

# Eno Zorgverzekeraar N.V. Jaarverslag 2018



PricewaterhouseCoopers  
Accountants N.V.  
Uitsluitend voor  
identificatiedoeleinden

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Bestuursverslag</b>	<b>3</b>
1.1	Over onze organisatie	3
1.1.1	Wij zijn Eno Zorgverzekeraar N.V., aangenaam	3
1.1.2	Ons doel	3
1.1.3	Samenwerken aan de beste zorg in de regio	3
1.1.4	Woord van de Raad van Bestuur	3
1.2	Wat Eno in 2018 realiseerde	6
1.2.1	Premie en verzekerden	6
1.2.2	Onze toegevoegde waarde	6
1.2.3	Samenwerken in de regio	7
1.2.4	Onze klanten	8
1.2.5	Onze medewerkers	9
1.3	De cijfers van 2018 in een notendop	10
1.4	Risicobeheersing	11
1.5	Risico's	13
1.6	Onzekerheden	16
1.7	Toezicht	17
<b>2</b>	<b>Verslag van de Raad van Commissarissen</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>Corporate Governance</b>	<b>23</b>
3.1	Juridische Structuur	23
3.2	Governance Principes	24
<b>4</b>	<b>Jaarrekening</b>	<b>26</b>
4.1	Balans per 31 december 2018 (voor resultaatbestemming)	26
4.2	Winst- en verliesrekening over 2018	28
4.3	Toelichting op de jaarrekening	30
4.3.1	Algemeen	30
4.3.2	Toelichting op de balans	44
4.3.3	Toelichting op de winst- en verliesrekening	55
<b>5</b>	<b>Overige gegevens</b>	<b>65</b>
5.1	Statutaire bepalingen inzake het resultaat	65
5.2	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	66

# 1 Bestuursverslag

## 1.1 Over onze organisatie

### 1.1.1 Wij zijn Eno Zorgverzekeraar N.V., aangenaam

Wij zijn Eno Zorgverzekeraar N.V. 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 zorgverzekeringsmerken HollandZorg en ZorgDirect tot onze dienstverlening en is het Zorgkantoor Midden IJssel bij ons ondergebracht.

### 1.1.2 Ons doel

Eno Zorgverzekeraar N.V. heeft tot doel om de belangen van haar leden te behartigen op het gebied van de basiszorgverzekering.

### 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

“Door samenwerking en het regionaal organiseren van zorg, houden we deze betaalbaar en toegankelijk”

Uit het trendscenario zorgkostenontwikkeling van het RIVM, blijkt dat de zorguitgaven in Nederland per persoon per jaar stijgen van 5.100 euro in 2015 naar 9.600 euro in 2040. Als zorgverzekeraar met een belangrijke regionale basis zijn wij ervan overtuigd dat samenwerking in de zorg daarom noodzakelijk is om deze kostenstijging in te dammen. Door goed samenwerken, wordt ook de kans groter op beter en passende oplossingen voor mensen die zorg nodig hebben: kwaliteit en betaalbaarheid hand in hand.

#### Terugblik op 2018

Graag blikken wij met u terug op een stabiel jaar. In 2018 hebben we diverse activiteiten ontplooid, waarmee we er weer in geslaagd zijn een aantal belangrijke doelen te realiseren, waaronder:

- Het aantal verzekerden is gestegen met gemiddeld 15 procent;
- De kernregio van Salland Zorgverzekeringen werd uitgebreid, onder andere via de contracten voor minimacollectiviteiten met de gemeentes Zwolle en Lochem;

- De inkoop van (medisch-specialistische) zorg in de regio was tijdig afgerond;
- Alle ziekenhuizen, huisartsen en apothekers in de regio werden gecontracteerd, net zoals vrijwel alle fysiotherapeuten en andere eerstelijns zorgaanbieders;
- De landelijke contracteergraad loopt voor bepaalde zorgvormen en loopt nog door in 2019. Wel zijn landelijk vrijwel alle ziekenhuizen gecontracteerd;
- Eno behield een gezonde solvabiliteitspositie;
- Op het gebied van Horizontaal Toezicht werkte Eno met het Deventer Ziekenhuis aan risico-inventarisatie en risicoprioritering. In de gemaakte projectplanning wordt voornamelijk gestreefd naar horizontale verantwoording door het Deventer Ziekenhuis per 1 januari 2020;
- In juni 2018 besloot het bestuur tot de aanschaf van Oracle Health Insurance (OHI), ter vervanging van de huidige ZF, voor de verwerking van de administratieve processen. In november 2018 vond de eerste deeloplevering plaats;
- Halverwege 2018 nam Eno een nieuw risicomanagementsysteem in gebruik: het nieuwe systeem is gebruiksvriendelijker en beter toegerust op het maken van rapportages;
- Eno voldeed, conform de invoeringsdatum van 23 mei 2018, aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Voor alle drie de merken werd een vernieuwde declaratie-app opgeleverd;
- Voor de HollandZorg-collectiviteiten werd een verbetering van het werkgeversportaal opgeleverd;
- Per 1 november 2018 vond de overgang naar een nieuwe Raad van Bestuur plaats, met Elout Hooiveld als voorzitter en Petra Teunis als lid van de Raad van Bestuur. Frank Blankers trad per 1 november 2018 af als voorzitter van de Raad van Bestuur.

### Vooruitblik op 2019

De activiteiten waarop wij ons in 2019 gaan richten, zijn grofweg te verdelen in drie categorieën:

#### 1. Verder werken aan toegevoegde waarde voor onze klanten aan de hand van de strategische doelen

- *Verbeteren van processen;*

De nadruk ligt op het verbeteren van de 'klantreis', onder ander door nieuwe labelwebsites en functionaliteiten, aan de hand van klantinzichten. Verdere verbetering van het werkgeversportaal bij HollandZorg zal ook in 2019 aandacht krijgen, net als het verder bouwen aan de commerciële organisatie.

- Grip op zorgkosten;

De nadruk ligt op drie pijlers:

- Meerjarencontracten in de regio in combinatie met het organiseren van zorg op de best passende plek (de juiste zorg op de juiste plek);
- Verdere vormgeving en uitvoering van landelijke inkoop;
- Behoud van een gebalanceerde verzekerdenportefeuille.

- Grip op beheerskosten;

- Marktconforme prijs.

#### 2. Ontwikkelen en vaststellen van de strategische koers voor de komende jaren

De huidige strategie loopt in 2020 af en daarom starten we in 2019 met een proces om de strategische koers voor de volgende jaren vast te stellen. Dit doen we met betrokkenheid van diverse stakeholders, zoals onze leden, zorgaanbieders en medewerkers.

#### 3. Verder werken aan beheersing en professioneel werken

In 2019 gaat het hierbij onder andere over:

- Verhogen van bewustzijn en inrichting van informatiebeveiliging;

- Verhogen van klanttevredenheid en toegevoegde waarde voor klanten;
- Succesvolle ingebruikname van OHI voor de backoffice, inclusief organisatorische inrichting en werkwijzen.

#### **Duurzaam toegankelijke, betaalbare en goede zorg**

De zorgkosten blijven stijgen: door onze leefstijl, doordat we ouder worden en omdat er steeds meer behandelmogelijkheden zijn. Dit zal ook in 2019 zorgen voor een uitdaging om een premie vast te stellen die voor al onze klanten op te brengen is. In de regio Salland hebben we met mooie voorbeelden laten zien dat het mogelijk is om de zorg kwalitatief goed (of zelfs beter), toegankelijk en betaalbaar te houden. Dit vraagt veel van alle partijen, maar de basis die in de regio aanwezig is, biedt kansen. En die willen we in 2019 verder benutten ten behoeve van onze bestaande en toekomstige klanten.

Deventer, 7 mei 2019

De raad van bestuur

Elout Hooiveld

Petra Teunis

## 1.2 Wat Eno in 2018 realiseerde

### 1.2.1 Premie en verzekerden

#### Premieontwikkeling

Door eenmalige meevallers, een goede solvabiliteitspositie en goede zorginkoop in de regio, konden we er het afgelopen jaar voor kiezen om de nominale premies voor de basisverzekering 2019 beperkt te verhogen. Ook de premies voor de aanvullende verzekeringen en tandartsverzekeringen stegen beperkt.

De doorgaande stijging van de zorgkosten maakt dat de premie voor de basisverzekeringen niet voor de labels Salland Zorgverzekeringen en Zorgdirect 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 ruim voldoende om de financiële continuïteit te waarborgen.

#### Verzekerdengroei

We ontvingen in de overstapperiode 2018/2019 opnieuw veel nieuwe verzekerden. We verwachten in 2019 een gemiddelde verzekerdenstand van circa 211.000 verzekerden. Dat is 15% procent meer dan in 2018. Deze stijging wordt voor het grootste deel gerealiseerd door de merken Salland Zorgverzekeringen en HollandZorg. ZorgDirect kende een verzekerdenval van 11 procent. In 2019 zal gewerkt worden aan de strategische koers voor de toekomstige jaren. Heroriëntatie op de positie en invulling van de diverse labels, zal hier onderdeel van zijn.

De verzekerdenval betekende ook een directe stijging van de kapitaaleis. We hielden in 2018 echter rekening met dit groeiscenario en anticipeerden hierop, zodat wij ook in 2019 aan de solvabiliteitseisen kunnen blijven voldoen.

### 1.2.2 Onze toegevoegde waarde

#### Merken

Bij de herbevestiging van onze concernstrategie in 2016 kozen we voor de regio Salland als kernregio en voor Salland Zorgverzekeringen als kernmerk. Om deze keuze te kunnen realiseren hebben we een gemiddeld gezonde, evenwichtige en brede verzekerdenportefeuille nodig met meerdere, ondersteunende merken. Het voeren van meerdere merken is dus geen doel op zich, maar een middel om de dominante positie van het merk Salland Zorgverzekeringen te kunnen realiseren.

#### Productontwikkeling

Ook in 2018 hebben we gewerkt aan het realiseren van toegevoegde waarde per merk. De doorlooptijd van het Product-, Approval-, and Review-Proces (PARP) werd via een gestructureerde aanpak verkort, waardoor de beoogde productaanpassingen voor 2019 al in een eerder stadium inzichtelijk waren. In 2019 gaan we een vervolgstap zetten om dit proces nog beter te laten verlopen. Het aanbod van producten en diensten voor 2019 blijft op hoofdlijnen gelijk aan 2018.

In 2018 was er tevens veel aandacht voor uitbreiding van de minimacollectiviteiten, het sterker positioneren van Salland Zorgverzekeringen in de regio en een goede voorbereiding op de invoering van het voorkeursbeleid voor medicijnen.

#### Clubactie

Het aantal sportclubs dat deelnam aan onze Salland-clubactie nam opnieuw toe, net als het aantal leden dat via deze actie overstapte naar Salland Zorgverzekeringen. Leden die zich via de clubactie (blijven) verzekeren bij Salland Zorgverzekeringen ontvangen korting op aanvullende verzekeringen. Een

deelnemende sportclub ontvangt een vast bedrag per lid, dat de sportclub vervolgens weer kan inzetten om de sportclub gezond en aantrekkelijk te houden. Door de uitbreiding van het kernwerkgebied van Salland Zorgverzekeringen, naar onder andere de gemeente Zwolle, doen sinds 2018 ook sportclubs uit de gemeente Zwolle mee aan de clubactie.

### 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 2018 tijdens een van de voltallige 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 2018 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 2018 werkten we samen met andere zorgverzekeraars. Voor de meeste zorgsoorten deden we dit in VRZ-verband samen met ONVZ en Zorg en Zekerheid. In 2018 werkten we aan de voorbereidingen op invoering van het voorkeursbeleid geneesmiddelen. De inkoop hiervoor gaven we contractueel vorm 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 voormalige RVZ-gelden (ten behoeve van alle inwoners in de regio) of de ROS-gelden, gericht op ondersteuning van de eerstelijnszorg.

Gedurende 2018 informeerden we zowel onze zorgaanbieders als onze verzekerden over de gecontracteerde zorg voor het nieuwe inkoopjaar:

- *Zicht op beleid voor zorgaanbieders*  
Op 1 april 2018 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 2018 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. Zo sloten we in 2018 een driejarig contract met het Deventer Ziekenhuis en liep het meerjarencontract met alle huisartsen in de regio door. De landelijke inkoop, via de VRZ-samenwerking, verliep langzamer. Het eerste jaar in een nieuwe samenwerkingsconstructie vroeg tijd en aandacht voor de onderlinge afstemming. Gedurende 2018 is dan ook specifiek ingezet op het intensiveren van afspraken over samenwerking, inkoopspecificaties en faciliterende structuur via een shared service center. In 2019 moeten deze afspraken verder beslag krijgen in de uitvoering.

