

gespecialiseerde
verzekeringen

Jaaroverzicht 2015

'Elkaar helpen' zit in ons DNA

"Het is heel bijzonder dat OOM vandaag de dag nog bestaat en zelfs springlevend is."

Voor OOM Verzekeringen stond 2015 in het teken van het 75-jarig jubileum. Een mijlpaal waar we trots op zijn en die we samen met onze medewerkers, klanten, tussenpersonen en relaties hebben gevierd.

Al vanaf de oprichting is OOM een verzekeringsmaatschappij waar de mens centraal staat. 'Elkaar helpen' is het officiële motto in de donkere bezettingsjaren. OOM heeft in die tijd veel thuiswerkers in dienst, vaak Joodse landgenoten of andere onderduikers. Het welzijn van het personeel krijgt - ondanks de moeilijke omstandigheden - alle aandacht. Zo wordt er op de zwarte markt voedsel gekocht voor de kantines en is er midden in de oorlog een groot feest voor medewerkers en familie.

Eigenlijk is het heel bijzonder dat OOM vandaag de dag nog bestaat en zelfs springlevend is. Het was de bedoeling om de maatschappij na de bevrijding op te heffen. In vreedstijd is er toch geen behoefte aan een oorlogsschadeverzekering, zo was de gedachte.

Maar OOM Verzekeringen bleef. Nog altijd hebben we een unieke positie in de markt, maar nu als gespecialiseerde verzekeraar voor langdurig verblijf in het buitenland en verzwaarde (brand)risico's in Nederland. Deskundigheid en persoonlijke service staan voorop. Juist daarom weten we in een moeilijke markt al jaren een gezonde groei te realiseren.

OOM Verzekeringen is volop in beweging. In het digitale tijdperk krijgen onze klanten steeds meer mogelijkheden om met ons te communiceren. En we werken continu aan het verbeteren van onze producten en dienstverlening, zoals u in dit jaaroverzicht kunt lezen.

Terugkijkend is er veel veranderd in de afgelopen 75 jaar. Toch zijn we in de kern hetzelfde gebleven. Nog altijd maakt OOM Verzekeringen moeilijke risico's makkelijk verzekeraar. En nog altijd staat de mens centraal. Dat blijft ook in de toekomst onze drijfveer.

Marga Purvis-Wagemaker
Directeur OOM Verzekeringen



Kerncijfers

Geconsolideerde balans, per 31 december 2015

Activa (€)	2015	2014
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	1.281.292	437.045
Materiele vaste activa	2.117.211	258.246
Financiële vaste activa Beleggingen	79.758.644	108.772.004
Viottende activa		
Vorderingen		
Vorderingen uit directe verzekeringen	1.042.141	1.053.530
Vorderingen uit herverzekering	308.300	268.065
Overige vorderingen	666.600	320.248
Overige activa Liquide middelen	1.145.460	1.609.909
TOTAAL ACTIVA	86.319.648	112.719.047
Passiva (€)	2015	2014
Groepsvermogen	77.439.182	75.708.683
Aandeel derden in groepsmaatschappijen	- ¹	29.963.502
Technische voorzieningen		
Niet verdiende premies incl. herverzekeringsdeel	2.339.110	2.161.147
Te betalen schade incl. herverzekeringsdeel	3.754.750	2.531.704
Overige voorzieningen	557.210	543.844
Schulden		
Schulden uit directe verzekeringen	1.368.897	1.048.465
Schulden uit herverzekering	133.554	65.422
Overige schulden	726.945	696.280
TOTAAL PASSIVA	86.319.648	112.719.047

¹ In september 2015 heeft Vereniging OOM Brand de aandelen gekocht, die Vereniging OOM in OOM Holding N.V. hield. Vereniging OOM Brand houdt nu 100% van de aandelen van OOM Holding N.V.



Beheerst beloningsbeleid

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

Wij streven ernaar gekwalificeerde personeelsleden en bestuurders aan te trekken en te behouden, en hen een evenwichtige en stimulerende beloning te bieden. Tegelijkertijd mag het beloningsbeleid niet aanmoedigen tot het nemen van onaanvaardbare risico's en willen we voorkomen dat onjuiste beloningsprikkels in de weg staan van een zorgvuldige klantbehandeling. In het beloningsbeleid zijn hiervoor procedures en waarborgen vastgelegd.

