

Jaarverslag DELA Groep 2019

DELA Coöperatie U.A.

coöperatie
DELA



Coverfoto: DOMUSDELA (Paterskerk), Eindhoven (NL)

Nu de wereld door het coronavirus abrupt tot stilstand is gekomen, kunnen veel mensen een hart onder de riem goed gebruiken. Daarom zet DELA iedere donderdagavond het Jezus Waaghalsbeeld op De Paterskerk van DOMUSDELA in groen licht, als teken voor hoop. Op deze manier laat DOMUSDELA het licht schijnen voor iedereen die in deze moeilijke periode een lichtpuntje kan gebruiken.

Licht, het symbool voor hoop

Al eeuwenlang staat licht symbool voor hoop en sinds eind negentiende eeuw staat Eindhoven bekend als Lichtstad. DOMUSDELA verenigt deze twee feiten in een tijdelijk licht-initiatief voor Eindhoven.

Normaal gesproken licht DOMUSDELA het beeld exclusief aan voor de geboorte van een nieuw Eindhovenaar.

Nieuw leven

Het heilig hartbeeld op de torenspits van De Paterskerk zal op verzoek en in de favoriete kleuren van kersverse ouders worden aangeliicht om heel Eindhoven te laten weten dat hun kindje is geboren. Ook ouders die geconfronteerd worden met een levenloos geborene kunnen - als zij dat willen - van de mogelijkheid gebruik maken om daarmee erkenning te geven aan hun kindje. Hiermee geeft coöperatie DELA invulling aan de behoefte om op een nieuwe manier een belangrijk levensmoment extra betekenis te geven. Bij een uitvaart luiden de klokken. Waarom ook niet iets bij een geboorte? Onze samenleving heeft behoefte aan nieuwe rituelen.

Disclaimer: onderdelen van dit jaarverslag bevatten vooruitzichten op de toekomst.

Deze onderdelen kunnen – zonder beperking – verwachtingen bevatten over toekomstige gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten, rendementen, uitkeringen, marktontwikkelingen, overheidsmaatregelen, de invloed van andere regulerende maatregelen op de activiteiten van DELA, dochterondernemingen en macro-economische trends en de prestaties van DELA daarin. Dergelijke uitspraken worden voorafgegaan door, gevolgd door of bevatten woorden als ‘geloofd’, ‘verwacht’, ‘prognoseert’, ‘meent’, ‘anticipeert’ of vergelijkbare uitdrukkingen. Deze toekomstgerichte uitspraken zijn gebaseerd op de huidige aannames over toekomstige activiteiten en zijn onderhevig aan bekende en onbekende factoren en andere onzekerheden waarvan vele buiten de invloedssfeer van DELA, waardoor toekomstige, feitelijke resultaten materieel kunnen afwijken van deze verwachtingen.

Met het oog op Titel 9, Boek 2 BW maakt de in de hoofdstukken ‘In het kort’, ‘Governance en Risicomanagement’, ‘Bijlagen’ en ‘Begrip & afkorting’ weergegeven informatie onderdeel uit van het hoofdstuk ‘Verslag van het bestuur’. Om presentatieredenen wordt deze informatie niet in dit hoofdstuk herhaald.

DELA staat voor:
Draagt Elkanders Lasten.
Dat gaat over solidariteit,
over samen sterk.
Over samen delen
en samen bepalen.
En over verbinden
van mensen en generaties.
Op de momenten die ertoe doen.
Voor elkaar.



Inhoudsopgave

In het kort	6
Voorwoord	7
Samen sterk!	10
Profiel	11
Kerncijfers	14
Onze stakeholders	18
Koers en strategie	20
Personalia bestuur	23
Personalia rvc	24
Verslag van het bestuur	26
Onze leden	27
Onze financiën	45
Onze mensen	53
Onze omgeving	68
Onze toekomst	83
Verslag van de rvc	86
Aanbieding jaarverslag	87
Governance & risicomanagement	92
Governance	93
Risicomanagement	103
Geconsolideerde jaarrekening	108
Geconsolideerde balans per 31 december 2019	109
Geconsolideerde resultatenrekening over 2019	112
Operationele resultatenrekening	114
Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2019	116
Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening	118
Enkelvoudige jaarrekening	180
Enkelvoudige balans	181
Enkelvoudige resultatenrekening	182
Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening	183
Overige gegevens	188
Overige gegevens	189

Controleverklaring190
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	191
Bijlagen	202
Bijlage 1: Over dit verslag	203
Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes	205
Bijlage 3: GRI-tabel	206
Begrip & afkorting	209
Colofon	215

> Welkom bij DELA! Voor iedereen, ongeacht rang of stand, al meer dan tachtig jaar



In het kort

- > Voorwoord
- > Samen sterk
- > Profiel
- > Kerncijfers
- > Onze stakeholders
- > Koers en strategie
- > Personalia bestuur
- > Personalia rvc

Voorwoord

Dit jaarverslag presenteren wij met gemengde gevoelens. Op het moment van schrijven van dit verslag zitten we midden in een ongekennde crisis: de pandemie veroorzaakt door het coronavirus COVID-19. Deze crisis is van ongelofelijke proporties en vergt van de hele samenleving, niet alleen in Nederland maar praktisch in de hele wereld, een enorme inspanning. Zorgvoorzieningen komen zodanig onder druk te staan dat het sociale verkeer in vele landen enorm is ingeperkt of gewoonweg is stilgelegd. Het zet eigenlijk ieder aspect van het dagelijks leven, zoals wij dat gewend waren, op zijn kop.

We behoren ieder jaar af te sluiten, maar met de kennis van deze crisis ontstaat er daardoor een ander perspectief. Toch gaan we proberen het jaar 2019 te beschouwen vanuit de voornemens die we hadden in 2019, zonder de wetenschap dat er een pandemie aan zou komen. Vanuit die voornemens kijken we terug op een memorabel jaar.

Bij de start van 2019 keken we vooruit, met ons gewaagde doel voor 2020 in het vizier. Er lag nog twee jaar voor ons om het gewaagde doel inclusief de onderliggende subdoelen te behalen. Nu we op 2019 terugblikken, zien we een jaar waarin veel is gerealiseerd, met mooie resultaten en meerdere markante gebeurtenissen. De voortvarende ontwikkelingen van onze activiteiten in Duitsland dragen bij aan de groei van de coöperatie. Op de thuismarkt Nederland deed zich in 2019 een unieke kans voor om een grote stap te zetten. In oktober bereikten we namelijk met Yarden overeenstemming om hun activiteiten over te gaan nemen. Verder hebben we hard gewerkt aan onze oorspronkelijke doelen. En die zijn nagenoeg allemaal gerealiseerd.

In oktober heeft coöperatie DELA bekendgemaakt dat wij met Yarden overeenstemming hebben bereikt om alle activiteiten van de uitvaartverzekeraar en -verzorger over te nemen. Het collectief van DELA helpt een ander collectief en wordt hierdoor een groter collectief. Schaalgrootte is in de ruim tachtig jaar dat DELA bestaat altijd een driver geweest om inkoopvoordeel en efficiency te behalen. Zo kunnen we de premies laag en onze verzekeringen waardevast houden. Als de overname definitief is, krijgt DELA er circa 1 miljoen verzekerden bij. Na de overname heeft DELA een landelijk dekkend netwerk met uitvaartcentra en crematoria en kunnen we vrijwel alle Nederlandse verzekerden na

overlijden vanuit een eigen locatie bedienen. Wanneer de toezichthouders akkoord zijn, wordt Yarden officieel onderdeel van DELA. Naar verwachting wordt dit in de loop van 2020 bekend. De overname was geen vooraf bedachte doelstelling; de omstandigheid heeft ervoor gezorgd dat DELA de Yarden-verzekerden continuïteit kan bieden en tegelijkertijd de DELA-leden voordelen kan bieden. Een win-winsituatie: door solidariteit ontstaat er voordeel voor iedereen, een fundament waarop DELA en overigens ook Yarden zijn gebouwd.

Eerder in het jaar, in maart, ontving DELA weer diverse Great Place to Work-onderscheidingen. We werden 2^e in de Europese verkiezing van Best Workplace. In Nederland werden we voor het tweede jaar op rij 1^e. We verbeterden onze positie van de 7^e naar de 6^e plaats in België. Het gaat ons niet om de podiumplek of medaille; onze echte prijs is het vertrouwen van onze mensen dat aan het onderzoek ten grondslag ligt. Wel voedt de erkenning onze trots: op DELA als werkgever en op onszelf als medewerkers, die DELA maken tot wat het is.

Naast het zijn van een 'Best Workplace' had DELA Nederland drie andere doelen geformuleerd die samen het gewaagde doel vormen. Het gaat dan om scores op het gebied van de NPS (Net Promotor Score), die uitdrukt of klanten tevreden zijn en bereid zijn DELA aan te bevelen, om de solvabiliteit die onze sterke financiële positie uitdrukt en om de reputatie, gemeten volgens de Reprtrak-methode. Op één ogenschijnlijk klein detail na, zijn alle doelen gehaald! Alleen de reputatie in Nederland onder niet-leden, waar we een score van 70 willen realiseren, heeft nog een kleine stap te gaan. De reputatie bij niet-leden bedraagt namelijk gemiddeld over het verslagjaar 67 en eindigde in december op 69.

Ook DELA België formuleerde aanvullende doelen. Het doel op het gebied van klanttevredenheid (NPS) is ruim overtroffen. Wij willen op de Belgische markt gezien worden als dé uitvaartspecialist. Hier kwamen we iets lager uit dan het jaar ervoor, maar binnen de bandbreedte die we ons ten doel hadden gesteld. Het doel om te groeien qua marktaandeel in het aantal uitvaarten is helaas niet gelukt. De financiële doelen zijn gerealiseerd. In 2019 was het 30 jaar geleden dat DELA in België gestart is. Hiervoor organiseerden we een uitvaartcongres, dat in het teken stond van de kwaliteit in onze branche.

De introductie van onze verzekeringen in Duitsland loopt voorspoedig. We maken een mooie groei door, hebben aantrekkelijke producten te bieden en de markt biedt veel potentieel.

Op het gebied van digitalisering zijn we fors aan het investeren en volop aan de slag. Het blijft een uitdaging om de diverse projecten op elkaar af te stemmen en onze uitdagende veranderkalender te realiseren. Gelukkig zien we ook de resultaten van onze inspanningen. Zo zagen we het werkvolume én de klanttevredenheid stijgen, terwijl het aantal telefonische contacten met onze klantcontactcentra circa 20% daalde in Nederland: een goede ontwikkeling die ons toont dat we met onze procesveranderingen goed op weg zijn waarbij we blijven aansluiten op de klantbehoefte.

Het beleggingsresultaat was in 2019 uitstekend. De waardedaling van 2018 is hiermee ruimschoots gecompenseerd. DELA belegt voor de lange termijn en koersschommelingen horen bij ons businessmodel. In 2019 pakte dit uit in ons voordeel.

Het lukt DELA al ruim tachtig jaar om relevant en betekenisvol te zijn voor de samenleving. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid reikt verder dan het ledenbelang. Al decennia helpen we nabestaanden en maken we ons hard voor verdere professionalisering van de uitvaartsector. Op tal van fronten stimuleren we de waardige oude dag, ongeacht of mensen klant of lid zijn van DELA. Al jaren steunen we goede doelen en verbinden we generaties. Dat doen we omdat we een coöperatie zijn: continuïteit, solidariteit en de zorg voor elkaar vormen ons fundament.

Veel waardering ontvingen we voor de realisatie van DOMUSDELA, dat in november officieel werd geopend in het centrum van Eindhoven en waarmee meerdere maatschappelijke doelen worden bereikt. Zo kunnen in de nieuwe ceremoniehuizen de grote gebeurtenissen in het leven worden gevierd, midden in de samenleving, waar intens verdriet en grote blijdschap op één plek naast elkaar kunnen bestaan. DOMUSDELA toont respect voor de historische gebouwen en maakt gebruik van de spirituele kracht van de locatie. DELA nam de gebouwen over van de gemeente en de Orde der Augustijnen. We hebben oog voor wat de paters Augustijnen al meer dan 125 jaar voor de stad Eindhoven hebben betekend. Zij verlieten hun geliefde plek met de woorden: “Het verhaal gaat door, ook als wij er niet meer zijn”. DELA is het verhaal van dit oudste stukje Eindhoven trouw gebleven en heeft het versterkt. Ook in dit opzicht verbinden we generaties.

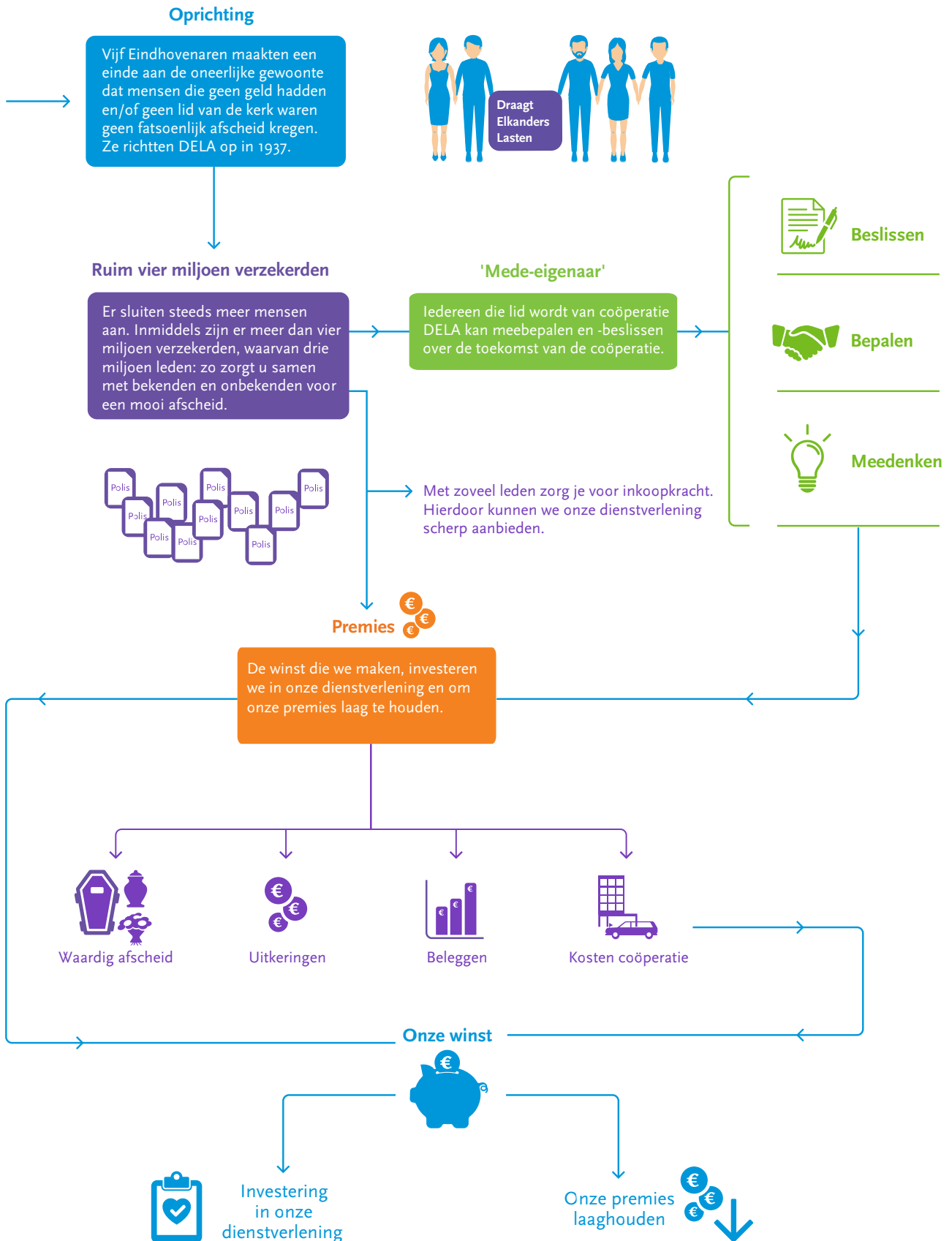
Alles omvattend mogen we stellen dat we veel bereikt hebben. In 2019 zijn we in de uitvoering van onze strategie succesvol geweest en hebben we ons maatschappelijk hart laten spreken. Dat hart laten spreken zal dubbel en dwars nodig zijn om in deze bijzondere crisissituatie van de corona-pandemie onze maatschappelijke taken te blijven vervullen.

Eindhoven, 17 april 2020
DELA Coöperatie

Het bestuur

E. (Edzo) Doeve, CEO / voorzitter
J.A.M. (Jack) van der Putten, CCO / vicevoorzitter
J.L.R. (Jon) van Dijk, CFRO

Samen sterk



Profiel

Coöperatie DELA is een internationale verzekeraar en een uitvaartorganisatie. We verzorgen een waardige uitvaart voor onze verzekerden en overige klanten. We helpen nabestaanden met afscheid nemen en stimuleren dat herinneringen, ervaringen en waarden aan hen worden doorgegeven. Zo verbinden we generaties. Ons coöperatieve model is onze kracht. Onderlinge solidariteit staat hierin centraal. Ruim vier miljoen verzekerden in drie landen kozen al voor DELA. Wij zijn er voor iedereen.

Verzekeren en verzorgen

Ruim tachtig jaar geleden werd DELA opgericht om een persoonlijk en waardig afscheid mogelijk te maken voor haar leden. Door uitvaarten zowel te verzekeren als te verzorgen, maken we dat waar. Sinds de oprichting staat het bieden van zekerheid, zorg en continuïteit centraal.

Van en voor leden

DELA is een coöperatie. Leden zijn samen collectief 'eigenaar' van DELA. Winsten komen hen ten goede en hiermee wordt de premie laag gehouden en de prijsstijging van een uitvaart gecompenseerd. Het bestuur van DELA en de commissarissen die toezicht houden, leggen verantwoording af aan de leden via de algemene vergadering. Het coöperatieve model is een unieke borging voor de belangen van verzekerden, ongeacht of zij (actief) lid zijn.

Vergroten ledenbestand, waarborgen solidariteit

In het belang van het verstrekken van goede dienstverlening aan leden tegen een zo laag mogelijke premie streeft DELA naar groei van het aantal leden, versterking van de solidariteit en het realiseren van inkoopvoordelen. Bij start alleen in Nederland, de laatste drie decennia internationaal. Vanaf de oprichting van de coöperatie geldt: 'samen sta je sterker'.

Oktober 2019: DELA en Yarden bereiken overeenstemming over een overname van Yarden door DELA. De aanvraag ligt ter beoordeling bij de toezichthouders. Na instemming gaan circa 1 miljoen Yarden-verzekerden over naar DELA.

Internationaal

DELA bestaat uit verzekerings- en uitvaartbedrijven in zowel Nederland als België. In Nederland telt DELA 54 uitvaartcentra en 21 crematoria. In België zorgen 59 uitvaartcentra, 3 crematoria en een repatriëringscentrum dagelijks voor een waardig afscheid. Sinds 2018 is DELA als verzekeraar vanuit haar Nederlandse bedrijf ook in Duitsland actief.

December 2019: DELA Duitsland verzevenvoudigt het aantal verzekerden in haar succesvolle tweede jaar.

Financieel sterk

DELA heeft een jaarlijks premie-inkomen van bijna een half miljard euro en beheert een vermogen van bijna € 6,5 miljard. Anders dan bij schadeverzekeraars is de verzekeringsportefeuille bij DELA opgebouwd uit langlopende verplichtingen. Dat heeft consequenties voor ons beleggingsbeleid dat we dan ook zorgvuldig op deze verplichtingen hebben afgestemd. Want vanaf onze oprichting geldt: financiële buffers maak je in goede tijden, zodat reserves kunnen worden aangesproken wanneer het eens tegenzit.

> DELA helpt met afscheid nemen en stimuleert dat herinneringen, ervaringen en waarden worden doorgegeven



Medewerkers en samenleving

DELA heeft ultimo 2019 meer dan 2.000 medewerkers (meer dan 1.500 fte) in dienst. Betrokken, integer en ondernemend bouwen zij dag in dag uit aan de groei van ons ledenbestand, aan gewilde verzekeringsproducten, goede beleggingsresultaten, excellente dienstverlening, een waardige uitvaart, een duurzame en kostenefficiënte bedrijfsvoering en aan onze eigen medewerkerstevredenheid.

Daarnaast dragen we op tal van andere fronten bij aan de maatschappij.

Maart 2019: DELA Groep bereikt de 2e plaats als 'Best Workplace' in de categorie 'Grote werkgevers' in de Europese verkiezing van Great Place to Work.

Voor en door leden

Ons coöperatieve model samengevat:

- Samen sterker: in totaal al meer dan vier miljoen verzekerden. De Nederlandse verzekerden (drie miljoen) zijn tegelijkertijd lid van coöperatie DELA. Toetreding tot de coöperatie door Belgische verzekerden wordt onderzocht en op termijn is ook voor onze Duitse verzekerden en in beginsel Yarden-instromers het lidmaatschap van de coöperatie ons doel.
- Leden zijn georganiseerd in 36 geografische afdelingen.
- Iedere afdeling kiest een vertegenwoordiger en plaatsvervanger. Zij vormen samen de algemene vergadering en fungeren collectief als 'aandeelhouder' van DELA.
- De algemene vergadering:
 - benoemt de rvc (raad van commissarissen). Deze raad houdt toezicht op het bestuur en de organisatie. De rvc borgt de continuïteit en het belang van stakeholders, waaronder de leden;
 - stelt de winstdelingsregeling vast. Deze regeling bepaalt in welke mate de winst wordt gebruikt voor verzekerden om premies zo laag mogelijk te houden of voor de coöperatie om buffers te versterken.
- Daarnaast zijn leden vertegenwoordigd in een online coöperatiepanel. Zo'n 1.200 leden adviseren DELA en denken mee over beleidspunten.

Of het nu gaat om beleid, uitvoering of verdeling van winst: bij DELA staat het ledenbelang centraal!

Kerncijfers

Groep

	2019	2018	2017	2016	2015
Klanttevredenheid					
<i>NPS</i>					
Nederland	60	53	52	52	45
België	66	52	43	-	-
Totaal (gewogen naar respondenten)	62	53	49	-	-
Reputatie					
<i>Reptrak-score</i>					
Nederland, leden	79,9	78,7	80,3	80,8	81,1
Nederland, niet-leden	66,5	65,4	64,5	64,7	63,4
Nederland (RepTrak-pulse)	73,2	72,1	72,4	72,8	72,3
België ('DELA = dé uitvaartspecialist')	67%	70%	72%	62%	-
Medewerkertevredenheid					
<i>GPtW-score</i>					
Nederland	88	89	84	81	83
België	87	87	83	79	71
Totaal	88	88	84	80	77
Medewerkers					
<i>Fte, ultimo jaar</i>					
Nederland	1.113	1.115	1.017	1.038	1.084
België	392	369	357	371	350
Duitsland	19	11	6	-	-
Totaal	1.524	1.495	1.380	1.409	1.434
Omzet					
<i>x € 1.000</i>					
Omzet Verzekeren	480.189	450.891	438.191	401.223	368.747
Omzet Uitvaartbedrijf	244.865	241.155	237.110	234.593	235.939
Af: Interne omzet	-130.872	-127.680	-121.028	-115.740	-112.659
Netto-omzet	594.182	564.366	554.273	520.076	492.027
Verdeling van opbrengsten uit beleggingen					
<i>x € 1.000</i>					
Opbrengsten uit beleggingen	664.185	-139.287	422.973	333.402	109.904
Af: voor toekomstige verzekeringsuitkeringen*	137.065	130.314	124.624	119.856	107.458
Af: voor premiebepanking verzekeringen**	42.323	42.321	17.753	31.237	54.618
Resteert voor financiële positie coöperatie***	484.797	-311.922	280.596	182.309	-52.172

* op basis van een rekenrente toegevoegd aan de technische rekening ** winstdeling *** opbrengsten uit beleggingen, beschikbaar voor vermogensaanwas.

Groep

vervolg

	2019	2018	2017	2016	2015
Balans					
<i>Tenzij anders aangegeven: x € 1 miljoen</i>					
Balanstotaal	6.939	6.159	6.111	5.722	5.303
Waarde beleggingen	6.482	5.686	5.742	5.293	4.793
Technische voorziening	4.870	4.584	4.291	4.063	3.850
Eigen vermogen	1.434	1.048	1.251	1.016	878
... in percentage van technische voorziening	29%	23%	29%	25%	23%
Verzekerd kapitaal					
<i>x € 1 miljoen</i>					
Verzekerd kapitaal	49.915	42.987	38.548	34.981	30.012
Dekkingsgraad					
Gemiddelde dekkingsgraad*	156%	175%	189%	171%	175%
Solvabiliteit					
Solvency II-ratio	296%	373%	309%	239%	0%
CO2-emissie					
<i>x 1 ton. Alleen DELA Nederland.</i>					
SCOPE 1					
Gasverbruik	4.073	4.133	4.183	4.025	nb
Uitvaartvervoer	324	310	316	381	nb
Leaseauto's	1.358	1.541	1.589	1.812	nb
Overig	82	82	82	98	nb
Totaal	5.837	6.066	6.170	6.316	nb
SCOPE 2					
Elektriciteit**	-	-	625	924	nb
Warmte	3	3	3	3	nb
Totaal	3	3	628	927	nb
SCOPE 3					
Woon-werkreizen	802	878	1.087	1.092	nb
Zakelijke reizen	307	361	465	458	nb
Totaal	1.109	1.239	1.552	1.550	nb

* Het gemiddelde van 12 standen ultimo maand. De gemiddelde dekkingsgraad vormt de basis voor de winstdeling in het opvolgende jaar. ** Scope 2, elektriciteit: m.i.v. 2018 Nederlandse groene stroom en daarom geen CO2-uitstoot.

Verzekeraar

	2019	2018	2017	2016	2015
Klanttevredenheid					
<i>NPS. Exclusief klantenservice.</i>					
Nederland	50	43	42	41	28
België	52	39	30	nb	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	52	40	34	nb	nb
Verzekerden					
<i>Aantal ultimo jaar</i>					
Nederland	3.255.079	3.218.355	3.176.382	3.129.427	3.073.020
België	848.694	835.392	758.456	724.868	686.576
Duitsland	29.496	4.100	-	-	-
Totaal	4.133.269	4.057.847	3.934.838	3.854.295	3.759.596
Premie-inkomen					
<i>x € 1.000</i>					
Uitvaartplan, Nederland	264.662	257.445	254.172	246.915	242.541
Leefdoorplan, Nederland	29.542	26.044	23.947	20.706	14.959
Spaarplan, Nederland	60.587	58.091	57.741	39.808	24.215
Totaal Nederland	354.791	341.580	335.860	307.429	281.715
België	121.912	108.905	98.913	92.140	85.373
Duitsland	3.476	297	-	-	-
Totaal	480.179	450.782	434.773	399.569	367.088

Klantenservice

	2019	2018	2017	2016	2015
Klanttevredenheid					
<i>NPS</i>					
Nederland	45	35	32	26	32
België	54	32	26	nb	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	46	35	32	nb	nb
Telefonische contacten					
<i>Aantal</i>					
Nederland	244.297	290.906	261.461		
België	199.762	255.227	242.744		
Totaal	444.059	546.133	504.205		

Uitvaartbedrijf

	2019	2018	2017	2016	2015
Klanttevredenheid nabestaanden					
<i>NPS</i>					
Nederland	76	71	70	68	58
België	78	74	71	nb	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	77	72	70	nb	nb
Nabestaandenzorg					
<i>Aantal gesprekken</i>					
Nederland (telefonisch)	38.977	33.580	31.920		
België (fysiek)	8.851	8.745	8.792		
Totaal	47.828	42.325	40.712		
Uitvaarten					
<i>Aantal</i>					
Nederland	33.645	33.422	31.821	31.433	31.264
België	11.136	11.461	11.795	11.793	12.720
Totaal	44.781	44.883	43.616	43.226	43.984
Crematies					
<i>Aantal in eigen crematoria</i>					
Nederland	24.137	23.984	22.781	22.341	20.889
België	8.387	8.367	10.013	12.658	13.050
Totaal	32.524	32.351	32.794	34.999	33.939
Omzet					
<i>x € 1.000</i>					
Nederland	191.841	188.635	182.508	179.613	179.129
België	53.024	52.520	54.602	54.980	56.810
Totaal	244.865	241.155	237.110	234.593	235.939
Gemiddelde uitvaartkosten					
<i>€ Naturapolis, volwassene, Nederland</i>					
Gemiddelde uitvaartkosten	4.298	4188*	4.134	4.099	4.055
Stijging ten opzichte van voorgaand jaar	2,6%	1,3%	0,9%	1,1%	2,0%

* wijkt af van eerdere publicatie i.v.m. herberekening

Onze stakeholders

Als coöperatie staat DELA midden in de maatschappij. Stakeholders zijn de groepen en individuen die direct of indirect de activiteiten van DELA en haar werkmaatschappijen beïnvloeden, of andersom, die door DELA beïnvloed worden. DELA zoekt de dialoog op, onderzoekt, luistert en probeert te doorgronden waar het om gaat. In dit overzicht vindt u onze belangrijkste stakeholders, wat hun relatie is tot DELA, wat zij belangrijk vinden en hoe DELA in hun behoefte of belang voorziet.

Onze klanten

Coöperatiepanel

Media

Belangenverenigingen

Consumentenorganisaties

Religie

DELA biedt zekerheid en zorg. Een waardevaste verzekering en een uitvaart die we zo waardig en persoonlijk mogelijk maken, vormen het fundament van onze dienstverlening. Vanuit die kern is de hulp die DELA biedt de afgelopen jaren verder uitgebreid. Onze dienstverlening staat in het teken van het verder helpen van nabestaanden en de verbondenheid tussen mensen en generaties.

Klanten (verzekerden bij verzekeringsbedrijf en nabestaanden bij uitvaartbedrijf) vinden dat DELA zekerheid en zorg biedt. Mochten zij klachten hebben, dan vinden zij dat DELA deze serieus oppakt. Klanten bevelen DELA aan.



2019: Multistakeholderdialoog 'Privacy na overlijden'



In 2019 hebben we een multistakeholderdialoog gevoerd in diverse sessies, over het onderwerp 'Privacy na overlijden'. Doel van de dialoog was om tot een gedragen visie op het onderwerp te komen. Deelnemers aan de dialoog werden gevonden door oproepen via social media, de website van DELA, in het coöperatiepanel en door mensen persoonlijk te benaderen. Zie het verslag van het bestuur in de paragraaf 'Onze omgeving' voor meer informatie.

Onze medewerkers

Bij DELA doet iedereen ertoe. Wij geloven dat tevreden medewerkers leiden tot tevreden klanten en leden en omgekeerd. Onze medewerkers vormen het ware hart van onze coöperatie.

Arbeidsmarkt

Onderwijs en educatie



DELA-medewerkers zijn tevreden over hun werkgever, functie, leidinggevende en collega's. Zij zijn trots op de producten en diensten die zij samen realiseren. Zij vinden dat ze leren en zich kunnen ontwikkelen gedurende hun hele carrière. Ze zijn betrokken, integer en ondernemend. Medewerkers zijn fit en voelen zich gezond. Medewerkers hebben vertrouwen in DELA.

Maatschappij

Samenleving

Milieu en klimaat

Politiek

Gemeenten en overheid

Toezichthouders

Partners & leveranciers

Coöperatie DELA richt zich op de continuïteit van het leven. Daarom willen we onze wereld op een gelijkwaardige of zelfs betere manier achterlaten voor de huidige en toekomstige generaties. Al meer dan 80 jaar zijn wij betekenisvol voor de samenleving.

De maatschappij vindt DELA eerlijk en transparant en ziet dat we inzetten op een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering. We nemen onze verantwoordelijkheid als marktleider in de

uitvaartsector, we ondersteunen tal van goede doelen en zijn actief onderdeel van de samenleving.



Koers en strategie

DELA bestaat al meer dan tachtig jaar. Met onze missie zijn we trouw gebleven aan onze oprichters. Het businessmodel is robuust en onze koers bepaalt hoe we waarde creëren voor onze stakeholders. Onze meerjarenstrategie leidt ons de toekomst in, op weg naar DELA's gewaagde doelen.

Missie

DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven. Het is onze ambitie dat onze leden de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien. Met onze brede financiële en praktische dienstverlening staan wij hen daartoe met raad en daad bij. De missie van DELA is: 'Wij geven elkaar zekerheid, zorg en continuïteit'.

Businessmodel

De leden en de DELA-organisatie borgen samen de continuïteit van de coöperatie en bewaken dat onze grondgedachte tot in lengte van jaren blijft bestaan en functioneren. Het businessmodel is eenvoudig en draait om:

- De bundeling van kracht van zoveel mogelijk leden.
- De kostenefficiënte inkoop.
- De organisatie van een waardig afscheid.
- De structurele waardecreatie voor stakeholders door de vier hoofddoelen te realiseren.
- Duurzaam beleggen om winstdeling te genereren, zodat premies zo laag mogelijk blijven.
- Het borgen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en relevantie. Wij willen een bedrijfsvoering die het milieu zo minimaal mogelijk belast en bijdraagt aan een samenleving waarin iedereen ertoe doet en waaraan iedereen mee kan doen.



Ambitie: dit gewaagde doel maakt het voor iedereen duidelijk

Waar willen we naartoe? Wat is onze ultieme ambitie? Zowel onze missie als strategie komen terug in het gewaagde doel dat we voor DELA Groep hebben geformuleerd: "In 2030 geven vijf miljoen leden in Europa elkaar zekerheid, zorg en continuïteit". Het gewaagde doel voor DELA Nederland in de huidige planperiode is met name gericht op maatschappelijke betrokkenheid en excellente dienstverlening en luidt: "In 2020 is DELA de meest betrokken coöperatie die het leven méér betekenis geeft". In België is DELA in een fase van groei, zowel autonoom als door middel van acquisities. Het gewaagde doel voor DELA België voor deze planperiode is gekoppeld aan de opbouw van bekendheid en reputatie en luidt: "In 2020 is DELA dé uitvaartspecialist van België die er staat als één warme familie voor alle andere families". Voor het onlangs gestarte DELA Duitsland was in 2019 nog geen gewaagde doel geformuleerd, anders dan het maken van een goede entree op de Duitse markt.

Onze hoofddoelen: zo creëren we waarde

De mate waarin wij goed presteren, stellen we vast aan de hand van vier hoofddoelen. Door de doelen te realiseren, creëren we waarde voor onze belangrijkste stakeholders:

- Onze leden: bevelen leden en klanten onze dienstverlening aan? Als indicator hiervoor gebruiken we de Net Promotor Scores.
- Onze financiën: in welke mate kunnen wij winstdeling blijven geven aan onze leden, nu en straks? Als indicator kijken we naar de verwachte gemiddelde winstdeling.
- Onze mensen: vinden medewerkers DELA het leukste bedrijf om bij te werken? De trots en tevredenheid van medewerkers wordt gemeten via de jaarlijkse Great Place to Work-meting.
- Onze omgeving: hoe kijkt de buitenwereld naar DELA? Als indicator monitoren we in Nederland onze reputatieontwikkeling via de metingen van het Reputation Institute. In België meten we de mate waarin DELA wordt gezien als dé uitvaartspecialist.

Meerjarenstrategie: deze beweging willen we maken

Op groepsniveau is de strategie voor de huidige planperiode (die loopt tot en met 2020) als volgt:

- De positie in onze kernmarkten Nederland en België versterken door uitbreiding van productproposities en acquisities.
- Door internationale expansie de groei van het aantal leden voortzetten, waardoor we schaalvoordelen steeds meer kunnen inzetten.
- Door verdere vergroting van de wendbaarheid, het digitaal meesterschap en het aanpassingsvermogen van onze organisatie het mogelijk maken dat DELA, ook voor de leden van morgen, aan de verwachtingen van haar leden kan blijven voldoen door het leveren van excellente dienstverlening en door kostenefficiënt te opereren.
- Nieuwe domeinen ontwikkelen op het gebied van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en relevantie en het op dit gebied introduceren van producten en diensten met het DELA-DNA (onder de noemer: "DELA verbindt").

Implementatie 2019

Het verslagjaar kende de volgende strategische aandachtspunten:

DELA Groep	Realiseren van ledengroei. Verbeteren, uitbouwen en borgen van excellente dienstverlening. Groeien in digitaal meesterschap en verbeteren van databeheer en -gebruik. Uniformeren besturingsmodel KCS (kortcyclisch sturen). De maatschappelijk verantwoorde, duurzame en transparante bedrijfsvoering beter verankeren in onze onderneming en zichtbaar maken.
DELA Nederland	Verbeteren van de reputatie onder niet-leden. Versterken van de positie in particuliere uitvaarten. Start vervanging van grote backoffice-systemen.
DELA België	Versterken van het marktaandeel Funerals. Uitvoering van het besparingsprogramma FIT. Implementatie nieuwe distributiestrategie.
DELA Duitsland	Groei van aantal verzekerden. Introductie van nieuwe uitvaartproducten.

Hoewel er voortgang is geboekt op alle genoemde strategische aandachtspunten, zijn niet alle hierbij behorende verwachtingen gerealiseerd. Zo is er met veel energie gewerkt aan onze ambitieuze veranderkalender, maar is er op onderdelen sprake van vertraging en hogere kosten. Ook de groei van het aantal uitvaarten bleef op onderdelen achter: in Nederland groeide het volume aan particuliere uitvaarten weliswaar conform plan maar minder hard om onze marktpositie te versterken voor de toekomst en in België leverden de acquisities minder bijdrage aan groei dan voor 2019 was begroot. Het kostenbesparingsprogramma FIT heeft uiteindelijk niet opgeleverd wat als taakstelling voor het programma was bepaald. Gedurende 2019 is er voor DELA Nederland een belangrijk doel toegevoegd: de voorbereiding van de overname en integratie van Yarden.

Personalia bestuur

Drs. E. (Edzo) Doeve MAIA (1956), CEO, voorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: CEO, voorzitter bestuur (sinds 2004).
Verantwoordelijk voor DELA Nederland. Functie DELA Nederland: algemeen directeur (sinds 2004) met aandachtsgebieden: geheel beleid, coöperatie, besturing verzekeren en uitvaartverzorging, HRM, communicatie, MVO, internal audit, juridische zaken en compliance. Dienstverband: onbepaalde tijd.
Nevenfuncties: voorzitter bestuur Nationaal Uitvaartmuseum Tot Zover, lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Eindhoven 365, voorzitter Stichting Promotors Van Abbemuseum, voorzitter vereniging Impact 040, bestuurslid Stichting DELA Fonds, lid raad van advies Brabantse Dag, lid raad van advies ORMIT.

Ir. J.A.M. (Jack) van der Putten MMO (1959), CCO, vicevoorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: CCO, lid bestuur (sinds 2010) en plaatsvervangend voorzitter (sinds 2010). Verantwoordelijk voor DELA België. Functie DELA Nederland: directeur (sinds 2010) met aandachtsgebieden: IT, inkoop, klantervaring, klantprocesteam, klantenservice. Functie DELA België: CEO tot en met 31-12-2019. Dienstverband: onbepaalde tijd.
Nevenfuncties: voorzitter Stichting Onbeperkt Genieten. Tot juni 2019: Bestuurslid DELA Fonds.

J.L.R. (Jon) van Dijk RA (1957), CFRO

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: CFRO, lid bestuur (sinds 2014).
Verantwoordelijk voor DELA Vastgoed. Functie DELA Nederland: financieel directeur (sinds 1994) met aandachtsgebieden: finance, control, actuariaat, tax, risicomangement en beleggingen.
Dienstverband: onbepaalde tijd. Nevenfuncties: penningmeester stichting Los Niños, lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Financiën en Vastgoed van Stichting Oktober. Tot juni 2019: Bestuurslid DELA Fonds.

> [Jon van Dijk](#), [Edzo Doeve](#), [Jack van der Putten](#)



Personalia rvc

J.W.Th. (John) van de Steen (1954), voorzitter per 25-5-2019

Man, Nederlandse nationaliteit. Overige nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen BinckBank N.V., voorzitter raad van commissarissen Princess Sportsgear & Traveller B.V., vice-voorzitter en lid raad van commissarissen RAI Holding B.V., lid bestuur Stadhold (Randstad) Insurances S.A., bestuurslid vereniging AEGON, ambassadeur Koninklijk Concertgebouw Orkest.

Prof. mr. C.J.H. (Corjo) Jansen (1961), vicevoorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2012. In tweede termijn. Functie: Hoogleraar Rechtsgeschiedenis en Burgerlijk Recht, Radboud Universiteit Nijmegen. Overige nevenfuncties: voorzitter van het bestuur van het Titus Brandsma Instituut Nijmegen.

Drs. J.P. (Jan Pieter) de Pender (1954), secretaris

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2009. In derde en laatste termijn. Functie: docent en examensecretaris De Nassau Scholengemeenschap Breda. Overige nevenfuncties: diverse bestuursfuncties in het vrijwilligerswerk/verenigingsleven.

Mw. drs. W.A.P.J. (Willemien) Caderius van Veen RA (1959)

Vrouw, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2014. In tweede termijn. Functie: interimmanager/bestuursadviseur. Overige nevenfuncties: lid raad van commissarissen woningcorporatie Waterweg Wonen, voorzitter raad van toezicht bedrijfstakpensioenfondsen voor de Agrarische en Voedselvoorzieningshandel, voorzitter raad van toezicht Stichting Pensioenfondsen Openbaar Vervoer, voorzitter visitatiecommissie Pensioenfondsen Lloyds Register Rotterdam.

> Jan Pieter de Pender, Willemien Caderius van Veen, Corjo Jansen



Prof. dr. J.J.A. (Hans) Leenaars RA (1952)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2015. Herbenoemd in verslagjaar. In tweede termijn. Functie: hoogleraar emeritus in de Bestuurlijke Informatieverzorging aan de Universiteit van Amsterdam. Overige nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen van Chassé Theater N.V., voorzitter Cultuurfonds Chassé Theater, lid raad van bestuur Stichting John van Geunsfonds, voorzitter raad van toezicht stichting Het Klooster Breda, voorzitter bestuur van stichting Via Nobel, voorzitter raad van advies ILFA B.V., vertrouwenspersoon NBA (Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants).

Mr. drs. G.H.C. (Georges) de Méris RA FCA (1961)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2019. In eerste termijn. Functie: partner Corporate Finance, Forensics & Recovery Joanknecht. Overige nevenfuncties: lid raad van toezicht Omroep Brabant, lid raad van toezicht Theaterfestival Boulevard, lid raad van commissarissen Hy2Care B.V., lid raad van commissarissen Caelus B.V., lid raad van commissarissen Matisse B.V., lid bestuur Rotary 's-Hertogenbosch, voorzitter stichting Stop Diabetes Invest.

Functiebeëindiging in verslagjaar

Dr. W.M. (Wim) van den Goorbergh (1948), voorzitter tot 25-5-2019

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2007. Derde en laatste termijn tot 25-5-2019.

C.P.V. (Van) van der Weg (1955), lid tot 25-5-2019

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2015. Einde eerste termijn 25-5-2019.

Voor alle commissarissen geldt dat zij in de raad van commissarissen van DELA Coöperatie U.A., Dela Holding N.V. en Dela Natura- en levensverzekeringen N.V. zitting hebben.

> Hans Leenaars, John van de Steen, Georges de Méris



Jaarverslag 2019

Verslag van het bestuur

- > Onze leden
- > Onze financiën
- > Onze mensen
- > Onze omgeving
- > Onze toekomst

Onze leden

Bij alles wat we doen, staat het behartigen van de belangen van onze leden en klanten centraal. In 2019 liet de NPS (Net Promotor Score) een hele mooie ontwikkeling zien. De scores stegen opnieuw duidelijk, zowel voor het verzekerings- als uitvaartbedrijf, zowel in Nederland als België. De scores van de klantenservice stegen eveneens in beide landen. Per saldo scoort DELA een gemiddelde NPS van 62 in het verslagjaar versus 53 in 2018.

Het aantal verzekerden nam in 2019 verder toe. Voor alle producten en alle landen was er sprake van een netto-aanwas, die in totaal meer dan 75.000 bedroeg. In Duitsland, waar we in 2018 zijn gestart, sloten we meer dan 25.000 polissen af en werd een uitvaartverzekering geïntroduceerd. DELA Duitsland, nog relatief bescheiden in omvang, draagt voor maar liefst eenderde bij aan de netto-aanwas op groepsniveau.

