

gespecialiseerde
verzekeringen

Jaaroverzicht 2016

Digitaal gemak én persoonlijke aandacht

"In een snel veranderende wereld verwachten klanten steeds meer van ons."

In het digitale tijdperk willen klanten hun verzekeringszaken zelf kunnen regelen. Wij denken dat online gebruikersgemak hand in hand gaat met de persoonlijke aandacht die OOM Verzekeringen al sinds de oprichting kenmerkt.

OOM Verzekeringen heeft een unieke positie in de markt; we zijn de verzekeraar voor langdurig verblijf in het buitenland en bieden verzekeringsoplossingen voor niet alledaagse risico's. Dat onze gespecialiseerde verzekeringen voorzien in een behoefte, blijkt uit het feit dat we al jaren een gezonde groei realiseren. Klanten laten ook regelmatig weten dat ze waardering hebben voor de manier waarop we dat doen.

Meestal krijg je pas met je verzekeraar te maken als er iets mis is; je koffer is gestolen, er is ingebroken of je moet naar het ziekenhuis. Juist op momenten van tegenslag of verdriet is het belangrijk dat je verzekeraar begrip toont, naar je luistert en je écht verder helpt. Kortom, dat je wordt behandeld als mens en niet als een polis- of dossiernummer.

Bij OOM Verzekeringen staat de mens centraal; dat was al zo bij de oprichting in 1940 - toen we op onderlinge basis oorlogsschade verzekerden

- en dat is ook nu nog kenmerkend voor onze aanpak. In een snel veranderende wereld verwachten klanten steeds meer van ons. Ze willen alles zelf online kunnen regelen, op de hoogte worden gehouden van hun declaratie en vrijwel direct antwoord op hun vraag. En tegelijkertijd persoonlijke aandacht als de situatie daar om vraagt.

Om aan dit toegenomen verwachtingspatroon te voldoen, verbeteren we continu onze producten en dienstverlening. In dit jaaroverzicht leest u daar meer over. Soms is het resultaat direct zichtbaar, zoals de introductie van de OOM Strandhuisjes-verzekering. Soms ook niet. Want ook achter de schermen doen we steeds ons uiterste best om onze belofte van 'persoonlijk en deskundig' waar te blijven maken.

Marga Purvis-Wagemaker
Directeur OOM Verzekeringen



Kerncijfers

Geconsolideerde balans, per 31 december 2016

Activa (€)	2016	2015
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	1.795.962	1.281.292
Materiele vaste activa	2.063.107	2.117.211
Financiële vaste activa		
Beleggingen	85.867.691	79.758.644
Vlottende activa		
Vorderingen		
Vorderingen uit directe verzekeringen	1.226.727	1.042.141
Vorderingen uit herverzekering	260.642	308.300
Overige vorderingen	645.793	666.600
Overige activa		
Liquide middelen	1.430.086	1.145.460
TOTAAL ACTIVA	93.290.008	86.319.648

Passiva (€)		
Groepsvermogen	82.546.601	77.439.182
Technische voorzieningen		
Niet verdiende premies incl. herverzekeringsdeel	3.129.661	2.339.110
Te betalen schade incl. herverzekeringsdeel	4.442.590	3.754.750
Overige voorzieningen	626.237	557.210
Schulden		
Schulden uit directe verzekeringen	1.606.267	1.368.897
Schulden uit herverzekering	59.484	133.554
Overige schulden	879.168	726.945
TOTAAL PASSIVA	93.290.008	86.319.648

A smiling woman with long brown hair and black-rimmed glasses, wearing a light pink textured sweater. She is standing in an office environment with large windows in the background. A blue rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing white text.

Beheerst beloningsbeleid

OOM Verzekeringen voert een beheerst beloningsbeleid op basis van de geldende wet- en regelgeving.

Wij willen dat OOM Verzekeringen een stabiele verzekeringsmaatschappij is en klanten de beste producten en service biedt. Daarvoor hebben we goede en gekwalificeerde medewerkers en bestuurders nodig. Met een stimulerende beloning kunnen we de juiste mensen aantrekken en behouden.

Maar we willen niet dat belonen aanmoedigt tot het nemen van onaanvaardbare risico's. Of dat beloningsprikkel een zorgvuldige afweging van het klantbelang in de weg staan. Daarom zijn 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 krijgt niemand een variabele beloning. Voor alle medewerkers en bestuurders geldt bovendien dat hun beloning ruim onder deze grens ligt.