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

In het voorjaar van 2018 publiceerde de Task Force Juiste Zorg op de Juiste Plek haar bevindingen en aanbevelingen over hoe de zorg in Nederland anders georganiseerd kan worden. De essentie van deze aanbevelingen is het voorkomen van (duurdere) zorg, het verplaatsen van zorg dichterbij mensen thuis en het vervangen van zorg door bijvoorbeeld e-health-toepassingen. Eén van de kansrijke omgevingen om dit te organiseren, wordt gezien in de regionale inrichting van zorg, in samenwerking tussen zorg(verzekerings)domein, gemeentelijk domein en eventuele andere partijen. In de kernregio van Eno, Salland, zijn van oudsher een aantal factoren aanwezig die een uitstekende basis bieden voor deze regionale samenwerking in zorg: in het bijzonder een compacte bestuurlijke schaalgrootte, één dominant ziekenhuis, zorgverzekeraar en zorgkantoor. In december 2018 bezocht Minister de Jonge op uitnodiging van Eno de regio. Regionale partijen, variërend van het Zorgkantoor Midden IJssel (ondergebracht bij Eno), het Deventer Ziekenhuis tot aan de huisartsencoöperatie, lieten voorbeelden zien van waar samenwerking toe kan leiden. Eén van deze voorbeelden betrof het Transmuraal Logistiek Bureau. Dit loket biedt 24 uren-ondersteuning bij het organiseren van voor- en nazorg voor patiënten, zoals eerstelijnsverblijf.

## **1.2.4 Onze klanten**

### **Klantgerichtheid en klanttevredenheid**

Op diverse manieren geven wij invulling aan klantgerichtheid. Bijvoorbeeld door onze klanten van harte welkom te heten op ons kantoor in Deventer, waar ze vragen kunnen stellen aan een van onze medewerkers van de Klantenservice. Of, zoals tijdens de overstapperiode 2018/2019, door op locatie spreekuren te organiseren om nieuwe verzekerden te helpen bij hun inschrijving.

### *Klantloyaliteit gestegen*

Dat onze klantgerichtheid gewaardeerd wordt, blijkt onder andere uit de uitkomsten van het jaarlijkse NPS-onderzoek dat klantloyaliteit meet. Eno liet dit onderzoek in 2018 opnieuw uitvoeren voor de merken Salland Zorgverzekeringen en ZorgDirect. Voor Salland Zorgverzekeringen steeg de NPS van 13 in 2017 naar 26 in 2018 en de waardering voor de dienstverlening ontving een 8,2 (in 2017 een 7,9). Voor ZorgDirect steeg de NPS van 1,0 in 2017 (het tweede jaar van het bestaan van ZorgDirect) naar 8,0 in 2018. De dienstverlening van ZorgDirect werd door de verzekerden gewaardeerd in 2018 met een 8,0 (in 2017 een: 7,8). Het karakter van de zorgverzekeringen en klanten van HollandZorg, lenen zich niet goed voor een vergelijking met reguliere zorgverzekeringen. Om die reden wordt HollandZorg niet meegenomen in het NPS-onderzoek.



#### *Afhandeling van vragen via e-mail en telefoon*

Vanaf half 2018 nam het aantal telefonische contacten bij de klantenservice toe. Dit laat zich vooral verklaren door de groei van het aantal HollandZorg-verzekerden tijdens het jaar en de groei van verzekerden in de overstapperiode bij het label Salland Zorgverzekeringen. De inzet om dit op te vangen was in 2018 gericht op het aantrekken van (extra) ervaren personeel in combinatie met scholing op diverse gebieden.

#### *Klantprocessen en ICT*

We werken systematisch aan het verbeteren van processen, passend bij onze strategische doelen.

In 2017 startten we een nieuw project: het vervangen van de informatiecommunicatietechnologie (ICT) voor onze backoffice-activiteiten. Vervolgens kozen we als vervolgstap in 2018 voor Oracle Health Insurance (OHI) als oplossing. De keuze voor OHI is een keuze voor een bewezen technologie bij zorgverzekeraars. Een belangrijk voordeel is dat alle jaarlijkse wijzigingen in wet- en regelgeving door de implementatiepartner van OHI ingevoerd wordt in de functionaliteit. Dit scheelt tijd voor onze medewerkers. Tijd die besteed kan worden aan het verder ontwikkelen van onze toegevoegde waarde voor klanten. Bij de invoering van OHI hebben we ervoor gekozen om zoveel mogelijk de standaardfunctionaliteit te gebruiken. In november was de eerste oplevering in de vorm van de module voor het registreren en wijzigen van de polissen van verzekerden.

In 2018 werd ook gewerkt aan de voorbereidingen op nieuwe labelwebsites. De inspanningen richtten zich op websites met functionaliteiten die nog beter aansluit op de klantwensen. Daarbij houden we ook rekening met digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Ingebruikname van de nieuwe websites zal in 2019 volgen.

### **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.

#### **Welbevinden**

Sinds 2016 ondersteunen wij 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 aan activiteiten varieert van lessen aerial yoga en clinics boogschieten tot badmintonlessen en hardlopen. Een onderdeel dat in 2018 een structurele plek in het programma kreeg, is bootcamp. Twee keer per week wordt in de buurt van het kantoorpand gesport, onder begeleiding van een professioneel bootcamptrainer. Deze lessen zijn ook opengesteld voor medewerkers van bedrijven in de buurt van Eno. Ook hier zoeken wij dus weer de samenwerking op met onze omgeving.

#### *Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)*

In 2018 nam Eno een tevredenheidsonderzoek af onder alle medewerkers. Dit deden wij met behulp van de tool Effectory. Deze in Nederland veelgebruikte tool gaf ons de gelegenheid om de resultaten te vergelijken op brancheniveau en landelijk niveau. In het onderzoek werden onder andere betrokkenheid, werkgeverschap en sociale veiligheid gemeten, zowel op organisatieniveau als per afdeling/groep. De respons op het onderzoek was met 92,3 procent opvallend hoog. Ook het oordeel van medewerkers

lag gemiddeld hoger dan de benchmark. In positieve zin sprong de score voor leiderschap daar uit. Op klantgerichtheid viel het totaaloordeel echter lager uit, waarbij het belangrijk is om te vermelden dat de scores per afdeling/groep uiteenliepen. De resultaten zijn opgevolgd door een terugkoppeling en gesprek per afdeling/groep.

#### **Risicobewustzijn**

We blijven voortdurend werken aan het behouden en verhogen van het risicobewustzijn van onze medewerkers. Alle nieuwe medewerkers volgden daartoe in 2018 de basis e-learning module compliance & risk en legden deze met goed gevolg af. Ook de verdiepende module werd door ruim 80 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 2017 legden alle medewerkers, voor wie dit geldt, in 2018 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 2018 behaalden alle medewerkers, voor wie dit geldt, hun diploma Wft Zorg. Sinds begin 2018 bieden we medewerkers via de online leeromgeving GoodHabitx 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 2018 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.

Het technische resultaat is verbeterd door hogere premieontvangsten. Daarnaast vallen de zorgkosten hoger uit doordat er meer verzekerden zijn. De premieomzet (zonder mutatie premie tekortvoorziening) is met 16,2 procent toegenomen ten opzichte van 2017 (€ 45,9 miljoen). De geraamde schade is met 14,4 procent toegenomen ten opzichte van 2017 (€ 36,3 miljoen). De premietekortvoorziening is € 3,9 miljoen lager t.o.v. ultimo vorig jaar. Door deze effecten is het verzekeringsresultaat uitgekomen op € 43,3 miljoen positief (2017: € 14,8 miljoen positief).

Gedurende 2018 heeft er een definitieve afrekening plaatsgevonden over 2014 met het Zorginstituut Nederland. Het negatief resultaat op de beleggingen bedraagt € 152.000 negatief.

Hieronder staan enkele kerncijfers

	2018	2017
Resultaat	22.646	-3.883
Resultaat technische rekening schadeverzekering	22.768	-3.821
Brutomarge	43.297	14.780
Bedrijfskosten	20.479	18.542
Beleggingsresultaat	-152	-85
Schaderatio	87,0%	94,5%

Het technisch resultaat bedraagt € 22,8 miljoen positief (2017: 3,8 miljoen negatief). In het technisch resultaat is een beleggingsresultaat van € 0,1 miljoen negatief (2017: 0,1 miljoen negatief) verantwoord. Het totale beleggingsresultaat is € 0,2 miljoen negatief (2017: 0,1 miljoen negatief).

#### Eigen vermogen en resultaat

Eno Zorgverzekeraar N.V. heeft ultimo 2018 een eigen vermogen van € 86,8 miljoen (2017: € 64,2 miljoen). In 2018 is een positief resultaat behaald van € 22,6 miljoen (2017: € 3,9 miljoen negatief).

#### Solvabiliteitseis

Op basis van de door de Nederlandsche Bank vastgestelde richtlijnen is voor de uitvoering een minimale solvabiliteit vereist van: € 57.660.000 eigen vermogen (2017: 50.335.000). De stijging wordt veroorzaakt door stijging van de verzekerdenaantallen en premie omvang.

Onder Solvency II is het eigen vermogen per balansdatum € 95.754.000. De solvabiliteitsmarge is 166,1%. De interne solvabiliteitsmarge die gehanteerd wordt is 130% en daarvoor dient € 74.958.000 aan eigen vermogen te worden aangehouden. Eno Zorgverzekeraar N.V. 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 130% uitkomt.

#### Liquiditeit

Ultimo boekjaar 2018 waren de liquiditeiten en de kasstromen zodanig dat zelfstandig in ruime mate in de financieringsbehoefte kon worden voorzien.

## 1.4 Risicobeheersing

### Risicomanagement

Het gericht toepassen van risicomanagement 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 risicomanagementsysteem.

### **Risicomanagementbeleid**

In het Eno risicomanagementbeleid 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. 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 betreffende 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*

- *Druk van toenemende wet- en regelgeving:*  
Wij opereren in een branche die onderhevig is aan toenemende wet- en regelgeving die vanuit de wetgever en verschillende toezichthoudende instanties op ons afkomen. Het aantoonbaar blijven voldoen aan wet- en regelgeving en veranderende normenkaders vanuit de toezichthouder legt een zekere druk op onze organisatie. Eno beheerst dit risico door continu de politieke besluitvorming en de daarmee samenhangende wijzigingen in wet- en regelgeving nauwgezet te volgen en ons beleid en organisatie daarop tijdig aan te passen.
- *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).
- *Toenemende zorgkosten:*  
Dit risico betreft een onvoorziene afwijking in de eigen zorgkostenraming, waardoor de zorgpremies onvoldoende dekkend zijn om de gemaakte kosten te compenseren. Wij beheersen dit risico door gevoeligheidsanalyses toe te passen op de begroting door middel van een ORSA. Daarnaast zien we een toenemend risico dat de uitgaven aan niet gecontracteerde zorg zullen gaan stijgen, in lijn met de landelijke trend.

### *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. In 2018 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.

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 2018 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 2018 de zogenaamde 'Eed of belofte financiële sector' afgenomen bij de betreffende medewerkers met (in)direct klantcontact.

### *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 liquiditeitstekorten 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 2018 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 2018 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.
- *Prijrisico*  
In de afgelopen jaren was er een druk op de basispremie in de zorgverzekeringsmarkt. Het prijrisico 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 ons lopende betalingsverplichtingen te kunnen voldoen.

## **Wet en regelgeving**

### *Juridisch*

Juridische risico's kunnen voornamelijk optreden wanneer wij niet voldoen aan wet- en regelgeving en/of wanneer contractuele bepalingen niet correct gedocumenteerd zijn. Nieuwe wet- en regelgeving worden bij continu geïnventariseerd en geanalyseerd door het Impactteam en Juridische Zaken. Vervolgens ziet Compliance & Risk toe op de naleving van de wet- en regelgeving. In 2018 is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) volledig door ons geïmplementeerd. De AVG heeft per 25 mei 2018 de Wet Bescherming Persoonsgegevens vervangen.

- *Risicocultuur en bewustzijn*  
Wij zijn ervan overtuigd dat een effectief risicomanagementsysteem het beste tot zijn recht komt als onze medewerkers voldoende risicobewust zijn. In 2018 hebben we gerichte stappen gezet om het risicobewustzijn van medewerkers te verhogen. 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 2018 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 hiertoe een solvabiliteitsratio (SCR) van minimaal 130 procent. De hoogte van de solvabiliteitsratio is bepaald op basis van de risico's die 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 130 procent is, neemt Eno maatregelen om minimaal op het gewenste solvabiliteitsniveau te komen.

In 2018 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 risicovereveningsstelsel

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 Onzekerheden

Het huidige private zorgverzekeringsstelsel bestaat uit twee delen.

- o Het eerste deel betreft 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.
- o 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.