DELA verzorgde circa 44.800 uitvaarten en 32.500 crematies, in Nederland en België samen. Het aantal uitvaarten daalde fractioneel door de daling in België. Het aantal crematies steeg in geringe mate, in lijn met landelijke ontwikkelingen. Het aantal door DELA verzorgde uitvaarten die niet voor naturaverzekerden zijn uitgevoerd, is in Nederland gestegen met 1,2 procent. We hadden in dit ‘particuliere’ segment gehoopt iets meer marktaandeel te kunnen realiseren. Het sterftecijfer 2019 lag in Nederland 1 procent lager dan in 2018, in België 2 procent lager en in de Belgische gebieden waarin DELA actief is, zelfs 7 procent lager.

De stijging van de gemiddelde uitvaartkosten van het naturapakket in Nederland bleef beperkt tot 2,6 procent. Dat is exact conform de inflatie (CPI) over 2019.

Per saldo zijn we tevreden over de marktontwikkelingen. De strategie om in Duitsland actief te worden, bewijst al zijn eerste succes. Het achterblijven van de groei in België wordt hiermee gecompenseerd. De internationale spreiding van DELA draagt bij aan het structureel blijven realiseren van groei.

Net Promotor Score

Door de focus op excellente dienstverlening en door samen continu te leren en te verbeteren, zagen we de NPS-cijfers en daarmee de klanttevredenheid fors stijgen, over alle bedrijfsonderdelen, zowel in Nederland als België.

De overall-score van Nederland steeg naar 60 en die van België naar 66. Gewogen naar respondenten, eindigde DELA op 62 (2018: 53). Dat is een hele mooie progressie waar we trots op mogen zijn. Met name de stijging bij de klantenservice en in het verzekeringsbedrijf is spectaculair. De verdere verhoging in het uitvaartbedrijf, rekening houdend met de reeds zeer hoge score uit 2018, is op zijn minst even bijzonder.

Net Promotor Score

12-maandsgemiddelde. Totaal DELA Groep, gewogen naar respondenten

	2019	2018	2017	2016	2015
Nederland					
Verzekeren	50	43	42	41	28
Uitvaartverzorging	76	71	70	68	58
Klantenservice	45	35	32	26	32
Totaal (gewogen naar respondenten)	60	53	52	52	45
België					
Verzekeren	52	39	30		
Uitvaartverzorging	78	74	71		
Klantenservice	54	32	26		
Totaal (gewogen naar respondenten)	66	52	43		
Totaal Groep	62	53	49		

In enquêtes wordt klanten gevraagd in welke mate zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen zouden aanbevelen. Zij kunnen die vraag 'scoren' met een cijfer van 0 tot en met 10. De score 0 tot en met 6 wordt als negatieve kwalificatie bestempeld. De groep die een 9 of 10 geeft, wordt gekwalificeerd als 'promotor'; zij tellen als positieve kwalificatie. De rest (scores 7 en 8) wordt als 'passief neutraal' bestempeld; zij tellen niet mee. Door het percentage positieve kwalificaties te verminderen met het percentage negatieve kwalificaties ontstaat de NPS.

Markten

Nederland: overname Yarden

In onze kernmarkt Nederland zal de uitvaartmarkt groeien als gevolg van verwachte demografische ontwikkelingen. Het marktaandeel van DELA zal toenemen door de beoogde overname van Yarden. Na het akkoord van de toezichthouders op deze overname zal de integratie van de organisaties de komende jaren een hoofdthema zijn voor DELA Nederland.

België: vasthouden van groei

België is voor ons de tweede kernmarkt. Op lange termijn kan de markt voor uitvaartverzekeringen hier mogelijk nog verdubbelen in omvang. Het over meerdere jaren behouden van de groei is hier de uitdaging, evenals het realiseren van synergie tussen verzekeren en verzorgen. België kent geen natura-verzekering in actieve verkoop. Het uitvaartbedrijf heeft geen landelijke dekking. De kruisbestuiving tussen Verzekeren en Verzorgen is daarom niet vanzelfsprekend. Een aandachtspunt is het percentage verzekerden dat de uitvaart laat uitvoeren door DELA. Deze kruisbestuiving verbeterde in 2019 tot 18,5 procent. Onze ambitie is dit de komende jaren verder te verhogen.

Ons verzekeringsbedrijf zorgt voor de financiële zekerheid van de uitvaart waarbij we met onze uitvaartdienstverlening nabestaanden met uitvaartverzorging, crematoria, repatriëring en nabestaandenzorg bijstaan.

Duitsland: ruime baan voor groei

Een bredere verkenning van het Europese buitenland heeft laten zien dat er in meer landen groeikansen liggen, met name voor een marktentree via de verzekeringskant. Uitgangspunt hierbij is dat alle (buitenlandse) groei ten dienste staat van de totale coöperatie. De Duitse markt kent een grote omvang, groeit, en was als eerste interessant. Daarom heeft DELA in 2018 een kantoor in Düsseldorf geopend en een overlijdensrisicoverzekering in Duitsland geïntroduceerd. In 2019 is in Duitsland een uitvaartverzekering in de markt gezet. Hoewel de verkoop hiervan in 2019 nog beperkt van omvang was, zijn de eerste reacties positief en verwachtingen van het nieuwe product hoog.

Aantal verzekerden

Focus op groei

De omvang van onze totale portefeuille, gemeten naar aantal verzekerden, is voor DELA een belangrijk speerpunt. In een krimpende markt voor individuele levensverzekeringen wisten wij ook in 2019 weer een aanzienlijke groei te realiseren. Die groei kwam voort uit alle drie de productgroepen: uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen en vond plaats in alle landen.

Een andere vorm van groei wordt bereikt met de introductie van nieuwe producten. Met de verbreding van onze dienstverlening betekenen wij niet alleen meer voor onze bestaande leden en klanten, maar trekken we ook nieuwe verzekerden aan.

Netto-aanwas

Geconsolideerd bedroeg de netto-aanwas circa 75.400 verzekerden (2018: circa 123.000 verzekerden). Als we de overname van de Belgische verzekeringsportefeuille van Hooghenraed in 2018 met 41.800 verzekerden buiten beschouwing laten, is het volume van de netto-aanwas goed op niveau gebleven. Duitsland draagt voor eenderde bij aan de netto-aanwas. De groei in Duitsland komt op het juiste moment omdat de groei in België in 2019 duidelijk achterbleef bij onze verwachtingen. De strategie om internationaal te spreiden, zodat we de groei op niveau van DELA Groep kunnen vasthouden, is in 2019 effectief gebleken.

Ultimo 2019 telt DELA België 21 procent en DELA Duitsland 1 procent van het totaal aantal verzekerden. De overige ruim drie kwart van de verzekerden worden bediend door DELA Nederland.

Verzekerden

Aantal verzekerden per product ultimo jaar en aanwas gedurende verslagjaar

	2019	netto-aanwas	2018
Uitvaartplan, Nederland	2.921.439	+23.516	2.897.923
Leefdoorplan, Nederland	290.897	+8.744	282.153
Spaarplan, Nederland	42.743	+4.464	38.279
Nederland	3.255.079	+36.724	3.218.355
Uitvaartzorgplan, België	548.781	+29.597	519.184
Overig (niet meer in verkoop), België	299.913	-16.295	316.208
België	848.694	+13.302	835.392
Risikoleben, Duitsland	26.374	+22.274	4.100
Sterbegeld, Duitsland	3.122	+3.122	-
Duitsland	29.496	+25.396	4.100
Totaal	4.133.269	+75.422	4.057.847

Uitvaartverzekeringen

Het DELA Uitvaartplan in Nederland heeft een mooie groei laten zien. De netto-aanwas was 23.500 (2018: 10.600). Dit succes geldt niet alleen voor de instroom, ook in het behoud van klanten bereikte DELA goede resultaten. In de vergelijkingssites ging de score van DELA omhoog, mede door

premieverhoging bij concurrenten. Ook de negatieve berichten in de media rondom Yarden hebben voor wat betreft de instroom van nieuwe DELA-verzekerden in ons voordeel gewerkt. Per saldo koos meer dan 40 procent van de Nederlanders die een uitvaartverzekering afsloten voor DELA.

In België is de instroom van verzekerden in 2019 geringer dan voorzien. Met name de instroom via makelaars bleef achter. De nieuwe reclamecampagne heeft deze ontwikkeling onvoldoende kunnen ombuigen. De campagne aan het eind van het jaar heeft de instroom wel een boost kunnen geven waardoor de instroom in de decembermaand zelf weer op niveau van doelstelling lag. Helaas werd het jaardoel niet gehaald.

In Duitsland heeft DELA in 2019 een uitvaartverzekering geïntroduceerd. De verzekering dekt uitvaartkosten en kent een winstdelingsregeling waarmee verzekerden dezelfde voordelen genieten als de Nederlandse leden van de coöperatie. Succesvolle elementen zoals waardevastheid en indexatie behoren eveneens tot de productkenmerken. In 2019 werden er al ruim 3.100 verzekerden verwelkomd.

Overlijdensrisicoverzekeringen

De netto-aanwas met betrekking tot overlijdensrisicoverzekeringen bedroeg in Nederland circa 8.700 verzekerden (2018: circa 26.000 verzekerden). Deze score werd in het verslagjaar beïnvloed door de voor starters moeilijk bereikbare huizenmarkt. Er werd een recordaantal hypotheek afgesloten maar dit waren met name aanpassingen vanwege de lage rente. Een andere reden is de afschaffing van de verplichte overlijdensrisicoverzekering voor een nieuwe NHG-hypothek (een hypothek met Nationale Hypotheek Garantie) met ingang van 2018. Deze afschaffing geldt met ingang van 1 januari 2020 ook voor bestaande NHG-hypotheek. Overlijdensrisicoverzekeringen worden met name via het intermediaire kanaal verkocht. DELA ziet in Nederland de concurrentie toenemen. Eind 2019 bereikte DELA een marktaandeel van 8 procent.

In Duitsland, waar DELA in 2018 met de overlijdensrisicoverzekering is gestart, zijn de omstandigheden anders. In het eerste volledige jaar 2019 verwelkomde DELA meer dan 22.000 verzekerden (introductiejaar 2018: 4.100 verzekerden). DELA geniet nog geen grote bekendheid in Duitsland, maar we hebben daar als Nederlanders al wel een goede naam als zijnde betrouwbaar en vriendelijk. Het idee van de coöperatie spreekt ook in Duitsland erg aan. In 2019 bereikte DELA met de overlijdensrisicoverzekering een marktaandeel van 5 procent.

Spaarverzekeringen

Op de Nederlandse markt biedt DELA ook een spaarverzekering aan. Voor consumenten is dit een mooie manier om geld opzij te zetten voor de lange termijn, met een vaste rente van 2 procent. Zeker nu de rentes bij banken erg laag zijn, biedt dit product een alternatief. Polishouders leggen periodiek of eenmalig een bedrag in en krijgen aan het einde van de looptijd van minimaal 10 jaar een

gegarandeerd bedrag uitgekeerd. De netto-aanwas bedroeg circa 4.500 verzekerden (2018: circa 5.200 verzekerden). Deze daling ten opzichte van voorgaand jaar heeft te maken met wijziging van de polisvoorwaarden, met name de verlaging van de vaste rente (van 2,75 naar 2 procent).

Marktbewerking

De toename van verzekerden over de volle breedte van onze producten en markten ging natuurlijk niet vanzelf. DELA voert een actieve marktbewerking waarbij het optimum wordt gezocht tussen commercie (passend bij ons doel om zo groot mogelijk te worden zodat we schaalvoordelen kunnen blijven benutten) en ingetogenheid (passend bij ons merk en onze producten).

In Nederland introduceerden we de merkcampagne 'Waarom Wachten', een vervolg op de campagne 'Waarom wachten met iets moois zeggen als het ook vandaag kan', die DELA in 2012 voerde en zeer geliefd en succesvol was. Waar destijds de speech van de zender centraal stond, gaan de korte films nu over de reactie van de ontvanger. Door de expressie, de emotie, het geluk, de geraaktheid, de onzekerheid en de stralende gezichten te laten zien, wordt zichtbaar en voelbaar waarom het delen van mooie woorden bij leven de moeite waard is. De campagne draait op TV, in de bioscoop, op radio, via social media en online. Met 1-op-1-marketing vergroten we in het vernieuwde digitale medialandschap niet alleen de effectiviteit van campagnes maar zorgen we vooral voor een betere segmentatie en klantgerichtheid. De 'Waarom Wachten'-merkcampagne is in 2019 live gegaan en loopt ook begin 2020 door. Met dit initiatief hoopt DELA, net als in haar dagelijkse dienstverlening, mensen te inspireren om ook mooie woorden te gaan delen en zo Nederland opnieuw een beetje mooier te maken. Daarnaast willen we hiermee onze bekendheid en reputatie verhogen, vooral bij niet-leden.

Een andere vorm om ons te laten zien, is het voeren van een actieve dialoog over gebeurtenissen in de maatschappij. Via onze posts op sociale media, zoals LinkedIn en Facebook, communiceren we over DELA, onze maatschappelijke rol en over overlijden. Hierdoor proberen we een dialoog op gang te brengen en het bewustzijn van saamhorigheid en het voor elkaar zorgen te stimuleren.

Ook in DELA België werd een nieuwe radiocampagne gelanceerd om het DELA Uitvaartzorgplan te promoten.

In september organiseerde DELA vier bijeenkomsten voor makelaars in Vlaanderen en Wallonië. Tijdens de roadshows werden belangrijke ontwikkelingen gedeeld, zoals productaanpassingen, onze nieuwe samenwerking met Europe Assistance en de uitrol van het digitale platform DELAconnect.

In november is in België het nieuwe digitale platform DELAconnect geïntroduceerd bij makelaars en verkooporganisaties. Inmiddels maken 3.700 makelaars en zes verkooporganisaties actief gebruik van het platform. Het platform stelt bemiddelaars in staat om online premieberekeningen, offertes en polisvoorstellen te maken voor het DELA Uitvaartzorgplan. De volgende stap is om DELAconnect ook te gaan gebruiken om bemiddelaars zelf hun verzekeringsportefeuille te laten beheren.



In België is de verkooporganisatie aangepast van een regionale indeling naar een segmentatie op basis van makelaarssegmenten. Nu worden de grote makelaars bezocht door onze key accountmanagers en de middelgrote makelaars door accountmanagers, terwijl de kleinere makelaars telefonisch in contact staan met onze desk-accountmanagers.

Begin 2020 is in België de nieuwe polisaanvraag voor web en mobiele telefoon geïntroduceerd. Het aanvragen van een verzekering kost slechts 10 minuten. Indien uit enkele gezondheidsvragen blijkt dat de aanvrager gezond is, worden alle documenten automatisch aangemaakt en vrijblijvend toegestuurd. Indien de aanvrager digitaal ondertekent door middel van SMS, itsme of eID, gaat de verzekering in en ontvangt de klant meteen de verzekeringspolis.

In Duitsland is de marktwerking gericht op het opbouwen van naamsbekendheid, met name in het intermediaire kanaal. De propositie is aantrekkelijk en ligt gunstig in de markt. De beoordelingen van diverse ratingorganisaties zijn positief.

“Een uitvaartverzekering sluit je niet af voor jezelf, maar voor een ander. Om nabestaanden te ontzorgen. DELA regelt de uitvaart, betaalt de kosten en neemt nabestaanden zorg uit handen.”

Eind oktober kreeg DELA België wederom een mooie prijs: DECAVI riep het DELA Uitvaartzorgplan uit tot beste uitvaartverzekering 2019. DELA wint deze prijs voor de derde keer op een rij.

In januari 2020 ontving DELA Duitsland een zeer hoge score in een beoordeling van ASSEKURATA. Maar liefst 90 procent van DELA-klienten bevelen onze producten aan. Net als bij de eveneens hoge beoordeling in het voorjaar, scoort DELA boven benchmark.

Afscheid nemen en doorgeven

Uitvaarten

Wat DELA groot gemaakt heeft, is de combinatie van verzekeren én verzorgen. Onze medewerkers bieden concrete hulp en ondersteunen onze leden en hun nabestaanden met raad en daad.

Het aandeel van particuliere uitvaarten in de Nederlandse markt bedroeg in 2019 5,3 procent. Dit aandeel bedroeg in het laatste kwartaal van 2019 al 5,5 procent en scoorde hiermee op hetzelfde niveau als een jaar geleden.

In Nederland overleden circa 152.000 mensen (2018: 153.000). DELA heeft circa 33.600 uitvaarten mogen verzorgen (2018: circa 33.400). Het marktaandeel van DELA bedroeg zo 22,2 procent (2018: 21,8 procent).

In België daalde het aantal uitvaarten beperkt. Het uitvaartbedrijf in België is juist hoofdzakelijk gericht op de particuliere markt. Gezien het dalend sterftcijfer dient groei hier met name plaats te vinden door middel van acquisities. Ook zette DELA België in op versterking van de kruisbestuiving met de verzekeraar. De collega's van nabestaandenzorg zetten een samenwerking op met "Successio" en "Advies Nalatenschap" om met de aangifte van nalatenschap nog professionelere hulp te kunnen bieden aan onze families. Ook zag Aftercare, de nieuwe applicatie voor nabestaandenzorg, het levenslicht.

Bij het uitvaartbedrijf staan de marges onder druk, met name in Nederland, wegens de toegenomen concurrentie.

Afscheid nemen en doorgeven

Verzorgde uitvaarten en uitgevoerde crematies. Aantallen

Naar land	2019	verschil	2018
Uitvaarten			
Nederland	33.645	+223	33.422
België	11.136	-325	11.461
Totaal	44.781	-102	44.883
Crematies			
Nederland	24.137	+153	23.984
België	8.387	+20	8.367
Totaal	32.524	+173	32.351

Samenwerking met woorddienstbegeleiders

Bij veel uitvaarten in Nederland werken we samen met woorddienstbegeleiders en/of ritueelbegeleiders. Wij ervaren dat we met de inzet van deze professionals iets aan de uitvaart toevoegen dat het persoonlijker maakt en de afscheidsdienst voor de nabestaanden meer betekenis geeft. In een goede samenwerking tussen een uitvaartverzorgers en woorddienst- of ritueelbegeleider maken zij optimaal gebruik van elkaars kwaliteiten. De uitvaartverzorgers kan zich namelijk volledig concentreren op de organisatie van de uitvaart en de ritueel- of woorddienstbegeleider op de inhoud en vormgeving van de ceremonie. De beoordelingen van onze uitvaarten waar van deze combinatie gebruikgemaakt wordt, zijn hoog en in de afgelopen jaren sterk verbeterd.

"Als ritueelbegeleiders voeren wij een uitgebreid gesprek met de familie op basis waarvan we de gehele tekst voor de ceremonie redigeren. Dit is altijd een volledig op de overledene en de familie afgestemde tekst. De teksten van eventuele andere sprekers worden in dit geheel verwerkt. Tijdens de uitvaart treden wij op als ceremoniemeester en kondigen we eventuele sprekers aan. We dragen zorg voor een goede opbouw van de dienst, waarin symboliek en de uitvoering van rituelen een plaats kunnen krijgen. Alles in nauwe samenspraak met de familie. Ook de presentatie, de muziek en het gedachtenisprentje worden vaak door ons gecoördineerd en aangeleverd."

Crematies

Het marktaandeel crematies is in Nederland beperkt gedaald maar bedraagt afgerond nog steeds 24 procent. De reden hiervoor ligt in de opening van nieuwe crematoria die marktaandeel van DELA afnemen. In Nederland is het uitvaartbedrijf aan de slag gegaan met het programma "Gastvrij de Beste". Hierin is gewerkt aan verbetering van de competenties van leidinggevenden, invulling van de waarde 'betrokken' en de ontwikkeling van een uniform gastbeeld, gewenst medewerkersgedrag, optimaal werkklimaat en vereenvoudigde en duidelijke protocollen. Het programma is erop gericht iedereen een warm welkom te bieden.

In België ligt het aantal crematies op een vergelijkbaar niveau als in 2018. Hoewel rekening was gehouden met een reductie van crematies in het DELA-crematorium in Brugge in verband met de opening van een nabijgelegen crematorium van derden in Oostende, heeft het uitstel van hun bouwwerkzaamheden ervoor gezorgd dat DELA het niveau kon handhaven.

In oktober heeft Crematorium Brugge bijna 1.000 bezoekers ontvangen tijdens de Open Bedrijven Dag. Prof. Dr. Manu Keirse sprak er over rouw en verdriet.

Bedrijfsovernames

Per 15 januari 2019 heeft DELA Uitvaartcentrum Jorissen te Diepenbeek en Zutendaal (B) overgenomen. Per 17 januari 2019 werd Uitvaartzorg Bertje Deborre te Genk (B) overgenomen. Op 26 juli zijn beide ondernemingen met terugwerkende kracht per 1 januari 2019 gefuseerd. Per 1 mei 2019 heeft DELA Pompes funèbres Warzée verworven. Deze uitvaartorganisatie telt uitvaartcentra in Seilles, Andenne, Petit-Waret en Sclayn (B).

Locaties, nieuwbouw en verbouwingen

Onze uitvaartcentra en crematoria zijn huiselijk, warm en kleurrijk ingericht. Afscheid nemen in een mooie ambiance met vriendelijke en betrokken medewerkers neemt geen verdriet weg, maar helpt wél bij het creëren van mooie herinneringen aan een verdrietig moment en bijdragen aan een waardig afscheid.

DELA heeft ultimo 2019 in totaal 113 uitvaartcentra en 24 crematoria.

In Nederland liggen 54 uitvaartcentra en 21 crematoria. In 2019 hebben we in Nederland uitvaartcentrum Roosendaal geopend. Het voormalige uitvaartcentrum is verkocht. Ook is crematorium De Ommering in Spijkenisse grootschalig verbouwd en heropend.

In Maastricht wordt samen met Monuta onder een 'neutraal label' een nieuw crematorium gerealiseerd. Hiervoor wordt het monumentale landgoed La Grande Suisse ten noorden van Maastricht verbouwd. De locatie krijgt een eigen bedrijfsvoering en identiteit. Ook hier komen de namen en huisstijlen van Monuta en DELA niet herkenbaar terug in het gebouw. Naar verwachting zal het crematorium in 2020 in gebruik worden genomen. De Autoriteit Consument en Markt gaf in 2019 toestemming voor de samenwerking.

In Groningen is na de zomer gestart met de bouw van een nieuw crematorium aan het Hoendiep. De Raad van State keurde de bouwplannen in het voorjaar van 2019 definitief goed.

DELA België telt 59 uitvaartcentra, 3 crematoria (en een 30%-deelneming in een vierde crematorium) en een eigen repatriëringscentrum 'Mortuary Brussels Airport' in Zaventem. De crematoria liggen in de steden Brugge, Hasselt, Mons en Charleroi (deelneming). DELA België werkt vanuit hoofdkantoren in Antwerpen en Luik.

In België heropenden we Uitvaartzorg Bemelmans in Trooz na een grondige verbouwing. Ook de panden van Uitvaartzorg Vangrunderbeek te Zaventem en Centre funéraire Pol Laffut & Heerwegh te Marche en Famenne werden volledig vernieuwd. Bij Uitvaartzorg Werbrouck werd de aula uitgebreid en kwam er een extra kantoor bij voor verzekeringen.



Uitvaartzorg Amez te Waregem kan dankzij de samenwerking met Waregem Expo de nieuwe aula “Mantua” voor gepersonaliseerde afscheidsplechtigheden aanbieden.

Daarnaast werden in 2019 diverse verbouwingen voorbereid die zullen worden uitgevoerd in 2020, onder andere in Brugge, Wetteren, Harelbeke, Seraing, Pelt, Bottin (Luik Noord), Gohyssart, Ans (Luik Noord), Maasmechelen en Lanaken.

Per 1 mei 2019 heeft DELA België Pompes funèbres Warzée verworven. Deze uitvaartorganisatie telt 4 uitvaartcentra.

Mortuary Brussels Airport

DELA heeft een eigen repatriëringscentrum bij de luchthaven in Zaventem: Mortuary Brussels Airport. Onze medewerkers staan klaar om nabestaanden te helpen bij repatriëringen van en naar het buitenland. Dankzij ons uitgebreide netwerk zorgt DELA voor een vlekkeloze repatriëring met respect voor de religie, gebruiken en rituelen van de overledene en nabestaanden. DELA staat garant voor een persoonlijke en menselijke aanpak. De locatie beschikt over een eigen opbaringsruimte en aula voor afscheidsceremonies. In 2019 verrichtte het centrum 756 repatriëringen, 4 procent meer dan in 2018.

Nabestaandenzorg

Na de uitvaart breekt vaak de moeilijkste tijd voor nabestaanden aan. Naast de rouwverwerking moeten er allerlei praktische, financiële, juridische en administratieve zaken geregeld worden. Een helpende hand is dan meer dan welkom. DELA helpt in deze moeilijke tijd. Het verdriet kunnen we niet wegnemen, wel kunnen we helpen de zaken goed te regelen en wellicht ook om de draad van het leven weer op te pakken. We bieden praktische hulp en tips op basis van de persoonlijke situatie. De consultants van nabestaandenzorg helpen met onder andere vragen zoals:

- Wat moet ik allemaal regelen om de nalatenschap goed af te handelen?
- Kunnen nabestaanden, in geval van schulden, de nalatenschap weigeren?
- Tot wanneer wordt het pensioen van de overledene uitbetaald?
- Welke abonnementen moeten worden opgezegd?
- Met wie kan ik praten om mijn verdriet te verwerken?

Als het nodig en wenselijk is, schakelen we specialisten in zoals een notaris, rouwverwerkingstherapeut of belastingadviseur en informeren wij over de kosten daarvan. Ondersteuning door de NabestaandenDesk zelf is kosteloos voor verzekerden. In Nederland is de service ook een standaardonderdeel van alle uitvaarten die DELA verzorgt.

In België startten de collega's van nabestaandenzorg een samenwerking met "Successio" en "Advies Nalatenschap" om nóg professionelere hulp te kunnen bieden aan families met de aangifte van nalatenschap. Ook zag Aftercare, de nieuwe applicatie voor nabestaandenzorg, het levenslicht.



Ledenbelang

Van en voor leden

In Nederland zijn de polishouders en hun meeverzekerden lid van de coöperatie en daarmee samen collectief 'eigenaar' van DELA. Aan de juridische constructie voor onze verzekerden in België wordt nog gewerkt, het is onze ambitie dat ook zij kunnen toetreden tot het collectief. Bij een bepaalde omvang van het aantal verzekerden in Duitsland, vooralsnog 100.000, willen we ook hier de toetreding tot de coöperatie realiseren. Ook nu zij nog geen lid zijn, genieten zij (afhankelijk van het product) een vorm van winstdeling, net als de Nederlandse en de meeste Belgische leden.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van onze coöperatie en wordt gevormd door vertegenwoordigers van de leden. De algemene vergadering heeft de laatste stem in het beleid en benoemt de toezichthouders en bestuursleden. Een beschrijving van de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en het belang van leden wordt geborgd, is opgenomen in de paragraaf Governance.

Algemene vergadering in 2019

In 2019 vergaderde de algemene vergadering drie keer: in januari, mei en november.

Op 19 januari kwamen onder andere de volgende zaken aan de orde:

- de start van vijf nieuwe leden of plaatsvervangende leden van de algemene vergadering;
- de afkoop van deposito's;
- de benoeming van de heer Van der Steen en de heer de Méris als commissaris;
- de winstdelingsregeling voor de nieuwe uitvaartverzekering van DELA Duitsland;
- de procedure voor kandidaatstelling voor de algemene vergadering;
- de aanpassing van de vergoedingen voor de algemene vergadering, de vertrouwenscommissie en de raad van commissarissen. Volgens beleid worden deze iedere drie jaar geactualiseerd bij besluit van de algemene vergadering;
- de begroting 2019;
- het kapitaalbeleid, dat beschrijft hoe DELA ervoor zorgt dat een solide solvabiliteitspositie is geborgd.

Op 26 mei werd in de algemene vergadering gesproken over:

- het onderzoek naar een mogelijke samenwerking met Yarden;
- de verkiezing van de vertrouwenscommissie. Conform artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement worden er vier leden benoemd. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Ieder jaar treedt een lid af volgens het rooster van aftreden zodat in beginsel ieder jaar één nieuw lid instroomt. Na stemming is mevrouw A.C. van Gils-Dirks als nieuw lid gekozen;
- de herbenoeming van de heer Leenaars als lid van de raad van commissarissen;

- het jaarverslag 2018. Na een uitgebreide toelichting door het bestuur, stemt de algemene vergadering in met de jaarrekening 2018 en de resultaatbestemming en is het jaarverslag van DELA Groep door de algemene vergadering vastgesteld;
- decharge. De algemene vergadering verleende met algemene stemmen decharge aan de individuele leden van het bestuur voor het gevoerde beleid en aan de rvc voor het toezicht op het door het bestuur gevoerde beleid;
- het remuneratierapport. De algemene vergadering stelt op basis van het remuneratierapport vast dat de remuneratie over 2018 op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden;
- de gemiddelde uitvaartkosten. Deze worden door het bestuur toegelicht;
- de premieaanpassing. De algemene vergadering stemde in met de stijging van de premie van het DELA UitvaartPlan per 1 januari 2019 als gevolg van de stijging van de gemiddelde uitvaartkosten met 2,09 procent;
- de bepaling van de winstdeling voor het DELA CoöperatiespaarPlan;
- de stand van zaken van diverse veranderprogramma's;
- het afscheid van de voorzitter van de rvc de heer van den Goorbergh en de commissaris de heer van der Weg.

Op 19 november is een algemene vergadering ingelast in verband met de voorgenomen overname van Yarden. Het bestuur heeft een uitvoerige toelichting gegeven, de juridische en financiële consequenties zijn besproken en de vervolgstappen zijn doorgenomen. De algemene vergadering had op 25 mei reeds het mandaat voor beoordeling van de overname aan de vertrouwenscommissie gegeven. Deze vergadering stond geheel in het teken van het informeren van de algemene vergadering.

Ledenraadpleging: het online coöperatiepanel

Om de ledenbelangen goed te kunnen behartigen, doen we onderzoek en maken we in samenspraak met onze leden keuzes over onder andere onze producten en bedrijfsvoering. Ledenraadpleging is daarin een belangrijk instrument. Sinds 2010 hebben wij een coöperatiepanel van en voor onze leden. In 2015 is dit panel omgezet naar een online panel, waardoor een grotere groep leden kan meedenken. Eind 2019 waren hierop ruim 2.100 leden (2018: ruim 1.900 leden) aangesloten. In 2019 hebben we het coöperatiepanel gevraagd hoe zij omgaan met periodieke betalingen en hoe DELA het informeren en de duidelijkheid rondom betalingen kan verbeteren.

Alle resultaten zijn te lezen op <https://www.dela.nl/over-dela/over-cooperatie-dela/lid-van-cooperatie-dela/cooperatiepanel/terugkoppeling-van-onderzoeksresultaten>.

DELA kondigt voorgenomen overname Yarden aan

Coöperatie DELA heeft het voornemen om verzekeraar en uitvaartorganisatie Yarden over te nemen. In de loop van 2020 wordt dit naar verwachting definitief. DELA en Yarden zijn beide ledenorganisaties, opgericht om een waardige uitvaart mogelijk te maken. Yarden is financieel in de problemen gekomen. De directie van Yarden heeft maatregelen genomen om het tij te keren en dat is voor de korte termijn gelukt. Voor een structurele oplossing voor de 1 miljoen verzekerden ging Yarden op zoek naar een geschikte partij die haar activiteiten kan overnemen. Zo'n partij heeft Yarden in DELA gevonden.

Wat neemt DELA Groep precies over?

DELA Groep neemt het hele bedrijf Yarden over: de uitvaartorganisatie, de verzekeraar en de deelnemingen. Inclusief de lusten en de lasten, dus zowel alle premie-inkomsten, voorzieningen, beleggingen en medewerkers als alle huidige en toekomstige financiële verplichtingen.

Technisch betreft het een overname, met een daarin aangekondigde fusie van de verzekeringsbedrijven DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. en Yarden Uitvaartverzekeringen N.V. Door deze fusie, die kort na de overname zal plaatsvinden, kan de Yarden-beleggingsportefeuille meteen volgens de op lange termijn normaliter beter renderende DELA beleggingsmix worden belegd.

De Vereniging Yarden, die hulp biedt bij rouwverwerking en het doorbreken van taboes rond overlijden, blijft – met hulp van DELA – op eigen benen staan en wordt - waar mogelijk - ook voor DELA-verzekerden ingezet.

Hoe ziet DELA de toekomst voor Yarden-verzekerden?

Yarden-verzekerden behouden hun polis. Het verschil is dat ze klant worden bij DELA in plaats van Yarden. Het streven is op lange termijn te zorgen dat er één groot collectief ontstaat. Na overname zal er daarom op termijn onderzoek plaatsvinden om Yarden-polissen om te zetten naar DELA-polissen. Een omzetting naar een DELA-verzekering zal dan tevens leiden tot lidmaatschap van Coöperatie DELA.

Waarom neemt DELA Yarden over?

Vanuit solidariteit wil DELA de Yarden-verzekerden graag continuïteit bieden. Na grondig onderzoek naar de financiële situatie van Yarden blijkt dat de overname gunstig is voor zowel Yarden- als DELA-verzekerden. Hoe meer schouders de coöperatie dragen, des te sterker is de kracht van de coöperatie.

Bovendien biedt de samenvoeging van de uitvaartbedrijven schaalvoordelen en extra kansen voor een goede dienstverlening aan alle leden.

Waarom is de overname voor DELA-leden gunstig?

Dankzij onze buffers kunnen we deze overname doen met behoud van een sterke financiële positie. DELA's solvabiliteit is met 296 procent (eind 2019) zeer ruim. Deze solvabiliteit zou ongeveer 252 procent zijn geweest indien de overname van Yarden eind 2019 was geëffectueerd. Door de goede solvabiliteitsratio heeft DELA inclusief Yarden volop ruimte om voor de lange termijn breed gespreid te beleggen, terwijl Yarden dit zelf door de lage solvabiliteitsratio niet meer kan. Zij is hierdoor verplicht risicomijdend te beleggen en maakt hierdoor te lage rendementen om de verzekeringsverplichtingen volledig na te kunnen komen. Het belegd vermogen van Yarden kan bij DELA dus beter renderen. Hierdoor kan DELA financiële stabiliteit met ruimte voor inflatiebescherming bieden aan de Yarden-verzekerden én tegelijkertijd op termijn de kans op winstdeling laten toenemen voor haar eigen leden. Dankzij de overname krijgt DELA er bovendien 1 miljoen verzekerden en een groot aantal uitvaartcentra en crematoria bij. Zo ontstaat nog meer schaalgrootte en heeft DELA een betere landelijke dekking van eigen uitvaartcentra en crematoria.

Wanneer is de overname voltooid?

Wanneer de toezichhouders De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Consument en Markt akkoord zijn, wordt Yarden officieel onderdeel van DELA. Vanaf dat moment worden de cijfers van Yarden ook verwerkt in de jaarrekening van DELA. Uiterlijk in 2022 is Yarden dan helemaal geïntegreerd binnen DELA.

Onze financiën

De naam DELA is een afkorting van 'Draagt Elkanders Lasten'. De coöperatie zet zich in voor haar leden, generatie op generatie. Hierbij ligt de focus op het bieden van waardevaste uitkeringen tegen een lage premie. Een goede financiële uitgangspositie en huishouding van DELA zijn belangrijke randvoorwaarden tot duurzaam succes.

De solvabiliteit, de graadmeter die aangeeft hoe solide DELA ervoor staat, is ultimo 2019 met 296 procent hoog.

Het operationeel resultaat bedraagt € 31 miljoen euro en is conform onze verwachtingen met € 5 miljoen gedaald ten opzichte van 2018, vooral vanwege de grote verander- en IT-programma's die een belangrijke basis leggen om de meest klantgerichte verzekeraar en uitvaartorganisatie met optimale digitale ondersteuning te zijn. Daarnaast werd extra campagne gevoerd om de reputatie bij niet-leden te verhogen.

Het beleggingsresultaat was uitstekend en bedroeg meer dan een half miljard euro, in totaal € 664 miljoen. Dit komt neer op een rendement van ruim 12 procent. In 2018 was het nog een verlies van € 139 miljoen. De koersschommelingen die toen nadelig uitpaktten, werkten nu duidelijk in ons voordeel.

De in 2019 uitgekeerde winstdeling bedraagt € 42 miljoen en is hiermee gelijk gebleven ten opzichte van een jaar eerder. De winstdeling over 2019 is een resultante van de lage uitvaartinflatie (2,09 procent in 2019) en de dekkingsgraad (gemiddeld 175 procent, resulterend in een winstdeling van 50 procent). De lage rente heeft een drukkend effect op de dekkingsgraad van de verzekeraar. De dekkingsgraad is op zijn beurt van belang voor het toe te kennen winstdelingspercentage. Dat is ons dilemma: ofschoon de financiële positie van de coöperatie ronduit uitstekend te noemen is, wat een waarborg is dat ook in de toekomst winstdeling ingezet kan worden, zorgt de lage rente ervoor dat wij op korte termijn geen hogere winstdeling kunnen geven.

Premie-inkomen

DELA ontving € 480,2 miljoen aan premieopbrengsten (2018: € 450,8 miljoen). De groei in het premie-inkomen kwam hiermee uit op 7 procent (2018: 4 procent). In België stegen de premieopbrengsten met 12 procent. De voornaamste reden is de acquisitie van de portefeuille van Hooghenraed die op 1 oktober 2018 een feit was. Toen migreerden circa 41.800 polissen naar DELA. De hierop betrekking hebbende premieopbrengsten tellen in 2019 voor het eerste volledige jaar mee.

Premie-inkomen

€ x 1.000

	2019	verschil	2018
Nederland	354.791	4%	341.580
België	121.912	12%	108.905
Duitsland	3.476	1070%	297
Totaal	480.179	7%	450.782

Voor uitvaartverzekeringen is 2019 een zeer goed jaar geweest. In Nederland werd de concurrentie minder sterk door prijsverhoging en door de financiële onzekerheid bij Yarden. In Duitsland is een zeer goede start gemaakt.

Opbrengsten uit beleggingen

DELA kent een robuust businessmodel. Het gespreid beleggen van verzekeringspremies levert op lange termijn een structurele bijdrage aan onze coöperatie en haar leden. Door de aard van de verzekeringen -in de meeste gevallen: uitkeren bij overlijden- zijn de verplichtingen langlopend. Een dergelijke lange horizon vraagt om een meer offensieve beleggingsstrategie. Hierdoor kunnen de beleggingsresultaten meer fluctueren.

Over 2019 werkten de koersschommelingen van onze beleggingen in ons voordeel. Dit leidde tot een opbrengst van € 664 miljoen. In sommige jaren werken de koersschommelingen in ons voordeel en andere jaren in ons nadeel, zoals in 2018. Maar dit jaar is het beleggingsresultaat met een rendement van maar liefst 12 procent dus erg hoog. Hiermee wordt de waardedaling over 2018 ruimschoots goedgemaakt.

De volatiliteit van de waarde van onze beleggingen is een direct gevolg van onze strategische beleggingskeuzes. Die zijn erop gericht om op de lange termijn het rendement te behalen waarop de premie is gebaseerd en daar bovenop de uitvaartkosteninflatie te verslaan. Door een gecalculeerd risico te accepteren in onze beleggingsstrategie verwachten we over de jaren heen een beter resultaat

te bereiken. Een consequentie van dit beleid zijn de soms forse schommelingen in de waarde van onze beleggingsportefeuille. Daarom kan het beleggingsresultaat niet over de jaren heen worden vergeleken zonder rekening te houden met bijvoorbeeld fluctuaties op financiële markten. Een betere vergelijking kan worden gemaakt met relevante benchmarks. Vanuit dit perspectief presteren we over 2019 licht bovengemiddeld.

Opbrengsten uit beleggingen

€ x 1.000

	2019	verschil	2018
Opbrengsten uit beleggingen	664.185	803.472	-139.287

Wij hebben vooral verzekeringen die uitkeren bij overlijden en een lange looptijd hebben. Daarom kunnen we het ons veroorloven om een groot deel te beleggen in aandelen en vastgoed. Dat levert op lange termijn in beginsel hogere rendementen.

Operationeel resultaat

Gezien de (bewuste) extra uitgaven voor grote veranderprogramma's zoals vervanging van de backoffice-systemen en extra reclamecampagnes om de reputatie te verhogen, is het operationeel resultaat over 2019 lager dan in 2018, maar toch tevredenstellend.

In onderstaande opstelling is de ontwikkeling van het operationeel resultaat weergegeven. Hieruit blijkt dat de lasten exclusief de additionele IT- en campagnekosten in 2019 met 5 procent stegen en hiermee in balans zijn met de toename van de baten. Die stegen namelijk eveneens met 5 procent.

Operationeel resultaat

€ x 1.000. Definitie saldo: additionele lasten 2019 ten opzichte van 2018 (voor vergelijkingsdoeleinden)

	2019	verschil	2018
Premieopbrengsten	480.179	+7%	450.782
Opbrengsten beleggingen*	137.065	+5%	130.314
Omzet uitvaartbedrijf	244.865	+2%	241.155
Overige omzet	10	-91%	109
Baten	862.119	+5%	822.360
Lasten (exclusief saldo IT en merkcampagne)	825.082	+5%	786.566
Saldo IT**	3.300	-	
Saldo merkcampagne	3.200	-	
Lasten	831.582	+6%	786.566
Operationeel resultaat	30.537	-15%	35.794

* Toegerekend aan de zgn. technische rekening. ** De additionele IT-uitgaven bedroegen € 10,2 miljoen, waarvan € 6,9 miljoen is geactiveerd.

Het operationeel resultaat over 2019 bedroeg € 30,5 miljoen (2018: € 35,8 miljoen) en is een saldo van de winst van de verzekeraar van € 38,4 miljoen en het verlies van het uitvaartbedrijf van € 7,9 miljoen. De daling van het operationeel resultaat in 2019 ten opzichte van 2018 komt voor € 4,2 miljoen voor rekening van de verzekeraar en voor € 1,1 miljoen voor het uitvaartbedrijf. Bij het uitvaartbedrijf speelden de loonsverhoging en de druk op marges een rol. DELA geeft prioriteit aan de beperking van de stijging van uitvaartkosten en aan de kwaliteit van onze dienstverlening; dat neemt niet weg dat we het uitvaartbedrijf jaarlijks met een bescheiden positief resultaat willen laten afsluiten. Door de extra IT-investeringen zal dit de komende jaren echter niet haalbaar zijn. Het uitvaartbedrijf zet in op verhoging van het marktaandeel bij niet-leden (in de particuliere markt), waarmee een kostenreductie door schaalvergroting wel binnen bereik is.

Digitalisering als basis voor persoonlijke dienstverlening

Binnen DELA raakt de digitalisering de hele organisatie. Business en IT zijn samen aan de slag een sterk fundament te bouwen voor persoonlijke dienstverlening, want dat is waar het om gaat. Voor de forse digitaliseringsopgave moet DELA niet alleen investeren in systemen en processen maar vooral ook in mensen. Om onze wendbaarheid te kunnen vergroten, is het van belang om onze basiskosten te verlagen. Hierdoor komt er ook ruimte om de komende jaren extra te investeren in digitalisering, waaronder robotisering en artificial intelligence. In 2019 bedroegen de totale uitgaven aan IT ruim € 30 miljoen. Een groot deel hiervan is aangewend om DELA nog meer toekomstproof te maken.

Gemiddelde uitvaartkosten

Ieder jaar volgt DELA de gemiddelde uitvaartkosten in Nederland nauwgezet. Het beleid is erop gericht om, naast het uitkeren van verzekerde sommen, ook de uitvaartkosteninflatie zoveel mogelijk te compenseren. De gemiddelde uitvaartkosten bedroegen € 4.298 (2018 :€ 4.188) en stegen hiermee met € 110 ofwel 2,6 procent ten opzichte van een jaar eerder.

Uitvaartkosten

in €. Voor Natura-verzekering in Nederland, per volwassene

	2019	verschil	2018
Gemiddelde uitvaartkosten	4.298	2,6%	4188*

* wijkt af van eerdere publicatie als gevolg van herberekening

Dekkingsgraad

De dekkingsgraad drukt de marktwaarde van de beleggingen uit in procenten van de marktwaarde van de gegarandeerde verplichtingen en hangt hiermee af van factoren als rente, sterfte- en kostenontwikkelingen. In januari 2020 heeft de algemene vergadering met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2019 de dekkingsgraad als onderdeel van de winstdelingsregeling aangepast. Er wordt nu één dekkingsgraad gehanteerd voor alle winstdelende producten in Nederland, België en Duitsland. Bovendien worden beleggingskosten, voor zover deze hoger zijn dan die van een door ons gedefiniëerde, passieve beleggingsmix, niet meer in de dekkingsgraad meegenomen. De gemiddelde dekkingsgraad over een jaar is (mede)bepalend voor de winstdelingregeling voor het opvolgende jaar; de aanpassing met terugwerkende kracht heeft derhalve geen effect op de winstdeling over 2019 en de jaarrekening van 2019.

