

SFCR 2019
DSW ZORGVERZEKERAAR

Verslag inzake de Solvabiliteit en
de Financiële Toestand

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Samenvatting	5
3.	Activiteiten en resultaten.....	7
3.1	Activiteiten.....	7
3.1.1	Belangrijke interne en externe gebeurtenissen	7
3.1.2	Trends	8
3.1.3	Doelstellingen en strategieën	10
3.1.4	Aantal medewerkers	11
3.1.5	Verbonden ondernemingen	11
3.1.6	Resultaat en ontwikkeling Eigen Vermogen	12
3.2	Resultaten uit verzekeringsactiviteiten.....	13
3.3	Resultaten uit beleggingsactiviteiten	14
3.4	Resultaten uit overige activiteiten	15
3.5	Overige informatie	15
4.	Governance	16
4.1	Governancebeleid DSW Zorgverzekeraar	16
4.1.1	Bestuurlijke structuur.....	16
4.1.2	Concernstructuur.....	19
4.1.3	"3 Lines of defense"	19
4.1.4	Beleidslijnen	20
4.2	Deskundigheid en betrouwbaarheid.....	20
4.3	Risicomanagement.....	21
4.3.1	Beleid inzake risicomanagement.....	21
4.3.2	Risicobereidheid	22
4.3.3	Risicomanagementfunctie	22
4.3.4	ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)	23
4.4	Interne risicobeheersing en compliancefunctie.....	25
4.4.1	Interne risicobeheersings- en controlesysteem	25
4.4.2	Compliancefunctie	25
4.5	Interne-auditfunctie	26
4.6	Actuariële functie.....	26
4.7	Uitbesteding.....	27
4.7.1	Uitbestedingsbeleid.....	27
4.7.2	Doelstelling van het uitbestedingsbeleid	27
4.7.3	Uitbestede werkzaamheden	27
4.8	Toezicht.....	28
4.9	Overige informatie	28
5.	Risicoprofiel	29
5.1	Verzekeringstechnische risico's	29
5.2	Marktrisico	31
5.2.1	Renterisico.....	31
5.2.2	Koersrisico.....	31
5.2.3	Valutarisico.....	32
5.2.4	Concentratierisico	32
5.3	Tegenpartijkredietrisico	32
5.4	Operationeel risico	33
5.5	Overige risico's	35
6.	Financiële positie op Solvency II grondslagen.....	36
6.1	Solvency II balans	36
6.2	Informatie over de waardering van activa	37
6.3	Informatie over de waardering van technische voorzieningen	38
6.4	Informatie over de waardering van andere verplichtingen	39

6.4.1	Andere verplichtingen	39
6.4.2	Garanties en niet uit de balans blijvende verplichtingen.....	39
6.5	Overige informatie	40
7.	Kapitaalbeheer	41
7.1	Hoofdpijnen van het kapitaalbeleid.....	41
7.2	De structuur, het bedrag en de kwaliteit van het Eigen Vermogen.....	41
7.3	De solvabiliteit van DSW Zorgverzekeraar.....	42
7.3.1	Samenstelling van het kapitaalvereiste.....	42
7.4	De berekening van de SCR.....	42
7.5	Verschillen tussen de standaardformule en intern model.....	43
7.6	Niet-naleving van de MCR en de SCR.....	43
7.7	Overige informatie	43
	Bijlage 1 : Normenkader.....	44
	Bijlage 2 : Lijst met gebruikte afkortingen	45

1. Inleiding

Solvency II is het raamwerk voor prudentieel toezicht op verzekeraars. In dit toezichtkader zijn Europese regels opgenomen voor de uitoefening van het verzekeringsbedrijf. Het doel van het toezichtkader is de bescherming van polishouders. Belangrijke uitgangspunten van Solvency II zijn risico gebaseerde kapitaaleisen en waardering van de balans op marktwaarde.

Onderdeel van Solvency II is de verplichte publicatie van een rapportage bedoeld voor de polishouders. Het betreft een openbaar rapport inzake de solvabiliteit en de financiële positie, ook wel aangeduid met de Engelse afkorting "SFCR¹" (Solvency & Financial Condition Report).

Dit rapport is opgesteld aan de hand van de richtlijnen die daarvoor in de Solvency II regelgeving zijn vastgelegd. Dit normenkader is in bijlage 1 opgenomen.

De openbare staten zijn opgenomen in een aparte bijlage.

Door het verplichte normenkader vertoont deze rapportage inhoudelijk een grote mate van overlap met het door ons gepubliceerde Maatschappelijk Verslag 2019 en de Jaarrekening 2019.

De in dit rapport gepresenteerde cijfers zijn in duizend Euro, tenzij specifiek anders vermeld. Door afronding kunnen zowel kleine verschillen in optelling in de diverse tabellen ontstaan als kleine verschillen met de bedragen in de jaarrekening.

¹ In bijlage 2 is een lijst met gebruikte afkortingen opgenomen

2. Samenvatting

Activiteiten en resultaten

De activiteiten van DSW Zorgverzekeraar bestaan uit het uitvoeren van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor gemiddeld 593.000 verzekerden in 2019. Het aantal verzekerden is per 1 januari 2020 gestegen naar bijna 621.000, een stijging van 5%.

De bedrijfsopbrengsten bedroegen € 1,5 miljard. Het boekjaar 2019 is afgesloten met een positief resultaat van € 13,3 miljoen.

Het resultaat 2019 uit verzekeringsactiviteiten bedraagt € 1,3 miljoen positief. Het resultaat wordt grotendeels veroorzaakt door het saldo van de volgende positieve factoren:

- een hoger budget dan verwacht voor schadejaar 2019.
Recente informatie van het Zorginstituut Nederland (ZiNL) heeft geleid tot een toename van het budget;
- lagere kosten dan verwacht voor het schadejaar 2019.
Verwacht wordt dat de kosten per verzekerde lager zullen zijn dan ingeschat bij de bepaling van de verliesvoorziening 2019. Ook landelijk wordt verwacht dat de kosten 2019 per verzekerde ruim lager zullen zijn dan bij de premieberekening werd verwacht;
- lagere beheerskosten;
- een vrijval van de voorziening debiteuren;
- een positiever resultaat op verplicht Eigen Risico dan verwacht.

en de volgende negatieve factoren:

- een negatief resultaat op eerdere jaren.
Dit negatieve resultaat wordt vooral veroorzaakt door hogere zorgkosten voor MSZ en GGZ dan verwacht voor 2018;
- een voorziening vanwege de verlieslatende premie 2020.

Het resultaat beleggingen bedraagt € 12,0 miljoen positief.

Governance

DSW Zorgverzekeraar is een onderlinge waarborgmaatschappij met uitgesloten aansprakelijkheid. DSW Zorgverzekeraar kent statutair de volgende drie organen:

- de Ledenraad;
- de Raad van Commissarissen;
- de Raad van Bestuur.

In 2019 heeft DSW afscheid genomen van Chris Oomen als voorzitter van de Raad van Bestuur. Op 1 juni is het voorzitterschap overgegaan op Aad de Groot.

In de samenstelling van de Raad van Commissarissen heeft één wijziging plaatsgevonden. Per 1 maart 2019 is de heer A.P.G. Groothedde benoemd als commissaris.

Bij de inrichting van de governancestructuur is ervoor gekozen om de vier verplichte sleutelfuncties intern in te richten. Een en ander zal nader worden toegelicht in hoofdstuk 4.

Risicoprofiel

In hoofdstuk 5 gaan we nader in op het risicoprofiel van DSW Zorgverzekeraar.

In het risicoprofiel hebben zich gedurende het verslagjaar 2019 geen grote wijzigingen voorgedaan.

Het verzekeringstechnische risico, met name het risico dat de schadelast hoger zal uitkomen dan de premie-inkomsten, is het meest essentiële risico van de verzekeraar. Dit risico is inherent aan de activiteiten van de verzekeraar.

Andere risico's hangen samen met de bedrijfsvoering van de verzekeraar, zoals marktrisico's, tegenpartijrisico's en operationele risico's.

Solvabiliteit

Het beschikbare Eigen Vermogen voor de solvabiliteit is in 2019 gestegen naar € 284,5 miljoen. Eind 2019 bedroeg de solvabiliteitsratio op Solvency II grondslagen 128,8%. In deze ratio is de stijging van het aantal verzekerden van 5% per 1 januari 2020 opgenomen volgens de regels van Solvency II.

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben in 2019 gezamenlijk de interne minimale norm op 120% van de Solvency Capital Requirement (SCR) vastgesteld. De aanwezige solvabiliteit zou zich tussen de 120% en 130% moeten bevinden. Deze bandbreedte is de zogenoemde streefsolvabiliteit.

De ontwikkeling van de solvabiliteit is als volgt:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>
<i>Beschikbaar Eigen Vermogen (SII)</i>	<i>284.493</i>	<i>272.182</i>	<i>265.266</i>
<i>Solvency Capital Requirement (SCR)</i>	<i>220.850</i>	<i>199.628</i>	<i>183.156</i>
Solvabiliteitsratio	128,8%	136,3%	144,8%

Jaarlijks wordt in de ORSA (de eigen risico en solvabiliteitsbeoordeling) getoetst of het beschikbare eigen vermogen adequaat is gezien de aard van de risico's. In de in 2019 uitgevoerde ORSA is geconcludeerd dat de hoeveelheid beschikbaar eigen vermogen adequaat is gezien de aard van de risico's. Tevens is geconcludeerd dat de toepassing van de standaardformule passend is voor de berekening van de SCR van DSW Zorgverzekeraar.

3. Activiteiten en resultaten

3.1 Activiteiten

De activiteiten van DSW Zorgverzekeraar bestaan uit het uitvoeren van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor gemiddeld 593.000 verzekerden in 2019. Tevens voert DSW Zorgverzekeraar het label inTwente.

De aangeboden aanvullende verzekeringen sluiten inhoudelijk aan op de basisverzekering en worden uitgevoerd voor risico van DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.

3.1.1 Belangrijke interne en externe gebeurtenissen

Wisseling van voorzitterschap

Na veertig jaar dienstverband, waarvan 32 jaar als eindverantwoordelijke is op 29 mei 2019 afscheid genomen van Chris Oomen als voorzitter van de Raad van Bestuur. Onder grote belangstelling van zowel binnen als buiten de organisatie is stilgestaan bij dit moment en de bijdrage die Chris Oomen heeft geleverd aan de gezondheidszorg in het algemeen en aan de ontwikkeling van DSW in het bijzonder. Op 1 juni is het voorzitterschap overgegaan op Aad de Groot, waarmee de opvolging vanuit de eigen organisatie is ingevuld. Als adviseur blijft Chris Oomen betrokken bij DSW.

DSW blijft DSW

Aan de uitgangspunten van DSW verandert niets, ook niet na de bestuurswisseling. DSW blijft die eigenzinnige, zelfstandige en relatief kleine zorgverzekeraar. Een organisatie die liever principieel dan commercieel is en waarbij solidariteit het uitgangspunt is. Een organisatie die liever de beste, dan de grootste wil zijn. Kortom, een organisatie die het algemeen belang van de zorg boven het eigen belang stelt.

Klantvriendelijkste bedrijf van Nederland

Ook vorig jaar behaalde DSW weer verreweg de hoogste score bij het jaarlijkse verzekerden tevredenheidsonderzoek, waaraan alle zorgverzekeraars meedoen. Een Net-promotor score van maar liefst +48 en een 8,5 voor klanttevredenheid, is een groot compliment. Uit het onderzoeksrapport blijkt dat DSW vooral in sociaal opzicht uitblinkt. Veel meer dan bij andere zorgverzekeraars benoemen DSW-verzekerden dat hun verzekeraar 'naar eer en geweten handelt'. DSW scoort ook aanzienlijk hoger op stellingen als 'laat zien oog te hebben voor mens en maatschappij' en 'draagt actief bij aan de verbetering van de kwaliteit van de Nederlandse gezondheidszorg'.

Dat we daarnaast in 2019 een positie hebben bereikt in de top 10 van het 'Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland' mag een unicum genoemd worden. Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland is de grootste onafhankelijke publieksprijs voor klantvriendelijkheid. DSW staat in 2019 op de zesde plaats. Nooit eerder stond een verzekeraar in deze top 10. Deze hoge waardering is het gevolg van eerlijkheid, menselijkheid en onze eigenzinnige consistente visie, en door service- en dienstverleningsaspecten die steunen op een samenspel tussen ICT, processen en medewerkers.

DSW groeit verder

DSW is er inmiddels voor de 15e keer op rij in geslaagd om op de vierde dinsdag in september, volgens traditie zo'n 6 weken eerder dan de andere verzekeraars, de premie voor het daarop volgende jaar bekend te maken. Ook daarin blijkt wederom dat DSW vasthoudt aan haar tradities, ook wanneer de boodschap van de premiebekendmaking minder positief is. De premie voor 2020 steeg, met een bedrag van € 6 per maand, meer dan de voorspelling van het ministerie van VWS en meer dan bij de meeste andere zorgverzekeraars.

In dit licht bezien is het daarom opvallend dat er wederom sprake is van een groei in het aantal verzekerden. DSW is een echt onderscheidend merk geworden. Deze verzekerden groei is voor ons geen doel op zich, maar het resultaat van wat er binnen onze organisatie gebeurt. Een

resultaat van hard werken, een resultaat van werken vanuit een idee en visie, een resultaat van werken vanuit onze kernwaarden. En dit alles komt met name tot uiting in de waardering die wij van onze verzekerden krijgen. Want die hoge waardering is de werkelijke graadmeter voor ons succes, niet de groei die hier vervolgens weer uit voortvloeit.

Gevolgen coronavirus

Vanaf eind februari 2020 heeft het coronavirus zich ook in Nederland tot een pandemie ontwikkeld. DSW heeft direct een breed samengestelde Taskforce Coronavirus ingesteld. Deze Taskforce heeft onder andere maatregelen getroffen om de continuïteit van de bedrijfsvoering zeker te stellen. Op het moment van schrijven van dit verslag werken bijna alle medewerkers thuis. Operationeel geldt dat wij telefonisch goed bereikbaar zijn, de declaratieafhandeling geen vertraging ondervindt en de betalingen dagelijks worden uitgevoerd.

Er wordt verwacht dat het coronavirus landelijk aan de ene kant tot hoge extra (zorg)kosten zal leiden en dat er tegelijkertijd sprake zal zijn van lagere kosten door onder andere het afbouwen van planbare zorg en door vraaguitval. Of het coronavirus landelijk tot significant meer zorgkosten leidt is nu nog moeilijk in te schatten.

Samen met de andere zorgverzekeraars, VWS en de zorgaanbieders houdt DSW de ontwikkeling van de zorgkosten, en de continuïteit van de zorginfrastructuur, nauwlettend in de gaten. De Zorgverzekeringswet kent met artikel 33 een zogenoemde catastrofereregeling die voorziet in een (gedeeltelijke) compensatie als de zorgkosten van een catastrofe, zoals nu in het geval van het coronavirus, een bepaalde grens overschrijden.