De wet- en regelgeving schrijft voor dat financiële instellingen moeten melden hoeveel medewerkers een flexibele beloning en/of een totale beloning van € 1 miljoen of meer ontvangen. Voor alle personeelsleden en bestuurders van OOM Verzekeringen geldt dat zij geen flexibele beloning ontvangen en dat hun beloning ruim onder deze grens ligt.

Elk jaar evalueren wij het beloningsbeleid. Daarbij wordt nagegaan of het beloningsbeleid bijdraagt aan een beheerste bedrijfsvoering en een zorgvuldige klantbehandeling en of het beleid nog voldoet aan de dan geldende wet- en regelgeving.

Resultaten 2015

"In een verzekeringsmarkt die onder druk staat, realiseert OOM Verzekeringen al jaren een gezonde groei."

In 2015 groeide de premieomzet van OOM Verzekeringen gestaag. Wel nam de schadelast toe en werd op de beleggingen slechts een bescheiden rendement behaald.

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 schadeverzekeringen in het buitenland en bijzondere brandrisico's in Nederland). Sinds september 2015 is de Vereniging OOM Brand de enige aandeelhouder van OOM Holding N.V.

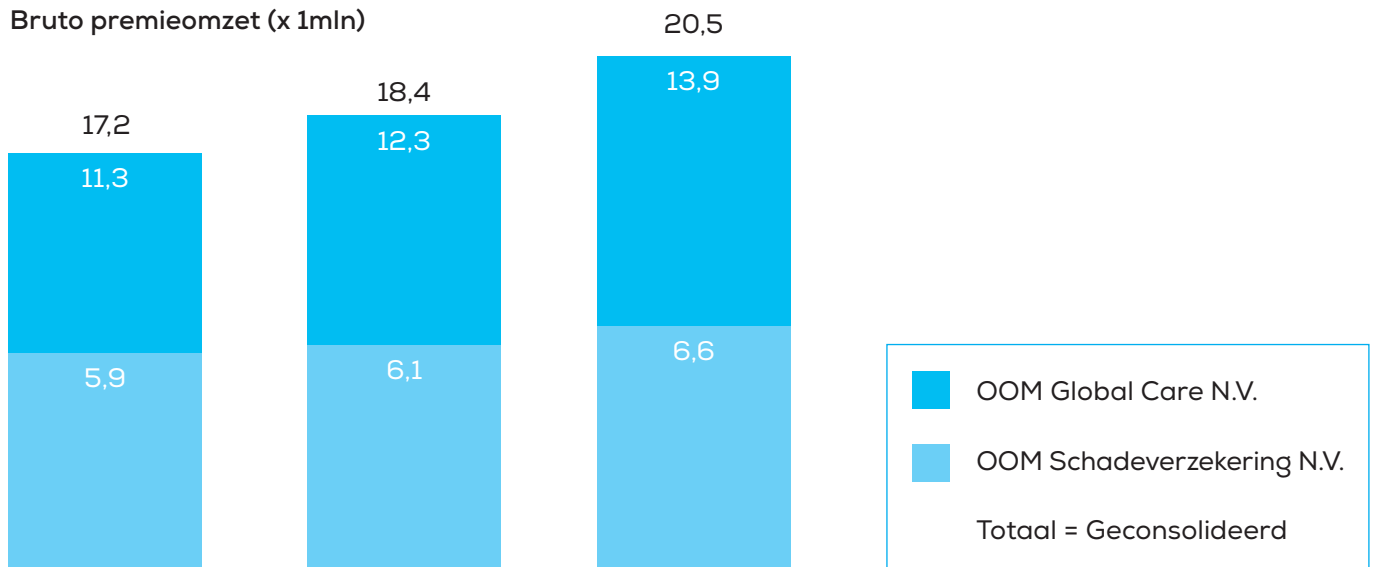
In 2015 steeg de bruto premieomzet met 12%. Dat was te danken aan de groei van het aantal ziektekostenpolissen (+14%) en van de diverse schadeverzekeringen voor verblijf in het buitenland (+8%). Het resultaat vóór belastingen daalde naar € 2,5 miljoen. Dat kwam vooral door voor toename van de schadelast en lagere beleggingsopbrengsten als gevolg van de lage rente.