De dekkingsgraad bedroeg aan het begin van het verslagjaar 181 procent en eindigde in 2019 op 151 procent. Dat lijkt op het eerste gezicht vreemd omdat DELA een fors beleggingsresultaat over 2019 heeft geboekt. In onderstaand overzicht leggen we uit welke factoren de daling veroorzaken. De belangrijkste is de rentedaling. In 2019 is de 20-jaars rente gedaald van 1,36 procent begin januari naar 0,61 procent eind december. De dalende rente had een drukkend effect op de dekkingsgraad van maar liefst 55%-punt. De hoge beleggingsopbrengsten voegden 20%-punt toe aan de dekkingsgraad en konden het rente-effect dus niet compenseren. Naast de rente is ook de inflatieverwachting naar beneden bijgesteld en daarmee de inschatting van toekomstige uitvaartkosten. Dat zorgde voor een stijging van de dekkingsgraad met 7%-punt.

De gemiddelde dekkingsgraad over 2019 kwam uit op 156 procent (2018: 175 procent). Dit gemiddelde vormt de basis voor de winstdeling in het hieropvolgende jaar.

Dekkingsgraad

Percentage. Drukkend en verruimend effect in %-punt

	Primo	Drukkend effect	Verruimend effect	Ultimo
Primo	181%			
Gedaalde rente in 2019		-55%		
Overige factoren		-2%		
		<u>-57%</u>		
Hogere opbrengsten uit beleggingen in 2019			+20%	
Lagere toekomstige uitvaartkosten*			+7%	
			<u>+27%</u>	
Ultimo				151%

* Door de in 2019 naar beneden bijgestelde verwachting van toekomstige inflatie

Winstdeling

DELA wil haar leden een waardevaste uitvaart bieden. De kosten van een uitvaart stijgen als gevolg van inflatie. De premie stijgt mee, niet alleen door de inflatie, maar ook door de zogenaamde backservice. Met winstdeling wil DELA de premiestijging beperken. De omvang van de winstdeling hangt samen met de inflatie: hoe hoger de inflatie, hoe hoger de backservice en hoe meer winstdeling we in principe geven. Omdat DELA in het belang van onze leden altijd financieel solide moet blijven, gelden er wel bepaalde beperkingen aan de mate waarin winstdeling kan worden ingezet.

Een van de beperkingen is de gemiddelde dekkingsgraad gedurende de afgelopen twaalf maanden. Wanneer de gemiddelde dekkingsgraad 210 procent of hoger is dan volgt een volledige winstdeling. Bij een gemiddelde dekkingsgraad tussen 120 procent en 210 procent is er een gedeeltelijke winstdeling. Onder de 120 procent is er geen winstdeling. Als de 20-jaarsrente onder de 1 procent duikt én de dekkingsgraad is lager dan 120 procent dan neemt de algemene vergadering een premiemaatregel (een besluit tot additionele premieverhoging). De genoemde percentages zijn onderdeel van een nieuwe winstdelingsregeling die in januari 2020 door de vertegenwoordigers van de leden in de algemene vergadering is vastgesteld.

Aan de hand van scenario's wordt jaarlijks bepaald wat het beste is voor de leden: op lange termijn opdat de coöperatie financieel solide blijft én op korte termijn opdat de premies maar beperkt stijgen. Het ledenbelang staat altijd voorop: het gaat om de keuze tussen ledenbelangen op korte en lange termijn

De winstdeling maakt DELA uniek. De coöperatie heeft in de afgelopen tien jaar 551 miljoen euro aan winstdeling toegekend.

In 2019 is een winstdeling van € 42 miljoen gegeven. De winstdeling ligt hiermee op hetzelfde niveau als in 2018.

Winstdeling

€ x 1.000

	2019	2018
Toegekend	42.323	42.321

Solvabiliteitsratio

DELA bepaalt de solvabiliteit op basis van Solvency II, vandaar de naam Solvency-II-ratio. Het gaat hier om Europese rekenregels waarbij voor het bepalen van de solvabiliteit rekening wordt gehouden met de risico's die in de balans van de verzekeraar zijn opgenomen. DELA streeft naar een optimaal evenwicht tussen het beleggingsbeleid, de winstdeling en de solvabiliteitsratio.

De solvabiliteitsratio is gedaald van 373 procent tot 296 procent ultimo jaar.

Solvabiliteitsratio

Percentage. Conform Solvency II. Drukkend en verruimend effect in %-punt

	Primo	Drukkend effect	Ultimo
Primo	373%		
Aanpassing winstdelingsregeling		-28%	
Actualisering van veronderstellingen (kosten, sterfte, etc.)		-24%	
Stijging waarde van beleggingen en daling van de rente in 2019		-19%	
Overige effecten		-6%	
		-77%	
Ultimo			296%

De eerder genoemde aanpassing van de winstdelingsregeling zorgde voor een daling van de solvabiliteitsratio (-28%-punt). De winstdelingsstaffel is verlaagd van een dekkingsgraad van 125 tot 225 procent naar 120 tot 210 procent zoals onder winstdeling is weergegeven, waardoor er eerder en meer winstdeling wordt gegeven. Daarnaast is het effect van de premiemaatregel op verhoging van de premie met een kwart verminderd. Beide maatregelen dempen de premiestijging: een bewuste keuze. Omdat er in de toekomst meer geld voor premieverlaging wordt ingezet, daalt de solvabiliteitsratio.

Actualisering van de veronderstellingen levert ook een duidelijke bijdrage aan de daling (-24%-punt). Dat komt met name doordat de veronderstelde toekomstige IT-kosten toenemen en ook de beleggingskosten. Dat laatste hangt samen met aanpassingen in onze beleggingsportefeuille die zorgen voor een hoger verwacht rendement en een betere spreiding van beleggingsrisico's.

Ondanks het hoge beleggingsresultaat in 2019, dat zorgde voor een stijging van het kernvermogen, had het beleggingsresultaat een drukkend effect (-19%-punt). Het binnen Solvency-II vereiste kapitaal is namelijk sterker gestegen dan het kernvermogen. Dat komt doordat in een stijgende aandelenmarkt dit vereiste kapitaal beduidend hoger is dan in een dalende markt, zoals we die eind 2018 hadden.

DELA had eind 2019 een solvabiliteitsratio van 296 procent.

DELA is voornemens snel na de overname van Yarden de beleggingsportefeuille van Yarden om te zetten van langlopende staatsobligaties met weinig risico en nauwelijks rendement naar de DELA-beleggingsmix met wat meer risico en een beter rendement. De geschiedenis heeft laten zien dat dit ons over meerdere jaren het beste in staat stelt de winstdeling aan onze leden te optimaliseren. Zowel de overname als het omzetten van de beleggingen vraagt wat meer van onze solvabiliteit. Indien de voorgenomen overname van Yarden eind 2019 reeds had plaatsgevonden, dan was onze solvabiliteitsratio 252 procent geweest. Eind 2019 had de Yarden-portefeuille ongeveer 20 procent van de omvang van de DELA-portefeuille. Wanneer ook de beleggingsportefeuille van Yarden al was omgezet dan was de solvabiliteitsratio inclusief Yarden 228 procent. De solvabiliteitsratio is na deze wijzigingen nog steeds ruim voldoende, met als voordeel dat er met betrekking tot de Yarden-portefeuille een winstgevende situatie is, waar zowel de leden van Yarden als die van DELA van profiteren in de vorm van meer kans op winstdeling.

Conclusie financiële positie

Met de in deze paragraaf vermelde resultaten wordt onderstreept dat DELA een uniek en zeer robuust businessmodel heeft. De keuze tussen meer of minder premieverhoging wordt altijd in het belang van onze leden en klanten gemaakt en is een consequentie van uitvoering van beleid dat ledenvertegenwoordigers in de algemene vergadering hebben vastgesteld. De keuze tussen meer of minder premieverhoging is een keuze tussen ledenbelang op de lange en korte termijn. Bij DELA delen de leden in de lasten, zodat zij op de lange termijn extra lusten ontvangen die de lasten ver te boven gaan. Dat is de kracht van onze coöperatie.

Onze mensen

Onze mensen zijn de drijvende kracht achter de coöperatie. Meer dan 2.000 medewerkers, werkend vanuit drie landen, geven dagelijks op betrokken, integere en ondernemende wijze invulling aan onze missie. DELA is een organisatie in beweging, vol ambitie, met ruimte voor ondernemende, betrokken mensen die verantwoordelijkheid en initiatief nemen. Samen leren en verbeteren is hierbij een succesfactor, waardoor er veel aandacht is voor persoonlijke groei en ontwikkeling. De cultuur bij DELA is mensgericht: iedereen doet ertoe, je krijgt vertrouwen en bent verbonden met elkaar.

Onze aanpak zien we terug in de resultaten van de Great Place to Work (GpW)-meting die jaarlijks plaatsvindt. In Nederland scoorde DELA in 2019 net als in 2018 de eerste plaats in de categorie grote bedrijven. DELA België steeg in 2019 één positie ten opzichte van een jaar eerder, naar de zesde plaats. Op Europees niveau eindigde DELA Nederland in 2019 zelfs op de tweede plaats.

Het ziekteverzuim is duidelijk verbeterd in 2019. De gezondheid van onze mensen is een blijvend aandachtspunt, met name in het uitvaartbedrijf en de klantenservice. Daarbij komt dat het tempo van veranderingen niet afneemt; dit neemt eerder verder toe. Tegelijkertijd biedt dit ook weer volop kansen voor een nieuwe generatie. Zo heeft DELA inmiddels een hele mooie IT-community van circa 250 eigen en externe medewerkers die werken aan onze digitale transitie. In 2019 zijn we gestart met structurele versterking van onze communicatie naar de arbeidsmarkt. Zo kunnen we de juiste talenten aan DELA blijven verbinden.

Bij DELA doet iedereen ertoe. Vertrouwen krijgt iedere collega vanaf de eerste dag. Betrokkenheid is geworteld in de kern van onze cultuur. Want DELA, dat zijn we samen.

Goed werkgeverschap

DELA wil de leukste en beste werkgever zijn. Het oordeel van onze medewerkers vinden we zeer belangrijk en fungeert als feedback om steeds verder te kunnen verbeteren.

Great Place to Work-score

Om te zien waar we staan in verhouding tot bedrijven van soortgelijke omvang, neemt DELA jaarlijks deel aan het onderzoek van Great Place to Work (GPTW). In GPTW staat vertrouwen als sleutel tot goed werkgeverschap centraal. Zowel voor Nederland als België is in 2019 is de score nagenoeg op hetzelfde hoge niveau gebleven. In Nederland had DELA een trustindex van 88 punten en in België 87. In enkele jaren is hiermee een hele mooie ontwikkeling doorgebracht.

Medewerkertevredenheid

GPTW-score (Great Place to Work)

	2019	2018	2017	2016	2015
Nederland (categorie >250 medewerkers)	88	89	84	81	83
België (categorie >500 medewerkers)	87	87	83	79	71

Best Workplaces

DELA Nederland heeft op 27 maart 2019 tijdens de uitreiking van de Best Workplaces van GPTW de eerste prijs in de categorie grote bedrijven in de wacht gesleept. Hiermee mag DELA zich het tweede jaar op rij de beste werkgever van Nederland noemen. Ook DELA België deed het erg goed en eindigde in 2019 op de 6^e plaats van Best Workplaces. We zijn ontzettend trots op deze erkenning. Het is een blijk van waardering en bevestigt dat collega's zich gehoord voelen. Samen werken we hier dagelijks hard aan. Op de lijst van Best Workplaces wordt de rangorde beïnvloed door twee onderdelen: het jaarlijkse medewerkersonderzoek dat voor twee derde meetelt, en de feedback op de Culture Audit die voor een derde meeweegt.

Uit het juryrapport van GPTW blijkt dat DELA Nederland als beste wordt gewaardeerd omdat we een veelzijdig aanbod HR-instrumenten hebben en daarnaast diverse programma's en manieren om collega's te bereiken. DELA scoort hoog op warmte en integratie van het werkgeversbeleid. Daarnaast geeft GPTW aan dat de hoge score op de Trustindex aantoont dat het beleid van DELA in veel gevallen erg effectief blijkt. Bekendmaking van de resultaten, jaarlijks rond maart/april, is in 2020 wegens het coronavirus uitgesteld tot juni.

Op 27 maart 2019 werd bekend dat DELA Nederland wederom de eerste plaats heeft bereikt en zich Best Workplace 2019 mag noemen! DELA België is van de zevende naar de zesde plaats opgeschoven. Weer een verdere verbetering.

Culture audit

De Culture Audit geeft een uitgebreid en geïllustreerd beeld van het werkgeversbeleid van DELA en wat DELA uniek en speciaal maakt voor veel collega's. Zowel DELA Nederland als België hebben in 2019 een audit uitgevoerd.

Het juryrapport prijst DELA aan omdat zij inspeelt op de behoeften van medewerkers en regelmatig met de medewerkers in gesprek is. Dat doet zij onder meer door luistersessies en rondetafelbijeenkomsten. Ook stimuleert DELA haar medewerkers om het beste uit zichzelf te halen met het programma Persoonlijke Koers en de DELA Summerschools.

DELA Nederland scoort hoog op alle thema's, met de hoogste scores op de thema's: werven, inspireren, ontwikkelen, zorgen, balans vinden en vieren. DELA scoort hoog op alle criteria, met de hoogste scores op: variëteit, toegankelijkheid en integratie.

Mensenwerk

Dagelijks zijn we op zoek naar mensen die bij ons passen. Mensen die betekenis geven aan het leven, want werken bij DELA is mensenwerk. We zoeken mensen die midden in het leven staan en daar gedreven door passie en ambitie het maximale uit halen. Elke nieuwe collega moet een match hebben met onze kernwaarden: betrokken, integer en ondernemend. Collega's die passen in een cultuur van trots, plezier en vertrouwen. We hanteren een strenge selectie aan de poort, waarbij we veel aandacht besteden aan de match: passen we goed bij elkaar? Qua kennis, vaardigheden en gedrag, maar ook normen en waarden. Dat toetsen we. Om het gewaagde doel te behalen, hebben we bevolgen mensen nodig die net een stapje extra zetten. DELA geeft iedereen vanaf de eerste dag het vertrouwen.

> **Betrokken, integer en ondernemend, dat zijn onze kernwaarden**



Samen leren

Bij DELA zijn we er voor elkaar. Een organisatie in beweging vol ambitie met ruimte voor ondernemende mensen die verantwoordelijkheid en initiatief nemen. Samen leren is hierbij een succesfactor, waardoor er veel aandacht is voor persoonlijke groei en ontwikkeling.

Flexibele inzetbaarheid

DELA is zowel een verzekeraar als uitvaartorganisatie. Daardoor kennen we binnen DELA relatief veel verschillende soorten functies. Toch bieden we zo uniform mogelijke arbeidsvoorwaarden aan. Daarnaast is de flexibiliteit met name bij de uitvaartorganisatie van groot belang. DELA kan op jaarbasis wel een inschatting maken van het aantal overledenen, maar dat is per dag of week onmogelijk. Dat is de belangrijkste reden waarom onze uitvaartorganisatie uitermate flexibel moet zijn.

Organisatiestructuur in België

In 2019 werd een nieuwe organisatiestructuur geïntroduceerd in de uitvaartorganisatie van DELA België. De span of support van de leidinggevenden was te groot geworden om een optimale begeleiding van en communicatie met de medewerkers te kunnen waarborgen. Nu zijn de teams kleiner en telt de uitvaartorganisatie in België tien leidinggevenden meer. Sinds 1 september 2019 bestaat de uitvaartorganisatie dus uit veel nieuwe teams met veelal een nieuwe leidinggevende.

Gezondheid en verzuim

DELA stelt zich ten doel dat iedere medewerker fysiek en mentaal gezond is en in staat is om werk uit te voeren, nu en in de toekomst. De extra aandacht voor gezondheid (hier bedoeld in de tegenovergestelde betekenis van verzuim) werpt zijn vruchten af. In de tweede helft van 2018 is een trendbreuk gerealiseerd en sindsdien daalt het verzuim. In 2019 heeft deze positieve trend zich voortgezet. Diverse programma's zijn in uitvoering of ontwikkeling om het verzuim tegen te gaan en de gezondheid te bevorderen. In België is een werkgroep actief en voor vitaliteit was bij DELA Nederland een taskforce actief. In Nederland is rondom vitaliteit met diverse thema's gewerkt. We zien echter dat het risico op een langdurige uitval groot blijft, met name bij uitvaartverzorgers.

Verzuim

%

	2019	verschil	2018
Nederland	6,1%	-1,2pp	7,3%
België	4,5%	-0,7pp	5,2%
Duitsland	3,3%	0,9pp	2,4%

*Opmerking: bij het berekenen van het gezondheidspercentage in België wordt alleen gerekend met het verzuim korter dan één jaar. In Nederland is dit korter dan 2 jaar.

In de uitvaartsector is het verzuim relatief hoog, mede veroorzaakt door het feit dat uitvaartmedewerker geen licht beroep is. Onze medewerkers worden dagelijks geconfronteerd met menselijk verdriet. Dat kan emotioneel belastend werken. Daarbij komen onregelmatige werkuren en gevraagde flexibiliteit, wat dan weer fysiek uitputtend kan zijn. Daarom hanteren we een aanwezigheids- en re-integratiebeleid. Het is een hulpmiddel om zoveel mogelijk te voorkomen dat onze medewerkers uitvallen. Tegelijk is het een leidraad voor onze leidinggevenden: hen sporen we aan om contact te blijven houden met afwezige medewerkers. Bij het Klantcontactcentrum in Nederland zien we helaas een stijging van het verzuim. 80% van het verzuim werd veroorzaakt door 20% van de medewerkers in kortdurend frequent verzuim. Naar de oorzaken is onderzoek uitgevoerd en daaruit zijn acties geformuleerd die in 2020 hun vruchten moeten afwerpen. Dankzij het totaal aan inspanningen zijn zowel DELA Nederland als DELA België er in geslaagd het ziekteverzuim in de uitvaartorganisatie terug te brengen. De daling ligt in Nederland en België - afhankelijk van de afdeling - tussen de 1,3 en 1,5%. In Duitsland is er sprake van een stijging, maar hier is het verzuim met 3,3% nog steeds laag.

Verzuimbeleid: eigen regie

In 2019 ging DELA Nederland werken volgens het 'eigen-regiemodel'. DELA wil de verzuimvisie hiermee meer gestalte geven. Ziekte kan iedereen overkomen, maar verzuimen is een keuze en doe je in overleg. De kern van een gedragsmatige aanpak van verzuim is dat de leidinggevende en medewerker in gesprek gaan over verzuim en over welke keuze het best passend is. De leidinggevende is casemanager in elk verzuimtraject en heeft de regie, uiteraard binnen de grenzen van de Wet Poortwachter. In het eigen-regiemodel doen we meer aanspraak op ieders eigen verantwoordelijkheid tijdens het verzuimtraject. De bedrijfsarts heeft de rol van adviseur.

Diversiteit

DELA hecht eraan dat het bestand aan medewerkers een afspiegeling vormt van de samenleving. Bij DELA werken relatief veel vrouwen, meer dan mannen. In leidinggevende posities wordt overal de 30%-verhouding (minimum voor vrouwen en mannen) gehaald. Alleen bij het bestuur en in de directies is dit niet het geval, aangezien er in 2019 nauwelijks mutatie is geweest. Bij mutatie wordt met diversiteitsdoelen rekening gehouden. Van het voltallige personeel van DELA Groep is 65% vrouw. Het voldoen aan andere aspecten van diversiteit, waaronder het tewerkstellen van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt in het kader van de Participatiewet, vinden we als werkgever ook vanzelfsprekend.

Het beleid dat we hanteren is dat we niemand uitsluiten. Iedereen is welkom bij DELA, ongeacht rang of stand. De meeste vacatures worden via de sites www.werkenbij.dela.nl en www.dela.be/nl/over-dela/dela-jobs gepost. Voor de werving van specialistische functies werken we soms samen met partners. Maar altijd staan onze kernwaarden voorop: of je bij ons past is belangrijker dan iets goed kunnen doen. Want dat kunnen we je ook zelf leren. Maar liefst 2.600 mensen hebben bij DELA Nederland gesolliciteerd in 2019 en DELA België ontving de belangstelling van 1.180 kandidaten!

> Iedereen is welkom om te solliciteren en komen werken bij DELA



Diversiteit

Aantal medewerkers

	2019			2018		
	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
Nederland						
Bestuur*	3	0	3	3	0	3
Directie	3	1	4	2	2	4
Hoger kader	18	16	34	21	10	31
Middenkader	29	40	69	27	41	68
Overige medewerkers	457	1.006	1.463	462	1.001	1.463
Totaal	510	1.063	1.573	515	1.054	1.569
België						
Directie	5	2	7	5	1	6
Hoger kader	7	5	12	6	1	7
Middenkader	3	14	17	3	12	15
Overige medewerkers	172	218	390	165	212	377
Totaal	187	239	426	179	226	405
Duitsland**						
Overige medewerkers	8	11	19	5	6	11
Totaal	8	11	19	5	6	11
DELA Groep						
Bestuur	3	0	3	3	0	3
Directie	8	3	11	7	3	10
Hoger kader	28	22	50	30	11	41
Middenkader	32	54	86	30	53	83
Overige medewerkers	637	1.235	1.872	632	1.219	1.851
Totaal	705	1.313	2.018	699	1.286	1.985

* fungeert voor DELA Groep. Maakt ook onderdeel uit van Directie Nederland. ** Directie Duitsland maakt geen onderdeel uit van medewerkersbestand

“We handelen vanuit betrokkenheid, integriteit en ondernemerschap. Deze kernwaarden korten we af met BIO en zijn diep geworteld in de coöperatie.”

Wet arbeidsmarkt in balans (Wab)

Met ingang van 1 januari 2020 treedt in Nederland de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) in werking. Deze wet bevat een pakket aan maatregelen dat de verschillen tussen vast en flexwerk moet verkleinen. Hierdoor moet het voor werkgevers aantrekkelijker worden om mensen een vast contract aan te bieden, terwijl flexibel werk mogelijk blijft waar het werk dat vraagt. De gedachte achter deze wet past bij DELA. Wij binden mensen graag aan ons en medewerkers krijgen vertrouwen vanaf de eerste dag. Daar past een vast contract bij. Tegelijkertijd vraagt ons werk ook om een flexibele schil. Dat is bij IT zo, omdat daar grote projecten lopen. Ook in het uitvaartbedrijf zijn flexibele krachten nodig om pieken op te vangen.

DELA Nederland stelt haar medewerkers in de gelegenheid om 8 uur per jaar (werknemers)vrijwilligerswerk te doen. Dit betekent dat tijdens werktijd, naar rato van de contracturen bij een fulltime dienstverband, vrijwilligerswerk mag worden gedaan.

Leiderschap

Het management van DELA streeft een zo transparant mogelijke bedrijfscultuur na, waarbij de gemeenschappelijke waarden altijd centraal staan. Daarom beantwoorden we op een zo transparant mogelijke wijze vragen en delen we informatie op allerlei manieren. Dat gebeurt zowel rechtstreeks – via workshops en ontmoetingen met medewerkers – als online en zowel formeel als informeel. De werkvloer op de kantoren in Nederland en België beslaat één grote, open ruimte. Managers zitten ook bij hun team. Niemand heeft een eigen kantoor.

Dag van de Leidinggevende

Iedere zes weken organiseert DELA België de Dag van de Leidinggevende (DVDL). Alle leidinggevendens komen dan samen. De HR-businesspartners vervullen hierin een belangrijke rol. We organiseren bijvoorbeeld intervisie over het voeren van een open dialoog. Omdat we zoveel belang hechten aan een open feedbackcultuur, vormt die sinds maart 2019 een vast onderwerp tijdens de Dag van de Leidinggevende. Op elke dag van de leidinggevende organiseren we nu een intervisiemoment rond open dialoog. De leidinggevendens bespreken dan hoe ze aan de slag gingen met de opdracht van vorige keer. Wat ging goed en wat niet? Welke hulp hadden ze nodig? Door voorbeelden te delen en te krijgen, ontdekken ze hoe een goede dialoog werkt. Ze bespreken ook cases vanuit de praktijkervaring en wisselen tips uit. Zo inspireren leidinggevendens elkaar om binnen elke afdeling een opendialoogcultuur te vormen, behouden en verbeteren.

DELA Nederland organiseerde twee Management Development (MD)-dagen, allebei in het teken van leren en elkaar inspireren. We hebben met elkaar gekeken naar de realisatie van het gewaagde doel. Ook zijn er klantarena's georganiseerd waaraan leidinggevendens in een actieve

luisterhouding hebben deelgenomen. Dit leverde mooie inzichten op. Kees Klomp, voorvechter van maatschappelijk betekenisvol ondernemen, heeft ons meegenomen in de wereld van de betekenseconomie. Ook vindt elk kwartaal een bijeenkomst plaats voor alle direct reports en directieleden. Doel is om informatie uit te wisselen, te inspireren maar ook om gewoon gezellig samen te zijn. In een van de sessies is in een klantarena gesproken met nabestaanden om te leren hoe we onze dienstverlening nog beter kunnen maken.

Onderzoek AFM beloning en waardering

In 2018 is in Nederland door de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onderzoek gedaan naar waarderen en belonen. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden bij een vijftal uitvaartverzekeraars en een vijftal grote assurantietussenpersonen. Zo ook bij DELA. Met dit onderzoek beoogde de AFM inzicht te krijgen in hoe medewerkers in de financiële sector de beloning en waardering die zij ontvangen ervaren, en wat het effect van beloning en waardering is op hun (ethisch) gedrag en bevoegenheid. Het onderzoek bestond uit deskresearch, een schriftelijke vragenlijst die gestuurd is aan alle mensen binnen de sectoren die onder het toezicht van AFM vallen en uit interviews met 10 medewerkers uit die groep.

De AFM heeft DELA in 2019 een terugkoppeling gegeven. Belangrijkste uitkomsten zijn dat de bevoegenheid van de medewerkers van DELA groot is. Medewerkers zijn nadrukkelijk bezig met het belang van de klanten. De tone at the top is goed en wordt zeer gewaardeerd. Wel voelen medewerkers op sommige vlakken druk om doelen te realiseren.

In het najaar startte de 5e editie van de Ronde Tafels. Tijdens de Ronde Tafels gingen de medewerkers van DELA Nederland op een feestelijke manier met elkaar aan de slag. We leerden elkaar beter kennen en spraken over onze strategie en toekomst.

DELA Nederland: Innovatie Lab

Innovatie is een belangrijke pijler voor DELA. Wij willen er nu maar ook in de toekomst voor onze leden zijn, en zijn het daarom aan onszelf en aan hen verplicht om goed na te denken over hoe we daar invulling aan kunnen geven. Het DELA Innovatie Lab draagt hier aan bij door productontwikkeling in de kernmarkt (uitvaart en verzekeren) en new business development in nieuwe markten. Uitgangspunt is dat onze nieuwe concepten passen bij waar we als DELA voor staan; het bieden van zorg, zekerheid en continuïteit. Het Innovatie Lab van DELA Nederland is een zelfstandig en multidisciplinair team van 9 mensen. Het team richt zich op het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten, van concept tot marktintroductie. Dit doen zij middels een iteratieve werkwijze volgens de principes van lean start-up, en ook steeds vaker in samenwerking met start-ups die een oplossing bieden voor deze vraagstukken. Enkele nieuwe innovaties van 2019 zijn onze chatbot Roos op dela.nl en het herinneringsportaal Delen, een plek voor de familie en nabestaanden om herinneringen te delen. In 2019 is het aantal gebruikers van Fello, onze app voor mantelzorgers, gestegen van 50.000 naar 80.000 gebruikers.

Voor meer informatie zie www.dela.nl/innovatie

Persoonlijke ontwikkeling

DELA is een lerende organisatie. Leren zit in ons DNA en we dagen onze mensen ook uit het elke dag een beetje beter te doen. In diverse sectoren zijn mensen aan de slag gegaan met een persoonlijk ontwikkelplan, naast natuurlijk de persoonlijke ontwikkeldoelen die iedereen jaarlijks formuleert. Ook hebben we weer summerschools georganiseerd en zijn onze mensen die ongeveer één jaar in dienst zijn aan de slag gegaan met hun persoonlijke koers.

Wij geloven in de kracht van verhalen: ze geven richting, duiding, ze inspireren en motiveren. Leidinggevend bij Uitvaartdiensten zijn hierin getraind. Er zijn twee videospecials gemaakt waarin zes collega's met hun leidinggevende hun persoonlijke verhaal op gastgerichtheid deelden met de sector. Om te leren van elkaar. Bekijk hier de eerste special Gastvrij het beste: https://youtu.be/yHI6_w2xw8A

Bij DELA Nederland sluiten we het kennismakingsprogramma af door nieuwe collega's de gelegenheid te geven aan de slag te gaan met hun persoonlijke koers. Een persoonlijke koers helpt als een kompas bij het maken van keuzes in het (werkzame) leven.

Ondernemingsraad

DELA Nederland en DELA België hebben ieder een eigen ondernemingsraad (OR). Hieronder doen beide raden verslag over 2019.

DELA Nederland

De OR adviseerde in 2019 inzake:

- Het voorgenomen besluit om het IT-team Innovatie voorlopig voor 60% van hun tijd over te plaatsen naar het DELA Innovatie Lab.
- De pilot aanpak verzuim Uitvaartverzorging.
- De herschikking van de portefeuilles van het directieteam.
- Uitvaartcentrum Hulst, dat wordt gekoppeld aan crematorium Goes (Het Zeeuwse Land).
- Het uitvaartonderdeel van Algemeen Belang te splitsen in uitvaartverzorging en uitvaartdiensten.
- De verschuivingen binnen het MT IT.
- De pilots met de RGW-cyclus van Marketing en IT.
- Verwerving van een minderheidsbelang in Decidee (De Nederlandse Uitvaartmaatschappij BV).
- De nieuw in te richten afdeling positionering uitvaartverzorging.
- De overname van 100% van de aandelen van Yarden (holding, verzekeringsorganisatie en andere dochterondernemingen) en de integratie in DELA, binnen drie jaar. Hierbij adviseerde de OR:
 - om altijd in overleg te gaan met de ondernemingsraad als deze overname mogelijk medewerkers van DELA gaat raken;
 - om vooruitlopend op een toekomstige medezeggenschapsstructuur alle advies- en instemmingsplichtige onderwerpen die worden voorgelegd aan de ondernemingsraad van Yarden en hun reactie daarop te delen met de ondernemingsraad van DELA;
 - over een werkgroep synergie- en integratievraagstukken;
 - over het communicatieplan.

De OR heeft instemming verleend aan:

- Het naar rato toekennen van een extra vakantiedag voor Goede Vrijdag.
- Een groot aantal voorgenomen wijzigingen in het DELA Aanvullende Arbeidsvoorwaarden Reglement.
- Het kopen en verkopen van vakantiedagen dat voortaan jaarlijks mogelijk is.
- De verdere implementatie van een maatwerkregeling voor de medewerkers Uitvaartverzorging, Vastgoed en de medewerkers van het hoofdkantoor.
- Het onder voorwaarden inzetten van hulpkrachten binnen Uitvaartdiensten.
- Het verzuimbeleid. In dit beleid ligt vast hoe er binnen DELA wordt omgegaan met verzuim door ziekte en hoe dit tot het minimum wordt beperkt of voorkomen.
- De toekenning van een standplaats voor iedere medewerker binnen Uitvaartverzorging. Iedere medewerker krijgt hiermee één DELA-locatie als eigen standplaats. Ook is bepaald voor

coöperatieconsulenten en evenementencoördinatoren de reistijd aan het begin en einde van de dag naar de toegekende DELA-locatie te maximaleren op een half uur enkele reistijd. Door binnen de sector voor dezelfde reistijdbenadering te kiezen wordt meer gelijkheid gecreëerd.

OR-leden Nederland

Naam	functie
Paul Beaumont	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Ans van den Boogaard	OR-lid
Christa van den Broek	OR-lid
Jan Cornelisse	OR-lid
Roger Dautzenberg	vicevoorzitter ondernemingsraad
Judith van Gerwen	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Tanja Harms	OR-lid (tot 24 september 2019)
Petra Jansen	OR-lid
Rene Jansen	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Chantal van Kruijsdijk	OR-lid
Norman van der Loop	voorzitter ondernemingsraad
Roger Mutsaers	plaatsvervangend OR-lid (vanaf 21 februari 2019, vervangt John Mulderij)
Ed Michielsen	OR-lid (tot 17 juni 2019)
John Mulderij	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Anouk van Nunen	OR-lid
Maarten Schepen	OR-lid
Melanie Willems	ambtelijk secretaris

DELA België

De OR verleende in 2019 goedkeuring aan:

- De regeling Feestdagen 2020.
- De vrijstelling van subconsolidaties op niveau van de Belgische vennootschappen (omdat wordt gerapporteerd op niveau van DELA Groep).

OR-leden België

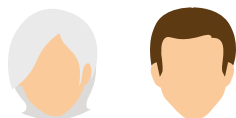
Naam	functie
Jack van der Putten (t/m 31-12-2019)	namens werkgever
Sandra Schellekens (m.i.v. 1-1-2020)	namens werkgever
Ludo Verstraete	namens werkgever
Bruno Moors	plaatsvervangend lid, namens werkgever
Martine Verhoeven	namens ACV
Kristof de Buck	namens ACV
Ronny Bulcke	namens ACV
Jean-Marc Charpentier	namens ACLVB

Medewerkers Nederland

Gemiddelde leeftijd

2019
48,0
jaar

2018
48,2
jaar



Duur dienstverband

2019
9,3
jaar

2018
9,1
jaar



Aantal medewerkers

2019
1.573
1.113 FTE

2018
1.569
1.115 FTE

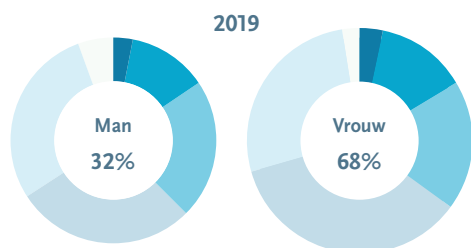


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2019			2018		
	Aantal	FTE	Verzuim	Aantal	FTE	Verzuim
Coöperatie en Verzekeren	68	62	0,7%	66	59	2,3%
Holding-Stafdiensten	237	211	3,0%	230	201	0,8%
Klantcentrum	124	95	9,0%	132	101	7,0%
Uitvaartdiensten	685	412	7,7%	664	407	9,2%
Uitvaartverzorging	442	318	6,2%	454	326	8,6%
Vastgoed	17	15	4,3%	23	21	9,1%
Totaal	1.573	1.113	6,1%	1.569	1.115	7,3%

Leeftijdsopbouw



	2019		2018	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	16	37	10	16
25 < 35 jaar	64	140	62	133
35 < 45 jaar	112	198	123	228
45 < 55 jaar	144	376	139	383
55 < 65 jaar	147	286	158	273
≥ 65 jaar	27	26	23	21
Totaal	510	1.063	515	1.054
	32%	68%	33%	67%

Medewerkers België

Gemiddelde leeftijd

2019
44,6
jaar

2018
44,7
jaar



Duur dienstverband

2019
8,6
jaar

2018
8,8
jaar



Aantal medewerkers

2019
426
392 FTE

2018
405
369 FTE



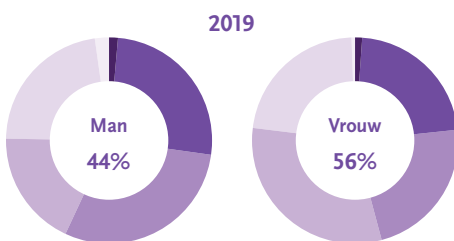
Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2019			2018		
	Aantal	FTE	Verzuim*	Aantal	FTE	Verzuim*
Verzekeren	108	100	3,0%	111	101	2,6%
Holding-Stafdiensten	66	63	3,6%	49	47	3,6%
Uitvaart	252	229	5,6%	245	221	6,9%
Totaal	426	392	4,5%	405	369	5,2%

*Verzuim, kort (minder dan 30 dagen) en middellang (tussen 1 maand en 1 jaar)

Leeftijdsopbouw



	2019		2018	
	man	vrouw	man	vrouw
■ < 25 jaar	3	3	4	4
■ 25 < 35 jaar	48	53	43	51
■ 35 < 45 jaar	56	54	54	45
■ 45 < 55 jaar	34	74	34	75
■ 55 < 65 jaar	42	54	40	47
■ ≥ 65 jaar	4	1	4	4
Totaal	187	239	179	226
	44%	56%	44%	56%

Medewerkers Duitsland

Gemiddelde leeftijd

2019
38,7
jaar

2018
38,7
jaar



Duur dienstverband

2019
2,0
jaar

2018
1,0
jaar



Aantal medewerkers

2019
19
19 FTE

2018
11
11 FTE

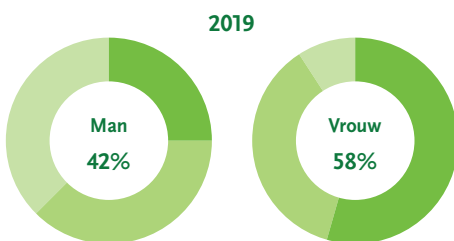


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2019			2018		
	Aantal	FTE	Verzuim	Aantal	FTE	Verzuim
Verzekeren	19	19	3,3%	11	11	2,4%
Totaal	19	19	3,3%	11	11	2,4%

Leeftijdsopbouw



	2019		2018	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	0	0	0	1
25 < 35 jaar	2	6	1	1
35 < 45 jaar	3	4	1	2
45 < 55 jaar	3	1	3	2
55 < 65 jaar	0	0	0	0
≥ 65 jaar	0	0	0	0
Totaal	8	11	5	6
	42%	58%	45%	55%

Onze omgeving

Als coöperatie zijn we onderling solidair en helpen we elkaar. We verbinden generaties. Daarom willen we onze wereld op een gelijkwaardige of zelfs betere manier achterlaten voor de huidige en toekomstige generaties.

DELA richt zich op een duurzame en verantwoorde bedrijfsvoering. Zo hebben we de ambities om onze CO₂-emissies en die van onze uitvaarten te reduceren. We hebben als ambitieus doel gesteld om in 2030 een CO₂-neutrale bedrijfsvoering te hebben.

Er zijn in het verslagjaar forse stappen gezet om de route hiernaartoe te kunnen realiseren. Zo hebben we de eerste elektrische crematieoven in Nederland geïnstalleerd, een belangrijke mijlpaal. Een prachtige stap in de goede richting is ook de introductie van een nieuwe duurzame en FSC-gecertificeerde uitvaartkist die in Nederland als standaard wordt gebruikt in het natura-pakket.

Als belegger hebben we onze criteria om duurzaam te kunnen beleggen verder aangescherpt. We volgen internationale en nationale richtlijnen, hanteren een uitsluitingenlijst, gebruiken onze stem op aandeelhoudersvergaderingen om bedrijven duurzaam verder te brengen en we beleggen iets meer, weliswaar nog beperkt, in groene obligaties.

Vanuit onze kernactiviteiten geven we ook invulling aan onze maatschappelijke rol. In ons uitvaartbedrijf hebben we diverse herdenkingsplekken gecreëerd, op initiatief van een groep uitvaartcollega's, speciaal voor sterrekindjes: levenloos geboren kinderen. We organiseerden lichtjesavonden om hen te herdenken. De toestroom van nabestaanden en overige bezoekers was overweldigend.

In Eindhoven hebben we een prachtig project gerealiseerd: DOMUSDELA. Met dit initiatief willen we een plek creëren waar stilgestaan kan worden bij alle belangrijke momenten in het leven. 'Trouwen én rouwen' komen hier samen en kunnen letterlijk en figuurlijk midden in de samenleving naast elkaar plaatsvinden.

Met een multistakeholderdialoog hebben we ons sterk gemaakt voor het ontwikkelen van een visie op het thema 'privacy na overlijden'. Bij wet vervalt deze privacy na overlijden en dat moet echt veranderen. In de praktijk respecteert DELA overigens de privacy van de overledene al en houdt ze tegelijkertijd rekening met de wensen van de nabestaanden. In de dialoogsessies werden verschillende partijen samengebracht en standpunten uitgewisseld om zo samen een leidraad te bedenken waarmee we als maatschappij verder komen.

Het is slechts een greep uit de vele initiatieven die we hebben ondernomen om een steentje bij te dragen aan de maatschappij. We hopen dat de initiatieven aanstekelijk werken zodat we allemaal een beetje meer naar elkaar omkijken en solidair zijn aan elkaar. Want de samenleving, dat zijn we samen. Als coöperatie willen we het voortouw nemen om dit uit te dragen.

We doen dit alles vanuit onze eigen overtuiging, onze solidariteit en collectieve kracht. Tegelijkertijd hopen we natuurlijk dat de maatschappij dit weet te waarderen en dat de acties bijdragen aan onze goede reputatie. DELA geniet een robuuste en sterke reputatie en mag zich op dit gebied tot de beste bedrijven van Nederland rekenen. De ambitieuze doelstelling die we hiervoor hebben geformuleerd als onderdeel van het gewaagde doel 2020 hebben we nagenoeg gehaald.

Kwaliteitsborging en consumentbescherming binnen de uitvaartbranche

In Nederland presenteerden DELA, Monuta en Yarden in november een gezamenlijk en door de uitvaartbranche ondersteunde ambitie voor het borgen van de kwaliteit in de branche en het beschermen van de consument. Dit initiatief omvat de start van een centraal kenniscentrum, centrale woordvoering en een onafhankelijk klachteninstituut voor de branche. Aan de basis van deze ambitie is het brede draagvlak dat Ton Heerts, voormalig Tweede Kamerlid, vakbondsbestuurder en voorzitter van de MBO-raad, heeft gevonden voor 'Beginselen voor kwaliteitsborging en consumentbescherming in de uitvaartbranche'.

Op verzoek van de drie uitvaartondernemingen heeft Heerts alle partijen in de uitvaartbranche gesproken. Uit de gesprekken blijkt dat alle brancheverenigingen een centraal kenniscentrum ondersteunen. Dit kenniscentrum is ook het gezicht van de uitvaartbranche waar stakeholders, zoals journalisten, politici en anderen met hun vragen over de branche terecht kunnen. Daarnaast is er draagvlak voor een onafhankelijk klachteninstituut, waar consumenten met ervaringen in de verschillende disciplines in de uitvaartbranche terecht kunnen.

Rol voor de politiek

In de uitvaartbranche ontbreekt momenteel een door de branche gedragen onafhankelijk en objectief toetsingskader dat het huidige systeem van ongeschreven menselijke waarden en fatsoensnormen in de breedte ondersteunt en consumenten houvast en bescherming biedt tegen slechte dienstverlening. Het beroep is niet beschermd, de Wet op de Lijkbezorging kent geen kwaliteitsnormen voor dienstverlening, opleidingen zijn niet geaccrediteerd en het vrijwillige keurmerk wordt vanwege de administratieve last door vele kleine ondernemingen als zwaar ervaren. Het is niet de verwachting dat de politiek de kwaliteitsborging opneemt in de ophanden zijnde gemoderniseerde Uitvaartwet en invoering van beroepsbescherming kent veel praktische haken en ogen. De politiek zou de branche een bepaalde tijd kunnen geven om onafhankelijke kwaliteitsborging op te zetten die voor de branche moet gaan gelden. Een dergelijke 'opdracht' kan helpen om de gezamenlijke ambities te verrijken met besef van urgentie.

Congres: Zicht op uitvaart

Een soortgelijk initiatief vond plaats in België. Ter gelegenheid van haar 30-jarig bestaan organiseerde DELA België in november een congres voor de gehele sector. Met het wegvallen van de vestigingwet in Vlaanderen wordt de beroepsernst uitgehold. Daarom neemt DELA het initiatief om met de sector een draagvlak te creëren om de kwaliteitsstandaard van de uitvaartsector te bevorderen. Daarnaast wil DELA de onderlinge samenwerking in de sector verder optimaliseren en verbeteren. Om dat doel te bereiken, reflecteerden we tijdens het congres over wetgeving en de mogelijke nieuwe ontwikkelingen, ethiek, trends en een mogelijk vervolg van dit initiatief. Het congres had de titel 'zicht op uitvaart'. Naast tal van externe professionals uit de uitvaartsector en overige stakeholders waren veel medewerkers van DELA hierbij aanwezig.