### Recapitulatie van onzekerheden

Met betrekking tot de jaarrekening 2018 kunnen we de onzekerheden als volgt samenvatten, waarbij de voor de jaarrekening 2018 van Eno verwachte mate van onzekerheid is toegelicht:

1. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening, ziekenhuizen over 2016, 2017 en 2018 (grote onzekerheid);



2. De verhouding vast/variabel van de schadelast ziekenhuizen over 2017 en 2018 (kleine onzekerheid);
3. De impact van de zelfonderzoeken op de schadelast ziekenhuizen over 2016, 2017 en 2018 (kleine onzekerheid);
4. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening, GGZ over 2016, 2017 en 2018 (grote onzekerheid);
5. De impact van de zelfonderzoeken op de schadelast GGZ over 2016, 2017 en 2018 (kleine onzekerheid);
6. De impact van de aanpassing van de NZa-tarieven GGZ, inclusief het cumulatieve effect inzake oude jaren (kleine onzekerheid);
7. De rechtmatigheid van de schadelast wijkverpleging (kleine onzekerheid).
8. De bepaling van het budget 2016, 2017, en 2018 op basis van ex-ante parameters (grote onzekerheid);
9. De bepaling van de budgetcorrectie 2016, 2017 en 2018 van flankerend beleid en bandbreedteregeeling (kleine onzekerheid);
10. De bepaling van het resultaatseffect 2017 en 2018 van de wettelijk eigen risico regeling (kleine onzekerheid);
11. De hoogte van het verwachte resultaat 2019 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 2019 en de verwachte toename van niet-gecontracteerde zorg (middelgrote onzekerheid);

De hierboven vermelde onzekerheden binnen de zorgverzekeringsbranche kunnen positieve dan wel negatieve effecten hebben op ons resultaat en eigen vermogen. Bij het bepalen van het resultaat en het vaststellen van het vermogen zijn we uitgegaan van prudente veronderstellingen en hebben we 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.

## 1.7 Toezicht

### **Toezichteisen van stakeholders**

Met betrekking tot de toezichteisen van onze stakeholders lichten we een aantal zaken uit 2018 uit:

- De Interne Audit Dienst (IAD) voerde in 2018 audits uit op de thema's 'producten ontwikkelen', 'compliance' en de 'risk management functie'. Alle drie de rapporten zijn besproken met de RvB, het MT en de RvC en geven goede aanknopingspunten tot verdere verbetering op de thema's;
- DNB bracht een bezoek aan Eno voor een on-site onderzoek naar onze compliancefunctie. Op basis van de uitkomsten leverden we een verbeterplan op voor een aantal onderdelen. De meeste punten uit dit plan zijn nog in 2018 geëffectueerd;

- We voerden een DNB self-assessment uit op het thema 'informatiebeveiliging'. Ook hieruit volgde een verbeterplan, waar we in 2019 uitvoering aan zullen geven en periodiek over zullen rapporteren;
- In november 2018 ontving het Zorgkantoor Midden IJssel een positief oordeel van de NZa over de uitvoering van de Wlz in 2017. De NZa heeft een aantal zaken van Zorgkantoor Midden IJssel als 'best practice' betiteld. Een mooi resultaat, waar medewerkers van het Zorgkantoor dagelijks met volle inzet aan werken;
- We beantwoordden tijdig diverse uitvragen van toezichthouders, zoals de NZa-uitvraag naar transparante informatieverstrekking collectiviteiten, uitvoering van de wanbetalersregeling en het informatieverzoek kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

## 2 Verslag van de Raad van Commissarissen

“Als Raad van Commissarissen zien we dat Eno zich steeds verder professionaliseert, in de breedte en op specifieke thema’s. Samen met de groei in verzekerden en een positief financieel resultaat, biedt dit een goede uitgangspositie voor 2019.”

### 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 verschillende achtergronden en ervaringen die aansluiten bij de context van Eno.

Begin 2018 was de RvC met zes personen voltallig. In april legde Petra Teunis haar taken als commissaris neer vanwege haar belangstelling voor de vacature van lid van de RvB. Per 1 november benoemde de Ledenraad Petra Teunis op deze positie. Zij trad formeel al eerder af als commissaris. Op dat moment ontstond een vacature in de RvC.

### Commissies

Om aan haar toezichthoudende taak verdieping te geven, zijn er binnen de RvC twee commissies die de voltallige RvC adviseren (besluitvorming vindt plaats in de plenaire vergaderingen):

- *Audit & Risk Committee (ARC)*  
Deze commissie, bestaande uit drie leden, richt zich op de activiteiten, verslaglegging en beheersing van de 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;
- *Remuneratiecommissie*  
Deze commissie, bestaande uit drie leden, houdt zich bezig met de eventuele (her)benoemingen, de functionerings- en beoordelingsgesprekken en het beloningsbeleid van de leden van de RvB.

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.

### Terugblik

Het afgelopen jaar maakte Eno opnieuw een mooie verzekerdengroei door. Hierdoor wist de organisatie haar beheerskosten per verzekerde te verlagen en energie te steken in het continue verbeteren van de organisatie, zoals de dienstverlening, processen, IT, governance en wet- en regelgeving. Ondertussen bewaakt de organisatie ook het welzijn van medewerkers via een programma voor mentale en fysieke fitheid en het meten van de medewerkerstevredenheid. In 2018 bleek daaruit dat medewerkers Eno op vrijwel alle gebieden een hoger cijfer gaven dan de gebruikte benchmark. Als RvC nemen wij ons petje af voor het vele werk dat met een relatief kleine groep medewerkers verricht wordt.

2018 was ook het jaar waarin Frank Blankers aankondigde met vervroegd pensioen te willen gaan. Op 1 november 2018 trad Frank Blankers formeel terug als bestuurder bij Eno. De Raad van Bestuur ontwikkelde Eno, onder leiding van Frank Blankers, tot een moderne dienstverlener op zorgverzekeringsvlak. Op basis van een

hernieuwde strategie groeide het aantal verzekerden van gemiddeld 124.000 in 2012 naar gemiddeld 169.000 in 2018. De regionale positie van het kernlabel Salland Zorgverzekeringen verstevigde, onder andere door een grotere zichtbaarheid en groei in marktaandeel. Met de Eno Ontwikkelt-activiteiten werd een belangrijke basis gelegd voor een professionele bedrijfscultuur.

De Raad van Commissarissen is Frank dan ook zeer dankbaar voor dat wat hij tot nu toe voor Eno heeft betekend en wenst hem alle geluk en gezondheid toe voor de periode na zijn pensionering.

### **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 premietekortvoorziening, de kenmerken en verwachtingen per merk en een daarbij passende verstandige en duurzame premieontwikkeling.

### **Inhoudelijke onderwerpen**

Naast jaarlijks terugkerende onderwerpen, zoals de resultaten van de overstapperiode, de jaarcijfers en het zorginkoopbeleid, stonden we in 2018 diverse keren stil bij ICT: in het bijzonder op het gebied van informatiebeveiliging en de voortgang van de keuze en invoering van een nieuw, toekomstbestendig systeem voor de backoffice-activiteiten. We hebben nadrukkelijk aandacht voor de risico's en verbeterpunten ten behoeve van een stabiele, veilige ICT-omgeving. Dit onderwerp, los van de jaarlijks terugkerende onderwerpen, zal ook in 2019 onze onverminderde aandacht krijgen.

Ook spraken we in 2018 over de voortgang van de samenwerking binnen de VRZ (Eno, ONVZ en Zorg en Zekerheid) met betrekking tot de landelijke zorginkoop. Verder hebben we aandacht gehad voor nieuwe wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Op het gebied van actuele ontwikkelingen in de zorg, hadden we onder andere aandacht voor de faillissementen van het Slotervaartziekenhuis en IJsselmeerziekenhuizen in relatie tot de zorgplicht van Eno en de financiële situatie van ziekenhuizen in de kernregio van Eno.

Ten slotte volgden wij tijdens de vergaderingen de ontwikkelingen in de langdurige zorg (Wlz). Zorgkantoor Midden IJssel voert voor concessiehouder Eno de Wlz-taken uit voor de gemeentes Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en Voorst. In 2018 werd verder invulling gegeven aan de in 2017 opgestelde regiovisie. Belangrijke onderdelen daarbij zijn de inzet van de kwaliteitsgelden en het bouwen een aan zichtbaar zorgkantoor.

### **Het Audit & Risk Committee**

De commissie kwam in 2018 vier keer bij elkaar en heeft vooral verdieping aangebracht op de onderwerpen financiën, compliance en risk en audit management. Over deze onderwerpen vond verslaglegging plaats aan de voltallige RvC.

Onderwerpen die door het ARC in 2018 zijn behandeld zijn onder meer de jaarrekening 2017, accountantsverslag 2017, managementletter van accountant PWC, de kwartaalrapportages financiën, compliance, risk en internal audit, de begroting 2019, beleggingen en vermogensbeheer, kapitaalbeleid, Solvency II, inclusief de ORSA, de rapportage van de actuaris en het audit jaarplan 2019.

Specifieke aandacht was er voor het on-site onderzoek van De Nederlandse Bank (DNB) naar de compliancefunctie en voor de uitgevoerde audits in 2018 op het gebied van compliance, risk management, en de processen producten ontwikkelen en zorg inkopen.

### **Remuneratie-/Benoemingscommissie**

Begin 2018 kondigde Frank Blankers (de toenmalig voorzitter van de RvB) aan later dat jaar met vervroegd pensioen te willen gaan. Vanuit onze werkgeversrol hebben wij gesprekken met hem gevoerd in het kader van de beëindiging van zijn dienstverband. Met Elout Hooiveld voerden wij gesprekken in het kader van zijn beoogde opvolging van Frank Blankers als voorzitter RvB.

Begin 2018 bestond de remuneratiecommissie uit drie leden. Omdat Petra Teunis overwoog zich kandidaat te stellen voor de functie van lid RvB, legde zij haar taken als commissaris neer. Onze Remuneratiecommissie heeft vanaf dat moment haar werkzaamheden vervolgd met twee leden. Voor het werving- en benoemingsproces benoemden wij de twee overgebleven leden van de Remuneratiecommissie ook als leden van de Selectiecommissie. Deze selectiecommissie kwam in 2018 een groot aantal keren bij elkaar in het kader van de vorming van een nieuwe RvB. Onze voltallige RvC, RvB, Compliance officer en de Bestuurssecretaris ondersteunden de commissie bij haar werkzaamheden. In het proces betrok de commissie ook de Ledenraad en Ondernemingsraad (OR) en won de commissie tevens advies in van twee externe adviseurs. Beiden beschikten over ruime ervaring met de werving en selectie van bestuurders. Een van de adviseurs had daarnaast ervaring met toetsingstrajecten via DNB. Na ontvangst van goedkeuring door DNB op de voordracht van Petra Teunis, werd aan de OR advies gevraagd. Op basis van het positieve advies dat volgde, droeg onze RvC Petra Teunis ter benoeming voor aan de Ledenraad. Wij zijn blij dat de Ledenraad vervolgens unaniem instemde met de voordracht en Petra Teunis per 1 november 2018 tot bestuurder bij Eno benoemde. Tevens is in deze vergadering op 27 september Elout Hooiveld formeel aangewezen als voorzitter van de RvB. Vanwege het vertrek van Petra Teunis als commissaris bij Eno, ontstond een vacature. Eind 2018 liep de benoemingstermijn af van Jacob Dijkstra (voorzitter RvC) en Laurens Roodbol. Op onze voordracht herbenoemde de Ledenraad beiden voor de maximale duur van drie jaar.

Met het oog op de continuïteit binnen de RvC, de toekomstige uitdagingen bij Eno en een diverse samenstelling, kiezen we ervoor om in 2019 twee vacatures te stellen. De RvB heeft hierop positief geadviseerd.

### **De Ondernemingsraad**

Een afvaardiging van de RvC woonde in 2018 een bijeenkomst van de overlegvergadering van de Ondernemingsraad bij.

### **De Ledenraad**

We waren in 2018 aanwezig bij alle (vier) formele vergaderingen van de Ledenraad, voorgezeten voor de RvC-voorzitter.

### **Externe toezichthouders**

Een belangrijk onderdeel van toezicht houden zijn de contacten en samenwerking met DNB, NZa en de externe accountant. Deze contacten verlopen veelal via de RvB, maar we hebben ook rechtstreeks overleg met DNB. Zo voerden we in 2018 een gesprek met DNB waarbij er aandacht was voor de werving en selectie van de nieuwe RvB en het uitwisselen van risicobeelden op onderwerpen als IT, sleutelposities in het kader van Solvency II en ontwikkelingen met betrekking tot landelijke zorginkoop in VRZ-verband.

### **Permanente educatie**

Met het programma Permanente Educatie (PE) zorgen we ervoor dat onze kennis op niveau blijft om onze taken als toezichthouder, klankbord en werkgever goed te kunnen (blijven) uitoefenen. In 2018 volgden we daartoe een programma met drie onderdelen: coöperatie en medezeggenschap, blockchain en actuele ontwikkelingen in de zorg.

### **Zelfevaluatie**

Een belangrijke waarborg voor de kwaliteit van ons toezicht is de jaarlijkse zelfevaluatie. Eens in de twee

jaar vindt deze plaats onder leiding van een extern deskundige (voor het laatst in 2017). In 2018 vond een zelfevaluatie plaats. Dit had het karakter van een voortgangsstatus vanuit de aanbevelingen uit 2017 als ook het bespreken van actuele zaken en vooruitblikken op wat aandacht vraagt in 2019. Specifieke elementen in de evaluatie waren de rol van de RvC op diverse toezichtthema's en de werving en selectie van de nieuwe RvB.

### **Honorering**

De totale RvC-honorering over 2018 bedroeg 144.812 euro exclusief 61 euro aan onkostenvergoedingen en exclusief 25.124 euro aan btw. De genoemde bedragen zijn op hele euro's afgerond en passen binnen de vastgestelde WNT-percentages.