*1.000 euro	OOM Schade- verzekering N.V.		OOM Global Care N.V.		Vereniging OOM Brand en OOM Holding N.V. excl. deelnemingen		Vereniging OOM Brand geconsolideerd	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Bruto premieomzet	6.557	6.099	13.944	12.250	0	0	20.501	18.349
Resultaat technische rekening	1.540	2.409	872	3.448	0	0	2.412	5.857
Beleggingsopbrengsten	112	1.530	35	5.088	(2)	179	145	6.797
Overige resultaten	0	0	0	0	(46)	(19)	(46)	(19)
Resultaat voor belasting	1.652	3.939	907	8.536	(48)	160	2.511	12.635
Belasting	(398)	(975)	0	0	0	1	(398)	(974)
Aandeel derden	0	0	0	0	(382)	(5.158)	(382)	(5.158)
Resultaat na belasting	1.254	2.964	907	8.536	(430)	(4.997)	1.731	6.503

Gezonde groei

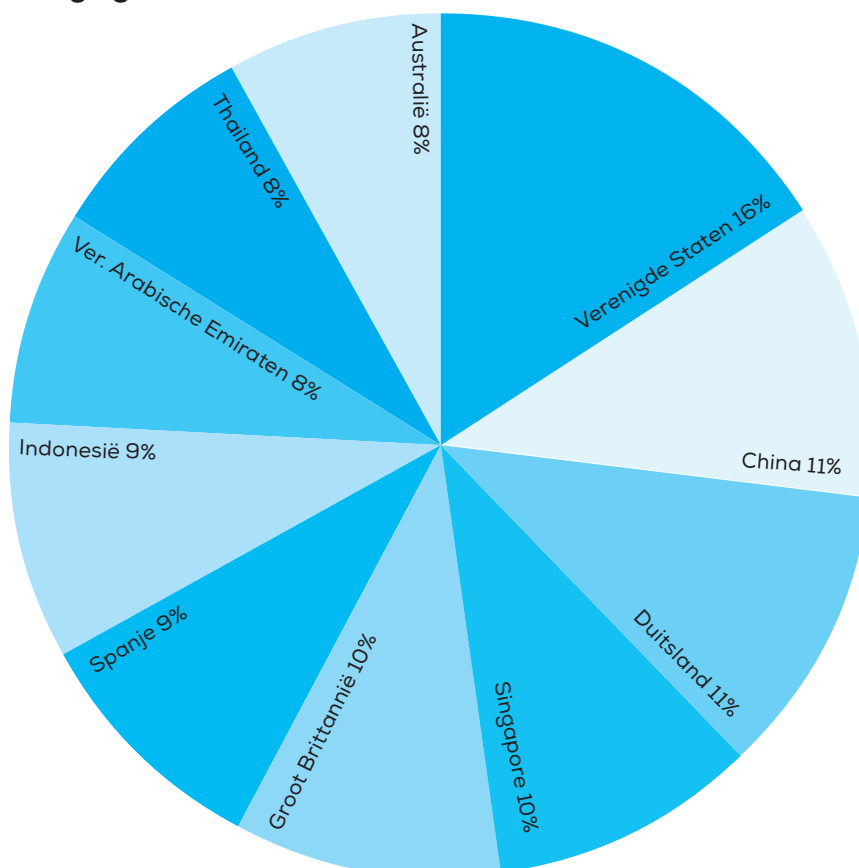
Bruto premieomzet (x 1mln)



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, waardoor de vraag naar grensoverschrijdende (ziektekosten) verzekeringen toeneemt.

Onze verzekerden bevinden zich - buiten Nederland - in 169 landen wereldwijd. De top-10 landen van vestiging zijn onderling als volgt verdeeld.

Verdeling top-10 vestigingslanden



Vermogenspositie

Wij hanteren een solvabiliteitsnorm die anderhalf maal zo hoog is als de DNB-norm. Dankzij de goede resultaten in de afgelopen jaren is onze vermogenspositie uitstekend. Op basis van Solvency II grondslagen had OOM Schadeverzekering N.V. per 31 december 2015 een solvabiliteit van 267% en OOM Global Care N.V. van 471%. Dit betekent dat er voldoende vermogen is om ook na eventuele calamiteiten de activiteiten voort te zetten.

