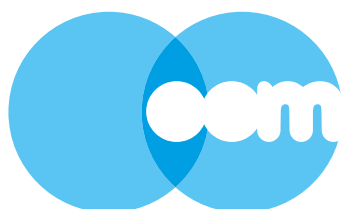




## Jaaroverzicht 2020



gespecialiseerde  
verzekeringen

# Een bijzonder jaar

Als we over een paar jaar terugkijken naar 2020, wat denken we dan? Denken we dan vooral terug aan de beperkingen, de zorgen of het verlies? Of denken we aan 2020 als het jaar van verandering? Het jaar waarin we met z'n allen op een andere manier naar de wereld gingen kijken?

Eén ding is zeker. We zullen ons dit jaar altijd blijven herinneren. Op wat voor manier dan ook: 2020 was een bijzonder jaar.

Voor OOM was het een jaar waarin we voor veel mensen écht iets konden betekenen: voor mensen die gestrand waren in het buitenland of juist in Nederland. Voor mensen met een bedrijf dat het moeilijk had. Voor mensen met gezondheidsklachten in een ver land. Juist in tijden van grote onzekerheid konden wij als OOM het verschil maken voor onze klanten.

2020 was ook het jaar waarin we opeens allemaal thuiswerkten en merkten dat dat eigenlijk heel goed kan! Het jaar waarin we op een andere manier het contact met elkaar en met onze klanten moesten zoeken en zien vast te houden.

In 2020 was het 80 jaar geleden dat OOM Verzekeringen werd opgericht. Nederland ging toen gebukt onder de Duitse bezetting. Veel mensen hadden het moeilijk. Vijf ondernemers met een visie besloten in het eerste bezettingsjaar een verzekeringsmaatschappij te beginnen. Ze noemden het bedrijf: de Onderlinge Oorlogsschadeverzekering Maatschappij. OOM was een feit! Met elkaar droegen de deelnemers de risico's van de oorlog. OOM werd tijdens de oorlog een grote werkgever. Vooral veel onderduikers vonden bij OOM een beschermde werkplek.

Na de oorlog bleef OOM bestaan. Vandaar dat wij in 2020 ons 80-jarig bestaan vierden. OOM ontwikkelde zich in die 80 jaar tot een moderne verzekeraar van ongewone risico's. Van een leven over de grens tot een bijzonder bezit: wij verzekeren het.

Een jubileum in coronatijd is noodgedwongen een bescheiden jubileum. Maar we hebben het niet onopgemerkt laten voorbijgaan. 80 jaar OOM betekent 80 jaar bijzondere verhalen. Ter gelegenheid van ons 80-jarig bestaan hebben wij een groot aantal van die verhalen gebundeld en uitgegeven in een fraai jubileummagazine.

Voor OOM als bedrijf was 2020 een goed jaar. We behaalden mooie resultaten. Vooral dankzij het vertrouwen van onze klanten en de inzet van ons team. In een onzekere tijd bieden wij onze klanten de zekerheid van een betrouwbare en deskundige verzekeraar. Ook als je nergens anders terecht kunt. Persoonlijk zie ik 2020 daarom als een bijzonder jaar waarin wij de oorsprong en de kracht van ons bedrijf lieten zien in een 21e-eeuws jasje.

*Marga Purvis-Wagemaker  
algemeen directeur*



# Kerncijfers

Stichting OOM Verzekeringen, balans per 31 december 2020

| <b>Activa</b> (in € 1.000)          | <b>2020</b>    | <b>2019</b>    |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Vaste activa</b>                 |                |                |
| Immateriële vaste activa            | 937            | 1.353          |
| Materiële vaste activa              | 2.682          | 2.673          |
| Financiële vaste activa             |                |                |
| Beleggingen                         | 119.430        | 109.746        |
| <b>Vlottende activa</b>             |                |                |
| Vorderingen                         |                |                |
| Vorderingen uit directe verzekering | 1.030          | 1.247          |
| Vorderingen uit herverzekering      | 394            | 392            |
| Overige vorderingen                 | 651            | 444            |
| Overige activa                      |                |                |
| Liquide middelen                    | 3.410          | 2.225          |
| <b>Totaal activa</b>                | <b>128.534</b> | <b>118.080</b> |
| <b>Passiva</b> (in € 1.000)         |                |                |
| Groepsvermogen                      | 115.290        | 105.044        |
| Technische voorzieningen            |                |                |
| Niet verdiende premies              | 3.847          | 3.817          |
| Te betalen schade                   | 4.673          | 4.657          |
| Overige voorzieningen               | 1.124          | 1.012          |
| Schulden                            |                |                |
| Schulden uit directe verzekering    | 2.487          | 2.258          |
| Schulden uit herverzekering         | 118            | 278            |
| Overige schulden                    | 995            | 1.014          |
| <b>Totaal passiva</b>               | <b>128.534</b> | <b>118.080</b> |





## 80 jaar OOM Verzekeringen

De geschiedenis van OOM Verzekeringen begon ruim 80 jaar geleden. In de zomer van 1940 besloten vijf bevroren ondernemers om de Onderlinge Oorlogsschadeverzekering Maatschappij (O.O.M.) op te richten. De verzekerden droegen met elkaar de oorlogsschaderisico's.

