



Solvency and Financial Condition Report 2019

Onderlinge Waarborgmaatschappij CZ groep Zorgverzekeraar u.a.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Samenvatting	5
A Activiteiten en prestaties	8
A.1 Activiteiten	8
A.2 Prestaties op het gebied van ziektekostenverzekering	14
A.3 Prestaties op het gebied van beleggingen	16
A.4 Prestaties op overig gebied	16
A.5 Overige informatie	16
B Bestuurssysteem	17
B.1 Algemene informatie over het bestuursysteem	17
B.2 Deskundigheids- en betrouwbaarheidsvereisten	25
B.3 Risicomanagementsystemen inclusief de beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit	26
B.4 Intern controlesysteem	30
B.5 Interne auditfunctie	33
B.6 Actuariële functie	34
B.7 Uitbesteding	35
B.8 Overige informatie	36
C Risicoprofiel	37
C.1 Verzekeringstechnisch risico	37
C.2 Marktrisico	37
C.3 Kredietrisico	38
C.4 Liquiditeitsrisico	38
C.5 Operationeel risico	39
C.6 Overig materieel risico	39
C.7 Overige informatie	44

D Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden **46**

D.1 Activa	48
D.2 Technische voorzieningen	51
D.3 Overige schulden	56
D.4 Alternatieve waarderingmethoden	59
D.5 Overige informatie	59

E Kapitaalbeheer **60**

E.1 Eigen vermogen	60
E.2 Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste	63
E.3 Gebruik van de ondermodule aandelenrisico op basis van looptijd bij de berekening van het solvabiliteitskapitaalvereiste	63
E.4 Verschillen tussen de standaardformule en ieder gebruikt intern model	64
E.5 Niet-naleving van het minimumkapitaalvereiste en het solvabiliteitskapitaalvereiste	64
E.6 Overige informatie	64

**Bijlage A OWM CZ groep Zorgverzekeraar U.A.
(enkelvoudig)** **65**

**Bijlage B OWM CZ groep Aanvullende verzekering
Zorgverzekeraar U.A.** **68**

Bijlage C Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V. **71**

Bijlage D OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. **74**

Bijlage E CZ Zorgverzekeringen N.V. **77**

Inleiding

Een van de onderdelen van het toezichtraamwerk onder Solvency II betreft de jaarlijkse publicatie van Solvency II informatie via het rapport over de solvabiliteit en financiële positie (SFCR). In dit rapport geeft CZ groep informatie over:

- haar werkzaamheden en resultaten;
- de wijze waarop CZ groep haar organisatie heeft ingericht;
- haar risicoprofiel;
- de waarderingsgrondslagen die CZ groep toepast voor het opstellen van haar balans en inzicht in haar kapitaalbeleid.

Deze SFCR is opgesteld volgens de structuur en vereisten zoals uitgewerkt in de gedelegeerde verordening (EU) 2015/35.

CZ groep maakt gebruik van de mogelijkheid voor de rapportage van een 'single' SFCR rapport. In dit rapport vindt u informatie over CZ groep. Daar waar relevant is in de bijlagen informatie uiteengezet op het niveau van de verschillende solo verzekeringssentiteiten die onderdeel uitmaken van CZ groep.

De toelichtingen in dit rapport worden cijfermatig onderbouwd aan de hand van de openbaar te maken kwantitatieve rapportagestaten (QRT's) die als bijlage op de website van CZ groep zijn gepubliceerd.

De SFCR is een publicatie naast het jaarverslag (ook een publieke rapportage). Deels overlappen deze twee documenten, waardoor bepaalde informatie uit dit rapport tevens in het jaarverslag is terug te vinden.

Tenzij anders vermeld, worden alle bedragen in dit SFCR rapport in duizenden euro's gepresenteerd.

Samenvatting

A Activiteiten en prestaties

Als zorgverzekeraar zet CZ groep zich in voor goede, betaalbare en toegankelijke zorg in Nederland. Dat is onze maatschappelijke opdracht. Wij maken ons sterk voor een solidair zorgstelsel en zijn niet gericht op het maken van winst. In 2019 zijn bijna 3,6 miljoen mensen bij CZ groep verzekerd.

CZ groep biedt diverse varianten van de basisverzekering aan: dat is de verplichte verzekering tegen ziektekosten. Daarnaast kunnen mensen zich bij ons aanvullend verzekeren tegen zorgkosten die niet gedekt worden door de basisverzekering. Bovendien helpen we werkgevers met collectieve zorgverzekeringen en ondersteunende diensten gericht op het gezond en duurzaam inzetbaar houden van hun medewerkers. Doordat wij voor veel verzekerden tegelijk zorg inkopen, kunnen wij met zorgverleners goede afspraken maken over de kwaliteit van de geleverde zorg. Met onze kennis van en inzicht in het zorgveld informeren en begeleiden wij onze klanten. Zodat zij goed voorbereid aan een zorgtraject beginnen.

Naast de merken CZ, CZdirect en Just brengt CZ groep ook de basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen uit van de merken Nationale-Nederlanden (NN) en OHRA.

Onder CZ groep verstaan we alle entiteiten die behoren tot de economische en organisatorische eenheid. Hieronder vallen verschillende rechtspersonen, waaronder twee onderlinge waarborgmaatschappijen waarin alle werkzaamheden voor ziektekostenverzekeringen zijn ondergebracht. Onderlinge Waarborgmaatschappij CZ groep Zorgverzekeraar U.A. is als hoofd van de groep aangemerkt. Vanuit hier vindt de volledige beleidsvorming en organisatorische aansturing plaats. Binnen CZ groep is besloten de juridische structuur te moderniseren met als doel een beter uitvoerbaar kapitaalbeleid en toekomstbestendigheid te creëren. In een aantal stappen zal tussen nu en begin 2021 de nieuwe juridische structuur worden gevormd. Op 1 januari 2020 is de eerste stap uitgevoerd met de overdracht van alle activiteiten inclusief de verzekeringsportefeuille en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen door OHRA Zorgverzekeringen N.V. aan OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. Tevens zijn de statuten van OHRA Zorgverzekeringen N.V. aangepast, met als belangrijkste aanpassing een naamswijziging naar CZ Zorgverzekeringen N.V. CZ Zorgverzekeringen N.V. heeft geen zorgverzekeringen aangeboden voor het verzekeringsjaar 2020.

Resultaten

In 2019 groeide onze omzet naar 10.313 miljoen euro (2018: 10.030 miljoen euro). Op onze verzekeringen realiseren we een negatief resultaat van 14 miljoen euro (2018: +155 miljoen euro). Dit resultaat bestaat voornamelijk uit een plus op de basisverzekering van 5 miljoen euro (2018: +123 miljoen euro) en een min op de aanvullende verzekering van 20 miljoen euro (2018: +32 miljoen euro). Onze beleggingen genereerden in 2019 een positief resultaat van 134 miljoen euro (2018: -16 miljoen euro). Ons financieel resultaat voor 2019 komt in totaal positief uit op 119 miljoen euro (2018: 140 miljoen euro).

Coronavirus COVID-19

In de eerste maanden van 2020 heeft het nieuwe coronavirus COVID-19 zich tot een pandemie ontwikkeld waarvan de precieze omvang bij de publicatie van deze jaarrapportage nog moeilijk in te schatten is. Operationeel toont CZ groep aan in staat te zijn om het grootste deel van de bedrijfsactiviteiten op te vangen met thuiswerken.

Daarnaast zijn we vroegtijdig begonnen met het nemen van voorzorgsmaatregelen om ook op de langere termijn de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen. Extern is CZ groep actief betrokken bij het continueren van de juiste zorg voor verzekerden door onder meer deelname in de Regionale Overlegstructuren Acute Zorg (ROAZ).

Naast de verliezen op de financiële markten zullen de totale zorgkosten dit jaar en volgend jaar samen stijgen. De solvabiliteit van CZ groep zal hierdoor naar verwachting dalen. De verzekeraar is beschermd vanuit artikel 33 van de Zorgverzekeringswet. Als de kosten ten gevolge van een pandemie (catastrofe) een bepaalde grens overschrijden, volgt er een extra bijdrage vanuit de Zorgverzekeringswet. De solvabiliteit van CZ groep zal hierdoor naar verwachting dalen maar blijven voldoen aan de wettelijke eisen. Indien dit nodig is zal het aanwezig eigen vermogen tussen de CZ zorgverzekeraars worden herverdeeld zodat de individuele CZ zorgverzekeraars blijven voldoen aan de wettelijk vereiste solvabiliteit.

B Bestuurssysteem

Voor een zorgvuldige bedrijfsvoering en een transparant en efficiënt toezicht op het bestuur hanteert CZ groep het model van de structuurvennootschap. CZ groep heeft een Raad van Commissarissen (RvC) en een Raad van Bestuur (RvB). Daarnaast heeft CZ groep, als onderlinge waarborgmaatschappij, een Ledenraad. De RvB bestuurt de rechtspersonen en heeft de dagelijkse leiding. Hij legt hierover en over de gevoerde strategie en het risicomanagement verantwoording af. De RvC benoemt de RvB, houdt toezicht op de RvB en de algemene bedrijfsvoering en adviseert de RvB. De Ledenraad heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van RvB en RvC, met vastgelegde taken en bevoegdheden.

Besluiten worden genomen na overleg met en consultatie van het Concern Management Team (CMT). Dit CMT bestaat uit de directeurs van de divisies van CZ groep en de secretaris van de RvB. Medio 2019 is bestuursvoorzitter Wim van der Meeren afgetreden en is Joep de Groot als nieuwe voorzitter van de RvB benoemd. Binnen CZ groep bestaan verschillende specifieke (advies)commissies die de RvB, de RvC en het CMT bijstaan om te komen tot een zorgvuldige besluitvorming. In 2019 heeft een wijziging plaatsgevonden in het CMT met het aantreden van de nieuwe directeur Marketing & Verkoop.

CZ groep waarborgt een zorgvuldige besturing door de beheersing conform het 'Three Lines of Defense'-model in te richten.

C Risicoprofiel

CZ groep hanteert de risicotype-indeling die wordt voorgeschreven door Solvency II. Dit omvat de volgende risico's:

- verzekeringstechnisch risico
- marktrisico
- kredietrisico
- liquiditeitsrisico
- operationeel risico

Daarnaast is een aantal overige risicocategorieën van belang voor CZ groep, zoals het strategisch risico en het risico op wijzigingen in wet- en regelgeving. Aanvullend wordt ieder kwartaal binnen CZ groep een risicorapportage opgesteld met daarin actuele risico's die op ieder moment geïdentificeerd kunnen worden en die een tijdelijk karakter hebben.

D Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Solvency II hanteert als basisprincipe dat activa en passiva gewaardeerd worden conform op actieve markten genoteerde marktprijzen voor diezelfde (of soortgelijke) activa en passiva (economische waarde). Dit principe wijkt op sommige plaatsen af van de methodiek die CZ groep toepast voor de waardering in de jaarrekening. Het gevolg hiervan is dat het eigen vermogen onder Solvency II grondslagen 119 miljoen euro lager is dan het eigen vermogen onder jaarrekeninggrondslagen (BW 2 titel 9) (2018: 108 miljoen euro lager).

E Kapitaalbeheer

CZ groep is een onderlinge waarborgmaatschappij die haar zorgverzekeringsactiviteiten uitvoert ten behoeve van haar leden. Dat betekent dat het beheer van het eigen vermogen moet passen bij de belangen van haar leden. Het eigen vermogen van CZ groep wordt gebruikt om de strategische doelstellingen te kunnen realiseren en om de risico's die daarbij horen voldoende af te kunnen dekken. Een eventueel solvabiliteitsoverschot vloeit via premiedemping terug naar de leden en een tekort wordt via premieopslagen aangevuld. De beleggingsportefeuille van CZ groep draagt met een beperkt risicoprofiel bij aan het laag houden van de premie op lange termijn.

Kapitaalsturing vindt plaats via het kapitaalbeleid, waarin een streefsolvabiliteit is gedefinieerd. Dit kapitaalbeleid is nader uitgewerkt in de ORSA. Per ultimo 2019 bedraagt de ondergrens van de streefsolvabiliteit minimaal 120% van de vereiste solvabiliteit. Met deze ondergrens verwacht CZ groep de grotere en meer waarschijnlijke risico's te kunnen opvangen. De groepssolvabiliteit is bepaald conform methode 1 (consolidatie). Het eigen vermogen van CZ groep onder Solvency II grondslagen per ultimo 2019 bedraagt 2.533 miljoen euro (2018: 2.425 miljoen euro). Het eigen vermogen van CZ groep is van tier 1- kwaliteit.

CZ groep maakt gebruik van het Solvency II-standaardmodel voor de bepaling van het solvabiliteitskapitaalvereiste (SCR). De SCR bedraagt per ultimo 2019 1.642 miljoen euro (2018: 1.539 miljoen euro). Bij de berekening van de SCR zijn geen vereenvoudigde berekeningen toegepast. Ook maakt CZ groep geen gebruik van de volatiliteitsaanpassing en matchingopslag. Het minimumkapitaalvereiste (MCR) bedraagt per ultimo 2019 645 miljoen euro (2018: 624 miljoen euro).

Per ultimo 2019 bedraagt de SCR-ratio voor CZ groep 154% (2018: 157%).

A Activiteiten en prestaties

In dit hoofdstuk worden de activiteiten en prestaties van CZ groep toegelicht. De activiteiten staan beschreven in paragraaf A.1. De prestaties op het gebied van ziektekostenverzekering, zowel kwalitatief als kwantitatief, worden toegelicht in paragraaf A.2. De prestaties op het gebied van beleggingen volgen in paragraaf A.3. Tot slot wordt in paragrafen A.4 en A.5 verder ingegaan op overige relevante prestaties.

A.1 Activiteiten

A.1.1 Profiel en juridische structuur van de onderneming

Als zorgverzekeraar zet CZ groep zich in voor goede, betaalbare en toegankelijke zorg in Nederland. Dat is onze maatschappelijke opdracht. Wij maken ons sterk voor een solidair zorgstelsel en zijn niet gericht op het maken van winst. In 2019 zijn bijna 3,6 miljoen mensen bij CZ groep verzekerd.

CZ groep biedt diverse varianten van de basisverzekering aan: dat is de verplichte verzekering tegen ziektekosten. Daarnaast kunnen mensen zich bij ons aanvullend verzekeren tegen zorgkosten die niet gedekt worden door de basisverzekering. Bovendien helpen we werkgevers met collectieve zorgverzekeringen en ondersteunende diensten gericht op het gezond en duurzaam inzetbaar houden van hun medewerkers. Doordat wij voor veel verzekerden tegelijk zorg inkopen, kunnen wij met zorgverleners goede afspraken maken over de kwaliteit van de geleverde zorg. Met onze kennis van en inzicht in het zorgveld informeren en begeleiden wij onze klanten. Zodat zij goed voorbereid aan een zorgtraject beginnen.

Onze merken

Naast de merken CZ, CZdirect en Just brengt CZ groep ook de basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen uit van de merken Nationale-Nederlanden (NN) en OHRA. We bieden onder het merk CZ twee naturapolissen en een restitutiepolis aan. De basisverzekeringen van de merken CZdirect en Just zijn naturapolissen. Voor NN en OHRA bieden we een restitutiepolis aan. Onze polissen verkopen we zowel rechtstreeks (bijvoorbeeld via internet of telefoon) als via tussenpersonen.

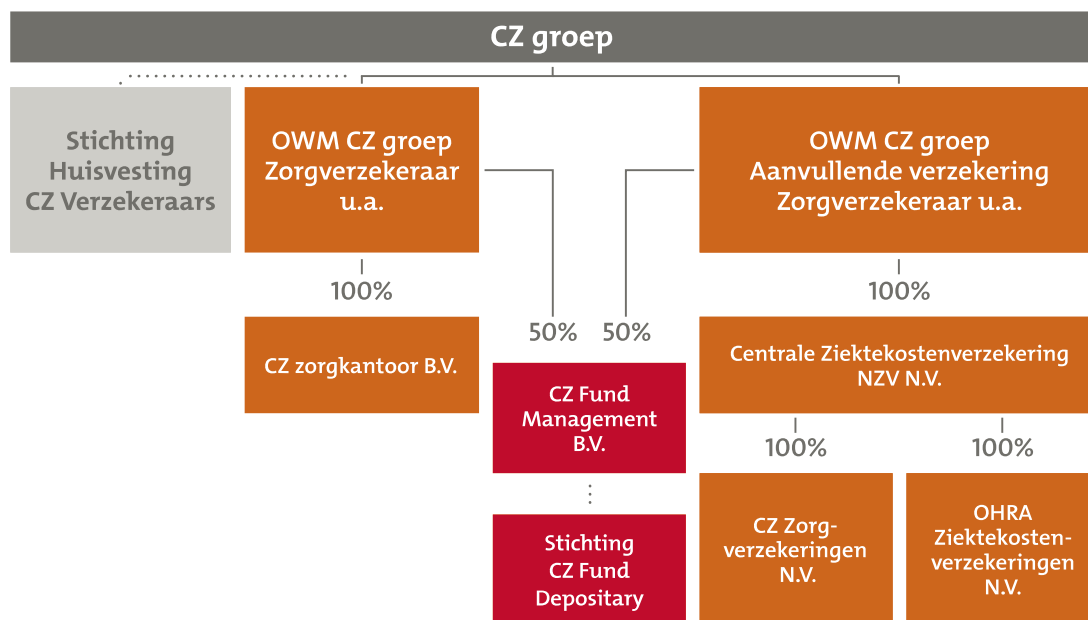
Onze waarde in de zorgketen

Het Nederlandse zorgstelsel is gebaseerd op de driehoek verzekerde, zorgaanbieder en zorgverzekeraar. De overheid bepaalt de inhoud van de basisverzekering en legt jaarlijks de belangrijkste kaders vast: welke zorg vergoed wordt, hoeveel deze zorg in totaal mag kosten, hoe hoog het verplichte eigen risico is en wat de eigen bijdrage is voor bepaalde soorten zorg. CZ groep voert binnen deze kaders de basisverzekering uit.

Doordat wij voor veel verzekerden tegelijk inkopen, kunnen wij ons hard maken voor goede, betaalbare en toegankelijke zorg. In onze gesprekken met zorgverleners komen thema's aan de orde als het centraal stellen van de patiënt, het maken van goede afspraken tussen zorgverleners onderling, kwaliteit en doelmatigheid. CZ groep levert toegevoegde waarde aan verzekerden door hen te begeleiden en wegwijs te maken in zorg en door hun belangen in ons zorginkoopbeleid mee te nemen. Doordat wij overzicht hebben over het gehele zorgdomein en inzicht hebben in de kwaliteit van zorg kunnen wij onze verzekerden goed informeren en hen zo optimaal mogelijk in staat stellen keuzes te maken in hun zorgproces. Zo komen zij goed beslagen ten ijs bij hun zorgverlener(s).

Groepsverhoudingen per 1 januari 2020

Onder CZ groep verstaan we alle entiteiten die behoren tot de economische en organisatorische eenheid. Hieronder vallen verschillende rechtspersonen, waaronder twee onderlinge waarborgmaatschappijen waarin alle werkzaamheden voor ziektekostenverzekeringen zijn ondergebracht. Onderlinge Waarborgmaatschappij CZ groep Zorgverzekeraar U.A. is als hoofd van de groep aangemerkt. Vanuit hier vindt de volledige beleidsvorming en organisatorische aansturing plaats. Binnen CZ groep is besloten de juridische structuur te moderniseren met als doel een beter uitvoerbaar kapitaalbeleid en toekomstbestendigheid te creëren. In een aantal stappen zal tussen nu en begin 2021 de nieuwe juridische structuur worden gevormd. Op 1 januari 2020 is de eerste stap uitgevoerd met de overdracht van alle activiteiten inclusief de verzekeringsportefeuille en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen door OHRA Zorgverzekeringen N.V. aan OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. Tevens zijn de statuten van OHRA Zorgverzekering N.V. aangepast, met als belangrijkste een naamswijziging naar CZ Zorgverzekeringen N.V. CZ Zorgverzekeringen N.V. heeft geen zorgverzekeringen aangeboden voor het verzekeringsjaar 2020. Voor de volledige consolidatiekring verwijzen we naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening van Onderlinge Waarborgmaatschappij CZ groep Zorgverzekeraar U.A.



Figuur: Juridische structuur CZ groep

Tot CZ groep behoren de volgende juridische entiteiten met per entiteit een omschrijving van de activiteiten van die entiteit:

- De Onderlinge Waarborgmaatschappij CZ groep Zorgverzekeraar U.A. is een verzekeraar voor ziektekosten, die de wettelijk verplichte verzekering voortvloeiend uit de Zorgverzekeringswet uitvoert.
- De Onderlinge Waarborgmaatschappij CZ groep Aanvullende verzekering Zorgverzekeraar U.A. is een verzekeraar voor ziektekosten, die zorg draagt voor voorzieningen die niet tot het wettelijke verstrekkingenpakket van de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg behoren.
- Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V. is een verzekeraar voor ziektekosten, die de wettelijk verplichte verzekering voortvloeiend uit de Zorgverzekeringswet uitvoert en tevens aanvullende ziektekostenverzekeringen voert.
- OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. is een verzekeraar voor ziektekosten, die de wettelijk verplichte verzekering voortvloeiend uit de Zorgverzekeringswet uitvoert en tevens aanvullende ziektekostenverzekeringen voert.
- CZ Zorgverzekeringen N.V. is een verzekeraar voor ziektekosten, die de wettelijk verplichte verzekering voortvloeiend uit de Zorgverzekeringswet uitvoert. CZ Zorgverzekeringen N.V. heeft in het kader van de omvorming van de juridische structuur geen zorgverzekeringen aangeboden voor het verzekeringsjaar 2020.
- CZ groep is in zes regio's concessiehouder voor de Wet langdurige zorg (Wlz). CZ groep regelt in deze regio's via CZ Zorgkantoor B.V. de Wlz-zorg voor alle inwoners, ongeacht of zij CZ-verzekerde zijn of niet. Het gaat hierbij zowel om zorg in natura als om persoonsgebonden budgetten (pgb's). CZ Zorgkantoor informeert en adviseert klanten over de zorg die nodig is en bemiddelt als een klant een klacht heeft over een zorgverlener.
- CZ Fund Management B.V. is een besloten vennootschap die optreedt als beheerder van het niet onder AFM-toezicht staande besloten fonds voor gemene rekening CZ Beleggingsfonds.
- Stichting CZ Fund Depositary is een stichting die optreedt als bewaarder voor het niet onder AFM-toezicht staande besloten fonds voor gemene rekening CZ Beleggingsfonds in overeenstemming met de fondsvoorwaarden.
- Stichting Huisvesting CZ Verzekeraars is een stichting die het kantoorpand Ringbaan West 236 te Tilburg, in gebruik bij CZ groep, exploiteert.

Toezichthouder

Het financiële toezicht op CZ groep en de zorgverzekeraars binnen de groep wordt uitgevoerd door De Nederlandsche Bank.

De Nederlandsche Bank N.V.
Westeinde 1
1017 ZN Amsterdam

Externe accountant

KPMG Accountants N.V.
Papendorpseweg 83
3528 BJ Utrecht

A.1.2 Strategie CZ 2025

CZ groep wil snel kunnen inspelen op de veranderende wereld. Onze strategie 'CZ 2025' is maximaal uitgelijnd op trends en ontwikkelingen. Wij zetten de komende jaren verder in op digitalisering en innovatie en we sturen concreet op impact.

Onze opdracht

Als zorgverzekeraar is het onze opdracht om onze verzekerden de best mogelijke zorg tegen de laagst mogelijke premie te bieden. Hierbij hebben wij de maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan goede, toegankelijke zorg. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst.

