

Jaaroverzicht 2013



Brandverzekeringen



Buitenlandverzekeringen

Kerncijfers verzekeringsactiviteiten (x € 1.000)

<i>Resultaten</i>	2013	2012
Omzet		
Bruto verdiende premie		
• Ziektekosten	11.458	9.948
• Brand/vandalisme/overig	6.049	6.127
• Groot molest	120	107
	17.627	16.182
Interest verzekeringsactiviteiten	88	125
Totaal omzet	17.715	16.307

Bedrijfsresultaat

Ziektekosten	3.962	2.267
Brand/vandalisme/overig	2.022	2.409
Groot molest	96	85
Technisch resultaat	6.080	4.761
Interest eigen vermogen	3.152	6.142
Technisch resultaat na interest, voor belasting	9.232	10.903
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	637	966
Netto resultaat	8.595	9.937

Balans per 31 december

Activa

Beleggingen	62.031	57.327
Immateriële vaste activa	521	158
Vorderingen	2.767	1.098
Liquide middelen	597	977
	65.916	59.560

Passiva

Eigen vermogen	58.269	51.675
Technische voorzieningen	5.472	6.079
Schulden	2.175	1.806
	65.916	59.560

Dit zijn de samengevoegde cijfers van OOM Verzekeringen. OOM Verzekeringen is de handelsnaam van OOM Holding N.V., OOM Global Care N.V., OOM Schadeverzekering N.V. en "O.O.M." Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A..

Verwachting voor 2014

Wij verwachten dat het aantal polissen in onze Buitenland-portefeuille blijft groeien, waardoor ook de omzet uit deze portefeuille zal blijven groeien. Wij merken dat het voor ondernemers zware tijden zijn waardoor de omzet van de brand- en vandalismeverzekeringen licht zal dalen. Tevens zal het technisch resultaat over 2014 lager zijn dan over 2013, omdat in 2013 eenmalige baten zijn gerealiseerd. Het vermogen is ruim voldoende om aan alle eisen van solvabiliteit te voldoen.

OOM Verzekeringen

2013 stond voor OOM Verzekeringen in het teken van doorontwikkelen en vormgeven. In 2012 introduceerden wij al nieuwe buitenland- en brandverzekeringen. Met de introductie van nieuwe verzekeringen voor studenten en au pairs in 2013 is ons assortiment nu compleet vernieuwd. Wij leunen nu echter niet achterover, maar blijven alle ontwikkelingen en behoeftes volgen. In dit jaaroverzicht leest u meer over wat wij in 2013 hebben gedaan en wat onze tussenpersonen en verzekerden daarmee kunnen.

Ontwikkelingen OOM Verzekeringen

Naamsbekendheid

We blijven doorbouwen aan onze naamsbekendheid. Het grootste compliment dat we als organisatie kregen is de mond-tot-mondreclame. We krijgen steeds meer signalen dat mensen bij ons komen op advies van vrienden en bekenden die ons kennen uit eigen ervaring of van horen zeggen.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Met de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken houden we goed vinger aan de pols of er verbeterpunten zijn. Zo bleek dat het voor veel mensen niet altijd duidelijk is dat wij geen reguliere zorgverzekeraar zijn en ook de Nederlandse basisverzekering niet voeren. Dit leggen we nu duidelijker uit aan de telefoon en pasten we aan op onze website.

En als een nader onderzoek door experts of artsen iets langer duurt dan gebruikelijk dan communiceren we eerder. Zo blijven klanten beter op de hoogte van de voortgang van hun schademelding of declaratie.

Marga Purvis-Wagemaker

Algemeen directeur

"De tijd vliegt voorbij..."

In 2014 is het alweer 5 jaar geleden dat Arjen en ik als directieteam bij OOM Verzekeringen van start gingen. En wat is er veel gebeurd sindsdien. We hebben geluisterd. Naar u als onze klanten en ook naar onze eigen medewerkers. Met als resultaat een verdere ontwikkeling van onze productlijnen. Op uw verzoek is het nu ook mogelijk om digitaal declaraties bij ons in te dienen voor de ziektekostenverzekeringen. En we zijn er nog niet...ook in 2014 gaan we verder met vernieuwen en moderniseren. Zo kunt u nog meer digitale mogelijkheden verwachten in het contact met ons. Kortom: elke dag is voor ons weer een nieuwe uitdaging om u als onze klant nog meer centraal te stellen!"