### **Tot slot**

Dit jaarverslag is voorzien van een goedkeurende verklaring van onze externe accountant. Wij stellen als RvC aan de Ledenraad voor de jaarrekening vast te stellen en decharge te verlenen aan de RvB voor het in 2018 gehouden toezicht.

De gezonde financiële organisatie en de toename in verzekerden geven ons het vertrouwen dat alle inspanningen ook tot goede resultaten hebben geleid. Wij bedanken de RvB en medewerkers dan ook voor hun bijdrage hieraan. En wij bedanken ook de Ledenraad voor de samenwerking en kritische blik vanuit het perspectief van de leden. Door die verschillende blikken en bijdragen van een ieder versterken we elkaar en daarmee Eno.

Namens de Raad van Commissarissen,  
Jacob Dijkstra, Voorzitter

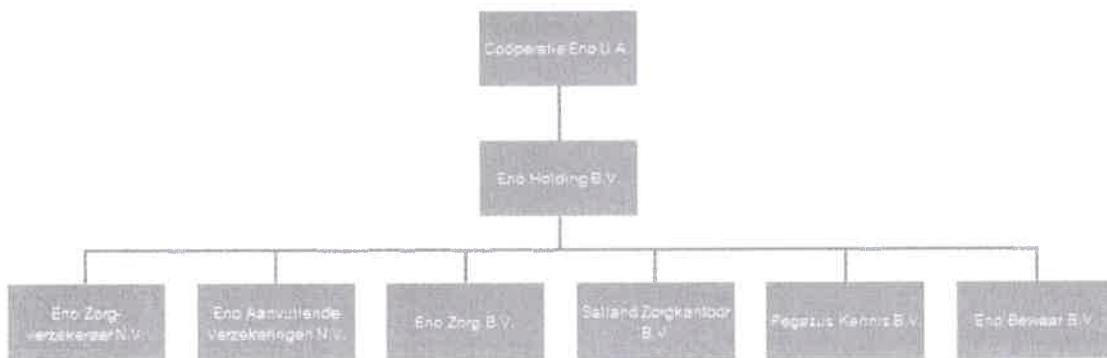
## 3 Corporate Governance

### 3.1 Juridische Structuur

#### Juridische structuur

Eno Zorgverzekeraar N.V. gevestigd aan de Munsterstraat 7 te Deventer maakt deel uit van de groep Eno. Van deze groep maken naast Eno Zorgverzekeraar N.V., Coöperatie Eno U.A., 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 werkmaatschappijen en is ook bestuurder van de volgende zes werkmaatschappijen:

- *Eno Zorgverzekeraar N.V.*  
...is de zorgverzekeraar die valt onder de bepalingen van de Zorgverzekeringswet en ook verantwoordelijk is voor de Wlz-uitvoering van verzekerden van Eno Zorgverzekeraar. 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 consultancy-tak 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 2018 heeft de groep Eno 209 medewerkers (fte) (2017: 199 fte) in dienst die de activiteiten van de groep uitvoeren. Alle medewerkers zijn in dienst bij Eno Zorgverzekeraar N.V.

## **3.2 Governance Principles**

De meeste principes vanuit de sinds 2011 gehanteerde Governance Principles Verzekeraars zijn opgenomen in wetgeving. Daarom heeft het Verbond van Verzekeraars ervoor gekozen deze Governance Principles 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 Principles, die geen duidelijke plaats hebben gekregen in wetgeving, zijn opgenomen in de gewijzigde Gedragscode Verzekeraars. Coöperatie Eno onderschrijft de regulering, 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**  
Wij voldoen aan dit onderdeel van de code. Er is een programma van permanente educatie opgesteld voor de leden van de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en het Management Team. 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 onze bedrijfsvoering. 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 of belofte Financiële Sector af, waarbij het klantbelang centraal wordt gesteld. Daarnaast worden productuitingen 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.

Voor de volledige naleving van de code verwijzen wij naar onze website.

## 4 Jaarrekening

### 4.1 Balans per 31 december 2018 (voor resultaatbestemming)

Activa (x € 1.000)		31 December 2018	31 December 2017
<b>Immateriële vaste activa</b>			
Onderzoek en ontwikkeling	(1)	3.804	1.839
<b>Beleggingen</b>			
Terreinen en gebouwen	(2)	1.556	1.556
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	(3)	850	850
Overige financiële beleggingen	(4)	73.233	60.973
		75.639	63.379
<b>Vorderingen</b>			
Vorderingen uit directe verzekering	(5)	19.962	18.697
Zorginstituut Nederland	(6)	38.546	40.707
Overige vorderingen	(7)	18.507	27.445
		77.015	86.849
<b>Overige activa</b>			
Materiële vaste activa	(8)	1.979	1.687
Liquide middelen	(9)	78.230	35.364
		80.209	37.051
<b>Overlopende activa</b>			
Overige overlopende activa	(10)	1.796	1.513
		238.463	190.631

Passiva (x € 1.000)		31 December 2018	31 December 2017
<b>Eigen vermogen</b>			
Gestort en opgevraagd kapitaal	(11)	50	50
Agio reserve	(12)	15.464	15.464
Wettelijke reserve	(13)	-	15.602
Overige reserves	(14)	48.676	36.958
Onverdeeld resultaat	(15)	22.646	-3.883
		86.836	64.191
<b>Technische voorzieningen</b>	(16)		
Niet verdiende premies en lopende risico's		11.400	15.200
Te betalen schaden		125.587	106.301
		136.987	121.501
<b>Voorzieningen</b>			
Overige	(17)	1.047	916
<b>Schulden</b>			
Overige schulden	(18)	11.874	2.192
		11.874	2.192
<b>Overlopende passiva</b>			
Overige overlopende passiva	(19)	1.719	1.831
		238.463	190.631

## 4.2 Winst- en verliesrekening over 2018

(x € 1.000)		2018	2017
<b>Technische rekening</b>			
<b>Verdiende premies eigen rekening en bijdragen</b>			
Brutopremies	(20)	173.081	147.941
Wijziging technische voorziening niet verdiende premie en lopende risico's		3.800	-15.200
Bijdrage Zorginstituut Nederland	(21)	155.571	134.860
		332.452	267.601
<b>Toegerekende opbrengst uit beleggingen</b>			
		-50	-59
<b>Schaden eigen rekening</b>			
Betaalde schaden	(22)	264.080	247.810
Brutoschaden overig		-	5
Wijziging balansrekeningen inzake schaden (vorderingen en voorzieningen)	(23)	22.575	2.506
Schadebehandelingskosten	(24)	2.500	2.500
		289.155	252.821
<b>Bedrijfskosten</b>			
	(25)		
Acquisitiekosten		900	918
Personeelskosten		12.871	12.418
Huisvestingskosten		408	469
Automatiseringskosten		2.100	1.754
Afschrijving bedrijfsmiddelen		950	1.191
Overige kosten		5.750	4.292
schadebehandelingskosten		-2.500	-2.500
		20.479	18.542
<b>Resultaat technische rekening</b>		<b>22.768</b>	<b>-3.821</b>
Te transporteren		22.768	-3.821

Te transporteren		22.768		-3.821
<b>Niet technische rekening</b>				
<b>Opbrengsten uit beleggingen</b>	(26)			
Opbrengsten uit deelnemingen		85	85	
Opbrengsten uit andere beleggingen		65	121	
Gerealiseerde winst op beleggingen		326	-220	
		476		-14
<b>Niet gerealiseerde winst op beleggingen</b>		-852		198
<b>Beleggingslasten</b>		224		-269
<b>Aan technische rekening toegerekende opbrengst uit beleggingen</b>		50		59
Andere baten	(27)	47		46
Andere lasten	(28)	-67		-82
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening</b>		<b>22.646</b>		<b>-3.883</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.

## 4.3 Toelichting op de jaarrekening

### 4.3.1 Algemeen

#### Activiteiten, doelstelling en beleid

Eno Zorgverzekeraar N.V. gevestigd in Deventer aan de Munsterstraat 7 en werkend onder kamer van koophandelnummer 8147983 is een zorgverzekeraar 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.

#### Groepsverhoudingen

Eno Zorgverzekeraar N.V., feitelijk en statutair gevestigd te Deventer, maakt deel uit van een groep. Aan het hoofd van deze groep staat Coöperatie Eno U.A.. De financiële gegevens zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Coöperatie Eno te Deventer.

#### 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 de komende jaren blijvend sprake zal zijn van een zodanige kasstroom dat de solvabiliteit op peil blijft.

#### 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 risicomanagement en de daarbij onderkende risico's verwijzen wij naar paragrafen 1.4 en 1.5 van het bestuursverslag waar dit nader uiteen gezet wordt.

#### 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 2018 kunnen de onzekerheden als volgt worden samengevat, waarbij de voor Eno verwachte mate van onzekerheid is toegelicht:

1. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening, ziekenhuizen over 2016, 2017 en 2018 (grote onzekerheid);
2. De verhouding vast/variabel van de schadelast ziekenhuizen over 2017 en 2018 (kleine onzekerheid);
3. De impact van de zelfonderzoeken op de schadelast ziekenhuizen over 2016, 2017 en 2018 (kleine onzekerheid);
4. De bepaling van de netto schadelast, inclusief het effect van opbrengstverrekening, GGZ over 2016, 2017 en 2018 (grote onzekerheid);
5. De impact van de zelfonderzoeken op de schadelast GGZ over 2016, 2017 en 2018 (kleine onzekerheid);
6. De impact van de aanpassing van de NZa-tarieven GGZ, inclusief het cumulatieve effect inzake oude jaren (kleine onzekerheid);
7. De rechtmatigheid van de schadelast wijkverpleging (kleine onzekerheid);
8. De bepaling van het budget 2016, 2017, en 2018 op basis van ex-ante parameters (grote onzekerheid);
9. De bepaling van de budgetcorrectie 2016, 2017 en 2018 van flankerend beleid en bandbreedteregeling (kleine onzekerheid);
10. De bepaling van het resultaatseffect 2017 en 2018 van de wettelijk eigen risico regeling (kleine onzekerheid);
11. De hoogte van het verwachte resultaat 2019 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 2019 en de verwachte toename van niet-gecontracteerde zorg (middelgrote 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 2017 en 2018 en in mindere mate 2016 blijft dit nog wel onzeker vanwege met name de volgende aspecten:

- Nog niet alle declaraties van 2017 en 2018 zijn ontvangen;
- Het aandeel van Eno in de inkoopafspraken 2017 en 2018 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 (prijsafspraken);
- Er zijn nog zelfonderzoeken inzake 2016 en 2017 onderhanden en daarnaast worden nog zelfonderzoeken opgestart inzake 2017 en 2018. Voor een nadere toelichting verwijzen we naar de paragraaf "Medisch Specialistische Zorg: Zelfonderzoeken";
- 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. Dit kan mede verklaard worden door het effect van de wijziging van de maximum-DBC-duur van 365 naar 120 dagen per 1 januari 2015.

## 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 laag is. Met name vanaf 2015 is de deelbijdrage vaste kosten (die 100% nagecalculeerd worden vanuit het Zorgverzekeringsfonds richting de zorgverzekeraar) aanzienlijk beperkt. Aangezien de definitieve schade 2016 reeds bekend is en ook de schade 2017 grotendeels bekend is, worden de risico's voor de jaarrekening als beperkt ingeschat.

## 3. *Medisch Specialistische Zorg: Zelfonderzoeken*

Op dit moment loopt het traject van zelfonderzoeken bij de ziekenhuizen over de periode 2016/2017 en 2017/2017. De zelfonderzoeken over de periode 2017/2018, 2018/2018 en 2018/2019 zijn nog niet opgestart. Op basis van de definitieve uitkomsten van het zelfonderzoek inzake oude jaren is de verwachting dat de resultaat-effecten van de onderhanden zijnde en nog op te starten zelfonderzoeken beperkt zijn. Dit wordt met name verklaard doordat de uitkomsten vaak kunnen worden verrekend in de plafondafspraken en daarmee grotendeels niet tot een extra afrekening leiden.

## 4. *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 2017 en 2018 en in mindere mate 2016 bestaan onzekerheden inzake de verwachte netto schadelast vooral vanwege de volgende aspecten:

- Nog niet alle declaraties van 2017 en 2018 zijn ontvangen;
- Het aandeel van Eno in de inkoopafspraken 2017 en 2018 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 (prijsafspraken);
- Er zijn nog zelfonderzoeken inzake 2016 onderhanden en daarnaast worden nog zelfonderzoeken opgestart inzake 2017 en 2018. Voor een nadere toelichting hierop wordt verwezen we naar de volgende paragraaf: "GGZ: Zelfonderzoeken";
- 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. Daarnaast wordt het verzekeringstechnisch risico op de GGZ-zorg voor 2016 voor de zorgverzekeraar beperkt als gevolg van de ex-post bandbreedteregeling (zie ook de paragrafen "Budget: Ex-ante" en "Budget: Flankerend beleid en bandbreedteregeling").

## 5. *GGZ: Zelfonderzoeken*

Op dit moment is binnen de GGZ het zelfonderzoek over 2016 nog onderhanden bij de deelnemende instellingen en moet het zelfonderzoek over 2017 en 2018 nog opgestart worden.



