatieve overwegingen daarbij, helpen ons om de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden voor de individuele posten en toelichtingen in de jaarrekening te bepalen en om het effect van onderkende afwijkingen, zowel individueel als gezamenlijk, op de jaarrekening als geheel en op ons oordeel, te evalueren.

Materialiteit	€2.300.000 (2023: €2.150.000).
Hoe is de materialiteit bepaald	Wij bepalen de materialiteit op basis van ons professionele oordeel. Als basis voor deze oordeelsvorming gebruikten we 3,5% van het eigen vermogen (2023: 3,5% van het eigen vermogen). Voor de controle van de Solvency II-informatie in de jaarrekening hebben wij onze werkzaamheden zodanig ingericht dat een afwijking van maximaal 5% van de Solvency II-ratio ongedetecteerd zou kunnen blijven (2023: 5% van de Solvency II-ratio).
De overwegingen voor de gekozen benchmark	We gebruikten het eigen vermogen, als de primaire, algemeen geaccepteerde, benchmark, op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoeften van gebruikers van de jaarrekening, in het bijzonder de polishouders en de toezichthouder (De Nederlandsche Bank). Op basis daarvan zijn wij van mening dat het eigen vermogen een belangrijk kengetal is voor de financiële prestaties van de maatschappij.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen materieel zijn. Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT 2024.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de €115.000 (2023: €107.500) aan hen rapporteren evenals kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude geïdentificeerd en ingeschat. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. en haar omgeving en de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop de raad van bestuur inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent en de uitkomsten daarvan.

Wij hebben ten aanzien van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude de opzet en implementatie van de interne beheersing geëvalueerd, waaronder de frauderisicoanalyse van de raad van bestuur, als ook het governancebeleid inclusief het beloningsbeleid en de integriteitsregelingen, de compliance rapportages, de procedures van de maatschappij om aanwijzingen van mogelijke fraude te onderzoeken, de onderzoeksrapporten inzake aanwijzingen van mogelijke fraude en voor zover wij dat noodzakelijk achtten voor onze controle, de werking getoetst van deze interne beheersmaatregelen.

Wij hebben om inlichtingen gevraagd bij de raad van bestuur, de manager internal audit, de manager financiën, het hoofd bijzonder onderzoek en de raad van commissarissen of zij op de hoogte zijn van feitelijke, vermeende of vermoede fraude. Hieruit volgden geen signalen van feitelijke, vermeende of vermoede fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van frauderisico's, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van frauderisico's.

De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:

Geïdentificeerde frauderisico's	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Het risico dat de raad van bestuur maatregelen van interne beheersing doorbreekt De raad van bestuur bevindt zich in algemene zin in een unieke positie om fraude te plegen, omdat deze in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersingsmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken. Volgens de controlestandaarden is het risico dat de raad van bestuur de interne beheersingsmaatregelen doorbreekt in alle entiteiten aanwezig. Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door de raad van bestuur met betrekking tot: • journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt; • schattingen; • significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor tendenties als gevolg van mogelijke belangen van de raad van bestuur.	Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd en voor zover wij dat noodzakelijk achten voor onze controle, de werking getoetst van de maatregelen van interne beheersing die het risico op doorbreking van de interne beheersing moeten afdekken in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen. Ook hebben wij specifiek aandacht gegeven aan de toegangsbeveiliging in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierdoor functiescheidingen worden doorbroken. Wij hebben journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria en hierop specifieke controlewerkzaamheden verricht. Deze werkzaamheden omvatten onder meer inspectie van informatie uit brondocumenten. Wij hebben geen significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening geïdentificeerd. Ook hebben wij specifieke controlewerkzaamheden verricht voor belangrijke schattingen van de raad van bestuur waaronder de waardering van technische voorzieningen en de vordering uit hoofde van de bijdrage Zorginstituut Nederland, en de schattingen die ten grondslag liggen aan de Solvency II-calculaties. Wij hebben hierbij aandacht gehad voor het inherente risico van vooringenomenheid van de raad van bestuur bij deze schattingen. Wij verwijzen voor deze specifieke werkzaamheden naar de kernpunten van onze controle. Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het doorbreken van de interne beheersing door de raad van bestuur.