Multistakeholderdialoog over privacy na het overlijden

Ook na overlijden, doet privacy ertoe. Dat bleek tijdens de eerste zogeheten 'multistakeholderdialoog' die coöperatie DELA samen met Nyenrode Business Universiteit organiseerde. Als het gaat om overledenen dan is de privacywet (AVG) niet van toepassing. Hoe gaat een uitvaartondernemer om met privacy na overlijden? De opdracht aan de deelnemers van de dialoog was om tot een visie te komen die helpt om het beleid rondom dit onderwerp vorm te geven.

In het werk van een uitvaartondernemer roept privacy dagelijks vragen op. Denk bijvoorbeeld aan het intern delen van foto's van een afscheid om ervan te leren en te verbeteren. Of wat adviseert DELA haar leden met vragen over hun digitale erfenis? Of kom je als uitvaartverzorger op voor een zoon of dochter die door andere familieleden buitengesloten wordt? De stakeholders kregen alle ruimte om zelf te bepalen wat voor hen de belangrijke aspecten aan privacy na overlijden zijn. De dialoog bestond uit drie bijeenkomsten. Deelname stond niet alleen open voor leden van DELA maar ook voor anderen die een wens, verwachting of belang richting DELA hebben. Bij de start bleek al snel dat de belangstelling voor het onderwerp privacy na overlijden groot was. Er deden ruim twintig stakeholders mee.



Sandra Schellekens
DELA

‘Zicht op uitvaart.’
—
« Perspectives sur
les obsèques. »

Sandra Schellekens
DELA



Overall vonden de stakeholders belangrijk dat DELA een voortrekkersrol op zich neemt richting de branche en politiek. Er gebeurt veel in de maatschappij, waarbij de ervaring en visie van DELA kan bijdragen om veranderingen in gang te zetten. Vooruitlopend op de verschijning van het eindverslag, schreef DELA een position paper om de standpunten en ideeën van de deelnemers op de digitale nalatenschap met politiek Den Haag te delen. De deelnemers vinden het belangrijk dat DELA haar leden informeert over wat een digitale nalatenschap is en waar rekening mee moet worden gehouden om de afwikkeling ervan voor nabestaanden makkelijker te maken. Hieraan wordt aandacht besteed in de Kroniek van het voorjaar van 2020. DELA is blij met de uitkomst van de dialoog en is met de verdere uitwerking aan de slag gegaan. Het eindverslag is te lezen op onze website: <https://www.dela.nl/over-dela/nieuws-en-media/20200128-multistakeholderdialoog>

Verantwoorde bedrijfsvoering

Reductie van energieverbruik

Als we denken aan een verantwoorde bedrijfsvoering, willen we als eerste zoveel mogelijk energie besparen. Dit doen we onder andere door technische verbeteringen door te voeren zoals lichtsensoren en zuinigere installaties in onze gebouwen. Ook het veranderen van het gedrag van medewerkers is belangrijk. Een tweede stap in het reduceren van het energieverbruik en daarmee onze footprint is het gebruik van duurzame energie. Elektra kopen we in Nederland al 'groen'. Met ingang van 2018 komt alle in Nederland verbruikte elektriciteit uit Nederlandse zon- en windenergie.

Bij het bouwen en renoveren van onze locaties houden we waar mogelijk rekening met de duurzaamheid van de gebouwen en de inrichting. Denk bijvoorbeeld aan duurzamere materialen en zuinigere installaties, maar ook aan voldoende daglicht voor medewerkers. Voor de renovatie van het hoofdkantoor hebben we een BREEAM-certificaat ontvangen. BREEAM-NL is een instrument om integraal de duurzaamheid van nieuwe gebouwen, bestaande gebouwen, gebieden en sloopprojecten te meten en te beoordelen.

Duurzamere, vurenhouten uitvaarkist

DELA heeft in 2019 een belangrijke stap gezet in het verduurzamen van de uitvaart. Sinds de zomer vervangt een massief vurenhouten kist de spaanplaten basiskist in Nederland. De nieuwe kist maakt deel uit van het basispakket en is daarom ook verreweg de meest gebruikte kist. De nieuwe kist is eigentijds, strakker van design en gemaakt van fsc-gecertificeerd hout. De kist is lichter, zowel in kleur als gewicht. In de binnenzijde is het (polyester-)satijn vervangen door ongebleekt katoen. Deze kist is al veel beter voor het milieu dan de spaanplaten basiskist die tot dan werd gebruikt. Mede hierdoor zet DELA een belangrijke stap om in 2030 een klimaatneutrale uitvaart te kunnen realiseren. In 2019 zijn al circa 6.000 duurzame kisten gebruikt.



[Nieuwe uitvaarkist, gemaakt van fsc-gecertificeerd hout en ongebleekt katoen >](#)

Duurzaam inkopen

De afdeling Inkoop in Nederland is diverse ontwikkelingen gestart om een bijdrage te leveren aan onze duurzaamheidsdoelstellingen. In het duurzaam inkoopbeleid zijn duurzaamheidsaspecten (people, planet, profit) al nadrukkelijker verwoord. DELA stelt zo eisen met betrekking tot duurzaamheid aan onze leveranciers en aan de producten en diensten die zij leveren. Op diverse gebieden werken we met leveranciers samen om nieuwe duurzame producten te realiseren.

Plaatsing eerste elektrische crematieoven van Nederland

In februari 2019 is de eerste elektrische crematieoven van Nederland geplaatst. DELA-crematorium Nedermaas in Geleen heeft de primeur. Crematieovens zijn van oudsher in Nederland aangesloten op het gasnet. Gemiddeld is voor een crematie 60 m³ gas nodig. De overgang naar elektrische crematieovens vermindert de CO₂-uitstoot met zo'n 113 kilogram per crematie. Coöperatie DELA is de eerste in Nederland met een elektrische crematieoven. Door technische ontwikkelingen is elektriciteit efficiënter geworden en werd het haalbaar deze energiebron voor crematies te gebruiken. Daarmee is elektrisch cremeren een goede stap in de reductie van het gebruik van fossiele brandstoffen.

Stroom van zon en wind

Voor onze Nederlandse crematoria, uitvaartcentra en het hoofdkantoor kopen we stroom uit Nederlandse zonne- en windenergie. Dit wordt op dit moment gezien als de beste optie voor de inkoop van groene stroom. Op diverse panden hebben we zonnepanelen geplaatst. Met al deze maatregelen zetten we een flinke stap richting een klimaatneutraal DELA.

DELA Nederland heeft eind 2019 zonnepanelen geplaatst op drie locaties. Deze panelen leveren gezamenlijk 45.000 kWh/j.

DELA België heeft eind 2019 inmiddels twaalf locaties in Vlaanderen en tien in Wallonië voorzien van zonnepanelen. Met een vermogen per dak dat varieert tussen 4 en 10 kWp leveren de daken een elektriciteitsproductie van 400.000 kWh/j.

DELA Nederland wil in 2030 klimaatneutraal zijn en netto geen CO₂-emissies meer veroorzaken. Hiervoor zetten we in op drie sporen: besparen, verduurzamen en, waar niet anders mogelijk, compenseren. In 2015 hebben we de CO₂-emissies per uitvaart in kaart gebracht. Hieruit bleek dat de kist, de crematie, het gebouw, de grafsteen en de reis van bezoekers naar de uitvaart de grootste componenten zijn. Hieronder is de CO₂-uitstoot van DELA Nederland weergegeven. Voor de overige landen waar DELA actief is, zijn deze gegevens nog niet beschikbaar.

CO2-uitstoot naar categorie

In ton. Betreft resultaten van DELA Nederland inclusief de uitvaartak

	2019	verschil	2018
Kantoren	101	-68%	311
Uitvaartcentra en crematoria	3.972	2%	3.907
Uitvaartvervoer	324	5%	310
Leaseauto's	1.358	-12%	1.541
Zakelijke reizen	307	-15%	361
Woon-werkreizen	802	-9%	878
Totaal	6.864	-6%	7.308

CO2-uitstoot naar scope

In ton. Betreft resultaten van DELA Nederland inclusief de uitvaartak

	2019	verschil	2018
Scope 1			
Gasverbruik	4.073	-1%	4.133
Uitvaartvervoer	324	5%	310
Leaseauto's	1.358	-12%	1.541
Overig	82	0%	82
Totaal	5.837	-4%	6.066
Scope 2			
Elektriciteit	-	-	-
Warmte	3	-	3
Totaal	3	-	3
Scope 3			
Woon-werkreizen	802	-9%	878
Zakelijke reizen	307	-15%	361
Totaal	1.109	-10%	1.239

Duurzaam beleggen

Een belangrijk onderdeel van het businessmodel van coöperatie DELA is het gespreid beleggen van verzekeringspremies op lange termijn. Het is de ambitie van coöperatie DELA om in 2020 bij de meest maatschappelijk betrokken beleggers te behoren. Daarom besteden wij veel aandacht aan ons beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Beleggen (MVB). In ons MVB-beleid staan alle

richtlijnen en kaders waar DELA als betrokken belegger aan wil voldoen. Het MVB-beleid is te vinden op onze website. DELA heeft zich een positie in de top-10 van de benchmark duurzame beleggers van de VBDO ten doel gesteld en staat op de zesde plaats.

Engagement

De mate van betrokkenheid van DELA bij de bedrijven waarin we beleggen en de mate waarin we invloed uitoefenen op deze bedrijven, noemen we ons 'engagement'. DELA heeft een eigen stembeleid. Ons beleid is dat we op zoveel mogelijk aandeelhoudersvergaderingen van de bedrijven in onze beleggingsportefeuille onze stem uitbrengen. Een actief stembeleid maakt onderdeel uit van de dialoog die met de betreffende ondernemingen wordt gevoerd. Ook gaan we samen met andere grote beleggers de dialoog aan met bedrijven waar wij verbeteringen willen zien op het vlak van goed ondernemingsbestuur, sociale issues of milieu. DELA heeft in 2019 in totaal 408 ondernemingen (2018: 398 ondernemingen) binnen de aandelenportefeuille aangesproken op engagement-onderwerpen. Dit heeft 212 keer (2018: 163 keer) resultaat opgeleverd. Binnen de bedrijfsobligatieportefeuille is met 85 ondernemingen de dialoog gezocht, wat in 49 gevallen tot positieve verandering heeft geleid.

Strengere normen voor uitsluiting

DELA hanteert een uitsluitingenlijst van bedrijven en landen waarin wij, en onze externe vermogensbeheerders, om maatschappelijke redenen niet beleggen. In 2019 is het uitsluitingsbeleid uitgebreid met de volgende sectoren: teerzanden, kolen, olie- en gaswinning op de Noordpool, schaliegas, aanvalswapens voor particulieren, roofzuchtige leningen, bont- en speciaal leer en walvisvangst.

Groene obligaties

Het geldt dat DELA investeert in groene obligaties mag alleen voor specifieke projecten met een duurzaam karakter worden gebruikt. Voorbeelden zijn het opwekken van duurzame energie of de bouw van een milieuvriendelijk kantoor. Op deze manier leveren groene obligaties niet alleen een financieel, maar ook maatschappelijk rendement op. Eind 2019 had DELA ongeveer € 62 miljoen euro belegd in groene obligaties (2018: € 52 miljoen).

Internationaal convenant

DELA houdt zich ook aan het in 2018 tot stand gekomen Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Beleggen/Ondernemen (IMVO) convenant. In dit convenant gaan pensioenfondsen en verzekeraars de komende vier jaar samenwerken met overheid, vakbonden en maatschappelijke organisaties om negatieve effecten op samenleving en milieu, die worden veroorzaakt door ondernemingen in portefeuille, te voorkomen en op te lossen. Vanuit een actief stembeleid als onderdeel van de dialoog

die met ondernemingen wordt gevoerd, zijn in 2018 diverse onderwerpen besproken, waaronder: het samenwerken tegen broeikasgasemissies, reduceren van plastic in de oceanen, verantwoording vragen over beleid tegen moderne slavernij en de verantwoorde prijsstelling van medicijnen.

DOMUSDELA

DELA startte in 2017 met de renovatie en herontwikkeling van het gebied Mariënhage in het centrum Eindhoven. Op 8 november 2019 opende DOMUSDELA haar deuren. Nu heeft het stadshart een eigentijdse plek voor ontmoeten, vieren en verblijven. DELA nam het gebied met bijbehorende gebouwen over van de Orde der Augustijnen en de gemeente Eindhoven. Het door DELA verworven en getransformeerde project omvat twee ceremoniehuizen, een conferentiehôtel met horeca en vergaderfaciliteiten, een brasserie, een nieuwe buitenruimte en kloostertuinen. DELA realiseert niet alleen dat het verouderde maar historische stukje Eindhoven een nieuwe bestemming krijgt, ook wordt het afscheid nemen weer midden in onze samenleving geplaatst.

“DOMUSDELA is een plek van ontmoeten, vieren en verblijven. Een plek waar geluk en verdriet naast elkaar bestaan. Precies zoals in ons dagelijks leven. In dit huis vier je het leven en ervaar je dat leven doorgeven is.”

Edzo Doeve, CEO

Behalve uitvaartdiensten vinden in de ceremoniehuizen van DOMUSDELA huwelijksplechtigheden plaats. Ook kunnen er op deze bijzondere locatie feesten, diners, lezingen en concerten worden gegeven.





Goede doelen

DELA is ontstaan vanuit een diepgewortelde maatschappelijke betrokkenheid, die we vandaag de dag nog altijd hebben. Het is de reden waarom in Nederland en België de stichtingen DELA Fonds maatschappelijke initiatieven ondersteunen. Door samen iets goeds te doen voor een ander geven we het leven méér betekenis.

Al meer dan 80 jaar verbindt DELA generaties en helpen we mensen bij het doorgeven van herinneringen, ervaringen en waarden.

Met het DELA Fonds en het nieuwe thema Verbinden van generaties dat we in 2019 in Nederland introduceerden, willen we generaties actief verbinden: om te leren van elkaar en gebruik te maken van elkaars kwaliteiten. Zo willen we als coöperatie bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin iedereen ertoe doet en kan meedoen. Het fonds organiseert en ondersteunt vanaf nu initiatieven tussen verschillende generaties zoals die in het dagelijks leven misschien niet zo snel spontaan zouden ontstaan. Het gaat om activiteiten met minimaal twee generaties die voor een activiteit samen worden gebracht. Deze bijzondere ontmoetingen dragen bij aan het gevoel van onderlinge verbondenheid. Ze delen iets met elkaar en geven iets aan elkaar door.

De fondsen hebben onder andere de volgende activiteiten in 2019 ondersteund:

Boven de Wolken

Boven de Wolken is een vrijwilligersbeweging waarbij professionele fotografen kosteloos integrale foto's maken van recent overleden kinderen (sterrenkindjes) en zo een blijvende herinnering creëren voor hun ouders. Een fotoreportage speelt een belangrijke rol in hun verwerkingsproces. Het goeddoelenfonds van DELA België vindt dat iedereen in België het recht op dit bijzondere initiatief heeft en zorgde ervoor dat de organisatie zich kon uitbreiden naar Wallonië onder de vlag "Au dela des nuages". In 2019 heeft de organisatie 667 sterrenkindjes geportretteerd in Vlaanderen en 134 in Wallonië.

Herdenkingsplekken voor sterrekinderen

In 2019 heeft DELA Nederland vier herdenkingsplekken voor levenloos geboren kinderen geopend. Het verdriet over het verlies van een levenloos geboren kind krijgt steeds meer aandacht in de Nederlandse samenleving. DELA is blij met deze groeiende aandacht. Sinds februari dit jaar kunnen ouders hun levenloos geboren kind inschrijven in de basisregistratie. In het eerste half jaar dat registratie mogelijk was, zijn zo'n tienduizend levenloos geboren kinderen geregistreerd. Daarnaast stijgt het aantal uitvaarten voor levenloos geboren kinderen onder 24 weken. Boven 24 weken is het wettelijk verplicht om een uitvaart te organiseren.

Onderzoek naar games tegen eenzaamheid

Samen met de Eindhovense stichting Games for Health Europe heeft DELA een half miljoen euro toegekend aan onderzoek waarbij games worden ingezet tegen eenzaamheid onder ouderen. In totaal is er nu één miljoen euro beschikbaar, omdat ook de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) een half miljoen euro heeft toegekend. Meer dan de helft van de 75-plussers voelt zich weleens eenzaam. Omdat Nederlanders steeds ouder worden, is dit een groeiend probleem. In de samenwerking met Games for Health en de Radboud Universiteit Nijmegen wordt onderzocht of (verbindende) digitale spellen tussen ouderen en kinderen dit sociale probleem kunnen verminderen.

> [Monument 'Sterrenlicht', crematorium Rijtackers, Eindhoven \(NL\)](#)



Rouwapplicatie 'Mijn Herinnering Aan Jou'

Rouwen na een overlijden is belangrijk, voor volwassenen én kinderen. DELA België ontwikkelde daarom, in samenwerking met hun rouwspecialisten en rouwtherapeute Lies Scaut, 'Mijn Herinnering Aan Jou': een webapplicatie waar kinderen van 6 tot 12 jaar een digitale herinneringswereld kunnen bouwen rond een overleden dierbare. De app kreeg in 2019 diverse updates. Filmpjes op kindermaat helpen kinderen om afscheid te nemen en gidsen hen door het rouwproces. Kinderen vullen zelf een herinneringswereld, opgedragen aan een overledene, met foto's, video's, liedjes en ingesproken of geschreven teksten. Voor hun rouwproces is het immers belangrijk om met het verlies leren om te gaan en de herinnering levendig te houden. Met de app kan dit op kindvriendelijke en creatieve manier. De webapp is ook mobiel beschikbaar, waardoor kinderen altijd en overal een bezoekje kunnen brengen aan de herinneringswereld.

In december mocht de rouwapplicatie van DELA België voor kinderen, "mijn herinnering aan jou" (je ne t'oublierai jamais) 2 awards ontvangen: Best digital app en innovation award.

Sponsoring helikopter van Mobiele Urgentiegroep

Dagelijks stijgt de helikopter van de Mobiele Urgentiegroep een drie- à viertal keer op vanuit zijn basis op AZ Sint Jan Brugge - Oostende, campus Brugge. De helikopter is driemaal sneller ter plaatse dan de MUG-auto, geen overbodige luxe als een leven in gevaar is. Voor het tweede jaar sponsorde DELA de helikopter waardoor deze enkele maanden kon vliegen.

Kerstcadeaus

Het Veldhovense bedrijf ASML en DELA hebben samen 880 cadeaus opgehaald voor Eindhovense kinderen uit gezinnen die afhankelijk zijn van de Voedselbank. Beide bedrijven deden een oproep aan hun medewerkers, klanten, leveranciers en aan de inwoners van Eindhoven om een cadeau onder een kerstboom te leggen. Deze kerstactie werd voor de zesde keer gehouden en voor de eerste keer werkten ASML en DELA hierin samen.

Reputatie

Om een beeld uit de maatschappij te krijgen over DELA, voert DELA structureel reputatieonderzoek uit. DELA heeft in de afgelopen decennia een goede reputatie opgebouwd. Ook geniet DELA een grote algemene bekendheid. Onze reputatie wordt bepaald door alles wat we met elkaar laten zien, zeggen en doen. Het is ons dagelijkse gedrag dat voor het vertrouwen zorgt. Een goede reputatie is voor ons van essentieel belang omdat het bestaansrecht van DELA zowel als verzekeraar en als uitvaartorganisatie om vertrouwen draait. Periodiek volgen wij de ontwikkeling van onze reputatie.

In Nederland meten we onze reputatie aan de hand van de RepTrak-methode. Dit is een wereldwijd gebruikt reputatie-onderzoek ontwikkeld door de Erasmus Universiteit in Rotterdam en het Reputation Institute. In het verslagjaar is onze reputatie in Nederland stabiel gebleven. Onze reputatiescore bij het algemeen publiek is fractioneel gestegen naar 73 (2018: 72). Dit houdt ons in de top van financiële instellingen met een goede reputatie. De reputatie onder leden steeg fractioneel naar 80 (2018: 79). Het feit dat wij onze reputatie nog verder weten te verhogen ondanks dat de score al erg hoog is, is iets om trots op te zijn. Onze ambitie is die op minimaal 80 te houden. Onze reputatie onder niet-leden steeg naar een jaargemiddelde score van 67 (2018: 65). In december eindigden we zelfs op een score van 69. Onderdeel van het gewaagd doel is een score van 70 bij niet-leden, dat hebben we vooralsnog niet gehaald.

In België stelden we op het vlak van reputatie vast dat de score voor geholpen bekendheid als dé uitvaartspecialist iets is gedaald. In 2019 daalde de geholpen bekendheid op de vraag “Is DELA voor u Dé uitvaartspecialist?” van 70 naar 67. Onze ambitie is hier de score in de bandbreedte 66-78 te behouden, hierbuiten is er sprake van een significante wijziging.

Reputatie

RepTrak (ReputationInstitute), pulse-score. Betreft reputatie in Nederland

	2019	verschil	2018
Nederland (Reprtrak-score)			
Leden	80	+1	79
Niet-leden	67	+1	65
Totaal	73	+1	72
België (Brand Fame Tracker: 'dé uitvaartspecialist')	67	-3	70

Onze toekomst

Midden in de coronacrisis is het duidelijk dat veel van onze plannen voor 2020 in duigen zijn gevallen of herzien moeten worden. Het coronavirus COVID-19 is nog lang niet uitgeraasd en de pandemie stelt ons voor nieuwe vraagstukken met een enorme reikwijdte. Vooruit kijken is opeens heel betrekkelijk. En toch mogen wij ons niet aan de plicht onttrekken om dat te doen en onze nabije toekomst zo goed mogelijk te duiden. In de afgelopen ruim tachtig jaar is DELA steeds gegroeid en ook nu groeien wij door. De verzekeringen die wij aanbieden, worden in ongewisse tijden alleen maar relevanter. Met de overname van Yarden in het vooruitzicht, waarmee er circa 1 miljoen verzekerden in de boeken bijkomen, zal 2020 naar verwachting de geschiedenis van onze coöperatie in gaan als een jaar van forse groei. Ervan uitgaande dat deze overname in de loop van 2020 zijn beslag krijgt, zal het zorgvuldig integreren van de Yarden-organisatie de komende jaren de aandacht van onze Nederlandse organisatie vragen. In België zullen we verder gaan met acquisities en onze marktpositie proberen te versterken. In Duitsland ligt ruime baan voor groei met de producten die al zijn geïntroduceerd en de organisatie die in korte tijd is opgebouwd.

Financieel

Op het gebied van financiën is nog zeer onzeker wat de macro-economische gevolgen zullen zijn van de coronacrisis. Ons businessmodel is bijzonder robuust, onze SII-ratio zal er niet of amper onder lijden. ORSA-studies hebben dat voldoende aangetoond. Met of zonder crisis, relevant blijft dat we aan onze kostenstructuur blijven werken en we van onze digitale transitie een succes weten te maken. We zien in dit kader geen behoefte tot aanvullende financiering. DELA Groep voorziet geen behoefte tot aanvullende financiering.

Nieuwe businessplanperiode

In Nederland en België zullen we in 2020 een nieuw gewaagd doel formuleren en een businessplan uitwerken voor de periode vanaf 2021. De implementatie van onze veranderkalender met IT-projecten blijft hierin onveranderd belangrijk.

Onze medewerkers

We hopen de tevredenheid en het vertrouwen van onze medewerkers te behouden op het huidige hoge peil en dat zij in deze bijzondere tijden ervaren hoe belangrijk en betekenisvol onze dienstverlening is. Die dienstverlening proberen wij in alle omstandigheden door te kunnen zetten maar wel met alle bijbehorende zorgvuldigheid om te voorkomen dat onze mensen onnodig risico lopen.

Onze omgeving

We zullen verder gaan op ons pad naar een volledig duurzame bedrijfsvoering. Onze vele initiatieven om CO₂-neutraal te opereren in 2030, zullen worden vertaald naar een stappenplan met concrete jaardoelen. Het enthousiasme en de intrinsieke motivatie om ook op dit gebied bij de koplopers te behoren, is volop in de organisatie aanwezig. We hebben prachtige duurzame initiatieven ontwikkeld. Het is nog te vroeg om te bepalen wat de impact van de coronacrisis op dit proces zal zijn. Wij hopen van harte dat het proces gaat versnellen vanuit het besef dat net zoals het bestrijden van een pandemie het klimaat een aanpak vereist die landsgrenzen overstijgt.

Coronavirus & uitgangspunten voor DELA

Gezien de restricties en de bijzondere situatie die het coronavirus veroorzaakt, hebben we uitgangspunten opgesteld van waaruit beslissingen worden genomen over onze dienstverlening:

- We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Een taak die te allen tijde door moet gaan. Daarom is het goed dat de collega's binnen de uitvaardienstverlening behoren tot de vitale beroepen.
- Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid betekent ook dat we zoveel mogelijk zullen bijdragen aan het indammen van de verspreiding van het virus.
- We hebben de taak onze medewerkers zo goed mogelijk te beschermen. Dat kan zelfs betekenen dat we zwaardere maatregelen treffen dan de overheid aangeeft.

We blijven nabestaanden met raad en daad bijstaan met onze zorgzame en praktische dienstverlening. We volgen steeds de overheids-, GGD-, FOD- en RIVM-richtlijnen. We nemen binnen deze richtlijnen steeds voorzorgsmaatregelen die zo goed mogelijk passen bij onze dienstverlening en nodig zijn voor het waarborgen van het welzijn van medewerkers en nabestaanden. We doen er alles aan om de kwaliteit van de dienstverlening zo hoog mogelijk te houden en te laten voldoen aan de verwachtingen.

Onze leden en klanten

Als de coronacrisis ons iets leert, dan is het dat wij niet zonder saamhorigheid kunnen. Dat slechts in de verbinding met elkaar wij van buiten komend onheil kunnen trotseren. Dat is waar Draagt Elkanders Lasten vandaan komt. Wij hebben geen enkele twijfel dat de visie van onze oprichters springlevend is. Zo gaan wij ook het komend decennium verder met het uitdragen van de visie die zij ons ruim tachtig jaar geleden hebben meegegeven: het ontzorgen en helpen van mensen op basis van onderlinge solidariteit, toegankelijk voor iedereen, zonder rang of stand. Juist nu is het aan ons om te laten zien dat de solidariteit die in onze coöperatie zit, zichtbaar en tastbaar wordt, binnen en buiten onze organisatie. Dat we er zijn voor elkaar.

Dankwoord

Het bestuur dankt alle stakeholders voor hun betrokkenheid. DELA is een mensenbedrijf. We zijn er samen, voor elkaar, op die momenten en op die plekken waarop het er toe doet. In 2019 hebben we op tal van fronten mooie stappen gezet. Een bijzonder woord van dank richten we aan allen die hieraan hebben bijgedragen.

Eindhoven, 17 april 2020
DELA Coöperatie

Het bestuur

Drs. E. (Edzo) Doeve MAIA
Ir. J.A.M. (Jack) van der Putten MMO
J.L.R. (Jon) van Dijk RA

Jaarverslag 2019

Verslag van de rvc

> [Aanbieding jaarverslag](#)

Aanbieding jaarverslag

Geachte stakeholder van DELA, geachte lezer,

Hierbij biedt de raad van commissarissen (rvc) het jaarverslag aan waarin het verslag van het bestuur, het verslag van de rvc en de jaarrekening zijn opgenomen.

Het verslag van het bestuur en de jaarrekening zijn door het bestuur opgesteld en met de rvc besproken. De jaarrekening is door de externe accountant onderzocht en van een goedkeurende controleverklaring voorzien. De rvc stemt in met de jaarrekening.

2019

In het verslagjaar stonden voor de rvc met name de doelrealisatie van DELA, de voortgang in de veranderkalender, de overname van Yarden en het proces van interne beheersing centraal.

Onze taken en verantwoordelijkheden

De taken en verantwoordelijkheden van de rvc bestaan uit het houden van toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken in de coöperatie en de met haar verbonden ondernemingen. Ook adviseert de rvc het bestuur en weegt daarbij alle in aanmerkingen komende belangen, waaronder die van de leden en medewerkers, af. Naast de toezichthoudende en adviserende rol, treedt de rvc op als werkgever van de leden van het bestuur. Alle leden van de rvc fungeren tevens samen als rvc van DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

Toezichthoudende en adviserende rol

In 2019 liet de rvc zich regelmatig informeren over de realisatie van de doelstellingen van de coöperatie, de strategie en de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten, de opzet en werking van de interne risicobeheersing en controlesystemen, het financiële verslaggevingsproces, de naleving van de wet- en regelgeving, de omzet- en kostenontwikkeling, de IT-projecten- en veranderkalender en het risicobeleid. De raad heeft beoordeeld of en vastgesteld dat op strategisch niveau de kapitaalallocatie, het beleggingsbeleid en de liquiditeitspositie in overeenstemming zijn met de risicobereidheid.

De raad van commissarissen als werkgever

De rvc evalueert minimaal jaarlijks het functioneren van de leden van het bestuur, zo ook in 2019.

Ook houdt de raad toezicht op het beleid van het bestuur met betrekking tot de selectiecriteria en de benoemingsprocedure voor leden van het senior management. In 2019 heeft de rvc vanuit zijn werkgeversrol overleg gehad over de door het bestuur uitgevoerde evaluaties van directies van de zelfstandige bedrijfsonderdelen en de direct reports onder het bestuur.

De variabele beloning voor het bestuur wordt vastgesteld aan de hand van financiële en niet-financiële resultaatgerichte afspraken, die zijn afgeleid van de langetermijnstrategie, de risicobereidheid, de meerjarendoelstellingen en het jaarplan van DELA. Op basis van de door het bestuur in 2019 geleverde performance heeft de remuneratie- en benoemingscommissie voorgesteld aan de rvc om variabele beloning toe te kennen. De remuneratie- en benoemingscommissie heeft zich hierbij laten adviseren door de commissie governance beloningsbeleid, de auditcommissie en de riskcommissie.

Samenstelling van de raad van commissarissen

Twee commissarissen zijn in 2019 afgetreden: de heer Wim van den Goorbergh en de heer Van van der Weg. Zij namen in mei afscheid tijdens de algemene vergadering en werden ieder door de aanwezigen bedankt voor hun bijdrage aan de coöperatie. Hun plaats werd ingenomen door de heer Georges de Méris die in januari 2019 toetrad tot de rvc en de heer John van der Steen die in januari is benoemd en vanaf zijn toetreding in mei voorzitter van de rvc is.

Na het aflopen van zijn eerste termijn werd de heer Hans Leenaars herbenoemd voor een periode van vier jaar.

De samenstelling van de rvc is weergegeven in hoofdstuk 'In het kort' in de paragraaf 'Personalia rvc'.

De rvc onderschrijft het principe dat de raad een zodanige samenstelling heeft dat zijn leden in staat zijn zich kritisch op te stellen en onafhankelijk te handelen ten opzichte van elkaar, het bestuur en eventuele specifieke belangen. Binnen de rvc van DELA wordt gestreefd naar een evenwichtige en diverse samenstelling van de raad. Met de samenstelling zoals deze momenteel is, meent de rvc een goede invulling van kennis, ervaring en competenties te waarborgen. De raad maakt gebruik van een profielschets voor de samenstelling van de rvc. Jaarlijks wordt geëvalueerd of deze profielschets nog overeenkomt met de huidige en toekomstige taken en verantwoordelijkheden van de raad.

Vergaderingen van de raad van commissarissen

Tijdens het verslagjaar heeft de rvc op continue basis toezicht gehouden op en advies uitgebracht aan het bestuur.

In 2019 belegde de raad met het bestuur zes reguliere vergaderingen. Het aanwezigheidspercentage was voor iedere commissaris 100%. Daarnaast waren er in wisselende samenstelling vijftien extra vergaderingen die geheel gewijd waren aan de (voorgenomen) overname van Yarden. De auditcommissie en de riskcommissie vergaderden ieder vier keer, waarbij het de eerste drie vergaderingen in 2019 nog een gecombineerde audit- en riskcommissie betrof. De remuneratie- en benoemingscommissie vergaderde vijf keer.

Zoals gebruikelijk vonden er twee reguliere algemene vergaderingen plaats. Daarnaast was er in november een extra algemene vergadering die geheel was gewijd aan de overname van Yarden. In het hoofdstuk 'Verslag van het bestuur' is in de paragraaf 'Voor onze leden' een beschrijving opgenomen van de onderwerpen die in de algemene vergaderingen zijn behandeld.

Gedurende het jaar is regelmatig contact geweest tussen de voorzitter van de raad van commissarissen en de voorzitter van het bestuur. De raad vergaderde vijf keer met de vertrouwenscommissie. Verder hebben de commissarissen ieder een of meer vergaderingen van de Nederlandse Ondernemingsraad met de bestuursvoorzitter bijgewoond.

De rvc hield toezicht op het algemene beleid van DELA en de aan haar gelieerde ondernemingen in Nederland, België en Duitsland. De ontwikkelingen op het gebied van risicobeheersing en de activiteiten en resultaten van vermogensbeheer waren terugkerende onderwerpen. In december stonden zoals elk jaar de Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) en het kapitaalbeleid op de agenda. Ook is toen het voorstel tot aanpassing van de winstdelingsregeling besproken, het voorstel dat inmiddels in januari in de algemene vergadering is aangenomen. Het reglement van het bestuur is zoals ieder jaar geactualiseerd en goedgekeurd. Daarnaast werden zoals ieder jaar de reglementen van de rvc en de commissies geëvalueerd en vastgesteld, waarbij het reglement van de audit- en riskcommissie is gesplitst. In september 2019 sloten de leden van de beleggingsadviescommissie aan. Tijdens deze bijeenkomst werden de ontwikkelingen binnen beleggingen, waaronder de keuze voor de assetmix en de visie van de beleggingsadviescommissie hierop besproken. Tijdens deze rvc-vergadering kwamen ook de plannen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen aan de orde.

Evaluatie van de raad van commissarissen

Minstens één keer per jaar bespreekt de rvc zijn eigen functioneren. Eens per drie jaar doet de raad dat onder onafhankelijke, externe begeleiding, dit was in 2018 het geval. Het referentiekader van de evaluatie wordt gevormd door de Gedragscode Verzekeraars, alsmede vigerende inzichten inzake deugdelijk bestuur. In 2019 vond een interne evaluatie plaats. De rvc is van mening dat hij adequaat functioneert. Het algemene beeld is dat de raad complementair en pluriform is samengesteld.

Commissies en samenstelling

Audit- en riskcommissie gesplitst

De audit- en riskcommissie is halverwege 2019 gesplitst. De auditcommissie ondersteunt de rvc bij het toezicht op de activiteiten van het bestuur op (onder meer) het gebied van financiële rapportages, interne risicobeheersing en IT. De riskcommissie houdt toezicht op het risicobeleid, riskmanagement en de mogelijke risico's die voortkomen uit het beloningsbeleid. Er waren in 2019 vier vergaderingen van de audit- en riskcommissie met het bestuur.

De samenstelling van de auditcommissie is als volgt:

- Mevrouw Willemien Caderius van Veen, voorzitter;
- De heer Hans Leenaars;
- De heer Georges de Méris.

De samenstelling van de riskcommissie is als volgt:

- De heer Hans Leenaars, voorzitter;
- Mevrouw Willemien Caderius van Veen;
- De heer Jan Pieter de Pender.

Remuneratie- en benoemingscommissie

De remuneratie- en benoemingscommissie ondersteunt de rvc bij de voorbereiding van de besluitvorming over onder meer de samenstelling en (her)benoeming in de raad en het bestuur en de remuneratie van de leden van het bestuur en het beloningsbeleid van de onderneming. Er waren in 2019 drie vergaderingen van de remuneratie- en benoemingscommissie met het bestuur.

De samenstelling van de remuneratie- en benoemingscommissie is als volgt:

- De heer John van der Steen (vanaf 25 mei 2019) / de heer Wim van den Goorbergh (tot deze datum), voorzitter;
- De heer Corjo Jansen;
- De heer Georges de Méris (vanaf 25 mei 2019) / de heer Van van der Weg (tot deze datum).

Permanente educatie

De leden van de raad hebben in 2019 een educatieprogramma gevolgd. Het programma heeft tot doel de deskundigheid op peil te houden en daar waar nodig te vergroten. De eerste PE-sessie vond plaats op 7 juni 2019 en had als thema wendbaar organiseren/ Agile werken. De heer Melisse (directeur IT van DELA) en de heer Kolkman (Director Joint IT Command bij het Ministerie van Defensie), hebben deze sessie verzorgd. De tweede sessie werd gehouden op 8 november 2019 en betrof een lezing over de lage renteomgeving door de heer Middeldorp, de hoofdeconoom van de Rabobank. Beide sessies werden als zeer waardevol ervaren en ze hebben verschillende nieuwe inzichten opgeleverd. De sessies waren plenair en alle commissarissen hebben eraan deelgenomen.

Voorstel aan de algemene vergadering van DELA Coöperatie U.A. te Eindhoven

Conform het bepaalde in de statuten van DELA Coöperatie U.A. heeft de raad van commissarissen de jaarstukken behandeld en de jaarrekening van DELA Coöperatie U.A. en de daaraan toegevoegde gegevens goedgekeurd. De raad van commissarissen besprak deze stukken met het bestuur, de interne accountant en de externe accountant (Deloitte), en nam kennis van de goedkeurende controleverklaring van Deloitte bij de jaarrekening 2019 van DELA Coöperatie U.A. De raad stelt de algemene vergadering voor de jaarrekening 2019 van DELA Coöperatie U.A. vast te stellen en de leden van het bestuur decharge te verlenen voor het gevoerde beleid gedurende het verslagjaar. Voorts verzoekt de raad de algemene vergadering de rvc decharge te verlenen voor het gehouden toezicht.

Tot slot

De raad dankt commissaris de heer Van van der Weg voor de bijdrage die hij de afgelopen vier jaar heeft geleverd. Een bijzonder woord van dank gaat uit naar commissaris en voorzitter de heer Wim van den Goorbergh, die eveneens afscheid heeft genomen en gedurende 12 jaar betrokken is geweest bij onze coöperatie.

De rvc dankt alle leden en overige klanten voor het gestelde vertrouwen. Voorts zijn we bijzonder erkentelijk voor de inzet en betrokkenheid van alle DELA-medewerkers.

Eindhoven, 17 april 2020

DELA Coöperatie

De raad van commissarissen

J.W.T. van der Steen, voorzitter

Prof. mr. C.J.H. Jansen, vicevoorzitter

Drs. J.P. de Pender, secretaris

Mw. drs. W. A.P. J. Caderius van Veen RA

Prof. dr. J.J.A. Leenaars RA

Mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

Jaarverslag 2019

Governance & risicomanagement

- > Governance
- > Risicomanagement

Governance

Goede corporate governance gaat over zorgvuldig bestuur, adequaat toezicht en transparante verantwoording. Bij DELA organiseren we onze activiteiten vanuit een visie die gericht is op de belangen van onze leden op lange termijn en die de klanten centraal stelt. De risico's die daarmee gepaard gaan, worden zorgvuldig in het oog gehouden. De kracht van DELA is haar coöperatieve structuur, ondernemerschap en flexibiliteit. Deze sterkte is mede gebaseerd op de principes van de lerende organisatie en de missie, de kernwaarden, onze troeven en de kwaliteit van een integere bedrijfsvoering. DELA streeft onder andere naar excellente dienstverlening met duurzame en toegankelijke producten en diensten, naar goed werkgeverschap en een (zichtbare) maatschappelijke rolinvulling. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste aspecten van onze governance toegelicht.

Governance charter

De corporate governance van DELA stoelt enerzijds op de cultuur van onze organisatie en anderzijds op wet- en regelgeving en best practices. Verordeningen en richtlijnen vanuit de Europese wetgever zoals Solvency II, nationale wetgeving zoals de Wet financieel toezicht inclusief lagere regelgeving, beleidsregels vanuit de toezichthouders en de Code Verzekeraars bieden input voor de governancestructuur van DELA. De corporate governance is uitgewerkt in een governance charter. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd.

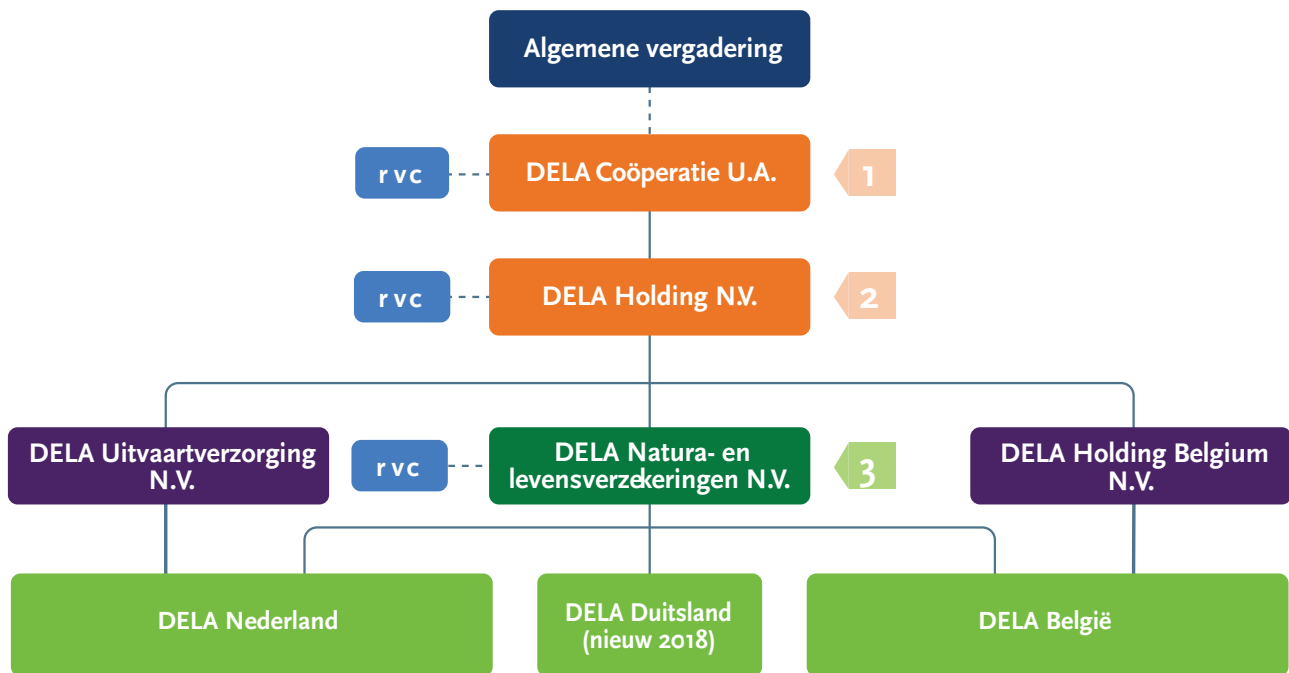
Juridische structuur

DELA Coöperatie U.A. (verder: 'DELA coöperatie') is een coöperatie voor leden die in 1937 is opgericht en tot doel heeft:

- haar leden met raad en daad bij te staan, zodat zij hun toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien;
- voor haar leden en medeverzekerden een waardige en betaalbare uitvaart te waarborgen;
- de reputatie van de levensverzekeringsmarkt en die van het uitvaartwezen te bevorderen.

Structuur

Vereenvoudigde weergave



Toelichting

- 1: afgekort "DELA" (enkelvoudig) of "DELA Groep" (geconsolideerd). Bestuursleden: zie personalia
- 2: afgekort "DELA Holding" (enkelvoudig) of "DELA Holding Groep" (geconsolideerd). Zelfde bestuursleden als DELA Coöperatie U.A., zie personalia
- 3: afgekort "DELA Natura" (enkelvoudig) of "DELA Natura Groep" (geconsolideerd)
- rvc: in personele unie voor deze drie entiteiten, zie personalia

DELA is een coöperatie met uitgesloten aansprakelijkheid voor de leden. De coöperatie wordt gevormd door alle verzekerden die bij het aangaan van een verzekering, die is ondergebracht in de coöperatie, tevens lid worden van de coöperatie.

Onder DELA Coöperatie U.A. ressorteert DELA Holding N.V. De bestuurders van de coöperatie zijn tevens de bestuurders van DELA Holding N.V.

Onder de holding vallen drie hoofdenootschappen: DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: DELA Natura), DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Holding Belgium N.V.

