

# Coöperatie Eno U.A. Jaarverslag 2019



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Bestuursverslag</b>	<b>4</b>
1.1	Over onze organisatie	4
1.1.1	Wij zijn Coöperatie Eno, aangenaam	4
1.1.2	Ons doel	4
1.1.3	Samenwerken aan de beste zorg in de regio	4
1.1.4	Woord van de Raad van Bestuur	4
1.2	Wat Eno in 2018 realiseerde	9
1.2.1	Premie en verzekerden	9
1.2.2	Onze toegevoegde waarde	9
1.2.3	Samenwerken in de regio	10
1.2.4	Onze klanten	11
1.2.5	Onze medewerkers	12
1.3	De cijfers van 2018 in een notendop	12
1.4	Risicobeheersing	13
1.5	Risico's	14
1.6	Fraude	16
1.7	Onzekerheden	17
1.8	Toezicht	17
<b>2</b>	<b>Verslag van de Ledenraad</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>Verslag van de Raad van Commissarissen</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>Corporate governance</b>	<b>25</b>
4.1	Juridische structuur	25
4.2	Governance principes	26
<b>5</b>	<b>Jaarrekening</b>	<b>28</b>
5.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)	28
5.2	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2019	30
5.3	Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2019	32
5.4	Toelichting op de jaarrekening	33
5.4.1	Algemeen	33
5.4.2	Toelichting op de geconsolideerde balans	43
5.4.3	Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	56
5.5	Enkelvoudige balans per 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)	63
5.6	Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2019	63
5.7	Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening	64
5.7.1	Toelichting algemeen	64
5.7.2	Toelichting op de enkelvoudige balans	64
5.7.3	Toelichting op de winst- en verliesrekening	66
<b>6</b>	<b>Overige gegevens</b>	<b>67</b>
	Statutaire bepalingen inzake het resultaat	67

# 1 Bestuursverslag

## 1.1 Over onze organisatie

### 1.1.1 Wij zijn Coöperatie Eno, aangenaam

Wij zijn Coöperatie Eno U.A. uit Salland, een moderne dienstverlener die -sinds zijn oprichting in 1860- aandacht heeft voor mensen en hun persoonlijke situatie. Onze droom is om bekend te staan als een kleine zorgverzekeraar die een grootse bijdrage levert aan het betaalbaar houden van de zorg. Als coöperatie, waarbij de Ledenraad het hoogste orgaan is, stellen wij een optimale gezondheid van onze leden centraal in ons denken en handelen. Naast Salland Zorgverzekeringen behoren ook de zorgverzekeringmerken HollandZorg en ZorgDirect tot onze dienstverlening en is het Zorgkantoor Midden IJssel bij ons ondergebracht.

### 1.1.2 Ons doel

Coöperatie Eno U.A. heeft tot doel om de belangen van haar leden te behartigen op het gebied van zorgverzekeringen.

### 1.1.3 Samenwerken aan de beste zorg in de regio

Net zoals de regio Salland zijn wij kleinschalig, zorgzaam en dichtbij. Wij geloven in ons stukje Nederland. Want in Salland is broodnuchtere menselijkheid gewoon. Wij vinden dat een heel goed uitgangspunt om de zorg beter te maken. Een beter uitgangspunt dan de schaalvergroting die je overal in de zorg ziet. In ons kernwerkgebied werken we, in nauwe samenwerking met regionale partijen, aan het behoud en de verbetering van gepaste, betaalbare en toegankelijke zorg.

### 1.1.4 Woord van de Raad van Bestuur

"Zorg voor de toekomst, is zorg in de toekomst"

#### Verdubbeling zorgkosten

Uit het trendscenario zorgkostenontwikkeling 2018 van het RIVM blijkt dat de zorgkosten tussen 2015 en 2040 tot 174 miljard euro verdubbelen. Dat is een gemiddelde groei van 2,9 procent per jaar. Voor 2019 zijn de verwachte zorgkosten € 5.500 per persoon. Op basis van het trendscenario groeit dit bedrag naar € 9.600 euro per persoon in 2040.

#### Ouderenzorg, technologie en welvaart

Van alle zorgsectoren stijgen de uitgaven aan de ouderenzorg het snelst. Een derde van de toename in de totale zorguitgaven kunnen we namelijk toeschrijven aan de vergrijzing. De overige twee derde gaat naar medische technologie en welvaartstijging.

#### Kwaliteit en betaalbaarheid

Als zorgverzekeraar met een belangrijke regionale basis is Eno ervan overtuigd dat samenwerking in de zorg noodzakelijk is om de kostenstijging in te dammen. Door goed samenwerken, wordt de kans op betere en passende oplossingen voor mensen die zorg nodig hebben ook groter: kwaliteit en betaalbaarheid gaan hand in hand. De beweging naar meer regionalisering van zorg past dan ook bij uitstek bij Eno.

## Terugblik op 2019

Graag blikken wij terug op een jaar waarin een aantal belangrijke projecten voor de toekomst op het programma stonden en we er in geslaagd zijn om een aantal belangrijke doelen te realiseren, waaronder:



Door onder andere stijgende zorgkosten verhoogde Eno de premie voor de basisverzekering 2020 voor alle drie de labels. We verwachten in 2020 een gemiddeld verzekerdenaantal van 200.000. Dat is circa 3 procent minder dan het gemiddelde aantal in 2019.



We behielden een gezonde solvabiliteitspositie.



2019 stond onder andere in het teken van de start van het ontwikkelen van een nieuwe corporate strategie. Het creëren van toegevoegde waarde voor onze klanten stond daarbij hoog in het vaandel, oftewel: niet alleen kijken naar de prijs van de premie, maar óók naar wat onze regio allemaal te bieden heeft.



Net als voorgaand jaar hebben we de inkoop van (medisch-specialistische) zorg in de regio tijdig afgerond. Alle regionale ziekenhuizen, huisartsen en apothekers werden gecontracteerd, net zoals vrijwel alle fysiotherapeuten en andere eerstelijnszorgaanbieders.



Op bestuurlijk niveau besloten we om, op het gebied van zorginkoop, vanaf 2021 te stoppen met de samenwerking met ONVZ en Zorg en Zekerheid. Gezamenlijk kwamen we tot de conclusie dat zorg en zorginkoop onderscheidende onderdelen van de propositie van een zorgverzekeraar zijn. Als partijen vinden we dat het beter is om zorginkoop dan ook voornamelijk zelf te gaan doen, soms in samenspraak met zorgpartners en soms alleen op zorgonderdelen. Dat wordt natuurlijk een flinke uitdaging, want hoe gaan we, in het licht van de juiste zorg op de juiste plek, om met bijvoorbeeld het samenspel van een aantal zaken? Denk aan zorgkosten (plafonds), wachlijsten en het al dan niet verplaatsen van zorg?



Het ministerie van VWS heeft de wens uitgesproken voor meer focus op een regionale aanpak van zorg. Met ZN is vervolgens de afspraak gemaakt dat iedere zorgverzekeraar - voor de regio waarin hij de marktleider is - een

regiovisie maakt over onder andere de basiszorg en acute zorg. We moeten daarbij kijken naar domeinoverstijgende knelpunten en manieren om die adequaat op te lossen. Voor nu en in de toekomst. Binnen een regiovisie gaat het erom dat zorgverzekeraars, in samenspraak met zorgaanbieders, verantwoordelijk en aanspreekbaar zijn op een gedeeld beeld over het zorg-ecosysteem in de desbetreffende regio en de opgave die er ligt. In 2019 heeft Eno een projectleider benoemd om de regiovisie op te leveren in samenwerking met de regionale partijen. Het regiobeeld dat eind 2019 opgeleverd werd vormt de basis voor het ontwikkelen van de regiovisie en de regio-opgave. Deze worden in het eerste kwartaal van 2020 opgeleverd. Er gaat wat dat betreft de komende jaren nog veel op ons allen afkomen. Het is dus belangrijk dat we kunnen anticiperen, zowel in zorgvraag als -aanbod.



Er zijn al mooie voorbeelden van samenwerking in de regio: Zo maakten wij met huisartsen in de regio afspraken over de financiering van meer tijd voor de patiënt. Per kwartaal kent Eno hiervoor financiering toe. In het vierde kwartaal van 2019 deden er 25 praktijken mee. Vanaf het eerste kwartaal 2020 doen er 29 (van de 59) huisartsenpraktijken mee aan de module.



Verder ondersteunt Eno een pilot waarbij vanuit een sociale benadering naar dementie gekeken wordt. De achterliggende gedachte van deze projecten is dat je mét elkaar en met dezelfde middelen méér kunt doen, oftewel slimmer, efficiënter én beter voor de patiënt.



Aan een financieel dienstverlener, wat Eno is, worden vanuit wet- en regelgeving veel eisen gesteld op het gebied van informatiebeveiliging. Voor wat betreft het aanscherpen van onze werkprocessen hebben we daar in 2019 een inhaalslag mee gemaakt: niet alleen zeggen wat je doet, maar ook aantonen wat je doet.

“Wij zijn een zorgverzekeraar. Het woord zegt het al: zorg en verzekeraar. Ze horen bij elkaar en beiden moeten we goed managen. Informatiebeveiliging is daarbij van het grootste belang. Wij moeten belangrijke informatie beschermen, waarvan we niet willen dat die op straat komt te liggen. Daarom moeten wij de mogelijke risico's kennen en waarborgen inbouwen.”

**Petra Teunis**

“De zorg is een sector waarin veel gebeurt. Zorg raakt iedereen, iedereen heeft er een mening over en iedereen wil vanzelfsprekend de best mogelijke zorg. Daarbij zijn de mogelijkheden onbeperkt, maar de middelen helaas beperkt. Een enorm dilemma. In dát krachtenveld moeten wij als zorgverzekeraar ons werk doen. Dat maakt dit werk echt heel boeiend, omdat het maatschappelijk betekenisvol is en er écht toe doet. En Eno is daarin een mooi, klein, flexibel en wendbaar bedrijf, dat echt verbonden is met de regio.”

**Petra Teunis**

Net als 2018 was 2019 het jaar van het grote IT-traject Oracle Health Insurance (OHI). OHI is de ruggengraat voor onze back office, waarmee de administratieve processen op het gewenste niveau komen. Het invoeren van de premies verwerkten we al in OHI en in november 2019 werden ook de eerste polissen via dit systeem succesvol verstuurd. De afronding van de implementatie zal begin 2020 plaatsvinden, waarna we ook declaraties in OHI kunnen gaan afhandelen. We hebben er bewust voor gekozen om Eno-medewerkers actief bij de invoering te betrekken, zodat zij ervaring opdoen met het nieuwe systeem en zo, richting hun collega's, ook meteen als ambassadeur kunnen optreden.

“De invoering van dit nieuwe systeem was best spannend, want er kwam veel bij kijken. Het is natuurlijk niet alleen een technische exercitie, maar er hangt ook een heel groot menselijk aspect aan: de acceptatie en ingebruikname van een nieuw systeem. Gelukkig is de invoering van het systeem relatief soepel en volgens planning verlopen, mede dankzij de inzet van medewerkers als ambassadeurs.”

**Elout Hooiveld**

Op het gebied van Horizontaal Toezicht werkte Eno met het Deventer Ziekenhuis aan een risico-inventarisatie en -prioritering. Binnen het Deventer Ziekenhuis werd, net als binnen Eno, in 2019 een nieuw IT-systeem ingevoerd. Dat biedt voor 2020 een goede basis om per januari 2021 horizontale verantwoording op een adequate wijze uit te voeren.

We zijn trots op de goede beoordeling die het Zorgkantoor in 2019 van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft ontvangen, ondanks de budgettaire uitdagingen.

#### Gebeurtenissen na balansdatum

In China startte in december 2019 de uitbraak van een nieuw coronavirus. Het coronavirus heeft zich inmiddels breed in de wereld verspreid en heeft ook Nederland in zijn greep. Door de Nederlandse regering zijn er vanaf begin maart 2020 maatschappelijke maatregelen genomen om de verspreiding van het virus af te remmen. Deze maatregelen hebben tevens economische consequenties die van invloed zijn op de organisatie, het resultaat en de solvabiliteit van Eno. De economische consequenties zijn:

- dat de beleggingen in waarde dalen;
- dat door zorgaanbieders liquiditeitssteun wordt gevraagd bij zorgverzekeraars vanwege het te verwachten omzetverlies;
- dat de medewerkers van Eno nagenoeg volledig thuis werken.

Door alle onzekerheden is het niet mogelijk om een betrouwbare inschatting te maken van het te verwachten resultaat van Eno voor 2020.

Eno heeft een beoordeling gemaakt van de risico's die zich voordoen nu het coronavirus grote gevolgen krijgt voor de economie. In deze beoordeling heeft Eno het liquiditeitsrisico, marktrisico, risico met betrekking tot verzekerdenaantallen, debiteurenrisico, zorgrisico en het operationeel risico meegenomen. De belangrijkste risico's zijn:

- Dat het aantal klanten van Eno gaat teruglopen als de economische terugval langer blijft aanhouden en ook andere sectoren gaat raken;
- Dat de zorgkosten aan de ene kant stijgen door extra zorgkosten met betrekking tot de zorg voor verzekerden die besmet zijn met het coronavirus, maar dat aan de andere kant de zorgkosten zullen dalen doordat er vraaguitval is in de planbare zorg. De exacte uitkomst hiervan is moeilijk te duiden;
- Dat verzekerden van Eno hun premie niet kunnen betalen;
- Dat de beleggingen van Eno verder in waarde dalen;
- Dat aanvragen door zorgaanbieders worden gedaan voor extra liquiditeiten waardoor de liquiditeitspositie van Eno onder druk komt te staan;
- Dat medewerkers van Eno langer thuis werken waardoor de voortgang van de operationele werkzaamheden onder druk komt te staan.

Daarnaast heeft Eno in haar beoordeling ook de bepalingen betrokken met betrekking tot de catastroferegeling zoals opgenomen in de zorgverzekeringswet en daarbij behorende beleidsregels.

De volgende beheersmaatregelen als mede specifieke omstandigheden die deze risico's geheel of gedeeltelijk mitigeren zijn:

- robuuste solvabiliteitspositie waardoor een hoog absorptievermogen van gevolgen van bovenstaande risico's wordt opgevangen;
- stevige liquiditeitspositie op dit moment alsmede mogelijkheden om beleggingen snel liquide te maken;
- contractvormen met zorgaanbieders als plafondcontracten en aanneemsommen waardoor de stijging van de zorgkosten beheerst kunnen worden;
- De wanbetalingsregeling waardoor het risico oninbaarheid van premie wordt opgevangen;
- De catastroferegeling waardoor er een vergoeding van de rijksoverheid wordt ontvangen voor extra zorgkosten veroorzaakt door het coronavirus;
- Betrokken en bevlogen medewerkers die een grote bijdrage leveren aan de continuïteit van de operationele werkzaamheden.

Uit deze beoordeling is gebleken dat de gevolgen voor Eno fors kunnen zijn maar dat Eno over voldoende vermogen en liquiditeiten beschikt om deze gevolgen op te vangen. De Raad van Bestuur is daarom van mening dat de continuïteit van Eno in voldoende mate gewaarborgd is.

## Vooruitblik op 2020

De activiteiten waarop wij ons in 2020 gaan richten, naast vanzelfsprekend de dagelijkse gang van zaken, zijn te verdelen in drie categorieën:

### 1. De herijkte corporate strategie vaststellen en invoeren;

De huidige strategie loopt in 2020 af en daarom zijn we in 2019 gestart met een proces om de strategische koers voor de volgende jaren vast te stellen. Dit doen we met betrokkenheid van diverse stakeholders, zoals leden van de Ledenraad, zorgaanbieders en medewerkers. Om de waarde creatie voor onze klanten een goede invulling te geven, zijn de volgende twee punten van groot belang:

- Nog zichtbaarder worden in de regio, aangezien de politiek ook richting de regio beweegt. Wij zijn daar (al) goed voor geëquipeerd, maar het is onze ambitie om koploper te worden: soms in de rol van aanjager, soms als facilitator en soms als participant.
- Meer aansluiten bij de wens van de klant om verder te digitaliseren. Door verdere digitalisering kunnen we vervolgens (nog) meer tijd aan onze klanten besteden.

De nieuwe strategie hopen we aan het einde van het eerste kwartaal 2020 vast te stellen. Daarna moet deze worden goedgekeurd door de RvC en Ledenraad. De uitvoering van de strategie zal in 2020 naar verwachting een groot beslag leggen op de organisatie, maar biedt ook een nieuw perspectief op een duurzame toekomst van onze dienstverlening.

### 2. Het verder uitwerken van een regionale aanpak met onze partners;

Van zorgverzekeraars wordt steeds meer verwacht dat zij in de regio samenwerken met andere partijen, zoals zorgaanbieders en overheidsinstanties. Dit past uitstekend bij de regionale positie van Eno en de goede basis voor samenwerking die in de regio Salland bestaat. We zijn er samen verantwoordelijk voor dat het zorg-ecosysteem in de regio op een goede manier vormgegeven gaat worden. Dat vergt van alle betrokken partijen de bereidheid om samen te werken en niet alleen uit te gaan van de eigen rol en het eigen perspectief.

“Een regiovisie is een gedeeld beeld van zorgverzekeraar, zorgaanbieders en gemeente. Daarmee kunnen we samen de zorg betaalbaar en toegankelijk houden. In 2019 hebben we daar al een belangrijke voorzet aan gegeven en in 2020 vullen we het verder in: wat hebben we met elkaar te doen, wat zijn de prioriteiten en welke inrichtingsvormen kiezen we daarbij?”

**Elout Hooiveld**

### 3. De interne slagvaardigheid en professionaliteit verder aanscherpen.

Het verder doorvoeren van OHI, digitalisering en informatiebeveiliging in al onze werkprocessen zijn belangrijke onderwerpen van aandacht in 2020. Daarom heeft Eno de afgelopen jaren intensief aandacht besteed aan risicomangement, compliance en interne audits. Ook zijn we op het gebied van kwaliteit meer gaan vragen van onze interne processen en medewerkers. Daarnaast vraagt de ontwikkeling naar een meer data gedreven organisatie om andere kennis en competenties. We werken er dan ook continu aan om onze medewerkers en de inrichting van de organisatie hier goed op aan te laten sluiten.

#### Kwaliteit en betaalbaarheid van zorg gaan hand in hand

Ook in 2020 zal het voor ons weer een uitdaging zijn om klanten de juiste zorg op de juiste plek te kunnen blijven aanbieden én een premie vast te stellen die voor al onze bestaande en toekomstige klanten op te brengen is. Als zorgverzekeraar zijn wij ervan overtuigd dat samenwerking in de zorg noodzakelijk is om de stijging van zorgkosten in te dammen. Om de zorg betaalbaar te houden zullen we in 2020 ook kritisch naar de beheersing van de bedrijfs- en de zorgkosten kijken. Wij verrichten hierbij geen activiteiten op het gebied van onderzoek en ontwikkeling. Wanneer partijen in de regio goed samenwerken, vergroten we de kans op betere en passende oplossingen voor mensen die zorg écht nodig hebben: kwaliteit en betaalbaarheid gaan daarbij hand in hand.

## 1.2 Wat Eno in 2019 realiseerde

### 1.2.1 Premie en verzekerden

#### Premieontwikkeling

Ondanks goede afspraken met zorgaanbieders en landelijke zorgakkoorden blijven de uitgaven voor de zorg stijgen. Eno Zorgverzekeraar wil dat de zorg voor alle verzekerden toegankelijk en betaalbaar blijft. Om de premiestijging beperkt te houden, zette Eno Zorgverzekeraar opnieuw een deel van de financiële reserves in voor de premies in 2020. Uiteraard zoveel als verantwoord was voor een gezonde bedrijfsvoering. Dit jaar kwam dit neer op € 113,90 per verzekerde in het label Salland, voor Zorgdirect € 128,50 en voor Holland Zorg € 121,80. Eno vindt het belangrijk dat iedere verzekerde van Salland Zorgverzekeringen (dat zich op een brede groep mensen richt) dezelfde premie betaalt voor de basisverzekering en geeft daarom hierop geen collectiviteitskorting.

De doorgaande stijging van de zorgkosten maakt dat de premie voor de basisverzekeringen voor de labels Salland Zorgverzekeringen en ZorgDirect niet kostendekkend zijn. Om die reden vormden wij opnieuw een premietekortvoorziening. Door de premieruggave en de groei in het aantal verzekerden is de solvabiliteit lager, echter voldoende om de financiële continuïteit te waarborgen.

#### Verzekerdengroei

Eno verwachtte een gemiddelde verzekerdenstand van circa 211.000 verzekerden in 2019 (15 procent meer dan in 2018). Door een lagere instroom gedurende het jaar op het label HollandZorg echter bleef de groei wat beperkter met als resultaat een gemiddeld aantal verzekerden van 206.000. Dit is te verklaren doordat de nationale markt voor seizoenarbeiders in 2019 minder sterk groeide. Het marktaandeel bleef evenwel ongewijzigd. De verzekerdengroei in 2019 betekende ook een directe stijging van de kapitaalrekening. We hielden in 2018 echter rekening met dit groeiscenario en anticipeerden hierop, zodat wij ook in 2019 aan de solvabiliteitseisen konden blijven voldoen.

Voor 2020 verwacht Eno een gemiddelde verzekerdenstand van circa 200.000 verzekerden. Dat is een lichte daling van 3% procent ten opzichte van het gemiddeld aantal verzekerden in 2019 (206.000).

### 1.2.2 Onze toegevoegde waarde

#### Algemeen

Het jaar 2019 was een jaar waarin veel tijd van medewerkers nodig was voor de invoering van OHI, een nieuw systeem voor de invoering van polissen verwerking van

declaraties. Om die reden is de keuze gemaakt productwijzigingen te beperken tot dat wat moet op basis van wet- en regelgeving en dat wat door OHI nodig is. Dat betekent niet dat alles stilstond. Er werd volop doorgewerkt aan verbetering van de dienstverlening voor onze klanten.

#### Merken

Eno voerde in 2019, net als in vorige jaren, drie zorgverzekeringsmerken: Salland Zorgverzekeringen, ZorgDirect en HollandZorg. Bij de ontwikkeling van de strategie voor de komende jaren is opnieuw stilgestaan bij de huidige posities van de drie merken en de toekomstambities. Belangrijke elementen daarin zijn de zelfstandige rentabiliteit van elk merk, het vergroten van zichtbaarheid en positie in de kernregio Salland en het verder bouwen aan toegevoegde waarde, onder meer door een grotere inzet op digitale dienstverlening.

#### Salland Zorgverzekeringen

In 2019 bouwde Salland Zorgverzekeringen verder aan toegevoegde waarde voor klanten, onder andere door het vergroten van de zichtbaarheid en het klantgerichter aanbieden van relevante informatie. Zo ontwikkelde Salland diverse klantvideo's over zorgverzekeringsthema's, waaronder uitleg over het eigen risico. De eerder ingezette lijn van 'Zorg op z'n Sallands' werd in de overstapperperiode 2019/2020 ingevuld met een campagne gericht om het omkijken naar elkaar, door Sallanders te stimuleren verenigingen of individuen een handje te helpen al vrijwilliger. Eno-medewerkers droegen hier ook aan bij. Net als in vorige jaren hielpen medewerkers een handje bij de sportclubs die een collectiviteit met Salland Zorgverzekeringen hebben. Het aantal deelnemende clubs nam in 2019 opnieuw toe.