Onze strategie

Bij de uitvoering van onze opdracht hebben wij de ambitie om de meest waardevolle, innovatieve en begeleidende zorgverzekeraar te zijn. Dit vertalen we concreet in zes strategische doelen:

1. 24x7 Service & gemak
We streven naar enthousiaste klanten die ons aanbevelen aan derden door de positieve ervaring die ze met onze dienstverlening hebben. We werken aan het bieden van een altijd actueel inzicht in al je verzekeringszaken (24x7) en directe, gepersonaliseerde service die volledig aansluit op de wensen en behoeftes van onze verzekerden.
2. Persoonlijke begeleiding
We werken aan het aanbieden van impactvolle gezondheidsdiensten bij het vinden, organiseren en krijgen van de best passende zorg. We ondersteunen onze verzekerden bij vergroten van de eigen regie op hun positieve gezondheidsdoelen.
3. Stabiele premie
We streven ernaar om ieder jaar onze verzekerden een zo stabiel mogelijke premie te bieden die concurrerend is in de markt en verantwoord ten opzichte van het financieel gezond houden van de organisatie.
4. Toekomstbestendige zorg
Wij streven ernaar bij te dragen aan toekomstbestendige zorg in Nederland door in het zorgveld te sturen op efficiënte processen ondersteund door technologie, beheersing van de zorgkostenstijging en een focus op gepersonaliseerde, doelmatige zorg.
5. Behoud marktaandeel
Om onze doelen te kunnen realiseren, streven we naar behoud van ons marktaandeel en daarmee het behoud van onze positie als bepalende speler in het (zorg)veld.
6. Financieel gezond
We streven als organisatie naar een gezonde solvabiliteit met gepast rendement en zijn scherp op de beheersing van onze organisatiekosten.

Vooruitblik

Duurzame coalities, digitalisering en innovatie zijn begrippen die de komende jaren vaker zullen terugkomen bij CZ groep. We werken via al deze terreinen aan betere zorg tegen lagere kosten. Onder meer met een scherp inkoopbeleid, door het stimuleren van zorg op afstand en met de implementatie van meer persoonsgerichte zorg. Regiobeelden nemen een belangrijke plek in ons totale zorgbeleid in. Met co-makship werken we samen met partijen uit het zorgveld in duurzame coalities aan het innoveren van zorgprocessen.

Digitalisering is onstuitbaar in opmars en we kunnen het gebruiken om de zorg te verbeteren én onze eigen organisatie zowel efficiënter als klantgerichter te maken. Het verder digitaliseren van onze service- en declaratieprocessen vormt een belangrijk intern speerpunt in de komende jaren. Hierbij hoort ook de juiste aandacht voor onze medewerkers. Enerzijds omdat zij in de digitaliserende werkomgeving mee moeten blijven komen, anderzijds omdat hun werk verandert en soms zelfs verdwijnt. Wij ondersteunen hen zo veel mogelijk bij het van waarde blijven op de arbeidsmarkt en stimuleren persoonlijke ontwikkeling.

Als verzekeraar spelen we verder in op de verschuivingen die we zien in de zorgverzekeringsmarkt. Op de consumentenmarkt zien we een nieuwe generatie opkomen met een andere kijk op het afdekken van risico's en een behoefte aan vernieuwende verzekeringsproducten. Tegelijkertijd is er een grote groep mensen die moeilijk mee kan komen in alle ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en de maatschappelijk verwachte zelfredzaamheid. Wij willen er voor alle verzekerden zijn en houden in ons product- en dienstenaanbod hier rekening mee. Op de zakelijke markt verdiepen we onze toegevoegde waarde in gezondheidsmanagement en tonen we deze ook verder aan. Op deze wijze laten wij zien dat de investering in een beperkte collectiviteitskorting van maatschappelijke waarde is.

A.1.3 Externe ontwikkelingen

Vershillende externe ontwikkelingen hebben invloed op onze bedrijfsvoering en strategie. Een constante in die ontwikkelingen is de steeds verdergaande stijging van de zorgkosten. Tevens constateerden wij enkele jaren een toename van ongecontracteerde zorg en zien we de versnelling van digitalisering en een toenemende druk op mantelzorgers en zorgpersoneel.

Stijging van zorgkosten

Tussen 2020 en 2024 nemen de totale zorgkosten in Nederland naar verwachting toe met bijna 17 miljard euro. Dat is een stijging van ruim 21,5 procent. Daarmee zal de zorgkostenstijging per jaar opnieuw hoger zijn dan de economische groei. Het grootste deel van de zorgbegroting bestaat uit de uitgaven voor de Zorgverzekeringswet (Zvw). Naar verwachting nemen de netto Zvw-uitgaven van 2020 tot 2024 in totaal toe met bijna 10 miljard euro. De Sociaal-Economische Raad is een onderzoek gestart naar de maatschappelijke impact van stijgende zorgkosten. Op korte tot middellange termijn lijkt het onwaarschijnlijk dat er aanvullend beleid komt om de kostenstijgingen significant af te remmen.

Toename van ongecontracteerde zorg

CZ groep streeft ernaar met ruim voldoende zorgaanbieders afspraken te maken over de kwaliteit en kosten van zorg. Met contracten waarborgen wij de zorgplicht die we voor verzekerden hebben en geven we invulling aan onze maatschappelijke opdracht. In eerdere jaren zagen we ongecontracteerde zorg meer voorkomen met name in de GGZ en wijkverpleging. Ongecontracteerde zorg levert nieuwe uitdagingen op. Uit onderzoek van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport blijkt dat ongecontracteerde zorgverleners binnen wijkverpleging vaak hogere kosten declareren dan de gemiddelde gecontracteerde zorgverlener. Zij leveren gemiddeld meer zorg bij dezelfde indicatie. Zonder contract is daarbij echter geen directe controle mogelijk op levering, kwaliteit en kosten van zorg. De overheid onderzoekt hoe zij afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgaanbieders kan stimuleren via wet- en regelgeving. Ook wij hebben van onze kant het afgelopen jaar acties ondernomen om contractering te stimuleren, met naar verwachting een positief resultaat.

Versnelde digitalisering

De digitalisering heeft grote invloed op de manier waarop klanten zaken met ons doen en op de verwachtingen die ze van ons hebben. Door voorbeelden uit andere branches stellen klanten steeds hogere eisen aan onze communicatiekanalen. Chatbot- en messenger-systemen komen op en worden de nieuwe standaard. Ook online verwachten klanten een persoonlijke benadering. We spelen hierop in met de doorontwikkeling van ons online kanaal. Wij vinden het belangrijk dat we goed bereikbaar zijn via alle kanalen, snel en adequaat reageren en meegroeien met online vernieuwingen. Ook in het zorgveld zelf worden de mogelijkheden van digitalisering steeds meer zichtbaar. Toch zien we dat de ontwikkeling hier nog wat langzamer verloopt. Toepassingen als eHealth worden wel ingezet, maar vaak nog te weinig en naast bestaande methodes. Daardoor heeft de digitalisering nog geen verlagend effect op de zorgkosten.

Toenemende druk op zorgpersoneel en mantelzorgers

De beroepsbevolking vergrijst en krimpt. In 2025 zullen er niet of nauwelijks meer arbeidskrachten zijn dan in 2007. Werknemers werken langer door, waardoor het aandeel 55-plussers in de beroepsbevolking toeneemt. In de zorg is dit effect nog sterker omdat hier de beroepsbevolking nu al relatief oud is: medio 2019 is 25 procent van de werknemers ouder dan 55 jaar. Dat is hoger dan het gemiddelde van 20 procent. De komende tien jaar zullen we door uitstromende oudere werknemers dus veel vervangingsvraag zien. Met name in verzorging en de gespecialiseerde verpleegkunde zijn er nu al tekorten aan personeel. Wij verwachten dat deze verder zullen toenemen.

Door de afbouw van het aantal verzorgingshuizen en de toename van de zorgvraag komt er steeds meer druk op de schouders van mantelzorgers. Het aantal mantelzorgers neemt echter ook af. Waar in 2018 tegenover elke oudere die mantelzorg ontvangt nog bijna vijf mantelzorgers stonden, zullen er in 2040 naar verwachting nog slechts drie mantelzorgers per mantelzorg-ontvanger beschikbaar zijn. In de krimpgebieden van Nederland speelt deze daling nog meer dan elders. CZ groep kijkt wat dat betreft vooral naar de regio's Zeeuws-Vlaanderen en Zuid-Limburg. We willen tijdig anticiperen op de daling van het aantal mantelzorgers. Blijvend voorzien in passende informele en formele zorg voor zelfstandig wonende ouderen vereist een regionale aanpak.

Coronavirus COVID-19

In de eerste maanden van 2020 heeft het nieuwe coronavirus COVID-19 zich tot een pandemie ontwikkeld waarvan de precieze omvang bij de publicatie van deze jaarrapportage nog moeilijk in te schatten is. Operationeel toont CZ groep aan in staat te zijn om het grootste deel van de bedrijfsactiviteiten op te vangen met thuiswerken. Daarnaast zijn we vroegtijdig begonnen met het nemen van voorzorgsmaatregelen om ook op de langere termijn de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen. Vanaf 25 februari 2020 is er intern een breed samengesteld 'corona-expertteam' actief dat dagelijks de ontwikkelingen monitort en gepaste maatregelen voorbereidt voor onze organisatie.

Extern is CZ groep actief betrokken bij het continueren van de juiste zorg voor verzekerden door onder meer deelname in de Regionale Overlegstructuren Acute Zorg (ROAZ). Dagelijks wordt in de verschillende ROAZ-overleggen bekeken welke maatregelen in de zorg nodig zijn om de continuïteit van de (vaak zeer intensieve) zorg aan de corona-patiënten te kunnen waarborgen, naast de reguliere patiëntenzorg. CZ groep spant zich in om - daar waar mogelijk - actief bij te dragen aan het verhogen van de capaciteit van de zorg en het versnellen van de uitstroom uit de ziekenhuizen naar onder andere de verpleeghuizen en de thuissituatie. Initiatieven die hierbij genoemd kunnen worden zijn het inzetten van ligtaxi's bij ziekenhuisverplaatsingen om parate ambulances te

ontlasten, het opzetten van tijdelijke schaduw-verpleegklinieken ten behoeve van cohort-verpleging als alternatief voor thuiszorg en het maken van indicatiestellingsafspraken rondom het versnellen van opnames in de langdurige zorg. Tevens heeft CZ groep aan GGD-instellingen de garantie gegeven dat de eventuele overschotten (mochten die al ontstaan) van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) te financieren zodat er geen belemmeringen zijn om de resterende partijen in het buitenland te kunnen aankopen.

De financiële effecten van deze crisis zullen ongetwijfeld groot zijn. Naast de verliezen op de financiële markten zullen de totale zorgkosten dit jaar en volgend jaar samen stijgen. De verzekeraar is beschermd vanuit art. 33 van de Zorgverzekeringswet. Als de kosten ten gevolge van een pandemie (catastrofe) een bepaalde grens overschrijden, volgt er een extra bijdrage vanuit de Zorgverzekeringswet. De solvabiliteit van CZ groep zal hierdoor naar verwachting dalen maar blijven voldoen aan de wettelijke eisen. Indien dit nodig is zal het aanwezig eigen vermogen tussen de CZ zorgverzekeraars worden herverdeeld zodat de individuele CZ zorgverzekeraars blijven voldoen aan de wettelijk vereiste solvabiliteit.

A.2 Prestaties op het gebied van ziektekostenverzekering

De kerntaak van CZ groep draait om zorg. Wij willen voor onze klanten goede en toegankelijke zorg organiseren die betaalbaar is en blijft. Ons financieel beleid is erop gericht om hier de juiste basis voor te bieden. Wij sturen op een bedrijfseconomisch gezonde organisatie met lage organisatiekosten en hebben een behoudende risicohouding om onze financiële prestaties zo stabiel mogelijk te houden.

In 2019 groeide onze omzet naar 10.313 miljoen euro (2018: 10.030 miljoen euro). Op onze verzekeringen realiseren we een negatief resultaat van 14 miljoen euro (2018: +155 miljoen euro). Dit resultaat bestaat voornamelijk uit een plus op de basisverzekering van 5 miljoen euro (2018: +123 miljoen euro) en een min op de aanvullende verzekering van 20 miljoen euro (2018: +32 miljoen euro). Onze beleggingen genereerden in 2019 een positief resultaat van 134 miljoen euro (in 2018 -16 miljoen euro). Ons financieel resultaat voor 2019 komt in totaal positief uit op 119 miljoen euro (2018: 140 miljoen euro).

Het complete overzicht van de jaarcijfers is terug te vinden in de geconsolideerde jaarrekening 2019.

	2019	2018
Premies en bijdragen	10.312.571	10.029.802
Wijziging voorziening voor lopende risico's	-65.236	178.640
Toegerekende opbrengst beleggingen	728	-1.456
Uitkering ziektekosten	-9.871.791	-9.675.904
Bedrijfskosten	-389.247	-370.534
Overige technische lasten eigen rekening	-1.396	-5.160
Verzekeringstechnisch resultaat	-14.371	155.388
Beleggingsopbrengsten	133.642	-16.531
Interest voorziening RVVZ	0	-19
Toegerekende beleggingsopbrengsten	-728	1.456
Totaal financieel resultaat	118.543	140.294

Tabel: Verkorte opstelling resultaat CZ groep

Premies en bijdragen

In 2019 ontving CZ groep meer premie van verzekerden dan in 2018. De stijging is beperkt gebleven door een combinatie van een lager aantal premiebetalers en de hogere premie die wij moesten vragen om de zorgkosten te betalen. Ook de bijdragen van het Rijk namen toe. De gemiddelde premies en bijdragen per verzekerde bedroegen in 2019 2.935 euro (2018: 2.764 euro).

Wijziging voorziening lopende risico's

Jaarlijks dient een voorziening voor lopende risico's gevormd te worden als door het niet-kostendekkend aanbieden van de premie al negatieve resultaten op (collectieve) verzekeringscontracten voor het volgende jaar worden verwacht. Van de voorziening ultimo 2018 ter grootte van 80 miljoen euro is in 2019 via het resultaat 20 miljoen euro onttrokken en 60 miljoen euro vrijgevallen. De toevoeging bedraagt 145 miljoen euro. Per saldo betreft de wijziging een afname van het resultaat van 65 miljoen euro.

Uitkering ziektekosten

De uitkeringen voor ziektekosten namen toe met 2,0 procent. Per verzekerde is dit bedrag in 2019 2.810 euro (2018: 2.666 euro). Ondanks een lager aantal verzekerden, zijn de uitkeringen ziektekosten gestegen door de groei van de zorgkosten in Nederland.

Bedrijfskosten

Onze bedrijfskosten stegen in 2019 met 18 miljoen euro naar 389 miljoen euro (2018: 371 miljoen euro). Dit is met name het gevolg van enerzijds hogere kosten voor oninbare vorderingen en hogere beheers- en organisatiekosten en anderzijds een daling van de distributiekosten.

Nadere kwantitatieve informatie naar branche (line of business) is terug te vinden in QRT S.05.01.

A.3 Prestaties op het gebied van beleggingen

De netto opbrengsten uit beleggingen bedragen op 31 december 2019 134 miljoen euro (2018: -16 miljoen euro). Het rendement op het totaal gemiddeld belegd vermogen bedraagt 4,2 procent (2018: -0,5 procent). De goede resultaten op onze beleggingen zijn voornamelijk een gevolg van een groot positief resultaat op onze aandelenportefeuille. Er was tevens sprake van een dalende lange rente in 2019 en daardoor stegen de obligatiekoersen. De Duitse 10-jaarsrente sloot het jaar af op -0,19 procent.

	2019	2018
Opbrengsten uit beleggingen	27.951	29.738
Gerealiseerde waardeveranderingen van beleggingen	560	-4.561
Niet gerealiseerde waardeveranderingen van beleggingen	112.724	-34.045
Beheerkosten en interest lasten	-7.593	-7.663
Netto opbrengst uit beleggingen	133.642	-16.531

Tabel: Beleggingsresultaat CZ groep

	2019	2018
Opbrengst gebouwen en terreinen	3.251	3.879
Dividenden	9.484	8.357
Interestbaten vastrentende waarden	15.215	17.502
Opbrengsten uit beleggingen	27.950	29.738

Tabel: Opbrengsten per beleggingscategorie

CZ groep belegt niet in securitisaties.

A.4 Prestaties op overig gebied

CZ groep heeft geen overige materiële inkomsten en kosten. Voor een beschrijving van de prestaties op het gebied van zorg en overige diensten wordt verwezen naar het jaarverslag van CZ groep 2019, hoofdstuk '3. Realisatie'.

A.5 Overige informatie

Alle relevante informatie is in de voorgaande paragrafen aan de orde gekomen.

B Bestuurssysteem

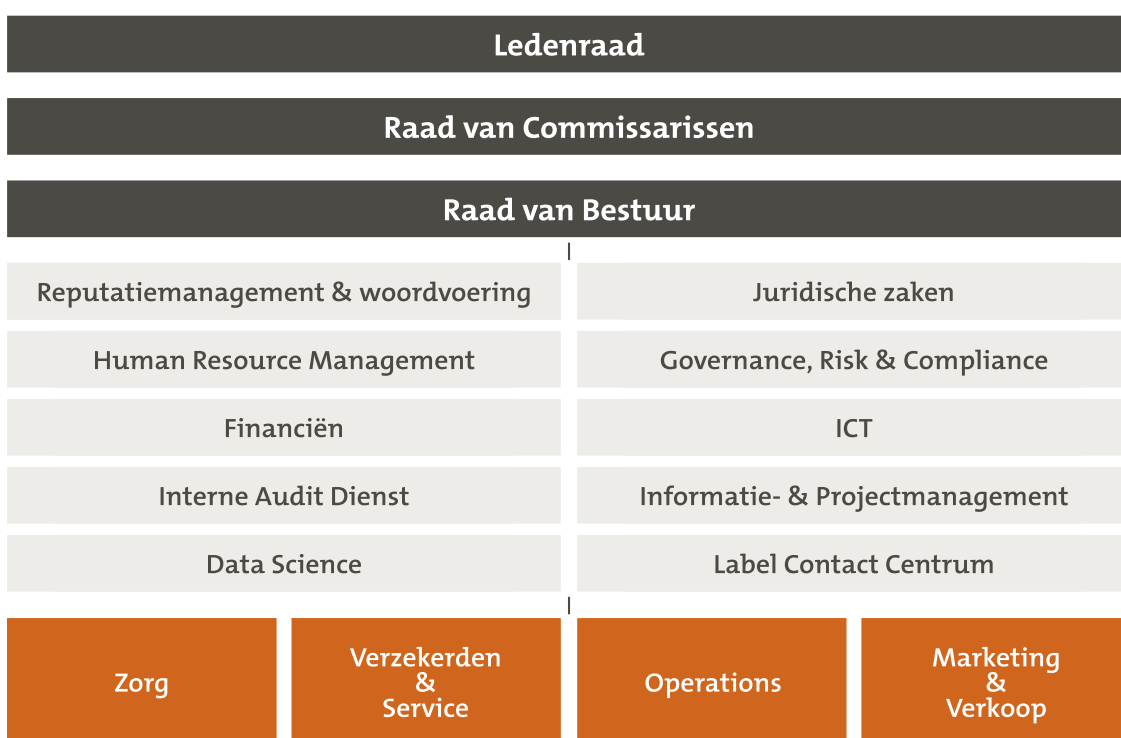
Dit hoofdstuk beschrijft het bestuurssysteem binnen CZ groep. Paragraaf B.1 geeft algemene informatie over het bestuurssysteem. In paragraaf B.2 wordt beschreven hoe wordt omgegaan met de vereisten met betrekking tot deskundigheid en betrouwbaarheid. Vervolgens wordt in de paragrafen B.3 tot en met B.6 uiteengezet hoe invulling is gegeven aan de sleutelfuncties onder Solvency II. Daarna volgt in paragraaf B.7 een beschrijving van het uitbestedingsbeleid. Tot slot worden alle overige relevante zaken beschreven in paragraaf B.8.

B.1 Algemene informatie over het bestuurssysteem

B.1.1 Organisatiestructuur

Voor een zorgvuldige bedrijfsvoering en een transparant en efficiënt toezicht op het bestuur hanteert CZ groep het model van de structuurvennootschap. We hebben een Raad van Commissarissen (RvC) en een Raad van Bestuur (RvB). Daarnaast heeft CZ groep als onderlinge waarborgmaatschappij een Ledenraad waarmee de inspraak van verzekerden is gewaarborgd.

De RvB bestuurt de rechtspersonen en heeft de dagelijkse leiding. Hij legt hierover en over de gevoerde strategie en het risicomanagement verantwoording af aan de RvC. De RvC benoemt de RvB, houdt toezicht op de RvB en de algemene bedrijfsvoering en adviseert de RvB. De Ledenraad heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van RvB en RvC, met vastgelegde taken en bevoegdheden.



Figuur: Organisatiestructuur CZ groep

Hieronder wordt de rol van deze organen verder uitgewerkt aan de hand van een opdeling tussen dagelijks bestuur en beleidsbepaling enerzijds en toezicht anderzijds.

B.1.2 Bestuur en beleidsbepaling

Raad van Bestuur

De RvB is belast met het besturen van de onderneming. Hij is verantwoordelijk voor het behalen van de doelstellingen van CZ groep, de strategie en de resultaten die daaruit voortvloeien. Jaarlijks stelt de RvB een doorlopend driejaarsplan inclusief jaargroting op, herijkt de strategie en stelt voor alle risicocategorieën een (herijkte) risicohouding op. Hiermee worden kaders geschetst waarbinnen de divisies mogen opereren met de aan hen toegekende verantwoordelijkheden. Ook wordt jaarlijks de riskmanagementpolicy herijkt. De RvB bestaat uit twee leden. In 2019 heeft een bestuurswissel plaatsgevonden. Medio 2019 is bestuursvoorzitter Wim van der Meeren afgetreden en is Joep de Groot als nieuwe voorzitter van de RvB benoemd.

De twee leden van de RvB zijn gezamenlijk en elk afzonderlijk verantwoordelijk voor de besturing van de organisatie (collegiaal bestuur). Ten aanzien van risicobeheer ligt de eindverantwoordelijkheid bij de voorzitter van de RvB. De RvB vergadert tweewekelijks. Besluiten worden genomen na overleg met en consultatie van het Concern Management Team (CMT). Dit CMT bestaat uit de directeuren van de divisies van CZ groep en de secretaris van de RvB. In 2019 heeft één wijziging plaatsgevonden in het CMT met het aantreden van de nieuwe directeur Marketing & Verkoop.

De RvB zet om te komen tot zorgvuldige besluitvorming specifieke (advies)commissies in:

- De beleggingscommissie adviseert op het gebied van vermogensbeheer;
- Het zorgkostenoverleg geeft informatie over de zorgkostenontwikkelingen, risicoverevening en het effect daarvan op het resultaat;
- Het premieoverleg adviseert over de jaarlijkse premiestelling;
- Het strategieoverleg adviseert over strategische ontwikkelingen en de invulling van de strategie.

Ook het CMT heeft een aantal (advies)commissies:

- De commissie productontwikkeling adviseert over de introductie van nieuwe producten;
- De commissie productonderhoud adviseert over wijzigingen in bestaande producten;
- De stuurgroep Informatie Voorziening (IV) adviseert over het projectportfolio binnen CZ groep.

Alle commissies kennen een multidisciplinaire bezetting en zijn nadrukkelijk ingericht conform het 'Three Lines of Defense'-model (zie hierna). Dat wil zeggen dat de onafhankelijke tweedelijnsfunctie, de afdeling GRC, altijd bij de adviezen van deze commissies betrokken is.

'Three Lines of Defense'- model

CZ groep richt zijn besturing en beheersing in volgens het Three Lines of Defense-model. Dit model definieert drie levels van risicomanagement, met elk hun eigen rol en verantwoordelijkheid. Daarbij wordt van de eerste lijn (de primaire lijnfuncties) verwacht dat zij hun risico's kennen en (aantoonbaar) beheersen. De tweede lijn (vooral Governance, Risk & Compliance (GRC)) levert daarvoor de structuren en monitort (direct of indirect) het gebruik daarvan. De derde lijn (de Interne Audit Dienst (IAD)) stelt daarbij vast of dit model werkt en leidt tot een effectief aangetoonde beheersing. Dit doet de IAD door de werking van de beheersmaatregelen te toetsen.



Figuur: 'Three Lines of Defense'- model

Sleutelfuncties

CZ groep kent de volgende sleutelfuncties:

- leden Raad van Bestuur;
- Concern Compliance Officer (compliancefunctie Solvency II);
- directeur divisie IAD (interne auditfunctie Solvency II);
- hoofd afdeling GRC (riskmanagement en actuariële functie Solvency II);
- woordvoerder / reputatiemanager;
- hoofd Juridische Zaken (JZ);
- Privacy Officer;
- manager Risk;
- overige CMT-leden (m.u.v. de secretaris RvB).