Het jonge bedrijf groeide razendsnel tijdens de oorlogsjaren. Aan het einde van de bezetting had OOM meer dan 600 mensen in dienst.

Het was de bedoeling van de oprichters dat OOM zou stoppen als alle oorlogsschadeclaims waren afgewikkeld. Maar dat liep anders. OOM Verzekeringen ontwikkelde nieuwe verzekeringsvormen die aansloten bij de behoeftes van de tijd. Zo groeide OOM toe naar zijn huidige vorm: een verzekeraar van bijzondere risico's.

Wij zijn specialist op het gebied van bijzondere brandrisico's, verzekeringen voor Nederlanders die langere tijd naar het buitenland gaan en buitenlanders die naar Nederland komen.

In 2020 vierden wij dat we ons al 80 jaar bezighouden met het verzekeren van bijzondere risico's. Door corona konden we ons jubileum niet vieren op de manier zoals we van plan waren. Maar we hebben wel een mooi jubileummagazine uitgegeven. Het staat vol inspirerende verhalen van onze klanten. Je vindt het magazine op [onze website](#).

# Resultaten 2020

*“Ondanks corona behaalde OOM Verzekeringen een mooi resultaat. We bouwden in 2020 verder aan een gezond bedrijf met een robuuste financiële positie.”*

Het jaar 2020 stond wereldwijd in het teken van corona. De pandemie raakte de economie en de maatschappij hard. Ook de sectoren waar OOM Verzekeringen actief is. Ondanks corona was 2020 een positief jaar voor OOM. Wij sloten het jaar af met een mooi resultaat. De bruto-premie-omzet steeg. Het technisch resultaat steeg naar € 4,8 miljoen (2019: € 4,6 miljoen). Ook de beleggingen deden het goed. We behaalden een goed rendement.

OOM Holding N.V. is houdstermaatschappij van OOM Global Care N.V. en OOM Schadeverzekering N.V..

OOM Global Care N.V. biedt ziektekostenverzekeringen en SOS-verzekeringen voor Nederlanders die tijdelijk of langdurig in het buitenland zijn, en ziektekostenverzekeringen voor buitenlanders die naar Nederland komen.

OOM Schadeverzekering N.V. verzekert verzwaarde (brand)risico's en biedt diverse schadeverzekeringen voor Nederlanders in het buitenland, zoals aansprakelijkheid, inboedel, reis- en annuleringsverzekeringen.

Stichting OOM Verzekeringen is de enige aandeelhouder van OOM Holding N.V.

