

Jaarverslag 2020

Onderlinge
Waarborgmaatschappij
Centramed B.A.

Deskundig in
medische
aansprakelijkheid

Inhoud

Een bijzonder jaar	3
1 Profiel	4
2 Kerncijfers	7
3 Bericht van de Raad van Commissarissen	10
4 Verslag van de directie	14
4.1 Veerkracht	15
4.2 Onze leden	16
4.3 Onze mensen	20
4.4 Onze operatie	22
4.5 Financiële prestaties	27
4.6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	29
4.7 Governance	31
4.8 Risicomanagement	37
5 Bericht van de Ondernemingsraad (OR)	39
6 Vooruitzichten 2021	42
7 Jaarrekening	45
7.1 Balans voor winstbestemming per 31 december 2020	46
7.2 Winst- en verliesrekening boekjaar 2020	47
7.3 Kasstroomoverzicht 2020	48
7.4 Toelichting op balans (31 december 2020)	49
7.5 Toelichting op de winst- en verliesrekening 2020 (bedragen * € 1.000)	58
7.6 Resultaatbestemming	65
7.7 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	66
8 Aanvullende informatie	72
8.1 Ledenlijst per 1 januari 2021	73

Een bijzonder jaar

Het jaar 2020 zal de geschiedenisboekjes ingaan als het jaar waarin de pandemie COVID-19 de hele wereld in haar greep hield. De impact op de maatschappij is enorm. Bedrijven en hun werknemers, zelfstandig ondernemers, gezinnen en kinderen, jongeren en iedere man of vrouw zijn geraakt door de maatregelen die getroffen moesten worden.

Centraal in de coronacrisis stonden de zorgverleners: vanaf het begin van de pandemie hebben zij zich met hart en ziel ingezet om deze nieuwe ziekte het hoofd te bieden. Er is in ziekenhuizen onder hele grote druk gewerkt om de toestroom van patiënten te reguleren en om IC-bedden op te schalen. Er werden extra mensen ingezet, extra uren gedraaid en er werd gewerkt onder extreem moeilijke omstandigheden. De reguliere zorg moest noodgedwongen worden afgeschaald, maar zodra het mogelijk was werd ook daar een uiterste inspanning geleverd om patiënten weer te behandelen.

Ook in de geestelijke gezondheidszorg is de druk hoog geweest. De lockdown heeft voor veel patiënten en cliënten een grote impact gehad op hun leven. Cliënten die tijdelijk of permanent in een ggz-instelling verblijven mochten geen bezoek meer ontvangen, veel consulten konden alleen nog digitaal plaatsvinden terwijl persoonlijke hulp zo nodig was. Ook daar hebben zorgverleners alles gedaan om hun cliënten zo goed mogelijk te begeleiden.

Toch bleek de veerkracht van onze zorgverleners groot: het werk dat zij hebben verzet en de oplossingen die werden bedacht verdienen groot respect. In het voorjaar heeft heel Nederland geapplaudisseerd voor de gezondheidszorg. Hierbij wil ook Centramed haar respect en bewondering uitspreken voor die duizenden medewerkers die bij onze leden bijzonder werk hebben verricht.



1 Profiel

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

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

Missie

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

Wij kunnen dit niet alleen. De behandeling van medische aansprakelijkheid is een proces van samenwerking. Centramed stimuleert samenwerking in een netwerk omdat het 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 bewaken 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 op de toekomst en het stakeholderveld waarin zij acteert.

Er ontstaan andere vormen van samenwerking om de patiënt 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 neemt de mondigheid en verwachting van de patiënt toe.

Door deze ontwikkelingen komen de beheersbaarheid en betaalbaarheid van 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.

De rol van technologie in de behandeling wordt steeds groter.

Met respect voor alle betrokken partijen, zorgen voor een eerlijke oplossing bij schade als gevolg van medisch onzorgvuldig handelen.

Ambitie en strategie

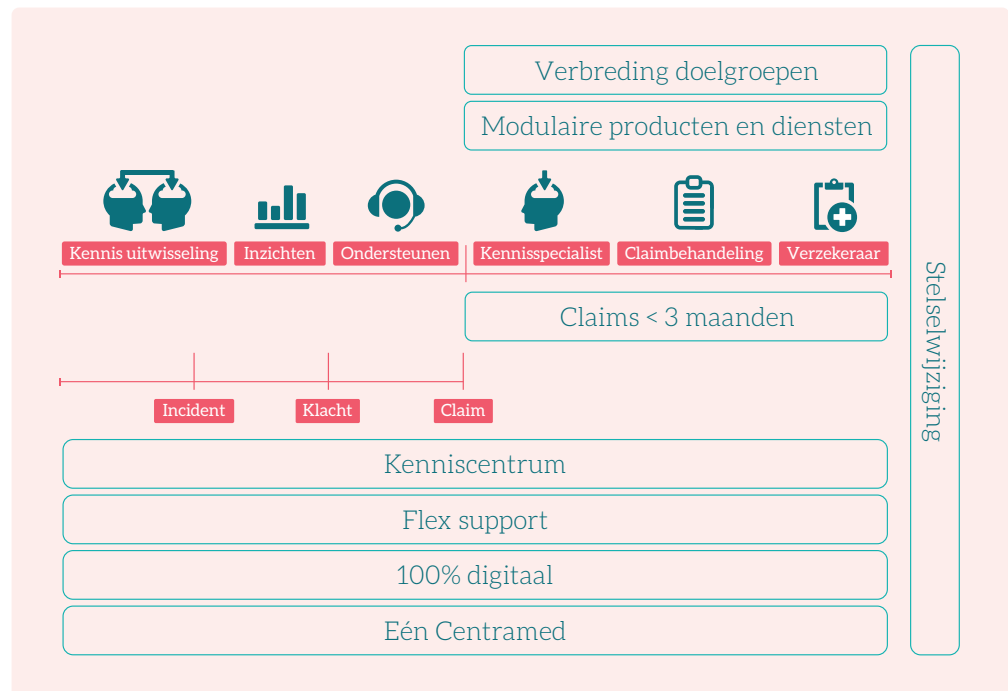
Om als Centramed 'met respect voor alle betrokken partijen te zorgen voor een eerlijke oplossing bij schade als gevolg van medisch onzorgvuldig handelen', willen wij ons de komende jaren positioneren als verbindende factor.

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 oplossing 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. In 2018 hebben we samen met onze leden 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.