Elk jaar bekijken wij opnieuw of het beloningsbeleid bijdraagt aan een beheerste bedrijfsvoering en een zorgvuldige klantbehandeling. Als het nodig is, wordt het beloningsbeleid aangepast.

Resultaten 2016

"In financieel opzicht was het een jaar met twee gezichten."

Een hogere premieomzet en uitstekend beleggingsrendement leidden in 2016 tot een verbetering van het resultaat. Wel nam de schadelast bij de ziektekosten-verzekeringen fors toe.

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

In 2016 steeg de bruto premieomzet met 10,4%. Dat kwam vooral door de toename van het aantal ziektekostenpolissen (+12%) en de groei van de diverse schadeverzekeringen voor verblijf in het buitenland.

Bij de grensoverschrijdende ziektekostenverzekeringen was de schadelast in 2016 fors hoger dan in voorgaande jaren. Dat kwam onder andere door enkele grote schades en de aanhoudende stijging van de kosten voor medische zorg in het buitenland. Hierbij speelt ook de verzwakking van de euro ten opzichte van de dollar een rol.

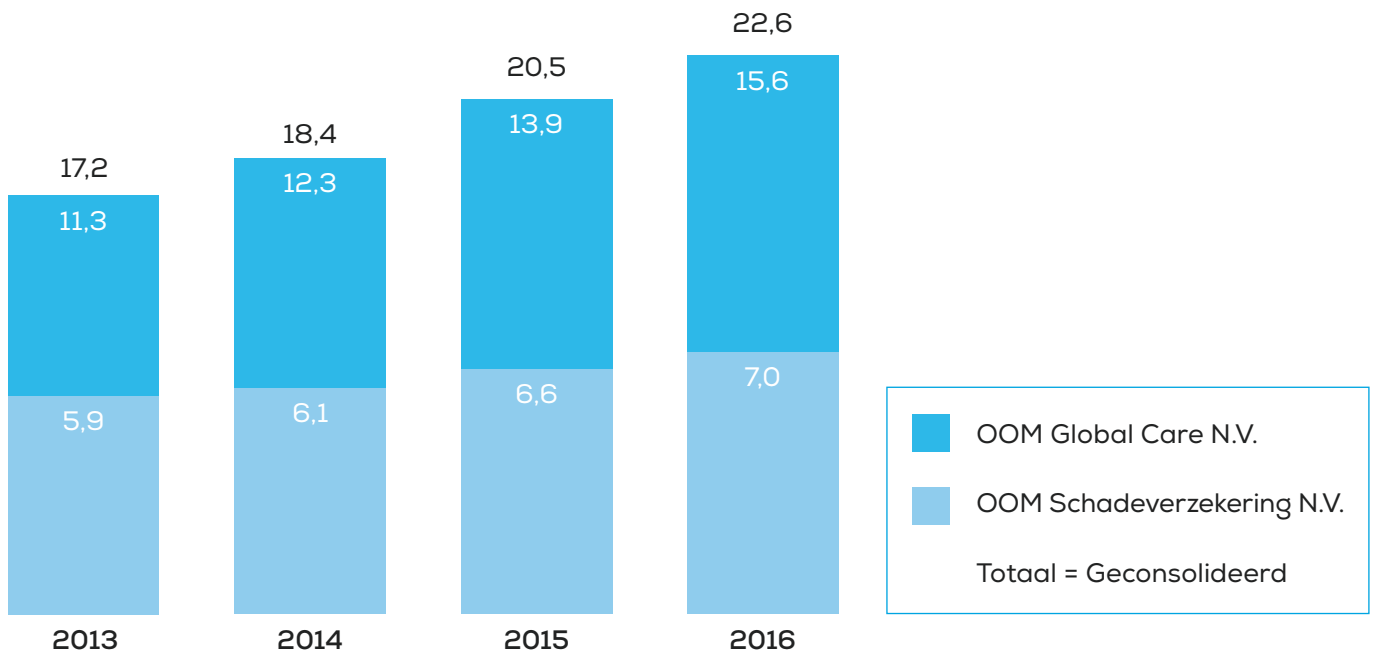
De kosten voor medische zorg in het buitenland nemen al enige jaren toe en wij verwachten dat deze trend verder doorzet. Daarom heeft OOM Global Care N.V. per 1 januari 2017 de premies voor een aantal verzekeringen verhoogd. We volgen de ontwikkeling van de schadelast op de voet en nemen maatregelen als dat nodig is.

