

Jaarverslag DELA Natura Groep 2018

DELA Natura- en
levensverzekeringen N.V.



DELA
voor elkaar

Foto cover: Alexander Brouwer (L) speelt met Robert Meeuwssen

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 'gelooft', '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.

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.

DELA staat voor:
Draagt Elkanders Lasten.
Dat gaat over solidariteit,
over samen sterk.
Over samen delen
en samen bepalen.
En over verbinden
van mensen en generaties.
Op de momenten die ertoe doen.
Voor elkaar.



Inhoudsopgave

In het kort	6
Voorwoord	9
DELA Groep: samen staan we sterk	11
Profiel	13
Kerncijfers	15
Koers en strategie	16
Personalia directie	19
Personalia rvc	20
Verslag van de directie	22
Onze leden	25
Onze financiën	31
Onze mensen	35
Onze omgeving	44
Vooruitzichten	51
Governance & risicomanagement	54
Governance	57
Risicomanagement	67
Geconsolideerde jaarrekening	74
Geconsolideerde balans per 31 december 2018	77
Geconsolideerde resultatenrekening over 2018	80
Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening	83
Enkelvoudige jaarrekening	126
Enkelvoudige balans per 31 december 2018	129
Enkelvoudige resultatenrekening	132
Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening	135
Overige gegevens	148
Statutaire winstdeling	151
Controleverklaring	152
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	155
Bijlagen	164
Bijlage 1: Over dit verslag	167
Bijlage 2: Lidmaatschappen en gedragscodes	169
Bijlage 3: GRI-tabel	170

Begrip & afkorting	172
Colofon	178



Jasper Bouter

Speelde met Christiaan Varenhorst

EK in eigen land. Feest van bekenden en liefhebbers. Genieten van sport. En samen van het leven [#MijnMoment #2018](#)
[#VoorElkaar](#)

Coöperatie DELA is hoofdsponsor van het Nederlandse beachvolleybal. We steunen hiermee zowel de topsportactiviteiten als de breedtesportevenementen. DELA is bekend met de volleybalsport in Nederland. In de periode 2006-2016 had DELA een langdurige verbintenis met het Nederlands damesvolleybalteam. Volleybal is een breedtesport, toegankelijk voor iedereen.

LA
elkaar



In het kort

Voorwoord

2018 is allereerst een jaar van groei geworden, van gezonde groei in de volle breedte. De grens van 4 miljoen verzekerden is ruimschoots gepasseerd. De sterke start op de Duitse markt springt daarbij het meest in het oog. Verheugend was verder dat we in onze kernmarkt in Nederland positieve ontwikkelingen mochten noteren. De netto-aanwas in uitvaartverzekeringen was beter dan verwacht. Verzekerden blijven ons waarderen met zeer hoge cijfers, de Net Promotor Scores zijn verder gestegen en zowel in Nederland als in België spraken medewerkers zich met trots en lof uit over DELA als werkgever.

Digitalisering & service excellence

De groei gaat evenwel niet zonder slag of stoot. Om verder te kunnen groeien, wendbaar te blijven en mensen, systemen en processen voor te bereiden op de toekomst zijn wij druk doende met vergaande investeringen in digitalisering. Dat raakt onze bedrijfsvoering in al haar facetten. Alle veranderingen betekenen allereerst extra kosten en extra inspanningen, die zetten het operationeel resultaat en de organisatie onder druk. Daar staat tegenover dat we weten waar we naartoe willen: naar een op service excellence gestuurde organisatie, waar altijd ruimte is voor persoonlijke aandacht, met digitale processen als basis. Dat geeft energie.

Financieel

Financieel was 2018 een lastig en tegelijkertijd ook boeiend jaar. Vooral vanwege sterk gedaalde aandelenkoersen was het beleggingsresultaat negatief. Over 2018 moeten we een aanzienlijk verlies verantwoorden, na een prachtig positief resultaat over 2017. Deze volatiliteit in resultaten hoort bij ons businessmodel. Wij beleggen met oog op de lange termijn om zo meer waarde voor onze verzekerden te genereren. De tussentijdse resultaten kunnen dan enorm fluctueren. Wat onverminderd sterk is gebleven, is onze solvabiliteit. Voor de toegekende winstdeling worden dit jaar de in het verleden opgebouwde reserves gebruikt. In totaal is € 42 miljoen aangewend voor winstdeling ten behoeve van verhoging van het verzekerde kapitaal. Hiermee wordt de inflatie van de uitvaartkosten deels gecompenseerd.

Vol vertrouwen

Wij zijn er van overtuigd dat de dagelijkse toewijding van al onze medewerkers het verschil maakt. Vol vertrouwen zetten wij dan ook onze koers voort richting een excellente en betekenisvolle dienstverlening.

Eindhoven, 17 april 2019

De directie

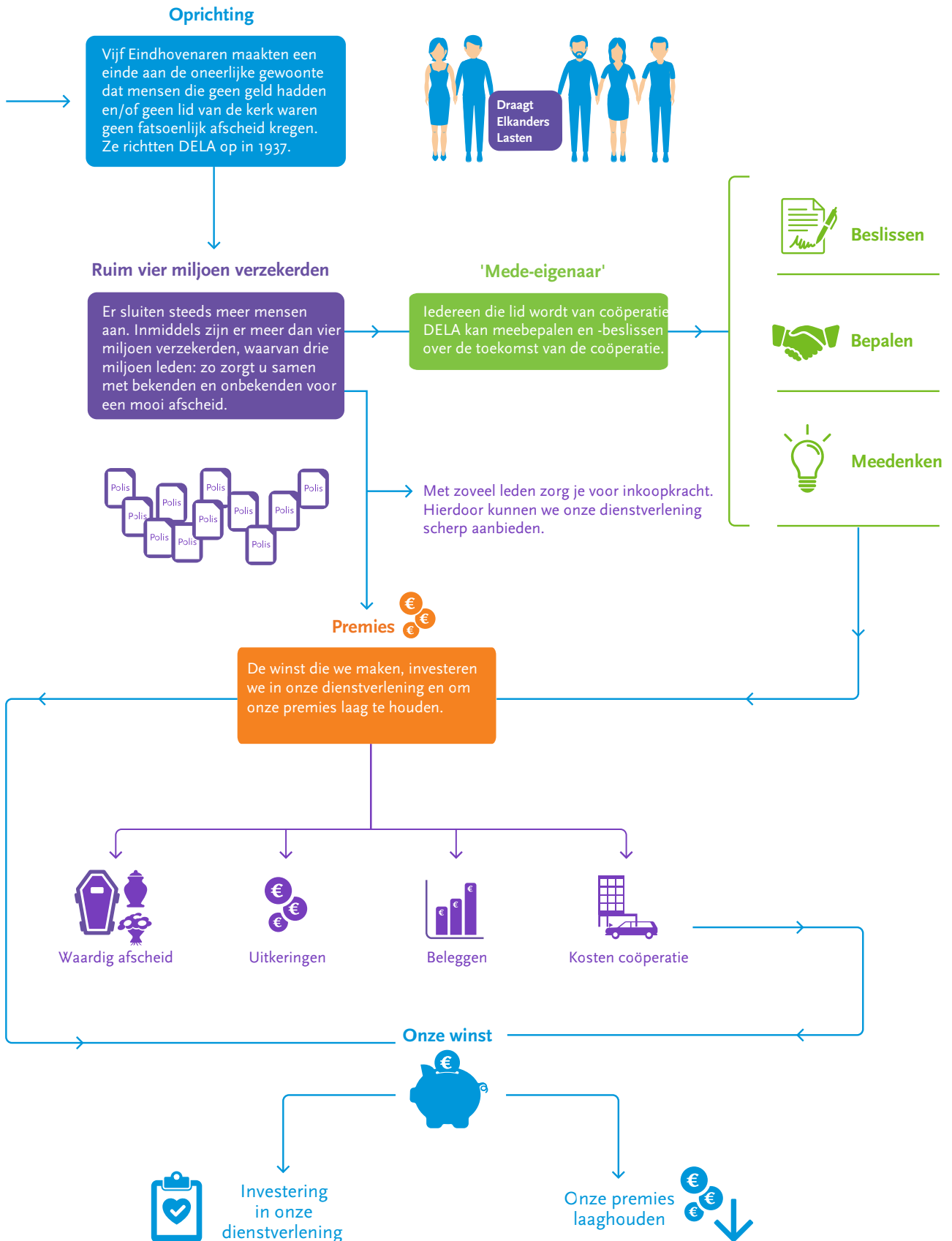
namens DELA Holding N.V., E. (Edzo) Doeve, algemeen directeur

