

DELA

2010 Financieel jaarverslag



‘De *toekomst*
wordt bepaald door
het herinnerde *verleden*.’



Doorgeven

In jaarverslagen staan cijfers centraal. Maar de verhalen achter de cijfers vormen de basis van onze dienstverlening. Centraal daarin staat het doorgeven van levensverhalen, het doorgeven van herinneringen. Bij DELA staat op de ramen te lezen: “Vergeet niet te leven. Leven is doorgeven.”

Het doorgeven van verhalen is een belangrijk familieritueel. Oudere generaties delen anekdotes, gebeurtenissen en gebruiken met jongere generaties. Ook tastbare zaken als recepten, voorwerpen en foto's gaan van generatie op generatie. Het vormt het collectief geheugen en daarmee de familie-identiteit.

Het familieportret, vastleggen dat je bij elkaar hoort, is ook een familieritueel. Dat geldt niet alleen voor families, maar ook voor een coöperatie als DELA, waar mensen met elkaar zijn verbonden door het gezamenlijke belang. De mensen achter de cijfers, waarbij de uitvaartverzekering van generatie op generatie wordt doorgegeven. Inderdaad, zo gaat dat in 'onze' familie. En in de families die wij portretteerden.



Verslag over 2010

Uit te brengen aan de Algemene Vergadering van DELA, Coöperatie voor het Verzekeren en Verzorgen van Begraffenissen en Crematies U.A., te Eindhoven, op 28 mei 2011. Opgericht op 11 maart 1937 en als Coöperatie geconstitueerd bij akte, op 7 september 1942 verleden door mr. H.Ph.M.J. Janssen, destijds notaris te Eindhoven. De statuten zijn voor het laatst gewijzigd bij akte op 10 december 2007 door prof. mr. Martin van Olffen, notaris te Amsterdam.

Oude Stadsgracht 1, Eindhoven



Personalia

Raad van Commissarissen

Dr. W.M. van den Goorbergh, voorzitter
Prof. Mr. S.C.J.J. Kortmann
Drs. J.P. de Pender, secretaris
F.H.J. Boons
A.W.M. van de Zande (tot 5 juni 2010)
Mw. Mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels (vanaf 5 juni 2010)

Statutaire Directie

Drs. E. Doeve MAIA
Ir. J.A.M. van der Putten MMO

Directie

Drs. E. Doeve MAIA, algemeen directeur
J.L.R. van Dijk RA, financieel directeur
J.R.L. Huizinga, directeur uitvaartverzorging
Drs. M.R. de Jong, directeur verzekeren
Drs. P.J.Th.M. Loeffen, directeur beleggingen (tot 1 januari 2011)
Ir. J.A.M. van der Putten MMO, directeur DELA België

Directiesecretaris

Drs. R.M.P. Fleuren-Verheijen

Actuaris

Towers Watson Risk Consulting B.V.

Accountant

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Ereleden

Prof. mr. F.H.J.J. Andriessen
Mr. J.H. Blaauw
J.A.G. Dirks
Dr. J. Kremers
Drs. A.J.M. Lauvenberg (vanaf 16 januari 2010)
Drs. D. Moll
A.W.M. van de Zande (vanaf 5 juni 2010)

Ondernemingsraad

K. van Dommelen (tot 11 mei 2010)
Drs. J. Geerts
F. de Grijs, voorzitter
D. Hekker
C. den Hertog
Mw. Drs. H. de Jonge, plv. voorzitter
Mw. M. van der Laar
Mw. C. Libert
L. Liebreks
Mw. K. van de Meeren
J. Mulderij
R. Mutsaers
G. Opdenoordt
J. Schutte
Mw. E. Smolders
Mw. M. Willems, ambtelijk secretaris

Inhoudsopgave

8	Kerncijfers
12	Woord vooraf
17	Missie
20	Profiel
24	Raad van Commissarissen
33	Algemene Vergadering
37	Verslag van de Directie
50	Jaarrekening
51	Geconsolideerde balans per 31 december 2010
53	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2010
55	Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening
64	Overige gegevens
65	Statutaire winstverdeling
65	Voorstel tot resultaatbestemming
66	Accountantsverklaring
68	Actuariële verklaring
70	Colofon

Kerncijfers

Kerncijfers DELA Coöperatie

	2010	2009	2008	2007	2006
Aantal werknemers	1.293	1.233	1.178	1.103	984
Aantal verzekerden					
Nederland	2.929.338	2.911.386	2.891.517	2.857.722	2.754.276
België	275.233	251.632	237.305	225.763	220.236
Aantal uitvaarten					
Nederland	27.899	26.426	26.432	24.891	23.845
België	11.569	10.861	10.916	10.294	9.585
Aantal crematies in eigen crematoria					
Nederland	7.933	7.464	7.367	7.126	7.062
België	17.857	17.503	17.248	15.940	15.700
Gemiddelde uitvaartkosten voor Natura in Nederland per volwassene in euro's	3.513	3.381	3.265	3.179	3.077

x € mio	2010	2009	2008	2007	2006
Balanstotaal *	3.875	3.570	3.145	3.213	3.067
Waarde beleggingen *	3.392	3.206	2.722	2.856	2.787
Verzekerd kapitaal	15.262	14.244	12.975	11.876	10.617
Technische voorziening	2.466	2.276	2.071	1.903	1.786
Eigen vermogen *	842	754	578	840	792
in % technische voorziening *	34	33	28	44	44
Premie-inkomen	244	231	224	202	176
Opbrengst uitvaartverzorging	189	176	166	151	134
Omzet operationele activiteiten	432	407	390	353	310
Directe opbrengst beleggingen *	159	144	143	141	126
Operationeel resultaat	102	96	93	91	90
Indirecte opbrengst beleggingen	34	105	-219	70	76
Winstdeling / backservice	80	58	62	60	55
Netto winst *	53	122	-149	37	60

* Voor de jaren 2006 tot en met 2008 zijn deze niet aangepast naar aanleiding van de stelselwijziging in 2010.



Dit is mijn familie: familie Smolders, de kant van mijn moeder José (53jr). mijn familie bestaat inmiddels uit 4 generaties. Oma (77 jaar) is de oudste, mijn petekindje Isaiah (2 jaar) de jongste. met z'n allen wonen we in Tilburg. we zien elkaar erg vaak en beleven nog steeds mooie familiemomenten samen. Dit jaar ga ik bijvoorbeeld met mijn ouders, zusje Laura (22 jaar), zwager Diego (29 jaar), Isaiah en mijn vriend Jan (27 jaar) naar Turkije. En mijn ome Paul (43 jaar) met z'n gezin zien we bijna dagelijks als we met de honden Charlie en Noah gaan wandelen. onze familie-geschiedenis speelt zich voor een groot deel af op de ijsbaan. Ome Hans (50 jaar) en ome Paul (43 jaar) ijshockeyden namelijk op hoog niveau. zij leerden ons het schaatsen. mijn opa Sief was mijn maatje, hij leerde me op de kleuterschool al lezen en schrijven. Hij overleed in 1992, toen ik 6 jaar was. Ik mis hem nog iedere dag, maar hij is altijd de belangrijke schakel in de familie gebleven. Oma is een superoma, altijd té bezorgd, maar o'zo betrokken bij iedereen. mijn zwager Diego kon er vandaag helaas niet bij zijn, hij moest werken in Amsterdam! Dit is dus mijn familie, waar ik erg trots op ben!

claudia kljn

- | | | | |
|---|----------------------------|----|---|
| 1 | Mama José - 53 jaar | 10 | Neefje Robert - 11 jaar |
| 2 | Petekindje Isaiah - 2 jaar | 11 | Papa Ber - 57 jaar |
| 3 | Zusje Laura - 22 jaar | 12 | Neefje Marco - 20 jaar |
| 4 | Vriend Jan - 27 jaar | 13 | Oma - 77 jaar |
| 5 | Claudia - 25 jaar | 14 | Rik, vriend van nichtje Linda - 25 jaar |
| 6 | Tante Jacqueline - 50 jaar | 15 | Nichtje Linda - 22 jaar |
| 7 | Tante Angelique - 42 jaar | 16 | Neefje Jeffrey - 13 jaar |
| 8 | Ome Hans - 50 jaar | 17 | Hondje Charlie - 1 jaar |
| 9 | Ome Paul - 43 jaar | | |

Mooie cijfers

In 2010 boekten wij voor het eerst een operationeel resultaat van meer dan € 100 miljoen. Onze marktaandelen zijn gestegen en de netto aanwas in verzekerden België was uitstekend. De herintroductie van onze overlijdensrisicoverzekering deed het met een verdrievoudiging van de productie beter dan wij hadden durven hopen. Mooie cijfers, maar de mooiste cijfers zijn die van onze klanten. Een 9 voor onze dienstverlening rondom uitvaarten, een 7,8 voor onze dienstverlening bij verzekeringen.

Woord vooraf

Coöperatie in hart en nieren

DELA is een coöperatieve onderneming van en voor haar leden. Daarom mogen wij wel even genieten van mooie rapportcijfers maar we mogen ons er niet blind op staren. We moeten als geen ander weten wat beter kan en wat beter moet. De kracht en kwaliteit van DELA als coöperatieve onderneming dienen wij zoveel mogelijk te benutten. In de coöperatie - net zoals in de woorden betrouwbaar/integer, laagdrempelig en raad & daad - ligt ons DNA besloten. De combinatie van die woorden maakt dat een keuze of activiteit te onderscheiden is als 'typisch DELA'. Ze vormen voor ons de leidraad voor onze bestaande activiteiten, maar vormen ook het richtsnoer voor onze nieuwe activiteiten. Die nieuwe activiteiten zijn wij in 2010 opgestart onder de noemer Operatie Springplank. Ze dienen de verdere groei van DELA te ondersteunen en DELA sterker neer te zetten als een coöperatieve onderneming. Een onderneming die meer biedt en zich bekommert om een zorgeloze toekomst voor haar leden.