In DELA Natura zijn de Nederlandse, Belgische en Duitse verzekeringsactiviteiten ondergebracht. De Belgische en Duitse verzekeringen vallen daarmee, net als de Nederlandse verzekeringen, onder de Nederlandse vergunning die is verstrekt door De Nederlandsche Bank.

In DELA Uitvaartverzorging N.V. zijn de uitvaartactiviteiten voor Nederland ondergebracht. De Belgische uitvaartactiviteiten zijn ondergebracht bij de hoofdenootschap DELA Holding Belgium N.V.

Hoofdenootschappen kennen dochters en deelnemingen.

DELA Holding N.V. is steeds bestuurder bij de hoofdenootschappen. Elke hoofdenootschap is steeds bestuurder bij een dochtervenootschap. Per venootschap kan daarnaast een directeur zijn aangesteld. De bevoegdheden van de directeur zijn per venootschap vastgelegd in de statuten van de venootschap en in de bevoegdhedenregeling van het betreffende bedrijfsonderdeel en blijken uit de inschrijvingen bij de Kamer van Koophandel.

Het inschrijvingsnummer van DELA Coöperatie bij de Kamer van Koophandel is 17012026.

Leden

Alleen natuurlijke personen kunnen lid zijn van de coöperatie. Om lid te kunnen zijn, dienen zij met één of meer dochtermaatschappijen een door de algemene vergadering aangewezen (verzekerings)overeenkomst te hebben gesloten.

De coöperatie is verdeeld in afdelingen. Het aantal, de namen en grenzen van de afdelingen worden in het huishoudelijk reglement beschreven. Ieder lid van de coöperatie behoort tot een afdeling.

Ereleden Coöperatie DELA

Naam

De heer F.H.J. Boons

De heer J.A.G. Dirks

De heer dr. W.M. Van den Goorbergh

De heer prof. mr. S.C.J.J. Kortmann

De heer dr. J. Kremers

De heer drs. A.J.M. Lauvenberg

De heer C.C.M. Libregts

De heer A.W.M. van de Zande

Algemene vergadering

De algemene vergadering van DELA Groep fungeert als 'hoogste niveau aandeelhouder' en wordt gevormd door personen die uit de leden van de coöperatie zijn gekozen. De algemene vergadering bestaat uit 36 leden en 36 plaatsvervangende leden. Zowel de leden als plaatsvervangende leden wonen de algemene vergadering bij, die in beginsel twee keer per jaar plaatsvindt. Hieronder is de ledenlijst van de algemene vergadering opgenomen die geldt per 17 april 2020.

In de vergadering worden de belangrijke zaken over coöperatie DELA besproken. Dit zijn bijvoorbeeld:

- De begroting van het komende jaar;
- Het jaarverslag van het af te sluiten boekjaar;
- Het vaststellen van de jaarrekening en het decharge verlenen aan het bestuur en de raad van commissarissen;
- Goedkeuring van aanpassingen in de verzekeringsproducten van DELA, die betrekking hebben op alle verzekerden. Een voorbeeld hiervan is de jaarlijkse premieverhoging;
- Benoemingen van bestuurders en commissarissen.

Verder wordt de algemene vergadering gevraagd om mee te denken over belangrijke ontwikkelingen voor de coöperatie. Daarnaast staan bijvoorbeeld zaken als het DELA fonds, de klachtenafhandeling of de werkwijze van uitvaartverzorging op de agenda.

Om lid van de algemene vergadering te kunnen worden, moet iemand vijf jaar of langer lid zijn van coöperatie DELA.

Ledenraad

Afdeling	Lid	Plaatsvervangend lid
Achterhoek	Mevrouw W. Ruesink-Orriëns	De heer W. ten Hooven
Almelo, Enschede e.o.	De heer J. Mulstege	De heer J.J.M. Brouwer
Amsterdam, Amstelveen, Flevoland	De heer A. Prins	De heer B. Ramautarsing
Arnhem, Z.O.	Mevrouw M. van Zwam-Jagers	De heer W. Ankersmit
Breda	De heer A.J.M. Strik	De heer C. De Witte
Drenthe, N.W. Overijssel	Vacature	Mevrouw A.L. Weijenberg
Eindhoven	De heer R.P.C. Libregts*	Mevrouw K. Wagt
Friesland, Groningen	De heer J.G.J.M. Wennink	Mevrouw mr. drs. P.W.M. Zomer
Gebied om Breda	De heer L.A.M. Everts	De heer A. Matheeuwsen
Gebied om Eindhoven	Mevrouw A.C. van Gils-Dirks*	Dhr. J.W.C.M. Van de Rijt
Gebied om Rotterdam	De heer J.A.M. Heppe	Mevrouw C.C.A.E. van der Loo
Gebied om 's-Hertogenbosch, Maaskant	De heer drs. J.E.M. Slenter*	Mevrouw H. Litmaath
Gebied om Tilburg	De heer M.A.E. van den Boer	Mevrouw M.A. Schaafsma
Helmond e.o., Kempenland	Mevrouw J. Beerens	Mevrouw D. De Hoon-Sanders
Land van Maas en Waal, Bommelerwaard	De heer R. Asschert	De heer C. Bekkers
Langstraat, Land van Altena	De heer N. Teunissen	Mevrouw I. Brokken-Janssen
Maastricht, Zuid Limburg	De heer R.J.P. van der Burgt	De heer I. Habets
Midden Meierij	De heer J.T.H.M. Schepers	De heer H.J.J. van Gogh
Noord Holland Noord	De heer R. de Graaf	De heer M.H. ten Have
Noord Holland West	Mevrouw M.M. Scheen	De heer C. Hoogland
Noord Limburg en Land van Cuijk	De heer R. Oehmen	Vacature
Oostelijk Midden Limburg	De heer J. Zeelen	De heer J.F.P. Leurs
Oostelijke Mijnstreek	De heer E.E.T.M. Kalnenek	De heer J.M.W. Scholtis
Rijnstreek	Mevrouw Ir. R.M.A.B. Ubachs	De heer T.W.H. de Bruijn
Roosendaal, Bergen op Zoom e.o.	De heer C.A. van Loon	De heer drs. R.P.A. van Meer RA
Rotterdam	De heer A.A. van 't Hof	De heer S. Will
's-Gravenhage, Leiden e.o.	De heer J.M.M. Hoogstraaten	Mevrouw A. Goes
's-Hertogenbosch	De heer C.L. Groeneweg	Mevr. A.M.J.G. Van Lier
Tilburg	Mevrouw E. Hensen-Timmermans	Mevrouw E.H.M. Verheijen
Utrecht Noord en Oost	De heer G.C.A.M. van Bree RA*	De heer Ing. M.P. Meeder MBA
Utrecht, Utrecht West, Het Gooi	Mevrouw I. Dijst	Mevrouw S. Pieters
Veluwe	Mevrouw J.M. Spruijt	De heer R.G.J.M. Spierings
Westelijk Midden Limburg, Westelijke Mijnstreek	De heer D.L.A.M. Bindels	Mevrouw W.C.H.M. Bindels
Z.O. Brabant en Brabantse Peel	De heer F.J.J. Paumen	De heer L.A. Janssen
Zeeland	De heer R.A.J. van de Bank	Mevrouw I. Wojtal
Zuid Holland Zuid	De heer C.M.J. Mierop	De heer Mr. A. Scheurwater

* leden Vertrouwenscommissie

Vertrouwenscommissie

Naast de algemene ledenraad fungeert een vertrouwenscommissie, bestaande uit vier leden, allen door de algemene vergadering uit haar leden gekozen.

Taak

De vertrouwenscommissie heeft tot taak om, binnen het kader van de bevoegdheden van de algemene vergadering, een goede samenwerking te bevorderen van de algemene vergadering met het bestuur en met de raad van commissarissen. De vertrouwenscommissie wordt met het oog op haar taak door de raad van commissarissen uitgenodigd om voorafgaand aan iedere te houden algemene vergadering met de raad van commissarissen te vergaderen. Daarnaast vergadert de vertrouwenscommissie minimaal 1 keer per jaar met alleen het bestuur van de coöperatie.

Zittingstermijn

Elk lid van de vertrouwenscommissie wordt gekozen voor een periode van maximaal vier jaar. Ieder jaar treedt één lid af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. Een aftredend lid is direct herkiesbaar. De maximale zittingstermijn in de vertrouwenscommissie is twaalf jaar.

Raad van commissarissen

Samenstelling

De raad van commissarissen bestaat uit een door die raad te bepalen aantal van ten minste vijf en ten hoogste zeven natuurlijke personen. Indien mogelijk zijn twee commissarissen afkomstig uit de leden of plaatsvervangend leden van de algemene vergadering. De samenstelling van de raad van commissarissen is zodanig dat de combinatie van ervaring, deskundigheid en onafhankelijkheid van zijn leden voldoet aan de profielschets en de raad in staat stelt zijn diverse verplichtingen te voldoen. De commissarissen worden op voordracht van de raad van commissarissen benoemd door de algemene vergadering.

Taken

Tot de taken en verantwoordelijkheden van de raad van commissarissen wordt onder meer gerekend: het houden van toezicht en controle op en het adviseren van het bestuur omtrent de realisatie van de doelstellingen van de coöperatie, de strategie en de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten, de opzet en werking van de interne risicobeheersing en controlesystemen, het financiële verslaggevingsproces, de naleving van de wet- en regelgeving en het risicobeleid. Daarnaast zorgt de raad voor het naleven en handhaven van de corporate governance structuur, het goedkeuren van de jaarrekening, begroting en kapitaalinvesteringen, het selecteren en aanstellen van de externe accountant en actuaris, het goedkeuren van de risicobereidheid, het voordragen van leden van het bestuur voor benoeming en ontslag en het vaststellen van het beloningsbeleid. De raad selecteert en draagt zijn leden voor benoeming voor aan de algemene vergadering. Ook toetst de raad

het beloningsbeleid en evalueert het functioneren van het bestuur. De voorzitter van de raad is aanspreekpunt voor vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen.

Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van de coöperatie en de met haar verbonden ondernemingen. Zij maken een zorgvuldige afweging van de belangen van de diverse stakeholders van de coöperatie waaronder leden en medewerkers. De raad van commissarissen is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn functioneren.

Reglementen

De raad van commissarissen kent een intern reglement, waarbij regels worden gegeven omtrent de besluitvorming van de raad van commissarissen. Het reglement wordt opgesteld door de raad en vastgesteld door de algemene vergadering. Het reglement dient ter aanvulling op de regels en voorschriften die op de raad van commissarissen van toepassing zijn op grond van Nederlands recht en de statuten van de coöperatie.

Benoeming, zittingstermijn

Elke commissaris wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar, met dien verstande dat een commissaris uiterlijk aftreedt na afloop van de eerste algemene vergadering die gehouden wordt nadat vier jaar na zijn laatste benoeming zijn verstreken. Een aftredend lid is direct herbenoembaar, mits de maximale zittingsperiode van twaalf jaar niet is of wordt overschreden.

Commissies

De raad van commissarissen kent een auditcommissie, een riskcommissie en een remuneratie- en benoemingscommissie.

Deelnemingen

De leden van de raad van commissarissen van DELA Coöperatie zijn eveneens aangesteld als commissaris bij DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: 'DELA Natura Groep'). Bij DELA Natura Groep is de instelling van een raad van commissarissen verplicht gesteld op grond van de Wet financieel toezicht (Wft).

Bestuur

De coöperatie heeft een bestuur. Dit bestaat uit een door de raad van commissarissen te bepalen aantal natuurlijke personen. Het bestuur is, uitgezonderd de beperkingen in de statuten, belast met het besturen van de coöperatie en het beheer van haar vermogen. Het bestuur kan bepalen met welke taak elke bestuurder in het bijzonder is belast. De taakverdeling dient goedgekeurd te worden door de raad van commissarissen.

Beleggingen

De beleggingsactiviteiten voor DELA Groep vinden vanuit Nederland plaats. DELA heeft een beleggingsadviescommissie (BAC). De BAC heeft een adviserende en toetsende rol richting het bestuur op het gebied van beleggingen. Daarnaast wordt advies gevraagd omtrent beleidsvoorstellen, beleidswijzigingen, en uitvoering van het beleid op dit gebied. Significante vastgoedtransacties die de € 25 miljoen overschrijden worden ter advies voorgelegd aan de BAC. Als de BAC een advies geeft dat door het bestuur wordt afgewezen, dan dient dit door het bestuur bij de raad van commissarissen te worden gemeld. De BAC heeft expliciet de rol van adviseur en toetst of de voorstellen consistent, compleet en deugdelijk zijn op rendement en risico. Het bestuur en de raad van commissarissen behouden hun eigen verantwoordelijkheden. De BAC is samengesteld uit minimaal drie externe leden. De leden worden benoemd door de raad van commissarissen op voordracht van het bestuur.

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

Een van de deelnemingen van de Groep is DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: 'DELA Natura Groep'). Hierin zijn de verzekeringsactiviteiten ondergebracht, inclusief het hierop betrekking hebbend personeel. De rvc van DELA Natura Groep kent dezelfde leden als die van DELA Coöperatie (in personele unie).

DELA Natura Groep staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) en is geregistreerd onder vergunningsnummer 12000437. Het inschrijvingsnummer van DELA Natura bij de Kamer van Koophandel is 17078393.

Zelfstandige bedrijfsonderdelen

De groep kent zelfstandige bedrijfsonderdelen (ZBO's). Per datum dagtekening van dit jaarverslag kent de DELA Groep drie ZBO's, zijnde DELA Nederland, DELA België en DELA Vastgoed.

Een ZBO kent een eigen directieteam, dat rapporteert aan het bestuur. Binnen het bestuur is één bestuurslid aangewezen dat als eerstverantwoordelijke optreedt richting een ZBO. Het directieteam heeft een reglement waarin verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het team zijn geregeld. Het directieteam van een ZBO draagt zorg voor het uitvoeren van de strategie, stuurt aan en verzorgt managementinformatie ten behoeve van de consolidatie van de groep, draagt zorg voor het afhandelen formele/juridische zaken en voor juiste besluitvorming zoals opgenomen in de statuten van het bedrijfsonderdeel en het reglement. Met dit besturingsmodel is een deskundige en evenwichtige bedrijfsvoering met adequate checks en balances gewaarborgd.

Beleid: voor groep of bedrijfsonderdelen

Beleid dat geldt voor de gehele groep valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuur en is groepsbeleid. Beleid dat betrekking heeft op een ZBO valt onder de verantwoordelijkheid van het directieteam van het ZBO. De directieteams van de ZBO's stellen binnen deze kaders een eigen beleid op. Als groepsbeleid (buiten de beleidsstukken van de tweede en derde lijn) zijn onder andere aangemerkt:

- Merkenbeleid;
- IT-beleid;
- Beloningsbeleid;
- Securitybeleid (informatiebeveiliging en BCM);
- Privacybeleid;
- Kapitaalmanagementbeleid;
- Beleggingsbeleid;
- Datamanagementbeleid;
- ORSA-beleid;
- ALM-beleid;
- Beleid interne beheersing.

Activiteiten België

DELA België bestaat uit verzekeringsactiviteiten die zijn ondergebracht in de Nederlandse vennootschap DELA Natura Groep en uitvaartverzorgingsactiviteiten die onderdeel zijn van Belgische vennootschappen (hoofdvennootschap is DELA Holding Belgium N.V.). Verzekeringsactiviteiten vinden plaats binnen de entiteit DELA Enterprises NV. Het betreft een bijkantoor van de Nederlandse entiteit DELA Natura Groep. Dit betekent dat de verzekeringsactiviteiten gevoerd worden onder de vergunning die is afgegeven door DNB en dat, wat betreft het prudentieel toezicht, de activiteiten onder toezicht staan van DNB. Voor wat betreft het gedragstoezicht legt DELA België verantwoording af aan de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, de Financial Services and Markets Authority (verder: 'FSMA').

Per 1 januari 2020 is Sandra Schellekens benoemd tot CEO van DELA België. De afgelopen 5 jaar was zij al directeur Uitvaartverzorging binnen DELA Nederland en vervulde daarnaast een functie als bestuurslid binnen BGNU. Vanaf 1 februari 2019 is zij aan het werk in België. Vanaf die datum bekleedt zij op interimbasis de functie directeur Verzekeringen binnen DELA België. Vanaf 1 juli 2019 heeft voormalig CEO Jack van der Putten zijn taken stapsgewijs overdragen.

Activiteiten Duitsland

De marketing- en salesactiviteiten in Duitsland vinden plaats via een bijkantoor in Düsseldorf, Duitsland (artikel 2:115 Wft). Alle overige activiteiten vinden op het hoofdkantoor van DELA Natura Groep in Eindhoven (DELA Nederland) plaats. In beginsel vallen de activiteiten in Duitsland onder het beleid van DELA Nederland. Het gedragstoezicht vindt plaats door de BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) in Duitsland.

Integriteit

DELA vindt het van belang dat er voortdurend sprake is van een deskundige en evenwichtige bedrijfsvoering met adequate checks en balances in een juiste cultuur. De cultuur van DELA kenmerkt zich door de waarden betrokken, integer en ondernemend.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Het bestuur van DELA is verantwoordelijk voor het verwezenlijken van toereikende waarborgen met betrekking tot een integere bedrijfsvoering. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van een integere bedrijfsvoering.

Gedragswijzer

Een belangrijk onderdeel van het integriteitsbeleid van DELA is waarborgen dat elke medewerker van DELA integer handelt. Integer houdt in dat de medewerkers eerlijk, open, duidelijk en zorgvuldig zijn. Om nader invulling te geven aan het begrip integriteit door medewerkers is de Gedragswijzer opgesteld. In de Gedragswijzer wordt voor een aantal aandachtsgebieden nader aangegeven welke regels alle medewerkers in acht dienen te nemen ter bevordering van integer handelen. De Gedragswijzer en onderliggende regelingen zijn gebaseerd op interne en externe regelgeving. De Gedragswijzer en regelingen zijn opgesteld voor DELA Nederland en zijn ook van toepassing op de ZBO DELA Vastgoed. DELA België kent een code integriteit met onderliggende regelingen, die specifiek geënt zijn op de Belgische situatie en markt, inclusief Belgische regelgeving, maar wel passend binnen de code en regelingen zoals hieronder beschreven.

In de Gedragswijzer gaat het onder meer om de volgende aandachtsgebieden:

- Borgen invulling integriteitgevoelige functies;
- Belangenverstrengeling en corruptie;
- Ongewenst gedrag;
- Melden vermoeden van misstanden;
- Ongeoorloofde mededinging;
- Privé beleggingstransacties.

Risicomanagement

Risicomanagement draagt rechtstreeks bij aan de langetermijndoelstellingen van DELA waaronder continuïteit, groei, een gezonde financiële positie en een goede dienstverlening aan polishouders, tegen acceptabele kosten. Hierbij draagt goed risicomanagement zorg voor inzicht in de gevoeligheden en correlaties van zowel strategische, financiële, operationele als compliancerisico's, zodat DELA adequaat en daadkrachtig kan anticiperen op ontwikkelingen en daarmee vroegtijdig acties kan nemen ten gunste van het realiseren van de doelstellingen.

Risicomanagementsysteem

DELA heeft als uitgangspunt voor de inrichting van de sturing en beheersing van risico's gekozen voor het zogenaamde "Three lines of defense-model". Dit houdt in dat:

- De eerste lijn primair verantwoordelijk is voor de operaties, resultaten, definitie van de risicobereidheid, naleving van interne controlemaatregelen en effectieve beheersing van risico's;
- De tweede lijn adviseert, coördineert, bewaakt en beoordeelt, onafhankelijk van de eerste lijn en of die eerste lijn ook daadwerkelijk zijn verantwoordelijkheid neemt en daarbij opereert binnen de risicobereidheid van DELA;
- De derde lijn via audits aanvullende zekerheid geeft over de kwaliteit van de interne beheersing.

Om een goede werking van dit model te borgen, is de onafhankelijkheid van de tweede en derde lijn een belangrijk uitgangspunt. Deze is dan ook geborgd binnen DELA. In het onderstaande overzicht is het "Three lines of defense-model" schematisch weergegeven.

"Three lines of defense"-model

1 ^e lijn	2 ^e lijn	3 ^e lijn
Wie: <ul style="list-style-type: none">• Bestuur• Lijn- en stafmanagement	Wie: <ul style="list-style-type: none">• Actuariële functie• Compliance Risk Manager• Financial Risk Manager• Operational Risk Manager	Wie: <ul style="list-style-type: none">• Internal Audit
Taken: <ul style="list-style-type: none">• Risico-identificatie• Risicobeheersing• Risicomonitoring	Taken: <ul style="list-style-type: none">• Onafhankelijke monitoring van en advies aan de eerste lijn inzake risicoidentificering en -beheersing	Taken: <ul style="list-style-type: none">• Beoordeling adequaatheid en doeltreffendheid van het governancestelsel

Identificatie en monitoring van risico's

De identificatie van risico's kan plaatsvinden door zowel de 1e lijn als de 2e lijn. De financial risk manager, operational risk manager, compliance risk manager en actuariële functie inventariseren periodiek de risico's, waarbij ook aandacht wordt besteed aan opkomende risico's. Onderdeel van de reguliere ORSA is daarnaast de beoordeling en toetsing van het risicoprofiel en de beoordeling van de passendheid van het standaardmodel. In het risico- en complianceoverleg (RCO) worden deze bevindingen besproken en gechallenged.

Risicobereidheid

Om rekening te kunnen houden met de risico's die voortvloeien uit belangrijke beslissingen, hanteren we als basis onder andere de risicocategorieën zoals die zijn gedefinieerd in Solvency II. Aan de hand van deze risicocategorieën weegt het management van DELA af welke risico's DELA wil lopen en in welke mate. De resultaten van de afwegingen worden vastgelegd in de risicobereidheid van DELA. De risicobereidheid bestaat uit kwalitatieve statements die kwantitatief vertaald worden in risicolimieten en risicotoleranties. DELA zorgt ervoor dat er steeds voldoende kapitaal aanwezig is om tegenvallers op te vangen. Als dat niet kan of niet wenselijk is, nemen we maatregelen om de risico's te beperken. Met het oog op de ontwikkelingen binnen en buiten DELA evalueren we jaarlijks onze risicobereidheid.

De belangrijkste kwalitatieve statements uit de risicobereidheid zijn:

- DELA wil de inflatielasten van haar verzekerden compenseren door zoveel mogelijk winstdeling te geven;
- DELA neemt marktrisico, rekening houdend met de kenmerken van haar langetermijnverzekeringsverplichtingen en met de ambities om winst te delen en het kernvermogen te verstevigen;

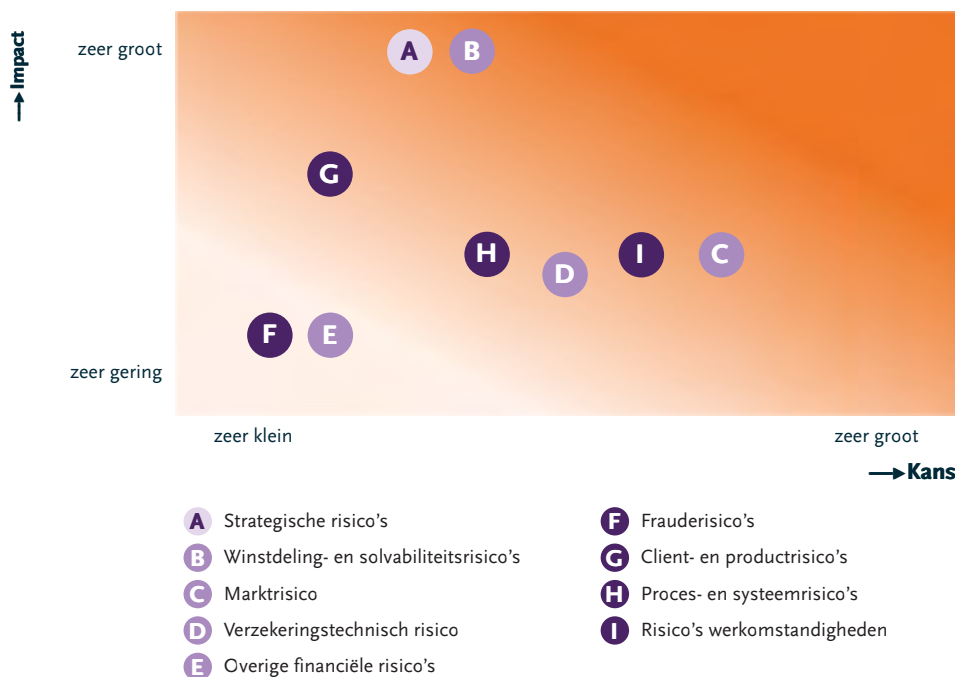
- DELA is kostenefficiënt;
- DELA accepteert geen enkele vorm van interne en externe fraude;
- DELA accepteert geen risico's die de reputatie van DELA in gevaar brengen.

Risicomatrix

DELA hanteert de onderstaande risicocategorieën:

- Strategische risico's;
- Winstdelings- en solvabiliteitsrisico's;
- Verzekeringstechnische risico's;
- Marktrisico's;
- Overige financiële risico's;
- Operationele risico's;
- Integriteitsrisico's;
- Reputatierisico's;
- Overige risico's.

Het risicoprofiel van DELA is in onderstaande grafiek weergegeven. Het operationeel risico is ten behoeve van de bepaling van het risicoprofiel nader opgesplitst in verschillende domeinen, die in onderstaande grafiek separaat zijn weergegeven. Het integriteits- en reputatierisico zijn niet separaat geplote omdat deze resulteren uit of ten grondslag liggen aan de reeds geplote risico's. De overige risico's zijn niet grafisch weergegeven. Een uitgebreide toelichting op deze risico's is opgenomen in de jaarrekening.



Voor een nadere toelichting op de risico's en het management ervan verwijzen we u naar de jaarrekening. Zie de 'Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening', '4. Risicoparagraaf'.

Ontwikkelingen 2019

2019 heeft vanuit risicomanagementperspectief een aantal belangrijke ontwikkelingen gekend die hieronder worden toegelicht.

Overnamebod Yarden

DELA heeft in 2019 een bod uitgebracht op Yarden waarbij, indien goedkeuring van de toezichthouders wordt verkregen, de verzekerings- en uitvaartactiviteiten worden overgenomen. Vanuit financieel perspectief nemen de verplichtingen en beleggingen aanzienlijk toe leidend tot een (in absolute zin) toename van de risico's. Dit betreft echter risico's die voor DELA al bekend zijn. De verzekeringsverplichtingen van Yarden hebben andere karakteristieken dan die van DELA, met name als gevolg van het niet hebben van de premiemaatregel en hebben van een andere winstdelingsregeling. Het renterisico zal als gevolg hiervan toenemen maar in zijn geheel genomen is dat effect beperkt. Het belangrijkste risico betreft de integratie van Yarden in DELA en de operationele inrichting hiervan. Deze zullen indien de goedkeuring verkregen wordt dan ook zeer zeker aandacht krijgen.

Ontwikkeling beleggingsportefeuille

2019 heeft in het teken gestaan van het reduceren van de exposure naar Nederlands winkelvastgoed en de opbouw van de internationale portefeuille van vastgoedfondsen en infrastructuurfondsen. Deze ontwikkelingen tezamen leiden tot een beter spreiding in de beleggingsportefeuille en een afname van het concentratierisico.

Ontwikkeling IT-landschap

DELA is op diverse plekken binnen de organisatie bezig het IT-landschap te vernieuwen. Hiervoor zijn verschillende projecten gestart om dit in goede banen te leiden. Vanuit operationeel perspectief brengt deze vernieuwing risico's met zich mee.

Herkalibratie winstdelingsregeling

In 2019 heeft tevens de herkalibratie van de winstdeling plaatsgevonden. De regeling is in januari 2020 door de algemene vergadering vastgesteld. De aanpassing van de winstdelingsstaffel en aanpassing van de premiemaatregel bij onze Nederlandse uitvaartverzekering en aanpassing van de winstdelingsmethodiek voor enkele andere producten heeft ertoe geleid dat de lusten en lasten voor alle polishouders op een meer evenwichtige wijze verdeeld worden.

Versteving interne beheersing

2019 heeft in het teken gestaan van het verder professionaliseren van het risicomanagement binnen de eerste lijn. Het risicobewustzijn is bij alle afdelingen als gevolg van deze extra aandacht vergroot en ook de verantwoordelijkheid ten aanzien van de verschillende risico's is verder geëxpliciteerd. Als gevolg hiervan zijn met name de operationele en compliancerisico's nog beter in beeld waardoor deze risico's beter gemanaged kunnen worden.

Geconsolideerde jaarrekening

- > Geconsolideerde balans per 31 december 2019
- > Geconsolideerde resultatenrekening over 2019
- > Operationele resultatenrekening
- > Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2019
- > Toelichting op de geconsolideerde balans en
resultatenrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2019

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2019	31-12-2018
ACTIVA			
Immateriële vaste activa	5.1	79.932	88.133
Beleggingen	5.2		
Onroerende zaken		890.477	1.213.934
Deelnemingen		2.882	1.003
Overige financiële beleggingen:			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		2.353.375	1.956.842
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		1.802.648	1.645.147
- Derivaten		8.557	80.905
- Hypothecaire leningen		258.873	283.116
- Overige leningen		236.890	171.914
- Vastgoedfondsen		586.831	252.003
- Infrastructuurfondsen		282.277	40.534
- Beleggingen in liquide middelen		46.677	30.007
- Overige financiële beleggingen		12.097	10.909
		6.481.584	5.686.314
Vorderingen	5.3	169.092	194.221
Overige activa	5.4		
Onroerende zaken eigen gebruik		69.176	67.447
Overige vaste bedrijfsmiddelen		31.187	26.730
Voorraden		2.250	2.124
		102.613	96.301
Overlopende activa			
Nog te ontvangen huur en rente		1.159	1.214
Overlopende activa		15.314	12.741
		16.473	13.955
Liquide middelen		89.670	79.867
TOTAAL ACTIVA		6.939.364	6.158.791

	Ref.	31-12-2019	31-12-2018
PASSIVA			
Groepsvermogen			
Eigen vermogen	5.5	1.433.623	1.048.474
Aandeel derden	5.6	3.268	3.350
		1.436.891	1.051.824
Vorzieningen	5.8	290.667	188.001
Technische voorzieningen	5.9	4.869.891	4.584.184
Langlopende schulden	5.11	156.008	151.236
Kortlopende schulden en overlopende passiva	5.12	185.907	183.546
TOTAAL PASSIVA		6.939.364	6.158.791

Geconsolideerde resultatenrekening over 2019

Opbrengsten en kosten

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2019	2018
Opbrengsten			
Premieopbrengsten	6.1	480.179	450.782
Opbrengsten uit beleggingen	6.2	664.185	-139.287
Omzet uitvaartbedrijf	6.1	113.993	113.475
Overige omzet	6.1	10	109
		1.258.367	425.079
Kosten			
Verzekeringstechnische lasten	6.3	307.241	284.178
Acquisitiekosten	6.5	47.225	44.295
Directe kosten uitvaartbedrijf		109.379	108.559
Personeelskosten	6.4	154.909	145.228
Afschrijvingen	6.7	32.749	34.966
Overige bedrijfskosten	6.6	75.323	53.702
		726.826	670.928
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor rente en belastingen		531.541	-245.849

Groepsresultaat

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	2019	2018
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor rente en belastingen		531.541	-245.849
Rente			
Rentebaten		11	70
Rentelasten		3.578	3.511
		-3.567	-3.441
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		527.974	-249.290
Winstdeling	4.9	42.323	42.321
Groepsresultaat voor belastingen		485.651	-291.611
Belastingen	6.10	-101.873	88.462
Resultaat aandeel derden		228	-243
Groepsresultaat na belastingen		384.006	-203.392

Operationele resultatenrekening

Gesegmenteerde informatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
VERZEKERAAR		
Baten		
Premieopbrengsten	480.179	450.782
Opbrengsten beleggingen	137.065	130.314
Overige omzet	10	109
	617.254	581.205
Lasten		
Verzekeringstechnische lasten	438.113	411.858
Personeelskosten	63.544	59.010
Acquistiekosten	47.225	44.295
Overige bedrijfskosten	29.968	23.405
	578.850	538.568
Operationeel resultaat verzekeraar	38.404	42.637
UITVAARTBEDRIJF		
Baten		
Omzet uitvaartbedrijf	244.865	241.155
Directe kosten uitvaartbedrijf	-109.379	-108.559
	135.486	132.596
Lasten		
Personeelskosten	91.365	86.218
Overige bedrijfskosten	52.453	54.540
Financiële lasten	-465	-1.319
	143.353	139.439
Operationeel resultaat uitvaartbedrijf	-7.867	-6.843

Gesegmenteerde informatie, vervolg

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Operationeel resultaat		
Operationeel resultaat verzekeraar	38.404	42.637
Operationeel resultaat uitvaartbedrijf	-7.867	-6.843
	30.537	35.794
Overige baten en lasten		
Overige incidentele baten	201	4.204
Overige incidentele lasten	-16.551	-10.738
Gift Stichting DELA Fonds	-670	-690
Afschrijvingen goodwill	-20.936	-12.769
	-37.956	-19.993
Beschikbaar voor winstdeling		
Opbrengst beleggingen beschikbaar voor winstdeling en vermogensaanwas	535.393	-265.091
Winstdeling	-42.323	-42.321
	493.070	-307.412
Resultaat voor belasting	485.651	-291.611
Belastingen	-101.873	88.462
Belang van derden	228	-243
Resultaat na belasting	384.006	-203.392

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2019

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Resultaat na belasting	384.006	-203.392
Aanpassingen		
Afschrijving immateriële vaste activa	21.314	23.903
Afschrijving vaste bedrijfsmiddelen	11.436	11.063
Afschrijving geactiveerde acquisitiekosten	17.986	7.967
Toevoeging technische voorziening	267.721	284.725
Waardemutaties beleggingen	-529.116	218.867
Overige mutaties in het eigen vermogen	1.143	218.867
Mutatie overige voorzieningen	102.666	-17.626
Mutatie voorraden	-126	-170
Mutatie vorderingen	25.129	-111.305
Mutatie overlopende activa	-2.518	1.328
Mutatie kortlopende schulden	2.361	-28.917
Mutatie financiële vaste activa	93	-52
	-81.911	389.783
Kasstroom uit operationele activiteiten (a)	302.096	186.391
Investerings- en aankopen		
- in immateriële vaste activa	-13.120	-19.973
- in deelnemingen	-1.972	-372
- in onroerende zaken	-31.936	-69.571
- in geldleningen en effecten	-2.293.226	-1.833.609
- in vaste bedrijfsmiddelen	-23.252	-17.583
- in overige financiële beleggingen	-846	-62.743
	-2.364.352	-2.003.851
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen:		
- in immateriële vaste activa	7	-
- in onroerende zaken	319.403	22.864
- in geldleningen en effecten	1.741.369	1.764.144
- in vaste bedrijfsmiddelen	5.630	11.059
- in overige financiële beleggingen	960	16.770
	2.067.369	1.814.837
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten (b)	-296.983	-189.014

Mutatie minderheidsbelang		-82	2.315
Mutatie langlopende schulden		4.772	2.138
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	(c)	4.690	4.453
Per saldo mutatie liquide middelen	(a)+(b)+(c)	9.803	1.830
Liquide middelen op 1 januari		79.867	78.037
Liquide middelen op 31 december		89.670	79.867

Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening

1. Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

De activiteiten van DELA Coöperatie U.A. ('DELA Coöperatie'), statutair gevestigd in Eindhoven, Oude Stadsgracht 1, KvK-nummer 17012026, en haar groepsmaatschappijen (tezamen 'DELA Groep') bestaan uit verzekeren, beleggen en het verzorgen van uitvaarten. De verzekeringsproducten betreffen uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen. De verzekeringsactiviteiten vinden plaats in Nederland, België en Duitsland. Uitvaartactiviteiten vinden plaats in Nederland en België. Beleggingsactiviteiten voor de DELA Groep worden centraal in Nederland aangestuurd.

1.2 Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van DELA Coöperatie, haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin DELA Coöperatie overheersende zeggenschap, direct of indirect, kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enig andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld.

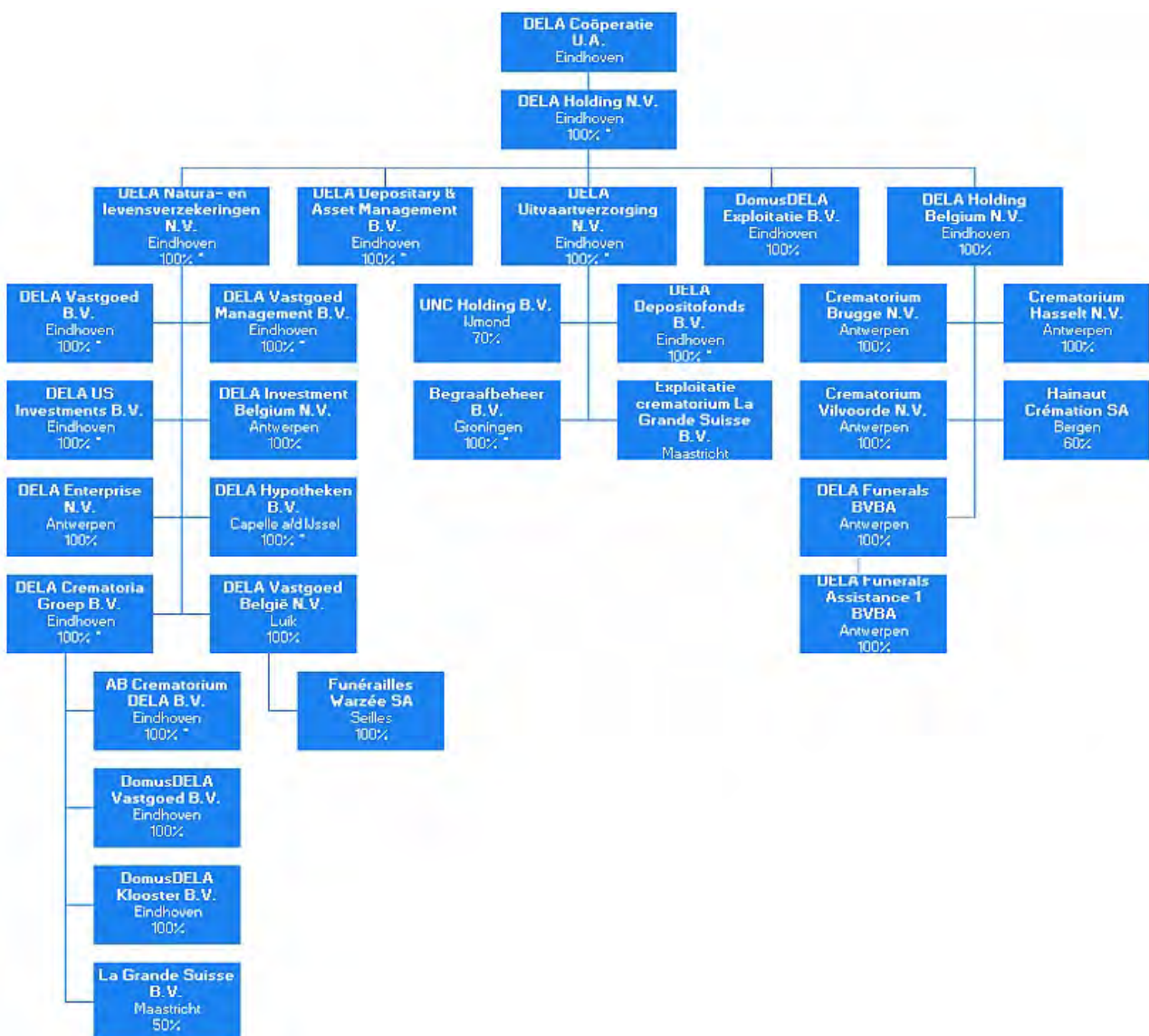
Wanneer er sprake is van een belang in een joint venture wordt dit belang proportioneel geconsolideerd. Van een joint venture is sprake indien als gevolg van een overeenkomst tot samenwerking de zeggenschap door de twee aandeelhouders gezamenlijk wordt uitgeoefend.

Intercompanytransacties, -winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompanytransacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen van DELA Groep.

Om een goed beeld te geven van de afzonderlijke bedrijfsactiviteiten worden de intercompanytransacties en -resultaten tussen verzekeraar en uitvaartverzorger niet geëlimineerd in de operationele resultatenrekening (onderdeel Gesegmenteerde informatie). Dit betreft de uitkeringen van de uitvaartverzekeringen van de verzekeraar aan het uitvaartbedrijf, huren en rentebaten en -lasten op vorderingen en schulden.

Aangezien de resultatenrekening over 2019 van DELA Coöperatie in de geconsolideerde jaarrekening is opgenomen, is in de enkelvoudige jaarrekening volstaan met een weergave van een beknopte resultatenrekening in overeenstemming met artikel 2:402 Burgerlijk Wetboek (hierna BW).

Hieronder is het organogram van de vennootschappen binnen DELA Groep opgenomen:



* Voor deze groepsmaatschappijen is door DELA Coöperatie een zgn. 403-verklaring afgegeven.

Per 1 januari 2019 is Stichting DELA Depositary & Management (gevestigd te Eindhoven) omgezet in een besloten vennootschap (DELA Depositary & Asset Management B.V.) en wordt per deze datum opgenomen in de consolidatie. DELA Holding N.V. heeft 100% belang genomen in DELA Depositary & Asset Management B.V.

Per 1 januari 2019 is Pompes Funèbres Duvivier SPRL gefuseerd met DELA Vastgoed België N.V., waarna deze exclusief het vastgoed is doorverkocht aan DELA Funerals Assistance 1 BVBA waar de uitvaartactiviteiten plaatsvinden.

In 2019 is DELA US Investments B.V. opgericht ten behoeve van investeringen in vastgoed- en infrastructuurfondsen in de Verenigde Staten van Amerika.

Per 1 januari 2019 is DomusDELA Exploitatie B.V. toegevoegd aan de consolidatie. De activiteiten van de entiteit zijn de verhuur en exploitatie van onroerend goed. Vorig jaar werd DomusDELA Exploitatie B.V. nog buiten de consolidatie gehouden omdat destijds onduidelijk was of deze vennootschap al dan niet op korte termijn werd afgestoten of geliquideerd. Dit is niet meer het geval.

DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft op 27 juni 2019 een belang genomen van 50% in Exploitatie crematorium La Grande Suisse B.V. Dit belang kwalificeert als een joint venture en wordt daarom voor 50% meegenomen in de consolidatie.

DELA Crematorium groep B.V. heeft op 27 juni 2019 een belang genomen van 50% in La Grande Suisse B.V. Dit belang kwalificeert als een joint venture en wordt daarom voor 50% meegenomen in de consolidatie.

Op 31 december 2019 zijn DELA Uitvaartvervoer B.V. en DELA Heerhugowaard B.V. gefuseerd met DELA Uitvaartverzorging N.V. De fusie is verwerkt conform de 'carry over accounting' methode, waarbij de boekwaarden van de activa en passiva van de fusierende entiteiten per fusiedatum worden samengevoegd.

In januari 2019 zijn de vennootschappen Uitvaartcentrum Jorissen BVBA en Bertje Deborre BVBA overgenomen door DELA Holding Belgium N.V. In juli zijn beide vennootschappen met terugwerkende kracht per 1 januari 2019 gefuseerd.

Per 1 mei 2019 is de vennootschap Funérailles Warzée SA met 4 uitvaartcentra verworven en opgenomen als dochtermaatschappij van DELA Vastgoed België N.V. In 2020 worden de uitvaartactiviteiten ondergebracht bij DELA Funerals Assistance 1 BVBA.

Deelnemingen worden niet geconsolideerd. In paragraaf 4.2 staat een overzicht van de deelnemingen.

1.3 Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen, worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire bestuurs- en directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van DELA Groep en nauwe verwanten daarvan zijn verbonden partijen.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan worden indien van toepassing de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig zijn voor het verschaffen van het inzicht toegelicht. Inzake overlijdens die bij DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. worden gemeld, wordt de uitvoering in beginsel verzorgd door DELA Uitvaartverzorging N.V. en haar dochtermaatschappijen.

1.4 Acquisities en desinvesteringen van groepsmaatschappijen

Vanaf de overnamedatum worden de resultaten en de identificeerbare activa en passiva van de overgenomen onderneming opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening. De overnamedatum is het moment dat overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend in de betreffende onderneming.