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

M.R. (Martin) de Jong, directeur

2018: een jaar van gezonde groei, waarin de grens van 4 miljoen verzekerden ruimschoots is gepasseerd.

DELA Groep: samen staan we sterk





Profiel

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: 'DELA Natura' of geconsolideerd 'DELA Natura Groep') is de vennootschap binnen DELA Coöperatie U.A. (verder: 'DELA', geconsolideerd 'DELA Groep' of generiek als merk genaamd 'DELA') waarin de verzekeringsactiviteiten zijn ondergebracht.

DELA is een internationale verzekeraar en uitvaartorganisatie en wordt gekenmerkt door haar coöperatieve model: verzekerden zijn als lid samen tevens eigenaar van de coöperatie. DELA is actief in Nederland, België en sinds kort ook in Duitsland. DELA telt ruim vier miljoen verzekerden.

Verzekeren én verzorgen

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

Van en voor leden

DELA is een coöperatie. De belangen van onze leden en hun tevredenheid zijn ons hoogste doel. Zij zijn onze 'aandeelhouders'. Via hun verzekeringen zijn zij lid van de coöperatie. Het bestuur van DELA en de commissarissen die toezicht houden, leggen verantwoording af aan de algemene vergadering. Het coöperatieve model is een unieke borging voor de belangen van verzekerden, ongeacht of zij (actief) lid zijn.

Onze leden zijn samen als collectief 'eigenaar' van DELA. Winsten komen hen ten goede: hiermee wordt hun premie laag gehouden en de prijsstijging van een uitvaart gecompenseerd.

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. Vroeger alleen in Nederland, nu internationaal. Vanaf de oprichting van de coöperatie geldt: 'samen sta je sterker'.

Internationaal

DELA bestaat uit verzekerings- en uitvaartbedrijven in zowel Nederland als België. De verzekeringsbedrijven zijn ondergebracht in DELA Natura. Sinds 2018 is DELA als verzekeraar ook in Duitsland actief.

DELA maakte in 2018 haar entree op de Duitse markt. De start was zeer voorspoedig.

Financiële buffers

DELA beheert een vermogen van meer dan € 5,7 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 onze 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 2018 1.985 medewerkers (1.494 FTE) in dienst. 573 medewerkers (494 FTE) werken bij DELA Natura. 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 tevredenheid, als trotse medewerkers. Daarnaast dragen we waar mogelijk bij aan het oplossen van uitdagingen in onze maatschappij.

Kerncijfers

DELA Natura

	2018	2017	2016	2015	2014
Klanttevredenheid					
<i>NPS 12-maandsgemiddelde</i>					
Nederland (exclusief klantenservice)	37	34	31	31	nb
België	38	29	nb	nb	nb
Totaal (gewogen naar respondenten)	37	33	nb	nb	nb
Verzekerden					
<i>Aantal ultimo jaar</i>					
Nederland	3.218.355	3.176.382	3.129.427	3.073.020	2.982.980
België	835.392	758.456	724.868	686.576	666.293
Duitsland	4.100	-	-	-	-
Totaal	4.057.847	3.934.838	3.854.295	3.759.596	3.649.273
Premie-inkomen					
<i>x € 1.000</i>					
Uitvaartplan, Nederland	257.445	254.172	246.915	242.541	235.293
Leefdoorplan, Nederland	26.044	23.947	20.706	14.959	10.096
Spaarplan, Nederland	58.091	57.741	39.808	24.215	12.110
Totaal Nederland	341.580	335.860	307.429	281.715	257.499
België	108.905	98.913	92.140	85.373	83.939
Duitsland	297	-	-	-	-
Totaal	450.782	434.773	399.569	367.088	341.438

Koers en strategie

DELA Natura geeft invulling aan de strategie van de verzekeraar binnen DELA. DELA bestaat al meer dan tachtig 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. Onze meerjarenstrategie leidt ons de toekomst in, op weg naar DELA's gewaagde doel.

Missie DELA Groep

DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven. Het is onze ambitie dat onze leden de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien. Met onze brede financiële en praktische dienstverlening staan wij hen daartoe met raad en daad bij. De missie van DELA Groep is: 'Wij geven elkaar zekerheid, zorg en continuïteit'.

Businessmodel

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. Het businessmodel is eenvoudig en draait om:

- De bundeling van kracht van zoveel mogelijk leden;
- De kostenefficiënte inkoop en organisatie van een waardig afscheid;
- De structurele waardecreatie voor stakeholders door de vier hoofddoelen te realiseren;
- Het borgen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en relevantie. Wij willen een bedrijfsvoering die het milieu zo minimaal mogelijk belast en bijdraagt aan een samenleving waarin iedereen ertoe doet en waaraan iedereen mee kan doen.



Ambitie: dit gewaagde doel maakt het voor iedereen duidelijk

Waar willen we naartoe? Wat is onze ultieme ambitie? Zowel onze missie als strategie komen terug in het gewaagde doel dat we voor DELA Groep voor het komend decennium hebben geformuleerd: "In 2030 geven vijf miljoen leden in Europa elkaar zekerheid, zorg en continuïteit".

Het gewaagde doel voor DELA Nederland in de huidige planperiode is met name gericht op maatschappelijke betrokkenheid en excellente dienstverlening en luidt: "In 2020 is DELA de meest betrokken coöperatie die het leven méér betekenis geeft".

In België is DELA in een fase van groei, zowel autonoom als door middel van acquisities. Het gewaagde doel voor DELA België voor deze planperiode is gekoppeld aan de opbouw van bekendheid en reputatie en luidt: "In 2020 is DELA dé uitvaartspecialist van België die er staat als één warme familie voor alle andere families".

Voor het onlangs gestarte DELA Duitsland was in 2018 nog geen gewaagd doel geformuleerd, anders dan het maken van een goede entree op de Duitse markt.