Deze sleutelfuncties zijn vastgesteld door een interne procedure waarbij een intern vastgestelde definitie van een sleutelfunctie is gebruikt. De sleutelfuncties binnen CZ groep behelzen dan ook meer functies dan conform Solvency II-regelgeving als zodanig is aangemerkt. De gehanteerde definitie binnen CZ groep is:

“Een sleutelfunctie is een functie die binnen de organisatie en voor het nastreven van de strategie van essentieel belang is. Kenmerkend voor een sleutelfunctie is dat de vereiste kennis en kunde over het algemeen schaars is. Voor de organisatie is het niet of nauwelijks mogelijk om binnen afzienbare tijd een functionaris zelf op te leiden. In beginsel is het minimale opleidingsniveau HBO / WO en is ervaring binnen de functie en/of financiële dienstverlening zeer wenselijk dan wel vereist.”

Voor de vier Solvency II-sleutelfuncties (audit-, actuariële, compliance- en riskmanagementfunctie) binnen CZ groep zijn per functie de invulling en opzet in een charter vastgesteld. Deze charters geven de bijbehorende sleutelfuncties de nodige bevoegdheid, middelen en operationele zelfstandigheid om hun taken te verrichten, te rapporteren en adviezen uit te brengen aan de RvB en RvC. De charters worden jaarlijks vastgesteld. In 2019 hebben er geen belangrijke wijzigingen in de charters plaatsgevonden.

De vier Solvency II-sleutelfuncties worden in dit hoofdstuk (waar toepasselijk) nader toegelicht.

B.1.3 Toezicht en klankbordfunctie

Ledenraad

De Ledenraad bestaat uit verzekerden die gezamenlijk ervoor zorgen dat de leden van CZ groep voldoende invloed hebben op het beleid. De Ledenraad heeft verschillende taken en bevoegdheden. Zoals het benoemen van de leden van de RvC, het wijzigen van statuten of het ontbinden van de juridische entiteit, het vaststellen van de jaarrekening en het nemen van besluiten bij juridische fusies. Dit alles op voorstel van RvB of RvC. Daarnaast is de Ledenraad een klankbord voor de RvB en geeft hij gevraagd en ongevraagd advies over het beleid. Ook zet de Ledenraad actief onderwerpen op de agenda van zijn vergaderingen met de RvB en de RvC.

De samenstelling van de raad past bij de kwaliteit en expertise die CZ groep heeft vastgelegd in zijn bestuurlijke uitgangspunten. Daarnaast is gestreefd naar een evenwichtige vertegenwoordiging van verzekerden. Jaarlijks evalueert de Ledenraad het eigen functioneren en de samenwerking met de RvC en de RvB. Ook beoordeelt hij het individueel functioneren van zijn leden.

De Ledenraad in 2019

Aan de start van 2019 bestond de Ledenraad uit 16 personen. In het voorjaar van 2019 is een verkiezingsprocedure voor nieuwe leden opgestart. Hiervoor is een oproep op de website van CZ groep geplaatst en in het verzekerenblad CZ magazine, en is een advertentie in een landelijk dagblad geplaatst. Dit heeft geresulteerd in de selectie en benoeming van vijf nieuwe leden in 2019.

Raad van Commissarissen

De RvC benoemt de RvB en houdt toezicht op de RvB en de algemene bedrijfsvoering. De RvC voert regelmatig overleg met de leden van de RvB, het Concern Management Team, de Ledenraad, de Ondernemingsraad (OR), de Interne Audit Dienst, Governance, Risk & Compliance en de externe accountant. De RvC van CZ groep bestaat uit vijf leden. Eind 2019 liep de zittingstermijn af van twee leden. Om de continuïteit in de Audit-Risk Commissie (ARC) te waarborgen is de zittingstermijn van dhr. H.H. Raué met één jaar verlengd. Dhr. C.J.M.M. Estourgie nam per 1 januari 2020 afscheid. Op 1 januari 2020 trad dhr. P.J.A.M. Jongstra als nieuw lid toe.

De individuele leden en de RvC als geheel hebben de kwaliteiten en expertise die CZ groep in zijn bestuurlijke uitgangspunten heeft vastgelegd. Alle leden van de RvC zijn door De Nederlandsche Bank (DNB) getoetst op geschiktheid (deskundigheid en betrouwbaarheid). De RvC kent twee commissies: de Audit-Risk Commissie (ARC) en de Remuneratie-/Benoemingscommissie.

Audit-Risk Commissie

De ARC wordt gevormd door twee leden van de RvC. De ARC bespreekt risicorapportages, financiële en verzekeringstechnische rapportages en let op compliance en de compliancerapportages. Ook houdt de ARC externe ontwikkelingen in de gaten die van invloed kunnen zijn op CZ groep en bespreekt die tijdens haar vergaderingen met de RvB en de directeurs Financiën, IAD en GRC. Bij een aantal onderwerpen is ook de externe accountant aanwezig. De ARC rapporteert haar bevindingen aan de voltallige RvC. Verder voert de ARC periodiek bilaterale gesprekken met de externe accountant (twee keer per jaar) en De Nederlandsche Bank (DNB) (één keer per jaar). Ieder kwartaal wordt separaat gesproken met de directeur IAD en worden de auditbevindingen doorgenomen. De ARC vergadert zo vaak als nodig wordt geacht, maar ten minste eenmaal per jaar voorafgaand aan de bespreking van de jaarrekening door de RvC. In 2019 is de ARC zesmaal bijeen gekomen.

De taak van de ARC is het toezicht houden op de RvB, ter voorbereiding van het oordeel van de RvC over:

- de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, waaronder het toezicht op naleving van de relevante wet- en regelgeving inclusief gedragscodes (compliance);
- de financiële informatieverschaffing door de onderneming;
- het door ARC/RvC vast te stellen risicocharter, actuariel charter, audit charter en audit plan;
- de onafhankelijkheid en performance van de interne en externe accountants;
- de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;
- het beleid van de onderneming met betrekking tot belastingplanning indien en voor zover van toepassing;
- de toepassingen van informatie- en communicatietechnologie;
- het risicobeleid.

Remuneratie-/Benoemingscommissie

De Remuneratie-/Benoemingscommissie wordt gevormd door drie leden van de RvC. De Remuneratie-/Benoemingscommissie vergadert zo vaak als nodig wordt geacht. In 2019 is de commissie vijfmaal bijeen geweest.

De taken van de Remuneratie-/Benoemingscommissie ter voorbereiding van het oordeel van de RvC zijn:

- voorstellen te doen over onder andere de bezoldiging in het algemeen en van de individuele bestuurders afzonderlijk;
- advies te geven over beheerst beloningsbeleid;
- selectiecriteria, (specifieke) profielschetsen en benoemingsprocedures op te stellen voor leden van de RvC en RvB en daarvoor scenario's op te stellen voor opvolging en de borging van continuïteit;
- het beoordelen van de leden van de RvB;
- het opmaken van een remuneratierapport.

B.1.4 Beloningsbeleid

CZ groep voldoet met zijn beloningsbeleid aan alle daarvoor geldende wetten en regels, namelijk: de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), Hoofdstuk 1.7 'Beloningsbeleid' van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Europees geharmoniseerde toezichtkader Solvency II. Ook onderschrijven we de Nederlandse Corporate Governance Code en werken we binnen de kaders van de Cao voor de Zorgverzekeraars. Al deze wetten en regels hebben als doel een transparant en beheerst beloningsbeleid van ondernemingen te bevorderen, zodat onder meer bovenmatige beloningen en ongewenste prikkels worden tegengegaan en een beheerste en integere bedrijfsvoering wordt gewaarborgd.

Graag zijn we transparant over ons beloningsbeleid, daarom hebben we dit gepubliceerd op www.cz.nl/corporate-governance.

Vaststelling van het beloningsbeleid en functie-indeling

Het beloningsbeleid van CZ groep past bij de positie die we in het maatschappelijk veld innemen en bij de omvang en de aard van onze organisatie en de complexiteit van onze activiteiten. We hebben grote ambities, onder andere als regisseur in de zorg, en daarom willen we goede, gekwalificeerde medewerkers in dienst hebben. Om medewerkers te werven en te behouden zijn een marktconforme beloning en een verantwoord beheerst beloningsbeleid noodzakelijk. Daarom onderzoeken we onze salarissen iedere drie jaar. Uitgangspunt hierbij is dat CZ groep zijn medewerkers in de Cao-functies marktconform wil belonen ten opzichte van vergelijkbare functies in de algemene Nederlandse markt. Voor de medewerkers in functies in de boven Cao-schalen willen we binnen het geldend wettelijk kader een marktconforme, doch bescheiden positie in de financiële dienstverlening of andere passende referentiemarkt innemen, zonder dat we daarbij uit de pas gaan lopen met de zorgverzekeraarsbranche in Nederland. 'Marktconform' wil hierbij zeggen dat het beloningsniveau gelijk is aan de mediaanbeloning van vergelijkbare functies in de referentiemarkt, voor zover passend binnen het voor de sector zorgverzekeraars vastgestelde beloningsmaximum. We vinden het daarbij belangrijk dat we geen onnodige risico's nemen bij het maken van beloningsafspraken. Zo geven we medewerkers bijvoorbeeld geen variabele beloning en aandelen of opties. Het voorgaande betekent dat het beheerst beloningsbeleid van CZ groep overeenkomt met onze strategie, doelstellingen, waarden en langetermijnbelangen en dat het in overeenstemming is met en bijdraagt aan een degelijk en doeltreffend risicobeheer. Ons beloningsbeleid hebben we uitgewerkt in een beleidsnotitie 'Beheerst Beloningsbeleid en functie-indeling CZ groep'. Deze notitie is in 2019 geactualiseerd en daarna goedgekeurd door onze Raad van Commissarissen.

Functies binnen en boven het Cao-bereik

Bij iedere functiegroep hoort een salarisschaal die bestaat uit een begin- en eindsalaris en daartussen de groei die iemand kan doormaken binnen deze functie. De indeling in de salarisschaal wordt bepaald door de zwaarte en inhoud van de functie waarin de medewerker werkt. Het salaris wordt dan bepaald door de mate van professionaliteit en ontwikkeling die een medewerker binnen zijn functie doormaakt. CZ groep gebruikt twee systemen om de zwaarte van een functie te wegen. Het ene systeem is voor de medewerkers die binnen de Cao

vallen (functiegroepen 1 tot en met 10). Voor hen gebruiken we conform de Cao de Bakkenistmethode voor functiewaardering. Voor medewerkers die een functie hebben die boven het Cao-bereik valt (de M-functies, boven functiegroep 10) gebruikt CZ groep de HAY-methode voor functiewaardering. De continuïteit in de toepassing van de waardering van onze functies is voor beide systemen geborgd door de systeemhouder (Human Capital Group en Hay Group).

Raad van Bestuur, directeuren en stafhoofden

De Raad van Bestuur stelt de beloning vast van de directeuren en hoofden van de concernstafdienst (stafhoofden). De beloning van de leden van de Raad van Bestuur wordt vastgesteld door de Raad van Commissarissen, met inachtneming van de hierboven genoemde wetten en regels, waaronder de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Het doel van de WNT is het tegengaan van bovenmatige beloningen en ontslagvergoedingen van topfunctionarissen bij instellingen in de (semi)publieke sector. Binnen CZ groep vallen alleen de leden van onze Raad van Bestuur onder deze wet. Deze wet stelt een sectoraal beloningsmaximum voor de topfunctionarissen van zorgverzekeraars, dat jaarlijks wordt geïndexeerd.

CZ groep heeft een beloningsbeleid voor bestuur en directeuren/stafhoofden. Hiermee is het beloningsgebouw voor Raad van Bestuur, directeuren en stafhoofden van CZ groep ingekaderd en wordt voorkomen dat de verhouding tussen de beloning van de leden van de Raad van Bestuur enerzijds en de directie/stafhoofden anderzijds uit balans loopt. Daarnaast bevat dit beloningsbeleid een toekomstbestendig ontwikkelmodel voor directeuren en stafhoofden.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van CZ groep bestaat uit twee functionarissen. In 2019 heeft een wisseling plaatsgevonden in het voorzitterschap van de Raad van Bestuur, waardoor er twee functionarissen zijn die in 2019 achtereenvolgens de functie van voorzitter hebben vervuld. De beloning van iedere functionaris van de Raad van Bestuur zal maximaal kunnen bedragen de maximale sectorale beloningsnorm die volgens de WNT voor zorgverzekeraars geldt (2019: 282.000 euro). De beloning van de functionarissen van de Raad van Bestuur voldoet ook in 2019 aan de wettelijke regels, inclusief de wettelijke overgangsregeling die inhoudt dat bestaande beloningsafspraken gedurende vier jaar na de overschrijding van de geldende norm worden gerespecteerd en die de beloning vervolgens stapsgewijs in drie jaar terugbrengt naar de WNT-norm voor zorgverzekeraars van dat moment. Voor de in 2019 uit dienst getreden voorzitter van de Raad van Bestuur is de WNT-norm (2013: 300.000 euro, WNT 1 wetgeving) overschreden in 2013 en is de afbouw gestart in 2017. Voor het andere lid van de Raad van Bestuur is de norm overschreden in 2014 en is de afbouw gestart in 2018. De opvolgend voorzitter is per mei 2019 in deze functie bij CZ groep gestart en zijn beloning valt binnen de toepasselijke WNT-norm, waardoor geen overgangsregeling met afbouw van toepassing is.

Directie en stafhoofden

De beloning van de divisiedirecteuren en stafhoofden is afhankelijk van een aantal zaken: de zwaarte van de portefeuille, inschaling bij de start in de functie en eventuele structurele loonsverhogingen op basis van de beoordelingsscore. Op de beloning zijn eventuele Cao-verhogingen van toepassing. Hierbij geldt dat de beloning kan stijgen tot maximaal 75 procent voor directeuren of 55 procent voor stafhoofden van de (maximaal) op basis van de WNT toegelaten beloning van de Raad van Bestuur. In 2019 betekende dat (inclusief onkostenvergoeding en leaseauto) een maximumbeloning mogelijk is van 211.500 euro voor directeuren en 155.100 euro voor stafhoofden.

Hierop is een uitzondering mogelijk: de Raad van Bestuur kan besluiten dat de beloning verder mag stijgen, vanwege marktomstandigheden en/of een excellente prestatie. Dan kan de beloning oplopen tot maximaal 80 procent (directeur) of 60 procent (stafhoofd) van de maximaal toegelaten (WNT) beloning van de Raad van Bestuur. Van deze laatste mogelijkheid is geen gebruik gemaakt. Beloningen voor nevenfuncties die uitgevoerd worden vanwege of via CZ groep, worden geheel afgedragen aan CZ groep.

Raad van Commissarissen

Volgens de WNT mag een lid van de Raad van Commissarissen van CZ groep maximaal 10 procent of 15 procent (voorzitter) van de maximaal toegelaten bezoldiging vermeerderd met de beloning betaalbaar op termijn van een lid van de Raad van Bestuur ontvangen. De beloning van de commissarissen van CZ groep voldoet hieraan.

Beloning en prestatie

Het salaris wordt bepaald door de zwaarte en inhoud van de functie waarin de medewerker werkt en de mate waarin hij of zij heeft voldaan aan de voor die functie gewenste ontwikkeling. In onze jaarlijkse performancecyclus beoordelen we het functioneren van onze medewerkers aan de hand van de functie-eisen en de bijbehorende taken. Geen van de onder de verantwoordelijkheid van CZ groep werkzame natuurlijke personen ontvangt een totale jaarlijkse beloning van 1 miljoen euro of meer.

CZ groep kent geen variabele beloning en we kennen evenmin aandelen of opties aan medewerkers toe.

Structurele beloning

Een medewerker die onder de Cao valt en een voldoende beoordeling ontvangt, komt in aanmerking voor salarisgroei. Die groei is vooraf bepaald via een vaste normgroei-stap (voor zover het schaalmaximum nog niet is bereikt). Het salaris van de medewerker in een functie boven het Cao-bereik groeit door middel van een beoordelingsafhankelijke beloning. Dit doen we aan de hand van de methodiek van de Relatieve Salaris Positie (RSP). CZ groep heeft in het 'Beleid beloning bestuur en directie/stafhoofden' een beoordelingsafhankelijk beloningsbeleid voor bestuur en directie/stafhoofden vastgesteld. Dit beleid is in 2018 geïmplementeerd. Aan de jaarlijkse beoordeling van directeuren en stafhoofden wordt vanaf een goede beoordeling een structurele salarisstijging gekoppeld, tot aan een vooraf bepaald maximum.

Met instemming van de hogere leidinggevende mag een leidinggevende een medewerker in een functie binnen het Cao-bereik kwalificeren als 'excellent presteerder' als deze het einde van zijn salarisschaal heeft bereikt. Aan die kwalificatie is een 'excellente beloning' gekoppeld: een structurele beloning die maximaal twee stappen kent van 5 procent en 10 procent van het maximum maandsalaris conform de Cao-schaal. Dat kan dus leiden tot maximaal 10 procent extra salaris. Voor medewerkers in functies boven het Cao-bereik geeft de Relatieve Salaris Positie een bepaalde positie binnen de salarisschaal aan. De bovengrens van de schaal bedraagt 100 procent, met een uitloop tot 110 procent bij excellent functioneren. In deze functies is dus eveneens een vorm van de Excellentregeling geïntegreerd.

Incidentele beloning

Bij een meer dan goede beoordeling (beoordelingsscore 1 of 2, van de zes mogelijke scores) wordt bij functies binnen het Cao-bereik automatisch een incidentele (eenmalige) beloning toegekend ter hoogte van 2,5 procent respectievelijk 5 procent van het bruto jaarsalaris. Een incidentele beloning van 2,5 procent of 5 procent van het bruto jaarsalaris kan bij uitzonderlijke resultaten eveneens gelden voor de functies boven het Cao-bereik, inclusief

divisiedirecteuren/stafhoofden, maar niet voor topfunctionarissen in de zin van de WNT. Bovendien is deze beloning voor functies boven het Cao-bereik en divisiedirecteuren/stafhoofden niet automatisch gekoppeld aan de beoordelingsscore. Hierbij geldt als voorwaarde dat deze beslissing ligt bij de leidinggevende en op managementniveau wordt besproken, en de divisiedirecteur de beslissing accordeert. Bij divisiedirecteuren/stafhoofden ligt deze beslissing bij de Raad van Bestuur.

Overige kenmerken van het beloningssysteem

- Bij uitzondering is het mogelijk om op individueel niveau af te wijken van het bij de functieschaal behorende salaris. De maatwerkafpraak moet uiteraard wel aansluiten bij het kader van het beloningsbeleid. Voor zulke maatwerkafspraken is vooraf goedkeuring nodig van de directeur HRM. Over maatwerkafspraken als gevolg van marktwerking legt de directeur HRM halfjaarlijks verantwoording af aan de Raad van Bestuur;
- CZ groep is voor de uitvoering van de pensioenregelingen aangesloten bij SBZ Pensioen. Dat is het pensioenfonds voor de zorgverzekeringssector en daaraan verwante organisaties. De pensioenregeling bestaat uit een Middeloonregeling voor medewerkers met een salaris tot 107.593 euro bruto (2019). Ook medewerkers met een salaris boven de fiscale grens van 107.593 euro nemen tot aan deze fiscale grens deel aan de Middeloonregeling. Voor het salarisdeel boven deze fiscale grens kunnen zij deelnemen aan de Nettopensoenregeling.

B.2 Deskundigheids- en betrouwbaarheidsvereisten

Alle sleutelfunctionarissen van CZ groep voldoen aan de voor hem/haar gestelde vereisten op het gebied van vakbekwaamheid, kennis, deskundigheid en betrouwbaarheid.

CZ groep hanteert in het kader van deskundigheid van medewerkers in sleutelfuncties twee uitgangspunten:

1. Het uitgangspunt dat een medewerker die een sleutelfunctie vervult in beginsel deskundig en betrouwbaar is omdat hij / zij bij indiensttreding de juiste sollicitatieprocedure doorlopen heeft. Er is immers een aannamebeleid waarbij o.a. diploma's en referenties nagevraagd worden en de deskundigheid en betrouwbaarheid van een sollicitant worden beoordeeld. Daarnaast wordt een aanvullende betrouwbaarheidsscreening door het Bureau Bijzonder Onderzoek (afdeling binnen CZ groep) uitgevoerd en is er een verplichting om een Verklaring Omtrent Gedrag aan te leveren. De leden van de RvB en de RvC worden daarnaast door DNB getoetst op geschiktheid.
2. Het tweede uitgangspunt is dat de sleutelfunctionarissen voldoen aan de wettelijke deskundigheidseisen uit Solvency II aangezien ze allemaal dagelijks werkervaring opdoen en doorlopend studies of workshops volgen en/of geven. CZ groep faciliteert de benodigde studies qua financiering, advisering en tijd zodat er geen belemmeringen zijn om zich via interne dan wel externe mogelijkheden te blijven ontwikkelen. Daarnaast maken sleutelfunctionarissen onderdeel uit van de interne beoordelingscyclus van CZ groep en krijgen ze jaarlijks een functionerings- en beoordelingsgesprek, waarin onder meer hun ontwikkeling aan bod komt evenals eventuele afspraken daarover. Ter waarborging van de ontwikkeling van deskundigheid en vakbekwaamheid dient elke sleutelfunctionaris (met uitzondering van de leden van de RvB – apart geadministreerd door de secretaris van de RvB) na afloop van een jaar een overzicht aan te leveren van alle ontplooide en uitgevoerde activiteiten. Tot slot dienen alle medewerkers van CZ groep zich aan het integriteitsbeleid te houden waarmee de betrouwbaarheid wordt bevorderd.

B.3 Risicomanagementsystemen inclusief de beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit

B.3.1 Inleiding

Hierna volgt een beschrijving van het risicomanagementsysteem van CZ groep, waarin wordt aangegeven wat de strategieën, processen en rapportageprocedures zijn. Daarnaast wordt aangegeven hoe het systeem ervoor zorgt dat de risico's waaraan de onderneming blootstaat of blootgesteld zou kunnen worden, op individueel of geaggregeerd niveau, voortdurend te onderkennen, meten, bewaken, beheren en erover te rapporteren. Voor meer specifieke informatie over het risicoprofiel wordt verwezen naar hoofdstuk C.

CZ groep heeft een behoudende risicohouding. CZ groep is zich ervan bewust dat de zorgverzekeraar een nadrukkelijke maatschappelijke rol vervult, waarbij het actief nemen van financiële risico's ongepast is. CZ groep wil de premie voor klanten zo stabiel en concurrerend mogelijk houden. Dat betekent dat grote schokken in de financiële prestaties niet acceptabel zijn. Hieruit vloeit de behoudende risicohouding voort.

Het beleid van CZ groep op het gebied van Corporate Governance, Riskmanagement en Compliance (GRC) draait om sturing en beheersing van de hele organisatie. Met de GRC-activiteiten stuurt CZ groep op het realiseren van de strategie via een beheerste bedrijfsvoering. Hierbij is altijd oog voor de verschillende risico's die bij aard van de activiteiten van CZ groep horen.

Zoals in paragraaf B.1.2 is aangegeven heeft CZ groep ervoor gekozen om de sturing en beheersing in te richten volgens het 'Three Lines of Defense'-model. De tweede en derde lijn stemmen hun structuren af. Hierdoor is CZ groep in staat aan te tonen dat en op welke wijze zij haar risico's beheerst. Daar waar leemtes in de beheersing ontstaan en worden geconstateerd worden deze gerapporteerd en opgelost.

B.3.2 Beschrijving van het risicomanagementsysteem

Risicomanagement houdt in dat CZ groep in zijn (strategische) besluitvorming zorgvuldig afweegt welke risico's er zijn, welke impact deze risico's hebben en hoe CZ groep deze kan mitigeren. CZ groep maakt daarbij onderscheid tussen strategisch/kwantitatief risicomanagement en operationeel risicomanagement.

Het eerste richt zich vooral op de bescherming en sturing van de solvabiliteit (kapitaalmanagement), op de scenarioanalyses, op de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) en op relevante kwantitatieve en strategische risicovraagstukken. Zo is inzet van (over)solvabiliteit in de premiestelling een aan de strategie gekoppelde activiteit waarin de stabiliteit van de premieontwikkeling over meerdere jaren prioriteit heeft.

Operationeel risicomanagement ziet toe op de dagelijkse risicobeheersing van bedrijfsprocessen door het aanbieden en onderhouden van risicomethodieken. Uitgangspunt daarbij is dat CZ groep zich aan wet- en regelgeving houdt en dat fraude (zowel intern als vanuit de klant en de zorgverlener) niet wordt getolereerd.