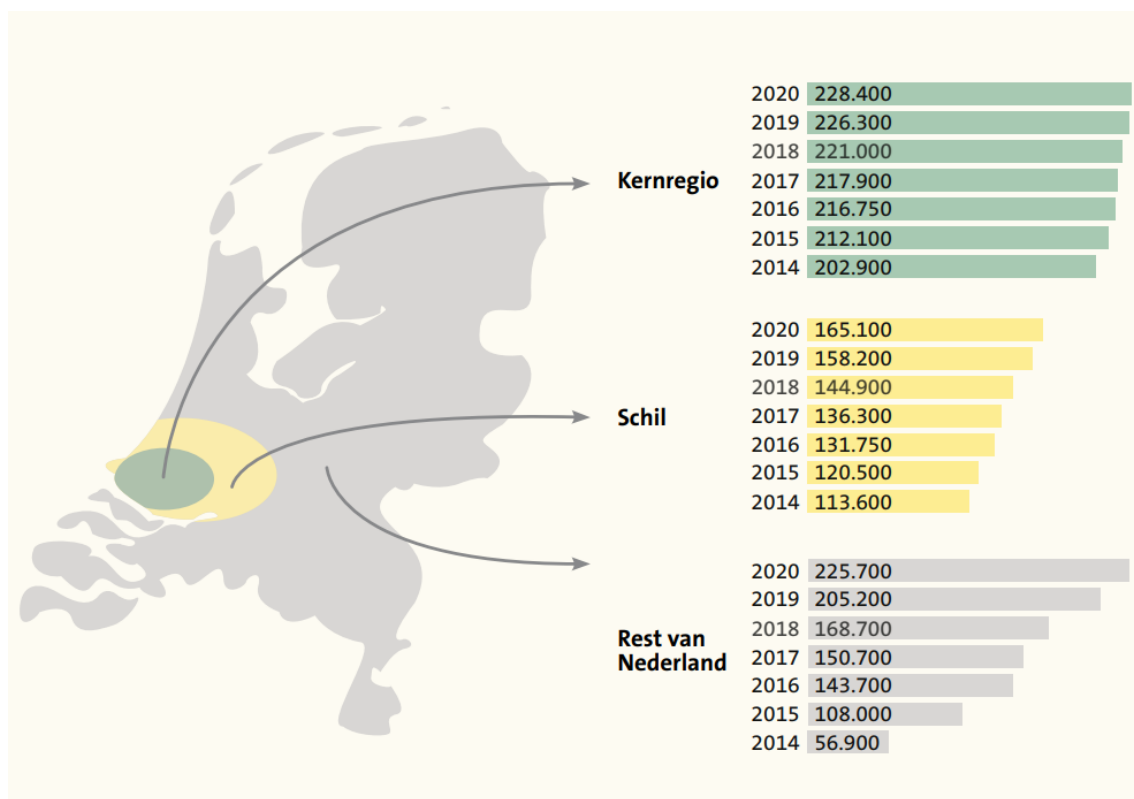
Er zijn dus nog veel onzekerheden waardoor het op dit moment redelijkerwijs niet goed mogelijk is om de toekomstige effecten in te schatten

DSW houdt voldoende reserves aan om financiële tegenslagen op te vangen, zodat DSW ook in situatie als deze, met extra zorgkosten en forse dalingen in de waarde van de beleggingen, nog steeds in staat is om aan zijn verplichtingen te voldoen.

De solvabiliteit van DSW zal als gevolg van de impact van het coronavirus naar verwachting dalen maar blijft voldoen aan de wettelijke eisen. DSW heeft een sterke liquiditeitspositie. Het grootste gedeelte van de beleggingsportefeuille is belegd in Geldmarktfondsen die zeer liquide zijn. Daarnaast is de geldstroom vanuit het Zorgverzekeringsfonds gegarandeerd en wordt de premie van verzekerden vooraf geïnd.

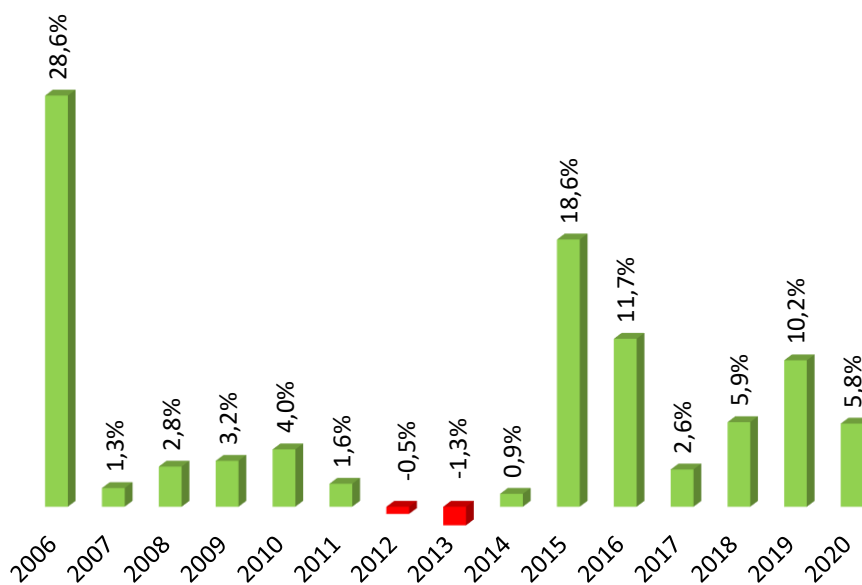
3.1.2 Trends

DSW Zorgverzekeraar is een landelijk werkende zorgverzekeraar. Van oorsprong concentreert de verzekerdenpopulatie zich in de kernregio: Delfland, Schieland en Westland. Vanaf 2015 is er een grote groei buiten dit historisch werkgebied waar te nemen. Onderstaande figuur toont de ontwikkeling van het verzekerdenaantal en de geografische spreiding.



Figuur 1 Concentratie van verzekerden van 2014 tot en met 2020

In figuur 2 is de procentuele verzekerden groei vanaf de invoering van de Zvw weergegeven. Uit deze figuur blijkt dat er, net als in de voorgaande jaren, ook per 2020 sprake is van een verzekerdenstijging.



Figuur 2 Verzekerden groei per jaar (peilmoment 1 februari)

Dat wij per 1 januari 2020 weer met ruim 28.000 verzekerden zijn gegroeid, mag best bijzonder heten. De premiestijging van DSW is dit jaar hoger uitgevallen dan de bruto premieontwikkeling

bij de meeste andere zorgverzekeraars. Omdat DSW vanaf het begin van de basisverzekering aan collectiviteiten geen korting op de basispremie geeft, heeft de verlaging van de maximale collectiviteitskorting door de overheid, niet geleid tot een gunstig effect op de bruto premie zoals bij andere zorgverzekeraars.

3.1.3 Doelstellingen en strategieën

Wat DSW nastreeft komt tot uiting in onze slogan "goed voor je". Deze uitdrukking staat voor wat verzekerden van ons mogen verwachten, nu en in de toekomst: verzekerd zijn bij DSW is goed voor je!

Een dergelijke ervaring bij verzekerden kan alleen worden bereikt als de gehele organisatie in gedrag en communicatie dit gevoel weet op te roepen en als wij in ons dagelijks handelen het belang van de consument centraal stellen. Om deze reden is onze bedrijfscultuur duidelijk gedefinieerd in de volgende vijf kernwaarden:

1. Dichtbij, menselijk
2. Eerlijk en Direct
3. Realistisch en Praktisch
4. Gezamenlijk
5. Eigenzinnig

Ontwikkelingen in de zorg

In de zorgwereld zien wij veel ontwikkelingen. Sommige daarvan vinden wij bemoedigend, andere ronduit dubieus.

Positief staan wij tegenover de ontwikkelingen rondom de drie ziekenhuizen van de Reinier Haga Groep. Daar waar het voornemen was om van een bestuurlijke fusie door te stomen naar een juridische fusie, is in eerste instantie door dat laatste voornemen een streep gehaald en is inmiddels zelfs besloten de drie ziekenhuizen bestuurlijk weer te ontvlechten. Meer dan eens hebben wij kenbaar gemaakt dat het fuseren van ziekenhuizen geen oplossing is voor de problemen in de zorg, maar juist vele nadelen met zich meebrengt. Het leidt tot organisaties met meer bureaucratie, extra managementlagen, minder focus op de eigen prestatie, het beperken van de keuzevrijheid van patiënten en ook nog eens tot hogere prijzen. Wij hebben om die reden altijd gepleit voor samenwerking in plaats van fuseren. Het is goed om te zien dat het voorbeeld van de Reinier Haga Groep inmiddels bij meer ziekenhuisfusies opvolging lijkt te krijgen.

Veel minder positief zijn wij over het destructieve beleid van sommige zorgverzekeraars om vanuit eigen belang voorbij te gaan aan de keuzevrijheid van de verzekerde. De manier waarop zij omgaan met het contracteren van zorg vanuit omzetplafonds en hun handelswijze bij het bereiken van die plafonds is ronduit dubieus te noemen. Patiënten die aangewezen zijn op de zorg bij de zorgverlener van hun voorkeur, kunnen zich hierdoor genoodzaakt voelen een overstap te maken naar een andere zorgverzekeraar die een ander beleid voert op dit gebied. Je als zorgverzekeraar op een dergelijke manier onaantrekkelijk maken voor mensen die juist zorg nodig hebben, kan niet anders worden uitgelegd dan als pure risicoselectie.

Tot slot zien we voor onszelf uitdagingen weggelegd om een oplossing te bieden voor de toenemende knelpunten in de zorg voor ouderen. Goede zorg voor onze ouderen wordt in de toekomst de grootste opgave voor ons allemaal. Goed beleid begint bij het herkennen van de fouten die in het verleden gemaakt zijn. Dat houdt in geen noodmaatregelen zoals die in het verleden gemaakt zijn. De afbouw van verzorgingshuizen is een blunder van de eerste orde, waarop zelfs in het huidige regeerakkoord nog wordt voortgeborduurd. Onder het motto "verantwoordelijkheid nemen in crisistijd" is destijds besloten tot afbouw van de verzorgingshuiscapaciteit. Een bezuiniging van € 1,5 miljard en vertrek en ontslag van maar liefst 75.000 zorgmedewerkers. Van die 75.000 zorgmedewerkers is het overgrote deel elders aan de slag gegaan en niet voornemens ooit nog in de zorg terug te keren. Je zou zeggen, daar zal lering uit getrokken zijn, maar de realiteit is dat die bezuiniging met een bedrag van € 100 miljoen tot in de miljoenennota van 2020 doorloopt. Weliswaar was er de brede wens

de mensen langer thuis te laten wonen en te verzorgen, maar tegelijkertijd waren ten tijde van dit besluit de demografische cijfers bekend en deze gaven aan dat de verpleeghuiscapaciteit op termijn verdubbeld zou moeten worden.

Inmiddels zijn veel verzorgingshuizen verkocht en aan een zorgbestemming onttrokken. Nieuwe, nog enigszins betaalbare locaties, zijn nauwelijks of niet meer voorhanden. Van de ouderen verblijft 4% in een verpleeghuis. Een groot deel van de overige 96% is goed in staat eigen regie te voeren en hun zelfstandigheid te behouden. Een toenemend aantal lukt dat echter niet. Tot 2013 gingen die ouderen naar het verzorgingshuis. Dat kan nu niet meer. We zijn ze kwetsbare ouderen gaan noemen. Deze ouderen stellen zich dagelijks vragen als: Hoe kom ik aan mijn boodschappen? Hoe krijg ik een maaltijd op tafel? Zie ik vandaag nog iemand? De vereenzaming van kwetsbare ouderen is een toenemend probleem. Sommige verpleeghuizen voorzien in een oplossing om "geclusterde woonvormen" aan te bieden, waarbij meegelift kan worden op voorzieningen in het verpleeghuis, zoals maaltijden en het onderhouden van sociaal contact. Naar die geclusterde woonvormen, waar ook zorg met minder mensen voor meer bewoners efficiënter is te regelen, is grote vraag. Het zijn mooie initiatieven die wij van harte ondersteunen. De geschikte locaties voor extra verpleeghuisplaatsen of geclusterde woonvormen zijn de oude verzorgingshuizen, maar die zijn, zoals eerder opgemerkt, verkocht en hebben inmiddels een andere bestemming gekregen. Voor de eenzame, zelfstandige, verspreid over de stad wonende kwetsbare ouderen is de zorg lastig efficiënt te organiseren. Een tussenvoorziening als het verzorgingshuis wordt node gemist.

Tegen dit decor hebben wij met alle betrokken partijen in de regio uitgesproken dat het onze ambitie is om deze zorg in de regio zo te organiseren dat we een voorbeeld worden voor heel Nederland.

Budgethoudersportaal PGB

Aan het budgethoudersportaal PGB is ruim 3 jaar vol overgave gewerkt. Het project heeft een enorme wissel getrokken op onze ICT-capaciteit. Dat hebben wij er, gelet op het maatschappelijk belang, graag voor over gehad. Ook in het verslagjaar heeft de organisatie de nodige inspanningen in dit traject moeten steken, ondanks het feit dat onze directe betrokkenheid gedurende het verslagjaar veranderde naar een zijdelingse betrokkenheid.

Op 1 mei 2019 hebben wij de applicatie voor PGB-houders namelijk overgedragen aan ICTU, de ICT beheersorganisatie van de overheid. In de periode tot aan deze overdracht hebben wij een groot aantal medewerkers van ICTU opgeleid en groeide het vertrouwen dat deze organisatie in staat is om het systeem met goede kwaliteit verder te ontwikkelen. Dat betekent niet dat de verdere uitrol zonder slag of stoot verloopt. De samenwerking tussen partijen die betrokken zijn bij de verdere uitrol van het systeem verloopt nog steeds erg moeizaam en frustriert dit proces ook. Wij zien deze ontwikkeling met lede ogen aan. Wij maken ons zorgen of de oplossing die is ontwikkeld vanuit het belang van de budgethouder, door het laten prevaleren van het eigen belang van betrokken organisaties, uiteindelijk ook in zijn volle potentie zal worden ingezet.

3.1.4 Aantal medewerkers

Ultimo 2019 bedroeg het aantal medewerkers 642 (2018: 624).

3.1.5 Verbonden ondernemingen

OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. is voor 100% aandeelhouder van de Wlz-uitvoerder (Wet langdurige zorg) Zorgkantoor DSW B.V. DSW is bestuurlijk gelieerd aan Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. Er is sprake van een personele unie en alle medewerkers zijn in dienst bij DSW.

DSW heeft een label, inTwente Zorgverzekeraar, dat volledig onder risicodragerschap van DSW valt.

DSW Zorgverzekeraar is bestuurlijk gelieerd aan de Stichting Phoenix. Deze stichting heeft ten doel het (doen) bevorderen van de volksgezondheid in het algemeen en meer in het bijzonder het (doen) stimuleren en plegen van al die activiteiten, welke de volksgezondheid, direct of indirect, ten goede komen. Stichting Phoenix is tevens 100% aandeelhouder van DSW Ziektekostenverzekeringen N.V., de risicodragers voor de aanvullende verzekeringen van OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.

DSW Zorgverzekeraar verrichtte in 2019 voor onderstaande gelieerde organisaties werkzaamheden, waarvoor vergoeding plaatsvindt op basis van integrale kosten. De werkzaamheden bestaan uit het voeren van de administratie voor deze organisaties.