Geïdentificeerde frauderisico's	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Het risico van frauduleuze financiële verslaggeving ten gevolge van een onjuiste verantwoording van de bijdragen Zorginstituut Nederland Als onderdeel van onze risico-inschatting en uitgaande van de veronderstelling dat er bij de opbrengstenverantwoording frauderisico's bestaan, hebben wij geëvalueerd welke opbrengstsoorten aanleiding geven tot een risico op een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude. De waardering van de vordering en hiermee samenhangende omzet uit hoofde van de bijdragen Zorginstituut Nederland ('ZiNL') is een inherent onzeker proces waarin aannames worden gedaan inzake de macro-ontwikkeling in zorgkosten en de allocatie van zorgbudgetten op basis van budgetparameters. Elke wijziging in een aanname kan een significante wijziging betekenen in de bijdragen ZiNL. De ontwikkeling van de vermogens- of solvabiliteitspositie van de maatschappij kan druk geven op de raad van bestuur om de inschatting van de bijdragen ZiNL te beïnvloeden.	Voor onze controlewerkzaamheden met betrekking tot dit risico verwijzen wij naar het kernpunt 'Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en de daarmee samenhangende effecten op het resultaat'. Wij hebben hierbij aandacht gehad voor het inherente risico van vooringenomenheid van de raad van bestuur bij deze schattingen. Wij hebben daarnaast de relevante toelichtingen in de jaarrekening geëvalueerd. Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van de verantwoorde bijdragen van Zorginstituut Nederland.

Wij hebben het risico op een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude in de opbrengstverantwoording van de nominale premies overwogen en zijn tot de conclusie gekomen dat dit niet tot een significant risico leidt voor de controle, onder meer vanwege het feit dat er sprake is van een groot aantal systeemgedreven transacties die naar hun aard niet complex zijn, er sprake is van een jaarlijks vastgestelde premie en omdat de transacties individueel een relatief geringe omvang kennen.

Wij hebben in onze controle een element van onvoorspelbaarheid ingebouwd. Daarnaast hebben we kennisgenomen van correspondentie met toezichthouders en zijn wij tijdens de controle alert gebleven op indicaties voor fraude. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die een aanwijzing vormen voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

Controleaanpak continuïteit

Zoals toegelicht in het onderdeel 'Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening' in de jaarrekening heeft de raad van bestuur de continuïteitsbeoordeling van de maatschappij voor ten minste twaalf maanden vanaf de datum van opmaken van de jaarrekening uitgevoerd en geen gebeurtenissen of omstandigheden geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de maatschappij om haar continuïteit te handhaven (hierna: continuïteitsrisico's).

Onze werkzaamheden om de continuïteitsbeoordeling van de raad van bestuur te evalueren omvatten onder andere:

- Overwegen of de continuïteitsbeoordeling van de raad van bestuur alle relevante informatie bevatte waarvan wij als gevolg van onze controle kennis hadden en de raad van bestuur bevragen over de belangrijkste veronderstellingen en uitgangspunten.
- Analyseren van de financiële positie per einde van het huidige boekjaar ter identificatie van indicatoren die kunnen duiden op continuïteitsrisico's. Wij hebben hierbij onder meer kennisgenomen van de door de raad van bestuur opgestelde 'Own Risk and Solvency Assessment' (ORSA) waarin (toekomstige) scenario's en risico's zijn doorerekend en vertaald naar potentiële effecten op de (toekomstige) solvabiliteitspositie.
- Inwinnen van inlichtingen bij de raad van bestuur over zijn kennis van continuïteitsrisico's na de periode van de door de raad van bestuur verrichte continuïteitsbeoordeling.
- Nagaan of de raad van bestuur gebeurtenissen of omstandigheden heeft geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de maatschappij om haar continuïteit te handhaven.

Onze controlewerkzaamheden hebben geen informatie opgeleverd die strijdig is met de veronderstellingen en aannames van de raad van bestuur over de gehanteerde continuïteitsveronderstelling.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens de controle van de jaarrekening. Wij hebben de raad van commissarissen op de hoogte gebracht van de kernpunten. De kernpunten vormen geen volledige weergave van alle risico's en punten die wij tijdens onze controle hebben geïdentificeerd en hebben besproken. Wij hebben in deze paragraaf de kernpunten beschreven met daarbij een samenvatting van de op deze punten door ons uitgevoerde werkzaamheden.

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en de daarmee samenhangende effecten op het resultaat <i>Wij verwijzen naar toelichting 2 en 6 en de paragraaf 'Grondslagen voor de bepaling van het resultaat' in de toelichting van de jaarrekening.</i> De bepaling van de vordering uit hoofde van de bijdragen Zorginstituut Nederland en verplichtingen die gerelateerd zijn aan verzekeringscontracten en de hiermee samenhangende resultaatverantwoording is complex en bevat significante schattingen, gebaseerd op aannames over de toekomstige macro-ontwikkeling van de zorgvraag en zorgkosten, die gerelateerd zijn aan de zorgverzekeringsactiviteiten.	We hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing alsmede, voor zover relevant voor onze controle, de effectieve werking van deze maatregelen getoetst met betrekking tot (het gebruik van) de juiste en volledige gegevens bij de waardering van de verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten. Deze beheersingsmaatregelen omvatten onder meer controles op relevante polis- en schadegegevens binnen de bronsystemen. Wij hebben geconcludeerd dat wij konden steunen op de hiervoor relevante maatregelen van interne beheersing.