Onze hoofddoelen: zo creëren we waarde

De mate waarin wij goed presteren, stellen we vast aan de hand van vier hoofddoelen. Door de doelen te realiseren, creëren we waarde voor onze belangrijkste stakeholders:

- Onze leden: bevelen leden en klanten onze dienstverlening aan? Indicator daarbij zijn onze Net Promotor Scores.
- Onze financiën: in welke mate kunnen wij winstdeling blijven geven aan onze leden, nu en straks? Als indicator kijken we naar de verwachte gemiddelde winstdeling.
- Onze mensen: vinden zij DELA het leukste bedrijf om bij te werken? Indicator: Indicator van trots en tevredenheid wordt gemeten via de jaarlijkse Great Place to Work-meting.
- Onze omgeving: wat vinden zij? Hoe kijkt de buitenwereld naar DELA? Als indicator monitoren we in Nederland onze reputatieontwikkeling via de metingen van het Reputation Institute. In België meten we de mate waarin DELA wordt gezien als dé uitvaartspecialist.

Meerjarenstrategie: deze beweging willen we maken

De koers van DELA Natura is in beginsel 'tijdloos' en geldt ieder jaar opnieuw. Anders is dat voor onze strategie: die geldt voor de huidige planperiode en zegt iets over de fase waarin we als onderneming opereren. Op groepsniveau is de strategie als volgt samen te vatten:

- De positie in onze kernmarkten Nederland en België versterken door uitbreiding van productproposities en acquisities;
- De internationale expansie maakt het mogelijk de groei van het aantal leden te kunnen voortzetten waardoor we schaalvoordelen steeds meer kunnen inzetten;
- De verdere vergroting van de wendbaarheid, het digitaal meesterschap en het aanpassingsvermogen van onze organisatie moeten het mogelijk maken dat DELA, ook voor de leden van morgen, aan de verwachtingen van haar leden kan blijven voldoen door het leveren van excellente dienstverlening en door kostenefficiënt te opereren.

Implementatie 2018

Het verslagjaar kende de volgende strategische aandachtspunten:

DELA Groep	Verbeteren, uitbouwen en borgen van excellente dienstverlening; Groeien in digitaal meesterschap en databeheer en -gebruik; Uniformeren besturingsmodel KCS (kortcyclisch sturen); De maatschappelijk verantwoorde, duurzame en transparante bedrijfsvoering beter verankeren in onze onderneming en zichtbaar maken.
DELA Nederland	Borgen van de uitkomsten van het kostenbesparingsprogramma; Opstarten van het project tot vervanging van grote verzekeringstechnische systemen.
DELA België	Groei door middel van acquisities en integreren van de te verwerven portefeuille van Hooghenraed, een Belgische uitvaartverzekeraar; Implementeren van het kostenbesparingsprogramma.
DELA Duitsland	Opbouwen van een organisatie en openen van een eigen kantoor; Introduceren van het merk DELA, om te beginnen in de branche van verzekeringsadviseurs; Starten met de verkoop van overlijdensrisicoverzekeringen.

Personalia directie

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

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

Man, Nederlandse nationaliteit. Functie DELA Groep: lid bestuur (sinds 2014) en CFRO. Functie DELA Nederland: financieel directeur (sinds 1994) met aandachtsgebieden: finance, control, actuariaat, risicomangement en beleggingen, waaronder de vastgoedorganisatie. Dienstverband: onbepaalde tijd. Nevenfuncties: penningmeester Stichting Los Niños, bestuurslid Stichting DELA Fonds, lid raad van toezicht en lid auditcommissie Financiën & Vastgoed van de Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen.

Drs M.R. (Martin) de Jong (1971), directeur

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

Vlnr: Jon van Dijk, Edzo Doeve namens DELA Holding N.V. en Martin de Jong



Personalia rvc

Dr. W.M. (Wim) van den Goorbergh (1948), voorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2007. In derde en laatste termijn, tot 25-5-2019. Overige nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen NIBC Bank NV (tot 26-4-2019), voorzitter bestuur Stichting Administratiekantoor Heijmans, voorzitter Stichting Administratiekantoor ANWB, voorzitter bestuur Vereniging AEGON, voorzitter raad van commissarissen Leyden Academy on Vitality and Ageing BV, lid Commissie van Beroep Tucht recht Banken, voorzitter bestuur Stichting Leefbaarheid Luchthaven Eindhoven.

Prof. mr. C.J.H. (Corjo) Jansen (1961), vicevoorzitter

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2012. In tweede termijn. Overige nevenfuncties: voorzitter van het Onderzoekcentrum Onderneming & Recht Radboud Universiteit Nijmegen, voorzitter van het bestuur van het Titus Brandsma Instituut Nijmegen, voorzitter van de Wetenschappelijke Adviesraad van het Koninklijk Nederlands Instituut te Rome.

Drs. J.P. (Jan Pieter) de Pender (1961), secretaris

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2009. In derde en laatste termijn. Functie: docent en examensecretaris De Nassau Scholengemeenschap Breda. Overige nevenfuncties: geen.

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

Vrouw, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2014. Herbenoemd in verslagjaar. In tweede termijn. Functie: Bestuursadviseur/interimmanager/eigenaar Caadje BV. Overige nevenfuncties: lid raad van commissarissen woningcorporatie Waterweg Wonen, voorzitter raad van toezicht bedrijfstakpensioenfondsen voor de Agrarische en Voedselvoorzieningshandel, voorzitter raad van commissarissen Distillers Group Toorank BV, voorzitter raad van toezicht Stichting Pensioenfondsen Openbaar Vervoer, voorzitter visitatiecommissie Pensioenfondsen Lloyds Register Rotterdam.

Vlnr: Jan Pieter de Pender, Wim van den Goorbergh, Willemien Caderius van Veen, Corjo Jansen



Prof. dr. J.J.A. (Hans) Leenaars RA (1952)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd per 2015. In eerste 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 advies ILFA Groep.

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, voorzitter Elefonds, lid bestuur Theaterfestival Boulevard, lid bestuur Rotary 's-Hertogenbosch.

C.P.V. (Van) van der Weg (1955)

Man, Nederlandse nationaliteit. Benoemd in 2015. In eerste termijn. Functie: directeur Stichting Merita, directeur Stichting Kwaliteitsgarantie Vleeskalversector, directeur-eigenaar Macotra BV. Overige nevenfuncties: geen.

Toetreding na dagtekening jaarverslag

J.W.Th. (John) van de Steen (1954), voorzitter per 25-5-2019

Man, Nederlandse nationaliteit. Overige nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen BinckBank N.V., voorzitter raad van commissarissen Princess Sportsgear & Traveller B.V., bestuurslid van de Stichting Donateurs van het Koninklijk Concertgebouw Orkest, lid bestuur Stadhold Insurances S.A., bestuurslid vereniging AEGON. Eigenaar Ansteen Holding B.V.

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.

Vlnr: Hans Leenaars, John van de Steen, Georges de Méris, Van van der Weg





Sanne Keizer

Speelt met Madelein Meppelink

EK-titel. Laatste matchpoint. Plots besef je: samen overwonnen! Trots op elkaar.

