

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

1 Beoordelingsverklaring van de accountant	4
2 Kerngegevens	5
3 Verslag van het bestuur	6
4 Verslag van de ledenraad	8
5 Verslag van de directie	9
6 Samengevatte jaarrekening 2017	10
6.1 Samengevatte balans	11

1 Beoordelingsverklaring van de accountant

Aan: de Ledenraad en het bestuur van de Vereniging PNOzorg

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2017 van Vereniging PNOzorg te Hilversum beoordeeld. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2017 en de winst- en verliesrekening over 2017 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven en voor het opstellen van het bestuursverslag, beide in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een conclusie over de jaarrekening op basis van onze beoordeling. Wij hebben onze beoordeling verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 2400 'Opdrachten tot het beoordelen van financiële overzichten'. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze beoordeling zodanig plannen en uitvoeren dat wij in staat zijn te concluderen dat ons niet is gebleken dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat.

Een beoordeling in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 2400 resulteert in een beperkte mate van zekerheid. De in dit kader uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het inwinnen van inlichtingen bij het management en overige functionarissen van de Vereniging, het uitvoeren van cijferanalyses met betrekking tot de financiële gegevens alsmede het evalueren van de verkregen informatie.

De werkzaamheden uitgevoerd in het kader van een beoordelingsopdracht zijn aanzienlijk beperkter dan die uitgevoerd in het kader van een controleopdracht verricht in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden. Derhalve brengen wij geen controleoordeel tot uitdrukking.

Conclusie

Op grond van onze beoordeling is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de jaarrekening geen getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Vereniging PNOzorg per 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Nieuwegein, 19 juni 2018 CROP registeraccountants

was getekend

ir. A.K.A. Aartsen RA

2 Kerngegevens

(bedragen in € 1.000)

Ultimo boekjaar	2017	2016	2015	2014
Aantal aanvullend verzekerden	34.138	37.673	45.807	47.658
Aantal basisverzekerden	40.651	43.850	51.354	53.627
Eigen vermogen	817	6.488	6.339	6.202
Financieel resultaat	-5.671	149	137	-138

Toelichting

Het aantal verzekerden betreft de stand na de overstapperiode t/m eind januari van het jaar erop.

3 Verslag van het bestuur

Dit betreft het jaarverslag van PNOzorg. In 2017 heeft de focus voor PNOzorg gelegen op behoud van het aantal verzekerden. Daarnaast heeft 2017 in het teken gestaan van een strategische heroriëntatie door het bestuur.

Vooruitlopend op de definitieve besluitvorming heeft deze oriëntatie geleid tot de volgende voorgenomen besluiten:

- PNO-producten migreren naar producten ONVZ, bij voorkeur per 1 januari 2019;
- Eigendom label PNOzorg onderbrengen bij Vrienden van PNO Ziektekosten;
- Lidmaatschap coöperatie MPD beëindigen.

Het bestuur zal de ledenraad na de effectivering van dit voorgenomen besluit voorstellen om de vereniging PNOzorg te ontbinden. In de risicoparagraaf wordt dit nader toegelicht.

Visie

Een goede gezondheid is belangrijk, zeker voor professionals die volop in het leven staan en voor wie werk en vrije tijd in elkaar overlopen. Onze klanten willen er echter niet continu mee bezig zijn. PNOzorg heeft een hart voor creativiteit en voor zorg en is daarom betrouwbaar: als er iets gebeurt, dan regelen we het voor je!

Missie

PNOzorg is dé specialist in zorgverzekeringen voor alle zelfbewuste professionals met een hart voor de creatieve (media)sector. Wij bieden altijd de beste zorg. Dat betekent keuzevrijheid, persoonlijke service en kwaliteit van zorg.

Strategie

Het afgelopen jaar is het aantal verzekerden dat wisselt van zorgverzekeraar licht gedaald. Daarbij speelt de hoogte van de premie een grote rol. Veel mensen kiezen hierbij voor een hoog vrijwillig eigen risico of alleen een Basisverzekering.