Een belangrijke nieuwe stap is de ontwikkeling van de nieuwe mijn-omgeving voor klanten, die eind 2019 opgeleverd werd.

#### ZorgDirect

De productontwikkeling bij ZorgDirect beperkte zich tot de noodzakelijk wijzigingen door veranderingen in wet- en regelgeving of door de invoering van OHI. Net als voor verzekerden van Salland Zorgverzekeringen werd ook voor ZorgDirect een nieuwe mijn-omgeving opgeleverd.

#### HollandZorg

HollandZorg biedt een specifieke dienstverlening voor buitenlandse werknemers die tijdelijk in Nederland werken én voor de werkgevers (uitzendbureaus en intermediairs) van deze werknemers. HollandZorg kent vanaf de start een sterke groei van verzekerden binnen het label. De kwaliteit van de interne organisatie was hier onvoldoende in meegroeid. In 2019 is daarom een kwaliteitsslag gemaakt. Een van de onderdelen is een nieuwe screeningsbeleid voor

uitzendbureaus en intermediairs. Dit nieuwe beleid zal ook Eno ook toe gaan passen op zorgaanbieders.

In de nieuwe vastgestelde propositie van HollandZorg zijn aangescherpte keuzes gemaakt over het productaanbod en de distributie. In dat kader zijn interviews gehouden met een aantal uitzendbureaus en intermediairs.

Een van de verbeteringen in de propositie is een nieuw werkgeversportaal dat eind 2019 in afronding was.

### De langdurige zorg: ontwikkelingen bij Zorgkantoor Midden IJssel

#### Dienstverlening voor de cliënten

In 2018 startte Zorgkantoor Midden IJssel met het project 'Zichtbaar zorgkantoor'. In 2019 werd daar een vervolg aan gegeven, in de vorm van doorlopende aanwezigheid in de regio en daarmee een blijvende zichtbaarheid bij (aanstaande) cliënten en hun omgeving, maar ook bij zorgaanbieders. Zo liet het zorgkantoor zich bij meerdere regionale bijeenkomsten zien door aanwezig te zijn of een presentatie te verzorgen. Door deze contactmomenten met cliënten en zorgaanbieders behoudt zorgkantoor Midden IJssel zicht op de actuele vragen en wensen. Omgekeerd weten cliënten beter wat het zorgkantoor voor hen kan betekenen.

#### Regionale samenwerking

Begin 2019 bundelden zorgorganisaties in de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en Voorst hun krachten om samen tot verbeteringen in de langdurige zorg te komen. Zorgaanbieders tekenden een ontwikkelplan, dat in het kader van het ontwikkelbudget voor de Verpleeg- en Verzorgingshuizen is opgesteld. Concrete voorbeelden hieruit: het aanstellen van regioverpleegkundigen en het ontwikkelen van een praktijkleerroute. Zorgkantoor Midden IJssel nam de rol van projectleider op zich om partijen bijeen te brengen en te begeleiden in het proces. Het plan richt zich op diverse thema's, zoals de arbeidsmarktproblematiek en het inzetten van technologie. Een concreet voorbeeld op het gebied van arbeidsproblematiek is de inzet van regioverpleegkundigen voor de intramurale zorg in de avonduren, nacht en weekenden. Deze regioverpleegkundigen werken namens meerdere zorgaanbieders, waardoor zij efficiënt ingezet kunnen worden.

#### 1.2.3 Samenwerken in de regio

##### Samenwerken binnen het kernwerkgebied

In ons kernwerkgebied, de regio Salland, werken wij nauw samen met regionale partijen. Gezamenlijk ontplooiën we verschillende initiatieven die bijdragen aan het behoud en de verbetering van goede, toegankelijke en betaalbare zorg. We noemen drie voorbeelden:

#### 1. Verzekerden betrokken

We willen ervoor zorgen dat de inkoop van zorg aansluit bij wat onze leden belangrijk vinden. Jaarlijks voeren we daarom gesprekken over zorginkoop met de spreekbuis namens onze leden: de Ledenraad, het hoogste orgaan binnen Eno. Dat deden we in 2019 tijdens een van de formele Ledenraadvergaderingen als ook met een afvaardiging van de Ledenraad door middel van uitgebreide(re) gesprekken. Naast gesprekken met de Ledenraad hebben wij dagelijks op diverse (andere) manieren contact met onze verzekerden. Zowel vanuit de klantenservice als de klachtencommissie ontvangen wij bijvoorbeeld waardevolle informatie voor de inkoop van zorg. Daarbij gebruiken we eveneens inzichten vanuit diverse onderzoeken, verricht door bijvoorbeeld patiëntenorganisaties of consumentenorganisaties, om de stem van de verzekerde te concretiseren in de wijze waarop wij de zorg inkopen.

#### 2. Gecontracteerd aanbod van zorgaanbieders

Om een kwalitatief goed en goed toegankelijk zorgaanbod in de regio te behouden, sloten we in 2019 opnieuw met bijna alle zorgaanbieders een contract. Daarnaast vonden er ook ontwikkelingen plaats op het gebied van landelijke inkoop en de beloning van zorgaanbieders:

- **Landelijke inkoop**

Voor de landelijke inkoop 2019 werkten we samen met andere zorgverzekeraars. Voor de meeste zorgsoorten deden we dit in VRZ-verband samen met ONVZ en Zorg en Zekerheid. In 2019 deden wij de inkoop van het voorkeursbeleid geneesmiddelen via zorgverzekeraar VGZ.

- **Beloning voor inspanning**

Gedurende het jaar beloonden we zorgaanbieders die zich extra inspanden op het gebied van kwaliteitsverbetering. Die beloning was soms onderdeel van de contractafspraken. En soms gaven we de beloning vanuit de ROS-gelden, gericht op ondersteuning van de eerstelijnszorg.

Gedurende 2019 informeerden we zowel onze zorgaanbieders als onze verzekerden over de gecontracteerde zorg voor het nieuwe inkoopjaar:

- **Zicht op beleid voor zorgaanbieders**

Op 1 april 2019 informeerden we zorgaanbieders via onze website en een mailing over de beleidsplannen voor het nieuwe inkoopjaar. Op deze wijze gaven we zorgaanbieders al vroeg in het jaar zicht op de speerpunten in het beleid voor het volgende inkoopjaar.

- **Zicht op gecontracteerde zorg voor verzekerden**

Op 12 november 2019 gaven we onze verzekerden, via de zorgzoekers op de websites, helderheid over met

welke zorgaanbieders wij contracten gesloten hadden, met welke niet en met welke wij nog in onderhandeling waren. In onze kernregio hadden we op 12 november met vrijwel alle zorgaanbieders een contract. Steeds vaker zetten we daarbij in op meerjarencontracten, zoals eerder gesloten met het Deventer Ziekenhuis en de huisartsen in onze kernregio. De landelijke inkoop, via de VRZ-samenwerking, verliep langzamer. In de loop van 2019 concludeerden de drie VRZ-partners dat zorginkoop een primair proces van een zorgverzekeraar is en daarmee ook sterk verbonden is met de eigen organisatiecultuur- en visie. In 2019 heeft Eno, met externe begeleiding, de opties voor de toekomst verkend. Zelf inkopen bleek vervolgens de best passende keuze. Om in staat te zijn de inkoop zelf te doen is in 2019 een inrichtingsplan ontwikkeld dat vanaf eind 2019 ingevoerd wordt.

#### 3. Zorg in de regio, juiste zorg op de juiste plek

De regionale oorsprong van Eno en de verbondenheid met zorgaanbieders en gemeenten blijkt in toenemende mate een belangrijke basis te zijn voor de actuele uitdagingen in de zorg. Daarbij wordt ook door de landelijke politiek steeds vaker naar een regio-aanpak gekeken als antwoord op het blijvend organiseren van goede, toegankelijke en betaalbare zorg.

Op initiatief van het Ministerie van VWS zijn zorgverzekeraars in 2019 gestart met het ontwikkelen van een regiovisie of regiovisies en regiobeelden. Deze moeten vervolgens leiden tot een regio-opgave: de zorguitdagingen per regio. Nadrukkelijk moet deze opgave een gedeeld beeld zijn van de regionale zorgpartijen en gemeente(n).

Eno ziet deze afspraken als extra stimulans om meer gezamenlijke lijn te brengen in de regionale samenwerking binnen Salland die al in veel vormen aanwezig is. Eno heeft hiertoe een projectleider aangesteld die in 2019 gestart is met het ontwikkelen van een regiobeeld, op basis van regionaal beschikbare en te delen data. In dit kader zijn diverse bijeenkomsten met zorgaanbieders en gemeenten geweest. In het eerste kwartaal van 2020 zullen de inzichten moeten leiden tot een overzicht van uitdagingen in de regio en een programma om deze de komende jaren met elkaar aan te pakken.

#### 1.2.4 Onze klanten

##### Klantgerichtheid en klanttevredenheid

Onze klanten hebben op verschillende manieren en over verschillende onderwerpen contact met onze organisatie. Dit varieert van contact met onze klantenservice via bijvoorbeeld telefoon, e-mail en social media, maar ook via contact met onze ZorgGids voor bijvoorbeeld wachlijstbemiddeling. En soms zijn klanten niet tevreden

en sturen ze ons een klacht of een brief aan de directie. Deze contacten zijn voor ons een belangrijke manier om te toetsen wat klanten waarderen en welke zaken we juist kunnen verbeteren.

Ook via een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek houden wij zicht op de waardering door onze klanten en op verbeterpunten. In 2019 zien we in de uitkomsten van het oordeel over Salland Zorgverzekeringen een stabiel beeld. Verzekerden hebben vertrouwen in Salland en zijn loyaal en geven het cijfer 8,2 voor de dienstverlening. De hoogte van de premie speelt opnieuw een belangrijke rol in het oordeel, maar ook het regionale karakter van Salland wordt door klanten positief gewaardeerd. Aandachtspunt is behoud van een goede prijs-kwaliteitverhouding in combinatie met het op orde houden van processen. Met de invoering van OHI werkt Eno eraan om dit laatste punt verder te verbeteren.

Bij ZorgDirect is het vertrouwen in 2019 licht gestegen en bleef het algehele oordeel gelijk aan 2019. Verzekerden gaven een 8,0 voor de dienstverlening, waarbij de online mogelijkheden als verbeterpunt benoemd worden. De nieuwe mijn-omgeving die Eno eind 2019 invoerde moet bijdragen aan verbetering van dit onderdeel.

De propositie van HollandZorg richt zich voor een belangrijk deel op het ontzorgen van bemiddelaars (veelal werkgevers) die de collectieve zorgverzekering van HollandZorg aanbieden aan hun flexwerkers, en vanwege de kortdurende dienstverbanden, hun medewerkers snel en eenvoudig willen kunnen aan- en afmelden voor de zorgverzekering. Om die reden heeft Eno in 2019 een aantal bemiddelaars in interviews gevraagd naar hun ervaringen met HollandZorg. Bemiddelaars geven aan dat zij HollandZorg een professionele partij vinden. Een punt van aandacht is de werking van het digitale portaal waar werkgevers de aan- en afmeldingen kunnen doen. Met invoering van OHI heeft Eno in 2019 ook gewerkt aan de koppeling met en bouw van een nieuw HollandZorg-portaal dat begin 2020 opgeleverd werd.

Tenslotte heeft Eno een Ledenraad van proactieve, kritische meedenkende leden. Op grond van de statuten heeft deze raad een aantal formele bevoegdheden. De Ledenraad en Eno hebben in het afgelopen jaar echter verder vorm gegeven aan de samenwerking. Zo vond begin 2019 een kennismaking met de nieuwe Raad van Bestuur plaats en besprak Eno in het najaar met de Ledenraad de opzet voor ontwikkeling van de regiovisie.

Op initiatief van de Ledenraad organiseerde Eno in november 2019 een lezing over hart- en vaatziekten bij vrouwen voor klanten van Salland Zorgverzekeringen.

Eno complimenteert de Ledenraad met dit initiatief, dat op veel belangstelling kon rekenen.

### 1.2.5 Onze medewerkers

#### Medewerkers

Onze medewerkers zijn voor ons een zeer belangrijk. Zonder onze medewerkers kunnen we onze klanten geen gepaste, betaalbare en toegankelijke dienstverlening bieden. Daarom bieden wij onze medewerkers ondersteuning op het gebied van hun welbevinden. Maar we vragen ook wat van onze medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van integriteit en het risicobewustzijn.

#### Allemaal Vitaal

Sinds 2016 ondersteunt Eno actief diverse initiatieven op het gebied van gezondheid, gebundeld onder de naam 'Allemaal Vitaal'. Dit programma, gestart op initiatief van enkele medewerkers, is uitgegroeid tot een vast onderdeel van de secundaire arbeidsvoorwaarden van Eno. Het aanbod varieert jaarlijks. Een jaarlijks terugkerend onderdeel zijn de kookworkshops die ook in 2019 op het programma stonden. Nieuwe activiteiten in 2019 waren een duikclinic, tennisclinic en inspiratiesessie over slaap. Daarnaast nam Eno deel aan de competitie 'Fitste bedrijf van Deventer'. Dit bestond uit diverse onderdelen, waaronder een bedrijfsbattle in september 2019. In maart 2020 wordt de uitslag bekendgemaakt.

#### Risicobewustzijn

We blijven voortdurend werken aan het behouden en verhogen van het risicobewustzijn van onze medewerkers. Alle nieuwe medewerkers volgden daartoe in 2019 de basis e-learning module compliance & risk en legden deze met goed gevolg af. Ook de verdiepende module werd door ruim 95 procent van de medewerkers met goed resultaat afgesloten. Dit sluit aan bij de interne norm, hoewel het streven blijft dat alle medewerkers ook deze module succesvol afronden.

#### Integriteit

Net als in 2018 legden alle medewerkers, voor wie dit geldt, in 2019 de eed of belofte af op het integer en zorgvuldig uitoefenen van hun functie. Die eed of belofte is ook van toepassing op het maken van een zorgvuldige afweging tussen de belangen van de partijen die bij Eno betrokken zijn (in het bijzonder die van de klanten en de maatschappij), het centraal stellen van het klantbelang, het naleven van wetten, reglementen en gedragscodes en ten slotte het behouden en bevorderen van het vertrouwen in de financiële sector.

#### Bij- en nascholing

In 2019 behaalden alle medewerkers, voor wie dit geldt, hun diploma Wft Zorg.

Ook in 2019 boden we medewerkers via de online leeromgeving GoodHabit een veelzijdig en ruim aanbod aan trainingen. Afdelingsmanagers worden ondersteund door de afdeling HRM bij het optimaal inzetten van deze tool.

## 1.3 De cijfers van 2019 in een notendop

Evenals vorige jaren blijven er onzekerheden met betrekking tot de bepaling van de financiële resultaten.

Deze onzekerheden zijn onder paragraaf 1.6 Onzekerheden en in de toelichting op de jaarrekening nader uiteengezet. In de jaarrekening is op een prudente wijze een inschatting gemaakt van de risico's.

De afname van het netto resultaat 2019 ten opzichte van 2018 wordt verklaard door een afname van het vereveningsresultaat. Daarnaast is sprake van een stijging van de beheerskosten in 2019 en een lagere bate uit oude jaren. De premieomzet (zonder mutatie premie tekortvoorziening) is met 16,2 procent (59,2 miljoen) toegenomen ten opzichte van 2018 (€ 49,3 miljoen). De geraamde zorgkosten is met 22,4 procent toegenomen (68,8 miljoen) ten opzichte van 2018 (€ 19,3 miljoen). De premietekortvoorziening is € 1,2 miljoen hoger t.o.v. ultimo vorig jaar. Het resultaat oude jaren is gedaald van € 9,6 miljoen in 2018 naar € 4,7 miljoen in 2019. Gedurende 2019 heeft er een definitieve afrekening plaatsgevonden over 2015 met het Zorginstituut Nederland. Het resultaat op de beleggingen bedraagt € 2,2 miljoen positief.

#### Eigen vermogen en resultaat

Coöperatie Eno heeft ultimo 2019 een eigen vermogen van € 109,0 miljoen (2018: € 102,2 miljoen). In 2019 is een positief resultaat behaald van € 6,9 miljoen (2018: € 25,2 miljoen positief).

Hieronder staan enkele kerncijfers:

Kerncijfers	2019	2018
Resultaat	6.927	25.231
Resultaat technische rekening schadeverzekering	6.280	25.329
Brutomarge	38.852	53.451
Bedrijfskosten	33.961	28.112
Beleggingsresultaat	2.179	-169
Schaderatio	90,70%	85,30%

#### Solvabiliteitseis

Op basis van de door de Nederlandsche Bank vastgestelde richtlijnen is voor de uitvoering een minimale solvabiliteit vereist van: € 67.945.000 eigen vermogen (2018: 63.977.000). De stijging wordt veroorzaakt door stijging van de verzekerdenaantallen en premie omvang.

Onder Solvency II is het eigen vermogen per balansdatum € 109.466.000. De solvabiliteitsratio is 161,1% (2018: 177,3%). De interne solvabiliteitsratio die gehanteerd wordt is 132,5% en daarvoor dient € 90.027.000 aan eigen vermogen te worden aangehouden. Eno Coöperatie U.A. vindt dat gegeven de verzekeringstechnische risico's en beleggingsrisico's de financiële continuïteit van de organisatie gewaarborgd is als de solvabiliteit boven het percentage van 132,5% uitkomt.



#### Solvabiliteitsratio:

# 161,1%

De interne solvabiliteitsratio die gehanteerd wordt is 132,5%

#### Liquiditeit

Ultimo boekjaar 2019 waren de liquiditeiten en de kasstromen zodanig dat zelfstandig in ruime mate in de financieringsbehoefte kon worden voorzien.

## 1.4 Risicobeheersing

#### Risicomangement

Het gericht toepassen van risicomangement zien wij als een kritische succesfactor voor een beheerste bedrijfsvoering. Hiermee is de continuïteit, zowel op korte als lange termijn, van onze bedrijfsvoering verzekerd voor zowel verzekerden als medewerkers. Ter bevordering van de beheerste bedrijfsvoering hanteren we het 'three lines of defence' model:

- Eerste lijn (de business): verantwoordelijk voor het beheersen van risico's;
- Tweede lijn (Compliance & Risk): adviseert de eerste lijn bij het beheersen van risico's en heeft daarnaast een monitorende rol;
- Derde lijn (Interne Audit Dienst): toetst de opzet, het bestaan en de werking van het risicomangementsysteem.

#### Risicomangementbeleid

In het Eno risicomangementbeleid is het Eno risicobeheer- en controlesysteem beschreven. Dit beleid is goedgekeurd door ons, de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Wij aanvaarden de volledige verantwoordelijkheid voor de opzet en werking van de Eno risicobeheer- en controlesysteem.

#### Risicobereidheid

Jaarlijks stellen we, samen met de Raad van Commissarissen, de strategische risicobereidheid van onze organisatie vast. Het vaststellen van deze risicobereidheid vindt plaats aan de hand van een aantal categorieën, waarbij we rekening houden met zowel 'harde' (bijvoorbeeld kapitaalmanagement) als 'zachte' (bijvoorbeeld gedrag en cultuur) aspecten. In het algemeen wordt de risicobereidheid van Eno als relatief laag beschouwd. Deze houding achten we passend bij het karakter en de aard van de organisatie.

### Three lines of defence model



De naleving van de risicobereidheid wordt periodiek gemonitord door middel van kritische risico-indicatoren.

#### Risicomanagementproces

Bij Eno hanteren we een gestandaardiseerd risicomanagementproces, opgedeeld in een aantal stappen.

##### Stap 1. Strategie en risicobereidheid

In deze fase van het risicomanagementproces starten we bij de stap waarbij jaarlijks (of frequenter, indien de omstandigheden dit verlangen) vanuit de bedrijfsstrategie en de geformuleerde doelstellingen het risicobeleid inclusief de risicobereidheid worden vastgesteld.

##### Stap 2. Risico-identificatie en -analyse

In deze fase wordt de 'bruto' kans en impact van de risico's bepaald. Op basis van de gekozen strategie en bijbehorende doelstellingen worden periodiek risico assessments georganiseerd met verschillende interne betrokkenen, waaronder de Raad van Bestuur, managers, afdelingshoofden en andere medewerkers. Samen worden de risico's geïnventariseerd en geanalyseerd. Het inventariseren van risico's vindt jaarlijks plaats, tenzij eerder gewenst, en het analyseren van risico's vindt continu plaats. Het analyseren voeren we uit in termen van kans en impact.

##### Stap 3. Risicobeheersing

Nadat de risico's geanalyseerd zijn op 'bruto' kans en impact, kiezen we in deze stap een risicostrategie. In de meeste gevallen worden risico's beheerst, tenzij dit niet noodzakelijk is en het 'bruto' risico' passend is binnen de risicobereidheid van Eno. Het beheersen van risico's vindt plaats door middel van het inzetten van beheersmaatregelen. Na het treffen van beheersmaatregelen resteren de 'netto' risico's. Per 'netto' risico bepalen we of deze binnen de risicobereidheid van Eno valt. Als dit niet het geval is, worden vervolgstappen gezet, waardoor de kans op voordoen van een risico of de impact daarvan verder gemitigeerd wordt.

##### Stap 4. Monitoring & rapportage

Risicobeheersing vindt plaats door middel van een monitoringssysteem. Binnen dit systeem zijn alle geïdentificeerde

risico's opgenomen en worden de risico-eigenaren periodiek gevraagd de werking van de beheersmaatregelen aan te tonen. De effectiviteit van beheersmaatregelen wordt periodiek (veelal per kwartaal) beoordeeld door de eigenaren van de desbetreffende beheersmaatregelen. De leidinggevenden van de eigenaren van de beheersmaatregelen monitoren vervolgens de beoordeling. Daarnaast toetst Compliance & Risk of het totale risicomanagementproces in voldoende mate doorlopen wordt, inclusief de toetsing van de beoordeling en monitoring van de beheersmaatregelen. Ieder kwartaal wordt voor de Raad van Bestuur en het Audit & Risk Committee een integrale risicomanagementrapportage opgesteld door Compliance & Risk. Daarin wordt verslag gedaan van de beheersing van de risico's.