De verkrijgingsprijs bestaat uit het geldbedrag of equivalent dat is overeengekomen voor de verkrijging van de overgenomen onderneming vermeerderd met eventuele direct toerekenbare kosten. Indien de verkrijgingsprijs verschilt van het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva dan wordt het verschil als goodwill aangemerkt.

De maatschappijen die in de consolidatiekring betrokken zijn, blijven in de consolidatie opgenomen tot het moment dat de beslissende zeggenschap wordt overgedragen of dat de maatschappij slechts gehouden wordt om te vervreemden.

1.5 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat het bestuur zich over verschillende zaken een oordeel vormt en dat het bestuur schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen in de toelichting op de betreffende posten. Deze schattingen zijn naar beste weten door het bestuur gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van die schattingen. De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- De waardering van beleggingen;
- De gehanteerde grondslagen voor de technische voorzieningen;
- De waardering van de niet-technische voorzieningen.

1.6 Opmaken en vaststellen jaarrekening

De jaarrekening 2019 is opgemaakt door het bestuur op 17 april 2020 en zal op het moment van publicatie zijn vastgesteld in de algemene vergadering van 6 juni 2020. De jaarrekening 2018 is in de algemene vergadering van 25 mei 2019 conform voorstel vastgesteld.

2. Grondslagen voor balanswaardering en resultaatbepaling

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ). Alle bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven.

De waardering en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts genomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd, tenzij anders vermeld. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn.

2.2 Vreemde valuta

2.2.1 Functionele valuta

De posten in de jaarrekening van de groepsmaatschappijen worden gewaardeerd met inachtneming van de valuta van de economische omgeving waarin de groepsmaatschappij voornamelijk haar bedrijfsactiviteiten uitoefent (de functionele valuta). De euro is de functionele en presentatievaluta van DELA Groep.

2.2.2 Transacties, vorderingen en schulden

Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode zijn in de jaarrekening verwerkt tegen de koers op transactiedatum. Activa en passiva in vreemde valuta die op actuele waarde worden gewaardeerd, worden omgerekend tegen de koers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van monetaire posten zijn in de resultatenrekening verwerkt in de periode dat zij zich voordoen.

Activa die volgens de verkrijgingsprijs worden gewaardeerd in een vreemde valuta, worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum (of de benaderde koers).

2.3 Herverzekeringscontracten

Uit hoofde van met herverzekeraars afgesloten contracten wordt DELA Groep gecompenseerd voor verliezen op uitgegeven verzekeringscontracten.

Herverzekeringspremies, provisies en uitkeringen evenals technische voorzieningen voor herverzekeringscontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen

waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten. Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen waartoe DELA Coöperatie uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, wordt in mindering gebracht op de bruto technische voorzieningen. De kortlopende vorderingen op herverzekeraars zijn opgenomen onder de vorderingen.

De waardering van door en aan herverzekeraars verschuldigde bedragen geschiedt in overeenstemming met de voorwaarden van de herverzekeringscontracten. Verplichtingen uit herverzekering betreffen voornamelijk te betalen premies.

De vorderingen uit hoofde van herverzekeringscontracten worden op de balansdatum beoordeeld op eventuele bijzondere waardeverminderingen.

2.4 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van het boekjaar opnieuw beoordeeld. Bij eventuele significante wijzigingen worden de afschrijvingstermijn en de afschrijvingsmethode herzien.

Om vast te stellen of er voor een immaterieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering wordt verwezen naar paragraaf 2.8.

2.4.1 Goodwill

De bij acquisities betaalde goodwill is gewaardeerd tegen de op het moment van verkrijging vastgestelde reële waarde. Deze waarde is bepaald op basis van het bedrag dat betaald zou worden tussen onafhankelijke partijen die ter zake goed geïnformeerd zijn en tot transactie bereid zouden zijn. De goodwill wordt lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur, welke jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur voor goodwill is 20 jaar.

2.4.2. Overgenomen verzekeringsportefeuilles

De toekomstige kasstromen van overgenomen verzekeringsportefeuilles zijn gewaardeerd tegen de op het moment van verkrijging vastgestelde reële waarde. Deze waarde is bepaald op basis van het bedrag dat betaald zou worden tussen onafhankelijke partijen die ter zake goed geïnformeerd zijn en tot transactie bereid zouden zijn. Deze waarde wordt lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur, welke jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur voor overgenomen verzekeringsportefeuilles is 20 jaar.

2.4.3. Concessies en vergunningen

Kosten van concessies en vergunningen worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs en lineair afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur met een maximum van 20 jaar.

2.4.4. Software

De kosten van aanschaf, ontwikkeling en implementatie van zowel aangekochte als intern vervaardigde softwareapplicaties met een verwachte levensduur van minimaal 5 jaar worden geactiveerd en lineair afgeschreven over de verwachte levensduur met een maximum van 10 jaar. Indien de kosten van aanschaf, ontwikkeling en/of implementatie van een softwareapplicatie lager zijn dan € 0,5 miljoen worden deze direct in de resultatenrekening verantwoord.

2.5 Beleggingen

Hieronder wordt per beleggingscategorie de grondslag van waardering en resultaatbepaling beschreven. Het merendeel van de beleggingen wordt gewaardeerd tegen actuele waarde. Waar een nadere toelichting nodig is op de actuele waarde, is deze in hoofdstuk 4 bij de toelichting op de balanspost gegeven. Zowel ongerealiseerde als gerealiseerde winsten en verliezen ten gevolge van verkopen en waardeveranderingen van beleggingen worden in de resultatenrekening verantwoord. Transactiekosten samenhangend met de aan- of verkoop van beleggingen worden rechtstreeks in de resultatenrekening verantwoord.

2.5.1 Onroerende zaken

Onroerende zaken worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum.

2.5.2 Deelnemingen

Deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaardemethode. Wanneer 20% of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, is er sprake van een wettelijk vermoeden van invloed van betekenis.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderinggrondslagen van de desbetreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover DELA Groep in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, wordt een voorziening getroffen. De eerste waardering van deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Daarna worden, uitgaande van de waarden bij eerste waardering, de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening.

Deelnemingen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. Indien sprake is van een duurzame waardevermindering vindt waardering plaats tegen deze lagere waarde. Afwaardering vindt plaats ten laste van de resultatenrekening.

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen op deelnemingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde van het verstrekte bedrag, gewoonlijk de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

2.5.3 Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren

Aandelen en converteerbare obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde. Aandelen worden gewaardeerd tegen beurskoers op balansdatum.

2.5.4 Obligaties en andere vastrentende waardepapieren

Obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde aan de hand van officiële noteringen in de financiële markten.

2.5.5 Derivaten

Afgeleide financiële instrumenten, waaronder interest rate swaps, aandelenopties en valutatermijncontracten worden gewaardeerd tegen reële waarde. Het betreft niet-beursgenoteerde stukken en deze worden gewaardeerd op basis van financiële modellen, de 'mark-to-model' methode.

Indien afgeleide financiële instrumenten een negatieve waarde hebben, worden deze op de balans gerubriceerd onder de kortlopende schulden.

2.5.6 Hypothecaire leningen

Vorderingen uit hypothecaire leningen worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De directe kosten die samenhangen met het verstrekken van een hypothecaire lening worden opgenomen als aankoopkosten. Zij zijn onderdeel van de geamortiseerde kostprijs en worden geactiveerd op de balans. Op balansdatum wordt beoordeeld of er objectieve waarnemingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van de vorderingen uit hypothecaire leningen. Indien dit het geval is, dient dit verlies verantwoord te worden in de resultatenrekening.

2.5.7 Overige leningen

De beleggingen in bedrijfsleningen worden gewaardeerd tegen reële waarde.

Overige leningen met een vastgestelde rente worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. Geldleningen met een variabele rente worden gewaardeerd tegen reële waarde.

2.5.8 Vastgoedfondsen

Participaties in vastgoedfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardestijging een herwaarderingsreserve gevormd.

2.5.9 Infrastructuurfondsen

Participaties in infrastructuurfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardestijging een herwaarderingsreserve gevormd.

2.5.10 Beleggingen in liquide middelen

Beleggingen in liquide middelen worden gewaardeerd tegen reële waarde die gelijk is aan de nominale waarde.

2.5.11 Overige financiële beleggingen

De overige financiële beleggingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Voor de ongerealiseerde waardestijging wordt een herwaarderingsreserve gevormd. Uitzondering hierop is de kunstcollectie welke tegen kostprijs is gewaardeerd.

2.5.12 Opbrengsten uit beleggingen

Onder opbrengsten uit beleggingen zijn begrepen:

- huuropbrengsten uit beleggingen in onroerende zaken;
- beheerkosten van beleggingen in onroerende zaken;
- dividenden uit deelnemingen gewaardeerd tegen kostprijs;
- beheer- en bewaarkosten van beleggingen;
- dividenden van aandelen en vastgoed- en infrastructuurfondsen;
- interest op beleggingen in vastrentende waarden;
- gerealiseerde resultaten bij verkoop van beleggingen;
- ongerealiseerde resultaten als gevolg van waardemutaties van beleggingen;
- overige rentebaten en-lasten.

Rentebaten en -lasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

2.6 Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde. Bij een verlengde overeengekomen betalingstermijn wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten onder aftrek van een eventuele voorziening wegens oninbaarheid.

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en de passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds. De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in de komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgesteld.

2.7 Overige activa

2.7.1 Onroerende zaken in eigen gebruik

De waardering van deze onroerende zaken geschiedt tegen de kostprijs minus afschrijvingen, rekening houdend met een eventuele afwaardering op basis van een lagere realiseerbare marktwaarde. De afschrijvingen geschieden op basis van een vast percentage van de aanschafwaarde van 3% per jaar. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Kosten voor groot onderhoud worden conform de componentenbenadering geactiveerd en afgeschreven over de verwachte levensduur. Bij een componentenbenadering wordt op onderdelen van een actief afzonderlijk afgeschreven.

2.7.2 Overige vaste bedrijfsmiddelen

De overige vaste bedrijfsmiddelen waaronder inventarissen en auto's zijn opgenomen tegen de aanschafwaarde verminderd met afschrijvingen op basis van de verwachte levensduur, rekening houdend met de eventuele restwaarde. Kosten voor groot onderhoud worden conform de componentenbenadering geactiveerd en afgeschreven over de verwachte levensduur, deze methode was reeds van toepassing.

De afschrijving vindt lineair plaats. De afschrijvingstermijnen zijn als volgt:

- Installaties: 10 jaar;
- Inventaris: 10 jaar;
- Rouwauto's: 8 jaar;
- Overige auto's: 5 jaar;
- Bedrijfskleding: 2 jaar;
- Laptops: 4 jaar.

2.7.3 Voorraden

Voorraden worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs onder toepassing van de FIFO-methode ('first in, first out') of lagere marktwaarde. De verkrijgingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te houden. De lagere marktwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de lagere marktwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

2.8 Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Door DELA Groep wordt op balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig is geweest. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de marktwaarde en de bedrijfswaarde.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, wordt deze bijzondere waardevermindering teruggedraaid tot maximaal de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Ook voor financiële instrumenten beoordeelt DELA Groep op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij aanwezigheid van objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen wordt de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen bepaald en direct verwerkt in de resultatenrekening.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen aflossingswaarde, wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Eventuele terugname van het waardervermindingsverlies wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs. Het teruggenomen verlies wordt dan in de resultatenrekening verwerkt.

2.9 Overlopende activa

De vorderingen worden tegen nominale waarde gewaardeerd. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht.

2.10 Liquide middelen

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

2.11 Aandeel derden

Het aandeel derden als onderdeel van het groepsvermogen wordt gewaardeerd tegen het bedrag van het netto belang in de desbetreffende groepsmaatschappijen.

Voor zover de betreffende groepsmaatschappij een negatieve nettovermogenswaarde heeft, wordt deze negatieve waarde niet toegewezen aan het aandeel derden, tenzij de houders van het aandeel derden een feitelijke verplichting hebben en in staat zijn om de verliezen voor hun rekening te nemen. Zodra de nettovermogenswaarde van de groepsmaatschappij weer positief is, worden resultaten toegekend aan het aandeel derden.

2.12 Voorzieningen

2.12.1 Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

2.12.2 Pensioenvoorziening

Nederland

De pensioenregeling van de Nederlandse groepsmaatschappijen bestaat uit een beschikbare premieregeling. Deelnemers bouwen een pensioenkapitaal op waarmee op het moment van pensionering een pensioenuitkering aangekocht dient te worden.

De belangrijkste kenmerken van deze regeling zijn:

- Werkgever betaalt maandelijks per werknemer een premie aan de uitvoerder;
- Het pensioengevend loon is 14 maal het vaste maandsalaris (2019: maximaal € 107.593);
- De pensioengrondslag waarover de werkgever premie inlegt is het pensioengevend loon minus de wettelijk minimale franchise (€ 13.785);
- De pensioenpremie die betaald wordt aan de uitvoerder is gebaseerd op een leeftijdsstaffel met oplopende premiepercentages uitgaande van een rekenrente van 2%;
- De eigen bijdrage van de werknemer is 4,5% van de pensioengrondslag;
- De regeling leidt niet tot enige verplichting op balansdatum, met uitzondering van verplichtingen die ontstaan uit nog niet betaalde premies.

Voor deelnemers is tevens een nabestaandenpensioen op verzekerd ter grootte van 1,16% van pensioengrondslag maal het aantal dienstjaren vanaf deelname aan de pensioenregeling tot aan de pensioenrichtdatum. Bij arbeidsongeschiktheid is er sprake van premievrijstelling voor de deelnemers. Daarnaast is een aanvullende arbeidsongeschiktheidsuitkering verzekerd waarvan de hoogte van de uitkering afhangt van de mate arbeidsongeschiktheid.

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. Er worden door DELA Groep op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan verzekeringsmaatschappijen betaald. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

België

Ook in België is sprake van een beschikbare premieregeling. Op het moment van pensionering heeft de deelnemer de keuze om het kapitaal eenmalig uit te laten betalen of om dit bedrag om te zetten in een periodieke pensioenuitkering. De belangrijkste kenmerken van deze pensioenregeling zijn:

- Werkgever betaalt maandelijks een premie aan de uitvoerder;
- De premie bedraagt 4% van het referentieloon, verhoogd met 4,4% belasting;
- Het referentieloon bedraagt 13,92 maal het bruto maandloon.

Er is tevens een overlijdensverzekering voor de werknemer afgesloten waarbij de nabestaanden een overlijdenskapitaal ontvangen als de werknemer overlijdt vóór de einddatum. In geval van arbeidsongeschiktheid door ziekte, bevalling of een privé-ongeval, ontvangt de verzekerde een vervangingsinkomen.

Duitsland

In Duitsland is geen pensioenregeling van kracht.

Daarnaast neemt DELA Groep een vordering op voor:

- toegezegde restituties als gevolg van een hoge dekkingsgraad van het pensioendepot;
- overrente of winstdeling die overeenkomstig de bepalingen in een verzekeringscontract beschikbaar komt voor DELA Groep;
- voordelen van individuele waardeoverdrachten die ten gunste komen van DELA Groep;
- aanvullende stortingen om de beleggingsmix te garanderen.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomsten wordt beoordeeld welke verplichtingen er op balansdatum bestaan naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de

pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor DELA Groep en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is gebaseerd op nominale waarde, tenzij sprake is van een langlopende verplichting. In dat geval wordt de verplichting tegen contante waarde gewaardeerd. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties.

Toevoeging aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste van respectievelijk ten gunste het resultaat.

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer:

- DELA Groep beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering;
- het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt, zullen toekomen aan DELA Groep;
- de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Ultimo 2019 zijn er voor DELA Groep geen pensioenverplichtingen. Wel is er een vordering op SRLEV N.V. (Zwitserleven) waar de Nederlandse pensioenregeling is ondergebracht. In geval van een onderdekking heeft DELA Groep de keuze om het beleggingsmandaat van de tot en met 2017 geldende middelloonregeling actief in stand te houden door een additionele garantiestorting te doen. Door de gedaalde rente zijn de garantiestortingen opgelopen. Wanneer er geen sprake meer is van onderdekking vloeit de vordering weer terug naar DELA Groep. Dit is voornamelijk afhankelijk van de marktrente.

2.12.3 Voorziening jubilea

De voorziening jubilea wordt opgenomen voor verwachte lasten gedurende het dienstverband. De voor de bepaling van de voorziening gehanteerde actuariële methode staat bekend als Projected Unit Credit-methode. Hierbij wordt rekening gehouden met toekomstige salarisstijgingen, overlevings-arbeidsongeschiktheidskansen en dergelijke. Als lange termijn beleggingsrendement is 1,0% (2018: 1,9%) aangehouden en voor de algemene salarisstijging 2,0% (2018: 2,0%). De AG Generatietafel 2016 en de WIA/IVA-ervaringscijfers zijn toegepast. De aldus berekende verplichting is contant gemaakt tegen 0,8% ultimo 2019 (2018: 1,6%).

12.2.4 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden opgenomen tegen nominale waarde.

12.2.5 Latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de waarderingsgrondslagen die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. Deze hebben voornamelijk betrekking op de fiscaal

afwijkende waardering van onroerende zaken, geldleningen en effecten. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. In Nederland wordt het nominale tarief verlaagd van 25,0% in 2019 en 2020 naar 21,7% vanaf 2021. In België wordt het nominale tarief verlaagd van 29,58% in 2019 naar 25% vanaf 2020. Bij het bepalen van de voorziening is rekening gehouden met de effecten van de nieuwe tarieven. In Duitsland wordt rekening gehouden met het geldende nominale tarief van 30%.

Latente belastingen worden verantwoord voor tijdelijke verschillen, tenzij DELA Groep in staat is het tijdstip van afloop van het tijdelijke verschil te bepalen en het niet waarschijnlijk is dat het tijdelijke verschil in de voorzienbare toekomst zal aflopen.

Latente belastingverplichtingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

2.13 Discretionaire winstdeling

Winstdeling wordt actuarieel berekend en heeft een voorwaardelijk karakter. De verwerking van de discretionaire winstdeling vindt plaats via de post technische voorzieningen. De toevoeging van het bedrag dat DELA Groep onder de technische voorzieningen voor discretionaire winstdeling heeft bestemd, geschiedt ten laste van het resultaat.

2.14 Technische voorzieningen

2.14.1 Algemeen

Het bepalen van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De werkelijke uitkeringen zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de tariefsgrondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten (zie ook 4.10 toereikendheidstoets).

2.14.2 Uitvaartverzekeringen

Voor uitkeringen uit hoofde van verzekeringspolissen die naar verwachting in de toekomst worden gedaan, wordt een verplichting opgenomen zodra de polis van kracht is. De verplichtingen voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico bestaan uit de (met tariefinterest) verdisconteerde waarde van de verwachte toekomstige uitkeringen (inclusief reeds toegekende winstdeling) aan polishouders of andere begunstigden, onder aftrek van toekomstige premies.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in Nederland is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 2,75% interest en op basis van de door het Actuarieel Genootschap gepubliceerde overlevingstafel GBMV 1995-2000, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in België is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen de gebruikelijke interest ten tijde van ingang en op basis van de overlevingstafel HD dan wel MK-FK, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest. De verwachte uitkeringen zijn gebaseerd op de grondslagen van het tarief zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van de polis.

De technische voorziening voor uitvaartverzekeringen zoals gesloten in Duitsland wordt berekend volgens de zuivere netto methode tegen 2% interest. De sterftetekansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.14.3 Overlijdensrisicoverzekering

Voor het DELA LeefdoorPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 3% interest en op basis van de prognosetafels zoals deze ten tijde van de introductie van het tarief door het Koninklijk Actuarieel Genootschap zijn gepubliceerd.

De technische voorziening voor overlijdensrisicoverzekering zoals gesloten in Duitsland wordt berekend volgens de zuivere netto methode tegen 3% interest. De sterftetekansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.14.4 Spaarverzekeringen

Voor het DELA CoöperatiespaarPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de opgebouwde poliswaarde op grond van de ingelegde spaarpremies, de reeds toegekende winstaandelen alsmede de interestvoet behorende bij het tarief.

2.14.5 Premies

De premies bevatten opslagen voor dekking van de kosten. Wanneer de premies worden ontvangen of invorderbaar zijn geworden, vallen de opslagen vrij en zijn deze beschikbaar voor dekking van de werkelijke kosten, waaronder begrepen doorlopende kosten en acquisitiekosten. Voor enkele kleinere technische voorzieningen worden afwijkende grondslagen gehanteerd.

2.14.6 Acquisitiekosten

De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

2.15 Langlopende schulden

Langlopende schulden hebben een looptijd van langer dan één jaar en worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde, die bij aanvang gelijk is aan de geamortiseerde kostprijs.

Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Langlopende schulden worden na eerste verwerking

gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Indien er geen sprake is van (dis)agio is deze gelijk aan de nominale waarde.

Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rente gedurende de geschatte looptijd van de schulden in de resultatenrekening als interestlast verwerkt.

2.16 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden op dezelfde manier gewaardeerd als langlopende schulden, echter hebben de kortlopende schulden een looptijd van gelijk aan of korter dan 1 jaar.

2.17 Overlopende passiva

De overlopende passiva worden tegen nominale waarde gewaardeerd.

2.18 Leasing

Bij DELA Groep bestaan leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij DELA Groep liggen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de resultatenrekening over de looptijd van het contract.

2.19 Opbrengstverantwoording

2.19.1 Premieopbrengsten

De brutopremies bestaan uit de premies die door de polishouders zijn verschuldigd voor afgesloten verzekeringscontracten.

De brutopremies exclusief belastingen en andere heffingen uit hoofde van verzekeringscontracten worden als opbrengst opgenomen wanneer deze verschuldigd zijn door de polishouder. Voor koopsomcontracten en verzekeringen met beperkte premiebetaling wordt de premie opgenomen als bate wanneer deze verschuldigd is, waarbij de eventuele kosten- en risicodekkingen worden uitgesteld en in het resultaat worden opgenomen in een constante verhouding tot de lopende verzekering. Tariefkortingen worden bij het afsluiten van het contract als brutopremie verantwoord en voor een evenredig bedrag opgenomen onder de technische lasten op verzekeringscontracten.

2.19.2 Herverzekeringspremies

De herverzekeringspremies omvatten de premies uit hoofden van afgesloten herverzekeringscontracten. Deze worden naar evenredigheid van de looptijd van het contract als last opgenomen in de resultatenrekening.

2.19.3 Omzet uitvaartbedrijf

De opbrengsten van het uitvaartbedrijf worden genomen op het moment van overlijden. Het merendeel van de uitvaarten wordt verzorgd voor leden. De verzekeraar keert het verzekerd bedrag direct uit na het overlijden van de verzekerde aan het uitvaartbedrijf. Dit waarborgt dat de inkomsten uit hoofde van de uitvaart in dezelfde periode worden genomen als de uitgaven voor het verzekeringsbedrijf. Overige omzet van het uitvaartbedrijf wordt verantwoord op het moment van dienstverlening.

2.19.4 Overige omzet

Onder de overige omzet zijn de opbrengsten verantwoord die voortvloeien uit andere dan operationele activiteiten van DELA Groep.

2.19.5 Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit levering van goederen en diensten onder aftrek van kortingen en dergelijke, van over de omzet geheven belastingen en na eliminatie van transacties binnen DELA Groep. Eén van deze eliminaties ziet toe op de uitkeringen bij de verzekeraar die worden aangewend voor een uitvaart bij de uitvaartverzorger.

2.20 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten zijn de kosten die direct of indirect samenhangen met het afsluiten van verzekeringen, die afhankelijk zijn van en betrekking hebben op het verkrijgen van nieuwe of op verlenging van bestaande verzekeringscontracten. Onder acquisitiekosten worden begrepen provisies, reclame- en andere verkoopkosten. Aan derden betaalde provisies inzake verzekeringsproducten worden geactiveerd. De geactiveerde acquisitiekosten worden in mindering gebracht op de technische voorzieningen en in tien jaar afgeschreven ten laste van het resultaat. Het jaarlijks te activeren bedrag wordt gesaldeerd met de in het jaar teruggevorderde retourprovisies. Acquisitiekosten worden geactiveerd voor zover zij kunnen worden terugverdiend uit het verwachte brutoresultaat van de onderliggende nieuwe productie van dat jaar. De afschrijvingsperiode wordt periodiek beoordeeld. Indien van toepassing wordt de afschrijvingslast aangepast aan de kortere afschrijvingsperiode.

Als onderdeel van de toereikendheidstoets vindt jaarlijks een beoordeling van bijzondere waardevermindering plaats op de geactiveerde acquisitiekosten, waarbij wordt vastgesteld of de toekomstige bijdrage uit de verzekeringsproducten voldoende is om de geactiveerde kosten te kunnen dekken.

2.21 Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten zijn verwerkt in de resultatenrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers en de belastingautoriteiten.

2.22 Afschrijvingen op immateriële en vaste activa

Immateriële vaste activa en vaste bedrijfsmiddelen worden vanaf het moment van ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de economische levensduur, worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa worden verantwoord onder de bijzondere baten en lasten.

2.23 Overige baten en lasten

Dit zijn posten die voortvloeien uit de gewone bedrijfsuitoefening maar op grond van aard, de omvang, het incidentele karakter buiten het operationele resultaat worden gehouden. Dit met het doel om de analyse en de vergelijkbaarheid van het operationeel resultaat over de jaren heen te bevorderen.

2.24 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de resultatenrekening, rekening houdend met fiscaal compensabele verliezen (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

3. Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Kasstromen in vreemde valuta zijn omgerekend tegen de koersen per maandultimo.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en huren, en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. De verkrijgingsprijs van een verworven groepsmaatschappij is opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in geld heeft plaatsgevonden. De geldmiddelen die in de verworven groepsmaatschappij aanwezig zijn, zijn op de aankoopprijs in mindering gebracht.

Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

4. Risicoparagraaf

DELA loopt als verzekerings- en uitvaartbedrijf allerlei risico's en beheerst die voor haar leden, verzekerden, nabestaanden en andere belanghebbenden. DELA heeft een risicomanagementsysteem ingericht om deze risico's te identificeren, te beheersen, te monitoren en hierover te rapporteren.

DELA hanteert de onderstaande risicocategorieën:

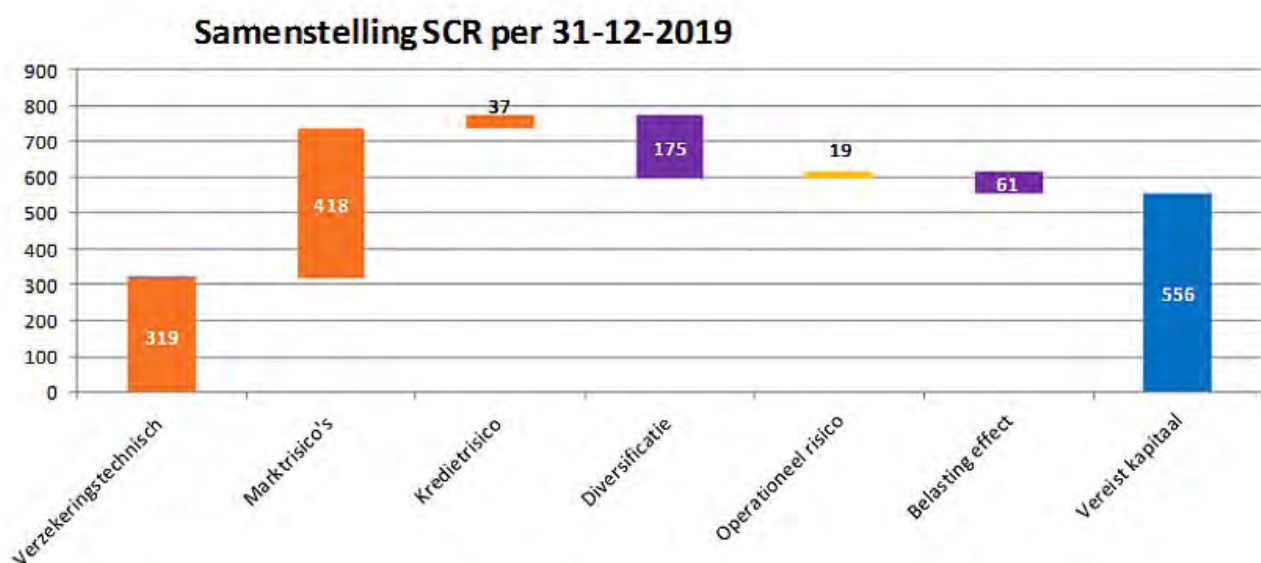
- Verzekeringstechnisch risico;
- Marktrisico;
- Overige financiële risico's;
- Operationeel risico;
- Strategische risico's;
- Winstdelings- en solvabiliteitsrisico's;
- Integriteitsrisico;
- Reputatierisico;
- Overige risico's.

Deze risicocategorieën worden hierna verder toegelicht.

DELA gebruikt voor de kwantificering van de risico's het standaardmodel onder Solvency-II en vindt dit model passend voor het kwantificeren van haar risico's. Voor DELA geldt –gezien haar portefeuille van levensverzekeringen- dat het verzekeringstechnisch risico louter het levenrisico omvat.

Vereist kapitaal

In de grafiek hieronder is de opbouw van de vereiste kapitaal (SCR) voor DELA Coöperatie grafisch weergegeven.



Duidelijk is dat de verzekeringstechnische risico's en de marktrisico's voor DELA de grootste risico's zijn. Elk van de risicocategorieën wordt in het vervolg nader toegelicht. Ieder categorie voor zich vormt het 1 in 200 jaar scenario voor de betreffende risicocategorie. In de praktijk zullen deze risico's zich niet allemaal tegelijkertijd manifesteren. Daarom wordt middels de onder het standaardmodel voorgeschreven correlatiematrix een correctie bepaald: het diversificatie-effect.

Het verliescompenserend vermogen van uitgestelde belastingen geeft een afslag op het vereiste kapitaal. De gedachte hierachter is dat een verlies ter grootte van het vereiste kapitaal (het 1 in 200 jaar scenario) leidt tot een fiscaal verlies waardoor dit verlies kan worden verrekend met toekomstige winsten. Bedrijfseconomisch gezien houdt dit in dat een gedeelte van het bruto verlies door een verlaging van toekomstige belastingdruk wordt gefinancierd.

Stresstesten

DELA stelt jaarlijks de ORSA rapportage op. Daarin worden een aantal stresstesten beschreven die zijn uitgevoerd om de weerbaarheid van de kapitaalpositie te toetsen. De uitgevoerde stresstesten liggen op het terrein van:

- negatieve ontwikkelingen in rentecurves;
- marktschokken;
- reputatieschade gevolgd door dalende portefeuilles;
- stijging van kosten.

Uit de testen blijkt dat de solvabiliteitspositie robuust is.

Om voorbereid te zijn op overschrijding van interne dan wel wettelijke normen zijn mogelijke managementacties uitgewerkt, zodat deze kunnen worden ingezet om binnen de in het kapitaalmanagementbeleid gestelde termijnen voldoende solvabel te zijn.

4.1 Verzekeringstechnische risico's

Het verzekeringstechnisch risico is het risico dat de omvang en het tijdstip van uitkeringen niet overeenstemmen met de verwachtingen zoals opgenomen in de premiestelling. De belangrijkste zijn daarvan het kortlevenrisico, het onnatuurlijk-vervalrisico en het kostenrisico. De werkelijke ontwikkeling van de verzekeringsportefeuille stemt dan niet overeen met de grondslagen zoals gehanteerd bij de premiebepaling waardoor de opgebouwde technische voorzieningen ontoereikend zijn voor de uitkeringen. Er wordt gebruik gemaakt van risicomitigerende maatregelen om de negatieve effecten op de technische voorzieningen gedeeltelijk te voorkomen dan wel de impact te beperken.

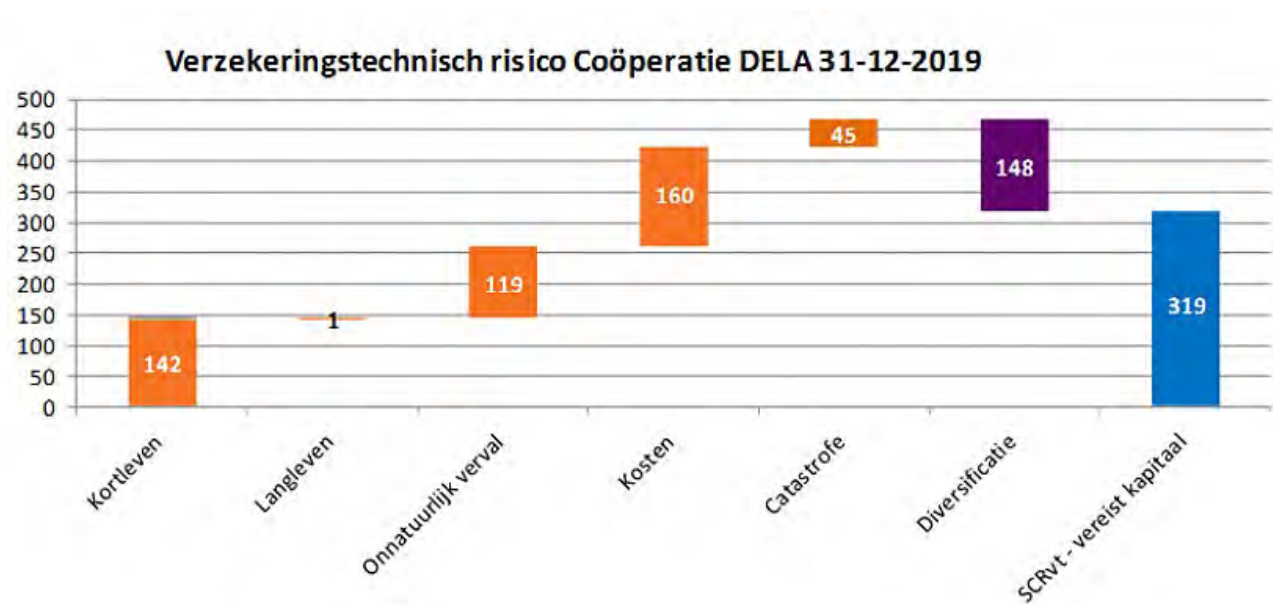
Onder het Solvency-II standaardmodel dient een verzekeraar kapitaal aan te houden om het risico op te kunnen vangen dat de technische voorzieningen hoger zijn dan op grond van haar uitgangspunten werd verwacht.

DELA staat via DELA Natura alleen bloot aan het levensverzekeringsrisico aangezien het alleen levensverzekeringen voert. De portefeuille van DELA Natura bestaat voor een belangrijk deel uit uitvaartverzekeringen. Hierbij worden aparte tarieven voor Nederland, België en Duitsland gebruikt. Deze tarieven zijn gebaseerd op de specifieke kenmerken en uitgangspunten (kosten, vervalpercentages en overlevingstafels) die in het betreffende land passend zijn. Jaarlijks wordt onderzocht of deze uitgangspunten passen bij de ontwikkeling van betreffende portefeuilles. De portefeuille is groot in aantal en omvang. Hierdoor is de kans op schommelingen in de resultaten beperkt.

Daarnaast voert DELA in Nederland en Duitsland een tijdelijke overlijdensrisicoverzekering. De verzekerde kapitalen zijn hierbij aanzienlijk hoger dan bij de uitvaartverzekeringen. Voor deze portefeuille wordt gebruik gemaakt van risicomitigerende maatregelen om de volatiliteit van de resultaten te beperken. Dit gebeurt middels herverzekering. Jaarlijks wordt beoordeeld of het gevoerde herverzekeringsbeleid past bij haar risk appetite.

Tot slot voert DELA Natura in Nederland een vermogensopbouwproduct. Het overlijdensrisico in deze portefeuille is beperkt tot 10% van de opgebouwde waarde.

In navolgende grafiek is de opbouw van het verzekeringstechnisch risico grafisch weergegeven.

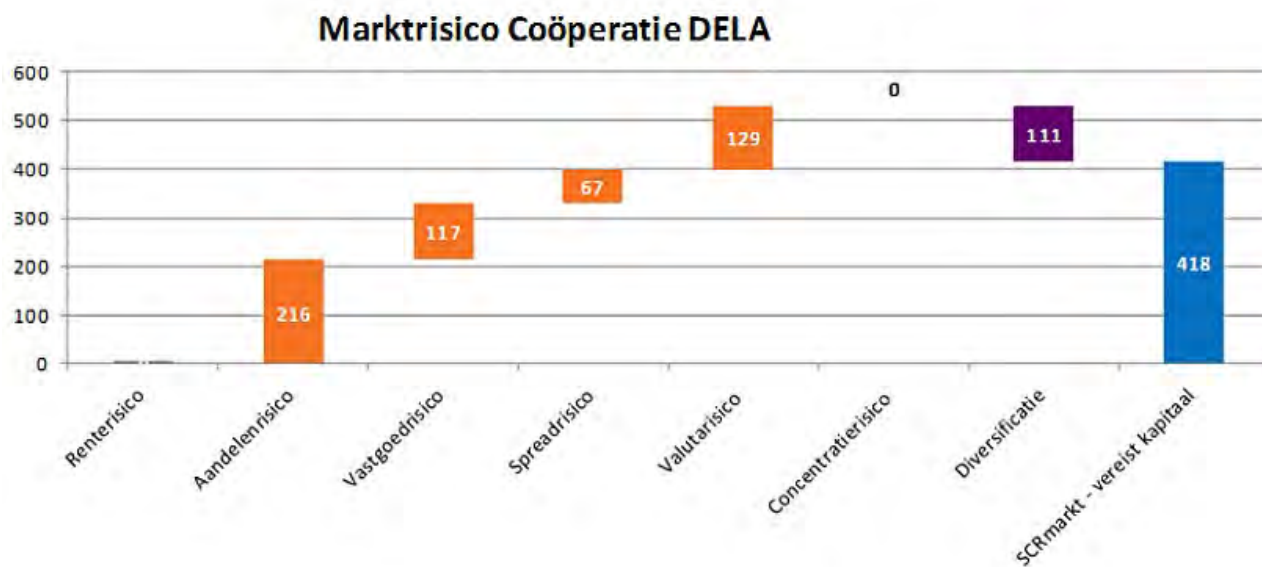


4.2. Marktrisico

Het marktrisico is het risico op mogelijke verliezen door ongunstige ontwikkelingen op de financiële markten. De waarde van de beleggingen en de waarde van de verplichtingen hangen af van de ontwikkelingen op de financiële markten, de samenstelling van de beleggingsportefeuille en de kenmerken van de verzekeringsverplichtingen. DELA heeft middels derivaten een deel van het aandelenrisico en valutarisico gemitigeerd.

DELA hanteert met betrekking tot haar beleggingsbeleid het prudent person principe. Elke drie jaar wordt een ALM-studie uitgevoerd.

In de navolgende grafiek is de opbouw van het marktrisico grafisch weergegeven.



4.3 Overige financiële risico's

4.3.1 Kredietrisico

Kredietrisico (ook wel: tegenpartij-kredietrisico) is het risico dat verliezen optreden door een onverwacht in gebreke blijven of een onverwachte verslechtering van de kredietwaardigheid van de tegenpartijen en debiteuren van een verzekeraar. Dit betreft met name vorderingen inzake hypotheek, herverzekeraars, derivaten en overige vorderingen op debiteuren.

4.3.2 Liquiditeitsrisico

Liquiditeitsrisico is het risico dat DELA op enig moment niet aan haar financiële verplichtingen jegens polishouders of andere crediteuren kan voldoen omdat activa niet snel genoeg verhandeld kunnen worden. Liquiditeitsrisico wordt binnen Solvency-II niet in een kapitaal-eis (SCR) uitgedrukt.

DELA dient voldoende liquiditeiten ter beschikking te hebben om claims uit te kunnen betalen die voortvloeien uit de gesloten verzekeringsovereenkomsten, maar ook om de overige jaarlijkse lasten te kunnen betalen. Er wordt gebruik gemaakt van meerdere banken om over meerdere kredietfaciliteiten te kunnen beschikken. Daarnaast heeft DELA ook kredietfaciliteiten bij de custodian van de aandelen en obligaties.

4.4 Operationele risico's

Naast de bovengenoemde financiële risico's kent DELA ook operationele risico's. Dit zijn risico's die voortkomen uit invloeden van buitenaf, uit het falen van mensen, processen en systemen of het niet voldoen aan wet- en regelgeving. Onderstaand wordt nader ingegaan op de belangrijkste operationele risicogebieden.

4.4.1 Frauderisico

Frauderisico's zijn de risico's op verliezen als gevolg van handelingen waarmee wordt beoogd te frauderen, eigendommen te verduisteren of wet- en regelgeving of het ondernemingsbeleid te ontduiken of te omzeilen. Er zijn maatregelen getroffen die deze risico's beperken. Deze maatregelen zijn onder andere vastgelegd in het fraudebeleid, het inkoopbeleid, interne procedures en interne controles.

4.4.2 Cliënt- en productrisico

Dit zijn risico's op verliezen als gevolg van het onopzettelijk of uit onachtzaamheid niet nakomen van een professionele verplichting naar bepaalde cliënten of als gevolg van de aard of het ontwerp van een product. Met scherpe procedures (zoals onder andere het product approval en review proces), protocollen en interne controles worden risico's op onvolkomenheden in verzekeringsproducten en uitvaartproducten beperkt en wordt de kans op fouten gereduceerd.

4.4.3 IT-risico (proces- en systeemrisico's)

De IT-risico's vallen binnen het operationeel risico uiteen in proces- en systeemrisico's. De procesrisico's zijn de risico's als gevolg van het niet goed functioneren van de processen zoals die binnen DELA worden gehanteerd. Met maatregelen als het procesmanagementbeleid, het inkoopbeleid en met interne controles worden risico's beperkt. Systeemrisico's zijn de risico's op verstoring van bedrijfsactiviteiten als gevolg van systeemfalen. Binnen deze risicocategorie zijn cyberrisico's en informatiebeveiliging belangrijke thema's. Op basis van maatregelen als het uitbestedingsbeleid, het (IT-) informatiebeveiligingsbeleid, strakke procedures en interne controles worden risico's op verstoringen beperkt alsmede de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens geborgd.

4.4.4 Risico's werkomstandigheden

Dit zijn risico's die gerelateerd zijn aan de werkomstandigheden van onze medewerkers waarbij gedacht kan worden aan zaken als, gezondheid of veiligheid, maar ook zaken in verband met ongelijkheid of discriminatie. Maatregelen als arbobeleid, periodieke uitvoering van risico-inventarisaties en -evaluaties (RI&E) en protocollen beperken deze risico's.

4.5 Strategische risico's

Dit zijn risico's en onzekerheden die een belemmering kunnen vormen voor de implementatie van de langetermijnstrategie. Deze risico's kunnen de buitenlandse expansie of het handhaven van het businessmodel waarin het kunnen geven van winstdeling essentieel is, belemmeren. Deze risico's worden vooral ondervangen door een gedegen strategieproces, begeleid door externe consultants, waarop de Raad van Commissarissen toezicht houdt. Bij de implementatie worden businesscases gehanteerd om de benodigde investeringen te toetsen en beheersbaar te houden. Daarnaast wordt in de jaarlijkse Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) geanalyseerd welke risico's een potentiële bedreiging vormen voor de continuïteit van DELA. Indien nodig worden voorbereidende maatregelen getroffen. De belangrijkste randvoorwaarden en maatregelen zijn uitgewerkt in het kapitaalbeleid dat jaarlijks geëvalueerd wordt. Het resterende risico wordt derhalve als beperkt ervaren en DELA is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden. In 2020 is het strategieproces gestart voor een nieuwe planperiode.

4.6 Winstdelings- en solvabiliteitsrisico's

Dit betreft het risico dat DELA niet meer aan haar normsolvabiliteit kan voldoen waardoor DELA de bij de leden gewekte verwachtingen ten aanzien van de winstdeling niet waar kan maken. De oorzaak hiervan kan gelegen zijn in de onderliggende risico's zoals in deze paragraaf beschreven. De solvabiliteitsratio wordt derhalve maandelijks gemonitord en daarnaast evalueert DELA jaarlijks de mogelijke maatregelen om de solvabiliteit en winstdeling op peil te houden.

4.7 Integriteitsrisico's

Het integriteitsrisico is het gevaar voor aantasting van de reputatie of bestaande of toekomstige bedreiging van vermogen of resultaat als gevolg van ontoereikende naleving van hetgeen bij of krachtens enig wettelijk voorschrift is voorgeschreven. Binnen DELA wordt dit risico in de basis gemonitord vanuit de compliance-functie op basis van de thema's in de systematische integriteitsrisicoanalyse. Het resterende risico wordt derhalve als beperkt ervaren en DELA is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden.

