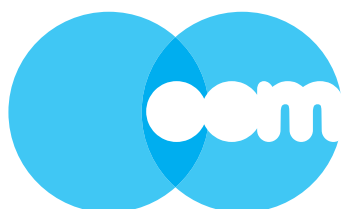




Jaaroverzicht 2019



gespecialiseerde
verzekeringen

Er écht zijn voor onze klanten, al bijna 80 jaar

2019 was een mooi jaar voor OOM Verzekeringen. Steeds meer mensen weten ons te vinden voor het verzekeren van hun buitenlandavontuur of hun bijzondere brandrisico. Daar doen we als team dan ook elke dag ons best voor. We willen er écht zijn voor onze klanten, nu al bijna 80 jaar.

Er écht zijn voor onze klanten betekent voor mij dat de klant centraal staat. Het belang van de klant moet altijd het uitgangspunt zijn: wat heeft de klant nodig en wat verwacht de klant van ons? Dat geldt voor onze producten, maar ook voor onze bereikbaarheid. En natuurlijk voor onze online toepassingen en de manier waarop we met onze klanten communiceren.

Er écht zijn voor onze klanten in 2019...

De klant als uitgangspunt, dat zie je terug in wat we in 2019 hebben gedaan en bereikt. Zo introduceerden we bijvoorbeeld de OOM Horeca-verzekering, een verzekering speciaal voor horecaondernemers. De verzekering biedt onze horecaklanten de mogelijkheid om een verzekering samen te stellen die precies aansluit bij hun situatie. Een ander voorbeeld is de uitbreiding van de samenwerking met onze alarmcentrale in de Verenigde Staten (VS). Hierdoor kunnen onze klanten in de VS nog makkelijker een zorgverlener en ziekenhuis kiezen.

Wij vinden het directe contact met onze klanten erg belangrijk. Daarom bezochten wij ook dit jaar weer een aantal regio's. Dat doen we nu al een paar jaar en het levert ons mooie contacten en waardevolle informatie op. In 2019 bezochten wij de VS, Duitsland en Hongkong. In Hongkong waren we bij het ZOAT, het jaarlijkse hockey- en golfevenement voor en door Nederlanders in Zuidoost-Azië. Hier hebben we veel van onze klanten die in Azië verblijven, ontmoet.

Onze relatiemanagers zorgen voor het persoonlijke contact met onze klanten met een bijzonder brandrisico in Nederland en met de tussenpersonen. Wij hechten veel waarde aan het contact met onze tussenpersonen.

...en in 2020

Ook in de tijd die voor ons ligt blijft de klant altijd het uitgangspunt. Begin 2020 werd de wereld opgeschrikt door de uitbraak van het coronavirus. De virusuitbraak heeft ongekende gevolgen voor iedereen. Ook voor onze klanten: Nederlanders die stranden in het buitenland, mensen die niet weg kunnen uit Nederland, ondernemers die hun omzet zien stilvallen. Ook in deze situatie vinden wij het belangrijk om er écht te zijn voor onze klanten. Dat vertaalt zich in de manier waarop wij omgaan met de problemen waar onze klanten tegenaan lopen. Op een persoonlijke en ruimhartige manier bieden wij waar mogelijk een oplossing op maat.

In 2020 bestaat OOM Verzekeringen 80 jaar. Vanaf de start van ons bedrijf in 1940 staat de klant centraal. Dat was zo tijdens de oorlogsjaren en dat geldt nu nog steeds. We kijken altijd naar de mens achter de polis. Er écht zijn voor de klant: dat zit in ons DNA. En dat zal ook zo blijven!