## 1.5 Risico's

Hieronder beschrijven we de voornaamste risico's opgedeeld in strategische en operationele risico's:

#### Strategische risico's

- **Wijzigingen in het risicovereveningssysteem:** Een van de pijlers van de financiering van het Nederlandse zorgstelsel is het risicovereveningssysteem. Het systeem is onderhevig aan wijzigingen, waarbij politieke invloeden zichtbaar aanwezig zijn. Dit brengt voor ons onzekerheden met zich mee, die worden beheerst door in ZN- en VRZ-verband de politieke besluitvorming proactief te volgen, en actief de discussie te zoeken met betrekking tot eventuele aanpassingen. Daarnaast analyseren we de effecten van eventuele aanpassingen in het risicovereveningssysteem door middel van gevoeligheidsanalyses in de zogeheten Own Risk and Solvency Assessment (ORSA).
- **Schommelingen van het aantal verzekerden:** Dit risico betreft een de mogelijke gevolgen van de vastgestelde premie ten opzichte van onze concurrenten voor onze solvabiliteit. Wij beheersen dit risico door periodieke financiële analyses en door het toepassen van gevoeligheidsanalyses door middel van een ORSA.

#### Operationele risico's

- **IT- en uitbesteding:** Het ICT-beheer van Eno vindt in eigen beheer plaats. ICT-risico's worden beheerst door de inzet van diverse maatregelen en procedures op, onder andere, het gebied van testen, fysieke en logische toegangsbeveiliging, dataencryptie en conversie van bestanden. Hiervoor zijn we met een project gestart om de huidige ICT-back office te vervangen om zo het ICT landschap toekomstbestendig te maken. Achterliggende gedachte is om van een beheerorganisatie over te gaan naar een model waarbij we op gebied van ICT een meer regisserende rol op ons nemen. Bij een project van dergelijke omvang is het in kaart brengen en beheersen van de risico's een randvoorwaarde en dat hebben we binnen het project op structurele wijze vormgegeven. Met ingang van 1 januari 2020 is de implementatie van dit nieuwe ICT landschap een feit.

Daarnaast vinden uitbestedingen plaats met betrekking tot, onder andere, de inkoop van zorg, de digitalisering en verwerking van inkomende poststromen, de verzending van uitgaande post en het vermogensbeheer. Uitbestedingsrisico's worden beheerst door het gebruik van, onder andere, risicoanalyses, heldere contracten, het monitoren van de SLA-afspraken en het continue afstemmen met de externe partners. Kritische uitbestedingen moeten voldoen aan de eisen zoals beschreven in het Eno-uitbestedingsbeleid. De uitbestedingspartners worden door ons periodiek hierop getoetst.

- **Integriteit:** Het integriteitsrisico betreft het risico dat de integriteit van Eno negatief wordt beïnvloed door niet integere of onethische gedragingen in relatie tot vigerende wet- en regelgeving en de door Eno zelf opgestelde (gedrags-) normen. Wij beheersen dit risico op verschillende manieren. Een belangrijke waarborg met betrekking tot dit risico betreft de integere Eno-bedrijfscultuur. In 2019 hebben we aan de hand van een e-learningprogramma verdere stappen gezet richting de gewenste bedrijfscultuur, waarbinnen veel aandacht uitgegaan is naar gedrag en houding van medewerkers. Daarnaast ondertekenen nieuwe medewerkers bij indiensttreding de Eno gedragscode en worden nieuwe en bestaande medewerkers (periodiek) gescreend op betrouwbaarheid. Ook is in 2019 de zogenaamde 'Eed of belofte financiële sector' afgenomen bij de betreffende medewerkers met (in)direct klantcontact.

#### Cyber security risico's

- Cyberaanvallen op informatiesystemen van Eno en haar uitbestedingspartners kunnen leiden tot schade als

gevolg van het verlies van data of gegevensvermindering of het niet beschikbaar zijn van systemen. We hebben maatregelen getroffen die de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevensverwerking borgen. Zo voeren we penetratietesten, kwetsbaarheidsonderzoeken, uitwijktesten, (cloud) risk assessments uit. Daarnaast toetsen we voortdurend de interne naleving van ons informatiebeveiligingsbeleid.

#### Financiële risico's

- **Matching- en rente** Voor ons betreft het matching- en renterisico voornamelijk het risico dat er ontoereikende afstemming is tussen rentegevoelige activa en passiva op het gebied van rentelooptijden en rentevoet. Dit risico wordt primair beheerst door de 'duration' in de portefeuille zo goed mogelijk te matchen met de 'duration' van de verplichtingen. Tevens wordt het liquiditeitsrisico (waarbij liquiditeitskortingen kunnen optreden als gevolg van het onvoldoende op elkaar afgestemd zijn van de timing en de omvang van inkomende en uitgaande kasstromen) beheerst door de inzet van de strategische beleggingsmix en actieve monitoring van kasstromen. Het vermogensbeheer hebben we daarnaast uitbesteed aan een externe vermogensbeheerder.
- **Markt** Het marktrisico betreft het risico dat we lopen als gevolg van het blootstaan aan wijzigingen in marktprijzen van verhandelbare financiële instrumenten. Eno heeft een strategisch beleggingsplan opgesteld, waarin tevens de strategische beleggingsmix beschreven is. Deze strategische beleggingsmix mitigeert de financiële impact van dit risico tot een beperkt niveau.

We hanteren een helder beleggingsbeleid. In het beleggingsstatuut staan de kaders beschreven waarbinnen de RvB het mandaat heeft om te handelen, waardoor het marktrisico wordt beheerst. Als organisatie voeren we een behoudend beleggingsbeleid. Eén van de beleggingscriteria betreft duurzaamheid. Risicovolle dan wel speculatieve beleggingen vermijden we. Er werd in 2019 belegd in aandelen, obligaties en liquiditeiten. Conform ons beleid houden we geen derivaten aan.

- **Krediet** Het kredietrisico betreft het risico dat een tegenpartij contractuele of andere verplichtingen niet kan nakomen. Om het kredietrisico op de uitstaande liquide middelen en beleggingen zo veel mogelijk te beheersen, hebben we liquide middelen en beleggingen in 2019 zoveel mogelijk gespreid. Het debiteurenrisico van de basisverzekering is



deels gemitigeerd door de wanbetalersregeling van de Zorgverzekeringswet.

#### • Verzekeringstechnisch risico

We zijn primair een zorgverzekeraar en richten ons voornamelijk op eigen zorg-gerelateerde producten als zorgverzekeringen. Het verzekeringsrisico wordt beperkt, doordat de inkomsten uit het landelijke budget op basis van risicoverevening, nacalculatie-effecten en effect bandbreedteregeling toegekend worden aan de zorgverzekeraars. Het resterende risico wordt beperkt door maatregelen op het gebied van schadelastbeheersing middels zorginkoop afspraken en aanpassingen met betrekking tot de premie.

#### • Prijsrisico

In de afgelopen jaren was er een druk op de basispremie in de zorgverzekeringsmarkt. Het prijsrisico is het risico dat deze premiedruk de komende jaren aanhoudt en Eno deze niet meer kan volgen. Wij hebben een solide financiële uitgangspositie en bewaken dit in het premiecalculatie proces.

#### • Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico is voor ons beperkt doordat er belegd wordt op volwassen markten in goed verhandelbare financiële instrumenten. Daarnaast houden we in ruime mate liquide middelen aan om aan onze lopende betalingsverplichtingen te kunnen voldoen.

### Wet en regelgeving

#### • Juridisch

Juridische risico's kunnen voornamelijk optreden wanneer Eno niet voldoet aan wet- en regelgeving en/of wanneer contractuele bepalingen niet correct gedocumenteerd zijn. Belangrijke wet- en regelgeving waar Eno aan moet voldoen betreft onder andere Solvency II, de Wft, Zvw, Wlz en uiteraard de AVG. Nieuwe wet- en regelgeving worden continu geïnventariseerd en geanalyseerd door het Impactteam en Juridische Zaken. Vervolgens ziet Compliance & Risk toe op de naleving van de wet- en regelgeving.

#### • Risicocultuur en -bewustzijn

Wij zijn ervan overtuigd dat een effectief risicomanagementsysteem het beste tot zijn recht komt als onze medewerkers voldoende risicobewust zijn. In 2019 is het risicobewustzijn van medewerkers verder verhoogd. Zo is het gebruik van een e-learning programma gecontinueerd om zodoende bij te dragen aan de bewustwording van de medewerkers. Tevens is er vervolg gegeven aan het organiseren van risicobewustzijn sessies ten behoeve van nieuwe medewerkers.

#### • Informatie en communicatie

De communicatie van financiële en managementinformatie vindt plaats volgens vaste richtlijnen, via mondelinge en schriftelijke communicatiemiddelen. In 2019 vonden business reviews plaats tussen de Raad van Bestuur en de managers: Een maandelijks bilateraal overleg en een rapportage per kwartaal.

### Solvency II

We maken bij de beheersing van onze risico's een zorgvuldige afweging tussen het wel of niet invoeren van beheersmaatregelen. Deze keuze wordt primair gebaseerd op basis van onze risicobereidheid. De mogelijke impact van de belangrijkste risico's is tevens gekoppeld aan de financiële buffers die we aanhouden in het kader van Solvency II. We hanteren hier toe een solvabiliteitsratio (SCR) van minimaal 132,5 procent. De hoogte van de solvabiliteitsratio is bepaald op basis van de risico's die we lopen in onze bedrijfsvoering en wordt door de Raad van Bestuur passend geacht bij het huidige en gewenste risicoprofiel van Eno. Indien de SCR ratio onder de 132,5 procent is, neemt Eno maatregelen om minimaal op het gewenste solvabiliteitsniveau te komen.

In 2019 hebben we een 'Own Risk and Solvency Assessment' (ORSA) uitgevoerd. Op basis van het voordoen van de meest kritische strategische risico's zijn diverse (stress) scenario's opgesteld. Vervolgens is de financiële impact van deze scenario's getoetst. Onder andere de volgende strategische risico's dienden als een belangrijke basis voor het bepalen van de ERB scenario's:

- Toenemende beheerskosten
- Explosieve groei van zorgkosten
- Hoge groei of afname aantal verzekerden
- Aanpassingen in wet- en regelgeving
- Aanpassingen van het risicovereveningssysteem

De ORSA heeft geleid tot nieuwe inzichten in de bestaande verzekerden populatie en de daarmee samenhangende risico's. Daarnaast waren de uitkomsten van de ORSA een bevestiging van de in 2016 herijkte strategie. Naast het jaarlijks uitvoeren van deze ORSA hebben we zogenoemde 'ORSA triggerlimieten' opgesteld. Deze worden ieder kwartaal gemonitord. Als een triggerlimiet overschreden wordt, wordt overwogen een nieuwe ORSA uit te voeren. Op deze manier wordt ons risicoprofiel gemonitord en krijgt de ORSA een continu karakter.

### 1.6 Fraude

Gedurende de laatste jaren groeit de maatschappelijke aandacht voor de noodzaak van fraude- en zorgfraude-

bestrijding. De geconstateerde trends op gebied van fraude, de stijgende zorgkosten en de druk op de premies, maken het noodzakelijk om (zorg)fraude actief, constructief en effectief aan te pakken.

Eno heeft fraudebestrijding integraal opgenomen in haar bedrijfsprocessen en heeft zich geëngageerd aan het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit. De uitvoering van dit beleid heeft Eno integraal opgenomen haar bedrijfsprocessen en deze worden gemonitord via de Plan-Do-Check-Act cyclus.

Om informatie omtrent fraude, trends en actualiteiten te delen en te verkrijgen en tevens invulling te geven aan het Protocol, teneinde samen te werken om fraude te bestrijden, neemt de RCF deel aan diverse interne- en externe overleggen en samenwerkingsverbanden in de branche die onder meer worden georganiseerd door, of onder regie van Zorgverzekeraars Nederland. Eno geeft zoveel mogelijk inhoud aan de samenwerking tussen private en publieke partners (PPS). Indien een fraude onomstotelijk vast staat zal Eno de afweging maken of strafrechtelijke vervolging wenselijk is. Indien dit het geval is, wordt via het Kenniscentrum Fraudebeheersing van Zorgverzekeraars Nederland contact gelegd met de regionale politie, het OM, de FIOD, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en/of de Inspectie SZW.

### 1.7 Onzekerheden

#### Recapitulatie van onzekerheden

Met betrekking tot de jaarrekening 2019 kunnen de onzekerheden als volgt worden samengevat, waarbij de voor de jaarrekening 2019 van Eno verwachte mate van onzekerheid is toegelicht:

1. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening, ziekenhuizen over 2017, 2018 en 2019 (grote onzekerheid);
2. De verhouding vast/variabel van de schadelast ziekenhuizen over 2018 en 2019 (kleine onzekerheid);
3. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening GGZ over 2017, 2018 en 2019 (grote onzekerheid);
4. De impact van de aanpassing van de NZa-tarieven GGZ, inclusief het cumulatieve effect inzake oude jaren (kleine onzekerheid);
5. De rechtmatigheid van de schadelast wijkverpleging (kleine onzekerheid);
6. De bepaling van het budget 2017, 2018 en 2019 op basis van ex-ante parameters (grote onzekerheid);
7. De bepaling van het resultaatseffect 2018 en 2019 van de wettelijk eigen risico regeling (kleine onzekerheid);
8. De hoogte van het verwachte resultaat 2020 en daarmee de voorziening voor niet verdiende premies

en lopende risico's (premietekortvoorziening), onder andere vanwege bovenstaande onzekerheden die in meer of mindere mate ook van toepassing zijn op 2020 en de verwachte toename van niet-gecontracteerde zorg (grote onzekerheid);

9. De rechtmatigheid van de PGB schadelasten 2019 binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) (kleine onzekerheid);

De hierboven vermelde onzekerheden binnen de zorgverzekeringsbranche kunnen positieve dan wel negatieve effecten hebben op het resultaat en eigen vermogen van Eno. Bij het bepalen van het resultaat en het vaststellen van het vermogen is Eno uitgegaan van prudente veronderstellingen en wordt er een risicomarge aangehouden om negatieve effecten op te kunnen vangen. Voor een nadere toelichting op de onzekerheden verwijzen we naar de toelichting op de jaarrekening.

### 1.8 Toezicht

#### Toezietsen van stakeholders

Met betrekking tot de toezietsen van onze stakeholders lichten we een aantal zaken uit 2019 uit:

- De Interne Audit Dienst (IAD) voerde in 2019 audits uit op de thema's 'vermarkten en verkopen', 'ORSA', 'verantwoording aflleggen', 'zorgkantoor' en 'declaratieverwerking'. Alle rapporten zijn besproken met de RvB, het MT en de RvC en geven goede aanknopingspunten tot verdere verbetering op de thema's;
- In 2019 is succesvol een verbeterplan geïmplementeerd ten aanzien van werking van de compliance- en riskmanagementfunctie;
- Daarnaast is binnen Eno op gebied van informatiebeveiliging succesvol het COBIT control framework geïmplementeerd, inclusief aantoonbare werking van de bijbehorende beheersmaatregelen;
- In november 2019 ontving het Zorgkantoor Midden IJssel een positief oordeel van de NZa over de uitvoering van de Wlz in 2018;
- We beantwoordden tijdig diverse uitvragen van toezichthouders, zoals de NZa-uitvraag naar transparante informatieverstrekking op onze websites, controles op wachttijden en het thematisch onderzoek materiële controle.

26 maart 2020

#### De Raad van Bestuur

Elout Hooiveld, Petra Teunis

# 2 Verslag van de Ledenraad

## De Ledenraad

### Rol

Coöperatie Eno heeft een Ledenraad, die een aantal statutaire bevoegdheden heeft, waaronder:

- benoemen van bestuurders en commissarissen;
- behandelen van het schriftelijk jaarverslag van de Raad van Bestuur (hierna: RvB);
- vaststellen van de jaarrekening;
- bepalen van de winstbestemming.

Ook is de Ledenraad als gesprekspartner betrokken bij onderwerpen als het zorginkoopbeleid en de campagneplannen. Ten slotte agendeert de Ledenraad ook zelf onderwerpen.

### Samenstelling

In 2019 bestond de Ledenraad uit 18 leden. Per 1 januari 2020 bestaat de Ledenraad weer uit het streefaantal van 21 leden.

### Vergaderingen en bijeenkomsten

Om taken goed uit te voeren, komt de Ledenraad gemiddeld vier keer per jaar samen voor een formeel overleg met de RvB en de Raad van Commissarissen (hierna: RvC). Verder vinden er – onder andere ter voorbereiding van de formele vergaderingen - nog enkele informele interne en/of externe bijeenkomsten plaats, al dan niet in commissieverband.

Gerda Dutij, Bianca Bellert en Olaf Kleine kijken namens de Ledenraad terug op 2019.

De rol van de Ledenraad is erg belangrijk. We krijgen te maken met vraagstukken zoals mensen die steeds ouder worden en de zorg die steeds duurder wordt. Hoe blijft het allemaal betaalbaar? Wij vinden het ook onze verantwoordelijkheid om verzekeren mee te nemen in de ontwikkelingen en te vertalen wat er gebeurt. Sommige mensen die in de maatschappij moeilijk meekomen, hebben echt onze hulp nodig, terwijl anderen – die juist weer wat mondiger zijn – denken dat alle antwoorden online te vinden zijn, maar wellicht hulp nodig hebben om zaken te kunnen interpreteren.

“Ik ben nu bijna een jaar lid van de Ledenraad. Zo'n eerste jaar is echt nodig om te begrijpen wat er gebeurt binnen de complexe wereld van de verzekerde, zorgaanbieder en zorgverzekeringen. Ik kom er nu pas achter dat de zorgverzekeraar maar een klein onderdeel is in het grote geheel is.” Olaf vult aan: “Als lid van de Ledenraad krijg je inzicht in wat de actuele zorgthema's zijn en hoe de regels werken, maar vooral hoe dit zich vertaalt naar het grote geheel en de achterliggende vragen.”

**Bianca Bellert**

## Inhoudelijke onderwerpen in 2019

Het was opnieuw een afwisselend jaar, waarin wij als Ledenraad hebben kunnen bijdragen aan de stappen die Coöperatie Eno maakt. Onze overlegagenda was gevuld met jaarlijks terugkerende onderwerpen, zoals de bespreking van het zorginkoopbeleid, goedkeuring van de jaarrekening en uitleg over de hoogte van de zorgpremie. Andere zaken die in 2019 op de overlegagenda stonden waren:

### Strategie 2020-2024

Eno werkt hard aan een nieuwe bedrijfsstrategie waarbij de RvB het streven heeft om deze in 2020 vast te stellen en door de RvC en Ledenraad te laten goedkeuren. Bij dat proces en de ontwikkeling werden wij in 2019 als Ledenraad nauw betrokken. In alle fases betrok (en betreft) Eno ons als een gelijkwaardige partner, waarbij wij vragen konden stellen en input konden leveren op de proposities voor het komende jaar. Die betrokkenheid en openheid waarderen wij zeer.

### Preferentiebeleid

Een van de nieuwe elementen in het inkoopbeleid 2019 was de invoering van het preferentiebeleid per 2019. We hebben diverse vragen gesteld, bijvoorbeeld over wat het voor verzekeren en apothekers betekent en over de werkwijze bij het voorschrijven van medicijnen die afwijken van de preferente keuze.

### Preventie

Net als de beweging van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag, is preventie een thema dat wij als Ledenraad belangrijk vinden en waar in 2019 steeds aandacht voor was. In november organiseerden we bijvoorbeeld, samen met Eno, een thema-avond over hartproblemen bij vrouwen met gastspreker prof. Dr. Angela Maas (cardioloog en hoogleraar cardiologie). Dit initiatief kon op zoveel belangstelling van verzekeren rekenen dat we deze avond gaan herhalen én van plan zijn dit soort thema-avonden vaker te gaan organiseren. Daarnaast doet Eno vanuit het label Salland Zorgverzekeringen op het gebied van preventie nog veel meer, zoals Fitkids (fite kids door gezonde voeding) en de Beweegmakelaar. Ook stimuleert Eno hulp voor burens en sportverenigingen.

“Is je buurvrouw eenzaam? Breng eens een pannetje soep langs en maak een praatje. Dit voorkomt dat ze naar de huisarts gaat voor aanspraak. Als mensen zich gelukkig voelen, dan zijn ze namelijk minder vaak ziek. Dat is de benadering van gedrag en gezondheid in plaats van enkel de focus op ziekte en zorg.”

**Gerda Dutij**

### Themadag

Op 8 februari organiseerden we een themadag voor onze eigen ontwikkeling. Drs. Ing. Dirk Duijzer van de Rabobank vertelde over de rol van ledenraden binnen coöperaties en een van onze eigen Ledenraad-leden gaf informatie over de Wet langdurige zorg (Wlz) en de rol van het Zorgkantoor. De rode draad tijdens deze themadag, en ook de rode draad voor de rest van het jaar, was van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag (van ZZ naar GG). Deze beweging begint gelukkig daadwerkelijk en steeds meer ingebed te raken in de samenleving. Dat merken we vanuit eigen ervaringen, maar ook vanuit onze rol binnen de Ledenraad.

### Klachtafhandeling

Begin 2019 hebben we door Eno voorlichting gehad over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Waar gehakt wordt vallen spaanders, maar daar leren we allemaal van. We zien dat Eno de fouten die gemaakt worden open en transparant oppakt. De algemene tevredenheid van de klanten is goed en Eno scoort goed op het gebied van klachtafhandeling.

### Actualiteit

Als Ledenraad zijn we scherp op het nieuws. Zo was afgelopen jaar het groeiende medicijntekort een onderwerp dat onze aandacht had, maar ook de ontwikkelingen binnen de thuiszorg of chronische ziekten. Als Ledenraad stellen we onszelf de vraag: kunnen we hier iets mee en moeten we er wat mee? Veel thema's zijn politieke vraagstukken en helaas hebben we daar zelf weinig invloed op. Dat is soms lastig. Vanuit onze rol houden we de ontwikkelingen in de gaten en maken we bij Eno kenbaar waar pijnpunten zitten. Ook geven we advies vanuit het perspectief van verzekeren.

### Samenstelling Ledenraad

De selectiecommissie voor nieuwe leden (waarin ook twee Ledenraadsleden zitting hebben) heeft zes nieuwe Ledenraadkandidaten geworven, waarmee we in december 2019 kennis hebben gemaakt. Tevens hebben we afscheid genomen van twee afzwaaiende leden. We starten 2020 met ons streefaantal van 21 leden.

“Normaal zie je de zorg en de zorgverzekering alleen door de bril van de verzekerde en soms zelfs als patiënt. Maar als lid van de Ledenraad zie je ook andere perspectieven: die van zorgaanbieder en zorgverzekeraar. De zorg is heel erg duur geworden. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de zorg betaalbaar blijft? Wij denken als Ledenraad dat onder andere de beweging van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag (van ZZ naar GG) daaraan bijdraagt. Het uitgangspunt daarvan is kijken naar wat mensen zelf op het gebied van hun gezondheid willen en wat daarbij kan helpen in gedrag en ondersteuning. Die ondersteuning kan (deels) zorg zijn, maar ook iets anders, zoals het organiseren van sociale contacten.”

Gerda Dutij

#### Ledenraadsdag

In september 2019 hebben we, samen met de Ledenraad van CZ, de jaarlijkse gezamenlijke 'ledenraadsvergadering zorgverzekeringen' georganiseerd. Onderwerpen op de agenda waren onder andere de thema's van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag en de wens om de eerste lijn meer tijd te geven het goede gesprek aan te gaan met als centrale vraag: is er geld te reserveren voor preventie? Door een blik in de keuken van andere ledenraden te werpen, leren we van elkaar. We wisselen ideeën uit en geven elkaar tips.