ORSA

De beoordeling van de eigen risico's en de solvabiliteit vindt plaats op hetzelfde niveau als de strategische sturing. Dit houdt in dat CZ groep voor een groepsbenadering heeft gekozen. Wel wordt voor iedere juridische entiteit het risicoprofiel separaat zichtbaar gemaakt in de jaarlijkse ORSA-rapportage. DNB heeft hiervoor toestemming gegeven.

Jaarlijks maakt CZ groep een ORSA en dient deze in bij DNB. De ORSA geeft CZ groep inzicht in de samenhang tussen strategie, de materiële risico's die CZ groep kunnen bedreigen, de mogelijke consequenties hiervan voor de financiële positie en wat CZ groep kan doen om risico's af te wenden of te beperken. In de ORSA beoordeelt CZ groep eigen risico's en de solvabiliteit.

Eenzijds geeft een ORSA-rapport een overzicht van de activiteiten die CZ groep in het voorgaande jaar heeft ontplooid om invulling te geven aan prospectief risicogebaseerd kapitaalmanagement. Dit komt met name naar voren in de 'event' gedreven ORSA's die een integraal onderdeel vormen van de strategische besluitvorming. Anderzijds geeft een ORSA-rapport de uitkomsten weer van de reguliere ORSA die, met haar basisscenario, scenario- en gevoeligheidsanalyses en kapitaalbeoordeling, ieder jaar na de premiestelling wordt uitgevoerd. CZ groep heeft een gestructureerde aanpak in een jaarlijks terugkerend proces ontwikkeld om tot deze beoordeling te komen. Dit proces sluit aan bij de bedrijfsvoering van CZ groep en wordt beschreven in het ORSA rapport.

Kerntaken Riskmanagement

Riskmanagement binnen CZ groep heeft een aantal kerntaken, de belangrijkste zijn de volgende:

- verhogen en stimuleren van het risicobewustzijn in de organisatie;
- aanbieden en onderhouden van risicomanagementmethodieken en -systemen voor de organisatie;
- ondersteunen van risicogebaseerd kapitaalmanagement;
- ondersteunen, uitdagen en adviseren van de organisatie bij het identificeren, analyseren, beheersen en monitoren van risico's;
- bewaken van het risicoprofiel van de organisatie;
- uitbrengen van risicorapportages.

De missie van de riskmanagementfunctionaris binnen CZ groep is als volgt te omschrijven:

“De riskmanagementfunctionaris is de hoeder van het risicoprofiel van CZ groep. Hij adviseert en faciliteert de organisatie bij het managen van haar risico's en stelt vanuit zijn onafhankelijke rol kritische vragen zonder aanzien des persoons. Met zijn gevraagde en ongevraagde adviezen stelt de riskmanagementfunctionaris zijn beleidsbepalers in staat weloverwogen besluiten te nemen.”

Vorenstaande missie is vertaald in een aantal doelstellingen voor de riskmanagementfunctionaris:

- het ondersteunen, adviseren en uitdagen van de organisatie bij het identificeren, analyseren, monitoren, beheersen en rapporteren van en over risico's;
- het ontwikkelen, beheren en aanreiken van methodieken waarmee risico's adequaat gemanaged kunnen worden;
- het ondersteunen van risicogebaseerd kapitaalmanagement;
- het risicobewustzijn binnen de organisatie stimuleren en vergroten;
- het bewaken van het financiële en niet-financiële risicoprofiel.

Riskmanagement gaat uit van de risicotaxonomie, zoals voorgeschreven door Solvency II. Deze taxonomie onderscheidt verzekeringstechnisch, markt-, tegenpartijkrediet- en operationeel risico. Binnen het operationeel risico worden het procesrisico, integriteitsrisico, frauderisico, IT-risico en compliance-risico als subcategorieën gedefinieerd. Naast deze gegeven risicotaxonomie wordt een aantal niet-SCR risicocategorieën erkend, zoals het strategisch risico en het risico op wijzigingen in wet- en regelgeving. Langs deze structuur heeft CZ groep haar risicoprofiel, risicohouding en risicomanagementsysteem ingericht.

Riskmanagement binnen CZ Groep

Riskmanagement is direct en onafhankelijk gepositioneerd onder de RvB als onderdeel van de concernstafafdeling GRC. Riskmanagement is als onderdeel van GRC vertegenwoordigd in de belangrijke besluitvoorbereidings- en adviesorganen van de organisatie. Zo heeft GRC o.a. zitting in de beleggingscommissie, de ARC en het strategieverleg. Het hoofd van de afdeling GRC is lid van het CMT. Bij de ontwikkeling van nieuwe producten en het wijzigen van bestaande producten wordt altijd een advies van Riskmanagement gevraagd. Riskmanagement levert met haar prospectieve kapitaalanalyses tevens input voor het premieverleg.

Risicorapportages

De uitvoering van risico- en kapitaalmanagement wordt onder andere gevolgd via de risk- en auditrapportages die ieder kwartaal worden opgeleverd. Hierin worden de belangrijkste risico's, uitgevoerde audits met bijbehorende uitkomsten, uitgebrachte aanbevelingen en gerealiseerde verbeteringen behandeld. De RvC keurt het risicomangementbeleid en de risicohouding jaarlijks goed.

De activiteiten van de riskmanagementfunctie resulteren in een aantal periodiek op te leveren rapportages. De belangrijkste hiervan zijn de volgende:

- *ORSA*: het proces dat leidt tot een ORSA wordt, in samenspraak met de RvB, uitgevoerd door de riskmanagementfunctie. Aan het einde van ieder jaar wordt als sluitstuk daarvan een ORSA rapportage opgeleverd aan interne en externe stakeholders.
- *Basisscenario's*: gedurende het jaar worden op verschillende momenten nieuwe basisscenario's opgesteld door de riskmanagementfunctie. Deze basisscenario's verrijken de strategische besluitvorming en zorgen ervoor dat CZ op ieder moment voldoende inzicht heeft in de effecten van (onverwachte) diverse gebeurtenissen op de kapitaalpositie.
- *Risicorapportage*: ieder kwartaal faciliteert de riskmanagementfunctie een proces dat leidt tot deze rapportage, waarin de belangrijkste risico's op groepsniveau worden opgenomen. In het proces identificeert, monitort en beheerst het divisie management haar belangrijkste risico's, welke door de riskmanagementfunctie gechallengeed worden. De risicorapportage is een self-assessment door de divisies. De riskmanagementfunctie prioriteert de geïdentificeerde risico's om tot een concern risicorapportage te komen.
- *In Control Statement*: tweemaal per jaar faciliteert de riskmanagementfunctie een proces dat leidt tot een concern ICS. Verantwoordelijke (deel)proceseigenaren wordt gevraagd om een ICS af te geven voor de gedefinieerde sleutelprocessen. Risk Management challengeet deze self-assessments en vult deze aan met haar eigen bevindingen. Risk Management stelt hieruit uiteindelijk een groepsoordeel samen op basis waarvan de RvB zich aantoonbaar "in control" kan verklaren.

Bovengenoemde rapportages worden allen uitgebracht aan de RvB en in het ARC geagendeerd. De risicorapportage wordt tevens ter kennisname aan de RvC gestuurd. De RvB stelt via het ORSA rapport jaarlijks het kapitaalbeleid vast. De RvC keurt daarnaast jaarlijks expliciet de risicobereidheid van de RvB goed.

Invulling van het prudent-person-beginsel

In het treasurystatuut heeft CZ groep de uitgangspunten van het vermogens- en liquiditeitenbeheer vastgelegd evenals een beschrijving van de organisatie, het risicomangement, de wijze van monitoring en rapportage. Het treasurystatuut is in overeenstemming met het prudent-person-beginsel. In de uitgangspunten is bepaald dat elke belegging transparant en goed uitlegbaar moet zijn. De hoeveelheid risico die CZ groep wil lopen, is leidend bij het maken van het beleid. Van belang zijn hierbij de volgende uitgangspunten:

- CZ groep streeft naar een optimaal rendement binnen de vastgestelde risicobereidheid en risicokaders van CZ groep. Voor het vaststellen van de optimale samenstelling van de beleggingen, wordt minimaal per drie jaar een volledige Asset Liability Managementstudie (ALM-studie) uitgevoerd. Hier vormen de actuele vastgestelde risicoparameters het uitgangspunt.
- CZ groep wil te allen tijde voldoende liquiditeiten beschikbaar hebben om aan haar betalingsverplichting te voldoen.
- Bij de beoordeling van het risico en rendement kijkt CZ groep niet alleen naar een 1-jaars horizon, maar ook naar een 5- en 10-jaars horizon. Deze risico- en rendementsverhouding wordt afgezet tegen de daarbij verwachte solvabiliteitsontwikkeling.
- CZ groep belegt uitsluitend in categorieën waar een voldoende transparantie (te regelen) is, zodat tijdige beschikbaarheid van informatie ten behoeve van interne en externe rapportages is gegarandeerd evenals een volledig inzicht in de beleggingen, om de risico's goed te kunnen bepalen.

In de professionele uitvoering van haar vermogensbeheer onderscheidt CZ groep drie beslissingsniveaus: strategie, portefeuillebeheer en operationeel beleggingsbeheer. De eerste valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van CZ groep, de tweede onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Vermogens- en Liquiditeitenbeheer. Het operationeel beleggingsbeheer valt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende externe vermogensbeheerder.

Aangaande het beleggingsbeleid is er ook een CZ beleggingscommissie (zie ook paragraaf B1.2) die een adviserende rol heeft naar het bestuur van CZ groep. De beleggingscommissie van CZ groep bestaat uit (leden van) de RvB, aangevuld met externe adviseurs en niet bij het beheer betrokken interne specialisten. De rol van dit gremium is beoordelen en adviseren.

B.4 Intern controlesysteem

B.4.1 Intern controlesysteem CZ groep

Planning- en controlcyclus

Voor het intern sturen en beheersen van alle concernactiviteiten gebruikt CZ groep een planning- en controlcyclus (P&C-cyclus). Deze cyclus ondersteunt bij het vertalen van ambities naar meetbare doelstellingen en actieplannen. Ook helpt het ervoor te zorgen dat deze plannen daadwerkelijk worden uitgevoerd. Binnen CZ groep is 'in control zijn' een continu proces. De essentie van 'control' is het bewaken van gemaakte afspraken en het bijsturen van maatregelen én gedrag in de organisatie daar waar nodig.

Herijken strategie

De eerste stap in de P&C-cyclus is het jaarlijks nagaan of de uitgangspunten van afspraken en doelstellingen nog steeds de juiste zijn. Dit gebeurt door het herijken van de strategie op basis van de evaluatie van de strategische uitgangspunten, de bedrijfsdoelstellingen en gestelde normen. Daarnaast is de voorgaande strategie herijkt op basis van de nieuwe CZ 2025 strategie.

Structureel rapporteren

De volgende stap is het opstellen van een bedrijfsplan. Hierin worden op basis van zowel interne als externe ontwikkelingen de korte- en middellange-termijndoelstellingen bepaald. Elk bedrijfsonderdeel van CZ groep stelt een activiteitenplan en begroting op. Met divisierapportages legt de divisiedirectie ieder kwartaal verantwoording af aan de RvB over de voortgang van geplande acties en middeleninzet. Op basis van deze rapportages wordt een bedrijfsrapportage voor de RvB opgesteld, inclusief een voortschrijdende jaarprognose van het verwachte resultaat en de solvabiliteit. Deze bedrijfsrapportage wordt door de RvB met de RvC besproken.

In Control Statement

In 2019 heeft Risk Management tweemaal een ICS opgeleverd. De eerste is opgeleverd in het eerste kwartaal en heeft betrekking op 2018 en de tweede is opgeleverd in het derde kwartaal en heeft betrekking op de eerste helft van 2019. Hierbij is aan de hand van belangrijke controles beoordeeld of de geïdentificeerde sleutelprocessen voldoende beheerst verlopen. Het gaat daarbij onder andere om (financieel) belangrijke processen zoals zorginkoop, zorgkostentaxatie, premiestelling, bijdragebepaling, vermogens- en liquiditeitenbeheer en bevoorschotting.

Het ICS-proces waarborgt dat de beheersing van de statische materiële risico's periodiek (tweemaal per jaar) wordt getoetst door de tweede lijn. Het ICS geeft daarmee additionele zekerheid over de mate waarin de statische materiële risico's adequaat worden beheerst. De uitkomsten laten zien dat de sleutelprocessen beheerst zijn verlopen. De risico's die samenhangen met deze processen worden effectief gemitigeerd tot een geaccepteerd risico. Daarmee biedt het ICS additionele zekerheid over de toereikendheid van het kapitaalbeslag voor het operationele risico.

'Three Lines of Defense'- model

CZ groep heeft zijn sturing en beheersing ingericht volgens het 'Three Lines of Defense'-model. Zie hiervoor de beschrijving in hoofdstuk B.1.2 'Bestuur en beleidsbepaling'.

B.4.2 Compliance

De compliancefunctie bij CZ groep is onafhankelijk gepositioneerd binnen de afdeling GRC, rechtstreeks onder de RvB. Naast de afdeling Compliance binnen GRC kent de organisatie nog een aantal lokale compliance officers, die functioneel worden aangestuurd door de Concern Compliance Officer (CCO). Om de onafhankelijkheid nog verder te waarborgen heeft de compliancefunctie een formele escalatielijn richting de RvC. Verantwoording over het functioneren wordt rechtstreeks aan de RvB afgelegd en via de Audit-Risk Commissie aan de RvC.

De compliancefunctionaris bij CZ groep heeft als kerntaken het adviseren ten aanzien van de toepassing van externe normen en de organisatorische inbedding daarvan, het toezicht op de naleving van deze normen en het adviseren ten aanzien van de interne normen van CZ groep en de naleving ervan door het bedrijf en de medewerkers. Daarnaast ondersteunt de afdeling Compliance de organisatie bij het voortdurend integer handelen. De compliancefunctionaris realiseert dit door:

- het zorgen voor bekendheid met relevante regelgeving door het kweken van bewustwording en het advies geven bij implementatie;
- het beoordelen van mogelijke gevolgen van wijzigingen in regelgeving;
- het ondersteunen van CZ groep bij het stimuleren van integer gedrag;
- het ondersteunen van CZ groep bij het inzichtelijk krijgen van eventuele overtredingen van regelgeving binnen de organisatie;
- het ondersteunen van CZ groep bij het aantoonbaar in control zijn op regelgeving;
- het ondersteunen van CZ groep bij het voorkomen van reputatieschade;
- het geven van advies om schade als gevolg van overtredingen te beperken;
- de interne bewaking van alle contacten met externe toezichthouders middels de Toezichthouderdesk;
- het implementeren van processen en procedures die de hoofddoelstelling en subdoelstellingen ondersteunen;
- het adviseren over het beter borgen van regelgeving in processen en procedures en (in samenspraak met de business) vaststellen en beoordelen van compliancerisico's.

Het compliancebeleid, zoals vastgelegd in het Compliance Charter, wordt jaarlijks door de RvB vastgesteld naar aanleiding van interne en externe ontwikkelingen op het gebied van compliance. De opzet en de werking van de compliancefunctie worden ook periodiek beoordeeld door de IAD-afdeling. De laatste audit is uitgevoerd eind 2016, met positieve resultaten.

GRC (onderdeel Compliance) rapporteert elk kwartaal aan de RvB over het in control zijn van alle divisies. Deze rapportage gaat ook naar de RvC. Het betreft o.a. het volgen van en voldoen aan de wet- en regelgeving, de aanpassing van interne processen als gevolg van geconstateerde tekortkomingen, het uitvoeren van assessments met betrekking tot geldende wet- en regelgeving, en de actieve ontwikkeling van awareness met betrekking tot wet- en regelgeving en integer gedrag binnen de eigen divisie. Op basis van actuele ontwikkelingen kunnen deze onderdelen aangepast of aangevuld worden.

Wet- en regelgeving en (gedrags)codes

CZ groep wil een betrouwbare en integere organisatie zijn. Wij zijn intrinsiek gemotiveerd om compliant te handelen vanuit zowel wet- en regelgeving als zelfopgelegde normen. Wij zijn open en duidelijk over wat we doen en hoe we het doen.

Wij hanteren vrijwillig het normenkader van de Corporate Governance Code om onszelf en onze organisatie aan te toetsen, hoewel deze code juridisch gezien niet op ons van toepassing is. Daarnaast hanteren wij de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap. Deze ZN-gedragscode bestrijkt het gebied tussen de wet en de polis en geeft aan wat juist en passend gedrag is binnen de branche. De gedragscode is terug te vinden op www.cz.nl/gedragscode verwerking persoonsgegevens zorgverzekeraars. Zo leveren wij een bijdrage aan het verbeteren van het vertrouwen in de financiële markten en zorgverzekeraars in het bijzonder.

Naast de code en de huidige wet- en regelgeving leeft CZ groep onder meer de volgende gedragscodes, protocollen en reglementen na:

- Gedragscode verwerking persoonsgegevens zorgverzekeraars;
- Gedragscode privébeleggingstransacties;
- Gedragscode CZ groep;
- Code Duurzaam Beleggen;
- IMVO-convenant voor de Verzekeringssector;
- Protocol wanbetalers;
- Protocol Verzekeraars & Criminaliteit;
- Complianteregeling mededinging CZ groep;
- Klokkenluidersregeling CZ groep.

CZ groep monitort continu de bestaande wet- en regelgeving op wijzigingen en houdt de introductie van nieuwe wet- en regelgeving in het oog. Belangrijke actuele ontwikkelingen zijn de ePrivacy verordening, de implementatie van de verzekeringsdistributierichtlijn en de implementatie van de anti-witwasrichtlijn. Voor de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die vanaf 25 mei 2018 van toepassing is, lopen nog een paar zaken ter implementatie van de bijbehorende verplichtingen. Het betreft hier het voldoen aan bewaartermijnen. De betreffende data zijn overigens wel beschermd.

B.5 Interne auditfunctie

CZ groep heeft de interne auditfunctie belegd in de divisie Interne Audit Dienst (IAD). De IAD is direct onder de RvB gepositioneerd. Het interne auditbeleid van CZ groep wordt jaarlijks geëvalueerd en vastgesteld in het Audit Charter. Ten opzichte van eerdere jaren zijn er geen significante wijzigingen geweest in 2019. De RvB stelt na bespreking met de Audit-Risk Commissie de taakopdracht van de IAD vast.

Positionering

De IAD is objectief en onafhankelijk gepositioneerd rechtstreeks onder de RvB met een escalatiekanaal naar de RvC en de Audit-Risk Commissie (ARC). De IAD rapporteert aan de RvB en divisie management. De directeur IAD is aanwezig bij alle vergaderingen van de ARC en heeft minimaal eenmaal per jaar individueel overleg met de ARC. De RvB benoemt, evalueert, beloont en ontslaat de directeur IAD. De ARC wordt vooraf om een oordeel gevraagd in de benoeming, beoordeling en het ontslag van de directeur IAD. De IAD levert op verzoek een bijdrage aan het educatieprogramma voor RvB / RvC.

Bevoegdheid

De IAD heeft ongelimiteerde toegang tot alle gegevens (voor zover wettelijk niet beperkt), locaties, en functionarissen van CZ groep, die zij nodig heeft bij het uitvoeren van haar taak. Daarnaast heeft de directeur IAD toegang tot de RvB en de RvC. De directeur IAD neemt als toehoorder o.a. deel aan de beleggings- en liquiditeitencommissie. De IAD hanteert strikte procedures voor het vertrouwelijk omgaan met en beschermen van ter beschikking gestelde informatie.

Taakopdracht Interne Audit Dienst

Het kader voor de activiteiten van de IAD is uitgewerkt in het Audit Charter, met de afspraken tussen de ARC van de RvC en de IAD over taakstelling, positionering en bevoegdheden van de IAD. Vanuit dit charter bepaalt de IAD jaarlijks haar activiteiten, met inachtneming van interne en externe ontwikkelingen, wettelijke vereisten en de strategische speerpunten van CZ groep. De IAD verzorgt een full scope Internal Audit, zowel de controle van de verantwoordingen als operational en IT-audits en vertaalt haar taakstelling naar drie invalshoeken:

1. *Verschaffen van aanvullende zekerheid*: in het kader van compliance met wet- en regelgeving, good practices en CZ-beleid verstrekt de IAD aanvullende zekerheid aan de RvB en het management van CZ over de effectiviteit en de efficiency van de bedrijfsprocessen, de betrouwbaarheid en integriteit van de financiële en niet-financiële informatie en de mate waarin wordt voldaan aan de wet- en regelgeving.
2. *Controleverklaringen en assurance producten*: de IAD geeft interne controleverklaringen af bij de jaarrekeningen van de consolidatiekring CZ en geeft assurance ten behoeve van het besloten verkeer, indien toegestaan door de toezichthouder.
3. *Natuurlijk advies*: vanuit de natuurlijke adviesfunctie levert de IAD op verzoek van het bestuur en management vaktechnische begeleiding bij strategische projecten.

De RvB- en de CMT-leden zijn actief betrokken in het proces van totstandkoming van het jaarlijkse auditplan om te komen tot een goede balans in prioriteiten, faseontwikkeling, interne veranderingen en diepgang. De directeur IAD stemt het plan af met de externe accountant, bespreekt het met de ARC en presenteert het vervolgens in het tripartiteoverleg met DNB.

In het kader van de Solvency II- regelgeving voert de IAD periodiek audits uit op de werking van de sleutelfuncties evenals een audit op het ORSA-proces, de governance, premiestelling en de QRT-staten.

B.6 Actuariële functie

De actuariële functie heeft de taak om de organisatie en de RvB in het bijzonder gevraagd en ongevraagd van onafhankelijk advies te voorzien ten aanzien van werkzaamheden met een actuariële component. Met haar gevraagde en ongevraagde adviezen en oordelen stelt de actuariële functie haar beleidsbepalers in staat weloverwogen besluiten te nemen.

Kerntaken actuariële functie

De actuariële functie van CZ vervult een rol om de voor de zorgverzekeraar meest relevante besluitvorming bij het verzekeringstechnisch resultaat en voorzieningen te ondersteunen vanuit een professionele kritische blik op de totstandkoming van de cijfers ten aanzien van:

- de zorgkosten, het zorgkostenresultaat en het berekenen van de premies (en daarmee de technische voorzieningen);
- de toereikendheid van de technische voorzieningen;
- de mate van onzekerheden in de technische voorzieningen (zorgkostentaxaties, prudentieberekening en premievoorziening);
- de overige actuariële werkzaamheden in de eerste lijn (pricing, SCR-berekening en dergelijke).

De actuariële functie is uitgewerkt in een policy, waarin de werkwijze en de actuariële functieproducten zijn beschreven.

Actuariële functie binnen CZ groep

De actuariële functie is belegd binnen de stafafdeling GRC die hiërarchisch direct onder de RvB valt. GRC voert de actuariële functie uit zoals bedoeld in de Solvency II-vereisten en draagt in die hoedanigheid onder meer bij aan het kritisch gehalte van de totstandkoming van de technische voorzieningen en van de berekening van de kapitaalvereisten Solvency II.

Voortvloeiend uit de beschreven doelstellingen en uit de Solvency II-regelgeving is de betrokkenheid van de Solvency II actuariële functie bij besluitvorming over de premie en zorgkostentaxatie van belang. Deze betrokkenheid is dan ook geïnstitutionaliseerd in de besluitvormingsstructuur binnen CZ groep. Belangrijke besluiten worden binnen CZ groep voorbereid door multidisciplinaire, gespecialiseerde commissies en genomen door de RvB. De afdeling GRC, en daarmee de actuariële functie, heeft zitting in deze belangrijke commissies (o.a. beleggingscommissie, premieoverleg, overleg zorgkosten en strategieoverleg). Zodoende is geborgd dat GRC (actuariële functie) betrokken is bij belangrijke besluitvorming binnen CZ groep.

De meest relevante commissies voor de actuariële functie zijn het premieoverleg en het overleg zorgkosten. Naast de betrokkenheid van de actuariële functie in bovengenoemde commissies neemt zij tevens, in de persoon van het hoofd GRC, deel aan de ARC van de RvC.

Het hoofd GRC heeft als eindverantwoordelijke voor de actuariële functie / riskmanagementfunctie een directe escalatielijn richting de ARC van de RvC als hij of zij dat noodzakelijk vindt na aanvullend overleg met de RvB.

Rapportages van de actuariële functie

De actuariële functie wordt geacht om ten minste eenmaal per jaar een actuariële functierapport (AFR) uit te brengen. Het AFR van CZ groep omvat meerdere rapportages over de onderwerpen premie, zorgkosten, SCR en toereikendheid technische voorzieningen. In het rapport zijn de belangrijkste bevindingen en opinies van de actuariële functie weergegeven.

