



Jaaroverzicht 2018

Ongewone verhalen... Ongewoon goed

Bij OOM Verzekeringen staat de klant altijd centraal. Of het nu gaat om de ontwikkeling van nieuwe producten of om het makkelijker maken van online toepassingen. Het begint allemaal met luisteren naar onze klanten. Alleen dan kun je als verzekeraar 'persoonlijk en deskundig' waarmaken wat je belooft. Daarom is goed luisteren altijd ons uitgangspunt.

Onze klanten zitten overal ter wereld. Sommigen werken in het buitenland en verblijven met hun gezin aan de andere kant van de wereld. Anderen trekken er een jaar lang met hun rugzak op uit, het avontuur tegemoet. Weer anderen vertrekken voor stage of studie naar een ander continent.

Wat beweegt deze mensen en waar krijgen ze mee te maken? Om daar achter te komen bezoeken wij elk jaar een continent. Daar ontmoeten wij onze klanten. Je weet pas echt wat mensen bezighoudt, als je ze persoonlijk ontmoet in hun eigen omgeving. Waar lopen ze tegenaan en waar hebben ze behoefte aan als het gaat om hun verzekeringen? Hoe is de zorg geregeld in het land waar zij verblijven?

In 2018 bezocht ik Zuidoost Azië samen met Chantal Deen, onze accountmanager. Het was een reis met veel mooie en waardevolle ontmoetingen met onze klanten. En veel ongewone verhalen...

Natuurlijk vind je die ongewone verhalen ook dichterbij huis. Onze klanten met een OOM brandverzekering hebben ook vaak een bijzonder en ongewoon verhaal. Ze hebben een droom die ze willen realiseren: een trendy strandtent op het mooiste strand van Nederland of een grillroom op het leukste plein van de stad. Al die ongewone verhalen zijn het waard om gehoord te worden.

Met al die ongewone verhalen in ons achterhoofd, hebben wij in 2018 gekozen voor een nieuwe aanpak van onze corporate branding: *Wij zijn OOM. Wij verzekeren ongewoon goed.* U leest er meer over in dit jaaroverzicht.

We stonden ook op digitaal gebied niet stil. In 2018 introduceerden wij nieuwe online aanvraagmodules. Deze maken het nog makkelijker om een verzekering aan te vragen. Onze klanten zijn er ronduit positief over. Ook in 2019 gaan wij verder met het verbeteren van ons productaanbod en onze dienstverlening.

Zo lanceren wij de in 2018 ontwikkelde OOM Horeca-verzekering en rollen wij de proef met het nieuwe online Tussenpersonenportaal verder uit.

Door het steeds weer vernieuwen van ons productaanbod, het online gebruikersgemak en onze dienstverlening, kunnen wij onze expertrol als verzekeraar van grensoverschrijdende verzekeringen en ongewone risico's blijven vervullen. Ongewoon goed, ook in de komende jaren.

Marga Purvis-Wagemaker
algemeen directeur OOM Verzekeringen



A stylized, handwritten signature in white ink on a blue background.

Kerncijfers

Stichting OOM Verzekeringen per 31 december 2018

Activa (€)	2018	2017
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	1.828.371	2.140.176
Materiële vaste activa	2.369.900	2.430.210
Financiële vaste activa		
Beleggingen	93.853.189	94.559.286
Viottende activa		
Vorderingen		
Vorderingen uit directe verzekeringen	890.603	1.126.460
Vorderingen uit herverzekering	483.862	327.181
Overige vorderingen	794.093	748.105
Overige activa		
Liquide middelen	1.983.497	1.406.236
TOTAAL ACTIVA	102.203.515	102.737.654
Passiva (€)		
Groepsvermogen	90.464.766	90.459.961
Technische voorzieningen		
Niet verdiende premies	3.644.817	3.348.922
Te betalen schade	4.700.637	4.974.315
Overige voorzieningen	534.517	674.222
Schulden		
Schulden uit directe verzekeringen	2.207.650	2.042.576
Schulden uit herverzekering	3.536	98.216
Overige schulden	647.592	1.139.442
TOTAAL PASSIVA	102.203.515	102.737.654



Beheerst beloningsbeleid

OOM Verzekeringen voert een beheerst beloningsbeleid dat is gebaseerd op de geldende wet- en regelgeving.

