

Jaaroverzicht 2011



Buitenlandverzekeringen



Brandverzekeringen

Kerncijfers verzekeringsactiviteiten

Alle bedragen x € 1.000,-

Resultaten

Omzet

Bruto verdiende premie

• Ziektekosten	9.955	10.152
• Brand/vandalisme/overig	5.996	5.670
• Groot molest	106	108
	16.057	15.930
Interest verzekeringsactiviteiten	97	49
Totaal omzet	16.154	15.979

Bedrijfsresultaat

Ziektekosten	3.229	1.343
Brand/vandalisme/overig	2.552	2.478
Groot molest	83	75
Technisch resultaat	5.864	3.896
Interest eigen vermogen	2.083	1.576
Technisch resultaat na interest, voor belasting	7.947	5.472
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	850	685
Netto resultaat	7.097	4.787

Balans per 31 december

Activa

Beleggingen	48.576	44.179
Vorderingen	1.625	978
Liquide middelen	816	2.216
	51.017	47.373

Passiva

Eigen vermogen	43.538	37.442
Technische voorzieningen	5.860	6.128
Schulden	1.619	3.803
	51.017	47.373

Dit zijn de samengevoegde cijfers van OOM Verzekeringen. OOM Verzekeringen is de handelsnaam van OOM Holding N.V., OOM Global Care N.V., OOM Schadeverzekering N.V. en "O.O.M." Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A..

Verwachting voor 2012

Voor 2012 verwachten wij dat de omzet van de buitenlandverzekeringen verder zal stijgen. De omzet bij de brand- en vandalismeverzekeringen zal waarschijnlijk gelijk blijven. Wij handhaven ons acceptatiebeleid om de kwaliteit van de portefeuille op peil te houden. Daarnaast zijn er acties uitgezet om ons product te vernieuwen en nog beter aan te laten sluiten bij de wensen van onze doelgroepen.

OOM Verzekeringen

2011 was voor OOM in alle opzichten een goed jaar. Er is veel aandacht besteed aan het doorontwikkelen op basis van uitkomsten van het marktonderzoek dat in 2010 is gehouden. Ook lag de focus op het vergroten van de naamsbekendheid van OOM Verzekeringen. 2011 is ook het jaar waarin we het Keurmerk Klantgericht Verzekeren behaalden.

Ontwikkelingen OOM Verzekeringen

Naamsbekendheid

In 2011 bouwden we verder aan het vergroten van de naamsbekendheid van OOM Verzekeringen. We adverteerden in diverse (vak)bladen en op internet. We zochten onze doelgroepen meer op. Onder meer door de deelname aan de emigratiebeurs in Houten. Dit was wederom een groot succes.



“Wij vinden dat we onze klanten moeten kennen. Persoonlijk contact is enorm belangrijk om onze klant zo goed mogelijk te kunnen helpen, op welke manier dan ook. Wat wij willen is een bereikbare partner zijn.”

Richard Siere, manager Buitenlandverzekeringen

Relatiemanagement

De inzet van de relatiemanager begint zijn vruchten af te werpen. We bezochten relaties van Groningen tot aan Venlo waarbij zeer diverse onderwerpen ter sprake kwamen. Dit leverde de meest inspirerende gesprekken op.

Keurmerk

Onze klantgerichtheid die al hoog in het vaandel stond, hebben we nu tot in detail vastgelegd. Mede daardoor behaalde OOM afgelopen jaar het Keurmerk Klantgericht



Doorontwikkelen en Vormgeven

Marga Purvis-Wagemaker

Algemeen directeur

“Vol trots bied ik u hierbij het jaaroverzicht 2011 aan. In 2011 hebben we binnen OOM als team ons best gedaan om OOM nog beter op de kaart te zetten.

2011 heeft bij OOM in het teken gestaan van “Doorontwikkelen en Vormgeven”. Dat thema vormde een logisch vervolg op onze activiteiten in 2010. Het marktonderzoek vertelde ons dat OOM werd ervaren als een specialistische, deskundige en klantgerichte verzekeraar. We blijven onze medewerkers op deze eigenschappen trainen, nu en in de toekomst. We hopen dat onze klanten deze positieve, klantgerichte uitstraling blijven waarnemen en ervaren!

Ons huidige productassortiment bleek al aan te sluiten op de wensen en behoeften van onze klanten. Iets meer keuzemogelijkheid op maat zou nog een welkome aanvulling zijn. Daarmee gingen wij in 2011 aan de slag en wij verwachten in de loop van 2012 de resultaten daarvan aan onze klanten te kunnen presenteren.