#### Volwaardige gesprekspartner

De Ledenraad voelt zich een gelijkwaardige gesprekspartner voor Eno. Binnen de Ledenraad zitten natuurlijk mensen met verschillende kennis en ervaring. Van die kennis en kunde maakt Eno dankbaar gebruik. Vergeleken met een paar jaar geleden is die samenwerking de afgelopen jaren echt gegroeid. Daar hebben we samen voor gezorgd. We worden op tijd betrokken en op het juiste moment geïnformeerd over onderwerpen als het zorginkoopbeleid en de premiehoogte. Dat geeft ons de gelegenheid ons goed in te lezen en waar mogelijk vragen te stellen of advies te geven. Er is veel openheid, een prettige werksfeer, alles is bespreekbaar.

#### Bestuurlijke samenwerking

Ook in 2019 vergaderden we vier keer met de RvB in aanwezigheid van en onder voorzitterschap van de RvC. We konden vragen stellen en lieten op diverse onderwerpen ons eigen geluid horen.

Verder hebben we in 2019 kennisgemaakt met twee kandidaat-commissarissen binnen de RvC. Zij hebben uitgebreid met ons, en de Ondernemingsraad, kennisgemaakt en

ideeën uitgewisseld. In december 2019 heeft de volledige Ledenraad ingesteld met de bindende voordracht vanuit de RvC om beide kandidaten per 1 januari 2020 te benoemen als commissaris.

De communicatielijnen zijn kort: als we vragen hebben die we niet tijdens formele vergaderingen kwijt kunnen, kunnen we hen deze gewoon per telefoon of e-mail stellen. Dat geldt trouwens ook voor de RvB.

#### Algehele terugblik op 2019

Eno heeft in 2019 weer goede stappen gemaakt, onder andere samen met de gemeente Deventer. Als Ledenraad vinden wij Eno een toegankelijke organisatie, die voor de regio de zaken goed wil regelen, en meedenkt over wat nodig is. We kijken terug op een prettige, professionele samenwerking binnen de Ledenraad en hopen veel waarde te kunnen (blijven) voegen aan Eno.

“Eno slaat de vleugels uit, maar niet te groot. Want Eno blijft trouw aan de regio. Dat werkt goed voor zowel de verzekerde, de zorgaanbieder én Eno zelf.”

#### Jaarverslag 2019

Dit jaarverslag 2019 is met de RvB en de RvC besproken op de jaarvergadering van de coöperatie op 26 maart 2020. Als Ledenraad hebben we de jaarrekening vastgesteld, waarbij we kennis namen van de verklaring van de accountant. Daarbij verleende de Ledenraad décharge aan de RvB en de RvC voor het in 2019 gevoerde beleid.

#### Ledenraad Coöperatie Eno U.A.

# 3

## Verlag van de Raad van Commissarissen

Jacob Dijkstra, voorzitter van de RvC kijkt namens de RvC terug op 2019: “een jaar met een goed gevulde agenda met punten voor de toekomst.”

#### Rol van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft drie primaire rollen:

- Toezicht houden op het bestuur van de organisatie;
- Als klankbord fungeren voor de Raad van Bestuur (RvB);
- Werkgever van de RvB.

#### Samenstelling

Om taken goed te kunnen vervullen, bestaat de RvC uit commissarissen met diverse achtergronden en ervaringen, die aansluiten bij de context van Eno. In 2019 bestond de RvC uit vijf leden.

#### Commissies

Om de toezichthoudende te kunnen vervullen, bestaat de RvC uit twee commissies die de voltallige RvC adviseren:

#### • Audit & Risk Committee (ARC)

Deze commissie (drie leden) richt zich op de activiteiten, verslaglegging en beheersing van financiële en operationele risico's, die uit de bedrijfsvoering voortvloeien.

De RvB, externe accountant, manager Financiën, de Compliance & Risk Officer en de Manager Interne Audit Dienst zijn directe gesprekspartners. In 2019 bestond de ARC uit Klaas de Boer (voorzitter), Laurens Roodbol en Trienke Stellema.

#### • Remuneratiecommissie

Deze commissie (drie leden) houdt zich bezig met eventuele (her)benoemingen, functionerings- en beoordelingsgesprekken en het beloningsbeleid van de leden van de RvB. Besluitvorming vindt plaats in de plenaire vergaderingen. Vanwege de openstaande vacatures bestond de commissie in 2019 uit twee leden: Bernard Arnold als voorzitter en Jacob Dijkstra als lid.

2019 was opnieuw een jaar waarin belangrijke onderwerpen aan de orde kwamen. Tevens was dit het eerste volledige jaar van de nieuwe RvB. We hebben dat als RvC vol interesse gevolgd, want een wisseling van de wacht heeft natuurlijk altijd gevolgen voor de leiderschapsstijl. Wij verwachten een open, betrokken en kritische houding die bijdraagt aan een zorgvuldig besluitvorming. En dat zien wij ook terug in de praktijk. Verder volgden wij intensief de invoering van OHI, de organisatie rondom zorginkoop, het proces van de (nieuwe) strategievorming, de processen rondom informatiebeveiliging en natuurlijk de premiestelling en campagne voor het nieuwe jaar. Kortom, een jaar met een goed gevulde agenda.

#### Nieuwe samenstelling RvC

Aan het begin van 2019 had de RvC één vacature. Met het oog op het vertrek van Klaas de Boer per 1 januari 2020 kozen wij ervoor om in 2019 twee commissarissen te werven.

Dit was voor ons ook aanleiding om stil te staan bij een aantal vragen. Zoals wat de maatschappelijke opdracht van Eno is. Voor welke uitdagingen staat Eno? En wat is dan nodig in de RvC? Wij hebben nadrukkelijk gezocht naar een kandidaat met ervaring in financiën, compliance en risk en een kandidaat die een meer commercieel, marktgericht profiel heeft en regionale verbondenheid. Wij zijn blij deze te hebben gevonden. De Ledenraad van Eno heeft in december 2019 ingestemd met de bindende voordracht van de RvC om per 01-01-2020 Ageeth Bakker en Rien Nagel te benoemen tot commissaris bij Eno. Met de komst van beiden is de RvC weer compleet met zes leden per 1 januari 2020.

De derde benoemingstermijn van Klaas de Boer liep af op 31 december 2019. Klaas de Boer was sinds 1-10-2011 commissaris bij Eno en in de afgelopen jaren voorzitter van het Audit & Risk Committee (ARC). Wij willen Klaas de Boer hartelijk bedanken voor zijn bijdrage aan het toezicht bij Eno en wensen hem alle goeds toe voor de toekomst!

### Herijking van de strategie

Duidelijk is dat in Nederland enkele belangrijke ontwikkelingen gaande zijn op het gebied van zorg en gezondheid. De vergrijzing is een voorbeeld van een ontwikkeling die leidt tot hogere ziektekosten. Maar ook het nog steeds toenemend aantal chronische ziekten en technologische mogelijkheden gaan gepaard met hogere ziektekosten. Het is uitdagend om met die ontwikkeling de zorgverzekering voor iedereen betaalbaar en beschikbaar te houden. Het is duidelijk dat het zorglandschap dynamischer wordt. De politieke beweging naar een regionale benadering van de zorg, wat voor Eno natuurlijk al bekend terrein is, is daarbij zeer belangrijk. Regionale zorg is vaak toch het beste voor gangbare zorg in verband met het samenspel tussen (eerstelijns en tweedelijns) zorgaanbieders en de zorgverzekeraar. Hoe je je als zorgverzekeraar daarin kunt onderscheiden, de keuzes die je maakt en wat dat betekent voor de labels die je voert, dát moet in de strategie verwoord worden. Voor ons als RvC is het belangrijk om te monitoren hoe Eno voor verzekeren toegevoegde waarde kan (blijven) bieden. Nu en in de toekomst. In 2019 is daarom door Eno gewerkt aan een nieuwe strategie en in 2020 zal de uitvoering hiervan vorm krijgen.

### Audit & Risk Committee (ARC)

De commissie kwam in 2019 vijf keer bij elkaar. Onderwerpen die door het ARC in 2019 werden behandeld zijn onder andere:

- jaarrekening 2018;
- accountantsverslag 2018;
- managementletter van accountant PWC;
- kwartaalrapportages van de financiën;

- compliance;
- risk & internal audit;
- begroting 2020;
- beleggingen en vermogensbeheer;
- kapitaalbeleid;
- Solvency II (inclusief de ORSA);
- rapportage van de actuaaris;
- auditjaarplan 2020.

Naar aanleiding van de rapportages van Compliance en Risk stond het ARC stil bij de risico's en compliance-aspecten bij de invoering van OHI en het verbeteren van de informatiebeveiliging. Daarbij is onder andere gesproken over privacy en borging van informatiebeveiliging in de lijn. De voortgang op ICT werd in 2019 hoofdzakelijk gevolgd via de RvC-vergaderingen. Vanwege het belang van risk en compliance op ICT-gebied echter zal ICT vanaf 2020 een eigenstandige plek krijgen op de agenda van het ARC.

### Remuneratie-/Benoemingscommissie

De commissie heeft zich in 2019 actief beziggehouden met de werving van twee nieuwe commissarissen. De profielen zijn in betrokkenheid met de RvB, OR en Ledenraad opgesteld. Bij het opstellen van de profielen is rekening gehouden met een evenwichtige verdelingen tussen man en vrouw verhouding. Na een zorgvuldig doorlopen procedure, met hulp van een extern bureau, is de benoemingscommissie in staat geweest Ageeth Bakker en Rien Nagel aan de RvC te verbinden. Zij kunnen vooral aanvullende kennis en expertise bieden op het gebied van audit en risk als ook lokale verbondenheid. Beide commissarissen zijn getoetst door DNB en NZa en geschikt bevonden. In de Ledenraadvergadering van december 2019 zijn beiden vervolgens benoemd per 1 januari 2020.

### Premiebeleid

Met betrekking tot het premiebeleid 2019 heeft de RvB ons geïnformeerd over het proces, de risico's en nog te nemen besluiten. Daarbij is ook de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) betrokken. We hadden specifiek aandacht voor de berekeningssystematiek en hoogte van de premiekortvoorziening, de kenmerken en verwachtingen per merk en een daarbij passende verstandige en duurzame premieontwikkeling.

### Inhoudelijke onderwerpen

Naast de jaarlijks terugkerende onderwerpen, zoals de resultaten van de overstapperiode, de jaarcijfers en het zorginkoopbeleid, stonden we in 2019 ook stil bij de volgende onderwerpen:

### Informatiebeveiliging

Het werken met (verzekerden)data vraagt om het goed en adequaat inregelen en beveiligen van processen. Dat is een wezenlijk onderdeel van de manier waarop je als financiële organisatie opereert én het vertrouwen van de maatschappij krijgt. Aantoonbaar maken en borgen, daar draait het om in het zorgverzekeringslandschap. Daar kan dus nooit te weinig aandacht voor zijn. Wettelijk gezien moet Eno als organisatie aan diverse zaken voldoen, maar zelf heeft Eno natuurlijk ook een opvatting over wat de toets der kritiek kan doorstaan: hoe zijn de processen georganiseerd, werken ze in de praktijk, blijven ze werken en hoe toont Eno aan dat ze werken? Daar zit continue monitoring achter. Informatiebeveiliging heeft niet alleen te maken met wat zich in 'de buitenwereld' afspeelt, maar ook met de mindset van medewerkers. De menselijk kant is daarbij de succesfactor, oftewel het draait om bewustzijn en verantwoordelijkheid. Bij het project informatiebeveiliging heeft de RvC dan ook aandacht gevraagd voor het belang van verandermanagement en de borging in de eerste lijn, na afronding van het project. Ook in 2020 zullen wij dit blijven volgen. Ten slotte heeft de RvC zich rechtstreeks laten informeren door EY, die voor Eno de kwaliteitstoets uitvoerde gedurende het project.

“Met alleen gedrag kom je er in deze tijden van maatschappelijk wantrouwen niet. Voor financiële organisaties is het nu een tijd van vertrouwen herstellen onder meer door goede informatiebeveiliging. Tussen alle wet en -regelgeving door is het daarbij de kunst om aandacht te blijven houden voor de kern, waar het om draait: meerwaarde bieden voor verzekeren. Om dat waar te kunnen blijven maken, zijn veilige systemen nodig en het vertrouwen van verzekeren en zorgaanbieders.”

### OHI

Automatiseringssysteem OHI is eind 2019 in gebruik genomen. Een heel groot en intensief programma met veel impact op en voor de organisatie, dat wij vanuit onze toezichthoudende verantwoordelijkheid daarom kritisch gevolgd hebben. ICT stond als terugkerend onderwerp op de RvC-agenda en daarnaast hebben wij ons in een aparte themasessie laten informeren over de voortgang op zowel het programma OHI als het project verbeteren informatiebeveiliging.

De invoering van OHI betekent een andere manier van werken voor de backoffice en het betekent dat Eno regie gaat voeren over een externe partij die deze ICT-oplossing be-

heert en ontwikkelt. Dat vraagt bijvoorbeeld om nieuwe rollen en kennis in de organisatie. Vanwege het grote belang van OHI hebben wij als RvC rechtstreeks contact gehad met KPMG, die de kwaliteitstoets tijdens het programma uitvoerde. Een spannend proces voor alle medewerkers. De introductie is relatief soepel verlopen en we verwachten dat de laatste zaken begin 2020 ook goed geïmplementeerd zullen worden.

### Wet langdurige zorg (Wlz) / Zorgkantoor

Eno is uitvoerder van de Wlz via Zorgkantoor Midden IJssel, voor de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en Voorst. Het zorgkantoor heeft qua organisatie en positionering een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt en daar zijn wij trots op: van reactieve regelgeving naar veel beleidsrijker. De organisatie is daardoor vitaler geworden. Als zelfstandige entiteit is de dienstverlening aanvullend op Eno en past het bij de regionale benadering die steeds prominenter zal worden.

### RvB

Het nieuwe bestuur is in 2019 met enthousiasme op de rijdende zorgtrein gestapt. De organisatie en de buitenwereld zijn vol in verandering en de zorgagenda was gevuld met belangrijke thema's. Vooral het proces rondom de nieuwe strategie was daarbij een heel belangrijk onderwerp en flinke uitdaging, die deze RvB goed heeft opgepakt. Als RvC kijken we dan ook positief terug op het eerste jaar van de nieuwe RvB. Met dit bestuur is de organisatie een nieuwe weg ingeslagen, onder andere vanwege een nieuwe leiderschapsstijl.

### Medewerkers

Eno voldoet aan de vereisten van wet- en regelgeving die, ongeacht omvang, voor alle zorgverzekeraars dezelfde zijn. Om aan deze vereisten te kunnen blijven voldoen zijn betrokken, professionele en vitale medewerkers nodig. Eno blijkt in staat om dergelijke mensen aan zich te binden. Vanuit het perspectief van de RvC leverden de medewerkers ook in 2019 weer een enorme prestatie. Bijvoorbeeld voor wat betreft de invoering van OHI, maar ook bij het verbeteren van de informatiebeveiliging en de inrichting en uitvoering van de zorginkoop.

### Ondernemingsraad (OR)

Net zoals in voorgaande jaren heeft in 2019 een afvaardiging van de RvC een overlegvergadering van de OR bijgewoond. Ook heeft de OR kennisgemaakt met de nieuwe commissarissen.

### Ledenraad

De RvC was ook in 2019 aanwezig bij alle formele Ledenraad-vergaderingen. Bovendien zit de voorzitter van de RvC

alle ledenraad-vergaderingen voor. Op die wijze hadden wij vanzelfsprekend een nauw contact met de Ledenraad. Wij zijn er trots op om te constateren dat de Ledenraad zich de afgelopen jaren enorm ontwikkeld heeft. Het is een groep van zeer betrokken leden, die regelmatig het initiatief neemt om zelf thema's te agenderen, meedenkend, actief en participierend. De - vaak taai - onderwerpen benadert de Ledenraad met een objectief, positief-kritische blik. De Ledenraad brengt daardoor echt toegevoegde waarde aan Eno en daar mag Eno trots op zijn. In 2019 hebben we een wervingscampagne opgezet en om de vacante posities in te vullen. Het resultaat is een instroom van zes nieuwe leden per 1 januari 2020 en een totaal van 21 leden.

**Externe toezichthouders**

Een belangrijk onderdeel van onze rol als toezichthouder is het onderhouden van de contacten en samenwerking met DNB, NZa en de externe accountant. Deze contacten verlopen vaak via de RvB, maar we hebben ook op commissarisniveau contact over diverse onderwerpen. Als RvC onderschrijven wij het belang van goede contacten met onze externe toezichthouders, waardoor we het externe toezicht goed kunnen 'scharnieren' op het interne toezicht.

**Permanente educatie**

Dankzij Permanente Educatie (PE) onder externe begeleiding scherpen we ons lerend vermogen aan en houden we onze kennis op niveau. Daardoor kunnen we onze taken als toezichthouder, klankbord en werkgever goed (blijven) uitoefenen. In 2019 volgden we diverse educatieve sessies. Wat ons het meeste bijgebleven is, betrof de sessie over het ethisch kompas, waarbij we ook met elkaar het debat zijn aangegaan over onder andere integriteit, wat je van een goede RvC mag verwachten en waar je ons als RvC op mag aanspreken.

**Zelfevaluatie**

Een belangrijke waarborg voor de kwaliteit van ons toezicht is onze zelfevaluatie. Begin 2019 stonden wij stil bij de kernpunten uit de zelfevaluatie van 2018. Een van de punten was het houden van een korte evaluatie na afloop van elke vergadering. Dit hebben wij in 2019 gedaan en blijkt een waardevolle toevoeging te zijn. In 2020 zullen wij daar dan ook mee doorgaan. Verder zal de RvC in het voorjaar van 2020 onder externe begeleiding een volgende zelfevaluatie houden.

**Nevenfuncties**

De rol of functie van commissaris heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld. Steeds meer zijn commissarissen intensief en in een vroeg stadium betrokken bij belangrijke bedrijfsontwikkelingen. Om deze rol goed te kunnen invullen moeten commissarissen dan ook voldoende beschikbaar

zijn en gelden regels voor het aantal en de aard van de nevenfuncties. De Nederlandsche Bank (DNB) ziet hierop toe. Als RvC vinden wij het dan ook van belang om jaarlijks te vermelden welke nevenfuncties de RvC-leden hebben. In hoofdstuk 4.2 vind je een overzicht van de nevenfuncties van de RvC-leden.

**Honorering**

De totale RvC-honorering over 2019 bedroeg 113.250 euro exclusief 1.377 euro aan onkostenvergoedingen en exclusief 24.072 euro aan btw. De genoemde bedragen zijn op hele euro's afgerond en passen binnen de vastgestelde WNT-percentages.

“Er gebeurt heel veel binnen én buiten de organisatie. Die processen hebben geen begin en geen eind: het is een continu proces dat Eno telkens verder aanscherpt.”

**Tot slot**

Deze jaarrekening is voorzien van een goedkeurende controleverklaring van onze externe accountant. Als RvC stellen wij na onze onderzoeksplicht aan de ledenraad voor om de jaarrekening vast te stellen en decharge te verlenen aan de RvB en de RvC voor het in 2019 gevoerde beleid. De gezonde financiële organisatie en de ontwikkeling in verzekeren tonen ons dat alle inspanningen tot goede resultaten hebben geleid. Wij bedanken de RvB, medewerkers en Ledenraad voor hun bijdragen, de samenwerking en de kritische blik, elk vanuit hun eigen perspectief en context. Door die verschillende blikken versterken we elkaar en daarmee Eno.

De RvC handelt volgens de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap, die door de brancheorganisatie voor zorgverzekeraars is vastgelegd.

De RvC onderschrijft de principes en de wenselijkheid van transparantie in bestuur en het toezicht en het afleggen van verantwoordelijkheid daarover aan belanghebbenden.

**Raad van Commissarissen**

Jacob Dijkstra (Voorzitter), Trienke Stellema, Ageeth Bakker Bernard Arnold, Laurens Roodbol, Rien Nagel.

# 4 Corporate governance

## 4.1 Juridische structuur

**Juridische structuur**

Coöperatie Eno U.A gevestigd aan de Munsterstraat 7 te Deventer maakt deel uit van de groep Eno. Van deze groep maken -naast Coöperatie Eno U.A.-, Eno Zorgverzekeraar N.V., Eno Holding B.V., Eno Aanvullende Verzekeringen N.V., Salland Zorgkantoor B.V., Eno Zorg B.V., Eno Bewaar B.V. en Pegasus Kennis B.V. deel uit van deze groep.

De juridische structuur is in onderstaand organogram weergegeven.

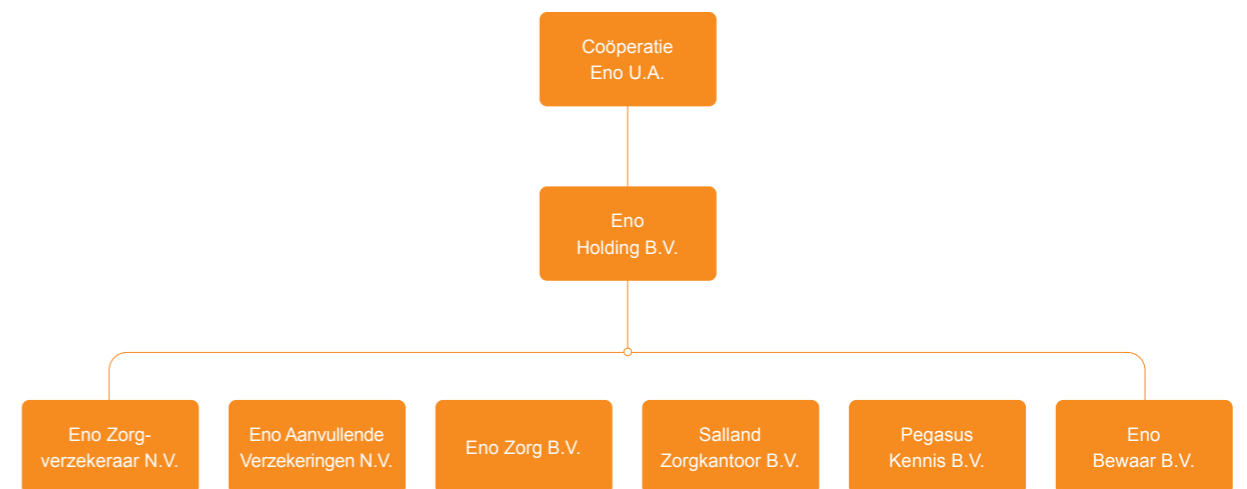
**Coöperatie Eno U.A.**

Aan het hoofd van de groep staat de Coöperatie Eno U.A.

