

Jaarverslag DELA Natura Groep

2020

DELA Natura- en
levensverzekeringen N.V.



DELA
voor elkaar

Inhoudsopgave

1 In het kort	4
Voorwoord	5
Profiel	7
2020 in cijfers	9
Koers en strategie	12
Personalia directie	15
Personalia rvc	16
2 Verslag van de directie	18
Onze verzekerden	19
#2020	26
Onze financiën	29
#2020	36
Onze mensen	37
Onze omgeving	47
#2020	55
Onze toekomst	56
3 Governance & risicomanagement	58
Governance	59
Risicomanagement	67
4 Geconsolideerde jaarrekening	72
Geconsolideerde balans per 31 december 2020	73
Geconsolideerde resultatenrekening over 2020	76
Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening	79
5 Enkelvoudige jaarrekening	128
Enkelvoudige balans per 31 december 2020	129
Enkelvoudige resultatenrekening over 2020	131
Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening	134
6 Overige gegevens	146
Statutaire resultaatdeling	147

7	Controleverklaring	148
8	Bijlagen	159
	Bijlage 1: Over dit verslag	160
	Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes	161
	Bijlage 3: GRI-tabel	162
	Bijlage 4: Begrippenlijst	164
	Colofon	169

Disclaimer: onderdelen van dit jaarverslag bevatten vooruitzichten op de toekomst. Deze onderdelen kunnen – zonder beperking – verwachtingen bevatten over toekomstige gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten, rendementen, uitkeringen, marktontwikkelingen, overheidsmaatregelen, de invloed van andere regulerende maatregelen op de activiteiten van DELA Natura Groep en macro-economische trends en de prestaties van daarin. Dergelijke uitspraken worden voorafgegaan door, gevolgd door of bevatten woorden als ‘geloofd’, ‘verwacht’, ‘prognoseert’, ‘meent’, ‘anticipeert’ of vergelijkbare uitdrukkingen. Deze toekomstgerichte uitspraken zijn gebaseerd op de huidige aannames over toekomstige activiteiten en zijn onderhevig aan bekende en onbekende factoren en andere onzekerheden waarvan vele buiten de invloedssfeer van DELA Natura Groep, waardoor toekomstige, feitelijke resultaten materieel kunnen afwijken van deze verwachtingen.

1 In het kort

Voorwoord

'Een jaar van beproeving en toewijding'

In 2020 is de wereld in een ongekeerde sociaal economische crisis beland, veroorzaakt door het coronavirus COVID-19. Deze crisis is van ongelofelijke proporties en vergt van de hele samenleving een enorme inspanning. Zorgvoorzieningen staan onder druk, het sociale verkeer is ingeperkt, jongeren kunnen hun studie niet volgen en vrienden niet ontmoeten, ouderen krijgen minder of geen bezoek. Om al helemaal niet te spreken over onze economie; die krijgt een enorme klap en heeft jaren nodig om zich te herstellen, met de ook hieruit voortkomende sociale en maatschappelijke gevolgen.

Voor onze moeder DELA Coöperatie U.A. (verder DELA of DELA Groep), maar ook voor DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: DELA Natura Groep) was 2020 een jaar van beproeving. De roep van de samenleving om solidariteit is anno 2020 actueler dan ooit. Daar willen we een rol in spelen. Tegelijkertijd willen we ook graag in perspectief zetten dat deze crisis op termijn ook gezien kan worden als een resetknop die leidt tot nieuwe inzichten en nieuwe oplossingen. Overheden grijpen in om de gezondheidszorg in stand te houden, wereldwijd worden in een ongekend tempo vaccins gecreëerd en de digitale wereld houdt de economie op de been. De vraag is wat straks het nieuwe normaal zal zijn. Hoe dan ook: de pandemie zal bepaalde veranderingen versnellen.

Ook DELA verandert. De kracht van solidariteit blijft onze drijfveer.

Waardering gestegen

Als we kijken naar onze resultaten, dan zijn we vooral blij met de klanttevredenheid en reputatie die niet hebben geleden onder de beperkende maatregelen. Sterker nog: de waardering is juist toegenomen. Onze inspanningen zijn niet onopgemerkt gebleven; we hebben veel erkenning gekregen voor de relevantie van onze dienstverlening. In juni werd bekend dat DELA Nederland zich voor de derde keer op rij Best Workplace mag noemen. De score voor 'alles overziende vind ik DELA een goede werkgever' is zelfs nog verder gestegen in zowel Nederland als België. In België klom DELA naar de vierde plek op de ranglijst en in maart 2021 zelf verder door naar de derde plek.

Resultaten

De pandemie leidde uiteraard tot meer overlijdens. Voor DELA Natura Groep betekent dit financieel gezien vooral dat we extra uitkeringen hebben gedaan aan onze leden. Operationeel gezien hadden we het drukker. Ook hadden we meer kosten in verband met de maatregelen. Per saldo hebben we het begrote resultaat kunnen realiseren. De beleggingsresultaten bleven echter achter, met name onze beleggingen in winkelvastgoed kregen klappen in deze crisis. De solvabiliteit blijft desondanks onverminderd sterk, ook bij de zeer lage rentestand.

Waar wij verder blij mee zijn, is de sterke netto-aanwas van het aantal verzekerden. Over de volle breedte kende DELA in zowel Nederland, België en Duitsland een mooie groei. In totaal steeg het aantal verzekerden met meer dan 109.000 naar 4,25 miljoen. De sterke groei in Duitsland zet zich door en stemt tot tevredenheid. Maar we zijn ook zeer te spreken over de groei van onze uitvaartverzekeringen in Nederland. In een verzadigde markt neemt ons marktaandeel hier toe.

Overname Yarden

Op 5 mei 2021, op de valreep voor het uitbrengen van dit jaarverslag, ondertekenden DELA en Yarden de overeenkomst tot overname van Yarden. Een groot deel van 2020 is aan de voorbereidingen van de overname gewerkt. Omdat het voor DELA van belang is dat Yarden zelfstandig financieel in herstel blijft en dat dit in het derde kwartaal van het verslagjaar niet meer bleek te kunnen, stopte DELA eind september haar voorbereiding tot overname. Nadat het Kifid en het Gerechtshof uitspraken dat Yarden in het belang van haar financieel herstel de polisvoorwaarden van de pakketpolissen wel eenzijdig mocht wijzigen, konden DELA en Yarden uiteindelijk opnieuw met elkaar in gesprek gaan. Daarnaast was het besluit van de Consumentenbond om haar voorbereidingen voor een bodemprocedure tegen het herstelplan van Yarden te staken van groot belang voor DELA. Omdat DELA er alle vertrouwen in heeft dat de herstelactie van Yarden van kracht blijft, wordt een overname alsnog mogelijk. Als de toezichthouders de plannen goedkeuren, is Yarden binnenkort onderdeel van DELA.

Onze betekenis

In zo'n bijzonder jaar moeten we vooral de hoofdzaken scherp in het vizier houden: de tevredenheid van onze leden, klanten en medewerkers. En die hebben niet onder de crisis geleden en zijn zelfs verbeterd.

Alles omvattend kijken wij als directie met grote trots naar onze organisatie. De bijna zeshonderd medewerkers van DELA Natura Groep hebben ervoor gevochten om DELA haar maatschappelijke taken in 2020 met verve te laten vervullen. Als één familie, samen met de collega's binnen DELA Groep, onze leveranciers en overige stakeholders. Dat was niet gemakkelijk, maar het is ons gelukt. Al die inspanningen zijn terug te brengen op twee woorden die het kompas vormen tijdens onze reis: solidariteit en continuïteit. Daarvoor hebben we in 2020 ook verdere wegen verkend en een nieuwe koers voor de komende jaren in uitgezet. We danken iedereen oprecht voor zijn of haar bijdrage. Het was een jaar van beproeving en hartverwarmende toewijding.

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

De directie

Namens DELA Holding N.V: drs. E. (Edzo) Doeve MAIA

J.L.R. (Jon) van Dijk RA

Drs. M.R. (Martin) de Jong

Ir. J.A.M. (Jack) van der Putten MMO

Profiel

DELA Natura Groep is de vennootschap waarin het moederbedrijf DELA Groep haar verzekeringsactiviteiten uitvoert. Om een integraal beeld te geven van de onderneming, beschrijven we hieronder eerst het profiel van DELA Groep. Voor alle uitvaartactiviteiten geldt dat deze niet in DELA Natura Groep plaatsvinden, maar in andere dochtervennootschappen van DELA Groep.

Coöperatie DELA is een internationale verzekeraar en uitvaartorganisatie. We verzorgen een waardige uitvaart voor onze verzekerden en klanten. We helpen nabestaanden met afscheid nemen en stimuleren dat herinneringen, ervaringen en waarden aan hen worden doorgegeven. Zo verbinden we generaties. Ons coöperatieve model is onze kracht. Solidariteit en continuïteit staat hierin centraal. Ruim vier miljoen verzekerden in drie landen kozen al voor DELA. Wij zijn er voor iedereen. Voor elkaar.

Verzekeren en verzorgen

Bijna vijftientig jaar geleden werd DELA opgericht om een persoonlijk en waardig afscheid mogelijk te maken voor haar leden. Door uitvaarten zowel te verzekeren als te verzorgen, maken we dat waar. Sinds de oprichting staat het bieden van zekerheid, zorg en continuïteit centraal.

Met zo'n 170 vestigingen, 50.000 uitvaarten per jaar en ruim 4 miljoen verzekerden is coöperatie DELA marktleider in de Benelux en scale-up in Duitsland. DELA helpt mensen met een begrafenis of crematie, repatriëring, nabestaandenzorg en financiële diensten op deze terreinen, tegen een eerlijke prijs. Draagt Elkanders Lasten, dat is waar DELA voor staat.

Van en voor leden

DELA is een coöperatie. Leden zijn samen collectief 'eigenaar' van DELA. Winsten komen hen ten goede en hiermee wordt de premie laag gehouden en de prijsstijging van een uitvaart gecompenseerd. Het bestuur van DELA en de commissarissen die toezicht houden, leggen verantwoording af aan de leden via de algemene vergadering. Het coöperatieve model is een unieke borging voor de belangen van verzekerden, ongeacht of zij (actief) lid zijn.

Vergroten ledenbestand, waarborgen solidariteit

In het belang van het verstrekken van goede dienstverlening aan leden tegen een zo laag mogelijke premie streeft DELA naar groei van het aantal leden, versterking van de solidariteit en het realiseren van inkoopvoordelen. Bij start alleen in Nederland, de laatste drie decennia internationaal. Vanaf de oprichting van de coöperatie geldt: 'samen sta je sterker'.

DELA Natura Groep

DELA Natura Groep bestaat uit verzekeringsbedrijven in zowel Nederland als België en beleggingsactiviteiten. Sinds 2018 is DELA als verzekeraar vanuit haar Nederlandse bedrijf ook in Duitsland actief.

Financieel sterk

DELA heeft een jaarlijks premie-inkomen van meer dan een half miljard euro en beheert een vermogen van ruim € 6 miljard. Anders dan bij schadeverzekeraars is de verzekeringsportefeuille bij DELA opgebouwd uit langlopende verplichtingen. Dat heeft consequenties voor ons beleggingsbeleid dat we dan ook zorgvuldig op deze verplichtingen hebben afgestemd. Want vanaf onze oprichting geldt: financiële buffers maak je in goede tijden, zodat reserves kunnen worden aangesproken wanneer het eens tegenzit.

Medewerkers en samenleving

DELA Groep heeft ruim 2.000 medewerkers. Voor DELA Natura Groep zijn er dat ultimo 2020 590 (526 fte). Betrokken, integer en ondernemend bouwen zij dag in dag uit aan de groei van ons ledenbestand, aan gewilde verzekeringsproducten, goede beleggingsresultaten, excellente dienstverlening, een duurzame en kostenefficiënte bedrijfsvoering en aan onze eigen medewerkerstevredenheid. Daarnaast dragen we op tal van andere fronten bij aan de maatschappij.

Voor en door leden

Onze coöperatieve structuur samengevat:

- Samen sterker: in totaal al meer dan 4,25 miljoen verzekerden. De Nederlandse verzekerden zijn tegelijkertijd lid (3,14 miljoen) van coöperatie DELA. Toetreding tot de coöperatie door Belgische en Duitse verzekerden is ons doel en wordt onderzocht.
- Leden zijn georganiseerd in 36 geografische afdelingen.
- Iedere afdeling kiest een vertegenwoordiger en plaatsvervanger. Zij vormen samen de algemene vergadering en fungeren collectief als 'aandeelhouder' van DELA.
- De algemene vergadering:
 - benoemt de rvc (raad van commissarissen). Deze raad houdt toezicht op het bestuur en de organisatie. De rvc borgt de continuïteit en het belang van stakeholders, waaronder de leden;
 - stelt de winstdelingsregeling vast. Deze regeling bepaalt in welke mate de winst wordt gebruikt voor verzekerden om premies zo laag mogelijk te houden of voor de coöperatie om buffers te versterken.
- Daarnaast zijn leden vertegenwoordigd in een online coöperatiepanel. Zo'n 2.300 leden nemen hieraan deel, adviseren DELA en denken mee over beleidspunten.

2020 in cijfers

KLANTTEVREDENHEID

54

NPS-score (2019: 49)

Meer info →



REPUTATIE

74

RepTrak-score (2019: 72)

Meer info →



MEDEWERKERTEVREDENHEID

88

GPtW-score (2019: 88)

Meer info →



VERZEKERDEN

4,25 miljoen

Aantal (2019: 4,14 miljoen)

Meer info →



WINSTDELING

€ 43 miljoen

(2019: € 42 miljoen)

Meer info →



PREMIE-INKOMEN

€ 516,8 miljoen

Na herverzekering (2019: € 480,2 miljoen)

Meer info →



SOLVABILITEIT

277%

Solvency II-ratio (2019: 311%)

Meer info →



DEKKINGSGRAAD

122%

Jaargemiddeld (2019: 156%)

Meer info →



CO2-EMISSIE

19,1 kiloton

Footprint (2019: 35,4 kiloton)

Meer info →



MEDEWERKERS

526

Fte (2019: 502)

Meer info →



Natura Groep

	2020	2019	2018	2017	2016
Klanttevredenheid					
<i>NPS</i>					
Nederland	50	46	37	34	31
België	57	53	38	29	-
Totaal (gewogen naar respondenten)	54	49	37	33	-
Reputatie*					
Nederland, leden	82	80	79	80	81
Nederland, niet-leden	69	67	65	65	65
Nederland (RepTrak-pulse)**	74	72	71	71	71
België ('DELA is dé uitvaartspecialist')	70%	67%	70%	72%	62%
Verzekerden					
<i>Aantal ultimo jaar</i>					
Nederland	3.304.917	3.255.079	3.218.355	3.176.382	3.129.427
België***	878.088	856.458	835.392	758.456	724.868
Duitsland	67.195	29.496	4.100	-	-
Totaal	4.250.200	4.141.033	4.057.847	3.934.838	3.854.295
Medewerkertevredenheid*					
<i>GPTW-score</i>					
Nederland	88	88	89	84	81
België	87	87	87	83	79
Totaal	88	88	88	84	80
Medewerkers					
<i>Fte, ultimo jaar</i>					
Nederland	403	383	382	377	446
België	100	100	101	98	94
Duitsland	23	19	11	6	-
Totaal	526	502	494	481	540
CO2-emissie*					
<i>x 1 ton. Alleen DELA Nederland.</i>					
Scope 1	338	324			
Scope 2	-	-			
Scope 3	18.728	35.169			
Totaal	19.066	35.493			

* Op concernniveau van DELA Groep (inclusief uitvaartbedrijf).

** Aangepast ten opzichte van eerdere publicatie: leden weegt voor 40%, niet-leden voor 60%, was eerder 50%-50%.

*** Aangepast ten opzichte van eerdere publicatie wegens correctie.

Natura Groep, vervolg

	2020	2019	2018	2017	2016
Premie-inkomen					
<i>x € 1.000. Na aftrek van herverzekeringspremie</i>					
Uitvaartplan, Nederland	277.669	264.662	257.445	254.172	246.915
Leefdoorplan, Nederland	30.200	29.542	26.044	23.947	20.706
Spaarplan, Nederland	69.694	60.587	58.091	57.741	39.808
Totaal Nederland	377.563	354.791	341.580	335.860	307.429
België	128.763	121.912	108.905	98.913	92.140
Duitsland	10.466	3.476	297	-	-
Totaal	516.792	480.179	450.782	434.773	399.569
Verzekerd kapitaal					
<i>x € 1 miljoen</i>					
Verzekerd kapitaal	57.841	49.915	42.987	38.548	34.981
Verdeling van opbrengsten uit beleggingen					
<i>x € 1.000</i>					
Opbrengsten uit beleggingen	85.961	669.903	-114.480	422.973	333.402
Af: voor toekomstige verzekeringuitkeringen*	144.482	137.065	130.314	124.624	119.856
Af: voor premiebeperking verzekeringen**	42.994	42.323	42.321	17.753	31.237
Resteert voor financiële positie coöperatie***	-101.515	490.515	-287.115	280.596	182.309
Balans					
<i>Tenzij anders aangegeven: x € 1 miljoen</i>					
Balanstotaal	6.891	6.727	5.919	5.898	5.529
Waarde beleggingen	6.560	6.460	5.633	5.701	5.281
Technische voorziening	5.155	4.870	4.584	4.291	4.063
Eigen vermogen	1.294	1.415	1.009	1.241	1.023
... in percentage van technische voorziening	25%	29%	23%	29%	25%
Dekkingsgraad					
Gemiddelde dekkingsgraad****	122%	156%	175%	189%	171%
Solvabiliteit					
Solvency II-ratio	277%	311%	386%	327%	256%

* Op basis van een rekenrente toegevoegd aan de technische rekening.

** Winstdeling.

*** Opbrengsten uit beleggingen, beschikbaar voor vermogensaanwas.

**** 12-Maandsgemiddelde.

Koers en strategie

DELA bestaat al bijna vijftig jaar. Met onze missie zijn we trouw gebleven aan onze oprichters. Het businessmodel is robuust en onze koers bepaalt hoe we waarde creëren voor onze stakeholders, maar ook hoe onze stakeholders deze waarde wederkerig voor elkaar creëren. Onze meerjarenstrategie leidt ons de toekomst in, op weg naar DELA's gewaagde doelen. In 2020 hebben we het fundament gelegd voor een nieuwe strategie, voor de periode 2021-2025. Solidariteit en continuïteit vormen het fundament van de coöperatie. DELA Natura Groep opereert binnen de coöperatie als verzekeraar.

Wij zijn er graag voor iedereen. Voor elkaar. Dat is wat diep in ons zit: mensen terzijde staan, ongeacht achtergrond, rang of stand. Het geeft ons werk betekenis. Trouw gebleven aan de overtuiging waarmee onze oprichters in 1937 de begrafenisvereniging 'Draagt Elkanders Lasten' zijn begonnen. Hierbij horen twee onlosmakelijke sleutelwoorden.

Solidariteit en continuïteit

Vele kleintjes maken sterk. Gezamenlijk krijg je meer voor elkaar. Een krachtig collectief op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Samen zijn wij de coöperatie: als het minder gaat, dragen we allemaal bij en als het goed gaat profiteert iedereen. Dat solidariteit werkt, bewijzen de miljoenen mensen die zich bij onze coöperatie hebben aangesloten. Met de groei van het aantal verzekerden houden we de premies zo laag mogelijk en wordt de onderlinge solidariteit duurzaam doorgezet. Van generatie op generatie.

Solidariteit kan niet zonder continuïteit en andersom. De leden en de DELA-organisatie borgen samen de continuïteit van de coöperatie en bewaken dat onze grondgedachte tot in lengte van jaren blijft bestaan en functioneren.

Onze vernieuwde missie luidt: 'De kracht van solidariteit aanwenden voor het verbinden van de samenleving en het borgen van de continuïteit van de coöperatie. Zo zorgen wij samen voor elkaar'.

Businessmodel

Het businessmodel is eenvoudig en draait om:

- **De bundeling van kracht van zoveel mogelijk leden.** Om solidariteit goed te laten werken is er een onderlinge wederkerige verbinding nodig zodat je op elkaar kunt rekenen. Wij bevestigen deze verbinding in de vorm van een lidmaatschap.
- **Wederkerigheid.** We kiezen expliciet niet voor eenzijdige solidariteit waarbij je op voorhand een duidelijke geveer en ontvanger hebt. Lusten en lasten worden dus volledig gedragen door de groep.
- **Gewaardeerde dienstverlening rondom overlijden*.** Niet alleen zorgen we voor de kostenefficiënte inkoop en de organisatie van een waardig afscheid. We benaderen ons domein breder dan alleen de uitvaart: Vanuit 'doorgeven en doorleven' hebben we onze dienstverlening rondom uitvaarten al verrijkt voor nabestaanden en hier gaan we de komende jaren mee verder.

We bereiken dit onder andere door:

- **Productproposities*** te ontwikkelen, die de positie in onze kern- en groeimarkten versterken. Denk aan de mooie basis die we hebben gelegd met nabestaandenzorg en de notarisservice. Dit soort dienstverlening ontwikkelen we de komende jaren door en breiden we uit. Denk aan meer hulp bij rouwverwerking, het afhandelen van nalatenschap en het opstellen van testamenten.
- **Kostenvoordeel** na te streven, zodat we goede prijsstelling in de markt kunnen aanbieden.
- **Groei** te realiseren, zo kunnen we onze schaal verder vergroten en ons efficiënter organiseren.
- **Innovatie**, waarbij we onderzoeken of we ook in andere domeinen dan uitvaart de kracht van de coöperatie kunnen aanwenden.
- **Internationalisatie**, omdat groei niet meer alleen in Nederland is te realiseren.
- **Het digitaal meesterschap** te versterken en het aanpassingsvermogen van onze organisatie te vergroten.
- **Te beleggen** zodat we winstdeling genereren, zodat ook hierdoor de premies zo laag mogelijk blijven.
- **Maatschappelijk verantwoordelijk te ondernemen.** Wij willen een duurzame uitvaart bieden, een verdere CO₂-reductie realiseren, meer gebruik maken van duurzaam geproduceerde materialen en een inclusieve organisatie vormen.

* op concernniveau van DELA Groep (inclusief uitvaartbedrijf).

Gewaagd doel tot en met 2020

Periodiek benoemen we een gewaagd doel dat we aan het eind van een planperiode willen bereiken. Het gewaagd doel geeft ons richting, als vlag aan de horizon. Zo is duidelijk waar naartoe we op weg zijn.

DELA Nederland

Het gewaagd doel voor DELA Nederland tot en met 2020 was met name gericht op maatschappelijke betrokkenheid en excellente dienstverlening en luidde: "In 2020 is DELA de meest betrokken coöperatie die het leven méér betekenis geeft". Op basis van de onderliggende indicatoren is dit doel bereikt.

DELA België

In België is DELA in een fase van groei, zowel autonoom als door middel van acquisities. Het gewaagd doel voor DELA België was voor de periode tot en met 2020 gekoppeld aan de opbouw van bekendheid en reputatie en luidde: "In 2020 is DELA dé uitvaartspecialist van België die er staat als één warme familie voor alle andere families". Ook dit doel is bereikt.

DELA Duitsland

Voor het nog recent gestarte DELA Duitsland was in 2020 nog geen gewaagd doel geformuleerd, anders dan het maken van een goede entree op de Duitse markt.

Gewaagd doel 2021-2025

In 2020 hebben we het fundament gelegd voor een nieuwe strategie, zowel voor de groep als de landenorganisaties DELA Nederland en België.

DELA Groep

Om de koers van de coöperatie compleet te maken, is er ook voor DELA Groep een gewaagd doel gesteld: "In 2030 heeft onze coöperatie de verbondenheid in de samenleving versterkt".

DELA Nederland

Het gewaagd doel in Nederland gaat in het bijzonder in op het lidmaatschap: "In 2025 vinden onze leden het lidmaatschap waardevol, omdat we ze helpen bij alle vraagstukken rondom overlijden." Dat begint met het opbouwen en versterken van de relatie met onze leden. Door het bieden van een luisterend oor. Ook willen we hen actief betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Door nieuwe ledenservices toe te voegen maken we het lidmaatschap steeds waardevoller. We willen dat onze leden zich verbonden voelen met waar we als coöperatie voor staan en ervaren dat we er écht voor ze zijn.

DELA België

De draad van het leven weer oppakken is ook de basis voor het gewaagd doel dat we hebben geformuleerd: "In 2025 voelen ruim 600.000 families rondom overlijden meer hoop en perspectief in hun leven." De 600.000 hierin staat voor een combinatie van verzekerde families en uitgevoerde uitvaarten.

"We kiezen voor wederkerige solidariteit waarbij het delen van de lusten en de lasten de basis is."



> Lees het interview: [Strategieproces, samen bouwen aan de toekomst](#)

Personalia directie

De directie van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. bestaat uit DELA Holding N.V. en onderstaande directieleden.

J.L.R. (Jon) van Dijk RA (1957), directeur

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: CFRO, lid bestuur (sinds 2014). Functie DELA Nederland: financieel directeur (sinds 1994) met aandachtsgebieden: finance, control, actuaariaat, tax, vermogensbeheer, vastgoed en financieel en tweedelijns risicomanagement. Dienstverband: onbepaalde tijd. Nevenfuncties: penningmeester stichting Los Niños, lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Financiën en Vastgoed van Stichting Oktober.

Drs M.R. (Martin) de Jong (1971), directeur (tot 1 mei 2021)

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Nederland: Directeur Coöperatie en Verzekeren (sinds 2010) met aandachtsgebieden: Marketing, Verzekeringstechniek, Productmanagement, Online, Distributie en Coöperatie management. Nevenfunctie: lid Platform Uitvaartverzekeringen Verbond van Verzekeraars.

Ir. J.A.M. (Jack) van der Putten MMO (1959), directeur (vanaf 1 mei 2021)

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: CCO, lid bestuur (sinds 2010) en plaatsvervangend voorzitter (sinds 2010). Functie DELA Nederland: directeur (sinds 2010) met aandachtsgebieden: besturing, verzekeren, coöperatiezaken, uitvaartverzorging en uitvaartdiensten, klantintelligentie en -processen, klantenservice en innovatie. Dienstverband: onbepaalde tijd. Nevenfuncties: voorzitter Stichting Onbeperkt Genieten. Lid raad van commissarissen UNC Holding B.V.

Jon van Dijk (links), Edzo Doeve namens DELA Holding N.V., Martin de Jong en Jack van der Putten



Personalia rvc

Voor alle commissarissen geldt dat zij in de raad van commissarissen van DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. zitting hebben.

De raad van commissarissen telt zes leden, er is sprake van één vacature.

J.W.Th. (John) van de Steen (1954), voorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2019. In eerste termijn. Overige nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen BinckBank N.V., voorzitter raad van commissarissen Princess Sportsgear & Traveller B.V., vice-voorzitter en lid raad van commissarissen RAI Holding B.V. (tot 16 april 2021), lid bestuur Stadhold (Randstad) Insurances S.A., bestuurslid vereniging AEGON, ambassadeur Koninklijk Concertgebouw Orkest.

Prof. dr. J.J.A. (Hans) Leenaars RA (1952), vicevoorzitter (vicevoorzitter vanaf 6 juni 2020)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2015. In tweede termijn. Functie: hoogleraar emeritus in de Bestuurlijke Informatieverzorging aan de Universiteit van Amsterdam. Overige nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen van Chassé Theater N.V., voorzitter Cultuurfonds Chassé Theater, lid raad van bestuur Stichting John van Geunsfonds, voorzitter raad van toezicht stichting Het Klooster Breda, voorzitter bestuur van stichting Via Nobel, voorzitter raad van advies ILFA B.V., vertrouwenspersoon NBA (Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants).

Drs. J.P. (Jan Pieter) de Pender (1954), secretaris

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2009. In derde en laatste termijn. Functie: gepensioneerd. Overige nevenfuncties: diverse bestuursfuncties in het vrijwilligerswerk/verenigingsleven.

Mw. drs. W.A.P.J. (Willemien) Caderius van Veen RA (1959)

Vrouw, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2014. In tweede termijn. Functie: interimmanager. Overige nevenfuncties: lid raad van commissarissen woningcorporatie Waterweg Wonen, lid raad van commissarissen en lid auditcommissie Woningcorporatie Trivire, voorzitter raad van toezicht bedrijfstakpensioenfonds voor de Agrarische en Voedselvoorzieningshandel, voorzitter visitatiecommissie Pensioenfonds Lloyds Register Rotterdam.

Mr. drs. G.H.C. (Georges) de Méris RA FCA (1961)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2019. In eerste termijn. Functie: partner Corporate Finance, Forensics & Recovery Joanknecht. Overige nevenfuncties: lid raad van toezicht Omroep Brabant, lid raad van toezicht Theaterfestival Boulevard, lid raad van commissarissen Hy2Care B.V., lid raad van commissarissen Caelus B.V., lid raad van commissarissen Matisse B.V., voorzitter stichting Stop Diabetes Invest.

Jan Pieter de Pender (links), Hans Leenaars, Willemien Caderius van Veen, John van de Steen en Georges de Méris



Functiebeëindiging in verslagjaar

Prof. mr. C.J.H. (Corjo) Jansen (1961), vicevoorzitter (tot 6 juni 2020)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2012. Functie: Hoogleraar Rechtsgeschiedenis en Burgerlijk Recht, Radboud Universiteit Nijmegen. Overige nevenfuncties: voorzitter van het bestuur van het Titus Brandsma Instituut Nijmegen.

2 Verslag van de directie

Onze verzekerden

Bij alles wat we doen, staat het behartigen van de belangen van de leden van coöperatie DELA en onze verzekerden centraal. Dat geldt onverminderd voor 2020, het jaar waarin we werden geconfronteerd met de coronapandemie en we onder beperkende omstandigheden hebben moeten werken, om ook nog eens veel meer dan gemiddeld werk te verrichten. Blij waren we daarom om te zien dat de Net Promotor Score (NPS), onze graadmeter voor de klanttevredenheid, in het verslagjaar een verbetering liet zien. De scores stegen opnieuw, net als in 2019, zowel in Nederland als België. Per saldo scoort DELA een gemiddelde NPS van 54.

Het aantal verzekerden nam in 2020 verder toe. Voor alle producten en alle landen was er sprake van een netto-aanwas, die in totaal meer dan honderdduizend verzekerden bedroeg. In Duitsland, waar we in 2018 zijn gestart, sloten we meer dan 30.000 polissen af.

Per saldo was het een heel druk jaar als gevolg van de beperkende maatregelen. In alle situaties hebben we geprobeerd met dezelfde zorg, liefde en aandacht te werken. De continuïteit in onze dienstverlening en de klanttevredenheid hebben er niet onder geleden.



> Lees het interview: [Werken in tijden van COVID-19](#)

Klanttevredenheid

Ondanks de beperkende maatregelen in 2020 zagen we de klanttevredenheid verder stijgen, over nagenoeg alle bedrijfsonderdelen, zowel in Nederland als België.

De overall-score van de Net Promotor Score (NPS) steeg in Nederland naar 50 (2019: 46) en in België naar 57 (2019: 53). Gewogen naar respondenten, eindigde DELA op 54 (2019: 49). Dat is een hele mooie progressie waar we trots op mogen zijn.

Klanttevredenheid

Net Promotor Score, 12-maandsgemiddelde. Gewogen naar respondenten

	2020	2019	2018	2017	2016
NPS					
Nederland	50	46	37	34	31
België	57	53	38	29	
Totaal (gewogen naar respondenten)	54	49	37	33	

Net Promotor Score

Klanten kunnen een bedrijf, product of dienst aanbevelen. Maar in welke mate? We vragen hen een score. Een 0 tot en met 6 wordt als negatief bestempeld. Een 9 of 10 is positief. De rest (7 en 8) wordt als 'passief neutraal' bestempeld; zij tellen niet mee. Door het percentage positieve scores te verminderen met het percentage negatieve scores ontstaat de NPS.



> Lees het interview: [Hoge klantwaardering verder gestegen](#)

Markten

Nederland: staken van overname Yarden

In onze kernmarkt Nederland zal de uitvaartmarkt groeien als gevolg van verwachte demografische ontwikkelingen. Gezien het marktaandeel dat DELA al heeft, is het moeilijk verder te groeien. Het marktaandeel van DELA zal toenemen door de beoogde overname van Yarden. Na het akkoord van de toezichhouders op deze overname zal de integratie van de organisaties de komende jaren een hoofdthema zijn voor DELA Nederland.

België: doorzetten van groei

België is voor DELA de tweede kernmarkt. Op lange termijn zal de markt voor uitvaartverzekeringen hier waarschijnlijk groeien. Het over meerdere jaren behouden van de groei is hier de uitdaging, evenals het realiseren van synergie tussen verzekeren en verzorgen. België heeft een kapitaalverzekering in actieve verkoop. Het uitvaartbedrijf heeft nog geen landelijke dekking.

Ons verzekeringsbedrijf zorgt voor de financiële zekerheid van de uitvaart waarbij we met onze uitvaartdienstverlening nabestaanden met uitvaartverzorging, crematoria, repatriëring en nabestaandenzorg bijstaan.

In 2020 heeft DELA Groep een plan gemaakt om het uitvaartbedrijf sterker te laten groeien. Het plan voorziet in additionele acquisities, het bieden van additionele dienstverlening, in het verlagen van de kosten en verbeteren van de lokale samenwerking in de zone's waar DELA actief is. Dit biedt eveneens nieuw perspectief voor DELA Natura Groep als verzekeraar.

Duitsland: ruime baan voor ontwikkeling

In 2018 heeft DELA een kantoor in Düsseldorf geopend. Inmiddels kent DELA hier een overlijdensrisicoverzekering en een uitvaartverzekering. De Duitse markt kent een grote omvang en groeit. Uitgangspunt voor DELA is dat alle (buitenlandse) groei ten dienste staat van de totale coöperatie.

Aantal verzekerden

De omvang van onze totale portefeuille, gemeten naar aantal verzekerden, is voor DELA een belangrijk speerpunt. In een krimpende markt voor individuele levensverzekeringen wisten wij ook in 2020 weer een aanzienlijke groei te realiseren. Die groei kwam voort uit alle drie de productgroepen: uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en

spaarverzekeringen. De aanwas van nieuwe verzekerden vond plaats in alle landen en draagt bij aan de continuïteit van de coöperatie.

Netto-aanwas

Geconsolideerd bedroeg de netto-aanwas meer dan 109.000 verzekerden (2019: circa 75.400 verzekerden). De strategie om internationaal te spreiden, zodat we de groei op niveau van DELA Groep kunnen vasthouden, is ook in 2020 effectief gebleken.

Verzekerden

Aantal verzekerden per product ultimo jaar en aanwas gedurende verslagjaar

	2020	Netto-aanwas	2019
Uitvaartplan, Nederland	2.964.079	+42.640	2.921.439
Leefdoorplan, Nederland	293.375	+2.478	290.897
Spaarplan, Nederland	47.463	+4.720	42.743
Totaal Nederland	3.304.917	+49.838	3.255.079
Uitvaartzorgplan, België	577.335	+28.554	548.781
Overig (niet meer in verkoop), België*	300.753	-6.924	307.677
Totaal België	878.088	+21.630	856.458
Risikoleben, Duitsland	54.328	+27.954	26.374
Sterbegeld, Duitsland	12.867	+9.745	3.122
Totaal Duitsland	67.195	+37.699	29.496
Totaal	4.250.200	+109.167	4.141.033

* Aangepast ten opzichte van eerdere publicatie wegens correctie.

Uitvaartverzekeringen

Het DELA Uitvaartplan in Nederland heeft een forse groei laten zien. De netto-aanwas was circa 42.600 (2019: circa 23.500) en is hiermee vrijwel verdubbeld ten opzichte van een jaar eerder. Dit succes geldt niet alleen voor de instroom, ook in het behoud van klanten bereikte DELA goede resultaten.

Per 1 januari 2020 biedt het DELA Uitvaartzorgplan in België extra bijstand. Nabestaanden kunnen een beroep doen op diensten zoals psychologische bijstand, repatriëring en vervroegde terugkeer van familieleden. In België is de instroom van verzekerden in 2020 met circa 28.600 iets geringer dan voorzien en ook iets lager dan in 2019 (destijds circa 29.600). In het verslagjaar bleef met name de instroom via makelaars en agenten achter. Door de pandemie waren makelaars geruime tijd gedwongen hun deuren te sluiten. Ook huisbezoek door (sub)agenten was niet mogelijk.

In Duitsland heeft DELA in 2019 een uitvaartverzekering geïntroduceerd. De verzekering dekt uitvaartkosten en kent een winstdelingsregeling waarmee verzekerden dezelfde voordelen genieten als de Nederlandse leden van de coöperatie. Succesvolle elementen zoals waardevastheid en indexatie behoren eveneens tot de productkenmerken. In 2020 werden ruim 9.700 verzekerden verwelkomd (2019, jaar van introductie: circa 3.100 verzekerden).

Overlijdensrisicoverzekeringen

De netto-aanwas met betrekking tot overlijdensrisicoverzekeringen bedroeg in Nederland circa 2.500 verzekerden (2019: circa 8.700 verzekerden). Deze score werd in het verslagjaar beïnvloed door de voor starters moeilijk bereikbare huizenmarkt. Een andere reden is de afschaffing van de verplichte overlijdensrisicoverzekering voor alle NHG-hypotheken (een hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie). Met ingang van 1 januari 2020 is deze verplichting ook voor bestaande hypotheken vervallen. Overlijdensrisicoverzekeringen worden met name via het intermediaire kanaal verkocht. DELA ziet in Nederland de concurrentie toenemen. Het marktaandeel van DELA daalde in 2020 en bedroeg 6,1 procent (2019: 7,6 procent).

In Duitsland, waar DELA in 2018 met de overlijdensrisicoverzekering is gestart, zijn de omstandigheden anders. In 2020 verwelkomde DELA hier circa 28.000 verzekerden (2019: circa 22.300 verzekerden). DELA geniet nog geen grote bekendheid in Duitsland, maar Nederlanders hebben er wel een goede naam als zijnde betrouwbaar en vriendelijk. Het idee van de coöperatie spreekt ook in Duitsland erg aan. In 2020 bereikte DELA met de overlijdensrisicoverzekering een marktaandeel van 7,5 procent (berekend op basis van verzekerd kapitaal).

Schone lei-beleid voor ex-kankerpatiënten

De mogelijkheden voor ex-kankerpatiënten om een levensverzekering of uitvaartverzekering af te sluiten zijn bij DELA Nederland met ingang van 2 december 2020 verruimd. Ex-kankerpatiënten die tien jaar geleden genezen zijn verklaard, hoeven bij de aanvraag van een overlijdensrisicoverzekering of uitvaartverzekering niet meer te vermelden dat zij deze aandoening hebben gehad. Bij ex-patiënten die jonger dan 21 jaar waren toen ze kanker kregen, is dat vijf jaar. Coöperatie DELA is blij dat de verzekeraarbaarheid van ex-kankerpatiënten verbetert. DELA maakt zich hier al jaren sterk voor en was intensief betrokken bij de initiatieven binnen het Verbond van Verzekeraars die uiteindelijk tot de verbetering leidden. Aanvankelijk betrof het alleen overlijdensrisicoverzekeringen. Op verzoek van DELA is de regeling uitgebreid naar uitvaartverzekeringen. Ook in de toekomst blijft DELA zich inzetten voor de verzekeraarbaarheid van mensen.