Onze doelstelling voor 2012 is dat nog meer klanten ons weten te vinden als specialistische, deskundige en klantgerichte verzekeraar. Ik hoop dat u ons in dit traject zult steunen!”

Verzekeren. Een prestatie om trots op te zijn natuurlijk, maar tegelijkertijd ook een uitdaging om ditzelfde niveau vast te blijven houden. Een flinke dosis enthousiasme van de medewerkers zorgt ervoor dat de klant steeds snel en adequaat geholpen wordt.

“Verzekeren is een mensenvak. Dan heeft het zeker toegevoegde waarde om onze relaties regelmatig te bezoeken. Zo weten wij wat er leeft en kunnen wij daar sneller op inspelen.”

Relatiemanager Chantal Deen





Buitenlandverzekeringen

OOM Verzekeringen biedt verzekeringen voor Nederlanders in het buitenland en voor buitenlanders in Nederland.



“ We zoeken steeds naar nieuwe en betere manieren om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen helpen. Ook dit jaar hebben we daarin weer een aantal grote stappen kunnen zetten. ”

Sindy IJspelder

Voor Nederlanders in het buitenland

Wie een paar weken, maanden, jaren of zelfs permanent naar het buitenland gaat, wil zich goed verzekeren tegen ziektekosten. Dit geldt bijvoorbeeld voor: expats, emigranten, studenten, au pairs, backpackers, grensarbeiders en overwinteraars. Of een kortlopende of langlopende verzekering de beste oplossing is, hangt af van de wensen van de klant.

Waarom?

Iemand kan om verschillende redenen op zoek zijn naar betrouwbare, adequate verzekeringsoplossingen voor (langer) verblijf in het buitenland. De redenen hiervoor kunnen zijn:

- Door vertrek naar het buitenland is geen recht meer op de Nederlandse basisverzekering;
- Er bestaat nog wel recht op de Nederlandse basisverzekering, maar men vertrekt naar een land waar de tarieven hoog zijn. In die situatie kan een verzekering gewenst zijn om ook de hogere kosten te vergoeden. Daar waar de basisverzekering vergoedt tot een bepaald bedrag;

- Als mensen in het buitenland gaan wonen, kunnen zij te maken krijgen met een wachtperiode voordat zij zich in het land van verblijf mogen inschrijven bij een zorgverzekeraar. Voor deze overbruggingsperiode is dan een tijdelijke verzekering mogelijk.

In alle bovengenoemde situaties kunnen Nederlanders die naar het buitenland gaan bij OOM Verzekeringen terecht.

Productaanbod

Het is mogelijk voor werelddekking te kiezen (inclusief of exclusief de Verenigde Staten) voor de volgende producten:

- Ziektekostenverzekering, inclusief SOS
- SOS-verzekering (repatriëring naar Nederland bij ziekte of ongeval)
- Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren
- Doorlopende reisverzekering
- Doorlopende annuleringsverzekering
- Inboedelverzekering
- Persoonlijke ongevallenverzekering
- Rechtsbijstandverzekering

Voor jongeren tot 30 jaar

Jongeren die in een ander land gaan studeren of werken als au pair of om één van deze redenen naar Nederland komen, biedt OOM een pakket met een:

- Ziektekostenverzekering;
- Verzekeringspakket met 5 schadeverzekeringen.

Collectieve mogelijkheden

Voor bedrijven en instellingen die medewerkers tijdelijk naar het buitenland uitzenden of medewerkers uit het buitenland ontvangen, is er een uitstekende collectieve verzekeringsmogelijkheid.

Hogescholen en universiteiten met Nederlandse studenten die naar het buitenland gaan of buitenlandse studenten die naar Nederland komen, kunnen zowel deze studenten als het onderwijzend personeel verzekeren. Wij maken altijd een offerte op maat.

“ Door flexibel en goed bereikbaar te zijn, willen we onze klanten snel, goed en deskundig van dienst zijn. ”

Bob Bronkhorst



Voor buitenlanders in Nederland

Voor buitenlanders die tijdelijk naar Nederland komen biedt OOM een verzekering met bescherming tegen acute en onverwachte medische kosten alsook de kosten van repatriëring. In de praktijk blijkt het vaak te gaan om familiebezoek uit het buitenland en mensen in afwachting van een verblijfsvergunning.