## Resultaten 2020 (x € 1.000)

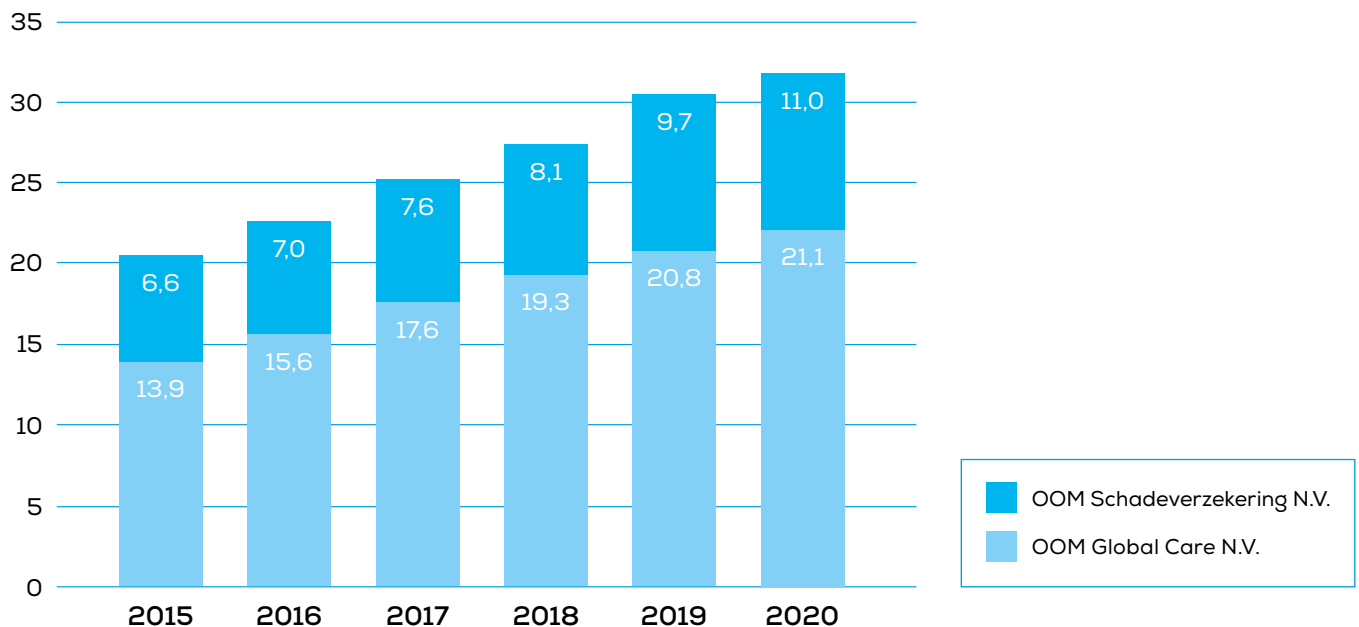
|                               | OOM Schadeverzekering N.V. |       | OOM Global Care N.V. |        | Stichting OOM Verzekeringen en OOM Holding N.V. excl. deelnemingen |       | Stichting OOM Verzekeringen geconsolideerd |         |
|-------------------------------|----------------------------|-------|----------------------|--------|--------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------|---------|
|                               | 2020                       | 2019  | 2020                 | 2019   | 2020                                                               | 2019  | 2020                                       | 2019    |
| Bruto premieomzet             | 11.027                     | 9.715 | 21.133               | 20.849 | 0                                                                  | 0     | 32.160                                     | 30.564  |
| Resultaat technische rekening | 2.577                      | 2.244 | 2.227                | 2.311  | 0                                                                  | 0     | 4.804                                      | 4.555   |
| Beleggingsopbrengsten         | 849                        | 1.254 | 4.608                | 8.357  | 911                                                                | 1.577 | 6.368                                      | 11.188  |
| Overige resultaten            | 0                          | 0     | 0                    | 0      | (90)                                                               | (90)  | (90)                                       | (90)    |
| Resultaat voor belasting      | 3.426                      | 3.498 | 6.835                | 10.668 | 821                                                                | 1.487 | 11.082                                     | 15.653  |
| Belasting                     | (838)                      | (878) | 0                    | 0      | 3                                                                  | (197) | (835)                                      | (1.075) |
| Resultaat na belasting        | 2.588                      | 2.620 | 6.835                | 10.668 | 824                                                                | 1.290 | 10.247                                     | 14.578  |

### Bruto premieomzet

In 2020 steeg de bruto premieomzet naar € 32,2 miljoen. Beide werkmaatschappijen groeiden ondanks corona. De premieomzet bij OOM Global Care N.V. steeg door een gemiddeld hogere premie per polis. Het aantal polissen

daalde vanwege de internationale reisrestricties. Bij OOM Schadeverzekering N.V. steeg de premieomzet door een toename van het aantal verzekerde objecten en een stijging van de verzekerde waardes van de objecten.