4.8 Reputatierisico

Het reputatierisico is het risico op schade door reputatieverlies. Het reputatierisico wordt beheerst door het actief invulling geven aan reputatiemanagement, met als belangrijke pijler het incidentenmanagement. Hierbij worden mogelijke reputatierisico's en de bijbehorende uitstralingseffecten tijdig geïdentificeerd en eventuele managementacties tijdig in gang gezet. Ook zijn de ondernemingscultuur en 'tone at the top' belangrijke pijlers om dit risico te mitigeren, ondersteund door opleidingsprogramma's en de administratieve organisatie en interne beheersing. Het resterende risico wordt derhalve als beperkt ervaren en DELA is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden.

4.9 Overige risico's

Het standaardmodel bevat geen uitvaartkosteninflatierisico. Hoewel dit inflatierisico het risico van de polishouders is, is dit risico toch van belang. In de ORSA wordt hier dan ook specifiek aandacht aan besteed. DELA heeft in enige mate invloed op de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie en volgt de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie nauwgezet gedurende het jaar.

Daarnaast kent DELA het financiële verslaggevingsrisico. Dit is het risico dat de financiële en niet-financiële rapportages van de onderneming substantieel onjuiste of onvolledige informatie bevatten, of dat interne en externe belanghebbenden niet tijdig kennis kunnen nemen van de rapportages. Dit risico wordt binnen DELA onder andere beheerst door maatregelen die zijn om schreven in het Beleid externe verslaggeving volgens de Richtlijnen van de Jaarverslaggeving (RJ) en het Beleid inzake openbaarmaking SFCR en rapportages aan de toezichthouder;

5. Toelichting op de balans

5.1 Immateriële vaste activa

Immateriële vast activa, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	88.133	92.063
Investerings	11.448	7.580
Desinvesteringen	-7	-
Verwerving als gevolg van acquisities	1.672	12.393
Afschrijvingen	-21.314	-23.903
Boekwaarde per 31 december	79.932	88.133

Immateriële vaste activa, cumulatief

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Verkrijgingsprijzen	238.393	225.280
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-158.461	-137.147
Boekwaarde per 31 december	79.932	88.133

In 2019 zijn diverse softwaresystemen in ontwikkeling waarvan kosten geactiveerd zijn. Er zijn drie aangekochte softwaresystemen, namelijk een polisadministratiesysteem, een uitvaartadministratiesysteem en een financieel administratiesysteem. De kosten om de systemen geschikt te maken voor gebruik zijn geactiveerd. Daarnaast wordt voor het uitvaartbedrijf intern een reserveringssysteem ontwikkeld. Er is ter hoogte van het geactiveerde bedrag van dit systeem een wettelijke reserve gevormd.

De reden voor de hogere afschrijvingslasten in 2018 is dat besloten is om het Belgische verzekeringssysteem volledig te vervangen en daarom alle geactiveerde kosten ook in 2018 volledig af te schrijven.

Immateriële vaste activa, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2018	Investeringen	Afschrijvingen	Acquisities	Boekwaarde 31-12-2019
Goodwill	52.540	-	-11.712	1.672	42.500
Overgenomen verzekeringsportefeuilles	31.366	-	-8.470	-	22.896
Softwaresystemen	1.777	11.441	-826	-	12.392
Overig	2.450	-	-306	-	2.144
Totaal	88.133	11.441	-21.314	1.672	79.932

Acquisities hebben betrekking op diverse uitvaartbedrijven in België.

In de rubriek Overig zijn concessies, vergunningen en overige immateriële vaste activa opgenomen.

5.2 Beleggingen

DELA Groep beheert gesignaleerde risicoposities met behulp van periodieke Asset & Liability Management (ALM)–studies met het doel op de lange termijn beleggingsresultaten te realiseren die de interestverplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en deposito's overtreffen. De belangrijkste beleggingsdoelstelling in het verzekeringsbedrijf is de maximalisatie van het verwachte rendement binnen het toegestane risicokader.

Onroerende zaken, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	1.213.934	1.136.402
Investerings	31.936	69.570
Herwaarderingen	-35.990	30.826
Desinvesteringen	-319.403	-22.864
Boekwaarde per 31 december	890.477	1.213.934
Verkrijgingsprijzen	546.470	833.937
Cumulatieve waardemutaties	344.007	379.997
Boekwaarde per 31 december	890.477	1.213.934

Onroerende zaken betreffen investeringen in direct vastgoed. Om een betere geografische spreiding van vastgoedbeleggingen te bewerkstelligen is in 2019 een aanzienlijk deel van de vastgoedportefeuille verkocht en is er geïnvesteerd in internationale vastgoedfondsen. Over de desinvesteringen is een positief resultaat van € 412 gerealiseerd.

Van de onroerende zaken bestaat € 2.901 uit activa die niet aan de bedrijfsactiviteiten dienstbaar zijn.

In het volgende overzicht is een verdeling van onroerende zaken naar soort weergegeven.

Onroerende zaken, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Winkels (-/- milieuvoorziening)	561.829	876.396
Woningen	66.083	84.565
Crematoria	167.137	172.150
Kantoren	43.865	40.185
Parkeren	26.790	27.545
Overig	24.773	13.093
Totaal	890.477	1.213.934

De beleggingen in winkels bestaan hoofdzakelijk uit winkelpanden op A-1 locaties en winkelcentra verspreid over Nederland.

Overige onroerende zaken hebben betrekking op DomusDELA Vastgoed, DomusDELA Klooster en buitengebruik gestelde uitvaartcentra.

Van de onroerende zaken was per 31-12 2019 van de winkels € 11.191 en van de crematoria € 6.960 in ontwikkeling.

Onroerende zaken, bedragen in resultatenrekening

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Huurinkomsten	54.780	62.543
Overige baten en lasten	-39.675	25.726
Exploitatiekosten	8.413	8.503

De negatieve Overige baten en lasten komen voornamelijk voort uit een ongerealiseerde waardedaling van de onroerende zaken.

DELA Groep heeft aangaande leegstand een beperkte omvang aan exploitatiekosten.

Contractuele verplichtingen per balansdatum

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Voor herontwikkeling	1.864	8.503

Waarderingsmethode van winkels, woningen, kantoren en parkeren

De waardering van de onroerende zaken wordt onder meer gebaseerd op beschikbare marktgegevens en wordt samengesteld door externe taxateurs. De taxaties worden uitgevoerd conform RICS Taxatiestandaarden en conform het reglement van de NRVT. Zowel de RICS Taxatiestandaarden als het reglement van de NRVT voldoen aan de "International Valuation Standards" en derhalve voldoen de taxaties hier ook aan. De methode is afhankelijk van het type vastgoed. In de vastgoedportefeuille is de BAR/NAR-methode, de huurwaardekapitalisatiemethode en de Discounted cashflow (DCF) methode gehanteerd. Minimaal één keer in de 3 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld door middel van een full valuation op basis van onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat. In de tussenliggende jaren wordt de waarde gebaseerd op een hertaxatie of een markttechnische update die ook door de externe deskundigen wordt verricht. De gehele portefeuille is

gewaardeerd door de externe taxateurs CBRE en MVGM. Beide taxateurs beschikken over een ISAE3402 type II verklaring. De verantwoordelijke taxateurs zijn ingeschreven bij het NRVT. De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen de 2% en 8%, afhankelijk van de gehanteerde risico-opslag die per complex wordt vastgesteld. Indien er definitieve en onvoorwaardelijke overeenstemming is over de verkoop van een onroerende zaak wordt de onroerende zaak gewaardeerd tegen de overeengekomen koopsom.

Winkels

Voor het bepalen van de actuele waarde van de winkels zijn de volgende berekeningsmethoden gehanteerd: de huurwaardekapitalisatiemethode of de DCF-methode. De taxateur maakt een afweging met welke methode hij het best de waarde kan bepalen. Bij winkels wordt voornamelijk de huurwaardekapitalisatiemethode gehanteerd, bij winkelcentra voornamelijk de DCF-methode. Bij de huurwaardekapitalisatiemethode wordt de actuele waarde bepaald aan de hand van de brutomarkthuurwaarde van de verhuurbare vloeroppervlakten van de gebouwen en/of terreinen, verminderd met onroerende zaak gebonden zakelijke en andere lasten en gerelateerd aan een onder de huidige marktomstandigheden reëel geacht nettorendement.

Woningen

Voor de bepaling van de actuele waarde van de woningen wordt de DCF-methode gebruikt. Bij deze berekening wordt uitgegaan van een rendement gedurende een beschouwperiode van 10 jaar. De cashflows bestaan uit huurinkomsten verminderd met onroerende zaak gebonden zakelijke en andere lasten.

Crematoria

Crematoria worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. Voor de bepaling van deze actuele waarde wordt bij crematoria ouder dan 5 jaar de DCF-methode en huurwaardekapitalisatiemethode gebruikt. De gehanteerde discount rates zijn marktconform en liggen tussen 8,5% en 10,5%. Minimaal één keer in de 5 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld.

De crematoria jonger dan 5 jaar worden gewaardeerd op basis van de stichtingskosten, aangezien deze periode als opstartfase aangemerkt wordt. Daarnaast wordt jaarlijks met een intern rekenmodel getoetst of er een bijzondere waardevermindering moet plaatsvinden.

Door het gebrek aan actuele transacties in de markt die gebruikt kunnen worden om het taxatieproces te valideren, heeft het taxeren van onroerende zaken een verhoogde graad van onzekerheid. In geval er sprake is van verkooptransacties in de periode waarin de jaarrekening wordt opgemaakt waarbij er afwijkingen zijn tussen de verkoopwaarde en de taxatiewaarde, vindt waardering van de onroerende zaak plaats tegen de gerealiseerde verkoopwaarde. Verkoopresultaten en waardeveranderingen van op marktwaarde gewaardeerde onroerende zaken worden verwerkt in de resultatenrekening. Via de

resultatenrekening worden deze waardeveranderingen verwerkt in de herwaarderingsreserve waarbij met latente belastingen rekening wordt gehouden. Hierbij wordt rekening gehouden met de oorspronkelijke kostprijs.

Parkeren en kantoren

Voor parkeren (parkeergarages/-terreinen) en kantoren is het in de markt gangbaar om deze objecten te waarderen op basis van de inkomstenbenadering en de vergelijkingsmethodiek. Derhalve is de waardering tot stand gekomen door middel van een gecombineerde BAR/NAR-DCF rekenmethodiek.

Deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Aandeel in geplaatst kapitaal	31-12-2019	31-12-2018
- Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V., Rue des Nutons 329, Charleroi	35%	588	579
- Stoppelenburg B.V., Populierenlaan 122a, Krimpen aan den IJssel	20%	507	424
- Neo Joule B.V., Sintelstraat 27, Maasbracht	18%	700	-
- De Nederlandse Uitvaartmaatschappij B.V., Schiedamse Vest 154, Rotterdam	30%	823	-
- Klup B.V., Amstelboulevard 184, Amsterdam	10%	264	-
Totaal		2.882	1.003

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	1.003	579
Verwerving als gevolg van acquisities	1.972	372
Resultaat deelneming	-93	52
Boekwaarde per 31 december	2.882	1.003

Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V.

DELA Funerals Assistance 1 BVBA heeft een 35% belang in Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V., gevestigd te Charlerois.

Stoppelenburg B.V.

DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft een 20% belang in Stoppelenburg B.V., een uitvaartonderneming gevestigd in Krimpen aan den IJssel.

Neo Joule B.V.

DELA Holding N.V. heeft een belang genomen in deelneming Neo Joule B.V., gevestigd in Maasbracht. Neo Joule B.V. is opgericht voor onderzoek van cremieren. DELA Holding N.V. heeft een belang van 18,42% in Neo Joule B.V..

De Nederlandse Uitvaartmaatschappij B.V.

In 2019 heeft DELA Holding N.V. een 30% belang genomen in De Nederlandse Uitvaartmaatschappij B.V., gevestigd in Rotterdam. De Nederlandse Uitvaartmaatschappij bouwt een online platform waar vraag en aanbod van uitvaarten op een transparante manier worden samengebracht en exploiteert dit platform.

Klup B.V.

In 2018 heeft DELA Holding N.V. een 10% belang genomen in Klup B.V., gevestigd te Amsterdam. Klup B.V. biedt een platform aan 50-plussers om online en offline met elkaar in contact te komen.

Overige financiële beleggingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2018	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Herwaarde- ring en andere mutaties	Boekwaarde 31-12-2019
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	1.956.842	707.107	-793.103	482.529	2.353.375
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.645.147	819.893	-797.822	135.430	1.802.648
Derivaten	80.905	37.856	-	-110.204	8.557
Hypothecaire leningen	283.116	5.058	-29.897	596	258.873
Overige leningen	171.914	178.266	-117.876	4.586	236.890
Vastgoedfondsen	252.003	311.274	-2.671	26.225	586.831
Infrastructuurfondsen	40.534	233.772	-684	8.655	282.277
Beleggingen in liquide middelen	30.007	-	-	16.670	46.677
Overige financiële beleggingen	10.909	846	-276	618	12.097
Totaal	4.471.377	2.294.072	-1.742.329	565.106	5.588.225

Aandelen en obligaties

Alle aandelen en obligaties zijn beursgenoteerd.

De modified duration is een maat voor de rentegevoeligheid. De modified duration van de obligaties en andere leningen bedraagt 6,3. De verplichtingen hebben een modified duration van 38,5.

Aandelen, geografisch verdeeld

	31-12-2019	31-12-2018
Azië-Pacific	35,5%	35,6%
Europa	30,6%	30,7%
Noord-Amerika	29,9%	29,1%
Latijns-Amerika	3,2%	3,4%
Midden-Oosten	0,8%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%

Niet-afgedekte valutaposities

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Amerikaanse dollar	635.849	297.102
Hong Kong dollar	169.028	139.633
Engelse pond	111.632	65.945
Zuid-Koreaanse won	80.638	59.334
Braziliaanse real	75.276	50.694
Canadese dollar	47.688	34.120
Mexicaanse peso	40.271	34.559
Indonesische rupiah	40.293	28.633
Nieuwe Taiwanese dollar	35.470	37.342
Zuid-Afrikaanse rand	34.813	38.814
Zweedse kroon	26.969	26.696
Thaise bath	27.077	33.613
Indiase roepie	23.222	24.892
Deense kroon	21.739	17.393
Overig	382.103	296.076
Totaal	1.752.068	1.184.846

Aandelen, verdeling naar sector

	31-12-2019	31-12-2018
Financiële instellingen	19,2%	20,4%
Informatie Technologie	13,8%	12,4%
Luxe consumentengoederen	12,7%	10,6%
Industrie	9,9%	10,4%
Gezondheidszorg	9,0%	9,1%
Consumptiegoederen	8,6%	8,8%
Communicatiediensten	8,4%	8,3%
Grondstoffen	6,5%	7,7%
Energie	5,3%	6,4%
Vastgoed	3,6%	3,2%
Nutsbedrijven	3,0%	2,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Vastrentende waardepapieren, verdeling naar rating

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
AAA	13,3%	14,4%
AA	8,1%	7,1%
A	12,1%	14,0%
BBB	22,7%	23,2%
< BBB	40,0%	32,5%
Overige	3,8%	8,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Derivaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Valutatermijncontracten	-3.504	21.182
Putopties	12.061	59.723
Totaal	8.557	80.905

De putopties zijn aangekocht om het risico op een waardedaling van de aandelenportefeuille van meer dan 20% af te dekken.

De reële waarde van openbaar verhandelde derivaten is gebaseerd op genoteerde biedprijzen voor gehouden activa of uit te geven verplichtingen en genoteerde laatprijzen voor te verwerven activa of gehouden verplichtingen.

De reële waarde van niet-openbaar verhandelde derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contante-waardemodel of een optiewaarderingsmodel.

Vastgoedfondsen

De vastgoedfondsen zijn niet-beursgenoteerd. De waardering van de vastgoedfondsen wordt van de fondsmanagers overgenomen. De waardering van de vastgoedfondsen is op basis van de DCF-methode gebaseerd op de INREV-methode. Deze waardering wordt uitgevoerd door een bij voorkeur externe taxateur/waardeerder. Er wordt van de meeste fondsen een door een externe accountant ondertekende jaarrekening en een ISAE3402 Type II rapport of equivalent ontvangen. De ondertekende jaarrekening van de fondsen volgt echter nadat de jaarrekening van DELA Groep is vastgesteld. Analyse heeft uitgewezen dat er voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de door fondsmanagers verantwoorde waarderingen, maar er blijft sprake van resterende schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij door het fonds gehouden investeringen.

Infrastructuurfondsen

De infrastructuurfondsen zijn niet-beursgenoteerd. De waardering van de infrastructuurfondsen wordt van de fondsmanagers overgenomen. De waardering van de infrastructuurfondsen is op basis van de DCF-methode gebaseerd op de INREV-methode. Deze waardering wordt uitgevoerd door een bij voorkeur externe taxateur/waardeerder. De IPEV-Richtsnoer is weer gebaseerd op de DCF-methode. Er wordt van de fondsen een door een externe accountant ondertekende jaarrekening en een ISAE3402 Type II rapport of equivalent ontvangen. De ondertekende jaarrekening van de fondsen volgt echter nadat de jaarrekening van DELA Groep is vastgesteld. Analyse heeft uitgewezen dat er voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de door fondsmanagers verantwoorde waarderingen, maar er blijft sprake van resterende schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij door het fonds gehouden investeringen.

Beleggingen in liquide middelen

Beleggingen in liquide middelen hebben betrekking op vorderingen en schulden die direct verband houden met de beleggingsportefeuilles met een afgegeven mandaat aan de vermogensbeheerder.

Overige financiële beleggingen

De onder de Overige financiële beleggingen opgenomen bedragen hebben betrekking op de kunstcollectie en belangen in niet-beursgenoteerde participatiemaatschappijen. De marktwaarde van participatiemaatschappijen is gebaseerd op de DCF-methode. De kunstcollectie is tegen kostprijs gewaardeerd, deze bedraagt ultimo 2019 € 3,0 miljoen (2018: € 2,2 miljoen).

Securities lending

DELA Groep leent aandelen en obligaties uit (securities lending). Om het risico voor DELA Groep te beperken, dienen de leners hiervoor onderpand (collateral) te storten. Hierbij is cash-collateral niet toegestaan en aan de lenende partijen worden strenge eisen gesteld. Om het risico verder te beperken worden de volgende aanvullende restricties opgelegd:

- Alleen tegenpartijen met een rating van minimaal A- volgens S&P;
- Onderpand alleen staatsobligaties van OECD-landen met een rating van minimaal AA- volgens S&P;
- De marktwaarde van het onderpand dient minimaal 102% te bedragen van de marktwaarde van de uitgeleende effecten;
- Aandelen op onze engagement lijst worden niet uitgeleend.

De marktwaarde van de uitgeleende stukken per 31-12-2019 bedraagt € 148.478 (2018: € 194.832).

5.3 Vorderingen

Vorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Latente belastingvorderingen	58.088	50.339
Vennootschapsbelasting	10.922	86.769
Belastingen en premies sociale verzekeringen	19.937	9.748
Vordering op pensioenuitvoerder	38.500	8.023
Leningen u/g bestuur	250	250
Debiteuren	17.283	19.886
Premies	-	195
Overige vorderingen	24.112	19.011
Totaal	169.092	194.221

De overige vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar, behalve de latente belastingvorderingen en de leningen u/g bestuur. De vordering op de pensioenuitvoerder heeft overwegend een lange-termijn karakter. Deze is ontstaan vanuit de afspraak tot bijstorting door DELA Groep om het overeengekomen beleggingsbeleid door de pensioenuitvoerder te garanderen. De huidige vordering is met name het gevolg van de lage rentestand waardoor de marktwaarde van de pensioenverplichtingen stijgt. Aflossing van deze vordering door de pensioenuitvoerder is mede afhankelijk van de ontwikkeling van de jaarlijkse beleggingsoverschotten die een mate van onzekerheid in zich heeft. De looptijd van de lening is conform contract tot 31-12-2037 of eerder als de dekkingsgraad dit toelaat.

Latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Inzake andere fiscale waardering van:		
- eerste kosten	22.336	21.332
- verliesverrekening voorgaande jaren	18.069	19.094
- effecten	13.245	8.204
- onroerende zaken	3.434	677
- immateriële activa	588	679
- overig	416	353
Totaal	58.088	50.339

Van de totale latente belastingvorderingen wordt naar verwachting € 43.902 binnen één jaar verrekend.

Leningen u/g bestuur

De in artikel 2:383 lid 2 BW bedoelde hypothecaire lening aan een bestuurder bedraagt € 250 (2018: € 250). Van de lening aan de bestuurder is € 250 (2018: € 250) verstrekt tegen 3%. Deze lening moet door de betreffende bestuurder worden afgelost in het jaar waarin hij zijn functie neerlegt. In het boekjaar vond er geen aflossing plaats.

5.4 Overige activa

Onroerende zaken in eigen gebruik, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	67.447	71.311
Investerings	11.684	7.470
Herwaarderingen	178	25
Verwerving als gevolg van acquisities	387	4.197
Desinvesteringen	-5.490	-10.480
Afschrijvingen	-5.030	-5.076
Boekwaarde per 31 december	69.176	67.447
Aanschafwaarde	167.303	160.722
Afwaarderingen	-1.047	-1.225
Cumulatieve afschrijvingen	-97.080	-92.050
Boekwaarde per 31 december	69.176	67.447

Over de desinvesteringen is een boekwinst van € 1.338 gerealiseerd (2018: boekverlies € 492).

Overige vaste bedrijfsmiddelen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	26.730	27.405
Investerings	10.417	5.501
Verwerving als gevolg van acquisities	764	415
Desinvesteringen	-318	-604
Afschrijvingen	-6.406	-5.987
Boekwaarde per 31 december	31.187	26.730
Aanschafwaarde	149.022	138.159
Cumulatieve afschrijvingen	-117.835	-111.429
Boekwaarde per 31 december	31.187	26.730

Over de desinvesteringen is een boekverlies van € 39 gerealiseerd (2018: boekverlies € 154).

5.5 Groepsvermogen

Groepsvermogen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	1.048.474	1.251.400
Resultaat na belastingen	384.006	-203.392
Overige waardemutaties	1.143	466
Boekwaarde per 31 december	1.433.623	1.048.474

Het vermogen van de rechtspersoon is gedurende het boekjaar gestegen met € 385.149.

5.6 Aandeel derden

Aandeel derden, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	3.350	1.035
Resultaat na belastingen	-82	243
Verwerving als gevolg van acquisities	-	2.072
Boekwaarde per 31 december	3.268	3.350

5.7 Solvabiliteit

DELA Groep bepaalt de solvabiliteit op basis van Solvency II. Dat zijn Europese rekenregels waarbij voor het bepalen van de solvabiliteit rekening wordt gehouden met de risico's die in de balans van de verzekeraar zijn opgenomen. DELA Groep hanteert het zogeheten standaardmodel Solvency II voor haar berekeningen. Hierbij wordt uitgegaan van de door de Europees toezichthouder EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur (inclusief Ultimate Forward Rate) per ultimo 2019. Het minimaal noodzakelijk geachte solvabiliteitspercentage is vastgesteld op 150%.

Solvabiliteit

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Vereiste solvabiliteit	556.299	442.412
Aanwezige solvabiliteit	1.644.229	1.651.909
Solvabiliteitsratio	296%	373%

Het solvabiliteitspercentage is gedaald ten opzichte van 2018 met name door de aanpassing van de winstdelingsmethodiek, toename van de veronderstelde IT- en beleggingskosten en een stijging van het vereist kapitaal door de toename van de beleggingen.

5.8 Voorzieningen

Voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2018	Dotatie	Onttrekking	Overige waardemutatie	Boekwaarde 31-12-2019
Voorziening latente belastingverplichtingen	186.675	145.052	-42.535	-	289.192
Voorziening pensioenen	15	-	-10	-	5
Voorziening ambtsjubilea	1.210	181	-22	-	1.369
Overige voorzieningen	101	-	-	-	101
Totaal	188.001	145.233	-42.567	-	290.667

De voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter.

Latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Inzake andere fiscale waardering van:		
- onroerende zaken	159.588	160.802
- eerste kosten België	13.094	14.430
- goodwill	-	7.380
- effecten	114.780	3.670
- overig	1.730	393
Totaal	289.192	186.675

In 2019 is de fiscale waardering van aandelen en de daarmee samenhangende derivaten gewijzigd van marktwaarde naar kostprijs. Dit heeft tot gevolg dat de fiscale waarde lager is dan de commerciële waarde waardoor er een latente belastingvoorziening gevormd is ter grootte van € 101.736. Daarnaast is ook de latente belastingvoorziening met betrekking tot vastrentende waarden € 9.374 hoger dan in 2018 door de gestegen marktwaarde als gevolg van de gedaalde markttrente.

5.9 Technische voorzieningen

Technische voorzieningen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Bruto technische voorzieningen	4.958.442	4.674.166
Herverzekeringsdeel	-20.160	-18.305
Overrentedeling	4.535	600
Geactiveerde acquisitiekosten	-72.926	-72.277
Totaal	4.869.891	4.584.184

Als gevolg van het hoge beleggingsrendement is de overrentedeling in 2019 hoger dan 2018.

Technische voorziening, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	4.584.184	4.291.492
Toevoegingen ten laste van de resultatenrekening		
- Uit premies	367.215	342.556
- Interest	137.163	129.019
- Winstdeling	42.323	42.415
- Overname/conversie portefeuille	-	26.878
- Uitkeringen	-128.542	-123.364
- Deelpremie voor overlijden	-124.653	-114.548
- Onttrekking voor kosten	-7.416	-6.600
- Overige mutaties	266	623
- Geactiveerde acquisitiekosten	-649	-4.287
Boekwaarde per 31 december	4.869.891	4.584.184

De totale technische voorziening is als langlopend te beschouwen.

Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen en de uitkeringen waartoe DELA Groep uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, worden in mindering gebracht op de bruto technische voorzieningen.

De voorzieningen voor het levenrisico zijn in beginsel gebaseerd op tariefgrondslagen waarbij rekening gehouden wordt met marktspecifieke veronderstellingen en het kostenniveau van de verzekeraar.

Financiële grootheden levensverzekeringen

Bedragen x € 1.000

31-12-2019	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekerings- verplichtingen
Uitvaartverzekering	386.750	20.416.312	-	4.642.582
Spaarverzekering	34.118	287.542	261.402	261.402
Overlijdensrisicoverzekering	38.194	29.211.185	-	54.458
Herverzekering	-	-	-	-20.160
Totaal	459.062	49.915.039	261.402	4.938.282

De toename van het verzekerd kapitaal van overlijdensrisicoverzekeringen komt voort uit de groeiende portefeuille in Duitsland.

31-12-2018	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekeringsverplichtingen
Uitvaartverzekering	370.354	19.607.048	-	4.429.326
Spaarverzekering	30.582	221.513	201.376	201.376
Overlijdensrisicoverzekering	31.579	23.158.103	-	43.464
Herverzekering	-	-	-	-18.305
Totaal	432.515	42.986.664	201.376	4.655.861

Geactiveerde acquisitiekosten, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	72.277	67.990
Verleend	18.635	12.254
Afgeschreven	-17.986	-7.967
Boekwaarde per 31 december	72.926	72.277

Activering van acquisitiekosten heeft betrekking op betaalde provisies in België en Duitsland. Voor de Nederlandse verzekeringsportefeuille vindt alleen nog afschrijving plaats op betaalde provisie voor 1 januari 2013. In 2019 heeft er een extra afschrijving plaatsgevonden van de Belgische geactiveerde provisiekosten ter grootte van € 9.299, die op voorgaande jaren betrekking heeft. In Duitsland zijn de provisiekosten gestegen door een groeiende verzekeringsportefeuille.

5.10 Toereikendheidstoets

De toereikendheidstoets betreft een toets van de technische voorziening waarbij wordt aangetoond dat deze toereikend is om met een grote mate van zekerheid aan de verplichtingen jegens polishouders te kunnen voldoen. De toets houdt in dat de balansvoorziening wordt vergeleken met een voorziening die rekening houdt met actuele inschattingen van alle toekomstige kasstromen en met toekomstige ontwikkelingen. In deze kasstromen is de winstdeling en premiemaatregel begrepen. Bij deze actuele schatting zijn onzekerheidsmarges in acht genomen zoals voorgeschreven in Richtlijn 605 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Indien deze actuele schatting lager uitkomt dan de aanwezige technische voorziening, kan gesteld worden dat de aanwezige balansvoorziening toereikend is om de toekomstige verplichtingen jegens de polishouders te voldoen.

Jaarlijks wordt deze toereikendheidstoets op de totale portefeuille verzekeringsverplichtingen uitgevoerd. Een eventueel tekort wordt onmiddellijk ten laste van de resultatenrekening gebracht door in eerste instantie de toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles af te boeken, eventueel gevolgd door een afboeking van de geactiveerde acquisitiekosten en vervolgens voor zover noodzakelijk een aanvullende voorziening te treffen. Afboekingen op geactiveerde acquisitiekosten of toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles als gevolg van deze toets worden in latere jaren niet meer teruggenomen.

Veronderstellingen toereikendheidstoets

Disconteringsvoet	Gebaseerd op door EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur, waarbij rekening is gehouden met de Ultimate Forward Rate (UFR) per 31 december 2019.
Winstdeling	Er is sprake van volledige winstdeling indien de dekkingsgraad, ofwel de marktwaarde van de beleggingen uitgedrukt in procenten van de marktwaarde van de reeds toegekende verplichtingen, hoger is dan 210%. Indien de dekkingsgraad 120% of lager is dan is er geen winstdeling. Tussen 120% en 210% is de winstdeling naar evenredigheid.
Premiemaatregel	Indien zowel de 20-jaars swaprente volgens de hierboven omschreven rentetermijnstructuur lager is dan 1% en als de dekkingsgraad lager is dan 120%, wordt er een extra premieverhoging gevraagd.
Verwachte sterfte	Gebaseerd op de meest recente prognosetafel van het Koninklijk Actuarieel Genootschap voor Nederland en prognosetafel van het Instituut van de Actuarissen in België voor België, gecorrigeerd met leeftijdscorrecties waar nodig.
Onnatuurlijk verval	Ervaringskansen per homogene risicogroep op basis van de eigen portefeuille.
Kosten	Kosten per dekking, inclusief de beleggingskosten behorende tot de technische voorziening. De kosten per dekking zijn bepaald op basis van de begroting 2020 voor zowel Nederland als België.
Garanties	Reële waarde.

Het totaal van de technische voorzieningen van het levenbedrijf laat bij de uitgevoerde toereikendheidstoetsen op marktwaarde een overwaarde van € 321 miljoen (2018: € 813 miljoen) zien. De overwaarde is gedaald ten opzichte van 2018 als gevolg van de lagere rente en de herkalibratie van de winstdeling. De uitkomsten van de toereikendheidstoets zijn op het niveau van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (inclusief het Belgische en Duitse bijkantoor) uitgevoerd.

5.11 Langlopende schulden

Langlopende schulden, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Depot herverzekeraars	15.039	13.927
Depositofonds	135.590	134.870
Geldleningen o/g extern lang	5.379	2.439
Langlopende schulden	156.008	151.236

Depot herverzekeraars

De hierboven opgenomen schulden aan herverzekeraars maken deel uit van een arrangement en hebben een langlopend karakter. De herverzekeraars zijn verplicht het herverzekerd belang in contanten bij de verzekeraars van DELA Groep te deponeren. Over het depot wordt een rente vergoed van 4,5% per jaar (2018: 4,5%).

Depot herverzekeraars, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	13.927	12.881
Ontvangen stortingen	1.112	1.046
Boekwaarde per 31 december	15.039	13.927

Depositofonds

Dit betreft stortingen door cliënten ten behoeve van de toekomstige verzorging van de uitvaart. Deze deposito's zijn tussentijds niet opvraagbaar en worden uitgekeerd bij overlijden. Hierdoor heeft deze post een overwegend langlopend karakter.

Schulden uit hoofde van het depositofonds, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	134.870	134.378
Bijgeschreven rente	3.355	3.307
Ontvangen stortingen	2.203	1.704
Uitkeringen	-4.838	-4.519
Boekwaarde per 31 december	135.590	134.870

De rentevergoeding over het depositofonds wordt jaarlijks gebaseerd op de ECB-depositorente per 31 december van het betreffende jaar plus 0,75 procentpunt, met een minimumvergoeding van 2,5% of 3,0% per jaar afhankelijk van het ingelegde bedrag.

Geldleningen

Het betreft opgenomen leningen van dochterondernemingen. De van toepassing zijnde rentepercentages variëren van 1% tot 2%.

Geldleningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	2.439	1.840
Uitbreiding belang UNC	838	1.545
Aflossingen	-398	-946
Nieuwe leningen	2.500	-
Boekwaarde per 31 december	5.379	2.439

Van de geldleningen heeft € 226 een looptijd korter dan een jaar, € 1.232 een looptijd tussen 1 en 5 jaar en € 3.921 een looptijd langer dan 5 jaar.

5.12 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Vooruitontvangen premies	61.324	59.714
Crediteuren	13.209	17.439
Vennootschapsbelasting	16.210	8.834
Overige belastingen en sociale lasten	8.078	8.559
Nog te betalen uitkeringen	34.162	32.573
Kortlopend deel langlopende schulden	160	128
Afgeleide financiële instrumenten	246	43
Overige schulden en overlopende passiva	52.518	56.256
Boekwaarde per 31 december	185.907	183.546

Afgeleide financiële instrumenten

Onder afgeleide financiële instrumenten zijn valutatermijncontracten opgenomen. Deze zijn niet beursgenoteerd. Waardering vindt plaats op basis van de 'mark-to-model' benadering.

Voor een schuld aan een kredietinstelling is DELA Groep een interest rate swap aangegaan waarbij variabele rente wordt ontvangen en vaste rente wordt betaald. De schuld is in 2014 afgelost. Op balansdatum bedroeg de marktwaarde (zijnde de boekwaarde) van deze interest rate swap € 10 negatief (2018: € 43 negatief).

Grafonderhoud (begrepen in de post Overige schulden en overlopende passiva)

De overlopende post (groot € 1.932) wordt bepaald op basis van de vooruitontvangen opbrengsten uit hoofde van afgesloten onderhoudsovereenkomsten inzake het onderhoud van grafmonumenten en het verwachte toekomstige verlies van de op balansdatum afgesloten onderhoudscontracten. Oude contracten worden gedurende een looptijd van 15 jaar lineair afgeschreven. Nieuwe contracten worden afgeschreven in overeenstemming met de looptijd van het contract.

5.13 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Aansprakelijkheidsstelling

Door DELA Coöperatie is ten behoeve van de meeste in de consolidatie betrokken dochterondernemingen een aansprakelijkheidsstelling afgegeven zoals bedoeld in artikel 2:403 BW. De betreffende dochterondernemingen zijn opgenomen in paragraaf 1.2.

Overname Yarden

DELA Groep heeft de intentie om alle aandelen in Yarden Holding N.V. in 2020 over te nemen. Bij een doorgang van de overname zal DELA Groep circa 1 miljoen verzekerden erbij krijgen en een landelijk dekkend netwerk krijgen met uitvaarcentra en crematoria.

De koopovereenkomst is reeds in 2019 getekend. De procedures voor goedkeuring van de voorgenomen transactie door de daartoe bevoegde toezichthoudende instanties lopen nog en zijn niet afgewikkeld in het boekjaar 2019. De uitkomst van deze procedures kan tot gevolg hebben dat de overname geen of slechts gedeeltelijk doorgang vindt. Er is dan ook sprake van onzekerheid in welke mate Yarden wordt overgenomen, mochten er restricties door deze instanties worden opgelegd. Een voorziening voor een mogelijk verlieslatend contract op deze koopovereenkomst achten we niet noodzakelijk op grond van de overeenkomst. Ook zijn in de koopovereenkomst ontbindende voorwaarden opgenomen waardoor de overname alsnog geen doorgang hoeft te vinden. De ontbindende voorwaarden bevatten o.a. dat de 20-jaars euroswaprente niet onder een bepaald niveau mag zakken, dat niet meer dan een bepaald aantal crematoria van DELA en/of Yarden moet worden afgestoten of dat vóór 30 juni 2020 de opschortende voorwaarden niet zijn vervuld of daarvan geen afstand is gedaan.

In de koopovereenkomst is geen boeteclausule opgenomen.

(Meerjarige) financiële verplichtingen

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurverplichtingen	3.735	12.024	7.166
Leaseverplichtingen	3.397	7.151	53

Kredietfaciliteiten

DELA Groep heeft een kredietfaciliteit bij Northern Trust met een maximum van € 35 miljoen of 10% van de waarde van de effecten die in bewaring liggen van de kredietverstrekker. Het onderpand bestaat uit de effecten die bij Northern Trust in bewaring liggen. Het verschuldigde rentepercentage bedraagt het EONIA rentetarief plus een opslag van 1,25%.

DELA Groep heeft een kredietfaciliteit bij Rabobank met een maximum van € 4 miljoen. Het verschuldigde rentepercentage bedraagt het EONIA rentetarief plus een opslag van 1,6%

Investeringsverplichting

DELA Groep is met diverse tegenpartijen overeengekomen om € 900 miljoen te investeren in vastgoedfondsen. Ultimo 2019 is € 501,8 miljoen geïnvesteerd.

DELA is met diverse tegenpartijen overeengekomen om € 450 miljoen te investeren in infrastructuurfondsen. Ultimo 2019 is € 274,3 miljoen geïnvesteerd.

Toekomstige contractuele huurinkomsten

DELA Groep heeft uit hoofde van lopende huurovereenkomsten recht op toekomstige huuropbrengsten.

Toekomstige contractuele huurinkomsten

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurinkomsten	34.439	63.573	23.718

Fiscale eenheid

Binnen DELA Groep is een Nederlandse fiscale eenheid opgericht voor de vennootschapsbelasting (VPB) en voor de omzetbelasting (OB). In de tabel hieronder wordt de samenstelling van deze fiscale eenheden voor alle Nederlandse vennootschappen weergegeven:

Samenstelling fiscale eenheden

	VPB	OB
DELA Coöperatie U.A.	Ja	Ja
DELA Holding N.V.	Ja	Ja
DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.	Ja	Ja
DELA Vastgoedmanagement B.V.	Ja	Ja
DELA Vastgoed B.V.	Ja	Ja
DELA Hypotheken B.V.	Ja	Ja
DELA Crematoria Groep B.V.	Ja	Ja
AB Crematorium DELA B.V.	Ja	Ja
DomusDELA Vastgoed B.V.	Ja	Ja
DomusDELA Klooster B.V.	Ja	Ja
DomusDELA Exploitatie B.V.	Ja	Ja
DELA Uitvaartverzorging N.V.	Ja	Ja
DELA Depositofonds B.V.	Ja	Ja
DELA US Investments B.V.	Ja	Ja
Begraafbeheer B.V.	Ja	Ja
DELA Depositary & Asset Management B.V.	Ja	Ja
UNC Holding B.V.	Nee	Nee
La Grande Suisse B.V.	Nee	Nee
Exploitatie crematorium La Grande Suisse B.V.	Nee	Nee

5.14 Gebeurtenissen na balansdatum

Herkalibratie winstdeling

In de algemene vergadering van 18 januari 2020 is de gewijzigde winstdelingsmethodiek goedgekeurd. Deze winstdelingsmethodiek is in de berekeningen van Solvency II en de toereikendheidstoets meegenomen. De winstdelingsmethodiek wordt beschreven in paragraaf 4.10.

Impact coronacrisis

Sinds december 2019 is het coronavirus COVID-19 zich in rap tempo over de continenten aan het verspreiden. Hierdoor begeven grote delen van de wereld zich in een ongekende crisis.

Zorgvoorzieningen komen zodanig onder druk te staan dat het sociale verkeer in vele landen enorm is ingeperkt of volledig is stil gelegd.

Op 27 februari 2020 is de eerste besmetting in Nederland geconstateerd, waardoor de DELA-organisatie hiermee werd geconfronteerd. Aangezien dit een gebeurtenis is die niets zegt over de situatie op balansdatum, is er geen effect op de jaarrekening. Bij het opmaken van deze jaarrekening is niet in te schatten hoe groot de financiële gevolgen voor DELA exact zullen zijn. Aandachtspunten voor de organisatie zijn onder andere communicatie, compliance met overheidsbeleid (en met eigen strenger beleid waar nodig), regie en operationele afstemming en scenario-ontwikkeling en -analyse.

Eerste inventarisatie van risico's en impact

Hieronder vermelden we de resultaten op hoofdlijnen van de eerste globale inventarisatie van de risico's en impact.

Verzekeren: voor wat betreft verzekeringen gaat onze dienstverlening via online en telefoon gewoon door. Sinds de start van de crisis zien we een groei van uitvaartverzekeringen in Nederland. Ook in België en Duitsland zien we dat de verkoop goed doorloopt, al is het de verwachting dat dit in België zal afnemen aangezien verkoop hier weinig online gebeurt maar via adviesgesprekken (grotendeels via makelaars) die nu geen doorgang kunnen vinden. Inzake het DELA Coöperatie Spaarplan zien we meer opnames dan normaal. Per saldo zien we geen negatieve effecten op de premieopbrengsten, met uitzondering van de opnames die plaatsvinden.

Toename overlijdens: de grote vraag is in welke mate het aantal overlijdens de komende tijd gaat toenemen en op welke piekmomenten. Als we kijken naar de statistieken in andere landen die vroegtijdiger met een piek te maken hadden en het aantal corona-sterfgevallen in onze eigen faciliteiten tot dusverre dan verwachten we niet dat de sterftecijfers van onze verzekerden zodanig zullen toenemen dat dit voor de verzekeraar (financiële) problemen met zich meebrengt.

Operationele uitvoering: er ontstaat druk op de organisatie: door toename van werk, uitval van medewerkers en mogelijk ook het tekort aan beschermingsmateriaal.

Uitvaartbedrijf: het sluiten van de horeca betekent een gemis aan marge. Onderzoek loopt of we gebruik kunnen maken van compenserende overheidsmaatregelen nu er een groot aantal medewerkers hierdoor noodgedwongen zonder werk zit.

Operationeel resultaat: ons operationeel resultaat zal geraakt worden door daling van de omzet en additionele uitgaven, met name in uitvaartverzorging.

Beleggingen: de beleggingen hebben een behoorlijke waardedaling laten zien.

Solvabiliteitsratio: ondanks de in waarde gedaalde beleggingen en dalende rente is onze solvabiliteitsratio hoog. De kans op winstdeling voor onze leden is gedaald door de lagere dekkingsgraad.

Cashflow: op het gebied van cashflow is de verwachting dat we aan onze directe betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

Conclusie: De continuïteit van onze operationele bedrijfsvoering is voor de komende periode geborgd, maar vraagt wel continu (management)aandacht op de belangrijkste risico's. DELA voorziet op dit moment geen consequenties voor de continuïteit van de coöperatie.

6. Toelichting op de resultatenrekening

6.1 Opbrengsten

Opbrengsten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Premieopbrengsten		
Premieopbrengsten Nederland	354.791	341.580
Premieopbrengsten België	121.912	108.905
Premieopbrengsten Duitsland	3.476	297
	480.179	450.782
Omzet uitvaartbedrijf		
Omzet uitvaartbedrijf Nederland	191.841	188.635
Omzet uitvaartbedrijf België	53.024	52.520
Interne omzet	-130.872	-127.680
	113.993	113.475
Opbrengsten uit beleggingen	664.185	-139.287
Overige omzet verzekeraar	10	109
Totaal	1.258.367	425.079

Van de totale premieopbrengsten in 2019 bestaat € 4,0 miljoen uit koopsommen (2018: € 4,1 miljoen).