Beleggingen

Wij hechten grote waarde aan een beperkt risico-profiel voor onze beleggingen en hebben daarom een defensieve beleggingsstrategie. Wij beleggen vooral in zogenoemde 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.

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.



Arjen Korteweg, financieel directeur

"Als gespecialiseerde verzekeraar heeft OOM Verzekeringen een zeer goede marktpositie. Hierdoor – en door het verder uitbouwen van de service en dienstverlening aan onze klanten – realiseren wij al jaren een gezonde omzetgroei.

Wel verliep 2015 in financieel opzicht minder positief dan we gewend zijn. Dat kwam door de relatief hoge schadelast en het geringe beleggingsrendement. Niettemin blijft onze vermogenspositie uitstekend en is er alle reden om de toekomst met vertrouwen tegemoet te zien."

Ontwikkelingen buitenlandverzekeringen



“Naar verwachting neemt de vraag naar grensoverschrijdende verzekeringen verder toe.”

Steeds meer mensen wonen, werken of studeren in het buitenland. Als specialist hebben wij een prima uitgangspositie om in de stijgende vraag naar grensoverschrijdende verzekeringen te voorzien.

Onze grensoverschrijdende ziektekostenverzekeringen worden vaak afgesloten door mensen die voor zorgkosten niet (meer) in aanmerking komen voor de basisverzekering. Ook kunnen onze verzekeringen een aanvulling zijn in landen waar de medische zorg duur is.

Daarnaast kunnen klanten bij langdurig verblijf in het buitenland verschillende schadeverzekeringen afsluiten. Dat kan los of in combinatie met een ziektekostenverzekering.

Het aantal lopende polissen stijgt, vooral voor verblijf in het buitenland. De sterkste groei doet zich voor bij de grensoverschrijdende verzekeringen voor jongeren (studenten en stagiairs).

In 2015 bleef het aantal collectieve contracten voor werkgevers met tijdelijke werknemers in het buitenland (Global Health) en onderwijsinstellingen met buitenlandse studenten of medewerkers (Global Health University) gelijk. Wel nam het aantal polissen fors toe door een stijging van het aantal verzekerden op lopende contracten.

Naar verwachting neemt de vraag naar grensoverschrijdende (ziektekosten)verzekeringen verder toe. Een belangrijke aanjager is de toegenomen mobiliteit van verzekerden: het vrije verkeer van diensten en goederen binnen Europa en het wegnemen van belemmeringen daarbuiten maakt dat steeds meer mensen in het buitenland gaan wonen, werken of studeren.

OOM Verzekeringen is uitstekend toegerust om in de stijgende vraag naar grensoverschrijdende (ziektekosten)verzekeringen te voorzien. Tegelijkertijd zien we dat veel verzekeraars juist een terugtrekkende beweging maken nu in steeds meer landen verplichte lokale stelsels zijn ingevoerd.

De dalende trend van het aantal polissen voor tijdelijk verblijf in Nederland (OOM Schengen Visitor-verzekering) en voor mensen die in afwachting zijn van een verblijfsvergunning (OOM Voorlopig Verblijf Nederland-verzekering) is in 2015 omgebogen naar een lichte stijging. De vraag naar deze producten is sterk afhankelijk van seizoensinvloeden, het politieke klimaat in Nederland en het aantal aangevraagde verblijfsvergunningen. Wij volgen dit op de voet.

Wij streven voor de buitenlandverzekeringen naar een beheerste groei. Speerpunt daarbij is het optimaliseren van het digitale gebruikersgemak.

Ontwikkelingen brandverzekeringen

“Meer dan voorheen zullen wij de concurrentie moeten aangaan met partijen die zich ook op de markt voor moeilijk verzekerbare risico's begeven.”

De concurrentie op de schademarkt is hevig. Wij hebben een unieke positie als aanvullende verzekeraar voor moeilijk verzekerbare risico's. Onze inspanningen zijn erop gericht die positie verder te versterken.

Wij zijn specialist op het gebied van bijzondere en verzwaarde (brand)risico's. Vaak gaat het om objecten die gewone brandverzekeraars niet willen of kunnen verzekeren.