Het resultaat vóór belastingen kwam in 2016 uit op € 5,7 miljoen (2015: € 2,5 miljoen). De stijging van de schadelast werd ruimschoots goedgemaakt door de verbetering van het beleggingsresultaat.

Resultaten 2016 (x € 1.000)

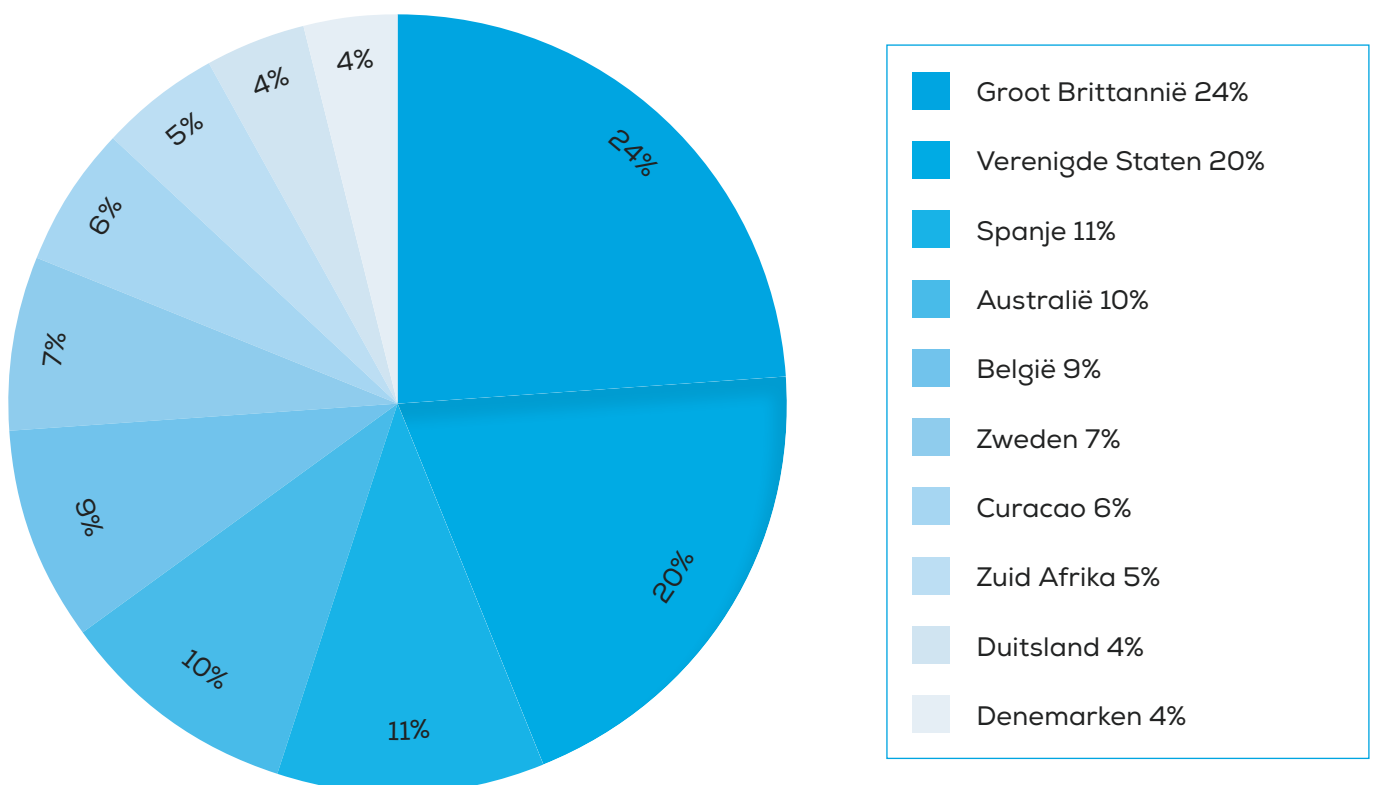
	OOM Schade- verzekering N.V.		OOM Global Care N.V.		Stichting OOM Verzekeringen en OOM Holding N.V. excl. deelnemingen		Stichting OOM Verzekeringen	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Bruto premieomzet	7.019	6.557	15.618	13.944	0	0	22.637	20.501
Resultaat technische rekening	1.552	1.540	-230	872	0	0	1.322	2.412
Beleggingsopbrengsten	990	112	3.642	35	-130	-2	4.502	145
Overige resultaten	0	0	0	0	-100	-46	-100	-46
Resultaat voor belasting	2.542	1.652	3.412	907	-230	-48	5.724	2.511
Belasting	-615	-399	0	0	-2	0	-617	399
Aandeel derden	0	0	0	0	0	-382	0	-382
Resultaat na belasting	1.927	1.253	3.412	907	-232	-430	5.107	1.730

