

Jaarverslag 2021

Onderlinge
Waarborgmaatschappij
Centramed B.A.

Deskundig in
medische
aansprakelijkheid



Centramed

Inhoud

Opnieuw een bijzonder jaar	3
1 Profiel	4
2 Kerncijfers	7
Onze leden	8
Aantal claims (inclusief ZRZ)	8
3 Bericht van de Raad van Commissarissen	10
4 Verslag van de directie	14
4.1 Terugblik op 2021	15
4.2 Onze leden	18
4.3 Onze mensen	24
4.4 Onze operatie	25
4.5 Financiële prestaties	29
4.6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo)	32
4.7 Governance	35
4.8 Risicomanagement	40
5 Bericht van de Ondernemingsraad (OR)	43
6 Vooruitzichten 2022	46
7 Jaarrekening	50
7.1 Balans voor winstbestemming per 31 december 2021	51
7.2 Resultatenrekening boekjaar 2021	52
7.3 Kasstroomoverzicht 2021	53
7.4 Toelichting op balans (31 december 2021)	54
7.5 Toelichting op de resultatenrekening 2021 (bedragen * € 1.000)	63
7.6 Resultaatbestemming	70
7.7 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	72
8 Aanvullende informatie	77
8.1 Ledenlijst per 1 januari 2022	78

Opnieuw een bijzonder jaar

Evenals in het voorgaande jaar speelde in 2021 de COVID-19-pandemie een grote rol in ieders leven.

Inmiddels zijn mensen, organisaties en de maatschappij beter ingespeeld op de situatie.

Ook in de gezondheidszorg zijn thuiswerken en videobellen meer gemeengoed geworden, wordt er versneld ingezet op e-health en thuisbehandelingen en ontstaan er nieuwe samenwerkingsverbanden. We zien dat veel van deze ontwikkelingen niet alleen onder druk van de situatie noodzakelijk zijn, maar op lange termijn ook structurele voordelen met zich meebrengen.

Ondanks deze ontwikkelingen is 2021 door veel zorginstellingen en hun medewerkers nog zwaarder ervaren dan het eerste COVID-19-jaar.

Daar waar in aanvang veel begrip voor de zorg was en er een zeker saamhorigheidsgevoel heerste, is dat het afgelopen jaar anders geweest. De druk is onverminderd hoog, zowel door COVID-19-patiënten als door uitgestelde zorg. Door besmettingen, de hoge werkdruk en toegenomen agressie in de zorg neemt het ziekteverzuim toe.

Toch blijven zorginstellingen hun uiterste best doen om de zorg kwalitatief op een hoog niveau te houden, worden er nieuwe ontwikkelingen gestimuleerd en is de veerkracht van onze zorgverleners wederom groot.

Aan het begin van ons jaarverslag willen we dan ook aandacht schenken aan alle zorgmedewerkers die bij onze leden en andere zorginstellingen in Nederland werkzaam zijn. Namens Centramed: dank voor jullie niet aflatende zorg en inzet!

A close-up portrait of a woman with long, wavy blonde hair and blue eyes. She is resting her head on her hand, looking directly at the camera with a slight smile. She is wearing a dark, textured sweater over a striped shirt. The background is a soft, out-of-focus outdoor scene.

1 Profiel

**Centramed verzekert sinds 1994
zorginstellingen voor het risico van
medische aansprakelijkheid.**

**Wij bieden een verzekering met een goede
dekking, behandelen schadeclaims deskundig
en zorgvuldig, bevorderen preventie én delen
kennis en data om van elkaar te leren.**

Missie

Een medisch incident heeft veelal grote impact op de betrokken partijen. Een menselijke benadering, met respect en aandacht voor de betrokkenen, is dan ook van groot belang. Om verder te kunnen met hun leven is het voor de betrokken partijen belangrijk dat er zo snel mogelijk duidelijkheid komt.

Het behandelen van medische aansprakelijkheid is een proces van samenwerking. Wij kunnen dit niet alleen. Centramed stimuleert samenwerking in een netwerk, omdat medische aansprakelijkheid meer omvat dan alleen het afhandelen van een aansprakelijkheidsvraagstuk; het komen tot een eerlijke oplossing is ons doel. Dit geeft alle betrokkenen de mogelijkheid om de draad weer op te pakken.

Daarnaast vinden wij de solidariteit in de gezondheidszorg een groot goed. We waken ervoor dat de oplossingen die we bieden niet ten koste gaan van de collectiviteit.

Visie

Op het vlak van medische aansprakelijkheid is een aantal trends en ontwikkelingen waar te nemen. Centramed speelt proactief in op deze veranderingen. Om deze reden heeft Centramed een visie geformuleerd, gericht op de toekomst en het stakeholdersveld waarin zij acteert. Er ontstaan andere vormen van samenwerking om patiënten beter te helpen. De rol van technologie in de behandeling wordt steeds groter. Gevoed door trends als individualisering, een terugtrekkende overheid en de maakbaarheid van de samenleving nemen de mondigheid en verwachting van patiënten toe.

Door deze ontwikkelingen komen de beheersbaarheid en betaalbaarheid van medische aansprakelijkheid en het gevoel van solidariteit verder onder druk te staan. Centramed ziet oplossingen in het vergroten van samenwerking en persoonlijke aandacht, het delen van kennis en data en het gezamenlijk ontwerpen van een slagvaardig proces rondom schade als gevolg van medisch onzorgvuldig handelen.

**Er ontstaan
andere vormen van
samenwerking om
patiënten beter
te helpen.**

Wij zoeken
proactief de
verbinding met
ketenpartners.

Ambitie en strategie

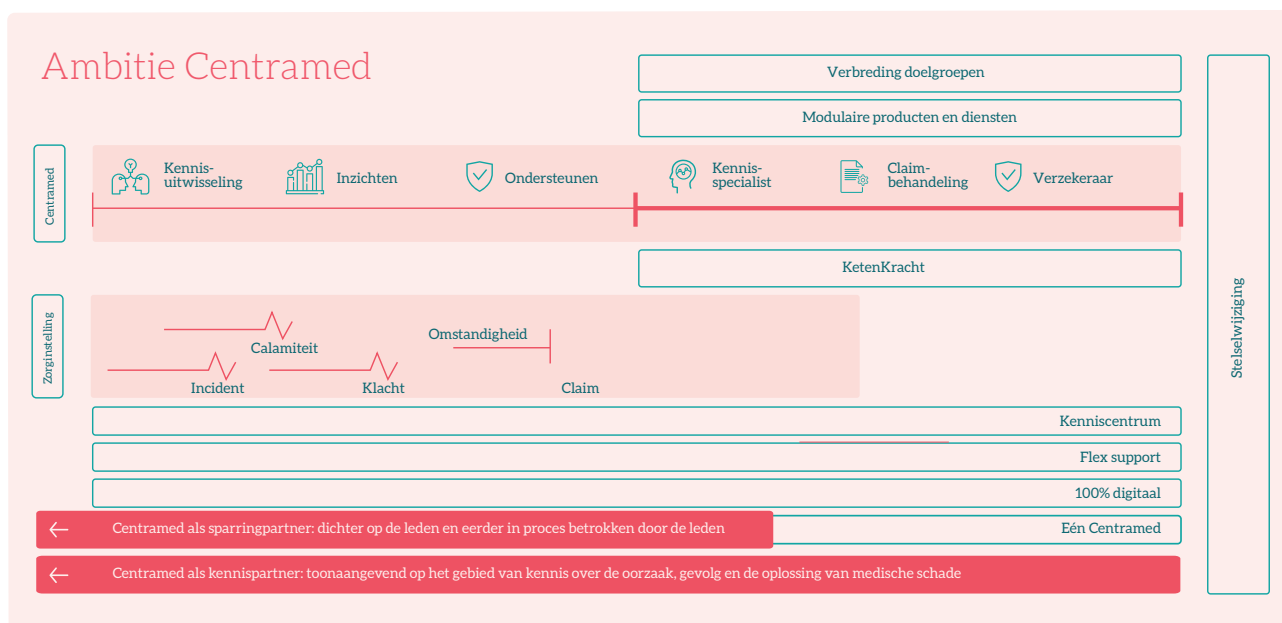
Om als Centramed 'met respect voor alle betrokken partijen te zorgen voor een eerlijke oplossing bij schade als gevolg van medisch onzorgvuldig handelen', willen wij ons positioneren als verbindende factor.

De visie laat een wereld zien waarin Centramed in samenwerking met haar leden en stakeholders op een bredere wijze invulling geeft aan de financiële beheersing van medische aansprakelijkheid en de afhandeling hiervan. De focus op persoonlijke aandacht en deze continu verbeteren blijft hierbij van groot belang. Dit resulteert in deze ambitie:

- ◆ Centramed is toonaangevend op het gebied van kennis over oorzaak, gevolg en het oplossen van schade als gevolg van medisch onzorgvuldig handelen.
- ◆ Wij beheersen de gevolgen van medische aansprakelijkheid.
- ◆ Het is onze ambitie om samen met alle betrokken partijen, binnen drie maanden na aansprakelijkstelling, een standpunt in te nemen over het handelen van de zorgverlener en een eerlijke oplossing mogelijk te maken.

Wij zoeken proactief de verbinding met ketenpartners. Zo houden we onze ogen open voor mogelijkheden tot samenwerking die leiden tot een verbetering van het proces.

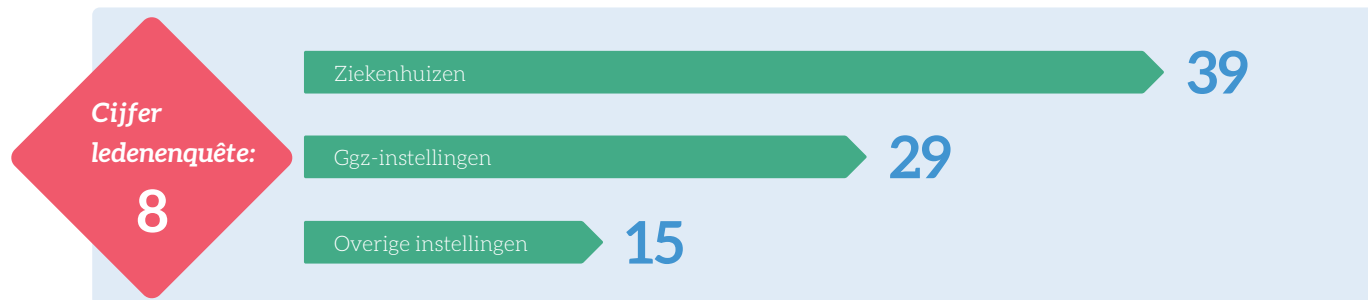
Bij Centramed bepalen de leden het beleid en de koers. Samen met onze leden hebben we een solide strategie vastgesteld voor de komende jaren. Vanuit deze basis werken we verder aan de ambitie van Centramed. Om dit mogelijk te maken hebben we de ambitie opgesplitst naar acht strategische bouwstenen met bijbehorende doelen per bouwsteen.



2 Kerncijfers



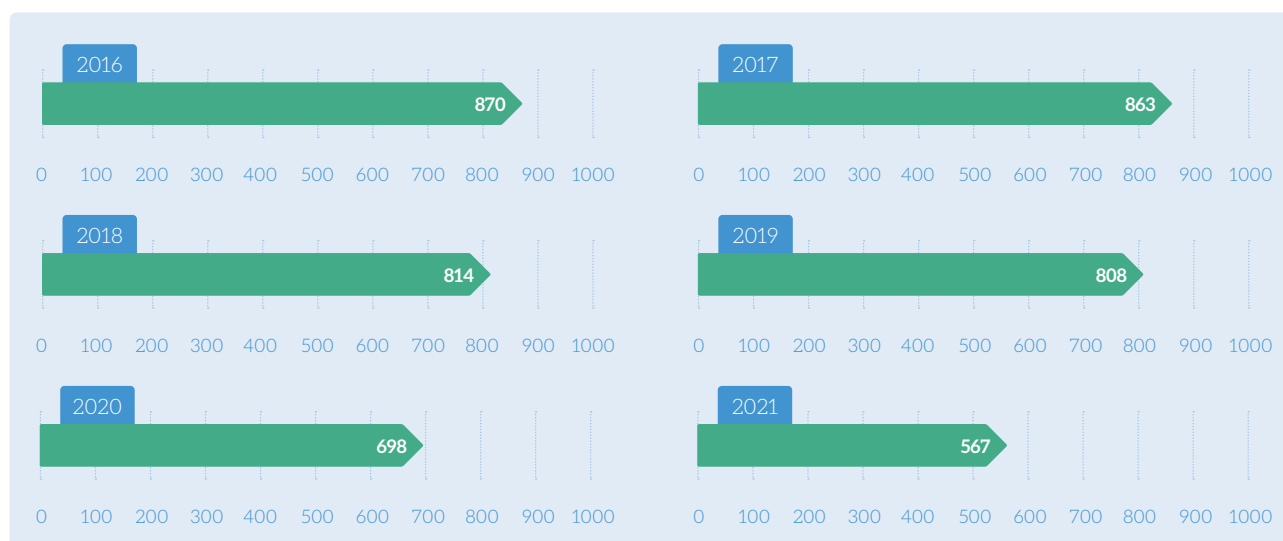
Aantal leden Centramed



Solvabiliteit



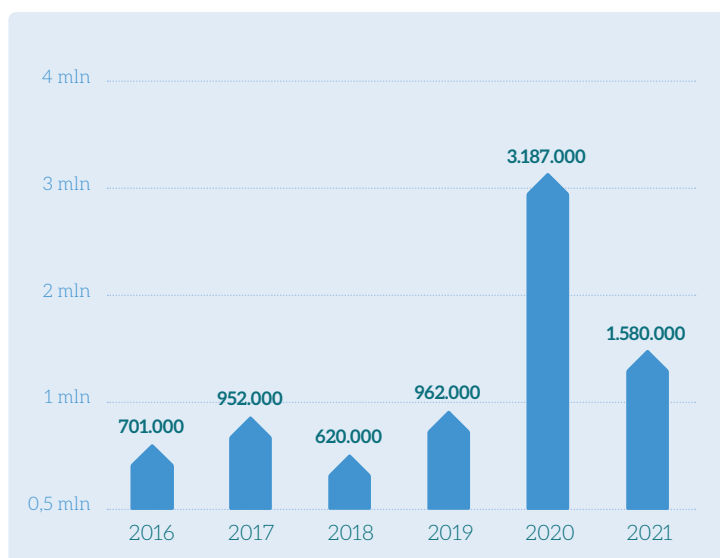
Aantal claims (inclusief ZRZ)



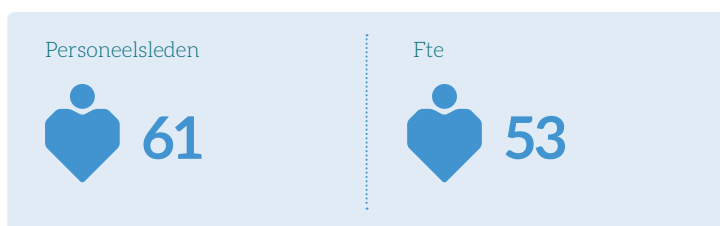
Schadelast



Resultaat



Medewerkers (per 31 december 2021)





3 Bericht van Raad van Commissarissen

Namens de Raad van Commissarissen (RvC) maakt Jean-Paul Essers, voorzitter van de RvC, Centramed complimenten. Het jaar 2021 is in vele opzichten voor Centramed en haar leden heel goed gelopen. Het online werken is gecontinueerd waardoor de activiteiten door hebben kunnen lopen.

Centramed heeft haar positie op meerdere fronten versterkt.

Daarbij is Centramed erin geslaagd haar positie te versterken getuige de groei van het aantal leden, de verbetering van de solvabiliteit en het behaalde positieve resultaat. Aan de basis hiervan hebben de speerpunten voor 2021 gelegen: behoud & groei van leden, premie-differentiatie, verdere verkorting van afwikkelduren voor claims, de migratie naar een nieuw systeemlandschap en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers van Centramed. De goed bezochte algemene ledenvergaderingen vonden wederom digitaal plaats. We hebben belangrijke onderwerpen met de leden behandeld en kijken hier met een goed gevoel op terug! Centramed bevindt zich in een goede uitgangspositie voor het jaar 2022.

Samenstelling en benoemingen Raad van Commissarissen in 2021

De Raad van Commissarissen is in heel 2021 voltallig geweest. In de ALV van 16 december 2021 is de heer R.L. Kamermans afgetreden en in dezelfde vergadering opgevolgd door de heer F.A.M. van den Heuvel. De heer Van den Heuvel is tevens voorzitter van de Audit- & RiskCommissie.

De Raad van Commissarissen is de heer Kamermans zeer erkentelijk voor zijn enorme bijdragen aan de ontwikkelingen en professionalisering van Centramed in de afgelopen 8 jaar. We bedanken hem hartelijk voor de prettige samenwerking.

Samenstelling Raad van Commissarissen (RvC)

De Raad van Commissarissen van Centramed kende in 2021 de volgende samenstelling:

- ◆ De heer J.M.P. Essers MBA (voorzitter RvC, lid Remuneratie Commissie)
- ◆ De heer drs. R.L. Kamermans (vicevoorzitter RvC, voorzitter Audit- & RiskCommissie) (afgetreden per 16 december 2021)
- ◆ Mevrouw drs. G.M. Haandrikman AAG (lid Audit- & RiskCommissie)
- ◆ Mevrouw mr. M.E.J. Klompé MGM (voorzitter Remuneratie Commissie)
- ◆ De heer prof. dr. M.H.H. Kramer (lid Remuneratie Commissie)
- ◆ De heer drs. M.B.P.M. Visser (lid Audit- & RiskCommissie)
- ◆ De heer F.A.M. van den Heuvel (voorzitter Audit- & RiskCommissie) (vanaf 16 december 2021)

Vergaderingen Raad van Commissarissen

De RvC heeft in 2021 vijfmaal vergaderd. Ook was er periodiek contact tussen de voorzitter en/of individuele leden van de RvC en de directie over de ontwikkelingen binnen Centramed. Verder heeft de RvC met de externe accountant en de sleutelfunctionarissen gesproken.

Naast de vaste agendapunten - zoals de voorbereiding van de ledenvergaderingen, de vaststelling van de jaarrekening, het jaarplan, de begroting en de premiestelling - heeft de RvC onder andere de consequenties van de COVID-19-crisis, de visie met betrekking tot marktwerking en de voorgestelde wijzigingen in polisvoorwaarden en statuten van Centramed besproken.

De leden van de Raad van Commissarissen hebben ook in 2021 het Centramed PE-programma gevolgd. Dit jaar was dat onder meer gericht op data analyse en cyber integriteit.

De voorzitter van de RvC heeft (langs elektronische weg) drie bijeenkomsten van de Algemene Ledenvergadering voorgezeten.

De RvC heeft twee vaste commissies ingesteld, te weten de Audit- & RiskCommissie en de Remuneratie Commissie.

Vergaderingen Audit- & RiskCommissie (A&RC)

De A&RC is een vaste commissie van de RvC. Deze commissie heeft ook in 2021 toegezien op het financiële verslagleggingsproces, de controle door de accountant van de jaarrekening van 2020, het risicobeheer en de opzet en werking van de interne audit- en actuariële functie. Belangrijke niet-financiële risicothema's zijn de beheersing van het frauderisico, privacy en informatiebeveiliging waaronder cybercriminaliteit. Ook is in de A&RC gesproken over de beheersing van integriteit en fraude risico. De bevindingen van de A&RC zijn besproken binnen de RvC en met de directie. Vervolgens zijn ze gedeeld met de Algemene Ledenvergadering.

In 2021 vonden er vijf vergaderingen van de A&RC plaats. Naast de vaste agendapunten is aandacht besteed aan de mogelijkheden op het terrein van premiedifferentiatie en de vernieuwing van het systeemlandschap van Centramed.

Vergaderingen Remuneratie Commissie

De Remuneratie Commissie is een vaste commissie van de RvC, die adviseert over HR-zaken die de leden van de directie en van de Raad van Commissarissen betreffen. Deze commissie heeft in 2021 drie maal vergaderd. Tussentijds heeft de Remuneratie Commissie nog enkele contactmomenten gehad over de werving en benoeming van een nieuwe (niet-zorg-gebonden) commissaris. Dit heeft geleid tot de statutaire benoeming van een commissaris per 16 december 2021.

Naast de vaste agendapunten en de hiervoor genoemde benoeming zijn onder meer de volgende onderwerpen in de Remuneratie Commissie besproken: de impact van de COVID-19-crisis, de wijziging van arbodienst en de uit te voeren RI&E, de wijzigingen met betrekking tot de btw-heffing op de vergoeding aan commissarissen, het PE-programma voor commissarissen en het project 'Duurzame inzetbaarheid'.

Namens de Raad van Commissarissen is de voorzitter van Remuneratie Commissie in 2021 aanwezig geweest bij het zogenaamde artikel 24 overleg met de Ondernemingsraad en de Bestuurder.

Resultaat 2021

Centramed is het jaar 2021 goed doorgekomen. De solvabiliteit is toegenomen naar 173% bij een resultaat van € 1,6 miljoen. Centramed heeft de afgelopen zes jaar een positief resultaat behaald, wat stemt tot tevredenheid. Er is sprake van een adequaat reserveringsbeleid en een adequate premiestelling. De ingezette strategie heeft de Onderlinge versterkt, wat ook geïllustreerd wordt door het feit dat alle leden per 1-1-2022 verlengd hebben en daarnaast is het ledenbestand per 1-1-2022 is gegroeid naar 83 leden.

De Raad van Commissarissen stelt de Algemene Ledenvergadering voor om de jaarrekening over 2021 vast te stellen en décharge te verlenen aan de directie voor het in 2021 gevoerde beleid. Verder verzoekt de Raad van Commissarissen de Algemene Ledenvergadering om décharge voor het door haar in 2021 uitgevoerde toezicht.