Alle rapportages die worden uitgebracht uit hoofde van de actuariële functie worden uitgebracht aan en besproken met de RvB.

B.7 Uitbesteding

Het uitbestedingsbeleid van CZ groep is onderdeel van het business governance framework zoals CZ groep dit binnen haar organisatie hanteert en valt binnen de corporate policies zoals die in werking zijn.

Het uitbestedingsbeleid is in overeenstemming met artikel 3:18 Wet op het financieel toezicht (Wft) en bijbehorende lagere regelgeving. CZ groep gebruikt de volgende definitie van uitbesteding:

“Het door CZ groep verlenen van een opdracht aan een derde (die niet rechtstreeks aan het gezag van CZ groep onderworpen is) tot het, ten behoeve van CZ groep, verrichten van werkzaamheden die:

- *deel uitmaken van het uitoefenen van haar bedrijf als (zorg)verzekeraar;*
- *voortvloeien uit het uitoefenen van haar bedrijf als (zorg)verzekeraar;*
- *deel uitmaken van de wezenlijke bedrijfsprocessen ter ondersteuning van haar bedrijf als (zorg)verzekeraar.”*

De doelstelling van het uitbestedingsbeleid is als volgt gedefinieerd:

“In de uitvoering van haar kernactiviteit, het verzekeren, staat zowel vertrouwelijkheid als maximale kwaliteit van dienstverlening voorop. De belangen van verzekerden en overige stakeholders mogen geen gevaar lopen doordat CZ groep delen van haar werkzaamheden heeft uitbesteed aan derde partijen. Het doel van het uitbestedingsbeleid is het waarborgen van continuïteit en constante kwaliteit van de werkzaamheden en de daaruit voortvloeiende dienstverlening van CZ groep. Dit alles met inachtneming van de strategie van CZ groep. Hiermee blijven de reputatie en integriteit van CZ groep gehandhaafd. De business krijgt met het uitbestedingsbeleid een instrument in handen om te bepalen welke werkzaamheden kunnen worden uitbesteed en onder welke voorwaarden. De doelstelling is aanvullend op de algemene doelstellingen van het inkoopbeleid van CZ groep, aangezien het uitbestedingsbeleid onderdeel is van ons inkoopbeleid.”

Naast een zorgvuldige selectie van de uitvoerder dient het uitbestedingsproces, gedurende de periode van de uitbesteding, te worden gecontroleerd, zodat kwaliteit en continuïteit van het proces zijn gewaarborgd.

Waarborging van het proces vindt plaats door gelijktijdig met het afsluiten van de uitbestedingsovereenkomst een Service Level Agreement (SLA) op te stellen. Hierin zijn specifieke taken, bemensing, op te leveren producten, kwaliteits- en serviceniveau, tijdafspraken en boetebedingen beschreven.

CZ groep toetst regelmatig of de wijze waarop de uitbestede processen worden uitgevoerd nog in overeenstemming is met de gemaakte afspraken. CZ groep doet dit onder andere door:

- het monitoren van de uitvoerders middels het laten uitvoeren van periodieke audits bij de uitvoerder of het laten rapporteren over de stand van zaken door middel van de afspraken in de Service Level Reporting of een Third Party Mededeling;

- maand- en kwartaalrapportage van de uitvoerders, waarin naast de gebruikelijke informatie, ook wordt gerapporteerd over klachten, incidenten en uitzonderingen;
- het verslag en de accountantsverklaring van een auditor;
- periodiek overleg en evaluatie met de uitvoerders over de uitvoering.

B.8 Overige informatie

Beoordeling van de adequaatheid van het governancestelsel

Het governancestelsel van CZ groep is adequaat ingericht en in werking. Ten behoeve hiervan voert de IAD periodiek een audit uit naar het governancestelsel binnen CZ groep. De laatste audit is eind 2019 uitgevoerd, met positief resultaat.

Overige informatie

CZ groep is van oordeel dat alle relevante informatie in voorgaande paragrafen aan de orde is gekomen.

C Risicoprofiel

In dit hoofdstuk wordt het risicoprofiel van CZ groep inzichtelijk gemaakt. CZ groep hanteert de risicotype-indeling die wordt voorgeschreven door Solvency II. Zie hiervoor de toelichting in de paragrafen C.1 t/m C.5. Daarnaast zijn een aantal overige risicocategorieën van belang voor CZ groep, zoals het strategisch risico en het risico op wijzigingen in wet- en regelgeving. Deze worden toegelicht in paragraaf C.6. Als onderdeel van het ORSA-proces worden bovengenoemde risicocategorieën ten minste eenmaal per jaar geactualiseerd. Tot slot worden in paragraaf C.7 overige relevante aspecten van het risicoprofiel beschreven.

C.1 Verzekeringstechnisch risico

CZ groep is actief in één land en voert één type verzekeringsproduct. De zorgkosten kennen een hoge mate van voorspelbaarheid door het verplichte karakter van de zorgverzekering en de stabiel groeiende zorgkosten. Ook zijn de looptijden van de technische voorzieningen kort. Door middel van de premiestelling is CZ groep in staat om jaarlijks te sturen op haar solvabiliteit. Bij een zwakke solvabiliteitspositie zal CZ groep eerder geneigd zijn een voorzichtige (hogere) premie in de markt te zetten en bij een sterke solvabiliteitspositie kan gekozen worden voor een lagere premie. Dit mechanisme zorgt voor een corrigerend effect waardoor langjarige negatieve resultaten zeer onwaarschijnlijk zijn.

De combinatie van een stabiele schadeontwikkeling, korte verplichtingenstructuur en jaarlijkse sturing via de premie zorgt voor een lage verzekeringstechnische complexiteit. Daartegenover staat echter wel de grote omvang van de zorgkosten. Kleine procentuele afwijkingen kunnen daardoor leiden tot grote resultaten. Ook kent de zorgverzekering een relatief complex financierings- en risicovereveningssysteem dat een (steeds kleiner) deel van het risico bij de overheid neerlegt.

Afgelopen rapportageperiode is het verzekeringstechnisch risicoprofiel niet materieel gewijzigd.

C.2 Marktrisico

Het marktrisico komt voort uit de omvang en samenstelling van de beleggingsportefeuille. De beleggingsportefeuille van CZ groep is defensief, transparant en niet-complex ingericht. Bovendien zijn rendementen niet noodzakelijk voor het nakomen van verzekeringsverplichtingen, maar kunnen zij vooral op lange termijn bijdragen aan het borgen van een stabiele en concurrerende premie. De beleggingen van CZ groep zijn grotendeels liquide waardoor de stuurbaarheid op het marktrisico hoog is. Het kapitaalbeslag dat voortkomt uit de beleggingsportefeuille vormt op deze wijze een soort buffer, omdat in stresssituaties de kapitaaleis verlaagd kan worden door het verkopen van de beleggingen. Voor informatie over de wijze waarop CZ groep invulling geeft aan het 'prudent-person'-beginsel verwijzen we naar hoofdstuk B.3.2.

C.3 Kredietrisico

CZ groep heeft vorderingen uitstaan bij verschillende soorten tegenpartijen. Ten eerste heeft CZ groep liquiditeiten uitstaan bij financiële tegenpartijen. CZ groep heeft gekozen voor tegenpartijen met een hoge kredietwaardigheid. Tevens is door het gebruik van geldmarktfondsen de spreiding groot. Daarnaast is per tegenpartij een maximale blootstelling gedefinieerd. De gemaakte keuzes passen binnen de voorzichtige risicobereidheid van CZ groep. Ten tweede voorziet CZ groep ziekenhuizen en ggz-instellingen van voorschotten. Hierdoor ontstaan vorderingen op deze tegenpartijen. Deze vorderingen worden echter gedekt door onderhanden werk. Immers, het bevoorschottingsbeleid van CZ groep voorziet erin dat het uitstaande voorschot nooit groter is dan het onderhanden werk en zodoende verrekend kan worden via een rekening-courant met de tegenpartij. Per saldo loopt CZ groep daarom geen risico op deze vorderingen. Ten derde int CZ groep geldbedragen (premie, eigen risico en eigen bijdrage) bij haar verzekerden en loopt over deze vorderingen ook een kredietrisico. De omvang van de uitstaande vorderingen varieert van hoog (financiële tegenpartijen) en vrij hoog (zorgverleners) tot relatief laag (verzekerden). De complexiteit varieert van laag (financiële instellingen en verzekerden) tot vrij laag (uitstaande voorschotten en geldmarktfondsen). Tot slot vormt het Zorginstituut Nederland (ZiNL) één van de belangrijkste financiële tegenpartijen van CZ groep. Eén van de wettelijke taken van het ZiNL betreft het uitvoeren van de financiering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet Langdurige Zorg (Wlz). Onderdeel hiervan is het beheren van de premiegelden van werkgevers en uitkeringsinstanties. Deze premiegelden worden vervolgens verdeeld over de zorgverzekeraars volgens het risicovereveningssysteem. CZ groep ontvangt van het Zorginstituut Nederland de toegekende premiegelden op basis van de risicoverevening voor de Zvw en daarnaast een beheerskostenbudget voor de uitvoering van de Wlz door CZ zorgkantoor B.V. Gelet op de specifieke kenmerken ervan kwalificeren vorderingen op het ZiNL als vorderingen op de centrale overheid.

In de afgelopen rapportageperiode is het tegenpartijkredietrisicoprofiel niet materieel gewijzigd.

C.4 Liquiditeitsrisico

CZ groep loopt het risico dat zij in tijden van stress niet over voldoende liquide financiële middelen beschikt om te voldoen aan de betalingsverplichtingen. Hierbij kan gedacht worden aan de uitkeringsverplichtingen aan relaties en/of zorgverleners. Daarom heeft CZ groep het liquiditeitenbeheer op een zodanige wijze georganiseerd dat de liquiditeit van CZ groep als geheel en van de individuele entiteiten afzonderlijk is gewaarborgd. CZ groep heeft een zeer solide huisbank. Daarnaast is het liquiditeitsrisico van CZ groep vanuit de beleggingen gezien erg klein. Het grootste deel van haar beleggingen is geïnvesteerd in geldmarktproducten met goede kwaliteit, dit voorkomt dat CZ groep in tijden van stress bijvoorbeeld verplicht aandelen moet verkopen. De overige beleggingen zijn, op hypotheekbeleggingen na, dagelijks en goed verhandelbaar. CZ groep kan dus vrij over de inleg beschikken en krijgt naar verwachting niet een slechtere prijs voor de beleggingen als CZ groep deze toch gedwongen moet verkopen.

Zowel de omvang als de complexiteit van het liquiditeitsrisico binnen CZ groep is laag. De belangrijkste overwegingen die aan dit oordeel ten grondslag liggen zijn de volgende:

- CZ groep investeert hoofdzakelijk in zeer liquide en transparante producten.
- De huisbank van CZ groep heeft een hoge kredietkwaliteit.
- CZ groep heeft eigen geldmarktfondsen ontwikkeld waarin het grootste deel van het vermogen van CZ groep is geïnvesteerd, met daarin liquide producten van hoge kwaliteit. De titels in de portefeuille hebben korte looptijden.

CZ groep zorgt altijd voor voldoende saldo bij de huisbank om de dagelijkse betalingen te kunnen verrichten. De omvang en het risicoprofiel van de liquiditeiten worden, in samenhang met de beleggingen, bepaald op groepsniveau. Echter, alle individuele entiteiten dienen te allen tijde voldoende werkkapitaal te hebben om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen. De uitvoering van het liquiditeitenbeheer is dan ook op entiteitsniveau vormgegeven. De ontwikkeling in het werkkapitaal wordt continu gemonitord en ten minste eenmaal per kwartaal wordt per entiteit een liquiditeitsprognose opgesteld.

C.5 Operationeel risico

In operationeel opzicht kijkt CZ groep niet wezenlijk af van andere grote zorgverzekeraars. De operationele risico's worden met name gedreven door de omvang van de geldstromen, het imago van zorgverzekeraars en de veelheid aan privacygevoelige informatie. De betrouwbaarheid van de ICT-infrastructuur is daarbij van groot belang. Het kwaliteitsniveau van de processen dient dan ook hoog te zijn. De organisatie kent een eenvoudige organisatiestructuur. CZ groep bestaat weliswaar uit meerdere juridische entiteiten, maar de activiteiten worden uitgevoerd vanuit één organisatorisch verband. Met 2.208 fte is de omvang van de organisatie te kenschetsen als gemiddeld. Er wordt slechts één type verzekeringsproduct gevoerd in één land.

In de afgelopen rapportageperiode is het operationeel risicoprofiel niet materieel gewijzigd.

C.6 Overig materieel risico

Naast de in paragraaf C.1 t/m C.5 beschreven risicocategorieën zijn ook strategische en wet- en regelgevingsrisico's van belang voor het risicoprofiel van CZ groep. Deze zijn verder uitgewerkt in paragraaf C.6.1. De risico's zoals beschreven in paragraaf C.1 t/m C.6.1 zijn relatief statisch van aard. Dit betekent dat deze inherent zijn aan de bedrijfsactiviteiten van CZ groep. Aanvullend wordt ieder kwartaal binnen CZ groep een risicorapportage opgesteld met meer dynamische risico's. Dit zijn actuele risico's die op ieder moment geïdentificeerd kunnen worden en die een tijdelijk karakter hebben. Aan de hand van deze rapportage worden individuele materiële risico's, die meer dynamisch van aard zijn, gerapporteerd en beheerst. Deze risico's zijn uitgewerkt in paragraaf C.6.2.

C.6.1 Overige risicocategorieën van belang

Strategisch risicoprofiel

Het maatschappelijke aspect van zorgverzekeren is dominant in alles wat CZ groep doet. CZ groep ontleent haar bestaansrecht aan het succesvol invullen van de maatschappelijke rol zoals deze ook in de strategie is verankerd. Zorg is een maatschappelijk zeer gevoelig liggend product/dienst waarvan eenieder vindt dat hij of zij er recht op heeft. Bovendien is zorg een snelgroeiende kostenpost, niet alleen binnen de rijksbegroting maar ook binnen het budget van gezinnen. Er is daarom sprake van een spanningsveld tussen het betaalbaar houden van zorg enerzijds en het garanderen van kwaliteit en toegankelijkheid van zorg anderzijds. Het handelen van CZ groep wordt daarmee meer dan ooit kritisch bekeken vanuit de maatschappij. CZ groep moet haar strategie zien te verwezenlijken binnen dit complexe speelveld, waarbij zorgvuldig gelaveerd moet worden tussen de belangen van de vele verschillende stakeholders. Kenmerkend is dat het eventueel niet realiseren van strategische doelen vooral afbreuk doet aan de maatschappelijke relevantie van CZ groep en niet zozeer aan de financiële positie.

In de afgelopen rapportageperiode is het strategisch risicoprofiel niet materieel gewijzigd.

Wet- en regelgevingsrisicoprofiel

Hoewel sinds 2006 steeds meer marktwerking in de zorgverzekeringsmarkt is gebracht, speelt de overheid nog steeds een belangrijke rol. Dit uit zich onder andere in een veelheid aan en de complexiteit van wet- en regelgeving. Als zorgverzekeraar dient CZ groep niet alleen te voldoen aan financiële wetgeving zoals de Wft en Solvency II, maar speelt ook privacywetgeving (zoals de AVG) een belangrijke rol. Medische gegevens zijn namelijk zeer privacygevoelig. Daarnaast bestaat ook in de financierings sfeer een grote afhankelijkheid van wet- en regelgeving. Zo bepaalt de overheid jaarlijks de spelregels voor de risicoverevening. Daarbij is de overheid verantwoordelijk voor de dekking van het basispakket, de hoogte van het eigen risico en het budgettair kader. Een additionele gevoeligheid waar CZ groep als zorgverzekeraar mee te maken heeft, is die voor politieke verschuivingen. Omdat dit risico uiteindelijk opportuun wordt in de vorm van wet- en regelgeving wordt deze ook meegenomen in het wet- en regelgevingsrisicoprofiel.

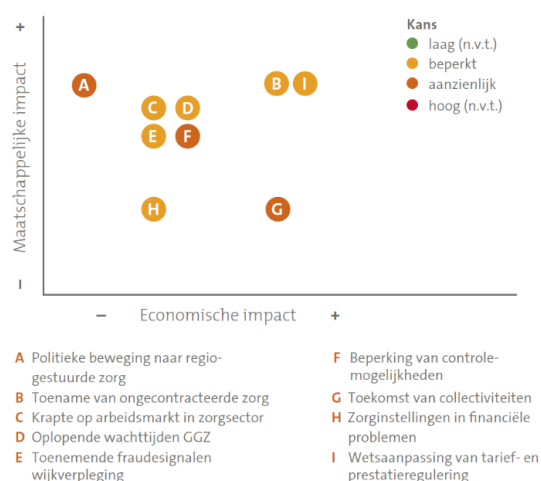
In de afgelopen rapportageperiode is het wet- en regelgevingsrisicoprofiel niet materieel gewijzigd.

C.6.2 Dynamische materiële risico's

Ieder kwartaal stelt de Raad van Bestuur een risicorapportage vast, waarin de ontwikkelingen ten aanzien van de grootste bedreigingen worden gevolgd. Deze rapportage wordt besproken in de Audit-Risk Commissie (ARC) en de Raad van Commissarissen (RvC). Gedurende het jaar kan door verschillende ontwikkelingen de impact van risico's op CZ groep veranderen. In 2019 ging de aandacht vooral uit naar onderstaande risico's, waarbij wij in de impactanalyse (zie onderstaande figuur) aangeven wat de mate van maatschappelijke en economische impact is en wat de ingeschatte kans is dat het risico zich voordoet.

A Politieke beweging naar regiogestuurde zorg

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport laat een duidelijke voorkeur blijken voor een regionale organisatie van zorg met minder marktwerking. Deze tendens van de politiek om de zorg meer zelf te besturen in plaats van over te laten aan de markt kan gevolgen hebben voor de inrichting van het stelsel en de rol van zorgverzekeraars hierin. Ondanks dat de minister geen stelselwijziging voorstelt, kan de inkoop en sturing vanuit regio's veel invloed hebben op de inkooprol van CZ groep en de wijze waarop wij dit geregeld hebben. Er zijn verschillende varianten denkbaar van regionale sturing en hoe dit er exact uit komt te zien is nog onduidelijk.



Mitigerende maatregel: via de branchevereniging Zorgverzekeraars Nederland en via politieke contacten wordt nauwgezet gemonitord welke ontwikkelingen er zijn. Afhankelijk van de uitkomst wordt daarop door CZ groep geacteerd.

B Toename van ongecontracteerde zorg

In de afgelopen jaren was er een stijging te zien in het aantal zorgverleners dat besluit om geen contract met de zorgverzekeraar af te sluiten. Met name in de gespecialiseerde GGZ, wijkverpleging en gespecialiseerde revalidatiezorg was deze trend zichtbaar. CZ groep is niet per definitie tegen ongecontracteerde zorg maar wel tegen duurdere en ondoelmatigere zorg. Zonder contract heeft CZ groep minder mogelijkheden om haar regie- en controletaken uit te voeren. Dit resulteert in hogere zorgkosten, minder inzicht en regie op de kwaliteit van de geleverde zorg en een hoger risico op fraude.

Mitigerende maatregel: in 2019 heeft CZ groep ingezet op aanvullende maatregelen om ongecontracteerde zorg tegen te gaan, zoals het cessieverbod en de introductie van machtigingen. Bij wijkverpleging lijken deze maatregelen meer effect te hebben dan in de GGZ. Dit is voor CZ groep aanleiding om voor GGZ vervolgmaatregelen in te zetten (onder andere beleid op klinische zorg in het buitenland). Voor wijkverpleging zet CZ groep het huidige (ontmoedigings)beleid door.

C Krapte op arbeidsmarkt in zorgsector

In 2019 is er een tekort ontstaan aan huisartsen in onder meer de regio Zeeland. Om aan zijn zorgplicht te kunnen blijven voldoen, onderneemt CZ groep actie om de actuele tekorten op te lossen en toekomstige tekorten te voorkomen. Naast het tekort aan huisartsen zien we sinds 2014 het aantal openstaande vacatures in de zorg toenemen. Dit geldt met name voor wijkverpleegkundigen en gespecialiseerde verpleegkundigen in de acute zorg. Ook geven steeds meer werkgevers in de verpleeghuiszorg en de wijkverpleegkundige zorg aan moeilijk vervulbare vacatures te hebben. Voor de komende jaren is het de verwachting dat het moeilijk blijft om voldoende geschikt personeel te vinden.

Mitigerende maatregel: de overheid heeft een aantal acties op korte en lange termijn benoemd teneinde de personeelskrapte op te vangen. Zo wordt er gewerkt aan meer opgeleid personeel, het beter matchen van personeel en het creëren van een beter imago van de zorg om op die manier meer mensen naar de sector te trekken. CZ groep is daarnaast het programma 'Toekomstbestendige Huisartsen Zeeland' gestart, waarin oplossingen in gezamenlijkheid met huisartsen geïmplementeerd worden. Bijvoorbeeld het vergroten van de huisartsenpraktijk door inzet van digitale huisartsenzorg en optimale taakdelegatie.

D Oplopende wachttijden GGZ

De toegankelijkheid van de GGZ staat onder druk. In bepaalde regio's en voor bepaalde behandelingen bestaan er grote wachtlijsten. De problematiek bestaat al langer en wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door onvoldoende inzicht in (landelijke) wachtlijsten, een tekort aan gekwalificeerde zorgverleners en onvoldoende inzet van alternatieven zoals digitale zorg.

Mitigerende maatregel: CZ groep heeft in 2019 nieuwe initiatieven ontplooid om tot verdere aanpak van de wachttijden te komen die de komende tijd verder zullen worden uitgebreid (onder andere via eHealth en bemiddeling).

E Toenemende fraudesignalen wijkverpleging

In de wijkverpleging lijkt er sprake van een verhoogd risico op fraude, waarbij vooral de niet-gecontracteerde zorg opvalt. Er is niet alleen een toename van fraudesignalen bij CZ groep maar ook bij andere zorgverzekeraars. Opvallend aan deze fraudesignalen is dat er gebruikgemaakt wordt van nieuwe methodes, zoals het overnemen van de Mijn-omgeving (identiteitsfraude) en actieve werving van 'klanten' onder specifieke bevolkingsgroepen. Beheersmaatregelen zoals een cessieverbod of verplichte machtiging lijken daarmee steeds vaker omzeild te worden. Naast fraude wordt ook veel 'vertroeteling' in de zorg gesignaleerd waarbij sprake is van ondoelmatige zorg. Het is de rol van CZ groep om de doelmatigheid en rechtmatigheid van de zorg te controleren. Dit alles vraagt om extra scherp te en inzet vanuit CZ groep.

Mitigerende maatregel: op dit moment wordt door CZ groep onderzocht hoe groot de groep verdachte declaraties is binnen de wijkverpleging en hoe CZ groep anders én eerder in de keten fraudesignalen op kan pikken.

F Beperking van controlemogelijkheden

CZ groep heeft als zorgverzekeraar de wettelijke taak om de rechtmatigheid en doelmatigheid van zorg te controleren. In de eerste helft van 2019 zijn er verschillende uitspraken en casussen geweest van externe toezichthouders, die een negatieve invloed hebben op de controlemogelijkheden die CZ groep hiervoor heeft.

Mitigerende maatregel: CZ groep is in overleg met deze toezichthouders en onderneemt interne acties om haar controles aan te passen.

G Toekomst van collectiviteiten

In Nederland worden ruim 50.000 verschillende collectieve zorgverzekeringen aangeboden. Het idee achter collectiviteiten is dat verzekeraars voor een specifieke groep verzekerden gericht bepaalde zorg inkopen. Hierdoor moet de zorg voor deze groep doelmatiger en beter worden. De besparing die zodoende in theorie behaald wordt, mag in de vorm van een korting van maximaal tien procent worden teruggegeven aan de groep collectief verzekerden. Volgens de minister (Medische Zorg en Sport) is in de praktijk echter te weinig sprake van specifieke inkoop of zorginhoudelijke afspraken voor collectiviteiten. De minister heeft daarom besloten om met ingang van 2020 de maximale korting op de basisverzekering terug te brengen van tien procent naar vijf procent. De minister vraagt daarnaast aan zorgverzekeraars om aan te tonen dat de resterende korting terecht is. Eind 2020 wil de minister een toetsmoment inlassen om te bekijken of de collectiviteitskorting volledig afgeschaft moet worden of in de huidige vorm kan blijven bestaan.