6.2 Opbrengst uit beleggingen

Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten op beleggingen, specificatie 2019

Bedragen x € 1.000

2019	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Onroerende zaken (a)	55.424	-	-37.015	13.035	5.374
Deelnemingen (b)	-93	-	-	-	-93
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	204.959	78.493	420.300	5.284	541.482
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	135.832	63.177	136.551	4.809	204.397
- Derivatens	32.484	76.855	-110.540	561	-155.472
- Hypothecaire leningen	9.495	-	-	784	8.711
- Overige leningen	9.298	1.632	3.994	877	10.783
- Vastgoedfondsen	12.184	22	26.303	609	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.978	1.190	8.654	809	11.633
- Overige financiële beleggingen	1.095	80	618	2.119	-486
	410.325	221.449	485.880	15.852	658.904
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	465.656	221.449	448.865	28.887	664.185

Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten op beleggingen, specificatie 2018

Bedragen x € 1.000

2018	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Onroerende zaken (a)	62.785	-	25.616	11.725	76.676
Deelnemingen (b)	53	-	-	-	53
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet- vastrentende waardepapieren	189.560	76.369	-277.238	5.954	-170.001
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	117.422	90.937	-22.320	6.107	-1.942
- Derivaten	121.534	263.830	44.981	367	-97.682
- Hypothecaire leningen	9.943	-	-	748	9.195
- Overige leningen	5.957	985	-3.132	-	1.840
- Vastgoedfondsen	8.229	-	33.528	-	41.757
- Infrastructuurfondsen	1.062	-	835	-	1.897
- Overige financiële beleggingen	1.216	-3.150	-689	4.757	-1.080
	454.923	428.971	-224.035	17.933	-216.016
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	517.761	428.971	-198.419	29.658	-139.287

Ongerealiseerde resultaten geven de wijzigingen van de marktwaarde in het boekjaar weer van de beleggingen (inclusief valuta-effecten) die op balansdatum in bezit zijn. Alle overige beleggingsopbrengsten worden toegerekend aan de gerealiseerde beleggingsopbrengsten.

Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2019	Direct	Indirect	Totaal
Onroerende zaken (a)	42.121	-36.747	5.374
Deelnemingen (b)	-93	-	-93
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	59.230	482.252	541.482
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	71.442	132.955	204.397
- Derivaten	-561	-154.911	-155.472
- Hypothecaire leningen	8.711	-	8.711
- Overige leningen	7.001	3.782	10.783
- Vastgoedfondsen	11.553	26.303	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.114	7.519	11.633
- Overige financiële beleggingen	-1.053	567	-486
	160.437	498.467	658.904
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	202.465	461.720	664.185
2018	Direct	Indirect	Totaal
Onroerende zaken (a)	50.950	25.726	76.676
Deelnemingen (b)	53	-	53
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	54.850	-224.851	-170.001
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	72.049	-73.991	-1.942
- Derivaten	-367	-97.315	-97.682
- Hypothecaire leningen	9.195	-	9.195
- Overige leningen	5.255	-3.415	1.840
- Vastgoedfondsen	8.229	33.528	41.757
- Infrastructuurfondsen	1.062	835	1.897
- Overige financiële beleggingen	-33	-1.047	-1.080
	150.240	-366.256	-216.016
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	201.243	-340.530	-139.287

Onder directe beleggingsresultaten worden alle ontvangen rente, huur- en dividendopbrengsten verstaan minus alle beleggingskosten. Alle resultaten, zowel gerealiseerd als niet-gerealiseerd die ontstaan als gevolg van marktwaardemutaties, worden toegerekend aan de indirecte

beleggingsopbrengsten.

6.3 Verzekeringstechnische lasten

Verzekeringstechnische lasten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Uitkering bij overlijden	14.270	10.689
Uitvaartkosten	106.797	104.674
Expiratie	2.003	2.344
Uitkering pensioenverzekeringen	44	40
Kapitaaluitkeringen	53.255	51.067
Uitkeringen royementen	305	262
Afkopen	18.097	15.421
Dotatie technische voorziening	243.343	227.361
Intercompany uitkeringen verzekeraar aan uitvaartbedrijf	-130.873	-127.680
Totaal	307.241	284.178

6.4 Personeelskosten

Personeelskosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Salarissen	77.640	71.665
Sociale lasten	17.724	16.070
Pensioenlasten	11.830	11.450
Uitbesteed werk	38.581	37.973
Overige personeelskosten	9.134	8.070
Totaal	154.909	145.228

6.5 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Toegerekende acquisitiekosten personeel	12.954	13.285
Toegerekende acquisitiekosten overig	22.399	21.213
Directe acquisitiekosten	19.983	14.084
Geactiveerde acquisitiekosten	-18.635	-12.254
Afschrijving acquisitiekosten	10.524	7.967
Totaal	47.225	44.295

De toegerekende acquisitiekosten personeel en overig betreffen indirecte acquisitiekosten die worden bepaald op basis van interne kostenmodellen.

6.6 Overige bedrijfskosten

Hieronder een uitsplitsing van de overige bedrijfskosten:

Overige bedrijfskosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Gebouw en inventaris	13.964	16.052
Autokosten	6.029	6.186
ICT-kosten	23.338	20.074
Reclamekosten	21.716	17.620
Advieskosten	12.696	6.060
Kantoorkosten	7.426	7.053
Incidentele baten	-201	-4.204
Incidentele lasten	9.299	2.480
Gift Stichting DELA Fonds	670	690
Overige kosten	2.785	2.903
Af: Toegerekende acquisitiekosten overig	-22.399	-21.213
Totaal	75.323	53.702

In 2019 heeft er een extra afschrijving plaatsgevonden van de Belgische geactiveerde provisiekosten ter grootte van € 9.299 als gevolg van een aanpassing in de afschrijvingsmethode. Hiervan bedraagt € 7.462 afschrijvingen op voorgaande jaren. Deze extra afschrijving op voorgaande jaren is verantwoord onder de incidentele lasten.

6.7 Afschrijvingen op en overige waardeveranderingen van immateriële en materiële vaste activa

Afschrijvingen en waarderverminderingen immateriële en materiële vaste activa, specificatie
Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Afschrijvingen immateriële vaste activa	21.314	23.903
Afschrijvingen materiële vaste activa	11.435	11.063
Totaal	32.749	34.966

De afschrijvingen van immateriële vaste activa zijn lager dan in 2018. In 2018 hebben er extra afschrijvingen op het verzekeringssysteem en goodwill in België plaatsgevonden.

6.8 Beloning bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de bestuurders kent een vaste en een variabele component. De bestuurders ontvangen geen representatievergoeding noch aandelen of opties, echter de variabele beloning (maximaal 20%) wordt voor 60% onvoorwaardelijk uitgekeerd en voor 40% voorwaardelijk. Beide delen worden volledig in contanten uitgekeerd. De retentieperiode voor het voorwaardelijke deel bedraagt drie jaar. De bezoldiging van bestuurders in het boekjaar bedroeg aan vaste beloning € 1.032 (2018: € 995), aan uitgekeerde variabele beloning € 154 (2018: € 199) en aan bijdrage pensioenen € 186 (2018: € 215).

De bezoldiging van de commissarissen (van DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. tezamen) in het boekjaar bedroeg € 279 (2018: € 258).

6.9 Accountantshonoraria

In het boekjaar en voorgaand boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht (het honorarium voor het onderzoek van de jaarrekening betreft de totale honoraria over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant reeds gedurende het boekjaar zijn verricht):

Accountants honoraria

Bedragen x € 1.000

2019	Deloitte NL	Deloitte buitenland	Totaal Deloitte
Controle van de jaarrekening	394	240	634
Andere controlewerkzaamheden	112	-	112

2018	Deloitte NL	Deloitte buitenland	Totaal Deloitte
Controle van de jaarrekening	338	249	587
Andere controlewerkzaamheden	158	-	158

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij DELA Groep zijn uitgevoerd door accountants-organisaties en onafhankelijke externe accountants zoals bedoeld in art. 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountants-organisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. De andere controlewerkzaamheden betreffen hoofdzakelijk de controle van de kwantitatieve jaarstaten richting de toezichthouder.

6.10 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

De belasting over het resultaat voor belastingen ten bedrage van € 492.334 kan als volgt worden toegelicht:

Belastingen over het resultaat, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Verschuldigde vennootschapsbelasting verslagjaar	6.237	-56.870
Voorgaande jaren	-1.022	708
Acute vennootschapsbelasting	5.215	-56.162
Latente vennootschapbelasting	96.658	-32.300
Totaal	101.873	-88.462

Het toepasselijke belastingtarief is gebaseerd op het nominale Nederlandse belastingtarief.

Belastingen over het resultaat, toelichting

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	485.651	-291.611
Nominaal belastingpercentage	25%	25%
Nominaal belastingbedrag	121.413	-72.903
Effect deelnemingsvrijstelling	-765	42
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	-1.022	708
Overige fiscale faciliteiten	-17.753	-16.309
Totaal	101.873	-88.462

In België zijn de beleggingsresultaten op aandelen vrijgesteld indien de aandelen langer dan een jaar aangehouden worden. Dit verklaart grotendeels het bedrag onder de overige fiscale faciliteiten.

Verder is daar het effect van de toekomstige tariefswijziging voor de vennootschapsbelasting verantwoord (groot € 579). Het effectieve belastingtarief over 2019 bedraagt 22,0%.

7. Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2019 had DELA Groep gemiddeld 2.002 (2018: 1.967) werknemers in dienst, waarvan 416 (2018: 403) werknemers in België en 15 in Duitsland (2018: 9). Hiervan zijn 27 werknemers (2018: 31) werkzaam voor vermogensbeheer en vastgoed waarvan de personeelskosten (€ 2.909) (2018: € 3.061) vallen onder de beleggingskosten.

Gemiddeld aantal werknemers, verdeling naar sector

Ref.	2019	2018
Verzekeren	313	343
Uitvaartbedrijf	1.371	1.310
Holding & Staf	291	229
Beleggingen	27	31
Totaal	2.002	1.913

8. Claims

Bij of door DELA Groep is geen materiële claim aanhangig gemaakt.

Eindhoven, 17 april 2020

DELA Coöperatie

Het bestuur

Drs. E. Doeve MAIA

Ir. J.A.M. van der Putten MMO

J.L.R. van Dijk RA

De raad van commissarissen

J.W.T. van der Steen, voorzitter

drs. J.P. de Pender, secretaris

drs. W. A. P. J. Caderius van Veen RA

prof. mr. C.J.H. Jansen

prof. dr. J.J.A. Leenaars RA

mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

Enkelvoudige jaarrekening

- > Enkelvoudige balans
- > Enkelvoudige resultatenrekening
- > Toelichting op de enkelvoudige balans en
resultatenrekening

Enkelvoudige balans

Enkelvoudige balans per 31 december 2019

Na resultaatbestemming. Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2019	31-12-2018
ACTIVA			
Vaste activa			
Deelnemingen	10	1.444.277	1.047.837
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11	4.813	5.250
Overige beleggingen		2.340	2.116
		1.451.430	1.055.203
Vlottende activa			
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11	438	438
Overige vorderingen		4.083	71
		4.521	509
Liquide middelen	12	43	1
TOTAAL ACTIVA		1.455.994	1.055.713
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserve	13	346.162	375.650
Wettelijke reserves	14	4.905	
Overige reserves	15	1.082.556	672.824
		1.433.623	1.048.474
Kortlopende schulden			
Schulden aan groepsmaatschappijen		20.560	2.195
Overige schulden		1.811	5.044
		22.371	7.239
TOTAAL PASSIVA		1.455.994	1.055.713

Enkelvoudige resultatenrekening

Enkelvoudige resultatenrekening over 2018

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Resultaat deelnemingen na belastingen	395.298	-199.417
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	-11.292	-3.975
Resultaat na belasting	384.006	-203.392

Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

9. Algemeen

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De grondslagen van waardering en resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Aangezien de resultatenrekening over 2019 van DELA Coöperatie is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening, is volstaan met weergave van de beknopte enkelvoudige resultatenrekening in overeenstemming met artikel 2:402 van het B.W.. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met paragraaf 2.5.2 van de geconsolideerde jaarrekening.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de toelichting in hoofdstukken 2 en 3 op de geconsolideerde balans en resultatenrekening.

10. Deelnemingen

De deelneming betreft het 100%-belang in DELA Holding N.V.

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	1.047.838	1.246.789
Resultaat deelneming	395.298	-199.417
Uitgekeerd dividend	-	-
Overige waardemutaties	1.141	466
Stand per 31 december	1.444.277	1.047.838
Aanschafwaarde	746.299	351.001
Cumulative mutaties	697.978	696.837
Stand per 31 december	1.444.277	1.047.838

11. Vorderingen

Vorderingen op groepsmaatschappijen, verloop

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
<i>Vaste activa</i>		
DELA Holding N.V.	4.813	5.250
<i>Vlottende activa</i>		
DELA Holding N.V.	438	438
Totaal	5.251	5.688

Over het gemiddeld saldo van deze rekening courantverhoudingen wordt 1% (kort) en 4% (lang) rente berekend.

12. Liquide middelen

Liquide middelen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2019	31-12-2018
Banktegoeden	43	1
Totaal	43	1

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de rechtspersoon.

13. Herwaarderingsreserve

Herwaarderingsreserve, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	375.650	352.089
Van overige reserves inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	39.588	23.095
Naar overige reserves inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	-69.076	
Overige waardemutaties		466
Stand per 31 december	346.162	375.650

14. Wettelijke reserves

Wettelijke reserves, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	-	-
Van overige reserves inzake activering intern ontwikkelde softwaresystemen	4.905	-
Stand per 31 december	4.905	-

Ter hoogte van de geactiveerde kosten van intern ontwikkelde softwaresystemen is een wettelijke reserve gevormd.

15. Overige reserves

Overige reserves, verloop

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	672.824	899.311
Uit bestemming resultaat boekjaar	384.006	-203.392
Naar herwaarderingsreserve inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	-39.588	-23.095
Van herwaarderingsreserve inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	69.076	-
Vorming wettelijke reserve	-4.905	-
Overige waardemutaties	1.143	-
Stand per 31 december	1.082.556	672.824

16. Mutatieoverzicht eigen vermogen

Mutatieoverzicht eigen vermogen

Bedragen * € 1.000

	2019	2018
Stand per 1 januari	1.048.474	1.251.400
Uit bestemming resultaat boekjaar	384.006	-203.392
Overige waardemutaties	1.143	466
Stand per 31 december	1.433.623	1.048.474

Voorstel tot resultaatbestemming 2019

Voorgesteld wordt het positieve resultaat na belastingen van € 384.006 toe te voegen aan de overige reserves.

Vooruitlopend op de vaststelling door de algemene vergadering is deze resultaatbestemming reeds in de jaarrekening verwerkt.

Resultaatbestemming 2018

De jaarrekening 2018 is vastgesteld in de algemene vergadering van 25 mei 2019. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

17. Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2019 had DELA Coöperatie 1 (2018: 1) werknemer in dienst, waarvan geen (2018: geen) werknemers in het buitenland.

Eindhoven, 17 april 2020

DELA Coöperatie

Het bestuur

Drs. E. Doeve MAIA

Ir. J.A.M. van der Putten MMO

J.L.R. van Dijk RA

De raad van commissarissen

J.W.T. van der Steen, voorzitter

drs. J.P. de Pender, secretaris

drs. W. A. P. J. Caderius van Veen RA

prof. mr. C.J.H. Jansen

prof. dr. J.J.A. Leenaars RA

mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

Jaarverslag 2019

Overige gegevens

> Overige gegevens

Overige gegevens

Statutaire winstverdeling

Volgens artikel 26 van de statuten stelt het bestuur de jaarrekening over het afgelopen boekjaar op, inclusief het voorstel tot resultaatbestemming.

Jaarverslag 2019

Controleverklaring

> Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de ledenraadvergadering en de raad van commissarissen van DELA Coöperatie U.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van DELA Coöperatie U.A. te Eindhoven gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van DELA Coöperatie U.A. op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2019.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2019.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie "Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening".

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

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

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 24,5 miljoen (2018: € 23,5 miljoen). De materialiteit is gebaseerd op afgerond 2% van het eigen vermogen. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 1,23 miljoen rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

DELA Coöperatie U.A. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van DELA Coöperatie U.A..

De groepscontrole heeft zich met name gericht op de significante onderdelen DELA Coöperatie U.A. (enkelvoudig), DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V., DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V., DELA Hypotheken B.V., DELA Holding Belgium N.V. en DELA Uitvaartverzorging N.V. Bij de onderdelen DELA Coöperatie U.A. (enkelvoudig), DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V., DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (Nederlandse verzekeringsactiviteiten) hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd. Bij de significante onderdelen DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (Belgische verzekeringsactiviteiten), DELA Hypotheken B.V., en DELA Holding Belgium N.V. hebben de accountants van de groepsonderdelen werkzaamheden uitgevoerd op basis van instructies van ons. Bij andere onderdelen hebben wij beoordelingswerkzaamheden of specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd.

Door bovengenoemde werkzaamheden bij (groeps)onderdelen, gecombineerd met aanvullende werkzaamheden op groepsniveau, hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de geconsolideerde jaarrekening.

Toepassingsgebied van fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving

Overeenkomstig de Nederlandse controlestandaarden, zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van een hoge, maar niet absolute, mate van zekerheid dat de jaarrekening als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het voorkomen van niet-naleving van alle wet- en regelgeving, noch mag van ons worden verwacht dat wij alle gevallen van niet naleving identificeren.

Bij fraude is het risico dat een materiële afwijking niet geïdentificeerd wordt groter dan bij fouten, aangezien bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing. Onze controlewerkzaamheden verschillen van werkzaamheden uitgevoerd in het kader van een specifiek forensisch onderzoek, waarvan de reikwijdte vaak groter is.

Bij het identificeren van risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of niet-naleving van wet- en regelgeving hebben wij de risico-inschatting van management geëvalueerd en inlichtingen ingewonnen bij het management, de met governance belaste personen en anderen binnen de entiteit. Op basis van deze werkzaamheden en de controlestandaarden hebben wij ondermeer met het, voor onze controle relevante, veronderstelde frauderisico met betrekking tot doorbreking van interne beheersingsmaatregelen door het management rekening gehouden. Dit risico ziet toe op:

- Management schattingen, waaronder specifiek op de uitgangspunten bij het bepalen van de technische voorzieningen
- Journaalposten welke direct de financiële verslaglegging beïnvloeden.

Onze controlewerkzaamheden ten aanzien van het frauderisico zijn gericht op een evaluatie van de voor het beperken van deze frauderisico's relevante interne beheersingsmaatregelen. Wij hebben tevens aanvullende, gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd, waaronder een gedetailleerde analyse van de journaalposten en de ondersteunende documentatie die aan het einde van de verslagperiode zijn aangebracht. Data-analyse, inclusief het testen van journaalposten op basis van bepaalde risicogerichte kenmerken, maakt deel uit van onze controleaanpak om het frauderisico te adresseren.

Op basis van onze ervaring en kennis van de sector, gesprekken met het management en via inzage in specifieke documenten met betrekking tot de naleving van wet- en regelgeving, hebben wij factoren beoordeeld met betrekking tot de risico's van niet-naleving van wet- en regelgeving, waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze een diepgaande invloed hebben op de jaarrekening als geheel.

De mogelijke invloed van deze wet- en regelgeving op de jaarrekening varieert aanzienlijk. Ten eerste is de vennootschap onderworpen aan wet- en regelgeving die rechtstreeks van invloed is op de jaarrekening, waaronder belastingwetgeving, regelgeving voor financiële verslaggeving en vereisten overeenkomstig Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en de regelgeving voor Solvency II. Wij hebben de naleving van deze wet- en regelgeving beoordeeld in het kader van onze werkzaamheden met betrekking tot de betreffende jaarrekening.

Ten tweede is de entiteit onderworpen aan vele andere (branchespecifieke) wet- en regelgeving zoals benoemd in de NBA-handreiking 1143 Specifieke verplichtingen vanuit de toezichtwet- en regelgeving voor de interne auditor en de externe accountant bij (her)verzekeraar, waar de gevolgen van het niet

naleven van deze wetten een diepgaande invloed kunnen hebben op bedragen en/of toelichtingen in de jaarrekening, bijvoorbeeld door het opleggen van boetes of het aanspannen van een rechtszaak. Wij hebben de Wet op het financieel toezicht, Besluit prudentiële regels Wft, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Algemene Verordening Gegevensbescherming geïdentificeerd die mogelijk een dergelijke invloed zullen hebben.

Wij hebben overeenkomstig de controlestandaarden bepaalde controlewerkzaamheden uitgevoerd om het risico van niet-naleving van deze wet- en regelgeving te adresseren. Wij hebben hiertoe navraag gedaan bij de directie, de met governance belaste personen, de afdeling Internal Audit en anderen binnen de entiteit en hebben inzage gekregen in (directie)notulen, correspondentie met relevante autoriteiten, toezichthouders en advocatenbrieven. Ook zijn wij tijdens de controle alert gebleven op aanwijzingen van (vermoedelijke) niet-naleving van wet- en regelgeving.

Tot slot hebben wij schriftelijke verklaringen ontvangen van het management dat wij op de hoogte zijn gesteld van alle bekende gevallen van (vermoedelijke) fraude of niet-naleving van wet- en regelgeving.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

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

Toereikendheid van de technische voorzieningen

Beschrijving van dit kernpunt

DELA Coöperatie U.A. heeft een significante technische voorziening van € 4,9 miljard netto. Deze bedraagt 70% van het balanstotaal. Het bepalen van de verzekeringstechnische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, de gehanteerde rentecurve, het gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte, verval en kosten.

Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en de verzekeringstechnische lasten.

Het risico bestaat dat de technische voorzieningen niet toereikend zijn.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om het risico te ondervangen hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen;
- Uitvoeren van verschillende detailcontroles waaronder controles op de betrouwbaarheid van de data opgenomen in de polisadministratie, controles op de juistheid van de premies op polisniveau en data-analyse van de gegevens uit de polisadministratie;
- Kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten en resultaten waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam;
- De door DELA Coöperatie U.A. per jaareinde opgestelde toereikendheidstoetsen in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft) beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de toereikendheidstoetsen omvatten het beoordelen van de redelijkheid van geprojecteerde toekomstige kasstromen en het kritisch reviewen van gehanteerde assumpties.

Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de IT-systemen. Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de verzekeringstechnische voorzieningen aanvaardbaar en zijn van mening dat deze voorziening toereikend is. Tevens achten wij de toelichtingen in de noten 2.13, 2.14, 5.9 en 5.10 toereikend.

Waardering vastgoed voor beleggingsdoeleinden en crematoria

Beschrijving van dit kernpunt

Het vastgoed is een omvangrijke post binnen de balans van DELA Coöperatie U.A. en betreft voor beleggingsdoeleinden een bedrag van € 890 miljoen naast een bedrag van € 69 miljoen inzake onroerende zaken in eigen gebruik. In totaal bedraagt het vastgoed 13,8% van het balanstotaal.

Het risico bestaat dat het vastgoed in de jaarrekening foutief is weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om deze risico's te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne controle van het taxatie- en waarderingsproces.
- Het kritisch beoordelen van:
 - uitgevoerde taxaties en taxatierapporten;

- de onderliggende waarderingsmodellen;
- de gehanteerde parameters en referenties in de uitgevoerde taxaties en waarderingsmodellen met behulp van eigen experts ter ondersteuning van het controleteam.

Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste methodiek voor de waardering van de verschillende vastgoed objecten aanvaardbaar en zijn van mening dat de daarbij gehanteerde waarderingsmodellen en parameters passend zijn.

Tevens achten wij de toelichtingen in de noten 2.5, 2.7, 5.2 en 5.4 toereikend.

Waardering beleggingen

Beschrijving van dit kernpunt

De beleggingen, exclusief vastgoed, vormen een omvangrijke post op de balans van DELA Coöperatie U.A., met € 5,6 miljard. Dit vormt 80% van het balanstotaal. Het risico bestaat dat de overige financiële beleggingen in de jaarrekening foutief zijn weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering, met name als het gaat om de zogenaamde level 2 en level 3 beleggingen.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om deze risico's te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne controle middels het toetsen van de aanwezige ISAE 3402-rapportages van de custodian, en confirmatie op totaalniveau van de custodian.
- Gegevensgerichte werkzaamheden, waaronder cijferbeoordelingen en detailcontroles.
- Kennismaken van de analyse van verschillen in de waardering (op stukniveau) door de vermogensbeheerders en de custodian.
- Eigen toetsing van de waardering van de beleggingen, waarbij specifiek aandacht is besteed aan de waardering van de beleggingen zonder marktwaardering, de zogenaamde level 2 en level 3 beleggingen.
- Toetsing van de mutaties (in aantallen) van de beleggingen.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor de waardering van de overige financiële beleggingen aanvaardbaar, en zijn van mening dat de overige financiële beleggingen op de juiste wijze zijn gewaardeerd.

Tevens achten wij de toelichtingen in de noten 2.5 en 5.2 toereikend.

Solvency II

Beschrijving van dit kernpunt

Voor DELA Coöperatie U.A. bedraagt de Solvency II-ratio per 31 december 2019 296%. Dit percentage komt tot stand door de balans te herrekenen naar marktwaarde en deze te delen door de berekende benodigde solvabiliteit. Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvat belangrijke assumpties die de ratio sterk kunnen beïnvloeden, alsmede complexe berekeningen. Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio onjuist is weergegeven.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer:

- De opzet en het bestaan van de beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de Solvency II ratio beoordeeld.
- Overwegingen van het management met betrekking tot parameters en interpretaties getoetst.
- Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van het beschikbare kapitaal (EOF), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans.
- Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van de technische voorziening, waaronder het toetsen van de juistheid en volledigheid van de reclassificaties en de vervalmomenten van de kasstromen.
- De benodigde data van de verschillende SCR-berekeningen getoetst op juistheid en volledigheid.
- De juiste toepassing van standaardformules gecontroleerd.

Onze observatie bij dit kernpunt

De combinatie van het beoordelen van de interne-beheersmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden heeft voldoende adequate controle-informatie opgeleverd. Voor nadere details verwijzen wij naar paragraaf 5.7 in de jaarrekening.

Paragraaf ter benadrukking van de impact van het coronavirus

Het coronavirus heeft ook invloed op DELA Coöperatie U.A. In de jaarrekening, in de 'Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening' in de paragraaf 'Gebeurtenissen na balansdatum' (5.14), heeft het bestuur de huidige impact toegelicht. Zij geven aan dat het op dit moment voor hen niet goed mogelijk is om in te schatten wat de invloed van het coronavirus is op de financiële prestaties en gezondheid van DELA Coöperatie U.A. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- In het kort, inclusief de kerncijfers;
- Verslag van het bestuur;
- Verslag van de rvc;
- De overige gegevens;
- Bijlage 1: Over dit verslag.

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

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

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

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

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

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 6 februari 2015 benoemd als accountant van DELA Coöperatie U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2015 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

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

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de coöperatie in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de coöperatie haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

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

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

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt

is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de coöperatie.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de coöperatie haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een coöperatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan de auditcommissie op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

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

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

Amsterdam, 17 april 2020

Deloitte Accountants B.V.

was getekend,
C.J. de Witt

Bijlagen

- > Bijlage 1: Over dit verslag
- > Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes
- > Bijlage 3: GRI-tabel

Bijlage 1: Over dit verslag

Verslaggeving- en controleproces

De selectie van de gerapporteerde indicatoren is gebaseerd op de GRI-richtlijnen, de gesprekken met onze belanghebbenden, de impact van DELA en de daaruit volgende materialiteitsmatrix. Gegevens die we rapporteren zijn zo veel mogelijk gebaseerd op metingen en berekeningen (zoals NPS). Andere gegevens komen uit centrale systemen (bijvoorbeeld personeelsgegevens) of zijn gebaseerd op opgaves door derden. Indien er sprake is van wijzigingen in de definities, meetmethodes of inherente beperkingen in de data of als er gebruikgemaakt is van extrapolatie of schatting, wordt dit aangegeven in het verslag.

Een deel van de opgenomen indicatoren (financiële indicatoren, ziekteverzuim) zijn onderdeel van de reguliere planning- en controlcyclus. Dit betekent dat de data worden gerapporteerd door middel van de maandelijkse rapportages. Onze financiële afdeling kijkt naar afwijkingen in de data ten opzichte van voorgaande rapportages, naar de plausibiliteit van gerapporteerde gegevens en vraagt waar nodig ondersteunend bewijsmateriaal op. Overige indicatoren (energie, CO₂-emissies) worden jaarlijks gerapporteerd ten behoeve van het jaarverslag. De onderliggende gegevens voor deze indicatoren zijn verzameld en gecontroleerd door de MVO-projectleider.

De accountant moet expliciet rapporteren over materiële afwijkingen in het bestuursverslag op basis van zijn kennis verkregen uit de controle van de jaarrekening. De accountant heeft niet de opdracht ontvangen om assurance te verlenen over niet-financiële informatie. We hebben de ambitie om deze assurance in de toekomst wel uit te voeren.

Afbakening en reikwijdte

De afbakening van het verslag is vastgesteld op basis van de materialiteitassessment zoals uitgevoerd in 2016. Daarmee rapporteren we over de materiële onderwerpen. De afbakening is niet gewijzigd ten opzichte van de vorige verslaggevingsperiode.

Het verslag beslaat het boekjaar 2019 dat loopt van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. De MVO-informatie heeft betrekking op de activiteiten van DELA in Nederland, exclusief de acquisities Algemeen Belang Uitvaartverzorging B.V. en Begraafbeheer BV. Myosotis Uitvaartverzorging B.V. is in de CO₂-footprint van vorige verslaggevingsperiodes wel opgenomen. Er wordt in principe niet gerapporteerd over onderaannemers en/of toeleveranciers, tenzij anders vermeld.

Vindplaatsen niet-financiële informatie

In dit jaarverslag is niet-financiële informatie te vinden in de hoofdstukken:

Niet-financiële informatie

Vindplaats in dit jaarverslag

Item	Hoofdstuk
Klanttevredenheid	Onze leden
Milieuaangelegenheden	Onze omgeving
Sociale aangelegenheden	Onze omgeving
	Onze mensen
Personeelsaangelegenheden	Onze mensen
Maatschappelijk beleggingsbeleid	Onze omgeving
Eerbieding van mensenrechten	Onze omgeving
Bestrijding van corruptie en omkoping	Onze omgeving

Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes

Coöperatie DELA is lid en opereert conform de overeengekomen gedragscodes van:

- Verbond van Verzekeraars -> Gedragscode verzekeraars
- BGNU -> Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen
- IVBN -> Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed
- DDMA -> Data Driven Marketing Association

De keurmerken die DELA heeft verkregen zijn:

- Keurmerk Uitvaartzorg
- Keurmerk klantgericht verzekeren
- Privacy waarborg

Bijlage 3: GRI-tabel

GRI-Tabel

GRI Standard / disclosure	Toelichting / vindplaats
Omschrijving van de organisatie	
102-1 Naam van de organisatie	Verslag van het bestuur, Onze omgeving
102-2 Voornaamste merken, producten en/of diensten	In het kort, Profiel
102-3 Locatie van het hoofdkantoor	Eindhoven
102-4 Locaties van crematoria en uitvaartcentra	https://www.dela.nl/service-en-contact/contact-met-ons-opnemen/vestiging-zoeken
102-5 Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-6 Afzetmarkten	In het kort, Profiel & Kerncijfers.
102-7 Omvang van de verslaggevende organisatie	In het kort, Kerncijfers
102-8 Samenstelling van het medewerkersbestand	Verslag van het bestuur, Onze mensen
102-9 Omschrijving van de waardeketen van de organisatie	In het kort, Samen sterk
102-10 Significante veranderingen tijdens de verslaggevingsperiode in organisatie omvang, structuur, eigenaarschap of waardeketen	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-11 Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes https://www.dela.nl/verzekeringen/keurmerken
102-12 Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie	Verslag van het bestuur, Onze omgeving
102-13 Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes https://www.dela.nl/verzekeringen/keurmerken
Strategie	
102-14 Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie	In het kort, Voorwoord. In het kort, Koers en strategie.
Ethiek en integriteit	
102-16 Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Verslag van het bestuur, Onze mensen Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes
Bestuursstructuur	
102-18 Bestuursstructuur van de organisatie	Governance & risicomanagement, Corporate governance

Stakeholder betrokkenheid

102-40 Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Bijlage: Over dit verslag
102-41 Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	Niet gerapporteerd
102-42 Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Niet gerapporteerd
102-43 Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	Bijlage: Over dit verslag
102-44 Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	Bijlage: Over dit verslag

Verslaggevingsprofiel

102-45 Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen	Bijlage: Over dit verslag
102-46 Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Bijlage: Over dit verslag
102-47 Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Bijlage: GRI-tabel Bijlage: Over dit verslag
102-48 Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-49 Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-50 Verslaggevingsperiode	2019
102-51 Datum van het meest recente rapport	04/17/2020
102-52 Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
102-53 Contact informatie voor vragen over het verslag	Colofon
102-54 GRI-toepassingsniveau	Core
102-55 GRI-tabel	Bijlage: GRI-tabel
102-56 Beleid met betrekking tot assurance	Controleverklaring, Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Jaarverslag 2019

Begrip & afkorting

Begrip & afkorting

Hier vindt u een toelichting op de gebruikte begrippen en afkortingen.

Assetmix

De assetmix is de verdeling van het vermogen over aandelen, onroerend goed, vastrentende waarden, infrastructuur en liquide middelen. De assetmix wordt bepaald op basis van de ALM-studie en vastgelegd in het beleggingsbeleid.

B.V.

Besloten vennootschap

BIO

Betrokken, integer, ondernemend

BREEAM

BREEAM staat voor Building Research Establishment Environmental Assessment Method. BREEAM is een beoordelingsmethode om de duurzaamheidsprestatie van gebouwen te bepalen. Er wordt bij de beoordeling gelet op drie onderdelen: het gebouw, het beheer en het gebruik. Deze drie onderdelen worden beoordeeld op negen verschillende duurzaamheidscategorieën: management, gezondheid, energie, transport, water, materialen, afval, landgebruik & ecologie en vervuiling. Per onderdeel kan een score worden behaald. Deze score is opgebouwd uit deelscores voor de verschillende duurzaamheidscategorieën. De uiteindelijke score per onderdeel wordt uitgedrukt in sterren. 5 sterren voor 'Outstanding', 4 voor 'Excellent', 3 voor 'Very Good', 2 voor 'Good' en 1 voor 'Pass'.

CAO

Collectieve arbeidsovereenkomst

CFRO

Chief financial and risk officer

CO₂-footprint

Een CO₂-footprint is een inventarisatie van de totale hoeveelheid uitgestoten broeikasgassen, uitgedrukt in CO₂-equivalenten. CO₂-emissies worden veroorzaakt door verbranding van brandstoffen. Teveel CO₂ in de atmosfeer veroorzaakt klimaatverandering. Een CO₂-footprint geeft aan in welke mate een organisatie impact heeft op klimaatverandering en waar CO₂-uitstoot gereduceerd kan worden. Een CO₂-footprint wordt opgedeeld in Scope 1, 2 en 3. Scope 1 zijn directe CO₂-emissies. Scope 2 zijn indirecte CO₂-emissies door inkoop van elektriciteit en gas. Scope 3 zijn alle overige indirecte CO₂-emissies. In Bijlage 1 (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) en Bijlage 3 (Over dit verslag) wordt onze CO₂-footprint toegelicht.

CPI

Consumentenprijsindex

DCG

DELA Crematorium Groep

DCP

DELA Coöperatie spaarPlan (spaarverzekering)

DECAVI

DECAVI (B) biedt diensten voor de verzekeringssector (makelaars, verzekeraars, actuarissen). Naast het organiseren van evenementen in de sector en de publicatie van marktstudies, reikt DECAVI sinds 2000 de verzekeringstrofeeën uit.

DLP

DELA LeefDoorPlan (overlijdensrisicoverzekering)

DNB

De Nederlandsche Bank

DUP

DELA UitvaartPlan (natura uitvaartverzekering)

Energiescan

Een energiescan geeft inzicht in de energiebesparingsmogelijkheden van een gebouw. Er wordt in kaart gebracht welke energiebesparende maatregelen voor een gebouw rendabel zijn.

FIT

FIT staat voor Financieel solide, Innovatief en Toekomstgericht. Dit interne programma van DELA richt zich op structurele kostenbesparingen.

Fte

Fulltime equivalents (bijvoorbeeld 2 parttime medewerkers die ieder 50% werken, tellen samen als 1 Fte).

Gemiddelde uitvaartkosten

Elke uitvaart gaat gepaard met kosten. Die kosten lopen uiteen op basis van de keuzes die nabestaanden maken en op basis van de plaats waar de diensten worden verricht. De gemiddelde uitvaartkosten geven inzicht in wat een uitvaart gemiddeld genomen kost. Bij DELA verstaan we onder de GUK de gemiddelde kosten van een uitvaart op basis van het verstrekkingenpakket van het DELA Uitvaart Plan.

GPTW

Great Place to Work is een organisatie die meet wat de waardering is van de medewerker. De metingen bij bedrijven worden onderling vergeleken en dit leidt tot een GPTW-benchmark. De componenten die in de weging zijn opgenomen zijn met name vertrouwen in het bedrijf, vertrouwen

in de manager, uitdaging, kansen en de mogelijkheid tot ontwikkeling vanuit het gezichtspunt van de werknemer.

GreenLeave

GreenLeave is een consortium van uitvaartondernemers in Nederland. Deze uitvaartondernemers willen op een praktische manier invulling geven aan duurzaamheid waar het gaat om de keuzes en vormgeving van de uitvaart. Dit doen zij op basis van vijf kernprincipes, een aanbod van producten en diensten op onderdelen van de uitvaart en het bundelen van krachten met leveranciers. We verwijzen voor meer informatie naar www.greenleave.nu.

GRESB

De Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) is een onafhankelijke, wetenschappelijke benchmark die het duurzaamheidsbeleid van vastgoedfondsen en -portefeuilles wereldwijd beoordeelt. Op basis van de GRESB-score kunnen fondsmanagers hun duurzaamheidsbeleid tegen het licht houden en verbeteringen doorvoeren., zie <https://gresb.com/>

IT

Informatietechnologie

KCS

Kort Cyclisch Sturen

KGW

Klant Gericht Werken

Klimaatneutraal

Klimaatneutraal betekent dat er netto geen CO₂ wordt uitgestoten en er geen bijdrage is aan klimaatverandering. Een proces, dienst of organisatie is klimaatneutraal als er sprake is van géén CO₂-uitstoot of als de geproduceerde broeikasgassen elders worden gecompenseerd.

Mln

Miljoen

MVB

Maatschappelijk Verantwoord Beleggen

MVO

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

N.V.

Naamloze Vennootschap

Netto-aanwas

Het verschil tussen het aantal nieuwe polissen en het aantal beëindigde polissen.

NPS

NPS staat voor Netto Promotor Score. In enquêtes wordt klanten gevraagd in welke mate zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen zouden aanbevelen. Zij kunnen die vraag 'scoren' met een cijfer van 0 tot 10. De groep respondenten die het cijfer 0 tot 6 geeft, wordt als "detractor" bestempeld. De groep die een 9 of 10 geeft wordt gekwalificeerd als 'promoter' en de rest (scores 7 en 8) als 'passief neutraal'. Door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors ontstaat de NPS. Blijkt uit het onderzoek bijvoorbeeld dat 30% van de respondenten 'promoters' zijn en 20% detractors, dan bedraagt de NPS +10.

Ondernemersloon

De kosten van een uitvaartondernemer aan wie de een uitvaart wordt uitbesteed

Operationeel resultaat

Operationeel resultaat is het resultaat dat wordt behaald uit de reguliere activiteiten van DELA, met uitzondering van bijzondere baten en lasten, winstdeling en belastingen.

OR

Ondernemingsraad

ORSA

Onder Solvency II is een verzekeraar verplicht om een ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) uit te voeren. Een ORSA is een jaarlijkse beoordeling die de verzekeraar moet (laten) verrichten van de toezichthouder om vast te stellen of dat alle financiële risico's die mogelijk spelen of kunnen gaan spelen in kaart zijn gebracht en/of er mitigerende maatregelen zijn genomen om een eventueel risico te minimaliseren om aan de verzekeringsverplichtingen in de toekomst te kunnen blijven voldoen.

Papierverbruik

Het papierverbruik betreft het aantal vellen papier dat wij jaarlijks gebruiken in onze centrale printers om te printen en kopiëren. Het papierverbruik van mobiele printers die gebruikt worden door onze uitvaartverzorgers en coöperatieconsulenten is hierin niet meegenomen.

Premie-inkomen

Premie-inkomen is het totaal aan premies dat DELA ontvangt van de verzekerden voor de producten die zij afnemen.

Prognose

Voorspelling van het management

RCSA

Risk Control Self Assessments. Het in kaart brengen van alle mogelijke substantiële risico's die het realiseren van de doelstellingen en de continuïteit van de onderneming in gevaar kunnen brengen. Het doel is om na deze vaststelling mitigerende maatregelen te nemen.

RepTrak

De RepTrak is een methode om de reputatie te meten van een organisatie. De RepTrak meet de percepties van het algemeen publiek over de reputatie van de bedrijven (de RepTrak® Pulse) en zeven aanjagers van reputatie: producten en diensten, innovatie, werkomgeving, governance, MVO, leiderschap en prestatie. Voor meer informatie:
<https://netherlands.reputationinstitute.com/tag/retrak/>.

Risicobereidheid

De risicobereidheid van een organisatie geeft uitdrukking aan de aard en omvang van de risico's die een organisatie bereid is aan te gaan bij het realiseren van haar bedrijfsdoelstellingen.

SA

Société anonyme (naamloze vennootschap)

Solvabiliteitsratio

Een solvabiliteitsratio geeft aan in hoeverre een bedrijf in staat is om zijn financiële verplichtingen na te komen. Onder Solvency II wordt dit kengetal berekend door het aanwezige kapitaal te delen door het vereiste kapitaal. Hierbij wordt rekening gehouden met de daadwerkelijke risico's.

Solvency II

Europese regelgeving over solvabiliteitseisen voor (her)verzekeraars. Met Solvency II wordt beoogd om een interne Europese markt voor verzekerings-diensten te bevorderen en voldoende consumentenbescherming te bieden. Uitgangspunt is een op het economische risico gebaseerde benadering, waarbij alle activa en passiva op marktwaarde gewaardeerd worden. Daarnaast is het uitgangspunt de koppeling tussen de solvabiliteitseisen en het risicoprofiel van verzekeraars.

Solvency II is de naam voor de wettelijke voorschriften die aan de verzekeraars worden opgelegd door de toezichthouder. Deze regels hebben betrekking op:

- Kwantitatieve eisen voor kapitaalbuffers en de waarderingsgrondslagen.
- Eisen aan inrichting risicomanagement en governance
- Uitvoeren van een ORSA (Own Risk Solvency Assessment).
- Opstellen van een rapportage (SFCR) en het publiceren van deze rapportage in het kader van transparantie.

Transparantiebenchmark

De Transparantiebenchmark is een initiatief van het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. In samenwerking met de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) worden jaarverslagen beoordeeld op criteria. De Kristalprijs wordt uitgereikt aan de organisatie met het meest inspirerende voorbeeld van transparante MVO-verslaglegging.

Troeven

De vijf troeven staan voor wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening van DELA.

VBDO

Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling

VVP

Vaste verrekenprijs. De vooraf afgesproken prijs die uitvaartverzorging aan de verzekeraar in rekening brengt voor de diensten in het verzekerde pakket.

Waardevast

Inflatiebestendig.

Wlb

Wet op de Lijkbezorging

WMC

Uitleg Waardecreatiemodel

Wta

Wet toezicht accountantsorganisaties

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage wordt berekend door het aantal ziektedagen te delen door het aantal werkbare dagen per jaar. Voor ieder land waarvoor een ziekteverzuim is weergegeven, geldt dat het de periode betreft waarover DELA financieel risico loopt. Voor Nederland is dit 2 jaar, voor België 1 jaar.

Colofon

Uitgever

Coöperatie DELA

Tekst en realisatie

Coöperatie DELA

Toebosch Consult, Amsterdam/Maastricht (NL)

Fotografie

Cover: Frank Verbruggen. Raad van commissarissen en bestuurders: Paul Jespers

DOMUSDELA: Ossip. Overige foto's: Gert Bonestroo, Tim Buitenhuis, FIVB/Nevobo, Conny Kurth, Sebastiaan Nederhoed, Pim Waslander, Paul Raats

Vormgeving

studioSTRESS, Eindhoven (NL)

Website

Iwink, Groningen (NL). Ontwikkeld in Kirra Jaarverslag.

Vertaling

Engels

Writewell, Amsterdam (NL)

Frans

Schrijf.be, Mechelen (B)

Druk

Kampert-Nauta, Oss (NL)

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder de bronvermelding 'Jaarverslag DELA Groep 2019'.

Heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit jaarverslag? Laat het ons weten via communicatie@dela.org.

DELA hoofdkantoor

DELA Nederland

Oude Stadsgracht 1
5611 DD Eindhoven (NL)
+31 (0)40 260 16 01
www.dela.nl

DELA België

Noorderplaats 5
2000 Antwerpen (B)
+31 32 (0)2 800 87 87
www.dela.be

DELA Lebensversicherungen

Zweigniederlassung Deutschland
Platz der Ideen 2
40476 Düsseldorf (D)
+49 (0)211 542686 86
www.dela.de