Super. Trots op hele team [#MijnMoment](#)

[#2018](#) [#VoorElkaar](#)



evi

obrigado

JetConsult

BRIS
BIRAL

Verslag van de directie

Onze leden

Bij alles wat we bij DELA Natura doen, staat het behartigen van de belangen van de leden van onze coöperatie en onze klanten centraal. Binnen DELA Groep staat onze hele dienstverlening in het teken van het verder helpen van nabestaanden en de verbondenheid tussen mensen en generaties. Mede door onze focus op excellente dienstverlening is de klanttevredenheid in de volle breedte van de organisatie gestegen. Via het coöperatiepanel betrekken we klanten bij verbetering van onze producten en dienstverlening.

DELA Natura zet zich in voor groei van het aantal verzekerden, zodat we inkoopvoordelen realiseren en premies zo laag mogelijk kunnen houden. Ondanks een krimpende markt in Nederland is onze netto-aanwas in aantal verzekerden over 2018 goed. In België is de aanwas relatief nog sterker dan in Nederland. Hier heeft DELA de meeste potentie om verder te groeien. Sinds februari 2018 is DELA Natura ook actief op de Duitse markt. De start was veelbelovend. In totaal heeft DELA Natura eind 2018 circa 123.000 verzekerden meer dan een jaar geleden.

Markten

DELA Natura kent kernmarkten en nieuwe markten.

Kernmarkten: Nederland en België

In onze kernmarkt Nederland laten de langetermijnscenario's zien dat een krimp van de uitvaartverzekeringsportefeuille onvermijdelijk lijkt. En dat terwijl de uitvaartmarkt sterk zal gaan groeien door de verwachte demografische ontwikkelingen. Dat vraagt om een herbezinning op onze kernproducten en -markten. Dit kan door verbeteringen in het huidige verzekeringsaanbod aan te brengen.

België is voor ons de tweede kernmarkt, waar de groeiperspectieven heel anders liggen dan in Nederland. Op lange termijn kan de markt daar mogelijk nog verdrievoudigen in omvang. Het bestendigen van de groei is hier de uitdaging. DELA Natura zorgt hier voor de financiële zekerheid van de uitvaart.

Perspectief nieuwe markten: start in Duitsland

Een bredere verkenning van het Europese buitenland heeft laten zien dat er in meer landen groeikansen liggen, met name voor een marktentree op de verzekeringsmarkt. Uitgangspunt hierbij is dat alle (buitenlandse) groei ten dienste staat van de totale coöperatie. De Duitse markt kent een grote omvang en een groeiende penetratie en is als eerste interessant. Daarom heeft DELA Natura in 2018 een kantoor in Düsseldorf geopend.

Verzekeren

De omvang van onze totale portefeuille gemeten naar aantal verzekerden is voor DELA Natura een belangrijk speerpunt. In een krimpende markt voor individuele levensverzekeringen wisten wij ook in 2018 weer een aanzienlijke groei te realiseren. Die groei kwam voort uit alle drie de productgroepen: uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen. Met de verbreding van onze dienstverlening betekenen wij niet alleen meer voor onze bestaande leden en klanten, maar trekken we ook nieuwe verzekerden aan. Geconsolideerd bedroeg de autonome netto-aanwas circa 81.200 verzekerden (2017: circa 80.500 verzekerden). Mede als gevolg van niet-autonome groei bedroeg de totale netto-aanwas circa 123.000 verzekerden.

Verzekerden

Aantal verzekerden per product ultimo jaar en aanwas gedurende verslagjaar

	2018	netto-aanwas	2017
Uitvaartplan, Nederland	2.897.923	+10.758	2.887.165
Leefdoorplan, Nederland	282.153	+25.994	256.159
Spaarplan, Nederland	38.279	+5.221	33.058
Totaal Nederland	3.218.355	+41.973	3.176.382
België	835.392	+76.936	758.456
Duitsland	4.100	+4.100	-
Totaal	4.057.847	+123.009	3.934.838

Uitvaartverzekeringen

Het jaar 2018 is heel mooi afgesloten. In Nederland leverde zowel de nieuwe omzet, die grotendeels online is gerealiseerd, als het beheren van de bestaande portefeuille goede resultaten op. Het aandeel in de Nederlandse uitvaartverzekeringsmarkt is in 2018 gestegen en bedraagt 39,1% (2017: 37,2%). In België is de uitvaartverzekeringsmarkt nog in ontwikkeling zodat de groeikansen groter zijn dan in Nederland. In België bedraagt de autonome netto-aanwas over 2018 ruim 35.100 verzekerden (2017: circa 33.600 verzekerden). Daarnaast zorgt de overname van de Belgische verzekeringsportefeuille van Hooghenraed die op 1 oktober een feit was voor een migratie van circa 41.800 polissen naar DELA. Ultimo 2018 telt DELA België in totaal 835.392 verzekerden, maar liefst 10,1% meer dan een jaar

eerder. Eind oktober riep DECAVI het DELA Uitvaartzorgplan voor het tweede jaar op een rij uit tot beste uitvaartverzekering; een titel die DELA opnieuw een jaar lang mag dragen. In 2018 is voor de Duitse markt ook een uitvaartverzekering ontwikkeld die in 2019 wordt geïntroduceerd.

Afkoop uitvaartverzekeringen

Sinds 1 mei 2018 kunnen deposito's waarin het eerder afgekochte bedrag van de uitvaartverzekering is ondergebracht, worden afgekocht. Vanaf 2015 gaf de Autoriteit Financiële Markten (AFM) aan dat afkoop mogelijk moest worden voor nieuw af te sluiten uitvaartverzekeringen. Het afkoopbeleid is in de algemene vergadering van DELA Groep unaniem aangenomen. Sinds 1 januari 2017 is er nieuw afkoopbeleid van kracht. Groot verschil met de oude regeling is dat de berekende afkoopwaarde direct wordt uitgekeerd en niet meer verplicht in het depositofonds wordt gestort. Voorwaarde is wel dat de afkoopwaarde voor aftrek hoger is dan een bepaald minimum bedrag. In de oude regeling keerden we geen geld uit. De wet- en regelgeving stond dat niet toe voor een verzekeraar. De afkoopwaarde ging naar het DELA Depositofonds. De bedragen in dat fonds worden jaarlijks aangevuld met een mooie rente. Het opgebouwde bedrag komt vrij na overlijden. De nabestaanden kunnen het dan voor de uitvaart gebruiken.

Overlijdensrisicoverzekeringen

De netto-aanwas met betrekking tot overlijdensrisicoverzekeringen bedroeg in Nederland circa 26.000 verzekerden (2017: circa 32.500 verzekerden). Deze score werd in het verslagjaar beïnvloed door de voor starters moeilijk bereikbare huizenmarkt. Aangezien er minder hypotheeklen worden afgesloten, wordt het overlijdensrisicoproduct minder verkocht. Overlijdensrisicoverzekeringen worden met name via het intermediaire kanaal verkocht. DELA ziet in Nederland de concurrentie toenemen. In Duitsland, waar DELA Natura in 2018 met de overlijdensrisicoverzekering is gestart, zijn de omstandigheden anders. De overlijdensrisicoverzekering is al een bekend product op de Duitse markt. In het introductiejaar verwelkomde DELA maar liefst 4.100 verzekerden en kreeg DELA van rating agency Assekurata een hele goede Duitse rating voor solvabiliteit en stabiliteit (een A-rating), en van Morgen & Morgen een 5 sterrenrating voor ons product. Prestaties waar we trots op zijn. DELA geniet nog geen grote bekendheid in Duitsland, maar we hebben daar als Nederlanders al wel een goede naam als zijnde betrouwbaar en vriendelijk. Het idee van de coöperatie spreekt ook in Duitsland aan.