Wij streven ernaar om onze klanten de beste producten en service te bieden. Dat vraagt om deskundige en betrokken medewerkers en bestuurders. Daarom bieden wij onze medewerkers en bestuurders een stimulerende beloning.

Wij vinden dat de beloning nooit mag leiden tot het nemen van onaanvaardbare risico's of het uit het oog verliezen van het klantbelang. Daarom zijn er in het beloningsbeleid maatregelen vastgelegd om dat te voorkomen.

Volgens de wet moet elke financiële instelling melden hoeveel medewerkers een variabele beloning krijgen en/of in totaal meer dan € 1 miljoen verdienen. Bij OOM Verzekeringen ligt de beloning van de medewerkers en bestuurders ruim onder deze grens. Daarnaast krijgt niemand een variabele beloning.

Wij bekijken elk jaar opnieuw of het beloningsbeleid nog past bij een beheerste bedrijfsvoering en een zorgvuldige klantbehandeling.

Resultaten 2018

“Door onze financieel sterke positie kunnen wij onze klanten de zekerheid bieden die zij zoeken.”

In 2018 realiseerden wij met onze verzekeringsactiviteiten een resultaat dat vergelijkbaar is met dat van 2017. We sloten het jaar af met een negatief rendement op onze beleggingen. Hierdoor kwam het resultaat voor belasting uit op € 0,1 miljoen (2017: € 8,5 miljoen).

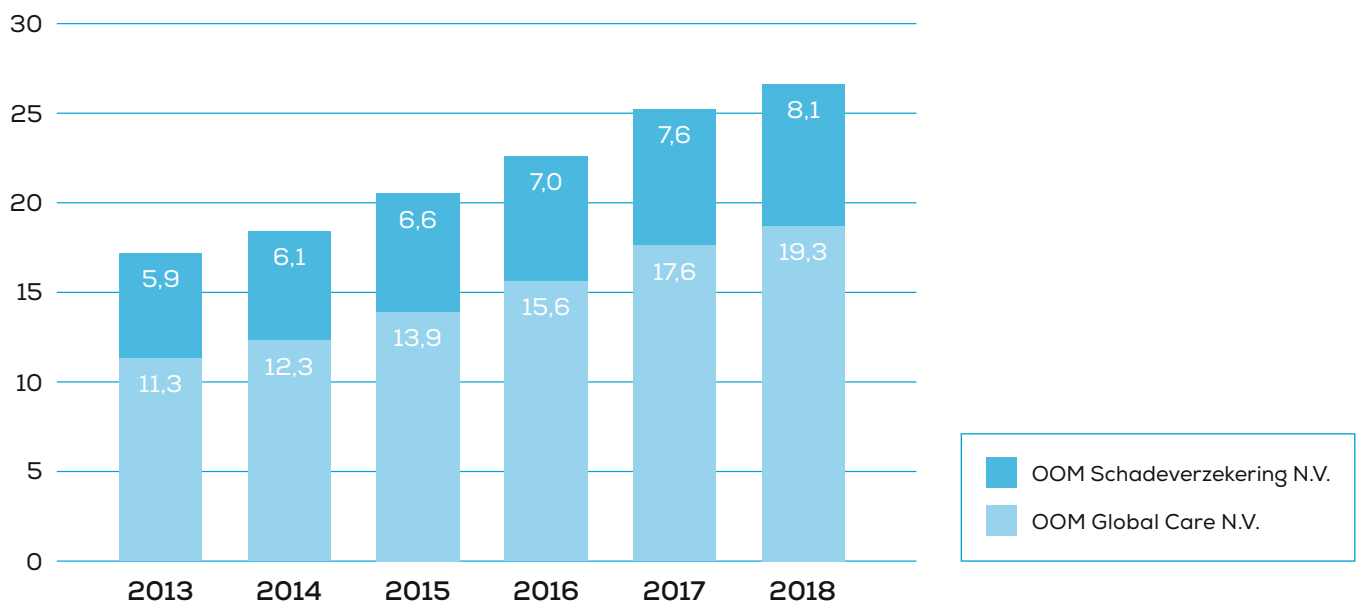
OOM Holding N.V. is houdstermaatschappij van OOM Global Care N.V. (voor grensoverschrijdende ziektekosten- en SOS-verzekeringen) en OOM Schadeverzekering N.V. (voor schadeverzekeringen in het buitenland en niet-alledaagse brandrisico's in Nederland). Stichting OOM Verzekeringen is de enige aandeelhouder van OOM Holding N.V.