We verwachten dat het effect op het resultaat van de onderhanden zijnde en nog op te starten zelfonderzoeken niet materieel is op basis van de definitieve uitkomsten van het zelfonderzoek 2014 en 2015, mede doordat niet alle bevindingen tot een extra afrekening zullen leiden vanwege plafondafspraken en aanneemsommen en doordat het resultaat-effect beperkt is als gevolg van de ex-post bandbreedteregeling.

#### 6. 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 deze uitspraak, dat geen aangepaste tarieven overeengekomen zullen worden met GGZ-instellingen, waardoor deze onzekerheid naar verwachting geen financiële impact heeft op onze organisatie.

#### 7. Wijkverpleging: Rechtmatigheid schade

Per 1 januari 2015 is de wijkverpleging ondergebracht bij de Zorgverzekeringswet. Er is landelijk sprake van signalen van onrechtmatigheden en het niet naleven van private contractvereisten. Zorgverzekeraars hebben onvoldoende zich op indicaties/dossiers. Er bestaat onzekerheid over de verwachte uitkomsten van de materiële controles.

Overigens wordt ook het verzekeringstechnisch risico op de wijkverplegingszorg voor 2016 voor de zorgverzekeraar beperkt als gevolg van de ex-post bandbreedteregeling (zie ook de paragrafen "Budget: Ex-ante" en "Budget: Flankerend beleid en bandbreedteregeling").

#### 8. 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 2015 heeft begin 2019 plaatsgevonden. Hierdoor heeft de zorgverzekeraar inzicht in de uitkomsten van de risicoverevening onder de Zorgverzekeringswet tot en met 2015. 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 is het risico beperkt doordat op diverse belangrijke budgetcomponenten criteriumneutraliteit, deels in de vorm van klasseneutraliteit, van toepassing is.

De hiervoor beschreven onzekerheden in de paragrafen 1 tot en met 7 kunnen invloed hebben op het resultaat over 2019 en de hoogte van de technische voorzieningen voor de basisverzekering ultimo 2018. De risico's inzake de hoogte van het budget op basis van ex-ante vereveningskenmerken worden vooral

op de deelbudgetten "geneeskundige GGZ", "langdurige GGZ" en "wijkverpleging" voor 2016 in belangrijke mate 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 ziekenhuiszorg, de GGZ en de wijkverpleging. 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 opbrengsten, 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 ziekenhuiszorg-, GGZ- en wijkverplegingsfinanciering 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 drie componenten:

- Flankerend beleid macrokosten
- Bandbreedteregeling (tot en met verzekeringsjaar 2016)
- Nacalculatie vaste kosten

Hierop geven we in de volgende twee paragrafen een toelichting.

#### *9. Budget: Flankerend beleid en bandbreedteregeling*

Indien de kosten van zorg landelijk lager of hoger uitkomen dan door het ministerie van VWS en ZN geraamd, dan komt het effect ten gunste respectievelijk ten laste van de zorgverzekeraars. Het uiteindelijke effect is dan ook lastig in te schatten, vooral gezien de te hoge inschatting van de (landelijke) schadelasten in voorgaande jaren. Een aanpassing van de landelijke schadelasten heeft veelal impact op het budget flankerend beleid en bandbreedteregeling van Eno. Hoewel ex-post compensatiemechanismen primair dus de onzekerheden beperken, doordat de resultaatimpact van door Eno gemaakte schadeaanpassingen gedeeltelijk gecompenseerd worden door ex-post financiering, brengen het flankerend beleid en de bandbreedteregeling ook wel onzekerheden met zich mee doordat aanpassingen van andere verzekeraars impact hebben op de hoogte van de ex-post compensatie van Eno.

Hieronder zullen de drie ex-post mechanismen nader toe.

### *Flankerend beleid macrokosten*

Bij het flankerend beleid worden de macrokosten (alle schadelasten van de Nederlandse zorgverzekeraars tezamen voor een bepaalde zorgsoort) in kaart gebracht. Daarna wordt de vereveningsbijdrage gecorrigeerd naar het niveau van de macrokosten. Vervolgens wordt het verschil tussen macrokosten en vereveningsbijdrage verrekend met de vereveningsbijdrage van de zorgverzekeraars op basis van een gelijk bedrag per premiebetalende verzekerde. Door deze correctie wordt voorkomen dat over- en onderschrijdingen onevenredig doorwerken naar zorgverzekeraars met een sterk afwijkend risicoprofiel. Voorgenoemde verrekening kan tot een verhoging of een verlaging van de vereveningsbijdrage leiden.

Het uiteindelijke effect is vooraf (2019) lastig in te schatten. Echter de onzekerheid over de afgelopen jaren (tot en met 2018) is zeer laag, omdat nieuwe grote afwijkingen van de macrokosten onwaarschijnlijk zijn

### *Bandbreedteregeling*

Er bestaat nog onzekerheid over de hoogte van het budget 2016 tot en met 2018. In 2016 is nog de bandbreedteregeling van toepassing op de volgende deelbudgetten:

- Geneeskundige GGZ
- Langdurige GGZ
- Wijkverpleging

Indien het resultaat van een verzekeraar per verzekerde voor de hierboven genoemde deelbudgetten na toepassing van alle compensatiemechanismen meer dan een bepaald bedrag bedraagt (hetzij positief, hetzij negatief), wordt het meerdere voor een bepaald percentage nagecalculeerd met het vereveningsfonds. Deze bedragen en percentages verschillen voor de verschillende jaren en deelbudgetten.

### *Integrale nacalculatie vaste kosten*

Er bestaat nog onzekerheid over de hoogte van het budget 2016 tot en met 2018. Gedurende deze periode is integrale nacalculatie van toepassing op een deel van de kosten ziekenhuisverpleging. Dit betreft de kosten van bepaalde dure intramurale geneesmiddelen. Deze vaste kosten worden voor 100 procent nagecalculeerd en hierover loopt de zorgverzekeraar dan ook geen risico.

#### *10. Eigen risico: Resultaat op de wettelijk eigen risico regeling*

De impact van de wettelijk eigen risico rekening voor de jaren 2016 en 2017 is goed in te schatten. Het effect voor 2018 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.

#### *11. Verwachte resultaat 2019*

De hierboven benoemde onzekerheden zijn allen in meer of mindere mate ook van toepassing op het verzekeringsjaar 2019. Daarnaast wordt voor 2019 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 2019 en daarmee op de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (premietekortvoorziening).

## 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 en de beleidsregels toepassing WNT.

### 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 de onderneming 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.

### *Stelselwijzigingen*

In 2018 hebben zich geen stelselwijzigingen voorgedaan.

### **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 de vennootschap 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 nettokasstroom 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 de vennootschap 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 de vennootschap 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 ontwikkelingsprojecten 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 ontwikkelingskosten 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. Een gedeelte van het parkeerterrein wordt verhuurd aan de overige groepsmaatschappijen van Eno.

#### *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 verzekeringssadviseurs 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 ouderdomsafhankelijk promillage van de openstaande vordering. Tevens doet Eno mee aan de wanbetalersregeling van het Zorginstituut Nederland.

#### *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 2015, 2016, 2017 en 2018;
- de verhouding vast/variabel van de schade 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.

### **Overige activa**

#### *Materiële vaste activa*

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschaffingswaarde, vermindert 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.

### **Eigen vermogen**

#### *Algemeen*

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogensinstrumenten, 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 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 reserves*

Dit betreft een gevormde wettelijke reserve voor de reserve Ziekenfondswet (ZFW) en Wlz.

De reserve ZFW is gevormd per 1 januari 2006 ten laste van de agio. Het betreft een wettelijke reserve welke op basis van de bepalingen in de Zorgverzekeringswet tot en met 31 december 2017 moet worden aangehouden. Met ingang van 1 januari 2018 is de beklemming op de wettelijke 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.

#### **Vorzieningen**

Vorzieningen 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 schade 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 2018 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 schaden 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 verdienende 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 2018, 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 sterftkans 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

jubiläum wordt 75 procent van de te verwachten uitkering meegenomen. Hiermee is rekening gehouden dat mensen voor het jubiléum niet meer werkzaam zijn. Voor medewerkers die richting hun 40 jarig jubiléum gaan is 100 procent van de uitkering meegenomen. Hierbij is rekening gehouden met de sterftekans 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 verdienende 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.

De brutobijdrage uit het Zorgverzekeringsfonds is afgeleid van de laatst ontvangen voorlopige budgetberekening van Zorginstituut Nederland. De verevening, nacalculatie, HKC, MHK, 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 verzekerden 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, plafondatafspraken, lump sum 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 2018.

### *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.

### **Belastingen**

De vennootschap geniet subjectieve vrijstelling voor de vennootschapsbelasting

### **Grondslagen voor het bepalen van het kasstroomoverzicht**

In de geconsolideerde jaarrekening van de moedermaatschappij Coöperatie Eno te Deventer is een kasstroomoverzicht opgenomen. Deze is te vinden op [www.eno.nl](http://www.eno.nl). Eno Zorgverzekeraar N.V. maakt hierdoor gebruik van de vrijstelling voor het opnemen van een kasstroomoverzicht conform RJ 360.104.

#### 4.3.2 Toelichting op de balans

##### Activa (x € 1.000)

<b>Onderzoek en ontwikkeling</b>	(1)	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Stand 1 januari			
Aanschafwaarde		4.026	4.026
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-2.187	-1.536
Boekwaarde 1 januari		<b>1.839</b>	<b>2.490</b>
Mutaties boekjaar			
Investerings		2.616	-
Afschrijvingen		-651	-651
Afwaardering		-	-
		<b>1.965</b>	<b>-651</b>
Stand 31 december			
Aanschafwaarde		6.642	4.026
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-2.838	-2.187
Boekwaarde 31 december		<b>3.804</b>	<b>1.839</b>
Afschrijvingspercentage		20%	20%

De kosten voor onderzoek en ontwikkeling 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. De afschrijvingen staan in de winst- en verlies rekening bij de post "afschrijving bedrijfsmiddelen".

<b>Terreinen en gebouwen</b>	(2)	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Stand 1 januari			
Aanschafwaarde		2.000	2.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-444	-500
Boekwaarde 1 januari		<b>1.556</b>	<b>1.500</b>
Mutaties boekjaar			
Investerings		-	-
Desinvesteringen aanschafwaarde		-	-
Terugname cumulatieve waardevermindering		-	56
		-	<b>56</b>
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 2017 door een onafhankelijke taxateur.

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	(3)	2018	2017
Deelneming Vecozo B.V.			
Aanschafwaarde		1.400	1.400
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-550	-550
Boekwaarde 1 januari		850	850
Mutaties boekjaar			
Investerings		-	-
Desinvesteringen		-	-
Herwaardering		-	-
Stand 31 december			
Aanschafwaarde		1.400	1.400
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-550	-550
Boekwaarde 31 december		850	850

De deelneming betreft een belang in Vecozo B.V. te Tilburg van 12,50%. Het eigen vermogen bedraagt per 31 december 2017 € 5.909.643 en het resultaat van 2017 bedraagt € 1.026.352. Er is geen indicatie voor een bijzondere waardevermindering.

Overige financiële beleggingen	(4)	31 December 2018	31 December 2017
Effecten		73.233	60.973
		<b>73.233</b>	<b>60.973</b>

#### Effecten Overzicht 2018

	Aanschaf- waarde ultimo 2018	Boekwaarde 1 januari	Aankopen	Verkopen	Herwaar- dering	Boekwaarde 31 december
Aandelen	5.968	3.895	2.791	-	-352	6.334
Obligaties	67.539	57.078	36.119	-24.877	-1.421	66.899
	<b>73.507</b>	<b>60.973</b>	<b>38.910</b>	<b>-24.877</b>	<b>-1.773</b>	<b>73.233</b>

#### Overzicht 2017

	Aanschaf- waarde ultimo 2017	Boekwaarde 1 januari	Aankopen	Verkopen	Herwaar- dering	Boekwaarde 31 december
Aandelen	3.196	1.895	1.808	-	192	3.895
Obligaties	57.214	30.171	55.434	-27.556	-971	57.078
	<b>60.410</b>	<b>32.066</b>	<b>57.242</b>	<b>-27.556</b>	<b>-779</b>	<b>60.973</b>

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*

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

(x € 1.000)	Beleggingen	Eigen vermogen
Toename interest 1%	783	783
Afname interest 1%	-783	-783

#### *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.

Ratings van de in de balans opgenomen beleggingen en specificatie van de obligaties naar landen

Rating beleggingen	Percentage	31 december 2018		31 december 2017	
		Balanswaarde (x € 1.000)	Percentage	Balanswaarde (x € 1.000)	
AAA	65,52%	43.834	65,02%	37.110	
AA	7,16%	4.793	6,17%	3.522	
A	17,00%	11.371	18,52%	10.574	
BBB	10,32%	6.901	10,29%	5.872	
BB	-	-	-	-	
B	-	-	-	-	
CCC of lager	-	-	-	-	
Activa zonder creditrating	-	-	-	-	
	<b>100%</b>	<b>66.899</b>	<b>100%</b>	<b>57.078</b>	