De schademarkt wordt gekenmerkt door toenemende concurrentie en grote prijsdruk. Veel verzekeraars proberen de gedaalde omzet uit levensverzekeringen te compenseren in de schademarkt. Die ontwikkeling raakt niet alleen de reguliere schademarkt, maar ook het segment van moeilijk verzekerbare risico's waarin wij actief zijn.

Daarnaast neemt naar verwachting de schadelast toe. Belangrijke oorzaak is de klimaatverandering, waardoor er in de toekomst vaker sprake zal zijn van extreme weersomstandigheden.

In 2015 was er na jaren van daling sprake van een lichte stijging van het aantal polissen voor verzwaarde (brand)risico's. Onze inzet is erop gericht om de positie en profilering van OOM Verzekeringen in deze markt te versterken, onder andere door (potentiële) klanten actief te benaderen en hen te helpen hun risico's in kaart te brengen.

Meer dan voorheen zullen wij de concurrentie moeten aangaan met partijen die zich ook op de markt voor moeilijk verzekerbare risico's begeven. Daarbij richten we ons op het verbeteren van onze service en processen, bijvoorbeeld voor het online afsluiten van een verzekering.

Daarnaast lanceren we nieuwe proposities die optimaal aansluiten bij de behoefte van onze klanten. In 2015 is een Aansprakelijkheidsverzekering voor Bedrijven toegevoegd aan de dekkingsopties. Ook ontwikkelen we nieuwe producten, zoals de recent geïntroduceerde OOM Strandhuisjes-verzekering. Deze verzekering biedt eigenaars of huurders van strandhuisjes een pakket passende dekkingen, zoals zeewater, storm en transport. De komende tijd zullen er meer van dit soort producten volgen. De OOM Achtergebleven Woonhuis-verzekering – geïntroduceerd in 2014 – blijkt te voorzien in een behoefte en mag inmiddels een succes worden genoemd.

Wij blijven aanvullend op de reguliere markt. Onze kracht is dat we risico's verzekeren waarvoor een klant niet bij een andere verzekeraar terecht kan. Zo zal een reguliere verzekeraar voor een café wel een branddekking afsluiten, maar geen glas of terrasmeubilair verzekeren tegen vandalisme. Juist voor dit soort dekkingen kunnen wij maatwerk leveren.



Dichter bij de klant

"We werken aan het vergroten van onze naamsbekendheid en beter zichtbaar maken van onze deskundigheid."

OOM Verzekeringen is een verzekeringsmaatschappij waar de mens centraal staat. Wij staan graag dicht bij onze klanten, waar die zich ook bevinden.

Klantwaardering

Elk jaar voeren wij -net als alle verzekeraars met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren - een klanttevredenheidsonderzoek uit. Daardoor kunnen klanten en tussenpersonen zien hoe wij presteren in vergelijking met andere verzekeraars.

Klanten die bij ons een verzekering voor verblijf in het buitenland hebben afgesloten, geven een 7,8 als rapportcijfer. Zij zijn vooral tevreden over het telefonische klantencontact, de begrijpelijkheid van onze schriftelijke communicatie en de klantvriendelijke benadering.

Ook klanten met een brandverzekering is gevraagd naar hun oordeel. Met een cijfer van 7,0 is de relatieve klanttevredenheid groot. Ook hier presteren we uitstekend als het gaat om telefonisch contact met de klant en schriftelijke communicatie.

Deze goede rapportcijfers zijn mede te danken aan onze medewerkers, die binnen een relatief kleine organisatie op een betrokken en professionele manier hun werkzaamheden uitvoeren.

Een belangrijk aandachtspunt is het verbeteren van de communicatie bij de behandeling van een claim. In 2015 is de informatie op de website over de behandeling van zorgkosten of een schade vereenvoudigd, zowel voor de buitenland- als de brandverzekeringen. Ook is er meer uitleg over de rol van de medisch adviseur en schade-expert.

Expertrol

Onze kennis op het gebied van grensoverschrijdende (ziektetekosten)verzekeringen en bijzondere (brand) risico's kan waardevol zijn voor onze klanten. Daarom zetten wij ons meer en meer in om onze kennis te delen, bijvoorbeeld online, op social media of door uitleg over risico's en preventie aan onze brandklanten. De komende jaren gaan we hiermee verder.