Resultaten 2018 (x € 1.000)

	OOM Schade- verzekering N.V.		OOM Global Care N.V.		Stichting OOM Verzekeringen en OOM Holding N.V. excl. deelnemingen		Stichting OOM Verzekeringen geconsolideerd	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Bruto premieomzet	8.076	7.601	19.296	17.605	0	0	27.372	25.206
Resultaat technische rekening	610	1.906	2.555	1.187	0	0	3.165	3.093
Beleggingsopbrengsten	(156)	498	(2.668)	4.293	(154)	722	(2.978)	5.513
Overige resultaten	0	0	0	0	(87)	(96)	(87)	(96)
Resultaat voor belasting	454	2.404	(113)	5.480	(241)	626	100	8.510
Belasting	(97)	(596)	0	0	2	(1)	(95)	(597)
Resultaat na belasting	357	1.808	(113)	5.480	(239)	625	5	7.913

Bruto premieomzet (x € 1.000.000)



Schadelast

De schadelast van OOM Global Care N.V. was iets lager dan in 2017, maar regionaal zijn er grote verschillen. In sommige regio's blijven de zorgkosten snel stijgen, vooral in Zuidoost-Azië. Daarom hebben wij in 2018 een verdere premiedifferentiatie naar regio doorgevoerd. Omdat de ziektekosten in enkele regio's bleven stijgen in 2018, hebben wij de premie voor deze regio's per 1 januari 2019 verhoogd. De ontwikkeling van de schadelast is een voortdurend punt van aandacht.

OOM Schadeverzekeringen N.V. kreeg te maken met een aantal grote schades, waardoor de schadelast in 2018 fors hoger was dan in 2017. Door goede herverzekering bleef de portefeuille van OOM Schadeverzekeringen N.V. wel rendabel.

Beleggingen

OOM Global Care N.V. en OOM Schadeverzekeringen N.V. hebben een defensieve beleggingsstrategie. Zo beperken we het risico. OOM Verzekeringen belegt vooral in vastrentende waarden (grotendeels in Europese staatsobligaties) en beperkt in aandelen.

Het beleggingsresultaat in 2018 was negatief. Vooral door de beweeglijkheid op de financiële markten sloten we het boekjaar af met een negatief rendement.

In 2018 voerden wij een Asset and Liability Management studie uit. Op basis van de resultaten van het onderzoek pasten wij onze beleggingsstrategie per 1 februari 2019 aan. Wij verschuiven onze aandacht deels naar de zogenaamde 'Emerging Markets'. Niet in de laatste plaats omdat ook veel van onze verzekerden in deze landen wonen en werken. In de Emerging Markets Index zitten aandelen uit landen als China en Indonesië. Deze verschuiving levert naar verwachting een hoger rendement met een beperkt risico op.

In juli 2018 ondertekende het Verbond van Verzekeraars het IMVO*-convenant Verzekeringssector. In het convenant is vastgelegd dat de verzekeraars hun inkomsten uit premies verantwoord willen investeren. Hiermee geven wij aan dat we met onze beleggingen willen bijdragen aan een duurzame wereld. We letten daarbij op milieu, mensenrechten, arbeidsomstandigheden en aspecten van goed ondernemingsbestuur van de bedrijven en organisaties waarin wij beleggen. Onze vermogensbeheerder Aegon Asset Management belegt volgens de richtlijnen van de OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) en de Verenigde Naties op het gebied van ESG (Environment, Social and Governance). Deze beleggingsstrategie sluit aan op het IMVO-convenant.