Bruto premieomzet (x € 1.000.000)



In een verzekeringsmarkt die onder druk staat, realiseert OOM Verzekeringen al jaren een gezonde groei. Steeds meer mensen gaan in het buitenland wonen, werken of studeren. Hierdoor neemt de vraag naar grensoverschrijdende (ziektekosten)verzekeringen toe. De grootste groei doet zich voor bij de verzekeringen voor jongeren.

Top-10 vestigingslanden studenten





Arjen Korteweg, financieel directeur

“Veel van onze klanten hebben de droom om in het buitenland te wonen, werken of studeren. Een goede verzekering hoort daarbij. Naast onze persoonlijke aanpak zetten we daarbij in op digitale service. We investeren fors in online gebruiksgemak en blijven dat ook de komende jaren doen.

In financieel opzicht was 2016 een jaar met twee gezichten; de beleggings-opbrengsten waren uitstekend maar de hoge schadelast was een tegenvaller. We hebben maatregelen genomen om de verhouding tussen premie-inkomsten en schadelast te verbeteren.

OOM Verzekeringen heeft steeds meer klanten en is financieel gezond. We mogen dan ook vertrouwen hebben in de toekomst van ons mooie bedrijf.”

Vermogenspositie

Wij hanteren een solvabiliteitsnorm die anderhalf maal zo hoog is als de DNB-norm. Door de goede resultaten in de afgelopen jaren blijft onze vermogenspositie uitstekend.

Volgens Europese regels moeten wij de solvabiliteit berekenen op basis van Solvency II. OOM Schadeverzekering N.V. had per 31 december 2016 een solvabiliteit van 300% (2015: 267%) en OOM Global Care N.V. van 464% (2016: 471%). Dit betekent dat er voldoende vermogen is om ook na eventuele calamiteiten de activiteiten voort te zetten.

De solvabiliteit van OOM Schadeverzekering N.V. nam toe doordat na een wijziging van het kapitaalbeleid in 2017 minder dividend zal worden uitgekeerd. De afname van de solvabiliteit van OOM Global Care N.V. heeft te maken met de wijze waarop deze onder Solvency II wordt berekend; door de hoge solvabiliteit van OOM Global Care heeft een geringe verhoging van de norm een relatief groot effect op de solvabiliteitsratio.

Beleggingen

Voor OOM Verzekeringen is het belangrijk dat we met onze beleggingen beperkt risico lopen. Daarom hebben we een defensieve beleggingsstrategie. OOM Verzekeringen belegt vooral in vastrentende waarden en slechts voor een beperkt deel in aandelen. Op deze manier draagt het beleggingsbeleid bij aan de stabiliteit en continuïteit van OOM Verzekeringen.

OOM Global Care N.V., OOM Schadeverzekering N.V. en Stichting OOM Verzekeringen realiseerden in 2016 een gecombineerd beleggingsrendement van 5,1%. Dat goede beleggingsresultaat was vooral te danken aan de gunstige ontwikkeling op de aandelenmarkten.

In 2015 realiseerden wij met OOM Global Care N.V. en OOM Schadeverzekering N.V. op de beleggingen een rendement van 0,2%. Het bescheiden rendement was vooral een gevolg van de lage rentestand.



Ontwikkelingen buitenlandverzekeringen

“Met onze kennis en ervaring kunnen we onze klanten meer dan ooit toegevoegde waarde bieden.”