Spaarverzekeringen

Op de Nederlandse markt biedt DELA ook een spaarverzekering aan. Voor consumenten is dit een mooie manier om geld opzij te zetten voor de lange termijn, met een vaste rente van 2 procent. Zeker nu de rentes bij banken erg laag zijn, biedt dit product een alternatief. Polishouders leggen periodiek of eenmalig een bedrag in en krijgen aan het einde van de looptijd van minimaal 10 jaar een gegarandeerd bedrag uitgekeerd. De netto-aanwas bedroeg met circa 4.700 verzekerden meer dan 10 procent (2019: circa 4.500 verzekerden, een netto-aanwas van eveneens meer dan 10 procent).

Marktbewerking

DELA voert een actieve marktbewerking waarbij het optimum wordt gezocht tussen commercie (passend bij ons doel om zo groot mogelijk te worden zodat we schaalvoordelen kunnen blijven benutten) en ingetogenheid (passend bij ons merk en onze producten).

Bij start van de coronapandemie heeft DELA de meeste campagnes stilgelegd. Vele campagnes van derden gebruikten het thema van solidariteit, de rode draad die DELA al jaren in haar campagnes hanteert.

Begin 2020 is in België de nieuwe polisaanvraag voor web en mobiele telefoon geïntroduceerd. Het aanvragen van een verzekering kost slechts 10 minuten. Indien uit enkele gezondheidsvragen blijkt dat de aanvrager gezond is, worden alle documenten automatisch aangemaakt en vrijblijvend toegestuurd. Indien de aanvrager digitaal ondertekent door middel

van SMS, itsme of eID, gaat de verzekering in en ontvangt de klant meteen de verzekeringspolis.

Reeds in 2019 is in België het nieuwe digitale platform DELAconnect geïntroduceerd bij makelaars, verkooporganisaties en subagenten. Inmiddels maken ruim 5.800 gebruikers bij circa 2.500 makelaars, circa 900 gebruikers bij 6 verkooporganisaties en 91 adviseurs van DELA Enterprises actief gebruik van het platform. Het platform stelt bemiddelaars in staat om online premieberekeningen, offertes en polisvoorstellen te maken voor het DELA Uitvaartzorgplan. De volgende stap is om DELAconnect ook te gaan gebruiken om bemiddelaars zelf hun verzekeringsportefeuille te laten beheren.

In september 2020 introduceerde DELA Duitsland de nieuwe makelaarsportal. Hierin kunnen makelaars en verzekeringsagenten belangrijke informatie vinden zoals de aanvraagstatus, bestanden, annuleringsrisico's, mededelingen, commissiegegevens en diverse downloadopties. Als beheerder in de DELA-portal kan de hoofdmakelaar of agent toegangsrechten overdragen aan zijn medewerkers en op deze manier de toegang tot geselecteerde informatie vrijgeven.

Ledenbelang

In Nederland zijn de polishouders en hun meeverzekerden lid van de coöperatie en daarmee samen collectief 'eigenaar' van DELA. De coöperatie telt hierdoor circa 3,14 miljoen leden.

Van en voor leden

Aan de juridische constructie voor onze verzekerden in België wordt nog gewerkt, want het is onze ambitie dat ook zij kunnen toetreden tot het collectief. Bij een bepaalde omvang van het aantal verzekerden in Duitsland, voornamelijk 100.000, willen we ook hier de toetreding tot de coöperatie realiseren. Ook nu zij nog geen lid zijn, genieten zij (afhankelijk van het product) een vorm van winstdeling, net als de Nederlandse en de meeste Belgische verzekerden.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van onze coöperatie en wordt gevormd door vertegenwoordigers van de leden. De algemene vergadering heeft de laatste stem in het beleid en benoemt de interne toezichthouders en bestuursleden. Een beschrijving van de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en het belang van leden wordt geborgd, is opgenomen in het hoofdstuk 'Governance & risicomanagement', in de paragraaf 'Governance'.

Algemene vergadering in 2020

In 2020 vergaderde de algemene vergadering twee keer: in januari en juni.

Op 18 januari kwamen onder andere de volgende zaken aan de orde:

- de voorgenomen overname van Yarden, waaronder de bij externe toezichthouders DNB en ACM ingediende aanvragen en het projectplan voor integratie;
- de voorgenomen uitbreiding van de algemene vergadering van DELA Groep met vier afdelingen, onder voorbehoud van de overname van Yarden. De overname vond niet plaats, waardoor de uitbreiding niet is geëffectueerd;
- het bedrijfsplan en de begroting 2020;
- de aanpassing van de premiemaatregel;
- het kapitaalbeleid;
- de vergoedingen van de raad van commissarissen. Als gevolg van de splitsing van de audit- en risicocommissie in een auditcommissie en een risicocommissie vindt er een herverdeling plaats. De totale vergoeding wijzigt hierdoor niet.

Op 6 juni werd een algemene vergadering gehouden die door een deel van de leden en aanwezigen via live streaming werd gevolgd. De betreffende leden hadden voorafgaand aan de vergadering een volmacht afgegeven. Als gevolg van de groeps grootte van maximaal 40 personen was de aanwezigheid in DOMUSDELA gelimiteerd en kon 1,5 meter afstand worden gewaarborgd. In deze vergadering kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- de update rond de coronapandemie en de impact hiervan op DELA;
- de update van het proces en de gebeurtenissen rond de voorgenomen overname van Yarden;
- de verkiezing van een lid van de vertrouwenscommissie. Conform artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement worden er vier leden benoemd. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Ieder jaar treedt een lid af volgens het rooster van aftreden, zodat in beginsel ieder jaar één nieuw lid instroomt. Er waren twee kandidaten. Na stemming werd de heer G.C.A.M. van Bree als lid herkozen;
- het jaarverslag 2019, waarbij ook de financiële realisatie in vergelijking met de begroting en het verslag van de raad van commissarissen aan de orde kwamen. De algemene vergadering stemde in met de jaarrekening en de resultaatbestemming en gaf decharge aan de leden van het bestuur voor het gevoerde beleid en aan de raad van commissarissen voor het gehouden toezicht;
- het remuneratierapport, waarbij werd vastgesteld dat de remuneratie op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden;
- de ontwikkeling van de gemiddelde uitvaartkosten;
- de premie-aanpassing van het DELA UitvaartPlan, inclusief de vaststelling hiervan;
- de winstdeling van het DELA CoöperatiespaarPlan, inclusief de vaststelling hiervan;
- het afscheid van dhr. Jansen als commissaris.

Ledenraadpleging

Om de ledenbelangen goed te kunnen behartigen, doen we onderzoek en maken we in samenspraak met onze leden keuzes over onder andere onze producten en bedrijfsvoering. Ledenraadpleging is daarin een belangrijk instrument. Sinds 2010 hebben wij een coöperatiepanel van en voor onze leden. In 2015 is dit panel omgezet naar een online panel, waardoor een grotere groep leden kan meedenken. Eind 2020 waren hierop ruim 2.300 leden (2019: ruim 2.100 leden) aangesloten. In 2020 hebben we het coöperatiepanel gevraagd hoe zij overledenen willen herdenken tijdens de coronapandemie. Ook hebben we verbeteringen gevraagd voor de brief over de nieuwe polis van de uitvaartverzekering en gevraagd wat zij van digitale diensten binnen de uitvaartverzekering vinden.

Alle resultaten zijn te lezen op <https://www.dela.nl/over-dela/over-cooperatie-dela/lid-van-cooperatie-dela/cooperatiepanel/terugkoppeling-van-onderzoeksresultaten>.

#2020

Uitbreiding dekking van DELA Uitvaartzorgplan

januari - DELA België

Op 1 januari biedt het DELA Uitvaartzorgplan extra bijstand. Nabestaanden kunnen een beroep doen op diensten zoals psychologische bijstand, repatriëring en vervroegde terugkeer van familieleden.



DELA verkozen tot één van twintig meest excellente bedrijven in België

februari - DELA België

DELA werd door televisiezender Kanaal Z verkozen tot 1 van de 20 meest excellente bedrijven in België. De zender wijdde daarom een mooie reportage aan onze organisatie.



Corona: eerste overledene

februari - DELA Nederland

De eerste Nederlander overlijdt aan de gevolgen van het coronavirus, voor zover bekend. Dit is ook het moment waarop coöperatie DELA voor het eerst met corona te maken krijgt.



Duitse DELA Levensverzekeringen winnen de German Brand Award

juni - DELA Duitsland

De DELA-Lebensversicherung wordt voor de tweede keer op rij uitgeroepen tot winnaar van de German Brand Award 2020. De German Brand Award eert jaarlijks bedrijven voor hun succesvolle merkmanagement in Duitsland. De Award wordt uitgereikt door de German Design Council, een van 's werelds toonaangevende competentiecentra voor communicatie en kennisoverdracht op het gebied van design, merken en innovatie.

Coöperatie DELA maakt bekend af te zien van overname Yarden

september - DELA Nederland / overname Yarden

Coöperatie DELA staakt haar plan om Yarden Uitvaartorganisatie over te nemen. De gedachte achter deze overname was dat een sterk collectief een verzwakt collectief helpt, zodat er één nog sterker collectief ontstaat. Voor DELA was het belangrijk dat Yarden zelfstandig financieel in herstel zou blijven. Nu dat Yarden voorlopig niet lijkt te lukken, heeft DELA besloten om die onzekere ontwikkeling niet af te wachten en stopt DELA haar overnameplan.

DELA België valt twee keer in de prijzen bij de DECAVI verzekeringstroeën

oktober - DELA België

DELA wint voor de vierde keer op rij de DECAVI-award voor beste uitvaartverzekering van België tijdens een virtuele uitreikingsceremonie. Daarnaast wint DELA ook de prijs voor beste digitale initiatief. De jury kiest hiervoor wegens de door DELA ontwikkelde unieke online polisaanvraag, die volledig digitaal kan worden ingevuld (inclusief medische acceptatie) én ondertekend via eID, itsme of SMS-code.

Overname Yarden

Aankondiging overname van uitvaartverzekeraar en -verzorger

Duitse DELA 'actief leven'-levensverzekering als beste uitgeroepen door Euro Magazin

oktober - DELA Duitsland

Het Euro Magazin onderzoekt, samen met Ascore Analyse, de levensverzekeringen van achttien aanbieders. De DELA aktiv Leben Risikolebensversicherung wordt uitgeroepen tot winnaar. Het onderzoek vond plaats op basis van 25 criteria en gaat bijvoorbeeld over gezondheidsvragen, spoedhulp en kosten. DELA eindigt met afstand op de eerste plaats.



DELA
pour eux, pour vous

Overname Yarden

Aankondiging overname van
uitvaartverzekeraar en -
verzorger

Gesprekken Yarden hervat

2021 - DELA Nederland / overname Yarden

Yarden neemt contact op met DELA om de gesprekken over de overname te hervatten.

Overname Yarden

Aankondiging overname van
uitvaartverzekeraar en -
verzorger

Yarden krijgt in hoger beroep gelijk en mag 'en bloc'-clausule doorvoeren

december - DELA Nederland / overname Yarden

In november ging Yarden in hoger beroep tegen de uitspraak van de polishouders. In december deed de rechter uitspraak ten gunste van Yarden en wees het vonnis van het kort geding af. De uitspraak van het hof bevestigt dat de zogenaamde 'en-bloc'-clausule door Yarden gebruikt mag worden.

Overname Yarden

Aankondiging overname van
uitvaartverzekeraar en -
verzorger

Consumentenbond ziet af van verdere juridische stappen tegen Yarden

2021 - DELA Nederland / overname Yarden

Verdere procedure zou het voortbestaan van Yarden – en daarmee de rechten van alle verzekerden - in gevaar brengen. Het doorzetten van deze strijd zou onverantwoord zijn want dan staan álle klanten van Yarden met lege handen. Dat wil ook de Consumentenbond niet. Omdat DELA er nu alle vertrouwen in heeft dat de herstelactie van Yarden van kracht blijft, wordt de overname alsnog mogelijk.

Onze financiën

De naam DELA is een afkorting van ‘Draagt Elkanders Lasten’. De coöperatie zet zich in voor haar leden, generatie op generatie. Hierbij ligt de nadruk op het bieden van een waardige uitvaart die waardevast én betaalbaar is. Een goede financiële uitgangspositie en huishouding van DELA zijn belangrijke randvoorwaarden tot een duurzaam financieel fundament. DELA Natura Groep richt zich hierbinnen op de verzekeringsactiviteiten.

De solvabiliteit, de graadmeter die aangeeft hoe financieel solide DELA Natura Groep ervoor staat, staat ultimo 2020 op 277 procent. Dat is een sterke solvabiliteit, hoewel deze wel iets is gedaald ten opzichte van 2019. Deze daling is in belangrijke mate gevolg van de lage rente ultimo 2020.

Het operationeel resultaat van DELA Natura Groep bedraagt € 50 miljoen euro en is met € 2 miljoen gedaald ten opzichte van 2019.

Het beleggingsresultaat liet enorme fluctuaties zien. Met de intrede van de coronapandemie daalden de koersen op de financiële markten vrijwel over de hele wereld. Eind 2020 zette het herstel in. Per saldo zijn de verliezen over 2020 goed gemaakt en zijn we geëindigd met een rendement van 1,40 procent.

De stijging van de gemiddelde uitvaartkosten van het naturapakket in Nederland bleef beperkt tot 2,0 procent.

De in 2020 toegekende winstdeling bedraagt € 43 miljoen en is hiermee nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van de een jaar eerder toegekende winstdeling. In 2021 zal de winstdeling echter naar verwachting lager zijn. De dekkingsgraad is in 2020 namelijk verder gedaald. De langdurig lage rente heeft een fors drukkend effect op de dekkingsgraad van de verzekeraar. De dekkingsgraad is op zijn beurt van belang voor het toe te kennen winstdelingspercentage. Dat is ons dilemma: ofschoon de financiële positie van de coöperatie ronduit uitstekend te noemen is, wat een waarborg is dat ook in de toekomst winstdeling verstrekt kan worden, zorgt de lage rente ervoor dat wij onze leden op korte termijn niet de winstdeling kunnen geven zoals beoogd.

Onze operationele bedrijfsvoering ondervindt vanzelfsprekend hinder van de coronapandemie, maar de continuïteit van DELA Natura Groep is geborgd.

Premie-inkomen

Na aftrek van de herverzekeringspremie ontving DELA Natura Groep € 516,8 miljoen aan premie-inkomen (2019: € 480,2 miljoen). De groei ten opzichte van een jaar eerder kwam hiermee uit op 8 procent (2019: 7 procent). In Nederland en België stegen de opbrengsten met 6 procent. In Duitsland verdriedubbelde DELA in premie-inkomen.

Premie-inkomen

€ x 1.000. Na aftrek van herverzekeringspremie

	2020	Vershil	2019
Nederland	377.563	+22.772	354.791
België	128.763	+6.851	121.912
Duitsland	10.466	+6.990	3.476
Totaal	516.792	+36.613	480.179

Mede door de coronapandemie is bij consumenten de focus op uitvaarten en hiermee uitvaartverzekeringen komen te staan. In Nederland bleef de concurrentie minder sterk door de financiële onzekerheid bij Yarden. Duitsland maakt, na introductie in 2018, vanaf 2019 een forse groei door. Per saldo steeg het premie-inkomen met circa € 37 miljoen.

Opbrengsten uit beleggingen

DELA kent een robuust businessmodel. Het gespreid beleggen van verzekeringspremies levert op lange termijn een structurele bijdrage aan onze coöperatie en haar leden. Door de aard van de verzekeringen -in de meeste gevallen: uitkeren bij overlijden- zijn de verplichtingen langlopend. Een dergelijke lange horizon vraagt om een meer offensieve beleggingsstrategie. Hierdoor kunnen de beleggingsresultaten meer fluctueren.

Over 2020 zagen we enorme fluctuaties. Met de intrede van de coronapandemie daalden de koersen op de financiële markten vrijwel over de hele wereld. Eind 2020 zette het herstel in. Per saldo heeft DELA de verliezen over 2020 goed gemaakt en was het rendement uiteindelijk 1,4 procent. Dit leidde tot een opbrengst voor DELA Natura Groep van € 86,0 miljoen (2019: € 669,9 miljoen). In sommige jaren werken de koersschommelingen in ons voordeel en andere jaren in ons nadeel. In 2019 was het beleggingsresultaat met een rendement van maar liefst 12,4 procent uitzonderlijk hoog. Ondanks de pandemie in 2020 en hieruit in grote delen van de wereld voortkomende recessie, zijn de hoge slotkoersen van de beleggingen in 2019 dus eigenlijk in 2020 behouden gebleven. Dat is goed nieuws, gegeven de omstandigheden.

De volatiliteit van de waarde van onze beleggingen is een direct gevolg van onze strategische beleggingskeuzes. Die zijn erop gericht om op de lange termijn het rendement te behalen waarop de premie is gebaseerd en daar bovenop de uitvaartkosteninflatie te verslaan. Door een gecalculeerd risico te accepteren in onze beleggingsstrategie verwachten we over de jaren heen een beter resultaat te bereiken. Een consequentie van dit beleid zijn de soms forse schommelingen in de waarde van onze beleggingsportefeuille. Daarom kan het beleggingsresultaat niet over de jaren heen worden vergeleken zonder rekening te houden met bijvoorbeeld fluctuaties op financiële markten.

DELA Natura Groep heeft in 2020 in haar assetmix van beleggingen een verdere beweging ingezet naar zogenaamde real assets. Tot real assets behoren bijvoorbeeld vastgoed, infrastructuur en land- en bosbouw. Door de lage correlatie met financiële assets zoals aandelen en obligaties vormen deze een goede aanvulling voor een gespreide beleggingsportefeuille.

In 2020 heeft DELA Natura Groep besloten de zogenaamde tail risk hedge af te bouwen. De hedge beschermt het belegd vermogen en treedt in werking indien de aandelenportefeuille meer dan 20 procent in waarde daalt. Daar staat tegenover dat het rendement daalt indien de hedge niet nodig is in verband met de kosten van het aanhouden van deze hedge. Hij werkt dus als een verzekering. Er is besloten dat DELA Natura Groep als verzekeraar gericht op de lange termijn zelf dit risico kan dragen.

Opbrengsten uit beleggingen

€ x 1.000

	2020	verschil	2019
Opbrengsten uit beleggingen	85.961	-583.942	669.903

Wij hebben vooral verzekeringen die uitkeren bij overlijden en een lange looptijd hebben. Daarom kunnen we het ons veroorloven om een groot deel te beleggen in aandelen en real assets. Dat levert op lange termijn naar verwachting hogere rendementen.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van DELA Natura Groep daalde met 4 procent tot € 50,0 miljoen (2019: 52,3 miljoen).

Operationeel resultaat*

€ x 1.000. Volgens operationele resultatenrekening

	2020	verschil	2019
Premieopbrengsten	516.792	8%	480.179
Opbrengsten beleggingen (toegerekend aan technische rekening)	144.482	5%	137.065
Overige omzet	148	1380%	10
Baten	661.422	7%	617.254
Lasten	611.392	8%	564.955
Operationeel resultaat	50.030	-4%	52.299

* rubricering aangepast ten opzichte van eerdere publicatie

Digitalisering als basis voor persoonlijke dienstverlening

Binnen DELA raakt de digitalisering de hele organisatie. De lijnorganisatie en IT zijn samen aan de slag een sterk fundament te bouwen voor persoonlijke dienstverlening, want dat is waar het om gaat. Voor de forse digitaliseringsopgave moet DELA niet alleen investeren in systemen en processen maar vooral ook in mensen. Om onze wendbaarheid te

kunnen vergroten, is het van belang om onze kosten te verlagen, te prioriteren en duidelijke keuzes te maken. Hierdoor komt er ook ruimte om de komende jaren extra te investeren in digitalisering, waaronder robotisering en artificial intelligence.

IT-veranderkalender

Belangrijkste applicaties

Naam	Beschrijving
Dolfijn	Met dit programma wordt het fundament gelegd voor de transitie naar een toekomstvast verzekeringslandschap. De ambitie is de meest klantgerichte verzekeraar te zijn, waarbij 'digitaal' de basis is en 'persoonlijk' de uitstraling. In 2020 is Dolfijn niet succesvol gebleken en is op basis van een second opinion het programma geherstructureerd en de complexiteit ervan gereduceerd. Er zijn diverse verbeteringen doorgevoerd, waarna het programma weer voortvarend is uitvoering is genomen.
Panda	De doelstelling van Panda is om continuïteit te borgen, de in- en excasso en debiteuren- / crediteurenprocessen efficiënter te maken en de beschikbaarheid van actuele financiële informatie te verbeteren. Het is de bedoeling dat er na een succesvolle implementatie afscheid wordt genomen van bestaande financiële systemen, waardoor uiteindelijk ook een kostenbesparing wordt gerealiseerd.
Olifant	Met het programma Olifant wordt één uitvaartproces gehanteerd, waarbij iedereen de gelegenheid krijgt om wensen vast te leggen, een uitvaart (of deel daarvan) zelf te regelen en diarbaren te herinneren op een manier die bij het lid / de verzekerde past. Digitalisering, platformisering, nieuwe samenwerkingen en veranderende klantwensen hebben een grote impact op het speelveld.
Reserveren	Deze ontwikkeling van de reserveringstool voor de crematoria is al enkele jaren geleden gestart. De reserveringstool geeft de klant meer zelfsturing en inzicht in de status van de reservering.



> Lees het interview: [Vergroting van ons digitaal meesterschap](#)

Gemiddelde uitvaartkosten

Ieder jaar volgt DELA de gemiddelde uitvaartkosten in Nederland nauwgezet. Het beleid is erop gericht om onze leden, naast het uitkeren van verzekerde sommen, ook de uitvaartkosteninflatie zoveel mogelijk te compenseren. De gemiddelde uitvaartkosten bedroegen € 4.383 (2019: € 4.298) en stegen hiermee ten opzichte van een jaar eerder met € 85 ofwel 2,0 procent (2019: € 110 ofwel 2,6 procent).

Gemiddelde uitvaartkosten

'in €. Voor Natura-verzekering in Nederland, per volwassene

	2020	Vershil	2019
Gemiddelde uitvaartkosten	4.383	2,0%	4.298

Dekkingsgraad

De dekkingsgraad drukt de marktwaarde van de beleggingen uit in procenten van de marktwaarde van de gegarandeerde verplichtingen en hangt hiermee af van factoren als rente, sterfte- en kostenontwikkelingen. De gemiddelde dekkingsgraad over een jaar is (mede)bepalend voor de winstdelingregeling voor het opvolgende jaar.

In januari 2020 heeft de algemene vergadering met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2019 de dekkingsgraad als onderdeel van de winstdelingsregeling aangepast. Er wordt nu één dekkingsgraad gehanteerd voor alle winstdelende producten in Nederland, België en Duitsland. Bovendien worden beleggingskosten, voor zover deze hoger zijn dan die van een door ons gedefiniëerde, passieve beleggingsmix, niet meer in de dekkingsgraad meegenomen.

De dekkingsgraad van DELA Natura Groep bedroeg aan het begin van het verslagjaar 151 procent en eindigde in 2020 op 116 procent. Hierna leggen we uit welke factoren de daling veroorzaken. De belangrijkste is de rentedaling. In 2020 is de 20-jaars rente gedaald van 0,61 procent begin januari naar 0,00 procent eind december.

De gemiddelde dekkingsgraad van DELA Natura Groep over 2020 kwam uit op 122 procent (2019: 156 procent). Dit gemiddelde vormt de basis voor de winstdeling in het opvolgende jaar.

Winstdeling

DELA wil haar leden een waardevaste uitvaart bieden. De kosten van een uitvaart stijgen over tijd als gevolg van inflatie. De premie stijgt dan mee, niet alleen door de inflatie, maar ook door de zogenaamde backservice. Dat zit zo: als een uitvaart in prijs stijgt gedurende de looptijd van de uitvaartverzekering, is de inleg over achterliggende jaren gebaseerd op een te lage verzekerde waarde. Dit verschil moet in de toekomst worden bijgebeend. Deze correctie noemen we backservice. Zo leidt een prijsstijging van een uitvaart in beginsel tot een hogere percentuele stijging van de premie.

Met winstdeling wil DELA Natura Groep deze premieverhoging beperken. De omvang van de winstdeling hangt samen met de inflatie: hoe hoger de inflatie, hoe hoger de backservice en hoe meer winstdeling we in principe geven. Omdat DELA Natura Groep in het belang van onze leden altijd financieel solide moet blijven, gelden er wel bepaalde beperkingen aan de mate waarin winstdeling kan worden ingezet. Een van de beperkingen is de gemiddelde dekkingsgraad gedurende de afgelopen twaalf maanden. Wanneer de gemiddelde dekkingsgraad 210 procent of hoger is dan volgt een volledige winstdeling. Bij een gemiddelde dekkingsgraad tussen 120 procent en 210 procent is er een gedeeltelijke winstdeling. Onder de 120 procent is er geen winstdeling. Als de 20-jaarsrente onder de 1 procent duikt én de dekkingsgraad is lager dan 120 procent dan wordt er een premiemaatregel (additionele premieverhoging) toegepast.

Aan de hand van scenario's wordt jaarlijks bepaald wat het beste is voor de leden: op lange termijn opdat de coöperatie financieel solide blijft én op korte termijn opdat de premies maar beperkt stijgen. Het ledenbelang staat altijd voorop: het gaat om de keuze tussen ledenbelangen op korte en lange termijn.

In 2020 is een winstdeling gegeven van € 43 miljoen. De winstdeling ligt hiermee op vergelijkbaar niveau als die in 2019 (€ 42 miljoen).

De winstdeling in 2021 zal lager uitvallen. De gemiddelde dekkinggraad over 2020 ligt met 122% nog net boven de norm van 120% waardoor het nemen van een premiemaatregel niet noodzakelijk is. De winstdeling over 2021 dient nog te worden vastgesteld.

Winstdeling

€ x 1.000

	2020	2019	2018
Toegekend	42.994	42.323	42.321

De keuze tussen meer of minder premieverhoging is een keuze tussen ledenbelang op de lange en korte termijn.

Solvabiliteitsratio

DELA bepaalt de solvabiliteit op basis van Solvency II, vandaar de naam Solvency-II-ratio. Het gaat hier om Europese rekenregels waarbij voor het bepalen van de solvabiliteit rekening wordt gehouden met de risico's die in de balans van de verzekeraar zijn opgenomen. De Solvency-II regelgeving vereist voldoende solvabiliteit als randvoorwaarde voor de winstdeling. DELA streeft naar een optimaal evenwicht tussen het beleggingsbeleid, de winstdeling en de solvabiliteitsratio.

De solvabiliteitsratio van DELA Natura Groep is gedaald van 311 procent tot 277 procent ultimo jaar.

De aanpassing van de premiemaatregel (zoals in dit hoofdstuk weergegeven bij de paragraaf Winstdeling) zorgde voor een stijging van de solvabiliteitsratio met 71%-punt. De ontwikkelingen van de economische parameters, vooral de rentedaling, resulteerden in een daling van 59%-punt. Door een verbetering in het economische model daalde de ratio met 25%-punt. De afbouw van de tail risk hedge op aandelen (zoals weergegeven bij de paragraaf Beleggingen) resulteerde in een daling van 19%-punt. Overige ontwikkelingen droegen per saldo bij aan een daling van de solvabiliteitsratio van 2%-punt.

De solvabiliteitsratio houdt rekening met de marktwaarde van onze beleggingen én de verplichtingen aan de polishouders: in verzekeringstermen de technische voorzieningen. Onze verplichtingen moeten worden verdisconteerd met de actuele rente. Met onze beleggingen behaalden we de afgelopen tien jaar gemiddeld 4,5% rendement. De komende jaren verwachten we gemiddeld 3,9% rendement te behalen. Dit mogen we echter niet incalculeren in onze verplichtingen; de actuele rente blijft hiervoor de grondslag. Bij de introductie van Solvency-II in 2016 was de rente circa 1,5%, eind 2020 staat deze op het historische dieptepunt van 0,00 procent. Hierdoor heeft DELA te maken met een sterk drukkend effect van de rente op de solvabiliteitsratio.

Solvabiliteitsratio

Percentage. Conform Solvency-II. Drukkend en verruimend effect in %-punt

	Primo	Drukkend effect	Verruimend effect	Ultimo
Primo	311%			
Aanpassing economische parameters (vooral rente)		-59%		
Aanpassing economisch model		-25%		
Aanpassing afbouw tail risk hedge		-19%		
Overige effecten		-2%		
		-105%		
Aanpassingen van premiemaatregel			71%	
Ultimo				277%

Conclusie financiële positie

Met de in deze paragraaf vermelde resultaten wordt onderstreept dat DELA een uniek en zeer robuust businessmodel heeft. De keuze tussen meer of minder premieverhoging wordt altijd in het belang van onze leden en klanten gemaakt en is een consequentie van uitvoering van beleid dat ledenvertegenwoordigers in de algemene vergadering hebben vastgesteld. De keuze tussen meer of minder premieverhoging is een keuze tussen ledenbelang op de lange en korte termijn. Bij DELA delen de leden in de lasten, zodat zij op de lange termijn extra lusten ontvangen die de lasten ver te boven gaan. Dat is de kracht van onze coöperatie.



> Lees het interview: [Financieel stabiel in 2020, ondanks corona](#)

#2020

Assekurata bevestigt DELA's klantvredenheid en kapitaalkracht**januari - DELA Duitsland**

Volgens recent onderzoek van analyse- en adviesbureau Assekurata Solutions beveelt negentig procent van alle klanten DELA-levensverzekeringen aan anderen aan. Net als in 2019 presteert DELA beter dan de benchmark voor levensverzekeringen en bewijst daarmee dat de DELA-klanten zeer tevreden zijn. Opnieuw ontvangt DELA een A-rating, met stabiele vooruitzichten voor kredietwaardigheid en kapitaalkracht.

**Corona: DELA in gesprek met winkeliers over huurbetaling****mei - DELA Nederland**

Door de coronacrisis zien veel winkeliers hun omzet teruglopen. Om deze ondernemers tegemoet te komen, is DELA bereid een deel van de huur uit te stellen. Hiermee omarmt DELA ook het Steunakkoord voor de retailsector.

Onze mensen

Het jaar 2020 was door de coronapandemie een extreem druk en ingrijpend jaar voor onze mensen. We kregen te maken met tal van beperkende maatregelen voor ons functioneren en welbevinden, zowel zakelijk als privé. Om de kwaliteit van de dienstverlening goed en op niveau te houden, moest DELA, met name in het uitvaartbedrijf in meerdere regio's maar ook binnen DELA Natura Groep, opschalen en werd er in de avonduren, weekenden en feestdagen doorgewerkt. Die drukte is nog niet voorbij. Collega's zijn en worden geconfronteerd met quarantainemaatregelen en ziekte van andere collega's, waardoor de capaciteit van de organisatie onder druk staat. Met andere woorden: we hebben meer werk, met minder mensen, waardoor andere collega's weer extra belast worden.

De solidariteit onder medewerkers is enorm groot. Waar onze leden het hart van de coöperatie vormen, zijn onze mensen de drijvende kracht achter de coöperatie en dat is in 2020 meer dan ooit duidelijk geworden. Meer dan 2.000 medewerkers, werkend vanuit drie landen, geven dagelijks op betrokken, integere en ondernemende wijze invulling aan de missie van DELA Groep. Voor de verzekeraar DELA Natura Groep betreft dit 590 medewerkers.

Deze aanpak zien we terug in de resultaten van de Great Place to Work (GpW)- meting die jaarlijks plaatsvindt. In Nederland scoorde DELA in 2020 voor de derde keer op rij als eerste in de categorie grote bedrijven. DELA België steeg in 2020 naar de vierde positie in de categorie grote bedrijven.

Bij DELA doet iedereen ertoe. Vertrouwen krijgt iedere collega vanaf de eerste dag. Betrokkenheid is geworteld in de kern van onze cultuur. Want DELA, dat zijn we samen.

Uitkomsten onderzoek naar goed werkgeverschap

Om te zien wat onze mensen vinden en waar we staan in verhouding tot bedrijven van soortgelijke omvang, neemt DELA Natura Groep op concernniveau binnen DELA jaarlijks deel aan het onderzoek van Great Place to Work (GPtW). In GPtW staan vertrouwen, trots en kameraadschap als sleutel tot goed werkgeverschap centraal. Zowel voor Nederland als België is de score van DELA Groep eind 2020 op hetzelfde hoge niveau gebleven als een jaar eerder. In Nederland had DELA weer een trustindex van 88 punten en in België weer 87 punten. In enkele jaren is hiermee een hele mooie ontwikkeling doorgemaakt en in het verslagjaar is het hoge niveau geëvenaard. In Duitsland is er nog geen GPtW-onderzoek uitgevoerd.

Medewerkertevredenheid

GPtW-score (Great Place to Work) Wordt gemeten op niveau van DELA Groep.

	2020	2019	2018	2017	2016
Nederland (categorie >250 medewerkers)	88	88	89	84	81
België (categorie >500 medewerkers)	87	87	87	83	79

Beste werkgever

DELA heeft opnieuw de eerste prijs in de wacht gesleept en mag zich ook in 2020 de beste werkgever van Nederland noemen. Dat dit nu voor de derde keer op rij gebeurt is een fantastisch resultaat. Vooral omdat daaruit de waardering van onze medewerkers spreekt voor DELA als werkgever. Samen met alle collega's hebben we deze prestatie neergezet. Onze overtuiging is dat wanneer onze mensen zich gelukkig voelen in hun werk, we dit terugzien in het resultaat van onze dienstverlening. Die overtuiging hadden we al en wordt nu opnieuw bevestigd.

Ook DELA België deed het erg goed en eindigde in 2020 op de vierde plaats van Best Workplaces (2019: zesde plaats). We zijn ontzettend trots op deze erkenning. Het is een blijk van waardering en bevestigt dat collega's zich gehoord voelen. Samen werken we hier dagelijks hard aan.

Op de lijst van Best Workplaces wordt de rangorde beïnvloed door twee onderdelen: het jaarlijkse medewerkersonderzoek dat voor twee derde meetelt, en de feedback op de culture audit die voor een derde meeweegt.



> Lees het interview: [Best place to work, drie keer op rij!](#)

Gezondheid

DELA stelt zich ten doel dat iedere medewerker fysiek en mentaal gezond is en in staat is om werk uit te voeren, nu en in de toekomst. De extra aandacht voor gezondheid (hier bedoeld in de tegenovergestelde betekenis van verzuim) heeft er toe geleid dat we het mooie gezondheidscijfer hebben kunnen behouden in een extreem uitdagend jaar. Diverse programma's, vooral gericht op het voorkomen van de negatieve gevolgen van de coronasituatie, zijn in uitvoering of ontwikkeling om het verzuim tegen te gaan en de gezondheid te bevorderen.

DELA hanteert voor verzuim het eigen regie-model. Dit model is in 2019 ingevoerd vanuit de overtuiging dat ziekte iedereen kan overkomen, maar verzuim een keuze is. Leidinggevende en medewerkers gaan daarom met elkaar in gesprek over het verzuimgedrag -niet over de ziekte- en overleggen met elkaar welke keuze passend is. Deze aanpak spreekt de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker aan. Hiermee wordt het werkplezier voor onze mensen verhoogd.

In 2020 vond een onderzoek plaats onder leidinggevendenden binnen DELA Nederland. Zij ontvingen een vragenlijst vanuit Arbo en Gezondheid over het Eigen Regie-model. Circa 75% heeft de enquête ingevuld. Nagenoeg alle respondenten vindt de rol van de casemanager/regievoerder passend bij de functie van leidinggevende. Een aanzienlijk meerderheid van leidinggevendenden geeft aan voldoende handvaten en vaardigheden te hebben bij het omgaan met verzuim. Bij het voorkomen ervan, de preventie, ligt dit percentage lager. De conclusies van het onderzoek zijn dat het model positief wordt beleefd, maar er bij langdurig of complex verzuim behoefte is aan meer begeleiding vanuit Arbo en Gezondheid of de bedrijfsarts. DELA wil in de toekomst meer datagedreven sturen op verzuim, meer mogelijkheden aanbieden om de kennis te vergroten, de aandacht voor preventie verhogen en de voor verzuim gebruikte softwaretool verder verbeteren.

Verzuim

%. Verzuimduur tot 2 jaar. België: verzuimduur tot 1 jaar.

	2020	verschil	2019
Nederland	4,1%	-0,1%	4,2%
België	2,5%	-0,5%	3,0%
Duitsland	3,8%	0,5%	3,3%

Over 2020 zien we het verzuim bij DELA Natura Groep verder dalen. Zowel in Nederland en België verbetert hierdoor het totale verzuimcijfer. In Nederland bedraagt dit 4,1 procent (2019: 4,2 procent), in België 2,5 procent (2019: 3,0 procent). Alleen in Duitsland is sprake van een stijging. Het betreft hier een relatief klein team van 23 medewerkers waar het verzuim weliswaar is gestegen naar 3,8 procent (2019: 3,3 procent) maar dit zich nog steeds op een beter niveau bevindt dan in de overige twee landen. Hoewel DELA Natura Groep geen totaalcijfer voor verzuim publiceert in verband met definitieverschillen per land, kunnen we hieruit concluderen dat er -ondanks de coronapandemie- een verbetering is opgetreden.

Funciehuis

Binnen Nederland werkt DELA Natura Groep samen met de uitvaartcollega's van DELA aan vereenvoudiging van het funciehuis. Hiermee worden twee doelen bereikt: in het zeer uitgebreid funciehuis waren functieprofielen niet altijd even goed op elkaar afgestemd. Het project zorgt voor een beter beheer- en beheersbaar funciehuis dat bovendien de gewenste instroom en doorstroom van medewerkers goed ondersteunt. DELA wil ook graag dat het funciehuis marktconform is. De meer afdelingsspecifieke taken en verantwoordelijkheden staan niet meer beschreven: er wordt gewerkt met functiefamilies. Valt een functieniveau lager uit, dan blijft de medewerker het perspectief van zijn huidige functie behouden. Er zijn dus geen negatieve arbeidsvoorwaardelijke consequenties voor de huidige functiehouders.

Voorkomen van bedrijfsongevallen

De registratie van bedrijfsongevallen vindt plaats op concernniveau binnen DELA Groep. In 2020 zijn in Nederland 13 ongevallen bij Arbo & Gezondheid gemeld (2019: 16). Deze ongevallen kunnen verdeeld worden in twee categorieën: een bedrijfsongeval en een regresgeval. Een bedrijfsongeval vindt plaats op de werkplek, een regresgeval is een ongeluk dat wordt veroorzaakt door derden (vaak in het verkeer). Gedurende 2020 zijn 11 bedrijfsongevallen (2019: 14) en 2 regresgevallen (2019: 2) gemeld. Het meest voorkomend in 2020 was het prikincident (4x). Een jaar eerder was dat uitglijden. Hier zijn maatregelen voor getroffen in de vorm van goede voorlichting over bijvoorbeeld het direct oppoetsen van water dat is gemorst op de vloer. In 2020 resulteerde dit in geen enkel ongeval in deze categorie.

In België spreken we van een arbeidsongeval wanneer er minstens één dag arbeidsongeschiktheid volgt. Een incident wil zeggen dat iets is voorgevallen, maar geen arbeidsongeschiktheid volgde. De arbeidsongevallen en incidenten worden nauwgezet gevolgd. In 2020 was er sprake van 6 arbeidsongevallen (2019: 9) en 9 incidenten (2019: 11). Zes incidenten hebben te maken met val. Er waren drie auto-ongevallen en drie prikincidenten.