**Eno Holding B.V.**

De coöperatie heeft een dochtermaatschappij Eno Holding B.V. Deze vennootschap houdt alle aandelen van de volgende zes werkmaatschappijen:

- **Eno Zorgverzekeraar N.V.** ...is de zorgverzekeraar die valt onder de bepalingen van de Zorgverzekeringswet. Een aanzienlijk deel van de activiteiten voert Eno Zorgverzekeraar uit in de regio Salland.
- **Eno Aanvullende Verzekeringen N.V.** ...voert de aanvullende verzekeringen uit, alleen voor verzekerden van Eno Zorgverzekeraar N.V. De aanvullende verzekeringen sluiten aan op de verplichte basisverzekering. Aanvullende verzekeringen omvatten



vergoedingen die niet zijn opgenomen in de basisverzekering. De belangrijkste vergoedingen zijn: tandheelkundige hulp, fysiotherapie, hulpmiddelen, alternatieve geneeswijze en buitenlanddekking.

- **Salland Zorgkantoor B.V.**

...de Wlz-uitvoerder heeft een concessie onder Salland Zorgkantoor B.V., waaronder we als Zorgkantoor Midden IJssel de Wlz uitvoeren, voor alle inwoners van Midden IJssel.

- **Eno Zorg B.V.**

...voert activiteiten uit in de rol van intermediair waaronder reisverzekeringen. Voor de reisverzekeringen treedt Allianz Global Assistance op als risicodragers.

- **Eno Bewaar B.V.**

...is de houder van de beleggingen van Eno. In deze vennootschap is een beleggingspool opgericht waarmee Eno Zorgverzekeraar N.V. met Eno Aanvullende Verzekeringen N.V. voor gezamenlijke rekening beleggen.

- **Pegasus Kennis B.V.**

...is de consultancytak van Eno. In deze vennootschap worden consultancy-activiteiten uitgevoerd op het gebied van de implementatie van samenwerkingen tussen gemeenten, zorgverleners en zorgverzekeraars.

### Bestuur en toezicht

De groep Eno wordt bestuurd door de Raad van Bestuur van de Coöperatie Eno. Op de groep wordt toezicht gehouden door de Raad van Commissarissen.

### Medewerkers

Eind 2019 heeft de groep Eno 223 fte medewerkers (2018: 209 fte) in dienst die de activiteiten van de groep uitvoeren. Alle medewerkers zijn in dienst bij Eno Zorgverzekeraar N.V. met uitzondering van de Raad van Bestuur. Zij zijn in dienst van Coöperatie Eno U.A.

## 4.2 Governance principes

De meeste principes vanuit de sinds 2011 gehanteerde Governance Principes Verzekeraars zijn opgenomen in wetgeving. Daarom heeft het Verbond van Verzekeraars ervoor gekozen deze Governance Principes te laten vervallen. Vanwege het 'Besluit intrekking Besluit vaststelling nadere voorschriften inhoud jaarverslag verzekeraars' hebben we geen verklaring meer opgenomen over de Governance Code. Twee principes vanuit de Governance Principes, die geen duidelijke plaats hebben gekregen in wetgeving, zijn opgenomen in de gewijzigde Gedragscode Verzekeraars.

Coöperatie Eno onderschrijft de reguleringscode, zoals opgenomen in de Gedragscode Verzekeraars van het verbond van Verzekeraars, zoals die geldt voor Eno Zorgverzekeraar N.V. en Eno Aanvullende Verzekeringen N.V. Hierin zijn gedragsregels opgenomen over de volgende onderwerpen:

- **Permanente Educatie van bestuurders en commissarissen**

Eno voldoet aan dit onderdeel van de code. Er is een programma van permanente educatie voor de leden van de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en het Management Team opgesteld. Hierbij hebben we aandacht besteed aan deskundigheid met betrekking tot de complexiteit van de zorgverzekeringsmarkt en zijn nieuwe ontwikkelingen en toekomstvisies gedeeld. Daarnaast hebben verschillende leden uit de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en het Management Team individuele programma's gevolgd.

- **Zorgvuldige klantbehandeling**

Een zorgvuldige klantbehandeling staat centraal binnen de bedrijfsvoering van Eno. Bij de ontwikkeling van nieuwe proposities wordt vanuit het Product Approval Process bewaakt of de klantbelangen centraal staan. Medewerkers met (in)direct klantcontact leggen de Eed/Beloofte Financiële Sector af, waarbij het klantbelang centraal wordt gesteld. Daarnaast worden producttuitingen en polisvoorwaarden eenduidig en duidelijk geschreven en getoetst. Binnen de verschillende bedrijfsprocessen zijn waarborgen ingeregeld om klantgegevens optimaal te beschermen tegen misbruik. Als laatste kennen we een gedegen en consequente klachtenprocedure met een onafhankelijke commissie.

### Nevenfuncties Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen

Nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur worden vooraf gemeld aan de Raad van Commissarissen en bij de compliance officer van Eno. Geen van de RvC- en RvB-leden heeft een nevenfunctie die conflicterend is met de functie van commissaris bij Eno. Het aantal en de aard van de nevenfuncties van iedere commissaris is zodanig dat hij of zij voldoende tijd en aandacht heeft voor de onderneming, waardoor een goede taakvervulling is gewaarborgd. Omdat Eno belang hecht aan transparantie over de nevenfuncties van RvB en RvC kiezen wij er vanaf dit verantwoordingsjaar voor om deze op te nemen in het jaarverslag van de coöperatie.

### Nevenfuncties Raad van Bestuur 2019

Elout Hooiveld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lid bestuurscommissie verzekeren en uitvoering bij Zorgverzekeraars Nederland;</li> <li>• Lid bestuur Zorgverzekeraars Nederland;</li> <li>• Bestuurslid stichting Kwaliteitszorg Salland;</li> <li>• Bestuurslid VRZ;</li> <li>• Lid RvC Sallcon B.V.;</li> <li>• Lid landelijk bestuur RVVZ.</li> </ul>
Petra Teunis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezondheidscentrum Didam, voorzitter RvC;</li> <li>• Primair Huisartsenposten Utrecht, lid RvC (voorzitter auditcommissie);</li> <li>• Bestuurslid Stichting Kwaliteitszorg Salland;</li> <li>• Bestuurslid VRZ;</li> <li>• Lid bestuurscommissie verzekeren en uitvoering bij Zorgverzekeraars Nederland.</li> </ul>

### Nevenfuncties Raad van Commissarissen 2019

N.W. de Boer RE RA RC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Financiën en Informatiemanagement Yarden Uitvaartorganisatie;</li> <li>• Lid RvC bij SBOH.</li> </ul>
J. Dijkstra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Certe Groep (Izore, Certe en HAL Friesland);</li> <li>• Lid Bestuur SAN bij Centra voor medische diagnostiek;</li> <li>• Voorzitter kwartiermakende stuurgroep Antibioticaresistentie (ABR) Noord-Nederland;</li> <li>• Lid van de RvT bij Combinatie Elker en Het Poortje.</li> </ul>
B.M. Arnold	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzitter RvT bij Sutfene;</li> <li>• Voorzitter RvT van de Zorggroep Groningen.</li> </ul>
T. Stellema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzitter RvC bij Medisch Centrum Kinderwens;</li> <li>• Lid RvC bij Annatomie;</li> <li>• Toezichthouder bij stichting GezondBeterBest;</li> <li>• Voorzitter Bestuur bij Fonds Nuts OHRA;</li> <li>• Lid Bestuur Fonds Gehandicaptensport;</li> <li>• Lid RvT Cordaan;</li> <li>• Lid Bestuur Hanarth Fonds.</li> </ul>
L.J.M. Roodbol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lid landencommissie, finance committee en investment committee van OFP Brussel (pensioenfonds GE – Artesia Bank is overgedragen aan OFP);</li> <li>• Lid RvC bij Allianz Levensverzekeringen Nederland NV.</li> </ul>

# 5 Jaarrekening

## 5.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)

Activa (x € 1.000)		31 december 2019	31 december 2018
<b>Immateriële vaste activa</b>			
kosten van verwerving ter zake van concessies, vergunningen en rechten van intellectuele eigendom	(1)	9.783	3.804
<b>Beleggingen</b>			
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	(2)	1.556	1.556
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	(3)	850	850
Overige financiële beleggingen	(4)	127.478	84.459
		129.884	86.865
<b>Vorderingen</b>			
Vorderingen uit directe verzekering	(5)	25.025	21.435
Zorginstituut Nederland	(6)	46.007	37.919
Overige vorderingen	(7)	13.621	16.045
		84.653	75.399
<b>Overige activa</b>			
Materiële vaste activa	(8)	2.222	1.979
Liquide middelen	(9)	57.569	87.713
		59.791	89.692
<b>Overlopende activa</b>			
Overige overlopende activa	(10)	2.103	1.363
		<b>286.214</b>	<b>257.123</b>

Passiva (x € 1.000)		31 december 2019	31 december 2018
<b>Groepsvermogen</b>			
Geconsolideerd vermogen	(11)	102.170	76.939
Onverdeeld resultaat		6.928	25.231
		109.098	102.170
<b>Technische voorzieningen</b>	(12)		
Niet verdiende premies, lopende risico's en premiekorten		12.600	11.400
Te betalen schaden		142.449	128.832
		155.049	140.232
<b>Voorzieningen</b>			
Overige	(13)	927	1.047
<b>Schulden</b>			
Overige schulden	(14)	19.618	11.954
		19.618	11.954
<b>Overlopende passiva</b>			
Overige overlopende passiva	(15)	1.522	1.720
		<b>286.214</b>	<b>257.123</b>

## 5.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2019

Technische rekening (x € 1.000)		2019	2018
<b>Verdiende premies eigen rekening en bijdragen</b>			
Brutopremies	(16)	242.483	201.452
Wijziging technische voorziening niet verdiende premie en lopende risico's		-1.200	3.800
Bijdrage Zorginstituut Nederland	(17)	177.653	159.452
		418.936	364.704
<b>Toegerekende opbrengst uit beleggingen</b>		1.356	-47
<b>Overige technische baten eigen rekening</b>	(18)	33	37
<b>Schaden eigen rekening</b>			
Betaalde schaden	(19)	361.375	284.727
Wijziging balansrekeningen inzake schaden (vorderingen en voorzieningen)	(20)	15.109	22.926
Schadebehandelingskosten	(21)	3.600	3.600
		380.084	311.253
<b>Bedrijfskosten</b>	(22)		
Acquisitiekosten		1.025	1.021
Beheers- en personeelskosten		32.936	27.091
		33.961	28.112
<b>Resultaat technische rekening</b>		<b>6.280</b>	<b>25.329</b>
Te transporteren		6.280	25.329

Niet technische rekening		2019	2018
<b>Opbrengsten uit beleggingen</b>	(23)		
Opbrengsten uit deelnemingen		100	85
Opbrengsten uit andere beleggingen		65	65
Gerealiseerde winst op beleggingen		-41	375
		124	525
<b>Niet gerealiseerde winst op beleggingen</b>	(24)	2.314	-982
<b>Beleggingslasten</b>		-259	288
<b>Aan technische rekening toegerekende opbrengst uit beleggingen</b>		-1.356	47
<b>Andere baten</b>	(25)	-	104
<b>Andere lasten</b>	(26)	-168	-80
<b>Resultaat niet technische rekening</b>		<b>655</b>	<b>-98</b>
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen</b>		<b>6.935</b>	<b>25.231</b>
Vennootschapsbelasting		-8	-
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen</b>		<b>6.927</b>	<b>25.231</b>

### Overzicht totaal resultaat

Er hebben geen andere mutaties op het eigen vermogen plaatsgevonden dan de toerekening van het onverdeelde resultaat aan de overige reserves en een vrijval van de wettelijke reserve ten gunste van de overige reserve. Derhalve is er geen afzonderlijk overzicht totaalresultaat opgesteld.



### 5.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2019

(x € 1.000)		2019	2018
Deze mutatie zijn als volgt te verklaren:			
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>			
Resultaat		6.927	25.231
Aanpassingen voor:			
Mutatie technische voorziening	(12)	14.815	-15.837
Mutatie voorziening	(13)	-120	131
Afschrijvingen	(21)	1.397	1.112
Mutatie kortlopende schulden en overlopende passiva	(14)	7.462	9.551
Mutatie vorderingen en overlopende activa	(5,6,7,10)	-9.988	8.129
		13.566	34.760
		<b>20.493</b>	<b>59.991</b>
<b>Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten</b>			
Investeringen en aankopen			
Aankopen beleggingen in vastrentende waarden	(4)	-70.696	-39.908
Aankopen beleggingen in aandelen en andere financiële beleggingen	(4)	-6.374	-3.099
Verkopen beleggingen in aandelen en andere financiële beleggingen	(4)	35.108	28.690
Herwaarderingen beleggingen in aandelen en andere financiële beleggingen	(4)	-1.057	2.045
Investeringen in immateriële vast activa	(1)	-6.629	-2.616
Investeringen in materiële vaste activa	(8)	-1.044	-801
Desinvesteringen in materiële vaste activa	(8)	56	49
		<b>-50.636</b>	<b>-15.640</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>			
Mutatie financieringsactiviteit		-	-
<b>Mutatie liquide middelen</b>		<b>-30.143</b>	<b>44.349</b>
<b>Verloop liquide middelen</b>			
Stand per 1 januari		87.713	43.364
Stand per 31 december		57.569	87.713
<b>Mutatie liquide middelen</b>		<b>-30.143</b>	<b>44.349</b>

### 5.4 Toelichting op de jaarrekening

#### 5.4.1 Algemeen

##### Activiteiten

Coöperatie Eno U.A. gevestigd in Deventer aan de Munsterstraat 7 en werkend onder kamer van koophandelnummer 38015954 is een Coöperatie die valt onder de bepalingen van de Zorgverzekeringswet. Een aanzienlijk deel van deze activiteiten wordt uitgevoerd in de regio Salland. Eno Zorgverzekeraar N.V. werkte in 2018 met drie merken. Dat zijn de merken: Salland, HollandZorg, en Zorgdirect. Het label Salland is het merk dat zich primair richt op verzekerden in de regio Salland. Het label HollandZorg richt zich primair op buitenlandse flexwerkers die voor korte tijd in Nederland verblijven. Het label Zorgdirect is het merk dat zich primair richt op alle verzekerden in Nederland.

##### Geconsolideerde maatschappijen:

Naam	Statutaire zetel	Aandeel in het geplaatste kapitaal
Eno Holding B.V.	Deventer	100%
Eno Zorgverzekeraar N.V.	Deventer	100%
Eno Aanvullende verzekeringen N.V.	Deventer	100%
Eno Bewaar B.V.	Deventer	100%
Salland Zorgkantoor B.V.	Deventer	100%
Eno Zorg B.V.	Deventer	100%
Pegasus Kennis B.V.	Deventer	100%
<i>Niet meegeconsolideerde belangen:</i>		
Multizorg VRZ B.V.	Houten	19,99%
Vecozo B.V.	Tilburg	12,50%

##### Continuïteit

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling. De organisatie genereert jaarlijks ruime positieve kasstromen die voldoende zijn voor handhaving van de benodigde solvabiliteit. De verwachting is dat het komende jaar sprake zal zijn van een zodanige kasstroom dat de solvabiliteit op peil blijft.

##### Groepsverhoudingen

Coöperatie Eno te Deventer staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen. Een overzicht van de gegevens vereist op grond van de artikelen 2:379 en 2:414 BW hebben we hieronder opgenomen:

##### Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode zijn in de jaarrekening tegen de koers op transactiedatum.

##### Grondslagen voor de consolidatie

In de geconsolideerde jaarrekening van Coöperatie Eno zijn de financiële gegevens verwerkt van de tot de groep behorende maatschappijen en andere rechtspersonen waarop een overheersende zeggenschap kan worden

uitgevoerd of waarover centrale leiding wordt gevoerd. De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld met toepassing van de grondslagen voor de waardering en de resultaatbepaling van Coöperatie Eno.

De financiële gegevens van de groepsmaatschappijen en de andere in de consolidatie meegenomen rechtspersonen en vennootschappen zijn volledig in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen onder eliminatie van de onderlinge verhoudingen en transacties.

De vergelijkende cijfers zijn waar nodig voor vergelijkingsdoeleinden aangepast. In 2019 zijn er geen cijfers aangepast.

## Risicomanagement

Het gericht toepassen van risicomanagement zien wij als een kritische succesfactor voor een beheerste bedrijfsvoering. Voor een toelichting op hoe wij invulling geven aan risico-beheersing en de daarbij onderkende risico's verwijzen wij naar de respectievelijke paragrafen 1.4 en 1.5 van het bestuursverslag.

## Onzekerheden in de zorgbranche

### Algemeen

#### Het huidige private zorgverzekeringsstelsel bestaat uit twee delen.

- De basisverzekering, een verplichte verzekering voor alle ingezetenen in Nederland en alle niet-ingezetenen die ter zake van in Nederland in dienstbetrekking verrichte arbeid aan loonbelasting onderworpen zijn. De invulling van de dekking van de basisverzekering wordt door de overheid bepaald. De zorgverzekeraar is verplicht alle onder de kring der verzekerden vallende personen, ongeacht leeftijd en gezondheidsrisico's, te accepteren. Tevens moet de nominale premie die de verzekeraar bij de verzekerde in rekening brengt voor alle verzekerden gelijk zijn;
- De (vrijwillige) aanvullende verzekering. De dekking van deze verzekering is niet gebonden aan overheidsbepalingen. Voorts heeft de verzekeraar de mogelijkheid van premiedifferentiatie voor deze verzekering.

Het huidige financieringsstelsel voor met name de Medisch Specialistische Zorg en GGZ-zorg leidt tot een aantal onzekerheden voor de zorgverzekeraars. Daarnaast bestaan onzekerheden bij het bepalen van het budget (de vereveningsbijdrage) van Eno Zorgverzekeraar N.V. Deze onzekerheden zijn in de volgende paragraaf samengevat weergegeven en worden in de daaropvolgende paragrafen meer in detail toegelicht.

### Samenvatting

Met betrekking tot de jaarrekening 2019 kunnen de onzekerheden als volgt worden samengevat, waarbij de voor de jaarrekening 2019 van Eno verwachte mate van onzekerheid is toegelicht:

1. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening, ziekenhuizen over 2017, 2018 en 2019 (grote onzekerheid);
2. De verhouding vast/variabel van de schadelast ziekenhuizen over 2018 en 2019 (kleine onzekerheid);
3. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening GGZ over 2017, 2018 en 2019 (grote onzekerheid);
4. De impact van de aanpassing van de NZa-tarieven GGZ, inclusief het cumulatieve effect inzake oude jaren (kleine onzekerheid);
5. De rechtmatigheid van de schadelast wijkverpleging (middelgroot onzekerheid);
6. De bepaling van het budget 2017, 2018 en 2019 op basis van ex-ante parameters (grote onzekerheid);
7. De bepaling van het resultaat-effect 2018 en 2019 van de wettelijk eigen risico regeling (kleine onzekerheid);
8. De hoogte van het verwachte resultaat 2020 en daarmee de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (premietekortvoorziening), onder andere vanwege bovenstaande onzekerheden die in meer of mindere mate ook van toepassing zijn op 2020 en de verwachte toename van niet-gecontracteerde zorg (grote onzekerheid);
9. De rechtmatigheid van de PGB schadelasten 2019 binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) (kleine onzekerheid).

De hierboven vermelde onzekerheden binnen de zorgverzekeringsbranche kunnen positieve dan wel negatieve effecten hebben op het resultaat en eigen vermogen van Eno. Deze onzekerheden zullen we in de volgende paragrafen achtereenvolgens uitwerken.

#### 1. Medisch Specialistische Zorg: Netto schadelast

In de afgelopen jaren is meer informatie beschikbaar gekomen over de schadelast van de ziekenhuizen, waardoor de omvang van de schadelast meer nauwkeurig kan worden ingeschat. Echter voor met name de schadejaren 2018 en 2019 en in mindere mate 2017 blijft dit nog wel onzeker vanwege met name de volgende aspecten:

- Nog niet alle declaraties van 2018 en 2019 zijn ontvangen;
- Het aandeel van Eno in de inkoopafspraken 2018 en 2019 die zijn gemaakt binnen een inkoopconcern van meerdere verzekeraars (VRZ Zorginkoop) is onzeker. Daarmee is het verwachte effect van de afrekening van inkoopafspraken onzeker;

- Sommige prestaties en instellingen worden afgerekend op basis van nacalculatie (prijzafspraken);
- Er zijn nog zelfonderzoeken inzake 2017 en 2018 onderhanden en daarnaast worden nog zelfonderzoeken opgestart inzake 2018 en 2019;
- De omvang en samenstelling van de verzekerdenpopulatie is de afgelopen jaren sterk gewijzigd.

Eno Zorgverzekeraar N.V. heeft de afspraken met ziekenhuizen op basis van het schadejaar gemaximeerd of gefixeerd door middel van respectievelijk plafondafspraken en aanneemsommen. Daarmee hebben we bovengenoemde risico's in belangrijke mate ingeperkt. Daarnaast is de mate van onzekerheid enigszins afgenomen, doordat eerder inzicht bestaat in de omvang van de declaraties als gevolg van de snellere declaratiestroom vanuit de ziekenhuizen.

#### 2. Medisch Specialistische Zorg:

##### Verhouding vast/variabel

Het vaste segment is de afgelopen jaren grotendeels afgebouwd, waardoor de omvang van de onzekerheden met betrekking tot de inschatting van de vast/variabel-verhouding relatief laag is in vergelijking met eerdere jaren. Aangezien de definitieve schade 2017 reeds bekend is en ook de schade 2018 grotendeels bekend is, worden de risico's voor de jaarrekening als beperkt ingeschat. In 2019 is bovendien een landelijke lijst dure geneesmiddelen voor de toedeling aan de vaste kosten opgesteld, waardoor de onzekerheden over de juistheid van deze toerekening afnemen.

#### 3. GGZ: Netto schadelast

Door de vertraging in de aanlevering van declaraties door GGZ-instellingen, onder andere veroorzaakt door de lange doorlooptijd van het contracteringsproces met GGZ-instellingen, bestaat onzekerheid over de omvang van verwachte schadelasten GGZ. Voor met name de schadejaren 2018 en 2019 en in mindere mate 2017 bestaan onzekerheden inzake de verwachte netto schadelast vooral vanwege de volgende aspecten:

- Nog niet alle declaraties van 2018 en 2019 zijn ontvangen;
- Het aandeel van Eno in de inkoopafspraken 2018 en 2019 die zijn gemaakt binnen een inkoopconcern van meerdere verzekeraars (VRZ Zorginkoop) is onzeker. Daarmee is het verwachte effect van de afrekening van inkoopafspraken onzeker;
- Sommige prestaties en instellingen worden afgerekend op basis van nacalculatie (prijzafspraken);
- Er zijn nog zelfonderzoeken inzake 2017 onderhanden en daarnaast worden nog zelfonderzoeken opgestart inzake 2018 en 2019;
- De omvang en samenstelling van de verzekerdenpopulatie is de afgelopen jaren sterk gewijzigd.