De Raad van Commissarissen wil afsluitend de medewerkers van Centramed bedanken voor hun inzet en betrokkenheid en de leden voor het in Centramed gestelde vertrouwen.

4

Verslag van de directie



**Centramed is er voor en door haar leden.
Hieraan ontleent Centramed haar
bestaansrecht. De leden zijn Centramed!
Als onderlinge waarborgmaatschappij zijn
wij nauw betrokken bij onze leden en
zij bij ons.
De leden bepalen ons beleid.**

De kracht van Centramed is om medische aansprakelijkheid beheersbaar en betaalbaar te houden en samen met de leden hierover de juiste beslissingen te nemen. Via de Commissie Trends bijvoorbeeld, waarin een tiental van onze leden vertegenwoordigd is, wordt jaarlijks de premiestelling voor het komende jaar aan de Algemene Ledenvergadering voorgelegd. De leden hebben invloed op de premiestelling doordat zij mede aan het stuur zitten. We overleggen en beslissen met elkaar en streven naar de beste oplossing voor alle leden. Dat is de kracht van de Onderlinge.

Het jaar 2021 is in vele opzichten een heel goed jaar voor Centramed geworden. Centramed is gegroeid: alle bestaande leden hebben verlengd en per 1-1-2022 hebben we twee nieuwe leden kunnen verwelkomen. Dit draagt bij aan het sterke fundament van de onderlinge. Er is wederom ingelopen op het aantal openstaande claims. Dit is een goede ontwikkeling die bijdraagt aan de verkorting van afwikkelingsduren, de beheersing van de schadelast, het verlagen van onze voorzieningen en hiermee samenhangend het kapitaalbeslag en onze solvabiliteitspositie. De solvabiliteit is toegenomen van 168% naar 173% bij een resultaat van € 1,6 miljoen. Er is sprake van een adequate premiestelling en een adequaat reserveringsbeleid. Centramed bevindt zich in een uitstekende uitgangspositie om haar strategie succesvol te realiseren!

4.1 Terugblik op 2021

Ook in 2021 was de COVID-19-pandemie nog actueel. Waar het virus in de eerste helft van het jaar onder controle leek, stak het in het najaar weer de kop op. Nieuwe varianten zorgden ervoor dat het aantal besmettingen flink toenam en in lijn daarmee het aantal ziekenhuisopnames en de bezetting van de ic's. De term 'code zwart' viel steeds vaker. Wij merkten dat aan de druk op onze leden en hoe zij, ondanks de zeer hoge werkdruk, dagelijks door bleven gaan de zorg overeind te houden.

Tot op heden lukt dit nog, maar wel tegen een prijs: de planbare en niet-acute zorg is afgeschaald en uitgesteld, om ruimte te maken voor coronapatiënten. Bij Centramed

**Een grote en
sterke onderlinge
is profijtelijk
voor alle leden.**



merkten we de gevolgen van de pandemie vanwege het afgenomen aantal ingediende claims, mede vanwege de uitgestelde zorg. Waar in 2020 nog 698 claims werden ingediend, zien we in het afgelopen jaar een relatief stabiel verloop van ongeveer 50 claims per maand. Per saldo zijn er in 2021 567 claims ingediend. In de jaren voor de COVID-19-pandemie lag het aantal op ruim 800 claims per jaar.

Bij Centramed zijn er vanaf het jaar 2020 slechts 14 claims gemeld die direct of indirect verband houden met COVID-19. Dit onderschrijft onze visie dat er voor onze leden door- gaans sprake is van overmacht en zij niet aansprakelijk kunnen worden gesteld, mits de instelling zich aan alle protocollen heeft gehouden.

De premiestelling voor het jaar 2021 is adequaat geweest. Het totale aantal schades is lager uitgekomen en de schadelast op de grote schades (schades groter dan € 500.000) heeft zich conform verwachting ontwikkeld. Wat betreft de oudere jaren is sprake van adequate voorzieningen; hetgeen blijkt uit het beperkte uitloopresultaat. In 2021 is verder ingelopen op het aantal openstaande dossiers en is de afwikkelingsduur van de binnen- komende dossiers in lijn met afgelopen jaren verder teruggebracht.

Een belangrijke risicofactor is het aantal grote schades in 2021. Dit absoluut en relatief kleine aantal grote schades is in belangrijke mate verantwoordelijk voor de schadelast. Centramed volgt deze schades nauwlettend. In totaliteit zien we evenwel dat de stijging van de voor- zieningen zich voortzet, als gevolg van de toegenomen complexiteit van het aantal in behandeling zijnde claims en de aanhoudende dossierinflatie.

Herverzekeren is de belangrijkste beheersmaatregel ten aanzien van dit risico. Ook voor 2021 is een passend herverzekeringscontract afgesloten met financieel solide herverzeke- raars. Het proces voor het herverzekeringscontract voor 2022 heeft wederom geleid tot een goede basis voor het herverzekeringsprogramma. Met als gevolg dat we voor onze leden hebben bewerkstelligd dat zowel pandemieën als cybercrime zijn ingesloten in onze dekking voor medische aansprakelijkheid.

De druk op de schadelast wordt ook opgevangen door een adequate en flexibele premie- systematiek. De premies worden jaarlijks vastgesteld en voor ziekenhuizen geldt dat deze positief zijn gecorreleerd met het recente schadeverleden. In 2021 is Centramed begonnen met het mogelijk maken van meer differentiatie in de premiesystematiek. Leden reageren positief op de keuzemogelijkheden die er nu zijn. Naast de mogelijkheid om te kiezen voor meer of minder eigen risico, biedt Centramed een kortingsregeling voor leden die substantieel meer dan gemiddeld hebben bijgedragen aan de solidariteit van de Onderlinge.

Een grote en sterke onderlinge is profijtelijk voor alle leden. Daarom is de focus op leden het belangrijkste speerpunt van Centramed. Wij bewaken en vergroten onze relevantie door een actieve benadering en door in te spelen op de behoeften van de leden. We zijn erin

geslaagd om alle leden te laten verlengen. In een concurrerende markt heeft Centramed een sterke propositie met steeds meer keuze voor onze leden. Naast de goed ontvangen keuzemogelijkheden die zijn toegevoegd, is de WMO-dekking uitgebreid met een dekking voor nakomelingen. De afdeling Relatiebeheer is versterkt voor het verder uitbreiden van de dienstverlening en ten behoeve van behoud van de huidige leden en groei van het ledenaantal.

Op 1 september 2021 is de migratie van onze verzekeringsapplicatie RiskConsole naar IRM zonder grote problemen verlopen. Dit krijgt in 2022 een vervolg in de vorm van een optimalisatietraject waarbij het gehele applicatielandschap in scope is. Dit project is ondersteunend aan een veelheid van ambities die Centramed heeft op het gebied van het stroomlijnen en versnellen van processen, het ontwikkelen van het kenniscentrum (mede op basis van betere data en data-analyse) en interactie met leden en andere stakeholders.

Op het gebied van asset- en liabilitymanagement is de belangrijkste ontwikkeling dat in 2021 het renterisico volledig wordt afgedekt. In voorgaande jaren werd het renterisico al voor minimaal 50% afgedekt. De verhoogde afdekking wordt verkregen door de gemiddelde looptijd van de beleggingen zodanig te verhogen en af te stemmen op de gemiddelde looptijd van de voorzieningen, dat een renteverandering op beide zijden van de balans een even groot effect heeft. Deze aanpassing zorgt voor een verlaging van het risicoprofiel van Centramed.

Organisatorisch heeft de coronapandemie ook haar repercussies gehad. Sinds het uitbreken van de COVID-19-pandemie werken medewerkers van Centramed zoveel mogelijk thuis en worden gesprekken door onze expertisedienst met claimanten soms via een digitale verbinding gevoerd. Dit wordt mogelijk gemaakt door een eenvoudige maar robuuste IT-structuur waarbij volledig vanuit een cloud wordt gewerkt. De bescherming van data en applicaties staat bij Centramed hoog in het vaandel. Cybercrime is een groter wordend risico en Centramed wil haar gegevens - met name de gevoelige persoonsgegevens uit claimdossiers - zo goed mogelijk beschermen. Daarom is het Informatiebeveiligingsbeleid volledig herzien met de good practice Informatiebeveiligingsbeleid van DNB als fundament. Medewerkers worden continu bewust gemaakt van mogelijke gevolgen van hun handelen. Daarnaast laat Centramed jaarlijks een penetratietest uitvoeren om mogelijke kwetsbaarheden te achterhalen. De meest recente test heeft geen bevindingen opgeleverd.

Centramed is in 2021 ook in financiële zin een zeer veerkrachtige organisatie gebleken. De basis hiervoor is gelegd door een adequate pricing-systematiek, een adequaat reserveringsbeleid en een prudent beleggingsbeleid. Het is dan ook geen toeval dat we 6 jaren achtereenvolgend een positief resultaat hebben behaald, met een mooi resultaat van € 1,6 miljoen in 2021. Centramed is hierdoor ruim gekapitaliseerd met een solvabiliteit van 173%. Door het onderlinge karakter vloeien de positieve resultaten terug naar de leden. Zo is er de afgelopen 6 jaar maar liefst € 8,0 miljoen teruggevloeid naar de leden. Voor onze leden zijn we een solvabele en zeer solide verzekeraar van medische aansprakelijkheid in Nederland, met de meerwaarde van een onderlinge.

Focus op de leden is het belangrijkste speerpunt.

4.2 Onze leden

Onze leden zijn het fundament van Centramed. Zij bepalen het beleid in de Algemene Ledenvergadering en bespreken regelmatig met ons hun visie op actuele ontwikkelingen tijdens de relatiebezoeken of preventiebijeenkomsten. Naast ziekenhuizen en ggz-instellingen zijn ook andere organisaties aangesloten, zoals zelfstandige behandelcentra, fertiliteitsklinieken, laboratoria, radiotherapeutische centra, revalidatiecentra en andere zorginstellingen. In 2021 heeft Centramed ingezet op het versterken van de commerciële slagkracht om het ledenaantal te kunnen laten groeien. De eerste resultaten daarvan zijn inmiddels zichtbaar. Met ingang van 2022 zijn twee nieuwe leden aangesloten en hebben alle aangesloten leden verlengd.

Ledentevredenheid

Centramed werkt voor en met haar leden. Om zo goed mogelijk bij hun behoeften aan te sluiten, voeren we elke twee jaar een ledenenquête uit. In oktober 2020 is de enquête verstuurd naar onze leden. De gemiddelde waardering voor Centramed was een 8! We zijn uiteraard blij met dit mooie cijfer. In 2021 hebben wij aandacht besteed aan het implementeren van de in de enquête geopperde verbeterpunten. Zo hebben we de stuurinformatie verbeterd door middel van het door ontwikkelen van ons IT-landschap en het verwerken van gebruikersinput voor de verdere verbetering van de functionaliteit. Centramed is hierdoor steeds beter in staat om data op maat in te zetten en aan te sluiten bij de informatiebehoefte van de leden.

Behalve naar de ledentevredenheid zijn wij ook nieuwsgierig naar de mening van onze leden en overige stakeholders over de gekozen marktpositionering. In het najaar van 2021 is specifiek hierover een brede verkenning uitgevoerd. De uitkomsten daarvan worden in 2022 gebruikt in onze markt- en doelgroep benadering en in onze communicatie.

Kennis delen

Centramed is het kenniscentrum op het gebied van medische aansprakelijkheid: claims verzekeren, claims behandelen en claims voorkomen. Centramed heeft de afgelopen 27 jaar een grote hoeveelheid claims behandeld. Deze vormen een databank, die een grote bron van informatie is voor preventieactiviteiten. De beschikbare data zetten wij in ten behoeve van onze leden. Wij zoeken naar samenwerkingspartners die ons kunnen helpen data te verbeteren en effectief in te zetten.

Kennis wordt ook gedeeld op diverse platforms en in andere gremia waar Centramed als leidende partij in de markt wordt gevraagd vanwege haar expertise op het gebied van medische aansprakelijkheid.

Zo hadden Centramed en een aantal van haar leden zitting in het panel bij het Skipr-congres 'Van ketenzorg naar netwerkzorg' op 12 oktober 2021. Verder was Centramed kwartiermaker bij het kennis- en ervaringscongres 'Samenwerken met hart voor de zorg' op 18 november 2021, van de samenwerkende geschilleninstanties.

CentraWijzers en preventiebezoeken

In een CentraWijzer vergelijken we de schadecijfers van een individuele instelling met die van andere, vergelijkbare instellingen. Het belangrijkste doel van CentraWijzers, en van preventiebezoeken, is het bevorderen van het risicobewustzijn in de instellingen. In 2021 is voor circa 50% van onze ziekenhuisleden een CentraWijzer opgesteld. De CentraWijzer lichten wij toe in een preventiebezoek, waarna samen met de instelling gezocht wordt naar verklaringen van mogelijk afwijkende schadebeelden.

Belangrijke bespreekpunten zijn daarbij de snelheid van het melden van claims bij Centramed en de inrichting van de claim- én klachtprocedure binnen de instelling. Het opstellen van een CentraWijzer is geen eenmalige activiteit maar onderdeel van een cyclus. In 2021 zijn veel CentraWijzers geïntegreerd in de gecombineerde relatie-preventiebezoeken. Steeds vaker zijn deze bezoeken aanleiding om samen met de instellingen de schadecijfers nader te analyseren.

Preventie Dashboard

Op basis van de claimgegevens die Centramed dagelijks verwerkt, wordt maandelijks een Preventie Dashboard beschikbaar gesteld. Leden gebruiken deze data om hun actuele prestaties te meten en op basis daarvan verbeteringen door te voeren. In 2022 zal een project worden gestart om het Preventie Dashboard te integreren in ons nieuwe applicatielandschap.

Ledenbijeenkomsten

Centramed ondersteunt haar leden onder andere door het aanbieden van informatie en het delen van kennis. We organiseren jaarlijks circa tien bijeenkomsten voor onze leden. De thema's daarvan worden mede bepaald op basis van een inventarisatie van de behoeften bij de leden. Als gevolg van COVID-19 hebben in het afgelopen jaar helaas weinig fysieke bijeenkomsten kunnen plaatsvinden.

In 2021 zijn gebruikersbijeenkomsten voor het gebruik van het Preventie Dashboard georganiseerd, net als trainingen onderhandelingsvaardigheden volgens de Harvard-methode en masterclasses over actuele jurisprudentie en over werkgeversaansprakelijkheid en agressie. Verder wordt er regelmatig input gegeven aan kennissessies in instellingen over de relatie tussen klachten, calamiteiten en claims.

Relatie klachten en claims

In voorgaande jaren heeft Centramed diverse inventarisaties en onderzoeken uitgevoerd naar de relatie tussen klachten en claims. Mede in dat kader spreken we met veel leden over het vergroten van het eigen oplossend vermogen van de instellingen. In 2021 hebben we met een ziekenhuis een pilotproject uitgevoerd om te kijken of het ziekenhuis claims kan voorkomen door meer incidenten in een vroegtijdig stadium op te lossen. Onze ervaringen en die van het ziekenhuis zijn positief. We gaan in 2022 de pilot uitbreiden.

Gecombineerde relatie-preventiebezoeken

In 2021 is aan tien leden een gecombineerd relatie-preventiebezoek gebracht. In een

gecombineerd relatie-preventiebezoek wordt naast commerciële informatie ook inhoudelijke informatie gedeeld over claimbehandeling en preventie. Door met een breed gezelschap namens Centramed - van de Raad van Bestuur tot de financiële contactpersoon en de medische staf en van de schadecontactpersoon tot de klachtenfunctionaris - een gezamenlijke presentatie te houden, krijgt een lid op alle niveaus informatie. Het gecombineerde bezoek geeft het overleg een divers karakter waardoor meer begrip wordt gekweekt voor wederzijdse uitdagingen. Eind 2021 is gecombineerd relatie-preventiebezoek geëvalueerd en de ervaringen zijn zeer positief. In 2022 krijgt dit een vervolg.

Bijdrage wetenschappelijke onderzoeken en publicaties

Centramed draagt regelmatig bij aan wetenschappelijke onderzoeken naar claims en de publicaties die daaruit volgen. In 2021 is onder andere bijgedragen aan een vergelijkend onderzoek van W.J. (Wouter) Dronkers. Dit onderzoek gaat over claims en tuchtzaken bij de snijdende specialismen en een vervolgonderzoek naar claims op de specialismen orthopedie en neurochirurgie, op het gebied van de wervelkolomchirurgie. Centramed heeft onder meer input gegeven aan presentaties voor neurochirurgen. Eind 2021 zijn stappen gezet om het onderzoek van Wouter Dronkers uit te breiden met data tot en met 2021. Een publicatie van de onderzoeksresultaten wordt in het eerste halfjaar van 2022 verwacht.

M. (Margot) van Beurden, advocaat bij Centramed, schreef samen met P. (Petra) Klein Gunnewiek, advocaat bij VB&K Advocaten, een artikel over de arresten van de Hoge Raad van 19 juni 2020 over aansprakelijkheid voor medische hulpmiddelen. Dit is gepubliceerd in het tijdschrift Vergoeding Personenschade.

Ervaringsonderzoek medische aansprakelijkheid

Het verbeteren van het claimbehandelingsproces is binnen Centramed een continu proces. De ervaringen van alle betrokken partijen zijn daarbij belangrijk, maar met name de ervaringen van patiënten die een claim hebben ingediend zijn voor ons van toegevoegde waarde. Onderzoek naar de ervaringen van belanghebbenden is tevens een van de eisen voor toekenning van het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) van De Letselschade Raad. Omdat Centramed dit keurmerk voert, hebben wij samen met andere verzekeraars een onderzoek samengesteld naar de ervaring van patiënten met de behandeling van een schadeclaim. Om de onafhankelijkheid van het onderzoek te waarborgen, wordt het begeleid door onderzoeksbureau Q-Consult Insurance. Bij het opstellen van de vragenlijsten zijn ook Slachtofferhulp Nederland en Patiëntenfederatie Nederland betrokken. Dit ervaringsonderzoek is in 2021 gestart. Het aantal respondenten is nog te gering om daar conclusies uit te trekken. Wel hebben we op basis van bepaalde ervaringen ons proces van schadebehandeling al aangescherpt.

Werkgeversaansprakelijkheid en agressie

Werknemers binnen zorginstellingen, vooral ggz-instellingen, worden helaas steeds vaker geconfronteerd met agressie- of geweldsincidenten met patiënten/cliënten. In overleg met een

aantal leden hebben we een handreiking opgesteld over hoe werkgevers het beste kunnen omgaan met schade van werknemers door agressie. Vanuit onze ervaring met het behandelen van schadeclaims hebben we ook een checklist opgesteld voor het uitvoeren van een toedracht-onderzoek. Bij vragen rond de toedracht van een ongeval van een werknemer van een instelling is het van belang om snel inzicht te krijgen in de omstandigheden en in de gevolgen voor de werknemer. Werkgevers voelen zich vaak verantwoordelijk voor schade die hun werknemers hebben opgelopen tijdens hun werk. Zij zijn echter niet altijd aansprakelijk voor deze schade.

Aansprakelijkheid in de keten en in netwerken

Zorgaanbieders beperken zich al lang niet meer tot het verlenen van zorg binnen de muren van hun instelling. Steeds vaker werken verschillende zorgverleners samen in ketens en netwerken om de meest optimale zorg op de meest optimale plaats aan de patiënt/cliënt te kunnen bieden. Deze samenwerking kent vele verschillende vormen, waarbij het belang van de patiënt/cliënt en de deskundigheid van de zorgverlener centraal staan. Toch is het voor patiënten/cliënten soms niet duidelijk wie aangesproken moet worden als er iets mis gaat. Tot wie kunnen zij zich dan wenden? Hoe zit het met de aansprakelijkheid? Maar ook voor de betrokken zorgverleners en zorgaanbieders kan dit onduidelijk zijn. Zij moeten ervan verzekerd zijn dat hun belangen behartigd worden en dat eventuele schade wordt gedekt.

Skipr organiseerde op 12 oktober 2021 het congres 'Van ketenzorg naar netwerkzorg'. Centramed heeft, met haar kennis en expertise op het gebied van medische aansprakelijkheid, mede invulling gegeven aan het programma. Namens Centramed spraken op dit congres twee ervaren bestuurders: Jean Paul Essers, bestuursvoorzitter van Mondriaan en tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen bij Centramed, en Wouter van der Kam, bestuursvoorzitter van Saxenburgh. Beiden zijn betrokken bij diverse bijzondere samenwerkingsverbanden, de een vanuit een grote ggz-instelling, de ander vanuit een ziekenhuis. Zij vertelden over de successen maar ook over de dilemma's van samenwerking in de keten of in een netwerk. Aernout Santen, kennismanager bij Centramed, lichtte toe welke risico's er kunnen spelen op het gebied van medische aansprakelijkheid. Van belang is dat een patiënt/cliënt niet tussen wal en schip valt, maar dat ook de zorgprofessionals weten waar ze aan toe zijn. Veel risico's zijn te voorkomen door zaken vooraf goed te regelen en vast te leggen in samenwerkingsafspraken.

Belangenbehartiging

Centramed is het kenniscentrum op het gebied van medische aansprakelijkheid. We geven dit vorm door onze expertise extern in te zetten bij belangenorganisaties en te lobbyen voor onze branche en voor onze leden. Centramed is lid van het Verbond van Verzekeraars en neemt als medische aansprakelijkheidsverzekeraar deel aan het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars (voorheen PIV). Het Platform Personenschade adviseert het bestuur van het Verbond van Verzekeraars en heeft invloed op het beleid. Namens het Verbond van Verzekeraars hebben drie verzekeraars, waaronder Centramed, zitting in De Letselschade Raad. De Letselschade Raad werkt met betrokken professionele partijen aan

**Centramed
wordt door diverse
gremia gevraagd
vanwege haar
expertise.**

verbetering van het schaderegelingsproces bij letselschade. Gezamenlijk streven zij naar meer harmonie, openheid en respect. Dit alles in het belang van mensen met letselschade. Binnen De Letselschade Raad heeft Centramed zitting in de werkgroep Permanente Commissie Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (PC GOMA).