Organisatie	Doelstelling
Zorgkantoor DSW B.V.	Uitvoering Wlz in de regio Westland Schieland Delfland
Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A.	Uitvoering Zorgverzekeringswet
DSW Ziektekostenverzekeringen N.V.	Aanvullende verzekeringen voor DSW Zorgverzekeraar en Stad Holland Zorgverzekeraar
Stichting Phoenix	Activiteiten ter bevordering van de volksgezondheid
DSW Assurantiën B.V.	Intermediair voor verzekeringsovereenkomsten
Delphi R & D B.V.	Automatisering op het terrein van volksgezondheid
DSW Apotheken B.V.	Exploitatie van apotheken

3.1.6 Resultaat en ontwikkeling Eigen Vermogen

Het resultaat van DSW Zorgverzekeraar over 2019 bedraagt € 13,3 miljoen positief. De Raad van Commissarissen (RvC) is voornemens aan de Ledenraad voor te dragen om het positieve resultaat over het boekjaar 2019 toe te voegen aan het Eigen Vermogen.

Bij de vaststelling van de premie houdt DSW Zorgverzekeraar rekening met de solvabiliteitsconform de Solvency II wetgeving en de interne streefsolvabiliteit. Jaarlijks wordt bekeken of er sprake kan zijn van een verdere afbouw van de reserves of dat er een opslag op de premie noodzakelijk is.

De opbouw van het resultaat over 2019 kan als volgt worden weergegeven:

Totaal resultaat 2019 (x 1.000 euro)	Totaal resultaat	Verz.techn. Resultaat	Resultaat beleggingen	Overige resultaten
Bedrijfsopbrengsten	1.502.480	1.488.722	13.758	0
Bedrijfslasten	1.489.158	1.487.426	1.732	0
Totaal resultaat boekjaar	13.322	1.296	12.026	0

Ter vergelijking de cijfers van 2018:

<i>Totaal resultaat 2018 (x 1.000 euro)</i>	<i>Totaal resultaat</i>	<i>Verz.techn. resultaat</i>	<i>Resultaat beleggingen</i>	<i>Overige resultaten</i>
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	1.264.158	1.262.225	1.933	0
<i>Bedrijfslasten</i>	1.255.855	1.251.136	4.719	0
<i>Totaal resultaat boekjaar</i>	8.303	11.089	(2.786)	0

Het totaalresultaat is gestegen met € 5,0 miljoen ten opzichte van 2018. Voor een toelichting zie 3.2 en 3.3.

Eigen Vermogen

Het aanwezige Eigen Vermogen onder Solvency II is door het positieve resultaat over 2019 en de mutatie herwaarderingsreserve toegenomen van € 273,1 miljoen in 2018 naar € 285,4 miljoen in 2019. De herwaarderingsverschillen bestaan uit de mutatie van de risicomarge en contantmaking.

<i>Verloopoverzicht Eigen Vermogen (x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>Stand per 1 januari</i>	273.140	265.623
<i>Herwaarderingsverschillen</i>	(2.329)	(786)
<i>Mutatie herwaarderingsreserve</i>	1.275	-
<i>Resultaat boekjaar</i>	13.322	8.303
<i>Stand per 31 december</i>	285.408	273.140

Om een stabiel premiebeleid te kunnen voeren en om de reserves op een verantwoord niveau te houden, heeft DSW Zorgverzekeraar in de premiestelling voor 2020 besloten om de reserves verder af te bouwen. Hierdoor zal in principe een verlies ontstaan in 2020, waarvoor in de jaarrekening 2019 een voorziening van € 14,9 miljoen is getroffen.

3.2 Resultaten uit verzekeringsactiviteiten

De resultaten uit verzekeringsactiviteiten van € 1,3 miljoen bestaan volledig uit de activiteiten als uitvoerder van de Zorgverzekeringswet (basisverzekering). De activiteiten beperken zich tot de Nederlandse markt.

Het resultaat 2019 uit verzekeringsactiviteiten neemt met € 9,8 miljoen af ten opzichte van 2018.

Het resultaat wordt grotendeels veroorzaakt door het saldo van de volgende positieve factoren:

- een hoger budget dan verwacht voor schadejaar 2019.
Recente informatie van het Zorginstituut Nederland (ZiNL) heeft geleid tot een toename van het budget;
- lagere kosten dan verwacht voor het schadejaar 2019.
Verwacht wordt dat de kosten per verzekerde lager zullen zijn dan ingeschat bij de bepaling van de verliesvoorziening 2019. Ook landelijk wordt verwacht dat de kosten 2019 per verzekerde ruim lager zullen zijn dan bij de premieberekening werd verwacht;
- lagere beheerskosten;
- een vrijval van de voorziening debiteuren;
- een positiever resultaat op verplicht Eigen Risico dan verwacht.

en de volgende negatieve factoren:

- een negatief resultaat op eerdere jaren.
Dit negatieve resultaat wordt vooral veroorzaakt door hogere zorgkosten voor MSZ en GGZ dan verwacht voor 2018;
- een voorziening vanwege de verlieslatende premie 2020.

Het resultaat uit verzekeringsactiviteiten is als volgt samengesteld:

<i>Totaal resultaat (x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>Premies eigen rekening</i>	<i>628.449</i>	<i>546.583</i>
<i>Bijdrage vereveningsfonds</i>	<i>819.542</i>	<i>713.643</i>
<i>Zorgkosten eigen rekening</i>	<i>(1.419.013)</i>	<i>(1.220.049)</i>
<i>Bedrijfskosten</i>	<i>(36.008)</i>	<i>(30.610)</i>
<i>Saldo afwijkingen in de ramingen t/m jaar t-1</i>	<i>(569)</i>	<i>10.602</i>
<i>Vrijval premietekortvoorziening jaarrekening t-1</i>	<i>23.840</i>	<i>14.760</i>
<i>Dotatie premietekortvoorziening toekomstig jaar</i>	<i>(14.945)</i>	<i>(23.840)</i>
<i>Resultaat boekjaar</i>	<i>1.296</i>	<i>11.089</i>

Voor een nadere toelichting op deze resultaten en de daarbij toegepaste waarderingsgrondslagen verwijzen we u naar de jaarrekening over 2019.

3.3 Resultaten uit beleggingsactiviteiten

In het "Beleggingsplan 2018 – 2019" is het beleggingsbeleid van DSW Zorgverzekeraar beschreven en vastgelegd. Het beleggingsbeleid is het geheel van keuzes, visies en processen rondom de samenstelling van de beleggingsportefeuille. Centraal in het beleggingsbeleid staat het beleggingsproces waarbinnen zowel een strategische portefeuille samenstelling als een normportefeuille worden afgeleid.

Risicomanagement is een integraal onderdeel van het beleggingsbeleid en vormt daarmee een onderdeel van dit beleggingsplan.

Het beleggingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en daar waar nodig aangepast of geactualiseerd.

De resultaten uit beleggingsactiviteiten zijn als volgt samengesteld:

<i>Beleggingsresultaat 2019 (x 1.000 euro)</i>	<i>Dividend</i>	<i>Rente</i>	<i>Gerealiseerde Waardemutatie</i>	<i>Ongerealiseerde Waardemutatie</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bedrijfsobligatiefondsen</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1.092</i>	<i>2.020</i>	<i>3.112</i>
<i>Aandelenfondsen</i>	<i>803</i>	<i>0</i>	<i>465</i>	<i>8.935</i>	<i>10.203</i>
<i>Geldmarktfondsen/Banken</i>	<i>0</i>	<i>(14)</i>	<i>(85)</i>	<i>(1.366)</i>	<i>(1.465)</i>
<i>Deelnemingen</i>	<i>100</i>	<i>0</i>	<i>(43)</i>	<i>0</i>	<i>57</i>
<i>Hypotheekfondsen</i>	<i>114</i>		<i>5</i>	<i>0</i>	<i>119</i>
<i>Resultaat</i>	<i>1.017</i>	<i>(14)</i>	<i>1.434</i>	<i>9.589</i>	<i>12.026</i>

Ontwikkeling beleggingsresultaten

De beleggingsresultaten zijn in 2019 fors gestegen. Zowel het aandelenfonds als de bedrijfsobligatiefondsen hebben een positief rendement in 2019. Dit is conform de marktontwikkeling gedurende 2019. Vanaf 2019 heeft DSW een hypotheekfonds in de beleggingsportefeuille. Ook dit fonds heeft een positief rendement in 2019. Het rendement op geldmarktfondsen en banktegoeden blijft negatief als gevolg van de negatieve rentes.

3.4 Resultaten uit overige activiteiten

De overige activiteiten bestaan uit de activiteiten van het Zorgkantoor. DSW Zorgverzekeraar is voor 100% aandeelhouder van de Wlz-uitvoerder Zorgkantoor DSW B.V. Het resultaat 2019 van het Zorgkantoor DSW B.V. bedraagt € 43.000 negatief. Het Eigen Vermogen van Zorgkantoor DSW B.V. van € 915.000 wordt niet aangemerkt als beschikbaar vermogen voor de solvabiliteit.

3.5 Overige informatie

De overige informatie bevat informatie over onze activiteiten en onze resultaten, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen.

4. Governance

4.1 Governancebeleid DSW Zorgverzekeraar

Een goede governance is van belang voor een beheerste bedrijfsvoering en biedt zekerheid dat risico's op een adequate en tijdige wijze worden geïdentificeerd en beheerst. Het begrip governance verwijst naar het systeem waarmee een instelling wordt bestuurd: de structuren, verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de strategie, het beleid en processen en de interne controle.

4.1.1 Bestuurlijke structuur

DSW Zorgverzekeraar is een onderlinge waarborgmaatschappij met uitgesloten aansprakelijkheid, die voor haar verzekerden de Zvw uitvoert.

DSW Zorgverzekeraar kent statutair de volgende drie organen: de Ledenraad, de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn verantwoordelijk voor het governancestelsel binnen DSW. De Raad van Bestuur draagt de verantwoordelijkheid voor de evenwichtige afweging van de belangen van alle belanghebbenden, zoals verzekerden, zorgverleners en medewerkers. Hierbij wordt rekening gehouden met de continuïteit van de organisatie, de maatschappelijke omgeving waarin DSW functioneert en relevante wet- en regelgeving en codes die van toepassing zijn.

Ledenraad

Het hoogste orgaan van DSW Zorgverzekeraar is de Ledenraad. De Ledenraad delegeert zijn taken gedeeltelijk aan de Raad van Commissarissen, namelijk het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken.

De Ledenraad bestaat per 31 december 2019 uit de volgende personen:

- P. van der Veen, voorzitter
- C.W.L. van den Bos
- K.W. Bouvy
- A.H. de Bruijne
- R.J.A. Franke
- A.B. Gan
- P. de Haan
- M. Kroonen
- E.J. Middendorp
- M. Nieland
- M.P. Sloot
- N.J. Zilverentant

Op 1 oktober 2019 heeft mevrouw Van der Veen het voorzitterschap overgenomen van de heer Smals. De heer Smals heeft namelijk in 2019 een zetel in de Tweede Kamer ingenomen. De combinatie van parlamentslid en deelname aan de ledenraad werd door hem als niet verenigbaar beschouwd.

De Ledenraad is in het verslagjaar tweemaal regulier bijeengekomen in aanwezigheid van de leden van de Raad van Bestuur en de directieleden. De opzet van de vergadering is gedurende het verslagjaar gewijzigd. Vanaf eind 2019 is ook (een afvaardiging van) de RvC tijdens de Ledenraadsvergadering aanwezig.

De tijdens de Ledenraad geagendeerde onderwerpen waren onder meer:

- Het maatschappelijk verslag 2018 (inclusief jaarrekening);
- De uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek door SAMR;
- De analyse van de overstapronde;
- De premie 2020;

- De contractering van zorgverleners;
- De ontwikkelingen in de regio;
- De herbenoeming van de leden van de RvC.

Naast de twee reguliere bijeenkomsten in het verslagjaar is de Ledenraad ook eenmaal tussentijds bijeengekomen. Tijdens deze vergadering, in aanwezigheid van een afvaardiging van de RvB en RvC, is het voorgenomen vertrek van Chris Oomen besproken en is Aad de Groot voorgedragen per 1 juni 2019 voorzitter van de RvB te worden. De Ledenraad heeft unaniem met deze voordracht ingestemd.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is belast met het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen DSW. Om zijn taak correct te kunnen uitvoeren, moet de Raad van Commissarissen voldoende geïnformeerd zijn. Informatie komt onder andere van de Raad van Bestuur, de sleutelfunctionarissen, de externe accountant en de Ondernemingsraad. De Raad van Commissarissen besteedt in de reguliere vergaderingen onder meer aandacht aan de genomen beleidsbeslissingen.

De Raad van Commissarissen kent twee commissies: de Audit- & Risk Commissie en de Remuneratie Commissie.

De RvC bestaat per 31 december 2019 uit volgende personen:

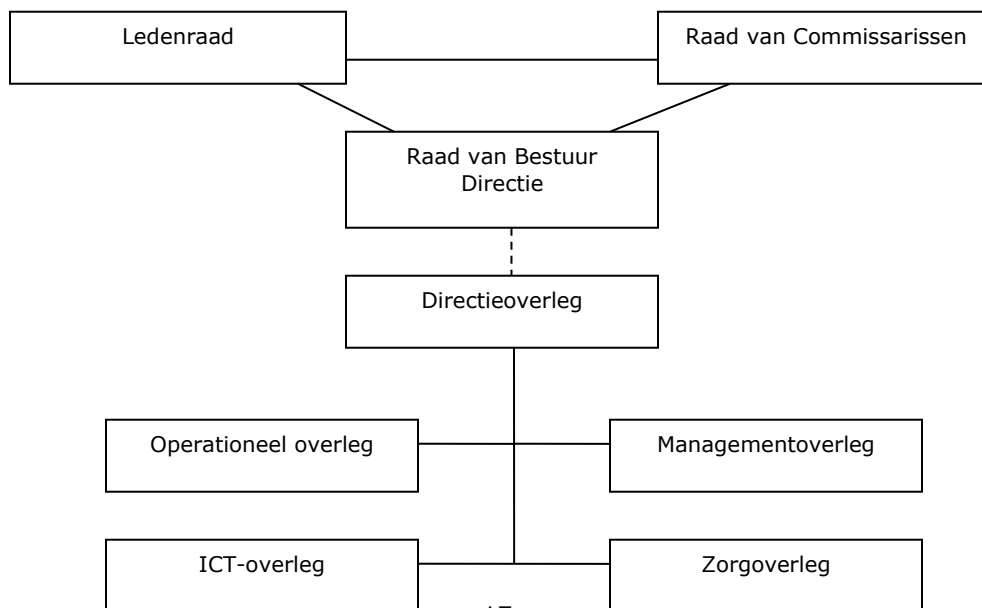
- J.J.A.H. Klein Breteler, voorzitter
- C. van der Weerd-Norder, vice-voorzitter
- A.L.M. Barendregt
- A.P.G. Groothedde

In de samenstelling van de Raad van Commissarissen heeft gedurende 2019 één wijziging plaatsgevonden. Per 1 maart 2019 heeft de Ledenraad de heer A.P.G. Groothedde benoemd als commissaris.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur stelt de bedrijfsstrategie van DSW Zorgverzekeraar vast. Hierbij worden de risico's en kansen van de beleidsbeslissingen vanuit diverse invalshoeken belicht. Strategische beleidsbeslissingen worden vervolgens binnen de organisatie gecommuniceerd via regulier overleg op verschillende niveaus. De afdelingshoofden vertalen het strategische beleid in concrete taken. Diverse afdelingen stellen daarvoor een jaarplan op.