Marga Purvis-Wagemaker
algemeen directeur OOM Verzekeringen



Kerncijfers

Stichting OOM Verzekeringen, balans per 31 december 2019

Activa (in € 1.000)	2019	2018
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	1.353	1.828
Materiële vaste activa	2.673	2.370
Financiële vaste activa		
Beleggingen	109.746	93.853
Viottende activa		
Vorderingen		
Vorderingen uit directe verzekeringen	1.247	891
Vorderingen uit herverzekering	392	484
Overige vorderingen	444	795
Overige activa		
Liquide middelen	2.225	1.983
Totaal activa	118.080	102.204
Passiva (in € 1.000)		
Groepsvermogen	105.043	90.465
Technische voorzieningen		
Niet verdiende premies	3.817	3.645
Te betalen schade	4.657	4.701
Overige voorzieningen	1.012	535
Schulden		
Schulden uit directe verzekeringen	2.259	2.207
Schulden uit herverzekering	278	4
Overige schulden	1.014	647
Totaal passiva	118.080	102.204



Beheerst beloningsbeleid

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

Wij willen onze klanten graag de beste producten en service bieden. Daar heb je deskundige en betrokken medewerkers en bestuurders voor nodig. Daarom bieden wij onze medewerkers en bestuurders een stimulerende beloning.

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

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

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

Resultaten 2019

*“Een gezonde groei in omzet, resultaat en aantal polissen.
Dat zorgt voor een duurzame stevige financiële positie.”*

2019 was voor OOM Verzekeringen een uitstekend jaar. Wij behaalden een mooi resultaat. Het aantal mensen dat zich via OOM Global Care N.V. verzekerde tegen ziektekosten groeide gestaag en OOM Schadeverzekering N.V. liet een mooie en bestendige groei zien. Ook het positieve rendement op onze beleggingen droeg bij aan het goede resultaat.

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 verblijven en voor buitenlanders die naar Nederland komen. OOM Schadeverzekering N.V. verzekert verzwaarde (brand)risico's en biedt diverse schadeverzekeringen voor Nederlanders in het buitenland. Stichting OOM Verzekeringen is de enige aandeelhouder van OOM Holding N.V..



Resultaten 2019 (x € 1.000)

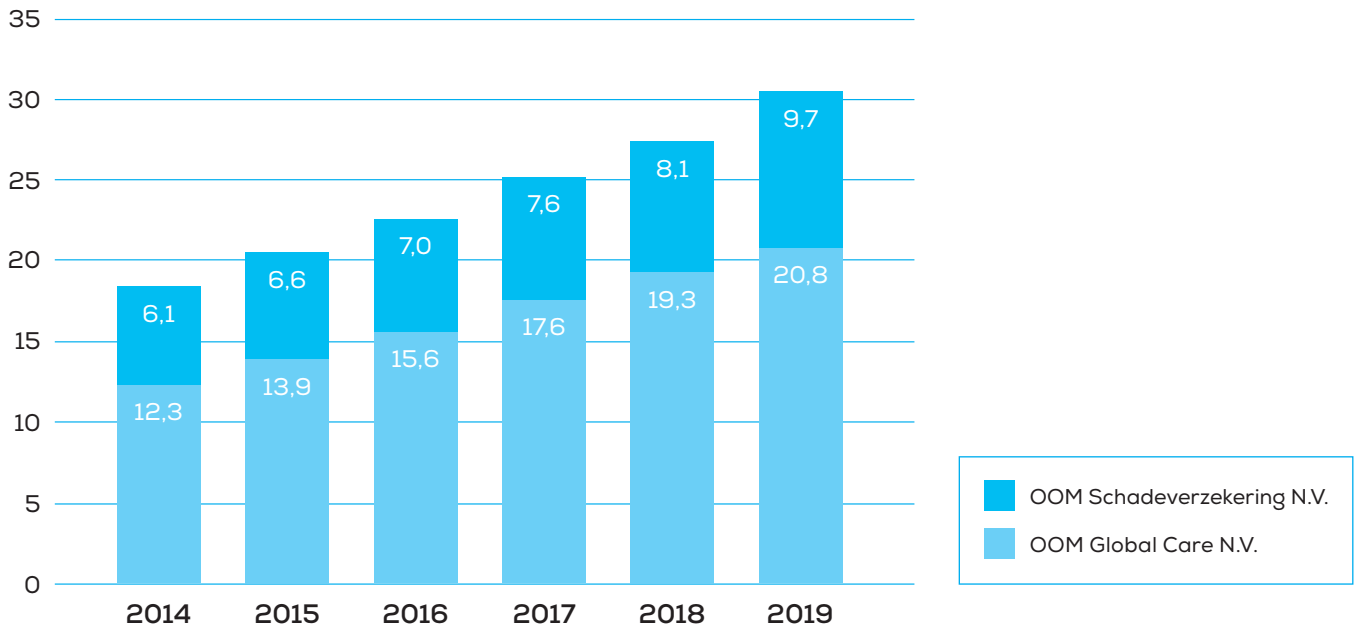
	OOM Schade- verzekering N.V.		OOM Global Care N.V.		Stichting OOM Verzekeringen en OOM Holding N.V. excl. deelnemingen		Stichting OOM Verzekeringen geconsolideerd	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Bruto premieomzet	9.715	8.076	20.849	19.296	0	0	30.564	27.372
Resultaat technische rekening	2.244	610	2.311	2.555	0	0	4.555	3.165
Beleggingsopbrengsten	1.254	(156)	8.357	(2.668)	1.577	(154)	11.188	(2.978)
Overige resultaten	0	0	0	0	(90)	(87)	(90)	(87)
Resultaat voor belasting	3.498	454	10.668	(113)	1.487	(241)	15.653	100
Belasting	(878)	(97)	0	0	(197)	2	(1.075)	(95)
Resultaat na belasting	2.620	357	10.668	(113)	1.290	(239)	14.578	5