Mitigerende maatregel: CZ groep ziet dat collectiviteiten aanzienlijke toegevoegde waarde hebben op het gebied van gezondheidsmanagement. Met een aanbod van gerichte inspanningen wordt in de collectiviteit gewerkt aan het verbeteren van de gezondheid van de deelnemers. Dit levert maatschappelijke waarde op. Waarde die zich uitdrukt in een algemeen economische impact en in het verlagen van zorgkosten in Nederland. We vinden het belangrijk dat er een korting voor collectiviteiten blijft bestaan zodat er voldoende mensen collectief verzekerd blijven en we werkgevers kunnen blijven ondersteunen in gezondheidsmanagement. Wij werken aan het verdiepen van onze toegevoegde waarde hierin en aan het verder aantonen ervan.

H Zorginstellingen in financiële problemen

Diverse zorginstellingen ondervinden de laatste jaren last van gebrek aan gekwalificeerd personeel, stijgende personeelskosten, hoge werkdruk en hoog ziekteverzuim. Verder is het met de aanhoudende vergrijzing van de bevolking nodig om de beschikbare mensen en middelen slimmer in te zetten en de zorg te innoveren waarvoor investeringskapitaal nodig is. Er komen steeds betere en duurder behandelmethoden en medicijnen op de markt en de druk van de consument om hier gebruik van te kunnen maken wordt ook steeds groter. Dit alles gecombineerd met de impact van zelfonderzoeken en omzetplafondverrekeningen heeft op een aantal instellingen dermate grote invloed dat zij in hun voortbestaan worden bedreigd en niet altijd kunnen voldoen aan de financiële verplichtingen. In 2019 zijn het met name de GGZ-instellingen die financiële problemen hebben gehad.

Mitigerende maatregel: CZ groep informeert de NZa en de tweede verzekeraar op het moment dat we signalen krijgen of constateren dat als gevolg van financiële of organisatorische kwetsbaarheid bij een zorgaanbieder onze zorgplicht en/of de continuïteit van zorg in gevaar dreigen te komen. Deze afspraak is vastgelegd in het beleid van 'vroegsignalering'. Per casus bekijkt CZ groep of en hoe de zorgaanbieder gesteund kan worden.

I Wetsaanpassing van tarief- en prestatieregulering

In de zomer van 2018 is er een wetsvoorstel gedaan om de tarief- en prestatieregulering in de gezondheidszorg aan te passen. Het doel van deze aanpassing is het stimuleren van innovatie en maatwerk in zorg. Door het loslaten van regulering op tarief en prestatie kan er echter een beweging van homogene naar heterogene producten ontstaan die een negatief effect heeft op efficiëntie van zorg en de beheersbaarheid van de kosten. De geboden zorg kan immers minder vergelijkbaar gemaakt worden en de ruimte die zorgaanbieders krijgen om te differentiëren, biedt ook de mogelijkheid winstmarges te verhogen. Bovendien bestaat de mogelijkheid dat zorgaanbieders een prestatie dusdanig gaan formuleren dat er geen vergelijkbare behandeling is, waardoor zij het marktconforme tarief kunnen bepalen. Dit alles kan een negatief effect hebben op de macro-zorgkosten. Het wetsvoorstel ligt voor bij de Tweede Kamer maar behandeling hiervan laat nog op zich wachten.

Mitigerende maatregel: als reactie hierop heeft CZ groep bij Zorgverzekeraars Nederland zijn bezwaren over dit wetsvoorstel kenbaar gemaakt. Deze zullen worden ingediend bij de Bestuurscommissie Zorg (BCZ), waar het voorstel besproken zal worden. Sinds de indiening laat de behandeling in de Tweede Kamer op zich wachten.

C.7 Overige informatie

In deze paragraaf wordt een korte beschrijving gegeven van alle overige relevante informatie die wordt betrokken bij de beoordeling van het risicoprofiel van CZ groep. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de belangrijkste risicoconcentraties, risicoafhankelijkheden en risicogevoeligheden met betrekking tot de verschillende risico's.

C.7.1 Risicoconcentraties

CZ groep is een passieve belegger met een conservatief, bij haar maatschappelijk profiel passend, risicoprofiel. Dat betekent dat spreiding een belangrijk aspect is in het beleggingsbeleid en dat CZ groep niet actief concentratierisico's opzoekt. Om te bepalen of de groep blootgesteld is aan marktconcentratierisico hanteert CZ groep de rekenmethode, zoals voorgeschreven in artikel 183 van de gedelegeerde verordening. Het concentratierisico is daarmee op dit moment niet significant. Ook in de toekomst zijn geen significante risicoconcentraties te verwachten.

C.7.2 Risicoafhankelijkheden

De samenhang tussen risicomodules en ondermodules wordt gekwantificeerd met behulp van de door de gedelegeerde verordening voorgeschreven correlatiematrixes. Voor CZ groep betekent dit dat er sprake is van correlatie tussen het verzekeringstechnisch risico, marktrisico en tegenpartijkredietrisico. Binnen het verzekeringstechnisch risico is er sprake van correlatie tussen het zorgrisico (non-similar to life) en catastroferisico. Binnen het marktrisico is er sprake van correlatie tussen het aandelen-, rente-, valuta-, vastgoed-, spread- en concentratierisico. Binnen het tegenpartijkredietrisico is er sprake van correlatie tussen type I en type II kredietrisico's. In Tabel '*Overzicht van het kapitaalvereiste van CZ groep*' van paragraaf E.2 worden al deze (sub)risicomodules gekwantificeerd weergegeven. Hieruit blijkt de kwantitatieve samenhang tussen de verschillende risico's. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat er tussen de risicomodules die op CZ groep van toepassing zijn, slechts een (zeer) beperkte afhankelijkheid bestaat (correlatiecoëfficiënt van 0,25).

C.7.3 Risicogevoeligheden

In de ORSA worden de risicogevoeligheden in kaart gebracht aan de hand van stresstests en gevoeligheidsanalyses. De scenario's die aan de stresstests ten grondslag liggen, worden gebaseerd op de uitgevoerde eventgedreven ORSA's en de dynamische risico's die door de business gedurende de verslagperiode zijn geïdentificeerd. De impact van de diverse scenario's op de solvabiliteit (zowel de SCR als de Own Funds) wordt doorgerekend voor alle scenario's afzonderlijk. Hierbij wordt minimaal vijf jaar vooruit geprognosticeerd en worden alle relevante en bekende ontwikkelingen zo goed mogelijk (kwantitatief) meegenomen. Daarnaast worden reverse-stresstests uitgevoerd om te bepalen welke combinaties van stress leiden tot een solvabiliteitsratio van 100%. De uitkomsten van de scenarioanalyses laten zien dat de financiële impact op de solvabiliteitspositie beperkt is. Alleen zeer onwaarschijnlijke scenario's (zoals het omvallen van systeembanken) zouden de solvabiliteitspositie serieus kunnen bedreigen. Hierbij komt in geen enkel scenario de continuïteit in gevaar.

Naast de scenarioanalyses worden diverse gevoeligheidsanalyses uitgevoerd. Voor de volgende parameters is gekeken bij welke kritieke waarde de solvabiliteitsratio onder de 100% uitkomt: lumpsumverlies, zorginflatie en verzekerdenaantallen. Voor al deze parameters worden de kritieke waarden bepaald voor de komende vijf jaar. In alle gevallen geldt dat deze kritieke waarden zeer extreem zijn. Tot slot wordt een aparte gevoeligheidsanalyse uitgevoerd voor de gevoeligheden van het verzekerdenbestand, de schadevoorziening en de beleggingsportefeuille. De impact van deze gevoeligheden op SCR en eigen vermogen zijn beperkt.

Op basis van de uitkomsten van de scenario- en gevoeligheidsanalyses is de interne solvabiliteitsnorm ultimo 2019 gesteld op minimaal 120% van de vereiste solvabiliteit (zie hiervoor ook hoofdstuk E). Deze norm is een passende reflectie van de behoudende risicohouding.

D Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Solvency II vereist dat de activa en passiva op de balans gewaardeerd worden tegen economische waarde. Dit hoofdstuk geeft per materiële categorie activa en passiva een uiteenzetting van de grondslagen, aannames en belangrijkste methoden die zijn gehanteerd om tot de gerapporteerde waarden te komen. Tevens is inzichtelijk gemaakt waar de methoden materieel afwijken van de grondslagen, aannames en methoden die zijn gebruikt voor de waardering van de statutaire balans in de jaarrekening op basis van BW 2 titel 9 (hierna 'jaarrekening').

Algemene informatie met betrekking tot de waardering

Solvency II hanteert als basisprincipe dat activa en passiva gewaardeerd worden conform op actieve markten genoteerde marktprijzen voor diezelfde (of soortgelijke) activa en passiva (economische waarde).

Per individuele balanspost wordt toegelicht hoe deze worden gewaardeerd volgens de Solvency II waarderingsgrondslagen. Als van deze grondslagen wordt afgeweken, wordt toegelicht wat de reden daarvan is (conform het proportionaliteitsbeginsel en rekening houdend met aard en omvang van de post).

Activa en passiva luidend in vreemde valuta worden omgerekend tegen de koersen per balansdatum. Transacties in vreemde valuta en de daaruit voortvloeiende baten en lasten worden omgerekend tegen de koersen op transactiedatum.

Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva gesaldeerd en voor het netto bedrag in de balans opgenomen als CZ groep een wettelijke of contractuele bevoegdheid heeft om bedragen te salderen en tevens het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig af te wikkelen.

Financiële instrumenten worden op de balans opgenomen zodra CZ groep contractuele tegenpartij van een bevestigde transactie is geworden. Financiële instrumenten worden niet langer opgenomen indien het recht (verplichting) op de ontvangst (betaling) van kasstromen uit de financiële activa (passiva) is vervallen of indien CZ groep nagenoeg alle economische voordelen en risico's overdraagt aan een derde.

Gebruik van schattingen

Bij het opstellen maakt de RvB, in overeenstemming met algemeen geldende grondslagen, bepaalde schattingen en veronderstellingen, die medebepalend zijn voor de opgenomen bedragen. De feitelijke resultaten kunnen van deze schattingen afwijken.

Overig

Buiten hetgeen in dit hoofdstuk staat beschreven, zijn er geen relevante materiële bijzonderheden.

Solvency II-balans CZ groep

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de Solvency II- balans

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Immateriële vaste activa	14.605	0	-14.605	0	0
Materiële vaste activa voor eigen gebruik	19.245	28.640	-3.013	44.872	46.107
Beleggingen	3.058.720	-31.544	241	3.027.417	2.994.488
Leningen en hypotheek	0	5.972	0	5.972	5.862
Vorderingen uit hoofde van verzekeringen	131.080	0	0	131.080	146.536
Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)	2.023.469	748.113	17.471	2.789.053	2.672.761
Geldmiddelen en kasequivalenten	158.474	1.958	0	160.432	138.008
Overige bezittingen	23.213	-5.116	0	18.097	23.450
Totaal activa	5.428.806	748.023	94	6.176.923	6.027.212
	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Technische voorzieningen	2.192.474	944.503	118.778	3.255.755	3.195.522
Voorzieningen niet zijnde technische voorzieningen	60.883			60.883	54.957
Schulden uit hoofde van verzekeringen en aan intermediairs	247.616			247.616	271.951
Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)	29.008			29.008	37.869
Overige verplichtingen	246.957	-196.480		50.477	41.622
Totaal verplichtingen	2.776.938	748.023	118.778	3.643.739	3.601.921
Overschot van de activa t.o.v. de verplichtingen	2.651.868	0	-118.684	2.533.184	2.425.291
Totaal passiva	5.428.806	748.023	94	6.176.923	6.027.212

Tabel: Opbouw van de Solvency II waarde-vanuit de jaarrekening

D.1 Activa

In deze paragraaf volgt een beschrijving van de door CZ groep gehanteerde methode voor de waardering van de activa in de Solvency II-balans.

Immateriële activa

Waardering Solvency II

Immateriële activa bestaan uit geactiveerde kosten voor aanschaf en ontwikkeling van software. Deze worden onder Solvency II op 0 euro gewaardeerd.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De waardering onder Solvency II wijkt af van de waardering in de jaarrekening. In de jaarrekening worden de immateriële vaste activa gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijbehorende kosten of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten verminderd met lineaire afschrijvingen op basis van geschatte economische levensduur. Indien de realiseerbare waarde duurzaam lager ligt dan de boekwaarde, vindt er een afwaardering plaats.

Materiële vaste activa voor eigen gebruik

Waardering Solvency II

Materiële vaste activa voor eigen gebruik bestaan uit *terreinen en gebouwen* en *bedrijfsmiddelen*. De waarde wordt iedere twee jaar vastgesteld middels een taxatie door een externe partij. In het tussenliggende jaar vindt er een desktop review plaats door de externe taxateur waarbij getoetst wordt of de taxatiewaarde uit de meest recente taxatie nog voldoet. Indien er indicaties zijn dat dit niet het geval is, wordt de taxatie verhoogd of verlaagd door middel van een indexatie. De meest recente taxatie over de waardering ultimo 2019 heeft in november 2019 plaatsgevonden.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

Terreinen en gebouwen (eigen gebruik) worden in de jaarrekening onder beleggingen opgenomen.

De waardering onder Solvency II wijkt af van de waardering in de jaarrekening.

- *Terreinen en gebouwen*: in de jaarrekening vindt de waardering van terreinen, gebouwen en installaties plaats tegen aanschafwaarde, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen. De afschrijvingen zijn lineair berekend en gebaseerd op de verwachte economische levensduur. Op de terreinen wordt niet afgeschreven. Indien de realiseerbare waarde lager ligt dan de boekwaarde, vindt er een afwaardering plaats.
- *Bedrijfsmiddelen*: in de jaarrekening worden bedrijfsmiddelen gewaardeerd tegen aanschafwaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen op basis van de geschatte economische levensduur. Indien de realiseerbare waarde lager ligt dan de boekwaarde, vindt er een afwaardering plaats.

Beleggingen

Waardering Solvency II

Beleggingen worden onder Solvency II als volgt gewaardeerd:

- *Terreinen en gebouwen (niet voor eigen gebruik)*: de waarde wordt iedere twee jaar vastgesteld middels een taxatie door een externe partij. Zie toelichting over de waardering van *terreinen en gebouwen* onder kopje 'Materiële vaste activa voor eigen gebruik'.

- *Beleggingen anders dan terreinen en gebouwen:*
 - Aandelen en obligaties: deze beleggingen zijn gewaardeerd tegen marktwaarde ultimo boekjaar. De marktwaarde is gebaseerd op gepubliceerde noteringen in een actieve markt voor identieke of soortgelijke activa.
 - Commercial paper en deposito's: deze beleggingen zijn gewaardeerd tegen aanschafwaarde plus opgelopen rente. Gezien de korte doorlooptijd van deze instrumenten is de boekwaarde plus opgelopen rente een goede benadering van de economische waarde.
 - Beleggingen in externe beleggingsfondsen worden gewaardeerd op basis van intrinsieke waarde. Gezien de aard en omvang van deze beleggingen is dit een goede benadering van de economische waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De herrubricering ten opzichte van de jaarrekening bestaat uit:

- *Terreinen en gebouwen (eigen gebruik):* deze worden in de Solvency II-balans buiten de beleggingen opgenomen onder de balanspost 'Materiële vaste activa voor eigen gebruik'.
- *Leningen:* deze worden in de jaarrekening onder beleggingen opgenomen, terwijl deze in de Solvency II-balans buiten de beleggingen onder de balanspost 'Leningen en hypotheek' worden opgenomen.
- *Liquide middelen gerelateerd aan de beleggingsportefeuille:* deze worden in de jaarrekening opgenomen onder beleggingen. Op de Solvency II -balans vallen deze onder de balanspost 'Geldmiddelen en kasequivalenten'.
- *Opgelopen rente en de nog te ontvangen dividenden met betrekking tot beleggingen:* in de jaarrekening vallen deze onder de overige bezittingen (overlopende activa), terwijl deze op de Solvency II-balans onderdeel uitmaken van de beleggingen.

De waardering voor terreinen en gebouwen (niet voor eigen gebruik) wijkt onder Solvency II af van de waardering in de jaarrekening. In de jaarrekening wordt gewaardeerd op basis van afschrijving gebaseerd op de verwachte economische levensduur. Zie de toelichting over de waardering van terreinen en gebouwen onder het kopje 'Materiële vaste activa voor eigen gebruik'.

Voor de beleggingen anders dan terreinen en gebouwen zijn de waardering in de jaarrekening en de waardering onder Solvency II gelijk.

Leningen en hypotheek

Waardering Solvency II

De leningen worden gewaardeerd tegen reële waarde, waar nodig onder aftrek van een voorziening voor mogelijke oninbaarheid.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

Leningen worden in de jaarrekening onder beleggingen opgenomen.

De waardering in de jaarrekening is gelijk aan de waardering onder Solvency II.

Vorderingen uit hoofde van verzekeringen

Waardering Solvency II

Gezien de korte looptijd van de onderliggende vorderingen wordt de economische waarde gelijkgesteld aan de nominale waarde onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor vermoedelijke oninbaarheid.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De vorderingen uit hoofde van verzekeringen en op intermediairs zijn voor dezelfde waarde in de Solvency II-balans opgenomen als in de jaarrekening.

Vorderingen uit hoofde van verzekeringen en op intermediairs worden in de jaarrekening gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor vermoedelijke oninbaarheid.

Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)

Waardering Solvency II

Het grootste deel van deze balanspost bestaat uit:

- de vordering op het Zorginstituut Nederland (ZiNL). In de vordering op ZiNL betreffende het Zorgverzekeringsfonds is een bedrag opgenomen voor het verwachte aandeel in de landelijke verevening. Dit bedrag is berekend op basis van schattingen van de landelijke zorgkosten, mede opgegeven door Zorgverzekeraars Nederland;
- vorderingen op zorgverleners;
- nog te factureren bedragen aan verzekerden.

Gezien de korte looptijd van de onderliggende vorderingen wordt de economische waarde gelijkgesteld aan de nominale waarde onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor vermoedelijke oninbaarheid.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De herrubriceringen ten opzichte van de jaarrekening bestaan uit:

- Alle bedragen met betrekking tot ex-post-verevening van de vordering op ZiNL. Deze zijn op de Solvency II-balans verrekend met de 'best estimate' technische voorziening.
- Aan zorgverleners verstrekte voorschotten voor reeds verrichte, nog niet gedeclareerde zorgverrichtingen. Deze zijn in de jaarrekening gesaldeerd met de technische voorzieningen.

Deze vorderingen worden in de jaarrekening gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor vermoedelijke oninbaarheid. De Solvency II-waarde verschilt ten opzichte van de jaarrekening doordat onder Solvency II geen prudentie is opgenomen voor het opvangen van mogelijke tegenvallers ten aanzien van de schattingen in de bijdragen.

Geldmiddelen en kasequivalenten

Waardering Solvency II

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

Liquide middelen gerelateerd aan de beleggingsportefeuille worden in de jaarrekening opgenomen onder beleggingen.

De liquide middelen worden in de jaarrekening gewaardeerd tegen nominale waarde.

Overige bezittingen

Waardering Solvency II

Gezien de korte looptijd is de economische waarde gelijkgesteld aan de nominale waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De belangrijkste herrubriceringen ten opzichte van de jaarrekening bestaat uit opgelopen rente en de nog te ontvangen dividenden met betrekking tot beleggingen. In de jaarrekening vallen deze onder de overige bezittingen (overlopende activa), terwijl deze op de Solvency II-balans onderdeel uitmaken van de beleggingen.

De overige bezittingen worden in de jaarrekening gewaardeerd tegen nominale waarde.

D.2 Technische voorzieningen

D.2.1 Algemeen

De technische voorziening onder Solvency II betreft de beste schatting van de schade- en premievoorziening, aangevuld met een risicomarge.

De voorzieningen hebben betrekking op de basisverzekering, de verplichte verzekering tegen ziektekosten voortvloeiend uit de Zorgverzekeringswet. Daarnaast hebben de voorzieningen betrekking op aanvullende ziektekostenverzekeringen die alleen ziektekosten dekken die niet in het wettelijk pakket van de Zorgverzekeringswet en/of de Wet langdurige zorg zijn opgenomen. Het betreft veelal gedeeltelijke vergoedingen, die bovendien gemaximeerd zijn in aantallen en/of euro's. Deze voorziening is zeer kortlopend. Na het eerste kwartaal van t+1 is nagenoeg 100% van de desbetreffende ziektekosten gedeclareerd. De voorzieningen hebben een (relatief) korte looptijd (de gemiddelde duration is korter dan één jaar).

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de technische voorziening ultimo 2019 voor CZ groep conform Solvency II-waarderingsgrondslagen, opgesplitst naar 'beste schatting' (Best Estimate - BE) en 'risicomarge'.

	Schadevoorziening	Premievoorziening
BE basisverzekering	2.739.624	311.830
BE aanvullende verzekering	51.151	11.480
BE afhandelingskosten	16.178	0
BE Totaal	2.806.953	323.310
Risicomarge	125.492	
Technische voorziening	3.255.755	

Tabel: Samenstelling van de technische voorzieningen

D.2.2 Schadevoorziening

De schadevoorziening wordt gewaardeerd op basis van de contante waarde van de som van de beste schatting en betreft de kosten van nog uit te keren vergoedingen van behandelingen van verzekerden die zijn gestart vóór de balansdatum.

De schatting vindt in principe plaats door op basis van gedeclareerde perioden en ervaringscijfers per zorgverlener of groep zorgverleners het aantal nog te declareren verrichtingen en daarbij horende kosten te schatten. De schatting van declaraties van ziektekosten die van verzekerden nog worden verwacht, is gebaseerd op ervaringscijfers over het tijdstip, waarop verzekerden/zorgverleners hun declaratie inzenden. (Groepen van) zorgverleners en verzekerden kennen een bepaald patroon van indienen van rekeningen en op basis van deze patronen, inclusief afloopwisselingen en seizoensinvloeden, kan bepaald worden wat nog ontvangen moet worden per soort zorg.

Bij de taxatie van de kosten ziekenhuiszorg en kosten GGZ is rekening gehouden met de contractuele afspraken met ziekenhuizen en GGZ-instellingen voor 2019, waarin naast prijs- en volumeafspraken met name de omzetplafonds in aanmerking zijn genomen.

In deze voorziening is tevens een voorziening voor afhandelingskosten begrepen, die jaarlijks wordt berekend. De basis voor de voorziening voor afhandelingskosten wordt gevormd door de ultimo boekjaar nog af te wikkelen declaraties ziektekosten over het afgelopen jaar en voorgaande jaren. De voorziening voor afhandelingskosten wordt bepaald op basis van de integrale kosten die aan het personeel van de interne organisatorische eenheden, belast met de afhandeling van de hiervoor genoemde declaraties ziektekosten, toe te rekenen zijn.

De schadevoorziening wordt vervolgens vastgesteld als de contante waarde van de schadevoorziening zoals hierboven vermeld, gecorrigeerd voor de nog te verrekenen ex-post bijdrage ZiNL. De technische voorzieningen worden contant gemaakt op basis van de door EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur, zonder volatiliteitsaanpassing en matchingopslag. Aflooppercentages van de voorziening worden gebruikt ter bepaling van de toekomstige kasstromen voor verdiscontering.

D.2.3 Premievoorziening

De premievoorziening wordt gewaardeerd op basis van de contante waarde van de in- en uitgaande kasstromen van de reeds gesloten contracten per jaarultimo voor het komende jaar.

De beste schatting van de premievoorziening wordt vastgesteld door de afzonderlijk te verwachten kasstromen met betrekking tot het resultaat van het jaar volgend op het boekjaar contant te maken op basis van de door EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur. De betreffende kasstromen zijn:

- de prognose premie voor jaar t+1 (exclusief de vooruit ontvangen premie zoals opgenomen op de balans voor jaar t);
- de prognose bijdrage voor jaar t+1;
- de prognose schade voor jaar t+1;
- de te verwachten kosten voor jaar t+1.

Voor de afloop van de kasstromen worden aflooperpercentages vastgesteld op basis van historische informatie.