Uitgebreide informatie over de buitenlandproducten vindt u op onze website www.oomverzekeringen.nl.

Ontwikkelingen buitenlandverzekeringen 2011

Klantgerichtheid

In het kader van klantgerichtheid hebben we aandacht besteed aan de leesbaarheid van onze brieven, e-mails en onze website. We vinden het belangrijk dat ingewikkelde verzekeringstermen toegankelijk worden gemaakt voor iedereen. Onze medewerkers worden continu getraind op hun vaardigheden in telefoongesprekken en op hun manier van schriftelijk communiceren.



verdere vastlegging beleid

Arjen Korteweg,

Financieel directeur

“Een belangrijk onderwerp in 2011 was de aanvraag van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Het proces dat we doorliepen zorgde er voor dat we de klantgerichtheid die in onze genen zit, vertaalden naar vastgelegd beleid en expliciete normen.

We zijn ook bezig geweest met de verdere vastlegging van beleid en processen. Dit is onder andere nodig om te voldoen aan de strengere eisen van De Nederlandsche Bank en aan de eisen die verzekeraars zichzelf oplegden. Zo ligt bijvoorbeeld veel nadruk op fraudepreventie, corporate governance en risk management. In 2011 heeft OOM veel van de benodigde stappen gezet, maar mede omdat de regeldruk blijft toenemen, zullen we daar in de toekomst ook de nodige energie in moeten steken.”

“Verzekerden zijn bij ons geen nummers, maar mensen met een naam en hun specifieke, persoonlijke situatie. Wij willen daarin oprecht betrokken zijn.”

Thea Ligthart



Productontwikkeling

De ontwikkelingen op dit gebied staan niet stil, er wordt steeds opnieuw nagedacht over welke verbeteringen aan de producten aangebracht kunnen worden. Hierbij staan de wensen en behoeften van de klant steeds centraal. Onder andere de uitkomsten uit eerdere onderzoeken dienen als basis voor deze productontwikkelingstrajecten.

Communicatie

In 2011 is de lijn doorgezet met gericht adverteren, zowel op internet als in de (vak)bladen. De verschillende doelgroepen staan hierbij centraal. Er is volop gewerkt aan een betere vindbaarheid van OOM op het internet waardoor onze doelgroepen ons nog sneller kunnen vinden.

Onze verzekerden bevinden zich overal ter wereld, soms op de meest afgelegen locaties. Om ook deze mensen in de gelegenheid te stellen snel over informatie over hun verzekering te beschikken, sturen wij dit zowel via post als e-mail.

“Digitale verbeteringen hebben ervoor gezorgd dat we onze klanten nu nog beter van dienst kunnen zijn. We hebben het dossier sneller bij de hand.”

Navin Balraadjsing



In dit digitale tijdperk hebben wij het aangedurfd om een papieren informatiemap te maken met daarin stevige kaarten waarop onze producten in het kort worden beschreven. Zo heeft onze tussenpersoon de informatie die hij nodig heeft altijd bij de hand. Deze informatie mappen zijn bij ons aan te vragen per e-mail of telefoon.



Brandverzekeringen

OOM Verzekeringen biedt verzekeringsoplossingen voor de bijzondere of moeilijk te verzekeren panden of zaken die een reguliere brandverzekeraar niet verzekert. OOM Verzekeringen werkt aanvullend aan de reguliere verzekeraars.

Zakelijke klanten

Zoveel verschillende ondernemers, zoveel verschillende bedrijven. Ondernemers uit alle branches kunnen bij OOM Verzekeringen terecht voor het verzekeren van zowel hun (mobiele) zaak, inventaris, goederen en inhoud van bedrijfswagens.

Enkele voorbeelden:

- **Horecaondernemers**

Voor een horecaondernemer is zijn of haar horecapand, de complete inventaris, het terrasmeubilair, de markiezen, de geluidsinstallatie en de neonreclame belangrijk. Sommige ondernemers zijn het hele jaar door open. Andere ondernemers juist alleen in een bepaald seizoen, zoals de strandpaviljoenhouders in de zomer.

- **Ondernemers met een mobiele kraam of wagen**

Met allerlei soorten verkoopwagens zoals oliebol-, poffertjes-, vis- en snackkramen trekken ondernemers door heel Nederland. Zij staan wekelijks op vaste plaatsen of bij speciale evenementen; op markten en braderieën zijn het meer kramen en blokhutten. Kermisexploitanten bezitten vaak één of meerdere eigen kermisattracties en de bijbehorende woonwagens en trailers.