Diversiteit

DELA hecht eraan dat het bestand aan medewerkers een afspiegeling vormt van de samenleving. Bij DELA werken relatief veel vrouwen, meer dan mannen. In leidinggevende posities wordt overal de 30%-verhouding (minimum voor vrouwen en mannen) gehaald. Alleen bij het bestuur is dit niet het geval, aangezien er in 2020 geen mutatie is geweest. Bij mutatie wordt met diversiteitsdoelen rekening gehouden. Van het voltallige personeel van DELA Groep is 64% vrouw. Bij DELA Natura Groep bedraagt dit aandeel 57%. Het voldoen aan andere aspecten van diversiteit, waaronder het tewerkstellen van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt in het kader van de Participatiewet, vinden we als werkgever ook vanzelfsprekend.

Het beleid dat we hanteren is dat we niemand uitsluiten. Iedereen is welkom bij DELA, ongeacht rang of stand. De meeste vacatures worden via de sites www.werkenbij.dela.nl en www.delajobs.be gepost. Voor de werving van specialistische functies werken we soms samen met partners. Maar altijd staan onze kernwaarden voorop: of je bij ons past is belangrijker dan iets goed kunnen doen. Want dat kunnen we je ook zelf leren. Circa evenveel kandidaten als in 2019 hebben in 2020 bij DELA Groep in Nederland gesolliciteerd, zo'n 2.600. DELA Groep in België ontving de belangstelling van circa 1.850 kandidaten, waar dit in 2019 1.180 kandidaten betrof.

Medewerkers en diversiteit

Aantal medewerkers

	2020			2019		
	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
Nederland						
Directie	6	2	8	6	1	7
Hoger kader	15	13	28	11	15	26
Middenkader	3	7	10	4	6	10
Overige medewerkers	173	242	415	161	242	403
Totaal	197	264	461	182	264	446
België						
Directie	-	-	-	-	1	1
Hoger kader	2	2	4	1	2	3
Middenkader	1	8	9	-	7	7
Overige medewerkers	40	53	93	37	60	97
Totaal	43	63	106	38	70	108
Duitsland*						
Middenkader	1	-	1	-	-	-
Overige medewerkers	10	12	22	8	11	19
Totaal	11	12	23	8	11	19
DELA Natura Groep						
Directie	6	2	8	6	2	8
Hoger kader	17	15	32	12	17	29
Middenkader	5	15	20	4	13	17
Overige medewerkers	223	307	530	206	313	519
Totaal	251	339	590	228	345	573

* Directie Duitsland maakt geen onderdeel uit van medewerkersbestand.

Wet arbeidsmarkt in balans

Begin 2020 trad in Nederland de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) in werking. Deze wet bevat een pakket aan maatregelen dat de verschillen tussen vast en flexwerk moet verkleinen. Hierdoor is het voor werkgevers aantrekkelijker geworden om mensen een vast contract aan te bieden, terwijl flexibel werk mogelijk blijft waar het werk dat vraagt. De gedachte achter deze wet past bij DELA. Wij binden mensen graag aan ons en medewerkers krijgen vertrouwen vanaf de eerste dag. Daar past een vast contract bij. Tegelijkertijd vraagt ons werk ook om een flexibele schil. Dat is bij IT zo, omdat daar grote projecten lopen. Ook in het uitvaartbedrijf zijn flexibele krachten nodig om pieken op te vangen.

DELA Natura Groep stelt haar werknemers in Nederland in de gelegenheid om 8 uur per jaar (werknemers)vrijwilligerswerk te doen. Dit betekent dat tijdens werktijd, naar rato van de contracturen bij een fulltime dienstverband, vrijwilligerswerk mag worden gedaan.

Ondernemingsraad

DELA Nederland en DELA België hebben ieder een eigen ondernemingsraad (OR). deze functioneert op niveau van DELA Groep. Hieronder doen beide raden verslag over 2020.

OR-leden Nederland

Ultimo jaar

Naam	Functie
Norman van der Loop	Voorzitter
Judith van Gerwen	Vicevoorzitter
Peter Engelen	Lid dagelijks bestuur
René Jansen	Lid dagelijks bestuur
Roger Mutsaers	Lid dagelijks bestuur
Sanna Arnold	OR-lid
Paul Beaumont	OR-lid
Roger Dautzenberg	OR-lid
Mohamed El-Idrissi	OR-lid
Etienne Habets	OR-lid
Fred Koekkoek	OR-lid
Chantal van Kruijsdijk	OR-lid
Vincent van Leeuwen	OR-lid
Danny Noten	OR-lid
Maarten Schepen	OR-lid
Melanie Willems	Ambtelijk secretaris

DELA Nederland

De OR adviseerde in 2020:

- Het voorgenomen besluit om de regiomanagers niet langer direct onder de directeur Uitvaartverzorging te laten vallen, hiervoor het Managementteam met één persoon uit te breiden en terug te gaan naar vier clusters ongewijzigd door te voeren.
- Het voorgenomen besluit om als coöperatie DELA te stoppen met het geven van direct advies ongewijzigd door te voeren.
- Het voorgenomen besluit om als proef een team op te richten dat zich met verruimde openingstijden volledig richt op digitaal klantcontact via social media (webcare) en op klachten over DELA op online bronnen, ongewijzigd door te voeren.
- Het voorgenomen besluit om alle DELA business analisten en de 'Business Analyse'-lijn toe te voegen aan de afdeling 'Richten' van IT ongewijzigd door te voeren.
- Het voorgenomen besluit om de samenwerking met Myosotis op te zeggen en per 1 juni 2021 de uitvaarten in deze regio (Amsterdam, Almere en het Gooi) met eigen uitvaartverzorging uit te voeren ongewijzigd door te voeren.
- Het voorgenomen besluit om productgericht te gaan organiseren van het functioneel ingerichte team Tribe IT ongewijzigd door te voeren, na de toezegging dat er zo veel als mogelijk rekening wordt gehouden met de voorkeursrol van de medewerker en met tijd om te wennen.

De OR heeft instemming verleend aan:

- Het voorgenomen besluit om medewerkers Klantenservice op vrijwillige basis de e-mails en chats aan deze afdeling op zaterdag en zondag te laten beantwoorden. Hierbij adviseerde de OR om een extra planningscheck in te bouwen om te voorkomen dat medewerkers Klantenservice meer dan 10 dagen achter elkaar werkzaamheden voor DELA verrichten. En wees hij op het risico van sociale druk binnen teams om in het weekend te werken. Toegezegd werd dat het management alles zal doen om deze sociale druk te voorkomen.
- Het voorgenomen besluit om Sanne Vervoort als preventiemedewerker bij DELA aan te stellen;
- Het voorgenomen besluit om de salarisschalen van DELA in lijn te brengen met de beleidsschalen zoals die in de Algemene Markt worden gezien.
- Het voorgenomen besluit om het DELA-functiehuis te optimaliseren door te gaan werken met functiefamilies.

De OR heeft een initiatiefvoorstel ingediend rondom de leasereling. Het initiatief om de maximale CO2-uitstoot voor elke leasecategorie gelijk te trekken naar 110 gram per kilometer werd door de directie overgenomen. De OR diende dit initiatief in omdat hij vindt dat het bij het aan banden leggen van milieubelasting het niet zou mogen uitmaken welk functieniveau – want daarop zijn de leasecategorieën gebaseerd – een medewerker heeft. Bovendien wordt met het gelijktrekken van de CO2-uitstoot naar 110 gram per kilometer in elke leasecategorie van DELA de Greenleave-norm gehaald én krijgen DELA-medewerkers in de laagste leasecategorie iets meer mogelijkheden bij het kiezen van een (elektrische) auto.

DELA België

De OR verleende in 2020 goedkeuring aan:

- Vrijstelling van publicatie van een sub-consolidatie over 2019 op niveau van de Belgische DELA Holding groep en de Belgische vennootschappen (omdat wordt gerapporteerd op niveau van DELA Groep).
- Het voorstel van communicatie over groepsverzekeringen omtrent samenstelling premie.
- De samenstelling van het stembureau.
- CAO Tijdsparen Verzekeren, waaronder de mogelijkheid om maximaal 10 vakantiedagen van 2020 en 10 vakantiedagen van 2021 over te dragen naar het tijdsparen.

De OR besprak verder onder andere de coronaontwikkelingen, kerncijfers, kwartaalcijfers, de personeelsontwikkeling (waaronder de aantallen, in- en uit dienst, schorsingen, ziekteverzuim en uitbestedingen).

OR-leden België

Ultimo jaar

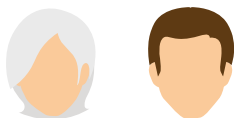
Naam	Functie
Sandra Schellekens	Namens werkgever
Ludo Verstraete	Namens werkgever
Bruno Moors	Plaatsvervangend lid, namens werkgever
Kristof de Buck	Namens ACV
Ronny Bulcke	Namens ACV
Judith Cornelissens	Namens ACV
Patrick Neys	Namens ACV
Martine Verhoeven	Namens ACV
Malina Bucataru	Namens ABVV
Shana De Laet	Namens ABVV

Medewerkers Nederland

Gemiddelde leeftijd

2020
44,6
jaar

2019
44,7
jaar



Duur dienstverband

2020
9,5
jaar

2019
9,8
jaar



Aantal medewerkers

2020
461
403 FTE

2019
446
383 FTE

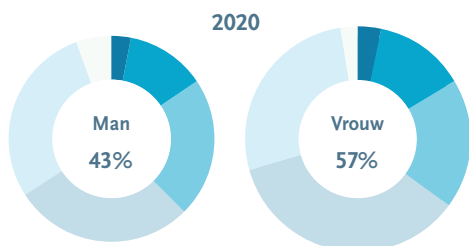


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2020			2019		
	Aantal	FTE	Verzuim	Aantal	FTE	Verzuim
Coöperatie en Verzekeren	66	60	3,5%	68	62	0,7%
Holding-Stafdiensten	235	215	4,0%	237	211	3,0%
Klantcentrum	151	121	4,9%	124	95	9,0%
Vastgoed	9	7	1,7%	17	15	4,3%
Totaal	461	403	4,2%	446	383	4,2%

Leeftijdsopbouw



	2020		2019	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	1	3	-	7
25 < 35 jaar	25	74	26	67
35 < 45 jaar	64	67	60	58
45 < 55 jaar	65	77	56	87
55 < 65 jaar	40	40	38	40
≥ 65 jaar	2	3	2	5
Totaal	197	264	182	264
	43%	57%	41%	57%

Medewerkers België

Gemiddelde leeftijd

2020
45,3
jaar

2019
44,1
jaar



Duur dienstverband

2020
9,0
jaar

2019
9,3
jaar



Aantal medewerkers

2020
106
100 FTE

2019
108
100 FTE

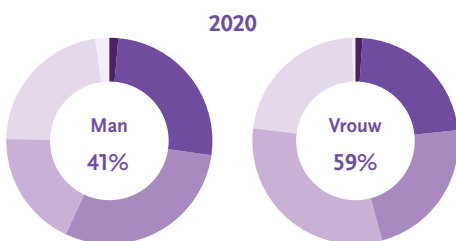


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2020			2019		
	Aantal	FTE	Verzuim*	Aantal	FTE	Verzuim*
Verzekeren	106	100	2,5%	108	100	3,0%
*Verzuim, kort (minder dan 30 dagen) en middellang (tussen 1 maand en 1 jaar)						
Sector	106	100	2,5%	108	100	3,0%

Leeftijdsopbouw



	2020		2019	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	-	-	-	-
25 < 35 jaar	13	17	12	18
35 < 45 jaar	12	15	11	18
45 < 55 jaar	7	16	5	16
55 < 65 jaar	11	14	10	17
≥ 65 jaar	-	1	-	1
Totaal	43	63	38	70
	41%	59%	35%	65%

Medewerkers Duitsland

Gemiddelde leeftijd

2020
42,0
jaar

2019
38,7
jaar



Duur dienstverband

2020
1,3
jaar

2019
2,0
jaar



Aantal medewerkers

2020
23
23 FTE

2019
19
19 FTE

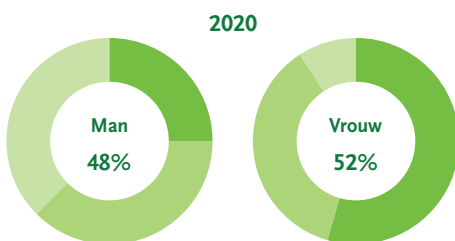


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2020			2019		
	Aantal	FTE	Verzuim	Aantal	FTE	Verzuim
Verzekeren	23	23	3,8%	19	19	3,3%
Totaal	23	23	3,8%	19	19	3,3%

Leeftijdsopbouw



	2020		2019	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	-	-	-	-
25 < 35 jaar	1	5	2	6
35 < 45 jaar	5	4	3	4
45 < 55 jaar	4	1	3	1
55 < 65 jaar	1	2	-	-
≥ 65 jaar	-	-	-	-
Totaal	11	12	8	11
	48%	52%	42%	58%

Onze omgeving

Voor het MVO-beleid en het reputatiemanagement volgt DELA Natura Groep het beleid van DELA Groep. Hieronder wordt weergegeven welke resultaten DELA Groep hiermee heeft bereikt.

Als coöperatie zijn we onderling solidair en helpen we elkaar. Met onze dienstverlening verbinden we generaties en bij onze coöperatie worden voortdurend nieuwe generaties verwelkomd. Daarom willen we onze wereld op een betere manier achterlaten voor de huidige en toekomstige generaties.

In 2020 heeft DELA Nederland daarom het MVO-beleid verbreed. We hadden twee doelstellingen: CO2-reductie en minder papier verbruiken. Dat zijn er vier geworden: duurzame uitvaarten, CO2-reductie, meer duurzaam materiaalgebruik en inclusiviteit. Er zijn in het verslagjaar mooie stappen gezet op verschillende terreinen.

Als belegger hebben we onze criteria om duurzaam te kunnen beleggen verder aangescherpt. We volgen internationale en nationale richtlijnen, hanteren een uitsluitingenlijst, gebruiken onze stem op aandeelhoudersvergaderingen om bedrijven duurzaam verder te brengen en we beleggen in groene obligaties.

We doen dit alles vanuit onze eigen overtuiging, onze solidariteit en collectieve kracht. Tegelijkertijd hopen we natuurlijk dat de maatschappij dit weet te waarderen en dat de acties bijdragen aan onze goede reputatie. DELA geniet een robuuste en sterke reputatie en onze activiteiten zijn er mede op gericht om deze te behouden en versterken. Ook dat is in 2020 goed gelukt, ondanks de drukte in onze bedrijfsvoering als gevolg van de coronapandemie. Onze reputatie hebben we verder weten te verbeteren.

MVO-beleid

In 2020 is voor DELA Groep in Nederland een nieuw MVO-beleid opgesteld. DELA Natura Groep volgt dit beleid. Hieronder beschrijven we de vier doelen en bereikte resultaten:

We zijn dé specialist in duurzame uitvaarten*

* op concernniveau, niet binnen DELA Natura Groep

In 2030 wil coöperatie DELA Groep dé kennisspecialist en marktleider zijn op het gebied van duurzame uitvaarten. In het verslagjaar ontwikkelden we de DELA Duurzame Uitvaart; een pakket van drie laagdrempelige keuzes met relatief veel impact. Daar vallen onder:

1. Een kist met het GreenLeave-keurmerk;
2. Geen rouwauto (de uitvaart vindt plaats op een locatie) of een rouwauto die aan bepaalde duurzaamheidseisen voldoet;
3. Een digitale rouwkaart of rouwkaarten gedrukt op duurzaam papier.

We brengen onze CO2-uitstoot terug naar nul in 2030

DELA heeft een elektrische crematieoven laten ontwikkelen. In Geleen staat de eerste van Nederland. In Maastricht is er in 2020 ook een geplaatst en in gebruik genomen en in ons nieuwe crematorium in Groningen komt er ook een, net als in ons te verbouwen crematorium in Bilthoven. Ondanks dat het verbruikte gas is vergroend en derhalve niet meeweegt in onze CO2-footprint, willen we zoveel mogelijk naar energie overschakelen die meteen in de bron duurzaam is.

Ook in onze beleggingsportefeuille proberen we de CO2-footprint terug te brengen. Zo hebben we een 50% reductie in CO2-uitstoot gerealiseerd door herschikking van de portefeuille voor Noord-Amerika en Asia-Pacific.

We gebruiken duurzaam geproduceerde materialen. Afval krijgt waar mogelijk een duurzame bestemming

We willen slim omgaan met grondstoffen, omdat ze eindig zijn. Binnen DELA zijn we aan het onderzoeken hoe we ons gebruik van materialen kunnen minimaliseren. Dat doen we op drie punten:

1. de hoeveelheid natuurlijke grondstoffen die ervoor nodig zijn;
2. de sociale omstandigheden waaronder ze gemaakt, verwerkt en vervoerd worden;
3. de CO2-uitstoot die het kost om ze te maken.

Beetje bij beetje zorgen we niet alleen dat we met onze materialen minder schade aanrichten, maar dat we zelfs een positieve impact maken. Op dit vlak hebben we al diverse successen geboekt. Zo is onze basiskist van spaanplaat in 2019 al vervangen door een exemplaar gemaakt van duurzaam hout. De Spar massief - zo heet deze uitvaartkist - is in 2020 ruim 18.200 keer gebruikt. Naast de Spar massief biedt DELA andere duurzame alternatieven zoals een opbaarplank of een kist van wilgentenen of Hollands hout. In 2020 hebben we een sociale werkplaats bereid gevonden kistkruisjes voor ons te maken van afvalhout. Ook onze nieuwe bedrijfskleding gaat aan strenge duurzaamheidseisen voldoen. Daar houden we nu al rekening mee bij de selectie van een leverancier. Verder praten we met partners die ons horeca-assortiment verder kunnen verduurzamen.

We streven naar een samenleving waarin iedereen er toe doet en mee kan doen

We vinden het belangrijk dat mensen met uiteenlopende achtergronden, niveaus en leeftijden zich welkom voelen in onze organisatie en vanuit hun eigen talenten een bijdrage kunnen leveren. Deze houding vragen we ook van onze leveranciers en partners. Daarnaast staan we als organisatie in de samenleving en organiseren we vanuit het DELA Fonds en de regio's sociale activiteiten.

Duurzaam inkopen

De afdeling Inkoop in Nederland is diverse ontwikkelingen gestart om een bijdrage te leveren aan onze duurzaamheidsdoelstellingen. In het duurzaam inkoopbeleid zijn duurzaamheidsaspecten (people, planet, profit) nadrukkelijk benoemd. DELA stelt zo eisen met betrekking tot duurzaamheid aan onze leveranciers en aan de producten en diensten die zij leveren. Op diverse gebieden werken we met leveranciers samen om nieuwe duurzame producten te realiseren.

Stroom van zon en wind, groen gas

Voor onze Nederlandse crematoria, uitvaartcentra en het hoofdkantoor kopen we stroom uit Nederlandse zonne- en windenergie. Dit wordt op dit moment gezien als de beste optie voor de inkoop van groene stroom. Op diverse panden hebben we zonnepanelen geplaatst. Het gasverbruik wordt gecompenseerd tegen de hoogst mogelijke standaard: de Gold Standard van het WNF. Met al deze maatregelen zetten we een flinke stap richting een klimaatneutraal DELA.

Nieuw model voor CO₂-berekening

In 2020 heeft DELA een nieuw model in gebruik genomen om de CO₂-footprint te bepalen. Het model sluit aan bij het Greenhouse Gas (GHG)-protocol. De nieuwe rekenmethode volgt een top-down aanpak en geeft hierdoor een completer, integraler en realistischer beeld.

Voor de Nederlandse activiteiten van DELA is het model doorgerekend, zowel voor 2020 als 2019. De uitstoot naar categorie is in onderstaande tabel weergegeven en toont ons dat het uitvaartvervoer de grootste post vormt. Deze wordt voor meer dan 90 procent bepaald door het eigen vervoer van bezoekers naar en van de uitvaart. De uitstoot van het uitvaartvervoer (circa 10,1 kiloton CO₂-emissie) is overigens fors gedaald ten opzichte van 2019 (23,3 kiloton); een daling die naar verwachting tijdelijk is omdat deze rechtstreeks relateert aan de restricties als gevolg van de coronapandemie.

De tweede grootste bron van CO₂-uitstoot zijn onze producten en diensten. Hiertoe worden onder andere de verzorgingsproducten, de uitvaartkist, de grafsteen en de horeca gerekend. Voor de daling in 2020 naar 7,5 kiloton CO₂-emissie (2019: 10,2 kiloton) geldt dezelfde reden: de coronapandemie.

De crematieoven, crematoria en uitvaartcentra leiden niet tot CO₂-uitstoot omdat DELA groene elektra en groen gas verbruikt.

Volgens het protocol maken ook de beleggingen deel uit van de CO₂-footprint van DELA. Deze laatste categorie wordt gevolgd, maar is niet weergegeven in onderstaande tabel omdat DELA deze in mindere mate vanuit de operatie kan beïnvloeden. Het maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid stuurt daar wel op. Een eerste indicatie van de CO₂-footprint van onze beleggingen is 626 kiloton in 2020. In 2021 zullen we het model voor vaststelling hiervan verfijnen.

CO2-uitstoot naar categorie

In ton. Betreft resultaten van DELA Nederland inclusief uitvaarttak. Exclusief beleggingen.

	2020	Vershil	2019
Crematieoven	-	-	-
Crematoria	-	-	-
Kantoren	92	-57%	215
Overige	152	245%	44
Producten en diensten	7.534	-26%	10.222
Uitvaartcentra	-	-	-
Uitvaartvervoer	10.103	-57%	23.286
Zakelijk vervoer	1.185	-31%	1.726
Totaal	19.066	-46%	35.493

CO2-uitstoot naar scope

In ton. Betreft resultaten van DELA Nederland inclusief uitvaarttak. Exclusief beleggingen.

	2020	verschil	2019
Scope 1	338	+14	324
Scope 2	-	-	-
Scope 3	18.728	-16.441	35.169
Totaal	19.066	-16.427	35.493

Hoewel DELA in 2020 meer uitvaarten heeft verzorgd in Nederland (38.144 in 2020 vs 33.645 in 2019) is de totale footprint van onze Nederlandse activiteiten gedaald. Naast de CO2-besparende maatregelen die we hebben uitgevoerd, zoals het verder elektrificeren van ons wagenpark, is deze daling vooral veroorzaakt door de beperkende maatregelen ten gevolge van de corona-pandemie. De CO2-uitstoot per uitvaart daalde naar 0,5 ton (2019: 1,05 ton). In de bepaling van de CO2-uitstoot per uitvaart is de uitstoot van onze beleggingen niet meegenomen.

Duurzaam beleggen

Een belangrijk onderdeel van het businessmodel van coöperatie DELA is het gespreid beleggen van verzekeringspremies op lange termijn. De ambitie is in 2020 aangescherpt en luidt: "DELA verduurzaamt de beleggingsportefeuille in lijn met het Europees klimaatakkoord. DELA verkleint de negatieve impact en vergroot de positieve impact van de beleggingsportefeuille op de wereld." Daarom besteden wij veel aandacht aan ons beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Beleggen (MVB). In ons MVB-beleid staan alle richtlijnen en kaders waar DELA als betrokken belegger aan wil voldoen. Het MVB-beleid is te vinden op onze website. De onderliggende ambitie is stevig en zal over de gehele portefeuille worden uitgerold om de doelen te realiseren. DELA heeft zich een positie in de top-10 van de benchmark duurzame verzekeraars van de VBDO ten doel gesteld. In 2020 vond het onderzoek niet plaats; in 2019 bereikte DELA de zesde plaats.

Wat doet DELA doet op het gebied van Duurzaam Beleggen?

- Het integreren van klimaatscenario's in de periodieke ALM-studies om inzicht te verkrijgen in de impact van klimaatscenario's op de lange termijn ontwikkeling van de balans van DELA;
- Het sturen op een 50% lagere CO2-intensiteit en 10% hogere ESG-scores binnen de passieve aandelenportefeuilles;
- Het sturen op energie-efficiëntie in vastgoed- en infrastructuurfondsen via GRESB;
- Impact investing in onder andere groene obligaties (groei naar 20%) en duurzame energie;
- Actief rentmeesterschap, dit valt uiteen in twee elementen:
 - Engagement: het stimuleren van gedragsverbeteringen bij bedrijven waarin een aandeel wordt gehouden ten aanzien van milieu, sociale aspecten en governance (zie verder).
 - Stemmen: het actief benutten van ons stemrecht op aandeelhoudersvergaderingen van alle bedrijven in onze aandelenportefeuille.
- Uitsluiting van:
 - bedrijven en landen die internationale wetgeving, sancties en richtlijnen op het gebied van duurzaamheid schenden;
 - Bedrijven die betrokken zijn bij de ontwikkeling, productie of onderhoud van alle soorten controversiële wapens;
 - Bedrijven die een substantieel deel van hun omzet halen uit de volgende sectoren: teerzanden, kolen, schalie-energie, olie- en gaswinning op de Noordpool, tabak, bont & speciaal leer, roofzuchtige leningen, walvisvlees, aanvalswapens voor particulieren en recreatieve cannabis.
- ESG-integratie: het laten integreren van ESG (Environmental, Social, Governance) informatie in het beleggingsproces van onze externe vermogens- en fondsbeheerders;
- Sinds 2015 is DELA ondertekenaar van de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI). Wij publiceren het publieke transparantie rapport en het beoordelingsrapport op onze [website](#);
- DELA onderschrijft het Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) convenant in de verzekeringssector van onder andere het Verbond van Verzekeraars en de OESO-richtlijnen.
- In de uitvoering van ons beleggingsbeleid houden we bovendien rekening met de UN Global Compact Principles, de UN Guiding Principles, en diverse UN Sustainable development Goals (SDG's);
- We onderschrijven de TCFD-richtlijnen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

Engagement

De mate van betrokkenheid van DELA bij de bedrijven waarin we beleggen en de mate waarin we invloed uitoefenen op deze bedrijven, noemen we ons 'engagement'. DELA heeft een eigen stembeleid. Ons beleid is dat we op zoveel mogelijk aandeelhoudersvergaderingen van de bedrijven in onze beleggingsportefeuille onze stem uitbrengen. Een actief stembeleid maakt onderdeel uit van de dialoog die met de betreffende ondernemingen wordt gevoerd. Ook gaan we samen met andere grote beleggers de dialoog aan met bedrijven waar wij verbeteringen willen zien op het vlak van goed ondernemingsbestuur, sociale issues of milieu.

DELA heeft in 2020 in totaal 309 ondernemingen (2019: 408 ondernemingen) binnen de aandelenportefeuille aangesproken op engagement-onderwerpen. Dit heeft 191 keer (2019: 212 keer) resultaat opgeleverd. Binnen de bedrijfsobligatieportefeuille is met 123 ondernemingen de dialoog gezocht, wat in 64 gevallen tot positieve verandering heeft geleid.

Goede doelen

DELA is ontstaan vanuit een diepgewortelde maatschappelijke betrokkenheid, die we vandaag de dag nog altijd hebben. Het is de reden waarom in Nederland en België de stichtingen DELA Fonds maatschappelijke initiatieven ondersteunen. Door samen iets goeds te doen voor een ander geven we het leven méér betekenis.

Al bijna vijftientig jaar verbindt DELA generaties en helpen we mensen bij het doorgeven van herinneringen, ervaringen en waarden.

Met het DELA Fonds en het nieuwe thema 'Verbinden van generaties' dat we in 2019 in Nederland introduceerden, willen we generaties actief verbinden: om te leren van elkaar en gebruik te maken van elkaars kwaliteiten. Zo willen we als coöperatie bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin iedereen ertoe doet en kan meedoen. Het fonds organiseert en ondersteunt vanaf nu initiatieven tussen verschillende generaties zoals die in het dagelijks leven misschien niet zo snel spontaan zouden ontstaan. Het gaat om activiteiten met minimaal twee generaties die voor een activiteit samen worden gebracht. Deze bijzondere ontmoetingen dragen bij aan het gevoel van onderlinge verbondenheid. Ze delen iets met elkaar en geven iets aan elkaar door.



> Lees het interview: [Brede maatschappelijke waardering voor DOMUSDELA](#)

Reputatie

Om een beeld uit de maatschappij te krijgen over DELA, voert DELA Groep structureel reputatieonderzoek uit. DELA heeft in de afgelopen decennia een goede reputatie opgebouwd. Ook geniet DELA een grote algemene bekendheid. Onze reputatie wordt bepaald door alles wat we met elkaar laten zien, zeggen en doen. Het is ons dagelijkse gedrag dat voor het vertrouwen zorgt. Een goede reputatie is voor ons van essentieel belang omdat het bestaansrecht van DELA zowel als verzekeraar en als uitvaartorganisatie om vertrouwen draait. Periodiek volgen wij de ontwikkeling van onze reputatie.

In Nederland meten we onze reputatie aan de hand van de RepTrak-methodiek. Dit is een wereldwijd gebruikt reputatieonderzoek ontwikkeld door de Erasmus Universiteit in Rotterdam en het Reputation Institute. In het verslagjaar is onze reputatie in Nederland stabiel gebleven. Onze reputatiescore bij het algemeen publiek is gestegen naar 74 (2019: 72). De reputatie onder leden steeg naar 82 (2019: 80). Het feit dat wij onze reputatie nog verder weten te verhogen ondanks dat de score al erg hoog is, is iets om zeer trots op te zijn. Onze reputatie onder niet-leden steeg naar een jaargemiddelde score van 69 (2019: 67). Onderdeel van het gewaagd doel tot en met 2020 was het bereiken van een maandscore van 70 bij niet-leden, dat hebben we in 2020 enkele keren gerealiseerd en hiermee het doel behaald.

Ook in België steeg de reputatie. Die meten we hier als de geholpen bekendheid op de vraag “Is DELA voor u Dé uitvaartspecialist?”. De score steeg van 67 naar 70.

Reputatie

Reptrak-score: leden weegt voor 40%, niet-leden voor 60%*

	2020	Vershil	2019
Nederland (Reptrak-score)			
Leden	82	+2	80
Niet-leden	69	+3	67
Totaal	74	+3	72
België (Brand Fame Tracker: 'dé uitvaartspecialist')	70	+3	67

* Aangepast ten opzichte van eerdere publicatie, was eerder 50%-50%



> Lees het interview: [Goede reputatie verder verbeterd](#)

#2020

DELA nieuwe hoofdsponsor Roparun**juni - DELA Nederland**

DELA maakt bekend dat zij de nieuwe hoofdsponsor wordt van de Roparun. De Roparun is de langste non stop estafette-loop van de wereld. Deelnemers zamelen met deze teamprestatie geld in voor de palliatieve zorg. DELA gaat de Roparun in elk geval de komende drie jaar helpen om het populaire sponsorevenement verder uit te bouwen in Nederland. De eerste door DELA gesponsorde loop zal in het najaar van 2021 plaatsvinden.



Onze toekomst

Het Covid-19 coronavirus is nog alom aanwezig, al lijkt met de massale vaccinatie het einde van de pandemie in zicht. De pandemie heeft ons er niet van weerhouden om in 2020, zoals voorgenomen, een nieuwe koers uit te zetten. Die koers vertalen in een strategie die in ieder geval tot 2025 reikt, is wat ons in 2021 te doen staat. Solidariteit en continuïteit zijn daarbij de sleutelwoorden waaronder wij zes hoofddoelen gaan formuleren op het gebied van: onze leden, onze verbinding, onze uitstraling, onze mensen, onze organisatie en onze financiën. Wij kijken ook naar de tools en middelen die wij gebruiken en naar onze cultuur. Wij zijn trots op onze verworvenheden als organisatie die medewerkers vertrouwen en veiligheid biedt. Daar willen we op voortbouwen maar die cultuur willen we ook verrijken met een grotere mate van wendbaarheid. Snel en adequaat inspelen op wat leden en de samenleving van ons verwachten en daar in groeien, dat is onze ambitie. Met de overname van Yarden zal naar verwachting vanaf de 2e helft van 2021 veel aandacht uitgaan naar de start van de integratie van Yarden.

Autonome groei

Wij denken het huidige groeitempo in leden en verzekeren te kunnen bestendigen, zowel in Nederland, België en Duitsland. Onze marktaandeelen in de uitvaartbedrijven in Nederland en België op eigen kracht uitbreiden is nog een puzzel. Daarbij zullen wij ons meer etaleren als dé landelijke speler met een lokaal gezicht, die diepgang en kwaliteit biedt zodat iedere uitvaart bijzonder blijft.

Overname Yarden

De groei van onze operationele activiteiten in Nederland zal een extra boost krijgen met de overname van Yarden. Waar we eerst aankondigden dat die plaats zou vinden in 2020, denken wij die nu werkelijk vorm te kunnen geven in 2021. We hebben in 2020 een pas op de plaats gemaakt vanwege te grote juridische risico's. Die zijn inmiddels zodanig gemitigeerd dat we de overname alsnog met enthousiasme doorzetten. We denken oprecht dat de overname voor alle betrokkenen – voor de leden van DELA én die van Yarden – een goede zaak is. Samen staan beide collectieven sterker.

Kosten en digitale transitie

Voorlopig moeten we er rekening mee houden dat de rente nog zeer laag blijft. Dat maakt beheersing van de kosten in het algemeen en die van de uitvaartzorg in het bijzonder extra belangrijk. De overname moet de komende twee jaar helpen om de uitvaartkosteninflatie te beteugelen en zo de eerste voordelen van de samenvoeging van de organisaties aan onze leden bieden. Voor de langere termijn zal de kostenbesparing vooral moeten komen van beheersing van de personeelskosten en IT-gedreven dienstverlening. Op die digitale transitie zetten wij zwaar in. In 2020 hebben wij grote stappen gezet om ons voortbrengingsproces te vereenvoudigen en efficiënter in te richten. In 2021 willen wij in de verzekeringsketen een doorbraak forceren, zodat er een begin is voor een geheel nieuw platform voor alle verzekeringsactiviteiten van de gehele groep.

Van betekenis voor leden en klanten

De blijvende lage rente is voor levensverzekeraars een zware last. Maar met ons uniek coöperatief businessmodel hebben wij een robuuste solvabiliteit en zien wij de toekomst met vertrouwen tegemoet. Met de laagblijvende rente is er minder ruimte voor winstdeling voor onze leden. Maar enerzijds door de inflatie van de uitvaartkosten te beteugelen en anderzijds alle coöperatieve diensten zwaarder aan te zetten willen wij voor onze leden en klanten van betekenis zijn. Daarbij willen wij de samenleving laten zien dat solidariteit werkt.

Dankwoord

De directie bedankt alle stakeholders voor hun betrokkenheid. Wij hebben met zijn allen, met onze collega's in de uitvaartdienstverlening voorop in de vuurlinie, veel goed werk verricht en onze maatschappelijke verantwoordelijkheid met verve opgepakt. Wij hebben daar veel waardering en steunbetuigingen voor gekregen. Daar zijn we dankbaar voor.

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

De directie

Namens DELA Holding N.V: drs. E. (Edzo) Doeve MAIA

J.L.R. (Jon) van Dijk RA

Drs. M.R. (Martin) de Jong

Met het oog op Titel 9, Boek 2 BW maakt de in de hoofdstukken 'In het kort', 'Governance en Risicomanagement', 'Bijlagen' en 'Begrip & afkorting' weergegeven informatie onderdeel uit van het hoofdstuk 'Verslag van de directie'. Om presentatieredenen wordt deze informatie niet in dit hoofdstuk herhaald.

3 Governance & risicomanagement

Governance

Goede corporate governance gaat over zorgvuldig bestuur, adequaat toezicht en transparante verantwoording. Bij DELA organiseren we onze activiteiten vanuit een visie die gericht is op de belangen van onze leden op lange termijn en die de klanten centraal stelt. De risico's die daarmee gepaard gaan, worden zorgvuldig in het oog gehouden. De kracht van DELA is haar coöperatieve structuur, ondernemerschap en flexibiliteit. Deze sterkte is mede gebaseerd op de principes van de lerende organisatie en de missie, de kernwaarden, onze troeven en de kwaliteit van een integere bedrijfsvoering. DELA streeft onder andere naar excellente dienstverlening met duurzame en toegankelijke producten en diensten, naar goed werkgeverschap en een (zichtbare) maatschappelijke rolinvulling. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste aspecten van onze governance toegelicht.

Governance charter

De corporate governance van DELA stoelt enerzijds op de cultuur van onze organisatie en anderzijds op wet- en regelgeving en best practices. Verordeningen en richtlijnen vanuit de Europese wetgever zoals Solvency II, nationale wetgeving zoals de Wet financieel toezicht inclusief lagere regelgeving, beleidsregels vanuit de toezichhouders en de Code Verzekeraars bieden input voor de governancestructuur van DELA. De corporate governance is uitgewerkt in een governance charter. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd.

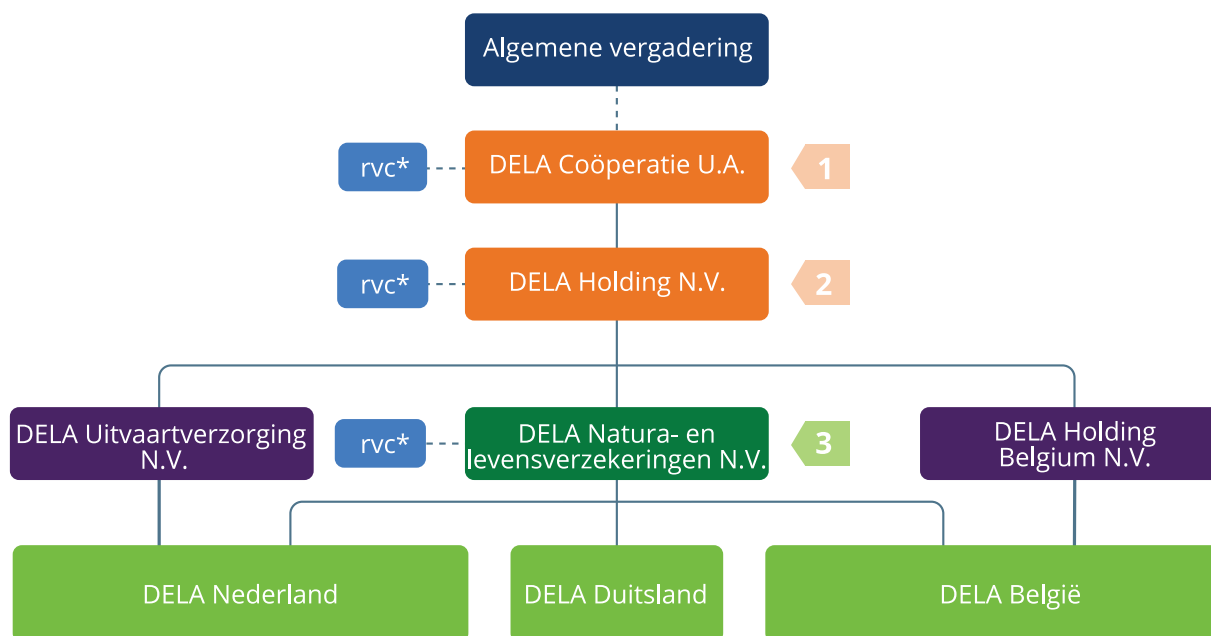
Juridische structuur

DELA Coöperatie U.A. (verder: 'DELA coöperatie') is een coöperatie voor leden die in 1937 is opgericht en tot doel heeft:

- haar leden met raad en daad bij te staan, zodat zij hun toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien;
- voor haar leden en medeverzekerden een waardige en betaalbare uitvaart te waarborgen;
- de reputatie van de levensverzekeringsmarkt en die van het uitvaartwezen te bevorderen.