* IMVO - Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Arjen Korteweg, financieel directeur

“Weer groeide het aantal verzekerden dat voor OOM Verzekeringen kiest! Niet alleen mensen die voor langere tijd naar het buitenland vertrekken weten ons te vinden. Ook de portefeuille van ongewone brand- en inbraakrisico's groeide in 2018, na een aantal jaren van geleidelijke achteruitgang. Klanten die voor OOM Verzekeringen kiezen, maken de keuze voor een gezonde verzekeraar. De solvabiliteitsratio's laten zien dat onze financiële positie sterk is. Hierdoor kunnen wij onze klanten de zekerheid bieden die zij zoeken.

Digitale dienstverlening is bij ons een speerpunt. Wij blijven dan ook investeren in het verbeteren en het uitbreiden van onze online toepassingen, zowel voor onze klanten als onze tussenpersonen. Daarnaast blijft de ontwikkeling van de ziektekosten in een aantal regio's een aandachtspunt. Vandaar dat wij in 2018 kozen voor een verdere premiedifferentiatie per regio.



De beweeglijkheid op de financiële markten was in 2018 groot. Het rendement op onze beleggingen was per 31 december 2018 dan ook negatief. Desondanks zijn wij een solide verzekeraar met een gezonde portefeuille en een degelijk risicomanagement. Die positie bouwen wij in 2019 verder uit.”

Risicobeheersing

In 2018 zijn wij gestart met risico beperkende maatregelen voor het afdekken van het valutarisico. Vooral de koersbewegingen van de Amerikaanse dollar zijn van invloed op onze resultaten.

Vermogenspositie

OOM Verzekeringen hanteert een solvabiliteitsnorm die anderhalf keer zo hoog is als de door De Nederlandsche Bank voorgeschreven norm. Op die manier is er voldoende vermogen beschikbaar om onze activiteiten probleemloos te kunnen voortzetten, ook na eventuele calamiteiten. In 2018 hebben wij onze goede vermogenspositie kunnen handhaven.

Wij moeten onze solvabiliteit berekenen volgens de Europese wetgeving Solvency II. Per 31 december 2018 had OOM Global Care N.V. een solvabiliteit van

495% (2017: 428%). De stijging van de solvabiliteit heeft te maken met een wijziging in de marktrisico's. Hierdoor hoeft er volgens Solvency II minder vermogen te worden aangehouden. De daling van het vereiste vermogen is naar verhouding groter dan de waardedaling van de beleggingen, waardoor de solvabiliteit per saldo stijgt.

OOM Schadeverzekeringen N.V. had per 31 december 2018 een solvabiliteit van 334% (2017: 321%). Vanwege een verhoging van het risico, moet er volgens Solvency II meer vermogen worden aangehouden. Het kapitaalbeleid van OOM Verzekeringen bepaalt in dat geval dat er minder of geen dividend wordt uitgekeerd. Daarom keren wij in 2019 geen dividend uit, waardoor ook hier de solvabiliteit per saldo hoger is.

Ontwikkelingen

Buitenlandverzekeringen

"Wij schuiven letterlijk aan bij onze klanten aan de keukentafel en horen hun verhalen."



OOM Verzekeringen heeft een unieke positie op de markt voor verzekeringen voor verblijf in het buitenland. Wij bieden ziektekostenverzekeringen voor mensen die langere tijd naar het buitenland gaan. Bijvoorbeeld voor werk, studie of een langdurige reis. In veel gevallen hebben onze klanten geen recht meer op de Nederlandse basisverzekering. Dan bieden onze ziektekostenverzekeringen de perfecte oplossing.

Klanten die nog wel verzekerd zijn in Nederland gebruiken onze verzekering vaak als aanvulling op hun basisverzekering. Bijvoorbeeld omdat de ziektekosten in het land waar ze verblijven veel hoger liggen dan in Nederland. Naast de ziektekostenverzekeringen bieden wij ook een pakket schadeverzekeringen voor onze verzekerden in het buitenland.