Open vizier

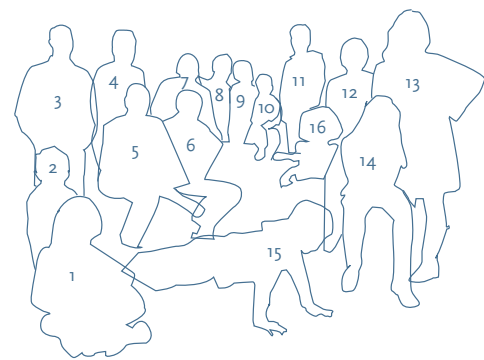
Vertrouwen is de laatste jaren een belangrijk thema in de branches waarin DELA werkzaam is. Bij DELA betekent dat: een goede verzekering, gekoppeld aan onze persoonlijke dienstverlening. Daarbinnen betekent het vooral het koesteren van een mentaliteit die er op gericht is dat wij echt willen dat ieder klantcontact leidt tot tevredenheid, ook bij een lastige boodschap. Het betekent ook: durven spiegelen, kritisch durven zijn. Met open vizier zochten we

het debat over de verschillen in grafkosten en de vooroordelen over de uitvaartverzekering. Dat zullen we blijven doen met betrokkenheid bij onze leden, bij onze medewerkers en bij de samenleving, zoals men van ons kan verwachten.

Wij zien de nabije toekomst met gepast optimisme tegemoet. Eensgezind zijn wij het afgelopen jaar begonnen met Operatie Springplank, en werken wij verder aan een nog sterker DELA.

Eindhoven, voorjaar 2011
Edzo Doeve
Jack van der Putten





- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1 Nichtje Meike - 5 jaar | 9 Tante Nicoline - 35 jaar |
| 2 Neefje Sander - 4 jaar | 10 Neefje Sjoerd - 2 jaar |
| 3 Ome Roger - 42 jaar | 11 Björn - 10 jaar |
| 4 Papa John - 40 jaar | 12 Tante Janneke - 36 jaar |
| 5 Opa - 70 jaar | 13 Mama Véronique - 40 jaar |
| 6 Oma - 70 jaar | 14 Zus Sascha, 8 jaar |
| 7 Ome Raymond - 43 jaar | 15 Broertje Boris - 6 jaar |
| 8 Ome Armand - 36 jaar | 16 Nichtje Floor - 7 jaar |



Deze familiefoto is gemaakt toen mijn opa 70 werd. De hele familie was er, op mijn neeffes en tante uit Spanje na. Gelukkig ben ik pas nog bij hen in Alicante geweest. Mijn familie is heel speciaal: we delen dezelfde dingen, zijn heel graag bij elkaar en zijn er ook altijd voor elkaar. Ook als het even tegen zit. Opa is mijn beste vriend en oma is echt superlief. Ome Roger woont samen met mijn tante en nichtjes in Culenburg. Hij kan heel goed tekenen! Ome Armand is het kleine broertje van mama. Met hem praat ik veel over de Tweede Wereldoorlog, dat vinden we allebei heel interessant. Samen met zijn gezin en natuur lijkt met opa en oma, gaan we elke herfst naar Schönberg. Ome Raymond, mijn oudste oom, woont dus in Spanje en is al zijn hele leven de keeper bij het voetballen. Gelukkig zien we hem heel erg vaak. Een bijzondere familie: fijn dat ik erbij hoor!

- Björn Groenen, 10 jaar -



‘DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven.’

Missie

DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven. Het is onze ambitie dat onze klanten de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien. Met onze brede financiële en praktische dienstverlening staan wij hen daartoe met raad en daad bij. Wat wij bieden is zekerheid, zorg en continuïteit.

Onze ambitie stoelt op betrokkenheid, integriteit en ondernemerschap. In deze waarden is de groei van DELA geworteld en ligt de verbondenheid met onze klanten, onze mensen en onze omgeving.

Vanuit onze oorsprong in uitvaartverzekering en uitvaartverzorging bouwen wij verder aan een steeds bredere dienstverlening en aan een energieke coöperatieve onderneming van en voor onze klanten.





Onze familie: Dautzenberg. Geboren in Landgraaf en Heerlen en niemand verder uitgevlogen dan de naaste omgeving. Gezelligheid en er voor elkaar zijn droegen onze ouders hoog in het vaandel. En die waarden hebben we met veel plezier altijd hoog gehouden. Wij zijn hun vrolijke nalatenschap: drie jongens en drie meiden. We hadden allemaal accordeonles. De oudsten spelen nog actief. We treffen elkaar geregeld op verjaardagen, fietstochten, samen naar kerstmarkten en jaarlijks een "vrouwendag". En wat we natuurlijk prachtig vinden: onze elf nakomelingen zetten die traditie min of meer voort.

Leo -



- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1 Broer Arno - 54 jaar | 9 Zus Iedje - 57 jaar |
| 2 Zwager Ger - 49 jaar | 10 Kleinzoon Beau - 5 jaar |
| 3 Zwager Jo - 56 jaar | 11 Zwager Harrie - 62 jaar |
| 4 Kleinzoon Mick - 10 jaar | 12 Schoonzus Marijke - 64 jaar |
| 5 Kleindochter Joy - 8 jaar | 13 Zus Mia - 62 jaar |
| 6 Kleindochter Jolie Chantal - 2 jaar | 14 Zus Joke - 60 jaar |
| 7 Schoonzoon Mike - 46 jaar | 15 Broer Herman - 65 jaar |
| 8 Zwager Pierre - 67 jaar | 16 Leo - 64 jaar |
| | 17 Vrouw Carla - 58 jaar |

DELA is een coöperatie die zich onder meer ten doel stelt haar leden en haar meeverzekerden de zekerheid te bieden van een waardige uitvaart. DELA doet dit door het verzekeren en verzorgen van de uitvaart en door - zoals de oprichters van DELA het ooit zeiden - ‘goede toestanden daarbij te bevorderen’. Met dit laatste doelde men dan vooral op het tegengaan van misstanden in de uitvaartbranche. Zowel op het gebied van uitvaartverzekering als uitvaartverzorging is DELA marktleider in Nederland.

DELA sluit bovenal natura-uitvaartverzekeringen. Bij dergelijke verzekeringen gaat het niet om uitkeringen in geld, maar om het regelen van de uitvaart volgens de in de polis omschreven diensten, ongeacht de kosten van die diensten. De natura-uitvaartpolis heeft derhalve een waardevaste uitkering. Op deze waardevastheid is het beleggingsbeleid afgestemd. Het omvangrijke klantenbestand draagt bij aan het streven de uitvaartkosten zo laag mogelijk en de kwaliteit van de dienstverlening zo hoog mogelijk te houden. Dit zorgt onder meer voor een relatief lage premie voor de verzekerden. Een eerlijke prijs die past bij een coöperatie zonder winstdoelstelling. Bij een natura-uitvaartverzekering kiest de verzekerde in principe voor dienstverlening door DELA. Om die keuze voortdurend te bevestigen, streeft DELA steeds naar een bovengemiddelde kwaliteit van de dienstverlening. Ook dat past bij een coöperatie.

Zekerheid, zorg en continuïteit

Boven op de naturadekkingen is altijd sprake van een dekking met een uitkering in kapitaal om zo invulling te kunnen geven aan persoonlijke wensen. Die kapitaalsdekking kan naar eigen inzicht in hoogte worden aangepast. Sinds een paar jaar sluit DELA ook overlijdensrisicoverzekeringen, die een kapitaal uitkeren bij een overlijden. Deze voorziet in financiële ondersteuning in brede zin voor nabestaanden. DELA heeft het voornemen de komende jaren haar productportefeuille uit te breiden met andersoortige levensverzekeringen, zoals een spaarverzekering en een nabestaandenlijfrente.

Alle verzekeringen van DELA worden gesloten vanuit het oogpunt van zekerheid, zorg en continuïteit. Naast de zekerheid van financiële ondersteuning, is er de zorg van onze dienstverleners (uitvaartverzorgers, consulenten nabestaandenzorg, etc.) en is er vooral oog voor diegenen die de draad van het leven weer op moeten pakken. In die zin is DELA allereerst een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven.

In totaal zijn bij DELA 3,2 miljoen mensen verzekerd. Bij DELA werken bijna 1.300 medewerkers. Het balanstotaal is bijna € 3,9 miljard, waarvan het eigen vermogen € 842 miljoen bedraagt. De coöperatie heeft geen winstdoelstelling, maar voor de continuïteit is een gezonde winstontwikkeling en een goede eigen vermogenspositie van essentieel belang.

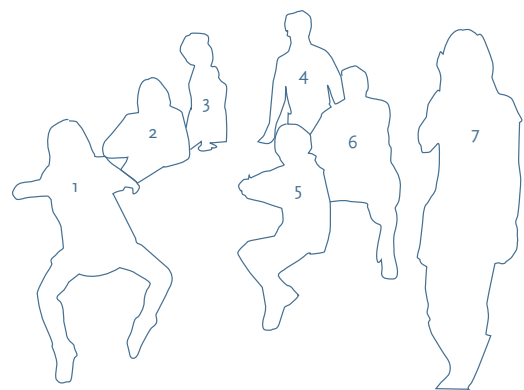
De uitvaarten worden voor zover mogelijk door het eigen uitvaartverzorgingsbedrijf geregeld. In die gebieden waar dit niet mogelijk is, heeft DELA overeenkomsten met zorgvuldig geselecteerde uitvaartondernemers. DELA beschikt in Nederland over zes crematoria en vijftig uitvaartcentra, in België over vier crematoria en zesenvestig uitvaartcentra.