Toelichting

- 1: afgekort "DELA" (enkelvoudig) of "DELA Groep" (geconsolideerd). Bestuursleden: zie [personalia](#)
- 2: afgekort "DELA Holding" (enkelvoudig) of "DELA Holding Groep" (geconsolideerd). Zelfde bestuursleden als DELA Coöperatie U.A., zie [personalia](#)
- 3: afgekort "DELA Natura" (enkelvoudig) of "DELA Natura Groep" (geconsolideerd)
- rvc: in personele unie voor deze drie entiteiten, zie [personalia](#)



DELA is een coöperatie met uitgesloten aansprakelijkheid voor de leden. De coöperatie wordt gevormd door alle verzekerden die bij het aangaan van een verzekering, die is ondergebracht in de coöperatie, tevens lid worden van de coöperatie.

Onder DELA Coöperatie U.A. ressorteert DELA Holding N.V. De bestuurders van de coöperatie zijn tevens de bestuurders van DELA Holding N.V.

Onder de holding vallen drie hoofdvennootschappen: DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: DELA Natura), DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Holding Belgium N.V.

In DELA Natura zijn de Nederlandse, Belgische en Duitse verzekeringsactiviteiten ondergebracht. De Duitse activiteiten worden in de vorm van een bijkantoor van Nederlandse verzekeringsactiviteiten uitgevoerd. De Belgische en Duitse verzekeringen vallen daarmee, net als de Nederlandse verzekeringen, onder de Nederlandse vergunning die is verstrekt door De Nederlandsche Bank.

In DELA Uitvaartverzorging N.V. zijn de uitvaartactiviteiten voor Nederland ondergebracht. De Belgische uitvaartactiviteiten zijn ondergebracht bij de hoofdvennootschap DELA Holding Belgium N.V.

Hoofdvennootschappen kennen dochters en deelnemingen.

DELA Holding N.V. is steeds bestuurder bij de hoofdvennootschappen. Elke hoofdvennootschap is steeds bestuurder bij een dochtervennootschap. Per vennootschap kan daarnaast een directeur zijn aangesteld. De bevoegdheden van de directeur zijn per vennootschap vastgelegd in de statuten van de vennootschap en in de bevoegdhedenregeling van het betreffende bedrijfs onderdeel en blijken uit de inschrijvingen bij de Kamer van Koophandel.

Het inschrijvingsnummer van DELA Coöperatie bij de Kamer van Koophandel is 17012026.

Leden

Alleen natuurlijke personen kunnen lid zijn van de coöperatie. Om lid te kunnen zijn, dienen zij met één of meer dochtermaatschappijen een door de algemene vergadering aangewezen (verzekerings)overeenkomst te hebben gesloten.

De coöperatie is verdeeld in afdelingen. Het aantal, de namen en grenzen van de afdelingen worden in het huishoudelijk reglement beschreven. Ieder lid van de coöperatie behoort tot een afdeling.

Ereleden Coöperatie DELA

Naam

De heer F.H.J. Boons

De heer J.A.G. Dirks

De heer dr. W.M. Van den Goorbergh

De heer prof. mr. S.C.J.J. Kortmann

De heer dr. J. Kremers

De heer drs. A.J.M. Lauvenberg

De heer C.C.M. Libregts

De heer A.W.M. van de Zande

Algemene vergadering

De algemene vergadering van DELA Groep fungeert als 'hoogste niveau aandeelhouder' en wordt gevormd door personen die uit de leden van de coöperatie zijn gekozen. De algemene vergadering bestaat voor iedere afdeling uit één lid en één plaatsvervangend lid. Zowel de leden als plaatsvervangende leden wonen de algemene vergadering bij, die in beginsel twee keer per jaar plaatsvindt. Hieronder is de ledenlijst van de algemene vergadering opgenomen.

In de vergadering worden de belangrijke zaken over coöperatie DELA besproken. Dit zijn bijvoorbeeld:

- De begroting van het komende jaar.
- Het jaarverslag van het af te sluiten boekjaar.
- Het vaststellen van de jaarrekening en het decharge verlenen aan het bestuur en de raad van commissarissen.
- Goedkeuring van aanpassingen in de verzekeringsproducten van DELA, die betrekking hebben op alle verzekerden. Een voorbeeld hiervan is de jaarlijkse premieverhoging.
- Benoemingen van bestuurders en commissarissen.

Verder wordt de algemene vergadering gevraagd om mee te denken over belangrijke ontwikkelingen voor de coöperatie. Daarnaast staan bijvoorbeeld zaken als het DELA fonds, de klachtenafhandeling of de werkwijze van uitvaartverzorging op de agenda.

Om lid van de algemene vergadering te kunnen worden, is wenselijk dat de kandidaat vijf jaar of langer lid is van coöperatie DELA.

In het hoofdstuk 'Verslag van het bestuur' is in de paragraaf 'Voor onze leden' een beschrijving opgenomen van de onderwerpen die in 2020 in de algemene vergaderingen zijn behandeld.

Ledenraad

Afdeling	Lid	Plaatsvervangend lid
Achterhoek	De heer W. ten Hooven	De heer E. Ruesink
Almelo, Enschede e.o.	De heer J. Mulstege	De heer J.J.M. Brouwer
Amsterdam, Amstelveen, Flevoland	De heer A. Prins	De heer B. Ramautarsing
Arnhem, Z.O.	Mevrouw M. van Zwam-Jagers	De heer W. Ankersmit
Breda	De heer A.J.M. Strik	De heer C. De Witte
Drenthe, N.W. Overijssel	Mevrouw A.L. Weijenberg	Mevrouw mr. drs. P.W.M. Zomer
Eindhoven	De heer R.P.C. Libregts*	Mevrouw K. Wagt
Friesland, Groningen	De heer J.G.J.M. Wennink	vacature
Gebied om Breda	De heer L.A.M. Everts	De heer A. Matheeuwsen
Gebied om Eindhoven	Mevrouw A.C. van Gils-Dirks*	Dhr. J.W.C.M. van de Rijt
Gebied om Rotterdam	De heer J.A.M. Heppe	Mevrouw C.C.A.E. van der Loo
Gebied om 's-Hertogenbosch, Maaskant	De heer drs. J.E.M. Slenter*	Mevrouw H. Litmaath
Gebied om Tilburg	De heer M.A.E. van den Boer	Mevrouw M.A. Schaafsma
Helmond e.o., Kempenland	Mevrouw J. Beerens	Mevrouw D. De Hoon-Sanders
Land van Maas en Waal, Bommelerwaard	De heer R. Asschert	De heer C. Bekkers
Langstraat, Land van Altena	De heer N. Teunissen	Mevrouw I. Brokken-Janssen
Maastricht, Zuid Limburg	De heer R.J.P. van der Burgt	De heer I. Habets
Midden Meerij	De heer J.T.H.M. Schepers	De heer H.J.J. van Gogh
Noord Holland Noord	De heer R. de Graaf	De heer M.H. ten Have
Noord Holland West	Mevrouw M.M. Scheen	De heer C. Hoogland
Noord Limburg en Land van Cuijk	De heer R. Oehmen	Mevrouw L.E. De Kinkelder
Oostelijk Midden Limburg	De heer J. Zeelen	De heer drs. J.F.P. Leurs
Oostelijke Mijnstreek	De heer E.E.T.M. Kalnenek	De heer J.M.W. Scholtis
Rijnstreek	Mevrouw Ir. R.M.A.B. Ubachs	De heer T.W.H. de Bruijn
Roosendaal, Bergen op Zoom e.o.	De heer C.A. van Loon	De heer drs. R.P.A. van Meer RA
Rotterdam	De heer A.A. van 't Hof	Mevrouw S.D.M. Duijsings-Mahangi
's-Gravenhage, Leiden e.o.	De heer J.M.M. Hoogstraaten	Mevrouw A. Goes
's-Hertogenbosch	De heer C.L. Groeneweg	Mevr. A.M.J.G. Van Lier
Tilburg	Mevrouw E. Hensen-Timmermans	Mevrouw E.H.M. Verheijen
Utrecht Noord en Oost	De heer G.C.A.M. van Bree RA*	De heer Ing. M.P. Meeder MBA
Utrecht, Utrecht West, Het Gooi	Mevrouw I. Dijkstra	Mevrouw S. Pieters
Veluwe	Mevrouw J.M. Spruijt	De heer R.G.J.M. Spierings
Westelijk Midden Limburg, Westelijke Mijnstreek	De heer D.L.A.M. Bindels	Mevrouw W.C.H.M. Bindels
Z.O. Brabant en Brabantse Peel	De heer F.J.J. Paumen	De heer L.A. Janssen
Zeeland	De heer R.A.J. van de Bank	Mevrouw I. Wojtal
Zuid Holland Zuid	De heer C.M.J. Mierop	De heer Mr. A. Scheurwater

* Tevens lid van de vertrouwenscommissie

Vertrouwenscommissie

Naast de algemene ledenraad fungeert een vertrouwenscommissie, bestaande uit vier leden, allen door de algemene vergadering uit haar leden gekozen.

Taak

De vertrouwenscommissie heeft tot taak om, binnen het kader van de bevoegdheden van de algemene vergadering, een goede samenwerking te bevorderen van de algemene vergadering met het bestuur en met de raad van commissarissen. De vertrouwenscommissie wordt met het oog op haar taak door de raad van commissarissen uitgenodigd om voorafgaand aan iedere te houden algemene vergadering met de raad van commissarissen te vergaderen. Daarnaast vergadert de vertrouwenscommissie minimaal 1 keer per jaar met alleen het bestuur van de coöperatie.

Zittingstermijn

Elk lid van de vertrouwenscommissie wordt gekozen voor een periode van maximaal vier jaar. Ieder jaar treedt één lid af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. Een aftredend lid is direct herkiesbaar. De maximale zittingstermijn in de vertrouwenscommissie is twaalf jaar.

Raad van commissarissen**Samenstelling**

De raad van commissarissen bestaat uit een door die raad te bepalen aantal van ten minste vijf en ten hoogste zeven natuurlijke personen. Indien mogelijk zijn twee commissarissen afkomstig uit de leden of plaatsvervangend leden van de algemene vergadering. De samenstelling van de raad van commissarissen is zodanig dat de combinatie van ervaring, deskundigheid en onafhankelijkheid van zijn leden voldoet aan de profielschets en de raad in staat stelt zijn diverse verplichtingen te voldoen. De commissarissen worden op voordracht van de raad van commissarissen benoemd door de algemene vergadering.

Taken

Tot de taken en verantwoordelijkheden van de raad van commissarissen wordt onder meer gerekend: het houden van toezicht en controle op en het adviseren van het bestuur omtrent de realisatie van de doelstellingen van de coöperatie, de strategie en de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten, de opzet en werking van de interne risicobeheersing en controlesystemen, het financiële verslaggevingsproces, de naleving van de wet- en regelgeving en het risicobeleid. Daarnaast zorgt de raad voor het naleven en handhaven van de corporate governance structuur, het goedkeuren van de jaarrekening, begroting en kapitaalinvesteringen, het selecteren en aanstellen van de externe accountant en actuaris, het goedkeuren van de risicobereidheid, het voordragen van leden van het bestuur voor benoeming en ontslag en het vaststellen van het beloningsbeleid. De raad selecteert en draagt zijn leden voor benoeming voor aan de algemene vergadering. Ook toetst de raad het beloningsbeleid en evalueert het functioneren van het bestuur. De voorzitter van de raad is aanspreekpunt voor vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen.

Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van de coöperatie en de met haar verbonden ondernemingen. Zij maken een zorgvuldige afweging van de belangen van de diverse stakeholders van de coöperatie waaronder leden en medewerkers. De raad van commissarissen is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn functioneren.

Reglementen

De raad van commissarissen kent een intern reglement, waarbij regels worden gegeven omtrent de besluitvorming van de raad van commissarissen. Het reglement wordt opgesteld door de raad en vastgesteld door de algemene vergadering. Het reglement dient ter aanvulling op de regels en voorschriften die op de raad van commissarissen van toepassing zijn op grond van Nederlands recht en de statuten van de coöperatie.

Benoeming, zittingstermijn

Elke commissaris wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar, met dien verstande dat een commissaris uiterlijk aftreedt na afloop van de eerste algemene vergadering die gehouden wordt nadat vier jaar na zijn laatste benoeming zijn verstreken. Een aftredend lid is direct herbenoembaar, mits de maximale zittingsperiode van twaalf jaar niet is of wordt overschreden.

Commissies

De raad van commissarissen kent een auditcommissie, een risicocommissie en een remuneratie- en benoemingscommissie.

Deelnemingen

De leden van de raad van commissarissen van DELA Coöperatie zijn eveneens aangesteld als commissaris bij DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: 'DELA Natura Groep'). Bij DELA Natura Groep is de instelling van een raad van commissarissen verplicht gesteld op grond van de Wet financieel toezicht (Wft).

Bestuur

De coöperatie heeft een bestuur. Dit bestaat uit een door de raad van commissarissen te bepalen aantal natuurlijke personen. Het bestuur is, uitgezonderd de beperkingen in de statuten, belast met het besturen van de coöperatie en het beheer van haar vermogen. Het bestuur kan bepalen met welke taak elke bestuurder in het bijzonder is belast. De taakverdeling dient goedgekeurd te worden door de raad van commissarissen.

Beleggingen

De beleggingsactiviteiten voor DELA Groep vinden vanuit Nederland plaats. DELA heeft een beleggingsadviescommissie (BAC). De BAC heeft een adviserende en toetsende rol richting het bestuur op het gebied van beleggingen. Daarnaast wordt advies gevraagd omtrent beleidsvoorstellen, beleidswijzigingen, en uitvoering van het beleid op dit gebied. Als de BAC een advies geeft dat door het bestuur wordt afgewezen, dan dient dit door het bestuur bij de raad van commissarissen te worden gemeld. De BAC heeft expliciet de rol van adviseur en toetst of de voorstellen consistent, compleet en deugdelijk zijn op rendement en risico. Het bestuur en de raad van commissarissen behouden hun eigen verantwoordelijkheden. De BAC is samengesteld uit minimaal drie externe leden. De leden worden benoemd door de raad van commissarissen op voordracht van het bestuur.

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

Een van de deelnemingen van de Groep is DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: 'DELA Natura Groep'). Hierin zijn de verzekeringsactiviteiten ondergebracht, inclusief het hierop betrekking hebbend personeel. De rvc van DELA Natura Groep kent dezelfde leden als die van DELA Coöperatie (in personele unie).

DELA Natura Groep staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) en is geregistreerd onder vergunningsnummer 12000437. Het inschrijvingsnummer van DELA Natura bij de Kamer van Koophandel is 17078393.

Zelfstandige bedrijfsonderdelen

De groep kent zelfstandige bedrijfsonderdelen (ZBO's). Per datum dagtekening van dit jaarverslag kent de DELA Groep twee ZBO's, zijnde DELA Nederland en DELA België. De ZBO DELA Vastgoedmanagement is in 2021 opgeheven gezien de afbouw van de Nederlandse vastgoedportefeuille.

Een ZBO kent een eigen directieteam, dat rapporteert aan het bestuur. Binnen het bestuur is één bestuurslid aangewezen dat als eerstverantwoordelijke optreedt richting een ZBO. Het directieteam heeft een reglement waarin verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het team zijn geregeld. Het directieteam van een ZBO draagt zorg voor het uitvoeren van de strategie, stuurt aan en verzorgt managementinformatie ten behoeve van de consolidatie van de groep, draagt zorg voor het afhandelen formele/juridische zaken en voor juiste besluitvorming zoals opgenomen in de statuten van het bedrijfsonderdeel en het reglement. Met dit besturingsmodel is een deskundige en evenwichtige bedrijfsvoering met adequate checks en balances gewaarborgd.

Beleid: voor groep of bedrijfsonderdelen

Beleid dat geldt voor de gehele groep valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuur en is groepsbeleid. Beleid dat betrekking heeft op een ZBO valt onder de verantwoordelijkheid van het directieteam van het ZBO. De directieteams van de ZBO's stellen binnen deze kaders een eigen beleid op. Als groepsbeleid (buiten de beleidsstukken van de tweede en derde lijn) zijn onder andere aangemerkt:

- Merkenbeleid.
- IT-beleid.
- Beloningsbeleid.
- Securitybeleid (informatiebeveiliging en BCM).
- Privacybeleid.
- Kapitaalmanagementbeleid.
- Beleggingsbeleid.
- Datamanagementbeleid.
- ORSA-beleid.
- ALM-beleid.
- Beleid interne beheersing.

Activiteiten België

DELA België bestaat uit verzekeringsactiviteiten die zijn ondergebracht in de Nederlandse vennootschap DELA Natura Groep en uitvaartverzorgingsactiviteiten die onderdeel zijn van Belgische vennootschappen (hoofdvennootschap is DELA Holding Belgium N.V.). Verzekeringsactiviteiten vinden plaats binnen de entiteit DELA Enterprises NV. Het betreft een bijkantoor van de Nederlandse entiteit DELA Natura Groep. Dit betekent dat de verzekeringsactiviteiten gevoerd worden onder de vergunning die is afgegeven door DNB en dat, wat betreft het prudentieel toezicht, de activiteiten onder toezicht staan van DNB. Voor wat betreft het gedragstoezicht legt DELA België verantwoording af aan de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, de Financial Services and Markets Authority (verder: 'FSMA').

Activiteiten Duitsland

De marketing- en salesactiviteiten in Duitsland vinden plaats via een bijkantoor in Düsseldorf, Duitsland (artikel 2:115 Wft). Alle overige activiteiten vinden op het hoofdkantoor van DELA Natura Groep in Eindhoven (DELA Nederland) plaats. De activiteiten in Duitsland vallen onder de ZBO DELA Nederland. Het gedragstoezicht vindt plaats door de BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) in Duitsland.

Integriteit

DELA vindt het van belang dat er voortdurend sprake is van een deskundige en evenwichtige bedrijfsvoering met adequate checks en balances in een juiste cultuur. De cultuur van DELA kenmerkt zich door de waarden betrokken, integer en ondernemend.

In de gedragswijzer gaat het onder meer om de volgende aandachtsgebieden:

- Borgen invulling integriteitgevoelige functies.
- Belangenverstrengeling en corruptie.
- Ongewenst gedrag.
- Melden vermoeden van misstanden.
- Ongeoorloofde mededinging.
- Privé beleggingstransacties.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Het bestuur van DELA is verantwoordelijk voor het verwezenlijken van toereikende waarborgen met betrekking tot een integere bedrijfsvoering. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van een integere bedrijfsvoering.

Gedragswijzer

Een belangrijk onderdeel van het integriteitsbeleid van DELA is waarborgen dat elke medewerker van DELA integer handelt. Integer houdt in dat de medewerkers eerlijk, open, duidelijk en zorgvuldig zijn. Om nader invulling te geven aan het begrip integriteit door medewerkers is de gedragswijzer opgesteld. In de gedragswijzer wordt voor een aantal aandachtsgebieden nader aangegeven welke regels alle medewerkers in acht dienen te nemen ter bevordering van integer handelen. De gedragswijzer en onderliggende regelingen zijn gebaseerd op interne en externe regelgeving. De gedragswijzer en regelingen zijn opgesteld voor DELA Nederland en zijn ook van toepassing op de inmiddels opgeheven ZBO DELA Vastgoed. DELA België kent een code integriteit met onderliggende regelingen, die specifiek geënt zijn op de Belgische situatie en markt, inclusief Belgische regelgeving, maar wel passend binnen de code en regelingen zoals hieronder beschreven.

Risicomanagement

Risicomanagement draagt rechtstreeks bij aan de langetermijndoelstellingen van DELA waaronder continuïteit, groei, een gezonde financiële positie en een goede dienstverlening aan polishouders, tegen acceptabele kosten. Risicomanagement zorgt voor inzicht in de gevoeligheden en correlaties van zowel de strategische, financiële, operationele als compliance risico's, zodat DELA adequaat en daadkrachtig kan anticiperen op ontwikkelingen en daarmee vroegtijdig acties kan nemen ten gunste van het realiseren van de doelstellingen en borgen van de continuïteit van de organisatie.

Systeem

DELA heeft als uitgangspunt voor de inrichting van de sturing en beheersing van risico's gekozen voor het zogenaamde "Three lines of defense-model". Dit houdt in dat:

- De eerste lijn primair verantwoordelijk is voor het realiseren van de geformuleerde doelstellingen van de onderneming en de aantoonbare uitvoering van interne controlemaatregelen en effectieve beheersing van risico's. De eerste lijn is onder andere verantwoordelijk voor de operaties, resultaten, definitie van de risicobereidheid, beheersing en naleving van interne controlemaatregelen.
- De tweede lijn adviseert, coördineert, bewaakt en beoordeelt -onafhankelijk van de eerste lijn- of die eerste lijn ook daadwerkelijk zijn verantwoordelijkheid neemt en daarbij opereert binnen de risicobereidheid van DELA.
- De derde lijn via audits aanvullende zekerheid geeft over de kwaliteit van de interne beheersing.

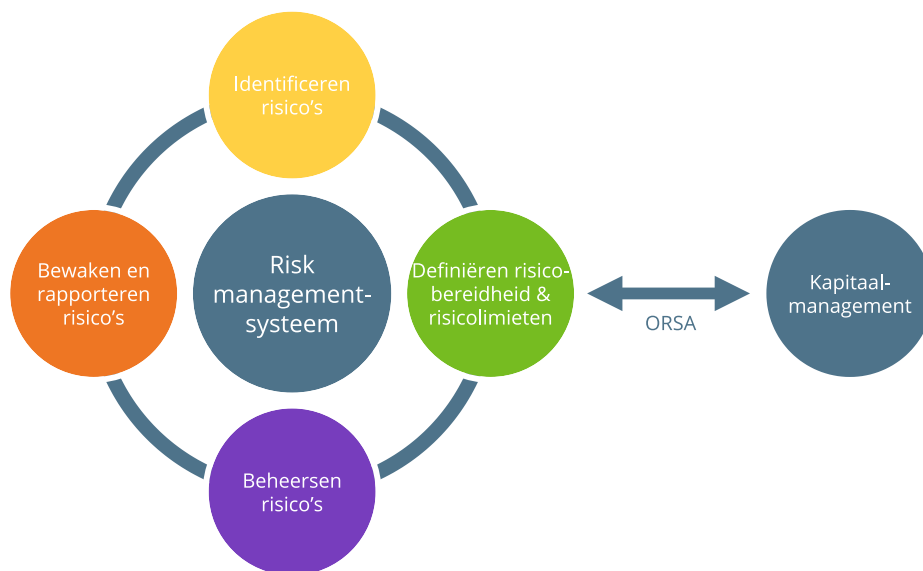
Om een goede werking van dit model te borgen, is de onafhankelijkheid van de tweede en derde lijn een belangrijk uitgangspunt. Deze is dan ook geborgd binnen DELA. In het onderstaande overzicht is het "Three lines of defense-model" schematisch weergegeven.

"Three lines of defense"-model



Proces

DELA kent een proces voor risicomanagement dat ervoor zorgt dat in alle omstandigheden inzicht is in de risico's en waarbij afwegingen gemaakt worden tussen kansen, risico's en in te richten beheersmaatregelen. Het risicomanagementproces is een continu proces dat wordt samengevat in onderstaande figuur.



Identificeren van risico's

Risico-identificatie is binnen DELA primair de verantwoordelijkheid van de eerste lijn. De tweede lijn inventariseert periodiek de door de eerste lijn geïdentificeerde risico's en vult deze waar nodig aan, waarbij ook aandacht is voor opkomende risico's. In het overleg tussen de tweede en derde lijn wordt deze inventarisatie besproken.

Definiëren risicobereidheid en risicolimieten

Het bestuur evalueert jaarlijks het risicoprofiel van DELA. Basis hiervoor vormen de vastgestelde bedrijfsdoelstellingen en de draagkracht van de organisatie. Daarnaast bepaalt het bestuur het risico dat DELA, op basis van haar risicoprofiel, wil lopen om de strategische doelen te behalen, passend binnen de zogenaamde risicobereidheid. Naast de te behalen doelen is borging van de continuïteit van de organisatie essentieel. Risicobereidheid bestaat binnen DELA uit kwalitatieve statements en kwantitatieve statements, die zijn vertaald in risicolimieten en risicotoleranties om doorlopende monitoring en sturing mogelijk te maken.

Beheersen van risico's

Om ervoor te zorgen dat de risico's binnen de gewenste bandbreedtes blijven, past DELA passende risico mitigerende oplossingen toe. In de meeste situaties is sprake van een adequate mix tussen:

- stoppen met activiteiten of uitbesteding van activiteiten;
- vermindering van risico's door preventieve maatregelen toe te passen;
- overdracht van het risico door (her) verzekeren en/of toepassen van contractmanagement;
- het accepteren van risico's die de organisatie zelf kan dragen.

Als risico's zich bevinden buiten de gestelde risicolimieten en dus groter zijn dan gewenst, treft het management aanvullende risico mitigerende oplossingen. Bewuste overschrijding van risicolimieten is alleen toegestaan na goedkeuring van het bestuur en mag alleen van tijdelijke aard zijn. Voor wat betreft de winstdeling geldt dat de gestelde limiet in risicobereidheid is overschreden. In 2021 zal DELA de Risk Appetite Statements herzien.

De belangrijkste kwalitatieve statements uit de risicobereidheid zijn:

- DELA wil de inflatielasten van haar verzekerden compenseren door zoveel mogelijk winstdeling te geven.
- DELA neemt marktrisico, rekening houdend met de kenmerken van haar langetermijnverzekeringsverplichtingen en met de ambities om winst te delen en het kernvermogen te verstevigen.
- DELA is kostenefficiënt.
- DELA accepteert geen enkele vorm van interne en externe fraude.
- DELA accepteert geen risico's die de reputatie van DELA in gevaar brengen.

Risicomatrix

DELA hanteert de volgende risicocategorieën:

- Strategische risico's.
- Winstdelings- en solvabiliteitsrisico's.
- Verzekeringstechnische risico's.
- Marktrisico's.
- Overige financiële risico's.
- Operationele risico's.
- Integriteitsrisico's.
- Reputatierisico's.
- Overige risico's.

Een uitgebreide toelichting op deze risico's is opgenomen in de jaarrekening.

Bewaken en rapporteren

Het bewaken en beoordelen van risico's en het risicomanagementsysteem zijn belangrijke voorwaarden voor een lerende organisatie, zoals DELA die wil zijn.

Bij de beoordeling van een risico wordt gekeken of het risico buiten het niveau van de risicobereidheid blijft. Uitgangspunt is dat risico's die de genoemde risicobereidheid te boven gaan op basis van een adequate mix van risico mitigerende oplossingen tot een lager risiconiveau worden teruggebracht.

Als invulling van de voortdurende monitoring stelt het management voor elk risico binnen het risicoprofiel zogenaamde KRI's (key risk indicatoren) op. Het management bewaakt ten minste eenmaal per kwartaal de ontwikkeling van deze indicatoren en beoordeelt de mate waarin risicolimieten en –toleranties worden overschreden. In geval van overschrijding worden aanvullende managementacties gedefinieerd. Daarnaast rapporteert de tweede en derde lijn periodiek aan het bestuur.

Het management doorloopt periodiek het Risico Control Self Assessment (RCSA)-proces. dit proces resulteert in een In Control Statement (ICS). In de ICS beoordeelt de interne auditdienst de opzet en effectieve werking van het systeem van risicomangement.

Own Risk and Solvency Assesment

Ten minste jaarlijks en bij het optreden van ontwikkelingen die het risicoprofiel van DELA significant kunnen beïnvloeden, beoordeelt het management in de Own Risk and Solvency Assesment (ORSA) of het risicoprofiel nog passend is in het licht van de bedrijfsdoelstellingen, risicobereidheid en aanwezige kapitaalbuffers. Daarbij wordt rekening gehouden met diverse scenario's en stressscenario's.

De inhoud van de scenario's en stressscenario's wordt voor aanvang van de ORSA door het bestuur vastgesteld, waarbij advies van de tweede lijn wordt ingewonnen.

In het kader van Solvency II wordt vereist dat aanwijsbaar een gebalanceerde afweging bestaat tussen risicomangement, kapitaalmanagement en de bedrijfsstrategie. De processtructuur voor het gebalanceerd afwegen is de ORSA. De naleving hiervan blijkt uit het ORSA-rapport.

De belangrijkste conclusie uit de ORSA 2020 is dat het businessmodel onder druk komt te staan bij een scenario van een aanhoudend lage rente in combinatie met een lage inflatie. Het bestuur heeft hierop gehandeld door aanpassing van de premie maatregel, waardoor in ieder geval de solvabiliteitspositie ook in deze scenario's robuust blijft.

Kapitaalmanagement

Het kapitaalbeleid van DELA is gericht op het handhaven van een solide solvabiliteitspositie, waarbij DELA continu zoekt naar een goede balans tussen de hoeveelheid kapitaal (vermogen) die zij aanhoudt en de risico's die zij loopt. In dit kader heeft DELA de zogenaamde normsolvabiliteit gedefinieerd. Dit is het solvabiliteitsniveau waar DELA ten alle tijden boven wil blijven. Indien de solvabiliteitsratio onder de normsolvabiliteit uitkomt, zijn er in het kapitaalbeleid meerdere mogelijke acties gedefinieerd. In de onderstaande tabel is de normsolvabiliteit voor iedere vergunningplichtige entiteit gepresenteerd.

Normsolvabiliteit

% van SCR

Entiteit	Normsolvabiliteit
DELA Groep (DELA Coöperatie U.A.)	150%
DELA Natura Groep (DELA Natura- en levensverzekeringen n.v.)	150%

Gedurende 2020 is de solvabiliteitsratio continu hogere geweest dan de normsolvabiliteit.

Voor een nadere toelichting op de risico's en het management ervan verwijzen we u naar de jaarrekening. Zie 'Geconsolideerde jaarrekening', 'Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening', '4. [Risicoparagraaf](#)'.

4 Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

Activa

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Immateriële vaste activa	4.1	39.833	33.502
Beleggingen	4.2		
Terreinen en gebouwen:			
- Voor eigen gebruik		9.157	10.465
- Overige terreinen en gebouwen		683.858	920.065
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		14.533	34.508
Overige financiële beleggingen:			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		2.307.181	2.353.376
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		1.700.252	1.737.784
- Derivaten		35.062	8.557
- Vorderingen uit hypothecaire leningen		226.598	258.873
- Vorderingen uit andere leningen		265.444	213.732
- Vastgoedfondsen		828.988	583.767
- Infrastructuurfondsen		435.522	282.277
- Beleggingen in liquide middelen		44.307	47.787
- Andere financiële beleggingen		9.216	9.062
		6.560.118	6.460.253
Vorderingen	4.3		
Vorderingen uit directe verzekering		-	-
Overige vorderingen		150.612	137.192
		150.612	137.192
Overige activa			
Materiële vaste activa	4.4	6.293	8.097
Liquide middelen	4.5	128.056	83.208
		134.349	91.305
Overlopende activa	4.6		
Lopende rente en huur		588	1.157
Overlopende activa		5.570	3.347
		6.158	4.504
TOTAAL ACTIVA		6.891.070	6.726.756

Passiva

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Groepsvermogen	4.7	1.293.998	1.415.424
Technische voorzieningen	4.8		
Bruto technische voorzieningen		5.176.685	4.890.051
Herverzekeringsdeel technische voorzieningen		-21.967	-20.160
		5.154.718	4.869.891
Voorzieningen	4.9	264.720	290.562
Depot van herverzekeraars	4.10	16.179	15.039
Schulden	4.11		
Schulden uit directe verzekering		87.147	81.719
Overige schulden		60.533	31.018
		147.680	112.737
Overlopende passiva	4.12	13.775	23.103
TOTAAL PASSIVA		6.891.070	6.726.756

Geconsolideerde resultatenrekening over 2020

Technische rekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Verdiende premies eigen rekening	5.1		
Brutopremies		524.442	486.514
Uitgaande herverzekeringspremies		-7.650	-6.335
		516.792	480.179
Beleggingsopbrengsten	5.2		
Opbrengsten uit deelnemingen		-	-13
Opbrengsten uit beleggingen		225.599	240.397
Gerealiseerde winst op beleggingen		476.564	238.833
		702.163	479.217
Ongerealiseerde winst op beleggingen	5.2	-	437.533
Uitkeringen eigen rekening	5.3		
Bruto		-235.277	-197.951
Aandeel herverzekeraars		3.688	3.180
		-231.589	-194.771
Wijziging technische voorzieningen eigen rekening	3.8		
Bruto		-252.844	245.199
Aandeel herverzekeraars		1.806	-1.856
		-251.038	243.343
Winstdelingen en kortingen		-42.994	-42.323
Bedrijfskosten			
Acquisitiekosten	5.4	-53.412	-47.225
Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen	5.5	-73.915	-78.475
		-127.327	-125.700
Beleggingslasten	5.2		
Beheerskosten en rentelasten		-24.791	-29.075
Gerealiseerd verlies op beleggingen		-443.624	-217.772
		-468.415	-246.847
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	5.2	-147.787	-
Aan niet-technische rekening toegerekende opbrengst op beleggingen		-16.142	-140.959
Resultaat technische rekening		-66.337	402.986

Niet-technische rekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Resultaat technische rekening		-66.337	402.986
Toegerekende opbrengst uit beleggingen overgeboekt van technische rekening		16.142	140.959
Andere baten	5.6	148	15
Andere lasten		-5.877	-20.861
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-55.924	523.099
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	5.7	-15.498	-116.391
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		-71.422	406.708

Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening

1. Algemene toelichting

1.1. Activiteiten

De activiteiten van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. ('DELA Natura'), statutair gevestigd in Eindhoven, Oude Stadsgracht 1, KvK-nummer 17078393, en haar groepsmaatschappijen (tezamen 'DELA Natura Groep') bestaan uit verzekeren en beleggen. De verzekeringsproducten betreffen uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen. De verzekeringsactiviteiten vinden plaats in Nederland, België en Duitsland. De beleggingsactiviteiten voor DELA Natura Groep worden in Nederland verricht.

1.2. Consolidatie

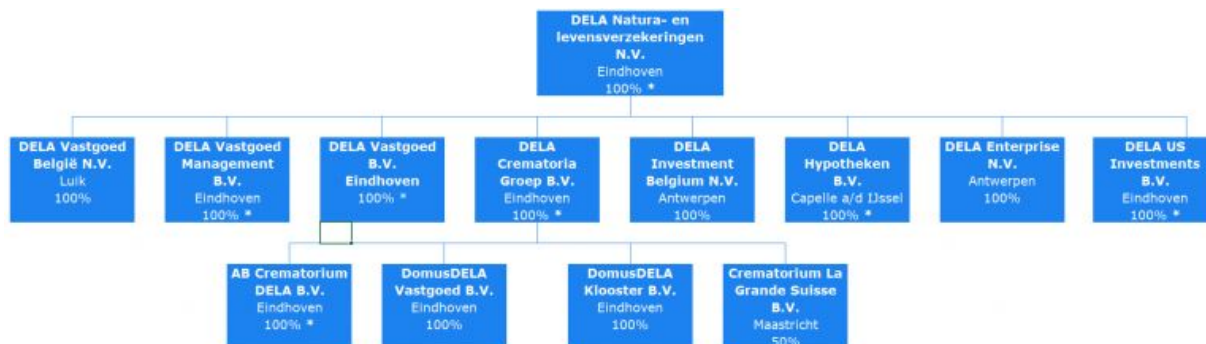
In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van DELA Natura, haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin DELA Natura overheersende zeggenschap, direct of indirect, kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enig andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld.

Wanneer er sprake is van een belang in een joint venture dan wordt het desbetreffende belang proportioneel geconsolideerd. Van een joint venture is sprake indien als gevolg van een overeenkomst tot samenwerking de zeggenschap door de twee aandeelhouders gezamenlijk wordt uitgeoefend.

Intercompanytransacties, intercompanywinsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompanytransacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen van DELA Natura Groep.

Hieronder het organogram van de vennootschappen binnen DELA Natura Groep:



* Voor deze groepsmaatschappijen is door DELA Coöperatie U.A. een zogenaamde '403'-verklaring afgegeven.

De Nederlandse groepsmaatschappijen maken deel uit van de fiscale eenheid binnen de DELA Groep (DELA Coöperatie U.A. en haar groepsmaatschappijen) voor zowel de vennootschapsbelasting (VPB) als de omzetbelasting (OB).

In 2020 is Funéraires Warzée SA met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 gefuseerd met DELA Vastgoed België N.V.

1.3 Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen, worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van DELA Natura Groep en nauwe verwanten zijn verbonden partijen. De overige groepsmaatschappijen binnen de groep van DELA Coöperatie U.A., waarvan DELA Natura Groep deel uitmaakt, worden ook als verbonden partijen aangemerkt.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan wordt toegelicht de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het inzicht. Inzake overlijdens die bij DELA Natura worden aangemeld, wordt de uitvoering verzorgd door zustermaatschappij DELA Uitvaartverzorging N.V. en haar dochtermaatschappijen. Deze uitvoering geschiedt tegen vaste verrekenprijzen. Tevens verhuurt DELA Natura Groep de crematoria en een ceremoniehuis aan DELA Uitvaartverzorging N.V. tegen een marktconforme huur. Daarnaast heeft DELA Natura een rekening courantverhouding met DELA Holding N.V.

1.4 Acquisities en desinvesteringen van groepsmaatschappijen

Vanaf de overnamedatum worden de resultaten en de identificeerbare activa en passiva van de overgenomen onderneming opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening. De overnamedatum is het moment dat overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend in de betreffende onderneming.

De verkrijgingsprijs bestaat uit het geldbedrag of equivalent dat is overeengekomen voor de verkrijging van de overgenomen onderneming vermeerderd met eventuele direct toerekenbare kosten. Indien de verkrijgingsprijs verschilt van het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva dan wordt het verschil als goodwill aangemerkt.

De maatschappijen die in de consolidatiekring betrokken zijn, blijven in de consolidatie opgenomen tot het moment dat de beslissende zeggenschap wordt overgedragen en indien de maatschappij slechts gehouden wordt om te vervreemden.

1.5 Kasstroomoverzicht

DELA Natura maakt gebruik van de vrijstelling in RJ 360. Deze stelt dat een (middel)grote rechtspersoon een kasstroomoverzicht moet opstellen, tenzij het kapitaal van de rechtspersoon direct of indirect volledig wordt verschaft door een andere rechtspersoon die een gelijkwaardig kasstroomoverzicht opstelt dat is opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening die in Nederland bij het handelsregister gedeponeerd wordt. De jaarrekening, met daarin het kasstroomoverzicht van DELA Coöperatie U.A. is verkrijgbaar via de Kamer van Koophandel.

1.6 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat de directie zich over verschillende zaken een oordeel vormt en dat de directie schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen in de toelichting op de betreffende posten. Deze schattingen zijn naar beste weten door de directie gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van die schattingen.

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- de waardering van beleggingen: onroerende zaken, vastgoedfondsen, infrastructuurfondsen en participatiemaatschappijen (zie ook hoofdstuk 4.2);
- de gehanteerde grondslagen voor de technische voorzieningen (zie ook hoofdstuk 2.12);
- de waardering van de niet-technische voorzieningen (zie ook hoofdstuk 2.13).