In onderstaande figuur is een aantal reguliere overlegorganen binnen DSW Zorgverzekeraar weergegeven.



De Raad van Bestuur bestaat per 31 december 2019 uit volgende personen:

- A. de Groot, voorzitter
- F.C.W. ten Brink
- J.M.A. le Conge

De directie bestaat per 31 december 2019 uit de volgende personen:

- D. Pons
- J. Papac (adjunct).

Wet Normering Topinkomens (WNT)

Zorgverzekeraars vallen onder het tweede regime van de WNT, hetgeen inhoudt dat de beloning in deze sector niet mag uitstijgen boven de door de minister vastgestelde sectorale bezoldigingsnorm.

Voor de indexering per 1 januari 2019 heeft het Ministerie van VWS aangegeven uit te willen gaan van een ander indexpercentage voor het overheidsdeel: het door het CBS vastgestelde indexcijfer voor de cao-lonen inclusief bijzondere beloningen voor de sector overheid. Per 1 januari 2019 zijn de normbedragen geïndexeerd met 1,5% (Stcrt-2018-65202). De maximum beloning komt daarmee voor 2019 uit op € 244.000 (2018: € 240.000).

Op bestaande contracten is het overgangsregime van toepassing, conform artikel 7.3 en verder van de WNT. Bestaande bezoldigingsafspraken boven het vastgestelde maximum worden gedurende een termijn van vier jaar na inwerkingtreding van de ministeriele regeling gerespecteerd. Daarna moet de bezoldiging in drie jaar worden teruggebracht tot het op dat moment voor de topfunctionaris geldende lagere bezoldigingsmaximum.

Een van de bestuurders van DSW Zorgverzekeraar valt onder het overgangsregime, als gevolg van de inwerkingtreding van de verlaagde normbedragen per 1 januari 2016 op grond van het tweede regime van de WNT. Met deze bestuurder zijn bezoldigingsafspraken gemaakt vóór 1 januari 2016. Conform het overgangsrecht wordt de huidige bezoldiging gerespecteerd tot en met 31 december 2019 en daarna in drie jaar afgebouwd naar de dan geldende sectorale norm.

Beloningsbeleid DSW Zorgverzekeraar

DSW Zorgverzekeraar kiest ervoor om bij de uitwerking van het beloningsbeleid aan te sluiten bij de artikelen 92 t/m 96 van de richtlijn kapitaalvereisten, zoals opgenomen in onderdeel A van de Rbb 2017.

Aan deze vereisten wordt als volgt voldaan:

- DSW Zorgverzekeraar voert een beloningsbeleid, voor alle medewerkers, inclusief de Raad van Bestuur (RvB) en controlefuncties en alle medewerkers wier beroepswerkzaamheden het risicoprofiel van DSW Zorgverzekeraar materieel beïnvloeden.
- Personeelsleden in controlefuncties zijn onafhankelijk van de bedrijfseenheden waar zij toezicht op uitoefenen, hebben voldoende gezag en worden beloond, onafhankelijk van de resultaten van de bedrijfsactiviteiten waar zij toezicht op houden.
- De jaarlijkse salarisvaststelling van de voorzitter en de leden van de RvB is voorbehouden aan de remuneratiecommissie van de Raad van Commissarissen (RvC). De salarisvaststelling van de directie is voorbehouden aan de RvB. Beiden hanteren criteria als verantwoordelijkheidsgebied, toegevoegde waarde en ervaring. De RvB in zijn toezichtfunctie houdt ook rechtstreeks toezicht op de beloning van hogere leidinggevende medewerkers die risicomanagement- en compliance functies uitvoeren.
- De beloning van de overige werknemers wordt bepaald door de zwaarte van de organieke functie waarin de werknemer is aangesteld en de mate waarin is voldaan aan de voor die functie gewenste ontwikkeling. Voor alle medewerkers die onder de Cao voor Zorgverzekeraars vallen is het functiewaarderingssysteem door deze Cao voorgeschreven.
- Vanaf 1 januari 2012 is dat de Bakkenistmethode voor functiewaardering (zie ook hoofdstuk 4, artikel 1). De continuïteit in toepassing van functiewaardering is geborgd door de systeemhouder, de Human Capital Group. Voor alle medewerkers die niet

onder de Cao voor Zorgverzekeraars vallen, heeft DSW Zorgverzekeraar gekozen voor dezelfde methode en systeemhouder.

Het gevoerde beloningsbeleid wordt jaarlijks door de compliance officer van DSW Zorgverzekeraar getoetst.

DSW Zorgverzekeraar kent alleen een systeem van vaste beloning. Er is dus geen sprake van een systeem van prestatie- of variabele beloning en er worden ook geen aandelen of opties toegekend.

4.1.2 Concernstructuur

De rechtspersoon DSW Zorgverzekeraar maakte in het verslagjaar geen deel uit van een concern. OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. is voor 100% aandeelhouder van de Wlz-uitvoerder (Wet langdurige zorg) Zorgkantoor DSW B.V. DSW is bestuurlijk gelieerd aan Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. Er is sprake van een personele unie en alle medewerkers zijn in dienst bij DSW.

DSW heeft een label, inTwente Zorgverzekeraar, dat onder risicodragerschap van DSW valt. Dit label voor de regio Twente is een kopie van DSW, met dezelfde dekking, dezelfde premie, dezelfde uitgangspunten. Wij zijn hierover transparant door in al onze uitingen voor inTwente het volgende op te nemen: "inTwente, samen met DSW Zorgverzekeraar".

4.1.3 "3 Lines of defense"

DSW heeft zijn governancestelsel ingericht conform het '3 lines of defense'-model, waarmee aan de Solvency-II-richtlijn met betrekking tot de zogenoemde sleutelfuncties wordt voldaan. De sleutelfuncties, die een onderdeel van het governancestelsel vormen, zijn:

- Compliancefunctie;
- Risicomanagementfunctie;
- Actuariële Functie;
- Interne-auditfunctie.

DSW heeft de sleutelfuncties intern ingericht. De sleutelfunctionarissen rapporteren aan de Raad van Bestuur en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (waaronder escalatielijnen) zijn vastgelegd in charters.

In onderstaand figuur is het '3 lines of defense'-model schematisch weergegeven, hierin is tevens de samenhang tussen de sleutelfuncties inzichtelijk.



4.1.4 Beleidslijnen

In het kader van beheerste en integere bedrijfsvoering heeft DSW Zorgverzekeraar op een aantal thema's zijn beleidslijnen nader uitgewerkt. Dit betreft onder meer de volgende onderwerpen:

Governance	In het governancebeleid heeft DSW Zorgverzekeraar zijn beleidslijnen ten aanzien van het bestuur van de organisatie en een prudente bedrijfsvoering vastgelegd. Onderdeel hiervan is de inrichting van de vier sleutelfuncties, waarvoor per sleutelfunctie een charter is opgesteld.
Risicomanagement	Het risicomanagement is vastgelegd in een beleidsrichtlijn waarin ook de risicobereidheid en de ORSA zijn opgenomen.
Kapitaal	DSW Zorgverzekeraar heeft zijn kapitaalbeleid, in termen van aan te houden kapitaal in relatie tot de risico's, opgenomen in de jaarlijks opgestelde ORSA (streefsolvabiliteit).
Premie	DSW Zorgverzekeraar berekent bij zijn premiestelling in eerste instantie een kostendekkende premie en stelt daarna, rekening houdend met het kapitaalbeleid, de uiteindelijke premie vast.
Vaststelling technische voorzieningen	DSW Zorgverzekeraar heeft kaders en uitgangspunten vastgelegd ten aanzien van het berekenen en vaststellen van technische voorzieningen in relatie tot de verzekeringstechnische verplichtingen.
Beleggingen	In het beleggingsbeleid heeft DSW Zorgverzekeraar zijn visie, kernwaarden, allocatie, organisatie en beheersmaatregelen met betrekking tot het beleggingsproces beschreven.
Integriteit	DSW Zorgverzekeraar kent diverse integriteitsregelingen zoals: <ul style="list-style-type: none">• de regeling tegengaan belangenverstrengelingen;• de nevenfunctie-regeling;• de incidentenregeling;• de geschenkenregeling;• de klokkenluidersregeling. Daarnaast wordt jaarlijks een systematische integriteitsrisico-analyse (SIRA) uitgevoerd.

4.2 Deskundigheid en betrouwbaarheid

Voor financiële ondernemingen geldt dat voor alle beleidsbepalers, interne toezichthouders en ook de sleutelfunctionarissen de integriteit boven alle twijfel moet zijn en dat deze beschikken over aantoonbare deskundigheid passend bij de functie. DSW heeft de deskundigheid van de sleutelfunctionarissen beoordeeld.

Beleidsbepalers dienen op vier gebieden over gedegen kennis, vaardigheden en professioneel gedrag te beschikken:

- Bestuur, organisatie en communicatie;
- Producten, diensten en markten waarop de onderneming actief is;
- Beheerste en integere bedrijfsvoering;
- Evenwichtige en consistente besluitvorming.

Voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen geldt dat, naast de interne toetsing, de benoeming is voorbehouden aan goedkeuring door de toezichthouder DNB. Bij de toetsing beoordeelt de toezichthouder niet alleen het profiel van de kandidaat bestuurder (of commissaris), maar tevens dat het profiel en de verdeling van deskundigheden binnen het bestuur, respectievelijk de Raad van Commissarissen.

Beleidsbepalers dienen gezamenlijk te beschikken over geschikte kwalificaties, ervaring en kennis met betrekking tot ten minste:

- Verzekerings- en financiële markten;
- Ondernemingsstrategieën en bedrijfsmodellen;
- Het governancestelsel;
- Financiële en actuariële analyses;
- Wet- en regelgeving.

Raad van Commissarissen

De RvC van DSW Zorgverzekeraar telt ultimo 2019 vier leden. De samenstelling is divers. Nieuwe commissarissen volgen een kennismakingsprogramma waarin zij door DSW Zorgverzekeraar worden geïnformeerd over specifieke (zorg)verzekeringsaspecten.

Op het gebied van permanente educatie vindt in voldoende mate 'training on the job' plaats. Daarnaast opereren de leden van de RvC zelf in diverse maatschappelijk verantwoordelijke functies en blijven op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van DSW Zorgverzekeraar telt ultimo 2019 drie leden. De Raad van Bestuur heeft een zeer brede kennis en een jarenlange ervaring op het gebied van zorgverzekeringen, zorg, financiën, governance en ICT. De Raad van Bestuur houdt zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen op bovengenoemde gebieden.

Sleutelfunctionarissen

Alle sleutelfunctionarissen worden intern voorafgaand aan hun benoeming getoetst op deskundigheid en betrouwbaarheid. Met betrekking tot deskundigheid is bij elke functionaris gekeken naar het bijbehorende functieprofiel en het bijbehorende CV.

De sleutelfunctionarissen zijn door DNB getoetst op betrouwbaarheid.

De sleutelfunctionarissen houden zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

Bevordering betrouwbaarheid

In het kader van het integriteitsbeleid worden activiteiten ontplooid teneinde voortdurend aandacht te geven aan betrouwbaarheidsaspecten.

Op grond van de Governance Principes van het Verbond van Verzekeraars heeft ieder lid van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen de moreel ethische verklaring ondertekend waarin hij verklaart zijn functie op een zorgvuldige, deskundige en integere manier uit te voeren met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, codes en reglementen.

4.3 Risicomanagement

4.3.1 Beleid inzake risicomanagement

Risicomanagement is een belangrijk element van het governancestelsel van DSW Zorgverzekeraar. Aan het aanbieden van een verzekeringsproduct zijn inherent risico's verbonden. Dit betreft financiële risico's, zoals deze worden berekend in het vereiste kapitaal, maar ook operationele, juridische en integriteitsrisico's. Een goed risicobeheer waarborgt de continuïteit, de solvabiliteit en de professionaliteit van de organisatie.

Toepassing van het risicomanagementbeleid blijkt onder meer uit de inrichting van de risicomanagementfunctie, de formulering en monitoring van de risicobereidheid, de inrichting van een stelsel van effectieve interne controles en de uitvoering en bespreking van de ORSA. Een en ander wordt hierna nader specifiek uiteengezet.

4.3.2 Risicobereidheid

DSW Zorgverzekeraar kent als onderlinge waarborgmaatschappij geen winstoogmerk en heeft geen groeidoelstellingen. De risicobereidheid van DSW Zorgverzekeraar is in de zogenoemde Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) als volgt omschreven:

"DSW Zorgverzekeraar is er voor zijn klanten, de leden van de OWM. In zijn streven een onderscheidende zorgverzekeraar te zijn, vermijdt DSW Zorgverzekeraar risico's die de stabiliteit en soliditeit van de verzekeraar bedreigen. DSW Zorgverzekeraar neemt alleen risico's die inherent zijn aan een normale bedrijfsvoering als zorgverzekeraar. De risico's betreffen vooral externe factoren die een gevolg zijn van het Nederlandse systeem van risicoverevening."

Behalve financiële risico's wordt nog een aantal risicocategorieën onderkend. Dit betreft zowel strategische risico's als diverse operationele risico's. Per risicocategorie is in de ORSA door middel van een tolerantie bepaald hoe hoog de risico's van die categorie mogen zijn: laag, beperkt, aanzienlijk of hoog.

Uit onderstaande tabel blijkt dat DSW Zorgverzekeraar bereid is om in beperkte mate risico's te lopen.

Risicocategorie	Risicobereidheid
Verzekeringstechnisch risico	Beperkt
Financieel marktrisico	Beperkt
Tegenpartijkredietrisico	Laag
Liquiditeitsrisico	Laag
Omgevingsrisico	Beperkt
Operationeel uitvoeringsrisico	Laag
IT risico	Beperkt
Juridisch risico	Laag
Integriteitsrisico	Laag
Uitbesteding	Laag
Frauderisico	Laag

In het kader van Solvency II vindt jaarlijks tijdens de ORSA een Strategische Risico Analyse (SRA) plaats over de risico's die DSW Zorgverzekeraar loopt. Het doel hiervan is om de risico's te bepalen en voor ieder risico, op basis van kans en impact, vast te stellen hoe hoog het risico is. De risico's worden ingegeven door zowel interne als externe ontwikkelingen en er wordt rekening gehouden met bestaande beheersmaatregelen.

Bijna alle risico's vallen, rekening houdend met de getroffen beheersmaatregelen, binnen onze risicobereidheid. De risico's waarbij onze huidige inschatting van het risico hoger is dan onze bereidheid, betreffen met name risico's gebaseerd op externe factoren en/of ontwikkelingen.

Op de betreffende risico's vindt door de 2e-lijns risicomangementfunctie, net als op andere risico's, monitoring plaats op basis van zogenoemde KRC's. De risicomangementfunctie rapporteert over de KRC's zowel aan de Raad van Bestuur als aan de Raad van Commissarissen.

Voor enkele van deze risico's houdt DSW Zorgverzekeraar een marge aan op de SCR om deze risico's in overeenstemming met de risicobereidheid te houden.

4.3.3 Risicomangementfunctie

De Risicomangementfunctie is binnen DSW Zorgverzekeraar conform het "three lines of defence model" in de 2e lijn ingericht en staat daarmee volledig los van de 1e lijn.

Deze functie is verantwoordelijk voor de bedrijfsbrede coördinatie van de risicobeheersactiviteiten waaronder het opstellen van de risicobereidheid, het monitoren en

toetsen van de zogenoemde Key Risk Controls (KRC's), en de uitvoering van de ORSA.