D.2.4 Risicomarge

De risicomarge wordt gewaardeerd op basis van de contante waarde van de kosten voor het aanhouden van toetsingsvermogen. Ofwel, de risicomarge betreft de contante waarde van de kapitaalkosten die een verzekeraar nodig heeft om de voorziening over te kunnen nemen. De berekening van de risicomarge is gebaseerd op de veronderstelling dat de gehele portefeuille verzekerings- en herverzekeringsverplichtingen aan een andere verzekerings- of herverzekeringsonderneming wordt overgedragen. De risicomarge wordt vastgesteld conform methode 1. Hierbij worden voor de berekening van toekomstige solvabiliteitseisen individuele (sub)risico's in sommige of alle (sub)modules benaderd.

D.2.5 Onzekerheden door de werking van het risicovereveningssysteem

De werking van het risicovereveningssysteem brengt met zich mee dat het drie tot vier jaar duurt voordat tot een definitieve afrekening met de individuele zorgverzekeraars overgegaan kan worden. Het risico is dan ook dat de werkelijke bijdragen afwijken van de ex ante en tussentijdse afrekeningen. De lange doorlooptijd van het beschikbaar komen van verzekerdengegevens zorgt voor een cumulatie van onzekerheden in die periode.

De resultaten van de risicoverevening tot en met 2015 zijn door ZiNL vastgesteld.

Ex ante onderkende onzekerheden rondom de raming van het aantal verzekerden met een bepaald verzekerdenkenmerk worden gemitigeerd door criterium- of klassenneutraliteit. De mate van toepassing van criteriumneutraliteit wordt per tekenjaar door ZiNL vastgesteld. De keuze voor het toepassen van criteriumneutraliteit kan materiële effecten hebben op de risicovereveningsresultaten.

D.2.6 Onzekerheden ten aanzien van de kosten van de basisverzekering

Zorgkosten MSZ en dure medicijnen

Binnen de zorgkosten MSZ vinden regelmatig systeemwijzigingen plaats waardoor historische patronen vaak niet bruikbaar zijn. De invoering van de nieuwe geneesmiddelen registratie is hiervan het laatste voorbeeld in 2017. Met betrekking tot 2018 en 2019 is er onzekerheid met name als gevolg van de kosten voor dure geneesmiddelen, prestaties op nacalculatiebasis en het openbreken van contracten. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat de diversiteit binnen contracten groter wordt.

Financieel arrangement

Zowel voor de intramurale als de extramurale dure geneesmiddelen spreekt de overheid financiële arrangementen af. De zorgverzekeraar heeft geen inzicht in deze afspraken. Eind 2019 is de laatste landelijke voorinformatie opgeleverd.

Zorgkosten GGZ

Als gevolg van de lange doorlooptijden in de aanlevering van declaraties van de GGZ-instellingen is er pas laat inzicht in de effecten op het zorgkostenverloop 2018 en 2019. Daardoor is er ook pas laat inzicht in effecten van systeemwijzigingen, verzekerenmutaties en patiënten-verschuivingen onder andere naar de eerstelijns GGZ. Ook het openbreken van de contracten speelt binnen de GGZ.

Zorgkosten buitenland

Zowel de directe als indirecte stroom van buitenland declaraties bevatten een onzekerheid aangezien de declaraties pas heel laat binnen komen. Daarnaast zijn er grote fluctuaties mogelijk in de kosten per patiënt.

Niet-gecontracteerde zorg

De niet-gecontracteerde kosten bij MSZ, GGZ en wijkverpleging zorgen voor een onzekerheid voor de toekomstige schadelast.

D.2.7 Mitigering van de onzekerheden door het risicovereveningssysteem

De hiervoor weergegeven onzekerheden in de zorgkosten kunnen invloed hebben op het resultaat over 2019 en de hoogte van de technische voorziening voor de basisverzekering ultimo 2019. Het financiële risico als gevolg van de genoemde onzekerheden wordt deels gemitigeerd. Dat geldt primair omdat het risicovereveningssysteem er juist op is gericht om een adequate, aan het risico van de populatie van de verzekeraar gerelateerde financiering te realiseren. Bovendien worden risico's gedeeltelijk gemitigeerd omdat de vaste kosten MSZ 100% worden nagecalculeerd, als gevolg van het weinig of geen invloed kunnen uitoefenen op de hoogte van deze kosten. Op de kosten van overige budgetonderdelen wordt niet nagecalculeerd.

D.2.8 Overige mitigering van onzekerheden

Met betrekking tot de rechtmatigheid en doelmatigheid van de schadelast voor ziekenhuizen en GGZ-instellingen worden evenals voorgaand jaar zelfonderzoeken door de instellingen uitgevoerd. Beoordeling van de resultaten vindt in ZN-verband plaats.

Voor 2018 is met de ziekenhuizen een handreiking controles 2018 overeengekomen, die in 2019 door (nagenoeg alle) ziekenhuizen is toegepast. In 2019 zijn vier ziekenhuizen over op Horizontaal Toezicht en hebben als zodanig verantwoording afgelegd. Deze ziekenhuizen nemen niet meer deel aan de handreiking controles 2018.

Voor de GGZ zijn in 2019 de zelfonderzoeken over 2016 afgerond en is het zelfonderzoek 2017 gestart bij de instellingen die willen en kunnen deelnemen. Afronding vindt plaats in 2020. De controles die buiten de zelfonderzoeken voor 2017 vallen, zijn de zorginstelling overstijgende controles en fraudeonderzoeken. Deze controles worden door de zorgverzekeraars uitgevoerd.

D.2.9 Verloop van jaarrekening naar Solvency II

De technische voorzieningen op jaarrekeninggrondslagen wijken af van de technische voorzieningen op basis van Solvency II-grondslagen, te weten:

- De technische schadevoorziening is de contante waarde van de schadevoorziening conform de jaarrekening, gecorrigeerd voor de nog te verrekenen ex-postbijdragen ZiNL.
- De premievoorziening is de contante waarde van de voorziening verlieslatende contracten conform de jaarrekening, gecorrigeerd voor de vooruit ontvangen premies en de in de jaarrekening gehanteerde rente. In tegenstelling tot de jaarrekening, wordt onder Solvency II ook een premievoorziening gevormd bij een positief voorcalculatorisch resultaat technische rekening van het volgend boekjaar.
- Onder Solvency II worden aan zorgverleners verstrekte voorschotten niet gesaldeerd met de ‘best estimate’ schadevoorziening.

Onderstaand tabel geeft inzicht in het verloop van de voorzieningen conform de jaarrekening naar de technische voorzieningen conform de Solvency II-balans.

	Schadevoorziening	Premievoorziening
Voorziening conform jaarrekening	2.047.091	145.383
Correctie ex-post bijdrage ZiNL	21.076	
Correctie vooruit ontvangen premies		196.281
Correctie positief voorcalculatorisch resultaat premievoorziening AV		-23.673
Correctie bevoorschotting	727.146	
Totaal nominale voorziening Solvency II	2.795.313	317.991
Effect contant maken	11.640	5.319
Totaal contante waarde voorziening Solvency II	2.806.953	323.310
Risicomarge		125.492
Totaal technische voorziening conform SII balans		3.255.755

Tabel: Opbouw van de Solvency II-waarde van de technische voorziening vanuit de jaarrekening

D.3 Overige schulden

In deze paragraaf volgt een beschrijving van de door CZ groep gehanteerde grondslagen voor de waardering van de andere verplichtingen dan de technische voorzieningen in de Solvency II- balans (zie tabel: *Opbouw van de Solvency II-waarde vanuit de jaarrekening*).

Voorzieningen niet zijnde technische voorzieningen

Voorziening Reserves Voormalige Vrijwillige Ziekenfondsverzekering (RVVZ)

In deze voorziening is het vermogen van de Voormalige Vrijwillige Ziekenfondsverzekering verantwoord. Deze middelen worden besteed aan projecten voor zorgverlening, die bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van leven van zieke en gehandicapte mensen en projecten ter voorkoming van ziekten. Deze zorg-projecten worden niet via een zorgverzekering of zorgregeling gefinancierd. Bovendien kunnen deze middelen besteed worden aan projecten ter verbetering van de kwaliteit van de interne organisatie van de zorgverzekeraars. Dit is opgenomen in het convenant 'Besteding Reserves Voormalige Vrijwillige Ziekenfondsverzekering'. In het convenant is een minimale verdeling voor zorgprojecten en maximale toekenning voor bedrijfsprojecten opgenomen. De Raad van Bestuur besluit over de aard, omvang en timing van deze bestedingen na advies van de interne commissie CZ Fonds. De reserve is vanaf 1999 in 20 jaar afgebouwd met een jaarlijkse toevoeging van interest volgens het rendement op staatsleningen met een looptijd van 10 jaar per november van het voorafgaande jaar. Tot en met 2015 werd aan Het Centraal Fonds RVVZ (Innovatiefonds Zorg) 25% van het vermogen afgedragen voor de financiering van projecten met een landelijk belang. Dit percentage is in 2016 losgelaten. Dit deel is opgenomen onder de schulden. Toegezegde financieringen die nog niet zijn uitbetaald worden eveneens onder de schulden opgenomen.

Ultimo 2018 is de afbouwperiode van 20 jaar beëindigd. Vanaf 1 januari 2019 is CZ, als beherend rechtspersoon zelf verantwoordelijk voor de afwikkeling van de aangegane verplichtingen in het kader van de RVVZ-gelden. Deze afwikkeling dient in lijn te zijn met de doelstellingen van het convenant en dient ultimo 2022 gereed te zijn.

Waardering Solvency II

De voorziening is gewaardeerd tegen economische waarde. Gezien de aard, de beperkte resterende looptijd, en omvang van de voorziening is de economische waarde gelijkgesteld aan de nominale waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De voorzieningen niet zijnde technische voorzieningen zijn voor dezelfde waarde in de Solvency II- balans opgenomen als in de jaarrekening.

De voorziening is in de jaarrekening gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorziening verplichtingen personeelsbeloningen en de Pensioenregeling

Waardering Solvency II

De uitgestelde beloningen hebben betrekking op de VUT-overgangsregeling, de vergoedingsregeling voor ziektekostenpremies aan gepensioneerden en de jubileum-uitkeringen bij 12½-, 25- en 40-jarig dienstverband. Deze beloningen in de vorm van rechten op uitkering na afloop van het dienstverband en beloningen betaalbaar op termijn worden volgens de richtlijn RJ271 'Personeelsbeloningen' verwerkt.

Voor de berekening van de VUT-verplichting zijn onder meer de volgende veronderstellingen gehanteerd:

- de overlevingskans wordt berekend volgende de prognosetafels AG2018, gecorrigeerd voor ervaringssterfte, gedifferentieerd naar leeftijd conform de ABTN 2019 van SBZ Pensioen;
- de rekenrente wordt gebaseerd op de huidige marktrente van hoogwaardige bedrijfsobligaties en bedraagt 0,06% (2018: 0,43%);
- de verplichting wordt contant gemaakt waarbij uitgegaan wordt van de Projected Unit Credit methode;
- de inflatie is afgeleid van de Consumenten Prijs Index (CPI) en bedraagt 1,5% (2018: 1,5%);
- de franchise bedraagt voor 2020 14.167 euro (2019: 13.785 euro);
- de indexatie van de tijdelijke pensioenen van SBZ wordt bepaald op de toeslagverleningen en bedraagt 0,5% (2018: 0,5%);
- er wordt rekening gehouden met een algemene salarisstijging van 1,5% (2018: 1,5%) en een individuele carrière-component.

De arbeidsvoorwaarden van CZ groep geven medewerkers een recht op gratificaties op het moment dat zij 12½, 25 of 40 jaar in dienst zijn alsmede op een bijdrage in de kosten van de ziektekostenverzekering na pensionering. Bij de berekening van deze verplichtingen worden dezelfde veronderstellingen, met uitzondering van de rekenrente, gehanteerd als bij de berekening van de VUT-verplichting. De gehanteerde rekenrente voor deze verplichtingen is 0,77% (2018: 1,57%).

CZ groep is voor de uitvoering van haar pensioenregeling aangesloten bij SBZ Pensioen (SBZ). De pensioenregeling heeft betrekking op alle medewerkers en leidt tot vergoedingen die gebaseerd zijn op het salaris en het aantal dienstjaren van medewerkers op hun pensioengerechtigde leeftijd. De pensioenregeling betreft een middelloonstelsel en kent een opbouw voor het ouderdomspensioen van 1,875% over de pensioengrondslag tot een maximum van 107.593 euro voor 2019, (110.111 euro voor 2020). De franchise bedraagt 13.785 euro voor 2019, (14.167 euro voor 2020). De uitvoering van de pensioenregeling is ondergebracht bij SBZ. Dit betekent dat alleen de over het boekjaar verschuldigde premies als kosten worden verantwoord.

Voor medewerkers met een pensioengrondslag boven de 107.593 euro voor 2019 (2020: 110.111 euro) is door Zorgverzekeraars Nederland een collectieve vrijwillige excedent regeling afgesloten bij SBZ Pensioen. De regeling is een Beschikbare-premieregeling voor een netto pensioen. De verschuldigde bruto premies over het boekjaar worden als kosten verantwoord.

De risico's van loonontwikkeling, prijsindexatie en beleggingsrendement op het fondsvermogen zullen mogelijk leiden tot toekomstige aanpassingen in de jaarlijkse bijdragen aan het pensioenfonds. Deze risico's komen niet tot uitdrukking in een op de balans opgenomen voorziening. In geval van een tekort bij het bedrijfstak pensioenfonds heeft CZ groep geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies.

De beleidsdekkingsgraad van het pensioenfonds kwam eind december 2019 uit op 105,9%. Op grond van de beleggingsstrategie geldt een hoger vereist vermogen (115,9%). SBZ heeft reeds bij DNB een herstelplan ingediend. Het verlagen van de pensioenen is niet aan de orde. Op 31 december 2019 is de dekkingsgraad van pensioenfonds SBZ op basis van de marktrente 100,2% (2018: 105,3%) en op basis van de DNB UFR curve 105,9% (2018: 108,3%).

De pensioenregeling kent de volgende indexatieregeling voor actieve deelnemers: jaarlijks storten de werkgevers een percentage van de loonsom in een indexatiepot. In 2019 2,85% (2020 1,00%). De indexatie wordt hiermee uitgevoerd voor alle actieve werknemers van de betreffende werkgevers. De indexatie zal maximaal conform het in de CAO overeengekomen percentage van de loonontwikkeling vanaf 2 januari in het daaraan voorafgaande jaar tot en met genoemde 1 januari bedragen. Op de opgebouwde pensioenaanspraken wordt jaarlijks op 1 januari een toeslag verleend. Naast deze indexatie worden de pensioenen elk jaar aangepast aan prijsstijgingen, maar alleen als SBZ voldoende geld in kas heeft. Het bestuur van SBZ beslist dit jaarlijks opnieuw op basis van de actuele financiële situatie.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De pensioenuitkeringsverplichtingen zijn voor dezelfde waarde in de Solvency II- balans opgenomen als in de jaarrekening.

Schulden uit hoofde van verzekeringen

Waardering Solvency II

De verzekeringsschulden en schulden aan tussenpersonen zijn gewaardeerd tegen economische waarde. Gezien de korte looptijd is de economische waarde gelijkgesteld aan de nominale waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De verzekeringsschulden en schulden aan tussenpersonen zijn voor dezelfde waarde in de Solvency II-balans opgenomen als in de jaarrekening.

Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)

Waardering Solvency II

De schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen) zijn gewaardeerd tegen economische waarde. Gezien de korte looptijd is de economische waarde gelijkgesteld aan de nominale waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen) zijn voor dezelfde waarde in de Solvency II-balans opgenomen als in de jaarrekening.

Overige verplichtingen

Waardering Solvency II

De overige verplichtingen zijn gewaardeerd tegen economische waarde. Gezien de korte looptijd is de economische waarde gelijk verondersteld aan de nominale waarde.

Verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De belangrijkste herrubricering ten opzichte van de jaarrekening bestaat uit vooruit ontvangen premies. Onder Solvency II worden de betreffende premies meegenomen in de scope van de kasstromen voor de bepaling van 'best estimate technische voorzieningen'.

Overige verplichtingen worden in de jaarrekening gewaardeerd tegen nominale waarde.

D.4 Alternatieve waarderingsmethoden

CZ groep hanteert geen overige alternatieve waarderingsmethoden die niet eerder vermeld en toegelicht zijn.

D.5 Overige informatie

Alle relevante informatie is in de voorgaande paragrafen aan de orde gekomen

E Kapitaalbeheer

Dit hoofdstuk gaat dieper in op het kapitaalbeheer van CZ groep. Paragraaf E.1 geeft inzicht in het kapitaalbeheer en in de structuur, de omvang en de kwaliteit van het eigen vermogen. Paragraaf E.2 geeft informatie over de hoogte en de samenstelling van de SCR en MCR. Ten slotte worden in de paragrafen E.3 t/m E.6 overige aspecten die van belang zijn voor het kapitaalbeheer uiteengezet.

E.1 Eigen vermogen

Deze paragraaf geeft inzicht in de belangrijkste doelstelling van het kapitaalbeleid en de samenstelling van het eigen vermogen van CZ groep.

E.1.1 Kapitaalbeheer

CZ groep is een onderlinge waarborgmaatschappij die haar zorgverzekeringsactiviteiten uitvoert ten behoeve van haar leden. Dat betekent dat het beheer van het eigen vermogen moet passen bij de belangen van haar leden. Het eigen vermogen van CZ groep wordt gebruikt om de strategische doelstellingen te kunnen realiseren en om de risico's die daarbij horen voldoende af te kunnen dekken. Een eventueel solvabiliteitsoverschot vloeit via premiedemping terug naar de leden en een tekort wordt via premieopslagen aangevuld. De beleggingsportefeuille van CZ groep draagt met een beperkt risicoprofiel bij aan het laag houden van de premie op lange termijn.

Kapitaalsturing vindt plaats via het kapitaalbeleid op het niveau van CZ groep, waarin een streefsolvabiliteit is gedefinieerd. De streefsolvabiliteit wordt jaarlijks vastgesteld in het ORSA-proces en is gebaseerd op wettelijk vereiste solvabiliteit, aangevuld met een risico gewogen buffer. In de ORSA wordt op het niveau van CZ groep op basis van scenarioanalyses, gevoeligheidsanalyses en reversed stresstesten nagegaan wat de maximale impact kan zijn en in welke vorm die CZ groep zou kunnen raken. Deze analyses worden verrijkt met de actuele risico's. Zo ontstaat een beeld van zowel de waarschijnlijkheid waarmee CZ groep kan worden geraakt als van de mogelijke impact van risico's. De risico's worden afgedekt door middel van een financieel verantwoorde en maatschappelijk passende vermogensbuffer, onze streefsolvabiliteit, bovenop de wettelijke vereiste solvabiliteit. Ultimo 2019 bedraagt de streefsolvabiliteit minimaal 120% (2018: 120%) van de vereiste solvabiliteit.

E.1.2 Vermogenspositie

In deze subparagraaf wordt dieper ingegaan op de vermogenspositie van CZ groep. Er wordt inzicht gegeven in de samenstelling, de kwaliteit en de beschikbaarheid van het eigen vermogen, het verloop ervan ten opzichte van eind vorig jaar, en waar deze afwijkt ten opzichte van het in de jaarrekening gepresenteerde eigen vermogen.

Indeling en samenstelling van het Solvency II eigen vermogen

De groepssolvabiliteit is bepaald conform methode 1 (consolidatie). Het volledige eigen vermogen van CZ groep is van tier 1-kwaliteit en kan in zijn geheel worden toegeschreven aan de reconciliatiereserve. Hieronder vallen:

- het exploitatieresultaat dat gedurende de jaren conform de statuten aan de (statutaire) reserve is toegevoegd;
- de aan de (bestemmings)reserve van CZ groep toegevoegde middelen die worden gereserveerd uit hoofde van het Zorgdoorbraakfonds. Aangezien CZ groep vrij is om de voor deze middelen gereserveerde bestemming te wijzigen, worden deze middelen tot het vrij beschikbare vermogen gerekend;
- voormalige wettelijke reserves Ziekenfondswet;
- wettelijke reserve in verband met het niet-uitkeerbaar deel van het eigen vermogen van CZ Zorgkantoor B.V. Aangezien deze reserve niet ingezet kan worden om verliezen op te vangen, wordt dit niet meegenomen in het eigen vermogen dat in aanmerking komt voor dekking van het solvabiliteitskapitaalvereiste;
- verschillen tussen de waardering onder Solvency II en de in de jaarrekening toegepaste grondslag op basis van BW 2 titel 9.

	<i>Excess of assets over liabilities waardering Solvency II</i>	<i>Excess of assets over liabilities waardering jaarrekening</i>
Eigen vermogen CZ groep geconsolideerd*	2.533.184	2.651.867
Eigen vermogen solo entiteiten		
Eigen vermogen O.W.M. CZ groep Zorgverzekeraar U.A.	1.827.897	1.934.481
Eigen vermogen O.W.M. CZ groep Aanvullende Verzekering Zorgverzekeraar U.A.	712.375	721.097
Delta Lloyd Zorgverzekering N.V.	459.192	482.743
CZ Zorgverzekeringen N.V.	123.681	125.509
OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V.	259.005	274.265
Overige entiteiten		
CZ zorgkantoor B.V.	7.690	7.690
CZ Fund Management B.V.	189	189
Eigen vermogen stichtingen	-3.710	-3.710

* NB Het eigen vermogen van OWM CZ groep Zorgverzekeraar U.A. en OWM CZ groep Aanvullende verzekering Zorgverzekeraar U.A. is inclusief het eigen vermogen van de deelnemingen. De totalen van de verschillende groepsentiteiten tellen daarom niet op tot het eigen vermogen van CZ groep geconsolideerd.

Tabel: Overzicht van het eigen vermogen van de verschillende entiteiten van CZ groep

Mutatie van het beschikbare eigen vermogen Solvency II

In onderstaande tabel is de mutatie inzichtelijk gemaakt tussen het in aanmerking komend eigen vermogen voor het solvabiliteitskapitaalvereiste per ultimo 2019 en het in aanmerking komend eigen vermogen per ultimo 2018. De toename (107 miljoen euro) wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het resultaat 2019 (119 miljoen euro) en de mutatie van het verschil in eigen vermogen uit hoofde van het verschil in waarderingsgrondslagen tussen BW 2.9 en Solvency II (-11 miljoen euro; zie 'Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening op basis van BW 2 titel 9').

	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Eigen vermogen Solvency II	2.533.184	2.425.291
Reconciliatiereserve	2.533.184	2.425.291
Deel dat niet in de reconciliatiereserve mag worden opgenomen en niet voldoet aan de criteria voor indeling als eigen vermogen onder Solvency II	-7.651	-6.784
In aanmerking komend eigen vermogen Solvency II	2.525.533	2.418.507

Tabel: Mutatie van het beschikbare eigen vermogen van CZ groep

Aansluiting tussen het eigen vermogen Solvency II en het eigen vermogen in de jaarrekening op basis van BW 2 titel 9 grondslagen

Onderstaande tabel geeft een inzicht in het verschil tussen het eigen vermogen onder Solvency II en het eigen vermogen in de jaarrekening op basis van BW 2 titel 9 grondslagen. Deze verschillen zijn het gevolg van de in hoofdstuk D beschreven verschillen in waarderingsgrondslag tussen Solvency II en de jaarrekening.

	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Eigen vermogen statutaire jaarrekening	2.651.867	2.533.324
Immateriële vaste activa	-14.605	-8.035
Materiële vaste activa	-2.771	-1.905
Prudentie	17.471	15.569
Waarderingsverschil technische voorziening	-118.778	-113.662
Eigen vermogen Solvency II	2.533.184	2.425.291

Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening op basis van BW 2 titel 9

E.2 Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste

CZ groep maakt gebruik van het Solvency II-standaardmodel voor de bepaling van het solvabiliteitskapitaalvereiste (SCR). Bij de berekening van de SCR zijn geen vereenvoudigde berekeningen toegepast. De minimumkapitaalvereiste (MCR) is berekend op basis van de omvang van de best estimate premie- en schadevoorziening en de geboekte premie in de afgelopen 12 maanden. De onderstaande tabel geeft inzicht in de SCR, MCR, het Solvency II eigen vermogen en de solvabiliteitsratio.