1.7 Impact COVID-19

Ook DELA Natura Groep heeft te maken met de gevolgen van de COVID-19 pandemie. Wat deze gevolgen zijn voor de operationele bedrijfsvoering, hoe de financiële resultaten worden beïnvloed, welke nieuwe risico's zijn ontstaan, wat de impact is op de waardering en wat de gevolgen zijn voor de continuïteit zal achtereenvolgens worden toegelicht.

1.7.1 Operationele bedrijfsvoering

De dienstverlening gaat via online en telefoon gewoon door.

1.7.2 Impact op financiële resultaat

Het hogere sterftcijfer in 2020 zorgt voor hogere uitkeringen bij de uitvaartverzekering en de overlijdensrisicoverzekering. De sterftewinst was daardoor enigszins gedaald in vergelijking met vorige jaren. Het beleggingsresultaat zal ook zeker beïnvloed zijn door de wereldwijde gevolgen van COVID-19, echter in welke mate dit is geweest, is niet te duiden.

1.7.3 Risico's als gevolg van COVID-19

- Thuiswerken is breder ingezet, maar binnen DELA Natura Groep was dit al een gebruikelijke manier van werken en daardoor heeft het grootschaliger inzetten hiervan niet geleid tot nieuwe risico's op het gebied van IT.
- Doordat meer personeelsleden langdurig thuis zijn gaan werken, is er kans op fysieke en mentale klachten door de andere werksituatie. DELA Natura Groep draagt zorg voor geschikte werkplekken thuis en bewaakt het welzijn van haar medewerkers onder andere door een frequent belevingsonderzoek.
- Het risico dat de (financiële) continuïteit en kwaliteit van leveranciers onder druk komt te staan. Dit wordt bewaakt middels reguliere monitorprocessen.
- Het risico dat medewerkers in de thuissituatie meer verlof nemen dan dat ze verantwoord (fraude). Beheersing hiervan is de verantwoordelijkheid van leidinggevende. In verband met welzijn wordt iedereen gestimuleerd ook verlof te nemen.

1.7.4 Impact op waardering

1.7.4.1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden niet beïnvloed door de gevolgen van COVID-19. De uitgevoerde impairments per 31 december 2020 laten zien dat er geen afboekingen aan de orde zijn. Uitzondering hierop betreft de afwaardering op softwaresystemen (€ 2,2 mln.) die echter een andere oorzaak kent dan COVID-19. Het schattingsrisico bij de waardebeoordeling van immateriële vaste activa wordt namelijk niet beïnvloed door de gevolgen van COVID-19. Dit omdat de schattingen met name betrekking hebben op het bepalen van toekomstige kasstromen van de operatie waar COVID-19 niet/zeer beperkt zorgt voor extra onzekerheid.

1.7.4.2 Vastgoed

De markt met betrekking tot de categorieën winkels en kantoren is ten opzichte van een jaar geleden minder courant waardoor het schattingsrisico stijgt. De waarderingen van deze categorieën zijn geraakt door de gevolgen van COVID-19 en hebben zich hiermee gevoelig getoond voor deze omstandigheden. DELA heeft de onroerend goedportefeuille volledig door een externe taxateur laten taxeren. De professionele externe taxatie is qua mate van diepgang van het onderzoek en de inhoud van het taxatierapport de meest uitgebreide vorm. De externe taxateur geeft aan dat de vastgoedmarkten op taxatiedatum grotendeels weer functioneren, met transactievolumes en ander relevant bewijs op niveaus waarop voldoende marktinformatie bestaat om schattingen over waarde te baseren. De externe taxateur heeft voldoende comfort bij de waardering waardoor een voorbehoud op de waardering niet nodig is geacht. Er is ook geen signaal afgegeven door de externe taxateur dat de sensitiviteit van de waardering per eind 2020 hoger ligt dan voor de pandemie.

1.7.4.3 Infrastructuurfondsen

In de waardering van infrastructuurfondsen zijn de laatste maanden weinig fluctuaties te zien. Bij enkele fondsen zien we dat de waardering van vliegvelden en havens te lijden heeft onder de huidige economische omstandigheden. Deze fondsen hebben echter een groot palet aan verschillende infrastructuurbeleggingen waardoor ook beleggingen in de fondsen zijn opgenomen die juist profiteren van COVID-19. Het gaat hier om beleggingen in datacentra en telecom. Daarnaast wordt er nog actief kapitaal opgevraagd door de fondsmanagers. Dit is een aanwijzing dat er nog volop transacties plaatsvinden in infrastructuurbeleggingen. Dit geeft aan dat de markt courant is en het schattingsrisico op de waardering niet/zeer beperkt is toegenomen.

1.7.4.4 Vastgoedfondsen

Net als bij infrastructuurfondsen wordt bij vastgoedfondsen de laatste maanden veel kapitaal opgevraagd en voor de toekomst gepland. Dit duidt er op dat er nog volop transacties plaatsvinden in de markt. Dit geeft aan dat de markt courant is en het schattingsrisico op de waardering niet/zeer beperkt is toegenomen.

1.7.4.5 Technische voorziening

De voorziening is wat lager per eind 2020 doordat er als gevolg van hogere sterfte meer uitkeringen waren dan verwacht. Door COVID-19 was er ook behoefte aan meer zekerheid bij consumenten, waardoor meer DCP-polissen werden opgenomen, maar dit was een kortstondige ontwikkeling van 2 maanden en het niveau van afkopen is weer hersteld naar een normaal niveau. Voor de toekomst is ingeschat dat de hogere sterfte als gevolg van COVID-19 tijdelijk van aard is. We verwachten geen structureel hogere of lagere sterfte. Er zijn door de ontwikkelingen geen nieuwe onzekerheden ontstaan voor deze post. Het niveau van schatting is daarom op deze post niet veranderd door de gevolgen van COVID-19.

1.7.5 Impact op continuïteit

De gevolgen van de COVID-19 pandemie brengen de continuïteit van DELA Natura Groep niet in gevaar. De Solvency II ratio staat per eind 2020 op 277% waar het minimaal noodzakelijk geachte solvabiliteitspercentage is vastgesteld op 150%. Dit geeft aan dat DELA geen solvabiliteitsprobleem heeft. Het operationeel resultaat is in 2020 negatief beïnvloed,

maar zoals aangegeven worden deze gevolgen voor de langere termijn niet verwacht. Er bestaat ook geen risico ten aanzien van de liquiditeitspositie. Op de balans van staan per eind 2020 voor ruim € 2,3 miljard aan liquide beleggingen die in geval van nood direct kunnen worden aangewend.

1.8 Opmaken en vaststellen jaarrekening

De jaarrekening 2020 is opgemaakt door de directie en vastgesteld in de aandeelhoudersvergadering op 7 mei 2021. De jaarrekening 2019 is in aandeelhoudersvergadering op 17 april 2020 vastgesteld.

1.9 Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers van 2019 bevatten de cijfers uit de vastgestelde jaarrekening 2019. Ten opzichte van deze cijfers heeft een wijziging plaatsgevonden in het verloop van de geldeningen (paragraaf 4.11), in 2019 was abusievelijk een onjuist bedrag (€ 3.283) opgenomen. Dit is gecorrigeerd naar het juiste bedrag (€ 3.244).

2. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ), inclusief de voor verzekeraars van toepassing zijnde RJ605. Alle bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven.

De waardering en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten tenzij anders vermeld. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd, tenzij anders vermeld. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn.

2.2 Vreemde valuta

2.2.1 Functionele valuta

De posten in de jaarrekening van de groepsmaatschappijen worden gewaardeerd met inachtneming van de valuta van de economische omgeving waarin de groepsmaatschappij voornamelijk haar bedrijfsactiviteiten uitoefent (de functionele valuta). De euro is de functionele en presentatievaluta van DELA Natura Groep.

2.2.2 Transacties, vorderingen en schulden

Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode zijn in de jaarrekening verwerkt tegen de koers op transactiedatum. Activa en passiva in vreemde valuta die op actuele waarde worden gewaardeerd, worden omgerekend tegen de koers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van monetaire posten zijn in de resultatenrekening verwerkt in de periode dat zij zich voordoen.

2.3 Herverzekeringscontracten

Met herverzekeraars afgesloten contracten uit hoofde waarvan de Natura Groep wordt gecompenseerd voor uitkeringen op uitgegeven verzekeringscontracten, worden aangemerkt als gegeven herverzekeringscontracten.

Herverzekeringspremies, provisies en uitkeringen evenals technische voorzieningen voor herverzekeringscontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten. Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen en de uitkeringen waartoe DELA Natura uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, worden in mindering gebracht op de bruto technische voorzieningen. De kortlopende vorderingen op herverzekeraars zijn opgenomen onder de vorderingen.

De waardering van door en aan herverzekeraars verschuldigde bedragen geschiedt in overeenstemming met de voorwaarden van de herverzekeringscontracten. Verplichtingen uit herverzekering betreffen voornamelijk te betalen premies voor herverzekeringscontracten.

De vorderingen uit hoofde van herverzekeringscontracten worden op de balansdatum beoordeeld op eventuele bijzondere waardeverminderingen.

2.4 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd op het bedrag van de bestede kosten, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van het boekjaar opnieuw beoordeeld. Bij eventuele significante wijzigingen worden de afschrijvingstermijn en de afschrijvingsmethode herzien.

Om vast te stellen of er voor een immaterieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering, wordt verwezen naar paragraaf 2.8.

2.4.1 Concessies en vergunningen

Kosten van concessies en vergunningen worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs en lineair afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur met een maximum van 20 jaar.

2.4.2 Goodwill

De bij acquisities betaalde goodwill is gewaardeerd tegen de op het moment van verkrijging vastgestelde reële waarde. De goodwill wordt lineair afgeschreven over de verwachte economische levensduur die jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur voor goodwill betreft 20 jaar.

2.4.3 Overgenomen verzekeringsportefeuilles

De toekomstige kasstromen van overgenomen verzekeringsportefeuilles zijn gewaardeerd tegen de op het moment van verkrijging vastgestelde reële waarde. Deze waarde is bepaald op basis van het bedrag dat betaald zou worden tussen onafhankelijke partijen die ter zake goed geïnformeerd zijn en tot transactie bereid zouden zijn. Deze waarde wordt lineair afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur op basis van de verwachte economische levensduur, welke jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur van overgenomen verzekeringsportefeuilles is 20 jaar.

2.4.4 Software

De kosten van aanschaf, ontwikkeling en implementatie van zowel aangekochte als intern vervaardigde softwareapplicaties met een verwachte levensduur van minimaal 5 jaar worden geactiveerd en lineair afgeschreven over de verwachte levensduur met een maximum van 10 jaar. Indien de kosten van aanschaf, ontwikkeling en implementatie van een softwareapplicaties lager zijn dan € 0,5 miljoen worden deze direct in de resultatenrekening verantwoord.

2.5 Beleggingen

2.5.1 Onroerende zaken

Onroerende zaken worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. In hoofdstuk 4.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingmethode.

2.5.2 Deelnemingen

Deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaardemethode. Wanneer 20% of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, is er sprake van een wettelijk vermoeden van invloed van betekenis.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover DELA Natura in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, wordt een voorziening getroffen.

De eerste waardering van gekochte deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Voor de vervolgwaardering worden, uitgaande van de waarden bij eerste waardering, de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening.

Deelnemingen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. Indien sprake is van een duurzame waardevermindering vindt waardering plaats tegen deze lagere waarde; afwaardering vindt plaats ten laste van de resultatenrekening.

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen op deelnemingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde van het verstrekte bedrag, gewoonlijk de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

2.5.3 Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren

Aandelen en converteerbare obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde aan de hand van officiële noteringen in de financiële markten.

Zowel ongerealiseerde als gerealiseerde winsten en verliezen ten gevolge van verkopen en waardeveranderingen van aandelen worden in de resultatenrekening verantwoord. Transactiekosten worden rechtstreeks in de resultatenrekening verwerkt.

2.5.4 Obligaties en andere vastrentende waardepapieren en vorderingen uit andere leningen

Obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde aan de hand van de beurskoers per balansdatum. Zowel ongerealiseerde als gerealiseerde winsten en verliezen ten gevolge van verkopen en waardeveranderingen van obligaties worden in de resultatenrekening verantwoord.

2.5.5 Vorderingen uit hypothecaire leningen

Vorderingen uit hypothecaire leningen worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De directe kosten die samenhangen met het verstrekken van een hypothecaire lening worden opgenomen als aankoopkosten. Zij zijn onderdeel van de geamortiseerde kostprijs en worden geactiveerd op de balans. Op balansdatum wordt beoordeeld of er objectieve waarnemingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van de vorderingen uit hypothecaire leningen. Indien dit het geval is, wordt dit verlies verantwoord in de resultatenrekening.

2.5.6 Derivaten

Derivaten bestaande uit aandelenopties en valutatermijncontracten worden gewaardeerd tegen reële waarde. Indien derivaten een negatieve waarde hebben, worden deze op de balans gerubriceerd onder de kortlopende schulden.

2.5.7 Vorderingen uit andere leningen

De beleggingen in bedrijfsleningen worden gewaardeerd tegen reële waarde.

Vorderingen uit andere leningen met een vastgestelde rente worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid.

2.5.8 Infrastructuurfondsen

Participaties in infrastructuurfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 4.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd.

2.5.9 Vastgoedfondsen

Participaties in vastgoedfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 4.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd.

2.5.10 Beleggingen in liquide middelen

Beleggingen in liquide middelen worden gewaardeerd tegen reële waarde die gelijk is aan de nominale waarde.

2.5.11 Andere financiële beleggingen

De andere financiële beleggingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 4.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode.

2.5.12 Beleggingsresultaten

De items uit de resultatenrekening hieronder worden samen de totale beleggingsresultaten.

2.5.12.1 Beleggingsopbrengsten

Onder beleggingsopbrengsten worden begrepen:

- huuropbrengsten uit beleggingen in onroerende zaken;
- dividenden uit deelnemingen;
- dividenden van aandelen;
- interest op beleggingen in vastrentende waarden;
- gerealiseerde winst bij verkoop van beleggingen.

Rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

2.5.12.2 Ongerealiseerde resultaten op beleggingen

De ongerealiseerde resultaten zijn afkomstig uit waardeveranderingen van effecten en onroerende zaken.

2.5.12.3 Beheerskosten en rentelasten

Onder de beheerskosten en rentelasten vallen:

- beheerskosten van beleggingen in onroerende zaken;
- beheer- en bewaarkosten van aandelen en obligaties;
- rentelasten.

2.5.12.4 Gerealiseerd verlies op beleggingen

Gerealiseerde verliezen van financiële instrumenten die op marktwaarde gewaardeerd zijn, worden verwerkt in de resultatenrekening.

2.6 Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde.

Bij een verlengde overeengekomen betalingstermijn wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten onder aftrek van een eventuele voorziening wegens oninbaarheid.

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en de passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds. De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in de komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgesteld.

2.7 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa (waaronder inventarissen en auto's) zijn opgenomen tegen de aanschafwaarde verminderd met afschrijvingen op basis van de verwachte levensduur, rekening houdend met de eventuele restwaarde. De afschrijving vindt lineair plaats, de afschrijvingstermijnen zijn als volgt:

- Inventaris: 10 jaar;
- Auto's: 5 jaar;
- Laptops: 4 jaar.

2.8 Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Door DELA Natura Groep wordt op balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig is geweest. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de marktwaarde en de bedrijfswaarde.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt deze bijzondere waardevermindering teruggedraaid tot maximaal de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Ook voor financiële instrumenten beoordeelt DELA Natura Groep op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij aanwezigheid van objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen wordt de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen bepaald en direct verwerkt in de resultatenrekening.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen aflissingswaarde, wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Eventuele terugname van het waardeverminderingverlies wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs. Het teruggenomen verlies wordt in de resultatenrekening verwerkt. Een waardeverminderingverlies op goodwill zal in de toekomst niet meer worden teruggenomen.

2.9 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen als kortlopende schulden onder schulden aan kredietinstellingen. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

2.10 Overlopende activa

De vorderingen worden tegen nominale waarde gewaardeerd. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht.

2.11 Discretionaire winstdeling

Winstdeling wordt actuariel berekend en heeft een voorwaardelijk karakter. De verwerking van de discretionaire winstdeling vindt plaats via de post technische voorzieningen. De toevoeging van het bedrag dat DELA Natura Groep onder de technische voorzieningen voor discretionaire winstdeling heeft bestemd, geschiedt ten laste van het resultaat.

2.12 Technische voorzieningen

2.12.1 Algemeen

Het bepalen van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De werkelijke uitkeringen zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de tariefsgrondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten (zie ook 4.8.1 toereikendheidstoets).

Hierna worden de grondslagen toegelicht die gebruikt worden voor de balanswaardering in de jaarrekening.

2.12.2 Uitvaartverzekeringen

Voor uitkeringen uit hoofde van verzekeringspolissen die naar verwachting in de toekomst worden gedaan, wordt een verplichting opgenomen zodra de polis van kracht is. De verplichtingen voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico bestaan uit de (met tariefinterest) verdisconteerde waarde van de (op basis van tariefsterfte) verwachte toekomstige uitkeringen (inclusief reeds toegekende winstdeling) aan polishouders of andere begunstigden, onder aftrek van toekomstige premies.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in Nederland is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 2,75% interest en op basis van de door het Actuariel Genootschap gepubliceerde overlevingstafel GBMV 1995-2000, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in België is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen de gebruikelijke interestvoeten en overlevingstafels ten tijde van de ingangsdata van de polissen., waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest. De verwachte uitkeringen zijn gebaseerd op de grondslagen van het tarief zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van de polis.

De technische voorziening voor uitvaartverzekeringen zoals gesloten in Duitsland wordt berekend volgens de zuivere netto methode tegen 2% interest. De sterftekansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.12.3 Overlijdensrisicoverzekeringen

Voor het DELA LeefdoorPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 3% interest en op basis van de prognosetafels zoals deze ten tijde van de introductie van het tarief door het Koninklijk Actuarieel Genootschap zijn gepubliceerd.

De technische voorziening voor overlijdensrisicoverzekering zoals gesloten in Duitsland wordt berekend volgens de zuivere netto methode tegen 3% interest. De sterftetabellen zijn gebaseerd op sterftetabellen zoals ten tijde van de introductie geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.12.4 Spaarverzekeringen

Voor het DELA CoöperatiespaarPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de opgebouwde poliswaarde op grond van de ingelegde spaarpremies, de reeds toegekende winstaandelen alsmede de interestvoet behorende bij het tarief.

2.12.5 Premies

De premies bevatten opslagen voor dekking van de kosten. Wanneer de premies worden ontvangen of invorderbaar zijn geworden, vallen de opslagen vrij en zijn deze beschikbaar voor dekking van de werkelijke kosten, waaronder begrepen doorlopende kosten en acquisitiekosten.

2.12.6 Acquisitiekosten

De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

2.13 Voorzieningen

2.13.1 Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

2.13.2 Pensioenvoorziening

2.13.2.1 Nederland

De pensioenregeling van de Nederlandse groepsmaatschappijen bestaat uit een beschikbare premieregeling. Deelnemers bouwen een pensioenkapitaal op waarmee op het moment van pensionering een pensioenuitkering aangekocht dient te worden.

De belangrijkste kenmerken van deze regeling zijn:

- werkgever betaalt maandelijks per werknemer een premie aan de uitvoerder;
- het pensioengevend loon is 14 maal het vaste maandsalaris (2020: maximaal € 110.111);
- de pensioengrondslag waarover de werkgever premie inlegt is het pensioengevend loon minus de wettelijk minimale franchise (€ 14.167);

- de pensioenpremie die betaald wordt aan de uitvoerder is gebaseerd op een leeftijdsstaffel met oplopende premiepercentages uitgaande van een rekenrente van 2%;
- de eigen bijdrage van de werknemer is 4,5% van de pensioengrondslag;
- de regeling leidt niet tot enige verplichting op balansdatum, met uitzondering van verplichtingen die ontstaan uit nog niet betaalde premies.

Voor deelnemers is tevens een nabestaandenpensioen verzekerd ter grootte van 1,16% van pensioengrondslag maal het aantal dienstjaren vanaf deelname aan de pensioenregeling tot aan de pensioenrichtdatum. Bij arbeidsongeschiktheid is er sprake van premievrijstelling voor de deelnemers. Daarnaast is er een aanvullende arbeidsongeschiktheidsuitkering verzekerd waarvan de hoogte van de uitkering afhangt van de mate arbeidsongeschiktheid.

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. Er worden door DELA Groep op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan verzekeringsmaatschappijen betaald. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

2.13.2.2 België

In België is sprake van een beschikbare premiereregeling. Op het moment van pensionering heeft de deelnemer de keuze om het kapitaal eenmalig uit te laten betalen of om dit bedrag om te zetten in een periodieke pensioenuitkering. De belangrijkste kenmerken van deze pensioenregeling zijn:

- werkgever betaalt maandelijks een premie aan de uitvoerder;
- de premie bedraagt 4% van het referentieloon, verhoogd met 4,4% belasting;
- het referentieloon bedraagt 13,92 maal het bruto maandloon.

Er is tevens een overlijdensverzekering voor de werknemer afgesloten waarbij de nabestaanden een overlijdenskapitaal ontvangen als de werknemer overlijdt vóór de einddatum. In geval van arbeidsongeschiktheid door ziekte, bevalling of een privé-ongeval, ontvangt de verzekerde een vervangingsinkomen.

2.13.2.3 Duitsland

In Duitsland worden de wettelijke pensioenpremies afgedragen middels de maandelijks sociale verzekeringspremies. Er is geen aanvullend bedrijfspensioen.

2.13.2.4 Algemeen

Daarnaast neemt DELA Natura Groep een vordering op voor:

- toegezegde restituties als gevolg van een hoge dekkingsgraad van het pensioenfonds;
- overrente of winstdeling die overeenkomstig de bepalingen in een verzekeringscontract beschikbaar komt voor DELA Natura Groep;
- voordelen van individuele waardeoverdrachten die ten gunste komen van DELA Natura Groep;
- aanvullende stortingen om de beleggingsmix te garanderen.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomsten wordt beoordeeld welke verplichtingen er op balansdatum bestaan naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor de Natura Groep en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is gebaseerd op contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties.

Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste van respectievelijk ten gunste het resultaat.

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer:

- DELA Natura Groep beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering;
- het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt, zullen toekomen aan DELA Natura Groep;
- de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Ultimo 2020 zijn er voor DELA Natura Groep geen pensioenverplichtingen. Er is wel een vordering op SRLEV N.V. (Zwitserleven) waar de Nederlandse pensioenregeling is ondergebracht. In geval van een onderdekking heeft DELA Natura Groep de keuze om het beleggingsmandaat actief in stand te houden door een additionele garantiestorting te doen. Door de gedaalde rente zijn de garantiestortingen in 2020 tijdelijk opgelopen. Wanneer er geen sprake meer is van onderdekking vloeit de vordering weer terug naar DELA Natura Groep, dit is voornamelijk afhankelijk van de marktrente.

2.13.3 Voorziening jubilea

De voorziening jubilea wordt opgenomen voor verwachte lasten gedurende het dienstverband. De voor de bepaling van de voorziening gehanteerde actuariële methode staat bekend als Projected Unit Credit-methode. Hierbij wordt rekening gehouden met toekomstige salarisstijgingen, overlevings-, arbeidsongeschiktheidskansen en dergelijke. Als lange termijn beleggingsrendement is 0,8% (2019: 1,0%) aangehouden en voor de algemene salarisstijging 2,0% (2019: 2,0%). De AG Generatietafel 2020 en de WIA/IVA-ervaringscijfers zijn toegepast. De aldus berekende verplichting is contant gemaakt tegen 0,5% ultimo 2020 (2019: 0,8%).

2.13.4 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden opgenomen tegen contante waarde.

2.13.5 Latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de waarderingsgrondslagen die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds en hebben voornamelijk betrekking op de fiscaal afwijkende waardering van onroerende zaken, geldleningen en effecten. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. Zowel in Nederland als België bedraagt het belastingtarief 25% per eind 2020 en zijn er geen voorgenomen wijzigingen. In Duitsland wordt rekening gehouden met het geldende nominale tarief van 30%.

Latente belastingen worden verantwoord voor tijdelijke verschillen, tenzij DELA Natura Groep in staat is het tijdstip van afloop van het tijdelijke verschil te bepalen en het niet waarschijnlijk is dat het tijdelijke verschil in de voorzienbare toekomst zal aflopen.

Latente belastingverplichtingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

2.14 Schulden

Schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde, welke bij aanvang gelijk is aan de geamortiseerde kostprijs. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden, worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Langlopende Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen

geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Indien er geen sprake is van (dis)agio is deze gelijk aan de nominale waarde.

Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rente gedurende de geschatte looptijd van de schulden in de resultatenrekening als interestlast verwerkt.

2.15 Overlopende Passiva

De overlopende passiva worden tegen nominale waarde gewaardeerd.

2.16 Leasing

Bij DELA Natura Groep bestaan leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij DELA Natura Groep ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de resultatenrekening over de looptijd van het contract.

2.17 Opbrengstverantwoording

2.17.1 Brutopremies

De brutopremies bestaan uit de premies die door de polishouders zijn verschuldigd voor afgesloten verzekeringscontracten.

De brutopremies exclusief belastingen en andere heffingen uit hoofde van verzekeringscontracten worden als opbrengst opgenomen wanneer deze verschuldigd zijn door de polishouder. Voor koopsomcontracten en verzekeringen met beperkte premiebetaling wordt de premie opgenomen als bate wanneer deze verschuldigd is, waarbij de eventuele kosten- en risicodekkingen worden uitgesteld en in het resultaat worden opgenomen in een constante verhouding tot de lopende verzekering.

2.17.2 Herverzekeringspremies

De herverzekeringspremies omvatten de premies uit hoofde van afgesloten herverzekeringscontracten. Deze worden naar evenredigheid van de looptijd van het contract als last opgenomen in de resultatenrekening.

2.18 Bedrijfskosten

2.18.1 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten zijn de kosten die direct of indirect samenhangen met het afsluiten van verzekeringen, die afhankelijk zijn van en betrekking hebben op het verkrijgen van nieuwe en de verlenging van bestaande verzekeringscontracten. Onder acquisitiekosten wordt begrepen provisies, reclame- en andere verkoopkosten. Aan derden betaalde provisies inzake verzekeringsproducten worden geactiveerd. De geactiveerde acquisitiekosten worden in mindering gebracht op de technische voorzieningen en in tien jaar afgeschreven ten laste van het resultaat. Het jaarlijks te activeren bedrag wordt gesaldeerd met de in het jaar teruggevorderde retourprovisies. Acquisitiekosten worden geactiveerd voor zover zij kunnen worden terugverdiend uit het verwachte brutoresultaat van de onderliggende nieuwe productie van dat jaar. De afschrijvingsperiode wordt periodiek beoordeeld. Indien van toepassing wordt de afschrijvingslast aangepast aan de kortere afschrijvingsperiode.

Als onderdeel van de toereikendheidstoets vindt jaarlijks vindt een beoordeling van bijzondere waardevermindering plaats op de geactiveerde acquisitiekosten, waarbij wordt vastgesteld of de toekomstige bijdrage uit de verzekeringsproducten voldoende is om de geactiveerde kosten te kunnen dekken.

2.18.2 Beheerskosten

Beheerskosten zijn kosten niet zijnde acquisitiekosten, personeelskosten en afschrijvingen.

2.18.3 Personeelskosten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden verwerkt in de resultatenrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers en de belastingautoriteiten.

2.18.4 Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

Immateriële en materiële vaste activa worden vanaf het moment van ingebruikname afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de economische levensduur dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de bijzondere baten en lasten.

2.19 Andere baten en lasten

Onder de andere baten en lasten zijn de opbrengsten en kosten verantwoord die voortvloeien uit andere dan verzekerings- en beleggingsactiviteiten of een incidenteel karakter hebben.

2.20 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de resultatenrekening, rekening houdend met fiscaal compensabele verliezen (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-afrekbare kosten.

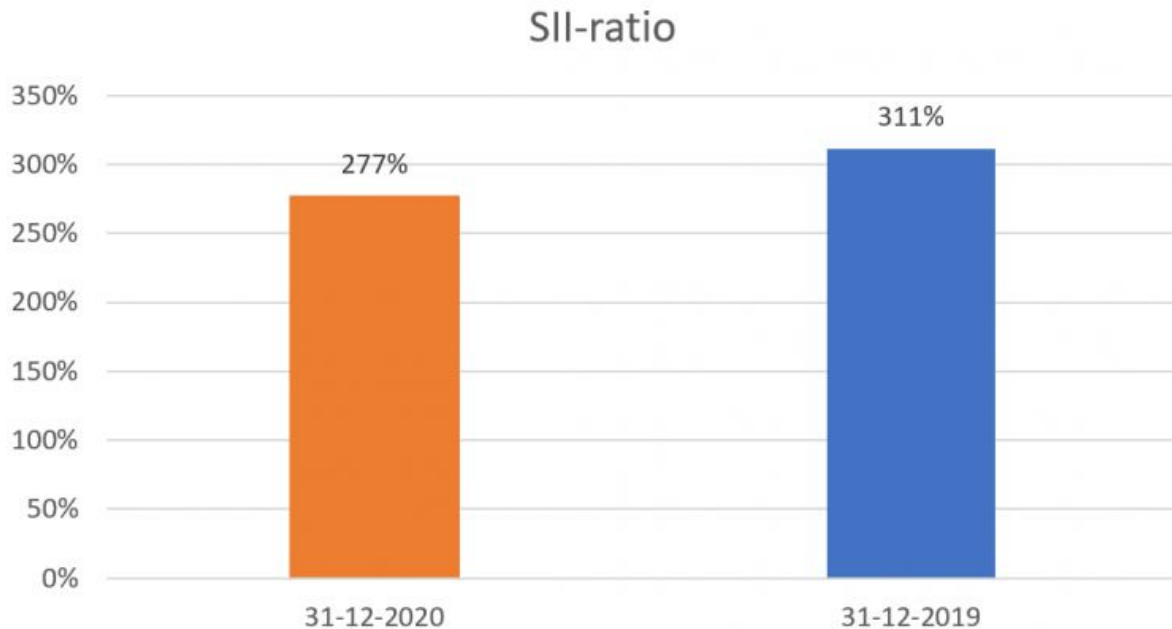
Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

In 2020 is ondanks het verlies een te betalen belastingpositie opgenomen. Dit komt hoofdzakelijk doordat in Nederland de toekomstige tariefsverlagingen op de vennootschapsbelasting zijn teruggedraaid waardoor latente posities tegen een hoger tarief moeten worden opgenomen (extra last in 2020), in België gerealiseerde en ongerealiseerde verliezen op aandelen niet-fiscaal aftrekbaar zijn en dat in België de methode om de latente voorziening op de ongerealiseerde meerwaarde op de aandelen is aangepast (extra last in 2020). Afwijkingen van mindere omvang betreffen de deelnemingsvrijstelling en belastingen voorgaande jaren.

3. Risicoparagraaf

3.1 Solvabiliteitspositie

De solvabiliteitspositie van DELA Natura wordt op basis van het standaardmodel onder Solvency II bepaald. In de onderstaande figuur is de solvabiliteitsratio van de afgelopen afgelopen twee jaar weergegeven.

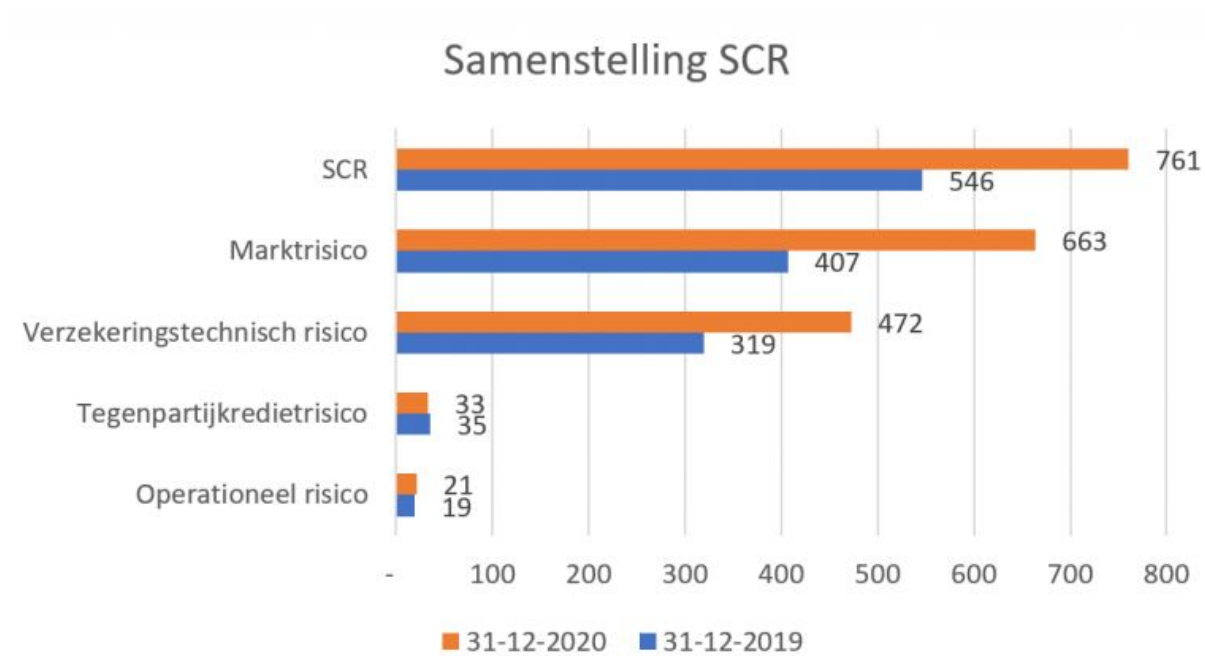


3.1.1 Ontwikkeling solvabiliteitspositie

De Solvency II-ratio is enigszins gedaald. De rente daalde opnieuw in 2020. Uit stresstesten bleek dat de solvabiliteitspositie robuust is, maar dat de gevoeligheid voor verdere daling van rente en inflatie is toegenomen. Om voorbereid te zijn op mogelijke verdere rentedalingen is met ingang van 2021 de reikwijdte van de premiemaatregel vergroot. Bij rentedalingen tot -1% wordt een additionele premieverhoging aan onze polishouders gevraagd. Voorheen werd de eventuele premieverhoging gemaximeerd bij een rente van 0% of lager. Deze aanpassing is in januari 2021 met onze Algemene Vergadering gecommuniceerd en in de solvabiliteitspositie van ultimo 2020 verwerkt. De gedaalde rente beïnvloedde zowel het vereiste solvabiliteitskapitaal als het aanwezige vermogen. In de onderstaande paragrafen wordt de ontwikkeling in 2020 van beide grootheden nader toegelicht.

3.1.2 Ontwikkeling solvabiliteitskapitaalvereiste

De samenstelling van het kapitaalvereiste is in de onderstaande grafiek weergegeven.



Duidelijk is dat de verzekeringstechnische risico's en de marktrisico's voor DELA Natura de grootste risico's zijn.

In vergelijking tot de cijfers ultimo 2019 zijn zowel de marktrisico's als de verzekeringstechnische risico's toegenomen. Bij de verzekeringstechnische risico's komt dat door de toename van het vereiste kapitaal voor onnatuurlijk verval. Deze is significant gestegen doordat de premie maatregel in waarde is gestegen als gevolg van de rentedaling in 2020 en de eerder genoemde aanpassing. Bij onnatuurlijk verval zegt namelijk een deel van de leden zijn of haar polis op en komt een deel van de premie maatregel te vervallen, dat zorgt voor een hoger vereist kapitaal.

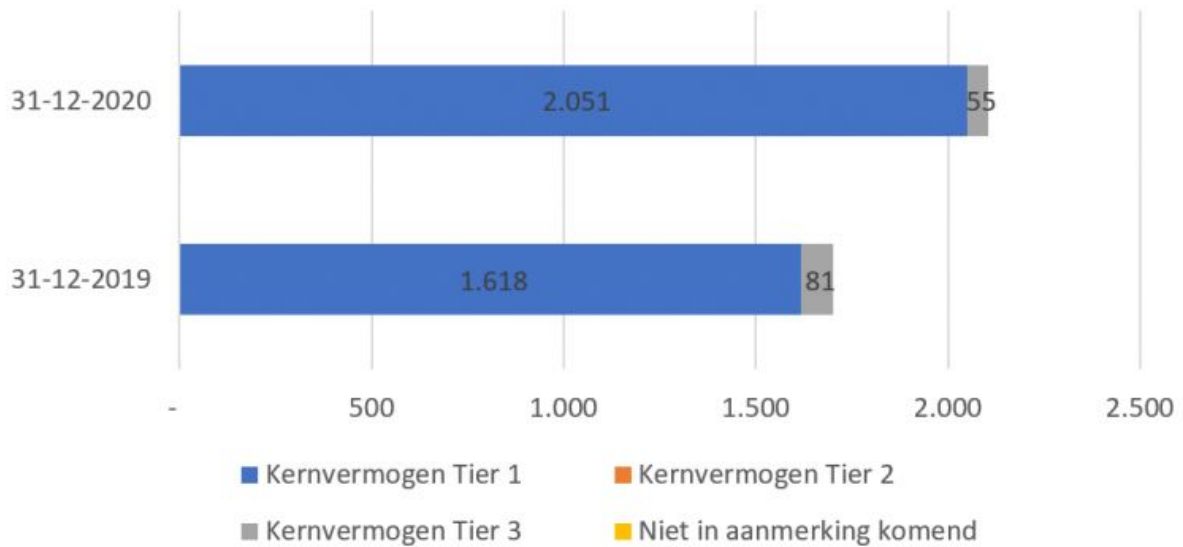
Bij marktrisico is het renterisico toegenomen en ook dat komt door de gedaalde rente c.q. de hogere waarde van de premie maatregel. Bij een rentestijging verdwijnt een deel van deze waarde en daardoor is er meer kapitaal nodig voor renterisico.

De bovengenoemde stijgingen zijn versterkt doordat het verliescompenserend vermogen van de winstdeling is gedaald. Ook dit is een gevolg van de rentedaling in 2020, waardoor er minder kans is op winstdeling en daardoor is er verminderde mitigerende werking van deze winstdeling.