De coöperatie en onze kernwaarden

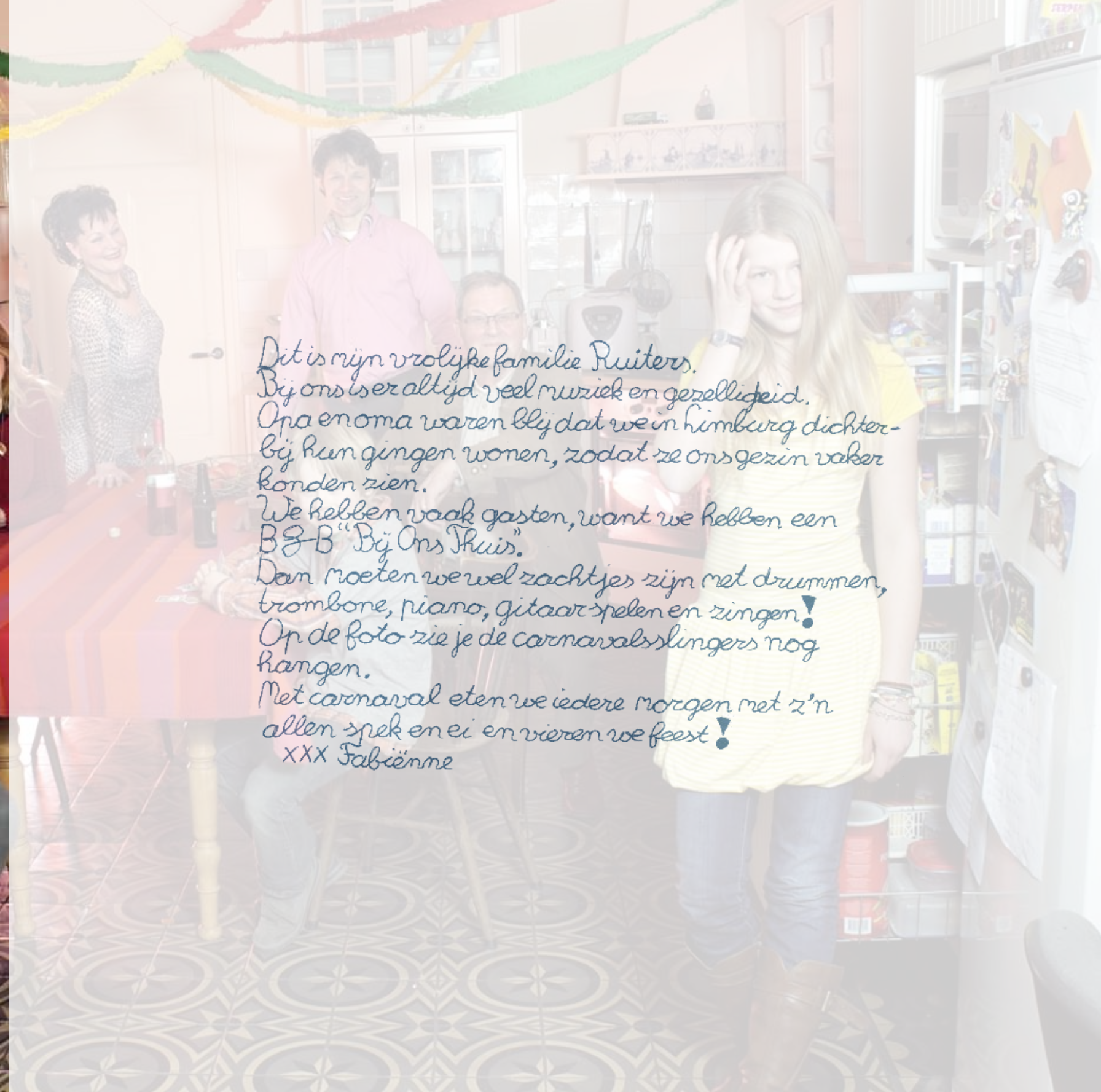
De coöperatie is in de dertiger jaren van de vorige eeuw ontstaan uit solidariteit met de noden van haar omgeving. Nog steeds streeft ‘Draagt Elkanders Lasten’ ernaar om het maatschappelijk welzijn van haar leden, zoals statutair vastgelegd, ‘zonodig

anderszins’ te behartigen. Betrokkenheid en integriteit zijn door de jaren heen kernwaarden voor DELA gebleken die gekoppeld zijn aan een gezonde dosis ondernemerschap. Met ondernemerschap wordt bedoeld op daadkrachtig en vindingrijk optreden bij het aandragen van de juiste oplossingen voor onze verzekerden en ook voldoende toekomstgerichtheid om te zorgen dat die oplossingen telkens sporen met de eisen van de tijd. Betrokkenheid, integriteit en ondernemerschap vormen dan ook stevast de leidraad bij onze dienstverlening.





1. Fabienne - 12 jaar
2. Moeder Tonnie - 43 jaar
3. Oma Sissy - 71 jaar
4. Vader Charles - 44 jaar
5. Opa Theo - 76 jaar
6. Broertje Ramon - 10 jaar
7. Zus Amy - 13 jaar



Dit is mijn vrolijke familie Ruiters.
 Bij ons is er altijd veel muziek en gezelligheid.
 Opa en oma waren blij dat we in himburg dichterbij hun gingen wonen, zodat ze ons gezin vaker konden zien.
 We hebben vaak gasten, want we hebben een B&B "Bij Ons Thuis".
 Dan moeten we wel zachtjes zijn met drummen, trombone, piano, gitaar spelen en zingen!
 Op de foto zie je de carnavals slingers nog hangen.
 Met carnavaal eten we iedere morgen met z'n allen spek en ei en vieren we feest!
 XXX Fabiënne

Aan de Algemene Vergadering van DELA,
Coöperatie voor het Verzekeren en Verzorgen
van Begrafenissen en Crematies U.A.,
te Eindhoven.

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen het jaarverslag over 2010 aan. Het jaarverslag bestaat uit het verslag van de Directie, de jaarrekening en de overige gegevens, waaronder opgenomen de goedkeurende accountantsverklaring en de actuariële verklaring. De jaarrekening is door de Directie opgesteld en wij stellen u voor de jaarrekening conform de voorgelegde stukken vast te stellen en daarmee de Directie te dechargeren voor het gevoerde beleid gedurende het verslagjaar. Voorts verzoeken wij u de Raad van Commissarissen decharge te verlenen voor het gehouden toezicht.

Ontwikkeling

Omzet, operationeel resultaat en nettowinst ontwikkelden zich goed in 2010. Wat daarbij met genoegen opgemerkt mag worden, is dat de strategische projecten met veel energie en grote eensgezindheid worden opgepakt en zorgen voor stevige fundamenten voor verdere groei. De waardering die uitgesproken wordt door leden en klanten in diverse onderzoeken mag ook niet onvermeld blijven.

De financiële kracht van DELA blijkt uit haar solvabiliteitspositie die met een eigen vermogenspositie van 34% van de technische voorzieningen als buitengewoon sterk gekenmerkt wordt. In de vigerende Europese wetgeving betekent dat een solvabiliteit van ongeveer zeven keer de minimum norm. DELA is evenwel druk doende zich voor te bereiden op de nieuwe wetgeving onder Solvency II, die in 2013 van kracht gaat worden. In deze

wetgeving wordt anders aangekeken tegen de bijzonder langdurige verplichtingen van DELA. Desalniettemin zal ook onder Solvency II de solvabiliteitspositie sterk blijven.

In het kader van behoorlijk ondernemingsbestuur is in 2010 de implementatie van de Governanceprincipes van het Verbond van Verzekeraars in gang gezet. Ook is gestart met het implementeren van de Beleidsregel deskundigheid. Verder conformeert DELA zich aan de Regeling beheerst beloningsbeleid. Begin 2010 is afscheid genomen van de heer drs. A.J.M. Lauvenberg als statutair directeur van DELA Coöperatie. De Algemene Vergadering onderstreepte zijn bijzondere verdiensten door hem tot erelid te benoemen. Hij is als statutair directeur opgevolgd door de heer ir. J.A.M. van der Putten.

De Raad van Commissarissen bedankt de Directie en medewerkers van DELA voor hun inzet en betrokkenheid bij de belangen van de leden, verzekerden, klanten en overige belanghebbenden van DELA.

Bijeenkomsten en activiteiten van de Raad van Commissarissen
Gedurende het verslagjaar heeft de Raad van Commissarissen zijn taken verricht overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en de statuten van DELA Coöperatie en op continue basis toezicht gehouden op en advies uitgebracht aan de Directie. In 2010 heeft de Raad van Commissarissen daartoe

met de Directie een zestal reguliere vergaderingen belegd. Naast de reguliere bijeenkomsten is er een additionele vergadering geweest over de voorgenomen statutenwijziging van DELA Coöperatie. Er is gedurende het jaar regelmatig contact geweest tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de Directievoorzitter om de vergaderingen van de Raad van Commissarissen voor te bereiden. De Raad van Commissarissen heeft toezicht gehouden op het algemene beleid van DELA en haar dochterondernemingen in Nederland en België, in het bijzonder op de verzekeringsdochters. De strategische projecten die vallen onder Operatie Springplank, waaronder het benutten van de kracht en kwaliteit van de coöperatie en het ontwikkelen van nieuwe producten, stonden hoog op de agenda. Ook de ontwikkelingen op het gebied van governance - waaronder eisen aan het functioneren van Raad van Commissarissen en het Bestuur, alsook aan de (variabele) beloningen - en risicobeheersing waren terugkerende onderwerpen. Verder zijn in elke vergadering de ontwikkeling van de financiële resultaten, het beleggingsbeleid en de resultaten daarvan, en de innovatieprojecten op het gebied van IT aan de orde geweest. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen drie keer vergaderd met de Vertrouwenscommissie.

In 2010 is een start gemaakt met een Beleggingsadviescommissie met twee externe deskundigen. De leden van de commissie worden op voordracht van de Directie door de Raad van

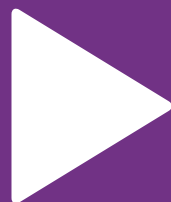


Dit is 1 van de vele verjaardagen bij de familie Martens. In dit geval van mijn zoon en dochter samen. Hoewel ze er zeker niet allen zijn, want mijn dochter is het 20e kleinkind van mijn moeder en iedereen wordt op alle verjaardagen uitgenodigd.

Als het even kan gaan we ook, maar degene die er altijd is, is mijn moeder. Zij is de koningin van het gezin, de spil en we noemen haar allemaal Bomma.

Zelf woont mijn moeder in een groot huis in Maastricht waar het altijd de zoete wíal is. Ook Carnaval vieren we allemaal samen vanuit haar huis. Degene die niet in Maastricht wonen, blijven bij haar slapen. Zo hebben we ook elk jaar een familie weekend, waar we met zijn allen gaan kamperen. Dat zijn we met ruim 40 man op stap. En verder is mijn 87 jarige moeder goed bij de tijd. Ze chat met al haar kleinkinderen! Mijn "rjatten" noemt ze die.