Obligaties naar land	Percentage	31 december 2018 Balanswaarde	Percentage	31 december 2017 Balanswaarde
Australië	3,37%	2.258	3,64%	2.075
België	1,91%	1.275	0,83%	473
Duitsland	51,58%	34.509	49,78%	28.415
Frankrijk	3,54%	2.365	2,02%	1.154
Groot Brittannië	5,61%	3.755	6,62%	3.779
Ierland	1,37%	915	1,29%	735
Italië	0,84%	562	0,99%	567
Luxemburg	0,88%	586	1,02%	581
Nederland	21,34%	14.274	23,83%	13.602
Noorwegen	0,92%	618	0,91%	521
Spanje	0,00%	-	0,78%	442
United States	6,06%	4.057	5,62%	3.205
Zweden	1,02%	680	1,03%	586
Zwitserland	1,56%	1.045	1,64%	943
		<b>66.899</b>		<b>57.078</b>

*Nadere specificatie van het Beleggingsrisico*

Effect van een stijging respectievelijk daling van de aandelenkoersen met 10 procent

	Afgeleide financiële instrumenten	Eigen vermogen
Toename aandelenkoers met 10%	-	633
Afname aandelenkoers met 10%	-	-633

Aandelen naar sector	Percentage	31 december 2018 Balanswaarde	Percentage	31 december 2017 Balanswaarde
Energy	5,55%	351	5,78%	225
Materials	5,35%	339	6,36%	248
Industrial	8,15%	516	9,77%	381
Consumer Discretionary	9,10%	576	9,41%	366
Consumer Staples	25,03%	1.586	22,25%	867
Financials	19,28%	1.221	21,65%	843
Information Technology	16,89%	1.070	14,87%	579
Telecom Services	3,94%	249	4,22%	164
Utilities	3,12%	198	2,72%	106
Cash en overig	3,60%	228	2,97%	116
		<b>6.334</b>		<b>3.895</b>

Vorderingen uit directe verzekering	(5)	31 December 2018	31 December 2017
Premievorderingen op verzekeringnemers		18.197	15.316
Te vorderen eigen bijdragen		1.765	3.381
		<b>19.962</b>	<b>18.697</b>

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

<b>Zorginstituut Nederland</b>	(6)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Rekening-courant boekjaar 2015		-	-833
Rekening-courant boekjaar 2016		-458	-12
Rekening-courant boekjaar 2017		429	41.552
Rekening-courant boekjaar 2018		38.575	-
		<b>38.544</b>	<b>40.707</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 2018 is tot en met het jaar 2014 afgerekend. De vorderingen zijn rentedragend (3-maands euribor – 0,25 procent). Omtrent zekerheden is niets overeengekomen aangezien de vordering op een overheidsinstantie is.

<b>Overige vorderingen</b>	(7)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Voorschotten zorgaanbieders		7.246	6.977
Overfinanciering		371	222
Vordering op groepsmaatschappijen		3.337	4.760
Overige vorderingen		7.553	15.486
		<b>18.507</b>	<b>27.445</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 € 6.677.000 opgenomen inzake te veel betaalde schaden, uit hoofde van overfinanciering van medisch specialistische zorg (2017: € 13.327.000).

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

<b>Vorderingen op groepsmaatschappijen</b>	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Salland Zorgkantoor B.V.	1.067	1.170
Eno Aanvullende verzekeringen N.V.	2.203	3.572
Overige groepsmaatschappijen	67	18
	<b>3.337</b>	<b>4.760</b>

Over de vorderingen op groepsmaatschappijen is in 2018 geen interestvergoeding berekend (2017: 0%). De vorderingen en schuld wordt elk kwartaal afgerekend. Er zijn geen zekerheden gesteld.



<b>Materiële vaste activa</b>	(8)	<b>Kantoor- Inventaris</b>	<b>Bedrijfs- wagens</b>	<b>Totaal 2018</b>	<b>Totaal 2017</b>
Stand 1 januari					
Aanschafwaarde		3.057	801	3.858	3.598
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-1.908	-263	-2.171	-1.595
Boekwaarde 1 januari		1.149	538	1.687	2.003
Mutaties boekjaar					
Investeringsen		603	217	820	536
Desinvesteringen aanschafwaarde		-	-119	-119	-276
Desinvesteringen afschrijvingen		-	70	70	211
Afschrijvingen boekjaar		-311	-167	-478	-787
		292	1	293	-316
Stand 31 december					
Aanschafwaarde		3.660	899	4.558	3.858
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen		-2.219	-360	-2.579	-2.171
Boekwaarde 31 december		1.441	539	1.979	1.687
Afschrijvingspercentage		7-25%	25%		

Over de desinvesteringen is een positief boekresultaat gerealiseerd van € 12.000. Dit is in mindering gebracht op de afschrijvingskosten verwerkt in de winst- en verliesrekening.

#### Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking aan de onderneming.

<b>Liquide middelen</b>	(9)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
ABN AMRO Bank		46.963	13.716
ING Bank		9.990	3
Rabobank		10.110	10.110
SNS Bank		10.000	10.000
Kas Bank		1.167	1.535
		78.230	35.364
<b>Overlopende activa</b>	(10)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Nog te factureren eigen risico		1.796	1.513
		1.796	1.513

De overlopende activa hebben een looptijd korter dan een jaar.

Passiva (x € 1.000)

### Eigen vermogen

Het verloop over 2018 is als volgt:

	Geplaatst kapitaal (11)	Agio Reserve (12)	Wettelijke Reserve (13)	Overige reserve (14)	Onverdeeld resultaat (15)	Jaartotaal
Saldo 1 januari	50	15.464	15.602	36.958	-3.883	64.191
Resultaatverdeling 2017	-	-	-	-3.883	3.883	-
Toevoegingen	-	-	-	-	-	-
Mutatie t.b.v. wettelijke reserve	-	-	-15.602	15.602	-	-
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-
Resultaat 2018	-	-	-	-	22.646	22.646
Saldo 31 december	50	15.464	-	48.676	22.646	86.836

### Resultaatsbestemming

Het negatief resultaat 2017 van € 3.883.000 is conform het voorstel ten laste van de overige reserves. Het resultaat van 2018 is vooruitlopend op de Algemene Vergadering van Aandeelhouders als onverdeeld resultaat opgenomen onder het eigen vermogen. Aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt voorgesteld het resultaat van € 22.646.000 positief toe te voegen aan de overige reserves

Het verloop over 2017 is als volgt:

	Geplaatst kapitaal (11)	Agio Reserve (12)	Wettelijke Reserves (13)	Overige reserve (14)	Onverdeeld resultaat (15)	Jaartotaal
Saldo 1 januari	50	15.464	15.602	22.519	14.439	68.074
Resultaatverdeling 2016	-	-	-	14.439	-14.439	-
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-
Resultaat 2017	-	-	-	-	-3.883	-3.883
Saldo 31 december	50	15.464	15.602	36.958	-3.883	64.191

### Geplaatst kapitaal

Het maatschappelijk kapitaal bedraagt € 250.000, verdeeld in 2.500 gewone aandelen van elk € 100 nominaal. Hiervan zijn 500 gewone aandelen van elk € 100 geplaatst.

### Solvabiliteitseis

Op basis van de door de Nederlandsche Bank vastgestelde richtlijnen is voor de uitvoering een minimale solvabiliteit vereist van: € 57.660.000 eigen vermogen (2017: 50.335.000). De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door slijging van de verzekerdenaantallen en premie omvang. Uit de balans blijkt dat Eno Zorgverzekeraar N.V. ultimo het boekjaar voldoet aan de geldende solvabiliteitseisen.

Onder Solvency II is het eigen vermogen per balansdatum € 95.754.000. De solvabiliteitsmarge ultimo 2018 is 166,1% (2017: 158,9%). De interne solvabiliteitsmarge die gehanteerd wordt is 130% en daarvoor dient € 74.958.000 aan eigen vermogen te worden aangehouden. Eno Zorgverzekeraar N.V. 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 130% uitkomt,.

#### *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. 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 toegevoegd aan de overige reserve.

Met ingang van 1 januari 2018 is de beklanning 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.

<b>Technische voorzieningen</b>	(16)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Niet verdiende premies, lopende risico's en premietekorten		11.400	15.200
Voorziening te betalen schaden		123.087	103.801
Schade afwikkelingskosten		2.500	2.500
		<b>136.987</b>	<b>121.501</b>

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

<b>Niet verdiende premies, lopende risico's en premietekorten</b>	<b>Lopende Risico's</b>	<b>Premie- tekorten</b>	<b>Totaal 2018</b>	<b>Totaal 2017</b>
Saldo per 1 januari	-	15.200	15.200	-
Dotatie	-	11.400	11.400	15.200
Onttrekking	-	-15.200	-15.200	-
Saldo 31 december	-	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>15.200</b>

<b>Te betalen schade</b>	<b>N.t.o. declaraties</b>	<b>Schade- afwikkelings- kosten</b>	<b>Totaal 2018</b>	<b>Totaal 2017</b>
Saldo per 1 januari	103.801	2.500	106.301	104.131
Dotatie	314.055	1.500	315.555	272.662
Onttrekking	-294.769	-1.500	-296.269	-270.492
Saldo 31 december	<b>123.087</b>	<b>2.500</b>	<b>125.587</b>	<b>106.301</b>

## Uitloopresultaat van nog te ontvangen declaraties

Schadejaar	Voorziening schaden ultimo vorig boekjaar	Geboekte schaden boekjaar	Voorziening schaden ultimo boekjaar	Afwikkel- resultaat
Boekjaar -4 en ouder	-	-	-	-
Boekjaar -3	-	-282	-	282
Boekjaar -2	6.162	3.433	-	2.729
Boekjaar -1	81.642	70.686	5.061	5.895
Boekjaar		214.459	99.596	-
Diversen	15.997	-4.399	18.430	1.966
Interne schadebehandelingskosten tot boekjaar	2.500	1.500	1.000	-
Interne schadebehandelingskosten boekjaar	-	1.000	1.500	-
<b>Totalen</b>	<b>106.301</b>	<b>286.397</b>	<b>125.587</b>	<b>10.872</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	
2008	119.976	77.890	3.649	935	182	202.632
2009	109.672	79.139	7.528	616	-31	196.924
2010	107.422	76.938	7.437	-127	45	191.715
2011	121.734	76.519	9.314	219		207.786
2012	87.072	101.884	10.164	3.025	4	202.149
2013	119.051	126.287	9.713	670		255.721
2014	124.115	148.578	9.092	430		282.215
2015	193.326	125.848	3.651	-282		322.543
2016	180.864	73.338	3.433			257.635
2017	189.348	70.686				260.034
2018	214.459					214.459

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).

<b>Overige voorzieningen 2018</b>	(17)	<b>Saldo 1 januari</b>	<b>Dotatie</b>	<b>Onttrekking</b>	<b>Saldo 31 december</b>
Vut voorziening		395	82	-	477
Personeelsvoorziening		395	352	-303	444
Overige voorzieningen		126	-	-	126
		<b>916</b>	<b>434</b>	<b>-303</b>	<b>1.047</b>

Van de voorzieningen heeft een bedrag € 386.000 euro een looptijd korter dan een jaar (2017: € 321.000). De personeelsvoorziening is een voorziening voor te betalen loonkosten aan personeelsleden waar de arbeidsrelatie mee wordt beëindigd. De overige voorziening betreft de jubileumvoorziening.

<b>2017</b>		<b>Saldo 1 januari</b>	<b>Dotatie</b>	<b>Onttrekking</b>	<b>Saldo 31 december</b>
Vut voorziening		430	-	-35	395
Personeelsvoorziening		214	338	-157	395
Overige voorzieningen		578	7	-459	126
		<b>1.222</b>	<b>345</b>	<b>-651</b>	<b>916</b>

<b>Overige schulden</b>	(18)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Belastingen en premies sociale verzekeringen		40	40
Overige schulden		11.834	2.152
		<b>11.874</b>	<b>2.192</b>

De overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

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

Over de schulden aan groepsmaatschappijen is in 2018 geen interestvergoeding berekend. (2017: 0%). De vorderingen en schulden worden elk kwartaal afgerekend. Er zijn geen zekerheden gesteld.

<b>Overlopende passiva</b>	(19)	<b>31 December 2018</b>	<b>31 December 2017</b>
Nog te betalen kosten		1.719	1.831
		<b>1.719</b>	<b>1.831</b>

De overlopende passiva hebben een looptijd korter dan één jaar.

## **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 10 jaar en is aflopend in 2023.

Huurlast	
1 jaar	409.584
1-5 jaar	1.331.148
>5 jaar	0

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening € 404.000 als kosten verwerkt

#### *Leaseverplichting auto*

Er zijn leaseovereenkomsten afgesloten voor een aantal auto's. De resterende looptijd van deze leaseovereenkomsten variëren van 1 maand tot en met 47 maanden.

1 jaar	26.000
1-5 jaar	12.000

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening € 37.000 als kosten verwerkt.

#### *Investeringsverplichting*

Voor de investering in het nieuwe backoffice systeem is Eno voor € 2.314.000 een investeringsverplichting aangegaan.