- **Verenigingen**

Clubhuizen en kantines van (sport)verenigingen liggen vaak afgelegen. Het risico van brand, inbraak en vandalisme is daardoor groot. De (sport)verenigingen willen ook na een schade graag het voortbestaan van de club waarborgen.

- **Winkeliers**

Winkels zijn er in allerlei soorten en maten, zoals bel- en internetwinkels, kledingzaken, coffeeshops, growshops etc. Het pand, de winkelinrichting, de goederen, de zonneschermen en de neonreclame zijn voor deze ondernemers belangrijk. Ook de feestverlichting die in de winterperiode boven de winkelstraten hangt verdient de nodige aandacht.

- **Organisatoren van evenementen**

Bij evenementen huren organisatoren vaak feesttenten, feestverlichting, toiletwagens, springkussens, kraampjes en dergelijke. Tijdens grote (sport)evenementen plaatsen zij grote tv-schermen op pleinen of terreinen om gezamenlijk deze wedstrijden te volgen.

- **Ondernemers met seizoensgebonden zaken**

Sommige winkeliers verhogen in december hun omzet met het verkopen van vuurwerk en slaan daarvoor het vuurwerk op. Mobiele ijsbanen geven de pleinen een sfeervol tintje in de winter.

- **Ambassades en consulaten**

Bedrijven en instellingen die samenwerken met contacten in landen waar de oorlogsdreiging groot is, lopen meer risico op het gebied van molest. Denk hierbij aan bijvoorbeeld ambassades en consulaten. Dit geldt ook voor panden in de buurt van politiek gevoelige locaties.





Welke situaties?

OOM biedt verzekeringsoplossingen voor situaties zoals:

- Brand
- Storm
- Inbraak
- Bedrijfsschade
- Vandalisme
- Molest

Consumenten

Voor consumenten bieden we verzekeringsoplossingen voor een aantal specifieke zaken.

Dit geldt voor alle eigenaren van in Nederland staande:

- strandhuisjes
- recreatiewoningen
- tuinhuisjes

Ook een grafmonument of urn van een dierbare overledene kan men verzekeren. De financiële gevolgen van vervelende situaties zoals vandalisme zijn dan beschermd.

Uitgebreide informatie over de brandproducten vindt u op onze website www.oombrandverzekeringen.nl.

Ontwikkelingen brandverzekeringen 2011

Productontwikkeling

Het marktonderzoek van 2010 leverde ons, dankzij de input van onder andere onze tussenpersonen, een helder inzicht op. We zijn in 2011 volop aan de slag gegaan om onze producten zo veel mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en behoeftes van onze relaties. Gezien de specifieke behoeftes van onze klanten in vaak bijzondere situaties, veranderen en vernieuwen we daar waar het mogelijk is.

Communicatie

Voor veel mensen die in de verzekeringsbranche werken, zijn de bijzondere of moeilijk te verzekeren zaken niet dagelijkse kost. Daarom benadrukten we onze complementaire rol in 2011 nog meer. Dit deden we door de intensivering van onze nieuwsflitsen en advertenties. In 2011 stonden we voor het eerst met een stand op de Verzekeringsbrancedag. Op de achtergrond speelde een filmpje met herkenbare OOM-risico's wat een mooie aanvulling vormde op het geheel.



De contactpersonen
van de afdeling Brand

2012

De focus die wij in 2011 hebben gelegd op de wensen van onze klanten, laten we in 2012 zeker niet los. Wij zullen ons productaanbod in 2012 verder aanpassen aan de wensen en behoeften van onze klanten. Dit doen we vanuit de kracht van ons bedrijf: deskundig, flexibel, klantgericht en persoonlijk.

Colofon

OOM Verzekeringen
Postbus 3036
2280 GA Rijswijk

Telefoon +31 (0)70 353 21 00

Fax +31 (0)70 360 18 73

E-mail info@oomverzekeringen.nl

www.oomverzekeringen.nl

Uitgave mei 2012

De handelsnaam OOM Verzekeringen wordt gebruikt door OOM Holding N.V., OOM Global Care N.V., OOM Schadeverzekering N.V. en "O.O.M." Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A., alle statutair gevestigd te Den Haag en kantoorhoudend te Rijswijk en ingeschreven bij de K.v.K. Den Haag onder de nummers 27194193, 27111654, 27155593 en 27117235.



Keurmerk klantgericht verzekeren