Alle zorginstellingen zijn op basis van de Wkkgz aangesloten bij een geschillencommissie klachten. Zowel ziekenhuizen als ggz-instellingen zijn aangesloten bij De Geschillencommissie in Den Haag. Voor de commissie ziekenhuizen en de commissie geestelijke gezondheidszorg is een begeleidingscommissie ingesteld. Hierin heeft Centramed zitting; wij houden namens onze leden de vinger aan de pols of de Wkkgz-regeling juist wordt georganiseerd en uitgevoerd.

Lobby

Op landelijk niveau dragen wij als schadeverzekeraar bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid, het stimuleren van meer openheid en een adequate opvang van patiënten én zorgverleners bij incidenten. Onder andere door afstemming met relevante organisaties, branches en (beroeps)verenigingen. We zoeken actief andere partijen in de markt op. Centramed voert regelmatig gesprekken met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), onder meer over de (financiële) gevolgen van COVID-19 voor medische aansprakelijkheid en de mogelijke betrokkenheid van de overheid daarbij. Ook is Centramed actief betrokken bij de dialoog om een GOMA 2.0 tot stand te brengen, waar alle partijen in de markt achter kunnen staan.

Vanaf 2021 neemt onze preventiespecialist zitting in de Raad van Advies van de Stichting Openheid Na Incidenten. Eind 2021 is het handboek 'Openheid na incidenten in de zorg; over communicatie, cultuur en peersupport' verschenen van H. (Hans) Brölmann (mede-oprichter en bestuurslid van de stichting). Na de Algemene Ledenvergadering in december 2021 heeft de heer Brölmann ook een toelichting gegeven over openheid. Het handboek is namens Centramed verspreid onder alle ziekenhuizen.

Regelmatig wordt er overleg gevoerd met het bestuur van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG) over landelijke ontwikkelingen ten aanzien van het klachtenmanagement en de bijdrage aan deskundigheidsbevordering van klachtenfunctionarissen. Dit resulteert jaarlijks in diverse masterclasses, die Centramed organiseert voor zowel onze contactpersonen Schade als klachtenfunctionarissen in zorginstellingen. Uitgangspunt is dat een adequate informatievoorziening over de diverse (klacht)procedures en een integrale klacht- én claimprocedure in de instelling veel claims kunnen voorkomen. Medio 2021 is overleg geweest met de bestuurders van de VKIG, Fonds Slachtofferhulp en Perspectief Herstelbemiddeling. Centramed heeft een bijeenkomst georganiseerd over de overlap en verschillen tussen de rollen van klachtenfunctionarissen, herstelbemiddelaars en casemanagers.

Eind september 2021 heeft Centramed een samenwerkingsovereenkomst met Qualicor Europe ondertekend. Centramed en Qualicor Europe beschouwen het als hun missie bij te dragen aan duurzame borging en verbetering van de patiëntveiligheid in zorginstellingen en zorgnetwerken.

Minister Tamara van Ark overwoog om een fonds op te zetten voor zorgmedewerkers die langdurig last hebben van een COVID-19-besmetting, waardoor zij in de toekomst terug zouden vallen naar 70% van hun salaris of wellicht op termijn zelfs arbeidsongeschikt zouden kunnen raken, met alle financiële gevolgen van dien. Om een beeld te krijgen van de mogelijke omvang van dit probleem hebben wij het ministerie van VWS toegezegd om bij onze leden na te gaan om welke aantallen dit mogelijk kan gaan. Hiervoor is een korte enquête uitgestuurd. Helaas heeft deze nog geen verder vervolg gekregen, vanwege de val van het kabinet.

Een van de aanbevelingen in het rapport van de Universiteit Utrecht over de kenmerken van langlopende letselschadezaken, was om een onafhankelijke Kamer Langlopende Letselschadezaken (Kamer LLZ) in te richten.

Trends en ontwikkelingen

In 2021 is de Commissie Trends vier keer bijeengekomen. De Commissie Trends is ingesteld door Centramed om vanuit haar leden input te krijgen over relevante ontwikkelingen en trends in de zorgsector die impact kunnen hebben op de schadelastontwikkeling. Het tijdig signaleren van deze trends en ontwikkelingen is van belang voor Centramed om goed te kunnen anticiperen op een mogelijke schadelastontwikkeling en om hiervoor gepaste maatregelen te kunnen nemen. Binnen de commissie is gesproken over een aantal algemene ontwikkelingen in de zorg die relevant zijn voor de premiestelling. Ook in 2021 heeft COVID-19 veel invloed gehad op het aantal claims op het gebied van medische aansprakelijkheid. Verder zijn er ontwikkelingen in de aansprakelijkheid in de keten en bij samenwerkingsverbanden, op het terrein van de inzet van digitale zorg en e-health. Dit kan leiden tot nieuwe aansprakelijkheidsvraagstukken. Centramed en haar leden blijven ervaringen delen over deze ontwikkelingen.

4.3 Onze mensen

Ontwikkelingen

In 2021 hebben de medewerkers weer hoofdzakelijk vanuit huis gewerkt. Het is inmiddels onze tweede natuur geworden om veelal op digitale wijze (samen) te werken. Op kantoor is er een minimale bezetting, die bestaat uit nieuwe collega's die worden ingewerkt en een aantal vitale functies die niet vanuit huis kunnen worden vervuld. Aan het werken op kantoor worden andere eisen gesteld dan voorheen en de inrichting van het pand zal hieraan worden aangepast.

Er is veel aandacht voor onze medewerkers in deze huidige tijd, zowel voor de thuiswerkers alsook voor de medewerkers op kantoor. Een belangrijk thema is en blijft het onderlinge

contact en elkaar kunnen blijven treffen. De digitale koffiecorner is een van de initiatieven die daartoe bijdraagt, maar ook het digitale estafettestokje op intranet wordt gebruikt om op een andere manier de onderlinge verbinding in deze tijd te versterken.

Ondanks het online en vanuit huis werken zijn we er ook in 2021 weer in geslaagd nieuwe collega's aan te trekken en goed te laten landen binnen de organisatie. De werknemers van Centramed zitten er goed bij, getuige het bijzonder lage ziekteverzuim.

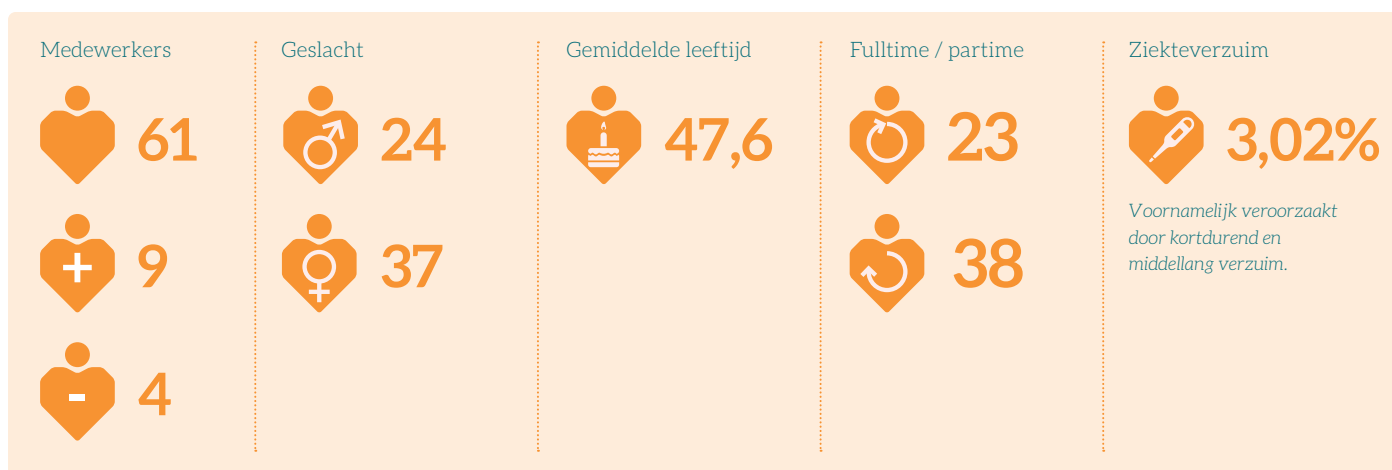
Het binden en boeien van gekwalificeerde medewerkers is een belangrijk speerpunt bij Centramed. Hierop is duurzame inzetbaarheid bij Centramed gericht. Duurzame inzetbaarheid is de vertaling van de missie, visie en strategie naar de impact op het werk van de toekomst. Talent aantrekken, ontwikkelen en weten te behouden voor de organisatie is een belangrijke pijler. Door medewerkers een regisserende rol te geven in de eigen persoonlijke ontwikkeling en daarin als werkgever te faciliteren door een heldere en concrete loopbaanplanning, zijn we in staat om talent te binden en te boeien.

De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is door de nieuwe arbodienst (HumanCapitalCare) geactualiseerd. Tezamen met de uitkomsten van de organisatiescan vormt de RI&E de basis voor een plan van aanpak op het gebied van werkomgeving, werkomstandigheden en psychosociale arbeidsbelasting. De arbodienst biedt in zijn dienstverlening de benodigde ondersteuning actief aan.

Personele gegevens

In 2021 was er een gebruikelijk verloop in personeel. Er zijn 9 nieuwe medewerkers gestart en 4 medewerkers hebben Centramed verlaten. Dat leidt per 31 december 2021 tot een personeelsbestand van 61 medewerkers (24 mannen en 37 vrouwen). De gemiddelde leeftijd is 47,6 jaar. Dat is hoger dan in 2020; toen was deze 46,4 jaar. Van de medewerkers werken er 23 fulltime en 38 parttime.

Het ziekteverzuim is over 2021 uitgekomen op 3,02%. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door kortdurend en middellang verzuim.



Samenstelling directie

De statutaire directie van Centramed kende in 2021 de volgende samenstelling:

- ◆ De heer drs. L. (Leonhard) van Dijk RC (directievoorzitter)
- ◆ Mevrouw mr. I.A.J.M. (Irene) Heikens-Koster (directeur)

4.4 Onze operatie

Centramed beschikt over buitengewoon veel expertise inzake medische aansprakelijkheid en staat al jaren bekend om haar kwalitatief hoogwaardige schadebehandeling. Dat doen wij met veel ervaren personenschadespecialisten, experts personenschade en met twee in medische aansprakelijkheid gespecialiseerde advocaten in loondienst.

Zij behandelen complexe zaken, zijn sparringpartner voor de juristen bij onze leden en dragen bij aan workshops en seminars voor onze leden en voor andere stakeholders in de markt.

Met al deze kennis en kunde zijn wij in staat om ook nieuwe medewerkers snel en goed op te leiden. Niet alleen wordt hen geleerd hoe je inhoudelijk claims op een kwalitatief hoogstaande wijze behandelt, maar juist ook de menselijke maat speelt een grote rol in onze schadebehandeling. Wij zoeken altijd naar een eerlijke oplossing, zodat de patiënt, ondanks het leed dat hem/haar is overkomen, weer verder kan met zijn/haar leven.

Om een goed beeld te krijgen van de situatie van de patiënt, bieden wij aan dat onze eigen buitendienst (expertisedienst) bij de aanvang van een zaak bij de patiënt langs komt. De patiënt kan dan zijn/haar persoonlijke verhaal kwijt en aangeven wat er nodig is. Onze expertisedienst geeft toelichting aan de patiënt en zijn/haar belangenbehartiger hoe Centramed de zaak zal behandelen. De ervaringen van patiënten (die we meten in het ervaringsonderzoek) na een bezoek van onze expertisedienst zijn positief, omdat hen de gelegenheid is geboden om hun kant van de zaak te belichten.

GOMA

Centramed conformeert zich aan de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA). In 2021 heeft het management een ad random geselecteerd aantal dossiers getoetst aan de in de GOMA gestelde normen. Er zijn vijftig dossiers getoetst op de volgende onderdelen:

- ◆ Adequaat communiceren: een open en transparante communicatie met goed inzicht in het traject voor alle betrokken partijen.
- ◆ Respectvolle houding: de elementen binnen de gedragsregels van de GOMA die specifiek betrekking hebben op de houding van de professional. Een empathische en hulpvaardige houding is de maatstaf binnen de fases van het schade-afhandelingsproces.
- ◆ Deugdelijke procedure: de elementen binnen de gedragsregels van de GOMA die specifiek betrekking hebben op de behandeling van letselsaken. Een actieve en zorgvuldige behandeling is de maatstaf.
- ◆ Aantoonbaar resultaat: de elementen binnen de gedragsregels van de GOMA die specifiek betrekking hebben op de resultaten in termen van klanttevredenheid, doorlooptijd en kwaliteit.

Begin 2021 heeft Centramed als eerste (medische) aansprakelijkheidsverzekeraar het certificaat Nationaal Keurmerk Letselschade in ontvangst genomen van Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad.

KetenKracht

Medio 2020 bracht de Universiteit Utrecht een rapport uit over de oorzaak van langlopende letselschades en de impact daarvan op mensen. Dit uitkomsten van dit rapport sluiten aan bij het initiatief KetenKracht, dat Centramed in 2019 is gestart:

- ◆ Investeren in de vertrouwensrelatie met de patiënt door zo snel mogelijk een gesprek te laten plaatsvinden tussen de patiënt en de zorgverlener.
- ◆ In geval van een medisch incident bij aanvang al een dialoog tot stand brengen tussen de patiënt, de belangenbehartiger, het ziekenhuis en zijn verzekeraar. Mediation kan daarbij nuttig zijn.
- ◆ De communicatie met de patiënt helder en open houden in alle fases van het proces.

Om de oplopende kosten die gepaard gaan met incidenten in de medische praktijk tegen te gaan, moeten we op zoek gaan naar inzichten die leiden tot een aanzienlijke verkorting van de doorlooptijd van een claim. Samen met belangenbehartigers, wetenschappers, de politiek, koepelorganisaties en belangenverenigingen die patiënten en slachtoffers vertegenwoordigen, slaan we de handen ineen om tot nog betere oplossingen te komen en onderlinge verharding te voorkomen. Zo zorgen wij ervoor dat de emoties en de kosten niet onnodig oplopen of zelfs uit de hand lopen.

Dat levert inmiddels tastbaar resultaat op: er is meer contact met betrokken partijen, er worden nieuwe samenwerkingsvormen onderzocht en mede daardoor worden claims bij Centramed steeds sneller opgelost. Centramed beschouwt zich als de blijvende initiator om dit punt op ieders agenda te houden.

Ook in 2021 stond dit initiatief op de agenda en er is een project gestart waarin wordt ingezoomd op langlopende claims vanaf € 250.000. Het doel van het project is om kennis op dit vlak verder te verrijken, te delen en te borgen om daarmee uiteindelijk tot een snellere oplossing voor alle partijen te komen.

Ook het proces rondom het aanleveren van de juiste informatie door onze leden voordat een claim in behandeling genomen wordt, werpt inmiddels zijn vruchten af. Hierdoor kunnen sneller standpunten worden ingenomen over de aansprakelijkheid.

Ontwikkeling aantal claims

Het aantal claims dat in 2021 in behandeling is genomen, is in vergelijking tot voorgaande jaren lager geweest. Het totale aantal claims per 31 december 2021 kwam uit op 567 (2020: 698 claims).

Ons beleid om
claims sneller
en laagdrempeliger
af te handelen
werpt zijn
vruchten af.

De oorzaak ligt voornamelijk in het voortduren van de coronapandemie. Door de pandemie is reguliere zorg uitgesteld of niet uitgevoerd, hebben er minder behandelingen plaatsgevonden en kon er dus minder fout gaan.

Ons beleid om claims sneller en laagdrempeliger af te handelen blijft zijn vruchten afwerpen. Het is in 2021 gelukt om het totale aantal openstaande dossiers aanzienlijk te reduceren. Ten opzichte van 2020 is er een daling van 13% van het aantal lopende dossiers gerealiseerd. Dit is een goede ontwikkeling die bijdraagt aan de verkorting van afwikkelingsduren, de beheersing van de schadelast, het verlagen van onze voorzieningen en hiermee samenhangend het kapitaalbeslag en onze solvabiliteitspositie.

COVID-19

In 2021 duurde de pandemie rondom COVID-19 onverminderd voort. Centramed houdt de ontwikkelingen rondom COVID-19 nog steeds nauwlettend in de gaten. Uiteraard zijn er risico's die voortvloeien uit deze crisis die we nog steeds niet (volledig) kunnen overzien. Toch wordt er geprobeerd met diverse scenario's rekening te houden. Zo denken we na over wat de gevolgen kunnen zijn voor de ontwikkeling van het aantal schademeldingen. We hebben in kaart gebracht welke bijzondere risico's onze leden mogelijk kunnen lopen in het kader van COVID-19. Onze inschatting uit 2020, dat deze risico's beperkt zijn, blijkt vooralsnog te kloppen. Wij menen dat door onze leden in deze hectische periode er op zorgvuldige wijze, volgens de op dat moment geldende inzichten, regels en protocollen is gewerkt. In die gevallen kan de zorgverleners geen verwijt worden gemaakt. Het aantal ingediende claims dat gerelateerd kan worden aan het COVID-19-virus valt relatief gezien mee. Waar we in 2020 zes claims op dit vlak in behandeling hebben genomen, ontvingen we in 2021 acht aan COVID-19 gerelateerde claims. Van de veertien claims hebben elf claims betrekking op een besmetting met het COVID-19-virus. De overige drie claims hebben betrekking op mogelijke schade ontstaan door uitstel van de reguliere zorg.

In negen zaken is de aansprakelijkheid afgewezen, omdat in die zaken geen sprake was van onzorgvuldig handelen van de zorgverleners, niet is komen vast te staan dat de besmetting met het COVID-19-virus en de gevolgen daarvan veroorzaakt zijn door de zorgverleners en er sprake is geweest van uitzonderlijke omstandigheden die een toekenning in de weg staan. In één zaak is de aansprakelijkheid erkend vanwege uitstel van de reguliere behandeling. In de vier andere zaken was eind 2021 het onderzoek naar mogelijke aansprakelijkheid en causaliteit nog gaande.

Multidisciplinaire teams

Centramed beschikt over buitengewoon veel expertise inzake medische aansprakelijkheid. Deze expertise beperkt zich niet tot schadebehandelaars, maar bevindt zich in de hele organisatie. Door het vormen van multidisciplinaire teams maken we gebruik van al deze kennis. Zo wordt de kennis van onze schadebehandelaars verrijkt met de kennis van actuarissen en de preventiespecialist. Deze aanpak leidt tot betere schadereserveringen en een snellere afwikkeling van claims.



Daarnaast hebben deze multidisciplinaire teams veel aandacht voor langlopende schades. Het oplossen van deze oudere schades (> 3 jaar) zorgt voor het kunnen sluiten van gereserveerde voorzieningen en reduceert zo onze gevoeligheid voor rente en inflatie. Het leidt ook tot een hogere patiënt- en ledentevredenheid dan het geval zou zijn geweest als de claimafwikkeling nog jarenlang had doorgelopen. Het oplossen van oude schades hebben wij gerealiseerd door de samenwerking te zoeken met stakeholders in de markt, zoals bijvoorbeeld rechtsbijstandsverzekeraars, door het inzetten van intervisie tijdens de dossierbehandeling en door steeds meer gebruik te maken van mediation. Van dit laatste instrument wordt meer en meer gebruikgemaakt. Net als in 2020 was er in 2021 extra tijd en aandacht voor het sluiten van langlopende claims, waardoor er ook in 2021 sprake was van een grotere daling van het aantal claims ouder dan drie jaar dan in de jaren voor 2020 gebruikelijk was.

Het totaal aantal lopende dossiers is in 2021 gekrompen ten opzichte van 2020. In 2020 stonden er 1611 claims open en in 2021 waren dat er 1403. Dit is een daling van 13%. In 2020 zijn er 698 nieuwe claims ontvangen; in 2021 waren dat 567 nieuwe claims. Dit is een daling van 131 claims.

Type claims waarop hoge voorzieningen worden aangehouden betreffen met name complexe, langer dan gemiddeld lopende, letselschadezaken zoals dwarslaesies of claims die betrekking hebben op door kinderen opgelopen letsel. In deze dossiers gaat het doorgaans om de grotere materiële schade voor de patiënt, waarbij een zorgvuldige afwikkeling van de kwestie nodig is. En dat kost tijd. Zo ervaren we bij claims over het vaststellen van de schade bij kinderen vaak dat ouders de zaak pas willen afwikkelen op het moment dat het kind volwassen is. En dat is heel begrijpelijk.

We doen een beroep op alle stakeholders, zoals de leden en belangenbehartigers, om samen met ons te werken aan een effectieve versnelling in de afhandeling van schadeclaims. Zo'n versnelling zorgt voor het eerder hebben van duidelijkheid voor de betrokken partijen en bespoedigt het schadebehandelingsproces.

Ons beleid ten aanzien van het vergoeden van een voorschot op buitengerechtelijke kosten is herzien. Voor belangenbehartigers die verbonden zijn aan het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) dan wel als advocaat lid zijn van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) of de vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP), wordt een hoger voorschot op de buitengerechtelijke kosten toegekend dan aan de niet in letselschade gespecialiseerde belangenbehartigers.

Ten slotte heeft het multidisciplinaire team in 2021 wederom veel aandacht besteed aan de (aanvangs)reserves van dwarslaesieschades. Hierdoor zijn onze reserveringen verder verstevigd, wat naar verwachting leidt tot stabielere reserves en een stabielere schadelast.