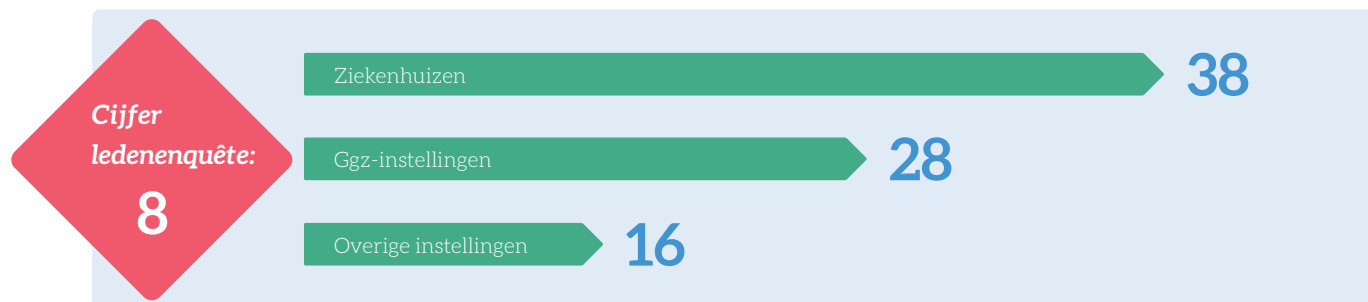


2

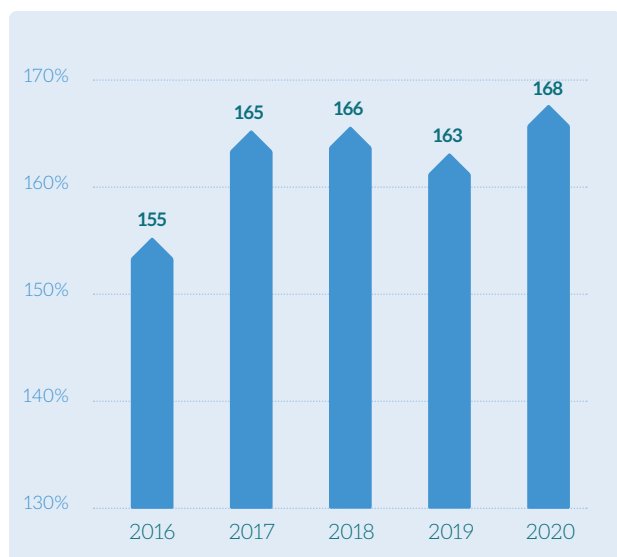
Kerncijfers



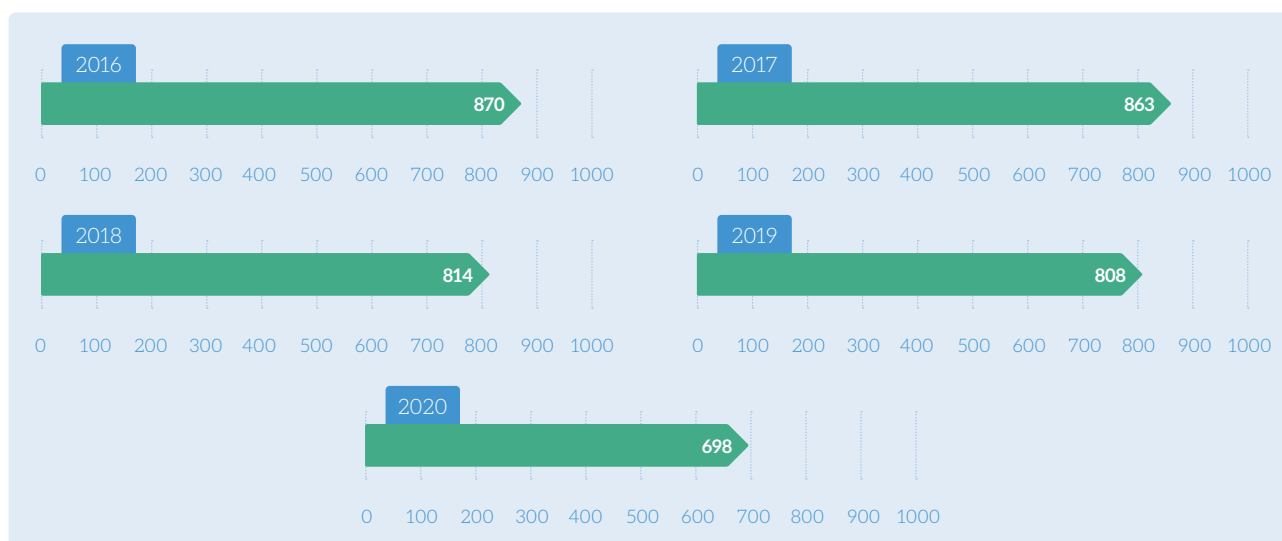
Aantal leden Centramed



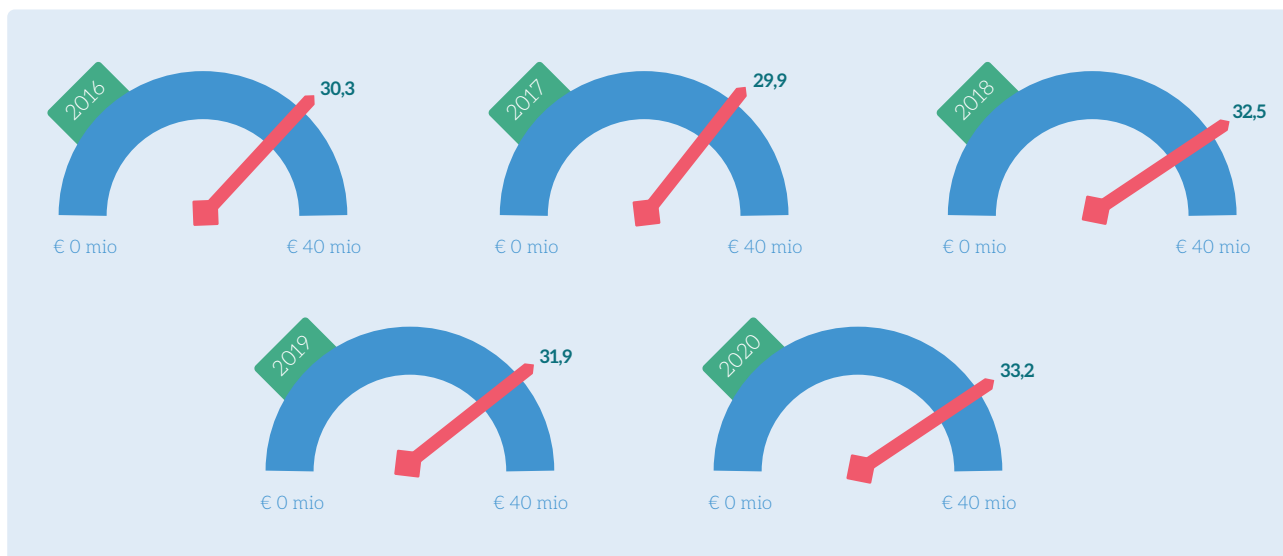
Solvabiliteit



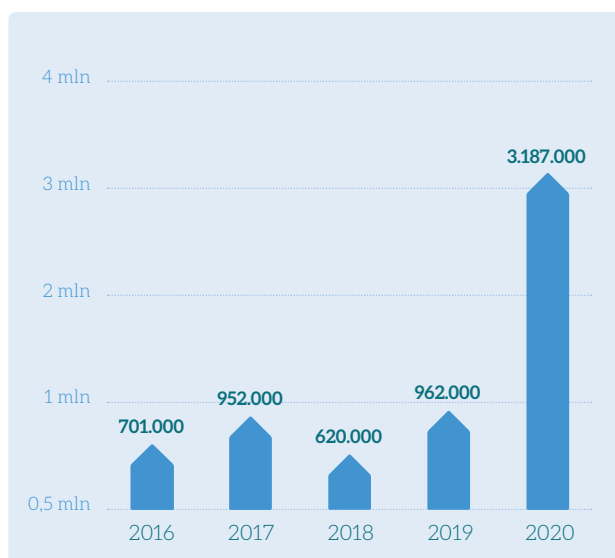
Aantal verzekerde claims



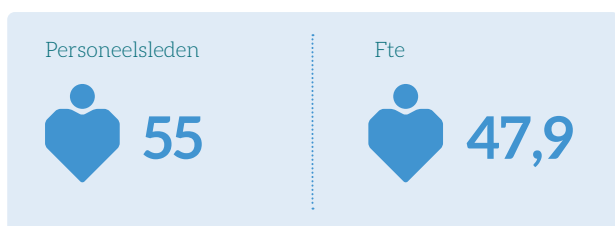
Schadelast



Resultaat



Medewerkers (per 31 december 2020)





3

Bericht van Raad van Commissarissen

Namens de Raad van Commissarissen (RvC) maakt Jean Paul Essers, voorzitter van de RvC, Centramed complimenten. Er is vanaf de eerste lockdown in maart 2020 soepel overgegaan op online werken. Door de flexibiliteit en veerkracht die de medewerkers hebben getoond, zijn de reguliere werkzaamheden gewoon doorgegaan.

Het persoonlijke contact met de medewerkers van Centramed en de leden is wel gemist tijdens de Algemene Ledenvergadering.

Ook de projecten die voor 2020 op de planning stonden, zijn opgepakt en uitgevoerd. Het persoonlijke contact met de medewerkers van Centramed en de leden is wel gemist tijdens de algemene ledenvergadering, maar de RvC is tevreden over de digitale bijeenkomsten die zijn georganiseerd. De leden van de RvC kijken ernaar uit om de medewerkers van Centramed en de leden weer persoonlijk te ontmoeten in 2021.

Samenstelling en benoemingen Raad van Commissarissen in 2020

De RvC startte in 2020 met een vacature voor een zorggebonden lid. In juni 2020 heeft de Algemene Ledenvergadering de heer drs. M.B.P.M. Visser (lid Raad van Bestuur van het Jeroen Bosch Ziekenhuis) benoemd tot commissaris. De heer Visser is tevens lid van de Audit- & RiskCommissie. Sindsdien is de Raad van Commissarissen weer voltallig. In september 2020 is mevrouw mr. M.E.J. Klompé MGM herbenoemd voor een nieuwe termijn.

Samenstelling Raad van Commissarissen (RvC)

De Raad van Commissarissen van Centramed kende in 2020 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)
- ◆ 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) (vanaf 19 juni 2020)

Vergaderingen Raad van Commissarissen

De RvC heeft in 2020 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. De RvC heeft met de externe accountant gesproken en de RvC heeft in 2020 een zelfevaluatie uitgevoerd. De uitkomsten hiervan zijn binnen de RvC en met de directie besproken.

Naast 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 selectie van een nieuwe directievoorzitter van Centramed en de consequenties van de COVID-19-crisis voor Centramed besproken.

De leden van de Raad van Commissarissen hebben ook in 2020 het Centramed PE-programma gevolgd. Dit jaar was dat onder meer gericht op strategische ICT-ontwikkelingen, preventie en relatiebeheer.

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 2020 toegezien op het financiële verslagleggingsproces, de controle door de accountant van de jaarrekening van 2019, het risicobeheer en de opzet en werking van de interne audit- en actuariële functie. De bevindingen van de A&RC zijn besproken binnen de RvC en met de directie. Vervolgens zijn ze gedeeld met de Algemene Ledenvergadering.

In 2020 vonden er vier vergaderingen van de A&RC plaats. Naast de vaste agendapunten is aandacht besteed aan de triggered ORSA die naar aanleiding van de COVID-19-crisis is uitgevoerd, de verzekeringssystematiek en de kostenstructuur van Centramed, het beleggingsbeleid en de aanpassingen in de dekking van de WMO-verzekering.

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 2020 vijfmaal vergaderd. Tussentijds heeft de Remuneratie Commissie nog enkele contactmomenten gehad over de werving en benoeming van de nieuwe directievoorzitter en van een nieuwe commissaris. Dit heeft geleid tot de statutaire benoeming van de directievoorzitter en een commissaris per 19 juni 2020.

Naast de vaste agendapunten en de hiervoor genoemde benoemingen zijn de volgende onderwerpen in de Remuneratie Commissie besproken: het reglement van de Remuneratie Commissie, de 'Regeling nevenfuncties en -werkzaamheden commissarissen', het programma van permanente educatie voor commissarissen, het onder de medewerkers van Centramed uitgevoerde medewerkerstevredenheids-onderzoek, de impact van de COVID-19-crisis en het project 'Duurzame inzetbaarheid'.

Resultaat 2020

Centramed is het jaar 2020 goed doorgekomen. De solvabiliteit is toegenomen naar 168%, bij een resultaat van € 3,2 miljoen. Centramed heeft de afgelopen vijf jaar een positief resultaat behaald, wat stemt tot tevredenheid. Er is sprake van een adequaat reserveringsbeleid, waarbij in 2020 ook is ingelopen op een aantal langer openstaande dossiers. De ingezette strategie heeft de onderlinge versterkt, wat ook geïllustreerd wordt door de ledentevredenheid die is uitgekomen op een 8!

De Raad van Commissarissen stelt de Algemene Ledenvergadering voor om de jaarrekening over 2020 vast te stellen en décharge te verlenen aan de directie voor het in 2020 gevoerde beleid. Verder verzoekt de Raad van Commissarissen de Algemene Ledenvergadering om décharge voor het door haar in 2020 uitgevoerde toezicht.

Als Raad van Commissarissen willen we 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 en ontleent haar bestaansrecht aan het draagvlak van de leden.

Als onderlinge waarborgmaatschappij zijn wij nauw betrokken bij onze leden en zij bij ons. De leden hebben een belangrijke invloed op het beleid.

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

4.1 Veerkracht

Het jaar 2020 zal bij alle organisaties de boeken ingaan als een exceptioneel jaar door de COVID-19-pandemie. Ook voor Centramed, en in het bijzonder voor haar leden, is 2020 een gedenkwaardig jaar geweest.

Op 13 maart 2020 ging Nederland in een volledige lockdown door een onbekend virus. We kwamen met vraagstukken in aanraking waar we nog niet eerder over hadden nagedacht. Gelukkig konden we onze leden geruststellen dat zij ook in deze turbulente periode voor diverse nieuwe en afwijkende omstandigheden gedekt bleven tegen medische aansprakelijkheid. Zorgprofessionals zetten zich dag en nacht onvermoeibaar in om anderen te helpen. Wat leverden zij (en dat doen zij nog steeds) een enorme prestatie door zorg te verlenen aan COVID-19-patiënten. Wij hebben daar groot respect voor.

Ook bij Centramed werden vanaf 13 maart 2020 de werkzaamheden vanuit huis voortgezet. Er zijn diverse acties ondernomen om de medewerkers zo goed mogelijk te faciliteren bij het thuiswerken. MS Teams is geïmplementeerd, er is de medewerkers een thuiswerkvergoeding aangeboden en elke dag was er een digitale dagstart met directie en het managementteam om de actuele zaken door te spreken en eventuele knelpunten op te lossen. Er is in korte tijd veel gerealiseerd. De Experts Personenschade (buitendienst) konden geen huisbezoeken meer afleggen, maar hebben zich met succes ingezet voor het behandelen en sluiten van schadedossiers. Door de flexibiliteit van onze medewerkers gingen de dagelijkse werkzaamheden gewoon door en is onze dienstverlening gecontinueerd. Later in het jaar is het

Door de flexibiliteit van onze medewerkers gingen de dagelijkse werkzaamheden gewoon door en is onze dienstverlening gecontinueerd.

kantoor van Centramed coronaproof gemaakt. Er zijn bijvoorbeeld spatschermen opgehangen tussen werkplekken, er is op vele plekken desinfecterende handgel beschikbaar en het kantoor is zo ingericht dat de 1,5 meter afstand in acht kan worden genomen.

Centramed is in 2020 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 vijf jaren achtereen een positief resultaat hebben behaald. Centramed is hierdoor ruim gekapitaliseerd met een solvabiliteit van 168% en heeft de afgelopen vijf jaar geen beroep op kapitaal aanvulling vanuit de leden gedaan. Door het onderlinge karakter vloeien de positieve resultaten terug naar de leden. Voor onze leden zijn we een solvabele en solide verzekeraar van medische aansprakelijkheid in Nederland, met de meerwaarde van een onderlinge.

4.2 Onze leden

Onze leden zijn en blijven het fundament van Centramed. Zij bepalen het beleid in de Algemene Ledenvergadering en bespreken regelmatig met ons hun visie op actuele ontwikkelingen. Naast ziekenhuizen en ggz-instellingen kent Centramed ook andere aangesloten organisaties die risico's op het gebied van medische aansprakelijkheid bij ons onderbrengen, zoals zelfstandige behandelcentra (zbc's) fertilitieitsklinieken, laboratoria en opvangtehuizen voor mensen met psychische problemen.

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.

Uit de enquête blijkt dat onze leden ons beschouwen als een betrouwbare en solvabele partner, die een eerlijke oplossing biedt bij claims. Zij zien Centramed als een proactieve organisatie die de belangen van haar leden, op het gebied van medische aansprakelijkheid, goed vertegenwoordigt bij overkoepelende instanties en de overheid.