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden en observaties
De grootste onzekerheid met betrekking tot de zorgverzekeringsverplichtingen heeft betrekking op de te verwachten declaraties van zorgaanbieders voor behandelingen die zijn gestart voor balansdatum. Ook is het vaststellen van de noodzakelijkheid en omvang van de voorziening voor lopende risico's (premietekort voorziening) een significante schattingspost. Deze is onder meer gebaseerd op het verwachte budget, de premiebat en de te verwachten schade voor 2025. De waardering van de vordering uit hoofde van de bijdragen Zorginstituut Nederland is een inherent onzeker proces waarin aannames worden gedaan inzake de macro-ontwikkeling in zorgkosten en de allocatie van zorgbudgetten op basis van budget-parameters. Elke wijziging in een aanname kan een significante wijziging betekenen in de vordering op Zorginstituut Nederland. De aannames berusten voor een groot deel op de oordeelsvorming van de raad van bestuur. Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. heeft uitvoerige procedures en beheersingsmaatregelen om de waardering van de activa en passiva uit verzekeringscontracten te bepalen, en om de toereikendheid hiervan te toetsen. In verband met significante schattingen door de raad van bestuur in combinatie met de omvang van de desbetreffende activa en verplichtingen bestaat een inherent risico op afwijkingen als gevolg van fouten of fraude. Daarom hebben wij dit aangemerkt als een kernpunt van onze controle.	Voor de controle van de verplichtingen die gerelateerd zijn aan verzekeringscontracten hebben wij de procedures voor de schatting van de uiteindelijke zorgkosten getoetst. Deze procedures omvatten een projectie op basis van de ontwikkelingspatronen in reeds ontvangen claims. Hierbij hebben wij de gehanteerde schade-informatie gevalideerd door het toetsen van de schadeprognoses per zorgrubriek, het toetsen van de historische kwaliteit van de gemaakte schatting middels het uitvoeren van een backtest en het uitvoeren van detailcontroles voor medisch-specialistische zorg (MSZ) en geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in het kader van de te verwachten schade en ingeschatte opbrengstverrekening. De gehanteerde MSZ en GGZ data zijn door ons op basis van een deelwaarneming gecontroleerd aan de hand van de gesloten contracten met zorgaanbieders. Met betrekking tot de voorziening voor lopende risico's hebben wij het proces om de toekomstige zorgkosten in te schatten getoetst en de vertaling gemaakt van deze informatie naar het verwachte resultaat. Wij hebben vastgesteld dat bij de bepaling van het verwachte tekort de beheerskosten die voor balansdatum al verantwoord zijn terecht buiten beschouwing zijn gelaten en dat de inschatting van het aantal polissen aansluit op de onderliggende verzekeringsadministratie. De vordering uit hoofde van de bijdragen Zorginstituut Nederland is gecontroleerd door een aansluiting te maken tussen de uit de polisadministratie afgeleide verzekerdenkenmerken en de budgetbevestigingen ontvangen van het Zorginstituut Nederland. Ook hebben wij de aannames met betrekking tot de ontwikkeling van de macro-zorgkosten getoetst aan informatie van Zorgverzekeraars Nederland en het Zorginstituut Nederland en de vertaling van de aannames naar de verwachte budgetaanspraak gecontroleerd. Op basis van de verrichte werkzaamheden hebben we vastgesteld dat de gehanteerde aannames onderbouwd zijn en dat, op basis van beschikbare controle-informatie, de gehanteerde aannames redelijk zijn. Daarnaast hebben we vastgesteld dat de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.
Toelichting op de kapitaalpositie op basis van Solvency II-regelgeving <i>Wij verwijzen naar toelichting 5 van de jaarrekening.</i> De raad van bestuur bepaalt het ter dekking van de aangegane risico's aan te houden kapitaal volgens de Solvency II-regelgeving. De kapitaalpositie wordt bepaald op basis van het aanwezige kapitaal en het vereiste kapitaal. Dit resulteert in de solvabiliteitsratio. Voor de bepaling van de kapitaalvereisten maakt de raad van bestuur gebruik van de standaardformule. De aanwezige kapitaalpositie is bepaald op basis van de door de raad van bestuur opgestelde economische balans.	Wij hebben getoetst of het aanwezige kapitaal volgend uit de gehanteerde economische balans juist en volledig is verantwoord en vastgesteld dat de economische balans in overeenstemming met de Solvency II-regelgeving is opgesteld. Hierbij hebben wij specifiek de veronderstellingen getoetst die zijn gebruikt om de kasstromen te bepalen die gebruikt zijn bij de bepaling van de marktwaarde van de technische voorzieningen en de vordering op Zorginstituut Nederland.



Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Bij de bepaling van de aanwezige en de vereiste kapitaalpositie worden enkele belangrijke schattingselementen en waarderingsmodellen gehanteerd waarbij niet in de markt waarneembare input wordt gebruikt. De belangrijkste schattingselementen zijn: - kasstromen gehanteerd bij de bepaling van de marktwaarde van de technische voorzieningen en de vordering op Zorginstituut Nederland; - het verwachte resultaat op verzekeringscontracten die in 2024 zijn aangegaan en contractueel eindigen in 2025. In verband met genoemde schattingen door de raad van bestuur en complexe waarderingsmodellen is het risico op afwijkingen als gevolg van fouten of fraude verhoogd. En aangezien de solvabiliteitsratio een belangrijk kengetal voor stakeholders is en de Solvency II-informatie wordt gehanteerd in het kapitaalbeleid van de maatschappij, hebben wij de toelichting aangemerkt als kernpunt van onze controle.	De veronderstellingen betreffen onder meer aannames over schadepatronen en uitloop van de schade in de komende jaren. De veronderstellingen hebben wij getoetst op basis van historische gegevens en marktontwikkelingen. Wij hebben op basis van onze werkzaamheden vastgesteld dat de schattingselementen zoals gehanteerd door de raad van bestuur onderbouwd zijn en vinden dat de schattingen redelijk zijn. Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de kapitaalvereisten per risico-onderdeel zijn berekend in overeenstemming met de standaardformule volgens de Solvency II- regelgeving. Hiertoe hebben wij onder andere de gehanteerde data(stromen), modellen en de juistheid van de calculatie en de gehanteerde parameters getoetst op basis van de Solvency II-regelgeving. Ook hebben wij deelwaarnemingen uitgevoerd op de juistheid en volledigheid van de gehanteerde data en de calculaties. Op basis van onze werkzaamheden hebben wij geen materiële bevindingen. Wij hebben kennisgenomen van de correspondentie met DNB en, indien van toepassing, de daarin gerapporteerde bevindingen met betrekking tot de berekening van de kapitaalpositie van voorgaand jaar. Tenslotte hebben wij vastgesteld dat de toelichting toereikend en in overeenstemming is met het stelsel van financiële verslaggeving.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2024 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, en of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het maatschappelijk verslag opgenomen andere informatie

Het maatschappelijk verslag omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in het maatschappelijk verslag anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie uitgezonderd de mogelijke gevolgen van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf 'De basis voor ons oordeel met beperking':

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

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 Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten

Onze benoeming

Wij zijn op 6 december 2017 benoemd als externe accountant van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A. door de raad van commissarissen volgend een besluit van de algemene ledenvergadering op 6 december 2017 dat jaarlijks is herbevestigd. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van 7 jaar accountant van de maatschappij.

Geen verboden diensten

Wij hebben, naar ons beste weten en overtuiging, geen verboden diensten geleverd, als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang.

Geleverde diensten

De diensten die wij, in aanvulling op de controle van de jaarrekening, hebben geleverd aan de maatschappij, in de periode waarop onze wettelijke controle betrekking heeft, zijn toegelicht in de overige toelichtingen in de jaarrekening.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van 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 de raad van bestuur afwegen of de maatschappij in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om de maatschappij te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de maatschappij haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de maatschappij.

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 doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid en is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de controlestandaarden is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer hier sprake van is.



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.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 17 april 2025

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door A. Korver-Heins RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2024 van Stad Holland Zorgverzekeraar Onderlinge Waarborgmaatschappij U.A.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2024, de brief van het Ministerie van BZK aan de NBA d.d. 14 februari 2023 met kenmerk 2023-0000083914, 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 maatschappij.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de maatschappij 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 en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen 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. In dit kader geven wij ook een verklaring aan de auditcommissie op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met hen over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen die zijn getroffen om de geïdentificeerde bedreigingen weg te nemen en onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen, vanuit alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken, die aangelegenheden die het meest significant waren bij de controle van de jaarrekening van de huidige periode en derhalve kernpunten van de controle zijn. Wij beschrijven deze zaken in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of wanneer wij, in buitengewoon zeldzame omstandigheden, bepalen dat een aangelegenheid niet in de controleverklaring zou moeten worden gecommuniceerd omdat redelijkerwijs verwacht wordt dat de nadelige gevolgen van dergelijke communicatie groter zijn dan de voordelen voor het maatschappelijk verkeer.