Digitaal gebruikersgemak

Wij bieden een uitstekende service, waarbij het gemak van onze klanten altijd centraal staat. Wij streven dan ook naar een voortdurende verbetering van de dienstverlening. Zo vereenvoudigden wij in 2018 de aanvraagmodules voor onze buitenlandverzekeringen en onze studentenverzekeringen. De nieuwe modules maken het nog makkelijker om online een aanvraag in te dienen. De aanvrager krijgt gelijk een berekening te zien van de te verwachten premie en kan direct een offerte aanvragen.

Product- en premieontwikkeling

Er bestaan regionaal grote verschillen in ziektekosten. In sommige landen stijgen de kosten sneller dan gemiddeld, bijvoorbeeld in de Verenigde Staten en in Zuidoost-Azië. In 2018 wijzigden wij onze regioindeling. We introduceerden een derde regio die vijf Aziatische landen omvat. Op die manier kunnen wij beter rekening houden met de regionale kostenverschillen. Zo sluit de premie per regio beter aan op de actuele lokale situatie.

In het najaar van 2018 verlaagden wij de premie van de Schengen Visitor-verzekering. Hierdoor steeg het aantal aanvragen fors.

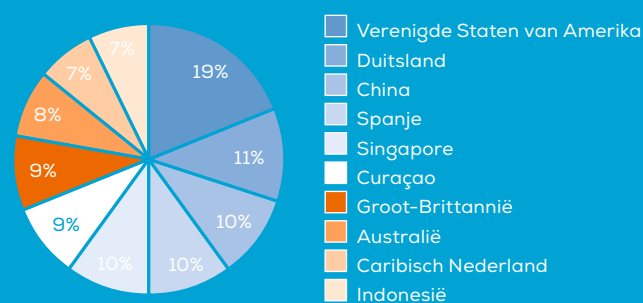
Op de markt voor deze verzekeringen vond aan de aanbodzijde een verschuiving plaats, waardoor onze marktpositie sterk verbeterde.

In 2018 werkten wij hard aan de verbetering van de voorwaarden van de reis- en annuleringsverzekeringen. De verbeteringen zijn per 1 januari 2019 doorgevoerd. Zo biedt de OOM reisverzekering een groter aantal keuzemogelijkheden. Hierdoor kunnen onze klanten de dekking voortaan nog beter laten aansluiten op hun verblijf in het buitenland. Daarnaast is de dekking van de OOM annuleringsverzekering uitgebreid, terwijl de premie gelijk blijft. Ook kunnen klanten extra annuleringsredenen bijverzekeren, zoals natuurgeweld en terrorisme.

Waar zitten onze verzekerden in het buitenland?

Onze verzekerden zitten overal ter wereld. Maar welke landen staan in de top-tien?

Top 10 landen OOM Wonen in het Buitenland-verzekering



Wij vinden het belangrijk om onze klanten te leren kennen. Daarom bezoeken wij elk jaar een van de continenten. Wij schuiven letterlijk bij onze klanten aan de keukentafel en horen hun verhalen. In 2018 bezochten wij Zuidoost-Azië. Door het directe klantencontact kunnen wij inspelen op ontwikkelingen in de verschillende regio's en op de manier waarop de zorg geregeld is. Zo kunnen wij ons productaanbod en onze service nog beter afstemmen op de wensen en behoeften van onze klanten.

Ontwikkelingen

Brandverzekeringen

"Ongewone verzekeringen die optimaal afgestemd zijn op het risicoprofiel van de klant."

Klanten met een moreel en/of materieel afwijkend risico kunnen lang niet overal terecht. Reguliere verzekeraars zijn steeds terughoudender als het gaat om lastige risico's. Dat is een normaal verschijnsel als het goed gaat met de economie. Verzekeraars stellen dan hogere acceptatie-eisen aan hun klanten en zijn eerder geneigd om risico's te weigeren. Op dat moment komt OOM Verzekeringen in beeld. Wij beoordelen per object of het risico voor ons acceptabel is. Onze portefeuille van brand- en inbraakdekking voor bijzondere objecten in Nederland groeide in 2018. Ook steeg het gemiddelde verzekerde bedrag per polis.

