

Jaarverslag DELA Groep

2020

DELA Coöperatie U.A.



coöperatie
DELA

Foto omslag: Maaïke Balk (links) en Lisette Richardson, medewerkers overbrenging & verzorging, Cluster Zuid, DELA Nederland.

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, dochterondernemingen en macro-economische trends en de prestaties van DELA 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, waardoor toekomstige, feitelijke resultaten materieel kunnen afwijken van deze verwachtingen.

La Grande Suisse, Maastricht

In 2020 opende DELA en Monuta samen dit sfeervolle crematorium dat is gevestigd op een landgoed uit de 18e eeuw. Bij binnenkomst in La Grande Suisse ligt een grote cortenstalen Physalis lampion met binnenin een gouden bes, gemaakt door de Maastrichtse kunstenaar Désirée Tonnaer. Zij liet zich inspireren door de lampionplant. De volgroeide lampion moet afsterven om nieuw leven te laten ontkiemen. Het is een bijzondere, wonderlijke cyclus, waarin de lampion de bes beschermt. Reflectie, troost en doorgeven zijn de thema's die in de kunstwerken in La Grande Suisse worden verbeeld.



Inhoudsopgave

1 In het kort	6
Voorwoord	7
Profiel	11
2020 in cijfers	14
Koers en strategie	19
Personalia bestuur	23
Personalia rvc	24
2 Verslag van het bestuur	26
Onze leden	27
Onze financiën	42
Onze mensen	50
Onze omgeving	62
Onze toekomst	72
3 Verslag van de rvc	74
Aanbieding jaarverslag	75
4 Governance & risicomanagement	80
Governance	81
Risicomanagement	89
5 Geconsolideerde jaarrekening	93
Geconsolideerde balans per 31 december 2020	94
Geconsolideerde resultatenrekening over 2020	96
Operationele resultatenrekening	97
Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2020	99
Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening	101
6 Enkelvoudige jaarrekening	158
Enkelvoudige balans	159
Enkelvoudige resultatenrekening	160
Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening	161
7 Overige gegevens	166

8	Controleverklaring	168
<hr/>		
9	Bijlagen	180
<hr/>		
	Bijlage 1: Over dit verslag	181
	Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes	183
	Bijlage 3: GRI-tabel	184
	Bijlage 4: Begrippenlijst	186
<hr/>		

1 In het kort

Voorwoord

'Een jaar van beproeving en toewijding'

In 2020 is de wereld in een ongekende 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 DELA was 2020 een jaar van beproeving. De roep van de samenleving om solidariteit is anno 2020 actueler dan ooit. Als coöperatie willen we daar een rol in spelen. Niet alleen bij de organisatie van een waardige uitvaart en het financieel dragen van elkaars lasten: ook bij het helpen 'doorgeven' van het leven aan de volgende generatie en ondersteunen van nabestaanden om de draad in het leven weer op te pakken.

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. Rondom het thema 'overlijden' maken we steeds meer zorg en zekerheid voor iedereen bereikbaar.

Focus op wat wel kan

COVID-19 overviel ons. 'Exponentiële groei', zeiden de virologen. Je moet zoiets blijkbaar ondervinden om het te begrijpen. Het virus kwam in golven met vooral enorme regionale pieken. Vooral in het voorjaar zagen wij locaties waar het aantal uitvaarten plotseling sterk steeg: tot een factor van bijna vier. Dit vereiste niet alleen een enorme toewijding, maar ook een enorme wend- en weerbaarheid. Dit hebben we verbluffend goed en snel opgepakt, mede omdat er vanuit minder zwaar getroffen regio's door collega's zonder enige aarzeling bijstand werd verleend.

Eerst zochten we naar de juiste werkwijze om nabestaanden en collega's maximale veiligheid te bieden. Daarna was het van belang om te midden van alle beperkingen te blijven zorgen dat iedere uitvaart even bijzonder zou blijven als voorheen. Dat was in het begin soms hartverscheurend maar door een scherpe focus op wat nog wel mogelijk was, ontstond er niet alleen begrip maar ook oog voor nieuwe mogelijkheden: voor meer intimiteit met kleinere groepen, voor meer mensen bereiken via streaming in plaats van fysieke aanwezigheid en voor nieuwe plechtigheden in de buitenruimte, zoals erehagen.

Was dit zwaar? Jazeker, maar de taak paste ons. Veel zwaarder is de duur van de crisis en het voortdurend moeten inspelen op nieuwe maatregelen. Het telkens weer goed letten op wat mogelijk is en daar goed over communiceren, zorgde - en zorgt nog steeds - voor een niet aflatende aandacht voor ieder detail.

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. Bovendien hebben de vele liefdevolle berichten van nabestaanden ons nog meer kracht en energie gegeven om door te gaan. 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 betekent dit financieel gezien vooral dat we extra uitkeringen hebben gedaan aan onze leden. Operationeel gezien hadden we meer uitvaarten, maar ook 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 besloten 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 toezichhouders 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.

Op 12 februari 2021 bezocht demissionair premier Rutte ons crematorium Rhijnhof in Leiden. Hij toonde een grote belangstelling voor ons werk, sterkte ons in het belang van de uitvaartsector en was uiterst positief naar aanleiding van de gesprekken die hij met onze medewerkers voerde. DELA is zeer vereerd met zijn bezoek en de erkenning voor de uitvaartbranche in het algemeen en DELA's rol hierin in het bijzonder.

Alles omvattend kijken wij als bestuur met grote trots naar onze coöperatie en organisatie. De ruim tweeduizend medewerkers van DELA hebben ervoor gevochten om DELA haar maatschappelijke taken in 2020 met verve te laten vervullen. Als één familie, samen met 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 Coöperatie

Het bestuur

E. (Edzo) Doeve, CEO / voorzitter

J.A.M. (Jack) van der Putten, CCO / vicevoorzitter

J.L.R. (Jon) van Dijk, CFRO

"Ik ben echt onder de indruk van de professionaliteit. Maar vooral ook van de warmte en van het diepe gevoel van iedereen dat het belangrijk is wat jullie doen. En dat is ook zo. Iedereen kan daar denk ik van getuigen, die dat meemaakt."

12 februari 2021. Demissionair Minister-president Rutte bezoekt DELA uitvaartcentrum Rhijnhof in Leiden



Bekijk de video op <https://youtu.be/guQukT5FJLY>

Profiel

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 vijftig 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'.

Internationaal

DELA bestaat uit verzekerings- en uitvaartbedrijven in zowel Nederland als België. In Nederland telt DELA 54 uitvaartcentra en 21 crematoria. In België zorgen 59 uitvaartcentra, 2 crematoria en een repatriëringscentrum dagelijks voor een waardig afscheid. 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

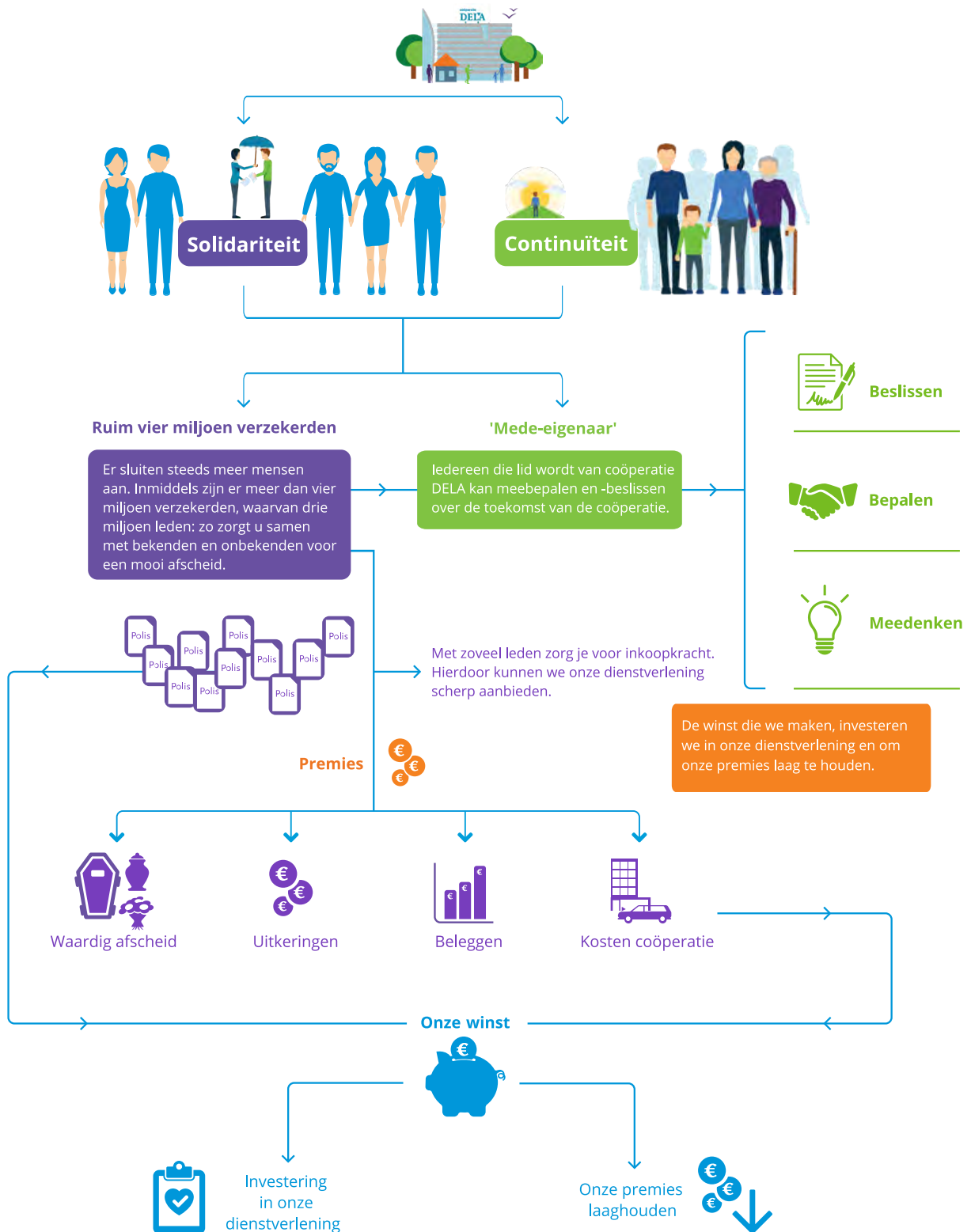
DELA heeft ultimo 2020 circa 2.100 medewerkers (circa 1.600 fte) in dienst. Betrokken, integer en ondernemend bouwen zij dag in dag uit aan de groei van ons ledenbestand, aan gewilde verzekeringsproducten, goede beleggingsresultaten, excellente dienstverlening, een waardige uitvaart, een duurzame en 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.

Solidariteit en continuïteit



2020 in cijfers

KLANTTEVREDENHEID

66

NPS-score (2019: 62)

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 



UITVAARTEN

51.590

Aantal (2019: 44.781)

Meer info 



CREMATIES

35.602

Aantal (2019: 32.524)

Meer info 



WINSTDELING

€ 43 miljoen

(2019: € 42 miljoen)

Meer info 



NETTO-OMZET

€ 631 miljoen

(2019: € 594 miljoen)

Meer info 



SOLVABILITEIT

270%

Solvency II-ratio (2019: 296%)

Meer info 



DEKKINGSGRAAD

122%

Jaargemiddeld (2019: 156%)

Meer info 



CO2-EMISSIE

19,1 kiloton

Footprint (2019: 35,4 kiloton)

Meer info 



MEDEWERKERS

1.585

Fte (2019: 1.524)

Meer info 



Groep

	2020	2019	2018	2017	2016
Klanttevredenheid					
<i>NPS</i>					
Nederland	61	60	53	52	52
België	70	66	52	43	-
Totaal (gewogen naar respondenten)	66	62	53	49	-
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%
Medewerkertevredenheid					
<i>GpW-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	1.154	1.113	1.115	1.017	1.038
België	408	392	369	357	371
Duitsland	23	19	11	6	-
Totaal	1.585	1.524	1.495	1.380	1.409
Omzet					
<i>x € 1.000</i>					
Omzet Verzekeren	516.792	480.189	450.891	438.191	401.223
Omzet Uitvaartbedrijf	267.633	244.865	241.155	237.110	234.593
Af: Interne omzet	-153.426	-130.872	-127.680	-121.028	-115.740
Netto-omzet	630.999	594.182	564.366	554.273	520.076
Verdeling van opbrengsten uit beleggingen					
<i>x € 1.000</i>					
Opbrengsten uit beleggingen	74.659	664.185	-139.287	422.973	333.402
Af: voor toekomstige verzekeringsuitkeringen**	144.482	137.065	130.314	124.624	119.856
Af: voor premiebeperving verzekeringen***	42.994	42.323	42.321	17.753	31.237
Resteert voor financiële positie coöperatie****	-112.817	484.797	-311.922	280.596	182.309

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

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

*** Winstdeling.

**** Opbrengsten uit beleggingen, beschikbaar voor vermogensaanwas.

Groep, vervolg

	2020	2019	2018	2017	2016
Balans					
<i>Tenzij anders aangegeven: x € 1 miljoen</i>					
Balanstotaal	7.120	6.939	6.159	6.111	5.722
Waarde beleggingen	6.592	6.482	5.686	5.742	5.293
Technische voorziening	5.155	4.870	4.584	4.291	4.063
Eigen vermogen	1.343	1.434	1.048	1.251	1.016
... in percentage van technische voorziening	26%	29%	23%	29%	25%
Verzekerd kapitaal					
<i>x € 1 miljoen</i>					
Verzekerd kapitaal	57.841	49.915	42.987	38.548	34.981
Dekkingsgraad					
Gemiddelde dekkingsgraad*	122%	156%	175%	189%	171%
Solvabiliteit					
Solvency II-ratio	270%	296%	373%	309%	239%
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			

* Het gemiddelde van 12 standen ultimo maand. De gemiddelde dekkingsgraad vormt de basis voor de winstdeling in het opvolgende jaar.

** Wijkt af van eerdere publicatie in verband met gewijzigd berekeningsmodel/scope.

Verzekeraar

	2020	2019	2018	2017	2016
Klanttevredenheid					
<i>NPS. Exclusief klantenservice.</i>					
Nederland	53	50	43	42	41
België	57	52	39	30	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	55	52	40	34	nb
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
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

* Aangepast ten opzichte van eerdere publicatie wegens correctie.

Klantenservice

	2020	2019	2018	2017	2016
Klanttevredenheid					
<i>NPS</i>					
Nederland	50	45	35	32	26
België	60	54	32	26	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	55	46	35	32	nb
Telefonische contacten					
<i>Aantal</i>					
Nederland	254.651	244.297	290.906	261.461	
België	167.959	199.762	255.227	242.744	
Totaal	422.610	444.059	546.133	504.205	

Uitvaartbedrijf

	2020	2019	2018	2017	2016
Klanttevredenheid nabestaanden					
<i>NPS</i>					
Nederland	73	76	71	70	68
België	80	78	74	71	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	76	77	72	70	nb
Nabestaandenzorg					
<i>Aantal gesprekken</i>					
Nederland (telefonisch)	45.959	38.977	33.580	31.920	
België (fysiek en telefonisch)	10.076	8.851	8.745	8.792	
Totaal	56.035	47.828	42.325	40.712	
Uitvaarten					
<i>Aantal</i>					
Nederland	38.144	33.645	33.422	31.821	31.433
België	13.446	11.136	11.461	11.795	11.793
Totaal	51.590	44.781	44.883	43.616	43.226
Crematies					
<i>Aantal in eigen crematoria</i>					
Nederland	26.296	24.137	23.984	22.781	22.341
België	9.306	8.387	8.367	10.013	12.658
Totaal	35.602	32.524	32.351	32.794	34.999
Omzet					
<i>x € 1.000</i>					
Nederland	206.656	191.841	188.635	182.508	179.613
België	60.977	53.024	52.520	54.602	54.980
Totaal	267.633	244.865	241.155	237.110	234.593
Gemiddelde uitvaartkosten					
<i>€ Naturapolis, volwassene, Nederland</i>					
Gemiddelde uitvaartkosten	4.383	4.298	4.188	4.134	4.099
Stijging ten opzichte van voorgaand jaar	2,0%	2,6%	1,3%	0,9%	1,1%

Koers en strategie

DELA bestaat al bijna vijftientig 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.

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.

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

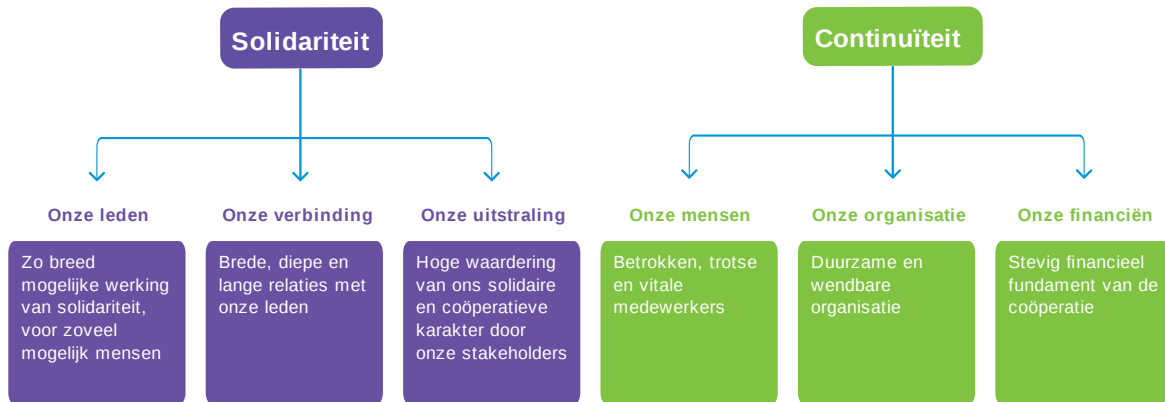
Het is door de dood dat je bij de kern van het leven komt. Als uitvaartspecialist horen wij de levensverhalen van veel mensen. In een uur wordt iemand zijn leven getypeerd. Wat blijft er over? Wat is uiteindelijk echt van belang? Het delen van deze levensverhalen geeft de nabestaanden troost, en ze zijn ook een bron van kracht om de draad van hun eigen leven weer op te pakken. 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.



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

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

Solidariteit en continuïteit



Personalia bestuur

Drs. E. (Edzo) Doeve MAIA (1956), CEO, voorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: CEO, voorzitter bestuur (sinds 2004). Functie DELA Nederland: algemeen directeur (sinds 2004) met aandachtsgebieden: algeheel beleid, HR, communicatie, MVO, internal audit, informatietechnologie, inkoop en bestuurs- en juridische zaken. Dienstverband: onbepaalde tijd. Nevenfuncties: voorzitter bestuur Nationaal Uitvaartmuseum Tot Zover, Voorzitter raad van toezicht Eindhoven 365, voorzitter Stichting Promotors Van Abbemuseum, voorzitter vereniging Impact 040, bestuurslid Stichting DELA Fonds, lid raad van advies Brabantse Dag, lid raad van advies ORMIT.

Ir. J.A.M. (Jack) van der Putten MMO (1959), CCO, vicevoorzitter

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.

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

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.

Jon van Dijk (links), Edzo Doeve en Jack van der Putten



Personalia rvc

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 bedrijfstakpensioenfondsen voor de Agrarische en Voedselvoorzieningshandel, voorzitter visitatiecommissie Pensioenfondsen 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



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.

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 het bestuur

Onze leden

Bij alles wat we doen, staat het behartigen van de belangen van onze leden en klanten 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 66.

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.

DELA verzorgde circa 51.600 uitvaarten en 35.600 crematies in Nederland en België samen. Het aantal uitvaarten steeg als gevolg van de coronapandemie. Dat is een evidente aanname, want DELA registreert geen overlijdensoorzaak. Het aantal door DELA verzorgde uitvaarten die niet voor naturaverzekerden zijn uitgevoerd, in de vrije markt, bereikte een marktaandeel van 5,1 procent.

Per saldo was het een heel druk jaar als gevolg van de beperkende maatregelen, vooral in het uitvaartbedrijf, waar ook de toestroom van overledenen voor druk zorgde. 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. Op enig moment was dat wel onze zorg want het ging in maart op sommige plekken in Nederland en België heel snel naar tot wel bijna een verviervoudiging van het aantal overledenen.