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 2,00%. 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 een gegarandeerd bedrag uitgekeerd. Per 1 januari 2018 heeft DELA Natura het spaarverzekeringsproduct vernieuwd, mede in relatie tot de nieuwe Europese regelgeving (PRIIPs). De netto-aanwas met betrekking tot spaarverzekeringen in

Nederland bedroeg circa 5.200 verzekerden (2017: circa 8.800 verzekerden). Deze daling ten opzichte van voorgaand jaar heeft te maken met onze renteaanpassing in het begin van het jaar. Vanaf eind 2018 zien we weer een stijging van het volume spaarverzekeringen.

Marktbewerking

De toename van verzekerden over de volle breedte van onze producten en markten ging natuurlijk niet vanzelf. DELA voert een actieve marktbewerking waarbij het optimum wordt gezocht tussen commercie (passend bij ons doel om zo groot mogelijk te worden) en ingetogenheid (passend bij ons merk en onze producten). We kiezen ervoor om een actieve dialoog aan te gaan over gebeurtenissen in de maatschappij. Via onze posts op sociale media, zoals LinkedIn en Facebook, communiceren we over DELA en over overlijden.

In Nederland zagen we diverse campagnes, waarbij de intrede van marketingautomatisering en 1-op-1-marketing verder zichtbaar werd. Daarmee vergroten we in het vernieuwde digitale medialandschap niet alleen de effectiviteit van campagnes maar zorgen we vooral voor een betere klantgerichtheid. Er is gewerkt aan de vertaling van de zeer succesvolle 'Waarom Wachten'-merkcampagne uit 2012 naar een nieuwe variant. Deze campagne zal in 2019 live gaan en meerdere jaren lopen.

DELA België voerde de mediacampagne 'U bent onvergetelijk maar niet onsterfelijk', met het lied Unforgettable (1952) van Nat King Cole. De keuze mondde uit in een succesvolle radiocampagne. Daarnaast liepen gedurende het jaar diverse online campagnes, werd regelmatig op Facebook gepost en zorgde PR voor de nodige publiciteit. Een belangrijke manier om de bekendheid van DELA en associatie van DELA als "Dé uitvaartspecialist van België" te verbeteren, is ook actief en zichtbaar te zijn in publieksvoorlichting.

Leren en verbeteren

Door de focus op excellente dienstverlening en door samen continu te leren en te verbeteren, zien we de klanttevredenheid en daarmee onze NPS-cijfers stijgen, zowel in Nederland als in België.

Excellente dienstverlening

Het is goed om waar we voor staan en de dienstverlening die we dagelijks bieden regelmatig bij onze leden en klanten te toetsen. Sluit deze nog goed aan op de behoeften, wensen en verwachtingen? De DELA-troeven (in België de DELA-pijlers genaamd) staan voor wat verzekerden belangrijk vinden in onze dienstverlening. Wat in ons werk soms zo gewoon lijkt, maakt in de ogen van anderen het verschil. Samen werken aan excellente dienstverlening vraagt dat iedereen de essentie van de troeven begrijpt en weet te vertalen naar het dagelijks werk.

Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) is de systematiek waarmee we de tevredenheid van verzekerden meten. NPS meet of klanten ons willen aanbevelen bij anderen. De overall-score van DELA Natura steeg in

Nederland naar 37 en in België naar 38. Een mooie progressie voor DELA België in het verslagjaar.

Net Promotor Score

12-maandsgemiddelde. Totaal DELA Natura Groep, gewogen naar respondenten

	2018	2017	2016	2015
Nederland	37	34	31	31
België	38	29		
Totaal (gewogen naar respondenten)	37	33		

Ledenbelang

Van en voor leden

De verzekerden van DELA Natura In Nederland zijn in beginsel als polishouders samen met hun meeverzekerden lid van de coöperatie en daarmee samen als collectief 'eigenaar' van DELA Groep. Aan de juridische constructie voor onze verzekerden in België wordt nog door DELA Groep gewerkt en dat dient voor 2020 zijn beslag te krijgen. Doel is dat ook zij tot de coöperatie toetreden. Bij een bepaalde omvang van het aantal verzekerden in Duitsland, vooralsnog 100.000, willen we ook hier de toetreding tot de coöperatie realiseren.

Meepraten en meebepalen

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van DELA Groep. Die heeft de laatste stem in benoemingen en in beleid en benoemt de toezichthouders en directieleden van DELA Groep, die uiteindelijk weer bepalen wie DELA Natura bestuurt. De leden zijn op de algemene vergadering vertegenwoordigd. Een beschrijving van de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en het belang van leden wordt geborgd, is opgenomen in de paragraaf Corporate governance.

Algemene vergadering in 2018

In 2018 vergaderde de algemene vergadering twee keer: in januari en mei. In het najaar werd aandacht besteed aan permanente educatie.

Op 13 januari kwamen onder andere de volgende zaken aan de orde:

- de start van zeventien nieuwe leden of plaatsvervangende leden in de algemene vergadering;
- het beleid voor deflatie. Binnen DELA hebben we regels over hoe wordt omgegaan met de jaarlijkse stijging van de gemiddelde uitvaartkosten. De premie voor de uitvaartverzekering stijgt dan en deze stijging wordt jaarlijks voorgelegd aan de algemene vergadering ter besluitvorming. Er is nu ook een beleid voor deflatie opgesteld;
- de herbenoeming van mevrouw Caderius van Veen als commissaris;
- de begroting, waarvan de algemene vergadering kennis heeft genomen;

- het kapitaalbeleid, dat werd goedgekeurd;
- de winstdelingsregeling, die werd goedgekeurd;
- de aanpassing in de spaarverzekering die DELA in 2018 heeft ingevoerd.

Op 26 mei werd in de algemene vergadering gesproken over:

- de afkoop van deposito's waarin het eerder afgekochte bedrag van een uitvaartverzekering is ondergebracht;
- de premieaanpassing. De algemene vergadering stemde in met de stijging van de premie als gevolg van de stijging van de gemiddelde uitvaartkosten met 1,90%;
- de bepaling van de winstdeling voor het DELA CoöperatiespaarPlan;
- de extra uitgaven in digitalisering ten opzichte van de eerder besproken begroting.

Ledenraadpleging

DELA coöperatiepanel

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 heeft DELA Groep 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 2018 waren hierop 1.913 leden (2017: 1.800 leden) aangesloten. Zij dachten in het verslagjaar onder andere mee over de volgende onderwerpen:

- Het programma "Waardige oude dag", waaronder de inventarisatie van een nieuwe verzekering;
- De afkoopkosten;
- Communicatie over de nieuwe polis 2019.