Achtergebleven Woonhuis

De OOM Achtergebleven Woonhuis-verzekering is bedoeld voor klanten die tijdelijk of langdurig naar het buitenland vertrekken en hun woonhuis in Nederland aanhouden. Het is een succesvol verzekeringsproduct in ons aanbod, want de verzekering voldoet aan een grote behoefte. De portefeuille groeide in 2018 met maar liefst 22,6%. Voor 2019 staat een verdere productverbetering op stapel voor woonhuizen in het midden- en hoge segment.

Strandpaviljoens

De schadelast bij strandpaviljoens was in 2018 hoog, vanwege enkele grote branden/schades. Door goede herverzekering bleef de portefeuille nog wel rendabel. Maar de premies voor herverzekering zijn fors gestegen.

In veel gevallen leidt brand bij een strandpaviljoen tot total-loss. Daardoor is de schade bij brand vaak groot. Als er 's nachts brand uitbreekt, wordt dat vaak pas laat ontdekt. Bovendien heeft de brandweer niet direct het blusmateriaal op het strand en duurt het soms lang voordat het bluswater kan worden aangevoerd. De bestrijding van het vuur komt daardoor pas laat op gang. Daarom kiest de brandweer er bij dit soort branden vaak voor, om de zaak gecontroleerd af te laten branden: total-loss dus, met de bijbehorende schadelast.

Strandhuisjes

In 2017 introduceerden wij de OOM Strandhuisjes-verzekering. Het product voldoet duidelijk aan een behoefte. Vooral bij onze tussenpersonen in de kuststroken is het een populair product, ook vanwege de gunstige prijs-kwaliteitverhouding. In eerste instantie was de verzekering bedoeld voor particuliere klanten, maar wij verzekeren nu ook strandhuisjes die commercieel verhuurd worden. Steeds meer eigenaren van strandhuisjes installeren zonnepanelen. Ook die kunnen nu bij ons meeverzekerd worden.

Een verzekering speciaal voor horecaondernemers in de maak

In de loop van 2018 ontwikkelden wij een hele nieuwe verzekering speciaal voor horecaondernemers. Met deze verzekering sluiten wij zo goed mogelijk aan bij de behoeften van onze klanten met een horecaonderneming. De verzekering is begin 2019 geïntroduceerd. De nieuwe OOM Horeca-verzekering is het vervolg op de succesvolle introductie van eerdere doelgroepenpolissen, zoals de strandhuisjesverzekering en de achtergebleven woonhuisverzekering. Dit zijn verzekeringen speciaal voor bepaalde klantengroepen, die optimaal zijn afgestemd op hun vragen, behoeften en risicoprofiel.



Vernieuwen

“Onze klanten zijn mensen met ongewone verhalen, die gewoon goed verzekerd moeten zijn.”

OOM Verzekeringen is volop in beweging. Niet alleen op het gebied van product-ontwikkeling en het verbeteren van onze dienstverlening. Maar ook als het gaat over maatschappelijke ontwikkelingen, de samenwerking met onze tussenpersonen en onze identiteit als bedrijf.

AVG

In 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Door deze Europese verordening geldt nu overal in Europa dezelfde privacywetgeving.

De nieuwe wetgeving heeft ook voor onze sector de nodige gevolgen gehad. Als verzekeraar weet je immers veel van je klanten. De wet schrijft voor hoe wij onze klantgegevens moeten bewerken en bewaren. De systemen binnen onze organisatie voldoen aan de eisen die de privacywetgeving ons oplegt. Zo kunnen onze klanten er zeker van zijn dat wij de juiste technische en organisatorische maatregelen hebben genomen om de persoonsgegevens van onze klanten optimaal te beveiligen.

Het nieuwe Tussenpersonenportaal

In 2018 ontwikkelden wij een nieuwe online werkomgeving voor onze tussenpersonen. Een aantal tussenpersonen heeft proefgedraaid met het nieuwe systeem. Op grond van hun ervaringen zijn de puntjes op de i gezet. Begin 2019 hebben wij het nieuwe Tussenpersonenportaal geïntroduceerd voor alle tussenpersonen die met OOM Verzekeringen samenwerken. Het OOM Tussenpersonenportaal maakt het voor onze tussenpersonen nog makkelijker om hun zaken online te regelen en hun gegevens te beheren.