3.1.3 Ontwikkeling kernvermogen

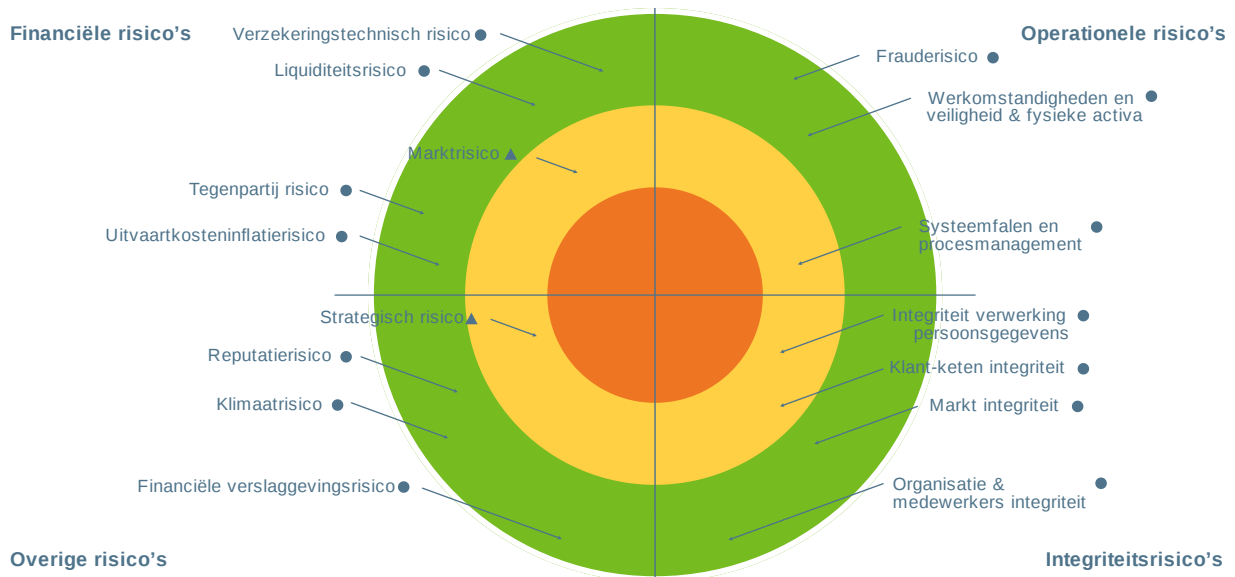
Ook het kernvermogen nam toe. Dit komt door de rentedaling c.q. de aanpassing in de premie maatregel die zorgde voor een afname van de beste estimate verplichtingen. Het rendement op beleggen zorgde voor een kleine plus in het kernvermogen na zware verliezen in de eerste helft van het jaar. De samenstelling van het kernvermogen is in de onderstaande grafiek weergegeven (bedragen in € miljoen).

Samenstelling kernvermogen



3.2 Risicoprofiel

DELA staat bloot aan een groot palet van risico's. In onderstaande figuur zijn de belangrijkste risicogebieden opgenomen waarbij een onderverdeling is gemaakt naar financiële, operationele, integriteits- en overige risico's.



De kleur van de cirkel geeft een inschatting van het risico, rekening houdend met alle (risicomitigerende) maatregelen zoals die binnen DELA Natura aanwezig zijn. De risico's in de groene cirkel kennen een laag resterend risico, in de gele cirkel een midden resterend risico en in de rode cirkel een hoog resterend risico. Het symbool achter de naam van het risico geeft aan of het resterende risico groter is geworden (driehoek met punt omhoog), gelijk is gebleven (cirkel) of is afgenomen (driehoek met punt omlaag) ten opzichte van het voorgaande jaar.

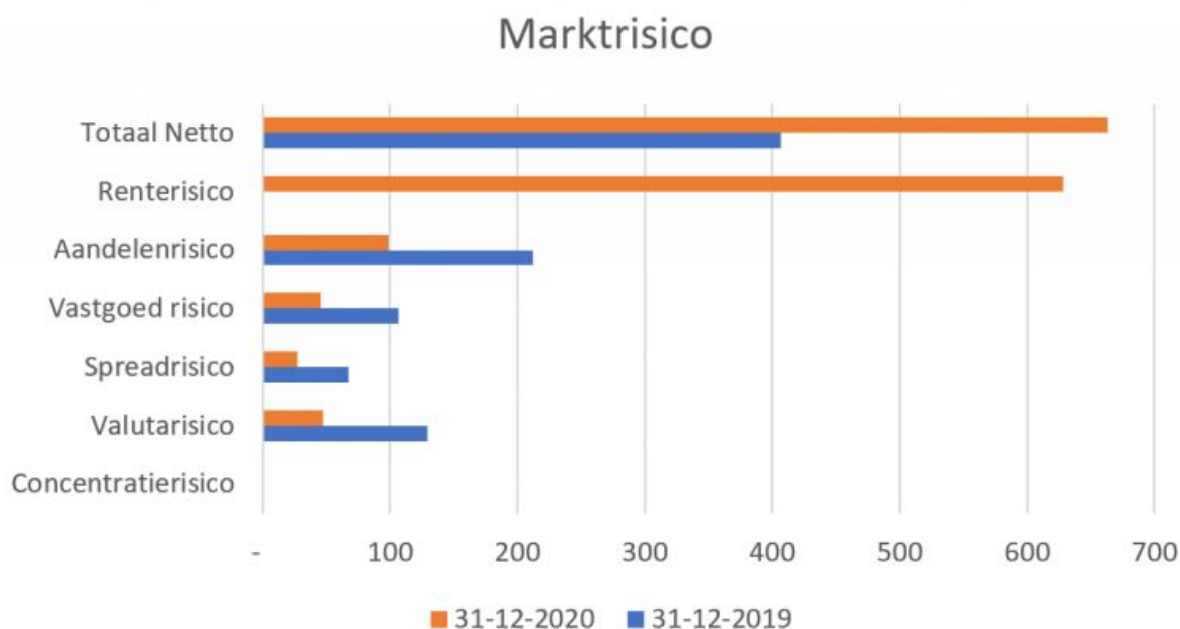
De verschillende risico's alsmede relevante ontwikkelingen in 2020 worden in de onderstaande paragrafen nader toegelicht.

3.2.1 Marktrisico's

Het marktrisico is het risico op mogelijke verliezen door ongunstige ontwikkelingen op de financiële markten. De waarde van de beleggingen en de waarde van de verplichtingen hangen af van de ontwikkelingen op de financiële markten, de samenstelling van de beleggingsportefeuille en de kenmerken van de verzekeringsverplichtingen.

DELA Natura heeft het marktrisico in belangrijke mate gemitigeerd door haar winstdelingsregeling en premiemaatregel, maar ook door derivaten waarmee een deel van het valutarisico gemitigeerd wordt. DELA Natura hanteert met betrekking tot haar beleggingsbeleid tevens het prudent person principe en elke drie jaar wordt een ALM-studie uitgevoerd om te toetsen of het beleggingsbeleid nog passend is.

In de onderstaande grafiek is de ontwikkeling van het marktrisico, gekwantificeerd op basis van het standaardmodel gepresenteerd (bedragen in € miljoen).



De financiële markten waren in 2020 volatieler om verschillende redenen (o.a. COVID-19) dan in 2019 en de rente is verder gedaald. Deze externe omstandigheden hebben in ieder geval geleid tot een verhoging van de risico-inschatting voor het marktrisico.

De belangrijkste ontwikkelingen met een impact op het kapitaalvereiste voor marktrisico's in 2020 was de gedaalde rente en in samenhang daarmee de gestegen waarde van de premiemaatregel. Daardoor is de samenstelling van het marktrisico significant gewijzigd.

3.2.2 Verzekeringstechnische risico's

Het verzekeringstechnisch risico is het risico dat de omvang en het tijdstip van uitkeringen niet overeenstemmen met de verwachtingen zoals opgenomen in de premiestelling. DELA Natura mitigeert het verzekeringstechnisch risico o.a. winstdelingsregeling en de premiemaatregel maar ook door herverzekering, (medische) acceptatie en het continu aandacht hebben voor de kosten ontwikkeling.

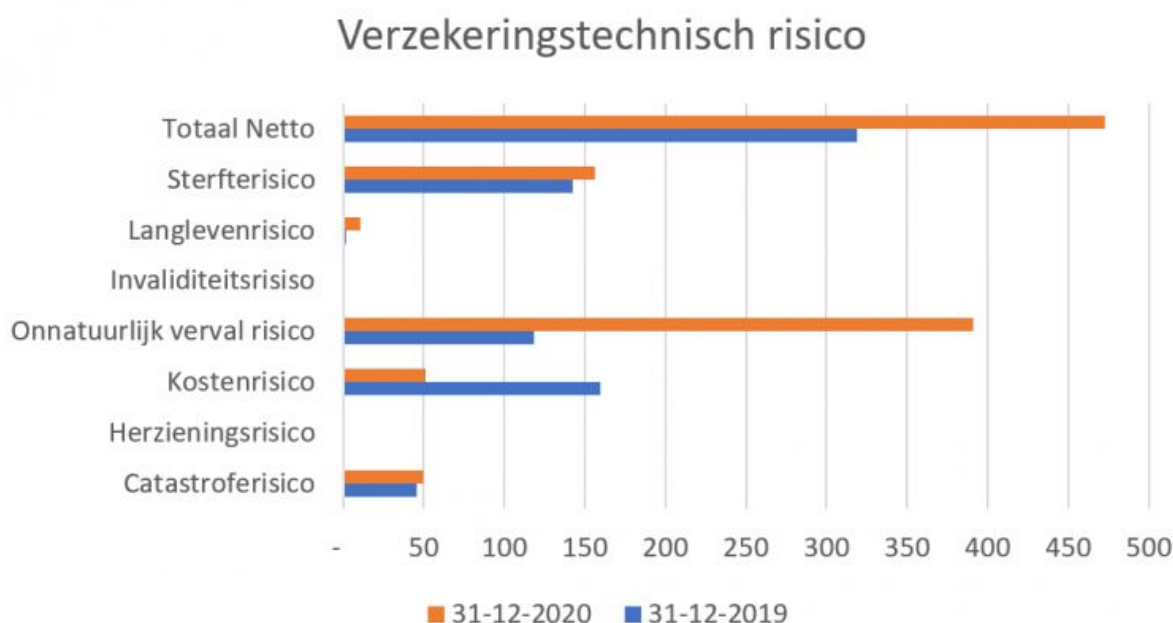
DELA Natura staat alleen bloot aan het levensverzekeringsrisico aangezien het alleen levensverzekeringen voert. De portefeuille van DELA Natura bestaat voor een belangrijk deel uit uitvaartverzekeringen. Hierbij worden aparte tarieven voor Nederland, België en Duitsland gebruikt. Deze tarieven zijn gebaseerd op de specifieke kenmerken en

uitgangspunten (rekenrente, kosten, overlevingstafels) die in het betreffende land passend zijn. Jaarlijks wordt onderzocht of deze uitgangspunten passen bij de ontwikkeling van betreffende portefeuilles. De portefeuille is groot in aantal en omvang. Hierdoor is de kans op schommelingen in de resultaten beperkt.

Daarnaast voert DELA Natura in Nederland en Duitsland een tijdelijke overlijdensrisicoverzekering. De verzekerde kapitalen zijn hierbij aanzienlijk hoger dan bij de uitvaartverzekeringen. Voor deze portefeuille wordt gebruik gemaakt van herverzekering om de volatiliteit van de resultaten te beperken.

Tot slot voert DELA Natura in Nederland een vermogensopbouwproduct. Het overlijdensrisico in deze portefeuille is beperkt tot 10% van de opgebouwde waarde.

In navolgende grafiek is de opbouw van het verzekeringstechnisch risico grafisch weergegeven (bedragen in € miljoen).



Zoals eerder genoemd is het onnatuurlijk verval toegenomen en ook hiervan is de rentedaling de oorzaak. De stijging wordt versterkt door het lagere verliescompenserend vermogen van de winstdeling. De daling van het kostenrisico wordt veroorzaakt doordat het structureel stijgen van de kosten in belangrijke mate wordt gecompenseerd door de lagere winstdeling en toename van de waarde van de premiemaatregel.

3.2.3 Kredietrisico

Kredietrisico (ook wel: tegenpartijkredietrisico) is het risico dat verliezen optreden door een onverwacht in gebreke blijven of een onverwachte verslechtering van de kredietwaardigheid van de tegenpartijen en debiteuren van een verzekeraar. Dit betreft met name vorderingen inzake hypotheek, herverzekeraars, derivaten en overige vorderingen op debiteuren. Het kredietrisico met betrekking tot de hypotheekportefeuille is niet gestegen door de gevolgen van COVID-19. In 2020 hebben geen afboekingen op de portefeuille plaatsgevonden en is er geen stijging te zien van het aantal hypotheek dat een achterstand kent op de betaling. De hypotheekportefeuille bestaat voor 100% uit hypotheek met NHG.

3.2.4 Liquiditeitsrisico

Dit is het risico dat DELA Natura op enig moment niet aan haar financiële verplichtingen jegens polishouders of andere crediteuren kan voldoen omdat activa niet snel genoeg verhandeld kunnen worden. Het liquiditeitsrisico wordt binnen Solvency II niet in een kapitaal-eis (SCR) uitgedrukt. DELA Natura dient voldoende liquiditeiten ter beschikking te hebben om claims uit te kunnen betalen die voortvloeien uit de gesloten verzekeringsovereenkomsten, maar ook om de overige jaarlijkse lasten te kunnen betalen. DELA Natura maakt gebruik van meerdere banken om over meerdere kredietfaciliteiten te kunnen beschikken. Daarnaast heeft DELA Natura ook kredietfaciliteiten bij de custodian van de aandelen en obligaties.

3.2.5 Operationele risico's

Naast de financiële risico's kent DELA Natura ook operationele risico's. Dit zijn risico's die voortkomen uit invloeden van buitenaf, uit het falen van mensen, processen en systemen of het niet voldoen aan wet- en regelgeving. Onderstaand wordt nader ingegaan op de belangrijkste operationele risicogebieden.

Dit risicodomein is binnen DELA Natura opgebouwd uit de volgende sub risico's:

3.2.5.1 Interne en externe fraude

Verliezen als gevolg van handelingen waarbij tenminste één interne partij betrokken is en waarmee wordt beoogd te frauderen, eigendommen te verduisteren of wet- en regelgeving of het ondernemingsbeleid te ontduiken of te omzeilen, met uitzondering van gebeurtenissen voortvloeiend uit ongelijkheid of discriminatie danwel verliezen als gevolg van door een derde partij gestelde handelingen met de bedoeling te frauderen, eigendommen te verduisteren of de wet te ontduiken.

3.2.5.2 Werkomstandigheden en veiligheid

Verliezen als gevolg van handelingen die niet in overeenstemming zijn met wetgeving of overeenkomsten op het gebied van werkomstandigheden, gezondheid of veiligheid, als gevolg van de uitkering van schadevergoeding voor letsel, of als gevolg van gebeurtenissen in verband met ongelijkheid of discriminatie.

3.2.5.3 Fysieke activa

Verliezen als gevolg van verlies van of schade aan fysieke activa door natuurrampen of andere gebeurtenissen

3.2.5.4 Systeemfalen en procesmanagement

Verliezen als gevolg van een verstoring van bedrijfsactiviteiten of systeemfalen, respectievelijk verliezen als gevolg van falende transactieverwerking of procesbeheer of als gevolg van relaties met handelspartners en verkopers.

DELA Natura schat de inherente risico's op het vlak van procesmanagement en systeemfalen 'midden' in. Deze inschatting bleef in 2020 ongewijzigd t.o.v. 2019. In 2020 zijn wel diverse verbeterinitiatieven opgestart die op beide vlakken betrekking hebben.

Operationele risico's doen zich voor op alle niveaus binnen de organisatie. De beheersmaatregelen zijn derhalve ook vastgelegd in verschillende specifieke beleidsdocumenten, protocollen en procesbeschrijvingen. DELA Natura schat de inherente risico's op het vlak van procesmanagement en systeemfalen 'midden' in. Deze inschatting bleef in 2020 ongewijzigd t.o.v. 2019 ondanks diverse verbeterinitiatieven die op beide vlakken plaatsvonden.

3.2.6 Integriteitsrisico's

Integriteitsrisico's zijn het gevaar voor aantasting van de reputatie of bestaande of toekomstige bedreiging van vermogen of resultaat als gevolg van ontoereikende naleving van hetgeen bij of krachtens enig wettelijk voorschrift is voorgeschreven. Binnen DELA Natura wordt dit risico in de basis gemonitord vanuit de compliance-functie op basis van de thema's in de systematische integriteitsrisicoanalyse. Het resterende risico wordt derhalve als beperkt ervaren en DELA Natura is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden.

De thema's in de systematische integriteitsrisicoanalyse zijn:

3.2.6.1 Organisatie en medewerkers integriteit

Organisatie integriteit heeft betrekking op de integriteit van de organisatie. Thema's die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld governance en uitbesteding. Medewerkers integriteit heeft betrekking op de integriteit van het bestuur, het interne toezichthoudende orgaan en de interne en externe medewerkers. Thema's die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld pre-employmentscreeningen en vakbekwaamheid of belangenverstremgeling.

3.2.6.2 Klant-keten integriteit

Dit betreft zowel de integriteit van de klanten als het integere gedrag van de organisatie richting deze klanten. Daarnaast betreft het de integriteit van de keten waarin de onderneming opereert. Thema's die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld zorgplicht en bestrijding witwassen en terrorismefinanciering.

3.2.6.3 Markt integriteit

Dit betreft de integriteit van de (financiële) markt(en). Mededinging en marktmisbruik maken onderdeel uit van dit domein.

3.2.6.4 Integriteit verwerking persoonsgegevens

Dit betreft de integriteit van de data die binnen DELA Natura gebruikt worden (denk aan bewerking en beveiliging van persoonsgegevens)

Ten opzichte van vorig jaar is het algehele restrisico binnen het domein klant keten integriteit ten opzichte van vorig jaar licht afgenomen. Deze afname wordt onder meer veroorzaakt door verhoogde beheersing op het gebied van CDD (Customer Due Diligence) en afnemende activiteiten op het gebied van adviserende dienstverlening. Op het gebied van CDD worden ook in 2021 aanvullende stappen genomen. Voor de overige risicodomeinen is het algehele restrisico gelijk gebleven.

3.2.7 Risico's welke geen onderdeel zijn van het standaardmodel

Naast de risico's die in het standaardmodel mee worden genomen bij de vaststelling van de kapitaalvereisten zijn er nog verschillende andere risico's die van belang zijn voor DELA Natura. In de onderstaande paragrafen worden deze nader toegelicht.

3.2.7.1 Strategische risico's

Dit zijn onzekerheden die een belemmering kunnen vormen voor de implementatie van de langetermijnstrategie. Deze risico's kunnen de buitenlandse expansie of het handhaven van het businessmodel waarin het kunnen geven van

winstdeling essentieel is, belemmeren. Deze risico's worden vooral ondervangen door een gedegen strategieproces, begeleid door externe consultants, waarop de Raad van Commissarissen toezicht houdt. Bij de implementatie worden businesscases gehanteerd om de benodigde investeringen te toetsen en beheersbaar te houden. Daarnaast wordt in de jaarlijkse Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) geanalyseerd welke risico's een potentiële bedreiging vormen voor de continuïteit van DELA Natura. Indien nodig worden voorbereidende maatregelen getroffen of andere keuzes gemaakt. De belangrijkste randvoorwaarden en maatregelen zijn uitgewerkt in het kapitaalbeleid dat jaarlijks geëvalueerd wordt. Het restrisico wordt derhalve als beperkt ervaren en DELA is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullend kapitaal aangehouden hoeft te worden. In 2020 is het strategieproces gestart voor een nieuwe planperiode.

Als gevolg van externe omstandigheden, waaronder de belangrijkste de lage rente en de hieraan gekoppelde onzekerheden voor het businessmodel, is de risico inschatting voor dit risico wel verhoogd. Deze ontwikkelingen worden continu gemonitord en meegenomen in het lopende strategieproces.

3.2.7.2 Reputatierisico

Het reputatierisico is het risico op schade door reputatieverlies. Het reputatierisico wordt beheerst door het actief invulling geven aan reputatiemanagement, met als belangrijke pijler het incidentenmanagement. Hierbij worden mogelijke reputatierisico's en de bijbehorende uitstralingseffecten tijdig geïdentificeerd en eventuele managementacties tijdig in gang gezet. Ook zijn de ondernemingscultuur en 'tone at the top' belangrijke pijlers om dit risico te mitigeren, ondersteund door opleidingsprogramma's en de administratieve organisatie en interne beheersing. Het resterende risico wordt derhalve als beperkt ervaren en DELA Natura is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden.

3.2.7.3 Uitvaartkosteninflatierisico

Het standaardmodel bevat geen uitvaartkosteninflatierisico. Hoewel dit inflatierisico het risico van de polishouders is, is dit risico toch van belang aangezien een stijging van de uitvaartkosten direct leidt tot een premiestijging. DELA Natura streeft naar een goede dienstverlening aan leden tegen een zo laag mogelijke premie. In de ORSA wordt hier dan ook specifiek aandacht aan besteed. DELA Natura heeft in enige mate invloed op de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie en volgt de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie nauwgezet gedurende het jaar.

3.2.7.4 Klimaatrisico

Een risico dat steeds meer aandacht verdient, en krijgt, is het risico dat verbonden is aan klimaatwijzigingen. DELA Natura kan hier niet alleen direct mee geconfronteerd worden, maar ook indirect als gevolg van de blootstelling aan klimaatrisico's van haar beleggingen. In 2020 hebben diverse analyses plaatsgevonden om dit risico nader in kaart te brengen en indien nodig stappen te zetten om dit risico zo veel als mogelijk te mitigeren. Dit onder andere door aanscherping van het beleid inzake maatschappelijk verantwoord beleggen.

3.2.7.5 Financiële verslaggevingsrisico

Daarnaast heeft DELA Natura te maken met het financiële verslaggevingsrisico. Dit is het risico dat de financiële en niet-financiële rapportages van de onderneming substantieel onjuiste of onvolledige informatie bevatten. Tevens betreft dit het risico dat interne en externe belanghebbenden niet tijdig kennis kunnen nemen van de rapportages. Dit risico wordt binnen DELA Natura onder andere beheerst door maatregelen en procedures die in verschillende beleidsdocumenten zijn vastgelegd.

4. Toelichting op de balans

4.1 Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	33.502	34.570
Investerings	10.164	7.963
Desinvesteringen	-	-
Verwerving als gevolg van acquisities	1.529	-
Afschrijvingen	-5.362	-9.031
Boekwaarde per 31 december	39.833	33.502

Immateriële vaste activa, cumulatief

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Verrijingsprijzen	107.568	95.875
Cumulatieve waardemutaties en afschrijvingen	-67.735	-62.373
Boekwaarde per 31 december	39.833	33.502

Immateriële vaste activa, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Goodwill	Overgenomen verzekeringportefeuilles	Softwaresystemen	Overig	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2020	155	22.896	8.307	2.144	33.502
Verwerving als gevolg van acquisities					
Investerings	-	-	10.164	-	10.164
Desinvesteringen	-	-	-	-	-
Verwerving als gevolg van acquisities	1.529	-	-	-	1.529
Afwaarderingen	-	-	-2.240	-	-2.240
Afschrijvingen	-	-	-620	-	-620
Boekwaarde per 31 december 2020	1.684	22.896	15.611	2.144	42.335

In 2020 zijn een polisadministratiesysteem en een financieel administratiesysteem in ontwikkeling. De geactiveerde kosten betreffen kosten van zowel externe partijen als intern toegerekende personeelskosten met betrekking tot het aanschaffen, gereed maken voor gebruik, testen en implementeren van de applicaties. In 2020 is er € 6,2 miljoen geïnvesteerd in deze systemen. Ook heeft er een impairment plaatsgevonden op de geactiveerde kosten ultimo 2019 die heeft geleid tot een afboeking van € 2,2 miljoen.

4.2 Beleggingen

4.2.1 Terreinen en gebouwen

4.2.1.1 Voor eigen gebruik

Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	10.465	7.747
Investerings	4	3.262
Desinvesteringen	-1.149	-
Afschrijvingen	-163	-509
Herwaardering	-	-35
Boekwaarde per 31 december	9.157	10.465
Aanschafwaarde	12.636	13.781
Afwaarderingen	-579	-579
Cumulatieve afschrijvingen	-2.900	-2.737
Boekwaarde per 31 december	9.157	10.465

De desinvestering betreft de verkoop van het pand van DELA Vastgoed B.V., hierop is een positief resultaat van € 126 gerealiseerd.

4.2.1.2 Overige terreinen en gebouwen

Overige terreinen en gebouwen, verloop

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Boekwaarde per 1 januari	920.065	1.238.138
Investerings	11.130	31.773
Verwerving als gevolg van acquisities	12.249	-
Desinvesteringen	-174.454	-314.052
Herwaardering	-85.132	-35.794
Boekwaarde per 31 december	683.858	920.065

Onroerende zaken betreffen investeringen in direct vastgoed. Om een betere geografische spreiding van vastgoedbeleggingen te bewerkstelligen is in 2020 een deel van de vastgoedportefeuille verkocht en is er geïnvesteerd in internationale vastgoedfondsen (beleggingscategorie: vastgoedfondsen). De waardering van het vastgoed (excl. crematoria) dat ultimo 2020 nog in de portefeuille zit, is in 2020 met circa 15% in waarde gedaald. De markthuur daalde voor deze assets met ongeveer 10%. Ultimo 2019 bedroeg de totale waarde van deze portefeuille nog 16,2 keer de markthuur. Ultimo 2020 is dat nog 15,4 keer.

De verwerving als gevolg van acquisitie betreft de acquisitie van crematoria/uitvaartcentra. De desinvesteringen betreffen de afbouw van de directe vastgoedportefeuille in Nederland.

Overige terreinen en gebouwen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Winkels (-/- milieuvoorziening)	360.560	561.829
Woningen	44.000	66.083
Crematoria en uitvaartcentra	219.118	199.670
Kantoren	35.045	43.865
Parkeren	3.635	26.790
Overige	21.500	21.828
Totaal	683.858	920.065

De beleggingen in winkels bestaan hoofdzakelijk uit winkelpanden op A-1 locaties en winkelcentra verspreid over Nederland. De milieuvoorziening behorend bij de categorie winkels is als gevolg van verkopen niet meer van toepassing op de positie per einde boekjaar 2020.

Overige onroerende zaken hebben betrekking op DomusDela Vastgoed en DomusDela Klooster.

Van het onroerend goed per 31-12-2020 had € 6.372 betrekking op crematoria/uitvaartcentra in ontwikkeling.

Overige terreinen en gebouwen, bedragen in resultatenrekening

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Huurinkomsten	46.568	67.255
Overige baten en lasten	-84.481	-54.252
Exploitatiekosten	6.469	9.483

De huurcontracten voor commercieel vastgoed worden opgesteld op basis van ROZ-model 2012. 74% van de contracten hebben een looptijd en worden automatisch verlengd, als er niet opgezegd wordt. 69% van de contracten met looptijd hebben een verlengingsregel van 5 jaar, overige hebben diverse looptijden (meestal 1 of 3 jaar). 26% van de contacten loopt voor onbepaalde tijd. Op ieder moment opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van een jaar. Er zijn geen koopopties opgenomen in de contacten.

De overige baten en lasten bestaan hoofdzakelijk uit herwaarderingen van de onroerende zaken.

DELA heeft aangaande leegstand een beperkte omvang aan exploitatiekosten.

Contractuele verplichtingen vastgoed in ontwikkeling

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Voor nieuwbouw	5.353	-
Voor herontwikkeling	-	1.864
Totaal	5.353	1.864

In de waardebeoordeling van onroerend zijn schattingen opgenomen. Daarom bestaat er een mate van onzekerheid in de waardering en dient er bij de waardering altijd met een bandbreedte rekening gehouden te worden. Hieronder wordt de waarderingmethode per categorie onroerend goed toegelicht.

4.2.1.3 Waarderingsmethode van winkels, woningen, kantoren en parkeren

De waardering van de onroerende zaken wordt onder meer gebaseerd op beschikbare marktgegevens en wordt samengesteld door externe taxateurs. De taxaties worden uitgevoerd conform RICS Taxatiestandaarden en conform het reglement van de NRVT. Zowel de RICS Taxatiestandaarden als het reglement van de NRVT voldoen aan de "International Valuation Standards" en derhalve voldoen de taxaties hier ook aan. De methode is afhankelijk van het type vastgoed. In de vastgoedportefeuille is de BAR/NAR-methode, de huurwaardekaptalisatiemethode en de Discounted cashflow (DCF) methode gehanteerd. Minimaal één keer in de 3 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld door middel van een full valuation op basis van onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat. In de tussenliggende jaren wordt de waarde gebaseerd op een hertaxatie die ook door de externe deskundigen wordt verricht. De gehele portefeuille is gewaardeerd door de externe taxateur CBRE. De taxateur beschikt over een ISAE3402 type II verklaring. De verantwoordelijke taxateurs zijn ingeschreven bij het NRVT. De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen de 2% en 7%, afhankelijk van de gehanteerde risico-opslag die per complex wordt vastgesteld. De Gross initial yield ligt tussen 4,2% en 15,9%. Indien er definitieve en onvoorwaardelijke overeenstemming is over de verkoop van een onroerende zaak wordt de onroerende zaak gewaardeerd tegen de overeengekomen koopsom.

4.2.1.4 Winkels

Voor het bepalen van de actuele waarde van de winkels zijn de volgende berekeningsmethoden gehanteerd: de huurwaardekapitalisatiemethode of de DCF-methode. De taxateur maakt een afweging met welke methode hij het best de waarde kan bepalen. Bij winkels wordt voornamelijk de huurwaardekapitalisatiemethode gehanteerd, bij winkelcentra voornamelijk de DCF-methode. Bij de huurwaardekapitalisatiemethode wordt de actuele waarde bepaald aan de hand van de brutomarkthuurlaai van de verhuurbare vloeroppervlakten van de gebouwen en/of terreinen, verminderd met onroerende zaak gebonden zakelijke en andere lasten en gerelateerd aan een onder de huidige marktomstandigheden reëel geacht nettorendement.

4.2.1.5 Woningen

Voor de bepaling van de actuele waarde van de woningen wordt de DCF-methode gebruikt. Bij deze berekening wordt uitgegaan van een rendement gedurende een beschouwperiode van 10 jaar. De cashflows bestaan uit huurinkomsten verminderd met onroerende zaak gebonden zakelijke en andere lasten.

4.2.1.6 Parkeergarages/-terreinen en kantoren

Voor parkeergarages/-terreinen en kantoren is het in de markt gangbaar om deze objecten te waarderen op basis van de inkomstenbenadering en de vergelijkingsmethodiek. Derhalve is de waardering tot stand gekomen door middel van een gecombineerde BAR/NAR-DCF rekenmethodiek.

4.2.1.7 Crematoria

Crematoria worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. Voor de bepaling van deze actuele waarde wordt bij crematoria ouder dan 5 jaar de DCF-methode en huurwaardekapitalisatiemethode gebruikt. De gehanteerde discount rates zijn marktconform en liggen tussen 8,5% en 9,5%. Minimaal één keer in de 5 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld.

De crematoria jonger dan 5 jaar worden gewaardeerd op basis van de stichtingskosten, aangezien deze periode als opstartfase aangemerkt wordt. Daarnaast wordt jaarlijks met een intern rekenmodel getoetst of er een bijzondere waardevermindering moet plaatsvinden.

Door het gebrek aan actuele transacties in de markt die gebruikt kunnen worden om het taxatieproces te valideren, heeft het taxeren van onroerende zaken een verhoogde graad van onzekerheid. In geval er sprake is van verkooptransacties in de periode waarin de jaarrekening wordt opgemaakt waarbij er afwijkingen zijn tussen de verkoopwaarde en de taxatiewaarde, vindt waardering van de onroerende zaak plaats tegen de gerealiseerde verkoopwaarde.

Verkoopresultaten en waardeveranderingen van op marktwaarde gewaardeerde onroerende zaken worden verwerkt in de resultatenrekening. Via de resultatenrekening worden deze waardeveranderingen verwerkt in de herwaarderingsreserve waarbij met latente belastingen rekening wordt gehouden. Hierbij wordt rekening gehouden met de oorspronkelijke kostprijs waarbij geen correctie wordt gemaakt voor afschrijvingen.

4.2.1.8 Uitvaartcentra

De Belgische uitvaartcentra worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. Deze actuele waarde is door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld.

4.2.2 Beleggingen in groepsmaatschappen en deelnemingen

Dit betreft de rekening courantvordering op DELA Holding N.V. die in 2020 met € 20 miljoen is afgenomen.

4.2.3 Overige financiële beleggingen

Overige financiële beleggingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Eindstand 2019	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Overige mutaties	Eindstand 2020
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.353.376	1.042.799	-1.173.985	84.991	2.307.181
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.737.784	826.285	-800.760	-63.057	1.700.252
Derivaten	8.557	30.286	-6.909	3.128	35.062
Vorderingen uit hypothecaire leningen	258.873	3.414	-34.569	-1.120	226.598
Vorderingen uit andere leningen	213.732	265.333	-208.287	-5.334	265.444
Vastgoedfondsen	586.831	235.841	-1.211	7.527	828.988
Infrastructuurfondsen	278.019	177.788	-11.433	-8.852	435.522
Beleggingen in liquide middelen	48.981	-	-	-4.674	44.307
Andere financiële beleggingen	9.062	-	-	154	9.216
Totaal	5.495.215	2.581.746	-2.237.154	12.763	5.852.570

Overige financiële beleggingen, overige waarderingen

Bedragen x € 1.000

31-12-2020	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.307.181	1.795.844	2.307.181
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.700.252	1.700.987	1.700.252
Derivaten	35.062	-	35.062
Vorderingen uit hypothecaire leningen	226.598	226.598	263.388
Vorderingen uit andere leningen	265.444	265.898	265.444
Vastgoedfondsen	828.988	759.810	828.988
Infrastructuurfondsen	435.522	441.495	435.522
Beleggingen in liquide middelen	44.307	44.307	44.307
Andere financiële beleggingen	9.216	8.550	9.216
Totaal	5.852.570	5.243.489	5.889.360

31-12-2019	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.353.376	1.831.761	2.353.376
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.737.784	1.684.223	1.737.784
Derivaten	8.557	53.472	8.557
Vorderingen uit hypothecaire leningen	258.873	258.873	300.096
Vorderingen uit andere leningen	213.732	212.628	213.732
Vastgoedfondsen	586.831	510.616	586.831
Infrastructuurfondsen	282.277	272.677	282.277
Beleggingen in liquide middelen	44.723	44.723	44.723
Andere financiële beleggingen	9.062	8.551	9.062
Totaal	5.495.215	4.877.524	5.536.438

4.2.4 Aandelen, obligaties en overige waardepapieren

Alle aandelen en obligaties zijn beursgenoteerd.

De modified duration is een maat voor de rentegevoeligheid, De modified duration van de obligaties en andere leningen bedraagt gemiddeld 6,8. De verplichtingen hebben een gemiddelde modified duration van 34,8.

Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren, geografische verdeling

	2020	2019
Azië-Pacific	37,4%	35,5%
Europa	30,2%	30,6%
Noord-Amerika	30,2%	29,9%
Latijns-Amerika	1,4%	3,2%
Midden-Oosten	0,9%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Niet-afgedekte valutapositities

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Amerikaanse dollar	704.212	632.956
Hong Kong dollar	181.984	169.028
Engelse pond	103.437	110.845
Zuid-Koreaanse won	92.631	80.638
Nieuwe Taiwanese dollar	57.420	35.470
Braziliaanse real	54.250	74.156
Zweedse kroon	49.196	26.969
Zuid-Afrikaanse rand	39.289	34.077
Canadese dollar	35.420	47.365
Chinese Yuan	35.401	18.603
Indiase roepie	32.251	23.136
Indonesische rupiah	31.749	39.164
Deense kroon	26.821	21.739
Overig	182.349	425.744
Totaal	1.626.410	1.739.890

Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren, verdeling naar sectoren

	31-12-2020	31-12-2019
Informatie Technologie	17,8%	13,8%
Luxe consumentengoederen	15,5%	12,7%
Financiële instellingen	14,8%	19,2%
Industrie	10,6%	9,9%
Gezondheidszorg	10,0%	9,0%
Communicatiediensten	8,2%	8,4%
Consumptiegoederen	7,6%	8,6%
Grondstoffen	6,9%	6,5%
Vastgoed	3,3%	3,6%
Energie	2,8%	5,3%
Nutsbedrijven	2,6%	3,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Vastrentende waardepapieren, verdeling naar rating

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
AAA	14,6%	13,3%
AA	8,3%	8,1%
A	9,3%	12,2%
BBB	23,2%	22,9%
< BBB	29,8%	39,8%
Overige	14,8%	3,7%
Totaal	100,0%	100,0%

De vastrentende waardepapieren bestaan uit de obligaties, overige vastrentende waardepapieren en de vorderingen uit andere leningen.

Per 31-12-2020 kent € 3,5 mln. van de vorderingen uit andere leningen een vaste rentepercentage.

Voor 1 lening (groot € 3,5 mln.) binnen de vorderingen uit andere leningen is een zekerheid verworven middels pandrecht op alle uitstaande aandelen van de betreffende tegenpartij en een borgstelling ter hoogte van € 0,5 mln.

4.2.5 Derivaten

Eind 2020 is besloten om het risico op een waardedaling van de aandelenportefeuille van meer dan 20% niet meer af te dekken met putopties. Alle putopties zijn per eind 2020 afgewikkeld c.q. verkocht.

De reële waarde van de valutatermijncontracten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contante-waardemodel.

Derivaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Valutatermijncontracten	35.062	-3.504
Putopties (ten behoeve van tail risk hedge)	-	12.061
Boekwaarde per 31 december	35.062	8.557

4.2.6 Vastgoedfondsen

De vastgoedfondsen zijn niet-beursgenoteerd. De waardering van de vastgoedfondsen betreft de reële waarde, waarbij de DCF-methode is gehanteerd. Deze waardering wordt van de fondsmanagers overgenomen en betreft de waarderingmethode die ook gebruikt wordt bij het verhandelen van eigendomsstukken. De waardering voldoet aan algemene aanvaardbare waarderingmethodes. Deze waardering wordt uitgevoerd door een bij voorkeur externe taxateur/waardeerder. Van de meeste fondsen ontvangen wij een ISAE3402 Type II rapport of equivalent daarvan. De controleverklaring van de externe accountant bij de waardering of jaarrekening van de fondsen wordt voor een aantal fondsen pas ontvangen nadat de jaarrekening van DELA Natura Groep is vastgesteld. Analyse heeft uitgewezen dat er

voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de door fondsmanagers verantwoorde waarderingen, er blijft echter in beperkte mate sprake van schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij door het fonds gehouden investeringen.

4.2.7 Infrastructuurfondsen

De infrastructuurfondsen zijn niet-beursgenoteerd. De waardering van de infrastructuurfondsen betreft de reële waarde en wordt van de fondsmanagers overgenomen. Bij waardering van de infrastructuurfondsen is de DCF-methode gehanteerd. Bij de waardering van de fondsen worden de lokale boekhoudstandaarden gehanteerd. Vastgesteld is dat deze standaarden slechts marginaal van elkaar afwijken. De waardering wordt uitgevoerd door een bij voorkeur externe taxateur/waardeerder. We ontvangen van de meeste fondsen een ISAE3402 Type II rapport of equivalent daarvan. De controleverklaring van de externe accountant bij de waardering of jaarrekening van de fondsen wordt voor een aantal fondsen pas ontvangen nadat de jaarrekening van DELA Natura Groep is vastgesteld. Analyse heeft uitgewezen dat er voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de door fondsmanagers verantwoorde waarderingen, er blijft echter in beperkte mate sprake van schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij door het fonds gehouden investeringen.

4.2.8 Andere financiële beleggingen

De andere financiële beleggingen hebben betrekking op belangen in participatiemaatschappijen. De marktwaarde is gebaseerd op de DCF-methode.

4.2.9 Securities lending

DELA Natura Groep leent aandelen en obligaties uit (securities lending). Om het risico voor DELA te beperken dienen de leners hiervoor onderpand (collateral) te storten. Hierbij is cash-collateral niet toegestaan en aan de lenende partijen worden strenge eisen gesteld. Om het risico verder te beperken worden de volgende aanvullende restricties opgelegd:

- alleen tegenpartijen met een rating van minimaal A- volgens S&P;
- Onderpand alleen staatsobligaties van OECD-landen met een rating van minimaal AA- volgens S&P;
- de marktwaarde van het onderpand dient minimaal 102% te bedragen van de marktwaarde van de uitgeleende effecten;
- aandelen op onze engagement lijst worden niet uitgeleend.