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

Onze financiën

DELA Groep zet zich al meer dan tachtig jaar in voor haar leden, generatie op generatie. Gericht op zekerheid, zorg en continuïteit ligt de focus op het nakomen van onze beloftes: waardevaste uitkeringen tegen een premie die zo laag mogelijk wordt gehouden door winstdeling. DELA Natura is de verzekeraar binnen DELA Groep. De operationele resultaten van DELA Natura over 2018 waren goed. Het beleggingsresultaat was echter negatief waardoor per saldo een fors verlies wordt gerapporteerd. Zoals de solvabiliteitsratio aantoont, is DELA Natura financieel solide en staat ze er zeer goed voor. Ondanks de tegenvallende beleggingsresultaten steeg de solvabiliteitsmarge en kon DELA Natura toch € 42 miljoen aan winstdeling bij schrijven ten gunste van de leden van de coöperatie. Vanaf de oprichting geldt immers: financiële buffers bouw je op in goede tijden zodat reserves kunnen worden aangesproken wanneer het tegenzit.

Businessmodel

DELA Natura 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.

Premie-inkomsten

De autonome groei in het premie-inkomen kwam uit op 4% (2017: 9%) en steeg tot € 451 miljoen. De oorzaak van de geringere groei ten opzichte van 2017 ligt geheel in de daling van het volume koopsommen bij de spaarverzekeringen. In Nederland werd de groei in de volle breedte gedragen door alle drie de productgroepen: uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen. België realiseerde de grootste percentuele premiestijging, als we de start in Duitsland niet meerekenen.

Voor uitvaartverzekeringen is 2018 een zeer goed jaar geweest. Zowel de nieuwe omzet, die grotendeels online is gerealiseerd, als het beheren van de bestaande portefeuille, zijn beter gegaan dan verwacht.

Premie-inkomsten

€ x 1.000

	2018	verschil	2017
Nederland	341.580	2%	335.860
België	108.905	10%	98.913
Duitsland	297	-	-
Totaal	450.782	4%	434.773

Opbrengsten uit beleggingen

Over 2018 werkten de koersschommelingen van onze beleggingen in ons nadeel. Dit leidde tot een verlies over het verslagjaar. Graag hadden we dat natuurlijk anders gezien. De volatiliteit is echter een direct gevolg van onze strategische beleggingskeuzes. Die is erop gericht om op de lange termijn het rendement te behalen waarop de premie ook is gebaseerd en daar bovenop de uitvaartkosteninflatie te verslaan. Aangezien we met onze strategie over de jaren heen een beter resultaat verwachten te bereiken, accepteren we de forse schommelingen in de waarde van onze beleggingsportefeuille.

Per saldo bedraagt het verlies uit beleggingen € 139 miljoen. De opbrengsten van de beleggingen verschillen meer dan een half miljard euro ten opzichte van 2017. Onze beleggingsstrategie is gevoeliger voor een negatief marktsentiment en daarvan was met name in het vierde kwartaal van 2018 sprake. Relatief gezien, presteerden wij met onze beleggingen gemiddeld conform de relevante benchmarks.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat was goed, ofschoon beduidend lager dan begroot. Deze daling ten opzichte van 2017 was verwacht en heeft met name te maken met de forse stijging van uitgaven met betrekking tot veranderprogramma's op het gebied van IT en de digitalisering van processen. Tevens zorgde de nieuwe pensioenregeling voor een toename van de kosten in 2018. De nieuwe regeling zorgt weliswaar voor extra lasten op korte termijn maar hier staat tegenover dat de nieuwe regeling voor de werkgever minder risico's kent op lange termijn. Per saldo bedroeg het operationeel resultaat van de verzekeraar € 42,6 miljoen.

Bij het verzekeringsbedrijf drukken de IT-kosten als gevolg van forse uitgaven zwaar op het operationeel resultaat.

Operationeel resultaat

€ x 1.000

	2018	verschil	2017
Premieopbrengsten	450.782	4%	434.773
Opbrengsten beleggingen (toegerekend aan de technische rekening)	130.314	5%	124.624
Overige omzet	109	-97%	3.418
Baten	581.205	3%	562.815
Lasten	538.568	7%	505.355
Operationeel resultaat	42.637	-26%	57.460

DELA Digitaal: als basis voor persoonlijke dienstverlening

Digitalisering raakt de hele organisatie. Business en IT zijn samen aan de slag een sterk fundament te bouwen voor persoonlijke dienstverlening, want dat is waar het om gaat. In 2018 hebben we al veel geleerd van wat ons nog te doen staat. 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 basiskosten te verlagen. Hierdoor komt er ook ruimte om de komende jaren extra te investeren in digitalisering, robotisering en artificial intelligence.

Solvabiliteit

Onze solvabiliteitspositie bleef zeer solide en dat heeft alles te maken met de verbanden die er zijn met onze winstdeling en onze beleggingen. Wij streven naar een optimaal evenwicht tussen het beleggingsbeleid, de winstdeling en de solvabiliteit. Het negatieve rendement op beleggingen in 2018 laat de werking daarvan zien bij tegenvallende resultaten. Het negatieve rendement leidde ertoe dat de verwachte winstdeling afneemt, maar de met veel zakelijke waarden op de lange termijn gerichte mix aan beleggingen zorgt ervoor dat deze afname beperkt blijft. Tegelijkertijd blijft de solvabiliteit op niveau, daarin speelt de mitigerende werking van het winstdelingssysteem een cruciale rol. De solvabiliteitsratio is zelfs gestegen naar 386% en die stijging kwam doordat de mitigerende werking verder verbeterde. Deels kwam dat door de werking van onze systematiek bij de daling van de aandelenkoersen in december 2018. Een andere oorzaak is gelegen in modelverbeteringen.

Hiermee wordt onderstreept dat DELA Natura een zeer robuust model heeft. Het beleggingsbeleid zorgt ervoor dat de winstdelingsverwachtingen niet al te zeer worden aangetast bij tegenvallers in de resultaten en de mitigerende werking van het winstdelingssysteem zorgt dat de solvabiliteit op peil blijft.

Solvabiliteitsratio DELA Natura

Percentage. Conform Solvency II

	2018	verschil	2017
Solvabiliteitsratio	386%	+59pp	327%

Een solvabiliteitsratio van 386% toont aan dat DELA een zeer solide uitgangspositie heeft en voldoende robuust is om koersschommelingen te kunnen dragen.

Winstdeling

€ x 1.000

	2018	2017
Toegekend	42.321	17.753

In 2018 konden wij, ondanks de negatieve beleggingsresultaten, een winstdeling geven van € 42 miljoen. De stijging ten opzichte van 2017 komt voor het grootste deel doordat de uitvaartkosteninflatie is gestegen naar 1,9% en we meer winstdeling willen geven ter compensatie van de backservice-premie. Ook is de gemiddelde dekkingsgraad gestegen naar 189%. In 2017 was deze nog 179%.

Onze mensen

DELA Natura gelooft dat tevreden medewerkers leiden tot tevreden verzekerden en omgekeerd. Trots zijn we daarom op de geweldige resultaten die we in groter verband binnen DELA Groep hebben bereikt in de Great Place to Work-meting. DELA Nederland mag zich Beste Werkgever 2018 noemen en ook DELA België scoorde een hele mooie 7e positie. Beide scores over 2018 hoger dan over het jaar ervoor.