Daarnaast is Eno een verplichting van € 3.000.000 aangegaan voor onderhoud van het nieuwe backoffice systeem. Het contract loopt tot 31 december 2022. Hiervan is € 750.000 korter dan een jaar.

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening € 250.000 als 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.

#### *Fiscale eenheid*

Voor de omzetbelasting maakt Eno Zorgverzekeraar N.V. deel uit van een fiscale eenheid en is uit dien hoofde hoofdelijk aansprakelijk voor een eventuele belastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

#### **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.

### 4.3.3 Toelichting op de winst- en verliesrekening

(x € 1.000)

#### Verdiende premies eigen rekening

en bijdragen	(20)	2018	2017
Brutopremies		173.081	147.941
Wijziging technische voorziening premie		3.800	-15.200
Bijdrage Zorginstituut Nederland boekjaar	(21)	154.292	135.657
Bijdrage Zorginstituut Nederland voorgaande jaren	(21)	1.279	-797
		<b>332.452</b>	<b>267.601</b>

Op de brutopremies is in 2018 € 12.271.000 aan provisies en korting in mindering gebracht (2017: € 9.665.000) en € 401.000 in mindering gebracht ter dotatie aan de voorziening debiteuren (2017: € 835.000).

#### Bijdrage Zorginstituut Nederland

boekjaar	(21)	2018	2017
Budget verstrekkingen		183.522	161.564
Effect nacalculatie		-2.658	-1.291
Macro nacalculatie en bandbreedte regeling		-12.447	-6.893
Flankerend beleid		16.302	8.104
Budget beheerskosten 18-		819	684
Wettelijk eigen risico		-31.246	-26.511
		<b>154.292</b>	<b>135.657</b>

#### Premies eigen rekening en bijdragen vereveningsfonds

Eno Zorgverzekeraar N.V. 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 uit hoofde van ex-post compensatiemechanismen. Bij het opstellen van de jaarrekening moet derhalve 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 begrepen de bijstelling van de schattingen over voorgaande jaren.

#### Toegerekende beleggingsopbrengsten

Dit betreft de opbrengst uit 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 2018.

Betaalde schaden		2018	2017
Brutoschaden	(22)	264.080	247.810
Brutoschaden overig		-	5
Wijziging voorziening te betalen schaden	(23)	22.575	2.506
Schadebehandelingskosten	(24)	2.500	2.500
		<b>289.155</b>	<b>252.821</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 samenhangende overgangsprikelen, is de rechtmatigheid van die verstrekingen 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.

<b>Bedrijfskosten</b>	(25)	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Personeelskosten		12.871	12.418
Huisvestingskosten		408	469
Automatiseringskosten		2.100	1.754
Afschrijving bedrijfsmiddelen		950	1.191
Acquisitiekosten		900	918
Overige kosten		5.750	4.292
Schadebehandelingskosten		-2.500	-2.500
		<b>20.479</b>	<b>18.542</b>
<b>Personeelskosten</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>
Brutolonen		7.763	7.337
Sociale lasten		1.091	999
Pensioenlasten		1.306	1.262
Overige personeelskosten		2.711	2.820
		<b>12.871</b>	<b>12.418</b>

Gedurende het boekjaar had de vennootschap gemiddeld 209 (fte) werknemers in dienst (2017: 199 fte). Alle werknemers waren werkzaam in Nederland.

Hieronder een verdeling van de fte:

	Aantal fte
Direct zorgverzekeraar gerelateerde activiteiten	106
Ondersteunde zorgverzekeraar gerelateerde activiteiten	103
<b>Totaal fte</b>	<b>209</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 2018 € 13.344 (2017 € 14.176) 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 verleend 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 2018 112,4 procent (2017: 112 procent).

*Excedent pensioenregeling*

Voor werknemers met een inkomen hoger dan € 105.075 is er de mogelijkheid om de pensioenverzekering uit te breiden. Hiervoor werd een brutovergoeding beschikbaar gesteld.

<b>Opbrengsten uit beleggingen</b>	(26)	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Opbrengsten uit deelnemingen		85	85
Opbrengsten uit andere beleggingen		65	121
Gerealiseerde winst op beleggingen		326	-220
		<b>476</b>	<b>-14</b>

Onder de opbrengsten uit andere beleggingen is een terugname van bijzondere waardevermindering geboekt van € 56.000. Er zijn geen beleggingen die materiële huuropbrengsten hebben gegenereerd.

<b>Andere baten</b>	(27)	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Overige rente baten		-13	16
Overige baten		60	30
		<b>47</b>	<b>46</b>
<b>Andere lasten</b>	(28)	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Overige lasten		-67	-82
		<b>-67</b>	<b>-82</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 beoordelingsscore en relatieve salarispositie, een verdeling van de salarisverhoging plaatsvindt over een structurele component

en een eenmalige component. In 2018 is door Eno Zorgverzekeraar N.V. in totaal een bedrag van € 71.732 uitgekeerd voor deze eenmalige beloningscomponent. Het betreft 20 personen en gemiddeld € 3.587 per persoon oftewel 0,64 procent van de totale loonsom voor loonheffing.

#### **Vergoedingen aan commissarissen**

De vergoedingen aan commissarissen over 2018 bedragen € 117.896 (2017 € 128.700).

De totale honorering voor de Raad van Commissarissen over 2018 is € 117.896,- geweest, exclusief € 1.756 onkostenvergoedingen en exclusief € 25.125 BTW.

### WNT-verantwoording 2018 Eno Zorgverzekeraar N.V.

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging toptunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op Eno Zorgverzekeraar N.V. van toepassing zijnde regelgeving: het WNT-maximum voor de zorgverzekeraars.

Het bezoldigingsmaximum in 2018 voor Eno Zorgverzekeraar N.V. is € 203.000. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang (en voor toptunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte. Uitzondering hierop is het WNT-maximum voor de leden van Raad van Commissarissen; dit bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum.

### Bezoldiging toptunctionarissen en leidinggevende toptunctionarissen

bedragen x € 1		F. Blankers	Drs. E.L. Hooiveld RA	P. Teunis
Funcie(s)	Voorzitter raad van bestuur tot en met 1/11, vanaf 1/11 gewezen bestuurder	Lid raad van bestuur, vanaf 1/11 voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur, vanaf 1/11 voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Duur dienstverband in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/11 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Gewezen toptunctionaris?	nee	nee	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	nvt	nvt	nvt	nvt
<b>Bezoldiging</b>				
Beloning	219.839	200.897	31.990	
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-	-	-
Beloningen betaalbaar op termijn	73.385	52.716	8.732	
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>293.224</b>	<b>253.613</b>	<b>40.722</b>	
Toepasselijk WNT-maximum*	203.000	203.000	33.833	

\*De toepasselijk WNT-maximum is exclusief beloningen betaalbaar op termijn

De overschrijving van de WNT-norm komt voort uit eerdere gemaakte afspraken en is conform de bepalingen van de overgangsregeling. De leden van de Raad van Bestuur die werkzaam zijn voor de Eno groep en werken voor meerdere juridische entiteiten. De salariskosten zoals bovenstaand weergegeven, worden via een verdeelsleutel toegerekend aan de verschillende entiteiten.

#### Gegevens 2017

bedragen x € 1	F. Blankers	Drs. E.L. Hooiveld RA
<b>Functie(s)</b>	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Duur dienstverband in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning	219.839	197.867
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-
Beloningen betaalbaar op termijn	74.497	50.934
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>294.336</b>	<b>248.801</b>

**Bezoldiging en/of ontslaguitkering niet-topfunctionarissen**

bedragen x € 1	MT-lid 1	MT-lid 2	MT-lid 3	MT-lid 4
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/3	1/1 - 31/12	15/1 - 31/12	
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	
WNT-drempelbedrag bezoldiging	47.250	189.000	181.125	
Beloning	46.257	171.739	175.852	
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-	-	
Beloningen betaalbaar op termijn	13.454	40.522	54.514	
Totaal bezoldiging	59.711	212.261	230.366	
<b>Gegevens 2017</b>				
Funcctie(s) in 2017	MT-lid 1	MT-lid 2		MT-lid 4
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12		1/1 - 30/11
Omvang dienstverband 2017 (in fte)	1,0	1,0		1,0
Beloning	182.976	149.065		166.982
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-		1.296
Beloningen betaalbaar op termijn	52.020	34.307		43.062
Totaal bezoldiging 2017	234.996	183.372		211.340

Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x € 1		J. Dijkstra	N.W. de Boer	T. Stellema	B.M. Arnold	L.,J. Roodbol	P.,J. Teunis
Funcitie(s)	Voorzitter Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen
Duur dienstverband in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 22/04
Omvang dienstverband (in fte)	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
<b>Bezoldiging</b>							
Beloning	30.450	20.300	20.300	20.300	20.300	20.300	6.246
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-	-	-	-	-	-
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>30.450</b>	<b>20.300</b>	<b>20.300</b>	<b>20.300</b>	<b>20.300</b>	<b>20.300</b>	<b>6.246</b>
Toepasselijk WNT-maximum*	30.450	20.300	20.300	20.300	20.300	20.300	6.246

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT. Naast de hierboven vermelde functionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2018 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum hebben ontvangen, of waarvoor in eerdere jaren een vermelding op grond van de WOPT of de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden. Er zijn in 2018 geen ontsluitingen aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dienen te worden gerapporteerd.

## Gegevens 2017

bedragen x € 1		J. Dijkstra	N.W. de Boer	T. Stellema	B.M. Arnold	L.J. Roodbol	P.J. Teunis
Funcie(s)	Voorzitter Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen	Lid Raad van Commissarissen
Duur dienstverband in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
<b>Bezoldiging</b>							
Beloning	29.700	19.800	19.800	19.800	19.800	19.800	19.800
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-	-	-	-	-	-
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>29.700</b>	<b>19.800</b>	<b>19.800</b>	<b>19.800</b>	<b>19.800</b>	<b>19.800</b>	<b>19.800</b>

### Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde functionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2017 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum hebben ontvangen, of waarvoor in eerdere jaren een vermelding op grond van de WOPT of de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden. Er zijn in 2017 geen ontsluitingen aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dienen te worden gerapporteerd.



PricewaterhouseCoopers  
Accountants N.V.  
Uitsluitend voor  
identificatiedoeleinden

**pwc**

### Honoraria accountant

Voor de uitsplitsing van de honoraria van de externe accountant op grond van artikel 382a lid 3 Titel 9 Boek 2 BW wordt verwezen naar de jaarrekening van Coöperatie Eno.

Bezoldiging bestuurders	2018	2017
Totale inkomen zittende bestuursleden	538.688	543.137
Totale inkomen voormalige bestuursleden	48.871	-

Naast de bezoldiging is als werkgeverslast € 3.350 aan onkostenvergoeding betaald en € 22.143 voor sociale verzekeringspremies.

De kosten van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen worden doorbelast naar de andere entiteiten. In 2018 komt in totaal € 528.386 (2017: € 503.072 ) van de bezoldiging van het raad van bestuur voor rekening aan het Eno Zorgverzekeraar N.V. Hiervan is € 440.082 (2017: € 406.701) voor het huidige bestuur en € 88.304 (2017: € 96.371) voor de raad van commissarissen.

### 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.

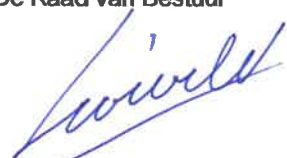
Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag.

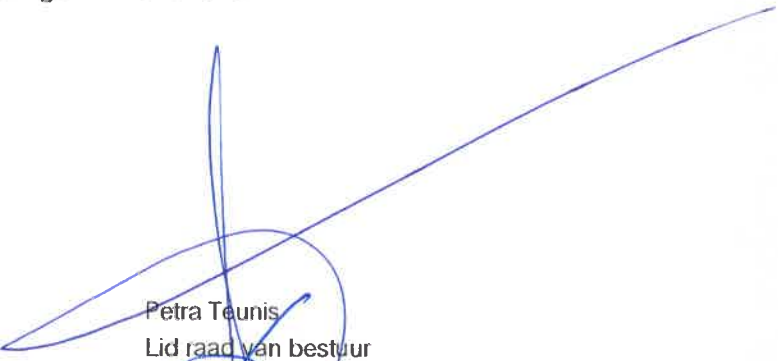
De volgende transacties vinden plaats met groepsmaatschappijen :

- 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.

Deventer, 7 mei 2019

### De Raad van Bestuur

  
Elout Hooiveld  
Voorzitter raad van bestuur

  
Petra Teunis  
Lid raad van bestuur

### Raad van Commissarissen

  
J. Dijkstra  
Voorzitter

  
N.W. de Boer RE RA RC

  
B.M. Arnold

  
L.J. Roodbol

*ivm. conflicterende  
agenda afwezig*  
T. Stellema



## 5 Overige gegevens

### 5.1 Statutaire bepalingen inzake het resultaat

Ingevolge artikel 30 van de statuten van de vennootschap staat het resultaat ter beschikking van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

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.

## 5.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

PwC levert separaat de verklaring aan.



## *Controleverklaring van de onafhankelijke accountant*

Aan: de algemene vergadering en de raad van commissarissen van Eno Zorgverzekeraar N.V.