PNOzorg biedt al bijna 70 jaar een restitutiepolis aan en onderscheidt zich door het bieden van 100% vrije keuze voor een zorgverlener of een ziekenhuis. Daarnaast hechten onze leden waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening en het bieden van ruime vergoedingen in de aanvullende verzekeringen.

In 2017 heeft het bestuur onderzocht met welke aanvullende verzekeringen de belangen van onze leden het beste kunnen worden gediend, en welk bedrijfsmodel het meest passend is om die verzekeringen op een efficiënte manier aan onze leden ter beschikking te kunnen stellen. Het bestuur heeft geconcludeerd dat kostenbesparingen mogelijk zijn die in de vorm van een lagere premie dan wel een betere dekking kunnen worden doorgegeven aan onze leden.

Het bestuur heeft deze besparingen deels al in 2017 kunnen

doorvoeren, hetgeen heeft geleid tot een positief intermediairsresultaat. Het bestuur verwacht in 2018 samen met de ledenraad de besluitvorming over een vereenvoudiging van het bedrijfsmodel te kunnen afronden zodat deze met ingang van 2019 kan worden doorgevoerd.

Klantenbestand

In 2017 is het aantal verzekerden gedaald. De beoogde verjonging van het klantenbestand is grotendeels gerealiseerd.

Productbeleid

De overheid stelt de inhoud van de basisverzekering vast. Omdat wij blijven streven naar maximale vrijheid voor onze verzekerden in hun keuze voor een zorgaanbieder, hebben wij ook in 2017 een restitutiepolis aan onze verzekerden aangeboden.

Premiebeleid

De maandpremies voor zowel de basisverzekering, die door ONVZ werden vastgesteld, als de aanvullende verzekeringen werden dit jaar verhoogd. Zowel de basispremie als de premie voor de aanvullende verzekeringen zijn gestegen. De premie kan, tegen korting, per kwartaal, half jaar of jaar betaald worden.

Vergoedingen aangepast

Binnen de basisverzekering is het eigen risico per volwassene gelijk gebleven met € 385 per jaar. Voor 2017 is een nieuwe aanvullende verzekering geïntroduceerd; PNO Buitenland. PNO Buitenland is een aanvulling op de basisverzekering waarmee alle spoedeisende medische kosten in het buitenland worden vergoed. Ultimo 2017 hadden 26.944 leden van PNOzorg deze nieuwe verzekering afgesloten.

De tandartsverzekeringen van PNOzorg bieden vanaf 2017 een andere vergoedingsstructuur. De vergoedingen zijn gemaximeerd tot 80% per behandeling. Tandartskosten na een ongeval worden nog steeds voor 100% vergoed, tot het gestelde maximum.

Financieel resultaat

De inkomsten van PNOzorg bestaan uit de provisie als tussenpersoon voor zorgverzekeringen met het label PNOzorg. Deze inkomsten dienen ter financiering van de activiteiten ten behoeve van dit label, zoals product- en marketingactiviteiten. Deze activiteiten zijn cruciaal voor de instandhouding van een relatief klein label als PNOzorg.

In 2017 heeft PNOzorg een positief intermediairsresultaat gehaald van € 538K. Gezien het voorgenomen besluit tot opheffing van de vereniging, is het aandeel van PNOzorg in het schommelfonds met ONVZ in de jaarcijfers verwerkt, alsook de verwachte ontvlechtingskosten, waarmee het totale resultaat nu uitkomt op € 5.671.000 negatief. Het jaar 2017 is daarmee afgesloten met een sterk gedaald eigen vermogen van ongeveer € 817K.