Zelf Regelende Ziekenhuizen (ZRZ)

Centramed biedt ziekenhuizen de mogelijkheid om tot een bepaalde hoogte zelf claims te behandelen, mits ze aan een aantal voorwaarden voldoen. Dit heeft als voordeel dat de leden zelf direct contact blijven houden met hun patiënten in gevallen dat de zorg niet goed is verlopen. Dit draagt bij aan het vlot kunnen afhandelen van klachten en claims en sluit nauw aan bij wat met de Wkkgz wordt beoogd.

De verhouding tussen nieuwe claims in behandeling bij een ZRZ en nieuwe claims in behandeling bij Centramed is dit jaar stabiel gebleven. Twee derde van de claims behandelt Centramed zelf. Een derde van de claims wordt door ZRZ's behandeld. Centramed houdt grip op de behandeling van claims door ZRZ's door periodiek audits te verrichten. Het afgelopen jaar zijn in het kader van de ZRZ-auditcyclus twee van onze Zelf Regelende Ziekenhuizen bezocht voor de driejaarlijkse audit. In samenwerking met een externe auditor werd de audit verricht. Beide leden hebben een positieve beoordeling gekregen.

Digitalisering

Van digitalisering naar digitale transformatie

De afgelopen jaren hebben in het teken gestaan van digitalisering. Nu deze fase is voltooid, maakt Centramed zich samen met haar leden en medewerkers op voor een digitale transformatie. De start van deze transformatie bestaat uit de succesvolle migratie naar een nieuw applicatieplatform met als eerste module een nieuwe shadeadministratie. Daarmee is het pad vrijgemaakt voor een optimalisatieprogramma dat zal leiden tot een betere gebruikerservaring, betere informatievoorziening en betere ontsluiting van data van en voor onze leden.

Digitale veiligheid

Centramed werkt met vertrouwelijke informatie. De veiligheid van deze informatie staat centraal binnen onze organisatie. Om deze reden hebben we het informatiebeveiligingsbeleid aangevuld met de normen uit de good practice informatiebeveiligingsbeleid van DNB. Om alle medewerkers bewust te maken van dit beleid is tevens een bewustwordingsprogramma gestart. Om te borgen dat Centramed blijvend voldoet aan de gestelde normen in het kader van informatiebeveiliging en op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen, is er een information security officer aangesteld.

Naast alle preventieve maatregelen die zijn getroffen, is tevens repressief een cybersecurity-verzekering afgesloten, waarbij Centramed verzekerd is van adequate ondersteuning in het geval dat we onverhoopt toch met cybercriminaliteit worden geconfronteerd.

**Betere
informatievoorziening en betere
ontsluiting van
data van en voor
onze leden.**

4.5 Financiële prestaties

Wettelijke solvabiliteitseis Solvency II

Conform de geldende Solvency II-wetgeving dient Centramed eind 2021 over ten minste € 24,4 miljoen kapitaal te beschikken. In ons kapitaalbeleid is de interne norm gesteld op 150% solvabiliteit. Ons streefniveau is 175%. Hieraan ligt de veronderstelling ten grondslag dat Centramed ten minste twee zogenaamde significante schokken in enig jaar wil kunnen opvangen, zonder onder de wettelijke solvabiliteitseis te komen. Een significante schok is bijvoorbeeld een scherpe daling van de waarde van de beleggingen, een grote stijging van de schadelast of het faillissement van een herverzekeraar.

Solvabele partner

Het aanwezige solvabiliteitsvermogen volgens Solvency II is per eind 2021 gelijk aan € 42,3 miljoen en ligt hoger dan de interne norm (€ 36,7 miljoen) en boven de wettelijke Solvency II-eis (€ 24,4 miljoen). Toepassing van het kapitaalbeleid (en het daarvan afgeleide premiebeleid en beleggings- en treasurybeleid) heeft ertoe geleid dat de solvabiliteitsratio (aanwezige solvabiliteit gedeeld door wettelijke solvabiliteit) van Centramed in 2021, ondanks de onzekerheid van de COVID-19-pandemie en de aanhoudende druk op onze reserveringen, naar 173% gestegen is (2020: 168%).

(Bedragen x € 1.000)	2021	2020
Totaal solvabiliteitskapitaal	42.296	38.997
Vereist solvabiliteitskapitaal	24.390	23.276
Overschot	17.906	15.721
Solvabiliteitsratio	173%	168%

Resultaat positief

In 2021 boekte Centramed een positief resultaat van € 1,6 miljoen (2020: € 3,2 miljoen). Dit resultaat wordt gerealiseerd door het positieve schaderesultaat (€ 1,4 miljoen), een negatief resultaat op kosten (€ 1,4 miljoen) en een positief beleggingsresultaat (€ 1,6 miljoen). Het positieve schaderesultaat is het gevolg van adequate premiestelling en een langjarig prudent reserveringenbeleid. Het negatieve kostenresultaat wordt deels veroorzaakt door het wegvallen van opbrengsten van schadebehandelingsfee en expertisediensten als het gevolg van de COVID-19-pandemie. Anderzijds zijn de kosten toegenomen door eenmalige projecten en formatiegroei.

Ontwikkelingen schade

In 2021 zijn 567 claims gemeld (2020: 698) met een totale schadelast van € 29,3 miljoen (2020: € 33,2 miljoen). De daling van het aantal claims in 2021 is zichtbaar bij alle leden-segmenten en wordt grotendeels veroorzaakt door uit- of afgestelde zorg door de COVID-19-pandemie. In 2021 heeft deze daling van claims geleid tot een daling van de schadelast, maar tot een stijging van de gemiddelde schade. Met deze ontwikkeling is rekening gehouden in de premiesystematiek voor de komende jaren.

Dossievoorzieningen en technische voorzieningen

De aard van onze portefeuille stelt zeer hoge eisen aan de kwaliteit en analysekracht van onze organisatie. Het zo goed mogelijk inschatten van de dossievoorzieningen heeft daarom continu de grootste aandacht bij Centramed.

Voor het voorspellen van de extra verwachte schadelast voor alle gemelde schades boven de aangelegde dossierreserveringen (IBNeR) wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van actuariële modellen. De bevindingen uit onze analyses worden gebruikt om onze berekeningen continu te verfijnen. De (wijzigingen in) aannames die hierbij gebruikt worden, worden periodiek besproken en beoordeeld om tot betrouwbare inschattingen van deze schadelast te komen.

Centramed heeft te maken met 'long tail'-risico's. Sommige zaken lopen naar de aard heel lang (bijvoorbeeld claims die betrekking hebben op door kinderen opgelopen letsel), waardoor de inschatting over de uiteindelijke uitkomst soms moeilijk te maken is. Bij deze inschatting houden we rekening met de gerechtelijke uitspraak inzake de te hanteren rekenrente. Controle op de dossievoorzieningen gebeurt door middel van het uitvoeren van gerichte audits op adequaatheid van deze voorzieningen.

Voor het inschatten van de verdere ontwikkeling van potentieel grote schades wordt intensief gebruikgemaakt van de expertise van schadebehandelaars en de kennismanager. Samen met ons eerstelijns actuariaat leidt dit tot een adequate inschatting van de extra verwachte schadelast voor alle gemelde schades (IBNeR).

Premiesystematiek

Vanuit de Commissie Trends hebben we in nauwe samenwerking met onze leden ook in 2021 inzicht gekregen in relevante trends en ontwikkelingen in de markt met een financiële impact op de te verwachten schadelast. Het prudente reserveringenbeleid in combinatie met de ontvangen input vanuit de Commissie Trends heeft tot een voorstel voor de hoogte van de trendfactor geleid. Centramed past een 'forward looking'-component (trendfactor genoemd) toe in de premiestelling, waarmee rekening wordt gehouden met recente en toekomstige ontwikkelingen.

Ontwikkeling van de solvabiliteit (Solvency II)

De solvabiliteitsratio is in 2021 gestegen naar 173% (2020: 168%). Gezien de uitdagingen waarmee Centramed door COVID-19 is geconfronteerd, toont deze solvabiliteit onze financiële weerbaarheid. Afhankelijk van de renteontwikkelingen streven wij met onze premiesystematiek naar een solvabiliteit die zich de komende jaren richting de 175% ontwikkelt.

Vermogensbeheer

Voor optimale aansluiting op Solvency II hebben wij onze beleggingsactiviteiten overgedragen aan a.s.r. vermogensbeheer. Deze beleggingsactiviteiten worden onder mandaat uitgevoerd conform ons beleggingsbeleid en de daarin voorgeschreven assetmix.

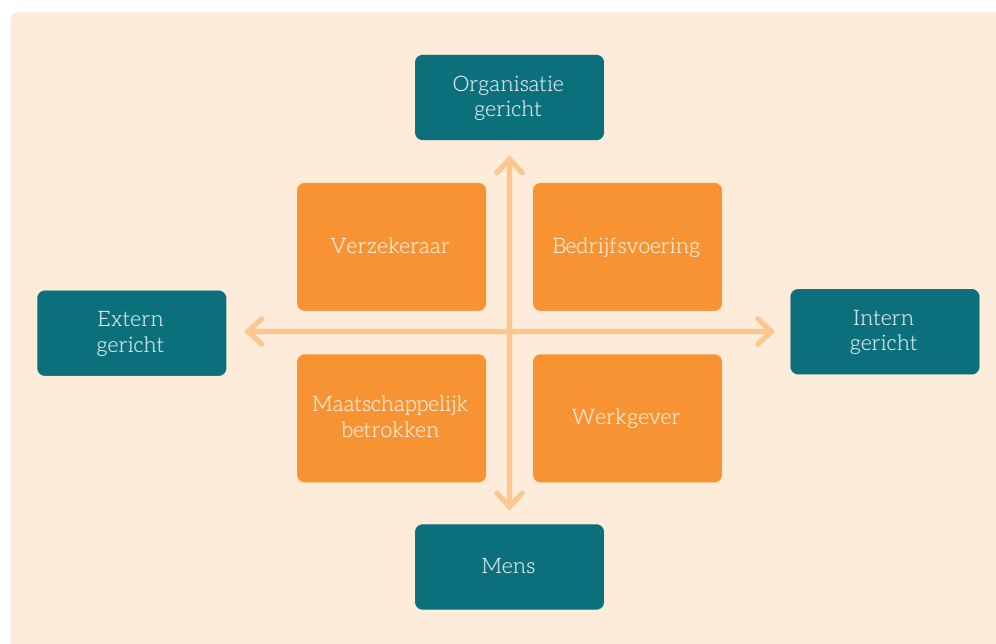
Rente

Kenmerkend voor de schadeportefeuille van Centramed is de relatief lange gewogen gemiddelde looptijd van de claims. Deze lange looptijd maakt dat Centramed gevoelig is voor renteschommelingen. In het kader van risicomanagement is besloten om gedurende 2021 het renterisico af te dekken. Door een aanpassing in de samenstelling van onze beleggingsportefeuille hebben we de looptijd van de verplichtingen en de beleggingen met elkaar in lijn gebracht en is het renterisico voor Centramed nihil.

4.6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo)

In 2021 heeft Centramed haar mvo-beleid vastgelegd. Hierin spreken we uit welke standpunten wij hebben op het terrein van maatschappelijk verantwoord ondernemen, welke normen we willen naleven, welke ambities we nog willen realiseren en welke stappen we daartoe nog gaan zetten. Jaarlijks wordt gerapporteerd over de behaalde resultaten.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen omvat veel verschillende aspecten. Om de onderwerpen waarop Centramed een ambitie heeft te ordenen, zijn deze verdeeld over vier onderdelen: verzekeraar, bedrijfsvoering, werkgever, maatschappelijke betrokkenheid.



Verzekeraar

Centramed is een verzekeringsmaatschappij. Met de wijze waarop de organisatie is vormgegeven en de keuzes die worden gemaakt in de strategie en de dagelijkse bedrijfsvoering, wordt bijgedragen aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dit onderdeel wordt aandacht besteed aan onderwerpen die betrekking hebben op de relatie met de verzekeringnemers (leden) van Centramed en de wijze waarop Centramed kan ondersteunen met het bieden van diensten die passen binnen maatschappelijk verantwoord ondernemen.

In het mvo-beleid staat welke ambities we willen realiseren en welke stappen we gaan zetten.

Daarbij worden de volgende elementen onderkend: solidariteit, eerlijke concurrentie, kosten-beheersing in de zorg, kennisdeling, preventie, productontwikkeling, zorgvuldige claim-behandeling en klachtenbehandeling.

De verzekeringssystematiek van Centramed stimuleert leden om het aantal schadeclaims te beperken. In dat kader is in 2021 voor ziekenhuizen met een goed schadeverloop een kortingsregeling ontwikkeld. En om beter aan te sluiten op de risicobereidheid van leden van Centramed is voor ziekenhuizen de mogelijkheid ontwikkeld om het eigen risico - naar keuze - te verhogen of te verlagen.

Om leden te ondersteunen bij de preventie van schades en claims geven wij onze leden middels het Preventie Dashboard inzicht in hun claims. Zo hebben zij meer informatie waarmee ze preventieve maatregelen kunnen treffen maar ook de kans op escalatie van een klacht naar een claim kunnen verkleinen.

Vanuit haar kernactiviteiten kent Centramed een belangrijk maatschappelijk karakter. Maatschappelijk verantwoord beleggen is daarom belangrijk en voegt waarde toe. De verantwoordelijkheid van Centramed gaat verder dan een goede afweging tussen risico en rendement. Centramed is zich bewust van de (beperkte) invloed die zij als belegger kan uitoefenen. Een gerichte toepassing van maatschappelijk verantwoord beleggen draagt het beste bij aan de lange termijn doelen van Centramed en haar deelnemers.

Daarom:

- ◆ Voert Centramed een MVB-beleid waarover verantwoording wordt afgelegd aan de leden.
- ◆ Heeft Centramed ook aandacht voor de mogelijke negatieve consequenties die een (te) strikt MVB-beleid kan hebben op de omvang van het belegbaar vermogen en het kostenniveau.

Bedrijfsvoering

Als onderneming maakt Centramed bij het inrichten van haar bedrijf maatschappelijk verantwoorde keuzes. Zo streven we er bij het inrichten van de bedrijfsvoering naar onze 'ecologische footprint' te verkleinen. Daarbinnen komen de volgende onderwerpen aan bod: inkoopbeleid, energieverbruik, printen, recyclen, vervoer, thuiswerken, toegankelijkheid, beleggingsbeleid en respect voor eigendomsrechten.

Mede door de COVID-19-maatregelen wordt er veelal digitaal gewerkt. Het papierverbruik van Centramed is daardoor (blijvend) afgenomen. Verder is met de beheerder van het kantoorpand afgesproken om voortaan groene energie af te nemen.

Werkgever

Centramed maakt ten aanzien van de wijze waarop zij zich opstelt als werkgever maatschappelijk verantwoorde keuzes. Met betrekking tot de arbeidsrelatie maken de volgende

onderwerpen deel uit van het mvo-beleid: vast dienstverband en tijdelijke werkzaamheden, uitbesteding, inclusiviteit en diversiteit, gezondheid en veiligheid, balans werk-privé, prettige werksfeer, persoonlijke ontwikkeling en training, loopbaan en arbeidsmobiliteit.

In 2021 is Centramed overgegaan naar een andere arbodienst. In dat kader is ook de (periodieke) RI&E opnieuw uitgevoerd. Waar de COVID-19-maatregelen van de overheid maakten dat medewerkers problemen hadden met hun zorgtaken, dan wel deze anderszins leidden tot psychische belasting, is naar een passende oplossing gezocht. Daarnaast is er, net als in 2020, veel aandacht besteed aan de medewerkers om hen in deze moeilijke covid-periode betrokken te houden bij de organisatie door verschillende initiatieven te organiseren, zoals een (digitale) Vitaliteitsweek.

Maatschappelijke betrokkenheid

Centramed kan als organisatie ook iets voor andere mensen dan alleen voor haar eigen medewerkers en eigen verzekeringnemers en de samenleving betekenen. In dat kader hebben de volgende elementen een plaats in het mvo-beleid: het aanbieden van service-producten, belangenbehartiging voor leden, bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek en stageplaatsen ter beschikking stellen, bijdragen aan initiatieven van derden voor symposia et cetera en 'Centramed doet'.

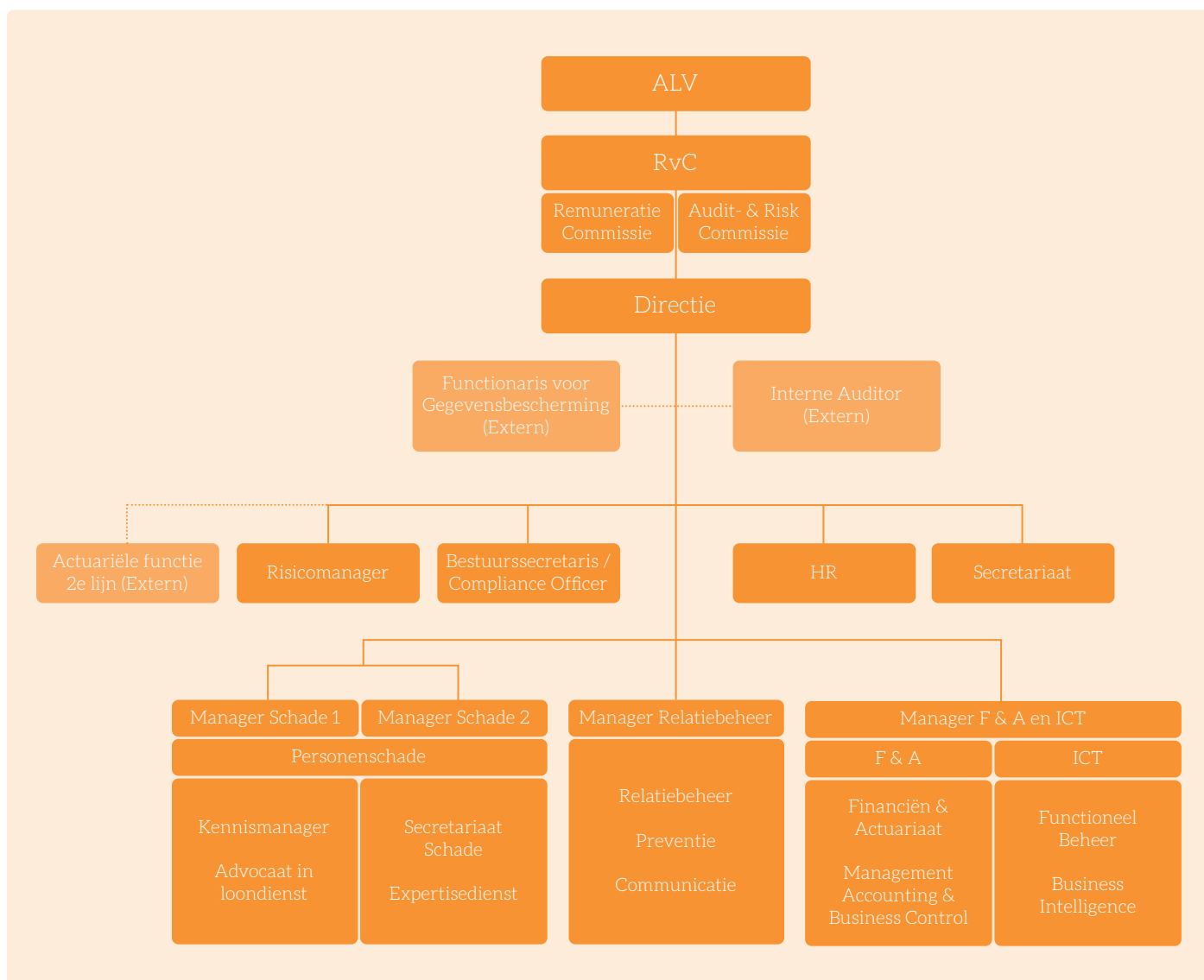
In 2021 heeft Centramed de dekking op de polis van de proefpersonenverzekering (of Wet Medisch Onderzoek verzekering (WMO-verzekering)) uitgebreid voor nakomelingen. We hebben een actieve bijdrage geleverd aan de aanpassing van de WMO, zodat nu ook nakomelingen van zwangere vrouwen die meedoen aan een WMO-onderzoek onder de dekking vallen.

Daarnaast zijn belangenorganisaties en andere stakeholders geïnformeerd over de gevolgen van COVID-19 voor medische aansprakelijkheid, wordt actief deelgenomen aan de dialoog over de totstandkoming van een nieuwe GOMA en wordt gezocht naar passende oplossingen voor aansprakelijkheid in netwerk- en ketenzorg.

4.7 Governance

Inrichting

Centramed is een onderlinge waarborgmaatschappij met aandelenkapitaal. Alleen leden van Centramed en voormalige leden (en Centramed zelf) kunnen aandeelhouder zijn. Centramed heeft geen gelieerde zuster- of dochtermaatschappijen. Zij wil waarborgen dat haar organisatie goed, efficiënt en verantwoord wordt geleid om zo haar activiteiten conform haar kernwaarden te kunnen uitvoeren. Daarom is de onderstaande governancestructuur ingevoerd.



De bestuursstructuur van Centramed bestaat uit drie organen: de Algemene Ledenvergadering (ALV, het hoogste orgaan), de Raad van Commissarissen (RvC) en de directie. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot de besluitvorming zijn belegd bij de hierboven opgenomen organen en afdelingen. Daarnaast heeft Centramed een overlegstructuur ingericht waarin vertegenwoordigers uit verschillende organen deelnemen. Zij adviseren ten behoeve van de besluitvorming.