### Bruto premieomzet (x € 1.000.000)



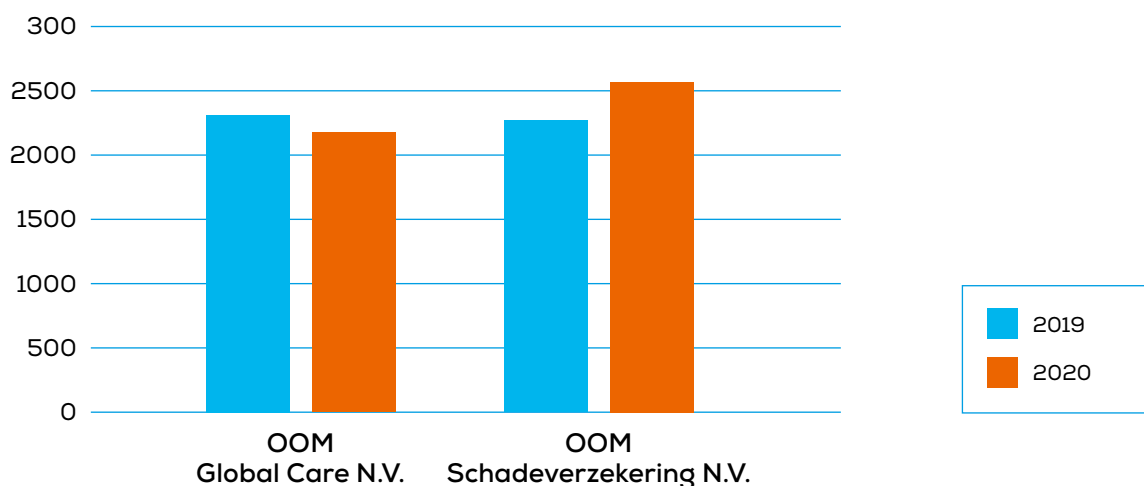
### Schadelast

De schadelast bij OOM Global Care N.V. was in 2020 iets hoger dan in 2019. In sommige regio's, zoals de VS en Zuidoost-Azië, blijven de kosten van de gezondheidszorg stijgen. De schaderatio is daar dan ook te hoog. Daarom verhoogden wij de premie van onze ziektekostenverzekeringen voor een aantal dekkingen per 1 januari 2021.

De ontwikkeling van de schadelast is een voortdurend aandachtspunt.

De schadelast bij OOM Schadeverzekering N.V. was in 2020 hoger dan in 2019. Maar omdat de verzekerde waarde van de portefeuille hoger was, daalde de schaderatio. Deze portefeuille wordt jaarlijks herverzekerd.

### Technisch resultaat in € 1.000



Het technisch resultaat van OOM Global Care N.V. lag iets onder dat van 2019 door hogere beheers- en personeelskosten. Bij OOM Schadeverzekering

N.V. lag de schadelast boven het niveau van 2019, maar door de hogere premieomzet steeg het technisch resultaat.



## Beleggingen

De beleggingsresultaten van alle bedrijfsonderdelen waren goed. In het eerste kwartaal daalden de aandelenkoersen fors. Maar de koersen herstelden zich in de rest van het jaar. In totaal behaalde OOM een rendement van 5,9%.

De beleggingsstrategie is gebaseerd op de Asset Liability Management studie van 2018. Er is in 2020 niets veranderd in de toegepaste strategie. OOM Global Care N.V. en OOM Schadeverzekering N.V. beleggen defensief. Zo beperken wij het risico. OOM Verzekeringen belegt vooral in vastrentende waarden (met name in Europese staatsobligaties) en beperkt in aandelen.

De beleggingen van OOM Verzekeringen worden beheerd door een externe vermogensbeheerder. Onze vermogensbeheerder streeft ernaar te beleggen volgens de richtlijnen van de OESO en de Verenigde Naties op het gebied van ESG (Environment, Social and Governance). Die beleggingsstrategie sluit aan op het IMVO-convenant (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) van het Verbond van Verzekeraars van 2018.

Wij vinden het belangrijk dat onze premies verantwoord worden geïnvesteerd. Zo kunnen we met onze beleggingen bijdragen aan een duurzame wereld, met aandacht voor mensenrechten, milieu, arbeidsomstandigheden en goed ondernemingsbestuur.

In 2020 hebben wij onze beleggingen zelfstandig doorgelicht en beoordeeld. Wij bespreken onze bevindingen met de vermogensbeheerder,

met als doel de portefeuille nog beter te laten aansluiten bij onze ambities.

## Risicobeheersing

Het beheersen van risico's is een van de kernactiviteiten van OOM Verzekeringen. Hoe we dat doen is vastgelegd in het Risk Control Framework en het Risicobereidheidsbeleid. Het risicobeheersysteem sluit aan bij de Europese richtlijn Solvency II. Wij rapporteren hierover elk jaar bij De Nederlandsche Bank.

## Vermogenspositie

De interne solvabiliteitsnorm van OOM Verzekeringen is anderhalf keer zo hoog is als de norm die de toezichthouders voorschrijven.

Wij berekenen onze solvabiliteit volgens de Europese richtlijn Solvency II. De solvabiliteit per 31 december 2020 ligt ruim boven de interne solvabiliteitsnorm, en dus ook boven de voorgeschreven norm volgens De Nederlandsche Bank.