Bij DELA doet iedereen ertoe. Vertrouwen krijgt iedere collega vanaf de eerste dag. Betrokkenheid is geworteld in de kern van onze cultuur. We streven ernaar dat alle medewerkers zich betrokken voelen bij onze leden, onze klanten en onze rol in de samenleving. Maar met betrokkenheid alleen komen we er niet. Door ons te blijven ontwikkelen en alert te zijn, boeken we blijvend goede resultaten.

Goed werkgeverschap

DELA wil de leukste en beste werkgever zijn. Het oordeel van onze medewerkers vinden we zeer belangrijk en fungeert als feedback om steeds verder te kunnen verbeteren.

Great Place to Work-score

Om te zien waar we staan in verhouding tot bedrijven van soortgelijke omvang, neemt DELA Natura in groepsverband jaarlijks deel aan het onderzoek van Great Place to Work (GPTW). In GPTW staat vertrouwen als sleutel tot goed werkgeverschap centraal. Zowel voor Nederland als België is in 2018 de score verbeterd. In enkele jaren heeft DELA België een hele mooie ontwikkeling doorgemaakt.

Medewerkertevredenheid

GPTW-score (Great Place to Work)

	2018	2017	2016	2015	2014
Nederland (categorie >250 medewerkers)	89	84	81	83	83
België (categorie >500 medewerkers)	87	83	79	71	78

Best Workplaces

DELA Nederland heeft op 27 maart 2019 tijdens de uitreiking van de Best Workplaces van GPTW de eerste prijs in de categorie grote bedrijven in de wacht gesleept. Hiermee mag DELA zich het tweede jaar op een rij de beste werkgever van Nederland noemen. Ook DELA België deed het erg goed en

eindigde in 2019 op de 6^e plaats van Best Workplaces. 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 tweederde meetelt, en de feedback op de Culture Audit die voor een derde meeweegt.

Omstreeks 20 maart 2019 werd bekend dat DELA België van de zevende naar de zesde plaats is opgeschoven. Weer een verdere verbetering!

Op 27 maart 2019 werd bekend dat DELA Nederland wederom de eerste plaats heeft bereikt en zich Best Workplace 2019 mag noemen!

Culture audit

De Culture Audit geeft een uitgebreid en geïllustreerd beeld van het werkgeversbeleid van DELA en wat DELA uniek en speciaal maakt voor veel collega's. Zowel DELA Nederland als België hebben in 2018 een audit uitgevoerd.

Het juryrapport prijst DELA aan omdat zij inspelt op de behoeften van medewerkers en regelmatig met de medewerkers in gesprek is. Dat doet zij onder meer door luistersessies en ronde tafelbijeenkomsten. Ook stimuleert DELA haar medewerkers om het beste uit zichzelf te halen met het programma Persoonlijke Koers, de DELA Summerschools en onze rondetafelbijeenkomsten.

Werving en selectie

Net als bij andere bedrijven, wordt het ook voor DELA moeilijker om medewerkers aan te trekken. In 2018 zijn in Nederland projecten en campagnes opgezet rond werving en employer branding. In 2019 zullen de campagnes live gaan. In België is een onderzoek gestart naar de noodzaak van employer branding. Ons doel is de zichtbaarheid van DELA in de markt te vergroten. We hopen zo sneller vacatures in te vullen en de juiste mensen aan te trekken. Vacatures worden bij DELA altijd eerst intern geplaatst. Zo krijgt iedereen de kans om binnen DELA een nieuwe uitdaging aan te gaan.

'Bio' betekent 'leven'. Voor DELA zijn onze BIO-waarden: betrokken, integer en ondernemend

Betekenisvol werk

Bij coöperatie DELA doe je betekenisvol werk en geef je betekenis aan het leven van velen. Dat doe je samen met collega's die betrokken, integer en ondernemend zijn. Mensen die midden in het leven staan en daar gedreven door passie en ambitie het maximale uit halen. Samen leren is hierbij een succesfactor. De cultuur bij DELA is prettig; iedereen doet ertoe, je krijgt vertrouwen en bent verbonden met elkaar.

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 de (statutaire) directie is dit niet het geval; deze bestaat uit (twee) mannen. Aangezien er de afgelopen jaren geen mutaties zijn geweest in de directie, blijft deze situatie ook in 2018 ongewijzigd. Het voldoen aan andere aspecten van diversiteit, waaronder het tewerkstellen van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt, vinden we DELA als werkgever ook vanzelfsprekend.

Leiderschap

Het management van DELA streeft een zo transparant mogelijke bedrijfscultuur na, waarbij de gemeenschappelijke waarden altijd centraal staan. Daarom beantwoorden we vragen en delen we informatie op allerlei manieren. Dat gebeurt zowel rechtstreeks – via workshops en ontmoetingen met medewerkers – als online en zowel formeel als informeel. De werkvloer op de kantoren in Nederland en België beslaat één grote, open ruimte. Managers zitten gewoon bij hun team. Ivoren torens bestaan bij DELA niet. De glazen vergaderruimtes zijn zelfs letterlijk transparant.

In België vond in 2018 onderzoek plaats naar de rol van de manager. Een uitvloeisel daarvan is de extra focus in 2018 op coaching, een onderdeel waarop we lager scoorden. Alle managers volgden daarvoor een meerdaagse training. Iedere zes weken vindt er de Dag van de Leidinggevende plaats. Ook de HR-businesspartners nemen een actieve rol in de sessies. Het resultaat was een mooie stijging van de score voor coaching.

Het aantal HR-businesspartners wordt uitgebreid. Zij helpen ons om onze managers en medewerkers nog beter te ondersteunen en begeleiden.

DELA Nederland is in 2018 gestart met een maandelijks bijeenkomst Praktisch HR voor leidinggevenden. Alle disciplines komen aan bod. Elke leidinggevende kan ook een Waardenmanagementassessment maken en zo inzage krijgen in zijn of haar drijfveren.

Kortcyclisch sturen

Via de werkmethode kortcyclisch sturen (KCS) leren we van elkaar en van onze klant. Overal binnen DELA wordt gewerkt met dag-, week- en/of maandstarts. In België is in 2018 met deze methode gestart en vindt implementatie verder plaats in 2019. In 2018 startte DELA Nederland een pilot in KCS 3.0: over de afdelingen heen kijken en sturen op niveau van de hele keten. We startten een pilot bij verzekeren en één bij uitvaart. Beide pilots gaan over de sturing van een klantproces. In oktober maakten we de balans op: implementatie van sturen over afdelingen heen vraagt tijd. Daarom vervolgen we de pilots in 2019.

Persoonlijke ontwikkeling

DELA Academy

Bij DELA vinden we het belangrijk dat medewerkers kansen krijgen om zichzelf te ontplooiën. Daarom riepen we DELA Academy in het leven: een jaarlijks aanbod van opleidingen, open voor alle medewerkers.

Bij DELA Nederland sluiten we het kennismakingsprogramma af door nieuwe collega's de gelegenheid te geven aan de slag te gaan met hun persoonlijke koers. Een Persoonlijke Koers helpt als een kompas; het helpt bij het maken van keuzes in het leven.