De marktwaarde van de uitgeleende stukken per 31-12-2020 bedraagt € 212,8 mln. (2019: € 148,5 mln.).

4.3 Vorderingen

4.3.1 Vorderingen uit directe verzekeringen

Door de omvang en spreiding van de bedrijfsactiviteiten van DELA Natura Groep is het kredietrisico uit hoofde van vorderingen uit directe verzekeringen slechts in beperkte mate geconcentreerd. Naast de gebruikelijke voorziening voor dubieuze vorderingen op tussenpersonen is derhalve geen aanvullende voorziening voor kredietrisico gevormd.

4.3.2 Overige vorderingen

Overige vorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Latente belastingvorderingen	55.146	56.896
Vennootschapsbelasting	420	4.362
Belastingen en premies sociale verzekeringen	12.761	19.245
Debiteuren	282	887
Overige vorderingen	82.003	55.802
Totaal	150.612	137.192

De overige vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar met uitzondering van de latente belastingvorderingen. De stijging van de overige vorderingen heeft voornamelijk betrekking op de verkoop van panden door DELA Vastgoed B.V. waarvan de afrekening nog plaats dient te vinden.

4.3.3 Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Inzake andere fiscale waardering van:		
- eerste kosten	27.926	22.336
- verliesverrekening voorgaande jaren	13.960	16.965
- effecten	10.320	13.047
- onroerende zaken	2.015	3.790
- immateriële activa	684	588
- overig	241	170
Totaal	55.146	56.896

Van de totale latente belastingvorderingen wordt naar verwachting € 46.380 binnen één jaar verrekend.

4.4 Materiële vaste activa

Materiële vaste activa, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	8.097	7.488
Investerings	438	2.819
Desinvesteringen	-400	-160
Afschrijvingen	-1.842	-2.050
Boekwaarde per 31 december	6.293	8.097

Op de desinvesteringen is geen resultaat gerealiseerd.

4.5 Liquide middelen

De liquide middelen bestaan hoofdzakelijk uit banktegoeden en staan ter vrije beschikking.

4.6. Overlopende activa

De overlopende activa zijn gestegen ten opzichte van 2019 met name door hogere vooruitbetaalde bedragen op het gebied van IT.

4.7 Groepsvermogen

Groepsvermogen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	1.415.424	1.009.115
Resultaat na belastingen	-71.422	406.708
Uitgekeerd dividend	-50.000	-
Overige waardemutaties	-4	-399
Boekwaarde per 31 december	1.293.998	1.415.424

4.8 Technische voorzieningen

Technische voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	4.869.891	4.584.184
Mutaties ten bate / laste van de resultatenrekening		
- Uit premie	397.501	367.215
- Interest	145.924	137.163
- Winstdeling	43.228	42.315
- Uitkeringen	-147.491	-128.542
- Deelpremie voor overlijden	-135.873	-124.653
- Onttrekking voor kosten	-8.107	-7.416
- Correctie voorgaande jaren	1.928	-
- Overige mutaties	-1.152	274
- Geactiveerde acquisitiekosten	-11.131	-649
Boekwaarde per 31 december	5.154.718	4.869.891

De totale technische voorziening wordt als langlopend beschouwd.

Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen en de uitkeringen waartoe DELA Natura Groep uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, worden in mindering gebracht op de bruto technische voorzieningen.

De voorzieningen voor het levenrisico zijn in beginsel gebaseerd op tariefgrondslagen, waarbij rekening gehouden wordt met marktspecifieke veronderstellingen en het kostenniveau van de verzekeraar.

Technische voorzieningen, specificatie

Bedragen x € 1.000

31-12-2020	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekeringsverplichtingen	Aantal verzekerden
Uitvaartverzekering	420.468	21.415.347	-	4.866.442	2.964.079
Spaarverzekering	37.062	359.098	326.453	326.453	47.463
Overlijdensrisicoverzekering	49.588	36.066.955	-	67.707	293.375
Herverzekering	-	-	-	-21.967	
Overrentedeling	-	-	-	140	
Geactiveerde acquisitiekosten	-	-	-	-84.056	
Totaal	507.118	57.841.400	326.453	5.154.718	3.304.917

31-12-2019	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekeringsverplichtingen	Aantal verzekerden
Uitvaartverzekering	386.750	20.416.312	-	4.642.582	2.921.439
Spaarverzekering	34.118	287.542	261.402	261.402	42.743
Overlijdensrisicoverzekering	38.194	29.211.185	-	54.458	290.897
Herverzekering	-	-	-	-20.160	
Overrentedeling	-	-	-	4.535	
Geactiveerde acquisitiekosten	-	-	-	-72.926	
Totaal	459.062	49.915.039	261.402	4.869.891	3.255.079

De toename van het verzekerd kapitaal van overlijdensrisicoverzekeringen komt voort uit de groeiende portefeuille in Duitsland.

Geactiveerde acquisitiekosten, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	72.926	72.277
Activering	23.096	18.635
Afgeschreven	-11.966	-17.986
Boekwaarde per 31 december	84.056	72.926

Activering van acquisitiekosten heeft betrekking op betaalde provisies in België en Duitsland. Voor de Nederlandse verzekeringsportefeuille vindt alleen nog afschrijving plaats op betaalde provisie voor 1 januari 2013. In 2019 heeft er een extra afschrijving plaatsgevonden van de Belgische geactiveerde provisiekosten ter grootte van € 9.299. In Duitsland zijn de provisiekosten gestegen door een groeiende verzekeringsportefeuille.

4.8.1 Toereikendheidstoets

De toereikendheidstoets betreft een toets van de technische voorziening waarbij wordt aangetoond dat deze toereikend is om met een grote mate van zekerheid aan de verplichtingen jegens polishouders te kunnen voldoen. De toets houdt in dat de balansvoorziening wordt vergeleken met een voorziening die rekening houdt met actuele inschattingen van alle toekomstige kasstromen en met toekomstige ontwikkelingen. In deze kasstromen is de winstdeling en premiemaatregel begrepen. Bij deze actuele schatting zijn onzekerheidsmarges in acht genomen zoals voorgeschreven in Richtlijn 605 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Indien deze actuele schatting lager uitkomt dan de aanwezige technische voorziening, kan gesteld worden dat de aanwezige balansvoorziening toereikend is om de toekomstige verplichtingen jegens de polishouders te voldoen.

Jaarlijks wordt deze toereikendheidstoets op de totale portefeuille verzekeringsverplichtingen uitgevoerd. Een eventueel tekort wordt onmiddellijk ten laste van de resultatenrekening gebracht door in eerste instantie de toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles af te boeken, eventueel gevolgd door een afboeking van de geactiveerde

acquisitiekosten en vervolgens voor zover noodzakelijk een aanvullende voorziening te treffen. Afboekingen op geactiveerde acquisitiekosten of toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles als gevolg van deze toets worden in latere jaren niet meer teruggenomen. In het verleden zijn er geen afboekingen geweest.

Disconteringsvoet	Gebaseerd op door EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur, waarbij rekening is gehouden met de Ultimate Forward Rate (UFR) per 31 december 2020.
Winstdeling	Er is sprake van volledige winstdeling indien de dekkinggraad, ofwel de marktwaarde van de beleggingen uitgedrukt in procenten van de marktwaarde van de reeds toegekende verplichtingen, hoger is dan 210%. Indien de dekkinggraad 120% of lager is dan is er geen winstdeling. Tussen 120% en 210% is de winstdeling naar evenredigheid.
Premiemaatregel	Indien zowel de 20-jaars swaprente volgens de hierboven omschreven rentetermijnstructuur lager is dan 1% en als de dekkinggraad lager is dan 120%, wordt er een extra premieverhoging gevraagd. De extra premieverhoging bereikt de maximale waarde bij een rente van -1% (2019: bij 0%).
Verwachte sterfte	Gebaseerd op de meest recente prognosetafel van het Koninklijk Actuarieel Genootschap voor Nederland en prognosetafel van het Instituut van de Actuarissen in België voor België, gecorrigeerd met leeftijdscorrecties waar nodig.
Onnatuurlijk verval	Ervaringskansen per homogene risicogroep op basis van de eigen portefeuille.
Kosten	Kosten per dekking, inclusief de beleggingskosten behorende tot de technische voorziening. De kosten per dekking zijn bepaald op basis van de begroting 2021 voor zowel Nederland als België
Garanties	Reële waarde.

Het totaal van de technische voorzieningen laat bij de uitgevoerde toereikendheidstoetsen op marktwaarde een overwaarde van € 1.156 miljoen (2019: € 321 miljoen) zien. De overwaarde is gestegen ten opzichte van 2019 als gevolg van aanpassing van het renteniveau waarbij de premieverhoging uit hoofde van de premissmaatregel haar maximale waarde bereikt (zie veronderstelling premissmaatregel hierboven). De uitkomsten van de toereikendheidstoets zijn op het niveau van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (inclusief het Belgische en Duitse bijkantoor) uitgevoerd. Daarbij is ingeschat dat de hogere sterfte als gevolg van COVID-19 tijdelijk van aard is, we verwachten geen structureel hogere of lagere sterfte. De impact op toereikendheidstoets is daarom niet significant.

4.9 Voorzieningen

Voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2019	Dotatie	Onttrokken	Overige waardemutaties	Boekwaarde 31-12-2020
Voorziening latente belastingen	289.883	34.284	-79.326	19.108	263.949
Voorziening pensioenen	5	-	-5	-	-
Voorziening ambtsjubilea	674	97	-	-	771
Totaal	290.562	34.381	-79.331	19.108	264.720

De voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter. De overige waardemutatie bij de voorziening latente belastingen betreft hoofdzakelijk het terugdraaien van de toekomstige tariefsverlaging van de vennootschapsbelasting.

Voorziening latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Inzake andere fiscale waardering van:		
- onroerende zaken	100.068	160.724
- eerste kosten België	13.681	13.094
- effecten	145.962	114.780
- overig	4.238	1.285
Totaal	263.949	289.883

4.10 Depot van herverzekeraars

De herverzekeraars zijn verplicht het herverzekerd belang in contanten bij de verzekeraars van DELA Natura Groep te deponeren. Over het depot wordt een rente vergoed van 4,5% per jaar (2019: 4,5%).

Depot herverzekeraars, verloop

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Boekwaarde per 1 januari	15.039	13.927
Stortingen	1.140	1.112
Boekwaarde per 31 december	16.179	15.039

4.11 Schulden

Schulden uit directe verzekering ontstaan wanneer polishouders premie vooruitbetalen.

Bij de aanwezige schulden is geen sprake van (dis)agio waardoor de geamortiseerde kostprijs gelijk is aan de nominale waarde.

Overige schulden, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Crediteuren	7.942	8.455
Vennootschapsbelasting	33.805	11.428
Waarborgsommen	556	947
Schulden aan groepsmaatschappijen	4.025	441
Te betalen BTW	1.255	1.508
Te betalen belastingen en sociale premies	1.907	2.076
Geldleningen	8.061	3.244
Overige	2.982	2.919
Totaal	60.533	31.018

Geldleningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Boekwaarde per 1 januari	3.244	-
Verwervingen	5.000	3.244
Aflossingen	-183	-
Boekwaarde per 31 december	8.061	3.244

Van de geldleningen heeft € 780 een looptijd tussen 1 en 5 jaar en € 7.145 een looptijd langer dan 5 jaar. De verwerving betreft het bouwdepot van DomusDELA Vastgoed B.V.

4.12 Overlopende passiva

Overlopende passiva, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Vooruitontvangen huren	1.479	2.869
Nog te betalen overige schulden	7.605	15.647
Te betalen vakantiedagen	1.266	1.029
Te betalen vakantiegeld	2.082	2.006
Te betalen variabele beloning	1.343	1.525
Derivaten	-	27
Totaal	13.775	23.103

4.13 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

4.13.1 Aansprakelijkheidsstelling

Door DELA Coöperatie U.A. is ten behoeve van de meeste in de consolidatie betrokken dochterondernemingen een aansprakelijkheidsstelling afgegeven zoals bedoeld in artikel 2:403 BW.

4.13.2 Garantstelling terrorisme

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. bestaat een voorwaardelijke verplichting van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 2,0 mln. Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

4.13.3 (Meerjarige) financiële verplichtingen

Financiële verplichtingen, gesplitst naar looptijd

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurverplichtingen	1.301	5.114	7.707
Leaseverplichtingen	533	903	-

4.13.4 Kredietfaciliteiten

DELA Natura Groep heeft een kredietfaciliteit bij Northern Trust met een maximum van € 35 miljoen of 10% van de waarde van de effecten die in bewaring liggen van de kredietverstrekker. Het onderpand bestaat uit de effecten die bij Northern Trust in bewaring liggen. Het verschuldigde rentepercentage bedraagt het EONIA-rentetarief plus een opslag van 1,25%.

4.13.5 Investeringsverplichting

DELA Natura Groep is met diverse tegenpartijen overeengekomen om € 720 miljoen en \$ 328 miljoen (per balansdatum omgerekend € 269 miljoen) te investeren in vastgoedfondsen. Ultimo 2020 zijn de resterende investeringsverplichtingen €78 miljoen en \$221 miljoen (per balansdatum omgerekend € 181 miljoen).

Daarnaast is DELA Natura Groep met diverse tegenpartijen overeengekomen om € 250 miljoen en \$ 449 miljoen (per balansdatum omgerekend € 368 miljoen) te investeren in infrastructuurfondsen. Ultimo 2020 zijn de resterende investeringsverplichtingen €64 miljoen en \$167 miljoen (per balansdatum omgerekend € 137 miljoen).

4.13.6 Toekomstige contractuele huurinkomsten

DELA Natura Groep heeft uit hoofde van lopende huurovereenkomsten recht op toekomstige huuropbrengsten.

Toekomstige contractuele huurinkomsten, gesplitst naar looptijd

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurinkomsten	36.691	94.880	115.446

4.13.7 Fiscale eenheid

De Nederlandse entiteiten binnen DELA Natura Groep maken deel uit van een Nederlandse fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting (VPB) en voor de omzetbelasting (OB). Iedere vennootschap binnen de fiscale eenheid is hoofdelijk aansprakelijk voor de verschuldigde belastingen.

4.14 gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen noemenswaardige gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

5. Toelichting op de resultatenrekening

5.1 Verdiende premies

Van de totale brutopremies in 2020 bestaat € 11,4 miljoen uit koopsommen (2019: € 9,5 miljoen).

5.2 Beleggingsresultaten

De beleggingsresultaten bestaan uit de volgende items van de resultatenrekening:

5.2.1 Specificatie beleggingsresultaten

Specificatie beleggingsresultaten

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Beleggingsopbrengsten	702.163	479.217
Ongerealiseerde winst op beleggingen	-	437.533
Gerealiseerd verlies op beleggingen	-443.624	-217.772
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	-147.787	-
Beheerskosten en rentelasten	-24.791	-29.075
Totaal	85.961	669.903

5.2.2 Gerealiseerde en ongerealiseerde beleggingsresultaten, specificatie

Gerealiseerde en ongerealiseerde beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2020	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Deelnemingen (a)	-	-	-	-	-
Terreinen en gebouwen (b)	54.692	-	-86.636	9.116	-41.060
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	320.122	175.888	-10.213	7.848	126.173
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	140.572	91.883	-52.150	4.935	-8.396
- Derivaten	124.994	169.122	8.307	780	-36.601
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	9.090	-	-	650	8.440
- Vorderingen uit andere leningen	12.076	6.099	-2.314	987	2.676
- Vastgoedfondsen	20.314	-	10.590	-344	31.248
- Infrastructuurfondsen	18.474	386	-15.526	-680	3.242
- Andere financiële beleggingen	1.829	246	155	1.499	239
	647.471	443.624	-61.151	15.675	127.021
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	702.163	443.624	-147.787	24.791	85.961

2019	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Deelnemingen (a)	-13	-	-	0	-13
Terreinen en gebouwen (b)	67.566	-	-36.381	12.742	18.443
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	213.193	82.048	415.623	5.830	540.938
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	130.315	57.442	128.883	5.244	196.512
- Derivaten	31.786	75.355	-109.612	524	-153.705
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	9.495	-	-	784	8.711
- Vorderingen uit andere leningen	8.524	1.635	3.446	788	9.547
- Vastgoedfondsen	12.184	22	26.303	609	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.978	1.190	8.654	809	11.633
- Andere financiële beleggingen	1.189	80	617	1.745	-19
	411.664	217.772	473.914	16.333	651.473
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	479.217	217.772	437.533	29.075	669.903

Ongerealiseerde resultaten geven de wijzigingen van de marktwaarde in het boekjaar weer van de beleggingen (inclusief valuta-effecten) die op balansdatum in bezit zijn. Alle overige beleggingsopbrengsten worden toegerekend aan de gerealiseerde beleggingsopbrengsten.

5.2.3 Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

2020	Direct	Indirect	Totaal
Deelnemingen (a)	-	-	-
Terreinen en gebouwen (b)	38.927	-79.987	-41.060
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	41.945	84.228	126.173
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	58.253	-66.649	-8.396
- Derivaten	-780	-35.821	-36.601
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	8.440	-	8.440
- Vorderingen uit andere leningen	9.266	-6.590	2.676
- Vastgoedfondsen	20.276	10.972	31.248
- Infrastructuurfondsen	18.778	-15.536	3.242
- Andere financiële beleggingen	370	-131	239
	156.548	-29.527	127.021
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	195.475	-109.514	85.961

2019	Direct	Indirect	Totaal
Deelnemingen (a)	-13	0	-13
Terreinen en gebouwen (b)	54.556	-36.113	18.443
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	58.685	482.253	540.938
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	68.346	128.166	196.512
- Derivaten	-524	-153.181	-153.705
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	8.711	-	8.711
- Vorderingen uit andere leningen	6.202	3.345	9.547
- Vastgoedfondsen	11.553	26.303	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.114	7.519	11.633
- Andere financiële beleggingen	-589	570	-19
	156.498	494.975	651.473
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	211.054	458.862	669.916

Onder directe beleggingsresultaten worden alle ontvangen rente, huur- en dividendopbrengsten verstaan minus alle beleggingskosten. Alle resultaten, zowel gerealiseerd als niet-gerealiseerd, die ontstaan als gevolg van marktwaardemutaties worden toegerekend aan de indirecte beleggingsopbrengsten.

5.3 Uitkeringen eigen rekening

Uitkeringen eigen rekening, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Uitkering bij overlijden	20.741	17.356
Uitvaartkosten	125.452	106.797
Expiratie	1.633	2.035
Uitkering pensioenverzekeringen	12	44
Kapitaaluitkeringen	64.418	53.255
Uitkeringen royementen	271	305
Afkopen	22.750	18.159
Bruto uitkeringen	235.277	197.951
Herverzekerde uitkering bij overlijden	-3.625	-3.086
Herverzekerde expiratie	1	-32
Herverzekerde afkopen	-64	-62
Herverzekerde uitkeringen	-3.688	-3.180
Uitkeringen eigen rekening	231.589	194.771

De stijging van de uitkeringen ten opzichte van 2019 wordt veroorzaakt door meer overlijdens mede als gevolg van corona.

5.4 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten, specificatie

Acquisitiekosten, specificatie

	2020	2019
Toegerekende acquisitiekosten personeel	17.077	12.954
Toegerekende acquisitiekosten overig	23.308	22.399
Directe acquisitiekosten	24.157	19.983
Geactiveerde acquisitiekosten	-23.096	-18.635
Afschrijving acquisitiekosten	11.966	10.524
Totaal	53.412	47.225

De toegerekende acquisitiekosten personeel en overig betreft indirecte acquisitiekosten die worden bepaald op basis van interne kostenmodellen. De stijging van de geactiveerde acquisitiekosten wordt veroorzaakt door een toename van de productie in Duitsland.

5.5 Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen

Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Gebouw- en inventariskosten	2.348	3.518
Autokosten	1.022	1.076
IT-kosten	20.857	21.480
Diensten door derden	9.053	5.550
Kantoorkosten	6.011	5.354
Doorbelastingen	-16.752	-16.860
Salariskosten	16.267	18.430
Sociale lasten	4.874	5.014
Pensioenlasten	6.098	4.699
Kosten uitbesteed werk	23.851	28.011
Overige personeelskosten	4.525	4.484
Reclamekosten	18.791	19.723
Gereclassificeerd naar acquisitiekosten	-23.308	-22.399
Overige kosten	278	395
Totaal	73.915	78.475

5.6 Andere baten en lasten

De andere baten betreft de teruggaaf van het pro rata gedeelte van de btw.

Andere lasten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Afschrijving immateriële vaste activa	2.330	8.777
Pensioenlasten inactieven	15	154
Overige lasten	3.532	11.930
Totaal	5.877	20.861

De afschrijving op immateriële vaste activa is lager doordat in 2019 een impairment heeft plaatsgevonden op de overgenomen verzekeringsportefeuille van Lilas in België. De overige lasten zijn lager doordat in 2019 een extra afschrijving op de acquisitiekosten heeft plaatsgevonden.

5.7 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

Vennootschapsbelasting, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Verschuldigde vennootschapsbelasting verslagjaar	40.589	7.518
Voorgaande jaren	-288	-707
Acute vennootschapsbelasting	40.301	6.811
Latente vennootschapbelasting	-24.803	109.580
Totaal	15.498	116.391

Het toepasselijke belastingtarief is gebaseerd op het nominale belastingtarief dat voor zowel Nederland als België 25% bedraagt.

Vennootschapsbelasting, toelichting

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-55.924	523.099
Nominaal belastingpercentage	25%	25%
Nominaal belastingbedrag	-13.981	130.775
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	-288	-707
Fiscale afwijkingen	29.767	-13.677
Totaal	15.498	116.391

De effectieve belastingdruk wijkt af van het nominale tarief. Dit komt hoofdzakelijk doordat in Nederland de toekomstige tariefsverlagingen op de vennootschapsbelasting zijn teruggedraaid waardoor latente posities tegen een hoger tarief moeten worden opgenomen (extra last in 2020). In België zijn gerealiseerde en ongerealiseerde verliezen op aandelen niet fiscaal aftrekbaar en is de methode om de latente voorziening op de ongerealiseerde meerwaarde op de aandelen is aangepast (extra last in 2020). Afwijkingen van mindere omvang betreffen de deelnemingsvrijstelling en belastingen voorgaande jaren. Dit alles zorgt voor een negatief effectief belastingtarief over 2020 van 27,7% (2019: 22,3%).

5.8 Beloning directie en commissarissen

De bezoldiging van de directieleden kent een vaste en een variabele component. De directieleden ontvangen geen representatievergoeding noch aandelen of opties, echter de variabele beloning wordt voor 60% onvoorwaardelijk uitgekeerd en voor 40% voorwaardelijk. Beide delen worden volledig in contanten uitgekeerd. De retentieperiode voor het voorwaardelijke deel bedraagt drie jaar. De bezoldiging van directieleden in het boekjaar bedroeg aan vaste beloning € 523 (2019: € 510), aan uitgekeerde variabele beloning € 80 (2019: € 90) en aan bijdrage pensioenen € 102 (2019: € 82).

De bezoldiging van de commissarissen (van DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. gezamenlijk) in het boekjaar bedroeg € 234 (2019: € 279).

5.9 Accountants honoraria

DELA Natura Groep maakt gebruik van de vrijstelling op grond van artikel 2:382a lid 3 BW waardoor zij de honoraria niet hoeft op te geven.

5.10 Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende 2020 had DELA Natura Groep gemiddeld 582 (2019: 573) werknemers in dienst, waarvan 107 in België (2019: 110) en 21 in Duitsland (2019: 15).

5.11 Claims

Bij of door DELA Natura Groep is geen materiële claim aanhangig gemaakt.

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

De directie	De raad van commissarissen
J.L.R. van Dijk RA	J.W.T. van der Steen, voorzitter
drs. M.R. de Jong	prof. dr. J.J.A. Leenaars RA, vicevoorzitter
Ir. J.A.M. van der Putten MMO	drs. J.P. de Pender, secretaris
DELA Holding N.V.	drs. W. A. P. J. Caderius van Veen RA
	mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

5 Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans per 31 december 2020

Activa

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Immateriële vaste activa		38.321	33.347
Beleggingen			
Terreinen en gebouwen:			
- Voor eigen gebruik		6.163	6.671
- Overige terreinen en gebouwen		24.070	735
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen:	7.1		
- Deelnemingen in groepsmaatschappijen		1.046.890	860.425
- Leningen aan en vorderingen op groepsmaatschappijen		220.331	502.876
Overige financiële beleggingen:	7.1		
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		2.281.405	2.328.549
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		1.676.195	1.713.497
- Derivaten		34.636	8.557
- Vorderingen uit hypothecaire leningen		1.022	1.025
- Vorderingen uit andere leningen		265.444	213.732
- Vastgoedfondsen		740.877	583.767
- Infrastructuurfondsen		400.698	282.277
- Beleggingen in liquide middelen		42.165	46.183
- Andere financiële beleggingen		9.216	9.062
		6.749.112	6.557.356
Vorderingen			
Vorderingen uit directe verzekering		-	-
Overige vorderingen		110.048	113.650
		110.048	113.650
Overige activa			
Materiële vaste activa		6.256	7.651
Liquide middelen	7.2	119.192	76.420
		125.448	84.071
Overlopende activa		5.592	3.346
TOTAAL ACTIVA		7.028.521	6.791.770

Passiva

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

Eigen vermogen	7.8			
Gestort en opgevraagd aandelenkapitaal	7.3	2.950	2.950	
Agioreserve	7.4	74.889	74.889	
Herwaarderingsreserve	7.5	215.328	321.091	
Wettelijke en statutaire reserves	7.6	21.042	17.645	
Overige reserves	7.7	979.790	998.850	
			1.293.999	1.415.425
Technische voorzieningen				
Bruto technische voorzieningen		5.176.685	4.890.051	
Herverzekeringsdeel technische voorzieningen		-21.967	-20.160	
			5.154.718	4.869.891
Voorzieningen	7.9		201.628	189.692
	7.8			
Depot van herverzekeraars			16.179	15.039
Schulden				
Schulden uit directe verzekering		87.147	81.719	
Overige schulden	7.10	259.077	203.668	
			346.224	285.387
Overlopende passiva			15.774	16.336
TOTAAL PASSIVA			7.028.522	6.791.770

Enkelvoudige resultatenrekening over 2020

Technische rekening

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Verdiende premies eigen rekening			
Brutopremies		524.442	486.514
Uitgaande herverzekeringspremies		-7.650	-6.335
		516.792	480.179
Beleggingsopbrengsten			
Opbrengsten uit deelnemingen	8.1	-37.474	-4.459
Opbrengsten uit andere beleggingen	8.2	173.196	186.010
Gerealiseerde winst op beleggingen	8.2	471.579	236.378
		607.301	417.929
Ongerealiseerde winst op beleggingen		-	468.027
Uitkeringen eigen rekening			
Bruto		-235.277	-197.951
Aandeel herverzekeraars		3.688	3.180
		-231.589	-194.771
Wijziging technische voorzieningen eigen rekening			
Bruto		-252.844	-245.199
Aandeel herverzekeraars		1.806	1.856
		-251.038	-243.343
Winstdelingen en kortingen		-42.994	-42.323
Bedrijfskosten			
Acquisitiekosten		-54.432	-48.455
Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen		-72.034	-76.047
		-126.466	-124.502
Beleggingslasten			
Beheerskosten en rentelasten	8.2	-19.607	-16.117
Gerealiseerd verlies op beleggingen		-439.549	-214.993
		-459.156	-231.110
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	8.2	-53.500	-
Aan niet-technische rekening toegerekend resultaat op beleggingen		-18.876	-126.314
Resultaat technische rekening		-59.526	403.772

Niet-technische rekening

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Resultaat technische rekening		-59.526	403.772
Toegerekend resultaat uit beleggingen overgeboekt van technische rekening		18.876	126.314
Andere baten		145	10
Andere lasten		-5.054	-20.208
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-45.559	509.888
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-25.863	-103.180
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		-71.422	406.708

Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

6. Algemene toelichting

6.1 Grondslagen

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ)

De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met paragraaf 2.5 van de geconsolideerde jaarrekening.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening.

Voor de toelichting op verschillende balans en resultatenrekeningposten verwijzen we naar de toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening. Op posten waar de enkelvoudige jaarrekening afwijkt ten opzichte van de geconsolideerde jaarrekening is hieronder een separate toelichting opgenomen.

6.2 Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers van 2019 bevatten de cijfers uit de vastgestelde jaarrekening 2019. Ten opzichte van deze cijfers heeft een verschuiving plaatsgevonden tussen de overige reserves en de wettelijke reserves, omdat in de jaarrekening van 2019 de wettelijke reserves van de dochterondernemingen van DELA Natura ten onrechte niet zijn meegenomen in de cijfers. De wettelijke en statutaire reserves zijn € 14.890 hoger dan in de jaarrekening 2019, de overige reserves lager.

Tevens heeft er een verschuiving plaatsgevonden tussen de herwaarderingsreserve en de overige reserves. De beginstand 2019 van de herwaarderingsreserve is € 15.104 lager dan in de jaarrekening 2019, de mutatie is € 6.607 lager en de eindstand 2019 is € 21.711 lager. De overige reserves zijn hoger met dezelfde bedragen.

Per saldo is de beginstand 2019 van de overige reserves € 214 hoger dan in de jaarrekening 2019, de mutatie € 6.607 hoger en de eindstand € 6.821 hoger.

7. Toelichting op de enkelvoudige balans

7.1 Beleggingen

7.1.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

Naam, vestigingsplaats	Aandeel in geplaatst kapitaal	31-12-2020	31-12-2019
DELA Vastgoed B.V., Eindhoven	100%	575.083	746.285
DELA Vastgoedmanagement B.V., Eindhoven	100%	3.386	2.905
DELA Crematoria Groep B.V., Eindhoven	100%	10.188	8.238
DELA US Investments B.V., Eindhoven	100%	95.320	-
DELA Hypotheken B.V., Capelle a/d IJssel	100%	257.740	-
DELA Investment Belgium N.V., Antwerpen	100%	48.690	47.976
DELA Vastgoed België N.V., Luik	100%	54.588	53.301
Dela Enterprises N.V., Antwerpen	100%	1.720	1.720
The Right Meal B.V., Hilversum	18,3%	175	-
Boekwaarde per 31 december		1.046.890	860.425

The Right Meal B.V.

DELA Natura en -levensverzekeringen N.V. heeft in 2020 een belang van 18,3% genomen in The Right Meal B.V., gevestigd in Hilversum. The Right Meal B.V. biedt persoonlijk voedingsadvies en begeleiding afgestemd op ziekte en behandeling, smaak en leefsituatie.

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	860.425	831.099
Resultaat deelneming	-37.474	-4.475
Investerings	361.175	
Reclassificatie negatieve deelneming	-3.198	3.198
Overige waardemutaties	-134.038	30.603
Boekwaarde per 31 december	1.046.890	860.425

De investeringen betreffen kapitaalstortingen in DELA Hypotheken B.V. (€ 261 miljoen) en DELA US Investments B.V. (€ 100 miljoen) en de investering in The Right Meal B.V.

De overige waardemutaties betreffen mutaties in de vorderingen op en schulden aan deelnemingen.

7.1.2 Leningen aan en vorderingen op groepsmaatschappijen

Leningen aan en vorderingen op groepsmaatschappijen

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Rekeningcourant groepsmaatschappijen		
- DELA Holding N.V.	12.850	33.573
- DELA Crematoria Groep B.V.	11.694	2.595
- DELA Hypotheken B.V.	-	262.544
- DELA Depositary & Asset Management B.V.	1.508	600
- DELA US Investments B.V.	29.879	-
- DELA Investment Belgium N.V.	-	3
	55.931	299.315
Leningen aan groepsmaatschappijen		
- DELA Vastgoed B.V.	-	33.561
- DELA Crematoria Groep B.V.	164.400	170.000
	164.400	203.561
Totaal	220.331	502.876

Over het gemiddeld saldo van deze rekening-courantverhoudingen wordt 1% (kort) en 4% (lang) rente berekend. Omtrent aflossing en zekerheden is niets geregeld.

Met de kapitaalstorting aan DELA Hypotheken B.V. is de openstaande lening afgelost.

7.1.3 Overige financiële beleggingen

Overige financiële beleggingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Eindstand 2019	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Overige mutaties	Eindstand 2020
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.328.549	1.029.552	-1.161.068	84.372	2.281.405
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.713.497	813.617	-788.573	-62.346	1.676.195
Derivaten	8.557	30.286	-6.909	2.702	34.636
Vorderingen uit hypothecaire leningen	1.025	-	-	-3	1.022
Vorderingen uit andere leningen	213.732	265.333	-208.287	-5.334	265.444
Vastgoedfondsen	583.767	143.104	-1.211	15.217	740.877
Infrastructuurfondsen	282.277	133.451	-5.535	-9.495	400.698
Beleggingen in liquide middelen	46.183	-	-	-4.018	42.165
Andere financiële beleggingen	9.062	-	-	154	9.216
Totaal	5.186.649	2.415.343	-2.171.583	21.249	5.451.658

Overige financiële beleggingen, overige waarderingen

Bedragen x € 1.000

31-12-2020	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.281.405	1.773.694	2.281.405
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.676.195	1.676.966	1.676.195
Derivaten	34.636	-	34.636
Vorderingen uit hypothecaire leningen	1.022	1.022	1.022
Vorderingen uit andere leningen	265.444	265.898	265.444
Vastgoedfondsen	740.877	667.072	740.877
Infrastructuurfondsen	400.698	403.057	400.698
Beleggingen in liquide middelen	42.165	42.165	42.165
Andere financiële beleggingen	9.216	8.550	9.216
Totaal	5.451.658	4.838.424	5.451.658

Bedragen x € 1.000

31-12-2019	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.328.549	1.809.780	2.328.549
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.713.497	1.660.633	1.713.497
Derivaten	8.557	53.472	8.557
Vorderingen uit hypothecaire leningen	1.025	1.025	1.025
Vorderingen uit andere leningen	213.732	212.628	213.732
Vastgoedfondsen	586.831	510.616	586.831
Infrastructuurfondsen	282.277	272.677	282.277
Beleggingen in liquide middelen	43.119	43.119	43.119
Andere financiële beleggingen	9.062	8.551	9.062
Totaal	5.186.649	4.572.501	5.186.649

7.2 Liquide middelen

De liquide middelen bestaan hoofdzakelijk uit banktegoeden en staan ter vrije beschikking.

7.3 Aandelenkapitaal

Het maatschappelijk (145.210 stuks) en geplaatst kapitaal (29.498 stuks) van de onderneming bedroeg per 31 december 2020 resp. € 14.521 en € 2.950. DELA Natura beschikt over 2 eigen aandelen.

7.4 Agioreserve

De agioreserve is ontstaan bij de aandelenuitgifte boven de nominale waarde en betreft dus een vrije reserve.

7.5 Herwaarderingsreserve

Herwaarderingsreserve, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	299.380	374.746
Van (naar) overige reserves inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	-28.606	27.171
Van (naar) overige reserves inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	-55.446	-80.429
Overige waardemutaties	-	-397
Stand per 31 december	215.328	321.091

7.6 Wettelijke en statutaire reserves

Wettelijke en statutaire reserves, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	17.645	14.890
Investering intern ontwikkelde softwaresystemen	3.957	2.755
Afschrijvingen intern ontwikkelde softwaresystemen	-560	
Stand per 31 december	21.042	17.645

Ter hoogte van de geactiveerde kosten van intern ontwikkelde softwaresystemen is een wettelijke reserve gevormd. Het verloop van 2019 is aangepast ten opzichte van de jaarrekening van vorig jaar, aangezien ten onrechte wettelijke reserves van dochtermaatschappijen niet bij DELA Natura verantwoord waren.

7.7 Overige reserves**Overige reserves, verloop**

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	1.020.561	541.639
Uit bestemming resultaat boekjaar	-71.422	406.708
Uitgekeerd dividend	-50.000	-
Van (naar) herwaarderingsreserve inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	28.606	-27.171
Van (naar) herwaarderingsreserve inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	55.446	80.429
Naar wettelijke reserve inzake geactiveerde kosten intern ontwikkelde software	-3.397	-2.755
Overige mutaties	-4	-
Stand per 31 december	979.790	998.850

7.8 Mutatieoverzicht eigen vermogen**Eigen vermogen, verloop**

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	1.415.425	1.009.113
Resultaat na belastingen	-71.422	406.708
Uitgekeerd dividend	-50.000	-
Overige waardemutaties	-4	-396
Stand per 31 december	1.293.999	1.415.425

Voorgesteld wordt het resultaat na belastingen van -€ 71.422 ten laste te brengen van de overige reserves.

Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Vergadering is deze resultaatbestemming reeds in de jaarrekening verwerkt.

7.9 Voorzeningen

Voorzeningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2019	Dotatie	Onttrokken	Overige waardemutaties	Boekwaarde 31-12-2020
Voorziening latente belastingen	189.013	33.408	-39.538	17.974	200.857
Voorziening pensioenen	5	-	-5	-	-
Voorziening ambtsjubilea	674	97	-	-	771
Totaal	189.692	33.505	-39.543	17.974	201.628

Voorziening latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Inzake andere fiscale waardering van:		
- onroerende zaken	44.416	61.038
- eerste kosten België	13.681	13.094
- effecten	138.521	113.597
- overig	4.239	1.284
Totaal	200.857	189.013

7.10 Schulden

De overige schulden zijn gestegen ten opzichte van 2019 door hogere te betalen vennootschapsbelasting en hogere schuld aan groepsmaatschappijen.

7.11 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Fiscale eenheid

DELA Natura maakt deel uit van een Nederlandse fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting (VPB) en voor de omzetbelasting (OB). Iedere vennootschap binnen de fiscale eenheid is hoofdelijk aansprakelijk voor de verschuldigde belastingen.