Ook de medewerkers van Centramed worden goed gewaardeerd. Met name over de wijze van communiceren zowel met de leden als met hun cliënten, de snelheid van handelen bij het afhandelen van claims en de betrouwbaarheid. Het overgrote deel van de leden geeft aan dat de medewerkers zorgvuldig en deskundig zijn en dat zij de patiënten/cliënten met respect behandelen.

Uiteraard was er ook een aantal verbeterpunten. Er is bijvoorbeeld aangegeven dat er vanuit de verbeterde stuurinformatie (Preventie Dashboard) nog meer inhoud gegeven kan worden aan concrete preventiemogelijkheden, waarbij ook kennis en informatie van andere leden worden gedeeld. Hier wordt in 2021 veel aandacht aan gegeven in de doorontwikkeling van ons ICT-systeemlandschap. Daarnaast zal de werkwijze van schadebehandeling verder worden geüniformeerd.

*De gemiddelde ledenwaardering voor Centramed is een 8!
We zijn heel blij met dit cijfer.*

Kennis delen

Centramed is een kenniscentrum op het gebied van medische aansprakelijkheid: schade verzekeren, schade behandelen en schadepreventie, een belangrijke bouwsteen in onze strategie. Centramed heeft de afgelopen 25 jaar een grote hoeveelheid schadeclaims behandeld. Deze vormen een databank die een grote bron van informatie is voor preventieactiviteiten.

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 preventiebezoeken is het bevorderen van het risicobewustzijn in de instellingen. In het kader hiervan hebben wij in 2020 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 melden 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.

Preventie Dashboard

Eind 2019 is op basis van de CentraWijzer een Preventie Dashboard ontwikkeld dat in januari 2020 aan de leden ter beschikking is gesteld. Op basis van de claimgegevens die Centramed dagelijks verwerkt, wordt maandelijks een nieuw dashboard beschikbaar gesteld. Dit dashboard biedt een actuele en geanonimiseerde vergelijking van de prestaties van de eigen instelling ten opzichte van alle ziekenhuizen die bij Centramed zijn aangesloten. Leden gebruiken deze data om hun eigen prestaties te meten en op basis daarvan verbeteringen door te voeren.

Ledenbijeenkomsten

Centramed organiseert jaarlijks bijeenkomsten voor haar leden op het gebied van kennisontwikkeling. Een belangrijke rol hierbij speelt de onderlinge uitwisseling van ervaringen op basis van de ingebrachte kennisoverdracht bij zo'n bijeenkomst. Als gevolg van COVID-19 hebben er in het afgelopen jaar helaas geen fysieke bijeenkomsten kunnen plaatsvinden. Eind 2020 zijn er wel twee online bijeenkomsten georganiseerd voor de Zelf Regelende Ziekenhuizen (leden die een eigen bevoegdheid hebben om onder de polis tot een bepaalde hoogte zelf claims af te handelen), waarbij aandacht was voor de aangescherpte voorwaarden en een aantal actuele juridische thema's.

Afstemming over landelijke ontwikkelingen

Ook 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.

Regelmatig voeren wij overleg met het bestuur van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG). We bespreken de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van 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.

Bijdrage wetenschappelijke onderzoeken en publicaties

Centramed draagt regelmatig bij aan wetenschappelijke onderzoeken naar claims en de publicaties die daaruit volgen. In september 2020 zijn de uitkomsten van het onderzoek naar anesthesiologische claims van anesthesioloog E.M.E. (Elke) Bos van Amsterdam UMC gepubliceerd in The European Journal of Anaesthesiology. Verder is in 2020 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 van orthopeden en neurochirurgen op het gebied van de wervelkolomchirurgie.

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 vinden wij 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 enkele andere verzekeraars, een onderzoek samengesteld naar de ervaring van patiënten met de behandeling van schadeclaims. Om de onafhankelijkheid van het onderzoek te waarborgen, wordt het onderzoek begeleid door onderzoeksbureau Q-Consult Insurance. Bij het opstellen van de vragenlijsten zijn ook Slachtofferhulp Nederland en Patiëntenfederatie Nederland betrokken. Dit ervaringsonderzoek is in januari 2021 gestart.

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 in 2020 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 toedrachtonderzoek. 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.

Een van de ambities van Centramed is dat wij het kenniscentrum willen zijn op het gebied van medische aansprakelijkheid.

Belangenbehartiging

Een van de ambities van Centramed is dat wij het kenniscentrum willen zijn op het gebied van medische aansprakelijkheid. We geven dit vorm door onze expertise ook extern in te zetten bij belangenorganisaties en te lobbyen voor onze branche en voor onze leden.

Belangenorganisaties

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 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 (GOMA).

Begeleidingscommissies

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 wordt uitgevoerd.

Overige lobbyactiviteiten

Naast deze formele wegen die wij bewandelen om de belangen van onze leden te behartigen en om het proces van de medische aansprakelijkheidsbranche zo soepel mogelijk te laten verlopen, zoeken wij ook actief andere partijen in de markt op. Zo voert Centramed regelmatig gesprekken met het ministerie van VWS, onder meer over de (financiële) gevolgen van COVID-19 voor medische aansprakelijkheid en de mogelijke betrokkenheid van de overheid daarbij.

Medische aansprakelijkheid

In 2020 is de Commissie Trends drie 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.

Op het gebied van medische aansprakelijkheid zien we vooral ontwikkelingen in de aansprakelijkheid in de keten en bij samenwerkingsverbanden. Verder zijn er ontwikkelingen op het terrein van productaansprakelijkheid. Nieuwe technologie leidt tot nieuwe aansprakelijkheidsvraagstukken. Als bijvoorbeeld naast een producent ook de arts of het ziekenhuis aangesproken kan worden, zou dit grote impact hebben op de betaalbaarheid van medische aansprakelijkheid voor zorginstellingen. Naast bestaande claims over onder andere borstprothesen en heupimplantaten kan gedacht worden aan ontwikkelingen rondom 3D-printers. Centramed en haar leden blijven ervaringen delen over deze ontwikkelingen.

Implantaten

Met name de laatste tien jaar is er veel te doen geweest over de vraag of een arts of ziekenhuis aansprakelijk is voor een implantaat dat achteraf ongeschikt blijkt. In ons vorige jaarverslag spraken wij de verwachting uit dat de Hoge Raad in 2020 arrest zou gaan wijzen en dat is ook gebeurd.

Op 19 juni 2020 sprak de Hoge Raad zich twee keer uit in verschillende implantatenzaken. In beide arresten gaf de Hoge Raad aan dat het gebruik van een implantaat dat tijdens het gebruik naar gangbare medische inzichten geschikt wordt geacht ('state of the art') maar later gebrekkig blijkt, niet tot aansprakelijkheid van hulpverlener of ziekenhuis leidt.

In beide zaken ging het om specifieke implantaten, een oogplombe en PIP-implantaten, maar de uitspraken strekken verder en gelden in beginsel voor alle implantaten. Wanneer een implantaat op grond van naderhand opgekomen medische inzichten toch ongeschikt blijkt, leidt dat enkele feit niet tot de conclusie dat het gebruik van dat implantaat als een tekortkoming moet worden aangemerkt.

De Hoge Raad spreekt overigens niet van implantaten, maar van hulpmiddelen. Dat is een ruimer begrip. Dat betekent dat de arresten van de Hoge Raad ook verder strekken dan alleen implantaten.

4.3 Onze mensen

Per 1 januari 2020 is de nieuwe pensioenregeling in werking getreden. Centramed biedt haar medewerkers daarmee een toekomstbestendige 'defined contribution'-regeling.

Thuiswerken

Vanaf 13 maart 2020 is er veel veranderd voor de medewerkers van Centramed: zij werken vanaf die datum bijna allemaal vanuit huis. Het thuiswerken is voor de medewerkers gefaciliteerd in de vorm van werkplekscans, het beschikbaar stellen van de benodigde (ergonomische) bedrijfsmiddelen, alsmede thuiswerk- en andere onkostenvergoedingen. Omdat Centramed sinds 2019 toewerkt naar een volledige digitale organisatie, was de overstap naar thuiswerken goed uitvoerbaar.

Desalniettemin heeft de lockdown in combinatie met thuiswerken veel flexibiliteit van de medewerkers gevegd en is het bewonderenswaardig hoe goed de werkzaamheden zijn doorgelopen.

Om in de thuiswerkperiode de onderlinge verbinding tussen de medewerkers van Centramed in stand te houden, zijn er diverse initiatieven gestart. Zo zijn er digitale dagstarts opgezet, zijn er digitale personeelsbijeenkomsten en wordt het intranet intensief gebruikt om organisatienieuws maar ook persoonlijke berichten te delen. Regelmatig zijn er kleine attenties gestuurd vanuit de directie en in december hebben directie en management de kerstpakketten persoonlijk afgeleverd bij de mensen thuis.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In het tweede kwartaal van 2020 is het periodieke medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. De algehele tevredenheid is beoordeeld met een 8,3. Een heel mooi cijfer! Tijdens workshops hebben medewerkers input gegeven over onderwerpen waarmee de tevredenheid kan worden vergroot.

Omgaan met ongewenst gedrag

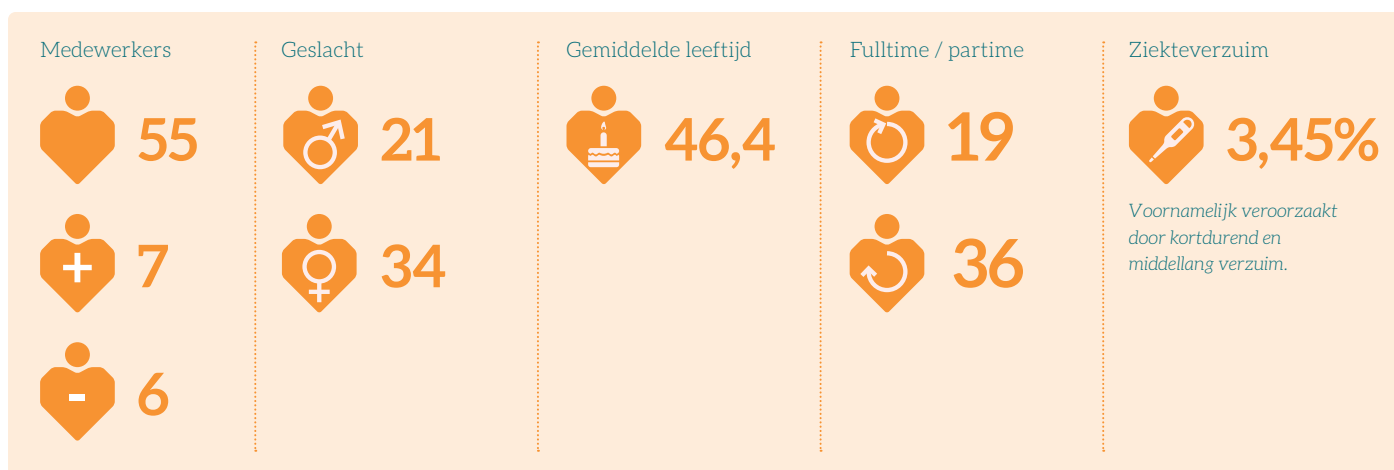
Omdat onze medewerkers helaas soms geconfronteerd worden met intimiderend gedrag bij huisbezoeken of per telefoon is er een regeling opgesteld waarin Centramed de grenzen vastlegt. Dit biedt medewerkers handvatten om met dit soort ongewenst gedrag om te gaan. Een groot deel van de medewerkers heeft inmiddels ook een training over dit onderwerp gekregen.

Personele gegevens

In 2020 was er een gebruikelijk verloop in personeel. Er zijn 7 nieuwe medewerkers gestart en 6 medewerkers hebben Centramed verlaten.