Vanaf 2014 is het contract met ONVZ voor resultatendeling op aanvullende verzekeringen gewijzigd. Deze wijziging houdt in dat ONVZ over een periode van tien jaar het risico draagt van een eventueel cumulatief negatief resultaat op de aanvullende verzekeringen. Met deze contractwijziging is de continuïteit van PNOzorg beter gewaarborgd. In het geval dat de samenwerkingsovereenkomst vóór 1 mei 2024 wordt opgezegd, ongeacht de aanleiding hiervoor, zal het saldo van het schommelfonds tussen partijen direct worden verrekend, ook indien het saldo negatief is. Door het voorgenomen besluit tot opheffing van de vereniging zal de samenwerkingsovereenkomst vóór 1 mei 2024 worden opgezegd. Dit betekent dat het aandeel van PNOzorg in het schommelfonds zal moeten worden afgerekend met ONVZ.

Over 2017 bedroeg het resultaat op aanvullende verzekeringen € 81.000 negatief. Het beleid van PNOzorg en ONVZ blijft erop gericht om deze verzekeringen kostendekkend te maken.

Intermediairsrol

Vanuit onze verantwoordelijkheid als intermediair monitoren wij de prestaties in dienstverlening door ONVZ. Productontwikkeling, communicatie en de werving van nieuwe werkgevers en verzekerden behoren tot onze taken als intermediair.

Risicoparagraaf

Het bestuur van PNOzorg voert periodiek een risicoanalyse uit. Als meest relevante risico's en onzekerheden worden gezien de potentiële afname van de portefeuille en een 'ongezond' verzekerdenbestand met betrekking tot aanvullende verzekeringen.

Voor beide risico's is de risicobereidheid door het bestuur gedefinieerd in termen van een minimum aantal verzekerden respectievelijk een maximale schaderatio. De ontwikkelingen ter zake worden op kwartaalbasis door het bestuur gemonitord. De maatregelen tegen afname van de portefeuille bestaan vooral uit marketingactiviteiten. De schaderatio inzake aanvullende verzekeringen kan worden beïnvloed door de premie en dekkingsvoorwaarden per pakket en voorwaarden op het gebied van medische acceptatie.

In dat kader is het volgende relevant. Het aantal leden met een aanvullende verzekering is per 1 januari 2018 met ongeveer 3.500 afgenomen ten opzichte van een jaar eerder. ONVZ heeft aangegeven het cumulatieve negatieve resultaat op de aanvullende verzekeringen voor eind 2023 zoveel als mogelijk naar nihil te zullen terugbrengen door het aanpassen van de premie, de kortingen, de dekkingen en/of de medische selectie. Het aantal leden met een aanvullende verzekering zal naar verwachting verder afnemen als gevolg van deze ingrepen en het verlagen van het marketingbudget. Dit betekent dat een afnemend aantal leden het cumulatieve resultaat op aanvullende verzekeringen zal

moeten opbrengen en de provisie-inkomsten van PNOzorg zullen afnemen.

Het bestuur is de mening toegedaan dat deze ontwikkeling niet in het belang van de leden is en heeft daarom samen met de ledenraad het voorgenomen besluit genomen om de vereniging PNOzorg op te heffen. Vooruitlopend daarop is inmiddels aan uitvoerder MPD gecommuniceerd dat de uitbestedingsovereenkomst per 1 januari 2019 wordt opgezegd. MPD en PNOzorg zijn overeengekomen, dat MPD met de daadwerkelijke afwikkeling is belast. Voor nu is de best mogelijke inschatting voor het totaal van de ontvlechtingkosten voor het regelen en faciliteren ter zake, geraamd op € 895K. Dit bedrag is ten laste van het resultaat 2017 gebracht. Eventuele afwijkingen hierop zullen ten laste of ten gunste van het resultaat 2018 komen.

Door het verwerken van deze kosten en het (negatieve) aandeel in het schommelfonds bedraagt het eigen vermogen ultimo 2017 € 817K. Het bestuur van PNOzorg verwacht dat na het effectueren van de voorgenomen besluiten een positief eigen vermogen zal resteren op het moment dat de vereniging zal worden ontbonden. Dat resterende saldo komt op grond van de statuten van de vereniging ten goede aan één of meer instellingen op het gebied van volksgezondheid, te bepalen door de ledenraad op voorstel van het bestuur.