Bruto premieomzet

De groei van de bruto premieomzet van OOM Verzekeringen zette zich voort in 2019. De bruto premieomzet steeg met 11,7% naar € 30,6 miljoen. Deze stijging kwam voor rekening van beide werkmaatschappijen. Bij OOM Global Care N.V. groeide het aantal lopende polissen voor langdurig

en tijdelijk verblijf in het buitenland. Bij OOM Schadeverzekering N.V. steeg het aantal polissen met brand- of inbraakdekking voor bijzondere objecten in Nederland. Ook steeg het gemiddelde verzekerde bedrag per polis. Daarnaast nam het aantal schadeverzekeringen voor verblijf in het buitenland toe.

Bruto premieomzet (x € 1.000.000)



Schadelast

De schadelast van de portefeuille van OOM Global Care N.V. steeg ten opzichte van 2018, maar was lager dan in de jaren 2017 en 2016. De ontwikkeling van de schadelast blijft steeds een aandachtspunt. Bij OOM Schadeverzekering N.V. waren er in 2019 minder schades dan in 2018. Ook waren de schadebedragen lager. Deze portefeuille wordt jaarlijks herverzekerd. Daardoor is het effect op het resultaat beperkt.

Beleggingen

De beleggingsresultaten van OOM Global Care N.V. en OOM Schadeverzekering N.V. waren goed. De positieve beleggingsresultaten waren vooral het gevolg van de koersontwikkelingen op de aandelenmarkten.

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

Onze beleggingsstrategie is gebaseerd op de Asset Liability Management studie van 2018. Per 1 februari 2019 hanteren wij voor de beleggingen

van OOM Global Care N.V. een nieuwe mix binnen de aandelenportefeuille. In de portefeuille is nu meer ruimte voor aandelen van de Emerging Market Index. In deze index zitten aandelen uit landen als China, Zuidoost-Azië, Turkije en Mexico. Veel van onze klanten verblijven juist in landen die tot de emerging markets behoren. De verschuiving binnen de portefeuille levert een hoger rendement op bij een vergelijkbaar risico.

De beleggingen van OOM Verzekeringen worden beheerd door een externe vermogensbeheerder. Onze vermogensbeheerder belegt volgens de richtlijnen van de OESO en de Verenigde Naties op het gebied van ESG (Environment, Social and Governance). Deze beleggingsstrategie sluit aan op het IMVO-convenant (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) van het Verbond van Verzekeraars van 2018. Wij vinden het belangrijk dat wij onze premies verantwoord investeren en met onze beleggingen bijdragen aan een duurzame wereld. Onze vermogensbeheerder beoordeelt bij het samenstellen van onze portefeuille, hoe de bedrijven en organisaties waarin wij beleggen omgaan met milieu, mensenrechten, arbeidsomstandigheden en aspecten van goed ondernemingsbestuur.

Risicobeheersing

Een van de kernactiviteiten van OOM Verzekeringen is risicobeheersing. Het systeem voor risico-beheersing is vastgelegd in het Risk Control Framework en Risicobereidheidsbeleid. Het risicobeheerssysteem sluit aan bij de Europese richtlijn Solvency II. Wij rapporteren hierover jaarlijks bij De Nederlandsche Bank.