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1 Dochter Timna - 9 jaar | 10 Neef Mathieu - 11 jaar |
| 2 Man Michiel - 51 jaar | 11 Zus Floor - 58 jaar |
| 3 Broer Rolf - 51 jaar | |
| 4 Monica - 49 jaar | |
| 5 Moeder Truus - 87 jaar | |
| 6 Nichtje Milou - 21 jaar | |
| 7 Zoon Floris - 12 jaar | |
| 8 Zus Miriam - 55 jaar | |
| 9 Neef Felix - 13 jaar | |



*‘De solvabiliteit blijft
buitengewoon sterk.’*

Commissarissen benoemd. Eén keer per jaar is er een gezamenlijke vergadering van de Raad van Commissarissen met de Beleggingsadviescommissie. Dit jaar werd in deze vergadering vooral gesproken over de aan te houden mix in Europese staatsobligaties, de rente-ontwikkeling en de voorbereidingen voor een nieuwe ALM-studie.

Commissies

De commissies van de Raad van Commissarissen kwamen in 2010 afzonderlijk bijeen. Ze informeerden en adviseerden de Raad van Commissarissen over de behandelde onderwerpen.

De Auditcommissie kwam drie keer samen. Extra aandacht is gewijd aan IT-ontwikkelingen in het algemeen en de beheersing van de infrastructuur in het bijzonder. Met de externe accountant is, zoals vereist, ook afzonderlijk overlegd.

De Remuneratie- & Benoemingscommissie vergaderde twee keer. De remuneratie van de Directie was het centrale onderwerp van bespreking. Daarnaast is ook gekeken naar opvolgings- en ontwikkelingsmogelijkheden binnen het management van DELA.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen

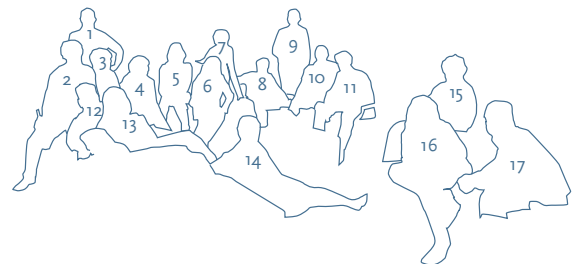
De Raad van Commissarissen onderschrijft het principe dat hij een zodanige samenstelling heeft dat zijn leden in staat zijn zich kritisch op te stellen en

onafhankelijk te handelen ten opzichte van elkaar, de Directie en eventuele speciale belangen. De Raad van Commissarissen heeft zich ervan verzekerd dat de samenstelling zodanig is dat hieraan voldaan wordt. In 2010 heeft er een zelfevaluatie plaatsgevonden van het functioneren van de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen telt vijf leden, waarvan er twee afkomstig zijn uit de Algemene Vergadering. In 2010 is de heer A.W.M. van de Zande afgetreden wegens het bereiken van de maximale zittingsduur. Vanwege zijn jarenlange verdiensten voor DELA, niet alleen als commissaris, maar ook als lid van de Algemene Vergadering en van de Vertrouwenscommissie, is de heer Van de Zande door de Algemene Vergadering benoemd tot erelid. Hij is in de Raad van Commissarissen opgevolgd door mevrouw mr. A.C.R.J van der Burgt-Nijpels, die eveneens afkomstig is uit de Algemene Vergadering.

Eindhoven, 15 april 2011
De Raad van Commissarissen





- | | |
|--|--|
| 1 Man Henk - 64 jaar | 10 Neef Pieter - 57 jaar |
| 2 Kleinkind van Cor, Harry - 25 jaar | 11 Neef Harrie - 56 jaar |
| 3 Schoondochter van Cor, Caren - 57 jaar | 12 Vriend van Sharon, Sebastiaan - 27 jaar |
| 4 Zus Nellie - 71 jaar | 13 Kleindochter van Cor, Sharon - 35 jaar |
| 5 Schoondochter van Cor, Els - 51 jaar | 14 Schoondochter van Cor, Jet - 54 jaar |
| 6 Schoondochter van Cor, Steffie - 53 jaar | 15 Zus Cor - 82 jaar |
| 7 Mieke - 68 jaar | 16 Kleindochter van Cor, Jetje - 25 jaar |
| 8 Neef Nelis - 58 jaar | 17 Man van Jetje, Maikel - 36 jaar |
| 9 Neef Ad - 54 jaar | |



Dit is maar in deel van m'n familie,
 zo staan m'n eigen zoon en dochter er niet op.
 Omdat ze ver weg wonen.
 Maar mijn zus en haar zonen en aankomst,
 wonen in hetzelfde dorp, en we komen zeker
 een paar keer per week bij elkaar.
 Zo ontbijten mijn zussen meestal 2 x per week
 bij mij.
 We zitten allemaal in de groentehandel en
 kunnen hele discussies hier over hebben.
 Het gaat er bij de „Rugtje“ er altijd luid
 aan toe. Letterlijk. soms kun je de bel niet meer
 horen.
 Reken tijdens dit kruisjassen, waar de mannen
 zich steeds weer aan wagen! Tijdens dit
 kaartspel lijkt het wel oorlog, maar daarna
 is het weer ditte mik!

Mieke



‘Het operationeel resultaat kwam voor het eerst in onze geschiedenis boven de € 100 miljoen.’

Algemene Vergadering

DELA kent 36 afdelingen, die uit hun midden periodiek een lid en een plaatsvervangend lid kiezen. Deze vormen de Algemene Vergadering. De leden - eventueel hun plaatsvervangers - komen enkele malen per jaar bijeen om de belangrijkste zaken die zich bij DELA voordoen te behandelen en daarover te adviseren of te beslissen.

In de vergadering van 16 januari 2010 werd de begroting 2010 gepresenteerd en besproken. Verder werd aandacht besteed aan de herijking van de strategie en de plannen voor de jaren 2010 tot en met 2014. In de vergadering van 5 juni 2010 werd de jaarrekening over 2009 vastgesteld en werd decharge verleend aan de Directie over het gevoerde beleid en aan de Raad van Commissarissen voor het toezicht daarop. Ook werd ingestemd met een aanpassing van de premie met 3,48% per 1 januari 2011. Tijdens deze vergadering werd verder een presentatie gegeven over hoe DELA de komende jaren de kracht en kwaliteit van de coöperatie wil benutten.

De heer Van de Zande trad in juni 2010 af als commissaris van DELA. De Algemene Vergadering benoemde mevrouw mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels uit haar midden tot zijn opvolger. Gelijktijdig werd de heer Van de Zande wegens zijn verdiensten voor DELA benoemd tot erelid van de Algemene Vergadering.

Per 1 januari 2010 werden de leden en plaatsvervangende leden van de Algemene Vergadering voor een nieuwe periode van vier jaar benoemd en zijn vacatures ingevuld door nieuwe DELA-leden.





Dit is ons gezin: de Sedelzertjes.

Wij zijn een hecht gezin en zien elkaar regelmatig. Wij wonen in Voorhout en de kinderen wonen alledrie binnen een straal van 5 km bij ons vandaan. Mijn zusje woont in Amsterdam en is de ideale tante van onze kinderen en voor Max en mij een grote steun en toeverlaat geweest in moeilijke tijden. Zij is eigenlijk gewoon een deel van ons gezin.

Regelmatig eten we met 2'n allen. Belle logeert af en toe bij ons en zij is gek op ons hondje, dat mij uit Spanje hebben meegenomen. Mijn ouders, die jammer genoeg niet op de foto staan, leven nog, maar zijn in een slechte conditie. Max heeft twee jaar geleden zijn zaak verkocht en geniet van de rust van elke dag, van zijn tuin, zijn huis en het samenzijn. We wandelen veel met Jochie en zijn graag in de duinen en op het strand. We hebben een appartementje in Spanje en hebben daar nu voldoende tijd voor om ervan te genieten en de kinderen genieten mee.

Deze foto geeft heel goed weer, dat wij plezier hebben met elkaar en dat maakt mij een gelukkig mens.

Anna ♥

- 1 Partner van Jolijn, Arjan - 29 jaar
- 2 Dochter Lottje - 32 jaar
- 3 Kleindochter Belle - 7 jaar
- 4 Partner van Lottje, Marco - 40 jaar
- 5 Zus Mattie - 57 jaar

- 6 Dochter Jolijn - 32 jaar
- 7 Man Max - 60 jaar
- 8 Anna - 59 jaar
- 9 Partner van Joost, Joan - 25 jaar
- 10 Zoon Joost - 30 jaar
- 11 Hond Jochie - bijna 1 jaar

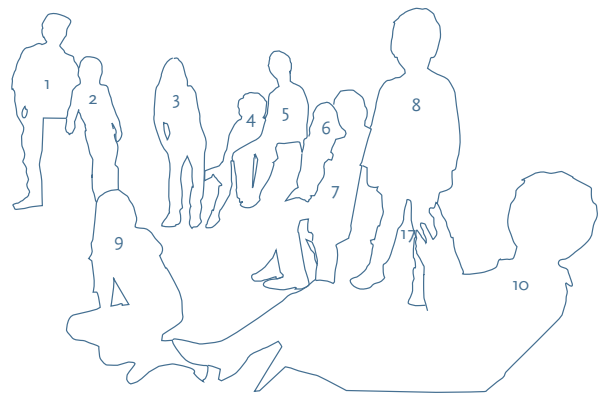


Verslag van de Directie

Alle bedrijfsonderdelen dragen bij aan mooi resultaat

De netto winst over 2010 bedroeg € 53 miljoen. Dit is na aftrek van een historisch hoge winstdeling van ruim € 80 miljoen. De winst werd aan de andere kant evenals in 2009 positief beïnvloed door een belastingbate in Luxemburg en België. De netto winst is beter dan wij hadden begroot, maar is uiteraard wel lager dan de winstexplosie van 2009 toen er een netto winst van € 122 miljoen werd geboekt. Toen konden wij profiteren van een sterke opleving op de aandelenbeurzen na de crisis van 2008. Door de enorme schommelingen in onze beleggingsresultaten is de netto winst op jaarbasis niet de beste graadmeter om de ontwikkelingen bij DELA te beoordelen. Daarvoor kijken wij naar het operationeel resultaat: het resultaat voor waardeinstijgingen, winstdeling en bijzondere baten en lasten. Dat operationeel resultaat is in 2010 gestegen tot € 102 miljoen (2009 € 96 miljoen) en kwam daarmee voor het eerst in onze geschiedenis boven de € 100 miljoen. Alle bedrijfsonderdelen hebben hun steentje bijgedragen aan dit goede resultaat. In IT moest extra worden geïnvesteerd, maar de overige kosten en de verkoop- en marketingkosten in het bijzonder ontwikkelden zich zeer goed in vergelijking met de omzet.





- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 Neef Ivar - 12 jaar | 6 Vrouw Marjolijn - 37 jaar |
| 2 Zoon Tijmen - 6 jaar | 7 Jurriaan - 38 jaar |
| 3 Nicht Myrthe - 14 jaar | 8 Dochter Lieke - 3 jaar |
| 4 Schoonzus Chantal - 40 jaar | 9 Nicht Imre - 9 jaar |
| 5 Broer Patrick - 41 jaar | 10 Moeder Gonda |



Hier is de familie Spoel bijeen in het huis van mijn broer. Een bekend tatereel, want wij Spoelies zien elkaar regelmatig: vrijwel elke verjaardag en feestdag wordt gezamenlijk gevierd. Dat gebeurt meestal in Nijkerk, want daar wonen zowel mijn broer als mijn moeder. Er is altijd (te) veel eten, een uiterst prettige en gastvrije gewoonte die we allemaal van mijn Indische oma hebben overgenomen. Toen zij overleed, werd mijn moeder de spil van de familie. Sindsdien is de onderlinge band nog sterker geworden, zeker toen plotseling ook mijn vader zes jaar geleden overleed. Hij was een echte familieman. Ter nagedachtenis aan hem organiseren we elk jaar met de hele clan een leuke activiteit. Vorig jaar zijn mijn moeder, broer en ik rond zijn verjaardag gaan wandelen in Friesland, we hebben toen de grootste lol gehad!



‘De winstdeling over 2010 kwam uit op € 80 miljoen. Dat is de hoogste winstdeling ooit in de geschiedenis van DELA.’

Stijging marktaandelen

De omzet van de operationele activiteiten - verzekeringen en uitvaartverzorging - groeide met bijna 6 % tot € 432 miljoen. Dit is conform de verwachtingen, uitgesproken bij het verslag over 2009. Bij verzekeringen zijn wij vooral verheugd over de groei in België. Het is mooi te zien, hoe DELA België hard aan de weg timmert, veel positieve aandacht weet te genereren en als geen ander weet te groeien. Bij verzekeringen in Nederland kwam de stijging van de productie vooral door de zeer succesvolle herintroductie van het DLP-product, onze overlijdensrisicoverzekering. Met het nieuwe product kan DELA mee in alle segmenten van deze markt, ook als het gaat om het verbinden van deze verzekering aan de financiering van een koopwoning. Het marktaandeel van overlijdensrisicoverzekeringen is over heel 2010 nog beperkt (4,2%), maar een marktaandeel van ruim boven de 7% in de laatste maanden geeft vertrouwen voor de toekomst.

Bij uitvaartverzekeringen in Nederland, was de groei in 2010 zeer bescheiden. In vergelijking met de markt doen wij het echter prima. Het marktaandeel van DELA in uitvaartverzekeringen gemeten naar bruto productie is flink gestegen van 20,4% in 2009 naar 24,5% in 2010. Na een paar jaar van veel commercieel gejaag, lijkt de rust in deze markt weer teruggekeerd. Het aantal verzekerden is met meer dan 40.000 gestegen naar een totaal van meer dan 3,2 miljoen verzekerden in Nederland en België. Het totaal verzekerd kapitaal bedraagt nu meer dan € 15 miljard.

Bij uitvaartverzorging was ook sprake van een stijging in marktaandelen, maar die was geringer en vooral het gevolg van ons gestaag acquisitiebeleid in Nederland en België. In Nederland - gemeten naar het aantal verzorgde uitvaarten - bedroeg ons marktaandeel iets meer dan 20%.

Beleggingen: goede performance

Het totale netto rendement op onze beleggingen is over 2010 uitgekomen op 7,2% (2009: 9,6%). Dit ligt ongeveer op het gewenste niveau van 7% voor onze lange termijn asset mix van 40% vastgoed, 30% in aandelen en 30% in vastrentend. Het afgelopen jaar is bewust afgeweken van deze strategische gewichten: er werd een kleine overweging in aandelen en een kleine onderweging in vastrentende waarden aangehouden. Die keuze heeft een extra rendement van 0,2% gebracht. In vergelijking met de relevante benchmarks hebben wij relatief op alle fronten goed gescoord: bij vastgoed, aandelen en vastrentende waarden deden wij het (iets) beter dan de markt. In totaal was er een gewogen outperformance van 0,7%. Vooral de al in 2009 gemaakte keuze om bij staatsobligaties te kiezen voor “veilige” Eurolanden heeft ons voordeel opgeleverd.

Hoogste winstdeling ooit

Bij DELA is de waardevastheid van de natura-uitvaartverzekeringen een belangrijk thema. Het overgrote deel van de portefeuille bestaat uit dergelijke polissen. Om deze polissen waardevast te houden, moet de waarde van de verzekerde



uitkeringen jaarlijks worden aangepast. Dat leidt weliswaar jaarlijks tot premieverhogingen, maar de lasten van de waardeversterving van de achterliggende jaren neemt DELA in beginsel voor haar rekening. Deze zogenaamde backservice wordt voor zover mogelijk betaald uit het resultaat op beleggingen, die dienen ter dekking van de technische voorziening. Maar ook de beleggingsresultaten op het vrije vermogen kunnen hierbij worden meegenomen. In wezen gaat het hierbij om een systeem van winstdeling in de vorm van maatschappijwinstdeling. De winstdelingsregeling over 2010 is gebaseerd op een inflatie van 3,48% van de uitvaartkosten, hetgeen beduidend hoger is dan de inflatie van 2,83% over 2009. De winstdeling over 2010 kwam daarmee uit op € 80 miljoen, tegenover € 58 miljoen in 2009. Dit is de hoogste winstdeling ooit in de geschiedenis van DELA. Hierbij dient nog wel aangetekend te worden, dat in het bedrag van € 80 miljoen ook de winstdeling uit overrente van de andere verzekeringsportefeuilles is begrepen. Deze is met € 5 miljoen inmiddels ook van een behoorlijke omvang.

Solvabiliteit blijvend sterk

De solvabiliteit van DELA behoort al jaren tot de hoogste van de markt. Als percentage van de technische voorzieningen is het eigen vermogen gestegen naar 34% (2009: 33%). In de Nederlandse verzekeringsmarkt is dat ongekend hoog. Dat is ongeveer zeven keer de minimum norm van de vigerende wetgeving. Wij dienen echter vooruit te kijken en zijn druk doende met het bepalen van onze

solvabiliteit gelet op de nieuwe Europese richtlijnen die in 2013 van kracht zullen worden; deze richtlijnen staan bekend onder Solvency II. Onder Solvency II worden de waarden van zowel de beleggingen als de verplichtingen op marktwaaarde bezien. Voor DELA spelen twee specifieke problemen: hoe om te gaan met de hoge maatschappijwinstdeling en hoe om te gaan met de bijzonder lange looptijd van de verplichtingen. In alle bescheidenheid denken wij dat deze zaken DELA uniek maken. Zoals wij het nu zien, zijn er oplossingen voor handen zodat wij onze sterke buffers behouden om ook in de toekomst een stabiel winstdelingsbeleid toe te kunnen blijven passen.

Algemene ontwikkelingen

BGFO

Uitvaartverzekeringen vallen per 1 januari 2010 onder het “Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen” (bgfo II). Daardoor kan er niet meer snel worden verdiend met hoge afsluitprovisies. De keuze om uitvaartverzekeringen onder bgfo II te scharen, leidde in de markt tot een forse krimp in de verkoop van deze verzekeringen. Deze ontwikkeling juichen wij toe, omdat het er toe heeft geleid dat er beduidend minder geld werd rond gepompt, er minder verval was in bestaande portefeuilles en er minder mis-selling plaats vond. Aan de andere kant moet er in de markt wel voor gewaakt worden dat de zorgplicht gehandhaafd blijft en men blijft zorgen voor adequate aanvullingen op bestaande polissen.

Keurmerken

Tegelijkertijd werkte de sector aan verbetering van haar reputatie via het programma Verzekeraars Vernieuwen. DELA heeft actief aan dit programma bijgedragen en stelde dat een goede reputatie vooral een kwestie van correct en goed handelen is. Sturen op klanttevredenheid in het primaire proces is voor DELA daarom belangrijk. Met enige trots nam DELA het Keurmerk Klantgericht Verzekeren in ontvangst. Trots omdat uit het consumentenonderzoek van het Verbond van Verzekeraars bleek dat DELA in de categorie levensverzekeraars de hoogste

klanttevredenheid had gerealiseerd. Het was niet de enige waardering in 2010. Uit handen van toenmalige Minister Van der Hoeven mochten wij als één van de eerste organisaties in Nederland het Privacy Waarborg in ontvangst nemen.

Binnen uitvaartverzorging werken al onze vestigingen met het Keurmerk Uitvaartzorg. Dit keurmerk wordt steeds nadrukkelijker erkend als een onafhankelijke kwaliteitstoets in de branche. De Stichting Keurmerk Uitvaartzorg heeft in 2010 de toetsingsprocedure voor vermelding op ConsuWijzer met succes doorlopen. Met een score van 100% noemde de Raad van Accreditatie het Keurmerk Uitvaartzorg ‘helder, transparant en betrouwbaar’. DELA is erg blij met deze ontwikkeling. We zijn er van overtuigd dat dit de kwaliteitszorg in de uitvaartbranche ten goede zal komen. Er kan nu volop energie worden besteed aan de verdere ontwikkeling van het keurmerk en aan andere kwaliteitsimpulsen. Om elkaar in deze zo scherp mogelijk te houden, is binnen de uitvaartorganisatie van DELA ook in 2010 getraind met concrete casussen onder de noemer “focus op uitblinken”.