---

### *Verklaring over de jaarrekening 2018*

---

#### *Ons oordeel*

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Eno Zorgverzekeraar N.V. een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap op 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

#### *Wat we hebben gecontroleerd*

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018 van Eno Zorgverzekeraar N.V. te Deventer ('de vennootschap') gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2018;
- de winst-en-verliesrekening over 2018;
- de toelichting met de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

---

#### *De basis voor ons oordeel*

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2018 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

5ENA76WKSWT4-1918518092-145

---

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Burgemeester Roelenweg 13G, 8021 EV Zwolle, Postbus 513,  
8000 AM Zwolle

T: 088 792 00 38, F: 088 792 94 61, [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl)

PwC is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl) treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.



## *Onafhankelijkheid*

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

---

## *Onze controleaanpak*

### *Samenvatting en context*

Eno Zorgverzekeraar N.V. is een zorgverzekeraar zonder winstoogmerk. We hebben in het bijzonder aandacht besteed aan de gebieden die gerelateerd zijn aan de specifieke bedrijfsactiviteiten van de vennootschap.

Als onderdeel van het ontwerpen van onze controleaanpak hebben wij de materialiteit bepaald en het risico van materiële afwijkingen in de jaarrekening geïdentificeerd en ingeschat. Wij besteden bijzondere aandacht aan die gebieden waar het bestuur belangrijke schattingen heeft gemaakt, bijvoorbeeld bij significante schattingen waarbij veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen worden gemaakt die inherent onzeker zijn. In paragraaf 4.3.1 'Onzekerheden in de zorgbranche' in de toelichting van de jaarrekening heeft de vennootschap de schattingsposten en de belangrijkste bronnen van schattingsonzekerheid uiteengezet. Vanwege de significante schattingsonzekerheid in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten, en het hieruit voortvloeiende resultaat in de winst- en verliesrekening, hebben wij dit aangemerkt als kernpunt zoals uiteengezet in de paragraaf 'De kernpunten van onze controle'. Vanwege de inherente complexiteit van de Solvency II calculaties en de hiermee samenhangende schattingsonzekerheden alsmede het belang dat gebruikers aan deze informatie hechten hebben wij dit ook als kernpunt in onze controle aangemerkt.

Bij al onze controles besteden wij aandacht aan het risico van het doorbreken van de interne beheersingsmaatregelen door het bestuur waaronder het evalueren van risico's op materiële afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van het bestuur.

### *Materialiteit*

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

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

<i>Materialiteit</i>	€3.039.000 (2017: €2.680.000).
<i>Hoe is de materialiteit bepaald</i>	Wij bepalen de materialiteit op basis van ons professionele oordeel. Als basis voor deze oordeelsvorming gebruiken we 3,5% van het eigen vermogen. Voor de controle van de Solvency II informatie in de jaarrekening hebben wij onze werkzaamheden zodanig ingericht dat een afwijking van maximaal 5% van de Solvency Capital Requirement (SCR) ratio ongedetecteerd zou kunnen blijven.
<i>De overwegingen voor de gekozen benchmark</i>	Het eigen vermogen wordt in de branche beschouwt als de meest geschikte benchmark, omdat hiervan ook de Solvency Capital Requirement-ratio is afgeleid en deze ratio voor de belangrijkste stakeholders als belangrijk kengetal wordt gezien voor financiële robuustheid van de vennootschap.

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

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de €151.950 (2017: €134.000) aan hen rapporteren evenals kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

#### *De reikwijdte van onze controle*

Omdat de bedrijfs- en financiële processen van Eno Zorgverzekeraar N.V. een hoge mate van automatisering kennen, is de juiste inrichting en werking van de automatisering van belang voor onze controle. Daarom hebben wij, voor zover dit relevant is voor onze controle en dit effectief is, werkzaamheden uitgevoerd gericht op de juiste werking van de interne beheersingsmaatregelen ten aanzien van de automatiseringsactiviteiten vast te stellen. Waar de interne beheersmaatregelen onvoldoende effectief waren, zijn compenserende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd. Ook hebben wij ervoor gezorgd dat er voldoende specialistische kennis en expertise beschikbaar is in het controleteam op het gebied van verzekeringsactiviteiten en hebben wij specialisten op het gebied van IT in ons team opgenomen.

#### *De kernpunten van onze controle*

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

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen en observaties ten aanzien van individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten of over specifieke elementen van de jaarrekening.

---

### *Kernpunten*

*Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en de daarmee samenhangende effecten op het resultaat*

*Wij verwijzen naar paragraaf 4.3.1 onderdeel 'Onzekerheden in de zorgbranche' en de toelichtingen 6, 16, 21 en 22 in de jaarrekening.*

De berekening van de vordering uit hoofde van de bijdrage Zorgvereveningsfonds en de verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en de hiermee samenhangende resultaatverantwoording zijn complex en bevatten significante schattingen, gebaseerd op aannames rondom de portefeuille-ontwikkelingen en de budgetresultaten. De grootste onzekerheid met betrekking tot de zorgverzekeringsverplichtingen heeft betrekking op de te verwachten declaraties van zorgaanbieders voor behandelingen die zijn gestart voor balansdatum.

De waardering van de vorderingen uit hoofde van de bijdrage Zorgvereveningsfonds is een inherent onzeker proces waarin aannames worden gedaan inzake de macro-ontwikkeling in zorgkosten en de allocatie van zorgbudgetten op basis van budgetparameters (flankerend beleid). Elke wijziging in een aanname kan een significante wijziging betekenen in de vordering op het zorgfonds.

Tevens is het vaststellen van de voorziening voor premietekort en lopende risico's een significante schattingspost. Deze is onder meer gebaseerd op het verwachte budget en de te verwachten schade voor 2019. Omdat de zorglasten over de periode vanaf 2016 tot op heden nog niet zijn afgerekend, verhoogt dit eveneens de schattingsonzekerheid.

De aannames berusten voor een groot deel op de oordeelsvorming van het bestuur. Het bestuur heeft uitvoerige procedures en beheersingsmaatregelen om de waardering van de activa en passiva uit verzekeringscontracten te bepalen, alsmede om de toereikendheid hiervan te toetsen. In verband met significante schattingen door het management in combinatie met de omvang van de betreffende verplichtingen en activa is het risico op afwijkingen inherent verhoogd. Daarom hebben wij het aangemerkt als een kernpunt van onze controle.

---

### *Onze controlewerkzaamheden en observaties*

Voor de controle van de verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten hebben wij de procedures voor de schatting van de uiteindelijke zorgkosten gecontroleerd. Deze procedures omvatten een projectie op basis van de ontwikkelingspatronen in ontvangen claims en een inschatting op basis van de door de vennootschap gesloten contracten met zorgaanbieders. Wij hebben de schatting gecontroleerd door een aansluiting te maken tussen de gehanteerde schade-informatie en de bronregistratie van de declaraties. Wij hebben tevens de gehanteerde contractdata in de projecties gecontroleerd door een aansluiting te maken met de gesloten contracten. Daarnaast hebben wij, waar mogelijk, de inschatting getoetst door middel van een afloopcontrole op basis van de meest recente beschikbare schadegegevens in 2019.

De vordering uit hoofde van de bijdrage Zorgvereveningsfonds is gecontroleerd door een aansluiting te maken tussen de uit de polis administratie afgeleide verzekerdenprofielen en de budgetbevestigingen ontvangen van het fonds. Ook hebben wij de aannames met betrekking tot de ontwikkeling van de macro zorgkosten getoetst aan publieke informatie van Zorgverzekeraars Nederland en de vertaling van de aannames naar de verwachte budgetaanspraak gecontroleerd. Op basis van de verrichte werkzaamheden hebben we vastgesteld dat de gehanteerde aannames onderbouwd zijn en dat, op basis van beschikbare controle-informatie, de gehanteerde aannames aanvaardbaar zijn.

Met betrekking tot de voorziening voor premietekort en lopende risico's hebben wij het proces om de toekomstige bijdrage, uitkeringen en kosten in te schatten getoetst, alsmede de vertaling van deze informatie naar het verwachte budgetresultaat per soort polis. Deze inschatting hebben wij gecontroleerd op basis van historische gegevens en marktontwikkelingen. Wij hebben vastgesteld dat bij de bepaling van het verwachte tekort de kosten die voor de balansdatum al verantwoord zijn buiten beschouwing zijn gelaten en dat ten behoeve van de inschatting de juiste verzekerdenaantallen zijn gehanteerd.

Uit onze controlewerkzaamheden zijn geen materiële bevindingen naar voren gekomen.

---

**Kernpunten**

---

**Onze controlewerkzaamheden en observaties**

---

---

**Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II regelgeving**

Wij verwijzen naar toelichting 'Solvabiliteitsis' in de jaarrekening.

De Solvency II-bepalingen zijn van toepassing op de verzekeringsactiviteiten van Eno Zorgverzekeraar N.V. De kapitaalpositie wordt bepaald op basis van het aanwezige kapitaal en het vereiste kapitaal.

Dit resulteert in de solvabiliteitsratio.

Voor de bepaling van de kapitaalsvereisten maakt de vennootschap gebruik van de standaardformule.

De aanwezige kapitaalpositie is bepaald op basis van de door het bestuur opgestelde economische balans. Bij de bepaling van de aanwezige en de vereiste kapitaalpositie worden een aantal belangrijke schattings-elementen en waarderingssystemen gehanteerd waarbij niet in de markt waarneembare input wordt gebruikt.

De belangrijkste schattings-elementen zijn:

- Kasstromen gehanteerd bij de bepaling van de marktwaarde van de technische voorzieningen en de vordering op het Zorgverzekeringsfonds.
- Het verwachte resultaat op verzekeringscontracten die in 2018 zijn aangegaan en contractueel eindigen in 2019.

Het bestuur bepaalt het aan te houden kapitaal, op basis van de Solvency II-regelgeving, ter dekking van de aangegane risico's. In verband met genoemde managementschattingen is het risico op afwijkingen inherent hoog. Aangezien de solvabiliteitsratio een belangrijk kengetal is en de Solvency II-informatie wordt gehanteerd in het beleid van de vennootschap hebben wij de controle van deze informatie als belangrijk beschouwd en het als kernpunt van onze controle aangemerkt.

Tenslotte zijn we nagegaan of de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

Wij hebben getoetst of het aanwezige Solvency II kapitaal op basis van de opgestelde economische balans is verantwoord in overeenstemming is met de Solvency II regelgeving. Hierbij hebben wij de parameters en aannames getoetst die zijn gebruikt om de kasstromen te bepalen die gehanteerd zijn in de bepaling van de marktwaarde van de technische voorzieningen en de vordering op het Zorgverzekeringsfonds.

Deze aannames betreffen onder meer aannames over schadepatronen en uitloop van de schade in de komende jaren. Deze informatie hebben wij getoetst op basis van vergelijking met historische gegevens en marktontwikkelingen. Wij hebben het verwachte resultaat op aangegane verzekeringscontracten die doorlopen in 2019 getoetst aan de hand van een analyse van de gerealiseerde historische en actuele technische resultaten en hebben de redelijkheid van de door het bestuur gehanteerde aannames gecontroleerd. Uit onze controlewerkzaamheden zijn geen materiële bevindingen naar voren gekomen.

Met betrekking tot de vereiste kapitaalniveaus hebben we de juistheid en volledigheid van de gehanteerde invoergegevens getoetst door deze aan te sluiten op de achterliggende databestanden uit de bronsystemen. Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de kapitaalvereisten per risico-onderdeel zijn berekend in overeenstemming met de standaardformule volgens de Solvency II regelgeving. Hiertoe hebben wij onder andere de gehanteerde data(stromen), modellen en de juistheid van de calculatie en de gehanteerde parameters getoetst op basis van de Solvency II regelgeving. Tevens hebben wij deelwaarnemingen uitgevoerd op de gehanteerde data en calculaties. Hieruit kwamen geen materiële bevindingen aan het licht.

Tevens hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

---

---

### *Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd*

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

---

### *Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie*

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

- het bestuursverslag;
- het verslag van de raad van commissarissen;
- Corporate governance;
- de overige gegevens.

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

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

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

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

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

---

### *Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten*

#### *Onze benoeming*

Wij zijn op 28 oktober 2014 benoemd als externe accountant van Eno Zorgverzekeraar N.V. door de raad van commissarissen gevolgd door een bekrachtiging van dit besluit door de ledenraad van Coöperatie Eno U.A. op 15 december 2014. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van vier jaar accountant van de vennootschap.

#### *Geen verboden diensten*

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



### *Geleverde diensten*

Wij hebben geen diensten in aanvulling tot de controle van de jaarrekening geleverd aan de vennootschap, in de periode waarop onze wettelijke controle betrekking heeft, zoals toegelicht in punt 'Honoraria accountant' in paragraaf 4.3.3 van de toelichting van de jaarrekening.

---

## *Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole*

---

### *Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening*

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT;
- een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

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

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

---

### *Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening*

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

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken.

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



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

Zwolle, 8 mei 2019  
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

*R. Hoogendoorn*

drs. R. Hoogendoorn RA

---

## *Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2018 van Eno Zorgverzekeraar N.V.*

---

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

### *De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening*

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2018, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. Onze controle bestond onder andere uit:

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

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



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

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

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