Vermogenspositie

OOM Verzekeringen past een solvabiliteitsnorm toe die anderhalf keer zo hoog is als de door De Nederlandsche Bank voorgeschreven norm. Zo is er genoeg vermogen beschikbaar om onze activiteiten voort te zetten, ook als het tegenzit. Onze vermogenspositie voldoet per ultimo 2019 ruim aan onze norm. Wij berekenen onze solvabiliteit volgens de Europese richtlijn Solvency II.

Per 31 december 2019 had OOM Schade-verzekering N.V. een solvabiliteit van 354% (2018: 334%). De solvabiliteitsratio is gestegen omdat niet het volledig beschikbare dividend wordt uitgekeerd, maar een lager bedrag.

OOM Global Care N.V. had per 31 december 2019 een solvabiliteit van 431% (2018: 495%). De solvabiliteit is gedaald omdat wij conform Solvency II meer kapitaal moeten aanhouden vanwege de waardeinstijging van de beleggingsportefeuille.



Arjen Korteweg, financieel directeur

"Wij kijken terug op een zeer positief jaar. Ons bedrijf maakte een gezonde groei door. Dat geldt voor zowel het aantal klanten en polissen, als de premieomzet en het resultaat. Al deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat OOM Verzekeringen een gezond bedrijf is met een stevige financiële positie. Dat is te zien in onze robuuste solvabiliteitsratio's.

Er zijn in 2019 weer veel grote en kleine stappen gezet in het verbeteren van onze digitale dienstverlening, onze bereikbaarheid en ons prijs- en productbeleid. Zo introduceerden wij in februari 2019 het Tussenpersonenportaal, een online werkomgeving voor onze tussenpersonen. Hier kunnen zij hun portefeuille inzien en hun gegevens beheren. In april lanceerden wij de OOM Horeca-verzekering. Een nieuw product dat helemaal is afgestemd op de wensen van horecaondernemers.

De in 2018 ingevoerde premiedifferentiatie in de ziektekostenverzekeringen maakt dat we de verzekeringspremies maximaal kunnen afstemmen op regionale verschillen in zorgkosten.

Een belangrijk aandachtspunt in onze bedrijfsvoering is de wachttijd van onze klanten bij het afwikkelen van een schade. Het is ons doel om die wachttijd in 2020 flink te verkorten door uitbereiding van het team en verbetering van de werkprocessen.

De totale schadelast was in 2019 lager dan in 2018. Het aantal schades was zoals wij hadden verwacht. De bedrijfskosten lagen in 2019 op een vergelijkbaar niveau als in 2018. Binnen de personele lasten is een verschuiving te zien. Het aandeel externe inhuur daalde en het aandeel medewerkers met een dienstbetrekking steeg.

We sloten het jaar af met een uitstekend beleggingsresultaat, vanwege de positieve sentimenten op de financiële markten.

De samenstelling van onze verzekeringsportefeuille, het degelijke risicomanagement en de hoge solvabiliteitsratio's geven ons vertrouwen in de toekomst, ondanks de onzekere tijden in 2020 door de uitbraak van het coronavirus."

Ontwikkelingen

Buitenlandverzekeringen

"Producten die passen bij de behoeften en wensen van onze klanten."

OOM Verzekeringen neemt een bijzondere plaats in op de markt voor ziektekostenverzekeringen. Wij zijn dé ziektekostenverzekeraar voor langer verblijf in het buitenland. Wij bieden ziektekosten- en SOS-verzekeringen voor Nederlanders die tijdelijk of langdurig naar het buitenland gaan, zoals expats, studenten of backpackers. Daarnaast bieden wij ziektekostenverzekeringen voor buitenlanders die naar Nederland komen voor werk, studie, stage of langdurig familiebezoek. Wij zijn al jaren marktleider, vooral dankzij onze goede service. De portefeuille laat voortdurend een gezonde groei zien.

Naast individuele verzekeringen voor particulieren bieden wij ook collectieve contracten aan. Bijvoorbeeld voor werkgevers met medewerkers in het buitenland of voor onderwijsinstellingen met buitenlandse studenten en medewerkers. In 2019 sloten wij een aantal nieuwe collectieve contracten af.