Eno Zorgverzekeraar N.V. heeft de afspraken met het merendeel van de GGZ-instellingen op basis van het schadejaar gemaximeerd of gefixeerd door middel van respectievelijk plafondafspraken en aanneemsommen en heeft daarmee bovengenoemde risico's ingeperkt.

#### 4. GGZ: Aanpassing NZa-tarieven

Op 21 december 2017 heeft het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB) uitspraak gedaan inzake de tarieven GGZ 2014, 2015 en 2017. Het CBB heeft geoordeeld dat het aanvullende kostprijsonderzoek van de NZa nog steeds van onvoldoende kwaliteit is om als basis te dienen voor de tarieven. Het CBB heeft de tarieven vernietigd. De NZa heeft nog geen formeel standpunt ingenomen naar aanleiding van de uitspraak van het CBB.

We verwachten, mede vanwege de uitspraak van de NZa, dat geen aangepaste tarieven voor deze jaren overeengekomen zullen worden met GGZ-instellingen, waardoor deze onzekerheid naar verwachting geen financiële impact heeft op onze organisatie.

De zorgverzekeraars hebben daarnaast bezwaar aangezet tegen de tarieven GGZ 2018 en 2019. We verwachten dat het risico op financiële consequenties beperkt is. Voor 2020 zijn de tarieven GGZ gebaseerd op een nieuw kostprijsonderzoek van de NZa dat in 2019 is gepubliceerd. Door GGZ Nederland is bij de NZa bezwaar aangezet tegen de GGZ tarieven 2020.

#### 5. Wijkverpleging: Rechtmatigheid schade

Vanaf 1 januari 2015 is de wijkverpleging ondergebracht bij de Zorgverzekeringswet. Zorgverzekeraars hadden hierdoor onvoldoende zicht op de indicatie/dossiers (feitelijke levering). Eind 2018 is het convenant 'Afschaffen minutenregistratie wijkverpleging' afgesloten. In navolging hiervan is in 2019 een uniforme controlehandleiding opgesteld en tevens afspraken over de maximale controletermijnen gemaakt. De onzekerheid over de verwachte uitkomsten van de materiële controles is hierdoor beperkter dan in eerdere jaren.

#### 6. Budget: Ex-ante

In de ex-ante budgetbepaling wordt door Zorginstituut Nederland op basis van gegevens uit het verleden een inschatting gemaakt van de te verwachten baten en kosten per verzekeraar. De ramingen die daarmee samenhangen, zullen afwijken van de werkelijkheid. Het risico is dan ook groot dat de werkelijke opbrengsten afwijken van de ex-ante budgetbrief en tussentijdse afrekeningen. Inschatting van dit effect is lastig door de late indiening van de gegevens hierover bij Zorginstituut Nederland. Deze informatie is bovendien slechts gedeeltelijk afkomstig van zorgverzekeraars.

De werking van het risicovereveningssysteem brengt met zich mee dat het in de praktijk circa vier jaren duurt voordat het Zorgverzekeringsfonds tot een definitieve afrekening met de individuele zorgverzekeraars kan overgaan. Dat betekent een cumulatie van onzekerheden ten aanzien van de vereveningsbijdrage in die periode. De definitieve vaststelling 2016 heeft begin 2020 plaatsgevonden. Hierdoor heeft de zorgverzekeraar inzicht in de uitkomsten van de risicoverevening onder de Zorgverzekeringswet tot en met 2016. Ook zijn als gevolg van de beschikbaarheid van de resultaten van deze jaren en een doorontwikkeling van het verdeelmodel de onzekerheden over de effecten van verdeelfouten in het model afgenomen.

Voor de nog niet afgewikkelde jaren wordt het risico beperkt doordat op diverse belangrijke budgetcomponenten criteriumneutraliteit, deels in de vorm van klassenneutraliteit, van toepassing is.

De hiervoor beschreven onzekerheden in de paragrafen 1 tot en met 6 kunnen invloed hebben op het resultaat over 2020 en de hoogte van de technische voorzieningen voor de basisverzekering ultimo 2019. De risico's inzake de hoogte van het budget op basis van ex-ante vereveningskenmerken worden gedeeltelijk beperkt door ex-post financiering (compensatie). Dit lichten we hieronder nader toe.

#### Mechanismen ter mitigering of beperking van de onzekerheden

Naast de ex-ante risicoverevening en de contractbepalingen is ex-post compensatie als een mechanisme aanwezig ter compensatie van de hiervoor genoemde onzekerheden.

#### Het risicovereveningsmodel

Verzekeringstechnisch is de combinatie van acceptatieverplichting en verbod op premiedifferentiatie onmogelijk tenzij er een systeem van inkomstenverrekening buiten de verzekerde om is. Ook is een risicomitigerend systeem nodig in verband met de hiervoor genoemde onzekerheden bij de financiering van de zorg. Dit systeem, het risicovereveningsmodel, bestaat, uit twee delen: het ex-ante en het ex-post deel.

Gedurende een jaar (ex-ante) krijgt een zorgverzekeraar per verzekerde een bijdrage uit het vereveningsfonds, die gebaseerd is op een aantal vereveningscriteria. Op deze bijdrage wordt een rekenpremie in mindering gebracht. Deze rekenpremie is de basis voor de vaststelling van de nominale premie van de zorgverzekeraar. Door de ex-ante-bijdrage ontvangt de zorgverzekeraar per saldo een bijdrage per verzekerde die overeenkomt met de vooraf verwachte zorgconsumptie van die verzekerde. Hoewel hierdoor op verzekeraarniveau de verwachte schaden grotendeels gedekt worden door de verwachte opbreng-

sten, wijken de werkelijke schaden af van de verwachting. Daarom wordt de bijdrage uit het vereveningsfonds achteraf deels aangepast aan de werkelijke schaden. Daarmee wordt ook een deel van de onzekerheden in de financiering van de zorg gemitigeerd. Dit is het ex-post deel, bestaande uit een aantal stappen.

#### Ex-post compensatiemechanismen

De precieze vormgeving en de mate van inzet van de ex-postcompensatiemechanismen ligt vooraf vast. Zorgverzekeraars kunnen dus bij de premiecalculaties rekening houden met de consequenties van de ex-post compensatiemechanismen. Deze mechanismen bestaan uit de volgende twee componenten:

- Flankerend beleid macrokosten
- Nacalculatie vaste kosten

#### 7. Eigen risico: Resultaat op de wettelijk eigen risico regeling

De impact van de wettelijk eigen risico rekening voor de jaren 2017 en 2018 is goed in te schatten. Het effect voor 2019 is nog onzeker.

De onzekerheid is wel beperkt doordat vooral de ziekenhuizen de laatste jaren sneller zijn gaan declareren, waardoor ook eerder inzicht bestaat in het eigen risico dat geïnd kan worden.

#### 8. Verwachte resultaat 2020

De hierboven benoemde onzekerheden zijn allen in meer of mindere mate ook van toepassing op het verzekeringsjaar 2020. Daarnaast wordt voor 2020 een toename van niet-gecontracteerde zorg verwacht wat onzekerheden met zich meebrengt met betrekking tot de toekomstige schadelast. Deze onzekerheden kunnen impact hebben op het resultaat 2020 en daarmee op de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (premietekortvoorziening) per jaareinde.

#### 9. De rechtmatigheid van de PGB schadelasten 2019 binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) (kleine onzekerheid);

De interne accountantsdienst van de SVB heeft een niet-goedkeurende accountantsverklaring verstrekt over de rechtmatigheid van de PGB schadelasten over de schadejaren 2015 tot en met 2018. Over het schadejaar 2019 verwacht de SVB wederom geen goedkeurende controleverklaring te overleggen. ZN is de gesprekken met VWS en NZa over het verkrijgen van een VWS coulancebrief voor 2019 gestart. In de afgelopen jaren heeft VWS steeds een coulancebrief verstrekt, waardoor de kosten ten lasten van de Wlz mogen worden gebracht. Hierdoor worden de risico's voor de Wlz-uitvoerders beperkt.

Naar verwachting zal dit issue geen financiële impact hebben op de jaarrekening, aangezien zorgkantoren geen risico lopen over de zorgkosten, waardoor geen sprake is van een mogelijk effect op het resultaat en eigen vermogen. Zorgkantoren realiseren op het onderdeel zorgkosten een resultaat van nihil.

#### Grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatsbepaling

##### Toegepaste standaarden

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen zoals deze zijn opgenomen in Titel 9 Boek 2 BW en met inachtneming van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

##### Algemeen

Voor zover niet anders is vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs of actuele waarde. In de balans, de winst-en-verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting. Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat toekomstige economische voordelen naar Eno zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een verplichting wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Baten worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Indien een transactie ertoe leidt dat nagenoeg alle of alle toekomstige economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot een actief of verplichting aan een derde zijn overgedragen, wordt het actief of de verplichting niet langer in de balans opgenomen. Verder worden activa en verplichtingen niet meer in de balans opgenomen vanaf het tijdstip waarop niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden van waarschijnlijkheid van de toekomstige economische voordelen en/of betrouwbaarheid van de bepaling van de waarde.

De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.

De jaarrekening wordt gepresenteerd in duizenden euro's, de functionele valuta van de onderneming.

##### Gebruik van schattingen

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

De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van het management het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen schattingen en veronderstellingen:

- Inschatting van de vordering op Zorginstituut Nederland;
- Technische voorzieningen;
- Levensduur activa (afschrijvingstermijnen).

##### Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers zijn waar nodig voor vergelijkingsdoeleinden aangepast. In 2019 zijn er geen aanpassingen geweest.

##### Stelselwijzigingen

In 2019 hebben zich geen stelselwijzigingen voorgedaan.

##### Schattingswijzigingen

In 2019 is een schattingswijziging toegepast met betrekking tot de voorziening grensoverschrijdende zorg via CAK die onderdeel is van de Technische voorziening 'te betalen schaden'. Deze voorziening is opgenomen voor de zorgkosten van grensoverschrijdende zorg tot en met het schadejaar 2019 die naar verwachting nog afgerekend zullen worden door CAK.

In de jaarrekening 2019 is de methode voor het bepalen van deze voorziening aangepast. In de jaarrekening 2018 werd de voorziening voor schadejaren die niet zijn uitgedeclareerd gebaseerd op de gemiddelde zorgkosten per verzekerde van een referentiejaar dat vrijwel volledig is uitgedeclareerd, gecorrigeerd voor prijs- en volumemutaties en hogere of lagere verzekerdenaantallen. In de jaarrekening 2019 zijn de gemiddelde zorgkosten per verzekerde van het referentiejaar onderverdeeld in reguliere declaratieposten en incidenteel hoge declaratieposten, waarbij voor de reguliere declaratieposten het meest recente referentiejaar dat vrijwel volledig is uitgedeclareerd wordt

gebruikt en de incidenteel hoge declaratieposten worden genormaliseerd door een meerjarengemiddelde van enkele referentie jaren te gebruiken.

Deze aanpassing van de methode heeft geleid tot een gedeeltelijke vrijval van de voorziening. De voorziening is in de jaarrekening 2019 in totaal € 5,7 miljoen lager vastgesteld dan als deze vastgesteld zou zijn op basis van de methode die is toegepast in de jaarrekening 2018. Dit bedrag heeft voor € 1,6 miljoen betrekking op het schadejaar 2019 en voor € 4,1 miljoen betrekking op oude schadejaren.

### Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, rekening-courant Zorginstituut Nederland, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen en overige financieringsverplichtingen, handelsschulden en overige te betalen posten. Financiële instrumenten omvatten in principe tevens in contracten besloten afgeleide financiële instrumenten (derivaten). De organisatie maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten). Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde.

### Operationele leasing

Bij Eno kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

### Bijzondere waardeverminderingen

Vaste activa met een lange levensduur dienen te worden beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen wanneer wijzigingen of omstandigheden zich voordoen die doen vermoeden dat de boekwaarde van een actief niet volledig terugverdiend zal worden. De terugverdienmogelijkheid van activa die in gebruik zijn, wordt bepaald door de boekwaarde van een actief te vergelijken met de geschatte contante waarde van de toekomstige nettokasstromen die het actief naar verwachting zal genereren.

Wanneer de boekwaarde van een actief hoger is dan de geschatte contante waarde van de toekomstige kasstromen, worden bijzondere waardeverminderingen verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen

boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord. Een bijzondere waardevermindering van goodwill wordt niet teruggenomen.

Ook voor financiële instrumenten beoordeelt Eno op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen bepaalt Eno de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen, en verwerkt dit direct in de winst-en-verliesrekening.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen contant worden gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument.

Het waardeverminderingverlies dat daarvoor opgenomen was, dient te worden teruggenomen indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking.

De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

### Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd op historische kostprijs of vervaardigingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing van bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden lineair berekend als een percentage van de aanschafwaarde, gebaseerd op de verwachte economische levensduur. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

Uitgaven voor ingekochte software worden geactiveerd als onderdeel van de vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat het project commercieel en technisch succesvol zal zijn (dat wil zeggen: als het waarschijnlijk is dat economische voordelen zullen worden behaald) en de kosten betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. De afschrijving van de geactiveerde ingekochte software vangt aan zodra de commerciële productie is gestart en vindt plaats over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

## Beleggingen

### Terreinen en gebouwen

De terreinen en gebouwen worden gewaardeerd tegen de actuele waarde. De actuele waarde is bepaald op basis van een taxatie door een onafhankelijke taxateur. Waardemutaties worden direct ten gunste of ten laste van het resultaat gebracht. De terreinen en gebouwen zijn geclassificeerd als vastgoed voor eigen gebruik.

### Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

De deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op de netto-vermogenswaarde maar niet lager dan nihil. Deze netto-vermogenswaarde wordt berekend op basis van de grondslagen van Coöperatie Eno. Deelnemingen zonder invloed van betekenis worden gewaardeerd tegen kostprijs of tegen duurzame lagere actuele waarde.

### Overige financiële beleggingen

#### Aandelen

Aandelen worden gewaardeerd tegen de beurskoers ultimo boekjaar. Ongerealiseerde en gerealiseerde winsten en verliezen op beleggingen in aandelen worden rechtstreeks in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Aandelen in vreemde valuta worden gewaardeerd tegen de actuele koers ultimo boekjaar.

#### Vastrentend

De beleggingen in vastrentende waarden worden gewaardeerd tegen de beurskoers ultimo boekjaar. Ongerealiseerde en gerealiseerde winsten en verliezen op deze beleggingen worden rechtstreeks in de winst-en-verliesrekening verantwoord.

### Vorderingen

Vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs eventueel onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. Voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de inbaarheid van de vorderingen.

### Vorderingen uit directe verzekeringen

De post Vorderingen uit directe verzekeringen bestaat uit kortlopende vorderingen op zowel verzekeringsadviseurs en collectiviteiten als verzekerden. De waardering van de voorziening dubieuze debiteuren vindt plaats op basis van enerzijds de beoordeling van de courantheid van de openstaande posten en anderzijds een ouderdomsafankelijk promillage van de openstaande vordering.

### Zorginstituut Nederland

De post Zorginstituut Nederland betreffen de vorderingen die zijn te verrekenen met het Fonds Langdurige Zorg (FLZ) en het Zorgverzekeringsfonds.

De vordering op Zorginstituut Nederland is opgesteld op basis van het voor het betreffende boekjaar geldende risicovereveningsmodel, de hierbij voorgeschreven wettelijke percentages aan verevening en nacalculatie en inschattingen van het management ten aanzien van:

- de voorlopige budgetbrieven Zorgverzekeringswet over 2016, 2017, 2018 en 2019;
- de verhouding vast/variabel van de zorgkosten van ziekenhuizen;
- de te verwachten macrokosten per deelbudget.

De vordering op Zorginstituut Nederland is ingeschat op basis van de laatste inzichten en heeft een overwegend kortlopend karakter.

### Te vorderen op PGB-houders AWBZ

De debiteuren worden opgenomen als de beschikking ultimo einde jaar boekjaar definitief zijn. Beschikkingen welke worden afgegeven na afloop van het boekjaar worden niet geactiveerd in het verslaggevingsjaar. Beschikkingen worden wel door het Zorgkantoor geïnd.

Indien er mogelijke fraude wordt ontdekt wordt er pas een definitieve beschikking opgelegd als de fraude definitief is vastgesteld.

### Overige activa

#### Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschaffingswaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen op basis van de verwachte economische levensduur. Er wordt rekening gehouden met de bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht. Voor de vaststelling of voor een materieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering wordt verwezen naar betreffende paragraaf. De materiële vaste activa wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. De volgende afschrijvingspercentages worden gehanteerd:

- Kantoor inventaris: 7-25%
- Bedrijfswagens: 25%

#### Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

### Overlopende activa

Overlopende activa worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs eventueel onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. Voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de inbaarheid van de vorderingen.

### Groepsvermogen

#### Algemeen

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigen vermogens-instrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen. Uitkeringen aan houders van deze instrumenten worden in mindering van het eigen vermogen gebracht na aftrek van eventueel hiermee verband houdend voordeel uit hoofde van belasting naar de winst.

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord als kosten of opbrengsten.

#### Wettelijke reserve

De reserve Wlz betreft de wettelijke reserve uitvoering Wlz.

### Voorzieningen

Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen. Gezien de korte looptijd van de voorzieningen zijn ze niet verdisconteerd.

Een voorziening wordt in de balans opgenomen, wanneer er sprake is van:

- een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt;
- het waarschijnlijk is dat voor afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is.

### Technische voorziening

#### Voorziening te betalen schaden

De voorziening te betalen schaden bestaat uit nog te ontvangen declaraties en schade afwikkelingskosten. De nog te ontvangen declaraties betreffen vergoedingen van zorg van behandelingen van verzekerden, welke zijn gestart voor balansdatum. Voor zover omzetplafonds en aanneemsommen onderdeel uitmaken van de inkoopafspraken is de voorziening bepaald op de nog te verwachten netto zorgkosten inclusief het effect van de eventuele

afrekening van inkoopafspraken. Voor zover omzetplafonds en aanneemsommen reeds zijn overschreden, wordt deze 'overfinanciering' onder de overige vorderingen verantwoord. De schattingen zijn onder andere gebaseerd op een trendanalyse van reeds gedeclareerde en verwerkte schade lopend boekjaar en voorgaande jaren. De schattingen 2019 zijn waar nodig bijgesteld op basis van het meest recente inzicht dat verkregen is uit de reeds verwerkte declaraties.

De schade afwikkelingskosten betreffen de geschatte beheerskosten die benodigd zijn in verband met de afwikkeling van zorgkosten die in het boekjaar zijn ontstaan maar per einde boekjaar nog niet zijn betaald.

#### Voor niet verdiende premies, lopende risico's en premietekorten

De voorziening voor niet verdiende premies en lopende risico's wordt bepaald op basis van het verwachte technische resultaat voor komend boekjaar. Deze is bepaald op basis van de premiecalculatie waarbij rekening gehouden is met een correctie voor vermijdbare kosten en niet verdiende premies. Daarbij worden geen beleggingsopbrengsten uit de portefeuille toegerekend.

De voorziening voor premietekorten wordt opgenomen, aangezien ultimo verslaggevingsjaar sprake is van verplichtingen van overeengekomen verzekeringscontracten voor het volgende jaar. Deze voorziening wordt bepaald op het laagste niveau (kasstroom genererende eenheid) waarop de resultaten voor het volgende jaar ingeschat kunnen worden. Dit betekent voor Eno dat de voorziening wordt bepaald per label per product (basisverzekering / aanvullende verzekering, pakket). Hierbij zijn de indirecte kosten exclusief vermijdbare kosten toegerekend naar de afzonderlijke labels en producten op basis van het aantal premiebetalende verzekerden. De vermijdbare kosten die niet worden meegenomen in de premietekortvoorziening zijn de verwachte marketing-, verkoop-, porti en projectkosten. Bij het bepalen van het verwachte resultaat zijn vooral inzake de verwachte zorgkosten en vereveningsbijdrage aannames gedaan. De zorgkosten zijn ingeschat aan de hand van de zorgkostenraming van het huidige boekjaar gecorrigeerd voor de verwachte zorgkosten voor het volgende jaar, zoals ingeschat door Zorginkoop. De vereveningsbijdrage is ingeschat aan de hand van de ex ante budgetbrief voor het volgende jaar die is ontvangen van Zorginstituut Nederland.

#### Personeelsbeloningen en pensioenen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit.

Uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies. Naast de premiebetalingen bestaan er geen andere verplichtingen.

### Overige voorzieningen

#### Personeelsvoorzieningen

De voorziening is gevormd voor afvloeiingen met betrekking tot individuele medewerkers waarvan, voor ultimo boekjaar 2019, bekend is dat Eno de arbeidsovereenkomst beëindigt. De gevormde voorziening is individueel bepaald op basis de overeengekomen beëindigingsovereenkomsten. De gevormde voorziening heeft overwegend een kortlopend karakter. Voor het langlopende deel wijkt de contante waarde niet materieel af van de nominale waarde.

#### VUT voorziening

Onder de overige voorzieningen is een VUT-voorziening opgenomen. Hierbij is rekening gehouden met de toekenning conform de huidige cao. Deze voorziening heeft een looptijd van tien jaar. Deze voorziening is bepaald op basis van te betalen salariskosten en pensioenkosten in verband met toegekende VUT-afspraken aan werknemers. Op deze voorziening wordt in mindering gebracht de VUT-uitkeringen die door het bedrijfspensioenfonds zal worden uitgekeerd. Hierbij is rekening gehouden met de sterfttekans en disconteringsvoet (0 procent).

#### Jubileumvoorziening

De jubileumvoorziening betreft een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen (25 en 40 jaar werkzaam bij Eno). De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, blijfkans en leeftijd. Individueel wordt bekeken of en wanneer werknemers recht hebben op een jubileumuitkering. Voor het 25 jarig jubileum wordt 75 procent van de te verwachten uitkering meegenomen. Hiermee is rekening gehouden dat mensen voor het jubileum niet meer werkzaam zijn. Voor medewerkers die richting hun 40 jarig jubileum gaan is 100 procent van de uitkering meegenomen. Hierbij is rekening gehouden met de sterfttekans en disconteringsvoet (0 procent).

### Kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen

Kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rente methode.

### Grondslagen voor resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen enerzijds verdiende premies, opbrengsten uit beleggingen en andere baten en anderzijds in het boekjaar voorziene lasten en verbandhoudend met schade uitkeringen, bedrijfskosten en andere lasten van het boekjaar.

### Verdiende premies eigen rekening en bijdragen

Onder verdiende premies wordt verstaan de aan derden in rekening gebrachte bedragen, na aftrek van wettelijke bijdragen en vermeerderd of verminderd met de mutatie in de voorziening lopende risico's. De premies die afgeboekt worden als gevolg van oninbaarheid, worden ten laste van de verdiende premies eigen rekening gebracht.