De Risicomanagementfunctie rapporteert ieder kwartaal rechtstreeks aan de Raad van Bestuur over de ontwikkeling van de KRC's. Daarnaast worden jaarlijks de uitkomsten van het Strategisch Risk Assessment en de ORSA-rapportage inclusief Risicobereidheidsverklaring opgeleverd.

4.3.4 ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*)

De jaarlijkse uitvoering van de ORSA heeft in de tweede helft van 2019 plaatsgevonden. De uitkomsten van de ORSA vormen een belangrijke input voor de premievaststelling. De ORSA is binnen twee weken na vaststelling aan de toezichthouder verstuurd.

De Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) is verplicht onder de toezichtregels van Solvency II. De ORSA wordt het hart van Solvency II genoemd. De regelgeving geeft aan dat de ORSA bij zal dragen aan het bewuster sturen van de organisatie op de risico's en inzicht moet geven in de impact van de risico's op het kapitaal. In het richtsnoer voor de prospectieve beoordeling van de eigen risico's (EIOPA-BoS-14/259 NL) staat hierover in artikel 1.6 het volgende:

"Het is van cruciaal belang dat het bestuurlijk, beleidsbepalend of toezichthoudend orgaan (administrative, management or supervisory body, AMSB) van de onderneming op de hoogte is van alle materiële risico's waaraan de onderneming is blootgesteld, ongeacht of deze risico's zijn meegenomen bij de berekening van het solvabiliteitskapitaalvereiste (Solvency Capital Requirement, SCR) en of deze risico's wel of niet kwantificeerbaar zijn. Het is ook van vitaal belang dat het AMSB een actieve rol vervult bij de prospectieve beoordeling van de eigen risico's door leiding aan te geven aan het proces en vraagtekens te zetten bij de uitkomsten."

Bij de uitvoering van de ORSA is een brede vertegenwoordiging uit de organisatie betrokken en is gekeken naar de risico's die door DSW worden gelopen. Hiertoe zijn drie zogenoemde Strategisch Risk Assessments (SRA) gehouden. Het doel van de SRA is om te bepalen welke risico's verbonden zijn aan het beleid van DSW en welke worden ingegeven door interne en/of externe ontwikkelingen.

Vervolgens is de bereidheid om specifieke risico's te lopen uitgedrukt in een tolerantie op een schaal van laag, beperkt, aanzienlijk en hoog. De bereidheid van DSW Zorgverzekeraar om risico's te lopen is in het algemeen beperkt, hetgeen tot uiting komt in het beleid en de risicobereidheidsverklaring.

De ORSA dient in ieder geval eenmaal per jaar te worden uitgevoerd. De noodzaak om eventueel vaker de ORSA uit te voeren wordt bepaald op basis van onder andere de volatiliteit van het aanwezige kapitaal en het risicoprofiel. Deze bepaling vindt plaats op basis van de ontwikkeling van:

- premieontvangsten;
- schadeontwikkeling en technische voorziening;
- beleggingsportefeuille;
- Eigen Vermogen en solvabiliteit.

Onder Solvency II is de zogenoemde Solvency Capital Requirement (SCR) in feite het bedrag dat minimaal aan kapitaal moet worden aangehouden. Zodra het vermogen onder deze grens zakt, dient een herstelplan te worden opgesteld en bij de toezichthouder DNB te worden ingediend. Een marge boven op deze SCR is derhalve gewenst.

Om te voorkomen dat de aanwezige solvabiliteit door het optreden van een risico onder de SCR zakt, wenst DSW daarom een marge boven op de SCR aan te houden. Deze marge leidt tot de interne minimale norm en is tevens het niveau waarop wordt overgegaan tot het nemen van herstelmaatregelen wanneer het Eigen Vermogen onder deze norm zakt. Deze interne minimale norm wordt ook wel het interventieniveau genoemd.

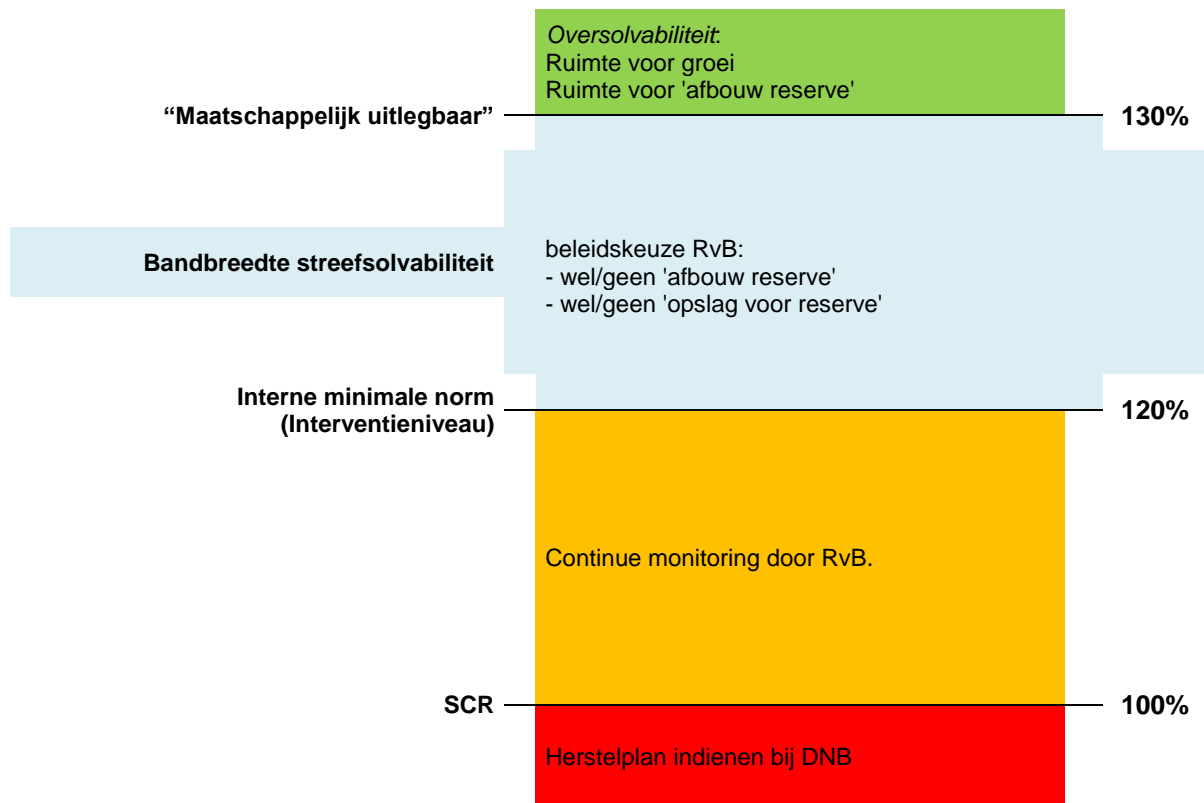
De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben in 2019 gezamenlijk vastgesteld

dat voor DSW een interne minimale norm van 120% voldoende is om eventuele schokken op te vangen en dat de aanwezige solvabiliteit zich tussen de 120% en 130% zou moeten bevinden. Deze bandbreedte is de zogenoemde streefsolvabiliteit. Het doel van de bandbreedte is onder andere om te voorkomen dat het interventieniveau direct wordt onderschreden als een of meerdere beschreven risicogroepen op zou treden. Daarnaast geeft de bandbreedte de mogelijkheid tot een meer stabiele premieontwikkeling.

De interne minimale norm is door de RvB en RvC bepaald op basis van de volgende overwegingen:

- De SCR wordt berekend aan de hand van de standaardformule en is daarmee objectief bepaald.
- De SCR zelf is al risicogebaseerd. Voor bijvoorbeeld risicovollere beleggingen houden we dus al een hogere buffer aan.
- Uit backtesting (jaar t, t-1 en t-2) van de impactanalyse blijkt dat de schatting van zowel de zorgkosten als het risicoverveningsbudget steeds beter wordt.
- De jaarrekening 2018 laat zien dat de minimale norm van DSW op 117,1% ligt. In de ORSA 2019 zou op basis van dezelfde methodiek het percentage uitkomen op 114,5%.
- Door deze ontwikkelingen zouden we de interne norm bij DSW lager vast kunnen stellen. De RvB en RvC vinden het niet verantwoord om te kiezen voor een interne norm lager dan 120%. De interne minimale norm wordt derhalve voor DSW vastgesteld op 120%.
- Bij een interne minimale norm van 120% en een streefsolvabiliteit van 120% tot 130% vinden wij de hoogte van het eigen vermogen nog maatschappelijk verantwoord.
- We hebben alleen korte termijn verplichtingen van maximaal een jaar.
- De interne minimale norm zullen we blijven toetsen door middel van de berekeningen in de ORSA en de jaarrekening.

In onderstaande figuur wordt het 'beleid inzake kapitaalbeheer' van DSW weergegeven:



Bij de jaarlijkse premievaststelling wordt uiteraard rekening gehouden met de streefoplossbaarheid en wordt de premie in eerste instantie kostendekkend berekend.

De voorzitter van de Raad van Bestuur accordeert het definitieve rapport en informeert de RvC. De RvC beoordeelt het eindrapport van de ORSA en heeft hiermee een actieve rol binnen het ORSA-proces.

4.4 Interne risicobeheersing en compliancefunctie

4.4.1 Interne risicobeheersings- en controlesysteem

Het interne risicobeheersings- en controlesysteem bestaat uit een mix van systeem- en gegevensgerichte controles. De totale administratieve organisatie kenmerkt zich door administratieve processen met veel aandacht voor controleaspecten en monitoring:

- Op basis van risicoanalyses op de operationele processen worden key-risico's en key beheersmaatregelen geïdentificeerd. De 1e lijn rapporteert maandelijks via de KRC's en is daarmee aantoonbaar 'in control';
- Voor de meeste afdelingen geldt dat de administratieve processen dagelijks worden gevolgd via een managementinformatiesysteem. Er wordt actie ondernomen bij afwijking van de norm;
- Effectieve en betrouwbare automatiseringssystemen met geprogrammeerde controles ondersteunen de uitvoering van de processen;
- Binnen deze processen wordt waar nodig functiescheiding toegepast om zowel het risico op fouten als het risico op interne fraude te minimaliseren;
- Naast de directe procescontroles vinden ook formele controles, materiële controles en controles op gepast gebruik plaats volgens het opgestelde controleplan;
- Om de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het controlesysteem vast te stellen, wordt gebruik gemaakt van statistische steekproeven.

Tot slot beoordeelt ook de externe accountant jaarlijks of het systeem van interne controle van voldoende niveau is ten behoeve van de jaarrekeningcontrole die hij uitvoert. Hij rapporteert hierover in zijn accountantsverslag.

4.4.2 Compliancefunctie

De compliancefunctie waarborgt dat de voorschriften voortvloeiend uit toepasselijke wet- en regelgeving, en de interne afspraken en procedures, worden nageleefd door DSW. Het gaat hierbij primair om de regels die voortvloeien uit de vereisten van het hebben van een integere bedrijfsvoering. Het compliancebeleid van DSW Zorgverzekeraar is opgenomen in het charter van de compliancefunctie.

In het jaarplan Compliance is onder meer voorzien in een "compliancecyclus", die jaarlijks doorlopen wordt. De cyclus bestaat uit het beoordelen/evalueren van de situatie rond compliance, het verkennen van wijzigingen in wet- en regelgeving die relevant zijn voor DSW Zorgverzekeraar, het zo nodig bijstellen van beleid, interne richtlijnen of administratieve organisatie om geconstateerde tekortkomingen te verhelpen en het rapporteren aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen.

De compliancefunctie identificeert compliancerisico's en is verantwoordelijk voor de bedrijfsbrede coördinatie op de naleving van de wettelijke voorschriften en de interne afspraken en procedures.

4.5 Interne-auditfunctie

De Interne Audit Functie (IAF) biedt onafhankelijke en objectieve audit- en adviesdiensten, die bedoeld zijn om de processen van de organisatie te helpen verbeteren. De IAF helpt DSW haar doelstellingen te realiseren door op basis van een systematische en gedisciplineerde aanpak de doeltreffendheid van de operationele processen en de processen van governance en risicomanagement te toetsen en te evalueren. Zij doet vanuit deze evaluaties, waar van toepassing, aanbevelingen voor verbetering van deze processen.

De interne auditfunctie is onafhankelijk gepositioneerd, direct onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur. Het hoofd van de afdeling IA/IC neemt deel aan de vergaderingen van de Audit & Risk Commissie en heeft een escalatiemogelijkheid naar de Raad van Commissarissen. De personen die de IAF uitoefenen verrichten geen werkzaamheden ten aanzien van de overige sleutelfuncties en ontvangen geen resultaatafhankelijke beloning.

Audit Jaarplan en rapportage

Jaarlijks wordt het jaarplan voor de IAF vastgesteld door de Raad van Bestuur. In de vergadering van de Raad van Commissarissen wordt het jaarplan geaccordeerd. Dit jaarplan is gebaseerd op een analyse van de risico's, aan de hand waarvan een meerjarenplanning wordt opgesteld. De IAF kan op eigen initiatief of op verzoek van de Raad van Bestuur besluiten tot het verrichten van audits die niet in de oorspronkelijke planning waren opgenomen.

Per audit wordt een auditrapport geschreven. De auditrapporten worden besproken met de betreffende verantwoordelijke, waarna afspraken worden gemaakt over de opvolging van de geconstateerde bevindingen. Na bespreking met de verantwoordelijke wordt het auditrapport besproken met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Vervolgens worden de auditrapporten aan de Audit & Risk Commissie verstuurd en worden deze rapporten tijdens de Audit & Risk Commissie vergaderingen besproken. De IAF stelt ook de opvolging van de audit bevindingen vast.

Zowel over de uitgebrachte auditrapporten als over de opvolging van de aanbevelingen wordt per kwartaal gerapporteerd (dual) aan de Raad van Bestuur en de Audit & Risk Commissie. Ook de voortgang van het jaarplan komt aan de orde in de kwartaalrapportage. De Audit & Risk Commissie brengt hierover verslag uit in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen.

4.6 Actuariële functie

Het doel van de Actuariële Functie is de juiste berekening van de technische voorzieningen te waarborgen en de verzekeringstechnische risico's te beheersen en bij te dragen aan de doeltreffende werking van het risicomanagementsysteem. Daarnaast ondersteunt en adviseert de Actuariële Functie, voor wat betreft de verzekeringstechnische risico's, de Risicomanagementfunctie in haar bewaking en identificering van mogelijke risico's die van invloed zijn op het functioneren van DSW.

De 1e lijns actuariële berekeningen worden uitgevoerd door medewerkers van de afdeling Financiën. De Actuariële Functie heeft hierbij een toetsende, beoordelende en adviserende taak.

DSW heeft haar Actuariële Functie ingericht teneinde te kunnen beschikken over de benodigde – actuariële – inzichten in haar bedrijfsvoering en te waarborgen dat wordt voldaan aan de geldende interne en externe vereisten. Bij het inrichten van de Actuariële Functie is rekening gehouden met de omvang en complexiteit van de bedrijfsvoering van DSW.

Met ingang van boekjaar 2019 heeft DSW de interne actuaris benoemd tot Actuarieel Functie Houder. De Actuariële Functie Houder wordt in een aantal van haar werkzaamheden ondersteund door een gespecialiseerd extern actuarieel bureau.