Verhuizing

De locatie in Rijswijk waar OOM Verzekeringen jarenlang zat, was inmiddels erg verouderd en te klein geworden. Daarom verhuisden wij in 2013 naar een ruimer pand aan de overkant van de Vliet in Rijswijk. Dit gebouw heeft net als OOM zelf een bijzondere historie en is een stuk representatiever. Het postadres en alle overige gegevens bleven hetzelfde.





Ontwikkelingen buitenlandverzekeringen 2013

Nieuwe verzekeringen voor buitenlandse studenten en au pairs in Nederland

In 2013 introduceerden wij nieuwe verzekeringen voor studenten en au pairs. We breidden het aantal dekkingen uit, veranderden de premiegrondslagen en beperkten het aantal eigen risicovarianten. Ook bieden we nu iedereen de mogelijkheid om de tandartsdekking te kiezen of juist uit te sluiten. Studenten en au pairs die verplicht zijn de Nederlandse basiszorgverzekering te hebben, krijgen korting op de premie van onze ziektekostenverzekeringen.

Digitaal declareren

Onze verzekerden kunnen nu hun ziektekostendeclaraties gemakkelijk en direct indienen via een computer of tablet. Waar ze zich ook ter wereld bevinden. Zo zijn de rekeningen sneller bij ons binnen en krijgen de verzekerden eerder hun geld. Ook kunnen zij voortaan snel en eenvoudig online hun polis en polisvoorwaarden inzien. Deze diensten breiden wij in 2014 uit.

Deelname Emigratiebeurs

In februari vond weer de grootste emigratiebeurs van Nederland in Houten plaats. Dit jaar stond onze stand in het teken van 'Hollandse zekerheid tijdens uw buitenlandse avontuur'. Alles was uitgevoerd in het Delfts blauw (zie de spreukentegels in dit jaaroverzicht). We merkten dat bezoekers steeds beter de weg naar ons vinden en steeds meer gerichte vragen stellen. Door onze aanwezigheid droegen we bij aan een betere voorbereiding op de toekomstplannen in het buitenland. We hebben met onze aanwezigheid zelfs de Surinaamse televisie gehaald.

Buitenlandverzekeringen

OOM Verzekeringen biedt bijzondere en unieke verzekeringen voor mensen die langere tijd in het buitenland verblijven. Maar ook voor buitenlanders die tijdelijk naar Nederland komen met een visum of zich tijdelijk moeten verzekeren. Afhankelijk van de duur en reden van het verblijf kan men de verzekering kiezen die het beste past bij zijn of haar behoefte. Het aanbod bestaat uit ziektekosten- en schadeverzekeringen.

Voor Nederlanders in het buitenland

Mensen die voor langere tijd naar het buitenland gaan of zelfs gaan emigreren moeten de nodige zaken op verzekeringsgebied regelen. Vaak zijn de reguliere verzekeringen bedoeld voor Nederlanders die slechts even op vakantie gaan. OOM Verzekeringen gaat verder.

Wij bieden zowel oplossingen voor ziektekosten als voor de reis, annulering, inboedel, rechtsbijstand, aansprakelijkheid of persoonlijke ongevallen.

Waarom een ziektekostenverzekering?

Wie naar het buitenland vertrekt ziet al snel redenen om een verzekering bij OOM af te sluiten:

- Het recht op de Nederlandse basisverzekering voor ziektekosten kan vervallen.
- De basisverzekering biedt lang niet genoeg dekking voor het land van bestemming (bijvoorbeeld Amerika). De kant krijgt dan korting op onze ziektekostenpremie.
- Het is niet altijd mogelijk om direct een verzekering in het nieuwe woonland te sluiten.
- De alarmcentrale biedt 24/7 hulp op de momenten waarop die hulp nodig is.
- Communicatie met OOM en de alarmcentrale is gewoon in de eigen taal.
- Bij spoedeisende medisch noodzakelijke behandelingen stelt het gerust om in Nederland behandeld te kunnen worden als er in de directe omgeving geen mogelijkheden zijn.
- Als er onlusten of rellen uitbreken dan zijn ook deze medische kosten gedekt (molestdekking). Dit is uitgesloten op de Nederlandse basisverzekering.