In de jaarrekening is op basis van de laatste inzichten een schatting van de vereveningsbijdragen van Zorginstituut Nederland gemaakt. In deze schatting zijn ook alle geschatte te verrekenen bedragen begrepen van ex-post compensatiemechanismen. Een voorlopige definitieve afrekening over jaar t is op zijn vroegst mogelijk in de zomer van jaar t+3. Bij het opstellen van de jaarrekening moet derhalve gewerkt worden met schattingen van de bijdragen betrekking hebbend op vooral de kosten MSZ en GGZ-zorg, waaronder de splitsing in vaste kosten, variabele kosten en de effecten van flankerend beleid, nacalculaties en bandbreedte. Onder de bijdragen Zorginstituut Nederland is tevens begrepen de bijstelling van de schattingen over voorgaande jaren.

Daarnaast bestaan de bijdragen Zorginstituut Nederland uit de Wlz voor beheerskosten, rechtstreeks betaalde kosten van Wlz-verstrekingen en subsidies. De subsidies worden verantwoord op basis van beschikkingen van het Zorginstituut Nederland. Voor geconstateerde fouten en/of fraude zijn geen correcties gemaakt naar vorderingen op PGB houders, omdat de inschatting niet betrouwbaar te maken is en de impact is op de winst- en verliesrekening nihil is (niet inbare vorderingen op PGB-houders kunnen verhaald worden op het Zorginstituut Nederland indien de processen op orde zijn).

De brutobijdrage uit het Zorgverzekeringsfonds is afgeleid van de laatst ontvangen voorlopige budgetberekening van Zorginstituut Nederland. De verevening, nacalculatie, bandbreedteregeling en flankerend beleid zijn bepaald op basis van wat hierover beschreven is onder Zorginstituut Nederland bij het onderdeel vorderingen.

### Schaden eigen rekening

Onder schaden eigen rekening wordt verstaan de vergoedingen aan verzekeren en instellingen wegens in het verslagjaar verrichte leveringen en diensten op grond van de bepalingen van de Zorgverzekeringswet en de aanvullende richtlijnen van het Zorginstituut Nederland. Als gevolg van de DBC-systematiek is de hoogte van de post medische zorg in ziekenhuizen en GGZ-instellingen met onzekerheid omgeven. Bij het opmaken van de jaarrekening is gebruik gemaakt van schattingen omdat een deel van de totale jaarlast nog niet gedeclareerd is. Uiteindelijk kunnen de DBC's niet rechtmatig zijn als bijvoorbeeld de basisregistratie niet in orde is.

Het financieel risico wordt vervolgens gemitigeerd als gevolg van de contracteringsbepalingen, plafondafspraken, lumpsum afspraken en het risicovereveningssysteem. Schadebehandelingskosten worden onder de schaden eigen rekening opgenomen.

### Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

Immateriële vaste activa inclusief goodwill en materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereed voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Over terreinen en vastgoedbeleggingen wordt niet afgeschreven. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

### Bedrijfskosten

De bedrijfskosten worden aan het resultaat toegerekend voor zover zij betrekking hebben op de verslagperiode.

### Opbrengsten uit beleggingen

Dit betreft de opbrengst van terreinen en gebouwen, effecten en andere financiële beleggingen. Deze worden

volledig toegerekend aan de technische en niet-technische rekening. De toerekening geschiedt op basis van een verhouding tussen het eigen vermogen en het balanstotaal ultimo 2019.

### Dividenden

Te ontvangen dividenden van niet op nettovermogenswaarde gewaardeerde deelnemingen en effecten, worden verantwoord zodra Eno het recht hierop heeft verkregen.

### Andere baten en lasten

#### Rentebaten en -lasten

Dit betreft interest op de rekening-courant verhouding met het Zorginstituut Nederland, op overige vorderingen en op liquide middelen. Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

### Grondslagen voor het bepalen van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Het kasstroomoverzicht geeft een overzicht van de geldmiddelen weer die in een verslagperiode beschikbaar zijn gekomen en van het gebruik dat van deze geldmiddelen is gemaakt. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Kasstromen in vreemde valuta zijn omgerekend tegen een geschatte gemiddelde koers. Ontvangsten en uitgaven van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. De investeringen en desinvesteringen van vaste activa is opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in geld heeft plaatsgevonden. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

### 5.4.2 Toelichting op de geconsolideerde balans

Activa (x € 1.000)	2019	2018
kosten van verwerving ter zake van concessies, vergunningen en rechten van intellectuele eigendom	(1)	
Stand 1 januari		
Aanschafwaarde	6.642	4.026
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-2.838	-2.187
Boekwaarde 1 januari	<b>3.804</b>	<b>1.839</b>
Mutaties boekjaar		
Investeringen	6.629	2.616
Afschrijvingen	-651	-651
Afwaardering	-	-
	<b>5.979</b>	<b>1.965</b>
Stand 31 december		
Aanschafwaarde	13.271	6.642
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-3.488	-2.838
Boekwaarde 31 december	<b>9.783</b>	<b>3.804</b>
Afschrijvingspercentage	20%	20%

De kosten van kosten van verwerving ter zake van concessies, vergunningen en rechten van intellectuele eigendom betreffen kosten die samenhangen met ICT projecten waaraan een economische levensduur is toegekend van vijf jaar. In 2018 is gestart met de investering in een nieuw backoffice systeem. Alle gemaakte kosten zijn geactiveerd en bedragen € 9,2 miljoen. De afschrijvingen staan in de winst- en verlies rekening bij de post "afschrijving bedrijfsmiddelen". Ultimo 2019 is het back-office systeem in gebruik genomen.

Terreinen en gebouwen (2)	2019	2018
Stand 1 januari		
Aanschafwaarde	2.000	2.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-444	-444
Boekwaarde 1 januari	<b>1.556</b>	<b>1.556</b>
Mutaties boekjaar		
Investeringen	-	-
Desinvesteringen aanschafwaarde	-	-
Terugname cumulatieve waardevermindering	-	-
	-	-
Stand 31 december		
Aanschafwaarde	2.000	2.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-444	-444
Boekwaarde 31 december	<b>1.556</b>	<b>1.556</b>

De post terreinen en gebouwen betreft de grond aan de Munsterstraat 6. De huidige waarde van de grond van de huidige locatie is bepaald op 1,556 miljoen euro. Dit is gebaseerd op basis van een taxatie ultimo 2019 door een onafhankelijke taxateur. Het rapport is opgesteld conform de regels van het NRVT.

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen (3)	2019	2018
Deelneming		
Aanschafwaarde	1.400	1.498
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-550	-648
Boekwaarde 1 januari	<b>850</b>	<b>850</b>
Mutaties boekjaar		
Investeringen	-	-
Desinvesteringen	-	-
Herwaardering	-	-
	-	-
Stand 31 december		
Aanschafwaarde	1.400	1.400
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-550	-550
Boekwaarde 31 december	<b>850</b>	<b>850</b>

De deelnemingen in 2019 en 2018 betreffen belangen in Multizorg VRZ B.V. en Vecozo B.V. De deelneming Multizorg VRZ B.V. is in 2017 naar nihil gewaardeerd aangezien er voorgenomen is de onderneming op te heffen. Het eigen vermogen van Vecozo B.V. bedraagt per 31 december 2018 € 5.734.425 en het resultaat van 2018 bedraagt € 624.782. Er is geen indicatie voor een bijzondere waardevermindering.

Overige financiële beleggingen (4)	31 December 2019	31 December 2018
Effecten	127.478	84.459
	<b>127.478</b>	<b>84.459</b>

## Effecten

## Overzicht 2019

	Aanschafwaarde ultimo 2019	Boekwaarde 1 januari	Aankopen	Verkopen	Herwaardering	Boekwaarde 31 december
Aandelen	10.781	7.305	6.374	-2.476	2.418	13.621
Obligaties	114.699	77.155	70.696	-32.632	-1.362	113.857
	125.481	84.459	77.070	-35.108	1.056	127.478

## Overzicht 2018

	Aanschafwaarde ultimo 2018	Boekwaarde 1 januari	Aankopen	Verkopen	Herwaardering	Boekwaarde 31 december
Aandelen	6.883	4.611	3.099	-	-406	7.305
Obligaties	77.892	67.576	39.908	-28.690	-1.639	77.155
	84.775	72.187	43.007	-28.690	-2.045	84.459

De belegging in effecten vindt plaats volgens de uitgangspunten, die Eno heeft geformuleerd ten aanzien van de asset mix, de duration en risico's. De waardering vindt plaats op marktwaarde.

De effecten zijn te typeren op drie verschillende niveaus (levels):

**Level 1** – Reële waarde gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt

**Level 2** – Reële waarde gebaseerd op beschikbare marktinformatie

**Level 3** – Reële waarde niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De aandelen vallen onder level 1 en de obligaties onder level 1.

## Kwantitatieve toelichting

Hieronder worden het marktrisico, het kredietrisico en het beleggingsrisico nader toegelicht in kwantitatieve vorm.

## Nadere specificatie van het renterisico (x € 1.000)

## Beleggingen

## Eigen vermogen

Effect van een stijging respectievelijk daling van de marktrente met 1 procent:

Toename interest 1%	2.388	2.388
Afname interest 1%	-2.388	-2.388

## Nadere specificatie van het kredietrisico

Eno belegt in minimaal een BBB rating. De obligaties zijn voornamelijk belegd in landen binnen de EU. De aandelen zijn in belangrijke mate geïnvesteerd in de volgende sectoren: Consumer staples, financials en Information Technology.

## Rating beleggingen

	Percentage	31 december 2019 Balanswaarde (x € 1.000)	Percentage	31 december 2018 Balanswaarde (x € 1.000)
AAA	66,05%	75.205	65,52%	50.554
AA	7,53%	8.570	7,16%	5.527
A	17,70%	20.152	17,00%	13.113
BBB	8,72%	9.930	10,32%	7.959
BB	-	-	-	-
B	-	-	-	-
CCC of lager	-	-	-	-
Activa zonder creditrating	-	-	-	-
	100%	113.857	100%	77.155

## Obligaties naar land

	Percentage	31 december 2019 Balanswaarde	Percentage	31 december 2018 Balanswaarde
Australië	2,92%	3.323	3,37%	2.604
België	1,58%	1.801	1,91%	1.470
Duitsland	59,79%	68.075	51,58%	39.799
Frankrijk	3,51%	3.999	3,54%	2.727
Groot Brittannië	6,67%	7.589	5,61%	4.331
Ierland	1,01%	1.149	1,37%	1.056
Italië	-	-	0,84%	648
Luxemburg	1,82%	2.077	0,88%	676
Nederland	12,47%	14.195	21,34%	16.463
Noonwegen	1,49%	1.695	0,92%	713
Spanje	-	-	0,00%	-
United States	6,75%	7.680	6,06%	4.679
Zweden	0,98%	1.117	1,02%	784
Zwitserland	1,02%	1.157	1,56%	1.205
		113.857		77.155



Nadere specificatie van het Beleggingsrisico	Afgeleide financiële instrumenten	Eigen vermogen
Effect van een stijging respectievelijk daling van de aandelenkoersen met 10 procent (x € 1.000)		
Toename aandelenkoersen met 10%	-	1.362
Afname aandelenkoersen met 10%	-	-1.362

#### Aandelen naar sector

	Percentage	31 december 2019 Balanswaarde	Percentage	31 december 2018 Balanswaarde
Energy	4,76%	648	5,55%	405
Materials	4,49%	612	5,35%	391
Industrial	7,59%	1.033	8,15%	595
Consumer Discretionary	8,52%	1.161	9,10%	664
Consumer Staples	27,01%	3.680	25,03%	1.829
Financials	18,62%	2.537	19,28%	1.408
Information Technology	17,43%	2.361	16,89%	1.234
Telecom Services	5,33%	726	3,94%	288
Utilities	3,13%	427	3,12%	228
Cash en overig	3,20%	436	3,60%	263
		<b>13.621</b>		<b>7.305</b>

#### Nadere specificatie van het kredietrisico

Eno belegt in minimaal een BBB rating. De obligaties zijn voornamelijk belegd in landen binnen de EU. De aandelen zijn in belangrijke mate geïnvesteerd in de

volgende sectoren: Consumer Discretionary, financials en Information Technology. Voor de detailspecificatie verwijzen wij naar de jaarrekeningen van entiteiten die de effecten aanhouden.

Vorderingen uit directe verzekering	(5)	31 December 2019	31 December 2018
Premievorderingen op verzekeringnemers		23.866	19.657
Te vorderen eigen bijdragen		1.158	1.778
		<b>25.025</b>	<b>21.435</b>

De vorderingen zijn verminderd met een voorziening voor oninbaarheid. De vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

Zorginstituut Nederland	(6)	31 December 2019	31 December 2018
Rekening-courant boekjaar 2015 en eerder		-443	-627
Rekening-courant boekjaar 2016		-	-458
Rekening-courant boekjaar 2017		486	429
Rekening-courant boekjaar 2018		-166	38.575
Rekening-courant boekjaar 2019		46.130	-
		<b>46.007</b>	<b>37.919</b>

De vordering op het Zorginstituut Nederland heeft primair een kortlopend karakter. Een deel van de vordering heeft een looptijd van langer dan een jaar. Dit is afhankelijk van de afrekeningsystematiek van het Zorginstituut Nederland. Ultimo 2019 is de afrekening met betrekking de zfw tot en met het jaar 2015 afgerekend. De afrekening inzake AWBZ

over 2014 moet nog worden gedaan. De vorderingen zijn rentedragend (3-maands euribor – 0,25 procent). De vordering inzake wanbetalers ad € 168.000 is onder het meest recente jaar opgenomen. Omtrent zekerheden is niets overeengekomen aangezien de vordering op een overheidsinstantie is.

Overige vorderingen	(7)	31 December 2019	31 December 2018
Te vorderen op PGB-houders AWBZ		537	672
Voorschotten zorgaanbieders		7.220	7.246
Overfinanciering		215	371
Overige vorderingen		5.649	7.756
		<b>13.621</b>	<b>16.045</b>

De voorschotten op ziekenhuizen, GGZ-instellingen en revalidatiecentra zijn ter financiering van de onderhanden werkpositie. Eno bepaalt de omvang van de bevoorschotting onder andere op basis van de in voorgaande boekjaren gedeclareerde omzet. Eno heeft de mogelijkheid de bevoorschotting te herzien en te verrekenen met het onderhanden werk van de zorginstelling. Hierdoor vindt er geen bovenmatige bevoorschotting plaats en is er om die reden geen voorziening voor oninbaarheid opgenomen.

De overige vorderingen hebben een looptijd korter dan een jaar.

Onder de overige vorderingen is een bedrag van € 4.760.000 opgenomen inzake te veel betaalde schaden, uit hoofde van overfinanciering van medisch specialistische zorg (2018: € 6.677.000).

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie.

## Materiële vaste activa (8)

	Kantoor Inventaris	Bedrijfswagens	Totaal 2019	Totaal 2018
<b>Stand 1 januari</b>				
Aanschafwaarde	3.660	899	4.558	3.858
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-2.219	-360	-2.579	-2.171
Boekwaarde 1 januari	<b>1.441</b>	<b>539</b>	<b>1.979</b>	<b>1.687</b>
<b>Mutaties boekjaar</b>				
Investeringen	620	424	1.044	820
Desinvesteringen aanschafwaarde	-	-186	-186	-119
Desinvesteringen afschrijvingen	-	130	130	70
Afschrijvingen boekjaar	-555	-191	-746	-478
	<b>65</b>	<b>177</b>	<b>242</b>	<b>293</b>
<b>Stand 31 december</b>				
Aanschafwaarde	4.279	1.137	5.417	4.558
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-2.774	-422	-3.195	-2.579
Boekwaarde 31 december	<b>1.506</b>	<b>716</b>	<b>2.222</b>	<b>1.979</b>
Afschrijvingspercentage	7-25%	25%		

Over de desinvesteringen is een positief boekresultaat gerealiseerd van € 16.000. Dit is in mindering gebracht op de afschrijvingskosten verwerkt in de winst- en verliesrekening.

Alle materiële activa behoren tot de categorie 'andere vaste bedrijfsmiddelen'.

## Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking aan de onderneming.

Liquide middelen (9)	31 December 2019	31 December 2018
ABN AMRO Bank	10.550	56.144
ING Bank	36.271	9.990
Rabobank	10.229	10.229
SNS Bank	-	10.000
Kas Bank	519	1.350
	<b>57.569</b>	<b>87.713</b>

Overlopende activa (10)	31 December 2019	31 December 2018
Nog te factureren eigen risico	2.103	1.363
	<b>2.103</b>	<b>1.363</b>

De overlopende activa hebben een looptijd korter dan een jaar.

## Groepsvermogen (11)

Voor de toelichting op het groepsvermogen wordt verwezen naar de toelichting op de enkelvoudige jaarrekening.

## Solvabiliteitseis

Op basis van de door de Nederlandsche Bank vastgestelde richtlijnen is voor de uitvoering een minimale solvabiliteit vereist van: € 67.945.000 eigen vermogen (2018: 63.977.000). De stijging wordt veroorzaakt door stijging van de verzekerdenaantallen en premie omvang.

Onder Solvency II is het eigen vermogen per balansdatum € 109.466.000. De solvabiliteitsratio is 161,1% (2018: 177,3%). De interne solvabiliteitsratio die gehanteerd wordt is 132,5% en daarvoor dient € 90.027.000 aan eigen vermogen te worden aangehouden. Eno Coöperatie U.A. vindt dat gegeven de verzekeringstechnische risico's en beleggingsrisico's de financiële continuïteit van de organisatie gewaarborgd is als de solvabiliteit boven het percentage van 132,5% uitkomt.

### Technische voorzieningen (12) 31 December 2019 31 December 2018

Niet verdiende premies en lopende risico's	12.600	11.400
Voorziening te betalen schaden	138.881	125.264
Schade afwikkelingskosten	3.568	3.568
	<b>155.049</b>	<b>140.232</b>

De technische voorzieningen hebben een looptijd van 1 tot 3 jaar.

### Niet verdiende premies en lopende risico's

	Lopende Risico's	Niet verdiende premies	Totaal 2019	Totaal 2018
Saldo per 1 januari	-	11.400	11.400	15.200
Dotatie	-	12.600	12.600	11.400
Onttrekking	-	-11.400	-11.400	-15.200
Saldo 31 december	-	<b>12.600</b>	<b>12.600</b>	<b>11.400</b>

### Te betalen schade

	N.t.o. declaraties	Schade- afwikkelingskosten	Totaal 2019	Totaal 2018
Saldo per 1 januari	125.264	3.568	128.832	109.196
Dotatie	410.508	2.568	412.643	336.500
Onttrekking	-396.891	-2.568	-399.459	-317.297
Saldo 31 december	<b>138.881</b>	<b>3.568</b>	<b>142.449</b>	<b>128.400</b>

### Uitloopresultaat van nog te ontvangen declaraties

Schadejaar	Voorziening schaden ultimo vorig boekjaar	Geboekte schaden boekjaar	Voorziening schaden ultimo boekjaar	Afwikkelresultaat
Boekjaar -4 en ouder	-	-	-	-
Boekjaar -3	-	-529	-	529
Boekjaar -2	5.075	2.459	-	2.616
Boekjaar -1	101.810	93.197	4.060	4.553
Boekjaar	-	285.656	117.592	-
Diversen Boekjaar -1 en ouder	18.430	6.955	7.376	4.099
Diversen	-	-	9.853	-
Interne schade- behandelingskosten tot boekjaar	3.568	1.880	1.000	-
Interne schade- behandelingskosten boekjaar	-	1.720	2.568	-
<b>Totaal</b>	<b>128.883</b>	<b>391.338</b>	<b>142.449</b>	<b>11.797</b>

In bovenstaand overzicht zijn de ultimo boekjaar verstrekte voorschotten aan zorgverleners vanwege geleverde productie opgenomen als geboekte schade. Daarnaast zijn in de geboekte schade geen declaraties opgenomen die teruggevorderd worden op zorgaanbieders (bijvoorbeeld vanwege de afrekening van inkoopafspraken en/of materiële controles), aangezien deze declaraties niet tot schade in de winst-en-verliesrekening hebben geleid. De post "Diversen" betreft de voorziening grensoverschrijdende zorg via CAK.

Het verschil tussen enerzijds de geboekte schade excl. schadebehandelingskosten en anderzijds de betaalde schade in de winst- en verliesrekening wordt veroorzaakt doordat in de winst- en verliesrekening de inkomsten uit eigen risico in mindering gebracht zijn op de betaalde schade.

## Schadestatistiek

Schadejaar	Evenementjaar					Totaal
	0	1	2	3	4	
2009	123.539	81.019	7.528	616	-31	212.671
2010	122.069	78.819	7.437	-127	45	208.243
2011	137.594	78.708	9.343	221	-	225.866
2012	105.688	104.333	10.140	3.026	4	223.191
2013	132.106	130.553	9.878	670	-	273.207
2014	143.036	152.811	9.223	438	-	305.508
2015	213.190	128.751	3.760	-272	-	345.429
2016	203.918	76.208	3.547	-529	-	283.144
2017	204.514	72.485	2.459	-	-	279.458
2018	230.331	93.197	-	-	-	323.528
2019	285.656	-	-	-	-	285.656

Bovenstaand overzicht bevat de door de onderneming verwerkte schade exclusief declaraties die teruggevorderd worden op zorgaanbieders (bijvoorbeeld vanwege de afrekening van inkoopafspraken en/of materiële controles).

Overige voorzieningen 2019	(13)	Saldo 1 januari	Dotatie	Onttrekking	Saldo 31 december
Vut voorziening		477	-	-184	293
Personeelsvoorziening		444	546	-480	510
Overige voorzieningen		126	-	-2	124
		1.047	546	-666	927

Van de voorzieningen heeft een bedrag € 514.000 euro een looptijd korter dan een jaar (2018: € 386.000). De personeelsvoorziening is een voorziening voor te betalen loonkosten aan personeelsleden waar de arbeidsrelatie mee wordt beëindigd. De overige voorziening betreft de jubileumvoorziening.

2018	Saldo 1 januari	Dotatie	Onttrekking	Saldo 31 december
Vut voorziening	395	82	-	477
Personeelsvoorziening	395	352	-303	444
Overige voorzieningen	126	-	-	126
	916	434	-303	1.047

Overige schulden	(14)	31 December 2019	31 December 2018
Belastingen en premies sociale verzekeringen		55	40
Overige schulden		19.563	11.914
		19.618	11.954

De overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar. Dit betreft voornamelijk vooruitontvangen premie en nog te betalen kosten.

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde.

Overlopende passiva	(15)	31 December 2019	31 December 2018
Nog te betalen kosten		1.522	1.720
		1.522	1.720

De overlopende passiva hebben een looptijd korter dan één jaar.

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening € 402.000 als kosten verwerkt.

### Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

#### Huurovereenkomst

Er is een huurovereenkomst afgesloten voor het kantoor aan Munsterstraat 7 te Deventer. De looptijd van deze huurovereenkomst is tien jaar en is aflopend in 2023.

Huurlast	
1 jaar	420.212
1-5 jaar	945.477
>5 jaar	0

#### Leaseverplichting auto

Er zijn leaseovereenkomsten afgesloten voor een aantal auto's. De resterende looptijd van deze leaseovereenkomsten variëren van 1 maand tot en met 40 maanden.