<i>Risicocategorie</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Marktrisico	267.152	192.423
Tegenpartijkredietrisico	82.513	67.027
Verzekeringstechnisch risico	1.218.336	1.158.582
Diversificatievoordeel	-231.383	-176.832
BSCR	1.336.618	1.241.200
Operationeel risico	305.585	297.314
SCR	1.642.203	1.538.514
Totaal in aanmerking komend eigen vermogen onder Solvency II	2.525.533	2.418.507
Solvabiliteitsratio	154%	157%
MCR consolidated CZ group	644.928	624.169

Tabel: Overzicht van het kapitaalvereiste van CZ groep

In bovenstaande tabel is de mutatie inzichtelijk gemaakt tussen de SCR per ultimo 2019 en de SCR per ultimo 2018. De belangrijkste mutaties onderliggend aan de toename (104 miljoen euro) betreffen:

- een stijging van het marktrisico (75 miljoen euro);
- een stijging van het verzekeringstechnisch risico (60 miljoen euro);
- een stijging van het diversificatievoordeel (55 miljoen euro).

Het definitieve bedrag van het solvabiliteitsvereiste is nog onderworpen aan het oordeel van De Nederlandsche Bank.

E.3 Gebruik van de ondermodule aandelenrisico op basis van looptijd bij de berekening van het solvabiliteitskapitaalvereiste

Niet van toepassing voor {{Naam}}

E.4 Verschillen tussen de standaardformule en ieder gebruikt intern model

{{Naam}} maakt gebruik van het Solvency II-standaardmodel voor de bepaling van het SCR.

E.5 Niet-naleving van het minimumkapitaalvereiste en het solvabiliteitskapitaalvereiste

Verzekeraars dienen een toelichting te geven wanneer in de rapportageperiode niet wordt voldaan aan het minimumkapitaalvereiste of duidelijk niet is voldaan aan het solvabiliteitskapitaalvereiste.

In 2019 is er geen sprake geweest van niet-naleving van de MCR of SCR.

E.6 Overige informatie

Mogelijkheden om vermogen te schuiven binnen CZ groep

Binnen CZ groep kan vermogen worden getransfereerd van moeder naar dochter en vice versa. Wanneer een entiteit niet meer aan de wettelijke vereisten voldoet, zal de solvabiliteit van de betreffende entiteit middels een dergelijke transfer worden aangevuld.

Tussen de twee onderlinge waarborgmaatschappijen (Onderlinge Waarborgmaatschappij Centrale Zorgverzekeraars groep Zorgverzekeraar U.A. en Onderlinge Waarborgmaatschappij Centrale Zorgverzekeraars groep Aanvullende Verzekering Zorgverzekeraar U.A.) kan niet direct vermogen worden getransfereerd (zie Figuur: 'juridische structuur CZ groep' uit in hoofdstuk A). Wanneer een OWM met bijbehorende dochter(s) niet meer aan de wettelijke vereisten voldoet, kan via het nemen van bedrijfseconomische acties zoals premieverhoging de solvabiliteit tot het gewenste niveau worden aangevuld. In een uiterst geval kan door middel van het fuseren van entiteiten een verzekeraar worden gecreëerd die voldoende vermogen heeft.

CZ groep is voornemens de juridische structuur per 1 januari 2021 om te vormen (zie hoofdstuk A). In 2020 zal het kapitaalbeleid uitgebreid worden geëvalueerd tegen de achtergrond van de juridische herstructurering. Daarnaast volgt CZ groep de ontwikkelingen rondom de novelle op het verbod op winstuitkering, zodat hier indien nodig tijdig op kan worden bijgestuurd.

Kapitaaleis verzekeringstechnisch risico

- Update HRES-parameters: Er is nog geen uitsluitsel over de te hanteren methode voor de herijking van de HRES-parameters. DNB doet op dit moment een onderzoek naar de verschillende methoden. CZ groep verwacht dat de eerste resultaten van het onderzoek begin 2020 met de zorgverzekeraars worden gedeeld.
- Per 1 januari 2020 worden de laatste wijzigingen van de SCR 2018-review van kracht. Dit betekent onder andere dat de parameter voor de bepaling van het reserverisico van de aanvullende verzekering stijgt van 5% naar 5,7%.

Bijlage A OWM CZ groep Zorgverzekeraar U.A. (enkelvoudig)

In deze bijlage zijn de toelichtingen opgenomen die specifiek zijn voor OWM CZ groep Zorgverzekeraar U.A. (enkelvoudig).

A. Activiteiten en prestaties

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het resultaat.

	2019	2018
Premies en bijdragen	7.281.827	7.043.572
Wijziging voorziening voor lopende risico's	-97.867	173.224
Toegerekende opbrengst beleggingen	536	-741
Overige technische baten eigen rekening	0	0
Uitkering ziektekosten	-7.072.767	-6.869.582
Bedrijfskosten	-149.860	-141.902
Overige technische lasten eigen rekening	-1.395	-5.160
Verzekeringstechnisch resultaat	-39.526	199.411
Beleggingsopbrengsten	99.415	-13.637
Toegerekende beleggingsopbrengsten	-536	741
Totaal financieel resultaat	59.353	186.515

Tabel: Verkorte opstelling resultaat

D. Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Hieronder wordt inzicht gegeven in de belangrijkste waarderings – en rubriceringsverschillen tussen Solvency II en de jaarrekening.

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Immateriële vaste activa	14.605	0	-14.605	0	
Materiële vaste activa voor eigen gebruik	19.245	0	-3.429	15.816	16.998
Beleggingen	2.161.876	-5.792	0	2.156.084	2.166.781
Leningen en hypotheek	0	5.901	0	5.901	5.784
Vorderingen uit hoofde van verzekeringen	83.765	0	0	83.765	94.662
Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)	1.693.476	586.104	12.119	2.291.699	2.144.578
Geldmiddelen en kasequivalenten	126.781	-150	0	126.631	110.963
Overige bezittingen	18.097	0	0	18.097	23.450
Totaal activa	4.117.845	586.063	-5.915	4.697.993	4.563.216

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Technische voorzieningen	1.666.650	701.428	100.668	2.468.746	2.368.284
Voorzieningen niet zijnde technische voorzieningen	59.706			59.706	53.434
Schulden uit hoofde van verzekeringen en aan intermediairs	223.121			223.121	243.663
Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)	68.901			68.901	72.727
Overige verplichtingen	164.986	-115.365		49.621	41.617
Totaal verplichtingen	2.183.364	586.063	100.668	2.870.095	2.779.725
Overschot van de activa t.o.v. de verplichtingen	1.934.481	0	-106.583	1.827.898	1.783.491
Totaal passiva	4.117.845	586.063	-5.915	4.697.993	4.563.216

Tabel: Opbouw van de Solvency II-waarde vanuit de jaarrekening

Eigen vermogen

Onderstaande tabellen geven inzicht in het eigen vermogen onder Solvency II.

	2019	2018
Eigen vermogen statutaire jaarrekening	1.934.481	1.875.128
Immateriële vaste activa	-14.605	-8.035
Materiële vaste activa	-3.429	-2.791
Prudentie	12.119	10.372
Waarderingsverschil technische voorziening	-100.669	-91.183
Eigen vermogen Solvency II	1.827.897	1.783.491

Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening

	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Eigen vermogen Solvency II	1.827.898	1.783.491
Reconciliatiereserve	1.827.898	1.783.491
Deel dat niet in de reconciliatiereserve mag worden opgenomen en niet voldoet aan de criteria voor indeling als eigen vermogen onder Solvency II	-7.651	-6.785
In aanmerking komend eigen vermogen Solvency II	1.820.247	1.776.706

Tabel: In aanmerking komend eigen vermogen huidig jaar ten opzichte van vorig jaar

Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste

Risicocategorie	2019	2018
Marktrisico	195.346	139.937
Tegenpartijkredietrisico	76.172	54.419
Verzekeringstechnisch risico	837.153	803.472
Diversificatievoordeel	-178.145	-131.804
BSCR	930.526	866.024
Operationeel risico	218.479	211.333
SCR	1.149.005	1.077.357
Totaal in aanmerking komend eigen vermogen onder Solvency II	1.820.247	1.776.706
Solvabiliteitsratio	158%	165%
MCR	454.147	438.482

Tabel: Overzicht van het solvabiliteitskapitaalvereiste

Bijlage B OWM CZ groep Aanvullende verzekering Zorgverzekeraar U.A.

In deze bijlage zijn de toelichtingen opgenomen die specifiek zijn voor OWM CZ groep Aanvullende verzekering Zorgverzekeraar U.A.

A. Activiteiten en prestaties

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het resultaat.

	2019	2018
Premies	692.972	697.426
Wijziging voorziening voor lopende risico's	0	4.213
Toegerekende opbrengst beleggingen	632	115
Uitkering ziektekosten	-665.510	-650.189
Bedrijfskosten	-44.142	-31.976
Verzekeringstechnisch resultaat	-16.048	19.589
Beleggingsopbrengsten	76.209	-66.360
Interest voorziening RVVZ	0	-19
Toegerekende beleggingsopbrengsten	-632	-115
Totaal financieel resultaat	59.529	-46.905

Tabel: Verkorte opstelling resultaat

D. Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Hieronder wordt inzicht gegeven in de belangrijkste waarderings – en rubriceringsverschillen tussen Solvency II en de jaarrekening.

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Beleggingen	804.824	-9.384	-22.894	772.546	670.841
Leningen en hypotheek	0	10.694	3.379	14.073	15.269
Vorderingen uit hoofde van verzekeringen	6.265	0	0	6.265	8.881
Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)	2.856	-1.310	0	1.546	19.720
Geldmiddelen en kasequivalenten	4	-1	0	3	364
Overige bezittingen	0	0	0	0	0
Totaal activa	813.949	-1	-19.515	794.433	715.075

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Technische voorzieningen	41.377	23.766	-10.793	54.350	57.475
Voorzieningen niet zijnde technische voorzieningen	1.178			1.178	1.175
Schulden uit hoofde van verzekeringen en aan intermediairs	2.889			2.889	3.361
Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)	23.603			23.603	2.696
Overige verplichtingen	23.805	-23.767		38	0
Totaal verplichtingen	92.852	-1	-10.793	82.058	64.707
Overschot van de activa t.o.v. de verplichtingen	721.097	0	-8.722	712.375	650.368
Totaal passiva	813.949	-1	-19.515	794.433	715.075

Tabel: Opbouw van de Solvency II-waarde vanuit de jaarrekening

Entiteit specifieke verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De herwaardering van de balanspost 'Beleggingen' betreft het verschil in eigen vermogen van de deelnemingen onder de jaarrekening- en Solvency II-waardering.

Eigen vermogen

Onderstaande tabellen geven inzicht in het eigen vermogen onder Solvency II.

	2019	2018
Eigen vermogen statutaire jaarrekening	721.097	661.568
Materiële vaste activa (anders dan voor eigen gebruik)	657	885
Deelnemingen	-23.550	-21.928
Leningen	3.378	5.196
Waarderingsverschil technische voorziening	10.793	4.647
Eigen vermogen Solvency II	712.375	650.368

Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening

	2019	2018
Eigen vermogen Solvency II	712.375	650.368
Reconciliatiereserve	712.375	650.368
In aanmerking komend eigen vermogen Solvency II	712.375	650.368

Tabel: In aanmerking komend eigen vermogen huidig jaar ten opzichte van vorig jaar

Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste

Risicocategorie	2019	2018
Marktrisico	128.443	110.332
Tegenpartijkredietrisico	2.218	5.392
Verzekeringstechnisch risico	116.474	107.799
Diversificatievoordeel	-52.660	-49.288
BSCR	194.475	174.235
Operationeel risico	20.789	20.923
SCR	215.264	195.158
Totaal in aanmerking komend eigen vermogen onder Solvency II	712.375	650.368
Solvabiliteitsratio	331%	333%
MCR	53.816	48.789

Tabel: Overzicht van het solvabiliteitskapitaalvereiste

SCR berekening op basis van consolidatie

Aanvullend wordt een berekening gemaakt van de wettelijke solvabiliteit op basis van consolidatie. Door te consolideren wordt het extra gearing effect in deze methode geneutraliseerd. Deze SCR bedraagt 501 miljoen euro (2018: 467 miljoen euro). De solvabiliteitsratio op basis van consolidatie ultimo 2019 bedraagt 142% (2018: 139%).

Bijlage C Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V.

In deze bijlage zijn de toelichtingen opgenomen die specifiek zijn voor Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V.

A. Activiteiten en prestaties

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het resultaat.

	2019	2018
Premies en bijdragen	681.425	684.165
Wijziging voorziening voor lopende risico's	10.738	9.439
Toegerekende opbrengst beleggingen	-446	-473
Uitkering ziektekosten	-635.144	-663.732
Bedrijfskosten	-54.987	-57.809
Verzekeringstechnisch resultaat	1.586	-28.410
Beleggingsopbrengsten	59.893	-39.296
Toegerekende beleggingsopbrengsten	446	473
Totaal financieel resultaat	61.925	-67.233

Tabel: Verkorte opstelling resultaat

D. Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Hieronder wordt inzicht gegeven in de belangrijkste waarderings – en rubriceringsverschillen tussen Solvency II en de jaarrekening.

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Beleggingen	526.095	0	-17.088	509.007	453.775
Vorderingen uit hoofde van verzekeringen	7.916	0	0	7.916	8.545
Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)	120.692	48.035	1.601	170.328	179.861
Geldmiddelen en kasequivalenten	3	0	0	3	65
Overige bezittingen	0	0	0	0	0
Totaal activa	654.707	48.035	-15.487	687.254	642.246

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Technische voorzieningen	153.668	64.927	8.064	226.659	241.606
Schulden uit hoofde van verzekeringen en aan intermediairs	0			0	0
Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)	1.362			1.362	1.749
Overige verplichtingen	16.933	-16.892		41	0
Totaal verplichtingen	171.963	48.035	8.064	228.062	243.355
Overschot van de activa t.o.v. de verplichtingen	482.743	0	-23.551	459.192	398.891
Totaal passiva	654.707	48.035	-15.487	687.254	642.246

Tabel: Opbouw van de Solvency II-waarde vanuit de jaarrekening

Entiteit specifieke verschillen in rubricering en waardering ten opzichte van de jaarrekening

De herwaardering van de balanspost 'Beleggingen' betreft het verschil in eigen vermogen van de deelnemingen onder de jaarrekening- en Solvency II-waardering.

Eigen vermogen

Onderstaande tabellen geven inzicht in het eigen vermogen onder Solvency II.

	2019	2018
Eigen vermogen statutaire jaarrekening	482.743	420.819
Deelnemingen	-17.088	-15.287
Prudentie	1.601	1.588
Waarderingsverschil technische voorziening	-8.064	-8.229
Eigen vermogen Solvency II	459.192	398.891

Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening

	2019	2018
Eigen vermogen Solvency II	459.192	398.891
Aandelenkapitaal	32.965	32.965
Agioreserve	534.143	534.143
Reconciliatiereserve	-107.916	-168.217
In aanmerking komend eigen vermogen Solvency II	459.192	398.891

Tabel: In aanmerking komend eigen vermogen huidig jaar ten opzichte van vorig jaar

Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste

Risicocategorie	2019	2018
Marktrisico	88.409	72.901
Tegenpartijkredietrisico	3.707	5.304
Verzekeringstechnisch risico	79.907	75.768
Diversificatievoordeel	-37.638	-34.644
BSCR	134.385	119.329
Operationeel risico	19.474	19.533
SCR	153.859	138.862
Totaal in aanmerking komend eigen vermogen onder Solvency II	459.192	398.891
Solvabiliteitsratio	298%	287%
MCR	40.778	41.598

Tabel: Overzicht van *het solvabiliteitskapitaalvereiste*

SCR berekening op basis van consolidatie

Aanvullend wordt een berekening gemaakt van de wettelijke solvabiliteit op basis van consolidatie. Door te consolideren wordt het extra gearing effect in deze methode geneutraliseerd. Deze SCR bedraagt 354 miljoen euro (2018: 331 miljoen euro). De solvabiliteitsratio op basis van consolidatie ultimo 2019 bedraagt 130% (2018: 121%).

Materiële gebeurtenissen

In februari 2019 is besloten door Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V. een agiostorting te doen bij OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. van 40 miljoen euro ter versterking van de aanwezige solvabiliteit. Middels deze transactie wordt actief uitvoering gegeven aan en gehandeld conform het kapitaalbeleid om het kapitaal van de juridische entiteiten boven de wettelijke vereiste solvabiliteitsratio te houden.

Bijlage D OHRA

Ziektekostenverzekeringen N.V.

In deze bijlage zijn de toelichtingen opgenomen die specifiek zijn voor OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V.

A. Activiteiten en prestaties

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het resultaat.

	2019	2018
Premies en bijdragen	1.303.396	1.246.686
Wijziging voorziening voor lopende risico's	4.353	-4.124
Toegerekende opbrengst beleggingen	110	-183
Uitkering ziektekosten	-1.196.837	-1.174.194
Bedrijfskosten	-94.393	-95.496
Verzekeringstechnisch resultaat	16.629	-27.311
Beleggingsopbrengsten	15.597	-2.387
Toegerekende beleggingsopbrengsten	-110	183
Totaal financieel resultaat	32.116	-29.515

Tabel: Verkorte opstelling resultaat

D Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Hieronder wordt inzicht gegeven in de belangrijkste waarderings – en rubriceringsverschillen tussen Solvency II en de jaarrekening.

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Beleggingen	340.760	0	0	340.760	302.512
Vorderingen uit hoofde van verzekeringen	16.939	0	0	16.939	16.473
Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)	229.987	74.575	2.530	307.092	279.321
Geldmiddelen en kasequivalenten	4	0	0	4	61
Overige bezittingen	0	0	0	0	0
Totaal activa	587.690	74.575	2.530	664.795	598.367

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Technische voorzieningen	270.195	114.982	17.790	402.967	405.379
Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)	2.792			2.792	3.137
Overige verplichtingen	40.438	-40.407		31	0
Totaal verplichtingen	313.425	74.575	17.790	405.790	408.516
Overschot van de activa t.o.v. de verplichtingen	274.265	0	-15.260	259.005	189.851
Totaal passiva	587.690	74.575	2.530	664.795	598.367

Tabel: Opbouw van de Solvency II-waarde vanuit de jaarrekening

Eigen vermogen

Onderstaande tabellen geven inzicht in het eigen vermogen onder Solvency II.

	2019	2018
Eigen vermogen statutaire jaarrekening	274.265	202.149
Prudentie	2.530	2.440
Waarderingsverschil technische voorziening	-17.790	-14.738
Eigen vermogen Solvency II	259.005	189.851

Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening

	2019	2018
Eigen vermogen Solvency II	259.005	189.851
Aandelenkapitaal	4.538	4.538
Agioreserve	114.422	74.422
Reconciliatiereserve	140.045	110.891
In aanmerking komend eigen vermogen Solvency II	259.005	189.851

Tabel: In aanmerking komend eigen vermogen huidig jaar ten opzichte van vorig jaar

Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste

<i>Risicocategorie</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Marktrisico	31.029	21.648
Tegenpartijkredietrisico	7.870	4.951
Verzekeringstechnisch risico	178.557	141.947
Diversificatievoordeel	-26.401	-18.268
BSCR	191.055	150.278
Operationeel risico	37.490	35.844
SCR	228.545	186.122
Totaal in aanmerking komend eigen vermogen onder Solvency II	259.005	189.851
Solvabiliteitsratio	113%	102%
MCR	76.818	74.538

Tabel: Overzicht van het solvabiliteitskapitaalvereiste

Materiële gebeurtenissen

Agiostorting

In februari 2019 is besloten door Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V. een agiostorting te doen bij OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. van 40 miljoen euro ter versterking van de aanwezige solvabiliteit. Middels deze transactie wordt actief uitvoering gegeven aan en gehandeld conform het kapitaalbeleid om het kapitaal van de juridische entiteiten boven de wettelijke vereiste solvabiliteitsratio te houden.

Portefeuille overdracht

Binnen CZ groep is besloten de juridische structuur te moderniseren met als doel een beter uitvoerbaar kapitaalbeleid en toekomstbestendigheid te creëren. In een aantal stappen zal tussen nu en begin 2021 de nieuwe juridische structuur worden gevormd. Op 1 januari 2020 is de eerste stap uitgevoerd met de overdracht van alle activiteiten inclusief de verzekeringsportefeuille en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen door CZ Zorgverzekeringen N.V. (voorheen OHRA Zorgverzekeringen N.V.) aan OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V.

Bijlage E CZ Zorgverzekeringen N.V.

In deze bijlage zijn de toelichtingen opgenomen die specifiek zijn voor CZ Zorgverzekeringen N.V.

A. Activiteiten en prestaties

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het resultaat.

	2019	2018
Premies en bijdragen	315.256	326.064
Wijziging voorziening voor lopende risico's	17.540	-4.112
Toegerekende opbrengst beleggingen	-103	-173
Overige technische baten eigen rekening	0	0
Uitkering ziektekosten	-301.533	-318.207
Bedrijfskosten	-9.107	-11.949
Verzekeringstechnisch resultaat	22.053	-8.377
Beleggingsopbrengsten	4.516	-1.033
Toegerekende beleggingsopbrengsten	103	173
Totaal financieel resultaat	26.672	-9.237

Tabel: Verkorte opstelling resultaat

D. Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Hieronder wordt inzicht gegeven in de belangrijkste waarderings – en rubriceringsverschillen tussen Solvency II en de jaarrekening.

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Beleggingen	122.792	0	0	122.792	154.961
Vorderingen uit hoofde van verzekeringen	5.520	0	0	5.520	4.095
Vorderingen (handelsvorderingen, geen vorderingen uit hoofde van verzekering)	55.953	39.400	1.221	96.574	99.677
Geldmiddelen en kasequivalenten	2.550	0	0	2.550	112
Totaal activa	186.815	39.400	1.221	227.436	258.845

	Jaarrekening	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II 2019	Solvency II 2018
Technische voorzieningen	60.583	39.400	3.049	103.032	122.778
Schulden (handelsschulden, geen schulden uit hoofde van verzekeringen)	698			698	218
Overige verplichtingen	25	0		25	0
Totaal verplichtingen	61.306	39.400	3.049	103.755	122.996
Overschot van de activa t.o.v. de verplichtingen	125.509	0	-1.828	123.681	135.849
Totaal passiva	186.815	39.400	1.221	227.436	258.845

Tabel: Opbouw van de Solvency II-waarde vanuit de jaarrekening

Eigen vermogen

Onderstaande tabellen geven inzicht in het eigen vermogen onder Solvency II.

	2019	2018
Eigen vermogen statutaire jaarrekening	125.509	138.838
Prudentie	1.221	1.169
Waarderingsverschil technische voorziening	-3.049	-4.158
Eigen vermogen Solvency II	123.681	135.849

Tabel: Verschil eigen vermogen Solvency II versus eigen vermogen jaarrekening

	2019	2018
Eigen vermogen Solvency II	123.681	135.849
Aandelenkapitaal	50	50
Agioreserve	48.788	51.000
Reconciliatiereserve	74.843	84.799
In aanmerking komend eigen vermogen Solvency II	123.681	135.849

Tabel: In aanmerking komend eigen vermogen huidig jaar ten opzichte van vorig jaar

Solvabiliteitskapitaalvereiste en minimumkapitaalvereiste

Tabel: Overzicht van het solvabiliteitskapitaalvereiste

<i>Risicocategorie</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Marktrisico	8.923	9.255
Tegenpartijkredietrisico	1.319	1.494
Verzekeringstechnisch risico	35.275	36.103
Diversificatievoordeel	-6.630	-6.949
BSCR	38.887	39.903
Operationeel risico	9.353	9.681
SCR	48.240	49.584
Totaal in aanmerking komend eigen vermogen onder Solvency II	123.681	135.849
Solvabiliteitsratio	256%	274%
MCR	19.369	20.761

Materiële gebeurtenissen

Dividenduitkering

Begin 2019 is er 40 miljoen euro dividend uitgekeerd aan Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V.

Portefeuille overdracht

Binnen CZ groep is besloten de juridische structuur te moderniseren met als doel een beter uitvoerbaar kapitaalbeleid en toekomstbestendigheid te creëren. In een aantal stappen zal tussen nu en begin 2021 de nieuwe juridische structuur worden gevormd. Op 1 januari 2020 is de eerste stap uitgevoerd met de overdracht van alle activiteiten inclusief de verzekeringsportefeuille en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen door OHRA Zorgverzekeringen N.V. aan OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. Tevens zijn de statuten van OHRA Zorgverzekering N.V. aangepast, met als belangrijkste een naamswijziging naar CZ Zorgverzekeringen N.V. CZ Zorgverzekeringen N.V. heeft geen zorgverzekeringen aangeboden voor het verzekeringsjaar 2020.