Transparantie: ook het mooie moet gezien worden

Het voeren van keurmerken is belangrijk, evenals het voldoen aan normen van toezichthouders. Natuurlijk, het vanzelfsprekende vertrouwen van weleer is door het handelen in onze branches minder vanzelfsprekend. Zaken goed uitleggen is vandaag de



‘Wij moeten verder durven springen, maar dan zonder onze kern geweld aan te doen. Dat doen wij met Operatie Springplank.’

dag niet voldoende meer. Vandaag de dag draait het om bewijslast: de noodzaak om alles aantoonbaar te kunnen overleggen. Vanzelfsprekend voldoet DELA aan alle externe normen, wij leggen de lat voor onszelf regelmatig veel hoger. Klanten kunnen dat zeer waarderen, de buitenwereld heeft daar meer moeite mee. Als wij transparantie serieus nemen en tot in detail uitleggen hoe onze producten werken dan blijft het stil. In de publicatie ‘Hoe het echt zit’ wordt aan de hand van objectieve berekeningen en concrete (reken)voorbeelden uitgelegd en toegelicht dat leden van DELA altijd minder aan premie betalen dan zij aan vergoeding ontvangen. Ook diegenen die zeer oud worden. We stuurden de publicatie naar collega’s, politici, opinieleiders, journalisten, toezichthouders en criticasters. Afgezien van een enkel compliment over deze transparantie uit de eigen sector, bleef het erg stil. Doodstil. We hebben iedereen gevraagd gaten te schieten in onze berekeningen. Nu het zo stil is gebleven, kan het niet anders dan dat iedereen ziet dat ze gewoon kloppen.

Kracht en kwaliteit van de coöperatie

In samenspraak met de leden van onze Algemene Vergadering maakten wij in 2009 het voorlichtingsboekje ‘Hoe het echt zit’. In feite vormde het de voorloper op ons Coöperatiepanel dat in 2010 voor het eerst bijeen kwam. We vroegen circa 40 leden van onze coöperatie ons te spiegelen op thema’s als klachten, communicatie en ledenvoordelen. Het wederzijds enthousiasme over de discussies tijdens de bijeenkomsten met het

Coöperatiepanel leidde onder meer tot het voorstel om een geschillencommissie op te richten. Situaties waarbij meningen niet goed overbrugbaar lijken, kunnen voorgelegd worden aan deze commissie. De geschillencommissie is inmiddels in oprichting en heeft maar één twijfel: zal ze wel voldoende te doen krijgen. Aan het bij de tijd brengen van de statuten en de mogelijkheden om lid te worden te verruimen is ook hard gewerkt. Dit vereist de noodzakelijke zorgvuldigheid en zal pas in 2011 worden afgerond.

Operatie Springplank

2010 was het eerste jaar van een nieuwe strategische vijfjaar cyclus. De missie is opnieuw geijkt, en nieuwe paden zijn uitgestippeld om de positie van DELA te verstevigen. Door het afmaken van ingezette initiatieven en door het opstarten van nieuwe activiteiten. We moeten daarbij ook durven om buiten het voor ons veilige domein van uitvaartverzekeringen en uitvaartverzorging te treden. Daar zijn we al schoorvoetend mee begonnen, maar we moeten verder durven springen. Vandaar dat we alle nieuwe projecten onder het programma Operatie Springplank hebben geschaard. Binnen dit programma is in 2010 vooral gewerkt aan het opzetten van een landelijke dekking voor nabestaandenzorg, aan het bouwen en lanceren van een nieuwe overlijdensrisicoverzekering en ook aan het voorbereiden van een spaarverzekering die eind 2011 gelanceerd dient te worden. Om verder te kunnen springen is ons ook duidelijk geworden dat extra investeringen in onze IT-infrastructuur nodig zijn. Met die investeringen zijn we in 2010 aan de



slag gegaan, maar het zal zeer zeker nog tot eind 2011 duren alvorens we het door ons gewenste niveau hebben bereikt.

Vernieuwen vanuit de kern

Verder springen ja, maar zonder onze kern geweld aan te doen, DELA moet voor al onze leden in de kern hetzelfde blijven. Vernieuwing mag alleen vanuit die kern. Alle nieuwe initiatieven worden daarom getoetst aan wat wij onze vier troeven noemen. Ten eerste moet het coöperatieve karakter van de onderneming ondersteund worden, het moet echt gaan om “voor elkaar”. Ten tweede is het echt voor iedereen, het moet laagdrempelig genoeg zijn om voor iedereen iets te kunnen betekenen. Ten derde is er een echt “raad en daad”- element, gewoon geld geven is niet goed genoeg. En ten vierde moet het voldoen aan onze betrouwbaarheidseisen oftewel het nieuwe initiatief moet goed uit te leggen zijn, voor alle klanten gelden dezelfde voorwaarden en het is ook degelijk en duurzaam genoeg om een behoorlijke tijd mee te kunnen. Wordt aan alle troeven voldaan, dan kunnen we verder, voelt vernieuwen vertrouwd aan en durven wij ook tegen de stroom in te roeien. Dan durven wij aan de gang te gaan met een spaarverzekering terwijl de gehele markt - ook die van de levensverzekeraars - zich steeds meer richt op banksparen.

Spiegelen

De nieuwe missie, Operatie Springplank en de vier troeven zijn allemaal aan bod gekomen bij onze Ronde Tafel bijeenkomsten die wij met alle medewerkers van

DELA in Nederland hebben gehouden. Omlijst met muziek van Charlie Dée, bekend van onder meer onze commercial, en een verrassingsdiner, bereid door twee kookkunstenaars, werden de medewerkers van DELA betrokken bij de organisatiebrede ontwikkelingen. Iedereen werd gevraagd een steentje bij te dragen door regelmatig in de spiegel te kijken. Allereerst in de spiegel die onze klant ons voorhoudt. Daartoe werd een film getoond waarin nabestaanden vertellen over hoe zij de uitvaartverzorging van DELA ervaren. Klachten én complimenten, beide passeerden de revue. Over spiegelen, jezelf en anderen een spiegel voorhouden is vervolgens met interne en externe tafeldames en tafelheren geanimeerd gesproken. Het concept is mooi, de praktijk is weerbarstig. We zijn vastbesloten om met het spiegelen verder te gaan, als onderdeel van een lerende organisatie die op zoek is naar voortdurende kwaliteitsverbetering.

De markt sensibiliseren in België

De penetratiegraad van uitvaartverzekeringen in België is laag, ergens rond de 10%, hooguit 12%. Dat moet omhoog. Vandaar dat wij ons in België sterk focussen op de groei in het aantal verzekerden. We hebben het tempo aardig te pakken. Toch is het nog geen uitgemaakte zaak dat we dit tempo vast kunnen houden. Daartoe moet de markt verder gesensibiliseerd worden. Dat is een mooie uitdaging waar hard aan wordt getrokken. Graag zien wij dat ook andere partijen die uitdaging met ons oppakken. Dat gaat nog met een zekere schroom. Vanaf het moment dat andere verzekeraars die schroom laten

vallen wordt het eenvoudiger om het groeitempo vol te houden. Het uitvaartbedrijf is in België zo mogelijk nog meer gericht op lokale gemeenschappen dan in Nederland. Dat neemt niet weg, dat ook de medewerkers van het uitvaartbedrijf - dat pas sinds 2005 deel uit maakt van DELA - zich steeds meer betrokken voelen bij DELA. Met elkaar, voor elkaar zijn ook in België woorden die tellen. Het maakt onze propositie sterker en geloofwaardiger. Ook hier telt, dat in het dagelijkse werk de reputatie van DELA wordt opgebouwd, met veel toewijding en met veel geduld.

Goede doelen

In Nederland en België doneert Stichting DELA Fonds haar middelen aan kleinschalige projecten van uiteenlopende aard. Soms gaat het om grotere projecten, zoals de ondersteuning van Stichting Make a Memory. Deze stichting maakt foto's voor familie van terminaal zieke, stervende of overleden baby's en kinderen tot en met 16 jaar. De fotografie vindt plaats in ziekenhuizen, verzorgingshuizen of thuis. De ouders betalen hiervoor niets. De professionele fotografen werken allemaal belangeloos mee. De donatie is bedoeld om de activiteiten van de Stichting uit te breiden naar andere delen van Nederland. Betrokkenheid van onze medewerkers kwam tot uiting tijdens de 'DELA Doegoeddag'. Dit jaar was gekozen voor een sponsor fiets- of wandeltocht in Nationaal Park de Hoge Veluwe. Het bijeen gefietste of gewandelde sponsorgeld werd eveneens gedoneerd aan Stichting Make a Memory.



Personeel en organisatie

Vanwege acquisities, nieuwe activiteiten en het insourcen van activiteiten is er een behoorlijke groei in het aantal personeelsleden. Al die nieuwe personeelsleden krijgen een uitgebreid kennismakingsprogramma. Zo weten zij snel wat zij van DELA mogen verwachten, maar nog belangrijker is dat hen het gevoel wordt gegeven dat zij welkom zijn en dat bij DELA iedereen er daadwerkelijk toe doet. Je begint met krediet, je krijgt vanaf de eerste dag alle vertrouwen. Dat is welkom heten. De groei in het aantal werknemers, de diversiteit in regelingen na overnames en organisatiewijzigingen zetten veel druk op de afdeling arbeidszaken. We zijn daar begonnen met een herziening van de processen en ook met een vereenvoudiging van alle regelingen die in 2011 zijn beslag moet krijgen.

De Ronde Tafel was voor de gehele organisatie een hoogtepunt. We hebben er bijzonder veel van opgestoken en hebben en passant ook de hele organisatie bij kunnen praten waar wij naar toe gaan. Over de missie, over de nieuwe vlag aan de horizon is de eensgezindheid groot. Over hoe en wanneer we daar komen zijn er natuurlijk nog legio vragen. Via het spiegelen als onderdeel van de lerende organisatie kan iedereen zijn steentje bijdragen. Helder is ook de boodschap dat, nu keurmerken en extern toezicht steeds hogere eisen stellen aan

kwalitatief goede processen en goede documentatie van die processen, wij zorgvuldigheid boven alles moeten laten prevaleren.