Waarom schadeverzekeringen?

Laat iemand een eigen huis of inboedel in Nederland achter? Wat als er geschillen met burens of huurders ontstaan tijdens iemands afwezigheid? Kan iemand onbezorgd de wereld over reizen of op vakantie gaan vanuit het nieuwe thuisland? En kan iemand terug naar Nederland als een (groot)ouder, kind of andere direct familielid ernstig ziek wordt of overlijdt?

Allemaal redenen om een verzekering af te sluiten voor de reis, annulering, inboedel, rechtsbijstand, aansprakelijkheid of persoonlijke ongevallen.

Verzekeringsopties

Bovenstaande situaties zijn slechts voorbeelden. Afhankelijk van de situatie, de verblijfsduur en de gewenste dekking biedt OOM de volgende verzekeringsopties:

- **OOM Tijdelijk in het Buitenland-verzekering**
- **OOM Wonen in het Buitenland-verzekering**
- **OOM Studeren in het Buitenland-verzekering**

Voor studenten en au pairs bieden we een ziektekostenverzekering en schadepakket voor een speciaal studententarief.

Voor mensen die naar Nederland komen

Waarom in Nederland verzekeren?

Wie een Schengenvisum nodig heeft om op familiebezoek of op vakantie naar Nederland te komen is verplicht een speciale ziektekostenverzekering af te sluiten. Anders wordt simpelweg het visum niet verstrekt. OOM Verzekeringen biedt een ziektekostenverzekering die aan de gestelde eisen voldoet, zonder medische acceptatie. Belangrijk is wel om te weten dat kosten door bestaande kwalen en klachten zijn uitgesloten. De klant kan kiezen om ook een aansprakelijkheidsverzekering bij te sluiten.

Voor mensen die wachten op een verblijfsvergunning of in bezit zijn van een machtiging tot voorlopig verblijf, bieden

Arjen Korteweg

Financieel directeur



“In 2013 boekten we weer goede vooruitgang. Ik denk dat het belangrijk is dat we er alles aan doen om onze huidige en toekomstige klanten een zo goed mogelijk product te blijven bieden. En niet te vergeten service op een hoog niveau. Dat vergt continue aanpassingen aan producten en verbetering van processen.

Zo is in 2013 gestart met de mogelijkheid dat verzekerden hun ziektekostenverzekering digitaal kunnen indienen. Dit een grote stap in een nog betere service. Ook maakten we het afgelopen jaar onze systemen en processen SEPA-proof. Zo blijven we constant zorgen dat we onze klanten beter kunnen helpen. Want daar zijn we als verzekeraar voor: dingen mogelijk maken. Risico's beperken voor ondernemers die bijvoorbeeld met bijzondere bedrijven of verkoopwagens hun bedrijf runnen. En mensen verzekeren als zij kiezen voor een buitenlands avontuur. Ook in 2014 blijven we dat doen!”

we een uitgebreidere ziektekostenverzekering. Acceptatie is op basis van gezondheidsvragen. Daarnaast kan de klant nog tandartskosten meeverzekeren en een aansprakelijkheidsverzekering bijsluiten. Voor buitenlandse studenten en au pairs bieden we een ziektekostenverzekering en schadepakket voor een speciaal studententarief.