8. Toelichting op de enkelvoudige resultatenrekening

8.1 Resultaat deelnemingen

Resultaat deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

Naam, vestigingsplaats	2020	2019
DELA Vastgoed B.V., Eindhoven	-37.170	-5.491
DELA Vastgoedmanagement B.V., Eindhoven	481	-61
DELA Crematoria Groep B.V., Eindhoven	1.956	-4.777
DELA Hypotheken B.V., Capelle a/d IJssel	-62	-1.390
DELA Vastgoed België N.V., Luik	1.287	1.785
DELA Investment Belgium N.V., Antwerpen	714	5.475
DELA US Investments B.V., Eindhoven	-4.680	5.475
Totaal	-37.474	-4.459

8.2 Beleggingsresultaten

Beleggingsresultaten

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Beleggingsopbrengsten	607.301	417.929
Ongerealiseerde winst op beleggingen	-	468.027
Gerealiseerd verlies op beleggingen	-/- 439.549	214.993
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	-/- 53.500	-
Beheerskosten en rentelasten	-/- 19.607	16.117
Totaal	94.645	654.846

Gerealiseerde en ongerealiseerde beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2020	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Deelnemingen (a)	-37.474	-	-	-	-37.474
Terreinen en gebouwen (b)	459	-	-	105	354
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	317.525	173.648	-10.993	7.785	125.099
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	138.727	90.754	-51.508	4.858	-8.393
- Derivaten	123.791	168.456	7.854	771	-37.582
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	34	-	-	-	34
- Vorderingen uit andere leningen	12.076	6.099	-2.314	987	2.676
- Vastgoedfondsen	18.536	-	15.217	-414	34.167
- Infrastructuurfondsen	17.919	386	-11.911	-655	6.277
- Andere financiële beleggingen	15.708	206	155	6.170	9.487
	644.316	439.549	-53.500	19.502	131.765
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	607.301	439.549	-53.500	19.607	94.645
2019					
	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Deelnemingen (a)	-4.459	-	-	-	-4.459
Terreinen en gebouwen (b)	-	-	-	-	-
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	211.341	80.926	410.961	5.754	535.622
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	128.541	56.692	127.342	5.190	194.001
- Derivaten	31.404	74.447	-109.297	518	-152.858
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	36	-	-	-	36
- Vorderingen uit andere leningen	8.521	1.635	3.446	788	9.544
- Vastgoedfondsen	12.184	22	26.303	609	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.978	1.190	8.654	809	11.633
- Andere financiële beleggingen	25.383	80	617	2.449	23.471
	422.388	214.992	468.026	16.117	659.305
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	417.929	214.992	468.026	16.117	654.846

Ongerealiseerde beleggingsopbrengsten zijn de positieve dan wel negatieve verschillen tussen de aankoop prijs en de marktwaarde van de beleggingen (inclusief valuta-effecten) die op balansdatum in bezit zijn van Natura. Alle overige beleggingsopbrengsten worden toegerekend aan de gerealiseerde beleggingsopbrengsten.

Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2020	Direct	Indirect	Totaal
Deelnemingen (a)	-37.474	-	-37.474
Terreinen en gebouwen (b)	354	-	354
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	41.481	83.618	125.099
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	57.507	-65.900	-8.393
- Derivaten	-771	-36.811	-37.582
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	34	-	34
- Vorderingen uit andere leningen	9.266	-6.590	2.676
- Vastgoedfondsen	18.920	15.247	34.167
- Infrastructuurfondsen	18.534	-12.257	6.277
- Andere financiële beleggingen	9.578	-91	9.487
	154.549	-22.784	131.765
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	117.429	-22.784	94.645
2019	Direct	Indirect	Totaal
Deelnemingen (a)	-4.459	-	-4.459
Terreinen en gebouwen (b)			
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	58.137	477.485	535.622
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	67.472	126.529	194.001
- Derivaten	-518	-152.340	-152.858
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	36	-	36
- Vorderingen uit andere leningen	6.199	3.345	9.544
- Vastgoedfondsen	11.553	26.303	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.114	7.519	11.633
- Andere financiële beleggingen	22.899	572	23.471
	169.892	489.413	659.305
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	165.433	489.413	654.846

Onder directe beleggingsresultaten worden alle ontvangen rente, huur- en dividendopbrengsten verstaan minus alle beleggingskosten. Alle resultaten, zowel gerealiseerd als niet-gerealiseerd die ontstaan als gevolg van marktwaardemutaties worden toegerekend aan de indirecte beleggingsopbrengsten.

8.3 Organische analyse

In de organische analyse wordt het resultaat van de technische rekening en het resultaat voor belasting uitgesplitst naar winstbronnen.

	2020	2019
Resultaat op sterfte en invaliditeit	43,3	46,3
Resultaat op afkoop en mutaties	9,7	12,3
Resultaat op kosten	-3,7	-3,9
Resultaat op interest	-65,8	391,4
Overig technisch resultaat	0,0	0,0
Resultatendeling	-43,0	-42,3
Resultaat technische rekening	-59,5	403,8
Beleggingsresultaat eigen vermogen	18,9	126,3
Overig resultaat	-5,0	-20,2
Resultaat voor belasting	-45,6	509,9

De bepaling van de opbrengsten uit beleggingen voor technische of niet-technische rekening vindt plaats aan de hand van de ratio eigen vermogen/vreemd vermogen.

9. Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende 2020 had DELA Natura gemiddeld 569 (2019: 553) werknemers in dienst, waarvan 107 in België (2019: 110) en 21 in Duitsland (2019: 15).

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

De directie	De raad van commissarissen
J.L.R. van Dijk RA	J.W.T. van der Steen, voorzitter
drs. M.R. de Jong	prof. dr. J.J.A. Leenaars RA
Ir. J.A.M. van der Putten MMO	drs. J.P. de Pender, secretaris
DELA Holding N.V.	drs. W. A. P. J. Caderius van Veen RA
	mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

6 Overige gegevens

Statutaire resultaatdeling

Statutaire winstdeling

Volgens artikel 26 van de statuten stelt het bestuur de jaarrekening over het afgelopen boekjaar op, inclusief het voorstel tot resultaatbestemming

7 Controleverklaring

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de aandeelhouders en de raad van commissarissen van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. te Eindhoven gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. op 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2020.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2020.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie "Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening".

Wij zijn onafhankelijk van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 21,5 miljoen (2019: € 23 miljoen). De materialiteit is gebaseerd op afgerond 2% van het eigen vermogen. We gebruiken het eigen vermogen als de primaire benchmark voor de bepaling van de materialiteit. Daarbij is in ogenschouw genomen dat het gebruik van het eigen vermogen als benchmark gangbaar is bij vergelijkbare organisaties in de Nederlandse verzekeringssector. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 1,1 miljoen (2019: € 1,2 miljoen) rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V..

De groepscontrole heeft zich met name gericht op de significante onderdelen DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (enkelvoudig), DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V. en DELA Hypotheken B.V. Bij de onderdelen DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (Nederlandse verzekeringsactiviteiten), DELA Vastgoed B.V. en DELA Crematoria Groep B.V. hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd. Bij de significante onderdelen DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (Belgische verzekeringsactiviteiten) en DELA Hypotheken B.V. hebben de accountants van de groepsonderdelen werkzaamheden uitgevoerd op basis van instructies van ons. Bij andere onderdelen hebben wij beoordelingswerkzaamheden of specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd.

Door bovengenoemde werkzaamheden bij (groeps)onderdelen, gecombineerd met aanvullende werkzaamheden op groepsniveau, hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de geconsolideerde jaarrekening.

Reikwijdte van fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving

Overeenkomstig de Nederlandse controlestandaarden zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid dat de financiële overzichten als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevatten die het gevolg zijn van fraude of fouten. Het niet naleven van wet- en regelgeving kan leiden tot boetes, rechtszaken of andere gevolgen voor de entiteit die een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de financiële overzichten.

Overwegingen ten aanzien van fraude

Bij het identificeren en inschatten van de risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude, hebben wij inzicht verworven in DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. en haar omgeving, met inbegrip van haar interne beheersing. Wij hebben de frauderisicoanalyse van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. beoordeeld en management, de met governance belaste personen en anderen binnen DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., waaronder de compliance risk manager, manager internal audit, coördinator fraudebeheersing en de interne bedrijfsjurist om inlichtingen verzocht. Wij hebben overwogen of er frauderisicofactoren zijn geïdentificeerd die een aanwijzing vormen voor risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude. Wij hebben forensisch deskundigen betrokken in onze risico analyse en bij het bepalen en uitvoeren van de controle werkzaamheden.

Op basis van deze werkzaamheden en het in de controlestandaarden veronderstelde risico, hebben wij de veronderstelde fraude risico's overwogen met betrekking tot het doorbreken van interne beheersingsmaatregelen door het management, inclusief of er indicaties zijn voor tendentie bij het management van de entiteit die mogelijk een risico vormt op een

afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.

Onze controlewerkzaamheden ten aanzien van deze fraude risico's zijn gericht op een evaluatie van de opzet en de implementatie van de relevante interne beheersingsmaatregelen om deze risico's te beperken.

Wij hebben tevens aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd, waaronder het toetsen van journaalboekingen, het beoordelen van schattingen op tendenties (inclusief een retrospectieve beoordeling van significante schattingen uit vorige boekjaar), waaronder actuariële resultatenanalyse beoordeling ten opzichte van eerdere jaren en de onderbouwing van de tijdens het opstellen van de financiële overzichten aangebrachte aanpassingen.

Onze inschatting van de risico's op een afwijking van materieel belang ten gevolge van fraude hebben niet geresulteerd in een kernpunt van de controle.

Overwegingen ten aanzien van naleving van wet- en regelgeving

Wij hebben een algemeen inzicht verworven in het wet- en regelgevingskader dat van toepassing is op DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. door inlichtingen in te winnen bij het management, de compliance risk manager, de (interne) bedrijfsjurist, het lezen van notulen en rapporten van internal audit.

Wij hebben forensisch deskundigen betrokken in deze evaluatie.

Voor zover materieel voor de gerelateerde financiële overzichten, hebben wij op basis van onze risicoanalyse, en rekening houdende met dat het effect van niet-naleving van wet- en regelgeving aanzienlijk varieert, naleving van het (vennootschaps)belastingrecht en regelgeving voor financiële verslaggeving, de vereisten in het kader van Titel 9 van Boek 2 BW en de regelgeving van Solveny II aangemerkt als wet- en regelgeving met een directe invloed op de financiële overzichten.

Daarnaast is DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. onderworpen aan overige wet- en regelgeving, zoals ook benoemd in de NBA Handreiking 1143 Specifieke verplichtingen vanuit de toezichtwet- en regelgeving voor de interne auditor en de externe accountant bij (her)verzekeraars, waarvan de gevolgen van niet naleving een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de financiële overzichten, bijvoorbeeld ten gevolge van boetes of rechtszaken. Gezien de aard van de activiteiten van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. en de complexiteit van de Wet op het financieel toezicht, Besluit prudentiële regels Wft, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Algemene Verordening Gegevensbescherming bestaat het risico dat niet wordt voldaan aan de vereisten van deze wet- en regelgeving.

Ten aanzien van deze wet- en regelgeving die geen direct effect hebben op de vaststelling van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening, zijn onze werkzaamheden beperkter. Naleving van wet- en regelgeving kan van fundamenteel belang zijn voor de operationele aspecten van een entiteit, voor de mogelijkheid van een entiteit om haar activiteiten voort te zetten, dan wel voor het voorkomen van sancties van materieel belang; niet-naleving van dergelijke wet- en regelgeving kan daarom van materieel belang zijnde invloed hebben op de financiële overzichten. Onze verantwoordelijkheid is beperkt tot het uitvoeren van gespecificeerde controlewerkzaamheden ter bevordering van het identificeren van niet-naleving van wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de financiële overzichten. Onze werkzaamheden ter bevordering van het identificeren van gevallen van niet-naleving van overige wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de financiële overzichten, zijn beperkt tot (i) het management en, in voorkomend geval, de met governance belaste personen vragen of de groep dergelijke wet- en regelgeving naleeft; (ii) de eventuele correspondentie met de desbetreffende vergunningverlenende of regelgevende of toezichthoudende instanties inspecteren.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

Schattingen gehanteerd bij de bepaling en de toetsing van de toereikendheid van de verplichting voor verzekeringscontracten

Beschrijving van dit kernpunt

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. heeft een significante technische voorziening van € 5,2 mld. netto. Deze bedraagt 75,4% van het balanstotaal. Het bepalen van de verzekeringstechnische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, de gehanteerde rentecurve, het gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte, verval en kosten. Op deze factoren kan COVID-19 ook een rol spelen.

Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en de verzekeringstechnische lasten.

Het risico bestaat dat de technische voorzieningen niet toereikend zijn.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om het risico te ondervangen hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen;
- Uitvoeren van verschillende detailcontroles waaronder controles op de betrouwbaarheid van de data opgenomen in de polisadministratie, controles op de juistheid van de premies op polisniveau en data-analyse van de gegevens uit de polisadministratie;
- Kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten en resultaten waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam;
- De door DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. per jaareinde opgestelde toereikendheidstoetsen in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft) beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de toereikendheidstoetsen omvatten het beoordelen van de redelijkheid van geprojecteerde toekomstige kasstromen en het kritisch reviewen van gehanteerde assumpties.

Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de IT-systemen. Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de verzekeringstechnische voorzieningen aanvaardbaar en hebben geen significante bevindingen. Wij achten het aanvaardbaar dat DELA de kosten-, sterfte- en vervalassumpties die ten grondslag liggen aan de toereikendheidstoets niet heeft aangepast als gevolg van COVID-19. Ten aanzien van de toelichtingen in de noten 2.12, 4.8 en 1.7 (Impact COVID-19) hebben wij geen aanvullende opmerkingen.

De waardering van het directe vastgoed

Beschrijving van dit kernpunt

Op 31 december 2020 had de vennootschap een portefeuille van vastgoedbeleggingen met een reële waarde van € 683,9 miljoen (31 december 2019: € 920 miljoen).

Aan het einde van elke verslagperiode stelt het bestuur de reële waarde van zijn vastgoedbeleggingenportefeuille vast in overeenstemming met de vereisten van RJ 213. De vennootschap maakt gebruik van externe taxatierapporten van externe onafhankelijke professioneel gekwalificeerde taxateurs om de reële waarde van zijn vastgoedbeleggingen te bepalen. Voor de waardering van de crematoria maakt de vennootschap gebruik van een combinatie van externe taxatierapporten en interne waarderingsmodellen.

Aangezien in de waardering van vastgoedbeleggingen een inherente schattingsonzekerheid is opgenomen, kan elke wijziging in de belangrijkste veronderstellingen/aannames een significant effect hebben op het resultaat; dit in relatie tot de relatieve omvang van de vastgoedbeleggingen positie op de balans en vanwege het gebruik van veronderstellingen/aannames die zeer gevoelig zijn. De belangrijkste veronderstellingen en parameters die hierbij gehanteerd worden, gezien de gevoeligheid en impact op het resultaat, zijn de kapitalisatievoet en de markthuurniveaus.

Bovendien, en zoals de externe taxateur heeft benadrukt bij zijn beoordeling van de reële waarde van de vastgoedportefeuille, is er door COVID-19 aanzienlijke onzekerheid over de wereldeconomie en hoe lang het zal duren voordat de economie is gestabiliseerd. Dit heeft geleid tot een mate van onzekerheid met betrekking tot de verwachte toekomstige kasstromen die de waardering van deze vastgoedbeleggingen beïnvloedt, resulterend in speciale controleoverwegingen.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

We hebben inzicht verkregen in het waarderingsproces en hebben de opzet en bestaan van de relevante beheersmaatregelen van de vennootschap getest met betrekking tot de gegevens die worden gebruikt bij de waardering van de vastgoedportefeuille.

We hebben de vakbekwaamheid van de externe taxateur van de vennootschap geëvalueerd, waarbij ook rekening is gehouden met hun kwalificaties en expertise.

We hebben de gemaakte veronderstellingen met betrekking tot de kredietwaardigheid van belangrijke huurders, huurincentives en leegstandsperiodes verder geëvalueerd en aan een kritische analyse onderworpen in de waarderingberekeningen.

Met betrekking tot de belangrijke veronderstellingen bij de waardering van vastgoedbeleggingen hebben we:

- vastgesteld dat de waarderingmethoden zoals toegepast door het bestuur, zoals opgenomen in de externe taxatierapporten en interne waarderingsmodellen, passend zijn;
- de belangrijke aannames die zijn gehanteerd (zoals kapitalisatievoet, markthuuropbrengsten, marktafgeleide disconteringsvoet) aan een kritische analyse onderworpen met relevante marktgegevens. Bij deze analyses hebben wij onze interne vastgoedwaarderingdeskundigen ingeschakeld/betrokken;
- de gevoeligheidsanalyse op de belangrijkste inputgegevens en aannames beoordeeld om inzicht te krijgen in de impact van redelijke wijzigingen in aannames op de waardering en andere belangrijke prestatie-indicatoren (m.n. solvabiliteitsratios);
- de geschiktheid beoordeeld van de toelichtingen met betrekking tot de veronderstellingen die zijn gehanteerd in de waarderingen en de gevoeligheidsanalyse zoals opgenomen in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij hebben geconstateerd dat, met de (significante) aannames die in de taxatierapporten zijn gehanteerd, de vastgoedbeleggingen binnen een aanvaardbare bandbreedte zijn gewaardeerd.

Wij hebben geen aanvullende opmerkingen bij de toelichtingen in de noten 2.5.1 en 4.2.

Waardering vastgoed- en infrastructuurfondsen*Beschrijving van dit kernpunt*

Als onderdeel van de Overige financiële beleggingen vormen de vastgoed- en infrastructuurfondsen een omvangrijke post op de balans van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., ad € 1,26 miljard. Dit vormt 18,3% van het balanstotaal. De beleggingen in deze fondsen worden gewaardeerd op de reële waarde (marktwaarde), de Net Asset Value (NAV). De fondsen zijn niet beursgenoteerd en hebben geen frequente marktnotering. Het risico bestaat dat de vastgoed- en infrastructuurfondsen in de jaarrekening foutief zijn weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om deze risico's te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne beheersingsmaatregelen bij de fondsmanagers middels het doornemen van de ISAE 3402 rapportage of equivalent en de bridgeletters waarin o.a. de controls met betrekking tot de waardering van het fonds zijn vastgelegd. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan het mogelijke effect van COVID-19. Indien er geen ISAE 3402 type 2 rapportage beschikbaar is bij de fondsen, heeft DELA aanvullende eisen gesteld en rapportages (in control statement/compliance letter) opgevraagd om zekerheid te verkrijgen ten aanzien van de interne beheersing. Wij hebben kennisgenomen van deze rapportages om eventuele bevindingen te identificeren.
- Beoordelen van de opzet en bestaan van de interne beheersingsmaatregelen van DELA ten aanzien van het verwerven van nieuwe fondsen en de continue monitorings- en compliance werkzaamheden.
- Kennisnemen van de waarderingsgrondslagen die worden gehanteerd door de fondsmanagers om te beoordelen of dit in lijn ligt met de waarderingsgrondslag van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.
- Gegevensgerichte werkzaamheden, waaronder cijferbeoordelingen.
- Verkrijgen van een directe confirmatie in de vorm van NAV-statements per 31-12-2020 vanuit de fondsmanagers die worden aangesloten met de waardering in de jaarrekening van DELA. Indien niet tijdig gecontroleerde NAV-statements aanwezig zijn, worden backtestingwerkzaamheden uitgevoerd met behulp van de laatst beschikbare gecontroleerde jaarrekening.

COVID-19 heeft invloed gehad op de onderliggende assetwaarderingen en daarmee op de fondswaarderingen.

Fondsmanagers hebben daarom discount rates en toekomstige kasstromen aangepast. DELA heeft geanalyseerd op basis van de onderliggende assets wat de belangrijkste ontwikkelingen in 2020 zijn geweest ten aanzien van de waarderingen van de fondsen. Aandacht hierbij is met name gericht geweest op de parameters van de onderliggende assets bestaande uit het type assets, verhuurprijzen, disconteringsvoet, valutakoersontwikkelingen en marktontwikkelingen.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor de waardering van de vastgoed- en infrastructuurfondsen aanvaardbaar, en hebben geen significante bevindingen bij de waardering van de fondsen als onderdeel van de overige financiële beleggingen.

Wij hebben geen aanvullende opmerkingen bij de toelichtingen in de noten 2.5.8, 2.5.9. en 4.2.

Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving

Beschrijving van dit kernpunt

Voor DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. bedraagt de Solvency II-ratio per 31 december 2020 277%. Dit percentage komt tot stand door de balans te herrekenen naar marktwaarde en deze te delen door de berekende benodigde solvabiliteit. Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvat belangrijke assumpties die de ratio sterk kunnen beïnvloeden, evenals complexe berekeningen. Een aandachtspunt is het effect van COVID-19 op de gehanteerde sterfte-, verval- en kostenassumpties.

In verband met de genoemde schattingen en complexe waarderingsmodellen is het risico op afwijkingen verhoogd. Aangezien de solvabiliteitsratio een belangrijk kengetal is en de Solvency II-informatie wordt gehanteerd in het kapitaalsbeleid van de vennootschap, hebben wij de controle van deze informatie als belangrijk beschouwd.

Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio onjuist is weergegeven in de jaarrekening.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer:

- De opzet en het bestaan van de beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de Solvency II ratio beoordeeld;
- Een kritische beoordeling verricht van de gehanteerde uitgangspunten, parameters en resultaten waarvoor in het auditteam actuarieel specialisten zijn opgenomen. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan het mogelijke effect van COVID-19 op de gehanteerde kosten-, sterfte- en vervalassumpties die ten grondslag liggen aan de marktwaarde voorziening;
- Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van het beschikbare kapitaal (EOF), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans;
- Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van de technische voorziening, waaronder het toetsen van de juistheid en volledigheid van de reclassificaties en de vervalmomenten van de kasstromen;
- De benodigde data van de verschillende SCR-berekeningen getoetst op betrouwbaarheid;
- De juiste toepassing van standaardformules gecontroleerd.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor de bepaling van de solvabiliteitsratio aanvaardbaar. Hierbij merken wij specifiek op dat COVID-19 op de gehanteerde kosten-, sterfte- en vervalassumpties, die ten grondslag liggen aan de marktwaarde voorziening, geen materieel effect heeft.

De combinatie van het beoordelen van de interne-beheersmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden heeft voldoende adequate controle-informatie opgeleverd. Voor nadere details verwijzen wij naar paragraaf 3.1 in de jaarrekening.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- In het kort, inclusief de kerncijfers;
- Verslag van het bestuur;
- De overige gegevens;
- Governance & risicomanagement;
- Bijlage 1: Over dit verslag.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.
- Alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag van het bestuur en de overige gegevens, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 6 februari 2015 benoemd als accountant van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. vanaf de controle van het boekjaar 2015 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

Wij hebben geen verboden diensten als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang geleverd.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.

- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan de auditcommissie op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Amsterdam, 7 mei 2021

Deloitte Accountants B.V.

E. van Splunter RA

8 Bijlagen

Bijlage 1: Over dit verslag

Verslaggeving- en controleproces

De selectie van de gerapporteerde indicatoren is gebaseerd op de GRI-richtlijnen, de gesprekken met onze belanghebbenden, de impact van DELA en de daaruit volgende materialiteitsmatrix. Gegevens die we rapporteren zijn zo veel mogelijk gebaseerd op metingen en berekeningen (zoals NPS). Andere gegevens komen uit centrale systemen (bijvoorbeeld personeelsgegevens) of zijn gebaseerd op opgaves door derden. Indien er sprake is van wijzigingen in de definities, meetmethodes of inherente beperkingen in de data of als er gebruikgemaakt is van extrapolatie of schatting, wordt dit aangegeven in het verslag.

Een deel van de opgenomen indicatoren (financiële indicatoren, ziekteverzuim) zijn onderdeel van de reguliere planning- en controlcyclus. Dit betekent dat de data worden gerapporteerd door middel van de maandelijkse rapportages. Onze financiële afdeling kijkt naar afwijkingen in de data ten opzichte van voorgaande rapportages, naar de plausibiliteit van gerapporteerde gegevens en vraagt waar nodig ondersteunend bewijsmateriaal op. Overige indicatoren (energie, CO2-emissies) worden jaarlijks gerapporteerd ten behoeve van het jaarverslag. De onderliggende gegevens voor deze indicatoren zijn verzameld en gecontroleerd door de MVO-projectleider.

De accountant moet expliciet rapporteren over materiële afwijkingen in het bestuursverslag op basis van zijn kennis verkregen uit de controle van de jaarrekening. De accountant heeft niet de opdracht ontvangen om assurance te verlenen over niet-financiële informatie. We hebben de ambitie om deze assurance in de toekomst wel uit te voeren.

Afbakening en reikwijdte

De afbakening van het verslag is vastgesteld op basis van de materialiteitassessment zoals uitgevoerd in 2016. Daarmee rapporteren we over de materiële onderwerpen. De afbakening is niet gewijzigd ten opzichte van de vorige verslaggevingsperiode.

Het verslag beslaat het boekjaar 2020 dat loopt van 1 januari tot en met 31 december. De MVO-informatie heeft betrekking op de activiteiten van DELA in Nederland. Er wordt in principe niet gerapporteerd over onderaannemers en/of toeleveranciers, tenzij anders vermeld.

Vindplaatsen niet-financiële informatie

In dit jaarverslag is niet-financiële informatie te vinden in de hoofdstukken:

Niet-financiële informatie

Vindplaats in dit jaarverslag

Item	Hoofdstuk
Klanttevredenheid	Onze leden
Milieuaangelegenheden	Onze omgeving
Sociale aangelegenheden	Onze omgeving
	Onze mensen
Personeelsaangelegenheden	Onze mensen
Maatschappelijk beleggingsbeleid	Onze omgeving
Eerbieding van mensenrechten	Onze omgeving
Bestrijding van corruptie en omkoping	Onze omgeving

Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes

DELA Natura Groep is lid en opereert conform de overeengekomen gedragscodes van:

- Verbond van Verzekeraars -> Gedragscode verzekeraars
- IVBN -> Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed
- DDMA -> Data Driven Marketing Association

De keurmerken die DELA heeft verkregen zijn:

- Keurmerk klantgericht verzekeren
- Privacy waarborg

Bijlage 3: GRI-tabel

GRI-tabel

GRI Standard / disclosure

Toelichting / vindplaats

Omschrijving van de organisatie

- 102-1 Naam van de organisatie
- 102-2 Voornaamste merken, producten en/of diensten
- 102-3 Locatie van het hoofdkantoor
- 102-4 Locaties van crematoria en uitvaartcentra
- 102-5 Eigendomsstructuur en rechtsvorm
- 102-6 Afzetmarkten
- 102-7 Omvang van de verslaggevende organisatie
- 102-8 Samenstelling van het medewerkersbestand
- 102-9 Omschrijving van de waardeketen van de organisatie
- 102-10 Significante veranderingen tijdens de verslaggevingsperiode in organisatie omvang, structuur, eigenaarschap of waardeketen
- 102-11 Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven
- 102-12 Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie
- 102-13 Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties

Strategie

- 102-14 Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie

Ethiek en integriteit

- 102-16 Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode

Bestuursstructuur

- 102-18 Bestuursstructuur van de organisatie

Stakeholder betrokkenheid

- 102-40 Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken
- 102-41 Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt
- 102-42 Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden
- 102-43 Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken
- 102-44 Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen

Verslaggevingsprofiel

- Verslag van het bestuur, Onze omgeving
- In het kort, Profiel
- Eindhoven
- <https://www.dela.nl/service-en-contact/contact-met-ons-opnemen/vestiging-zoeken>
- Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
- In het kort, Profiel & Kerncijfers.
- In het kort, Kerncijfers
- Verslag van het bestuur, Onze mensen
- In het kort, Samen sterk
- Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
- Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes
- <https://www.dela.nl/verzekeringen/keurmerken>
- Verslag van het bestuur, Onze omgeving
- Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes
- <https://www.dela.nl/verzekeringen/keurmerken>
- In het kort, Voorwoord.
- In het kort, Koers en strategie.
- Verslag van het bestuur, Onze mensen
- Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes
- Governance & risicomanagement, Corporate governance
- Bijlage: Over dit verslag
- Niet gerapporteerd
- Niet gerapporteerd
- Bijlage: Over dit verslag
- Bijlage: Over dit verslag

GRI Standard / disclosure	Toelichting / vindplaats
102-45 Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen	Bijlage: Over dit verslag
102-46 Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Bijlage: Over dit verslag Bijlage: GRI-tabel
102-47 Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Bijlage: Over dit verslag
102-48 Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-49 Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-50 Verslaggevingsperiode	2020
102-51 Datum van het meest recente rapport	07-05-2021
102-52 Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
102-53 Contact informatie voor vragen over het verslag	Colofon
102-54 GRI-toepassingsniveau	Core
102-55 GRI-tabel	Bijlage: GRI-tabel
102-56 Beleid met betrekking tot assurance	Controleverklaring, Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Bijlage 4: Begrippenlijst

Hier vindt u een toelichting op de gebruikte begrippen en afkortingen.

Assetmix

De assetmix is de verdeling van het vermogen over aandelen, onroerend goed, vastrentende waarden, infrastructuur en liquide middelen. De assetmix wordt bepaald op basis van de ALM-studie en vastgelegd in het beleggingsbeleid.

B.V.

Besloten vennootschap

BIO

Betrokken, integer, ondernemend

BREEAM

BREEAM staat voor Building Research Establishment Environmental Assessment Method. BREEAM is een beoordelingsmethode om de duurzaamheidprestatie van gebouwen te bepalen. Er wordt bij de beoordeling gelet op drie onderdelen: het gebouw, het beheer en het gebruik. Deze drie onderdelen worden beoordeeld op negen verschillende duurzaamheidscategorieën: management, gezondheid, energie, transport, water, materialen, afval, landgebruik & ecologie en vervuiling. Per onderdeel kan een score worden behaald. Deze score is opgebouwd uit deelscores voor de verschillende duurzaamheidscategorieën. De uiteindelijke score per onderdeel wordt uitgedrukt in sterren. 5 sterren voor 'Outstanding', 4 voor 'Excellent', 3 voor 'Very Good', 2 voor 'Good' en 1 voor 'Pass'.

CAO

Collectieve arbeidsovereenkomst

CFRO

Chief financial and risk officer

CO2-footprint

Een CO2-footprint is een inventarisatie van de totale hoeveelheid uitgestoten broeikasgassen, uitgedrukt in CO2-equivalenten. CO2-emissies worden veroorzaakt door verbranding van brandstoffen. Te veel CO2 in de atmosfeer veroorzaakt klimaatverandering. Een CO2-footprint geeft aan in welke mate een organisatie impact heeft op klimaatverandering en waar CO2-uitstoot gereduceerd kan worden. Een CO2-footprint wordt opgedeeld in Scope 1, 2 en 3. Scope 1 zijn directe CO2-emissies. Scope 2 zijn indirecte CO2-emissies door inkoop van elektriciteit en gas. Scope 3 zijn alle overige indirecte CO2-emissies. In Bijlage 1 (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) en Bijlage 3 (Over dit verslag) wordt onze CO2-footprint toegelicht.

CPI

Consumentenprijsindex

DCG

DELA Crematorium Groep

DCP

DELA Coöperatie spaarPlan (spaarverzekering)

DECAVI

DECAVI (B) biedt diensten voor de verzekeringssector (makelaars, verzekeraars, actuarissen). Naast het organiseren van evenementen in de sector en de publicatie van marktstudies, reikt DECAVI sinds 2000 de verzekeringstroofeën uit.

DLP

DELA LeefDoorPlan (overlijdensrisicoverzekering)

DNB

De Nederlandsche Bank

DUP

DELA UitvaartPlan (natura uitvaartverzekering)

Energiescan

Een energiescan geeft inzicht in de energiebesparingsmogelijkheden van een gebouw. Er wordt in kaart gebracht welke energiebesparende maatregelen voor een gebouw rendabel zijn.

Fte

Fulltime equivalents (bijvoorbeeld 2 parttime medewerkers die ieder 50% werken, tellen samen als 1 Fte).

Gemiddelde uitvaartkosten

Elke uitvaart gaat gepaard met kosten. Die kosten lopen uiteen op basis van de keuzes die nabestaanden maken en op basis van de plaats waar de diensten worden verricht. De gemiddelde uitvaartkosten geven inzicht in wat een uitvaart gemiddeld genomen kost. Bij DELA verstaan we onder de GUK de gemiddelde kosten van een uitvaart op basis van het verstrekkingenpakket van het DELA Uitvaart Plan.

GPTW

Great Place to Work is een organisatie die meet wat de waardering is van de medewerker. De metingen bij bedrijven worden onderling vergeleken en dit leidt tot een GPTW-benchmark. De componenten die in de weging zijn opgenomen zijn met name vertrouwen in het bedrijf, vertrouwen in de manager, uitdaging, kansen en de mogelijkheid tot ontwikkeling vanuit het gezichtspunt van de werknemer.

GreenLeave

GreenLeave is een consortium van uitvaartondernemers in Nederland. Deze uitvaartondernemers willen op een praktische manier invulling geven aan duurzaamheid waar het gaat om de keuzes en vormgeving van de uitvaart. Dit doen zij op basis van vijf kernprincipes, een aanbod van producten en diensten op onderdelen van de uitvaart en het bundelen van krachten met leveranciers. We verwijzen voor meer informatie naar www.greenleave.nu.

GRESB

De Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) is een onafhankelijke, wetenschappelijke benchmark die het duurzaamheidsbeleid van vastgoedfondsen en -portefeuilles wereldwijd beoordeelt. Op basis van de GRESB-score kunnen fondsmanagers hun duurzaamheidsbeleid tegen het licht houden en verbeteringen doorvoeren., zie <https://gresb.com/>

IT

Informatietechnologie

KCS

Kort Cyclisch Sturen

KGW

Klant Gericht Werken

Klimaatneutraal

Klimaatneutraal betekent dat er netto geen CO₂ wordt uitgestoten en er geen bijdrage is aan klimaatverandering. Een proces, dienst of organisatie is klimaatneutraal als er sprake is van géén CO₂- uitstoot of als de geproduceerde broeikasgassen elders worden gecompenseerd.

Mln

Miljoen

MVB

Maatschappelijk Verantwoord Beleggen

MVO

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

N.V.

Naamloze Vennootschap

Netto-aanwas

Het verschil tussen het aantal nieuwe polissen en het aantal beëindigde polissen.

NPS

NPS staat voor Netto Promotor Score. In enquêtes wordt klanten gevraagd in welke mate zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen zouden aanbevelen. Zij kunnen die vraag 'scoren' met een cijfer van 0 tot 10. De groep respondenten die het cijfer 0 tot 6 geeft, wordt als "detractor" bestempeld. De groep die een 9 of 10 geeft wordt gekwalificeerd als 'promoter' en de rest (scores 7 en 8) als 'passief neutraal'. Door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors ontstaat de NPS. Blijkt uit het onderzoek bijvoorbeeld dat 30% van de respondenten 'promoters' zijn en 20% detractors, dan bedraagt de NPS +10.

Ondernemersloon

De kosten van een uitvaartondernemer aan wie de een uitvaart wordt uitbesteed

Operationeel resultaat

Operationeel resultaat is het resultaat dat wordt behaald uit de reguliere activiteiten van DELA, met uitzondering van bijzondere baten en lasten, winstdeling en belastingen.

OR

Ondernemingsraad

ORSA

Onder Solvency II is een verzekeraar verplicht om een ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) uit te voeren. Een ORSA is een jaarlijkse beoordeling die de verzekeraar moet (laten) verrichten van de toezichthouder om vast te stellen of

dat alle financiële risico's die mogelijk spelen of kunnen gaan spelen in kaart zijn gebracht en/of er mitigerende maatregelen zijn genomen om een eventueel risico te minimaliseren om aan de verzekeringsverplichtingen in de toekomst te kunnen blijven voldoen.

Papierverbruik

Het papierverbruik betreft het aantal vellen papier dat wij jaarlijks gebruiken in onze centrale printers om te printen en kopiëren. Het papierverbruik van mobiele printers die gebruikt worden door onze uitvaartverzorgers en coöperatieconsulenten is hierin niet meegenomen.

Premie-inkomen

Premie-inkomen is het totaal aan premies dat DELA ontvangt van de verzekerden voor de producten die zij afnemen.

Prognose

Voorspelling van het management

RCSA

Risk Control Self Assessments. Het in kaart brengen van alle mogelijke substantiële risico's die het realiseren van de doelstellingen en de continuïteit van de onderneming in gevaar kunnen brengen. Het doel is om na deze vaststelling mitigerende maatregelen te nemen.

RepTrak

De RepTrak is een methode om de reputatie te meten van een organisatie. De RepTrak meet de percepties van het algemeen publiek over de reputatie van de bedrijven (de RepTrak® Pulse) en zeven aanjagers van reputatie: producten en diensten, innovatie, werkomgeving, governance, MVO, leiderschap en prestatie. Voor meer informatie: <https://netherlands.reputationinstitute.com/tag/reptrak/>.

Risicobereidheid

De risicobereidheid van een organisatie geeft uitdrukking aan de aard en omvang van de risico's die een organisatie bereid is aan te gaan bij het realiseren van haar bedrijfsdoelstellingen.

SA

Société anonyme (naamloze vennootschap)

Solvabiliteitsratio

Een solvabiliteitsratio geeft aan in hoeverre een bedrijf in staat is om zijn financiële verplichtingen na te komen. Onder Solvency II wordt dit kengetal berekend door het aanwezige kapitaal te delen door het vereiste kapitaal. Hierbij wordt rekening gehouden met de daadwerkelijke risico's.

Solvency II

Europese regelgeving over solvabiliteitseisen voor (her)verzekeraars. Met Solvency II wordt beoogd om een interne Europese markt voor verzekeringsdiensten te bevorderen en voldoende consumentenbescherming te bieden. Uitgangspunt is een op het economische risico gebaseerde benadering, waarbij alle activa en passiva op marktwaarde gewaardeerd worden. Daarnaast is het uitgangspunt de koppeling tussen de solvabiliteitseisen en het risicoprofiel van verzekeraars.

Solvency II is de naam voor de wettelijke voorschriften die aan de verzekeraars worden opgelegd door de toezichthouder. Deze regels hebben betrekking op:

- Kwantitatieve eisen voor kapitaalbuffers en de waarderingsgrondslagen. Eisen aan inrichting risicomanagement en governance
- Uitvoeren van een ORSA (Own Risk Solvency Assessment).
- Opstellen van een rapportage (SFCR) en het publiceren van deze rapportage in het kader van transparantie.

Transparantiebenchmark

De Transparantiebenchmark is een initiatief van het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. In samenwerking met de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) worden jaarverslagen beoordeeld op criteria. De Kristalprijs wordt uitgereikt aan de organisatie met het meest inspirerende voorbeeld van transparante MVO-verslaglegging.

Troeven

De vijf troeven staan voor wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening van DELA.

VBDO

Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling

VVP

Vaste verrekenprijs. De vooraf afgesproken prijs die uitvaartverzorging aan de verzekeraar in rekening brengt voor de diensten in het verzekerde pakket.

Waardevast

Inflatiebestendig.

Wlb

Wet op de Lijkbezorging

WMC

Uitleg Waardecreatiemodel

Wta

Wet toezicht accountantsorganisaties

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage wordt berekend door het aantal ziektedagen te delen door het aantal werkbare dagen per jaar. Voor ieder land waarvoor een ziekteverzuim is weergegeven, geldt dat het de periode betreft waarover DELA financieel risico loopt. Voor Nederland is dit 2 jaar, voor België 1 jaar.

Colofon

Uitgever

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. ("DELA Natura Groep")

Tekst en realisatie

DELA Natura Groep

Toebosch Consult, Amsterdam/Maastricht (NL)

Fotografie [nog aan te passen]

Raad van commissarissen en bestuurders: Paul Jespers.

DOMUSDELA: Ossip.

Overig: Tim Buitenhuis, FIVB/Nevobo, Conny Kurth, Sebastiaan Nederhoed, Pim Waslander

Website

Iwink, Groningen (NL). Ontwikkeld in Kirra Jaarverslag.

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder de bronvermelding 'Jaarverslag DELA Natura Groep 2020'. Heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit jaarverslag? Laat het ons weten via communicatie@dela.org.

DELA hoofdkantoor

DELA Nederland

Oude Stadsgracht 1
5611 DD Eindhoven (NL)
+31 (0)40 260 16 01
www.dela.nl

DELA België

Noorderplaats 5
2000 Antwerpen (B)
+31 32 (0)2 800 87 87
www.dela.be

DELA Lebensversicherungen

Zweigniederlassung Deutschland
Platz der Ideen 2
40476 Düsseldorf (D)
+49 (0)211 542686 86
www.dela.de