OOM Schadeverzekering N.V. had per 31 december 2020 een solvabiliteit van 369% (2019: 354%). De solvabiliteitsratio is gestegen omdat niet het volledig beschikbare dividend wordt uitgekeerd, maar een lager bedrag. Er wordt minder dividend uitgekeerd om de solvabiliteit van OOM Schadeverzekering N.V. extra te versterken in deze coronatijd. OOM Global Care N.V. had per 31 december 2019 een solvabiliteit van 441% (2019: 431%). De solvabiliteit is gestegen door de nettowinst van 2020.





**Arjen Korteweg, financieel directeur**

"2020 was ondanks de COVID-19 pandemie een positief jaar voor OOM Verzekeringen. We sloten het jaar af met een mooie winst dankzij onze operationele activiteiten en het rendement op de beleggingsportefeuille.

2020 was een buitengewoon jaar. De pandemie vroeg veel van onze organisatie. We moesten vaak snel en creatief reageren op de ontwikkelingen. Maar door het improvisatievermogen en de flexibiliteit van onze medewerkers is dat goed gelukt.

De internationale reisrestricties hadden gevolgen voor onze buitenlandverzekeringen. Hierdoor daalde het aantal polissen bij OOM Global Care N.V.

Bij OOM Schadeverzekering N.V. steeg het aantal polissen met branddekking. Het aantal schadeverzekeringen voor verblijf in het buitenland daalde licht.

Per saldo waren de resultaten zeer positief. De premieomzet van beide bedrijfsonderdelen verbeterde ten opzichte van 2019.

De bedrijfskosten stegen ten opzichte van 2019 door de inhuur van extra personeel, de uitgave van het jubileummagazine, de inzet van radio-reclame en de kosten van een marktonderzoek.

De hoge solvabiliteitscijfers tonen aan dat OOM Verzekeringen een robuuste financiële positie heeft. De netto kasstroom uit operationele activiteiten was in 2020 opnieuw positief. Daarnaast was er voldoende liquiditeit om de financieringsbehoefte te dekken.

Wij bouwden in 2020 verder aan onze digitale dienstverlening. Het tussenpersonenportaal, de digitale werkomgeving van onze tussenpersonen, werd verbeterd en uitgebreid. Ook introduceerden we Oscar, onze chatbot. Hierdoor krijgen bezoekers van onze website op een laagdrempelige en snelle manier antwoord op hun vragen. In 2020 zijn we begonnen met het gedigitaliseerd afhandelen van schades. In 2021 ontwikkelen we dat door.

Ondanks corona behaalde OOM Verzekeringen een mooi resultaat. Deze ontwikkeling, het degelijke risicomanagement en de uitstekende financiële positie van OOM geven ons vertrouwen in de toekomst."

## Beheerst beloningsbeleid

**OOM Verzekeringen voert een beheerst beloningsbeleid. De geldende wet- en regelgeving is daarbij altijd leidend.**

Wij willen voor onze klanten de beste producten en service. Dat kan alleen met gemotiveerde en deskundige medewerkers en bestuurders. Daarom bieden wij onze medewerkers en bestuurders een stimulerende beloning.

Zo'n stimulerende beloning mag er natuurlijk nooit toe leiden dat het klantbelang vergeten wordt.

Of dat er onaanvaardbare risico's genomen worden. Om dat te voorkomen is het beloningsbeleid zo ingericht, dat het de belangen van de klanten dient en de integriteit van de organisatie waarborgt.

Elke financiële instelling moet volgens de wet aangeven hoeveel medewerkers een variabele beloning ontvangen en/of meer dan € 1 miljoen verdienen. De beloning van al onze medewerkers en bestuurders ligt ruim onder deze grens en niemand bij OOM krijgt een variabele beloning.

Het beloningsbeleid wordt elk jaar beoordeeld door de directie en de Raad van Commissarissen.



# Ontwikkelingen

## Buitenlandverzekeringen

*"Klanten noemen ons: professioneel, deskundig, behulpzaam, betrouwbaar en een echte specialist..."*

**OOM Verzekeringen is dé verzekeraar voor Nederlanders die voor langere tijd naar het buitenland gaan, zoals emigranten, backpackers, expats, digital nomads of studenten. Naast onze ziektekostenverzekeringen bieden wij ook een uitgebreid pakket schadeverzekeringen voor verblijf in het buitenland, zoals de SOS- en de reisverzekering. Voor ieder buitenlandavontuur hebben wij een geschikte verzekeringsoplossing. Buitenlanders die naar Nederland komen, kunnen ook bij OOM terecht. Bijvoorbeeld als ze hier komen voor studie, werk of een langdurig familiebezoek.**

COVID-19 schopte de buitenlandddroom van veel mensen in de war. Het internationale reizen kwam abrupt tot stilstand. Daardoor daalde het aantal buitenlandpolissen dat wij afsloten. Vooral de Studentenpolissen en Tijdelijk in het Buitenlandverzekeringen ondervonden de gevolgen van de pandemie. Het aantal Wonen in het Buitenlandverzekeringen daalde maar beperkt. Corona zorgde ook voor een groep nieuwe klanten, die zich normaal gesproken niet via OOM verzekeren. Zij kwamen bij ons terecht, omdat andere verzekeraars geen reis- en ziektekostenverzekering met coronadekking meer aanboden.