Dat leidt per 31 december tot een personeelsbestand van 55 medewerkers (21 mannen en 34 vrouwen). De gemiddelde leeftijd is 46,4 jaar. Dat is lager dan in 2019; toen was die iets meer dan 47 jaar. Van de medewerkers werken er 19 fulltime en 36 parttime.

Het ziekteverzuim is over 2020 uitgekomen op 3,45%. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door kortdurend en middellang verzuim



Samenstelling en benoeming directie

Een van de nieuwe collega's in 2020 is Leonhard van Dijk, die Ageeth Bakker als directievoorzitter is opgevolgd.

Leonhard van Dijk per 1 mei 2020 aangetreden als nieuwe directievoorzitter van Centramed en vervolgens is hij per 19 juni 2020 statutair benoemd tijdens de Algemene Ledenvergadering. Nog niet alle leden en collega's hebben live kennis met hem kunnen maken vanwege de restricties die gelden, maar via Teams heeft Leonhard al velen digitaal ontmoet. We hebben afscheid genomen van Edwin van Hoorn, die bij ons werkzaam was als interim financieel directeur. Wij danken hem hartelijk voor de mooie samenwerking.

De statutaire directie van Centramed kende in 2020 de volgende samenstelling:

- ◆ Mevrouw mr. I.A.J.M. (Irene) Heikens-Koster (directeur)
- ◆ De heer E. (Edwin) van Hoorn RA (interim financieel directeur) (tot en met 30 april 2020)
- ◆ De heer drs. L. (Leonhard) van Dijk RC (directievoorzitter) (vanaf 19 juni 2020)

4.4 Onze operatie

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: claims worden bij Centramed steeds sneller opgelost, er is meer contact met betrokken partijen en er worden nieuwe samenwerkingsvormen onderzocht. Centramed beschouwt zich als de blijvende initiator om dit punt op ieders agenda te houden en zal ook in 2021 deze koers verder volgen. Versnelling in claimafhandeling vormt een belangrijke bouwsteen in onze strategie.

GOMA

Centramed conformeert zich aan de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA). Eens per drie jaar vindt er een bezoek aan dit plaats om te beoordelen of Centramed voldoet aan de in de GOMA gestelde normen.

De volgende onderdelen zijn getoetst:

- ◆ 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 letselzaken. 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.

De externe auditor heeft een positief certificatieadvies afgegeven en De Letselschade Raad heeft dat advies overgenomen. Irene Heikens heeft begin 2021 namens Centramed als eerste (medische) aansprakelijkheidsverzekeraar het certificaat Nationaal Keurmerk Letselschade (digitaal) in ontvangst genomen van Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad.

Helaas was het niet mogelijk om het NKL certificaat fysiek te overhandigen vanwege de coronabeperkingen, dus werd het een digitale uitreiking.



Claims ontwikkeling

Het aantal claims dat in 2020 in behandeling is genomen, is in vergelijking tot voorgaande jaren fors minder geweest. Het totale aantal claims per 31 december 2020 kwam uit op 698. We eindigden in 2020 ruim onder het begrote aantal van 878 claims en met 110 claims minder dan vorig jaar (in 2019: 808 claims).

Ons beleid om claims sneller en laagdrempeliger af te handelen werpt zijn vruchten af. Het is in 2020 gelukt om het totale aantal openstaande dossiers aanzienlijk te reduceren. Ten opzichte van 2019 is er een daling van 9% te zien van het aantal lopende dossiers.

Affectieschade

Het aantal claims waarbij voor mogelijk te claimen affectieschade een reserve is opgenomen, is opgelopen naar 99 (2019: 12 claims). Dit is conform onze verwachting, omdat de 'wet affectieschade' in werking is getreden per 1 januari 2019.

COVID-19

Vanaf maart stroomden bij Centramed vragen van onze leden binnen over dekking onder de polis in het kader van COVID-19. Vragen zoals: zijn niet-BIG-geregistreerde medewerkers gedekt als wij die noodgedwongen moeten inzetten; kunnen wij zorg verlenen vanuit tijdelijke centra zoals zorghotels of tenten naast het ziekenhuis; zijn zelfontwikkelde hulpmiddelen toegestaan?

Gelukkig hebben wij in de loop der jaren een goede vertrouwensband opgebouwd met onze herverzekeraars. In samenspraak met hen konden wij in alle voorkomende gevallen dekking toezeggen, zodat de zorg in deze crisissituatie overal doorgang kon vinden.

Van dichtbij hebben we ervaren hoe snel en adequaat onze leden het hoofd hebben geboden aan deze ongekeerde crisissituatie. Centramed is heel trots op haar leden en hun medewerkers. We bewonderen hun veerkracht en waarderen de enorme inzet die ze in 2020 hebben geleverd.

Centramed houdt de ontwikkelingen rondom COVID-19 nauwlettend in de gaten. Uiteraard zijn er risico's die voortvloeien uit deze crisis die we nu nog 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. Vooralsnog schatten wij in dat deze risico's beperkt zijn, omdat wij menen dat door onze leden op zorgvuldige wijze, volgens de op dat moment geldende inzichten, regels en protocollen, is gewerkt. In die gevallen kan geen verwijt aan de zorgverleners worden gemaakt. Centramed heeft in samenwerking met MediRisk en in afstemming met NFU, NVZ en FMS hierover een notitie opgesteld, met als doel om deze bij financiers van ziekenhuizen onder de aandacht te brengen. Uiteraard bieden wij onze leden ondersteuning bij de discussie die zij in geval van nood zullen voeren met hun financiers (zorgverzekeraars en overheid). Vooralsnog ziet Centramed daar echter nog geen directe aanleiding toe.

In 2020 heeft Centramed zes aan COVID-19-gerelateerde claims in behandeling genomen.

In twee 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 dat er sprake is geweest van uitzonderlijke omstandigheden die een toekenning in de weg staan. In de vier andere zaken was eind 2020 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 bijvoorbeeld verrijkt met de kennis van actuarissen en de preventiemedewerker. Deze aanpak leidt tot betere schade-reserveringen 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 claim-afwikkeling nog jarenlang had doorgelopen. Wij hebben dit gerealiseerd door de samenwerking te zoeken met stakeholders in de markt, door het inzetten van intervisie tijdens de behandeling en door steeds meer gebruik te maken van mediation.

Voor wat betreft openstaande claims vanaf 2012 en ouder is er een resultaat behaald van 33%. Dat wil zeggen dat er 31 van de 93 dossiers zijn afgewikkeld, wat een heel mooi resultaat is.

Een groot gedeelte van de voorziening betreft claims die na vijf jaar nog openstaan. Dit heeft met name betrekking op de claims met een geschat financieel belang van \geq € 250.000,-. Het gaat in deze gevallen om de zwaardere letselschadezaken zoals dwarslaesies of claims die betrekking hebben op door kinderen opgelopen letsel. In deze dossiers gaat het door- gaans 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 is uitgegroeid en 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. Ten slotte heeft het multidisciplinaire team in 2020 wederom veel aandacht besteed aan de (aanvangs)reserves van cerebrāl-palsy-schades en het toenemende aantal 'Delay diagnose kankerzaken'. Hierdoor zijn onze reserveringen verder verstevigd, wat naar verwachting leidt tot stabielere reserves en een stabielere schadelast.

Zelf Regelende Ziekenhuizen (ZRZ)

Centramed heeft een uniek concept met de 'Zelf Regelende Ziekenhuizen', dat bijdraagt aan een vlotte claimafhandeling. Deze leden hebben een eigen bevoegdheid om onder de polis tot een bepaalde hoogte zelf claims af te handelen.

De verhouding nieuwe claims in behandeling bij een ZRZ ten opzichte van nieuwe claims in behandeling bij Centramed schuift de afgelopen jaren langzaam op naar de ZRZ's. In 2019 werd 32% van het totale aantal claims door ZRZ's behandeld. In 2020 was dat 35%. Het afgelopen jaar is er hard gewerkt aan de documenten die zijn ontwikkeld om ZRZ's optimaal te kunnen laten functioneren. Mede ten grondslag hieraan lag de nieuwe ZRZ-auditcyclus.

De volgende documenten zijn herzien/opgeleverd:

- ◆ Bijzondere voorwaarden ZRZ (addendum op verzekeringsovereenkomst).
- ◆ Schaderegelingshandboek ZRZ.
- ◆ Leidraad Auditcyclus ZRZ.
- ◆ Handleiding ZRZ-bezoekaudit.

Advocatuur Centramed

Centramed werkt vanaf 2019 met advocaten in loondienst. Sindsdien worden de meeste proces-/advieswerkzaamheden in eigen huis verricht en zijn de totale kosten van advocatuur en het gemiddeld betaalde bedrag aan advocaatkosten per dossiers significant gedaald, waarbij de belangen van onze leden op een zorgvuldige wijze zijn behartigd.

Digitalisering

In 2020 is de ICT-infrastructuur vernieuwd en gemigreerd naar een cloud-omgeving. Daarnaast is Centramed overgegaan op mobiele telefonie. Met deze aanpassingen is een belangrijke verbetering aangebracht op het gebied van informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit.

Verder heeft er een optimalisatie van het document management systeem (DMS) plaatsgevonden naar aanleiding van de wensen van de gebruikers. Van belang was ook de focus op een uniforme werkwijze ten behoeve van het gebruik van de DMS, omdat alle nieuwe claims van daaruit worden behandeld. Dit heeft geresulteerd in eenduidige vastlegging in de digitale dossiers, waarmee een belangrijke stap is gezet in de efficiëntie van onze werkprocessen. In onze strategie is 100% digitaal een van de strategische bouwstenen.

Door de digitalisering is het aantal papieren dossiers afgenomen. Het archief van de recent gesloten papieren dossiers dat zich op het kantoor in Zoetermeer bevond, is in zijn totaliteit verhuisd naar een extern archief. De opslag wordt gedaan door een gespecialiseerde partij die volledig ingericht is om dossiers op een veilige manier op te slaan.

Door de digitalisering is het aantal papieren dossiers afgenomen.

4.5 Financiële prestaties

Wettelijke solvabiliteitseis Solvency II

Conform de geldende Solvency II-wetgeving dient Centramed eind 2020 over ten minste € 23,3 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. Het kapitaalbeleid (inclusief de risicobereidheid) is door de Algemene Ledenvergadering op 17 december 2020 ongewijzigd goedgekeurd.

Solvabele partner

Het aanwezige solvabiliteitsvermogen volgens Solvency II is per eind 2020 gelijk aan € 39,0 miljoen en ligt hoger dan de interne norm (€ 34,9 miljoen) en boven de wettelijke Solvency II-eis (€ 23,3 miljoen). Bovengenoemd 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 2020, ondanks de renteontwikkelingen, de onzekerheid van de COVID-19-pandemie en de aanhoudende druk op onze reserveringen, naar 168% gestegen is (2019: 163%).

(Bedragen x € 1.000)	2020	2019
Totaal solvabiliteitskapitaal	38.997	38.627
Vereist solvabiliteitskapitaal	23.276	23.627
Overschot	15.721	15.000
Solvabiliteitsratio	168%	163%

Resultaat positief

In 2020 boekte Centramed een positief resultaat van € 3,19 miljoen (2019: € 0,96 miljoen). Dit resultaat wordt veroorzaakt door het positieve schaderesultaat (€ 4,4 miljoen) en een negatief resultaat op kosten (€ 1,32 miljoen). Het positieve schaderesultaat is het gevolg van adequate premiestelling en een langjarig prudent reserveringenbeleid. Het negatieve kostenresultaat wordt voornamelijk veroorzaakt door het wegvallen van opbrengsten uit hoofde van schadebehandelingsfee en expertisediensten als het gevolg van de COVID-19-pandemie.