De RvC wordt ondersteund door de Remuneratie Commissie en de Audit- & RiskCommissie. In de Remuneratie Commissie wordt besluitvorming door de RvC met betrekking tot beloningen en personeelsbeleid voorbereid. In de Audit- & RiskCommissie wordt onder meer besluitvorming ten aanzien van het financiële verslagleggingproces, de externe accountantscontrole en de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (waaronder risicomanagement en interne audit) voorbereid.

Besluitvormende structuur

Algemene Ledenvergadering

De verzekeringnemers van Centramed zijn - van rechtswege - lid van de onderlinge waarborgmaatschappij. In 2021 is de Algemene Ledenvergadering drie keer (digitaal) bijeengekomen.

De Algemene Ledenvergadering heeft een aantal belangrijke bevoegdheden, zoals het benoemen, schorsen of ontslaan van directieleden en commissarissen, het vaststellen van de jaarrekening, het verlenen van decharge aan directie en commissarissen, het wijzigen van de statuten alsmede het vaststellen en wijzigen van polisvoorwaarden. De directie en de RvC verschaffen de Algemene Ledenvergadering alle relevante informatie die zij nodig heeft voor de uitvoering van haar bevoegdheden.

Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC van Centramed ziet toe op het door de directie gevoerde beleid en op de algemene gang van zaken binnen de onderlinge waarborgmaatschappij. De RvC staat de directie met raad ter zijde en bestaat - conform het reglement - uit zes leden. De RvC dient goedkeuring te verlenen aan de begroting, de jaarrekening, het kapitaalbeleid en de hoofdpunten van het verzekeringsbeleid en andere belangrijke besluiten van de directie. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvC zijn in de statuten vastgelegd en in het Reglement Raad van Commissarissen uitgewerkt.

De RvC heeft uit zijn midden een Audit- & RiskCommissie en een Remuneratie Commissie ingesteld. Er zijn reglementen opgesteld waarin de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van deze commissies zijn vastgelegd.

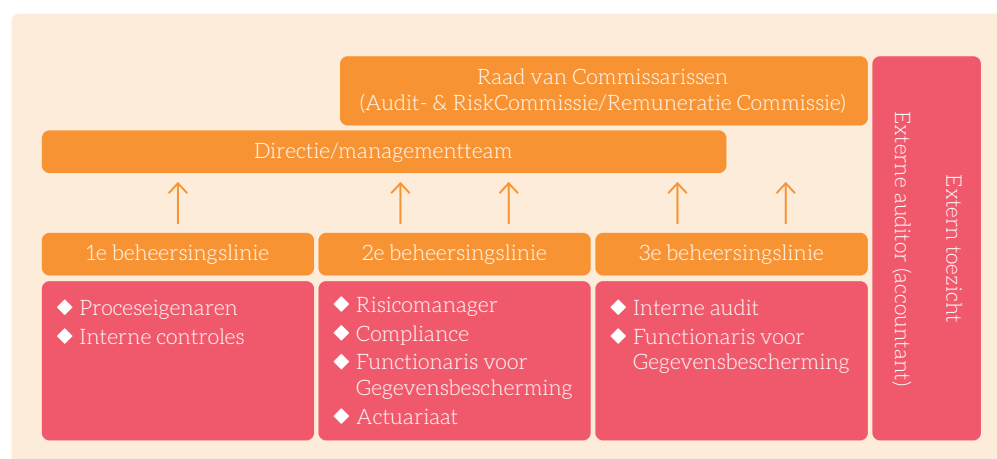
Directie

De directie is verantwoordelijk voor de vaststelling en uitvoering van het algemene beleid van Centramed. Daarbij staan voorop de actualisatie, bewaking en uiteraard de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen. De directie beheert het vermogen en besluit over belangrijke investeringen. De taken van de directie zijn verdeeld in portefeuilles voor ieder directielid. De directie werkt conform het Directiereglement en legt verantwoording af aan de Algemene Ledenvergadering en de RvC.

De directie van Centramed bestaat uit twee leden. Bij haar taken laat de directie zich onder andere adviseren door de RvC, de Audit- & RiskCommissie, de Remuneratie Commissie en de Commissie Trends. Op basis van frequent contact met de leden wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij hun wensen ten aanzien van de dienstverlening.

Controlerende structuur

Centramed heeft haar interne controle ingericht middels het '3 lines of defense'-model.



De eerste beheersingslinie is de business zelf, die verantwoordelijk is voor de eigen interne beheersing van alle activiteiten en onderliggende processen. De tweede beheersingslinie heeft als primaire taak het identificeren, beoordelen, monitoren van en rapporteren over risico's. De interne-auditfunctie is de derde beheersingslinie en biedt aanvullende zekerheid over de activiteiten en performance van de eerste en de tweede lijn.

De tweede beheersingslinie omvat de actuariële, risicomanagement- en compliancefunctie en een deel van de functie van Functionaris voor Gegevensbescherming. De derde beheersingslinie wordt gevormd door de interne-auditfunctie en de functie van Functionaris voor Gegevensbescherming.

Actuariële functie

De actuariële functie heeft als doel zich een oordeel te vormen over de vaststelling van de verzekeringstechnische voorzieningen, het prijs- en acceptatiebeleid van Centramed, de adequaatheid van de herverzekeringsregeling, de review van de berekening van het solvabiliteitskapitaalvereiste, berekeningen ten behoeve van de Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) en het Voorbereidend Crisisplan (VCP) en de kwaliteit van de hiervoor gebruikte data.

De positionering, de taken, de verantwoordelijkheden en de invulling van de actuariële functie zijn vastgelegd in een charter.

De actuariële functie bij Centramed is uitbesteed aan Arcturus B.V., zij vervullen uitsluitend de tweedelijnsfunctie. Zo wordt uitdrukkelijk gewaarborgd dat recht wordt gedaan aan de onafhankelijke positie van de tweedelijnsfunctie.

De actuariële functie rapporteert over haar bevindingen aan de directie en de Audit- & Risk-Commissie. De actuariële functie wordt minimaal één keer per jaar door de Audit- & Risk-Commissie uitgenodigd om haar vergadering bij te wonen.

Risicomanagementfunctie

Het doel van de risicomanagementfunctie is het faciliteren van een effectief risicomanagementsysteem. Hiermee kan Centramed de risico's waaraan zij is blootgesteld beter beheersen. Ook zorgt dit ervoor dat zij op een verantwoorde, transparante en expliciete wijze met deze risico's kan omgaan.

Door continu actuele en potentiële risico's te identificeren, te meten, te managen en te rapporteren, zowel op een geïntegreerd als op individueel niveau, wordt het actuele risico-profiel afgezet tegen de door de directie vastgestelde risicobereidheid en kunnen - waar nodig - maatregelen worden genomen.

De positionering, de taken, de verantwoordelijkheden en de invulling van de risicomanagementfunctie zijn vastgelegd in een charter.

De functie van risicomanager wordt volledig intern uitgevoerd. De risicomanager vertaalt complexe risico's naar tastbare begrippen. Ook doet hij pragmatische voorstellen op het terrein van risicomanagement. Hij zorgt voor een goed functionerende risicocommissie en afstemming met overige betrokkenen. Dit maakt dat de risicocommissie en de directie weloverwogen kunnen oordelen over goed voorbereide, actuele en relevante risico-onderwerpen. Dit houdt ook in dat andere belangen dan strikt voortvloeiend uit het risicobeheer worden meegewogen.

De risicomanager rapporteert over zijn bevindingen aan de directie en de Audit- & RiskCommissie. De risicomanager wordt minimaal één keer per jaar door de Audit- & RiskCommissie uitgenodigd om haar vergadering bij te wonen.

Compliancefunctie

De compliancefunctie heeft als doel het bevorderen van de naleving van wet- en regelgeving, (bindende) zelfregulering en interne regels om zo het compliance- en integriteitsrisico te beheersen. De compliancefunctie wil deze doelstelling bereiken door de aspecten die in de bedrijfsvoering integriteit raken te beheersen en deze vervolgens te monitoren. De compliancefunctie wordt daarbij ondersteund door de integere cultuur die bij Centramed heerst en waarbinnen actief, zorgvuldig en mensgericht handelen vooropstaat.

De positionering, de taken, de verantwoordelijkheden en de invulling van de compliance-functie zijn vastgelegd in een charter.

De compliancefunctie wordt geheel intern uitgevoerd door een compliance officer. De compliance officer ziet toe op de naleving van wet- en regelgeving, (bindende) zelfregulering en interne regels en normen van Centramed met betrekking tot de integriteit van Centramed en haar medewerkers. Zij adviseert daar waar nodig tot bijstelling van bestaande procedures en tot het nemen van maatregelen om integriteit en compliance te bevorderen. De compliance officer vormt het geweten van de organisatie door handelen en nalaten te toetsen aan integriteit en waar nodig tegenspraak te bieden. Een en ander is vastgelegd in een compliance programma.

De complianceofficer rapporteert over haar bevindingen aan de directie en de RvC. De complianceofficer wordt minimaal één keer per jaar door de Raad van Commissarissen uitgenodigd om zijn vergadering bij te wonen.

Functie van Functionaris voor Gegevensbescherming (FG)

De functie van Functionaris voor Gegevensbescherming is een deskundige, onafhankelijke functie die:

- ◆ toeziet op de toepassing en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars;
- ◆ het contactpunt is voor de Autoriteit Persoonsgegevens voor Centramed;
- ◆ de organisatie adviseert over de bescherming van persoonsgegevens.

Deze wettelijke en operationele taken zijn nader onder te verdelen over de tweede en derde beheersingslijn.

De positionering, de taken, de verantwoordelijkheden en de invulling van de functie van FG zijn vastgelegd in een charter.

De functie van FG wordt deels extern, deels intern uitgevoerd. Alle taken uit de derde beheersingslijn alsmede een deel van de tweedelijns wettelijke taken zijn belegd bij Verdonck, Klooster & Associates. Deze organisatie beschikt over de door de Autoriteit Persoonsgegevens vereiste expertise en vaardigheden voor FG's. Hierdoor wordt geen afbreuk gedaan aan de kwaliteit van de onafhankelijke interne toetsing, maar wordt juist gewaarborgd dat deze functie een zelfstandige en onafhankelijke positie heeft ten opzichte van Centramed.

De functie van FG rapporteert over haar bevindingen aan de directie.

Interne-auditfunctie

De interne-auditfunctie is een onafhankelijke, objectieve functie die zekerheid verschaft en adviesopdrachten uitvoert, om meerwaarde te leveren en de operationele activiteiten van de organisatie te verbeteren. De interne-auditfunctie helpt de organisatie haar doelstellingen te realiseren door met een systematische, gedisciplineerde aanpak de effectiviteit van de

processen van risicomanagement, beheersing en governance te evalueren en te verbeteren. De positionering, de taken, de verantwoordelijkheden en de invulling van de interne-audit-functie zijn vastgelegd in een charter.

De interne-auditfunctie is uitbesteed aan InAudit B.V. De interne audits worden uitgevoerd op basis van een jaarlijks vastgesteld auditjaarplan welke in afstemming met de directie wordt vastgesteld. Daarbij worden risicogewogen keuzes gemaakt ten aanzien van de auditobjecten. Auditrapportages worden besproken met de managers, de directie en de Audit- & RiskCommissie. De interne-auditfunctie stelt de opvolging van de auditbevindingen vast.

De interne-auditfunctie rapporteert aan de directie en de Audit- & RiskCommissie. De interne auditor wordt ten minste twee keer per jaar door de Audit- & RiskCommissie uitgenodigd om haar vergadering bij te wonen.

4.8 Risicomanagement

Risicoprofiel

Centramed is een onderlinge waarborgmaatschappij met beperkte aansprakelijkheid en is opgericht door en voor haar leden. Het hoogste bestuursorgaan wordt gevormd door de leden zelf: de Algemene Ledenvergadering. Via Centramed hebben de leden hun risico van medische aansprakelijkheid gespreid en verzekerd.

Dit risico is inherent groot, omdat het schadeverloop sterk wordt beïnvloed door een relatief klein aantal grote schades. Met name schades die ontstaan zijn bij geboortes hebben een langdurig karakter en kennen vaak een grillig schadeverloop. Het kan hier gaan om nieuwe schades, maar ook om schades die ontstaan zijn in voorgaande jaren, maar die door nieuwe informatie of veranderende omstandigheden in omvang kunnen toenemen.

Niet alleen het aantal schades zorgt voor onzekerheid, ook veranderende maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder veranderingen in wet- en regelgeving, zorgen voor een moeilijk voorspelbaar verloop van de omvang van de schadelast.

Risicobereidheid

Het bestaansrecht van Centramed is het vervullen van de maatschappelijke behoefte om medische aansprakelijkheid te verzekeren. Daarbij zijn we ons ervan bewust dat hier inherent hoge risico's mee gepaard gaan, die - omdat Centramed een onderlinge is - uiteindelijk door de leden worden gedragen. De risicobereidheid ten aanzien van de strategische en verzekeringstechnische risico's is gemiddeld. Dit betekent dat Centramed het hoge inherente (bruto)risico niet volledig accepteert en via de strategische acties herverzekeren en beheersen het netto risico tot een acceptabel niveau terugbrengt.

Onze leden
hebben hun
risico van medische
aansprakelijkheid
gespreid en
verzekerd.

Omdat de inherente strategische en verzekeringstechnische risico's hoog zijn, hanteren we een lage risicobereidheid voor de overige vijf risicocategorieën (operationeel risico, marktrisico, kredietrisico, liquiditeitsrisico en IT-risico). Zodoende blijft het totale netto risico zo veel mogelijk beperkt en worden in de ogen van haar leden geen onnodige risico's gelopen.

We streven naar een kapitaalbuffer die voldoende is om twee grote negatieve gebeurtenissen per jaar op te kunnen vangen. Er is een interventieladder opgesteld waarin een streefsolvabiliteit van 175% en een interne normsolvabiliteit van 150% zijn opgenomen.

Risico's

Centramed heeft voor de indeling van de risico's aansluiting gezocht bij de risicocategorieën uit de richtlijn Solvency II:

- ◆ Verzekeringstechnische risico's: het grootste risico dat Centramed loopt, door de afhankelijkheid van een gering aantal grote schades.
- ◆ Marktrisico's: Centramed heeft een belegd vermogen van € 79 miljoen. Over de beleggingsportefeuille wordt alleen koersrisico gelopen, dat zo goed mogelijk wordt gemitigeerd door een goede spreiding over verschillende beleggingscategorieën. Daarbij ligt het meeste gewicht op (staats)obligaties. Sinds dit jaar is het renterisico op de beleggingsportefeuille teruggebracht tot een minimum door de duration van de activa en passiva op elkaar af te stemmen. De beleggingen zijn volledig in euro's.
- ◆ Tegenpartijrisico: Centramed loopt vooral tegenpartijrisico op de herverzekeraars. Ook in 2021 was het herverzekeringscontract voldoende gespreid over een aantal herverzekeraars, conform het herverzekeringsbeleid. Daarnaast is er in mindere mate kredietrisico op de leden en op de banken waar de liquide middelen zijn ondergebracht.

Naast bovengenoemde financiële risico's hanteren we de niet-financiële categorieën operationele risico's, IT-risico's en strategische risico's.

Actieve sturing op integriteitbevordering, het voorkomen van integriteitschendingen en fraudebeheersing beperken de negatieve gevolgen voor het vertrouwen, het rendement en de schadelast. Door taken en verantwoordelijkheden op het gebied van fraude, risicomanagement en controles vast te leggen, wordt beheersing en beperking van fraude geborgd. Mocht er toch een integriteitschending of fraude incident voorkomen, dan kan dat vertrouwelijk worden gemeld. Gedurende het jaar wordt hierover gerapporteerd door de compliance officer.

ORSA en VCP

Jaarlijks voeren we een Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) uit. Dit is een risicoanalyse waarin door middel van scenarioanalyses en stresstests wordt gekeken naar het effect van bepaalde risico's op de solvabiliteit. Het verslag dat hiervan wordt gemaakt, wordt gedeeld met de RvC en DNB.

Bij het uitbreken van de coronapandemie heeft Centramed destijds een tussentijdse (triggered) ORSA uitgevoerd. Hieruit bleek dat Centramed geen grotere risico's loopt dan bij een normale bedrijfsvoering. Deze uitkomsten worden door de cijfers over 2021 bevestigd.

Aan het einde van 2021 heeft Centramed de reguliere jaarlijkse ORSA opgesteld en ingediend bij DNB. De uitkomsten bevestigen het beeld dat Centramed vooral gevoelig is voor structurele verzwaringen van de schadelast. Centramed is voldoende gekapitaliseerd om schokken die zich eens per 200 jaar voordoen te kunnen opvangen.

Ook wordt jaarlijks het Voorbereidend Crisisplan (VCP) beoordeeld. Het doel van het VCP is om vooraf een inschatting te maken welke acties nodig zijn om de solvabiliteit binnen de wettelijke termijn te laten herstellen tot het vereiste niveau. Daarmee ligt het VCP in het verlengde van de uitkomsten van de ORSA. In het VCP worden mogelijke managementacties praktisch uitgewerkt en tijdslijnen bepaald, rekening houdend met mogelijk vigerende (ongunstige) omstandigheden die in de stresssituatie kunnen zijn ontstaan.

A portrait of a woman with dark hair, wearing a light-colored blouse, looking slightly to the side. The image is partially obscured by a teal geometric shape on the right side.

5

Bericht van de Ondernemings- raad (OR)

**2021 was wederom een bijzonder jaar
vanwege de coronapandemie die ons land
en vooral de ziekenhuizen in de greep
hield en houdt.**

**Wij zijn
trots dat de mede-
werkers ondanks
de coronamaatregelen
hun werk voor
onze verzekerden
goed kunnen
blijven doen.**

De OR heeft dit jaar regelmatig met de bestuurder overleg gevoerd over de vele corona gerelateerde maatregelen en initiatieven en hun uitwerking op de organisatie van het werk en natuurlijk het welzijn van de medewerkers. De OR is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de besluitvorming. De samenwerking hierin was positief en constructief.

Wij zijn er als OR trots op dat het de individuele medewerkers van Centramed lukt om ondanks de coronamaatregelen op kantoor, thuis en in de buitendienst hun werk voor onze verzekerden goed te kunnen blijven doen. De medewerkers hebben zich vlot aangepast aan de nieuwe situatie van thuiswerken of aangepast werken in de buitendienst. Uit de enquête onder de medewerkers is gebleken dat zij de voordelen zien van het thuiswerken, maar ook bestaat er de behoefte om de collega's te zien en te spreken op de werkplek. In de projectgroep 'Het nieuwe werken na COVID-19' zullen de resultaten van de recent uitgezette enquête worden meegenomen.

De OR en de bestuurder weten zich steeds beter de kunst van de medezeggenschap eigen te maken. Vanuit onze rol hebben wij ons ook dit jaar beziggehouden met (mogelijke) advies- en instemmingsaanvragen alsmede met een ongevraagd advies. Daarnaast zijn er OR-leden afgevaardigd in de projectgroepen Flex support, Het nieuwe werken na COVID-19, het uitkiezen van een nieuwe arbodienstverlener, het nieuwe systeemlandschap, de RI&E en duurzame inzetbaarheid. De inzet daarbij is dat de OR vanaf het begin betrokken is bij de plannen van de bestuurder en de stappen die er worden genomen.

De OR heeft online trainingen gevolgd. Vanwege de coronapandemie hebben wij geen congressen of symposia bezocht. Toen de maatregelen het toelieten is de OR met de bestuurder op 7 juni 2021 bijeengekomen om de onderlinge samenwerking te evalueren en te optimaliseren.

Vooruitkijkend naar 2022 gaan wij voorlopig online door met onze taak om de bestuurder te adviseren. Wij hopen natuurlijk wel dat de OR, de bestuurder en de medewerkers van Centramed elkaar in 2022 toch weer regelmatig 'in real life' kunnen ontmoeten.

Hoe mooi en efficiënt Teams ook werkt, de situatie rond corona heeft ons geleerd hoe waardevol samenzijn in ons werk is.

De OR dankt alle medewerkers van Centramed voor het in hem gestelde vertrouwen voor de aankomende zittingsperiode.

Verkiezingen

De zittingstermijn van de OR liep af op 15 oktober 2021. In de zomer werden er verkiezingen uitgeschreven. De zittende OR-leden stelden zich opnieuw verkiesbaar. Aangezien er geen andere kandidaten waren, werden zij opnieuw benoemd tot lid van de OR. Kort na de herbenoeming legde Ed Bolleboom zijn OR-lidmaatschap neer. De rol van voorzitter werd/ wordt tijdelijk waargenomen door vicevoorzitter Nathalie Verzendaal. Een oproep onder het personeel ter vervulling van de OR-vacature leverde geen respons op. Begin 2022 zal de OR opnieuw een poging doen de ontstane vacature in te vullen.

Vergaderingen

In 2021 heeft de OR twaalf OR-vergaderingen gevoerd en heeft hij vijfmaal met het bestuur overlegd. Er werd één zogenoemd art. 24-overleg gehouden met bestuur en RvC. Namens de Raad van Commissarissen was daarbij aanwezig mevrouw M. Klompé.

Eind 2021 was de samenstelling van de OR als volgt:

- ◆ Mevrouw N.D. (Nathalie) Verzendaal (voorzitter a.i.)
- ◆ Mevrouw P.B.M. (Patricia) Pavon (secretaris)
- ◆ De heer mr. F.R. (Fred) des Bouvrie
- ◆ De heer mr. A.E. (Aernout) Santen

Scholing OR

Op 31 maart 2021 volgde de OR een training Navigatormethode. De Navigator-werkmethode is een manier van werken voor een OR, gericht op een goede vertegenwoordiging van de achterban en werkelijke invloed op door het management te nemen besluiten. De methode is ontwikkeld op verzoek en met financiële steun van het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. Op 8 september 2021 kreeg deze OR-training een vervolg en werd er samen met directie en HR verder ingegaan op de methode. Rond de onderwerpen 'duurzame inzetbaarheid' en 'Flex support' hebben OR en bestuurder de methode al in de praktijk toegepast.