> 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 61 (2019: 60) en in België naar 70 (2019: 66). Gewogen naar respondenten, eindigde DELA op 66 (2019: 62). Dat is een hele mooie progressie waar we trots op mogen zijn. Alleen in het uitvaartbedrijf in Nederland is sprake van een beperkte daling naar 73 (2019: 76), hoewel dit nog steeds een hoge score is.

De uitvaartcentra in België scoren het hoogst: hier komt de score uit op 80. Deze hoge en stabiele score (ook tijdens de 2e coronapiek) vloeit voort uit de zeer menselijke, respectvolle en ervaren aanpak. De nabestaandenzorg blijft met een score van 79 op peil op dit hoge niveau, ondanks dat gesprekken met nabestaanden om de uitvaart te regelen telefonisch of online zijn gevoerd omdat thuisbezoek niet meer is toegestaan.

Klanttevredenheid

Net Promotor Score, 12-maandsgemiddelde. Totaal DELA Groep, gewogen naar respondenten

	2020	2019	2018	2017	2016
Nederland					
Verzekeren	53	50	43	42	41
Uitvaartverzorging	73	76	71	70	68
Klantenservice	50	45	35	32	26
Totaal (gewogen naar respondenten)	61	60	53	52	52
België					
Verzekeren	57	52	39	30	
Uitvaartverzorging	80	78	74	71	
Klantenservice	60	54	32	26	
Totaal (gewogen naar respondenten)	70	66	52	43	
Totaal Groep	66	62	53	49	

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: 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 uitvaardienstverlening nabestaanden met uitvaartverzorging, crematoria, repatriëring en nabestaandenzorg bijstaan.

In 2020 heeft DELA 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.

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 verzekerbaarheid 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 verzekerbaarheid 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.

Uitvaarten en crematies

Wat DELA groot gemaakt heeft, is de combinatie van verzekeren én verzorgen. Onze medewerkers bieden concrete hulp en ondersteunen onze leden en hun nabestaanden met raad en daad.

Uitvaarten

Het aandeel van vrije markt-uitvaarten in de Nederlandse markt bedroeg in 2020 5,1 procent (2019: 5,3 procent). We hadden gehoopt dit aandeel te kunnen verhogen. Dat is niet gelukt, mede omdat DELA is gestopt met de merkcampagne en commerciële uitingen om uitvaarten te verzorgen niet passend vond voor de merkreputatie gezien de pandemie. In 2020 heeft DELA nieuw beleid gemaakt om de markt voor particuliere uitvaarten met gespecialiseerde uitvaartverzorgers (vrije markt-specialisten) te bedienen. Deze specialisten zijn in november gestart en richten zich op bepaalde gebieden in Nederland.

Het sterftecijfer 2020 in Nederland was 10% hoger dan verwacht. In Nederland overleden bijna 169.000 mensen (2019: 152.000). DELA heeft circa 38.100 uitvaarten mogen verzorgen (2019: circa 33.600). Het marktaandeel van DELA bedroeg zo 23 procent (2019: 22 procent).

Het uitvaartbedrijf in België is juist hoofdzakelijk gericht op de vrije markt. Groei dient hier autonoom plaats te vinden en door middel van acquisities. Ook zet DELA België in op versterking van de kruisbestuiving met de verzekeraar: bij uitkering kan DELA de uitvaart immers verzorgen, mocht de verzekerde hiervoor kiezen.

Afscheid nemen en doorgeven

Verzorgde uitvaarten en uitgevoerde crematies. Aantallen

Naar land	2020	Vershil	2019
Uitvaarten			
Nederland	38.144	+4.499	33.645
België	13.446	+2.310	11.136
Totaal	51.590	+6.809	44.781
Crematies			
Nederland	26.296	+2.159	24.137
België	9.306	+919	8.387
Totaal	35.602	+3.078	32.524

Uitgevoerde crematies

In Nederland vonden circa 26.300 crematies plaats, een stijging van 9 procent ten opzichte van 2019. In België waren dat er circa 9.300, waardoor de stijging 11 procent bedroeg. In totaal vonden circa 35.600 crematies plaats.

Bedrijfsovernames

In 2020 heeft DELA twee uitvaartondernemingen overgenomen in België, namelijk Uitvaartzorg Ketelaars te Kapellen en Uitvaartzorg Jaeken in Peer.

Locaties, nieuwbouw en verbouwingen

Onze uitvaartcentra en crematoria zijn over het algemeen huiselijk, warm en kleurrijk ingericht. Afscheid nemen in een mooie ambiance met vriendelijke en betrokken medewerkers neemt geen verdriet weg, maar helpt wél bij het creëren van mooie herinneringen aan een verdrietig moment en bijdragen aan een waardig afscheid.

In Nederland heeft DELA 54 uitvaartcentra en 22 crematoria. Het betreft 21 eigen crematoria en 1 crematorium in een joint-venture (50% belang): het nieuwe La Grande Suisse in Maastricht.

Herdenken tijdens de coronapandemie

Nabestaanden die in deze tijd een dierbare zijn verloren, moeten de mogelijkheid krijgen op een later moment nog een keer stil te staan bij het verlies. Herdenken en herinneren is belangrijk bij de verwerking. Slechts een enkeling vindt dat zo'n moment onnodig emoties oproept en het de nabestaanden moeilijk maakt. Dit blijkt uit de ledenraadpleging die coöperatie DELA in mei 2020 onder haar leden deed.

La Grande Suisse

In 2020 opende DELA en Monuta samen dit sfeervolle crematorium dat is gevestigd op een landgoed uit de 18e eeuw. Bij binnenkomst in La Grande Suisse ligt een grote cortenstalen Physalis lampion met binnenin een gouden bes, gemaakt door de Maastrichtse kunstenaar Désirée Tonnaer. Zij liet zich inspireren door de lampionplant. De volgroeide lampion moet afsterven om nieuw leven te laten ontkiemen. Het is een bijzondere, wonderlijke cyclus, waarin de lampion de bes beschermt. Reflectie, troost en doorgeven zijn de thema's die in de kunstwerken in La Grande Suisse worden verbeeld.



In 2020 heeft DELA in Maastricht samen met Monuta La Grande Suisse geopend. Dit crematorium ligt op een intieme en sfeervolle locatie buiten de stad. Het landgoed dateert uit de eerste helft van de 18e eeuw. Afscheidsdiensten kunnen plaatsvinden in La Grande Salle, een zaal met een vaste theateropstelling die 140 zitplaatsen biedt. De kleine aula, La Petite Salle genaamd, heeft een capaciteit van 40 zitplaatsen. Deze ruimten zijn voorzien van de modernste ondersteunende apparatuur met betrekking tot beeld, geluid, opnames en livestream. Een andere opzet geldt voor Le Salon. Deze kamer met huiselijke sfeer geeft de ruimte tot een intiem laatste samenzijn. Mogelijkheden zijn er om in Le Salon gebruik te maken van de catering van La Grande Suisse. Het eigendom van La Grande Suisse is in handen van Monuta en coöperatie DELA, die hiervoor een samenwerkingsverband zijn aangegaan.

Aan het Hoendiep in Groningen ontwikkelt DELA een crematorium volgens de meest duurzame inzichten. Het crematorium gebruikt geen gas, want het krijgt een elektrische oven. Het hele pand wordt gebouwd volgens de visie van het circulair bouwen. Dat betekent dat alle bouwmaterialen in de toekomst op een andere plek kunnen worden hergebruikt. Het pand krijgt een massief houten opbouw en houten dakconstructie.

DELA België telt 59 uitvaartcentra op 117 locaties, 2 crematoria (en een 30%-deelneming in een derde crematorium) en een eigen repatriëringscentrum 'Mortuary Brussels Airport' in Zaventem. De crematoria liggen in de steden Brugge, Mons en Charleroi (deelneming).

In 2020 vonden diverse verbouwingen plaats. Zo kwamen er bij Uitvaartzorg Remans een extra groetkamer en een garage bij. We renoveerden bij Uitvaartzorg Timmermans en Centre Funéraire Charles Renard. We bouwden een extra aula bij het Crematorium van Mons en een gloednieuwe aula bij Centre Funéraire Bottin, met bijhorende tuin.

Elektrische crematieoven

Crematieovens zijn van oudsher in Nederland aangesloten op het gasnet. Gemiddeld is voor een crematie 60 m³ gas nodig. De overgang naar elektrische crematieovens vermindert de CO₂-uitstoot met zo'n 113 kilogram per crematie. DELA is de eerste in Nederland met een elektrische crematieoven. Door technische ontwikkelingen is elektriciteit efficiënter geworden en werd het haalbaar deze energiebron voor crematies te gebruiken.

In Geleen heeft DELA in 2019 zo'n elektrische oven geplaatst. Daarmee is in 2020 inmiddels de 1.000e crematie uitgevoerd. De besparing aan CO₂ is berekend als equivalent van 5.000 bomen, voor iedere crematie opnieuw. In 2020 is eenzelfde elektrische crematieoven geplaatst in La Grande Suisse in Maastricht. Een derde elektrische crematieoven is voorzien in het in aanbouw zijnde crematorium aan het Hoendiep in Groningen.



> Bekijk de video op <https://youtu.be/w4HC8Qm8da8>

Mortuary Brussels Airport

DELA heeft een eigen repatriëringscentrum bij de luchthaven in Zaventem: Mortuary Brussels Airport. Onze medewerkers staan klaar om nabestaanden te helpen bij repatriëringen van en naar het buitenland. Dankzij ons uitgebreide netwerk zorgt DELA voor een vlekkeloze repatriëring met respect voor de religie, gebruiken en rituelen van de overledene en nabestaanden. DELA staat garant voor een persoonlijke en menselijke aanpak. De locatie beschikt over een eigen opbaringsruimte en aula voor afscheidsceremonies. In 2020 verrichtte het centrum 713 repatriëringen (2019: 756).

Nabestaandenzorg

Na de uitvaart breekt vaak de moeilijkste tijd voor nabestaanden aan. Naast de rouwverwerking moeten er allerlei praktische, financiële, juridische en administratieve zaken geregeld worden. Een helpende hand is dan meer dan welkom. DELA helpt in deze moeilijke tijd. Het verdriet kunnen we niet wegnemen, wel kunnen we helpen de zaken goed te regelen en wellicht ook om de draad van het leven weer op te pakken. We bieden praktische hulp en tips op basis van de persoonlijke situatie. De consulenten van nabestaandenzorg helpen met onder andere vragen zoals:

- Wat moet ik allemaal regelen om de nalatenschap goed af te handelen?
- Kunnen nabestaanden, in geval van schulden, de nalatenschap weigeren?
- Tot wanneer wordt het pensioen van de overledene uitbetaald?
- Welke abonnementen moeten worden opgezegd?
- Met wie kan ik praten om mijn verdriet te verwerken?

Als het nodig en wenselijk is, schakelen we specialisten in zoals een notaris, rouwverwerkingstherapeut of belastingadviseur en informeren wij over de kosten daarvan. Ondersteuning door de Nabestaandendesk zelf is kosteloos voor verzekerden. In Nederland is de service ook een standaardonderdeel van alle uitvaarten die DELA verzorgt. In België is nabestaandenzorg standaard in het DELA Uitvaartzorgplan én eveneens standaard onderdeel van alle uitvaarten die DELA verzorgt.

Ledenbelang

In Nederland zijn de polishouders en hun meeverzekerden lid van de coöperatie en daarmee samen collectief 'eigenaar' van DELA. De coöperatie telt hierdoor 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'.

Ledenbestand coöperatie

Aantal

	2020	2019	2018	2017	2016
Leden	3.143.893	3.095.165	3.060.582	3.023.997	2.948.069

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 met vier afdelingen, onder voorbehoud van de overname van Yarden. De overname vond nog niet plaats, waardoor de uitbreiding nog 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 groepsgrootte 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.



Corona: uitvaarten georganiseerd tijdens Pasen

april - DELA Nederland

Voor het eerst in de historie van coöperatie DELA vinden er ook tijdens de paasdagen uitvaarten plaats. Op tweede paasdag zijn er zelfs bijna tachtig uitvaarten. DELA verzorgt in deze periode twee keer zoveel uitvaarten dan normaal. Om te zorgen dat de uitvaarten zoveel mogelijk op de locatie van keuze plaatsvinden, verruimt DELA de openingstijden van de crematoria.

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.

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 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.

Crematorium La Grande Suisse in Maastricht opent haar deuren

november - DELA Nederland

La Grande Suisse, het nieuwe crematorium en uitvaartcentrum in Maastricht, opent haar deuren voor uitvaarten. Een officiële opening waar belangstellenden binnen kunnen komen kijken, is door de coronamaatregelen momenteel helaas niet mogelijk.

Om die reden kunnen belangstellenden online rondkijken in het monumentale pand. La Grande Suisse is van Monuta en coöperatie DELA.



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.

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

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.

De solvabiliteit, de graadmeter die aangeeft hoe financieel solide DELA ervoor staat, staat ultimo 2020 op 270 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 bedraagt € 39 miljoen euro en is met € 8 miljoen gestegen ten opzichte van 2019, vooral vanwege het betere resultaat van het uitvaartbedrijf als gevolg van de toename van de dekking van vaste kosten die weer een gevolg is van de stijging van het aantal uitvaarten.

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 1,44 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 is geborgd.

Premie-inkomen

Na aftrek van de herverzekeringspremie ontving DELA € 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 van € 74,7 miljoen (2019: € 664,2 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 12,3 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 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 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 als verzekeraar gericht op de lange termijn zelf dit risico kan dragen.

Opbrengsten uit beleggingen

€ x 1.000

	2020	Vershil	2019
Opbrengsten uit beleggingen	74.659	-589.526	664.185

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 steeg met 26 procent tot € 38,6 miljoen (2019: 30,5 miljoen).

Operationeel resultaat

€ x 1.000. Volgens operationele resultatenrekening

	2020	verschil	2019
Verzekeraar	50.030		52.299
Uitvaartbedrijf	1.474		-7.867
Coöperatie	-12.937		-13.894
Operationeel resultaat	38.567	26%	30.538

Vanaf boekjaar 2020 zijn de kosten die gemaakt worden vanuit de activiteiten van de coöperatie afzonderlijk gepresenteerd in de operationele resultatenrekening. Voorheen werden deze kosten gepresenteerd onder de personeelskosten en overige bedrijfskosten van de verzekeraar. Ook de vergelijkende cijfers 2019 zijn op dit punt aangepast.

Het resultaat van de verzekeraar bedroeg € 50,0 miljoen en daalde hiermee met € 2,3 miljoen ofwel 4 procent ten opzichte van 2019.

Het resultaat van het uitvaartbedrijf steeg met circa € 9,3 miljoen tot circa € 1,5 miljoen positief als gevolg van de toename van de dekking van vaste kosten, als gevolg van de stijging van het aantal uitvaarten. De doelstelling om het uitvaartbedrijf een positief resultaat te laten behalen is hiermee onverwacht sneller gerealiseerd, ondanks het verlies aan

horeca-omzet als gevolg van sluiting door de lockdown ten bedrage van circa € 5,0 miljoen en de meerkosten voor aanschaf van beschermende middelen. Het uitvaartbedrijf zet in op verhoging van het marktaandeel bij niet-leden (in de vrije markt), waarmee een kostenreductie door schaalvergroting ten doel wordt gesteld.

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 dierbaren 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 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 dalende rente had een drukkend effect op de dekkingsgraad van maar liefst 31%-punt. Gedurende het jaar zorgden ook de beleggingsopbrengsten voor een daling, echter door het herstel van de aandelenmarkten was de impact van de beleggingen neutraal. Update van de verzekeringstechnische aannames zorgde voor 9%-punt daling, met name door de aanpassing van de sterftetafel van het Koninklijk Actuarieel Genootschap. Overige ontwikkelingen zorgden voor een stijging met 5%-punt.

Dekkingsgraad

Percentage. Drukkend en verruimend effect in %-punt

	Primo	Drukkend effect	Verruimend effect	Ultimo
Primo	151%			
Gedaalde rente		-31%		
Aangepaste verzekeringstechnische aannames		-9%		
		-40%		
Beleggingsopbrengsten			0%	
Overige factoren			5%	
			5%	
Ultimo				116%

De gemiddelde dekkingsgraad 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 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 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 dekkingsgraad 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 zal worden vastgesteld in de algemene vergadering, zie hiervoor ook de paragraaf [Onze toekomst](#).

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 is gedaald van 296 procent tot 270 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 68%-punt. De ontwikkelingen van de economische parameters, vooral de rentedaling, resulteerden in een daling van 53%-punt. Door een verbetering in het economische model daalde de ratio met 23%-punt. De afbouw van de tail risk hedge zorgde voor een daling van 18%-punt. Overige ontwikkelingen waren per saldo neutraal voor de solvabiliteitsratio.

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	296%			
Aanpassing economische parameters (vooral rente)		-53%		
Aanpassing economisch model		-23%		
Aanpassing afbouw tail risk hedge		-18%		
		-94%		
Aanpassing van premiemaatregel			68%	
Ultimo				270%



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

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.

#2020

Assekurata bevestigt DELA's klantvredeheid 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.



Corona: Geen horeca bij uitvaarten

maart - DELA Nederland

Halverwege maart wordt bekend dat alle eet- en drinkgelegenheden in Nederland tot nader order gesloten zullen blijven. Als gevolg hiervan wordt er bij uitvaarten voor en na de afscheidsdienst geen horeca meer aangeboden. Dus ook geen koffie of thee. Voor DELA bedragen de gederfde inkomsten hierdoor € 150.000 per week.

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 in meerdere regio's opschalen en werd er in de avonden, 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.

Inmiddels (april 2021) mogen weer tot honderd mensen naar een uitvaart komen. De horeca in crematoria en uitvaartcentra is weer open. We zien dat het moeilijk is om de 1,5 meter richtlijnen goed en consequent op te volgen, zeker wanneer de nazit van een uitvaart het karakter heeft van een reünie. Dat is begrijpelijk, want mensen hebben elkaar het afgelopen jaar veel minder gezien, maar het is niet wenselijk. Collega's doen hun uiterste best, maar moeten daarbij zelf ook afstand houden om hun eigen gezondheidsrisico's en die van andere nabestaanden zo klein mogelijk te houden. Dat brengt soms spanningen met zich mee in een situatie die voor nabestaanden toch al emotioneel is.

We komen uit een zware periode. Maar samen redden we het. 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, integrale en ondernemende wijze invulling aan onze missie.

Deze aanpak zien we terug in de resultaten van de Great Place to Work (GpTW)- 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.

Vitale beroepen

De collega's in het Nederlandse uitvaartbedrijf vallen inmiddels onder de 'vitale beroepen'. Dat lijkt vanzelfsprekend maar was bij start van de pandemie niet het geval. Die duidelijkheid kwam in het voorjaar van 2020 pas na overleg door de regiegroep met het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC). Alle functies binnen Uitvaartdiensten, Uitvaartverzorging en de Nabestaandendesk werden hierna gelukkig snel gezien als noodzakelijke beroepen, waardoor de kinderen van onze collega's onder andere van kinderopvang gebruik kunnen maken.

In België is dit helaas niet het geval. Wel is hier in oktober 2020 in het staatsblad verschenen dat begrafenisondernemingen en verzekeraars opgenomen zijn als essentieel beroep, waardoor de locatie geopend mag blijven (winkelopening).

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 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 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)

	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.

In de uitvaartsector is het verzuim relatief hoog, mede veroorzaakt door het feit dat uitvaartmedewerker geen licht beroep is. Onze medewerkers worden dagelijks geconfronteerd met menselijk verdriet. Dat kan emotioneel belastend werken. Daarbij komen onregelmatige werkuren en gevraagde flexibiliteit, wat dan weer fysiek uitputtend kan zijn. Daarom hanteren we een aanwezigheids- en re-integratiebeleid. Het is een hulpmiddel om zoveel mogelijk te voorkomen dat onze medewerkers uitvallen. Tegelijk is het een leidraad voor onze leidinggevenden: hen sporen we aan om contact te blijven houden met afwezige medewerkers.