Ontwikkelingen schade

In 2020 zijn 698 claims gemeld (2019: 808) met een totale schadelast van € 33,2 miljoen (2019: € 31,8 miljoen). De daling van het aantal claims in 2020 is zichtbaar bij alle ledensegmenten en wordt grotendeels veroorzaakt door de COVID-19-pandemie. Ondanks deze daling van claims is er sprake van een stijging van de schadelast en dus van de gemiddelde schadelast per claim. Deze stijging is verwerkt 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. 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 actuaariaat 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 2020 inzicht gekregen in relevante trends en ontwikkelingen in de markt met een financiële impact op de te verwachten schadelast. De diverse ontwikkelingen zijn drivers voor de kosten en vormen een risico voor de verzekeraarbaarheid van medische aansprakelijkheid. Het prudente reserveringsbeleid 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 2020 gestegen naar 168% (2019: 163%). Gezien de uitdagingen waarmee Centramed uit hoofde van COVID-19 is geconfronteerd (waaronder de ontwikkeling van de rente, het beursklimaat en het wegvallen van een deel van de kostendeckende diensten), toont deze solvabiliteit onze financiële weerbaarheid. Wij streven 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 shadeportefeuille van Centramed is de relatief lange gewogen gemiddelde looptijd van de claims. Deze lange looptijd maakt dat Centramed gevoelig is voor renteschommelingen. Gedurende 2020 is de rente wederom sterk gedaald. Waar de rentetermijnstructuur (RTS), de rekenrente, voor Centramed in 2019 al negatief was, heeft deze koers zich turbulent ontwikkeld in 2020 tot een zeer laag niveau aan het einde van het jaar. Hoewel Centramed in haar strategische beleggingsbeleid bewust rekening heeft gehouden met deze renteschommelingen, blijven wij deze ontwikkeling nauwlettend monitoren.

4.6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Centramed besteedt aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen de volgende vier aandachtsgebieden:

Verzekeraar

Als verzekeraar brengt Centramed de risico's van haar leden terug tot een voor hen acceptabel niveau en maakt zij risico's beheersbaar. Centramed doet dat op basis van solidariteit. Absolute zekerheid bestaat niet en we helpen onze leden bij het omgaan met risico's. We bieden duidelijkheid over wat verzekerd is, maar we staan ook klaar bij bijzondere situaties, zoals afgelopen jaar in de COVID-19-crisis is gebleken. De voorlichting aan (aspirant-)leden is duidelijk, betrouwbaar, van goede kwaliteit en deskundig. Het verzekeren van medische aansprakelijkheid is een specialisme. Centramed wil zich, als onderlinge verzekeringsmaatschappij, blijven inzetten voor het verzekeraar houden van medische aansprakelijkheid van zorginstellingen in Nederland. Mede omdat het aantal commerciële verzekeraars dat in staat en bereid is om dit soort risico's langjarig te verzekeren, al jaren zeer beperkt is.

Centramed behandelt alle bij haar binnengekomen claims zorgvuldig. Daarbij streven wij naar een eerlijke oplossing voor alle betrokken partijen en tracht Centramed de behandeling van een claim in het belang van de claimant en de betrokken zorgverlener zo voortvarend mogelijk uit te voeren.

Bedrijfsvoering

Bij het inrichten van de bedrijfsvoering streeft Centramed ernaar haar 'ecologische footprint' te verkleinen. Dat kan door te beginnen met een passend inkoopbeleid, maar er zijn ook andere maatregelen die we kunnen nemen om het milieu zo min mogelijk te belasten.

Als onderlinge zorg gerelateerde verzekeraar vinden wij het belangrijk om duurzaam te beleggen. Een duurzame beleggingsportefeuille is voor ons dan ook als belangrijke eis opge-

Bij het inrichten van de bedrijfsvoering streeft Centramed ernaar haar 'ecologische footprint' te verkleinen.

nomen in ons beleggingsbeleid en is een toets bij de keuze voor een vermogensbeheerder. Door steeds meer digitaal te werken, mede afgedwongen door de COVID-19-crisis, is het gebruik van papier verminderd. Wanneer het (schadebehandelings)proces nog verder gedigitaliseerd wordt, kan de papierstroom nog verder afnemen. Verder wordt afval zoveel mogelijk gescheiden. Aafgeschreven kantoorapparatuur wordt - indien verantwoord - langer gebruikt of voor tweedehands gebruik aangeboden.

Werkgever

Als werkgever onderkent Centramed het belang van betrokken medewerkers en investeert zij om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden.

We streven ernaar de doorlopende werkzaamheden te laten verrichten door medewerkers met wie een dienstverband wordt aangegaan. Uitzendkrachten, zzp'ers en gedetacheerde medewerkers worden in principe alleen ingezet voor tijdelijke werkzaamheden. Centramed investeert duurzaam in de ontwikkeling van medewerkers. Door structureel ruimte te bieden voor opleiding en training dragen we bij aan de professionele groei en mobiliteit van de organisatie en individuele medewerkers. Werktijden kunnen flexibel worden ingedeeld en werkzaamheden kunnen veelal ook vanuit huis worden uitgevoerd. Zo wordt ruimte geboden om privé-zaken af te stemmen op de (kantoor)werkzaamheden. Met name tijdens de COVID-19-crisis is veel aandacht gegeven aan het verantwoord thuiswerken en aan de corona-proof herinrichting van het kantoor.

Maatschappelijke betrokkenheid

Als onderlinge waarborgmaatschappij die zorginstellingen verzekert tegen medische aansprakelijkheidsrisico's is Centramed betrokken bij haar leden maar ook actief in de maatschappelijke omgeving van haar werkerterrein.

Wetenschappelijk onderzoek kan de kennis over medische aansprakelijkheidsclaims vergroten en bijdragen aan de preventiedoelstellingen van Centramed en haar leden. We kunnen daaraan bijdragen door het beschikbaar stellen van data en van kennis van onze medewerkers. Het aanbieden van een schadeverzekering kan eraan bijdragen dat mensen zich inzetten voor de maatschappij, bijvoorbeeld door mee te werken aan medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen of door donor te worden. In dat kader onderzoekt Centramed samen met haar leden de verzekeringsmogelijkheden.

We zetten onze kennis op het gebied van medische aansprakelijkheid in op terreinen waarop onze leden daarom vragen. Zo zijn we betrokken bij de discussie over de problematiek die agressie jegens medewerkers van ggz-instellingen met zich meebrengt en bij een aanpassing op de Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen.

Medewerkers van Centramed hebben in 2019 een aantal activiteiten bij leden verzorgd in het kader van 'Centramed doet'. Door de COVID-19-crisis was het in 2020 helaas niet mogelijk om activiteiten te ontwikkelen. We hopen dat daar in 2021 wel weer ruimte voor is.

Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen

Centramed heeft een belangrijke voortrekkersrol gespeeld bij het tot stand komen van de aanpassing op de WMO (Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen), die naar verwachting in 2021 zal worden ingevoerd.

In 2018 is een medisch-wetenschappelijk onderzoek met zwangere vrouwen bij Amsterdam UMC, een van onze leden, voortijdig gestaakt. Uit de eerste resultaten bleek dat er mogelijk negatieve effecten waren voor de baby. Voor het onderzoek was een proefpersonenverzekering afgesloten, maar deze sluit schade aan nakomelingen uit. Een gebruikelijke uitsluiting in proefpersonenverzekeringen.

Naar aanleiding van de uitkomsten van de studie rees de vraag of het wenselijk en maatschappelijk verantwoord is om nakomelingen uit te sluiten van dekking onder de WMO-proefpersonenverzekering. Met name als het betreffende onderzoek nu juist gericht is op zwangerschap. In het onderhavige onderzoek heeft Centramed als WMO-verzekeraar van de verrichter een uitzondering gemaakt door coulant om te gaan met eventuele aanspraken. De ontwikkelingen zijn aanleiding geweest om met onze leden in gesprek te gaan over een structurele aanpassing van de proefpersonenverzekering op dit punt.

Nadat gebleken is dat de wens hiertoe breed gedragen wordt, is Centramed samen met Amsterdam UMC betrokken bij het onderzoeken van de mogelijkheden. Dit is aangekaart bij het ministerie van VWS, dat naar aanleiding van de signalen van met name de academische ziekenhuizen bereid was om het 'Besluit verplichte verzekering' aan te passen, zodanig dat de schade die zich bij nakomelingen openbaart wel wordt gedekt als het gaat om een studie met zwangere vrouwen.

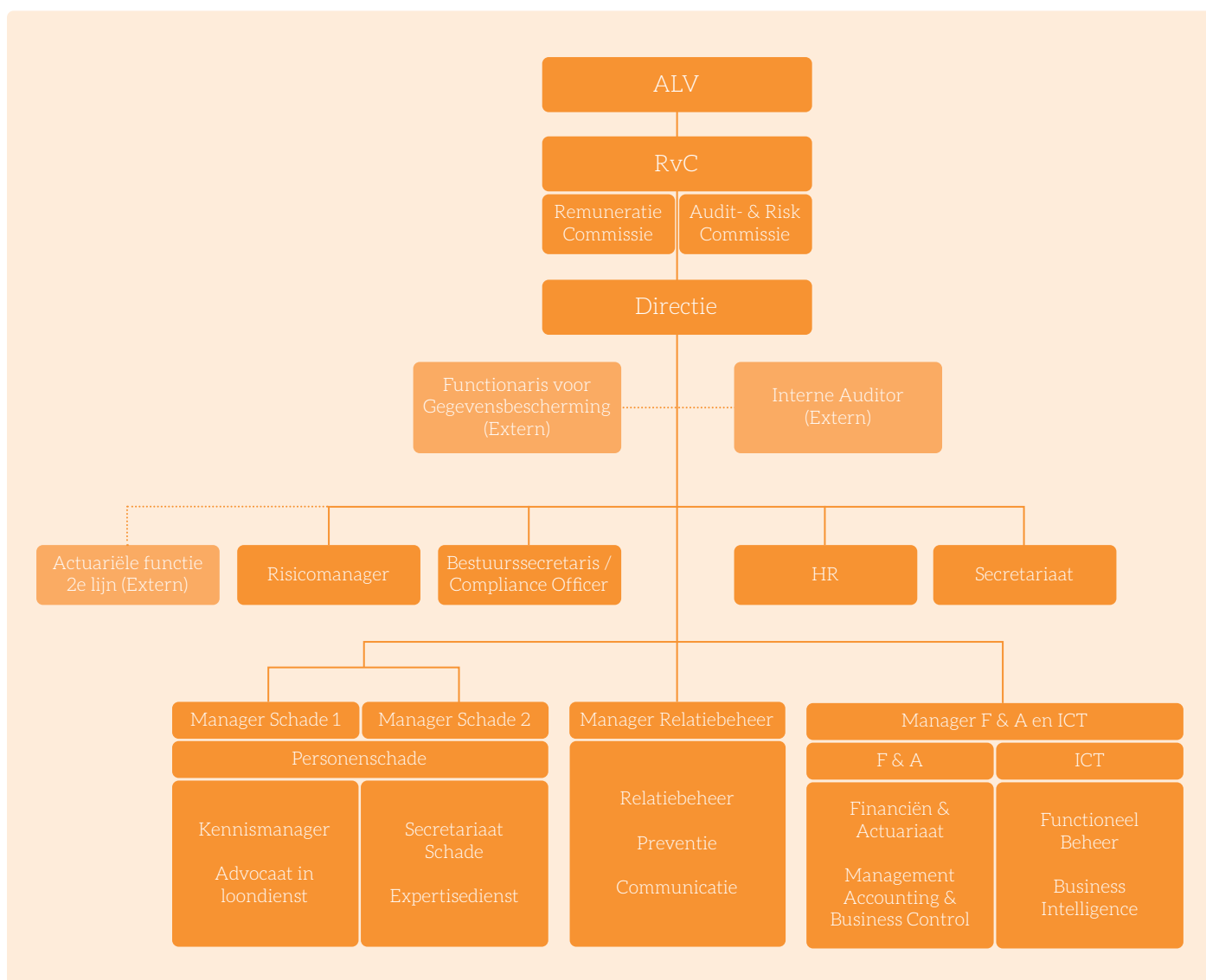
Om dit te realiseren zijn gesprekken gestart met vertegenwoordigers van het Verbond van Verzekeraars, NFU, CCMO en NVMETC. Samen met het Verbond van Verzekeraars overlegt Centramed over de juiste verwoording van de gewenste aanpassing. Centramed houdt haar leden uiteraard op de hoogte van de voortgang van dit traject.