Als specialist heeft OOM Verzekeringen een uitstekende uitgangspositie om te profiteren van de stijgende vraag naar grensoverschrijdende verzekeringen.

OOM Verzekeringen biedt ziektekosten- en schadeverzekeringen voor mensen die langdurig in het buitenland verblijven. Onze klanten komen veelal niet meer (of nog niet) in aanmerking voor de basisverzekering. Ook worden onze verzekeringen afgesloten als aanvulling op de basisverzekering bij verblijf in landen waar de medische zorg duur is. Al jaren neemt het aantal lopende polissen voor verblijf in het buitenland toe. De sterkste groei deed zich in 2016 voor bij de grensoverschrijdende verzekeringen voor jongeren (+38%). Ook het aantal polissen voor langdurig verblijf in het buitenland (OOM Tijdelijk in het Buitenland-verzekering en OOM Wonen in het Buitenland-verzekering) steeg fors (+12%).

In 2016 was er opnieuw sprake van een lichte stijging van het aantal polissen voor tijdelijk verblijf in Nederland. Daarmee zet het voorzichtige herstel dat twee jaar geleden begon door. De vraag naar deze verzekeringen is sterk afhankelijk van seizoensinvloeden, het politieke klimaat in Nederland en het aantal verblijfsaanvragen.

De markt voor grensoverschrijdende (ziektekosten) verzekeringen groeit onder andere door het vrije personenverkeer binnen Europa en het wegnemen van belemmeringen daarbuiten. Steeds meer mensen maken daarvan gebruik door (tijdelijk) in het buitenland te gaan wonen, werken, reizen of studeren.

Tegelijkertijd wordt in steeds meer landen een (verplichte) lokale zorgverzekering ingevoerd. Voor buitenlanders die in deze landen verblijven, zijn de regels vaak ingewikkeld. Zo is lang niet altijd duidelijk wanneer iemand met een buitenlandse

nationaliteit onder de lokale regels valt. Ook is er in veel lokale stelsels geen dekking bij tijdelijk verblijf in het buitenland.

Sommige verzekeraars trekken zich terug uit de markt nu de regels voor grensoverschrijdende ziektekostenverzekeringen steeds ingewikkelder worden. Als gespecialiseerde verzekeraar heeft OOM Verzekeringen echter een uitstekende positie om te profiteren van de groeiende vraag naar verzekeringen voor langdurig verblijf in het buitenland. Met onze kennis en ervaring kunnen we onze klanten meer dan ooit toegevoegde waarde bieden.

Dat doen we bijvoorbeeld door verzekerden te informeren over de zorgstelsels in belangrijke bestemmingslanden en door in te spelen op actuele ontwikkelingen. Zo bieden wij klanten in Dubai – waar sinds 2016 een verplichte zorgverzekering bestaat – een korting op de premie.

Een belangrijk punt van aandacht is de stijging van de schadelast in de afgelopen jaren, die naast ongunstige wisselkoerseffecten vooral wordt veroorzaakt door de toenemende kosten voor medische zorg in het buitenland. We hebben maatregelen genomen om de verhouding tussen premie-inkomsten en schadelast te verbeteren.



Ontwikkelingen brandverzekeringen

“Wij bieden complete oplossingen voor wie niet bij een reguliere verzekeraar terecht kan.”

Wij verzekeren brandrisico's waarvoor klanten veelal niet bij een gewone verzekeraar terecht kunnen. In een uitdagende markt willen we die positie uitbouwen door verbreding van het productaanbod en verbetering van de service aan onze klanten.

Wij zijn specialist als het gaat om het verzekeren van niet alledaagse (brand)risico's. Vaak gaat het om gebouwen of objecten die gewone verzekeraars niet willen of kunnen verzekeren.

Al jaren neemt de concurrentie en prijsdruk op de schademarkt toe. Dit komt onder andere door het opdrogen van de vraag naar levensverzekeringen; levensverzekeraars proberen de verloren omzet te compenseren door groei op de schademarkt. Deze ontwikkeling raakt ook het segment van moeilijk verzekerbare risico's waarin wij actief zijn.

In 2016 daalde het aantal lopende polissen voor moeilijk verzekerbare gebouwen en objecten (OOM Combinatiepolis) met 2,2%. Wel stegen de premie-inkomsten licht door een toename van het verzekerd bedrag per polis. De schadelast bleef vrijwel constant.