Ontmoeting met onze klanten

Direct contact met onze klanten is voor ons erg belangrijk. Daarom bezochten wij dit jaar de VS, Duitsland en Hongkong. Tijdens ons bezoek aan de VS bezochten wij onder andere onze alarmcentrale GMMI. In Hongkong waren we bij een sportevenement voor Nederlandse expats in Azië. Hier hebben wij veel van onze klanten die in Azië wonen ontmoet.

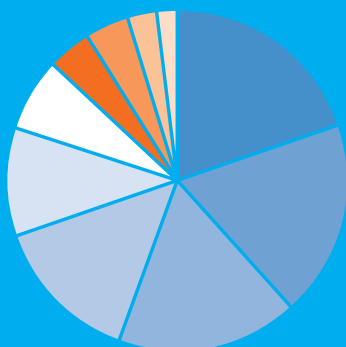
Productvernieuwing

Per 1 januari 2019 verbeterden wij de voorwaarden van de reis- en annuleringsverzekering. De OOM reisverzekering biedt keus uit nog meer mogelijkheden. Vooral de mogelijkheden om eigentijdse zaken als tablets en smartphones mee te verzekeren is verbeterd. Zo kan elke klant de verzekering samenstellen die het beste bij hem of haar past. Daarnaast is de dekking op de annuleringsverzekering verbeterd. We hebben in 2019 de samenwerking met onze alarmcentrale in de VS verder uitgebreid. Wij maken nu gebruik van een nog groter netwerk van zorgverleners in de VS. Hierdoor is het voor onze verzekerden gemakkelijker om een zorgverlener en ziekenhuis te kiezen. Ook gaat de financiële afhandeling van medische kosten sneller en efficiënter. Wij willen onze producten zo goed mogelijk laten aansluiten op de behoeften en wensen van onze klanten. Daarom staat er voor 2020 een groot marktonderzoek gepland.

Premieontwikkeling

Er bestaan grote verschillen in de hoogte van de zorgkosten per regio. Wij bieden onze verzekerden daarom de keuze uit drie regio's. Deze regio-indeling maakt het mogelijk om de premies van onze verzekeringen beter te laten aansluiten op het regionale kostenniveau. Per 1 januari 2019 pasten wij een verdere premiedifferentiatie toe. Wij blijven de schadelast per regio nauwlettend volgen. De ontwikkelingen per regio in 2019 zijn voor ons aanleiding om de premie voor een aantal dekkingen per 1 januari 2020 te verhogen.

Top 10 landen OOM Wonen in het Buitenland-verzekering in Azië



China	19%	Hong Kong	8%
Singapore	18%	Maleisië	4%
Filipijnen	17%	Vietnam	4%
Indonesië	14%	Cambodja	3%
Thailand	11%	Myanmar	1%

Ontwikkelingen

Brandverzekeringen

*“Een advies op maat
bij ongewone (brand)risico's.”*

Op de Nederlandse markt voor schadeverzekeringen neemt OOM Verzekeringen een unieke positie in. Wij verzekeren ongewone (brand)risico's die reguliere verzekeraars vaak niet kunnen of willen verzekeren. Wij verzekeren dan ook zeer uiteenlopende objecten, zoals strandtenten, oliebollenkramen en mobiele ijsbanen.

Onverzekerbbaarheid blijft een belangrijk maatschappelijk vraagstuk. Verzekeraars zijn terughoudend bij de acceptatie van niet alledaagse risico's en hanteren strenge toelatingsnormen. Bepaalde groepen klanten, zoals recyclingbedrijven, kunnen zich hierdoor bijna niet verzekeren. Dat is een onwenselijke ontwikkeling. OOM Verzekeringen vervult een belangrijke rol in de hierdoor ontstane leemte.

OOM Horeca-verzekering

In april 2019 introduceerden wij de OOM Horeca-verzekering. Wij hebben deze verzekering speciaal ontwikkeld voor horecaondernemers. De verzekering is helemaal afgestemd op de behoeften en wensen van horecaondernemers. Onze klanten kunnen kiezen uit drie pakketten. Dankzij de pakketopbouw is de verzekering scherp geprijsd.