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. Centramed 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.

Centramed heeft de volgende organisatiestructuur:



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 verslagleggingsproces, 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 2020 is de Algemene Ledenvergadering drie keer (langs elektronische weg) 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 van de RvC 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 compliance functie en een deel van de functie van Functionaris voor Gegevensbescherming. De derde beheersingslinie wordt gevormd door de interne audit functie 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 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- & RiskCommissie. De actuariële functie wordt minimaal één keer per jaar door de Audit- & RiskCommissie uitgenodigd om haar vergadering bij te wonen.

Het doel van de risicomanagement functie is het faciliteren van een effectief risicomanagement-systeem.

Risicomanagement functie

Het doel van de risicomanagement functie 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 risicomanagement functie 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- & Risk-Commissie.

Compliance functie

De compliance functie 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 compliance functie wil deze doelstelling bereiken door de aspecten die in de bedrijfsvoering integriteit raken te beheersen en deze processen vervolgens te monitoren. De compliance functie 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 compliance functie 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 compliance officer rapporteert over haar bevindingen aan de directie en de RvC.

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 audit functie

De interne audit functie 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 audit functie 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 audit functie 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 risico-gewogen keuzes gemaakt ten aanzien van de auditobjecten. Auditrapportages worden besproken met de managers, de directie en de Audit- & RiskCommissie. De interne audit functie stelt de opvolging van de auditbevindingen vast.

De interne audit functie rapporteert aan de directie en de Audit- & RiskCommissie. De interne auditor wordt ten minste twee keer per jaar door de Audit- & RiskCommissie uitgenodigd om hun 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

Centrameds bestaansrecht 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 nettorisico tot een acceptabel niveau terugbrengt.

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 nettorisico 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 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 € 76 miljoen. Over de beleggingsportefeuille lopen we koersrisico en renterisico. Er is geen valutarisico. Het renterisico is voor 50% afgedekt door het afstemmen van de duration van de activa op de passiva.
- ◆ Tegenpartijrisico: Centramed loopt vooral tegenpartijrisico op de herverzekeraars. 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.

ORSA

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 wat hiervan wordt gemaakt, wordt gedeeld met de RvC en DNB.

Het ORSA-beleid geeft aan welke gebeurtenissen aanleiding geven om tussentijds een extra ORSA uit te voeren (de zogenaamde triggered ORSA). De crisis die in het voorjaar van 2020 is ontstaan als gevolg van COVID-19 is zo'n externe gebeurtenis die aanleiding is geweest om een triggered ORSA uit te voeren. Deze ORSA richtte zich vooral op de risico's met betrekking tot een toenemende schadelast als gevolg van extra claims en dalende beleggingen als gevolg van dalende beurskoersen. De resultaten van de doorgerekende scenario's lieten zien dat Centramed voldoende gekapitaliseerd is om eventuele nadelige gevolgen op te vangen.



5

Bericht van de Ondernemings- raad (OR)

Ook voor de Ondernemingsraad is 2020 een zeer bewogen jaar geweest. Naast de vele advies- en instemmingsaanvragen was er natuurlijk de bijkomende problematiek rondom de COVID-19-maatregelen die, zoals ook bij veel andere bedrijven, een behoorlijke wissel trokken op de organisatie van het werk.

De nieuwe manier van werken heeft natuurlijk ook een stevige impact op de individuele werknemers. De OR is zich daarvan bewust en is daarom steeds nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de maatregelen en initiatieven om het werkproces te continueren. In goed overleg met het bestuur hebben we er samen voor kunnen zorgen dat de voor Centramed zo kenmerkende betrokkenheid en goede werksfeer zijn behouden.

Gaande het jaar hebben er een fors aantal belangrijke dossiers op de agenda van de OR gestaan. Zo was er de benoeming van een nieuwe bestuursvoorzitter, een medewerkerstevredenheidsonderzoek en werd (en wordt) er gewerkt aan een nieuw systeemlandschap. Andere belangrijke aandachtspunten vonden hun oorsprong in de Arboret. Bij dit laatste valt te denken aan de verplichte Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) en de keuze voor een nieuwe arbodienstverlener waarmee we in de loop van 2021 de samenwerking aangaan.

In de samenstelling van de OR is het afgelopen jaar ook veel veranderd. Twee van de vijf leden hebben de OR spijtig genoeg verlaten. Wij zijn er wel trots op dat we snel een goede invulling van de vrijgekomen plekken hebben kunnen verwezenlijken. Voor ons een teken dat medezeggenschap in de vorm van een ondernemingsraad breed gedragen wordt binnen Centramed. De voorzittersrol is sinds april belegd bij de heer E.G.J. Bolleboom.

Al met al kunnen wij met tevredenheid terugkijken op een intensief en vruchtbaar medezeggenschapsjaar.

Vergaderingen

In 2020 heeft de OR elf OR-vergaderingen gevoerd en heeft hij zesmaal met het bestuur overlegd. Er werd één zogenaamd artikel 24-overleg gehouden met bestuurder en Raad van Commissarissen. Namens de RvC was mevrouw M. Klompé daarbij aanwezig.

Al met al kunnen wij met tevredenheid terugkijken op een intensief en vruchtbaar medezeggenschapsjaar.

Eind 2020 was de samenstelling van de OR als volgt:

- ◆ De heer E.G.J. (Ed) Bolleboom (voorzitter)
- ◆ Mevrouw N.D. (Nathalie) Verzendaal (vicevoorzitter)
- ◆ Mevrouw P.B.M. (Patricia) Pavon (secretaris)
- ◆ De heer mr. F.R. (Fred) de Bouvrie
- ◆ De heer mr. A.E. (Aernout) Santen

Scholing OR

Op 10 augustus 2020 heeft de OR een Arbo-training gevolgd onder leiding van een adviseur arbeid en gezondheid.

Op 18 en 24 augustus 2020 volgde de OR een training onder leiding van een organisatie-adviesbureau. Hierbij zijn onder andere de missie, visie en strategie van de OR verder uitgewerkt.

Dit waren beide zeer leerzame trajecten die hebben bijgedragen aan de verdere professionalisering van de OR en die van grote waarde zijn voor de materiedeskundigheid op belangrijke onderwerpen.

Behandelde onderwerpen 2020

De OR heeft in 2020 de volgende onderwerpen behandeld.

Adviesaanvragen

- ◆ Adviesaanvraag benoeming bestuurder Centramed.

Instemmingsaanvragen

- ◆ Omgaan met grensoverschrijdend gedrag externen.
- ◆ Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).
- ◆ Klokkenluidersregeling.
- ◆ Regeling vertrouwenspersonen.
- ◆ Privacybeleid.
- ◆ Maatregelen anderhalve-meter-samenleving.
- ◆ Beleid integriteitsgevoelige functies.

Overig

- ◆ Ziekteverzuimrapportages.
- ◆ Financiële kwartaalrapportages.
- ◆ Thuiswerkregeling.
- ◆ Flex support (een van de strategische bouwstenen van Centramed).
- ◆ Arbo (waaronder bhv, preventie, RI&E, werkdruk en nieuwe arbodienst).
- ◆ Benchmarktoetsing salarisschalen.
- ◆ Documentmanagementsysteem, intranet en mobiele telefonie.

6 Vooruitzichten 2021



Ook in 2021 geeft Centramed verder invulling aan de uitvoering van 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. 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 claim-proces meer omvat dan alleen het afhandelen van een claim. Het komen tot een eerlijke oplossing is ons doel.

Ook zet Centramed in 2021 in op het nog verder digitaliseren van haar processen. Dit heeft tot gevolg dat we altijd streven naar maximale digitalisering van alle bedrijfsprocessen binnen en buiten Centramed. Digitalisering is hierbij geen doel op zich, maar faciliteert de ontwikkeling en innovatie van de dienstverlening aan onze leden.

En natuurlijk zal Centramed in 2021 een toonaangevende rol blijven spelen bij de diverse letselschadeplatformen en stappen voorwaarts zetten bij initiatieven op het gebied van een voortvarendere afwikkeling van medische aansprakelijkheidsclaims.

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 vijf jaar de behaalde positieve resultaten zijn teruggevloeid naar de leden.

Solvabel en solide

Centramed is een solvabele en solide verzekeraar. Dit komt onder andere naar voren in ons reserveringsbeleid en de adequate premiestelling die gehanteerd wordt. Maar ook in ons

**Centramed is
een solvabele
en solide
verzekeraar.**

prudente beleggingsbeleid en het robuuste herverzekeringsprogramma. Voor 2021 zijn we erin geslaagd het panel met herverzekeraars uit te breiden. De premiestelling voor 2021 bevat een gezonde marge. Mede hierdoor heeft de solvabiliteit zich in 2020 weten te verbeteren, waarbij de verwachting is dat de solvabiliteit zich in 2021 zal begeven in de bandbreedte tussen de normsolvabiliteit (150%) en de streefsolvabiliteit (175%), onvoorziene omstandigheden daargelaten. Onze leden kunnen ook in 2021 weer op ons rekenen, want Centramed is een 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 in 2020 in Centramed hebben gehad. De leden zijn onze kritische toetssteen en in gezamenlijkheid hebben we een goede basis voor het jaar 2021 gelegd. Hierbij zijn we tevreden met wat we voor onze leden in dit bijzondere tijdsgewricht hebben kunnen betekenen.

En om dit alles mogelijk te maken zijn de inzet en de bevologenheid van onze medewerkers onmisbare schakels. Dankzij hen heeft de Onderlinge in 2020 door kunnen draaien en hebben we de dienstverlening vrijwel zonder interrupties kunnen continueren. Een groot compliment voor al onze medewerkers.