Wij streven ernaar onze producten zo goed mogelijk te laten aansluiten op de wensen van onze klanten. In de afgelopen jaren heeft dat onder andere geleid tot uitbreiding van het aantal dekkingsopties (2015) en de komst van de OOM Achtergebleven Woonhuis-verzekering (2014). Het aantal afgesloten polissen van dit laatste product vertoont sinds de introductie een stijgende lijn.

In de eerste helft van 2016 introduceerden wij de OOM Strandhuisjes-verzekering. Dit product biedt eigenaars of huurders van strandhuisjes een pakket passende dekkingen en is door de markt positief ontvangen. De komende tijd volgen meer

producten die zijn afgestemd op de verzekeringswensen van specifieke doelgroepen.

Naast verruiming van het productaanbod zetten wij in op intensivering van het persoonlijk contact en het verbeteren van de dienstverlening. In 2015 zijn wij begonnen met het bezoeken van tussenpersonen en (potentiële) klanten, zoals eigenaren van strandpaviljoens. De reacties hierop zijn positief. Ook willen we onze klanten beter op de hoogte houden van de voortgang van hun claim en schades sneller afhandelen. Hoewel dit niet tot het verslagjaar behoort, moet ook de vereenvoudiging van de online aanvraag voor alle brandverzekeringen (maart 2017) worden genoemd.

Wij blijven aanvullend op de reguliere markt. Onze kracht is dat wij complete oplossingen bieden voor wie niet bij een gewone verzekeraar terecht kan. Zo kan een café-eigenaar bij ons niet alleen een branddekking afsluiten, maar ook zijn glas en terrasmeubilair verzekeren tegen vandalisme. Juist voor klanten die een specifieke combinatie van dekkingen willen, kunnen wij maatwerk leveren.



Dichter bij de klant

“We geven invulling aan onze expertrol op het gebied van grensoverschrijdende verzekeringen en niet alledaagse (brand)risico’s.”

In deze tijd van digitalisering blijven wij persoonlijk contact met onze klanten heel belangrijk vinden. Door goed naar hen te luisteren, kunnen wij onze producten en dienstverlening steeds verbeteren.

Elk jaar voeren wij een klanttevredenheids-onderzoek (KTO) uit. Klanten en tussenpersonen kunnen zo zien hoe wij presteren als het gaat om klanttevredenheid. Ook helpt het KTO ons na te gaan waar ruimte is voor verbetering.

Klanten met een verzekering voor verblijf in het buitenland geven ons een 7,9 (2015: 7,8) als rapportcijfer. Brandklanten waarderen ons met een 7,3 (2015: 7,0). Onze klanten zijn vooral tevreden over het telefonische contact, de schriftelijke communicatie en de klantvriendelijke benadering.

OOM Verzekeringen neemt niet deel aan het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond van Verzekeraars onder circa 50 verzekeringsmaatschappijen. Wel onderzoeken wij op vrijwel dezelfde manier hoe tevreden onze klanten zijn. Gelet op onze rapportcijfers behalen we met de dienstverlening aan onze brandklanten een plek in de top-10. Voor de buitenlandverzekeringen horen we zelfs bij de beste drie.

Aandachtspunten

We zijn trots dat onze klanten over het algemeen tevreden over ons zijn. Niettemin is er natuurlijk altijd ruimte voor verbetering:

- Persoonlijke aandacht is de kern van waar wij voor staan. Dat 70% van onze klanten zich persoonlijk behandeld voelt, is wat ons betreft niet goed genoeg. We willen ons nog meer inspannen om onze klanten de aandacht te geven die ze verdienen.
- Klanten willen graag beter op de hoogte worden gehouden als zij bij ons een claim hebben ingediend. Daarom willen we de reactietermijnen verkorten en schades sneller afhandelen.
- We kijken of we nog soepeler kunnen zijn bij de aanvraag van een ziektekostenverzekering. Nu sluiten wij in veel gevallen bestaande kwalen en klachten uit, ook als de aanvrager daar al jaren geen last meer van heeft. Dat wordt door klanten niet altijd begrepen.