In 2010 wisten wij de verbluffend goede score van het motivatie-onderzoek van het jaar daarvoor zelfs nog iets te overtreffen. De overall index kwam uit op 81 versus 80 in 2009. Het percentage medewerkers dat aangaf DELA als een goed werkgever aan te bevelen is ook weer iets gestegen en bedroeg 88%.

Ondernemingsraad

Naast de reguliere vergaderingen belegde de Ondernemingsraad in 2010 twee extra vergaderingen. Bijzondere aandacht ging uit naar de organisatie van de landelijke dekking van de nabestaandenzorg, het opzetten van uitvaartvervoer in eigen beheer en de uitbreiding van de openingstijden van de meldpost. Mede dankzij de inbreng van de Ondernemingsraad zijn deze veranderingen zorgvuldig begeleid. Daarnaast werd er gesproken over alle zaken die voor de ontwikkeling van DELA van belang zijn. Door meer te werken met commissies heeft de Ondernemingsraad er voor gezorgd dat hij bij alle belangrijke ontwikkelingen aansluiting houdt. Wij zijn de Ondernemingsraad erkentelijk voor de open dialoog, het tijdig signaleren van twijfels van medewerkers bij veranderprocessen en het gezamenlijk werken aan oplossingen, waardoor organisatiewijzigingen eigenlijk altijd geruisloos met de nodige draagkracht kunnen worden doorgevoerd.

Vooruitzichten

Ofschoon het economisch herstel zich door lijkt te zetten, moeten we toch spreken van onzekere tijden. De eurocrisis is nog niet beslecht. De revoltes in de Arabische wereld geven hoop aan velen maar leiden vooralsnog vooral tot hogere olieprijsen. Die revoltes komen overigens voor een groot deel voort uit onvrede over stijgende grondstof- en voedselprijzen. Inflatie lijkt overal de kop op te steken. Al zijn het onzekere tijden, wij blijven gematigd optimistisch.

Operationeel denken wij in 2011 de opgaande lijn vast te kunnen houden. Dankzij een overname van crematoria zullen wij bij het uitvaartbedrijf een extra groei weten te realiseren. De groei in het operationele resultaat zal zeer bescheiden zijn. Dit is vanwege de extra kosten die gepaard gaan met onze verbredingsstrategie en de extra investeringen in onze IT, om de robuustheid en toekomstbestendigheid van alle systemen te verstevigen. Wij verwachten in de voor ons relevante markten de marktaandelen minimaal te kunnen handhaven. Wij zullen hard moeten werken om in Nederland de aanwas van de naturaportefeuille positief te houden tegen lagere marketingkosten. De opgaande lijn in België menen wij door te kunnen trekken. Daarvoor is extra budget vrij gemaakt. Het hoge niveau van de verkoop van overlijdensrisicoverzekeringen in het laatste kwartaal van 2010 denken wij in 2011 vol

te kunnen houden. Belangrijke mijlpaal voor DELA wordt de introductie van de spaarverzekering in het najaar. Daarmee zet DELA een grote stap buiten haar vertrouwde domein.

De klanttevredenheid dienen wij ook in 2011 op het hoge niveau van de afgelopen jaren te houden. Met gericht klachtenmanagement zullen wij die tevredenheid verder verdiepen. Vanwege de grote internationale onzekerheden, is het onmogelijk om over het totale financiële resultaat een zinvolle inschatting te maken. Toch, zoals reeds gesteld, en gesterkt door de kwaliteiten en betrokkenheid van onze medewerkers, zijn wij gematigd optimistisch over de ontwikkelingen op de korte termijn. Dat neemt niet weg dat bij ons de blik onverminderd op de lange termijn blijft gericht.

Eindhoven, 15 april 2011

De Directie



Jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2010 (na resultaatbestemming)

x € 1.000	Ref.	31 december 2010		31 december 2009	
ACTIVA					
Immateriële vaste activa			56.733		57.211
Beleggingen					
1. Onroerende zaken		1.312.844		1.211.914	
2. Deelnemingen in groepsmaatschappijen		4.806		5.364	
3. Overige financiële beleggingen					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		893.501		914.998	
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		723.366		492.004	
- Belangen in beleggingspools		-		246.310	
- Vorderingen uit hypothecaire leningen		1.583		1.641	
- Vorderingen uit andere leningen		116.355		150.371	
- Beleggingen in liquide middelen		163.038		-	
- Andere financiële beleggingen		176.128		182.914	
			3.391.621		3.205.516
Vorderingen					
1. Vorderingen uit directe verzekering		142		158	
2. Overige vorderingen		149.636		140.488	
			149.778		140.646
Overige activa					
1. Onroerende zaken in eigen gebruik		100.262		87.402	
2. Overige vaste bedrijfsmiddelen		21.960		19.313	
3. Voorraden		2.428		2.198	
4. Liquide middelen		141.780		49.863	
			266.430		158.776
Overlopende activa					
1. Lopende rente en huur		7.131		6.674	
2. Overige overlopende activa		2.841		834	
			9.972		7.508
			3.874.534		3.569.657

Vervolg volgende pagina >

Geconsolideerde balans per 31 december 2010 (na resultaatbestemming)

Vervolg

x € 1.000	Ref.	31 december 2010		31 december 2009	
PASSIVA					
Groepsvermogen					
Eigen vermogen	1, 5, 6	842.387		754.057	
Aandeel derden		1.568		1.573	
			843.955		755.630
Technische voorzieningen	7		2.465.737		2.276.235
Voorzieningen			236.353		237.062
Langlopende schulden			197.973		183.336
Kortlopende schulden en overlopende passiva			130.516		117.394
			3.874.534		3.569.657

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2010

x € 1.000	Ref.	2010		2009	
VERZEKERAAR					
Baten					
Premie-opbrengsten	9	243.612		230.751	
Opbrengst beleggingen		138.760		127.072	
Overige omzet		641		1.498	
Totaal baten			383.013		359.321
Lasten					
Verzekeringstechnische lasten		214.717		201.363	
Personeelskosten		23.483		21.050	
Acquisitiekosten		38.794		36.573	
Per saldo activering acquisitiekosten		-6.153		-4.878	
Andere bedrijfskosten		16.076		15.760	
Totaal lasten			286.917		269.868
Operationeel resultaat verzekeraar			96.096		89.453

Vervolg volgende pagina >

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2010

Vervolg

x € 1.000	Ref.	2010		2009	
UITVAARTVERZORGER					
Baten					
Omzet uitvaartverzorging	9	188.510		176.601	
Directe kosten uitvaartverzorging		-98.342		-96.009	
Bruto marge			90.168		80.592
Lasten					
Personeelskosten		50.933		42.970	
Andere bedrijfskosten		29.931		28.217	
Financiële lasten		3.403		2.791	
Totaal lasten			84.267		73.978
Operationeel resultaat uitvaartverzorger			5.901		6.614
Totaal operationeel resultaat			101.997		96.067
Overige baten en lasten					
Indirect rendement beleggingen		33.532		104.904	
Bijzondere baten en lasten		-3.312		-1.699	
Nieuwe strategie		-2.022		0	
Gift Stichting DELA Fonds		-500		-500	
Afschrijving handelsnamen		-3.835		-7.633	
			23.862		95.072
Resultaat voor winstdeling		125.860			191.139
Winstdeling	7		80.289		57.529
Resultaat voor belasting			45.571		133.610
Belastingen			7.718		-10.861
Belang van derden			-130		-673
Nettowinst			53.159		122.076

Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening

1 Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

De activiteiten van DELA, Coöperatie voor het Verzekeren en Verzorgen van Begrafenissen en Crematies U.A. (‘DELA Coöperatie’), statutair gevestigd in Eindhoven, en haar groepsmaatschappijen (‘de Groep’) bestaan uit verzekeren en uitvaartverzorging. Deze activiteiten vinden plaats in Nederland en België. De uit verzekeren voortvloeiende beleggingsactiviteiten vinden ook plaats in Luxemburg.

1.2 Stelselwijzigingen

Met ingang van 1 januari 2010 waardeert DELA haar vastrentende waarden tegen marktwaarde in plaats van geamortiseerde kostprijs. Deze stelselwijziging heeft plaatsgevonden om aansluiting te vinden bij de gebruikelijke waarderingsgrondslagen in de branche. De waarde-aanpassing per 1 januari 2010 is rechtstreeks in de herwaarderingsreserve gemuteerd onder aftrek van een belastinglatentie. De impact van deze stelselwijziging op de waardering van de vastrentende waarden bedraagt € 12,2 mln. positief, de impact op de herwaarderingsreserve € 8,4 mln. positief en de impact op de belastinglatentie € 3,6 mln. positief.

De invloed van de stelselwijziging op het vermogen is weergegeven in onderstaande aansluiting van het eigen vermogen van 31 december 2009 naar 1 januari 2010:

Eigen vermogen	
Balans per 31 december 2009 (voor stelselwijziging)	745.485
Impact herwaarderingsreserve stelselwijziging	8.360
Impact resultaat stelselwijziging	212
Balans per 31 december 2009 (na stelselwijziging)	754.057

De vergelijkende cijfers zijn aangepast.

1.3 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.

2 Grondslagen voor waardering van activa en passiva

2.1 Algemeen

De geconsolideerde 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, die zijn uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving. Alle bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven. De in deze jaarrekening tussen haakjes opgenomen getallen zijn negatief.

Activa en passiva (met uitzondering van het groepsvermogen) worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de winst- en verliesrekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

2.2 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar met uitzondering van waardering en resultaatbepaling vastrentende waarden zoals aangegeven in paragraaf 1.2.

2.3 Discretionaire winstdeling

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

2.4 Technische voorzieningen

Verzekeringscontracten

Het bepalen van de verzekeringstechnische 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 met betrekking tot 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 verzekeringstechnische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten.

Uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico

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 winstaandelen) aan polishouders of andere begunstigden, onder aftrek van toekomstige premies. De verzekeringstechnische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 2,75% interest en op basis van de overlevingstafel GBMV 1995-2000, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte, interest en polisverval. De verwachte uitkeringen zijn gebaseerd op de grondslagen van het tarief, zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van de polis.