Behandelde onderwerpen in 2021

Adviesaanvragen

- ◆ Geen

Instemmingsaanvragen

- ◆ Nieuwe arbodienst
- ◆ Comptanceregeling mededinging

- ◆ Risico-inventarisatie en -evaluatie
- ◆ Regeling Vervroegd Uittreden
- ◆ Informatiebeveiligingsbeleid en awareness-trainingen
- ◆ Mvo-beleid
- ◆ Gebruikersovereenkomst bedrijfsmiddelen

Overig

- ◆ Ziekteverzuimrapportages
- ◆ Integrale kwartaalrapportages
- ◆ Thuiswerkregeling
- ◆ Het nieuwe werken na COVID-19
- ◆ Flex support
- ◆ Benchmarktoetsing salarisschalen
- ◆ Werkdruk
- ◆ MTO
- ◆ Organisatiescan door HCC
- ◆ Systeemlandschap GLUE
- ◆ Fraudebeleid
- ◆ Uitbreiding afdeling Relatiebeheer (ongevraagd advies OR)
- ◆ Inzet bedrijfsmaatschappelijk werk
- ◆ Duurzame inzetbaarheid



6 Vooruitzichten 2022

De komende jaren zal er sprake zijn van een concurrerender speelveld tussen de medische aansprakelijkheidsverzekeraars. Centramed maakt hierin het verschil door het onderlinge karakter (van, voor en door de leden) in combinatie met een goede solvabiliteit en het feit dat afgelopen zes jaar de behaalde positieve resultaten zijn teruggevloeid naar de leden.

Wij zoeken de dialoog met belangenbehartigers en andere stakeholders in de markt om samen versnelling in claimbehandeling te realiseren.

Centramed ontwikkelt in nauwe samenwerking met haar leden nieuwe producten en diensten, die passen bij de ontwikkelingen in de markt. Zo willen wij de leidende speler zijn op het gebied van het verzekeren van zorg in netwerken en ketens.

In 2022 geven wij verder uitvoering aan de strategie, uitgaande van onze strategische bouwstenen zoals die in 2018 met onze leden zijn vastgesteld.

We zetten onverminderd in op het versnellen van de afhandeling van medische aansprakelijkheidsclaims. Vanuit leden en claimanten is er steeds meer roep om snelle duidelijkheid over de uitkomst van een claim. Wij zoeken nadrukkelijk de dialoog met belangenbehartigers en andere stakeholders in de markt om deze versnelling samen te realiseren. Dit is ook in het belang van de patiënt/cliënt, want met een eerlijke en voortvarende oplossing kan hij/zij, ondanks het leed dat hem/haar is overkomen, weer verder met zijn/haar leven. Daarnaast zien we het aantal grote claims stijgen. Een andere belangrijke reden om te versnellen is dat voor langlopende claims langer voorzieningen moeten worden aangehouden, die van invloed zijn op onze solvabiliteit.

Claims worden bij Centramed steeds sneller opgelost, er is meer contact met betrokken partijen en er worden nieuwe samenwerkingsvormen onderzocht. Dat doen we blijvend met alle betrokken partners. We stimuleren samenwerking in een netwerk, omdat het claimproces meer omvat dan alleen het afhandelen van een claim. Het komen tot een eerlijke oplossing is ons doel.

In 2022 zetten we in op digitale transformatie: om onze propositie goed te kunnen benutten is het nodig om deze met de juiste kennis te kunnen laden. Deze kennis zit in de hoofden van onze professionals, maar natuurlijk ook in claiminformatie zoals die is vastgelegd in onze schadeapplicaties. Centramed wil deze kennis adequaat ontsluiten met onder andere als doel het bieden van een uitstekende dienstverlening naar leden, prospects en stakeholders ten behoeve van schadelastbeheersing, versnelling van claimafhandeling en kostenverlaging.

En natuurlijk zal Centramed in 2022 een toonaangevende rol blijven spelen bij de diverse letselschadeplatformen en stappen voorwaarts zetten bij initiatieven op het gebied van een voortvarende afwikkeling van medische aansprakelijkheidsclaims en openheid in de zorg. Daarnaast maken wij ons sterk om in 2022 een nieuwe GOMA te realiseren, die op draagvlak kan rekenen bij alle betrokken partijen.

Solvabel en zeer solide

Centramed is een solvabele en zeer solide verzekeraar. Dit komt onder andere naar voren in ons adequate reserveringsbeleid en de adequate premiestelling die gehanteerd wordt. Maar ook het robuuste herverzekeringsprogramma draagt in belangrijke mate bij aan deze soliditeit. Voor 2022 zijn we erin geslaagd een uitstekende herverzekeringsdekking voor onze leden in te kopen.

De aantrekkelijke premiestelling en de geboden keuzemogelijkheden bevatten volgens goed gebruik een gezonde marge. Mede daardoor heeft de solvabiliteit zich in 2021 weten te verbeteren, waarbij de verwachting is dat de solvabiliteit zich ook in 2022 zal begeven in de bandbreedte tussen de normsolvabiliteit (150%) en de streefsolvabiliteit (175%). Onze leden kunnen ook in 2022 weer op ons rekenen, want Centramed is dé solide partner voor de verzekering van medische aansprakelijkheid.

Tot slot

Aan het einde van dit directieverslag past een woord van dank. Ten eerste aan onze leden, voor het vertrouwen dat ze ook in 2021 in Centramed hebben gehad. De leden zijn onze kritische toetssteen en in gezamenlijkheid hebben we een uitstekende uitgangspositie voor het jaar 2022.

En om dit alles mogelijk te maken zijn de inzet en de bevologenheid van onze medewerkers van onmisbare waarde. Dankzij hen heeft Centramed in 2021 haar dienstverlening vrijwel zonder interrupties kunnen continueren. Een groot compliment voor de veerkracht en de professionaliteit van al onze medewerkers.

Zoetermeer, 30 maart 2022

Directie Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A.
Leonhard van Dijk
Irene Heikens

A portrait of a young man with dark, wavy hair and a slight smile, looking directly at the camera. He is wearing a black jacket with a light blue trim. The background is a blurred city street with buildings. The image is partially covered by a large teal geometric shape on the right side.

7 Jaarrekening

7.1 Balans voor winstbestemming per 31 december 2021

(Bedragen x € 1.000)	31-12-2021		31-12-2020	
1. Beleggingen				
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	19.109		8.316	
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	59.720		68.270	
		78.829		76.586
2. Vorderingen				
- Vorderingen uit directe verzekering op verzekeringnemers	2.759		1.253	
- Vorderingen uit herverzekering	581		275	
- Overige vorderingen	-		4	
		3.340		1.532
3. Overige activa				
1. Materiële vaste activa	206		181	
2. Immateriële vaste activa	64		95	
3. Liquide middelen	11.325		9.470	
		11.595		9.746
4. Overlopende activa				
- Lopende rente	378		452	
- Overige overlopende activa	2.628		2.627	
		3.006		3.079
Totaal activa		96.770		90.943
5. Eigen vermogen				
1. Algemene reserve	-221		-228	
2. Aandelenkapitaal	83		83	
3. Agioreserve	18.734		18.682	
4. Resultaat boekjaar	1.580		3.187	
		20.176		21.724
6. Achtergestelde schulden		9.769		6.446
		29.945		28.170
7. Technische voorziening voor te betalen schades/uitkeringen				
1. Bruto	108.382		102.152	
2. Herverzekeringsdeel	-49.533		-46.566	
		58.849		55.586
8. Schulden				
- Schulden uit directe verzekering aan verzekeringnemers	3		-	
- Schulden uit herverzekering	6.846		6.268	
- Overige schulden	566		626	
		7.415		6.894
9. Overlopende passiva		561		293
Totaal passiva		96.770		90.943

7.2 Resultatenrekening boekjaar 2021

(Bedragen x € 1.000)	31-12-2021		31-12-2020	
Technische rekening schadeverzekering				
1. Verdiende premies eigen rekening				
- Brutopremies	22.197		20.690	
- Uitgaande herverzekeringspremies	-8.320		-7.750	
		13.877		12.940
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.620		43
2. Schades eigen rekening				
- Brutoschade	5.062		6.746	
- Aandeel herverzekeraars	-1.712		-1.668	
		3.350		5.078
- Brutowijziging voorziening voor te betalen schades	6.211		1.251	
- Aandeel herverzekeraars	-2.948		-2.872	
		-3.263		-1.621
3. Bedrijfskosten				
- Beheers-, personeels- en afschrijvingskosten	8.399		6.864	
- Provisie en winstdeling ontvangen van herverzekeraars	-593		-545	
		7.806		6.319
Resultaat technische rekening schadeverzekering		1.078		3.207
Niet-technische rekening schadeverzekering				
4. Opbrengst beleggingen				
- Opbrengsten uit andere beleggingen	244		263	
- Waardeverandering van beleggingen	-			
- Gerealiseerde winst op beleggingen	215		-	
		459		263
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		1.393		13
Beleggingslasten				
- Beheerskosten en rentelasten	232		208	
- Waardeverandering van beleggingen	-			
- Gerealiseerd verlies op beleggingen	-		-	
		232		208
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		-		25
5. Toegerekende opbrengsten uit beleggingen naar technische rekening schadeverzekering		1.620		43
Andere baten		502		-20
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		1.580		3.187
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-		-
Resultaat na belastingen		1.580		3.187

7.3 Kasstroomoverzicht 2021

(Bedragen x € 1.000)	2021		2020	
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	1.580		3.187	
Afschrijving bedrijfsmiddelen	114		116	
Afschrijving agio/disagio	685		-770	
Mutatie technische voorziening eigen rekening	3.263		-1.621	
Mutatie kortlopende schulden	964		842	
Mutatie vorderingen	- 1.845		-1.071	
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten		4.761		683
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
Investerings- en aankopen				
- Materiële & immateriële vaste activa	-108		-110	
- Overige beleggingen	-28.634		-34.550	
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen				
- Materiële & immateriële vaste activa	-		-	
- Deposito's			5.000	
- Overige beleggingen	27.550		2.200	
Saldo mutatie beleggingen (agio/disagio)	-1.458		-319	
Totaal kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		- 2.650		-27.779
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Onttrekking ten behoeve van resultaat vorig boekjaar	-195		-	
Bijschrijving resultaat vorig boekjaar			-962	
Toetredingskapitaalbijdrage			-28	
Afboeking oninbare vordering	-125		-241	
Onttrekking ten behoeve van agio	52		-549	
Afboeking herverzekeringscommissie	12		17	
Kapitaalversterking	-		-	
Uitgifte aandelen	-		-	
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten		-256		-1.763
Mutatie liquide middelen		1.855		-28.859
Liquide middelen per 1 januari	9.470		38.329	
Liquide middelen per 31 december	11.325		9.470	
Mutatie liquide middelen		1.855		-28.859

7.4 Toelichting op balans (31 december 2021)

Centramed is in 1994 opgericht door een aantal algemene ziekenhuizen en is operationeel als onderlinge waarborgmaatschappij voor instellingen in de gezondheidszorg. Het doel van de onderlinge is de leden te voorzien van een medische aansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor situaties die de normale draagkracht te boven gaan.

De statutaire vestigingsplaats is Den Haag; het kantoor is gevestigd te Zoetermeer, Maria Montessorilaan 9.

Centramed is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 08063107.

Uiteenzetting omtrent de grondslagen die in de jaarrekening zijn toegepast bij de waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat.

Algemene grondslagen

De jaarrekening is opgesteld op basis van BW 2 Titel 9 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ 605).

Activa en passiva worden gewaardeerd tegen nominale waarde, tenzij hierna een andere waarderingsgrondslag wordt vermeld. Met betrekking tot de activa vindt waar nodig een waardevermindering plaats voor het risico van oninbaarheid.

Waardering van de onderscheiden activa en passiva

Gebruik van schattingen: de opstelling van de jaarrekening vereist dat Centramed schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de gerapporteerde posten in de balans en resultatenrekening.

Deze schattingen zijn naar beste weten van de directie gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van die schattingen. De belangrijkste schatting heeft betrekking op de waardering van verplichtingen inzake verzekeringscontracten.

De directie heeft het vertrouwen dat Centramed, op het moment van goedkeuring van deze jaarrekening, over voldoende middelen beschikt om in de (nabije) toekomst operationeel te blijven. Bij het opstellen van de jaarrekening is continuïteit (going concern) dan ook het uitgangspunt. Centramed ziet geen reden om te veronderstellen dat zij in de voorzienbare toekomst haar activiteiten niet voort kan zetten.

Beleggingen

Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren

Aandelen worden gewaardeerd tegen de reële waarde.

Obligaties en andere vastrentende waardepapieren

Vastrentende beleggingen worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Het verschil tussen de verkrijgingsprijs en de aflossingswaarde wordt gedurende de looptijd van de beleggingen gespreid als resultaat verantwoord. Deze agio en disagio worden verantwoord onder de overlopende activa of overlopende passiva.

Indien beleggingen voor het einde van de looptijd worden verkocht, worden de resultaten verantwoord in de resultatenrekening.

Materiële vaste activa

De hieronder opgenomen activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs verminderd met een lineaire afschrijving gebaseerd op de verwachte economische levensduur.

Immateriële vaste activa

Bij Centramed bestaan de immateriële vaste activa uit geactiveerde kosten met betrekking tot applicaties.

Waardering geschiedt tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs, verminderd met lineaire afschrijvingen over een periode van vijf jaar en bijzondere waardeverminderingen. Indirecte kosten zoals verkoopkosten en administratiekosten worden niet geactiveerd.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit tegoeden ter vrije beschikking.

Aansprakelijk vermogen

Het aansprakelijk vermogen wordt gevormd door het eigen vermogen en achtergestelde ledenrekeningen, alles gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat uit algemene reserves, aandelen en op aandelen gestort kapitaal, inclusief agio.

Achtergestelde schulden

De ledenrekening is een rekening die Centramed voor ieder lid aanhoudt en waar, conform het bepaalde in de statuten, bijschrijvingen op en afboekingen van kunnen plaatsvinden. Het saldo van een ledenrekening is eerst opeisbaar tien jaren nadat het desbetreffende lid geen verzekeringsovereenkomst met de maatschappij meer heeft lopen. Betalingen vanuit de ledenrekening, anders dan op grond van individuele beëindiging van een lidmaatschap, kunnen slechts plaatsvinden na toestemming van De Nederlandsche Bank.

Technische voorzieningen inclusief aandeel herverzekeraars*Voorziening te betalen schades/uitkeringen*

Deze voorzieningen hebben betrekking op nog niet afgewikkelde schades op basis van het 'claims made'-principe. Voor iedere schade wordt op basis van een reële inschatting van aansprakelijkheid, omvang en causaliteit een voorziening opgenomen. Deze inschatting wordt bij het bekend worden van nieuwe informatie bijgesteld. Voor de overloop van schades die in 2021 en eerder zijn gemeld, maar nog niet voldoende konden worden beoordeeld, is een aparte voorziening (IBNeR) opgenomen. De IBNeR wordt apart berekend voor schades met een schadelast groter dan of gelijk aan € 0,5 miljoen en voor overige schades.

Voor de schades met een schadelast kleiner dan € 0,5 miljoen is de bruto IBNeR-voorziening berekend onder toepassing van de 'chain ladder'-methode, inclusief staart. Ook is deze getoetst met de Mack-methode, inclusief modellering van de staart van de uitloop van de schades. Deze methode is geschikt voor portefeuilles met een lange uitloop, zoals die van Centramed.

De bruto IBNeR-voorziening voor de schades met een schadelast groter dan of gelijk aan € 0,5 miljoen is vastgesteld op basis van expert judgement en getoetst aan de hand van trekkingen uit de staart van de schadegrootteverdeling (recente schades) en het stochastisch toepassen van ontwikkelfactoren (oudere meldjaren). Ook is rekening gehouden met de waarschijnlijkheid dat een aantal schades kleiner dan € 0,5 miljoen zal uitgroeien tot schades groter dan € 0,5 miljoen. Vanuit de groep 'schades kleiner dan € 0,5 miljoen' zijn hiervoor op basis van expert judgement 20 schades gealloceerd die in de vaststelling als 'schades groter dan € 0,5 miljoen' worden beschouwd.

De totale bruto voorziening inclusief IBNeR heeft een betrouwbaarheidsniveau van 82,5%. De voorziening wordt niet verdisconteerd. Eventuele verhaalschade of het aandeel van herverzekeraars in de lopende schades wordt op de voorziening in mindering gebracht.

De schattingen zijn gemaakt door de afdeling Actuarie van Centramed en hierop is een review uitgevoerd door de actuariële functie.

Voorziening schadebehandelingskosten

De voorziening schadebehandelingskosten is vastgesteld conform de principes zoals beschreven in de delegated acts en in de guidelines met betrekking tot de bepaling van de 'best estimate' technische voorzieningen. Enkele belangrijke uitgangspunten zijn:

- ◆ In de vaststelling van de aannames met betrekking tot de kosten worden de kostenprojecties gedaan op 'going concern'-basis.
- ◆ De kosten die meegenomen zijn in de kostentoerekening bevatten alle bedrijfskosten van Centramed, inclusief overheadkosten.
- ◆ De kosten voor de bestaande portefeuille moeten worden meegenomen voor de hele uitloop van de bestaande schadevoorzieningen en voor de uitloop van de schadevoorzieningen behorende bij de bestaande portefeuille. Concreet houdt dit in dat de kosten die toegerekend kunnen worden aan de bestaande schades worden meegenomen in de voorziening schadebehandelingskosten voor lopende schades.

Herverzekering

Centramed sluit jaarlijks ter dekking van extra risico's een programma af van zowel 'quota share'- als 'stop loss'-herverzekeringscontracten. Op de 'quota share'-contracten ontvangt Centramed een commissie waarvan het percentage per contractjaar verschilt. De sliding scale voor 2021 loopt van 25% tot en met 10%. Voor de afrekening van de herverzekeringspremies wordt rekening gehouden met een commissie van 25%.

Resultatenrekening

In de resultatenrekening worden de resultaten toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

Premies uit hoofde van schadeverzekeringen worden naar rato verantwoord gedurende de periode van polisdekking.

Grondslagen kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen. Deposito's en effecten zijn opgenomen onder beleggingen.

Activa (bedragen * € 1.000)**1. Beleggingen***Overige financiële beleggingen*

	2021		2020	
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren (incl. agio/disagio)				
- ter beurze genoteerd		19.109		8.316
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren				
- ter beurze genoteerd	57.220		65.770	
- niet ter beurze genoteerd:				
- deposito met einddatum 13-08-2023	2.500		2.500	
		59.720		68.270
		78.829		76.586

Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren betreffen aandelen in beleggingsfondsen met beleggingen in euro's en in de eurozone.

Van de op de balans opgenomen beleggingen bedraagt de verkrijgingsprijs € 80.035 (2020: € 78.957).

De marktwaarde (inclusief agio/disagio) van de beleggingen exclusief opgelopen rente bedraagt € 81.608 (2020: € 80.126).

Verloopoverzicht	2021		2020	
Balanswaarde per 1/1		76.586		44.248
Aankopen, verstrekkingen en uit cessies verkregen	28.634		34.550	
Waardeveranderingen aandelenportefeuille	1.159		-12	
Verkopen, aflossingen en cessies	-27.550		-2.200	
		2.243		32.338
Balanswaarde per 31-12		78.829		76.586

2. Vorderingen

De vorderingen uit herverzekeringen hebben een looptijd van 1 tot 5 jaar. De andere vorderingen hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

	2021		2020	
Nog te ontvangen schadebehandelingskosten	27		175	
Nog te ontvangen premie	261		253	
Nog te ontvangen schade onder eigen risico	2.471		825	
Vorderingen uit directe verzekeringen op verzekeringsnemers		2.759		1.253
Vorderingen uit herverzekeringen		581		275
Overige vorderingen		-		4
Totaal vorderingen		3.340		1.532

3.1 Materiële vaste activa

Verloopoverzicht	2021		2020	
Cumulatieve aanschafwaarde 1-1		506		396
Investerings	108		110	
Desinvesteringen	-		-	
Cumulatieve afschrijvingen	-408		-325	
		-300		-215
Boekwaarde per 31-12		206		181

Verloopoverzicht per activagroep	Computer-apparatuur	Kunst	Verbouwing	Inventaris	Telefonie	Totaal 2021
Boekwaarde 1-1	65	21	31	27	37	181
Investerings	67	-	5	15	21	108
Desinvesteringen	-	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	-45	-	-9	-12	-17	-83
Boekwaarde per 31-12	87	21	27	30	41	206

Het jaarlijkse afschrijvingspercentage bedraagt 33,33% voor computerapparatuur en telefonie, voor inventaris 20% en voor verbouwingen 12,5%. Op kunst wordt niet afgeschreven.

Verloopoverzicht per activagroep	Computer-apparatuur	Kunst	Verbouwing	Inventaris	Telefonie	Totaal 2020
Boekwaarde 1-1	65	21	39	29	-	154
Investerings	49	-	-	23	38	110
Desinvesteringen	-	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	-49	-	-8	-25	-1	-83
Boekwaarde per 31-12	65	21	31	27	37	181

3.2 Immateriële vaste activa

Verloopoverzicht	2021		2020	
Cumulatieve aanschafwaarde 1-1		578		578
Investerings	-		-	
Desinvesteringen	-		-	
Cumulatieve afschrijvingen	-514		-483	
		-514		-483
Boekwaarde per 31-12		64		95

Het afschrijvingspercentage voor applicaties bedraagt jaarlijks 20%.