### Ontwikkelingen premie

Onze klanten bevinden zich overal ter wereld. In sommige regio's blijven de zorgkosten maar stijgen. Door het hoge kostenniveau is de schaderatio in die regio's te hoog. Wij volgen de ontwikkelingen op de voet. Als het nodig is nemen wij passende maatregelen. De kostenstijgingen in 2020 waren voor ons aanleiding om de premie van een aantal dekkingen te verhogen per 1 januari 2021.

### Productontwikkeling

Bij het ontwikkelen van onze verzekeringsproducten bewegen wij mee met wat de tijd vraagt. Wij richten ons daarbij op de behoeften en wensen van onze klanten. In 2020 lieten wij een groot marktonderzoek uitvoeren. De uitkomsten van het marktonderzoek vormen dan ook de basis voor de beoordeling van de premiestructuur en de dekkingen van onze buitenlandverzekeringen.

### Wat onze klanten van ons vinden

Uit het marktonderzoek 2020 blijkt dat OOM Verzekeringen goed scoort op de punten die onze buitenlandklanten belangrijk vinden: betrouwbaarheid, transparantie en een goede dekking. Klanten noemen ons: professioneel, deskundig, behulpzaam, betrouwbaar en een echte specialist. Dat proberen wij elke dag weer waar te maken met een professioneel en deskundig team. Er zijn ook wat kritischer geluiden, zoals over de hoogte van de premies voor bepaalde groepen en over het acceptatiebeleid voor onze buitenlandverzekeringen. Dit nemen wij mee bij onze productontwikkeling en premiebeoordeling.

### Digitalisering bedrijfsprocessen

In 2020 zijn we begonnen met het gedigitaliseerd afhandelen van schades. In de komende jaren ontwikkelen we dat door en zetten we verdere stappen in het digitaliseren van mutaties.



# Ontwikkelingen

## Brandverzekeringen

*"Producten afgestemd op wat onze klanten willen en van ons verwachten."*



**OOM Schadeverzekering N.V. verzekert bijzondere (brand)risico's. Ondernemers met een uitdagend plan of een gewaagde onderneming kunnen vaak niet terecht bij andere verzekeraars. Maar meestal wel bij OOM. Wij verzekeren dan ook veel unieke objecten.**

De brandverzekering wordt het meeste afgesloten. Daarna volgen inbraak, storm en vandalisme. Wij bieden ook schadeverzekeringen voor klanten die langere tijd in het buitenland verblijven, zoals de populaire Achtergebleven Woonhuis-verzekering.

### **Corona**

Het effect van de coronapandemie op OOM Schadeverzekering N.V. was beperkt. Alleen het aantal schadepolissen voor buitenlandklanten daalde. We verzekerden juist meer bijzondere

objecten en de gemiddelde verzekerde waarde van de objecten steeg. De schadelast lag wel iets hoger dan in 2019. Maar door een hogere verzekerde waarde daalde de schaderatio.

### **Strandpaviljoens**

In 2020 voerden wij een grote taxatieoperatie uit bij de strandpaviljoens. Zo voorkomen we onder- of oververzekering. In de zomer van 2020 maakte het kabinet bekend dat strandpaviljoens in de winter op het strand mochten blijven staan. Wij besloten dat de strandpaviljoens tijdens de winter op het strand gewoon verzekerd waren op hun lopende verzekering. Natuurlijk waren er extra risico's, zoals de jaarwisseling en zeewaterrisico's. Maar dankzij het verbod op evenementen en de goede samenwerking met gemeente, brandweer en politie, is alles goed verlopen.

### **Nieuwe verzekeringen**

Wij stemmen onze producten zo veel mogelijk af op wat onze klanten willen en van ons verwachten. In 2020 introduceerden wij dan ook twee vernieuwde doelgroepenpolissen. De Strandhuisjesverzekering is nu geschikt voor particuliere eigenaren én voor verhuurders. De Grafmonumentenverzekering sluit nu perfect aan op het wettelijke grafrecht. In 2021 introduceren wij de vernieuwde Achtergebleven Woonhuis-verzekering.