Verzekeringsopties

Afhankelijk van de situatie, de verblijfsduur en de gewenste dekking biedt OOM de volgende verzekeringsopties:

- **OOM Schengen Visitor-verzekering**
- **OOM Voorlopig Verblijf Nederland-verzekering**
- **OOM Studying in the Netherlands Insurance**

Collectieve mogelijkheden

Voor de volgende doelgroepen bieden wij collectieve ziektekostenverzekeringen op maat:

- Bedrijven en instellingen die een groep medewerkers langere tijd naar het buitenland uitzenden.
- Universiteiten en hogescholen met in het buitenland studerende Nederlandse studenten.
- Universiteiten en hogescholen met buitenlandse studenten die in Nederland studeren.



Ontwikkelingen brandverzekeringen 2013

Deelname Verzekeringsbrandedag

In november vond weer de jaarlijkse Verzekeringsbrandedag plaats in Utrecht. Deze brandedag is een ontmoetingsplaats voor iedereen die in de verzekeringsbranche werkt.

Het thema van deze brandedag was 'Samen'. In dat kader herhaalden wij wegens enorm succes van vorig jaar, de samenwerking met een ondernemer uit onze doelgroep.

Met het thema: 'Waarom moeilijk doen als het samen kan?' deelden we weer broodjes hotdog uit die iedereen zelf naar wens kon samenstellen. Net als bij onze **OOM Combinatiepolis** voor brandverzekeringen.



Nieuwe ontwikkelingen brandverzekeringen

Vorig jaar introduceerden wij een vernieuwde **OOM Combinatiepolis**. De nieuwe modulaire opbouw en de mogelijkheid om zelf een snelle premieberekening te maken werden positief ontvangen. In 2013 werkten we achter de schermen door aan een verdere ontwikkeling. In 2014 introduceren wij de resultaten bij onze verzekeringsadviseurs.

Adverteren voor grafmonumenten

Een aantal gemeenten stelt een Afscheidswijzer beschikbaar met informatie over alle thema's rondom een uitvaart in de eigen regio. Dit boekje is voor iedereen gratis verkrijgbaar. OOM wilde daaraan bijdragen en adverteerde in een aantal edities met onze grafmonumentenverzekering.

Brandverzekeringen

OOM Verzekeringen biedt vaak verzekeringsoplossingen voor de bijzondere of moeilijk te verzekeren panden of zaken die een reguliere brandverzekeraar niet verzekert. OOM Verzekeringen werkt aanvullend aan de reguliere verzekeraars.

Zakelijke klanten

Zoveel verschillende ondernemers, zoveel verschillende bedrijven. Ondernemers uit alle branches kunnen bij OOM Verzekeringen terecht voor het verzekeren van zowel hun (mobiele) zaak, inventaris, goederen als inhoud van bedrijfs-wagens. Belangrijke modules als Brand en Inbraak zijn essentieel, maar ook de modules die goed aansluiten bij de branche en omstandigheden van de ondernemer.

Enkele voorbeelden:

• Horecaondernemers

Voor een horecaondernemer zijn het horecapand, de complete inventaris, het terrasmeubilair, de markiezen, de geluidsinstallatie en de neonreclame belangrijk. De modules Waterschade en Koelschade zijn een welkome aanvulling ter bescherming van de financiële risico's.

• Strandpaviljoenhouders

Sommige strandpaviljoens zijn met vergunning het hele jaar open, de meeste alleen in de periode maart-oktober. Naast de modules Vandalisme, Storm, Waterschade en Koelschade is de module Zeewater & Transport uitermate geschikt voor strandpaviljoenhouders.



• Winkeliers

Winkels zijn er in allerlei soorten en maten, zoals bel- en internetwinkels, kledingzaken, coffeeshops, growshops etc. Het pand, de winkelrichting, de goederen, de zonneschermen en de neonreclame zijn voor deze ondernemers belangrijk. De benodigde modules zijn afhankelijk van het soort winkel. De feestverlichting die in de winterperiode boven de winkelstraten hangt verdient zeker de module Storm.

• Ondernemers met een mobiele kraam of wagen

Met allerlei soorten verkoopwagens zoals oliebol-, poffertjes-, vis- en snackkramen trekken ondernemers door heel Nederland. Zij staan wekelijks op vaste plaatsen of bij speciale evenementen. Kramen en blokhutten vormen vaak de standaarduitrusting van markten en braderieën. Kermisexploitanten bezitten vaak één of meerdere eigen kermisattracties en bijbehorende woonwagens en trailers. De modules Vandalisme en Storm zijn dan een veilige aanvulling.