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 leidinggevenden 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 leidinggevenden 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	Vershil	2019
Nederland	5,2%	-0,9%	6,1%
België	4,3%	-0,2%	4,5%
Duitsland	3,8%	0,5%	3,3%

Over 2020 zien we het verzuim in het uitvaartbedrijf en bij het Klantencontactcentrum duidelijk dalen. Zowel in Nederland en België verbetert hierdoor het totale verzuimcijfer. In Nederland bedraagt dit 5,2 procent (2019: 6,1 procent), in België 4,3 procent (2019: 4,5 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 geen totaalcijfer voor verzuim publiceert in verband met definitieverschillen per land, kunnen we hieruit concluderen dat er -ondanks de coronapandemie- een verbetering is opgetreden.

Corona: impact op uitvaartmedewerkers

Herdenken in tijden van corona. Slechts enkele mensen mochten aanwezig zijn op de uitvaart. Elkaar fysiek troosten of aanraken mocht niet. Dit levert moeilijke situaties op. Wat doet het met de mentale gezondheid van uitvaartmedewerkers? DELA België is in samenwerking met de groep Mental Health and Wellbeing van de Vrije Universiteit Brussel een onderzoek gestart. Het onderzoek toont aan dat medewerkers met een zware belasting te maken krijgen tijdens de crisissituatie en dat een risico op burn-out wel degelijk aanwezig is, ook al blijven ze veel voldoening halen uit hun werk.

De onzekere tijden geven spanning en vragen van medewerkers dat zij steeds opletten en alert zijn. Sommige collega's hebben last van wat ze zien en meemaken. Belangrijk is erover in gesprek te blijven. Leidinggevend en faciliteerden dit in hun teams. We zetten daarvoor diverse middelen in: een 24/7 hulplijn, teamsessies om ervaringen te delen (online en soms op locatie), individuele coaching, werken aan mentale en fysieke veerkracht in kleine groepen, omgaan met agressie, geluksworkshops, mindfulness... Het is slechts een greep uit de verschillende middelen. We richten ons hiermee zowel op de rol van medewerker als manager. Alle vormen leveren positieve ervaringen. Ook hebben we via DELA Vitaal frontverhalen van collega's en thuiswerktips gedeeld. Deze tips gaan met name over bewegen. Net zoals we geloven dat tevreden medewerkers het fundament zijn voor klantentevredenheid, zijn we ervan overtuigd dat de groei van onze medewerkers de grootste driver is voor de groei van onze organisatie. Deze uitdagende tijden hebben ook een bescheiden positief aspect: ze bieden een nieuwe ervaring, een nieuwe dimensie in de samenwerking en daarmee een mogelijkheid tot groei op een nieuw terrein.

Nu veel medewerkers thuiswerken, is een goede werkplek en -houding belangrijk. Op kantoor is dat vaak eenvoudiger, want daar zijn diverse middelen voorhanden. DELA Nederland bood een e-learning programma om medewerkers te informeren en bewust te maken. Ondanks de ongekende drukte in de gehele operatie hebben bijna honderd collega's de e-learning weten te vinden.

Functiehuis

DELA Nederland werkt aan vereenvoudiging van het functiehuis. Hiermee worden twee doelen bereikt: in het zeer uitgebreid functiehuis waren functieprofielen niet altijd even goed op elkaar afgestemd. Het project zorgt voor een beter beheer- en beheersbaar functiehuis dat bovendien de gewenste instroom en doorstroom van medewerkers goed ondersteunt. DELA wil ook graag dat het functiehuis 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

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. 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 Nederland gesolliciteerd, zo'n 2.600. DELA België ontving de belangstelling van circa 1.850 kandidaten, waar dit in 2019 1.180 kandidaten betrof.

DELA Nederland stelt haar medewerkers 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.

Medewerkers en diversiteit

Aantal medewerkers

	2020			2019		
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal
Nederland						
Bestuur*	3	-	3	3	-	3
Directie	3	2	5	3	1	4
Hoger kader	22	15	37	18	16	34
Middenkader	27	39	66	29	40	69
Overige medewerkers	483	1.034	1.516	457	1.006	1.463
Totaal	538	1.089	1.627	510	1.063	1.573
België						
Directie	1	1	2	5	2	7
Hoger kader	5	4	9	7	5	12
Middenkader	10	19	29	3	14	17
Overige medewerkers	177	224	401	172	218	390
Totaal	193	248	441	187	239	426
Duitsland**						
Middenkader	1	-	1	-	-	-
Overige medewerkers	10	12	22	8	11	19
Totaal	11	12	23	8	11	19
DELA Groep						
Bestuur	3	-	3	3	-	3
Directie	4	3	7	8	3	11
Hoger kader	27	19	46	28	22	50
Middenkader	38	58	96	32	54	86
Overige medewerkers	670	1.270	1.939	637	1.235	1.872
Totaal	742	1.349	2.091	705	1.313	2.018

* fungeert voor DELA Groep. Maakt ook onderdeel uit van directie Nederland.

** 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.

Ondernemingsraad

DELA Nederland en DELA België hebben ieder een eigen ondernemingsraad (OR). 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
47,4
jaar

2019
48,0
jaar



Duur dienstverband

2020
9,2
jaar

2019
9,3
jaar



Aantal medewerkers

2020
1.627
1.154 FTE

2019
1.573
1.113 FTE

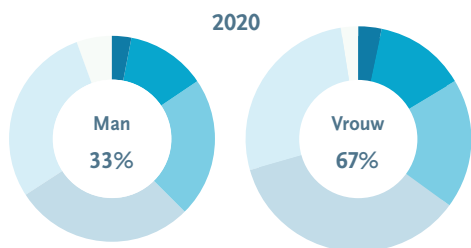


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



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%
Uitvaarddiensten	736	428	6,4%	685	412	7,7%
Uitvaartverzorging	430	323	5,4%	442	318	6,2%
Vastgoed	9	7	1,7%	17	15	4,3%
Totaal	1.627	1.154	5,2%	1.573	1.113	6,1%

Leeftijdsopbouw



	2020		2019	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	29	49	16	37
25 < 35 jaar	65	144	64	140
35 < 45 jaar	118	206	112	198
45 < 55 jaar	145	370	144	376
55 < 65 jaar	159	300	147	286
≥ 65 jaar	22	20	27	26
Totaal	538	1.089	510	1.063
	33%	67%	32%	68%

Medewerkers België

Gemiddelde leeftijd

2020
44,6
jaar

2019
44,6
jaar



Duur dienstverband

2020
8,6
jaar

2019
8,6
jaar



Aantal medewerkers

2020
441
408 FTE

2019
426
392 FTE



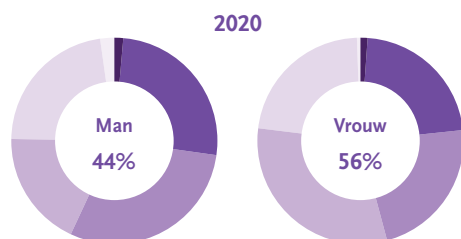
Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2020			2019		
	Aantal	FTE	Verzuim*	Aantal	FTE	Verzuim*
Verzekeren	106	100	2,5%	108	100	3,0%
Holding-Stafdiensten	68	65	5,1%	66	63	3,6%
Uitvaart	267	243	4,8%	252	229	5,6%
Totaal	441	408	4,3%	426	392	4,5%

*Verzuim, kort (minder dan 30 dagen) en middellang (tussen 1 maand en 1 jaar)

Leeftijdsopbouw



	2020		2019	
	man	vrouw	man	vrouw
■ < 25 jaar	5	7	3	3
■ 25 < 35 jaar	44	52	48	53
■ 35 < 45 jaar	61	58	56	54
■ 45 < 55 jaar	38	75	34	74
■ 55 < 65 jaar	41	55	42	54
■ ≥ 65 jaar	4	1	4	1
Totaal	193	248	187	239
	44%	56%	44%	56%

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

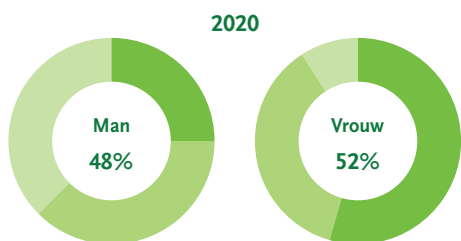


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



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%

#2020

Corona: regelgesprek met nabestaanden kan alleen nog maar online of telefonisch

maart - DELA Nederland en België

Als gevolg van corona wordt het regelgesprek niet langer aan tafel bij nabestaanden of in het uitvaartcentrum gevoerd, maar online via Microsoft Teams of telefonisch. Huisbezoek is niet meer toegestaan. DELA doet er alles aan om de kwaliteit van de dienstverlening op het hoge niveau te houden en te laten voldoen aan de verwachtingen. We ontkomen er niet aan dat we op andere manieren moeten werken dan we gewend zijn. Er gelden beperkingen van het aantal bezoekers per uitvaart, horeca (waaronder koffietafels) worden geschrapt en in Wallonië mogen uitvaarten alleen nog buiten plaatsvinden.



Corona: impact op uitvaartmedewerkers

oktober - DELA België

Herdenken in tijden van corona. Slechts enkele mensen mochten aanwezig zijn op de uitvaart. Elkaar fysiek troosten of aanraken mocht niet. Dit levert moeilijke situaties op. Wat doet het met de mentale gezondheid van uitvaartmedewerkers? DELA is in samenwerking met de groep Mental Health and Wellbeing van de Vrije Universiteit Brussel een onderzoek gestart. Het onderzoek toont aan dat medewerkers met een zware belasting te maken krijgen tijdens de crisissituatie en dat een risico op burn-out wel degelijk aanwezig is, ook al blijven ze veel voldoening halen uit hun werk.

Onze omgeving

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.

DELA geeft ook graag invulling aan haar maatschappelijke rol. DELA heeft twee goede doelenfondsen: het DELA Fonds, zowel in Nederland als België.

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 Nederland een nieuw MVO-beleid opgesteld. Hieronder beschrijven we de vier doelen en bereikte resultaten:

We zijn dé specialist in duurzame uitvaarten

In 2030 wil coöperatie DELA 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.



> Lees het interview: [Consumentenbescherming in de uitvaartbranche](#)

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. 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. 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 vijftig 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](#)

Boven de Wolken

Boven de Wolken is een vrijwilligersbeweging waarbij professionele fotografen kosteloos integrale foto's maken van recent overleden kinderen (sterrenkindjes) en zo een blijvende herinnering creëren voor hun ouders. Een fotoreportage speelt een belangrijke rol in hun verwerkingsproces. Het goeddoelenfonds van DELA België vindt dat iedereen in België het recht op dit bijzondere initiatief heeft en zorgde ervoor dat de organisatie zich kon uitbreiden naar Wallonië onder de vlag "Au dela des nuages". In 2020 heeft de organisatie 639 sterrenkindjes geportretteerd in Vlaanderen en 184 in Wallonië.

Reputatie

Om een beeld uit de maatschappij te krijgen over DELA, voert DELA 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. Totaalscore: 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

Dialogo over privacy na overlijden

januari - DELA Nederland

Zodra we overlijden, is de privacywet juridisch niet meer van toepassing. Hoe gaat een uitvaartondernemer om met privacy na overlijden? DELA Nederland organiseert hiervoor een stakeholderdialogo. Deelnemers zijn onder andere medewerkers uit de zorg en uitvaartsector en juristen en ervaringsdeskundigen. In januari, op de Dag van de Privacy, publiceert DELA het verslag. Uit de dialoog komt naar voren dat het belangrijk is dat DELA haar leden stimuleert de wensen vast te leggen en zo goed mogelijk informeert over de consequenties van hun wensen.



Duizendste crematie met elektrische crematieoven in Geleen

april - DELA Nederland

De duizendste crematie vindt plaats met de elektrische crematieoven die DELA in februari 2019 als eerste in Nederland in gebruik heeft genomen. Gas was tot dan de meest efficiënte brandstof voor crematieovens, maar door technische ontwikkelingen is elektriciteit efficiënter geworden en is het gebruik ervan nu haalbaar voor crematies. Nabestaanden vragen sinds de ingebruikname specifiek naar de elektrische oven om daar hun dierbare in te cremen. Zeker als de duurzaamheidsgedachte past bij de overledene, maakt de elektrische oven het laatste afscheid persoonlijker.

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 estafetteloop 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.





Crematorium Brugge steunt Stichting MUG-Heli

juni - DELA België

Voor het derde jaar op rij schenkt het Crematorium Brugge de opbrengst uit edelmetalen aan de Stichting MUG-Heli. Samen met Stad Brugge ondersteunt Uitvaartspecialist DELA op die manier, in lijn met haar maatschappelijk engagement, een initiatief dat jaarlijks gemiddeld 40 extra levens redt. Na een crematie blijven er regelmatig edelmetalen over in de crematieresten. De metalen worden overgenomen door een gespecialiseerd bedrijf dat ze verwerkt tot bijvoorbeeld nieuwe protheses. Uitvaartspecialist DELA en Stad Brugge hebben een publiek private samenwerking en beslissen samen elk jaar opnieuw aan welk goed doel uit de regio de opbrengsten worden geschonken.

DOMUSDELA krijgt Henri van Abbe Erepensing

september - DELA Nederland

Het Eindhovense DOMUSDELA ontvangt de Henri van Abbe Erepensing 2020. Deze bronzen penning wordt iedere twee jaar toegekend aan een project dat bijdraagt aan de bescherming en instandhouding van die zaken, die het belang van de cultuurhistorie, de architectuurhistorische waarde of hun schoonheid voor de toekomst dienen te worden bewaard. Volgens de Van Abbestichting is DOMUSDELA een verrijking voor Eindhoven. De herontwikkeling van het hele complex getuigt van veel respect voor de betekenis en de plaats van het gebouw in de stad.



Start bouw duurzaam crematorium Groningen

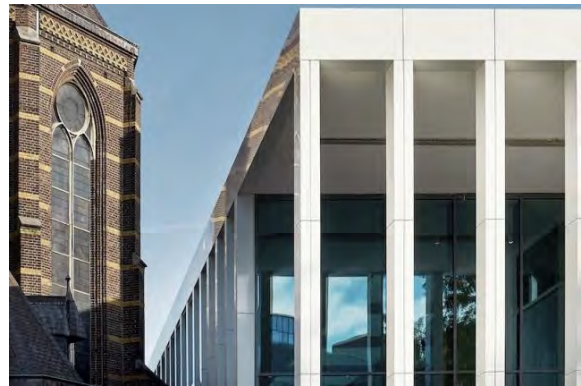
oktober - DELA Nederland

Begin oktober gaat de eerste paal in de grond voor het nieuwe crematorium aan het Hoendiep in Groningen. Dat er een elektrische crematieoven zou komen, was al bekend, maar DELA benadrukt dat het gehele pand duurzaamheid ademt. DELA maakt bekend dat er circulair wordt gebouwd in massieve houtbouw, met een houten dakconstructie, uniek voor crematoria in Nederland.

DOMUSDELA krijgt publieksprijs 'Gebouw van het jaar'

oktober - DELA Nederland

Bij de verkiezing Gebouw van het Jaar van de Bond van Nederlandse Architecten (BNA) krijgt DOMUSDELA de publieksprijs. DOMUSDELA ontvangt maar liefst 2.200 stemmen.



DELA investeert in startup The Right Meal

december - DELA Nederland

Startup The Right Meal adviseert zieke mensen online en telefonisch bij de keuze voor voeding die past bij hun persoonlijke situatie. Juiste voeding draagt bij aan het verbeteren van weerstand en sneller herstel. The Right Meal biedt passende recepten en adviezen voor makkelijke en gezonde maaltijden. Zowel patiënten als hun naasten zijn blij met deze begeleiding. DELA is nauw betrokken bij de ontwikkeling van de digitale zorgverlening en ondersteunt het project financieel.

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 verzekerden 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

Het bestuur 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 Coöperatie

Het bestuur

Drs. E. (Edzo) Doeve MAIA

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

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

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 het bestuur'. Om presentatieredenen wordt deze informatie niet in dit hoofdstuk herhaald.

3 Verslag van de rvc

Aanbieding jaarverslag

Geachte leden van DELA en overige belanghebbenden, geachte lezer,

Hierbij biedt de raad van commissarissen (rvc) het jaarverslag aan waarin het verslag van het bestuur, het verslag van de rvc en de jaarrekening zijn opgenomen.

Het verslag van het bestuur en de jaarrekening zijn door het bestuur opgesteld en met de rvc besproken. De jaarrekening is door de externe accountant onderzocht en van een goedkeurende controleverklaring voorzien. De rvc keurt de jaarrekening goed.

2020

In het verslagjaar stond voor de rvc met name de coronapandemie in relatie tot de bedrijfsvoering en de beoogde overname van Yarden centraal. Daarnaast is er veelvuldig gesproken over de voortgang in de IT-veranderkalender en het proces van interne beheersing.

Onze taken en verantwoordelijkheden

De taken en verantwoordelijkheden van de rvc bestaan uit het houden van toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken in de coöperatie en de met haar verbonden ondernemingen. Ook adviseert de rvc het bestuur en weegt daarbij alle in aanmerkingen komende belangen, waaronder die van de leden en medewerkers, af. Naast de toezichthoudende en adviserende rol, treedt de rvc op als werkgever van de leden van het bestuur. Alle leden van de rvc fungeren tevens samen als rvc van DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

Toezichthoudende en adviserende rol

In 2020 liet de rvc zich regelmatig informeren over 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, de omzet- en kostenontwikkeling, de beleggingen, de IT-projecten- en veranderkalender en het risicobeleid. De raad heeft beoordeeld of en vastgesteld dat op strategisch niveau de kapitaalallocatie, het beleggingsbeleid en de liquiditeitspositie in overeenstemming zijn met de risicobereidheid. De raad heeft geconstateerd dat de risicobereidheid ten aanzien van winstdeling is overschreden en heeft dit met het bestuur besproken. Het bestuur zal de Risk Appetite Statements gaan herzien.

De raad van commissarissen als werkgever

De rvc evalueert minimaal jaarlijks het functioneren van de leden van het bestuur, zo ook in 2020.

Ook houdt de raad toezicht op het beleid van het bestuur met betrekking tot de selectiecriteria en de benoemingsprocedure voor leden van het senior management. In 2020 heeft de rvc vanuit zijn werkgeversrol overleg gehad over de door het bestuur uitgevoerde evaluaties van directies van de zelfstandige bedrijfsonderdelen en de direct reports onder het bestuur.

De variabele beloning voor het bestuur wordt vastgesteld aan de hand van financiële en niet-financiële resultaatgerichte afspraken, die zijn afgeleid van de langetermijnstrategie, de risicobereidheid, de meerjarendoelstellingen en het jaarplan van DELA. Op basis van de door het bestuur in 2020 geleverde performance heeft de remuneratie- en benoemingscommissie voorgesteld aan de rvc om variabele beloning toe te kennen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

Mutaties in de raad van commissarissen

Eén commissaris is in 2020 afgetreden: de heer Corjo Jansen nam in juni afscheid tijdens de algemene vergadering. Hij werd door de aanwezigen bedankt voor zijn bijdrage aan de coöperatie. Wegens zijn academische werkzaamheden is het niet langer mogelijk voor hem aan te blijven als commissaris, waardoor hij zich niet herbenoembaar heeft gesteld. Zijn rol van vicevoorzitter wordt met ingang van 6 juni vervuld door de heer Hans Leenaars. De rvc telt één vacature.

De samenstelling van de rvc is verder ongewijzigd en is gedetailleerd weergegeven in hoofdstuk 'In het kort' in de paragraaf 'Personalia rvc'.

Functioneren en evaluatie van de raad van commissarissen

De rvc onderschrijft het principe dat de raad een zodanige samenstelling heeft dat zijn leden in staat zijn zich kritisch op te stellen en onafhankelijk te handelen ten opzichte van elkaar, het bestuur en eventuele specifieke belangen. Binnen de rvc van DELA wordt gestreefd naar een evenwichtige en diverse samenstelling van de raad.