Zoetermeer, 8 april 2021

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



7

Jaarrekening

7.1 Balans voor winstbestemming per 31 december 2020

(Bedragen x € 1.000)	31-12-2020		31-12-2019	
1. Beleggingen				
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	8.316		8.329	
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	68.270		35.919	
		76.586		44.248
2. Vorderingen				
- Vorderingen uit directe verzekering op verzekeringnemers	1.253		2.475	
- Vorderingen uit herverzekering	275		173	
- Overige vorderingen	4		-	
		1.532		2.648
3. Overige activa				
1. Materiële vaste activa	181		155	
2. Immateriële vaste activa	95		127	
3. Liquide middelen	9.470		38.329	
		9.746		38.611
4. Overlopende activa				
- Lopende rente	452		349	
- Overige overlopende activa	2.627		2.176	
		3.079		2.525
Totaal activa		90.943		88.032
5. Eigen vermogen				
1. Algemene reserve	-228		-236	
2. Aandelenkapitaal	83		83	
3. Agioreserve	18.682		18.110	
4. Resultaat boekjaar	3.187		962	
		21.724		18.919
6. Achtergestelde schulden		6.446		5.738
		28.170		24.657
7. Technische voorziening voor te betalen schades/uitkeringen				
1. Bruto	102.152		100.900	
2. Herverzekeringsdeel	-46.566		-43.694	
		55.586		57.206
8. Schulden				
- Schulden uit directe verzekering aan verzekeringnemers	-		37	
- Schulden uit herverzekering	6.268		5.462	
- Overige schulden	626		432	
		6.894		5.931
9. Overlopende passiva		293		238
Totaal passiva		90.943		88.032

7.2 Winst- en verliesrekening boekjaar 2020

(Bedragen x € 1.000)	31-12-2020		31-12-2019	
Technische rekening schadeverzekering				
1. Verdiende premies eigen rekening				
- Bruto premies	20.690		20.566	
- Uitgaande herverzekeringspremies	-7.750		-7.630	
		12.940		12.936
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		43		2.398
2. Schades eigen rekening				
- Bruto schade	6.746		4.097	
- Aandeel herverzekeraars	-1.668		-862	
		5.078		3.235
- Bruto wijziging voorziening voor te betalen schades	1.251		10.999	
- Aandeel herverzekeraars	-2.872		-5.886	
		-1.621		5.113
3. Bedrijfskosten				
- Beheers-, personeels- en afschrijvingskosten	6.864		6.703	
- Provisie en winstdeling ontvangen van herverzekeraars	-545		-536	
		6.319		6.167
Resultaat technische rekening schadeverzekering		3.207		819
Niet-technische rekening schadeverzekering				
4. Opbrengst beleggingen				
- Opbrengsten uit andere beleggingen	263		458	
- Gerealiseerde winst op beleggingen	-		873	
		263		1.331
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		13		1.210
Beleggingslasten				
- Beheerskosten en rentelasten	208		105	
- Gerealiseerd verlies op beleggingen	-		38	
		208		143
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		25		-
5. Toegerekende opbrengsten uit beleggingen naar technische rekening schadeverzekering		43		2.398
Andere baten		-20		143
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		3.187		962
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-		-
Resultaat na belastingen		3.187		962

7.3 Kasstroomoverzicht 2020

(Bedragen x € 1.000)	31-12-2020		31-12-2019	
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	3.187		962	
Afschrijving bedrijfsmiddelen	116		172	
Afschrijving agio/disagio	-770		885	
Mutatie technische voorziening eigen rekening	-1.621		5.113	
Mutatie kortlopende schulden	842		645	
Mutatie vorderingen	-1.071		-317	
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten		683		7.460
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
Investerings en aankopen				
- Materiële & immateriële vaste activa	-110		-68	
- Overige beleggingen	-34.550		-33.480	
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen				
- Materiële & immateriële vaste activa	-		24	
- Deposito's	5.000		-	
- Overige beleggingen	2.200		28.801	
Saldo mutatie beleggingen (agio/disagio)	-319		-1.824	
Totaal kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		-27.779		-6.547
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Onttrekking ten behoeve van resultaat vorig boekjaar	-		-	
Bijschrijving resultaat vorig boekjaar	-962		-	
Toetredingskapitaalbijdrage	-28		-	
Afboeking oninbare vordering	-241		-	
Onttrekking ten behoeve van agio	-549		-	
Afboeking Herverzekeringscommissie	17		-	
Kapitaalversterking	-		-	
Uitgifte aandelen	-		-	
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten		-1.763		0
Mutatie liquide middelen		-28.859		-913
Liquide middelen per 1 januari	38.329		37.416	
Liquide middelen per 31 december	9.470		38.329	
Mutatie liquide middelen		-28.859		-913

7.4 Toelichting op balans (31 december 2020)

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.

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.

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 op bankrekeningen met een looptijd korter dan 12 maanden.

Aansprakelijk vermogen

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

Eigen vermogen

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

Achtergestelde ledenrekening

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 2020 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 euro zal uitgroeien tot schades groter dan

€ 0,5 miljoen euro. Vanuit de groep 'schades kleiner dan € 0,5 miljoen' zijn hiervoor op basis van expert judgement 15 schades gealloceerd die in de vaststelling als 'schades groter dan € 0,5 miljoen' worden beschouwd.

In 2020 is een verfijning doorgevoerd bij het vaststellen van de technische voorziening, waarbij zowel rekening wordt gehouden met de verrichte betalingen als wel de ingeschatte schadelast. Deze verbetering leidt tot een betere toewijzing naar onderliggende risico's. Hierdoor verschuift een deel van de technische voorziening voor de kleine schaden naar de grote schaden.

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 Actuarieel 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 2020 loopt van 25% tot en met 7,5%. Voor de afrekening van de herverzekeringspremies wordt rekening gehouden met een commissie van 25%. Uit voorzichtigheid wordt het meerdere van 7,5% geclassificeerd als schuld aan herverzekeraars.

Winst- en verliesrekening

In de winst- en verliesrekening 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*

	2020		2019	
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren (incl. agio)				
- ter beurze genoteerd		8.316		8.329
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren				
- ter beurze genoteerd	65.770		33.419	
- niet ter beurze genoteerd:				
- deposito met einddatum 13-08-2023	2.500		2.500	
		68.270		35.919
		76.586		44.248

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 € 71.557 (2019: € 45.554).

De marktwaarde van de beleggingen exclusief opgelopen rente bedraagt € 71.808 (2019: € 46.919).

Verloopoverzicht	2020		2019	
Balanswaarde per 1/1		44.248		38.360
Aankopen, verstrekkingen en uit cessies verkregen	34.550		33.480	
Waardeveranderingen aandelenportefeuille	-12		1.209	
Verkopen, aflossingen en cessies	-2.200		-28.801	
		32.338		5.888
Balanswaarde per 31-12		76.586		44.248

2. Vorderingen

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

	2020		2019	
Nog te ontvangen schadebehandelingskosten	175		284	
Nog te ontvangen premie	253		237	
Nog te ontvangen schade onder eigen risico	825		1.954	
Vorderingen uit directe verzekeringen op verzekeringsnemers		1.253		2.475
Vorderingen uit herverzekeringen		275		173
Overige vorderingen		4		-
Totaal vorderingen		1.532		2.648

3.1 Materiële vaste activa

Verloopoverzicht	2020		2019	
Cumulatieve aanschafwaarde 1-1		396		391
Investerings	110		36	
Desinvesteringen	-		-30	
Cumulatieve afschrijvingen	-325		-242	
		-215		-236
Boekwaarde per 31-12		181		155

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

Het jaarlijkse afschrijvingspercentage bedraagt 33,33% voor computerapparatuur, voor motorrijtuigen 25% en voor inventaris 20%.

Verloopoverzicht per activagroep	Computer-apparatuur	Kunst	Verbouwing	Inventaris	Telefonie	Totaal 2020
Boekwaarde 1-1	91	9	21	36	50	207
Investerings	23	-	-	11	2	36
Desinvesteringen	-	-6	-	-	-	-6
Afschrijvingen	-48	-3	-	-8	-23	-82
Boekwaarde per 31-12	66	-	21	39	29	155

3.2 Immateriële vaste activa

	2020		2019	
Cumulatieve aanschafwaarde 1-1		578		561
Investerings	-		32	
Desinvesteringen	-		-15	
Cumulatieve afschrijvingen	-483		-451	
		-483		-434
Boekwaarde per 31-12		95		127

Het afschrijvingspercentage voor applicaties bedraagt jaarlijks 20%.

	2020		2019	
Boekwaarde 1-1		127		185
Investerings	-		32	
Desinvesteringen	-		-	
Afschrijvingen	-32		-90	
		-32		-58
Boekwaarde per 31-12		95		127

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

	2020		2019	
Lopende rente		452		349
Agio op vastrentende waarden	2.318		1.986	
Nog te ontvangen bedragen	309		190	
Overige overlopende activa		2.627		2.176
Overlopende activa		3.079		2.525

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

Verloopoverzicht	2020		2019	
5.1 Algemene reserve				
Stand per 1-1	-236		-244	
Resultaatverdeling voorgaand boekjaar	8		8	
Stand per 31-12		-228		-236
5.2 Geplaatst aandelenkapitaal				
Stand per 1-1	83		83	
Kapitaalstorting	-		-	
Stand per 31-12		83		83
5.3 Agioreserve				
Stand per 1-1	18.110		15.752	
Agio op kapitaalstorting	572		2.358	
Stand per 31-12		18.682		18.110
5.4 Resultaat boekjaar				
Stand per 1-1	962		620	
Naar algemene reserve	-8		-8	
Naar ledenrekening ziekenhuizen	-886		-230	
Naar ledenrekeningen ggz en overige instellingen	-68		-382	
Resultaat boekjaar	3.187		962	
Stand per 31-12		3.187		962
Totaal eigen vermogen		21.724		18.919

Per 31 december 2020 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 bovengenoemde statutaire bepalingen heeft de directie besloten € 7,5 toe te voegen aan de overige reserves en het restant groot € 3.179 als premierestitutie ten gunste te brengen van de ledenrekeningen.

Solvabiliteit

Aanwezige solvabiliteit SII	2020		2019	
Algemene reserve	-228		-236	
Ledenrekening (tier 1 en 2)	6.018		5.738	
Aandelenkapitaal & agioreserve	18.765		18.193	
Onverdeeld resultaat	3.187		962	
Reconciliatiereserve	3.009		5.723	
Ledengaranties	8.247		8.247	
Totaal beschikbaar vermogen		38.998		38.627
Solvabiliteitskapitaalvereiste		23.276		23.627
Overschot (- = tekort)		15.722		15.000
Solvabiliteitsratio		168%		163%

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 2020 gelijk aan € 23.276 (100%). De aanwezige solvabiliteit volgens Solvency II is eind 2020 gelijk aan € 38.998 (168%), 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 2019 stelt de directie voor om over boekjaar 2020 geen rente en dividend te vergoeden.

	2020	2019
Stand per 1-1	5.738	7.214
Kapitaalbijdrage nieuwe leden	326	268
Onttrekkingen naar kapitaal en agio	-572	-2.358
Resultaat verdeling ziekenhuizen	886	230
Resultaat verdeling ggz en overige instellingen	68	382
Terugboeking oninbare kapitaalversterking	-	-
Stortingen kapitaalversterking	-	-
Stand per 31-12	6.446	5.738

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.

	2020		2019	
7.1 Voor te betalen schades/uitkeringen				
Bruto (direct bedrijf)				
- Overige uitstaande schades (a)	95.966		95.350	
- Voorziening schadebehandelingskosten voor te betalen schades (b)	6.186		5.550	
	102.152		100.900	
7.2 Herverzekeringsdeel (direct bedrijf) overige uitstaande schades (c)	46.566		43.694	
Eigen rekening (direct bedrijf)				
- Overige uitstaande schades (a-c)	49.400		51.656	
- Voorziening schadebehandelingskosten voor te betalen schades (b)	6.186		5.550	
Totaal voor te betalen schades/uitkeringen		55.586		57.206

Verloopoverzicht	2020		2019	
Stand 1-1		57.206		52.093
Dotatie	3.458		8.348	
Uitbetalingen	5.078		3.235	
		-1620		5.113
Stand per 31-12		55.586		57.206

Uitloopresultaten

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

Uitloop (negatieve bedragen zijn vrijvallen)	2020	2019
2019	-498	-
2018	15	-1.931
2017	-3.164	543
2016	-485	387
2015	3	-111
2014	-5	-31
2013	-170	542
2012	-755	4
2011	-3	8
2010	-227	751
Oudere jaren	-945	-59
Totaal	-6.234	103

Uitloop of vrijval is het gevolg van ontwikkelingen in de schadelast, inclusief IBNeR, bij de afwikkeling van dossiers. Het hoge uitloopresultaat op 2017 en 2012 wordt veroorzaakt door de afwikkeling van claims met een hoge reservering. De uitkomst van de door onze actuaris 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

	2020	2019
Uit directe verzekering aan verzekeringnemers	-	37
Premies sociale verzekeringen	-	-
Reservering herverzekeringscommissie en premie	6.268	5.462
Overige	626	432
Totaal	6.894	5.931

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

9 Overlopende passiva

	2020	2019
Disagio op beleggingen	44	43
Overige kosten	249	195
Totaal	293	238

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

7.5 Toelichting op de winst- en verliesrekening 2020 (bedragen * € 1.000)

1 Verdiende premies eigen rekening

Onder bruto premies wordt verstaan de aan leden in rekening gebrachte bruto premie. De uitgaande herverzekering-premie betreft eveneens bruto premie.