• Verenigingen

Clubhuizen en kantines van (sport)verenigingen liggen vaak afgelegen. De modules Brand, Inbraak en Vandalisme voorzien in een belangrijke behoefte. De (sport)verenigingen willen ook na een schade graag de club laten voortbestaan.

• Organisatoren van evenementen

Bij evenementen huren organisatoren vaak feesttenten, feestverlichting, toiletwagens, springkussens, kraampjes en dergelijke. Tijdens grote (sport)evenementen plaatsen zij grote tv-schermen op pleinen of terreinen om gezamenlijk deze evenementen te volgen.

• Ondernemers met seizoensgebonden zaken

Sommige winkeliers verhogen in december hun omzet met het verkopen van vuurwerk en slaan daarvoor het vuurwerk op. De modules Brand en Inbraak zijn dan een veilige keuze. De mobiele ijsbanen die de pleinen een sfeervol tintje in de winter geven zijn vaak extra verzekerd met de modules Vandalisme en Storm.

• Ambassades en consulaten

Bedrijven en instellingen die samenwerken met contacten in landen waar de oorlogsdreiging groot is, lopen meer risico op het gebied van molest. Denk hierbij aan bijvoorbeeld ambassades en consulaten. Dit geldt ook voor panden in de buurt van politiek gevoelige locaties. Onze *molestverzekering* is dan een uitkomst.



Overzicht van de modules:

Basismodules:

Brand

Inbraak

Vandalisme

Aanvullende modules:

Storm

Varia

Opruimingskosten

Bedrijfsschade

Onvoorziene kosten

Glasbreuk

Inductie & Overspanning

Koelschade

Waterschade

Zeewater & Transport

Particuliere klanten

Ook particuliere klanten kunnen bij OOM Verzekeringen terecht voor een brandverzekering. Denk bijvoorbeeld aan strandhuisjes, (recreatie)woningen en tuinhuisjes in Nederland. Het huis zelf maar ook de inhoud is te verzekeren. Het maakt hierbij niet uit of het huis wordt verhuurd aan anderen.

De aanvragen gaan net als voor de zakelijke klanten via de aanvraagmodule op www.oombrandverzekeringen.nl. Na het aangeven dat het om een particuliere eigenaar gaat, blijven alleen de relevante vragen over.

Nabestaanden kunnen bij OOM terecht voor het verzekeren van grafmonumenten of urnen van hun dierbare overledene. Zij verzekeren zich daarmee tegen de financiële gevolgen van bijvoorbeeld vandalisme en stormschade. Ook deze *grafmonumenten-verzekering* is eenvoudig aan te vragen via onze website.



2014

In 2014 plukt u de vruchten van onze inspanningen achter de schermen. We zetten de laatste puntjes op de 'i' in het streven naar nog meer klantgerichtheid en kwaliteit. Wij blijven daarbij uitgaan van onze kracht: deskundig, flexibel, klantgericht en persoonlijk. U merkt dat door meer mogelijkheden voor eigentijdse communicatie, informatie en betalen zoals het u en uw klanten het beste uitkomt.

Daarnaast bereiden we ons voor op ons 75-jarig bestaan in 2015!

Colofon

OOM Verzekeringen

Postbus 3036

2280 GA Rijswijk

Telefoon +31 (0)70 353 21 00

Fax +31 (0)70 360 18 73

E-mail info@oomverzekeringen.nl

www.oomverzekeringen.nl

Uitgave juni 2014

De handelsnaam OOM Verzekeringen wordt gebruikt door OOM Holding N.V., OOM Global Care N.V., OOM Schadeverzekering N.V. en "O.O.M." Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A., alle statutair gevestigd te Den Haag en kantoorhoudend te Rijswijk en ingeschreven bij de K.v.K. Den Haag onder de nummers 27194193, 27111654, 27155593 en 27117235.