Minstens één keer per jaar bespreekt de rvc zijn eigen functioneren. Eens per drie jaar doet de raad dat onder onafhankelijke, externe begeleiding, dit was in 2018 het geval. In 2020 vond derhalve een interne evaluatie plaats. Het referentiekader van de evaluatie wordt gevormd door de Gedragscode Verzekeraars, alsmede vigerende inzichten inzake deugdelijk bestuur. De rvc is van mening dat hij adequaat functioneert. Met de samenstelling zoals deze momenteel is, meent de rvc een goede invulling van kennis, ervaring en competenties te waarborgen. Het algemene beeld is dat de raad complementair en in basis ook pluriform is samengesteld. Bij invulling van de openstaande vacature in de rvc zal de rvc trachten de man/vrouw-verhouding meer in balans te brengen. De raad maakt gebruik van een profielschets voor de samenstelling van de rvc. Jaarlijks wordt geëvalueerd of deze profielschets nog overeenkomt met de huidige en toekomstige taken en verantwoordelijkheden van de raad.

Vergaderingen van de raad van commissarissen

Tijdens het verslagjaar heeft de rvc op continue basis toezicht gehouden op en advies uitgebracht aan het bestuur.

In 2020 belegde de raad met het bestuur zes reguliere vergaderingen. Daarnaast waren twee extra vergaderingen die geheel gewijd waren aan de voorgenomen overname van Yarden. De raad van commissarissen heeft de ontwikkelingen in dit proces nauw gevolgd en de overname intensief besproken, zowel in het verslagjaar als in 2021 nadat de gesprekken met Yarden zijn hervat. In het verslagjaar bedroeg het aanwezigheidspercentage voor iedere commissaris 100 procent.

Zoals gebruikelijk vonden er twee reguliere algemene vergaderingen plaats. In het hoofdstuk 'Verslag van het bestuur' is in de paragraaf 'Voor onze leden' een beschrijving opgenomen van de onderwerpen die in de algemene vergaderingen zijn behandeld.

Gedurende het jaar is regelmatig contact geweest tussen de voorzitter van de raad van commissarissen en de voorzitter van het bestuur. De raad vergaderde twee keer met de vertrouwenscommissie. Alle huidige vijf commissarissen hebben ieder individueel één of meer vergaderingen van de Ondernemingsraad van DELA Nederland bijgewoond.

De rvc hield toezicht op het algemene beleid van DELA en de aan haar gelieerde ondernemingen in Nederland, België en Duitsland. De ontwikkelingen op het gebied van risicobeheersing, IT en de activiteiten en resultaten van vermogensbeheer waren terugkerende onderwerpen. In december stonden zoals elk jaar de Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) en het kapitaalbeleid op de agenda. De rvc besprak het businessmodel in relatie tot de gedragslijn winstdeling, waaronder de gevolgen van een negatieve rente en het functioneren van de methodiek van de

premiemaatregel. De governance-charter is aangepast, evenals de functieprofielen van de raad van commissarissen. Het reglement van het bestuur is geactualiseerd en goedgekeurd. Daarnaast werden de reglementen van de rvc en de commissies geëvalueerd en vastgesteld.

Auditcommissie

De auditcommissie ondersteunt de rvc bij het toezicht op de activiteiten van het bestuur op (onder meer) het gebied van financiële rapportages, interne risicobeheersing en IT.

Zij besprak onder andere het verslag van de externe accountant over 2019, de jaarrekening 2019, het kostprijsmodel (BGFO3), het externe auditplan 2019 en het toegangsbeheer van IT-applicaties. De auditcommissie keurde het externe auditplan 2020 goed. De prioritering van de top 20 aan onderwerpen van interne audit werd goedgekeurd. De auditcommissie heeft ook overleg gehad, zowel met de interne als externe accountant, aangaande de Solvency II / QRT audit. In de auditcommissie werden onder andere presentaties gegeven door de manager Tax en de manager Innovatie.

De samenstelling van de auditcommissie is als volgt:

- Mevrouw Willemien Caderius van Veen, voorzitter;
- De heer Hans Leenaars;
- De heer Georges de Méris.

In 2020 traden in deze samenstelling geen wijzigingen op. De auditcommissie heeft vier keer vergaderd. Het aanwezigheidspercentage bedroeg voor iedere commissaris 100 procent.

Risicocommissie

De risicocommissie is in 2019 van de auditcommissie afgesplitst en kan zich hierdoor meer gespecialiseerd bezig houden met het toezicht op het risicobeleid en -management, inclusief de mogelijke risico's die voortkomen uit het beloningsbeleid. Zo geschiedde in 2020. De commissie besprak onder andere de ontwikkelingen rond de coronapandemie, de periodieke rapportages van de verantwoordelijken voor de actuariële functie, Compliance risk, Financial risk en Operational Risk, de versteviging van de interne beheersing, risico's als gevolg van de mogelijke overname van Yarden, risico-aspecten van de variabele beloning, de volatiele ontwikkelingen op de financiële markten en daarmee samenhangend de risicoafdekking van de beleggingsportefeuille (onder andere via de tail risk hedge), de ORSA, het kernvermogen en de technische voorzieningen inclusief de bewegingen hierin, alsmede het project Dolfijn. Een evaluatie vond plaats van de tweede lijn risicomangement en de actuariële functie. Het risicomangementbeleid schrijft voor dat de verklaringen waarin DELA vaststelt welk risico zij bereid is te nemen (risk-appetite statements) jaarlijks worden geëvalueerd. Ook deze evaluatie vond plaats. In één sessie is uitvoerig gesproken over het proces van maatschappelijk verantwoord beleggen, waaronder het uitsluitingenbeleid, de integratie van ESG-analyses in het beleggingsproces en impact investing. DELA heeft in 2020 een beleid aangenomen waarin de organisatie streeft naar een 50% lagere CO2-intensiteit van de aandelenportefeuille, een besluit dat de gehele rvc toejuicht. Reeds langer wordt de uitstoot van bedrijven waarin aandelen wordt gehouden, gemonitord en gemodelleerd. In 2020 is dit criterium sterk verankerd in de portefeuillestrategie.

De samenstelling van de risicocommissie is als volgt:

- De heer Hans Leenaars, voorzitter;
- Mevrouw Willemien Caderius van Veen;
- De heer Jan Pieter de Pender.

In 2020 traden in deze samenstelling geen wijzigingen op. Vier vergaderingen vonden plaats. Het aanwezigheidspercentage bedroeg voor iedere commissaris 100 procent.

Remuneratie- en benoemingscommissie

De remuneratie- en benoemingscommissie ondersteunt de rvc bij de voorbereiding van de besluitvorming over onder meer de samenstelling en (her)benoeming in de raad en in het bestuur. Dezelfde taak verricht zij met betrekking tot de remuneratie van de leden van het bestuur en het beloningsbeleid van de onderneming. De commissie volgt de evaluatie door het bestuur van het topmanagement en de sleutelposities.

In 2020 sprak de raad onder andere over het beloningsbeleid -inclusief afwijkingen hierin voor België en Duitsland-, het salarishuis, de risico-analyses variabele beloning (zowel terug- als vooruitblikkend), de beoordeling en beloning van het bestuur en het directieteam, de nevenfuncties van het bestuur, de vergoedingen en nevenfuncties van de rvc, de artikelen in de reglementen die zijn gericht op het beloningsbeleid, de doorkijk naar de toekomst voor samenstelling van het bestuur (succession planning), het diversiteitsplan, opleidingen en pensioenen.

De samenstelling van de remuneratie- en benoemingscommissie is als volgt:

- De heer John van der Steen, voorzitter;
- De heer Corjo Jansen (tot 6 juni 2020);
- De heer Georges de Méris.

In 2020 vonden drie vergaderingen van de remuneratie- en benoemingscommissie plaats. Het aanwezigheidspercentage bedroeg voor iedere commissaris 100 procent.

Permanente educatie

De leden van de raad hebben in 2020 twee interne sessies in het kader van permanente educatie (PE) gevolgd. Het programma heeft tot doel de deskundigheid op peil te houden en daar waar nodig te vergroten. De eerste PE-sessie vond plaats in juni en had als thema de kostentoerekening, intern bekend onder projectnaam 3D. De tweede sessie werd gehouden in november. Het onderwerp was het businessmodel van DELA in de context van de extreem lage rentestand. Zowel de interne aspecten, zoals het mechanisme van dekingsgraad en winstdeling, als de externe aspecten, zoals als de prijselasticiteit en concurrentiepositie, kwamen aan de orde. Beide sessies werden als zeer waardevol ervaren en hebben goede inzichten opgeleverd. De sessies waren plenair en alle commissarissen hebben eraan deelgenomen.

Voorstel aan de algemene vergadering

Conform het bepaalde in de statuten van DELA Coöperatie U.A. heeft de raad van commissarissen de jaarstukken behandeld en de jaarrekening van DELA Coöperatie U.A. en de daaraan toegevoegde gegevens goedgekeurd. De raad van commissarissen besprak deze stukken met het bestuur, de interne accountant en de externe accountant (Deloitte), en nam kennis van de goedkeurende controleverklaring van Deloitte bij de jaarrekening 2020 van DELA Coöperatie U.A. De raad stelt de algemene vergadering voor de jaarrekening 2020 van DELA Coöperatie U.A. vast te stellen en de leden van het bestuur decharge te verlenen voor het gevoerde beleid gedurende het verslagjaar. Voorts verzoekt de raad de algemene vergadering de rvc decharge te verlenen voor het gehouden toezicht.

Tot slot

De rvc dankt de heer Corjo Jansen. Hij heeft als commissaris gedurende acht jaar bijgedragen aan de ontwikkeling van de coöperatie, onder andere als vicevoorzitter van de raad.

Voorts dankt de rvc alle leden en overige klanten voor het gestelde vertrouwen. Een bijzonder woord van dank gaat uit naar alle DELA-medewerkers voor hun grote inzet en betrokkenheid tijdens de coronapandemie. Zij hebben in dit jaar van beproeving de waarden van DELA onverkort vertegenwoordigt, keer op keer, ondanks de beperkende omstandigheden en vele veranderingen hierin. De rvc heeft begrepen dat het op bepaalde momenten een uitdaging was om dit vol te houden. De vele voorbeelden van solidariteit die de organisatie heeft laten zien, maken ons trots én dankbaar.

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Groep

De raad van commissarissen

J.W.T. van der Steen, voorzitter

Prof. dr. J.J.A. Leenaars RA, vicevoorzitter

Drs. J.P. de Pender, secretaris

Mw. drs. W. A.P. J. Caderius van Veen RA

Mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

4 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.

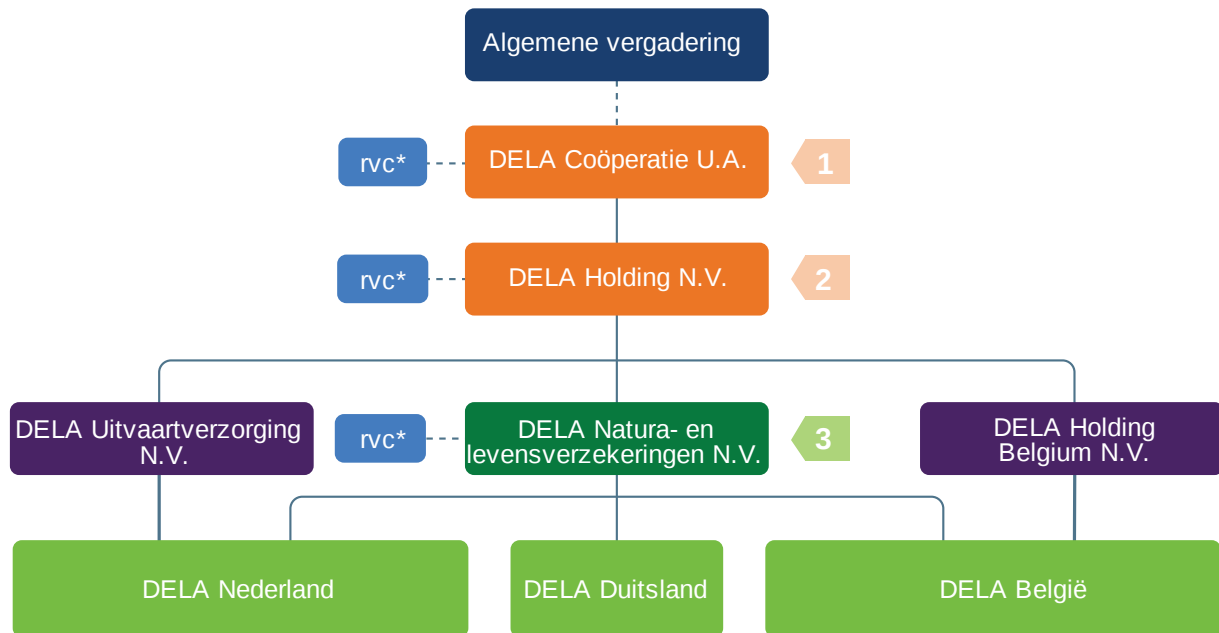
Juridische structuur

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 Meierij	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.

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.

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.

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.

System

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

1e lijn	2e lijn	3e lijn
<p>Wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestuur • Lijn- en stafmanagement 	<p>Wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuariële functie • Compliance Risk Manager • Financial Risk Manager • Operational Risk Manager 	<p>Wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internal audit
<p>Taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risico-identificatie • Risicobeheersing • Risicomonitoring 	<p>Taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onafhankelijke monitoring van en advies aan de eerste lijn inzake risico-identificatie en -beheersing 	<p>Taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling adequaatheid en doeltreffendheid van het governancestelsel

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 versterken.
- 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 Internal Control Statement (ICS). In de ICS beoordeelt de interne auditdienst de opzet en effectieve werking van het systeem van risicomangement.

Own Risk and Solvency Assessment

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 Assessment (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 risicomanagement, 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 premiemaatregel, 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](#)'.

5 Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

Na resultaatbestemming, bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
ACTIVA			
Immateriële vaste activa	5.1	85.916	79.932
Beleggingen	5.2		
Onroerende zaken		642.785	890.477
Deelnemingen		2.038	2.882
Overige financiële beleggingen:			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		2.307.180	2.353.375
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		1.764.186	1.802.648
- Derivaten		35.815	8.557
- Hypothecaire leningen		226.598	258.873
- Overige leningen		289.200	236.890
- Vastgoedfondsen		828.988	579.509
- Infrastructuurfondsen		435.522	282.277
- Beleggingen in liquide middelen		47.497	53.999
- Andere financiële beleggingen		12.515	12.097
		6.592.324	6.481.584
Vorderingen	5.3	184.509	169.092
Overige activa	5.4		
Onroerende zaken eigen gebruik		68.808	69.176
Overige vaste bedrijfsmiddelen		26.932	31.187
Vorraden		2.501	2.250
		98.241	102.613
Overlopende activa			
Nog te ontvangen huur en rente		606	1.159
Overlopende activa		15.140	15.314
		15.746	16.473
Liquide middelen		143.070	89.670
TOTAAL ACTIVA		7.119.806	6.939.364

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
PASSIVA			
Groepsvermogen			
Eigen vermogen	5.5, 5,7	1.343.251	1.433.623
Aandeel derden	5.6	3.211	3.268
		1.346.462	1.436.891
Vorzieningen	5.8	267.961	290.667
Technische voorzieningen	5.9	5.154.718	4.869.891
Langlopende schulden	5.11	163.298	156.008
Kortlopende schulden en overlopende passiva	5.12	187.367	185.907
TOTAAL PASSIVA		7.119.806	6.939.364

Geconsolideerde resultatenrekening over 2020

Opbrengsten en kosten

Geconsolideerde resultatenrekening over 2020

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Opbrengsten			
Premieopbrengsten	6.1	516.792	480.179
Opbrengsten uit beleggingen	6.2	74.659	664.185
Omzet uitvaartbedrijf	6.1	114.207	113.993
Overige omzet	6.1	148	10
		705.806	1.258.367
Kosten			
Verzekeringstechnische lasten	6.3	329.202	307.241
Acquisitiekosten	6.4	53.412	47.225
Directe kosten uitvaartbedrijf		118.099	109.379
Personeelskosten	6.5	153.727	154.909
Afschrijvingen	6.6	20.407	32.749
Overige bedrijfskosten	6.7	60.871	75.323
		735.718	726.826
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor rente en belastingen		-29.912	531.541
Rente			
Rentebaten		160	11
Rentelasten		4.320	3.578
		-4.160	-3.567
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-34.072	527.974
Winstdeling	5.9	42.994	42.323
Groepsresultaat voor belastingen		-77.066	485.651
Belastingen	6.10	-13.229	-101.873
Resultaat aandeel derden		189	228
Groepsresultaat na belastingen		-90.106	384.006

Operationele resultatenrekening

Gesegmenteerde informatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
VERZEKERAAR		
Baten		
Premieopbrengsten	516.792	480.179
Opbrengsten beleggingen	144.482	137.065
Overige omzet	148	10
	661.422	617.254
Lasten		
Verzekeringstechnische lasten	482.628	438.113
Personeelskosten	55.614	60.637
Acquisitiekosten	53.412	47.225
Overige bedrijfskosten	19.738	18.980
	611.392	564.955
Operationeel resultaat verzekeraar	50.030	52.299
UITVAARTBEDRIJF		
Baten		
Omzet uitvaartbedrijf	267.633	244.865
Directe kosten uitvaartbedrijf	-118.099	-109.379
	149.534	135.486
Lasten		
Personeelskosten	94.870	91.365
Overige bedrijfskosten	53.282	52.453
Financiële lasten	-92	-465
	148.060	143.353
Operationeel resultaat uitvaartbedrijf	1.474	-7.867
Operationeel resultaat Coöperatie	-12.937	-13.894
Operationeel resultaat totaal	38.567	30.537

Gesegmenteerde informatie, vervolg

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Operationeel resultaat totaal	38.567	30.537
Overige baten en lasten		
Incidentele baten	786	201
Incidentele lasten	-5.233	-16.551
Gift Stichting DELA Fonds	-527	-670
Afschrijvingen goodwill en overgenomen verzekeringportefeuilles	-7.414	-20.936
	-12.388	-37.956
Beschikbaar voor winstdeling		
Opbrengst beleggingen beschikbaar voor winstdeling en vermogensaanwas	-60.251	535.393
Winstdeling	-42.994	-42.323
	-103.245	493.070
Resultaat voor belasting	-77.066	485.651
Belastingen	-13.229	-101.873
Belang van derden	189	228
Resultaat na belasting	-90.106	384.006

Vanaf boekjaar 2020 is het operationele resultaat van de activiteiten van de Coöperatie afzonderlijk gepresenteerd in de operationele resultatenrekening. Voorheen werd dit resultaat gepresenteerd onder de personeelskosten en overige bedrijfskosten van de verzekeraar. De vergelijkende cijfers zijn op dit punt aangepast ten opzichte van de jaarrekening 2019.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2020

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Resultaat na belasting		-90.106	384.006
Operationele activiteiten			
Waardemutaties immateriële vaste activa		11.355	21.314
Waardemutaties vaste bedrijfsmiddelen		11.101	11.436
Afschrijving geactiveerde acquisitiekosten		11.966	17.986
Toevoeging technische voorziening		272.861	267.721
Waardemutaties beleggingen		74.008	-529.116
Overige mutaties in het eigen vermogen		-266	1.143
Mutatie overige voorzieningen		-22.706	102.666
Mutatie voorraden		-251	-126
Mutatie vorderingen		-15.417	25.129
Mutatie overlopende activa		727	-2.518
Mutatie kortlopende schulden		1.460	2.361
Mutatie financiële vaste activa		755	93
		345.593	-81.911
Kasstroom uit operationele activiteiten	(a)	255.487	302.096
Investerings en aankopen			
- in immateriële vaste activa		-17.339	-13.120
- in deelnemingen		-175	-1.972
- in onroerende zaken		-13.454	-31.936
- in geldleningen en effecten		-2.407.484	-2.293.226
- in vaste bedrijfsmiddelen		-9.800	-23.252
- in overige financiële beleggingen		-263	-846
		-2.448.515	-2.364.352
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen:			
- in immateriële vaste activa		-	7
- in deelnemingen		264	-
- in onroerende zaken		175.501	319.403
- in geldleningen en effecten		2.048.675	1.741.369
- in vaste bedrijfsmiddelen		3.322	5.630
- in overige financiële beleggingen		11.433	960
		2.239.195	2.067.369
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	(b)	-209.320	-296.983

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2020, vervolg

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Mutatie minderheidsbelang		-57	-82
Mutatie langlopende schulden		7.290	4.772
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	(c)	7.233	4.690
Per saldo mutatie liquide middelen	(a)+(b)+(c)	53.400	9.803
Liquide middelen op 1 januari		89.670	79.867
Liquide middelen op 31 december		143.070	89.670

Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening

1. Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

De activiteiten van DELA Coöperatie U.A. ('DELA Coöperatie'), statutair gevestigd in Eindhoven, Oude Stadsgracht 1, KvK-nummer 17012026, en haar groepsmaatschappijen (tezamen 'DELA Groep') bestaan uit verzekeren, beleggen en het verzorgen van uitvaarten. De verzekeringsproducten betreffen uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen. De verzekeringsactiviteiten vinden plaats in Nederland, België en Duitsland. Uitvaartactiviteiten vinden plaats in Nederland en België. Beleggingsactiviteiten voor de DELA Groep worden in Nederland verricht.