De OOM Horeca-verzekering is goed ontvangen in de markt. Daarnaast blijft de OOM Combinatiepolis een aanhoudend succes. Deze verzekering is breed toepasbaar in allerlei sectoren dankzij de modulaire opbouw.

Strandpaviljoens

Veel eigenaren en uitbaters van strandpaviljoens verzekeren hun bedrijf bij ons. Het is belangrijk om de risico's van deze portefeuille goed te bewaken. Daarom hebben wij in 2019 in de voorwaarden opgenomen dat de strandpaviljoens periodiek worden getaxeerd. De taxatiekosten komen voor rekening van OOM Verzekeringen. Wij starten in 2020 met de periodieke taxatie en herinspectie van alle strandpaviljoens die bij ons verzekerd zijn.

Klantcontact

Onze klanten kunnen via onze online aanvraag-modules rechtstreeks een verzekering aanvragen. Daarnaast spelen onze relatiemanagers en de assurantietussenpersonen een belangrijke rol bij OOM Schadeverzekering N.V.. Met een advies op maat kunnen zij de klant echt van dienst zijn.



Vernieuwen

“We kijken steeds hoe we onze manier van werken kunnen laten aansluiten bij de huidige tijd.”

Wij zijn een gespecialiseerde verzekeraar, maar staan wel midden in de samenleving. Dat betekent dat we blijven vernieuwen. We kijken steeds hoe we onze manier van werken kunnen verbeteren en laten aansluiten bij de huidige tijd. Vernieuwen: dat geldt niet alleen voor onze producten en diensten. Maar ook voor de samenwerking met onze tussenpersonen, de digitale contactmogelijkheden met onze klanten en voor de manier waarop we communiceren.

In februari 2019 introduceerden wij het OOM Tussenpersonenportaal, een online werkomgeving voor onze tussenpersonen. Zij kunnen in het Tussenpersonenportaal eenvoudig hun zaken online regelen en hun gegevens beheren. Zo hebben onze tussenpersonen op een gemakkelijke manier toegang tot alle informatie die van belang is, zoals het portefeuilleoverzicht en alle financiële informatie. In 2020 breiden wij dit verder uit. In 2019 actualiseerden wij ook de samenwerkingsvoorwaarden die gelden voor de samenwerking van een tussenpersoon en OOM Verzekeringen.

Digitale toepassingen

Onze website is een belangrijke bron van informatie voor onze (potentiële) klanten. Maar daarnaast oriënteren steeds meer mensen zich ook op andere manieren. Bijvoorbeeld via sociale media. Dat geldt zeker voor onze buitenlandverzekeringen. Wij spelen daarop in met laagdrempelige en luchtige vlogs en blogs, speciaal gericht op jongeren.

Klantgericht communiceren

Wij zetten de klant graag centraal. Dat betekent dat we willen communiceren op een manier die bij de klant past. Wij besteden voortdurend veel aandacht aan klantgericht communiceren. Dat doen we via training en kwaliteitsbewaking. Daarnaast zorgen we ervoor dat onze officiële documenten, zoals voorwaarden en reglementen goed beschikbaar zijn, en in begrijpelijke taal zijn opgesteld en worden gecommuniceerd.



De rol als expert

Als specialistische verzekeraar op het gebied van grensoverschrijdende ziekte-kostenverzekeringen en bijzondere (brand) risico's beschikken we over veel kennis. En die delen we graag. Zo is er op onze website en overige online kanalen veel informatie te vinden voor mensen die naar het buitenland vertrekken. Bijvoorbeeld over hoe het zit met de Nederlandse basisverzekering als je in het buitenland gaat studeren. Of over het zorgstelsel in andere landen.

Daarnaast delen wij onze kennis ook via deelname aan beurzen en het houden van presentaties. In 2019 waren we weer aanwezig op de Emigratiebeurs met een beursstand. Ook verzorgden we daar een presentatie over verzekeren als je gaat emigreren. We waren ook aanwezig op een vakbeurs voor tussenpersonen.

In 2020 breiden wij de informatie over buitenlandse zorgstelsels op onze website verder uit.



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

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