Nieuwe corporate branding

OOM Verzekeringen is er voor mensen die ervoor kiezen om in het buitenland te gaan wonen, werken of studeren. En voor mensen die kiezen voor een onderneming met een niet-alledaags risico. Onze klanten zijn stuk voor stuk mensen die iets doen, wat niet iedereen durft te doen. Het zijn mensen met ongewone verhalen. Juist ongewone verhalen moeten gewoon goed verzekerd zijn. Bij ongewone risico's wil je een verzekeraar waarop je kunt vertrouwen, die zekerheid biedt. Door onze expertise op het gebied van grensoverschrijdende verzekeringen en bijzondere risico's zijn wij dé betrouwbare partner voor mensen met een ongewoon verhaal. Daarom hebben wij in 2018 gekozen voor een nieuwe corporate branding met als pay-off:

Wij zijn OOM. Wij verzekeren ongewoon goed.





Expertrol

Wij zijn een specialistische verzekeraar, met veel kennis op het gebied van grensoverschrijdende verzekeringen en niet-alledaagse risico's. We vinden het belangrijk om deze kennis te delen.

Dat doen wij online: via onze website en overige kanalen. Maar we delen onze kennis ook graag 'live'. Zo zijn wij al jaren aanwezig op de EmigratieBeurs. Dit jaar stonden wij niet alleen met een informatiestand op de beurs, maar verzorgden wij ook een presentatie voor beursbezoekers. Bij emigreren komt meer kijken dan je denkt, ook op het gebied van verzekeren. OOM Verzekeringen deelt die kennis graag.

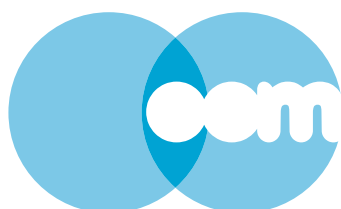
De ervaring van OOM Verzekeringen op het gebied van niet-alledaagse risico's gaat terug tot de zomer van 1940 toen OOM Verzekeringen werd opgericht. OOM bood zekerheid in tijden van grote onzekerheid. Dat doen we na bijna 80 jaar nog steeds. Wij verzekeren risico's die andere verzekeraars niet kunnen of willen verzekeren.

In 2018 verzorgden wij een presentatie op de AM*-dag over de groeiende onverzekerbaarheid van bepaalde bedrijven en sectoren, zoals bijvoorbeeld recyclingbedrijven. Al ging het in het verleden wel eens mis in deze sector, toch zijn er veel bedrijven die veilig en volgens alle voorschriften werken. Het is onwenselijk dat deze bedrijven zich niet kunnen verzekeren bij reguliere verzekeraars. Wij vinden het belangrijk om vanuit onze expertrol dit soort onderwerpen onder de aandacht te brengen.

* AM - Assurantie Magazine

Het hier gepubliceerde deel van de jaarrekening is niet de volledige jaarrekening van Stichting OOM Verzekeringen. De volledige jaarrekening, inclusief de controleverklaring van de onafhankelijk accountant, is gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.

De handelsnaam *OOM Verzekeringen* wordt gebruikt door *OOM Holding N.V.* (KvK Den Haag 27194193), *OOM Global Care N.V.* (AFM 12000623, KvK Den Haag 27111654), *OOM Schadeverzekering N.V.* (AFM 12000624, KvK Den Haag 27155593) en "*O.O.M.*" *Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A.* (KvK Den Haag 27117235). Deze ondernemingen zijn statutair gevestigd in Den Haag en houden gezamenlijk kantoor in Rijswijk.



gespecialiseerde
verzekeringen

OOM Verzekeringen

Bezoekadres

Jan Thijssenweg 2
2289 AA Rijswijk

Postadres

Postbus 3036
2280 GA Rijswijk

T +31 (0)70 353 21 00
E info@oomverzekeringen.nl
I www.oomverzekeringen.nl