	2021		2020	
Boekwaarde 1-1		95		127
Investerings	-		-	
Desinvesteringen	-		-	
Afschrijvingen	-31		-32	
		-31		-32
Boekwaarde per 31-12		64		95

3.3 Liquide middelen

Het volledige saldo liquide middelen ad € 9.470 (2019: € 38.329) en een bankgarantie van € 47 zoals vermeld onder 'Gestelde zekerheden'.

4 Overlopende activa

	2021		2020	
Lopende rente		378		452
Agio op vastrentende waarden	2.384		2.318	
Nog te ontvangen bedragen	244		309	
Overige overlopende activa		2.628		2.627
Overlopende activa		3.006		3.079

Passiva (bedragen * € 1.000)**5 Eigen vermogen**

Verloopoverzicht	2021		2020	
5.1 Algemene reserve				
Stand per 1-1	-228		-236	
Resultaatverdeling voorgaand boekjaar	7		8	
Stand per 31-12		-221		-228
5.2 Geplaatst en volgestort aandelenkapitaal				
Stand per 1-1	83		83	
Kapitaalstorting	-		-	
Stand per 31-12		83		83
5.3 Agioreserve				
Stand per 1-1	18.682		18.110	
Agio op kapitaalstorting	52		572	
Stand per 31-12		18.734		18.682
5.4 Resultaat boekjaar				
Stand per 1-1	3.187		962	
Naar algemene reserve	-8		-8	
Naar ledenrekening ziekenhuizen	-2.005		-886	
Naar ledenrekeningen ggz en overige instellingen	-1.174		-68	
Resultaat boekjaar	1.580		3.187	
Stand per 31-12		1.580		3.187
Totaal eigen vermogen		20.176		21.724

Per 31 december 2021 zijn 83 gewone aandelen à € 1 (duizend) uitgegeven waarop in totaal € 18.195 aan agio is gestort. Het geplaatste kapitaal bedraagt € 83.

Resultaatbestemming

Op grond van statutaire bepalingen heeft de directie besloten € 7,5 toe te voegen aan de algemene reserves en het restant groot € 1.572 als premierestitutie ten gunste te brengen van de ledenrekeningen.

Solvabiliteit

Aanwezige solvabiliteit SII	2021		2020	
Algemene reserve	-221		-228	
Ledenrekening (tier 1 en 2)	9.470		6.018	
Aandelenkapitaal & agioreserve	18.817		18.765	
Onverdeeld resultaat	1.580		3.187	
Reconciliatiereserve	4.505		3.009	
Ledengaranties	8.128		8.247	
Totaal beschikbaar vermogen		42.279		38.998
Solvabiliteitskapitaalvereiste		24.390		23.276
Overschot (- = tekort)		17.889		15.722
Solvabiliteitsratio		173%		168%

Op grond van de risicobereidheid wil Centramed een veiligheidsmarge in de solvabiliteit aanhouden die twee significante 'schokken' moet kunnen opvangen boven het wettelijk vereist kapitaal. Dit leidt tot een gewenst solvabiliteitsratio van 175%.

De wettelijke Solvency II-eis is eind 2021 gelijk aan € 24.390 (100%). De aanwezige solvabiliteit volgens Solvency II is eind 2021 gelijk aan € 42.279 (173%), dus lager dan de streefsolvabiliteit, maar wel boven de wettelijke Solvency II-eis.

6 Achtergestelde ledenrekeningen

Over de ledenrekeningen kan een rente worden vergoed, waarvan het percentage jaarlijks - al dan niet na het einde van het boekjaar waarvoor de rente wordt vastgesteld - door de Algemene Ledenvergadering op voorstel van de directie wordt vastgesteld.

Bij het vaststellen van dit percentage mag de Algemene Ledenvergadering een verschillend percentage vaststellen voor leden en voormalige leden. Ook wordt dividend vergoed over aandelenkapitaal en agioreserve, waarbij het percentage gelijk is aan de rentevergoeding.

Net als over boekjaar 2020 stelt de directie voor om over boekjaar 2021 geen rente en dividend te vergoeden.

	2021	2020
Stand per 1-1	6.446	5.738
Kapitaalbijdrage nieuwe leden	324	326
Onttrekkingen naar kapitaal en agio	-52	-572
Resultaat verdeling ziekenhuizen	2.005	886
Resultaat verdeling ggz en overige instellingen	1.174	68
Onttrekking ledenrekening (opeisbaar 10 jaar na vertrek)	-128	-
Terugboeking oninbare kapitaalversterking	-	-
Stortingen kapitaalversterking	-	-
Stand per 31-12	9.769	6.446

7 Technische voorzieningen voor te betalen schades/uitkeringen

De looptijd van de voorzieningen is afhankelijk van de afwikkeling van de in behandeling zijnde schadedossiers. Over het algemeen is de looptijd langer dan een jaar.

	2021		2020	
7.1 Voor te betalen schades/uitkeringen				
Bruto (direct bedrijf)				
- Overige uitstaande schades (a)	102.177		95.966	
- Voorziening schadebehandelingskosten voor te betalen schades (b)	6.205		6.186	
	108.382		102.152	
7.2 Herverzekeringsdeel (direct bedrijf) overige uitstaande schades (b)	49.533		46.566	
Eigen rekening (direct bedrijf)				
- Overige uitstaande schades (a-c)	52.644		49.400	
- Voorziening schadebehandelingskosten voor te betalen schades (b)	6.205		6.186	
Totaal voor te betalen schades/uitkeringen		58.849		55.586

Verloopoverzicht	2021		2020	
Stand 1-1		55.586		57.206
Dotatie	6.613		3.458	
Uitbetalingen	3.350		5.078	
		3.263		-1.620
Stand per 31-12		58.849		55.586

Uitloopresultaten

De netto-uitloopresultaten van voorgaande verzekeringsjaren laten het volgende beeld zien:

Uitloop (negatieve bedragen zijn vrijvallen)	2021	2020
2020	-660	
2019	-1.512	-498
2018	-723	15
2017	450	-3.164
2016	-689	-485
2015	-134	3
2014	-141	-5
2013	-698	-170
2012	985	-755
2011	-46	-3
Oudere jaren	967	-945
Totaal	-2.201	-6.007

Het hoge uitloopresultaat op 2019 wordt veroorzaakt door de afwikkeling van claims met een hoge reservering. De uitkomst van de door onze actuaire uitgevoerde toereikendheidstoets geeft aan dat de technische voorzieningen als geheel toereikend zijn. De toets is uitgevoerd op Solvency II-grondslagen op basis van 'best estimate' plus risicomarge berekend volgens de 'cost of capital'-methode. Volgens de tot nu toe gebruikelijke stochastische methodiek geldt een toereikendheid met een betrouwbaarheid van 82,5%.

8 Schulden

	2021	2020
Uit directe verzekering aan verzekeringnemers	3	-
Reservering herverzekeringscommissie en premie	6.846	6.268
Overige	566	626
Totaal	7.415	6.894

De reservering herverzekeringscommissie heeft een looptijd van 1 tot 5 jaar. De andere schulden hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

9 Overlopende passiva

	2021	2020
Disagio op beleggingen	45	44
Overige kosten	516	249
Totaal	561	293

In de post 'Overige kosten' zijn nog te betalen operationele kosten verantwoord.

7.5 Toelichting op de resultatenrekening 2021 (bedragen * € 1.000)

1 Verdiende premies eigen rekening

Onder brutopremies wordt verstaan de aan leden in rekening gebrachte brutopremie. De uitgaande herverzekeringspremie betreft eveneens brutopremie.

2 Schades eigen rekening

Hieronder zijn begrepen:

- ◆ in het boekjaar betaalde schades uit hoofde van schadeverzekeringen;
- ◆ van herverzekeraars ontvangen uitkeringen;
- ◆ mutatie in de technische voorziening voor lopende schades eigen rekening.

3 Bedrijfskosten

Hieronder zijn inbegrepen alle doorlopende kosten.

Kosten en baten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben.

Personeelskosten

De personeelskosten bestaan uit:	2021	2020
Salarissen	4.980	4.305
Sociale lasten	534	498
Pensioenen	763	659
Studie en opleiding	120	89
Commissarisvergoedingen	96	91
Totaal	6.493	5.642

Aantal personeelsleden

Er waren per 31 december 2021 61 personeelsleden (53 fte) in dienst van de Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. (2020 55 personeelsleden (47,9 fte)).

Centramed heeft voor haar werknemers een pensioenregeling bij a.s.r. afgesloten. Het betreft een beschikbare-premie-regeling met als pensioenleeftijd 68. Centramed stort voor haar medewerkers jaarlijks een percentage van de pensioen-grondslag (gebaseerd op leeftijd en salaris) in de vorm van beschikbare premie voor de individuele medewerker. Voor deze premie wordt een vaste leeftijdsstaffel gehanteerd. Medewerkers betalen maandelijks een eigen bijdrage van 1,75%. Binnen de beschikbare-premieregeling bestaat voor medewerkers de mogelijkheid om de premie te beleggen in fondsen van a.s.r.

Standaard wordt daarbij gekozen voor een neutrale levenscyclus, passend bij de leeftijdsfase van dat moment. Medewerkers hebben de mogelijkheid om een offensiever of juist defensiever beleggingsprofiel te kiezen. Tussentijds kan het reeds opgebouwde beleggingskapitaal geheel of gedeeltelijk worden omgezet in een garantie.

Bezoldiging bestuurders

Het bestuur wordt gevormd door de directie. De directie ontving in 2021 een bezoldiging van € 409. In 2020 bedroeg de bezoldiging € 324. De privébijtelling voor de auto's bedroeg € 25 (2020: € 21). De leden van de Raad van Commissarissen ontvingen in 2021 een bezoldiging van € 96 (2020: € 91).

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit:	2021	2020
Kantoorkosten	87	78
Kosten automatisering en onderhoud	442	282
Totaal	529	360

Diensten van derden

De diensten van derden bestaan uit:	2021	2020
Actuariskosten	453	190
Kosten audit en advies	594	354
Totaal	1.047	544

De kosten van diensten van derden is in 2021 gestegen ten opzichte van voorgaande jaren door tijdelijke vervanging en eenmalige advieskosten. Naast bovengenoemde beheerskosten zijn in deze bedrijfskosten kosten opgenomen gerelateerd aan huur, facilitaire diensten en overige kosten, alsmede een positief saldo ad € 821 aan opbrengsten van ondersteunende activiteiten op verzekerde claims op locatie van leden.

4 Opbrengst beleggingen

	Gemiddeld belegd bedrag	Opbrengsten		Waardemutaties		Beheerskosten en rentelasten	Totaal 2021
		Intrest	Dividend	Gerealiseerd	Ongerealiseerd		
Aandelen, hypotheekfondsen, obligaties en andere vastrentende waardepapieren	39.534	244	-	215	1.393	-	1.852
Liquide middelen	5.663	-	-	-	-	-232	-232
Totaal	45.197	244	-	215	1.393	-232	1.620

	Gemiddeld belegd bedrag	Opbrengsten		Waardemutaties		Beheerskosten en rentelasten	Totaal 2020
		Intrest	Dividend	Gerealiseerd	Ongerealiseerd		
Aandelen, hypotheekfondsen, obligaties en andere vastrentende waardepapieren	62.043	263	-	-	-12	-208	43
Liquide middelen	21.399	-	-	-	-	-	-
Totaal	83.442	263	-	-	-12	-208	43

Rente-, kasstroom- en kredietrisico

Verzekeringstechnische risico's

Het verzekeringstechnisch risico betreft het risico dat schade-uitkeringen nu en in de toekomst niet kunnen worden gefinancierd vanuit de premie-inkomsten/beleggingsopbrengsten. De verzekeringen zoals die worden aangeboden wijken door hun specifieke dekking af van de standaardverzekeringen en vereisen om die reden expert judgement voor inschatting van de te verwachten schadelast.

Centramed beheerst de verzekeringstechnische risico's door een adequate manier van schadereservering, premiereservering en een op haar omvang afgestemd herverzekeringsbeleid, waarbij rekening wordt gehouden met de aanwezige solvabiliteit.

Onder Solvency II vindt halfjaarlijks een toets plaats of de boekwaardevoorzieningen toereikend zijn. Hiervoor worden de schadevoorzieningen op marktwaarde berekend middels shadedriehoeken en kasstroomprofielen.

Marktrisico

Onder het marktrisico wordt verstaan het risico als gevolg van het blootstaan aan wijzigingen in marktprijzen van verhandelbare financiële instrumenten, een gebrek aan marktliquiditeit en onvoldoende diversificatie van de beleggingsportefeuille. Het beleid omtrent de beleggingen in aandelen en obligaties is vastgelegd in het beleggingsbeleid.

Het beleggingsrisico is het risico op waardeveranderingen op het in aandelen of obligaties belegde vermogen. Het beleggingsbeleid van Centramed is ongewijzigd, waarbij de nadruk ligt op sturing van solvabiliteit en spreiding en beperking van eventuele risico's, maar ook op rendementen. De reserves worden momenteel dan ook voornamelijk aangehouden in obligaties en aandelen.

Een belangrijk middel om het marktrisico te beheersen is het beleggingsbeleid. Het beleggingsbeleid wordt periodiek geëvalueerd en geactualiseerd. Binnen het beleggingsbeleid wordt uitgegaan van een spreiding en beperking van risico's in plaats van een hoog rendement. De grootste impact binnen het marktrisico is het risico van een daling van de aandelenportefeuille.

Liquiditeitsrisico

Liquiditeitsrisico is het risico op tekorten in de liquide middelen als gevolg van het niet op elkaar afgestemd zijn van ingaande en uitgaande kasstromen.

Uitgaande van een positief overall resultaat, zal het saldo van premie minus schade altijd positief zijn en wordt het positieve saldo afgedragen aan de maatschappij. De kans dat er een beroep moet worden gedaan door de maatschappij op bestaande liquide middelen of dat er vrije reserves moeten worden aangesproken, is derhalve gering.

Rente- en kasstroomrisico

Het beleggings- en treasurybeleid bepaalt de kaders waarbinnen het marktrisico (o.a. rente-, aandelen- en spreadrisico) wordt beheerst. Prudentie is daarbij het uitgangspunt. Tegenover het belegd vermogen staan voor een groot deel de verzekeringstechnische verplichtingen. Het beleggingsbeleid is erop gericht om de duration van de beleggingen te matchen met de verplichtingen.

Het renterisico van Centramed bedraagt volgens de solvabiliteitskapitaalvereiste (SKV) € 251 per einde 2021.

De omvang van de rentegevoelige activa is groter dan de omvang van de rentegevoelige passiva. Per saldo zorgt dit ervoor dat het kernvermogen (saldo van activa en passiva) in marktwaardeterminen daalt bij een rentedaling.

Kredietrisico

Het kredietrisico wordt zoveel als mogelijk beheerst door spreiding en een juiste rating van herverzekeraars en bankrelaties. Bij de keuze van herverzekeraars wordt daarnaast, in samenwerking met de herverzekeringsmakelaar, gelet op relevante kennis en kredietwaardigheid. Het panel van herverzekeraars is voldoende gespreid. De solvabiliteit van de herverzekeraars wordt periodiek beoordeeld.

De gewenste rating van herverzekeraars is minimaal gelijk aan A (S&P). Bij afsluiten van het herverzekeringscontract voldoen alle herverzekeraars hieraan. De liquide middelen worden alleen geplaatst bij ING Bank en Rabobank en op de beleggersrekening bij de KAS BANK.

Tevens bestaat er een tegenpartij-/kredietrisico volgend uit de financiële posities van onze leden. De ontwikkelingen in de zorgmarkt en de financiële status van onze leden worden ook in dit kader gevolgd.

Het kapitaalvereiste voor dit kredietrisico bedraagt ultimo 2021 € 1.417.

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende actief-post. Rentelasten worden toegerekend aan opeenvolgende verslagperioden naar rato van de resterende hoofdsom in het jaar waarop ze betrekking hebben. Onder rentelasten vallen de kosten aan vermogensbeheer (€ 232).

Niet-gerealiseerde resultaten beleggingen

Om een beter inzicht in het resultaat van Centramed te geven zijn, conform het Besluit modellen jaarrekening, de niet-gerealiseerde winst en het niet-gerealiseerde verlies op aandelen separaat in de resultatenrekening opgenomen.

5 Toerekening opbrengst beleggingen

De beleggingsopbrengsten onder aftrek van de beleggingslasten worden volledig toegerekend aan de technische rekening schadeverzekering.

Toerekening naar distributiekanaal

Schadeverzekeringsbedrijf (direct bedrijf)	2021	2020
Geboekte brutopremies	22.197	20.691
Verdiende brutopremies	22.197	20.691
Geboekte brutoschades	5.062	6.746
Schades na aftrek herverzekering	3.350	5.078
Bedrijfskosten	7.805	6.319
Herverzekeringssaldo	1.712	1.668

Brutopremie naar herkomst

De herkomst van de brutopremie ad € 22.197 (2020: € 20.691) is volledig toe te rekenen aan Nederland.

6 Accountantskosten

Inbegrepen zijn de aan het boekjaar toegerekende accountantskosten:	2021	2020
Ernst & Young Accountants LLP		
Wettelijke controle jaarrekening	106	94
Overige controleopdrachten, w.o. verslagstaten Solvency II	35	32
Totaal accountant	141	126

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Er is een huurverplichting tot 30 september 2022 met een jaarverplichting van € 128. De niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen zijn, tenzij anders vermeld, gewaardeerd tegen nominale waarde.

Ontvangen zekerheden

Er zijn ontvangen zekerheden in de vorm van door de leden afgegeven garantstellingen vanaf 2000 ad € 8.707.

Gestelde zekerheden

Een bankgarantie is afgesloten in verband met de huur van het pand Maria Montessorilaan ad € 47. Dit bedrag betreft een garantie ter grootte van 3 maanden huur. De huurovereenkomst heeft een looptijd van zes jaar met ingang van 1 oktober 2016.

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschades

Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. is aangesloten bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschades N.V. (NHT). Dientengevolge betaalde Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. haar aandeel in de herverzekeringspremie en overige kosten van NHT en staat Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. garant voor haar aandeel in het eigen risico van NHT, zijnde 0,08302% van 1/3e van de eerste layer van € 200 miljoen, hetgeen overeenkomt met een bedrag van € 4. De garantstelling in het kader van NHT is niet meegenomen in de berekening van de aanwezige solvabiliteit.

Gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan die betrekking (kunnen) hebben op de jaarrekening.

Directie per 31 december 2021

- ◆ De heer drs. L. (Leonhard) van Dijk RC
- ◆ Mevrouw mr. I.A.J.M. (Irene) Heikens-Koster

Nevenfuncties directie per 31 december 2021

Hieronder zijn de belangrijkste nevenfuncties opgenomen die op persoonlijke titel worden bekleed.

Drs. L. (Leonhard) van Dijk (directievoorzitter)

- ◆ Bestuurder van bewonersvereniging Kerckebosch (penningmeester)
- ◆ Kascommissie Zeister Sportvereniging Schaerweijde

Mr. I.A.J.M. (Irene) Heikens-Koster

- ◆ Lid Raad van Advies Financial Services Management (FSM) van NCOI

Raad van Commissarissen per 31 december 2021

- ◆ De heer J.M.P. Essers MBA (voorzitter)
- ◆ De heer F.A.M. van den Heuvel (voorzitter Audit & Risk Commissie)
- ◆ Mevrouw drs. G.M. Haandrikman AAG
- ◆ Mevrouw mr. M.E.J. Klompé MGM
- ◆ De heer prof. dr. M.H.H. Kramer
- ◆ De heer drs. M.B.P.M. Visser

Nevenfuncties leden RvC per 31 december 2021

Hieronder zijn de belangrijkste nevenfuncties opgenomen die op persoonlijke titel worden bekleed.