### **Assurantietussenpersonen**

Onze tussenpersonen zijn en blijven heel belangrijk voor ons. Met het Tussenpersonenportaal bieden wij onze tussenpersonen een digitale werkomgeving om alles zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

### **Onverzekerbaarheid**

Onverzekerbaarheid is een maatschappelijk probleem dat door schaalvergroting van de verzekeringssector zal toenemen. De schaalvergroting zorgt voor standaardisatie van het aanbod en de processen van reguliere verzekeraars. Die stellen zich daardoor steeds terughoudender op bij bijzondere risico's. Waar mogelijk biedt OOM Verzekeringen hier een oplossing.

# Vernieuwen

*"Onze klanten geven ons mooie rapportcijfers.  
Daar doen we elke dag ons best voor."*

**OOM Verzekeringen is een gespecialiseerde verzekeraar. We werken in een dynamische omgeving, want de bijzondere risico's die wij verzekeren zijn altijd in ontwikkeling. Dat vraagt steeds om vernieuwing op allerlei gebied. Daarom werken we continu aan het verbeteren van onze producten, onze service en onze toegankelijkheid.**

## Digitale ontwikkelingen

De verzekeringssector digitaliseert in een rap tempo. Ook bij OOM staan de ontwikkelingen niet stil. Onze website, de motor van ons bedrijf, biedt steeds meer klantgerichte toepassingen. Er zijn op het gebied van gebruikersgemak mooie stappen gezet. Zoals in onze digitale klantomgeving

MijnOOM en in het Tussenpersonenportaal, de online werkomgeving van onze tussenpersonen. In 2020 introduceerden wij onze chatbot Oscar. Via Oscar vinden bezoekers van onze website op een makkelijke manier het antwoord op hun vraag.

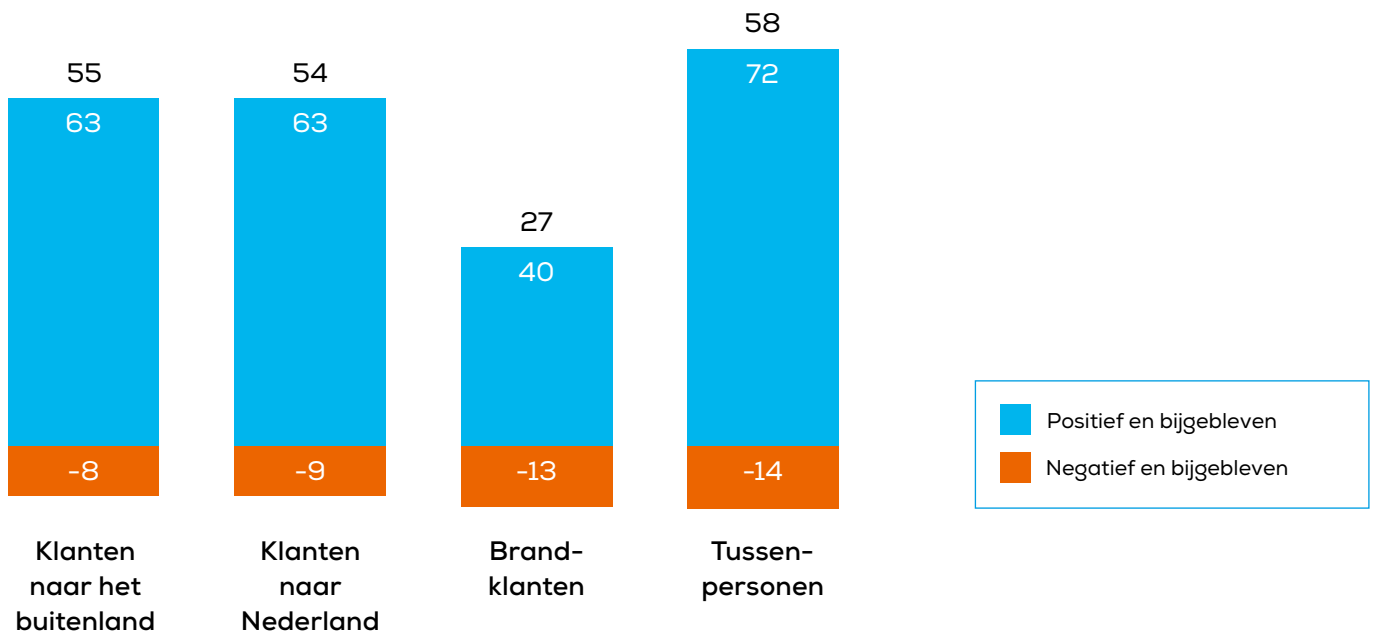
Wij hebben in 2020 de aanzet gegeven tot verdere digitalisering van onze standaard bedrijfsprocessen. In 2021 breiden wij dat verder uit.