Ten aanzien van enkele kleinere technische voorzieningen worden afwijkende grondslagen gehanteerd. De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

3 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de omzet - bestaande uit premie-inkomen, beleggingsopbrengsten en opbrengsten uit uitvaartverzorging - en de uitkeringen, kosten en andere lasten over het jaar. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan het boekjaar waarop zij betrekking hebben. Verliezen kunnen al gerealiseerd worden zodra zij voorzienbaar zijn.

4 Financiële instrumenten en risicobeheersing

De 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 verplichtingen uit hoofde van verzekerings- en beleggingscontracten overtreffen. De belangrijkste beleggingsdoelstelling in het verzekeringsbedrijf is de maximalisatie van het verwachte rendement op de activa binnen het toegestane risicokader.

De strategische beleggingsmix bestaat uit 40-50% vastgoed, 25-35% aandelen en 25-35% vastrentend.

5 Mutatie-overzicht eigen vermogen

De mutaties in het eigen vermogen luiden als volgt:

	2010	2009
Stand per 1 januari	754.057	577.681
Geconsolideerd netto resultaat	53.159	122.076
Waardemutatie beleggingen	35.171	54.300
Stand per 31 december	842.387	754.057

6 Solvabiliteit

Operationeel is het eigen vermogen, uitgedrukt in een percentage van de technische voorziening, een belangrijke graadmeter voor de solvabiliteit. In 2010 steeg dit percentage van 33% naar 34%.

Voor de zgn. Wft-verslagstaten wordt de solvabiliteit op een andere wijze berekend waarbij de verzekeringsverplichtingen op actuele waarde moeten worden gewaardeerd.Daarbij dient te worden opgemerkt dat de door DNB gepubliceerde risicovrije yieldcurve in 2010 gedaald is; de hantering van de nieuwe prognosetafel van het Actuarieel Genootschap zorgt er echter voor dat de marktwaarde van de verzekeringsverplichtingen toch lager is en de solvabiliteit daardoor hoger.

	31-12-2010		31-12-2009	
	Aanwezige solvabiliteit	Vereiste solvabiliteit	Aanwezige solvabiliteit	Vereiste solvabiliteit
DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.	1.131.370	123.993	798.738	115.766
DELA Verzekeringen N.V.	39.293	13.963	27.171	11.679
DELA Uitvaartzorg Verzekeringen N.V.	14.717	3.500	15.117	3.500
Totale solvabiliteitsmarge	1.043.924		710.081	

7 Technische voorzieningen

De specificatie luidt als volgt:	31-12-2010	31-12-2009
Technische voorziening DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.		
- Bruto	2.321.832	2.154.732
Technische voorziening DELA Verzekeringen N.V.		
- Bruto	288.112	249.986
- Herverzekeringsdeel	(110.674)	(99.231)
Winstdeling en korting	2.863	991
Geactiveerde acquisitiekosten	<u>(36.396)</u>	<u>(30.243)</u>
Stand per 31 december	<u>2.465.737</u>	<u>2.276.235</u>

Het verloop in de technische voorzieningen is als volgt:	2010	2009
Stand per 1 januari	2.276.235	2.071.495
Toevoegingen ten laste van de W&V van DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.		
- Uit premie	92.302	131.681
- Winstdeling	74.858	56.879
Toevoegingen ten laste van de W&V van DELA Verzekeringen N.V.		
- Uit premie	34.222	30.111
- Winstdeling	5.431	991
- Herverzekeringsdeel	(11.158)	(10.043)
- Geactiveerde acquisitiekosten	(9.177)	(7.375)
- Afschrijving geactiveerde acquisitiekosten	<u>3.024</u>	<u>2.496</u>
Stand per 31 december	<u>2.465.737</u>	<u>2.276.235</u>

Van de totale technische voorziening is een bedrag van ca. € 2,32 miljard (31 december 2009: € 2,15 miljard) als langlopend te beschouwen.

8 Totaalresultaat

Het geconsolideerde totaalresultaat inclusief rechtstreekse waardemutaties in het eigen vermogen is als volgt samengesteld:

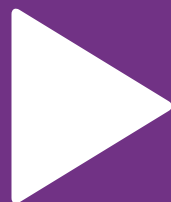
	2010	2009
Resultaat na belastingen	53.159	122.076
Herwaardering overige financiële beleggingen	<u>35.171</u>	<u>54.300</u>
Totaal geconsolideerd resultaat boekjaar	<u>88.330</u>	<u>176.376</u>

9 Omzet

De geografische omzetverdeling is als volgt:

	2010	2009
Premie-inkomen Nederland	206.803	197.725
Opbrengst uitvaartverzorging Nederland	139.270	<u>126.387</u>
Totaal Nederland	<u>346.073</u>	<u>324.112</u>
Premie-inkomen België	36.809	33.026
Opbrengst uitvaartverzorging België	<u>49.240</u>	<u>50.213</u>
Totaal België	<u>86.049</u>	<u>83.239</u>





*‘De toekomst wordt bepaald
door het herinnerde verleden.’*

10 Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2010 had de Groep gemiddeld 1.263
(2009: 1.206) werknemers in dienst, waarvan 296
(2009: 274) werknemers in België.

Eindhoven, 15 april 2011
DELA Coöperatie

Directie

Drs. E. Doeve
Ir. J.A.M. van der Putten

Raad van Commissarissen

Dr. W.M. van den Goorbergh
Prof. Mr. S.C.J.J. Kortmann
F.H.J. Boons
Drs. J.P. de Pender
Mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels



Overige gegevens

Statutaire winstverdeling

Volgens artikel 30 van de statuten stelt het Bestuur de jaarrekening over het afgelopen boekjaar op, inclusief het voorstel tot resultaatbestemming.

Voorstel tot resultaatbestemming

Voorgesteld wordt het resultaat na belastingen van € 53.159 toe te voegen aan de overige reserves.

Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Vergadering is deze resultaatbestemming reeds in de jaarrekening verwerkt.



Aan de Directie van DELA Coöperatie

De in dit rapport opgenomen samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte geconsolideerde balans per 31 december 2010 en de samengevatte geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2010 met bijbehorende toelichtingen, is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van DELA Coöperatie te Eindhoven over 2010. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 15 april 2011. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 15 april 2011.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van DELA Coöperatie.

Accountantsverklaring

Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van de coöperatie is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 810, “Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten”.

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van DELA Coöperatie voor het jaar geëindigd op 31 december 2010 in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in de toelichting

Rotterdam, 15 april 2011
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

S.A. van Kempen RA



Actuariële verklaring

Opdracht

Door DELA Coöperatie te Eindhoven is aan Towers Watson Risk Consulting B.V. de opdracht verleend tot het afgeven van een actuariële verklaring als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht over het boekjaar 2010 voor de verzekeringsmaatschappijen DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V., DELA Verzekeringen N.V. en DELA Uitvaartzorg Verzekeringen N.V.

Gegevens

De gegevens, waarop mijn onderzoek is gebaseerd, zijn verstrekt door en tot stand gekomen onder de verantwoordelijkheid van de directie van de verzekeraar. In overeenstemming met de richtlijn “Samenwerking tussen accountant en actuaris ter zake van de controle van verantwoordingen van verzekeringsinstellingen” heeft de accountant van de verzekeraar mij geïnformeerd over zijn bevindingen ten aanzien van de betrouwbaarheid en de volledigheid van de administratieve basisgegevens en de overige uitgangspunten die voor mijn oordeelsvorming van belang zijn.

Werkzaamheden

Ter uitvoering van de opdracht heb ik conform artikel 3:73 van de Wet op het financieel toezicht onderzocht of de in het Actuarieel Verslag genoemde voorzieningen adequaat zijn vastgesteld. De door de verzekeraar verstrekte administratieve basisgegevens zijn zodanig dat ik die gegevens als uitgangspunt van de door mij beoordeelde

berekeningen heb aanvaard. Als onderdeel van de werkzaamheden voor de opdracht heb ik onder meer de uitgangspunten, grondslagen en methoden, die zijn toegepast bij de vaststelling van de voorzieningen en bij de door de verzekeraar uitgevoerde toetsen van de toereikendheid van de voorzieningen beoordeeld. In mijn onderzoek heb ik tevens het prudentiële filter op basis van artikel 98 lid 3 van het Besluit prudentiële regels Wft betrokken. Mijn onderzoek heb ik zodanig uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de voorzieningen en de toereikendheidstoets geen onjuistheden van materieel belang bevatten.

De beschreven werkzaamheden en de uitvoering daarvan zijn in overeenstemming met de binnen het Actuarieel Genootschap geldende normen en gebruiken, en vormen naar mijn mening een deugdelijke grondslag voor mijn oordeel.

Oordeel

Voorzieningen

Met inachtneming van het voorafgaande heb ik mij ervan overtuigd dat de in het Actuarieel Verslag genoemde voorzieningen, als geheel bezien, op de balansdatum 31 december 2010 adequaat zijn vastgesteld.

Meerwaarde technische voorzieningen en activa

De meerwaarden in verband met de onderwaardering van activa en overwaardering van de technische voorziening, die conform artikel 97 lid 1a van het

Besluit prudentiële regels Wet op het financieel toezicht zijn betrokken bij de aanwezige solvabiliteitsmarge, zijn adequaat vastgesteld.

Prudentiële filters

De prudentiële filters conform de artikelen 66 lid 2 en 98 lid 3 van het Besluit prudentiële regels Wet op het financieel toezicht, zijn adequaat vastgesteld.

Amstelveen, 15 april 2011
G.C. Pater AAG
verbonden aan Towers Watson Risk Consulting B.V.

Colofon

DELA

Coöperatie voor het Verzekeren en Verzorgen van
Begrafenissen en Crematies U.A.

Oude Stadsgracht 1
5611 DD Eindhoven

Telefoon 040 260 16 01
Telefax 040 244 93 28
E-mail info@dela.nl

Tekst

DELA

Fotografie

Clea Betlem Photography, Maastricht

Realisatie

Beeldvang creatieve communicatie, Weert

Druk

De Budelse, Budel

Citaat cover

Louis Ferron, filosoof

Papier

Omslag Rives Tradition
Binnenwerk Revive Pure White





DELA

Postadres	Postbus 522 5600 AM Eindhoven
Bezoekadres	Oude Stadsgracht 1 5611 DD Eindhoven
Telefoon / fax	040 - 260 16 01 040 - 244 93 28
Internet	www.dela.nl