De Actuariële Functie is onafhankelijk gepositioneerd, heeft afstemming met de portefeuillehouder Financiën en Risk binnen de RvB en rapporteert aan de voorzitter van de RvB.

De Actuariële Functie voert haar werk gedurende het jaar uit. Daarbij vindt regulier afstemming plaats met de portefeuillehouder Financiën en Risk, het afdelingshoofd Financiën en de overige sleutelfuncties

Jaarlijks brengt de Actuariële Functie een Actuarieel Functie rapport uit waarin zij verslag doet over haar werkzaamheden in het afgelopen jaar en de uitkomsten, bevindingen en aanbevelingen die zij bij het uitvoeren van haar activiteiten heeft gerapporteerd.

4.7 Uitbesteding

DSW streeft ernaar om ten aanzien van zijn kernactiviteiten zoveel mogelijk zelfvoorzienend te zijn. In geen geval mag de continuïteit, integriteit of kwaliteit van dienstverlening van DSW door uitbesteding in gevaar komen.

Het is evenwel onvermijdelijk dat sommige taken beter extern kunnen worden belegd. Daartoe heeft DSW Zorgverzekeraar een uitbestedingsbeleid opgesteld.

4.7.1 Uitbestedingsbeleid

Het uitbestedingsbeleid is opgesteld in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving, zoals vastgelegd in de Wft en de Solvency II Richtlijn (en de daarvan afgeleide regelgeving).

4.7.2 Doelstelling van het uitbestedingsbeleid

In de uitvoering van haar kernactiviteit, als zorgverzekeraar, staan zowel vertrouwen als maximale kwaliteit van dienstverlening voorop. De belangen van de klanten, de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening mogen geen gevaar lopen doordat DSW delen van haar werkzaamheden heeft uitbesteed aan derde partijen (de uitvoerder). Daarnaast rust er een verantwoordelijkheid bij DSW om ook bij uitbesteding van werkzaamheden er zorg voor te dragen dat door de opdrachtnemer wordt voldaan aan de eisen die de wet- en regelgeving inzake het financieel toezicht aan DSW oplegt, dit te borgen en daar toezicht op uit te oefenen.

4.7.3 Uitbestede werkzaamheden

Externe organisaties voeren voor ons de volgende werkzaamheden uit:

- Het vermogensbeheer van een deel van het vermogen (fiduciair vermogensbeheerder);
- De inning van openstaande vorderingen op verzekerden, conform het landelijke incassoprotocol (gerechtsdeurwaarder);
- De productie van verzekerdapasjes en polisbladen;
- De verzending van grote mailings, waaronder acceptgiro's;
- Opslag van mailverkeer en interne documenten in de cloud.

De kwaliteit van de werkzaamheden door derden wordt onder meer geborgd door Service Level Agreements, door frequent te overleggen met de desbetreffende organisaties en door wederzijdse terugkoppeling bij knelpunten en (steekproefsgewijze) controle van uitgevoerde werkzaamheden. Voor de zogenoemde 'opslag in de cloud' wordt voldaan aan de specifieke toezichtregels van De Nederlandsche Bank (DNB).

DSW heeft geen volmachten verleend om onder risicodragerschap van DSW zorgverzekeringsproducten te verkopen en te beheren.

4.8 Toezicht

De externe accountant met betrekking tot 2019 is PricewaterhouseCooper Accountants N.V. (PwC). DSW Zorgverzekeraar staat, net als alle andere verzekeraars in Nederland, onder toezicht van DNB.

4.9 Overige informatie

In het bovenstaande hebben we alle belangrijke aspecten van ons governancestelsel toegelicht. De overige informatie bevat informatie over governance, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen.

5. Risicoprofiel

In dit hoofdstuk wordt het risicoprofiel van DSW Zorgverzekeraar toegelicht.

Onderdeel van de Solvency II wetgeving is een standaardmodel voor de berekening van de solvabiliteitseis. Voor zorgverzekeraars wordt de SCR met name door het verzekeringstechnisch risico bepaald. De overige onderdelen van de SCR zijn het marktrisico, het tegenpartijkredietrisico en het operationeel risico. De risico's worden in dit hoofdstuk toegelicht.

Samenstelling van het kapitaalvereiste ("SCR")

Het kapitaalvereiste is in 2019 met € 21,2 miljoen toegenomen (een toename van 10,6%). Dit is met name het gevolg van een toename van de premie-omvang door de stijging van het aantal verzekerden en de groei van de zorgkosten per verzekerde. Hieronder wordt een en ander nader toegelicht.

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>Ontwikkeling</i>
<i>Verzekeringstechnische risico's</i>	<i>166.754</i>	<i>151.942</i>	<i>9,7%</i>
<i>Marktrisico's</i>	<i>26.667</i>	<i>23.384</i>	<i>14,0%</i>
<i>Tegenpartijkredietrisico's</i>	<i>6.761</i>	<i>7.395</i>	<i>-/- 8,6%</i>
<i>Diversificatievoordeel</i>	<i>(22.866)</i>	<i>(21.127)</i>	<i>8,2%</i>
<i>Operationele risico's</i>	<i>43.534</i>	<i>38.034</i>	<i>14,5%</i>
<i>Solvency Capital Requirement (SCR)</i>	<i>220.850</i>	<i>199.628</i>	<i>10,6%</i>

5.1 Verzekeringstechnische risico's

Het verzekeringstechnisch risico betreft het risico dat inherent is aan de verzekeringsactiviteiten. Het risico heeft betrekking op veranderingen in de omvang van de te betalen schade en de te ontvangen bijdragen uit het zorgverzekeringsfonds.

De verzekeringstechnische risico's van DSW Zorgverzekeraar bestaan uit de volgende risico's:

- *Premierisico*
Dit is het risico dat de verzekeringspremie voor het komende jaar niet voldoende is om de schades en kosten van dat jaar te kunnen dekken;
- *Reserverisico*
Dit is het risico dat in het verleden gevormde voorzieningen voor schadegevallen in de toekomst ontoereikend zijn om deze schades (verder) af te wikkelen;
- *Vervalrisico*
Gezien het verplichte karakter van een zorgverzekering op grond van de zorgverzekeringswet is het vervalrisico niet van toepassing op de basisverzekering;
- *Catastroferisico*
Dit is het risico dat door extreme en/of uitzonderlijke gebeurtenissen schades optreden waardoor de financiële positie negatief wordt beïnvloed.

Kapitaalvereiste verzekeringstechnische risico's

De SCR-component voor verzekeringstechnische risico's is als volgt samengesteld:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>Premie- & reserverisico</i>	<i>165.581</i>	<i>150.861</i>
<i>Vervalrisico</i>		
<i>Catastroferisico</i>	<i>4.470</i>	<i>4.116</i>
<i>Diversificatievoordeel</i>	<i>(3.297)</i>	<i>(3.035)</i>
Verzekeringstechnische risico's (non-life)	166.754	151.942

Toelichting

De verzekeringstechnische risico's zijn toegenomen door de groei van het aantal verzekerden en de stijging van de zorgkosten per verzekerde.

Als gevolg van de acceptatieplicht en het verbod op premiedifferentiatie is door de overheid een risicovereveningssysteem ingericht. De bedoeling van het systeem is om per verzekeraar een budget vast te stellen dat zo goed mogelijk aansluit op de uit te betalen schade, waarmee het verzekeringstechnisch risico in belangrijke mate wordt gemitigeerd.

Verzekeraars stellen vooraf een premie vast op basis van de verwachte vereveningsbijdrage en de verwachte schade. Het risico van afwijkingen is voor rekening van de verzekeraar. Daarbij geldt voor het budget:

- Het vooraf door de overheid vastgestelde landelijke budget zal achteraf afwijken van de landelijke kosten. Hierdoor dragen de zorgverzekeraars het risico voor misramingen van de overheid;
- Voor iedere zorgverzekeraar wordt de definitieve bijdrage van jaar t door het Zorginstituut Nederland, als onderdeel van dit risicovereveningssysteem, op zijn vroegst in jaar t+3 vastgesteld.

Voor een zorgverzekeraar geldt dus dat voor een schadejaar niet alleen de definitieve uitkomst van de te betalen schade lang op zich laat wachten, maar dat ook de definitieve vaststelling van de inkomsten tot drie jaar duurt.

De onzekerheid van zowel budget als schade over de afgelopen 3 jaar wordt weergegeven in de impactanalyse. Deze wordt jaarlijks bij het opstellen van de jaarrekening gemaakt. In deze analyse worden drie scenario's beschouwd: best estimate (jaarrekening), 'best case' en 'worst case' op basis van inschattingen van de schade- en budgetparameters van de jaren waarvoor nog geen definitieve afrekening heeft plaatsgevonden. Hiermee biedt de impactanalyse inzicht in de gevoeligheid van het resultaat van DSW voor wijzigingen in deze parameters.

In de jaarrekening 2019 is er tevens een onzekerheid met betrekking tot de hoogte van de premietekortvoorziening 2020.

De premie 2020 is met de in september 2019 bekende gegevens kostendekkend gecalculeerd en vervolgens € 24 lager vastgesteld om de reserves af te bouwen. Hierdoor ontstaat in principe een verlies in 2020.

Op basis van geactualiseerde gegevens heeft DSW in de jaarrekening een voorziening voor de verlieslatende premie 2020 opgenomen ten bedrage van € 14,9 miljoen.

De grootste onzekerheden bij het bepalen van de premietekortvoorziening zijn:

- De raming van het te ontvangen budget, inclusief de in- en uitgeschreven verzekerden per 1 januari 2020;
- De raming van de verwachte kostenstijging in 2020.

De werkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van de inschattingen met betrekking tot schade- en budgetparameters.

5.2 Marktrisico

Dit betreft het risico van veranderingen in de waarde van de beleggingsportefeuille en de verplichtingen als gevolg van wijzigingen in mogelijke verliezen als gevolg van veranderingen van valutakoersen, rentestanden en beurskoersen.

Door duidelijke beleggingsbeginselen te formuleren maakt DSW kenbaar op welke wijze en met welk doel de beleggingsportefeuille wordt beheerd. DSW hanteert de volgende uitgangspunten:

- *Begrijpelijkheid*
DSW belegt alleen in financiële markten en instrumenten die DSW begrijpt en die goed functioneren om zodoende een goede inschatting te kunnen maken van de risico's ervan. Het educatiebeleid speelt hierbij een belangrijke rol. Onderdeel hiervan zijn de door de fiduciair vermogensbeheerder gegeven kennissessies.
- *Geen rendement zonder risico*
DSW neemt alleen beleggingsrisico's als daar naar verwachting een goede beloning ter compensatie voor het risico tegenover staat. Risico's waar geen additioneel verwacht rendement tegenover staat, worden zoveel mogelijk beperkt of vermeden.
- *Risicospreiding*
DSW belegt over verschillende beleggingscategorieën om het totale risico te spreiden. Hierdoor is het mogelijk een gedeelte van de portefeuille in meer risicovollere beleggingscategorieën te beleggen.
- *Duurzaam beleggen*
DSW kiest voor verantwoord en duurzaam beleggen en heeft het convenant internationaal maatschappelijk verantwoord beleggen in de verzekeringssector (IMVO Convenant Verzekeringssector) ondertekend. DSW belegt in zogenoemde ESG-fondsen. Daarnaast worden door DSW tabaksproducenten uitgesloten.

DSW heeft de governance rondom het beleggingsbeleid zodanig ingericht dat er duidelijkheid is over wie welke rol heeft in het proces en wie waar verantwoordelijk voor is. DSW hanteert bij de daadwerkelijke inrichting van zijn beleggingen een extra veiligheidsmarge ten opzichte van het geformuleerde risicobudget. De fiduciair beheerder monitort periodiek of de actuele samenstelling van de portefeuille binnen de gedefinieerde risicolimieten blijft en tevens nog aansluit bij de gedefinieerde doelstellingen van DSW. Hiertoe wordt op kwartaalbasis een Asset Liability Risk Analysis (ALRA) uitgevoerd, waarmee op een 1-jaars beleggingshorizon inzicht wordt gegeven in de actuele risico's in relatie tot het geformuleerde risicobudget en de uitgangspunten van de ALM-analyse.

Naast de bovenstaande beheersmaatregelen op strategisch en operationeel niveau geldt per beleggingscategorie:

5.2.1 Renterisico

Dit betreft het risico dat als gevolg van veranderingen in de rentestand de waardeverandering van de rentegevoelige beleggingen binnen de portefeuille anders is dan de waardeverandering van de verzekeringstechnische verplichtingen. Met de gehanteerde richtlijnen en limieten in het liquiditeitenbeheer wordt getracht overmatige blootstellingen aan rentebewegingen zoveel mogelijk te beperken en dus het renterisico te verkleinen. Het renterisico heeft met name betrekking op de bedrijfsobligaties.

Op basis van de look-through blijkt dat er in de vastrentende fondsen beperkt gebruik wordt gemaakt van rentederivaten. Vooralsnog worden deze niet betrokken bij de SCR renterisico berekening. Gezien de proportionaliteit van de stukken is dit niet materieel.

5.2.2 Koersrisico

DSW Zorgverzekeraar hanteert voor het aandelen- en spreadrisico het begrip koersrisico. Dit betreft het risico dat de waarde van de beleggingen in onder meer aandelen en obligaties daalt. Met de gehanteerde richtlijnen, restricties en limieten, en met gebruikmaking van diversificatie

wordt getracht koersrisico's te beperken. Mogelijkheden om het koersrisico te verminderen zijn het omzetten in liquiditeiten of het kopen van opties ter bescherming van de portefeuille. In de berekening van het spreadrisico wordt vooralsnog geen rekening gehouden met de Credit Default Swaps in het credit fund. Gezien de proportionaliteit van de stukken is dit niet materieel.

5.2.3 Valutarisico

Dit betreft het risico dat de waarde van beleggingen daalt door veranderingen in wisselkoersen. Voor de meeste beleggingscategorieën mag niet worden belegd in niet-euro valuta. Alleen voor de wereldwijde beleggingen in aandelen wordt deels in niet-euro valuta belegd zonder afdekking van deze risico's. Voor de aanwezige portefeuille geldt dat, gezien de omvang van het valutarisico, de verwachte opbrengsten van het afdekken van het valutarisico niet opwegen tegen de afname van het vereist kapitaal onder Solvency II en de verwachte uitvoeringskosten van het afdekken van het valutarisico.

5.2.4 Concentratierisico

Marktrisicoconcentraties zijn de extra risico's die een onderneming loopt door een gebrek aan diversificatie in de activaportefeuille.

Kapitaalvereiste marktrisico's

De SCR-component voor marktrisico's is als volgt samengesteld:

<i>(x 1.000 euro)</i>	2019	2018
<i>Renterisico</i>	1.519	982
<i>Aandelenrisico</i>	16.084	11.810
<i>Vastgoedrisico</i>		
<i>Spreadrisico</i>	7.524	9.242
<i>Valutarisico</i>	8.983	7.716
<i>Concentratierisico</i>	4.292	3.556
<i>Diversificatievoordeel</i>	(11.735)	(9.922)
Marktrisico's	26.667	23.384

Toelichting

Het marktrisico is per saldo toegenomen als gevolg van de sterke stijging van de koersen gedurende van 2019 en een herallocatie van het belegde vermogen van obligatiefondsen naar hypotheekfondsen en in mindere mate door de ontwikkeling van bepaalde parameters in het model, zoals de rentestand en dynamisch bepaalde schokken in de aandelen. De verdeling van de beleggingen in de vorm van de strategische assetmix is in 2019 ingericht conform de uitkomst van de ALM-analyse.