1.2 Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van DELA Coöperatie, haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin DELA Coöperatie 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 wordt dit 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, -winsten 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 Groep.

Om een goed beeld te geven van de afzonderlijke bedrijfsactiviteiten worden de intercompanytransacties en -resultaten tussen verzekeraar en uitvaartverzorger niet geëlimineerd in de operationele resultatenrekening (onderdeel Gesegmenteerde informatie). Dit betreft de uitkeringen van de uitvaartverzekeringen van de verzekeraar aan het uitvaartbedrijf, huren en rentebaten en -lasten op vorderingen en schulden.

Aangezien de resultatenrekening over 2020 van DELA Coöperatie in de geconsolideerde jaarrekening is opgenomen, is in de enkelvoudige jaarrekening volstaan met een weergave van een beknopte resultatenrekening in overeenstemming met artikel 2:402 Burgerlijk Wetboek (hierna BW).

Hieronder is het organogram weergegeven van de vennootschappen die binnen de consolidatie van DELA Groep zijn opgenomen:



* Voor deze groepsmaatschappijen is door DELA Coöperatie een zgn. 403-verklaring afgegeven.

Deelnemingen worden niet geconsolideerd. In paragraaf 5.2 staat een overzicht van de deelnemingen.

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

In 2020 zijn twee Belgische uitvaartondernemingen overgenomen, namelijk Uitvaartzorg Jaeken en Uitvaartzorg Ketelaars.

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 bestuurs- en directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van DELA Groep en nauwe verwanten daarvan zijn verbonden partijen.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan worden indien van toepassing de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig zijn voor het verschaffen van het inzicht toegelicht. Inzake overlijdens die bij DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. worden gemeld, wordt de uitvoering in beginsel verzorgd door DELA Uitvaartverzorging N.V. en haar dochtermaatschappijen.

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 of dat de maatschappij slechts gehouden wordt om te vervreemden.

1.5 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat het bestuur zich over verschillende zaken een oordeel vormt en dat het bestuur 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 het bestuur 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 hoofdstuk 5.2) ;
- de gehanteerde grondslagen voor de technische voorzieningen (zie hoofdstuk 2.14);
- de waardering van de niet-technische voorzieningen (zie hoofdstuk 2.12).

1.6 Impact COVID-19

Ook DELA 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.

1.6.1 Operationele bedrijfsvoering

Bij de verzekeraar vindt communicatie zoveel mogelijk online en via de telefoon plaats. De dienstverlening wordt gecontinueerd.

Binnen het uitvaartbedrijf gaat het plannen van uitvaarten nu grotendeels op afstand, maar de meeste werkzaamheden binnen het uitvaartbedrijf gaan gewoon door op de werkvloer. Het hogere sterftecijfer en met name de piekdruk tijdens de eerste en tweede golf, zorgden voor een grote druk op het uitvaartbedrijf. Het uitvaartbedrijf heeft gedurende het jaar laten zien met deze druk om te kunnen gaan. Verwacht wordt dat dankzij het vaccinatieprogramma er geen nieuwe piek komt voor het uitvaartbedrijf.

1.6.2 Impact op financiële resultaat

Verzekeraar: het hogere sterftcijfer in 2020 zorgde 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.

Uitvaartbedrijf: hier zorgt het hogere sterftcijfer voor hogere omzet, maar door de beperkende maatregelen als gevolg van COVID-19 kan niet alle dienstverlening zoals gebruikelijk worden aangeboden. Per saldo hebben de gevolgen van COVID-19 gezorgd voor een stijging van de omzet. Op de apparaatskosten zijn ook positieve effecten zichtbaar door de hoge aantallen en door het meer op afstand werken.

1.6.3 Risico's als gevolg van COVID-19

- Thuiswerken is breder ingezet, maar binnen DELA 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 Groep draagt zorg voor geschikte werkplekken thuis en bewaakt het welzijn van haar medewerkers onder andere door een frequent belevingsonderzoek.
- Als gevolg van de hoge sterfte kan de druk op de uitvaartketenprocessen zo hoog worden dat de kwaliteit niet meer geborgd kan worden. Het uitvoeren van kwaliteitsaudits en het opvolgen van eventuele bevindingen hieruit moet dit voorkomen.
- Het risico dat de (financiële) continuïteit en kwaliteit van leveranciers onder druk komt te staan. Dit wordt bewaakt in reguliere monitorprocessen.
- Het risico dat medewerkers in de thuissituatie meer verlof nemen dan dat ze verantwoord (fraude). Beheersing hiervan is de verantwoordelijkheid van leidinggevende.
- Doordat meer medewerkers verplicht in quarantaine moeten gaan, neemt de druk toe op de bestaande capaciteit waardoor de kwaliteit of doorlooptijd onder druk kan komen te staan. Quarantaine is voor veel functies geen probleem. Er kan gewoon thuis gewerkt worden. Mocht dit wel tot capaciteitsproblemen leiden op locaties dan zijn er mogelijkheden om collega's van andere locaties te laten helpen of de werkzaamheden te verplaatsen naar andere locaties.
- Het risico van besmettingsgevaar op de werkvloer door het niet tijdig testen. De praktijk laat zien dat de medewerkers verantwoordelijkheid dragen door zelf aan te dringen op testen. DELA heeft een afspraak met een externe partij om testen af te nemen indien de test via GDD te lang zou duren. Dit wordt voornamelijk ingezet bij uitvaartlocaties, ook preventief.

1.6.4 Impact op waardering

1.6.4.1 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.

1.6.4.2 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 vastgoedportefeuille 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 op 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 afgeven door de externe taxateur dat de sensitiviteit van de waardering per eind 2020 hoger ligt dan voor de pandemie.

1.6.4.3 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. Het schattingsrisico op de waardering is naar ons oordeel niet/zeer beperkt toegenomen.

1.6.4.4 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. Omdat er voldoende transacties plaatsvinden, veronderstellen wij dat het schattingsrisico niet/zeer beperkt is toegenomen.

1.6.4.5 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.

1.6.5 Impact op continuïteit

De gevolgen van de COVID-19 pandemie brengen de continuïteit van DELA Groep niet in gevaar. De Solvency II ratio staat per eind 2020 op 270% 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 staan per eind 2020 voor ruim € 2,3 miljard aan liquide beleggingen die in geval van nood direct kunnen worden aangewend.

1.7 Opmaken en vaststellen jaarrekening

De jaarrekening 2020 is opgemaakt door het bestuur op 7 mei 2021 en zal op het moment van publicatie zijn vastgesteld in de algemene vergadering van 5 juni 2021. De jaarrekening 2019 is in de algemene vergadering van 6 juni 2020 vastgesteld.

2. Grondslagen voor balanswaardering 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). 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 genomen 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 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.

Activa die volgens de verkrijgingsprijs worden gewaardeerd in een vreemde valuta, worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum (of de benaderde koers).

2.3 Herverzekeringscontracten

Uit hoofde van met herverzekeraars afgesloten contracten wordt DELA Groep gecompenseerd voor verliezen op uitgegeven verzekeringcontracten.

Herverzekeringspremies, provisies en uitkeringen evenals technische voorzieningen voor herverzekeringcontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten. Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen waartoe DELA Coöperatie uit hoofde van haar herverzekeringcontracten gerechtigd is, wordt 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 herverzekeringcontracten. Verplichtingen uit herverzekering betreffen voornamelijk te betalen premies.

De vorderingen uit hoofde van herverzekeringcontracten 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 Goodwill

De bij acquisities betaalde goodwill is 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. De goodwill wordt lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur, welke jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur voor goodwill is 20 jaar.

2.4.2. Overgenomen verzekeringportefeuilles

De toekomstige kasstromen van overgenomen verzekeringportefeuilles 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 op basis van de verwachte economische levensduur, welke jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur van overgenomen verzekeringportefeuilles is 20 jaar.

2.4.3. 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.

2.4.4. 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/of implementatie van een softwareapplicatie lager zijn dan €0,5 miljoen worden deze direct in de resultatenrekening verantwoord.

2.5 Beleggingen

Hieronder wordt per beleggingscategorie de grondslag van waardering en resultaatbepaling beschreven. Het merendeel van de beleggingen wordt gewaardeerd tegen actuele waarde. Waar een nadere toelichting nodig is op de actuele waarde, is deze in hoofdstuk 5 bij de toelichting op de balanspost gegeven. Zowel ongerealiseerde als gerealiseerde winsten en verliezen ten gevolge van verkopen en waardeveranderingen van beleggingen worden in de resultatenrekening verantwoord. Transactiekosten samenhangend met de aan- of verkoop van beleggingen worden rechtstreeks in de resultatenrekening verantwoord.

2.5.1 Onroerende zaken

Onroerende zaken worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode.

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 Groep in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, wordt een voorziening getroffen. De eerste waardering van deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Daarna worden, uitgaande van de waarde 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.

2.5.4 Obligaties en andere vastrentende waardepapieren

Obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde aan de hand van officiële noteringen in de financiële markten.

2.5.5 Derivaten

Afgeleide financiële instrumenten, waaronder interest rate swaps, aandelenopties en valutatermijncontracten worden gewaardeerd tegen reële waarde. Het betreft niet-beursgenoteerde stukken en deze worden gewaardeerd op basis van financiële modellen, de 'mark-to-model' methode.

Indien afgeleide financiële instrumenten een negatieve waarde hebben, worden deze op de balans gerubriceerd onder de kortlopende schulden.

2.5.6 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, dient dit verlies verantwoord te worden in de resultatenrekening.

2.5.7 Overige leningen

De beleggingen in bedrijfsleningen worden gewaardeerd tegen reële waarde.

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

2.5.8 Vastgoedfondsen

Participaties in vastgoedfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardevermindering een herwaarderingsreserve gevormd.

2.5.9 Infrastructuurfondsen

Participaties in infrastructuurfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardevermindering 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 Overige financiële beleggingen

De overige financiële beleggingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardevermindering een herwaarderingsreserve gevormd. Uitzondering hierop is de kunstcollectie welke tegen kostprijs is gewaardeerd.

2.5.12 Opbrengsten uit beleggingen

Onder opbrengsten uit beleggingen zijn begrepen:

- huuropbrengsten uit beleggingen in onroerende zaken;
- beheerkosten van beleggingen in onroerende zaken;
- dividenden uit deelnemingen gewaardeerd tegen kostprijs;
- beheer- en bewaarkosten van beleggingen;
- dividenden van aandelen en vastgoed- en infrastructuurfondsen;
- interest op beleggingen in vastrentende waarden;
- gerealiseerde resultaten bij verkoop van beleggingen;
- ongerealiseerde resultaten als gevolg van waardemutaties van beleggingen;
- overige rentebaten en -lasten.

Rentebaten en -lasten 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.

2.6 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 Overige activa

2.7.1 Onroerende zaken in eigen gebruik

De waardering van deze onroerende zaken geschiedt tegen de kostprijs minus afschrijvingen, rekening houdend met een eventuele afwaardering op basis van een lagere realiseerbare marktwaarde. De afschrijvingen geschieden op basis van een vast percentage van de aanschafwaarde van 3% per jaar. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Kosten voor groot onderhoud worden conform de componentenbenadering geactiveerd en afgeschreven over de verwachte levensduur. Bij een componentenbenadering wordt op onderdelen van een actief afzonderlijk afgeschreven.

2.7.2 Overige vaste bedrijfsmiddelen

De overige vaste bedrijfsmiddelen 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. Kosten voor groot onderhoud worden conform de componentenbenadering geactiveerd en afgeschreven over de verwachte levensduur.

De afschrijving vindt lineair plaats. De afschrijvingstermijnen zijn als volgt:

- Installaties: 10 jaar;
- Inventaris: 10 jaar;
- Rouwauto's: 8 jaar;
- Overige auto's: 5 jaar;
- Bedrijfskleding: 2 jaar;
- Laptops: 4 jaar.

2.7.3 Voorraden

Voorraden worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs onder toepassing van de FIFO-methode ('first in, first out') of lagere marktwaarde. De verkrijgingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te houden. De lagere marktwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de lagere marktwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

2.8 Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Door DELA 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, 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 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 aflingsswaarde, 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 dan in de resultatenrekening verwerkt. Een waardeverminderingverlies op goodwill zal in de toekomst niet meer worden teruggenomen.

2.9 Overlopende activa

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

2.10 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.

2.11 Aandeel derden

Het aandeel derden als onderdeel van het groepsvermogen wordt gewaardeerd tegen het bedrag van het netto belang in de desbetreffende groepsmaatschappijen.

Voor zover de betreffende groepsmaatschappij een negatieve nettovermogenswaarde heeft, wordt deze negatieve waarde niet toegewezen aan het aandeel derden, tenzij de houders van het aandeel derden een feitelijke verplichting hebben en in staat zijn om de verliezen voor hun rekening te nemen. Zodra de nettovermogenswaarde van de groepsmaatschappij weer positief is, worden resultaten toegekend aan het aandeel derden.

2.12 Voorzieningen

2.12.1 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.

2.12.2 Pensioenvoorziening

2.12.2.1 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 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.

2.12.2.2 België

In België is sprake van een beschikbare premieregeling. 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.

2.12.2.3 Duitsland

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

2.12.2.4 Vordering

Daarnaast neemt DELA Groep een vordering op voor:

- toegezegde restituties als gevolg van een hoge dekkingsgraad van het pensioendepot;
- overrente of winstdeling die overeenkomstig de bepalingen in een verzekeringscontract beschikbaar komt voor DELA Groep;
- voordelen van individuele waardeoverdrachten die ten gunste komen van DELA 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 DELA Groep en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is gebaseerd op nominale waarde, tenzij sprake is van een langlopende verplichting. In dat geval wordt de verplichting tegen contante waarde gewaardeerd. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties.

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

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer:

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

Ultimo 2020 zijn er voor DELA Groep geen pensioenverplichtingen. Wel is er een vordering op SRLEV N.V. (Zwitserleven) waar de Nederlandse pensioenregeling is ondergebracht. In geval van een onderdekking heeft DELA Groep de keuze om het beleggingsmandaat van de tot en met 2017 geldende middelloonregeling 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 Groep. Dit is voornamelijk afhankelijk van de marktrente.

2.12.3 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%).

12.2.4 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden opgenomen tegen nominale waarde.

12.2.5 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. Deze 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 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.

2.13 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 Groep onder de technische voorzieningen voor discretionaire winstdeling heeft bestemd, geschiedt ten laste van het resultaat.

2.14 Technische voorziening

2.14.1 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 5.10 toereikendheidstoets).

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

2.14.2 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 Actuarieel 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 sterftেকansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.14.3 Overlijdensrisicoverzekering

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 sterftেকansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals ten tijde van de introductie geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.14.4 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.

2.14.5 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.

2.14.6 Acquisitiekosten

De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

2.15 Langlopende schulden

Langlopende schulden hebben een looptijd van langer dan één jaar en worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde, die 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.

2.16 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden op dezelfde manier gewaardeerd als langlopende schulden, echter hebben de kortlopende schulden een looptijd van gelijk aan of korter dan 1 jaar.

2.17 Overlopende passiva

De overlopende passiva worden tegen nominale waarde gewaardeerd.

2.18 Leasing

Bij DELA Groep bestaan leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij DELA Groep liggen. 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.

2.19 Opbrengstverantwoording

2.19.1 Premieopbrengsten

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.

2.19.2 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.

2.19.3 Omzet uitvaartbedrijf

De opbrengsten van het uitvaartbedrijf worden genomen op het moment van overlijden. Het merendeel van de uitvaarten wordt verzorgd voor leden. De verzekeraar keert het verzekerd bedrag direct uit na het overlijden van de verzekerde aan het uitvaartbedrijf. Dit waarborgt dat de inkomsten uit hoofde van de uitvaart in dezelfde periode worden genomen als de uitgaven voor het verzekeringsbedrijf. Overige omzet van het uitvaartbedrijf wordt verantwoord op het moment van dienstverlening.

2.19.4 Overige omzet

Onder de overige omzet zijn de opbrengsten verantwoord die voortvloeien uit andere dan operationele activiteiten van DELA Groep.

2.19.5 Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit levering van goederen en diensten onder aftrek van kortingen en dergelijke, van over de omzet geheven belastingen en na eliminatie van transacties binnen DELA Groep. Eén van deze eliminaties ziet toe op de uitkeringen bij de verzekeraar die worden aangewend voor een uitvaart bij de uitvaartverzorger.

2.20 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 of op verlenging van bestaande verzekeringscontracten. Onder acquisitiekosten worden 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 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.

2.21 Personeelsbeloningen

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

2.22 Afschrijvingen op immateriële en vaste activa

Immateriële vaste activa en vaste bedrijfsmiddelen worden vanaf het moment van ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de economische levensduur, worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa worden verantwoord onder de bijzondere baten en lasten.

2.23 Overige baten en lasten

Dit zijn posten die voortvloeien uit de gewone bedrijfsuitoefening maar op grond van aard, de omvang, het incidentele karakter buiten het operationele resultaat worden gehouden. Dit met het doel om de analyse en de vergelijkbaarheid van het operationeel resultaat over de jaren heen te bevorderen.

2.24 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. Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Kasstromen in vreemde valuta zijn omgerekend tegen de koersen per maandultimo.

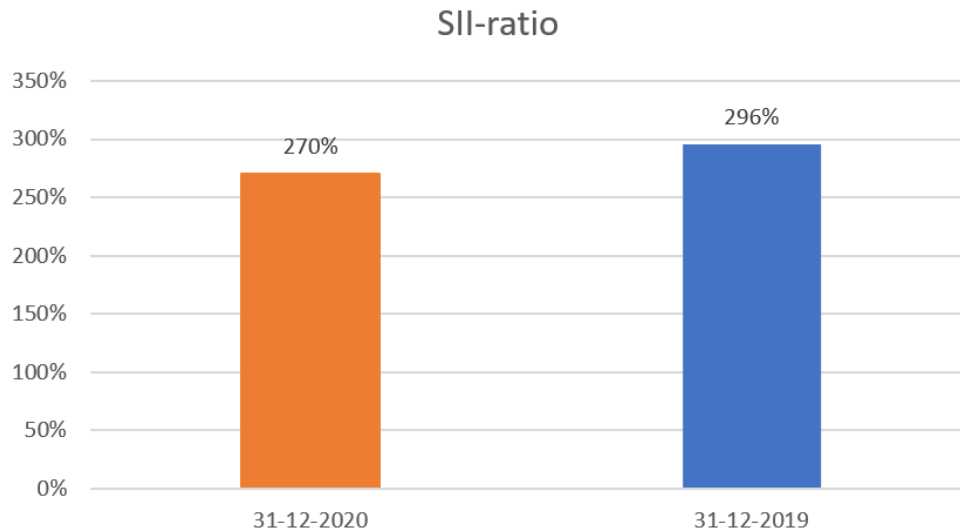
Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en huren, en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. De verkrijgingsprijs van een verworven groepsmaatschappij is opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in geld heeft plaatsgevonden. De geldmiddelen die in de verworven groepsmaatschappij aanwezig zijn, zijn op de aankoopprijs in mindering gebracht.

Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

4. Risicoparaagraaf

4.1 Solvabiliteitspositie

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

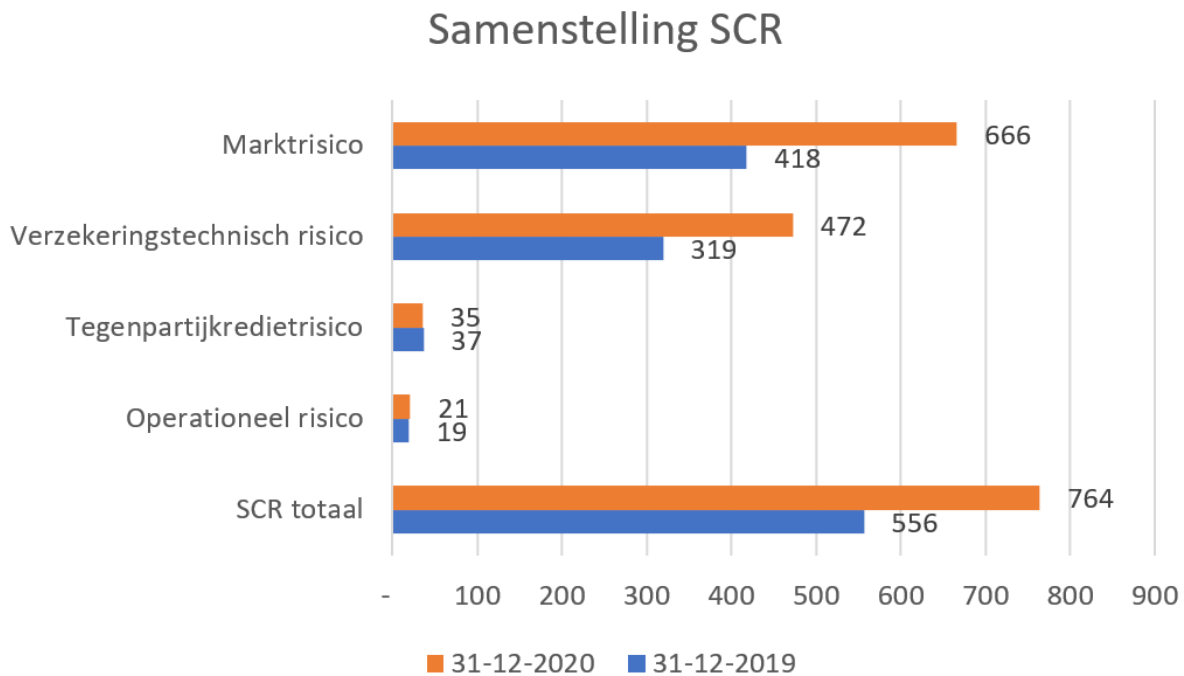


4.1.1 Ontwikkeling solvabiliteitspositie

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 is 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.

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 Groep 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.

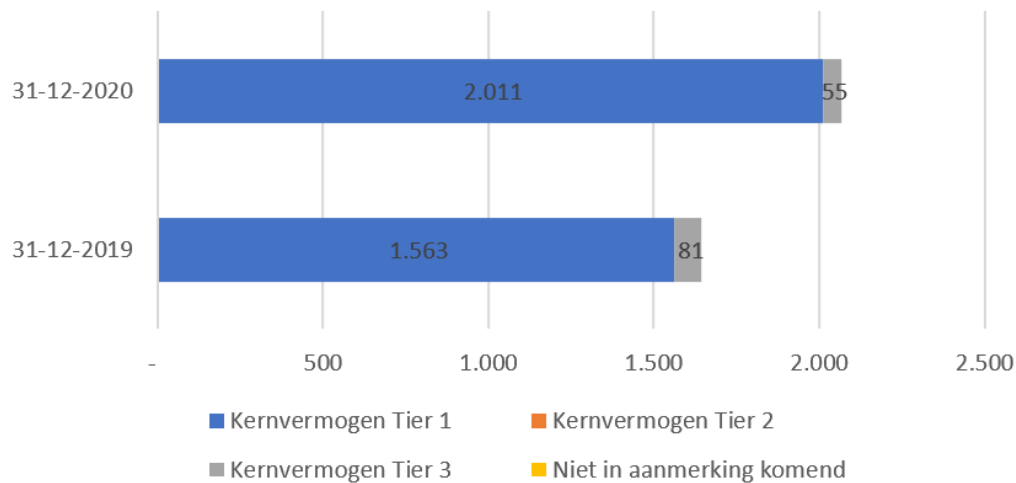
Bij marktrisico is het renterisico toegenomen en ook dat komt door de gedaalde rente c.q. de hogere waarde van de premie maatregel. Bij een rentestijging verdwijnt een deel van deze waarde en daardoor is er meer kapitaal nodig voor renterisico.

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.

4.1.2 Ontwikkeling kernvermogen

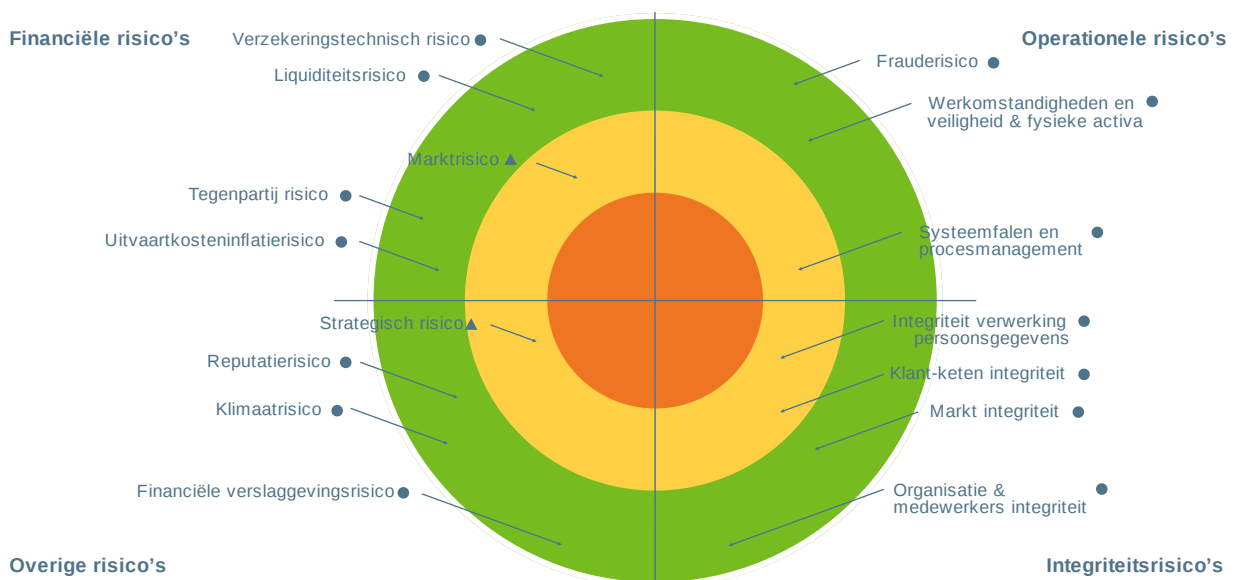
Ook het kernvermogen nam toe. Dit komt door de rentedaling c.q. de aanpassing in de premie maatregel die zorgde voor een afname van de beste estimate verplichtingen. Het rendement op beleggen zorgde voor een kleine plus in het kernvermogen na zware verliezen in de eerste helft van het jaar. De samenstelling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

Samenstelling kernvermogen



4.2 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 Groep 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.

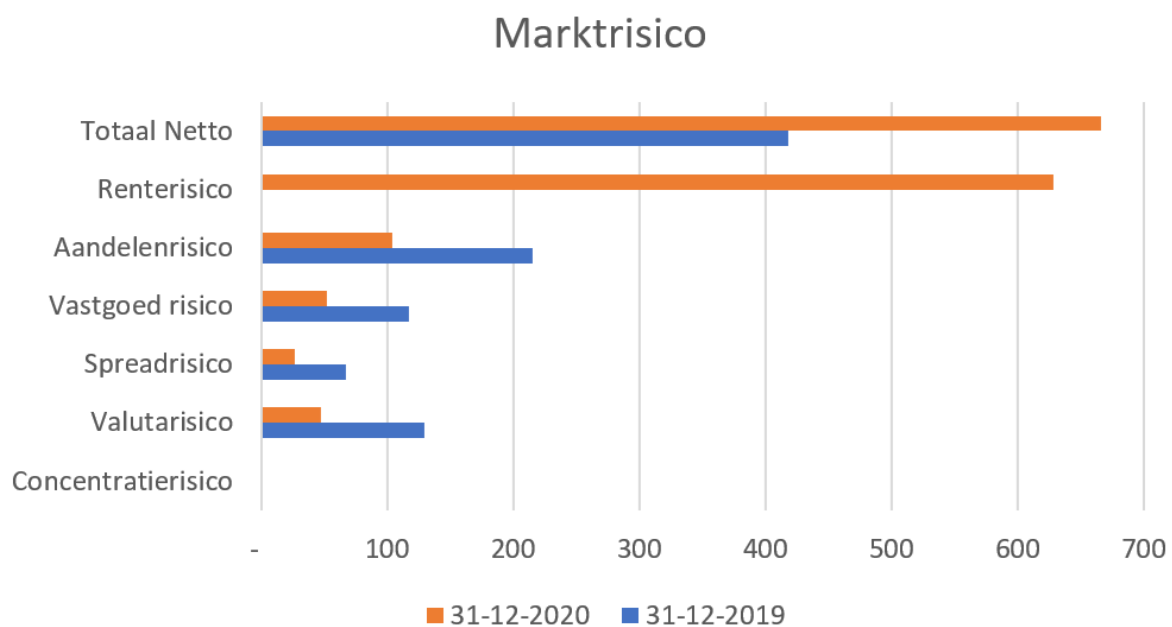
De verschillende risico's alsmede relevante ontwikkelingen in 2020 worden in de onderstaande paragrafen nader toegelicht.

4.2.1 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 Groep 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 Groep 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.

4.2.2 Verzekeringstechnische risico's

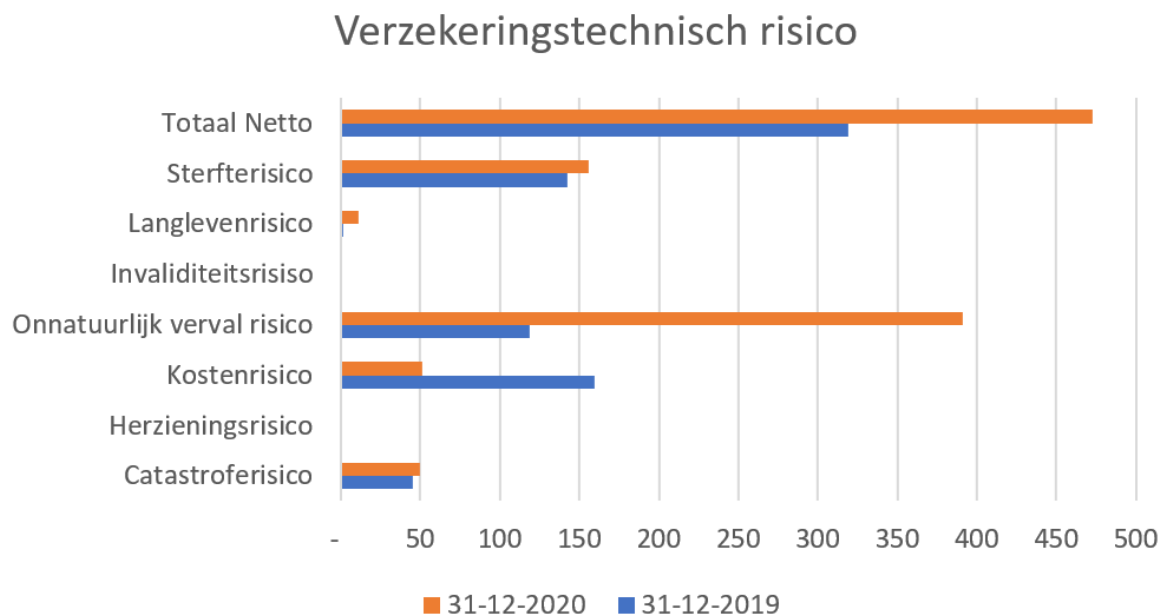
Het verzekeringstechnisch risico is het risico dat de omvang en het tijdstip van uitkeringen niet overeenstemmen met de verwachtingen zoals opgenomen in de premiestelling. DELA Groep mitigeert het verzekeringstechnisch risico o.a. winstdelingsregeling en de premiemaatregel maar ook door herverzekering,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

DELA Groep staat alleen bloot aan het levensverzekeringsrisico aangezien het alleen levensverzekeringen voert. De portefeuille van DELA Groep 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 Groep 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 Groep 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 premieaantregel.

4.2.3 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.

4.2.4 Liquiditeitsrisico

Dit is het risico dat DELA Groep 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 Groep 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 Groep maakt gebruik van meerdere banken om over meerdere kredietfaciliteiten te kunnen beschikken. Daarnaast heeft DELA Groep ook kredietfaciliteiten bij de custodian van de aandelen en obligaties.

4.2.5 Operationele risico's

Naast de financiële risico's kent DELA Groep 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 Groep opgebouwd uit de volgende sub risico's:

4.2.5.1 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.

4.2.5.2 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.

4.2.5.3 Fysieke activa

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

4.2.5.4 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 Groep 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 Groep 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.

4.2.6 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 Groep 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 Groep is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden.

De thema's in de systematische integriteitsrisicoanalyse zijn:

4.2.6.1 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 belangenverstremming.

4.2.6.2 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.

4.2.6.3 Markt integriteit

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

4.2.6.4 Integriteit verwerking persoonsgegevens

Dit betreft de integriteit van de data die binnen DELA Groep 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.

4.2.7 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 Groep. In de onderstaande paragrafen worden deze nader toegelicht.

4.2.7.1 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 Groep. 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.

4.2.7.2 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 Groep is derhalve van mening dat hiervoor geen aanvullende kapitaal aangehouden hoeft te worden.

4.2.7.3 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 Groep 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 Groep heeft in enige mate invloed op de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie en volgt de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie nauwgezet gedurende het jaar.

4.2.7.4 Klimaatrisico

Een risico dat steeds meer aandacht verdient, en krijgt, is het risico dat verbonden is aan klimaatwijzigingen. DELA Groep 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.

4.2.7.5 Financiële verslaggevingsrisico

Daarnaast heeft DELA 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 Groep onder andere beheerst door maatregelen en procedures die in verschillende beleidsdocumenten zijn vastgelegd.

5. Toelichting op de balans

5.1 Immateriële vaste activa

Immateriële vast activa, verloop

Bedragen x € 1.000

Ref.	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	79.932	88.133
Investerings	15.802	11.448
Desinvesterings	-	-7
Verwerving als gevolg van acquisities	1.537	1.672
Afwaarderingen	-2.240	-
Afschrijvingen	-9.115	-21.314
Boekwaarde per 31 december	85.916	79.932

Immateriële vaste activa, cumulatief

Bedragen x € 1.000

Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Verkrijgingsprijzen	255.732	238.393
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-169.816	-158.461
Boekwaarde per 31 december	85.916	79.932

Immateriële vaste activa, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Goodwill	Overgenomen verzekerings- portefeuilles	Software- systemen	Overig	Totaal
Boekwaarde 31-12-2019	42.500	22.896	12.392	2.144	79.932
Investerings	1.186	-	13.862	754	15.802
Afschrijvingen	-5.250	-2.024	-774	-1.067	-9.115
Afwaarderingen	-	-	-2.240	-	-2.240
Acquisities	1.530	-	-	7	1.537
Boekwaarde 31-12-2020	39.966	20.872	23.240	1.838	85.916

In 2020 zijn onder andere een polisadministratiesysteem, een uitvaartadministratiesysteem en een financieel administratiesysteem in ontwikkeling. In 2020 is in Nederland het zelfontwikkelde reserveringssysteem in gebruik genomen. 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 € 10,3 miljoen geïnvesteerd in deze systemen. De overige investeringen softwaresystemen betreffen diverse kleinere systemen. Ook heeft er een impairment plaatsgevonden op de geactiveerde kosten die heeft geleid tot een afboeking van € 2,2 miljoen.

Acquisities hebben betrekking op twee uitvaartbedrijven in België.

De afschrijvingen in 2019 waren hoger als gevolg van eenmalige afboekingen op een Belgische verzekeringsportefeuille (€ 6,4 mln.) en de Nederlandse goodwillpositie (€ 6,7 mln.).

In de rubriek Overig zijn concessies, vergunningen en overige immateriële vaste activa opgenomen.

5.2 Beleggingen

DELA Groep beheert gesignaleerde risicoposities met behulp van periodieke Asset & Liability Management (ALM)-studies met het doel op de lange termijn beleggingsresultaten te realiseren die de interestverplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en deposito's overtreffen en daarnaast de winstdelingambities waarmaken. De belangrijkste beleggingsdoelstelling in het verzekeringsbedrijf is de maximalisatie van het beleggingsrendement binnen het toegestane risicokader.

Onroerende zaken, verloop

Bedragen x € 1.000

Ref.	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	890.477	1.213.934
Investerings	13.454	31.936
Herwaarderingen	-85.645	-35.990
Desinvesteringen	-175.501	-319.403
Boekwaarde per 31 december	642.785	890.477
Verkrijgingsprijzen	384.423	546.470
Cumulatieve waardemutaties	258.362	344.007
Boekwaarde per 31 december	642.785	890.477

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.

Over de desinvesteringen is een positief resultaat van € 7.975 gerealiseerd. Het verkoopresultaat wordt bepaald door het verschil tussen de netto verkoopopbrengst en de waardering op de balans per verkoopdatum.

Van de overige onroerende zaken bestaat € 806 uit activa die niet aan de bedrijfsactiviteiten dienstbaar zijn.

In het volgende overzicht is een verdeling van onroerende zaken naar soort weergegeven.

Onroerende zaken, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Winkels (-/- milieuvoorziening)		360.560	561.829
Woningen		44.000	66.083
Crematoria		178.045	167.137
Kantoren		35.045	43.865
Parkeren		3.635	26.790
Overig		21.500	24.773
Totaal		642.785	890.477

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, DomusDELA Klooster en buitengebruik gestelde uitvaartcentra.

Van de onroerende zaken had per 31-12 2020 € 5.652 betrekking op crematoria in ontwikkeling.

Onroerende zaken, bedragen in resultatenrekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Huurinkomsten		46.568	54.780
Overige baten en lasten		-82.355	-39.675
Exploitatiekosten		6.469	8.413
Totaal		-42.256	6.693

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 negatieve Overige baten en lasten komen voornamelijk voort uit een ongerealiseerde waardedaling van de onroerende zaken.

DELA Groep heeft aangaande leegstand een beperkte omvang aan exploitatiekosten.

Contractuele verplichtingen per balansdatum

Bedragen x € 1.000

Ref.	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.

5.2.1 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.

5.2.2 Winkels

Voor het bepalen van de actuele waarde van de winkels zijn de volgende berekeningsmethoden gehanteerd: de huurwaardekaptalisatiemethode of de DCF-methode. De taxateur maakt een afweging met welke methode hij het best de waarde kan bepalen. Bij winkels wordt voornamelijk de huurwaardekaptalisatiemethode gehanteerd, bij winkelcentra voornamelijk de DCF-methode. Bij de huurwaardekaptalisatiemethode 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.

5.2.3 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.

5.2.4 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.

5.2.5 Parkeren en kantoren

Voor parkeren (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.

Deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Aandeel in geplaatst kapitaal	31-12-2020	31-12-2019
- Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V., Rue des Nutons 329, Charleroi	35%	591	588
- Stoppelenburg B.V., Populierenlaan 122a, Krimpen aan den IJssel	20%	572	507
- Neo Joule B.V., Sintelstraat 27, Maasbracht	18%	700	700
- The Right Meal B.V., Melkpad 49, Hilversum	18%	175	-
- De Nederlandse Uitvaartmaatschappij B.V., Schiedamse Vest 154, Rotterdam	30%	-	823
- Klup B.V., Amstelboulevard 184, Amsterdam	0%	-	264
Totaal		2.038	2.882

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari		2.882	1.003
Verwerving als gevolg van acquisities		175	1.972
Resultaat deelneming		-745	-93
Desinvesteringen		-264	-
Overige mutaties		-10	-
Boekwaarde per 31 december		2.038	2.882

Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V.

DELA Funerals Assistance 1 BVBA heeft een 35% belang in Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V., gevestigd te Charlerois.

Stoppelenburg B.V.

DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft een 20% belang in Stoppelenburg B.V., een uitvaartonderneming gevestigd in Krimpen aan den IJssel.