J.M.P. (Jean Paul) Essers MBA (voorzitter RvC en lid Remuneratie Commissie)

- ◆ Hoofdfunctie - Voorzitter Raad van Bestuur Mondriaan
- ◆ Nevenfuncties - Voorzitter Raad van Toezicht Sint Jozef Wonen en Zorg
 - Lid Adviesraad en kenniskring Facility Management Zuyd Hogeschool
 - Lid en voorzitter auditcommissie Lunet Zorg

F.A.M. (Frank) van den Heuvel (voorzitter Audit & Risk Commissie)

- ◆ Hoofdfunctie - Directeur/eigenaar Van den Heuvel Corporate Counsel
- ◆ Nevenfuncties - Lid Raad van Commissarissen Vitelia Coöperatie
 - Voorzitter Raad van Commissarissen SNB NV
 - Lid Raad van Toezicht Vereniging Eigen Huis
 - Voorzitter Raad van Commissarissen Saver N.V.
 - Lid Raad van Commissarissen Uniper B.V.
 - Lid bestuur Stichting Steunfonds ten behoeve van het Katholiek Hoger Onderwijs
 - Lid bestuur Van Sonsbeeck Stichting
 - Secretaris Studiegezelschap voor Economische Politiek
 - Voorzitter bestuur Stichting Steun Katholiek Onderwijs
 - Lid REA Raad van Economisch Adviseurs, bisdom Rotterdam
 - Lid Raad van Toezicht Stichting Socires
 - Lid/voorzitter rechts- en bestuurskundige afdeling Thijmgenootschap

Drs. R.L. (Dolf) Kamermans (lid RvC en voorzitter Audit- & RiskCommissie)

(afgetreden per 16 december 2021)

- ◆ Hoofdfunctie - Gepensioneerd
- ◆ Nevenfuncties - Voorzitter rekenkamercommissie van de gemeenten Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg
 - Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Prenatale Screening Zuidwest Nederland
 - Lid Raad van Toezicht Stichting AFEW, Aids Foundation East West
 - Lid Raad van Onpartijdigheid Hobéon Groep
 - Voorzitter Raad van Commissarissen OOM Verzekeringen

Mr. M.E.J. (Monique) Klompé MGM (lid RvC en voorzitter Remuneratie Commissie)

- ◆ Hoofdfunctie - Eigenaar Klompé Consultancy
- ◆ Nevenfuncties - Hoofd Beleid en Expertise van Sociale Dienst Drechtsteden
 - Voorzitter Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
 - Lid Raad van Commissarissen Zorg van de Zaak

Drs. G.M. (Margreet) Haandrikman AAG (lid RvC en lid Audit- & RiskCommissie)

- ◆ Hoofdfunctie - Toezichthouder
- ◆ Nevenfuncties - Voorzitter Raad van Commissarissen van De Onderlinge van 1719
 - Lid Raad van Toezicht en voorzitter Audit Commissie van RADAR inc.
 - Lid van Raad van Commissarissen Monuta
 - Lid Raad van Commissarissen NSI NV
 - Lid Raad van Toezicht Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen
 - Voorzitter Raad van Commissarissen Lemonade N.V.
 - Lid Raad van Commissarissen en Audit en Risk Commissie Waard Verzekeringen
 - Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit en Risk Committee van Scildon
 - Lid Bestuur Stichting for the holding and administration of the shares under the RDS employee plans

Prof. dr. M.H.H. (Mark) Kramer (lid RvC en lid Remuneratie Commissie)

- ◆ Hoofdfunctie - Lid Raad van Bestuur Amsterdam UMC
- ◆ Nevenfuncties - Bestuurslid Lymph&Co
 - Lid van de Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek
 - Lid Raad van Toezicht van De Forensische Zorgspecialisten

Drs. M.B.P.M. Visser (lid RvC en lid Audit- & RiskCommissie)

- ◆ Hoofdfunctie - Lid Raad van Bestuur Jeroen Bosch Ziekenhuis
- ◆ Nevenfuncties - Lid Raad van Toezicht Stichting Sevagram en voorzitter Auditcommissie

7.6 Resultaatbestemming

Statutaire bepaling ten aanzien van de bestemming van het resultaat

Statutair is ten aanzien van resultaatbestemming het volgende bepaald (Bron: statuten Centramed versie 14 juli 2015, p.24):

Bestemming van het resultaat

Artikel 24

- 24.1. Indien uit de Jaarrekening een batig saldo blijkt, worden ten laste daarvan zodanige bedragen krachtens een besluit van de directie gereserveerd als wenselijk is voor de vermogensvorming van de Maatschappij en op grond van of krachtens de Wft.
- 24.2. Van hetgeen na toepassing van artikel 24.1 resteert van een batig saldo wordt eerst het aan iedere Aandeelhouder toekomende dividend, als bedoeld in artikel 8.10, vergoed door bijschrijving op de door dat lid/die Aandeelhouder gehouden dividendreserve. Van hetgeen na toepassing van artikel 24.1 en de in de voorgaande zin vermelde toevoeging aan de dividendreserves resteert van een batig saldo uit:
 - a. Bedrijfsrekening A: wordt uitsluitend aan de Ledenrekeningen van ziekenhuizen of door de directie daarmee gelijkgestelde instellingen, een bedrag toegevoegd;
 - b. Bedrijfsrekening B: wordt uitsluitend aan de Ledenrekeningen van die instellingen die geen ziekenhuis of door de directie daarmee gelijkgestelde instellingen zijn, een bedrag toegevoegd, zulks met inachtneming van het bepaalde in artikel 24.6 en 24.8.
- 24.3. Tenzij zodanig verlies wordt afgeboekt van de algemene reserve, wordt een verlies over enig boekjaar uit:
 - a. Bedrijfsrekening A: afgeboekt van de Ledenrekeningen dan wel dividendreserves van ziekenhuizen of door de directie daarmee gelijkgestelde instellingen;

- b. Bedrijfsrekening B: afgeboekt van de Ledenrekeningen dan wel dividendreserves van instellingen die geen ziekenhuis of door de directie daarmee gelijkgestelde instellingen zijn, zulks met inachtneming van het bepaalde in artikel 24.6, 24.7 en 24.8.
- 24.4. Indien na toepassing van het in artikel 24.3 bepaalde op Bedrijfsrekening A of Bedrijfsrekening B nog een verlies over enig boekjaar resteert, wordt dit restant in mindering gebracht op de resterende saldi van de op dat moment nog bij de Maatschappij aanwezige Ledenrekeningen dan wel dividendreserves, zulks met inachtneming van het bepaalde in artikel 24.6, 24.7 en 24.8. Een eventueel daarna nog resterend negatief saldo kan in mindering worden gebracht van het op de Aandelen gestorte Agio, zulks met inachtneming van het bepaalde in artikel 24.6, 24.7 en 24.8.
- 24.5. De afboekingen, vermeerderd met rente overeenkomstig artikel 6.5, die hebben plaatsgevonden ten laste van de algemene reserve en/of overeenkomstig artikel 24.4 als gevolg van een (restant) verlies uit Bedrijfsrekening A of Bedrijfsrekening B, zullen worden ongedaan gemaakt door aanzuivering door contante storting, hetzij direct hetzij op termijn, al naargelang de directie zal bepalen, door de leden die bij het einde van het boekjaar waarin het verlies is geleden, verzekeringen hebben lopen die tot de desbetreffende Bedrijfsrekening behoren. Daarbij kan de directie op ieder moment verlangen dat bedoelde leden te zijnen genoegen een bankgarantie stellen ten gunste van de Maatschappij.
- De directie kan besluiten om de hiervoor in dit lid bedoelde contante stortingen niet op te vragen en in plaats daarvan over te gaan tot aanzuivering van het (restant) verlies door overboeking van batige saldi uit volgende jaren uit dezelfde Bedrijfsrekening als die waarin eerder bedoeld verlies is gevallen. Ten aanzien van de aldus overgeboekte batige saldi zal artikel 24.2 buiten toepassing blijven.
- 24.6. De verdeling over de afzonderlijke Ledenrekeningen dan wel dividendreserves van de bedragen die overeenkomstig artikel 24.2 daaraan dienen te worden toegevoegd, respectievelijk overeenkomstig artikel 24.3 en 24.4 daarvan dienen te worden afgeboekt, geschiedt gesplitst naar het resultaat in de betrokken Bedrijfsrekening volgens de in artikel 7.2 genoemde verdeelsleutel.
- 24.7. De afboekingen ten laste van de Ledenrekeningen dan wel dividendreserves en het gestorte Agio als bedoeld in artikel 24.3 en 24.4 geschieden volgens een besluit van de directie op een door de directie te bepalen wijze en onder toepassing van artikel 6.4.
- 24.8. Indien het kalenderjaar waarin het batig saldo is opgebouwd valt in de periode voor aanvang van het lidmaatschap, na beëindiging van het lidmaatschap, dan wel indien een lid het lidmaatschap nog slechts ontleent aan een Uitloopdekking, blijven toevoegingen aan de desbetreffende Ledenrekening of Agio, als bedoeld in artikel 24.2 achterwege. Indien het kalenderjaar waarin de toevoegingen, als bedoeld in artikel 24.2 geschieden valt in de periode na beëindiging van het lidmaatschap dan wel indien een lid op dat moment het lidmaatschap nog slechts ontleent aan een Uitloopdekking, blijven toevoegingen aan de desbetreffende Ledenrekening of Agio, achterwege. Indien het kalenderjaar waarin het verlies is opgebouwd valt in de periode voor aanvang van het lidmaatschap blijven afboekingen van de desbetreffende Ledenrekening, dividendreserve of Agio, als bedoeld in artikel 24.3 en 24.4, achterwege.
- 24.9. Reserves, behoudens de dividendreserves, kunnen niet worden uitgekeerd, onverminderd het bepaalde in artikel 28.2. Uitkeringen ten laste van de dividendreserves kunnen slechts geschieden krachtens een besluit van de Algemene Ledenvergadering en met inachtneming van de eisen die zijn neergelegd in artikel 11.6.
- 24.10. Ten laste van de door de wet voorgeschreven reserves mag een tekort slechts worden gedelgd voor zover de wet dat toestaat.

7.7 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de leden en de raad van commissarissen van Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2021 van Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. te Den Haag gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. op 31 december 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

- ◆ de balans per 31 december 2021;
- ◆ de resultatenrekening over 2021;
- ◆ de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

Wij zijn onafhankelijk van Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. (hierna ook wel: Centramed of de maatschappij) zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. Onderstaande informatie ter ondersteuning van ons oordeel en onze bevindingen moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Ons inzicht in Centramed

Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. is een aansprakelijkheidsverzekeraar met ziekenhuizen, GGZ-instellingen en overige zorg instellingen als leden. Claims naar aangesloten leden worden afgehandeld door Centramed. Centramed is alleen actief in Nederland. Wij hebben bijzondere aandacht in onze controle besteed aan een aantal onderwerpen op basis van de activiteiten van Centramed en onze risicoanalyse.

Wij beginnen met het bepalen van de materialiteit en het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten, om in reactie op deze risico's de controlewerkzaamheden te bepalen ter verkrijging van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

Materialiteit

Materialiteit	€600.000 (2020: €549.000)
Toegepaste grondslag	2% van het aansprakelijk vermogen (eigen vermogen en achtergestelde schulden)
Nadere toelichting	Wij zijn van mening dat het aansprakelijk vermogen de meest geschikte basis voor de materialiteit is, aangezien wij het aansprakelijk vermogen en de solvabiliteitsratio die hieruit voortkomt beschouwen als de belangrijkste maatstaf voor de stakeholders van Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad van commissarissen tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven €30.000 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Opdrachtteam en gebruikmaken van het werk van specialisten

Wij hebben zorggedragen dat het opdrachtteam over de juiste kennis en vaardigheden beschikt die nodig zijn voor de controle van een schadeverzekeraar. Wij hebben in het opdrachtteam specialisten opgenomen op het gebied van IT audit en eigen actuarissen ingeschakeld voor de controle van de waardering van de verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten.

Onze focus op fraude en het niet-naleven van wet- en regelgeving

Onze verantwoordelijkheid

Hoewel wij niet verantwoordelijk zijn voor het voorkomen van fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving en van ons niet verwacht kan worden dat wij het niet-naleven van iedere wet- en regelgeving ontdekken, is het onze verantwoordelijkheid om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude.

Onze controle-aanpak met betrekking tot frauderisico's

Wij identificeren en schatten risico's in op een afwijking van materieel belang op de jaarrekening die het gevolg is van fraude. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in Centramed en haar omgeving, de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop de directie inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan.

Wij verwijzen naar het Verslag van de directie, waarin de directie haar (fraude)risicoanalyse heeft opgenomen en het Bericht van de Raad van Commissarissen van het jaarverslag waar de raad van commissarissen op deze (fraude) risicoanalyse reflecteert.

Wij hebben de opzet en de relevante aspecten van het interne beheersingssysteem en in het bijzonder de fraude-risicoanalyse geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode, klokkenluidersregeling en de incidentenregistratie. Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd, en voor zover wij noodzakelijk achten, de werking getoetst van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's.

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

In onze controle bouwen wij een element in van onvoorspelbaarheid. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

Zoals in al onze controles houden wij rekening met het risico dat het management interne beheersmaatregelen kan doorbreken. Vanwege dit risico hebben wij onder meer data analyse gebruikt om journaalposten met een verhoogd risico te signaleren en te toetsen. Verder hebben wij onder meer oordeelsvorming en schattingen beoordeeld op tendenties die mogelijk een risico vormen op een afwijking van materieel belang, met name gericht op belangrijke gebieden die oordeelsvorming vereisen en significante schattingsposten, zoals toegelicht in de toelichting op balans, waaronder de waardering van de technische voorziening voor te betalen schades/uitkeringen. Wij verwijzen naar het kernpunt van onze controle 'Vaststelling en toereikendheid technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen' waarin onze controleaanpak is beschreven voor deze post.

Wij hebben kennis genomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij leden van de directie, management (waaronder Internal Audit, juridische zaken, de compliance afdeling en actuariële functie) en de raad van commissarissen.

Uit de door ons geïdentificeerde frauderisico's, ontvangen inlichtingen en andere beschikbare informatie volgen geen specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude met een mogelijk materieel belang voor het beeld van de jaarrekening.

Onze controle-aanpak met betrekking tot het risico van niet voldoen aan wet- en regelgeving

Wij hebben de omstandigheden ingeschat met betrekking tot het risico van niet-naleven van wet- en regelgeving waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze van materiële invloed kunnen zijn op de jaarrekening, op basis van onze ervaring in de sector, door afstemming met het bestuur, het kennis nemen van de systematische integriteitsrisicoanalyse (SIRA), het lezen van notulen, het kennisnemen van rapporten van de interne-audit functie, de functionaris voor gegevensbescherming en de risicomanager- en compliance functie, communicatie met en lezen van correspondentie van relevante regelgevende en toezichthoudende autoriteiten, het kennisnemen van

verbeterplannen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden gericht op transactiestromen, jaarrekening-posten en toelichtingen.

We hebben verder kennis genomen van advocatenbrieven en correspondentie met toezichthouders en zijn alert gebleven op indicaties voor een (mogelijke) niet-naleving gedurende de controle, in het bijzonder met betrekking tot indicaties voor eventuele tekortkomingen in relatie tot sanctiewetgeving en privacy. Ten slotte hebben we schriftelijk de bevestiging ontvangen dat alle bekende gebeurtenissen van niet-naleving van wet- en regelgeving met ons zijn gedeeld.

Onze controle-aanpak met betrekking tot de continuïteitsveronderstelling

De directie heeft een specifieke beoordeling gemaakt van de mogelijkheid van de maatschappij om haar continuïteit te handhaven en de activiteiten voort te zetten voor tenminste de komende 12 maanden. Wij hebben de specifieke beoordeling met de directie besproken en professioneel-kritisch geëvalueerd.

Wij hebben overwogen of de specifieke beoordeling van de directie op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, alle gebeurtenissen en omstandigheden bevat waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de maatschappij haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, waarbij wij ons ook hebben gericht op de vraag of de maatschappij kan blijven voldoen aan de wettelijke solvabiliteitsvereisten voor een verzekeraar. Hiertoe hebben wij onder andere kennis genomen van de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA). Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen.

Op basis van onze werkzaamheden hebben wij geen serieuze bedreiging van de continuïteit geïdentificeerd voor de komende 12 maanden. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een maatschappij haar continuïteit niet langer kan handhaven.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. Het kernpunt van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormt geen volledige weergave van alles wat is besproken.

In vergelijking met voorgaand jaar, hebben wij geen wijzigingen aangebracht in het kernpunt van onze controle.

Vaststelling en toereikendheid technische voorziening voor te betalen schade/uitkeringen

Risico	De bruto omvang van de technische voorziening voor te betalen schade/uitkeringen per 31 december 2021 bedraagt €108,4 miljoen. Vanwege de omvang van deze technische voorziening in relatie tot de jaarrekening als geheel, alsmede de volatiliteit van de schade en de onzekerheid die dit met zich meebrengt in het schattingsproces en bij de toereikendheidstoets, betreft de technische voorziening voor te betalen schade/uitkeringen de post met de grootste impact op onze controle. De belangrijkste veronderstellingen hebben betrekking op het schadeverloop, vooral op het gebied van letselschade (inclusief rekenrente), de voorziening voor geleden maar nog niet gerapporteerde schade (IBNeR-voorziening). Wij houden hierbij rekening met het risico dat management interne beheersingsmaatregelen kan doorbreken. Wij beschouwen derhalve de schattingen die worden gehanteerd in de berekening van de technische voorziening voor te betalen schade/uitkeringen als een kernpunt in onze controle. De veronderstellingen en onzekerheden hebben ook betrekking op het verbonden aandeel herverzekeraars in de verzekeringsverplichtingen van €49,3 miljoen. Wij verwijzen naar de toelichting op de balans (7.4) onder 'Technische voorzieningen inclusief aandeel herverzekeraars' en de nadere toelichting onder '7 Technische voorzieningen voor te betalen schade/uitkeringen' van de jaarrekening.
Onze controleaanpak	Onze werkzaamheden bestonden onder andere uit het evalueren van de geschiktheid van door de maatschappij gehanteerde grondslagen voor de waardering van de technische voorziening voor te betalen schade/uitkeringen in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en RJ605 'Verzekeringsmaatschappijen'. Wij hebben verder geëvalueerd of de gehanteerde veronderstellingen en methoden voor het bepalen van schattingen passend zijn en consistent zijn toegepast. Wij hebben het proces ten aanzien van de vaststelling van de technische voorziening en de toereikendheidstoets geëvalueerd, waarbij wij kennis nemen van de werkzaamheden van de eerste en tweede lijns actuariaat. Verder hebben wij: • een deelwaarneming op schadedossiers uitgevoerd, waarbij wij een aansluiting hebben gemaakt tussen de in de administratie verantwoorde schadereserve en de schaderaming aan de hand van de rapportages van de schade-experts. • in samenwerking met onze eigen actuarissen, de IBNeR voorziening, de toereikendheidstoets en de gehanteerde veronderstellingen in de onderliggende berekening geëvalueerd. Hierbij hebben wij met name aandacht besteed aan de toegepaste expert judgment en de consistentie van toegepaste schadedriehoeken. • specifiek ten aanzien van de impact van Covid-19 op de waardering van de schadevoorziening, geëvalueerd hoe rekening is gehouden met de impact van het lagere gemelde aantal schade.
Belangrijke observaties	Wij zijn van mening dat de gehanteerde methoden voor vaststellen van de technische voorziening aanvaardbaar zijn en dat de veronderstellingen gehanteerd in de toereikendheidstoets zich binnen een acceptabele bandbreedte bevinden.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat andere informatie naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

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

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

zaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

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

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de Algemene Ledenvergadering op 15 december 2016 benoemd als accountant van Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. vanaf de controle van het boekjaar 2017 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

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

Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de jaarrekening

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

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de maatschappij in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de maatschappij te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de maatschappij haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fouten of fraude en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers

op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. De sectie 'Informatie ter ondersteuning van ons oordeel' hierboven, bevat een informatieve samenvatting van onze verantwoordelijkheden en de uitgevoerde werkzaamheden als basis voor ons oordeel. Onze controle bestond verder onder andere uit:

- ◆ Het in reactie op de ingeschatte risico's uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel
- ◆ Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de maatschappij
- ◆ Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan
- ◆ Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen
- ◆ Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen

Communicatie

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

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

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

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Den Haag, 7 april 2022

Ernst & Young Accountants LLP

drs. T. de Kuijper RA



8

Aanvullende informatie

8.1 Ledenlijst per 1 januari 2022

Ziekenhuizen	Stichting Sint Maartenskliniek	Stichting Rivierduinen
Academisch Medisch Centrum	Stichting Spaarne Gasthuis	Trajectum
Academisch Ziekenhuis Groningen	Stichting Treant Ziekenhuiszorg	Vigo
Academisch Ziekenhuis Leiden	Stichting VUmc	VOF Jeugd@crisis
Acibadem International Medical Center B.V.	Stichting Zorgzaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen	Overige instellingen
Admiraal De Ruyter Ziekenhuis B.V.	Stichting Zuyderland Medisch Centrum	Adelante Zorggroep
Annatommie – centra voor orthopedie en beweging – Holding B.V.	Tjongerschans B.V.	Apotheek A15 BV
Erasmus Universitair Medisch Centrum Rotterdam	Ggz-instellingen	Ellesie B.V.
Maasziekenhuis Pantein B.V.	Emergis	Eurofins LCPL B.V.
Ommelander Ziekenhuis Groningen B.V.	Fivoor	Nij Barrahuis
Reinier Haga Orthopedisch Centrum B.V.	GGNet	Nij Linge B.V.
Rode Kruis Ziekenhuis B.V.	GGZ Breburg Groep	Pathan B.V.
Radboudumc		Radboudumc - nierdonoren
Stichting Bravis Ziekenhuis	GGZ Centraal	Radiotherapeutisch Instituut Friesland
Stichting Catharina Ziekenhuis	GGZ Drenthe	Stichting Fertiliteitszorg Zuid-Nederland en/of Nij Geertgen Centrum voor Vruchtbaarheid B.V.
Stichting Christelijk Ziekenhuis St Jansdal	GGZ Eindhoven en De Kempen	Stichting Kempenhaeghe
Stichting Deventer Ziekenhuis	GGZ Ingeest	Stichting PAMM
Stichting Diaconessenhuis	GGZ Noord-Holland Noord	Stichting Woonbegeleiding Jong Volwassenen
Stichting Dijklander Ziekenhuis	GGZ Oost Brabant	Symbiant B.V.
Stichting Flevoziekenhuis	IPSE de Bruggen	Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut
Stichting Groene Hart Ziekenhuis	Lentis	
Stichting HagaZiekenhuis	Mondriaan	
Stichting Het Nederlands Kanker Instituut-Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis	Parnassia Groep B.V.	
Stichting Jeroen Bosch Ziekenhuis	Stichting Accare	
Stichting LangeLand Ziekenhuis	Stichting Altrecht	
Stichting Laurentius Ziekenhuis Roermond	Stichting Arkin	
Stichting Nijmeegs Interconfessioneel Ziekenhuis Canisius-Wilhelmina	Stichting De Forensische Zorgspecialisten	
Stichting Noordwest Ziekenhuisgroep	Stichting De Hoop	
Stichting OLVG	Stichting De Regenboog Amoc Inloophuizen	
Stichting Radboud universitair medisch centrum	Stichting GGZ Delfland	
Stichting Reinier de Graaf Groep	Stichting HVO Querido	
Stichting Saxenburgh Groep	Stichting Pluryn Groep	
Stichting Sint Antonius Ziekenhuis	Stichting Pro Persona Holding	
Stichting Sint Franciscus Vlietland Groep	Stichting Reinier Van Arkel	

Onderlinge Waarborgmaatschappij
Centramed B.A.
Maria Montessorilaan 9
2719 DB Zoetermeer

Postbus 7374
2701 AJ Zoetermeer

070 301 7070
info@centramed.nl
www.centramed.nl