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:	2020	2019
Salarissen	4.305	4.097
Sociale lasten	498	540
Pensioenen	659	639
Studie en opleiding	89	111
Commissarisvergoedingen	91	86
Totaal	5.642	5.473

Aantal personeelsleden

Er waren per 31 december 2020 55 personeelsleden (47,9 fte) in dienst van de Onderlinge Waarborgmaatschappij Centramed B.A. (2019: 56 personeelsleden (47,8 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-premiereregeling 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 2020 een bezoldiging van € 324. In 2019 bedroeg de bezoldiging € 374. De privébijtelling voor de auto's bedroeg € 21 (2019: € 16). De leden van de RvC ontvingen in 2020 een bezoldiging van € 91 (2019: € 86).

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit:	2020	2019
Kantoorkosten	78	67
Kosten automatisering en onderhoud	282	313
Totaal	360	380

Diensten van derden

De diensten van derden bestaan uit:	2020	2019
Actuariskosten	190	111
Kosten audit en advies	354	399
Totaal	544	510

Naast bovengenoemde beheerskosten zijn in deze bedrijfskosten kosten opgenomen gerelateerd aan huur, facilitaire diensten en overige kosten, alsmede een positief saldo ad € 636 aan opbrengsten van ondersteunende activiteiten op verzekerde claims op locatie van leden.

4 Opbrengst beleggingen

	Gemiddeld belegd bedrag	Opbrengsten		Waardemutaties		Beheerskosten en rentelasten	Totaal 2020
		Intrest	Dividend	Gerealiseerd	Ongerealiseerd		
Aandelen, hypotheken, 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 schadedriehoeken 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 van de rekening, 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 te beleggingen te matchen met de verplichtingen.

Het renterisico van Centramed bedraagt volgens de solvabiliteitskapitaalvereiste (SKV) € 31 per einde 2020.

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 marktwaardetermen 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 herverzekeringmakelaar, 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 2020 € 1.312.

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende actiefpost. 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 (€ 208).

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 winst- en verliesrekening 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)	2020	2019
Geboekte bruto premies	20.691	20.566
Verdiende bruto premies	20.691	20.566
Geboekte bruto schades	6.746	4.097
Schades na aftrek herverzekering	5.078	3.235
Bedrijfskosten	6.319	6.167
Herverzekeringssaldo	1.668	2.606

Bruto premie naar herkomst

De herkomst van de bruto premie ad € 20.691 (2019: € 20.566) is volledig toe te rekenen aan Nederland.

6 Accountantskosten

Inbegrepen zijn de aan het boekjaar toegerekende accountantskosten:	2020	2019
Ernst & Young Accountants LLP		
Wettelijke controle jaarrekening	94	74
Overige controleopdrachten, verslagstaten Solvency II	32	24
Totaal accountant	126	96

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 € 8.840.

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

In 2020 is ook Centramed geconfronteerd met de gevolgen van het uitbreken van het COVID-19-virus. Centramed neemt deze gevolgen uiterst serieus. Deze mogelijke effecten zijn zorgvuldig in kaart gebracht en geanalyseerd, onder meer middels een triggered ORSA. De uitbraak van het COVID-19-virus heeft resultaatimpact, echter niet op de continuïteitsveronderstelling die gehanteerd is voor deze jaarrekening. Voor 2021 hanteren wij dezelfde veronderstelling.

Directie per 31 december 2020

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

Nevenfuncties directie per 31 december 2020

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

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

- ◆ Bestuurder van Bewonersvereniging Kerckebosch (penningmeester)

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

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

Raad van Commissarissen per 31 december 2020

- ◆ De heer J.M.P. Essers MBA (voorzitter)
- ◆ De heer drs. R.L. Kamermans (vicevoorzitter)
- ◆ 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 2020

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

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

- ◆ 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
 - Hoofd Beleid en expertise van Sociale Dienst Drechtsteden
 - Voorzitter Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
- ◆ Nevenfuncties - DGA K&S Management BV
 - Lid Raad van Commissarissen Zorg van de Zaak
 - Voorzitter Raad van Commissarissen Ra-Medical

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 De Regenboog Groep inclusief stichting Bouw & Ontwikkeling
 - Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit en Risk Committee van Waard Verzekeringen
 - Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit en Risk Committee van Scildon
 - Lid van Raad van Commissarissen en Audit- & RiskCommissie van Monuta
 - Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit Commissie van NSI NV
 - Lid van de Raad van Toezicht van de Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen
 - Voorzitter Raad van Commissarissen Lemonade NV

Prof. dr. M.H.H. (Mark) Kramer (lid RvC en lid Remuneratie Commissie, m.i.v. 1 januari 2020)

- ◆ 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); m.i.v. 19 juni 2020

- ◆ 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:
- Bedrijfsrekening A: wordt uitsluitend aan de Ledenrekeningen van ziekenhuizen of door de directie daarmee gelijkgestelde instellingen, een bedrag toegevoegd;
 - 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:
- Bedrijfsrekening A: afgeboekt van de Ledenrekeningen dan wel dividendreserves van ziekenhuizen of door de directie daarmee gelijkgestelde instellingen;
 - 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 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 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 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

- ◆ de balans per 31 december 2020;
- ◆ de winst- en verliesrekening over 2020;
- ◆ 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: 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.

Materialiteit

Materialiteit	€ 549.000 (2019: € 493.000)
Toegepaste grondslag	2% van het aansprakelijk vermogen (eigen vermogen en achtergestelde ledenrekeningen tier 1 en 2)
Nadere toelichting	Wij zijn van mening dat het aansprakelijk vermogen de meest geschikte basis voor de materialiteit is, aangezien het aansprakelijk vermogen en de solvabiliteitsratio die hieruit voortkomt de belangrijkste maatstaf is 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 tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 27.000 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

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.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot dit kernpunt bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van het individuele kernpunt moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijk oordeel over dit kernpunt.

Vaststelling en toereikendheid technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen	
Risico	<p>De bruto omvang van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen per 31 december 2020 bedraagt €102,15 miljoen. Vanwege de omvang van deze technische voorziening in relatie tot de jaarrekening als geheel, alsmede de volatiliteit van de schades en de onzekerheid die dit met zich meebrengt in het schattingsproces, betreft de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen de post met de grootste impact op onze controle.</p> <p>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 schaden/uitkeringen' van de jaarrekening.</p> <p>Zoals toegelicht in het verslag van de directie is het aantal claims dat in 2020 in behandeling is genomen lager dan in voorgaande periodes en wordt deze daling veroorzaakt door uit- of afgestelde zorg door de COVID-19 pandemie.</p>
Onze controleaanpak	<p>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 schaden/uitkeringen in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.</p> <p>Wij hebben het proces ten aanzien van de vaststelling van de technische voorziening geëvalueerd, waarbij wij kennis nemen van de werkzaamheden van de eerste en tweede lijns actuaariaat.</p> <p>Wij hebben 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.</p> <p>Wij hebben, in samenwerking met onze interne specialisten, de IBNeR voorziening, de toereikendheidstoets en de gehanteerde assumpties in de onderliggende berekening beoordeeld. Hierbij hebben wij met name aandacht besteed aan de toegepaste expert judgment en de consistentie van toegepaste schadedriehoeken.</p> <p>Specifiek ten aanzien van de impact van Covid-19 op de waardering van de schadevoorziening hebben wij geëvalueerd hoe rekening is gehouden met de impact van de lagere gemelde aantal schaden.</p>
Belangrijke observaties	<p>Op basis van deze werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat de basisgegevens die gebruikt worden voor de vaststelling van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen juist en volledig zijn.</p> <p>Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de gehanteerde methoden voor vaststellen van de voorziening aanvaardbaar zijn en hebben wij vastgesteld dat de assumpties gehanteerd in de toereikendheidstoets zich binnen een acceptabele bandbreedte bevinden, rekening houdend met de specifieke ontwikkelingen ten aanzien van Covid-19.</p>

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- ◆ het verslag van de directie, inclusief vooruitzichten 2021
- ◆ het bericht van de raad van commissarissen
- ◆ profiel, kerncijfers, bericht van de ondernemingsraad (OR) en de aanvullende informatie.

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.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag van de directie 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 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 geleverd.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en het 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.

Tijdens onze controle hebben wij vanwege Covid-19 maatregelen noodgedwongen meer werkzaamheden op afstand uitgevoerd. Deze manier van werken heeft het moeilijker voor ons gemaakt om bepaalde waarnemingen te doen wat er toe kan leiden dat bepaalde signalen worden gemist. Bij het plannen van onze werkzaamheden hebben wij aandacht besteed aan de risico's hiervan en hebben waar nodig aanvullende werkzaamheden gepland en uitgevoerd. Wij verwijzen naar het kernpunt van de controle inzake vaststelling en toereikendheid technische voorziening voor te betalen schade.

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

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

- ◆ het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- ◆ het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de 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 vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de maatschappij haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een maatschappij haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- ◆ het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- ◆ het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met 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, 1 april 2021

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. T. de Kuijper RA



8 Aanvullende informatie

8.1 Ledenlijst per 1 januari 2021

Ziekenhuizen	Ggz-instellingen	Overige instellingen
Academisch Medisch Centrum	Accare	Adelante Zorg
Acibadem	Altrecht	AMC Medical Research
Admiraal De Ruyter Ziekenhuis	Arkin	Apotheek A15
Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis	De Forensische Zorgspecialisten	Ellesie
Bravis Ziekenhuis	De Hoop ggz	Eurofins LCPL B.V.
Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis	De Regenboog Groep	Kempenhaeghe
Catharina Ziekenhuis	Emergis	Nij Barrahus
Deventer Ziekenhuis	Fivoor BV	Nij Geertgen
Diakonessenhuis	GGNet	Nij Linge
Dijklander Ziekenhuis	GGZ Breburg Groep	PAMM
Erasmus MC	GGZ Centraal	Pathan
Flevoziekenhuis	GGZ Delfland	Radboudumc inz. Nierdonoren
Groene Hart Ziekenhuis	GGZ Drenthe	Radiotherapeutisch Instituut Friesland
HagaZiekenhuis	GGZ Eindhoven en De Kempen	Stichting Woonbegeleiding Jong Volwassenen
Jeroen Bosch Ziekenhuis	GGZ inGeest	Symbiant
LangeLand Ziekenhuis	GGZ Noord-Holland Noord	Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut
Laurentius Ziekenhuis	GGZ Oost Brabant	
Leids Universitair Medisch Centrum	GGZ Rivierduinen	
Maasziekenhuis Pantein	HVO-Querido	
Noordwest Ziekenhuisgroep	Iipse de Bruggen	
OLVG	Lentis	
Ommelander Ziekenhuis Groningen	Mondriaan	
Orthopedisch Centrum Zoetermeer	Parnassia Groep	
Radboudumc	Pro Persona	
Reinier de Graaf	Reinier van Arkel groep	
Rode Kruis Ziekenhuis	Trajectum	
Saxenburgh Groep	Vigo	
Sint Franciscus Vlietland Groep	VOF Jeugd&Crisis	
Sint Maartenskliniek		
Spaarne Gasthuis		
St. Antonius Ziekenhuis		
Treant Zorggroep		
Universitair Medisch Centrum Groningen		
VU medisch centrum		
Ziekenhuis St Jansdal		
Ziekenhuis Tjongerschans		
ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen		
Zuyderland		

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