Neo Joule B.V.

DELA Holding N.V. heeft een 18,42% belang in deelneming Neo Joule B.V., gevestigd in Maasbracht. Neo Joule B.V. is opgericht voor onderzoek van cremieren.

De Nederlandse Uitvaartmaatschappij B.V.

DELA Holding N.V. heeft een 30% belang in De Nederlandse Uitvaartmaatschappij B.V., gevestigd in Rotterdam. De Nederlandse Uitvaartmaatschappij bouwt een online platform waar vraag en aanbod van uitvaarten op een transparante manier worden samengebracht en exploiteert dit platform. In 2021 zal deze entiteit wegens gebrek aan succes worden geliquideerd.

The Right Meal B.V.

DELA Natura en -levensverzekeringen N.V. heeft in 2020 een 18,3% belang 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.

Klup B.V.

In 2020 heeft DELA Holding N.V. haar 10% belang in Klup B.V., gevestigd in Amsterdam, verkocht. Op de verkoop is geen resultaat gerealiseerd. Klup B.V. biedt een platform aan 50-plussers om online en offline met elkaar in contact te komen.

Overige financiële beleggingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2019	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Herwaarde- ring en andere mutaties	Boekwaarde 31-12-2020
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	2.353.375	985.451	-1.116.641	84.995	2.307.180
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	1.802.648	703.463	-675.086	-66.839	1.764.186
Derivaten	8.557	30.286	-6.909	3.881	35.815
Hypothecaire leningen	258.873	3.414	-34.568	-1.121	226.598
Overige leningen	236.890	271.241	-214.260	-4.671	289.200
Vastgoedfondsen	579.509	235.842	-1.211	14.848	828.988
Infrastructuurfondsen	282.277	177.787	-11.433	-13.109	435.522
Beleggingen in liquide middelen	53.999	-	-	-6.502	47.497
Andere financiële beleggingen	12.097	263	-	155	12.515
Totaal	5.588.225	2.407.747	-2.060.108	11.637	5.947.501

Aandelen en obligaties

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.

Overige leningen

Per 31-12-2020 kent € 4,0 mln. van de leningen een vaste rentepercentage.

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

Aandelen, geografisch verdeeld

	31-12-2020	31-12-2019
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	0,8%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Niet-afgedekte valutapositities

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Amerikaanse dollar	726.671	635.849
Hong Kong dollar	181.984	169.028
Engelse pond	108.019	111.632
Zuid-Koreaanse won	92.631	80.638
Nieuwe Taiwanese dollar	57.420	35.470
Braziliaanse real	55.466	75.276
Zweedse kroon	49.196	26.969
Zuid-Afrikaanse rand	40.048	34.813
Canadese dollar	35.714	47.688
Chinese Yuan	35.401	18.603
Indiase roepie	32.747	23.222
Indonesische rupiah	32.327	40.293
Deense kroon	26.821	21.739
Overig	186.676	430.848
Totaal	1.661.121	1.752.068

Aandelen, verdeling naar sector

	31-12-2020	31-12-2019
Financiële instellingen	17,8%	19,2%
Informatie Technologie	15,5%	13,8%
Luxe consumentengoederen	14,8%	12,7%
Industrie	10,6%	9,9%
Gezondheidszorg	10,0%	9,0%
Consumptiegoederen	8,2%	8,6%
Communicatiediensten	7,6%	8,4%
Grondstoffen	6,9%	6,5%
Energie	3,3%	5,3%
Vastgoed	2,8%	3,6%
Nutsbedrijven	2,5%	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	8,2%	8,1%
A	9,3%	12,1%
BBB	23,0%	22,7%
< BBB	29,7%	40,0%
Overige	15,2%	3,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Derivaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Valutatermijncontracten	35.815	-3.504
Putopties	-	12.061
Totaal	35.815	8.557

De reële waarde van openbaar verhandelde derivaten is gebaseerd op genoteerde biedprijzen voor gehouden activa of uit te geven verplichtingen en genoteerde laatprijzen voor te verwerven activa of gehouden verplichtingen.

De reële waarde van niet-openbaar verhandelde derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contante-waardemodel of een optiewaarderingsmodel.

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.

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 waarderingmethoden. 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 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.

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 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.

Beleggingen in liquide middelen

Beleggingen in liquide middelen hebben betrekking op vorderingen en schulden die direct verband houden met de beleggingsportefeuilles met een afgegeven mandaat aan de vermogensbeheerder. Het betreft met name geldposities in de verschillende FGR's (Fonds Gemene Rekening).

Overige financiële beleggingen

De onder de Overige financiële beleggingen opgenomen bedragen hebben betrekking op de kunstcollectie en belangen in niet beursgenoteerde participatiemaatschappijen. De marktwaarde van participatiemaatschappijen is gebaseerd op de DCF-methode. De kunstcollectie is tegen kostprijs of lagere marktwaarde gewaardeerd, deze bedraagt ultimo 2020 € 3,3 miljoen (2019: € 3,0 miljoen).

Securities lending

DELA Groep leent aandelen en obligaties uit (securities lending). Om het risico voor DELA Groep 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.).

5.3 Vorderingen

Vorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Latente belastingvorderingen		57.557	58.088
Vennootschapsbelasting		9.023	10.922
Belastingen en premies sociale verzekeringen		13.571	19.937
Vordering op pensioenuitvoerder		45.485	38.500
Leningen u/g bestuur		250	250
Debiteuren		14.774	17.283
Overige vorderingen		43.849	24.112
Totaal		184.509	169.092

De overige vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar, behalve de latente belastingvorderingen en de leningen u/g bestuur. De vordering op de pensioenuitvoerder heeft overwegend een lange-termijn karakter. Deze is ontstaan vanuit de afspraak tot bijstorting door DELA Groep om het overeengekomen beleggingsbeleid door de pensioenuitvoerder te garanderen. De huidige vordering is met name het gevolg van de lage rentestand waardoor de marktwaarde van de pensioenverplichtingen stijgt. Aflossing van deze vordering door de pensioenuitvoerder is mede afhankelijk van de ontwikkeling van de jaarlijkse beleggingsoverschotten die een mate van onzekerheid in zich heeft. De looptijd van de lening is conform contract tot 31-12-2037 of eerder als de dekkingsgraad dit toelaat.

Latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
Inzake andere fiscale waardering van:			
- eerste kosten		27.926	22.336
- verliesverrekening voorgaande jaren		14.129	18.069
- effecten		5.893	13.245
- onroerende zaken		8.363	3.434
- immateriële activa		684	588
- overig		562	416
Totaal		57.557	58.088

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

Leningen u/g bestuur

De in artikel 2:383 lid 2 BW bedoelde hypothecaire lening aan een bestuurder bedraagt € 250 (2019: € 250). Van de lening aan de bestuurder is € 250 (2019: € 250) verstrekt tegen 3%. Deze lening moet door de betreffende bestuurder worden afgelost in het jaar waarin hij zijn functie neerlegt.

In het boekjaar vond er geen aflossing plaats.

5.4 Overige activa

Onroerende zaken in eigen gebruik, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	69.176	67.447
Investerings	3.567	11.684
Herwaarderingen	191	178
Verwerving als gevolg van acquisitie	2.355	387
Desinvesteringen	-1.588	-5.490
Afschrijvingen	-4.893	-5.030
Boekwaarde per 31 december	68.808	69.176
Aanschafwaarde	171.637	167.303
Afwaarderingen	-856	-1.047
Cumulatieve afschrijvingen	-101.973	-97.080
Boekwaarde per 31 december	68.808	69.176

Over de desinvesteringen is een boekwinst van € 177 gerealiseerd (2019: boekwinst € 1.338).

Overige vaste bedrijfsmiddelen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	31.187	26.730
Investerings	3.742	10.417
Verwerving als gevolg van acquisities	136	764
Desinvesteringen	-1.734	-318
Afschrijvingen	-6.399	-6.406
Boekwaarde per 31 december	26.932	31.187
Aanschafwaarde	151.166	149.022
Cumulatieve afschrijvingen	-124.234	-117.835
Boekwaarde per 31 december	26.932	31.187

Over de desinvesteringen is een boekverlies van € 15 gerealiseerd (2019: boekverlies € 39).

5.5 Groepsvermogen

Groepsvermogen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	1.433.623	1.048.474
Resultaat na belastingen	-90.106	384.006
Overige waardemutaties	-266	1.143
Boekwaarde per 31 december	1.343.251	1.433.623

Het vermogen van de rechtspersoon is gedurende het boekjaar gedaald met € 90.372.

5.6 Aandeel derden

Aandeel derden, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	3.268	3.350
Resultaat na belastingen	-189	-82
Overige mutaties	132	-
Boekwaarde per 31 december	3.211	3.268

5.7 Solvabiliteit

DELA Groep bepaalt de solvabiliteit op basis van Solvency II. Dat zijn 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. DELA Groep hanteert het zogeheten standaardmodel Solvency II voor haar berekeningen. Hierbij wordt uitgegaan van de door de Europese toezichthouder EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur (inclusief Ultimate Forward Rate) per ultimo 2020. Het minimaal noodzakelijk geachte solvabiliteitspercentage is vastgesteld op 150%.

Solvabiliteit

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Vereiste solvabiliteit	763.959	556.299
Aanwezige solvabiliteit	2.065.936	1.644.229
Solvabiliteitsratio	270%	296%

Het solvabiliteitspercentage is gedaald ten opzichte van 2019 met name door de daling van de rente. Daardoor daalde de dekkingsgraad met als gevolg dat het vereiste kapitaal is toegenomen.

5.8 Voorzieningen

Voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2019	Dotatie	Onttrekking	Overige waardemutaties	Boekwaarde 31-12-2020
Voorziening latente belastingverplichtingen	289.192	34.565	-79.490	22.039	266.306
Voorziening pensioenen	5	-	-5	-	-
Voorziening ambtsjubilea	1.369	185	-	-	1.554
Overige voorzieningen	101	-	-	-	101
Totaal	290.667	34.750	-79.495	22.039	267.961

De overige mutaties bij de voorziening latente belastingen bestaat voor € 19,8 mln. uit het gevolg van het wijzigen van het toekomstige nominale belastingtarief in Nederland.

De voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter.

Latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Inzake andere fiscale waardering van:		
- onroerende zaken	108.584	159.588
- eerste kosten België	13.681	13.094
- effecten	139.319	114.780
- overig	4.722	1.730
Totaal	266.306	289.192

5.9 Technische voorzieningen

Technische voorzieningen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Bruto technische voorzieningen	5.260.601	4.958.442
Herverzekeringsdeel	-21.967	-20.160
Overrentedeling	140	4.535
Geactiveerde acquisitiekosten	-84.056	-72.926
Totaal	5.154.718	4.869.891

Overrentedeling is dat de polishouder meedeelt in het beleggingrendement dat de verzekeraar behaalt, wanneer en voor zover het rendement hoger is dan de rekenrente van de polis.

Technische voorziening, 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 premies	397.501	367.215
- Interest	145.924	137.163
- Winstdeling	43.228	42.323
- 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	266
- Geactiveerde acquisitiekosten	-11.131	-649
Boekwaarde per 31 december	5.154.718	4.869.891

De totale technische voorziening is als langlopend te beschouwen.

Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen en de uitkeringen waartoe DELA 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.

Financiële grootheden levensverzekeringen

Bedragen x € 1.000 (m.u.v. aantal verzekerden)

31-12-2020	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekeringsverplichtingen	Aantal verzekerden
Uitvaartverzekering	420.468	21.415.347	-	4.866.441	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

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

31-12-2019	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekerings- verplichtingen	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

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, die op voorgaande jaren betrekking heeft. In Duitsland zijn de provisiekosten gestegen door een groeiende verzekeringsportefeuille.

5.10 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.

Veronderstellingen toereikendheidstoets

Disconteringsvoet	Gebaseerd op door ELOPA 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 prognosetafel 2020 van het Koninklijk Actuariel Genootschap voor Nederland, de prognosetafel 2020 van het Instituut van de Actuarissen in België voor België en de sterftetafel 2008T van de Deutschen Aktuarvereinigung voor Duitsland. De sterftekansen uit deze bevolkingstafels zijn gecorrigeerd op basis van portefeuillestatistieken
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 premiemaatregel haar maximale waarde bereikt (zie veronderstelling premiemaatregel 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.

5.11 Langlopende schulden

Langlopende schulden, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Depot herverzekeraars	16.179	15.039
Depositofonds	137.111	135.590
Geldleningen o/g extern lang	10.008	5.379
Langlopende schulden	163.298	156.008

5.11.1 Depot herverzekeraars

De hierboven opgenomen schulden aan herverzekeraars maken deel uit van een arrangement en hebben een langlopend karakter. De herverzekeraars zijn verplicht het herverzekerd belang in contanten bij de verzekeraars van DELA Groep te deponeren. Over het depot wordt een rente vergoed van 3% tot 4,5% per jaar (2019: 3% tot 4,5%).

Depot herverzekeraars, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	15.039	13.927
Ontvangen stortingen	1.140	1.112
Boekwaarde per 31 december	16.179	15.039

5.11.2 Depositofonds

Dit betreft stortingen door cliënten ten behoeve van de toekomstige verzorging van de uitvaart. Deze deposito's zijn tussentijds niet opvraagbaar en worden uitgekeerd bij overlijden. Hierdoor heeft deze post een overwegend langlopend karakter.

Schulden uit hoofde van het depositofonds, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	135.590	134.870
Bijgeschreven rente	3.374	3.355
Ontvangen stortingen	3.266	2.203
Uitkeringen	-5.119	-4.838
Boekwaarde per 31 december	137.111	135.590

De rentevergoeding over het depositofonds wordt jaarlijks gebaseerd op de ECB-depositorente per 31 december van het betreffende jaar plus 0,75 procentpunt, met een minimumvergoeding van 1,5% tot 3,0% per jaar afhankelijk van ingangsdatum en het ingelegde bedrag.

5.11.3 Geldleningen

Het betreft opgenomen leningen van dochterondernemingen. De van toepassing zijnde rentepercentages variëren van 1% tot 2%.

Geldleningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	5.379	2.439
Uitbreiding belang UNC	-	838
Aflossingen	-538	-398
Nieuwe leningen	5.167	2.500
Boekwaarde per 31 december	10.008	5.379

Van de geldleningen heeft € 874 een looptijd korter dan een jaar, € 1.137 een looptijd tussen 1 en 5 jaar en € 7.997 een looptijd langer dan 5 jaar.

5.12 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Vooruitontvangen premies	65.569	61.324
Crediteuren	14.307	13.209
Vennootschapsbelasting	34.359	16.210
Overige belastingen en sociale lasten	7.994	8.078
Nog te betalen uitkeringen	36.560	34.162
Kortlopend deel langlopende schulden	496	160
Afgeleide financiële instrumenten	-	246
Overige schulden en overlopende passiva	28.082	52.518
Boekwaarde per 31 december	187.367	185.907

5.12.1 Afgeleide financiële instrumenten

Onder afgeleide financiële instrumenten zijn valutatermijncontracten opgenomen. Deze zijn niet beursgenoteerd. Waardering vindt plaats op basis van de 'mark-to-model' benadering.

5.12.2 Grafonderhoud (begrepen in de post Overige schulden en overlopende passiva)

De overlopende post (groot € 1.786) wordt bepaald op basis van de vooruitontvangen opbrengsten uit hoofde van afgesloten onderhoudsovereenkomsten inzake het onderhoud van grafmonumenten en het verwachte toekomstige verlies van de op balansdatum afgesloten onderhoudscontracten. Oude contracten worden gedurende een looptijd van 15 jaar lineair afgeschreven. Nieuwe contracten worden afgeschreven in overeenstemming met de looptijd van het contract.

5.13 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

5.13.1 Aansprakelijkheidsstelling

Door DELA Coöperatie is ten behoeve van de meeste in de consolidatie betrokken dochterondernemingen een aansprakelijkheidsstelling afgegeven zoals bedoeld in artikel 2:403 BW. De betreffende dochterondernemingen zijn opgenomen in paragraaf 1.2.

5.13.2 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.

(Meerjarige) financiële verplichtingen

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurverplichtingen	4.175	15.086	6.775
Leaseverplichtingen	3.782	9.007	4

5.13.3 Kredietfaciliteiten

DELA 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%.

DELA Groep heeft een kredietfaciliteit bij Rabobank met een maximum van € 4 miljoen. Het verschuldigde rentepercentage bedraagt het EONIA-rentetarief plus een opslag van 1,6%.

5.13.4 Investeringsverplichting

DELA 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 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).

5.13.5 Toekomstige contractuele huurinkomsten

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

Toekomstige contractuele huurinkomsten

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurinkomsten	24.666	45.557	21.167

5.13.6 Fiscale eenheid

Binnen DELA Groep zijn fiscale eenheden opgericht voor de vennootschapsbelasting (VPB) en voor de omzetbelasting (OB) in zowel Nederland als België. Iedere vennootschap binnen de fiscale eenheid is hoofdelijk aansprakelijk voor de verschuldigde belastingen. In de tabel hieronder wordt de samenstelling van deze fiscale eenheden voor alle Nederlandse vennootschappen weergegeven:

Samenstelling fiscale eenheden

	VPB Nederland	OB Nederland	VPB België (eerste kring)	VPB België (tweede kring)	OB België
DELA Coöperatie U.A.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Holding N.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Vastgoedmanagement B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Vastgoed B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Hypotheken B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Crematoria Groep B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
AB Crematorium DELA B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DomusDELA Vastgoed B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DomusDELA Klooster B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DomusDELA Exploitatie B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Uitvaartverzorging N.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Depositofonds B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA US Investments B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
Begraafbeheer B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
DELA Depositary & Asset Management B.V.	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
UNC Holding B.V.	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
La Grande Suisse B.V.	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Exploitatie crematorium La Grande Suisse B.V.	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
DELA Holding Belgium NV	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Crematorium Brugge N.V.	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Crematorium Vilvoorde N.V.	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Crematorium Hasselt N.V.	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Hainaut Crémation SA	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja
DELA Funerals BVBA	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja
DELA Funerals Assistance 1 BVBA	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja
Eddy luyts BVBA	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Funérailles De Spiegeleer SPAL	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
DELA Natura-en levensverzekeringen N.V. filiaal België	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
DELA Vastgoed België N.V.	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja
DELA Enterprise N.V.	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
DELA Investment Belgium N.V.	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee

5.14 Gebeurtenissen na balansdatum

5.14.1 Overname Yarden

DELA Groep heeft een koopovereenkomst gesloten om alle aandelen in Yarden Holding N.V. in 2021 over te nemen. Bij een definitieve doorgang van de overname zal DELA Groep circa 1 miljoen verzekerden erbij krijgen en een landelijk dekkend netwerk krijgen met uitvaartcentra en crematoria. De koopovereenkomst is op 5 mei 2021 getekend. De procedures voor goedkeuring van de voorgenomen transactie door de daartoe bevoegde toezichthoudende instanties lopen nog. De uitkomst van deze procedures kan tot gevolg hebben dat de overname geen of slechts gedeeltelijk doorgang vindt. Er is dan ook sprake van onzekerheid in welke mate Yarden wordt overgenomen, mochten er restricties door deze instanties worden opgelegd. Ook zijn in de koopovereenkomst opschortende voorwaarden opgenomen waardoor de overname alsnog geen doorgang kan vinden. Deze betreffen de vereiste goedkeuring van de toezichthouders en de raad van commissarissen van DELA op datum closing. De uiterste datum waarop deze opschortende voorwaarden moeten zijn vervuld, is 30 augustus 2021. De overname heeft slechts een beperkte invloed op het eigen vermogen c.q. de solvabiliteit van DELA en leidt evenmin tot extra premieverhogingen voor polishouders.