1 jaar	23.000
1-5 jaar	22.000

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening € 22.000 als kosten verwerkt.

**Beheersverplichting OHI**

Eno is een verplichting aangegaan voor het beheer van het nieuwe backoffice systeem. Het contract loopt tot 1 juli 2024.

1 jaar	1.465.000
1-5 jaar	5.127.500

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening € 450.000 kosten verwerkt.

**Zorginkoop**

Eno heeft een contract met Multizorg VRZ B.V. voor de afwikkeling van de zorginkoop tot en met 2017. Voor de zorginkoop en financiële afwikkeling daarvan is voor 2018, 2019 en 2020 Eno een verplichting aangegaan met Zorg en Zekerheid en ONVZ om gezamenlijke (zorg)afspraken te maken.

**Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade N.V. (NHT)**

De NHT dekt alle aanspraken op Nederlandse polissen als gevolg van terroristische aanslagen tot een maximumbedrag van € 1 miljard. Claims als gevolg van terroristische aanslagen boven dit maximum worden uitgesloten in de polisvoorwaarden. De jaarlijks te betalen premie aan de NHT is gebaseerd op het marktaandeel. De verliezen van de NHT worden eveneens verdeeld over de aangesloten verzekeraars op basis van hun respectievelijk marktaandeel. Het risico ten aanzien van de aanvullende verzekeringen is niet herverzekerd.

**5.4.3 Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening**

Verdiende premies eigen rekening en bijdragen (x € 1.000)	(16)	2019	2018
Brutopremies		242.483	201.452
Wijziging technische voorziening premie		-1.200	3.800
Bijdrage Zorginstituut Nederland boekjaar	(17)	178.986	158.173
Bijdrage Zorginstituut Nederland voorgaande jaren	(17)	-1.332	1.279
		<b>418.937</b>	<b>364.7049</b>

Brutopremies	(16)	2019	2018
Premies basisverzekering		207.944	173.081
Premies aanvullende verzekeringen		34.539	28.370
		<b>242.483</b>	<b>201.452</b>

Op de brutopremies is in 2019 €13.667.000 aan provisies en korting in mindering gebracht (2018: € 12.271.000) en € 748.000 in mindering gebracht ter dotatie aan de voorziening debiteuren (2018: € 401.000).

Bijdrage Zorginstituut Nederland boekjaar	(17)	2019	2018
Budget verstrekkingen		201.060	183.522
Effect nacalculatie		-878	-2.658
Macro nacalculatie		-12.760	-12.447
Flankerend beleid		18.197	16.302
Budget beheerskosten 18-		929	819
Wettelijk eigen risico		-32.451	-31.246
Subsidies AWBZ/Wlz		4.889	3.881
		<b>178.986</b>	<b>158.173</b>

**Premies eigen rekening en bijdragen vereveningsfonds**

Coöperatie Eno U.A. maakt voor haar jaarrekening een zo goed mogelijke schatting van de vereveningsbijdragen van het Zorginstituut Nederland. In deze schatting zijn ook alle geschatte te verrekenen bedragen begrepen van ex-post compensatiemechanismen. Bij het opstellen van de jaarrekening moet daarom gewerkt worden met schattingen van de bijdragen betrekking hebbend op vooral de kosten ziekenhuis- en GGZ-zorg, waaronder de splitsing in vaste kosten, variabele kosten en de effecten van hoge kosten compensatie en nacalculaties. Onder de bijdragen vereveningsfonds is tevens de bijstelling van de schattingen over voorgaande jaren inbegrepen.

Overige technische baten eigen rekening	(18)	2019	2018
Provisies reisverzekeringen		33	37
		<b>33</b>	<b>37</b>

Betaalde schaden	(19)	2019	2018
Brutoschaden		361.375	284.727
Schadebehandelingskosten		3.600	3.600
		<b>364.975</b>	<b>288.327</b>

Als gevolg van de DBC-systematiek is de hoogte van de post medische zorg in ziekenhuizen en GGZ-instellingen met onzekerheid omgeven. Door het karakter van de contracten met de ziekenhuizen worden deze onzekerheden voor een belangrijk deel weggenomen. Bij het opmaken van de jaarrekening is gebruik gemaakt van schattingen omdat een deel van de totale jaarlast nog niet gedeclareerd is.

Als gevolg van de overheveling van PGB-verstrekingen naar onder meer de Zorgverzekeringswet en de daarmee

samenvangende overgangsprikelen, is de rechtmatigheid van die verstrekkingen niet altijd met zekerheid vast te stellen. Het Ministerie van VWS heeft deze onzekerheden onder voorwaarden als onvermijdelijk bestempeld en aangegeven dat de zorgverzekeraars hiervoor zullen worden gecompenseerd.

Het financieel risico wordt vervolgens substantieel gemitigeerd als gevolg van de contracteringsbepalingen en het risicovereveningssysteem.

Wijziging technische voorziening	(20)	2019	2018
Wijziging voorziening te betalen schaden		15.109	22.926
		<b>15.109</b>	<b>22.926</b>

Bedrijfskosten	(22)	2019	2018
Personeelskosten		21.639	18.628
Huisvestingskosten		631	587
Automatiseringskosten		4.041	2.718
Afschrijving bedrijfsmiddelen		1.330	1.062
Acquisitiekosten		1.025	1.021
Overige kosten		8.895	7.696
Schadebehandelingskosten		-3.600	-3.600
		<b>33.961</b>	<b>28.112</b>

Personeelskosten	2019	2018
Brutolonen	12.399	11.236
Sociale lasten	1.869	1.578
Pensioenlasten	1.889	1.983
Overige personeelskosten	5.482	3.831
	<b>21.639</b>	<b>18.628</b>

Gedurende het boekjaar had de vennootschap gemiddeld 223 (fte) werknemers in dienst (2018: 209 fte). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland.

Hieronder een verdeling van de fte	Aantal fte
Direct zorgverzekeraar gerelateerde activiteiten	122
Ondersteunde zorgverzekeraar gerelateerde activiteiten	101
<b>Totaal fte</b>	<b>223</b>

### Pensioenlasten

De pensioenlast betreft de premie die door de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars bij Eno in rekening is gebracht.

#### Belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling:

De pensioenregeling is een middelloonregeling. De pensioengrondslag wordt bepaald door het jaarsalaris van de deelnemers te verminderen met de franchise. De franchise bedraagt in 2019 € 13.785 (2018 € 13.344) bij een fulltime dienstverband. Het ouderdomspensioen bedraagt voor elk deelnemersjaar 1,875% van de in dat jaar geldende pensioengrondslag. Conform de cao stellen de werkgevers jaarlijks 2,5% van de loonsom beschikbaar voor indexatie. Op de pensioenrechten en pensioenaanspraken wordt door het pensioenfonds jaarlijks op 1 januari toeslag ver-

leend van maximaal de stijging van het prijsindexcijfer en het door de werkgever beschikbaar gestelde bedrag. Het bestuur van het pensioenfonds beslist jaarlijks in hoeverre pensioenrechten en pensioenaanspraken worden aangepast. Voor de actieve deelnemers geldt echter dat jaarlijks op 1 januari een toeslag wordt ingekocht conform het in de cao overeengekomen percentage van de loonontwikkeling van het voorafgaande jaar.

#### Belangrijkste kenmerken van de uitvoeringsovereenkomst:

In de uitvoeringsovereenkomst is overeengekomen dat alle bij de in dienst van Eno zijnde werknemers aangemeld kunnen worden bij het pensioenfonds. Daarnaast is overeengekomen dat Eno binnen bepaalde termijnen de verschuldigde premies moet voldoen.

#### Wijze waarop de pensioenregeling is ondergebracht bij de pensioenuitvoerder

De uitvoering van de pensioenregeling is door het SBZ ondergebracht bij Syntrus Achmea. Door Syntrus Achmea wordt de pensioenadministratie uitgevoerd. Dit is vastgelegd in een overeenkomst tussen SBZ en Syntrus Achmea.

#### Dekkingsgraad pensioenfonds

De dekkingsgraad bedraagt, conform opgave van het SBZ, ultimo december 2019 106,0 procent (2018: 112,4 procent).

#### Excedent pensioenregeling

Voor werknemers met een inkomen hoger dan € 107.593 is er de mogelijkheid om de pensioenverzekering uit te breiden. Hiervoor werd een brutovergoeding beschikbaar gesteld.

Opbrengsten uit beleggingen	(23)	2019	2018
Opbrengsten uit deelnemingen		100	85
Opbrengsten uit andere beleggingen		65	65
Gerealiseerde winst op beleggingen		-41	375
		<b>125</b>	<b>526</b>

Niet gerealiseerde winst op beleggingen	(24)	2019	2018
Aandelen		2.418	-406
Obligaties		-104	-576
		<b>2.314</b>	<b>-982</b>

Andere baten	(25)	2019	2018
Overige rente baten		-	-13
Overige baten		-	116
		-	<b>104</b>

Andere lasten	(26)	2019	2018
Overige lasten		-168	-80
		<b>-168</b>	<b>-80</b>

### Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen

Vanaf 1 januari 2015 is voor financiële ondernemingen de 'Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen' (Wbfo) van toepassing. De Wbfo geldt voor iedereen die werkt onder verantwoordelijkheid van Nederlandse financiële ondernemingen, dochters van Nederlandse financiële ondernemingen en ondernemingen die tot een groep met een moeder in Nederland behoren, waarbij die groep hoofdzakelijk actief is in de financiële sector. Ook Eno valt onder deze wetgeving.

Eno kent geen variabele beloning voor topfunctionarissen, het tweede echelon, direct onder de beleidsbepalers, en voor sleutelfunctionarissen in het kader van Solvency II. Voor overige medewerkers (natuurlijke personen) kent Eno een beloningssystematiek waarbij, afhankelijk van beoor-

delingscore en relatieve salarispositie, een verdeling van de salarisverhoging plaatsvindt over een structurele component en een eenmalige component. In 2019 is door Eno in totaal een bedrag van € 36.440 uitgekeerd voor deze eenmalige beloningscomponent. Het betreft 13 personen en gemiddeld € 2.819 per persoon oftewel 0,30 procent van de totale loonsom voor loonheffing.

### Vergoedingen aan commissarissen

De vergoedingen aan commissarissen over 2019 bedragen € 113.250 (2018 € 117.896). Zij worden vanuit Eno Zorgverzekeraar N.V. betaald.

### Honoraria accountant

Specificatie van het honorarium accountants conform artikel 382a lid 3 Titel 9 Boek 2 BW.

Honorarium 2019	PWC Accountants N.V.	Overig PWC- Netwerk	Totaal
Onderzoek van de jaarrekening	164.750		164.750
Andere controleopdrachten	186.850		186.850
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-		-
Andere niet-controle diensten	-		-
	<b>351.600</b>		<b>351.600</b>

Honorarium 2018	PWC Accountants N.V.	Overig PWC- Netwerk	Totaal
Onderzoek van de jaarrekening	160.800		160.800
Andere controleopdrachten	175.300		175.300
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-		-
Andere niet-controle diensten	-		-
	<b>336.100</b>		<b>336.100</b>

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de vennootschap en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar 2018, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

Bezoldiging bestuurders	2019	2018
Totale inkomen zittende bestuursleden	511.569	538.688
Totale inkomen voormalige bestuursleden	78.091	48.871

Naast de bezoldiging is als werkgeverslast € 3.600 aan onkostenvergoeding betaald en € 21.744 voor sociale verzekeringspremies.

Voor de WNT overzichten wordt verwezen naar de jaarrekening van Eno Zorgverzekeraar N.V.

### Transacties met verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de onderneming, haar deelnemingen en hun bestuurders en leidinggevende functionarissen.

Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag.

De volgende transacties vinden plaats met groepsmaatschappijen :

- Doorbelasting van beheerskosten;
- Doorbelasting van de huurwaarde van terreinen en gebouwen;
- Eno Bewaar B.V. is eigenaar van de beleggingspool waaraan Eno Zorgverzekeraar N.V. en Eno Aanvullende Verzekeringen N.V. deelnemen.

#### Gebeurtenissen na balansdatum

In China startte in december 2019 de uitbraak van een nieuw coronavirus. Het coronavirus heeft zich inmiddels breed in de wereld verspreid en heeft ook Nederland in zijn greep. Door de Nederlandse regering zijn er vanaf begin maart 2020 maatschappelijke maatregelen genomen om de verspreiding van het virus af te remmen. Deze maatregelen hebben tevens economische consequenties die van invloed zijn op de organisatie, het resultaat en de solvabiliteit van Eno. De economische consequenties zijn:

- dat de beleggingen in waarde dalen;
- dat door zorgaanbieders liquiditeitssteun wordt gevraagd bij zorgverzekeraars vanwege het te verwachten omzetverlies;
- dat de medewerkers van Eno nagenoeg volledig thuis werken.

Door alle onzekerheden is het niet mogelijk om een betrouwbare inschatting te maken van het te verwachten resultaat van Eno voor 2020.

Eno heeft een beoordeling gemaakt van de risico's die zich voordoen nu het coronavirus grote gevolgen krijgt voor de economie. In deze beoordeling heeft Eno het liquiditeitsrisico, marktrisico, risico met betrekking tot verzekerd-aantallen, debiteurenrisico, zorgrisico en het operationeel risico meegenomen. De belangrijkste risico's zijn:

- Dat het aantal klanten van Eno gaat teruglopen als de economische terugval langer blijft aanhouden en ook andere sectoren gaat raken;
- Dat de zorgkosten aan de ene kant stijgen door extra zorgkosten met betrekking tot de zorg voor verzekerden die besmet zijn met het coronavirus, maar dat aan de andere kant de zorgkosten zullen dalen doordat er vraaguitval is in de planbare zorg. De exacte uitkomst hiervan is moeilijk te duiden;
- Dat verzekerden van Eno hun premie niet kunnen betalen;
- Dat de beleggingen van Eno verder in waarde dalen;
- Dat aanvragen door zorgaanbieders worden gedaan voor extra liquiditeiten waardoor de liquiditeitspositie van Eno onder druk komt te staan;
- Dat medewerkers van Eno langer thuis werken waardoor de voortgang van de operationele werkzaamheden onder druk komt te staan.

Daarnaast heeft Eno in haar beoordeling ook de bepalingen betrokken met betrekking tot de catastrofereregeling zoals opgenomen in de zorgverzekeringswet en daarbij behorende beleidsregels.

De volgende beheersmaatregelen als mede specifieke omstandigheden die deze risico's geheel of gedeeltelijk mitigeren zijn:

- robuuste solvabiliteitspositie waardoor een hoog absorptievermogen van gevolgen van bovenstaande risico's wordt opgevangen;
- stevige liquiditeitspositie op dit moment alsmede mogelijkheden om beleggingen snel liquide te maken;
- contractvormen met zorgaanbieders als plafondcontracten en aanneemsommen waardoor de stijging van de zorgkosten beheerst kunnen worden;
- De wanbetalingsregeling waardoor het risico oninbaarheid van premie wordt opgevangen;
- De catastrofereregeling waardoor er een vergoeding van de rijksoverheid wordt ontvangen voor extra zorgkosten veroorzaakt door het coronavirus;
- Betrokken en bevlogen medewerkers die een grote bijdrage leveren aan de continuïteit van de operationele werkzaamheden.
- Uit deze beoordeling is gebleken dat de gevolgen voor Eno fors kunnen

Deventer, 26 maart 2020

#### De Raad van Bestuur

Elout Hooiveld, Petra Teunis

#### Raad van Commissarissen

Jacob Dijkstra, Trienke Stellema, Ageeth Bakker, Bernard Arnold, Laurens Roodbol, Rien Nagel

Deze jaarrekening is voorzien van ondertekening door beide leden van de Raad van Bestuur. Door de maatregelen met betrekking tot het Coronavirus is het niet mogelijk dat alle leden van de Raad van Commissarissen de jaarrekening ondertekenen.

## 5.5 Enkelvoudige balans per 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)

Activa (x € 1.000)		31 December 2019	31 December 2018
<b>Beleggingen</b>			
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	(1)	109.064	102.170
Overige vorderingen		43	-
		<b>109.107</b>	<b>102.170</b>
<b>Passiva (x € 1.000)</b>			
<b>Eigen vermogen</b>			
Waarborgkapitaal	(2)	681	681
Wettelijke reserves	(3)	945	442
Overige reserve	(4)	100.544	75.816
Onverdeeld resultaat	(5)	6.928	25.231
		<b>109.099</b>	<b>102.170</b>
Overige schulden		8	-
		<b>109.107</b>	<b>102.170</b>

## 5.6 Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2019

(x € 1.000)	2019	2018
<b>Omzet</b>	902	-
Bedrijfskosten	-859	-
Resultaat deelnemingen	6.893	25.231
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsvoering voor belastingen</b>	<b>6.936</b>	<b>25.231</b>
Vennootschapsbelasting	-8	-
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsvoering na belastingen</b>	<b>6.928</b>	<b>25.231</b>



## 5.7 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

### 5.7.1 Toelichting algemeen

#### Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en met inachtneming van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

Voor de algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening, de grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat, alsmede voor de toelichting op de onderscheiden activa en passiva en de resultaten wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening, voor zover hierna niet anders wordt vermeld.

#### Financiële vaste activa

De deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden

gewaardeerd op de netto-vermogenswaarde maar niet lager dan nihil. Deze netto-vermogenswaarde wordt berekend op basis van de grondslagen van Coöperatie Eno.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Coöperatie Eno in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, dan wel het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van zijn schulden in staat te stellen, wordt hiervoor een voorziening getroffen.

De eerste waardering van gekochte deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Voor de vervolwaardering worden, uitgaande van de waarden bij eerste waardering, de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening.

Als resultaat wordt verantwoord het bedrag verantwoord waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat.

### 5.7.2 Toelichting op de enkelvoudige balans

#### Activa (x € 1.000)

##### Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen (1)

2019	Boekwaarde 1 januari	Resultaat deelneming	Overige mutaties	Verwerving deelneming	Boekwaarde 31 december
Eno Holding B.V.	102.170	6.893	-	-	109.064
	<b>102.170</b>	<b>6.893</b>	-	-	<b>109.064</b>

2018	Boekwaarde 1 januari	Resultaat deelneming	Overige mutaties	Verwerving deelneming	Boekwaarde 31 december
Eno Holding B.V.	76.940	25.231	-	-	102.170
	<b>76.940</b>	<b>25.231</b>	-	-	<b>102.170</b>

#### Passiva (x € 1.000)

##### Eigen vermogen

2019	Waarborg kapitaal (2)	Wettelijke reserve (3)	Overige reserve (4)	Overdeeld resultaat (5)	Jaartotaal
Saldo 1 januari	681	442	75.816	25.231	102.170
Resultaat 2018	-	-	25.231	-25.231	-
Mutatie t.b.v. wettelijke reserve	-	503	-503	-	-
Resultaat 2019	-	-	-	6.928	6.928
Saldo 31 december	<b>681</b>	<b>945</b>	<b>100.544</b>	<b>6.928</b>	<b>109.099</b>

#### Resultaatsbestemming

Het positief resultaat van 2018 van € 25.231.000 is conform het voorstel ten gunste van de overige reserves gebracht. Het resultaat van 2019 is vooruitlopend op de Algemene ledenvergadering als onverdeeld resultaat opgenomen onder het eigen vermogen. Aan de Algemene ledenvergadering wordt voorgesteld het resultaat van € 6.936.000 positief toe te voegen aan de overige reserves.

2018	Waarborg kapitaal (2)	Wettelijke reserve (3)	Overige reserve (4)	Overdeeld resultaat (5)	Jaartotaal
Saldo 1 januari	681	16.070	61.814	-1.624	76.940
Resultaat 2017	-	-	-1.624	1.624	-
Mutatie t.b.v. wettelijke reserve	-	-15.628	15.628	-	-
Resultaat 2018	-	-	-	25.231	25.231
Saldo 31 december	<b>681</b>	<b>442</b>	<b>75.816</b>	<b>25.231</b>	<b>102.170</b>

#### Wettelijke reserve

Tot en met 2017 was de regelgeving met betrekking tot de Reserve Ziekenfondswet van toepassing op Eno Zorgverzekeraar N.V.. De reserve Ziekenfondswet is gevormd per 1 januari 2006 ten laste van de agio Deze bedroeg ultimo 2017 € 15.602.000. De Reserve Ziekenfondswet is ontstaan bij de invoering van de Zorgverzekeringswet per 1 januari 2006 waarbij is bepaald dat de (voormalige) ziekenfondsen de reserves die zij tot die tijd hadden opgebouwd mochten houden onder voorwaarde dat in de statuten een bepaling zou worden opgenomen dat de zorgverzekeraar geen winstoogmerk heeft. Deze verplichting gold tot 1 januari 2018. Eno Zorgverzekeraar N.V. heeft de reserve ziekenfondswet in 2018 weer toegevoegd aan de overige reserve.

Met ingang van 1 januari 2018 is de beklemming op de Reserve Ziekenfondswet verlopen. In de Tweede Kamer is in 2017 een initiatiefwetsvoorstel inzake een winstuitkeringsverbod voor zorgverzekeraars goedgekeurd, waar de Eerste Kamer echter niet mee heeft ingestemd. De initiatiefnemers hebben gewerkt aan een novelle op het wetsvoorstel om alsnog met terugwerkende kracht de voormalige Reserve Ziekenfondswet onder het winstuitkeringsverbod te brengen. Deze novelle behelst daarnaast een uitkeringsverbod van de winst die na 1 januari 2006 met de basisverzekeringen is behaald. Uitkering van winst uit aanvullende zorgverzekeringen en uitkeringen aan andere zorgverzekeraars binnen dezelfde groep ter versterking van de solvabiliteit van die andere zorgverzekeraar

blijven wel toegestaan. De novelle is nog niet goedgekeurd door de Tweede en Eerste Kamer.

### Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

#### Fiscale eenheid

Voor de omzetbelasting en vennootschapsbelasting maakt Coöperatie Eno U.A. deel uit van een fiscale eenheid en is uit dien hoofde hoofdelijk aansprakelijk voor een eventuele belastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

#### 5.7.3 Toelichting op de winst- en verliesrekening

#### Personeelskosten

Gedurende het boekjaar had de vennootschap 2 (fte) werknemers in dienst (2018: 0 fte). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland.

# 6 Overige gegevens

## 6.1 Statutaire bepalingen inzake het resultaat

In artikel 43 van de statuten van de coöperatie is bepaald dat omtrent bestemming van een eventueel positief resultaat, de Ledenraad besluit op voorstel van het Bestuur, gehoord de Raad van Commissarissen.

Uitkeringen kunnen slechts plaatshebben voor zover het eigen vermogen groter is dan het gestorte en opgevraagde deel van het kapitaal, vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden. Uitkeringen kunnen bovendien slechts plaatshebben voor zover zij niet anders zullen worden aangewend dan voor instellingen ten bate van de volksgezondheid.

Uitkering van winst geschiedt na de vaststelling van de jaarrekening waaruit blijkt dat zij geoorloofd is.

## 6.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

PwC levert separaat de verklaring aan.



**ZorgDirect.** HollandZorg