	BUITEN- LAND	BRAND
‘Ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden’	86%	92%
‘De schriftelijke communicatie van OOM vind ik begrijpelijk’	89%	86%
‘Ik vind dat OOM mij klantvriendelijk behandelt’	86%	81%
‘Ik werd goed op de hoogte gehouden van de voortgang van mijn claim’	68%	67%



Expertrol

We geven steeds meer invulling aan onze expertrol als het gaat om grensoverschrijdende verzekeringen en niet alledaagse risico's. Dat doen we onder andere door onze kennis over bijvoorbeeld Obamacare en zorgstelsels in het buitenland te delen op onze online kanalen. Zo helpen we klanten hun weg te vinden in de ingewikkelde wereld van grensoverschrijdende ziektekostenverzekeringen. Ook informeren we onze brandklanten over risico's en preventie.

Zichtbaarheid in de markt

Wij zijn een relatief kleine verzekeraar met een minder bekend profiel dan de grote partijen in de markt. Daarom werken we aan het vergroten van de naamsbekendheid van OOM Verzekeringen en het beter zichtbaar maken van onze deskundigheid.

We willen daar zijn waar onze (potentiële) klanten zijn. Zo zijn we aanwezig op de EmigratieBeurs in Houten, met ruim 11.000 bezoekers en 165 exposanten het trefpunt van de emigratiebranche in Nederland. Ook brachten we in 2016 een bezoek aan diverse verzekerden en zorginstellingen in de VS. De reacties hierop waren uitgesproken positief.

Vernieuwen

“Het verbeteren van de online dienstverlening is en blijft een speerpunt.”

Wij werken voortdurend aan het verbeteren van onze dienstverlening. Zo vertalen we de wensen van klanten in passende verzekeringsoplossingen, persoonlijke service én gebruikersgemak.

Eind 2016 is op een aantal buitenlandverzekeringen de dekking voor onder andere alternatieve geneeswijzen en vruchtbaarheidsonderzoek verruimd. Nieuw is ook dat op de OOM Wonen in het Buitenland-verzekering (voor langdurig verblijf in het buitenland) kosten die voortkomen uit een bestaande zwangerschap (deels) zijn meeverzekerd. Ook bij de schadeverzekeringen zijn enkele uitbreidingen doorgevoerd. Zo kunnen klanten op de rechtsbijstandverzekering hulp krijgen in geval van vertraging of annulering van hun vlucht (Flight Claim Service).

Verbetering communicatie

We zijn graag duidelijk over wat klanten wel en niet mogen verwachten van onze verzekeringen. Daarom streven we naar duidelijke en begrijpelijke taal en werken we constant aan het verbeteren van onze communicatie. In 2016 introduceerden we op de website verzekeringskaarten voor de ongevallenverzekering en alle schadeverzekeringen. Klanten kunnen hierop in een oogopslag zien voor wie de verzekering is bedoeld en wat wel en niet is gedekt. Daarnaast besteden we continu aandacht aan de mondelinge en schriftelijke communicatie van onze medewerkers.

Productvernieuwing

In april 2016 lanceerden wij de OOM Strandhuisjes-verzekering. Deze verzekering biedt standaard een uitgebreide dekking voor de meest voorkomende schades aan strandhuisjes, zoals storm, brand, instromend zeewater en schade bij transport/opslag. Daarnaast kunnen klanten kiezen uit diverse aanvullende dekkingen. We streven ernaar de komende tijd meer producten te ontwikkelen die passen bij de verzekeringswensen van specifieke doelgroepen.

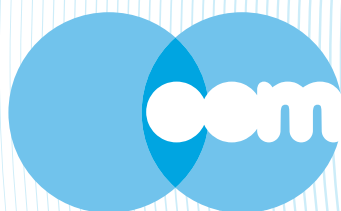
Digitale transitie

Het verbeteren van de online dienstverlening is en blijft voor ons een speerpunt. Ook in 2016 zijn stappen gezet om klanten op de website en via het klantenportal Mijn OOM meer gebruikersgemak te bieden. Zo kunnen we informatie op de website nu afstemmen op de persoonlijke voorkeuren en interesses van de klant. Van de vernieuwingen die voor 2017 op de rol staan, is een deel inmiddels gerealiseerd. Het meest in het oog springend is de vereenvoudiging van de online aanvraag voor alle brandverzekeringen.



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