6. Toelichting op de resultatenrekening

6.1 Opbrengsten

Opbrengsten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Premieopbrengsten		
Premieopbrengsten Nederland	377.563	354.791
Premieopbrengsten België	128.763	121.912
Premieopbrengsten Duitsland	10.466	3.476
	516.792	480.179
Omzet uitvaartbedrijf		
Omzet uitvaartbedrijf Nederland	206.656	191.841
Omzet uitvaartbedrijf België	60.977	53.024
Interne omzet	-153.426	-130.872
	114.207	113.993
Opbrengsten uit beleggingen	74.659	664.185
Overige omzet verzekeraar	148	10
Totaal	705.806	1.258.367

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

6.2 Opbrengst uit beleggingen

Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten op beleggingen, specificatie 2020

Bedragen x € 1.000

2020	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Onroerende zaken (a)	42.471	-	-85.390	10.815	-53.734
Deelnemingen (b)	-	745	-	-	-745
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	318.617	163.587	-20.898	6.696	127.436
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	140.978	91.995	-52.545	3.752	-7.314
- Derivaten	126.848	169.926	9.270	801	-34.609
- Hypothecaire leningen	9.090	-	-	650	8.440
- Overige leningen	13.019	6.410	-2.411	1.244	2.954
- Vastgoedfondsen	20.314	-	10.590	-344	31.248
- Infrastructuurfondsen	18.474	386	-15.526	-680	3.242
- Andere financiële beleggingen	825	247	155	2.992	-2.259
	648.165	432.551	-71.365	15.111	129.138
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	690.636	433.296	-156.755	25.926	74.659

Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten op beleggingen, specificatie 2019

Bedragen x € 1.000

2019	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongerealiseerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Onroerende zaken (a)	55.424	-	-37.015	13.035	5.374
Deelnemingen (b)	-93	-	-	-	-93
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	204.959	78.493	420.300	5.284	541.482
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	135.832	63.177	136.551	4.809	204.397
- Derivaten	32.484	76.855	-110.540	561	-155.472
- Hypothecaire leningen	9.495	-	-	784	8.711
- Overige leningen	9.298	1.632	3.994	877	10.783
- Vastgoedfondsen	12.184	22	26.303	609	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.978	1.190	8.654	809	11.633
- Andere financiële beleggingen	1.095	80	618	2.119	-486
	410.325	221.449	485.880	15.852	658.904
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	465.656	221.449	448.865	28.887	664.185

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.

Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2020	Direct	Indirect	Totaal
Onroerende zaken (a)	23.681	-77.415	-53.734
Deelnemingen (b)	-745	-	-745
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	43.211	84.225	127.436
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	61.757	-69.071	-7.314
- Derivaten	-801	-33.808	-34.609
- Hypothecaire leningen	8.440	-	8.440
- Overige leningen	11.308	-8.354	2.954
- Vastgoedfondsen	19.932	11.316	31.248
- Infrastructuurfondsen	15.526	-12.284	3.242
- Andere financiële beleggingen	-2.237	-22	-2.259
	157.136	-27.998	129.138
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	180.072	-105.413	74.659
2019	Direct	Indirect	Totaal
Onroerende zaken (a)	42.121	-36.747	5.374
Deelnemingen (b)	-93	-	-93
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	59.230	482.252	541.482
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	71.442	132.955	204.397
- Derivaten	-561	-154.911	-155.472
- Hypothecaire leningen	8.711	-	8.711
- Overige leningen	7.001	3.782	10.783
- Vastgoedfondsen	11.553	26.303	37.856
- Infrastructuurfondsen	4.114	7.519	11.633
- Andere financiële beleggingen	-1.053	567	-486
	160.437	498.467	658.904
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	202.465	461.720	664.185

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.

6.3 Verzekeringstechnische lasten

Verzekeringstechnische lasten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Uitkering bij overlijden	17.117	14.270
Uitvaartkosten	125.452	106.797
Expiratie	1.634	2.003
Uitkering pensioenverzekeringen	12	44
Kapitaaluitkeringen	64.418	53.255
Uitkeringen royementen	271	305
Afkopen	22.686	18.097
Dotatie technische voorziening	251.037	243.343
Intercompany uitkeringen verzekeraar aan uitvaartbedrijf	-153.426	-130.873
Totaal	329.201	307.241

6.4 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	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 betreffen indirecte acquisitiekosten die worden bepaald op basis van interne kostenmodellen.

6.5 Personeelskosten

Personeelskosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Salarissen	79.272	77.640
Sociale lasten	17.334	17.724
Pensioenlasten	13.779	11.830
Uitbesteed werk	33.805	38.581
Overige personeelskosten	9.537	9.134
Totaal	153.727	154.909

6.6 Afschrijvingen op en overige waardeveranderingen van immateriële en materiële vaste activa

Afschrijvingen en waarderverminderingen immateriële en materiële vaste activa, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Afschrijvingen immateriële vaste activa	9.115	21.314
Afschrijvingen materiële vaste activa	11.292	11.435
Totaal	20.407	32.749

6.7 Overige bedrijfskosten

Overige bedrijfskosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Gebouw en inventaris	16.040	13.964
Autokosten	6.111	6.029
ICT-kosten	22.164	23.338
Reclamekosten	20.190	21.716
Diensten door derden	17.594	12.696
Kantoorkosten	8.120	7.426
Incidentele baten	-785	-201
Incidentele lasten	2.913	16.206
Gift Stichting DELA Fonds	527	670
Overige kosten	1.629	2.785
Af: Activeren softwaresystemen	-10.324	-6.907
Af: Toegerekende acquisitiekosten overig	-23.308	-22.399
Totaal	60.871	75.323

In 2020 zit in de overige bedrijfskosten € 10.324 aan kosten die gemaakt zijn voor investeringen in softwaresystemen die vervolgens geactiveerd zijn. In 2019 was dit ook het geval, maar was dit niet expliciet gemaakt in de uitsplitsing van de overige bedrijfskosten. Omwille van een goede vergelijkbaarheid is deze opsplitsing van de kosten ook in de vergelijkende cijfers aangebracht.

In 2019 heeft een extra afschrijving plaatsgevonden van de Belgische geactiveerde provisiekosten ter grootte van € 9.299 als gevolg van een aanpassing in de afschrijvingsmethode. Hiervan bedraagt € 7.462 afschrijvingen op voorgaande jaren. Deze extra afschrijving op voorgaande jaren is verantwoord onder de incidentele lasten 2019.

6.8 Beloning bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de bestuurders kent een vaste en een variabele component. De bestuurders ontvangen geen representatievergoeding noch aandelen of opties, echter de variabele beloning (maximaal 20%) 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 bestuurders in het boekjaar bedroeg aan vaste beloning € 1.057 (2019: € 1.032), aan uitgekeerde variabele beloning € 156 (2019: € 154) en aan bijdrage pensioenen € 209 (2019: € 186).

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

6.9 Accountants honoraria

Het honorarium voor het onderzoek van de jaarrekening betreft de totale honoraria over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant reeds gedurende het boekjaar zijn verricht. In het boekjaar en voorgaand boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountants honoraria ten laste van het resultaat gebracht:

Accountants honoraria

Bedragen x € 1.000

2020	Deloitte NL	Deloitte buitenland	Totaal Deloitte
Controle van de jaarrekening	373	245	618
Andere controlewerkzaamheden	120	-	120
2019	Deloitte NL	Deloitte buitenland	Totaal Deloitte
Controle van de jaarrekening	394	240	634
Andere controlewerkzaamheden	112	-	112

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij DELA Groep zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en onafhankelijke externe accountants zoals bedoeld in art. 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. De andere controlewerkzaamheden betreffen hoofdzakelijk de controle van de kwantitatieve jaarstaten richting de toezichthouder.

6.10 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

De belasting over het resultaat voor belastingen ten bedrage van -€ 77.066 kan als volgt worden toegelicht:

Belastingen over het resultaat, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Verschuldigde vennootschapsbelasting verslagjaar	36.893	6.237
Voorgaande jaren	-285	-1.022
Acute vennootschapsbelasting	36.608	5.215
Latente vennootschapbelasting	-23.379	96.658
Totaal	13.229	101.873

Het toepasselijke belastingtarief is gebaseerd op het nominale Nederlandse belastingtarief.

Belastingen over het resultaat, toelichting

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-77.066	485.651
Nominaal belastingpercentage	25%	25%
Nominaal belastingbedrag	-19.267	121.413
Effect deelnemingsvrijstelling	-1.323	-765
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	-285	-1.022
Fiscale afwijkingen	34.104	-17.753
Totaal	13.229	101.873

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 verklaart grotendeels het bedrag onder de fiscale afwijkingen. Het effectieve belastingtarief over 2020 bedraagt negatief 17,2% (2019: 21,0%).

7. Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2020 had DELA Groep gemiddeld 2.055 (2019: 2.002) werknemers in dienst, waarvan 434 (2019: 416) werknemers in België en 21 in Duitsland (2019: 15). Hiervan zijn 19 werknemers (2019: 27) werkzaam voor vermogensbeheer en vastgoedmanagement waarvan de personeelskosten € 2.045 (2019: € 2.909) vallen onder de beleggingskosten.

Gemiddeld aantal werknemers, verdeling naar sector

	Ref.	2020	2019
Verzekeren		333	313
Uitvaartbedrijf		1.406	1.371
Holding & Staf		297	291
Vermogensbeheer en vastgoedmanagement		19	27
Totaal		2.055	2.002

8. Claims

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

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Coöperatie U.A.

Het bestuur	De raad van commissarissen
drs. E. Doeve	J.W.T. van der Steen, voorzitter
Ir. J.A.M. van der Putten	prof. dr. J.J.A. Leenaars RA, vicevoorzitter
J.L.R. van Dijk RA	drs. J.P. de Pender, secretaris
	drs. W. A. P. J. Caderius van Veen RA
	mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

6 Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans

Enkelvoudige balans per 31 december 2020

Na resultaatbestemming. Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
ACTIVA			
Vaste activa			
Deelnemingen	10	1.305.077	1.444.277
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11	4.813	4.813
Overige beleggingen		2.586	2.340
		1.312.476	1.451.430
Vlottende activa			
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11	24.110	438
Overige vorderingen		7.994	4.083
		32.104	4.521
Liquide middelen	12	132	43
TOTAAL ACTIVA		1.344.712	1.455.994
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserve	13	240.740	346.162
Wettelijke reserves	14	24.976	18.800
Overige reserves	15	1.077.535	1.090.372
		1.343.251	1.433.623
Kortlopende schulden			
Schulden aan groepsmaatschappijen		-	20.560
Overige schulden		1.461	1.811
		1.461	22.371
TOTAAL PASSIVA		1.344.712	1.455.994

Enkelvoudige resultatenrekening

Enkelvoudige resultatenrekening over 2019

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Resultaat deelnemingen na belastingen	-78.935	395.298
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	-11.171	-11.292
Resultaat na belasting	-90.106	384.006

Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

9. Algemeen

9.1 Grondslagen

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De grondslagen van waardering en resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Aangezien de resultatenrekening over 2020 van DELA Coöperatie is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening, is volstaan met weergave van de beknopte enkelvoudige resultatenrekening in overeenstemming met artikel 2:402 van het B.W. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met paragraaf 2.5.2 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 in hoofdstukken 2 en 3 op de geconsolideerde balans en resultatenrekening.

9.2 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 Coöperatie U.A. ten onrechte niet zijn meegenomen in de cijfers. De wettelijke en statutaire reserves zijn € 13.895 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 € 216 lager dan in de jaarrekening 2019, de mutatie € 8.032 hoger en de eindstand € 7.816 hoger.

10. Deelnemingen

De deelneming betreft het 100%-belang in DELA Holding N.V.

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	1.444.277	1.047.838
Resultaat deelneming	-78.935	395.298
Uitgekeerd dividend	-60.000	-
Overige waardemutaties	-265	1.141
Stand per 31 december	1.305.077	1.444.277
Aanschafwaarde	607.364	746.299
Cumulative mutaties	697.713	697.978
Stand per 31 december	1.305.077	1.444.277

11. Vorderingen

Vorderingen op groepsmaatschappijen, verloop

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
<i>Vaste activa</i>		
DELA Holding N.V.	4.813	4.813
<i>Vlottende activa</i>		
DELA Holding N.V.	24.110	438
Totaal	28.923	5.251

Over het gemiddeld saldo van deze rekening courantverhoudingen wordt 1% (kort) en 4% (lang) rente berekend.

12. Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de rechtspersoon.

Liquide middelen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2020	31-12-2019
Banktegoeden	132	43
Totaal	132	43

13. Herwaarderingsreserve

Herwaarderingsreserve, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	324.451	360.546
Van overige reserves inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	-34.578	39.588
Naar overige reserves inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	-49.133	-75.683
Stand per 31 december	240.740	324.451

14. Wettelijke reserves

Ter hoogte van de geactiveerde kosten van intern ontwikkelde softwaresystemen is een wettelijke reserve gevormd.

Wettelijke reserves, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	18.800	15.320
Naar overige reserves inzake afschrijving intern ontwikkelde softwaresystemen	-1.049	
Van overige reserves inzake activering intern ontwikkelde softwaresystemen	7.225	3.480
Stand per 31 december	24.976	18.800

15. Overige reserves

Overige reserves, verloop

Bedragen x € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	1.090.372	672.608
Uit bestemming resultaat boekjaar	-90.106	384.006
Naar herwaarderingsreserve inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	34.578	-39.588
Van herwaarderingsreserve inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	49.133	75.683
Vorming wettelijke reserve	-6.176	-3.480
Overige waardemutaties	-266	1.143
Stand per 31 december	1.077.535	1.090.372

16. Mutatieoverzicht eigen vermogen

Voorstel tot resultaatbestemming 2020

Voorgesteld wordt het negatieve resultaat na belastingen van € 90.106 te onttrekken aan de overige reserves.

Vooruitlopend op de vaststelling door de algemene vergadering is deze resultaatbestemming reeds in de jaarrekening verwerkt.

Resultaatbestemming 2019

De jaarrekening 2019 is vastgesteld in de algemene vergadering van 6 juni 2020. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Mutatieoverzicht eigen vermogen

Bedragen * € 1.000

	2020	2019
Stand per 1 januari	1.433.623	1.048.474
Uit bestemming resultaat boekjaar	-90.106	384.006
Overige waardemutaties	-266	1.143
Stand per 31 december	1.343.251	1.433.623

17. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Fiscale eenheid

DELA Coöperatie 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.

18. Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2020 had DELA Coöperatie 1 (2019: 1) werknemer in dienst, waarvan geen (2019: geen) werknemers in het buitenland.

Eindhoven, 7 mei 2021

DELA Coöperatie U.A.

Het bestuur	De raad van commissarissen
drs. E. Doeve	J.W.T. van der Steen, voorzitter
Ir. J.A.M. van der Putten	prof. dr. J.J.A. Leenaars RA, vicevoorzitter
J.L.R. van Dijk RA	drs. J.P. de Pender, secretaris
	drs. W. A. P. J. Caderius van Veen RA
	mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

7 Overige gegevens

Overige gegevens

Statutaire resultaatverdeling

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

8 Controleverklaring

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de ledenraadvergadering en de raad van commissarissen van DELA Coöperatie U.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van DELA Coöperatie U.A. 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 Coöperatie U.A. 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 Coöperatie U.A. 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 € 23 miljoen (2019: € 24,5 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 € 1,15 miljoen (2019: € 1,23 miljoen) rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

DELA Coöperatie U.A. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van DELA Coöperatie U.A.

De groepscontrole heeft zich met name gericht op de significante onderdelen DELA Coöperatie U.A. (enkelvoudig), DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V., DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V., DELA Hypotheken B.V., DELA Holding Belgium N.V. en DELA Uitvaartverzorging N.V. Bij de onderdelen DELA Coöperatie U.A. (enkelvoudig), DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V., DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (Nederlandse verzekeringsactiviteiten) hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd. Bij de significante onderdelen DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (Belgische verzekeringsactiviteiten), DELA Hypotheken B.V., en DELA Holding Belgium N.V. hebben de accountants van de groepsonderdelen werkzaamheden uitgevoerd op basis van instructies van ons. Bij andere niet significante 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 Coöperatie U.A. en haar omgeving, met inbegrip van haar interne beheersing. Wij hebben de frauderisicoanalyse van DELA Coöperatie U.A. beoordeeld en management, de met governance belaste personen en anderen binnen DELA Coöperatie U.A., 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 Coöperatie U.A. 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 Coöperatie U.A. 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 Coöperatie U.A. 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 Coöperatie U.A. heeft een significante technische voorziening van € 5,2 mld. netto. Deze bedraagt 72% 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 het verrichten van data-analyse op de gegevens uit de polisadministratie;
- Kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten 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 toereikendheidstoets;
- De door DELA Coöperatie U.A. per jaareinde opgestelde toereikendheidstoets in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft) beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de toereikendheidstoets omvat het beoordelen van de redelijkheid van geprojecteerde toekomstige kasstromen, het kritisch reviewen van gehanteerde assumpties en de input data.

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 Coöperatie U.A. 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 2.14, 5.9, 5.10 en 1.6 (Impact COVID-19) hebben wij geen aanvullende opmerkingen.

De waardering van het directe vastgoed*Beschrijving van dit kernpunt*

Op 31 december 2020 had de coöperatie een portefeuille van vastgoedbeleggingen met een reële waarde van € 642,8 miljoen (31 december 2019: € 890,5 miljoen).

De portefeuille bestaat uit € 360,6 miljoen winkel-, € 44,0 miljoen woning-, € 178,0 miljoen crematoria-, € 35,0 miljoen kantoor-, € 3,6 miljoen parkeer-, en € 21,5 miljoen overig vastgoed.

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 coöperatie 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 coöperatie 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 coöperatie 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 coöperatie 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 waarderingsberekeningen.

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

- vastgesteld dat de waarderingsmethoden 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 vastgoedwaarderingsdeskundigen 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 waarderings- 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 5.2.

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 Coöperatie U.A., ad € 1,26 miljard. Dit vormt 18% 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 Coöperatie U.A.
- 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 waarderings-

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 Coöperatie U.A. 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 5.2.

Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving

Beschrijving van dit kernpunt

Voor DELA Coöperatie U.A. bedraagt de Solvency II-ratio per 31 december 2020 270%. 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 actuariel 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 Coöperatie U.A. 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 4.1 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;
- Verslag van de rvc;
- Governance & risicomanagement;
- De overige gegevens;
- 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 Coöperatie U.A. 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 coöperatie 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 coöperatie 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 coöperatie.

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 coöperatie.
- 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 coöperatie 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 coöperatie 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

9 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. 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. 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

Coöperatie DELA is lid en opereert conform de overeengekomen gedragscodes van:

- Verbond van Verzekeraars -> Gedragscode verzekeraars
- BGNU -> Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen
- IVBN -> Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed
- DDMA -> Data Driven Marketing Association

De keurmerken die DELA heeft verkregen zijn:

- Keurmerk Uitvaartzorg
- 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	Verslag van het bestuur, Onze omgeving
102-2 Voornaamste merken, producten en/of diensten	In het kort, Profiel
102-3 Locatie van het hoofdkantoor	Eindhoven
102-4 Locaties van crematoria en uitvaartcentra	https://www.dela.nl/service-en-contact/contact-met-ons-opnemen/vestiging-zoeken
102-5 Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-6 Afzetmarkten	In het kort, Profiel & Kerncijfers.
102-7 Omvang van de verslaggevende organisatie	In het kort, Kerncijfers
102-8 Samenstelling van het medewerkersbestand	Verslag van het bestuur, Onze mensen
102-9 Omschrijving van de waardeketen van de organisatie	In het kort, Samen sterk
102-10 Significante veranderingen tijdens de verslaggevingsperiode in organisatie omvang, structuur, eigenaarschap of waardeketen	Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening
102-11 Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes https://www.dela.nl/verzekeringen/keurmerken
102-12 Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie	Verslag van het bestuur, Onze omgeving
102-13 Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes https://www.dela.nl/verzekeringen/keurmerken

Strategie

102-14 Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie	In het kort, Voorwoord. In het kort, Koers en strategie.
---	---

Ethiek en integriteit

102-16 Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Verslag van het bestuur, Onze mensen Bijlage: Lidmaatschappen en gedragscodes
--	--

Bestuursstructuur

102-18 Bestuursstructuur van de organisatie	Governance & risicomanagement, Corporate governance
---	---

Stakeholder betrokkenheid

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

Verslaggevingsprofiel

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 toezichhouder 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

Coöperatie DELA (DELA Coöperatie U.A., DELA ofwel DELA Groep)

Tekst en realisatie

Coöperatie DELA

Toebosch Consult, Amsterdam/Maastricht (NL)

Fotografie

Cover: Marieke Zentjens

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 Reporting.

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder de bronvermelding 'Jaarverslag DELA 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