PNOzorg loopt een beperkt prijsrisico doordat de provisie afhankelijk is van de premiebaten en de hoogte ervan tot stand komt in overleg met verzekeraar ONVZ. Deze verzekeraar kan als een kredietwaardige partij worden beschouwd op basis van openbaar beschikbare gegevens.

Klanttevredenheid

Zoals ieder jaar heeft MarketResponse ook in 2017 onderzoek gedaan naar de mening van consumenten over hun zorgverzekeraar. De belangrijkste resultaten zijn uiteengezet in de KlantenMonitor Zorgverzekeringen 2017. PNOzorg is afgelopen jaar gewaardeerd met een 8,3 en staat daarmee op een vierde plaats. Het declaratieproces, het contact met het PNO Service Center én de dienstverlening van PNOzorg worden hierbij als zeer goed beoordeeld. Het blijft ons streven om ook in het komende jaar deze positie vast te houden.

Wij vertrouwen erop dat dit, in samenwerking met ONVZ, gaat lukken.

Hilversum, 20 juni 2018

Namens het bestuur,

D. Heijting, Voorzitter
S.B.P. Smit-Bos, Secretaris

4 Verslag van de ledenraad

In 2017 is de ledenraad in totaal twee keer voor formeel overleg bijeengekomen: in september en december. Tijdens de vergadering in september heeft de ledenraad met waardering en instemming kennis genomen van het jaarverslag 2016.

In dat overleg is de raad door het bestuur tevens geïnformeerd over de recente besluitvorming ten aanzien van de toekomstige strategische koers van PNOzorg (hierover heeft nog een aparte sessie met de ledenraad plaatsgevonden in november), de nieuwe functieverdeling binnen het bestuur en het voornemen om mevrouw Groen (sinds 22 september 2016 aspirant-bestuurslid) als bestuurslid bij de AFM aan te melden, zodat zij per 1 januari 2018 formeel kon worden benoemd. Daarnaast is gesproken over de invulling van de bestaande vacatures binnen de ledenraad. In dit kader heeft de ledenraad besloten om deze vacatures op dit moment niet in te vullen.

Tot slot is tijdens deze vergadering nog het campagne seizoen 2016-2017 geëvalueerd.

In de december-vergadering is gesproken over de in te zetten najaarscampagne, het productassortiment en de premiestelling voor 2018.

Het bestuur heeft de ledenraad verder bijgepraat ten aanzien van de laatste ontwikkelingen met betrekking tot de strategi-

sche besluitvorming. Gezien de doelstelling om het resultaat op aanvullende verzekeringen te verbeteren, baarde het afnemende aantal leden met een aanvullende verzekering de ledenraad zorgen. De ledenraad deelt de mening van het bestuur, dat deze ontwikkeling niet in het belang is van de verzekerden en is het eens met de strategische besluiten die het bestuur heeft genomen. Tevens onderschrijft de ledenraad het voorgenomen besluit tot opheffen van de vereniging.

De ledenraad heeft er op toegezien, dat PNOzorg continue aandacht blijft besteden aan voorkomende problemen van verzekerden en deze te verhelpen en waar nodig verbeteringen in te voeren.

Het komende jaar zal de ledenraad wederom de ontwikkelingen bij PNOzorg en daarbuiten scherp in de gaten houden om er voor te zorgen, dat de uitstekende reputatie en dienstverlening van PNOzorg ook in 2018 gewaarborgd blijft.

Hilversum, 3 juli 2018

Namens de ledenraad,

B. Klaver, Voorzitter
H.P. Beerstra, Secretaris

5 Verslag van de directie

In 2017 heeft PNOzorg het beleid, dat erop is gericht om de verzekerden van PNOzorg een gevarieerd productaanbod met een ruime dekking te bieden, gecontinueerd. Het belang van keuzevrijheid in alle producten én een hoge kwaliteit van dienstverlening blijft hierbij voorop staan.