## Klantwaardering

Wij lieten dit jaar een groot markt- en communicatieonderzoek uitvoeren. Onze klanten geven ons mooie rapportcijfers. De buitenlandklanten waarderen ons met een 8,2. De brandklanten geven een 7,5 en de tussenpersonen een 8,1. Dat zijn hoge waarderingen waar we elke dag ons best voor doen.



## Brand Experience Score



Bron: Markt- en communicatieonderzoek 2020

De Brand Experience Score geeft aan hoe onze klanten het merk OOM beleven. De score wordt berekend aan de hand van sterk bijgebleven ervaringen van klanten. Het is het verschil tussen het percentage positieve en negatieve bijgebleven ervaringen.

Uit de scores blijkt dat OOM een sterk merk is. De merkbeleving is zeer positief. 40% van de brandklanten heeft een sterk bijgebleven positieve ervaring met OOM. Dit percentage is verwerkt in de Brand Experience Score. Daarnaast geeft nog eens 40% van de brandklanten aan dat hun recente ervaringen met OOM positief waren, alleen zijn deze minder sterk bijgebleven. Deze positieve ervaringen zitten dus niet in de Brand Experience Score, maar zeggen wel veel over hoe deze klantengroep over OOM denkt.

In het onderzoek vroegen we onze klanten ook naar hun ervaringen met onze producten. Zo bestaat bij onze buitenlandklanten de behoefte aan wat meer preventieve zorg. Brandklanten hebben behoefte aan een flexibeler eigenrisico. Wij gebruiken de onderzoeksresultaten om ons bestaande aanbod te herijken en om nieuwe mogelijkheden te onderzoeken.

## Onze medewerkers

2020 was een jaar dat veel vroeg van de flexibiliteit en deskundigheid van onze medewerkers. De pandemie leverde bijzondere omstandigheden op. Er waren soms creatieve oplossingen op maat nodig om onze klanten te helpen. Van de ene op de andere dag werkten we bijna allemaal thuis. Onze systemen bleken daar prima op voorbereid.

Er zijn in 2020 nieuwe manieren gevonden om het contact met de organisatie en de onderlinge betrokkenheid te bewaren, ook tijdens de lange thuiswerkperiode. Wij verwachten dat gedeeltelijk thuiswerken de norm blijft, ook na de pandemie. We blijven investeren in de kennis en vaardigheden van onze mensen. Op die manier kunnen wij onze ambities voor de komende jaren realiseren.

## Communicatie

In 2020 onderzochten wij nieuwe manieren van communicatie met onze doelgroepen. Zo was onze commercial te horen op verschillende radiostations en waren we te zien op sociale media, onder andere via onze in 2019 gestarte samenwerking met enkele influencers. Er was aandacht voor OOM in de grote landelijke dagbladen. Ook publiceerden wij een aantal maatwerk artikelen in de vakpers.





## De rol als expert

Al meer dan 80 jaar verzekeren wij bijzondere risico's. Een leven over de grens of een bijzonder bezit: wij weten hoe je die droom het beste kunt verzekeren.

We weten wat er allemaal bij komt kijken als je in het buitenland gaat werken of studeren. Waar je op moet letten als je vanuit het buitenland naar Nederland komt voor je werk, studie of familiebezoek. En met welke risico's je te maken krijgt als je je droom realiseert en een 'ongewone' onderneming start.

Wij delen die kennis graag. Niet alleen met onze klanten, maar met iedereen die het wil weten. Via onze website en onze sociale media kanalen. Maar ook via de krant, vakbladen en evenementen. Wij hopen snel weer te kunnen deelnemen aan verschillende events waar we onze klanten en tussenpersonen kunnen ontmoeten. Zodat we onze kennis en ervaring ook persoonlijk kunnen delen.

Wij zijn OOM. Wij verzekeren ongewoon goed.

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.



#### OOM Verzekeringen

**Bezoekadres**

Jan Thijssenweg 2  
2289 AA Rijswijk

**Postadres**

Postbus 3036  
2280 GA Rijswijk

|          |                                                                        |
|----------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>T</b> | +31 (0)70 353 21 00                                                    |
| <b>E</b> | <a href="mailto:info@oomverzekeringen.nl">info@oomverzekeringen.nl</a> |
| <b>I</b> | <a href="http://www.oomverzekeringen.nl">www.oomverzekeringen.nl</a>   |