5.3 Tegenpartijkredietrisico

Het tegenpartijkredietrisico is het risico van mogelijke verliezen veroorzaakt door oninbaarheid of een verlaging van de kredietstatus van debiteuren of andere partijen uit hoofde van beleggingen en kredietverstrekking. Hiervoor geldt:

- Van oudsher worden voorschotten verstrekt aan instellingen die te maken hebben met langlopende prestaties die pas gedeclareerd kunnen worden als de zorg is afgesloten. De aan instellingen verstrekte voorschotten worden periodiek vergeleken met de nog door deze instellingen te declareren kosten. Er wordt minder bevoorschot dan er aan onderhandenwerk bij de instellingen aanwezig is. Daarnaast wordt, bij instellingen waar een omzetplafond is afgesproken, periodiek de zogenoemde opbrengstverrekening bepaald en afgerekend;

- Bij invoering van de basisverzekering heeft de overheid de wanbetalersregeling ingevoerd om te voorkomen dat een deel van de bevolking onverzekerd zou raken en om de solidariteit van het zorgstelsel in stand te houden. Door deze wanbetalersregeling is het debiteurenrisico van de basisverzekering beperkt. Verzekerden kunnen bij een betalingsachterstand niet overstappen naar een andere verzekeraar en het risico van wanbetaling is maximaal zes maanden premie. Voor het risico na deze periode worden de zorgverzekeraars gecompenseerd door de overheid. DSW volgt het landelijke incassoprotocol.
In de premie wordt jaarlijks een opslag opgenomen voor het risico van het oninbare deel van de premie;
- DSW kiest bij zijn beleggingen voor tegenpartijen met een hoge kredietwaardigheid. Daarnaast is er een spreiding van risico's door het gebruik van geldmarktfondsen.

De kredietportefeuille van DSW Zorgverzekeraar, zoals gebruikt voor de berekening van het tegenpartijrisico, bestaat voor de type 1-blootstellingen (Single Name Exposures) uitsluitend uit direct opeisbare tegoeden bij Nederlandse banken met minimaal een BBB-rating.

Kapitaalvereiste tegenpartijkredietrisico's

De SCR-component voor tegenpartijkredietrisico's is als volgt samengesteld:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>Type 1 exposures (banken)</i>	<i>2.502</i>	<i>2.795</i>
<i>Type 2 exposures (instellingen, verzekerden en overig)</i>	<i>4.678</i>	<i>5.064</i>
<i>Diversificatievoordeel</i>	<i>(419)</i>	<i>(464)</i>
<i>Tegenpartijkredietrisico's</i>	<i>6.761</i>	<i>7.395</i>

Toelichting

Vanaf 2019 belegt DSW in hypotheekfondsen en deze vallen grotendeels onder het tegenpartijkredietrisico (type 2). Tegenover deze stijging staat een daling van het debiteurensaldo en het wederom sneller afrekenen van de opbrengstverrekeningen. Per saldo daalt het tegenpartijkredietrisico.

5.4 Operationeel risico

Dit betreft het risico op bijvoorbeeld niet toereikende of falende interne processen of systemen. Bij DSW staan dienstverlening, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en informatievoorziening hoog in het vaandel. Goede dienstverlening en informatievoorziening kunnen alleen bestaan met juiste en volledig ingerichte processen die worden ondersteund door geautomatiseerde systemen. Daarbij is de kwaliteit van medewerkers een van de meest onderscheidende factoren. Voor DSW is voldoende personeel van het gewenste niveau daarom cruciaal: medewerkers maken het verschil.

Het begrip operationeel risico binnen DSW Zorgverzekeraar omvat de volgende risicocategorieën: IT risico, compliancerisico, integriteitsrisico's, uitbestedingsrisico en het frauderisico.

IT-risico's

De bedrijfsprocessen bij DSW zijn in hoge mate geautomatiseerd, zoals de verwerking en mutatie van polis- en declaratiegegevens en de financiële transacties. Ook de communicatie richting onze verzekerden zoals via web, app, chatbot, e-mail en brieven verloopt vrijwel volledig via geautomatiseerde processen.

De geautomatiseerde gegevensverwerking is een belangrijke voorwaarde voor een ordelijk en controleerbaar financieel beheer. Automatisering brengt risico's met zich mee die voldoende moeten worden beheerst. Criteria hierbij zijn beschikbaarheid (continuïteit), integriteit (betrouwbaarheid) en vertrouwelijkheid (exclusiviteit), de zogenoemde BIV-indeling. Het is van

cruciaal belang dat de bedrijfsprocessen en de informatievoorziening optimaal beschikbaar en beveiligd zijn.

Ten aanzien van de beveiliging van de IT-voorzieningen is een risicoanalyse opgesteld waarbij zowel naar interne als naar externe bedreigingen is gekeken, waaronder cyberrisico's.

Ten aanzien van de beschikbaarheid zijn diverse maatregelen genomen. Zo zijn voor alle bestanden en databases adequate 'back-up and recovery'-procedures ontwikkeld en in gebruik. Er is een noodstroomvoorziening en op een andere locatie (in Rotterdam) is een tweede rekencentrum ingericht, waardoor alle gegevens tegelijkertijd op twee locaties worden vastgelegd. In het geval van calamiteiten kan met alle systemen direct worden uitgeweken naar het tweede rekencentrum. Er is een draaiboek voor uitwijk in het geval van calamiteiten. De uitwijkprocedure wordt jaarlijks getest en is ook in 2019 in orde bevonden.

De integriteit en vertrouwelijkheid van de geautomatiseerde systemen zijn gewaarborgd in de vorm van procedures en maatregelen ten aanzien van:

- wijzigingenbeheer (ontwikkelen en testen van nieuwe programmatuur);
- versiebeheer (werken met de juiste bestandsversie);
- volledige OTAP-omgeving (ontwikkel – test – acceptatie – productie);
- de conversie van bestanden;
- de fysieke toegangsbeveiliging;
- de logische toegangsbeveiliging;
- voorzieningen voor netwerkbeveiliging;
- het proactief installeren van updates van besturingssystemen en externe software;
- anti-virus en anti-malware software;
- monitoring en auditing (security compliance scans, assurance onderzoeken);
- jaarlijkse penetratietesten van de web omgeving.

De werking van de General Computer Controls (de algemene ICT-beheersingsmaatregelen) wordt jaarlijks door een externe auditor onderzocht. Daarbij wordt de focus gelegd op de beschikbaarheid en de beveiliging van de geautomatiseerde gegevensverwerking met betrekking tot de applicaties die relevant zijn voor de verschillende financiële verantwoordingen. Daarnaast wordt jaarlijks een aantal Application Controls door deze auditor getoetst. Op basis van deze jaarlijkse onderzoeken blijkt dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de IT-omgeving gewaarborgd is.

Juridisch risico

DSW Zorgverzekeraar dient te voldoen aan wet- en regelgeving. Het niet voldoen aan met name de Zvw en aan de Wet op het financieel toezicht (Wft) kan een risico vormen voor de vergunning als zorgverzekeraar. De compliancefunctie ziet erop toe dat de bedrijfsvoering van DSW Zorgverzekeraar voldoet en blijft voldoen aan wet- en regelgeving.

Integriteitsrisico

Integriteit dient van nature hoog in het vaandel te staan. DSW voert jaarlijks een zogenoemde Strategische Integriteitsanalyse uit, omdat DSW groot belang hecht aan integriteit. Op het gebied van integriteit worden waar nodig passende maatregelen getroffen.

Uitbestedingsrisico

DSW Zorgverzekeraar streeft ernaar om ten aanzien van zijn kernactiviteiten zoveel mogelijk zelfvoorzienend te zijn. In geen geval mag de continuïteit van het bedrijf door uitbesteding in gevaar komen.

De kwaliteit van de werkzaamheden door derden wordt onder meer geborgd door Service Level Agreements, ISAE 3402-verklaringen, door frequent te overleggen met de desbetreffende organisaties, door wederzijdse terugkoppeling bij knelpunten, en door (steekproefsgewijze) controle van uitgevoerde werkzaamheden.

Frauderisico

Preventie en bestrijding van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik zijn speerpunten in het beleid van DSW Zorgverzekeraar. Fraude ondermijnt het vertrouwen in de gezondheidszorg en

tast ons op solidariteit berustend verzekeringssysteem aan. Het is niet acceptabel dat door fraude de kosten van zorg onnodig hoog zijn. Zorgverzekeraars hebben een wettelijke verantwoordelijkheid voor een rechtmatige en doelmatige besteding van financiële middelen en een grote rol ter voorkoming van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik. Daarnaast vindt DSW Zorgverzekeraar dat het een maatschappelijke plicht is om fraude actief te bestrijden en bij voorkeur te voorkomen. De fraudebestrijding vindt vooral plaats door de afdeling Bijzonder onderzoek, die direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur valt. Het voorkomen van fraude is ingebed het interne risicobeheersings- en controlesysteem.

Kapitaalvereiste operationele risico's

(x 1.000 euro)	2019	2018
Operationele risico's	43.534	38.034

Toelichting

Het operationele risico wordt bepaald als percentage van het premievolume of de hoogte van de technische voorzieningen. Voor DSW Zorgverzekeraar is het premievolume in de berekening leidend. Omdat in 2019 het premievolume is gegroeid is ook het operationele risico toegenomen.

5.5 Overige risico's

DSW Zorgverzekeraar maakt voor het beheersen of mitigeren van haar risico's geen gebruik van afgeleide instrumenten of herverzekering.

De overige risico's zijn omgevingsrisico en het liquiditeitsrisico.

Omgevingsrisico

Het omgevingsrisico bestaat uit veranderingen op het gebied van onder andere ondernemingsklimaat, concurrentieverhoudingen en reputatie. Hiervoor geldt:

- De afhankelijkheid van de overheid, als wetgever van de inhoud van de Zorgverzekeringswet, is een door DSW niet te beïnvloeden risico;
- Voor het concurrentierisico geldt dat DSW er nadrukkelijk voor kiest om zijn eigen koers te varen en zich niet te laten leiden door de keuzes die andere zorgverzekeraars maken. Het is daarbij lastig te voorspellen wat verzekerden gaan doen als gevolg van eventuele keuzes van andere zorgverzekeraars;
- Voor wat betreft reputatie heeft DSW in het publieke domein een beeld van zichzelf neergezet, dat gebaseerd is op zijn kernwaarden. Een van de kernwaarden is dat DSW eigennuttig en daarmee anders dan anderen is. DSW wenst op dit gebied zijn onderscheidend vermogen te behouden.

Liquiditeitsrisico

Dit betreft het risico dat een rechtspersoon loopt als zij niet de mogelijkheid heeft om aan de benodigde financiële middelen te komen om aan de verplichtingen uit hoofde van financiële instrumenten te voldoen.

DSW Zorgverzekeraar heeft een sterke liquiditeitspositie. Door het voeren van een actief cashmanagement worden voldoende liquiditeiten in rekening-courant beschikbaar gehouden om permanent aan de kortlopende verplichtingen te voldoen.

6. Financiële positie op Solvency II grondslagen

6.1 Solvency II balans

De financiële positie van DSW Zorgverzekeraar op Solvency II grondslagen is als volgt:

(x 1.000 euro)	BW 2	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II
ACTIVA				
<i>Beleggingen</i>				
<i>Deelnemingen</i>	1.091			1.091
<i>Aandelen</i>	40.676			40.676
<i>Obligaties</i>	37.104			37.104
<i>Hypotheekfondsen</i>	18.639			18.639
<i>Geldmarktfondsen</i>	326.563			326.563
<i>Overige beleggingen</i>				
Totaal beleggingen	424.073	0	0	424.073
<i>Vorderingen</i>				
<i>Directe verzekering</i>	15.857			15.857
<i>Herverzekeraars</i>				
<i>Overige vorderingen</i>	278.160	(9.474)		268.686
Totaal vorderingen	294.017	(9.474)		284.543
<i>Overige activa</i>				
<i>Liquide middelen</i>	1.760			1.760
<i>Materiële vaste activa</i>	4.293			4.293
<i>Overige activa</i>	44.092	63.080		107.172
Totaal overige activa	50.145	63.080		113.225
Totaal activa	768.235	53.606		821.841
PASSIVA				
<i>Technische voorzieningen</i>				
<i>Best estimate</i>	352.663	53.606	2.293	408.562
<i>Risicomarge</i>			17.351	17.351
<i>Overige tech. voorz.</i>	2.110			2.110
Totaal Technische voorzieningen	354.773	53.606	19.644	428.023
Overige schulden	108.410			108.410
Totaal passiva	463.183	53.606	19.644	536.433
Vermogen	305.052		(19.644)	285.408

6.2 Informatie over de waardering van activa

Beleggingen

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Deelnemingen</i>	1.091			1.091
<i>Aandelen</i>	40.676			40.676
<i>Obligaties</i>	37.104			37.104
<i>Hypotheekfondsen</i>	18.639			18.639
<i>Geldmarktfondsen</i>	326.563			326.563
<i>Overige beleggingen</i>				
<i>Totaal beleggingen</i>	424.073			424.073

De beleggingen worden in de jaarrekening BW 2 gewaardeerd tegen actuele waarde. Deze waarderingmethode is overeenkomstig de Solvency II grondslagen.

Vorderingen

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Directe verzekering</i>	15.857			15.857
<i>Herverzekeraars</i>				
<i>Overige vorderingen</i>	278.160	(9.474)		268.686
<i>Totaal vorderingen</i>	294.017	(9.475)		284.543

De vorderingen uit directe verzekeringen betreffen de nog te ontvangen verzekeringspremies. Alle vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar.

De vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde, rekening houdend met een voorziening voor eventuele oninbaarheid. Omdat de vorderingen allen een kortlopend karakter hebben, wordt deze benadering tevens als adequaat beoordeeld voor toepassing op de Solvency II balans.

In de Solvency-II-balans is het 'zachte deel' met het ZiNL te verrekenen geherrubriceerd vanuit de vorderingen (met het ZiNL te verrekenen) naar de technische voorziening. Onder het zachte deel wordt verstaan: het flankerend beleid, macro-nacalculatie, macroneutraliteit en vangnet.

Overige activa

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Liquide middelen</i>	1.760			1.760
<i>Materiële vaste activa</i>	4.293			4.293
<i>Overige activa</i>	44.092	63.080		107.172
<i>Totaal overige activa</i>	50.145	63.080		113.225

De liquide middelen worden opgenomen tegen nominale waarde.

Materiële vaste activa worden in de jaarrekening BW 2 gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijving worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele restwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Deze waarde wordt ook in de Solvency II balans opgenomen, omdat het verschil met de marktwaarde niet materieel wordt ingeschat.

De overige activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde, rekening houdend met een voorziening voor eventuele oninbaarheid. Omdat de vorderingen allen een kortlopend karakter hebben, wordt deze benadering tevens als adequaat beoordeeld voor toepassing op de Solvency II balans.