Producten

Afgelopen jaar is het nieuwe product PNO Buitenland toegevoegd aan het productassortiment van PNOzorg. De dekking die de basisverzekering in het buitenland biedt, is voor veel mensen niet voldoende. Daarom biedt PNOzorg met PNO Buitenland een aanvullende verzekering voor alle spoedeisende medische kosten in het buitenland.

Communicatie

Om onze verzekerden op een goede manier van informatie te voorzien, zijn er ook dit jaar weer verschillende communicatiemiddelen ingezet. De e-mail nieuwsbrief is afgelopen jaar vijf keer verzonden, de fysieke nieuwsbrief Focus Update drie keer. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan social media via facebook en twitter, waarbij ook web-care steeds meer wordt ingezet.

Naast het bieden van een uitstekende zorgverzekering willen we meer doen voor de creatieve sector in Nederland. Hiervoor hebben we PNOexpo.nl ontworpen. Op dit platform kunnen creatieven werk plaatsen waar ze trots op zijn. En in contact komen met andere creatieven voor eventuele samenwerking. PNOexpo is een non-profit initiatief en daarvoor gratis voor zowel exposanten als bezoekers. Zo ondersteunen we creatief Nederland met het zichtbaar

maken van waar ze mee bezig zijn. In 2017 waren er zo'n 1800 exposanten actief op PNOexpo.

Bedrijfsvoering

Organisatie

De PNOzorg organisatie bestaat sinds 2012 uit een deels flexibel uitvoeringsteam en een vaste bezetting (werkzaam bij uitvoeringsorganisatie MPD). De activiteiten zijn met name gericht op het behoud van onze verzekerden. De kwaliteit van dienstverlening speelt hierbij een belangrijke rol. Het bestuur van PNOzorg heeft in 2017 besloten, dat de functie van directeur feitelijk niet veel toevoegt aan de huidige governance. Ik onderschrijf deze mening en heb per 9 februari 2018, na een prettige samenwerking, mijn taken als directeur PNOzorg neergelegd.

Uitvoeringsorganisatie MPD

Bij de uitvoering van onze taken worden wij ondersteund door uitvoeringsorganisatie MPD. PNOzorg heeft in het kader van de strategische ontwikkelingen de uitvoeringsovereenkomst per 1 januari 2019 opgezegd. Deze beëindiging past in het voorgenomen besluit om de vereniging PNOzorg op te heffen.

Hilversum, juni 2018

Namens de directie,

Drs. W.M.A.E. Mutsaers, Directeur (tot 9 februari 2018)

6 Samengevatte jaarrekening 2017

6.1 Samengevatte balans

(Bedragen x € 1.000)

Activa	2017	2016
Vaste activa		
Financiële vaste activa	1.718	1.725
Vlottende activa		
Vorderingen en overlopende activa	648	582
Liquide middelen	5.035	4.518
	5.683	5.100
Balanstotaal	7.401	6.825

Passiva	2017	2016
Eigen vermogen	817	6.488
Kortlopende schulden en overlopende passiva	6.584	337
Balanstotaal	7.401	6.825

Toelichting op de samengevatte balans

Deze samengevatte balans is gebaseerd op de beoordeelde jaarrekening 2017 van Vereniging PNOzorg, waarbij Crop Accountants een beoordelingsverklaring heeft verstrekt op 19 juni 2018, en is in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in deze beoordeelde jaarrekening van Vereniging PNOzorg. De beoordeelde jaarrekening is beschikbaar bij de Kamer van Koophandel.

Colofon

Dit jaarbericht is een uitgave van:

Vereniging PNOzorg
Seinstraat 12
Postbus 1340
1200 BH Hilversum

T 035 702 34 56
E secretariaat@mpd.nl
W www.pnozorg.nl
t [@PNOzorg](https://twitter.com/PNOzorg)
f facebook.com/PNOzorg.nl