Social media

OOM Verzekeringen is allang geen onbekende meer op social media. Wij zetten kanalen als Twitter, Facebook, YouTube en Instagram in om de relatie met onze klanten te versterken en voor het aanbieden van online diensten als webcare. Op onze social media platforms kunnen onze klanten - die in de hele wereld verblijven - hun ervaringen delen in de vorm van verhalen, foto's of filmpjes. Zo nodigden we verzekerden op Instagram uit om te laten zien wat hun uitzicht in het buitenland is.

	BUITEN- LAND	BRAND
'Ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden'	86%	87%
'De schriftelijke communicatie van OOM Verzekeringen vind ik begrijpelijk'	92%	91%
'Ik vind dat OOM Verzekeringen mij klantvriendelijk behandelt'	85%	80%
'Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling van mijn claim'	65%	62%

Jubileum samen met onze klanten

OOM Verzekeringen is trots op het 75-jarig jubileum. Dat vierden we in 2015 niet alleen met onze medewerkers en relaties, maar vooral ook met onze klanten. We maakten voor hen de eenmalige glossy *Over de horizon*, met daarin bijzondere ervaringsverhalen van onze verzekerden. Ook ontvingen onze klanten een persoonlijke attentie.

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.

In 2015 kreeg OOM Verzekeringen een nieuw logo en een nieuwe huisstijl. De in elkaar vloeiende cirkelvormen in het logo symboliseren de verbinding tussen ons en de verzekerde. 'Gespecialiseerde verzekeringen' benadrukt ons onderscheidende karakter ten opzichte van de reguliere verzekeraars. In tekst en beeld van de nieuwe huisstijl staat steeds de belevingswereld van de verzekerde centraal.



Vernieuwen

“Wij blijven inzetten op uitbreiding van onze online dienstverlening, maar met behoud van onze persoonlijke service.”

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

Vernieuwde website

In 2015 lanceerden wij onze vernieuwde website. Door vereenvoudiging van de navigatiestructuur is het voor klanten en tussenpersonen nu makkelijker om snel de juiste informatie te vinden. Ook is de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de teksten verbeterd en is de website aangepast aan de nieuwe huisstijl.

Uitbreiding Mijn OOM

Het verbeteren van de online dienstverlening is een van onze speerpunten. In 2015 kregen klanten opnieuw meer mogelijkheden om zelf hun verzekeringszaken te regelen via het online klantenportal Mijn OOM. Zij kunnen bijvoorbeeld zelf wijzigingen doorgeven, declaraties volgen, hun verzekering verlengen of een overzicht van premies en uitkeringen inzien. In de toekomst zullen klanten steeds meer zelf kunnen regelen via Mijn OOM.

Skype

Voor klanten die in het buitenland verblijven is het belangrijk om laagdrempelig en tegen beperkte kosten met ons te kunnen communiceren. Sinds 2015 hebben klanten daarom de mogelijkheid om ons via Skype te bereiken. Van deze mogelijkheid wordt veelvuldig gebruik gemaakt, evenals van de chatfunctie op de website die al eerder werd geïntroduceerd.

Nieuwe betaalwijzen

Wij maken het onze klanten – vooral klanten in het buitenland – steeds makkelijker om hun premie te betalen. In 2015 hebben wij PayPal en creditcard toegevoegd als betaalopties. Klanten konden al overmaken met iDeal. De nieuwe betaalwijzen bieden vooral uitkomst voor klanten die geen Nederlandse bankrekening hebben.

Digitale transitie

Wij blijven inzetten op uitbreiding van onze online dienstverlening, maar met behoud van onze persoonlijke service. De komende jaren voegen we nieuwe functionaliteiten toe aan onze website en maken we het online aanvragen van een verzekering sneller en eenvoudiger. Steeds met als uitgangspunt dat we niet vernieuwen om te vernieuwen, maar om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen.



Het hier gepubliceerde deel van de jaarrekening is niet de volledige jaarrekening van Vereniging OOM Brand. De volledige jaarrekening, inclusief de controleverklaring van de onafhankelijk accountant, is gedeponneerd 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



Keurmerk Klantgericht Verzekeren