In de jaarrekening BW 2 zijn de voorschotten en het prijsarrangement gesaldeerd met de technische voorziening. In de Solvency-II-balans is deze post geherrubriceerd vanuit de technische voorziening naar de overige activa. De vordering met betrekking tot op te leggen eigen risico is in de BW-balans opgenomen als overlopende activa en is onder Solvency II gesaldeerd met de technische voorziening.

6.3 Informatie over de waardering van technische voorzieningen

Technische voorzieningen

<i>Balanspost</i>				
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>BW 2</i>	<i>Herrubricering</i>	<i>Herwaardering</i>	<i>Solvency II</i>
<i>Best estimate</i>	352.663	53.606	2.293	408.562
<i>Risicomarge</i>			17.351	17.351
<i>Overige tech. voorz.</i>	2.110			2.110
<i>Totaal Technische voorziening</i>	354.773	53.606	19.644	428.023

In de Solvency II rapportage zijn andere waarderingsgrondslagen toegepast dan in de statutaire jaarrekening. De waarderingsgrondslagen onder Solvency II zijn gebaseerd op de eerdergenoemde uitgangspunten en nader uitgewerkt in onder meer:

- *Gedelegeerde verordening EU 2015/35 van 10 oktober 2014, Hoofdstuk 3 – Voorschriften voor de technische voorzieningen;*
- *EIOPA BoS-14/166 NL – Richtsnoeren voor de waardering van technische voorzieningen.*

Belangrijke verschillen met de waardering van deze voorzieningen in de jaarrekening zijn onder meer:

- de voorgeschreven wijze van disconteren;
- de berekening van een risicomarge.

Discontering

Discontering van de toekomstige kasstromen vindt plaats tegen de risicovrije rentecurve zoals deze maandelijks door EIOPA wordt gepubliceerd en bepaald in artikel 43 en verder van de Gedelegeerde verordening Solvency II (2015/35).

Vanwege de duur van de toekomstige verplichtingen zijn onzekerheden omtrent de Ultimate forward rate (UFR) niet of nauwelijks relevant. Het is vanwege de beperkte duratie en karakteristieken van de verplichtingen voor DSW Zorgverzekeraar niet zinvol om gebruik te maken van overgangsmaatregelen zoals de volatility of matching adjustment, danwel van andere overgangsmaatregelen.

Berekening risicomarge

De risicomarge wordt onder Solvency II zodanig bepaald dat de waarde van de technische voorzieningen gelijk is aan het bedrag dat verzekerings- en herverzekeringsondernemingen naar verwachting zouden vragen voor de overname en de nakoming van de verzekerings- en herverzekeringsverplichtingen (Solvency II Directive artikel 77 lid 3).

Voor de berekening maakt DSW geen gebruik van zogenoemde vereenvoudigde benaderingsmethoden. Bij de volledige doorrekening wordt per jaar einde verondersteld dat na t+1 geen premierisico meer resteert en de het catastroferisico ook gelijk zal zijn aan nihil. Derhalve resteert na t+1 louter voorzieningenrisico en operationeel risico. Na t+1 zal het voorzieningenrisico en het operationeel risico uitlopen conform de best estimate schadevoorziening. Even als voor de voorziening zelf geldt dat, omdat de uitloop zeer kort is, de onzekerheid van de onderliggende kasstromen laag is.

Zowel de discontering als de berekening van de risicomarge zijn in bovenstaande tabel opgenomen onder het kopje 'Herwaardering'.

6.4 Informatie over de waardering van andere verplichtingen

Overige schulden

Balanspost (x 1.000 euro)	BW 2	Herrubricering	Herwaardering	Solvency II
Overige schulden	108.410			108.410

De kortlopende schulden worden gewaardeerd op nominale waarde.

6.4.1 Andere verplichtingen

Bij het bepalen van de waarde op Solvency II grondslagen wordt rekening gehouden met de verwachte looptijd van de schulden. Statutair worden de schulden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. In de praktijk betekent dit evenwel dat waardering tegen nominale waarde plaatsvindt.

Van de schulden uit hoofde van verzekering en de overige schulden wordt verwacht dat deze binnen 12 maanden na balansdatum worden afgewikkeld. Deze leiden daarom niet tot een verschil tussen de Solvency II waardering en de statutaire waardering.

6.4.2 Garanties en niet uit de balans blijvende verplichtingen

Huurovereenkomsten

De uit huurovereenkomsten ter zake van bedrijfsruimte voortvloeiende huurverplichtingen aan Stichting Phoenix bedragen circa € 1.795.000 per jaar. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. De resterende looptijd van de huurovereenkomst varieert van 1 tot 5 jaar.

Fiscale eenheid

OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. heeft een fiscale eenheid voor de omzetbelasting met DSW Ziektekostenverzekeringen N.V., DSW Assurantiën B.V., Stichting Phoenix, Zorgkantoor DSW B.V. en Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A. OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. is hoofdelijk aansprakelijk voor de schuld van de fiscale eenheid als geheel.

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden B.V. (NHT)

De NHT treedt op als herverzekeraar van ziektekosten, die onderdeel zijn van het pakket van de Zorgverzekeringwet en het gevolg zijn van terroristische activiteiten. De NHT biedt herverzekeringsdekking aan voor schade boven € 66,7 miljoen per kalenderjaar voor alle deelnemende zorgverzekeraars tezamen. Kosten, die landelijk per jaar en over alle zorgverzekeraars gezamenlijk, niet boven € 66,7 miljoen uitkomen, komen voor rekening van de deelnemende zorgverzekeraars. Het deelnemingspercentage op basis van het aantal verzekerden voor OWM DSW Zorgverzekeraar U.A. bedraagt 3,43% voor 2020.

6.5 Overige informatie

De overige informatie bevat informatie over de financiële positie, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen met uitzondering van de aansluiting tussen de bedragen in S.05 en de Nationale Staat T2. Op verzoek van DNB wordt deze aansluiting hieronder toegelicht.

<i>Aansluiting Nationale Staat – S.05</i>			
<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>Nationale Staat</i>	<i>Reclassificatie</i>	<i>S.05</i>
<i>Verdiende premies eigen rekening</i>	<i>1.458.695</i>		<i>1.458.695</i>
<i>Overige tech. baten eigen rekening</i>	<i>30.027</i>		<i>30.027</i>
<i>Totaal baten / Premiums earned</i>	<i>1.488.722</i>		<i>1.488.722</i>
<i>Geleden schade / claims incurred</i>	<i>1.421.391</i>		<i>1.421.391</i>
<i>Bedrijfskosten</i>	<i>66.035</i>		<i>66.035</i>
<i>Resultaat technische rekening</i>	<i>1.296</i>		<i>1.296</i>

7. Kapitaalbeheer

7.1 Hoofdpijnen van het kapitaalbeleid

Onder Solvency II is de SCR het bedrag dat minimaal aan kapitaal moet worden aangehouden. Om te voorkomen dat het beschikbare vermogen door het optreden van een risico onder deze grens zakt, wenst DSW Zorgverzekeraar een marge boven op deze SCR aan te houden.

De wijze waarop DSW Zorgverzekeraar met zijn kapitaal omgaat in termen van streefsolvabiliteit en aan te houden kapitaal in relatie tot de risico's is uitgewerkt in de jaarlijks opgestelde ORSA. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben in 2019 gezamenlijk de interne minimale norm op 120% van de Solvency Capital Requirement (SCR) vastgesteld. De aanwezige solvabiliteit zou zich tussen de 120% en 130% moeten bevinden. Deze bandbreedte is de zogenoemde streefsolvabiliteit.

In de ORSA wordt voorts ingegaan op de mogelijkheden van DSW Zorgverzekeraar om risico's te verminderen en eventueel extra kapitaal te genereren.

7.2 De structuur, het bedrag en de kwaliteit van het Eigen Vermogen

Het beschikbare Eigen Vermogen is als volgt samengesteld:

<i>(x 1.000 euro)</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>Ontwikkeling</i>
<i>Reconcliatiereserve</i>	<i>285.408</i>	<i>273.140</i>	<i>4,5%</i>
<i>Aandelenkapitaal</i>			
<i>Waarborgkapitaal</i>			
<i>Aanwezig Eigen Vermogen Solvency II</i>	<i>285.408</i>	<i>273.140</i>	<i>4,5%</i>
<i>Reserve Zorgkantoor</i>	<i>(915)</i>	<i>(958)</i>	<i>-/- 4,5%</i>
<i>Beschikbaar Eigen Vermogen voor solvabiliteit</i>	<i>284.493</i>	<i>272.182</i>	<i>4,5%</i>

Het Eigen Vermogen op Solvency II grondslagen staat geheel ter beschikking van de vennootschap. Er is geen sprake van aanvullende vermogenscomponenten zoals garanties, toezeggingen of niet volgestort kapitaal.

Het volledige Eigen Vermogen van DSW Zorgverzekeraar is ingedeeld als Tier 1 Eigen Vermogen, waardoor het te duiden valt als beschikbaar vermogen voor de Solvency II kapitaalvereiste.

Er zijn geen besluiten genomen die tot afname van het beschikbare vermogen leiden. Het gehele vermogen is derhalve beschikbaar en komt in aanmerking ter dekking van de SCR en ter dekking van de verzekeringsverplichtingen, met uitzondering van het vermogen van Zorgkantoor DSW B.V. Dit vermogen is niet beschikbaar ter dekking van de SCR van DSW Zorgverzekeraar.

7.3 De solvabiliteit van DSW Zorgverzekeraar

De solvabiliteitsratio van DSW Zorgverzekeraar is in 2019 gedaald naar 128,8%. De solvabiliteit kan als volgt worden toegelicht:

(x 1.000 euro)	2019	2018	Ontwikkeling
Beschikbaar Eigen Vermogen (SII)	284.493	272.182	4,5%
Solvency Capital Requirement (SCR)	220.850	199.628	10,6%
Solvabiliteitsratio	128,8%	136,3%	-/- 5,5%

De solvabiliteitseis is in 2019 toegenomen met € 21,2 miljoen (10,6%). Dit is met name het gevolg van een toename van de premie-omvang. Een nadere uitleg van de opbouw en ontwikkeling van de SCR is in hoofdstuk 5 gegeven.

Omdat het beschikbare Eigen Vermogen minder is toegenomen is de solvabiliteitsratio gedaald.

7.3.1 Samenstelling van het kapitaalvereiste

Hoewel in de Solvency II wetgeving wordt gesproken over een Minimum Capital Risk (MCR) is in feite de Solvency Capital Risk (SCR) bepalend. De wettelijke toezichtsnorm onder Solvency II is 100%, waarbij de ratio wordt berekend door het beschikbare Eigen Vermogen te delen door de SCR.

Opbouw van het kapitaalvereiste:

(x 1.000 euro)	2019	2018	Ontwikkeling
Verzekeringstechnische risico's	166.754	151.942	9,7%
Marktrisico's	26.667	23.383	14,0%
Tegenpartijkredietrisico's	6.761	7.395	-/- 8,6%
Diversificatievoordeel	(22.866)	(21.126)	8,2%
Operationele risico's	43.534	38.034	14,5%
Solvency Capital Requirement (SCR)	220.850	199.628	10,6%

De MCR bedraagt voor 2019 € 87.405.000 (2018: € 77.566.000).

De solvabiliteitseis is risicogebaseerd en daarmee een weerspiegeling van de financiële risico's die door middel van een standaardformule worden berekend.

7.4 De berekening van de SCR

DSW Zorgverzekeraar maakt voor de berekening van de kapitaalvereisten geen gebruik van ondernemingsspecifieke parameters. Wel maakt DSW Zorgverzekeraar gebruik van parameters die in overleg tussen DNB en Zorgverzekeraars Nederland zijn vastgesteld, te weten de HRES-factor voor het berekenen van het ziektekostenverzekeringsrisico's en de schadebedragen en de mitigeringsfactor voor het berekenen van het calamiteitenrisico.

DSW Zorgverzekeraar maakt geen gebruik van de ondermodule aandelenrisico.

7.5 Verschillen tussen de standaardformule en intern model

DSW Zorgverzekeraar maakt geen gebruik van een intern model. In een analyse is per risicocategorie kwalitatief en/of kwantitatief nagegaan in hoeverre het standaardmodel past bij het daadwerkelijke risicoprofiel. Op basis van deze analyse is DSW van mening dat het standaardmodel als passend kan worden beschouwd.

7.6 Niet-naleving van de MCR en de SCR

Niet van toepassing: DSW Zorgverzekeraar voldoet aan de MCR en de SCR.

7.7 Overige informatie

De overige informatie bevat informatie over het kapitaalbeheer, die niet in de eerdere hoofdstukken is opgenomen. Naar onze inschatting hebben we alle belangrijke materiële zaken hiervoor opgenomen.

Bijlage 1 : Normenkader

Het normenkader voor het opstellen van deze rapportage wordt gevormd door de volgende wet- en regelgeving, aangevuld met toelichtingen van de toezichthouder:

- Solvency II Directive (2009/138/EG)
- Gedelegeerde Verordening Solvency II (EU 2015/35),
- Uitvoeringsverordening (EU 2015/2450)
- Relevante richtsnoeren van EIOPA, waaronder EIOPA-BoS-15/109 – Richtsnoeren voor rapportage en openbaarmaking.
- Brieven van DNB, waaronder die van 2 april 2015 (aandachtspunten kwantitatieve rapportage voorbereidende fase Solvency II en toelichting daarop), van 22 januari 2016 (Aandachtspunten Day One rapportage) en 28 december 2017 (Sectorale terugkoppeling jaarstaten 2016).
- DNB Guidance bij kwalitatieve SII Preparatory Guidelines rapportage.
- Q&A Open Boek DNB.

Bijlage 2 : Lijst met gebruikte afkortingen

AAG	Actuaris, lid van het Actuariel Genootschap
ACM	Autoriteit Consument en Markt
AF	Actuariële Functie
ALRA	Asset & Liability Risk Analysis
ALM	Asset & Liability Management
AMSB	Administrative, Management of Supervisory Board
ARC	Audit & Risk Commissie
BoS	Board of Supervisors
BW	Burgerlijk Wetboek
CPB	Centraal Planbureau
DKG	Diagnose Kosten Groep
DNB	De Nederlandsche Bank
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
ESG	Environmental, Social and Governance
FKG	Farmacie Kosten Groep
GITC	General IT Controls
IA(F)	Interne Audit (Functie)
IC	Interne Controle
KRC	Key Risk Controls
MCR	Minimum Capital Requirement
NHT	Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden
OBV	Opbrengstverrekening
ORSA	Own Risk & Solvency Assessment
OTAP	Ontwerp, Test, Acceptatie, Productie
OWM	Onderlinge Waarborg Maatschappij
pgb	Persoons Gebonden Budget
Rbb	Regeling beheerst beloningsbeleid
RMA	Regeling Medische zorg Asielzoekers
RSR	Regulatory Supervisory Report
RvB	Raad van Bestuur
RvC	Raad van Commissarissen
SCR	Solvency Capital Requirement
SII	Solvency II
SIRA	Systematische Integriteits Risico Analyse
SFCR	Solvency & Financial Condition Report
SH	Stad Holland (Zorgverzekeraar)
SRA	Strategische Risico Analyse
SVB	Sociale Verzekerings Bank
U.A.	Uitgesloten Aansprakelijkheid
UFR	Ultimate Forward Rate
Wlz	Wet langdurige zorg
Wft	Wet financieel toezicht
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet Normering Topinkomens
ZiNL	Zorginstituut Nederland
Zvw	Zorgverzekeringswet