In juni ontving DELA België de derde prijs bij de uitreiking van de Fopas Learning and development awards. Fopas is het fonds voor opleiding en competentieontwikkeling van werkgevers en werknemers.

Digitaal meesterschap

Digitaal meesterschap is de term die DELA gebruikt om fit te zijn voor de digitale transformatie. Digitaal meesterschap heeft vier pijlers: onze kerncompetenties die we de komende jaren verder willen versterken. Deze pijlers zijn:

- **Oplossingsgedreven:** medewerkers bedenken oplossingen met en voor klanten, zijn leergierig en leren snel. Ze hebben een brede kennis van de DELA-strategie, business, klanten en leveranciers. Medewerkers experimenteren graag en zijn creatief. Zij weten te mobiliseren en inspireren;
- **Vakmanschap:** medewerkers staan voor een excellente uitvoering, hanteren best practices en ontwikkelen zichzelf voortdurend;
- **Teamspeler:** medewerkers dienen het klant- en organisatiebelang boven het eigen belang. Ze delen kennis in het team en over teams heen, helpen collega's, spiegelen en coachen en zijn zich bewust van hun eigen rol in het team;
- **Discipline:** medewerkers werken systematisch en planmatig. Alles wat zij doen is herhaalbaar. Medewerkers komen afspraken na.

Ondernemingsraad

DELA Natura heeft geen eigen ondernemingsraad; deze is belegd binnen DELA Groep. Hier fungeren twee raden: één voor DELA Nederland en één voor DELA België. Hieronder doen beide raden verslag over 2018. Alleen de besproken onderwerpen die relevant zijn voor DELA Natura worden genoemd.

DELA Nederland

Met op voorhand geen grote gespreksonderwerpen op de agenda zoals een pensioenvraagstuk of het kostenbesparingsprogramma FIT beloofde 2018 medezeggenschapstechnisch een rustig jaar te worden. Toch behandelde de ondernemingsraad dit jaar 18 adviesaanvragen en 14 instemmingsaanvragen.

Vooraf bij de internationalisatie van de vastgoedportefeuille moest de ondernemingsraad ook denken aan het bedrijfsbelang.

Bij de instemmingsaanvragen over het niet langer als feestdag laten gelden van Goede Vrijdag en het wijzigen van de aanwezigheidspremie in een aanwezigheidsverlof kon de ondernemingsraad er gelukkig voor zorgen dat juist het medewerkersbelang ging overheersen.

Om al deze advies- en instemmingsaanvragen te behandelen en regelmatig in aanwezigheid van een commissaris overleg te voeren met de bestuursvoorzitter kwam de ondernemingsraad 16 keer bij elkaar. Dat lijkt veel maar in de eerste helft van 2018 experimenteerde de ondernemingsraad met het vaker en korter vergaderen. Omdat het online samenwerken en op afstand vergaderen onvoldoende slaagde, werd dit experiment rond de zomer beëindigd. In 2018 is gezocht naar een opleiding die op dit gebied aansluit bij de wensen van de ondernemingsraad. Naast het kritisch blijven volgen van de ontwikkelingen binnen DELA, het blijven luisteren naar de achterban en het geven van weloverwogen instemmingen en het nemen van doordachte beslissingen, heeft de ondernemingsraad dan ook een mooi leerdoel voor 2019.

OR-leden Nederland

Naam	functie
Paul Beaumont	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Ans van den Boogaard	OR-lid
Christa van den Broek	OR-lid
Jan Cornelisse	OR-lid
Roger Dautzenberg	vicevoorzitter ondernemingsraad
Judith van Gerwen	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Tanja Harms	OR-lid
Petra Jansen	OR-lid
Rene Jansen	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Chantal van Kruijsdijk	OR-lid
Norman van der Loop	voorzitter ondernemingsraad
Ed Michielsen	OR-lid
John Mulderij	lid dagelijks bestuur ondernemingsraad
Anouk van Nunen	OR-lid
Maarten Schepen	OR-lid
Melanie Willems	ambtelijk secretaris

DELA België

In 2018 kwam de ondernemingsraad elf keer samen in het kader van de gewone maandelijkse meeting. Vaste agendapunten werden hierbij toegelicht: kerncijfers, personeelsbewegingen en het overzicht met vacatures. Per kwartaal werd er ingezoomd op de cijfers en op het overzicht meer- en overuren. Ieder semester werd er stilgestaan bij de ontwikkeling van het educatief verloop. Ook vond er een Economische Financiële Informatie-vergadering (EFI) plaats.

Verder werd er aandacht besteed aan onder andere de volgende onderwerpen:

- De arbeidsreglementen van Verzekeringen en Holding werden besproken en goedgekeurd;
- De opvolging overgang sociaal secretariaat werd toegelicht;
- De HR-manager lichtte het nieuwe aanwezigheids- en re-integratiebeleid toe;
- De HR-manager presenteerde de HR-strategie voor 2018;
- Vanuit FINC kwam er uitleg over het FIT-project;
- De nieuwe smartphoneregeling werd toegelicht en nadien ook de aanpak van de bezorgheden daaromtrent;
- De ondernemingsraad werd ingelicht over een nieuw project 'rol van de medewerker'. Doel is dat elke medewerker zelf aan het stuur zit van zijn eigen ontwikkeling.

OR-leden België

Naam	functie
Jack van der Putten	namens werkgever
Ludo Verstraete	namens werkgever
Bruno Moors	plaatsvervangend lid, namens werkgever
Martine Verhoeven	namens ACV
Kristof de Buck	namens ACV
Ronny Bulcke	namens ACV
Jean-Marc Chapa	namens ACLVB
Jean-Marc Charpentier	namens ACLVB

Medewerkers Nederland

Gemiddelde leeftijd

2018
44,2
jaar

2017
45,8
jaar



Duur dienstverband

2018
9,5
jaar

2017
10,9
jaar



Aantal medewerkers

2018
451
382 FTE

2017
450
377 FTE

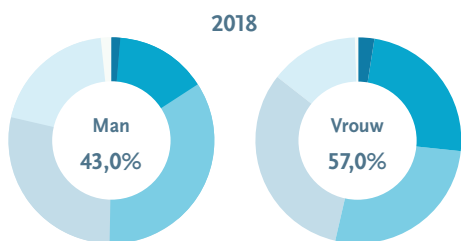


Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2018			2017		
	Aantal	FTE	Verzuim	Aantal	FTE	Verzuim
Coöperatie en Verzekeren	66	59	2,3%	70	63	4,8%
Holding-Stafdiensten	230	201	0,8%	214	187	0,8%
Klantcentrum	132	101	7,0%	142	105	9,1%
Vastgoed	23	21	9,1%	24	22	2,6%
Totaal	451	382	3,3%	450	377	4,1%

Leeftijdsopbouw



	2018		2017	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	3	7	1	1
25 < 35 jaar	28	62	23	54
35 < 45 jaar	67	69	62	69
45 < 55 jaar	55	82	62	88
55 < 65 jaar	38	36	40	43
≥ 65 jaar	3	1	6	1
Totaal	194	257	194	256
	43,0%	57,0%	43,1%	56,9%

Medewerkers België

Gemiddelde leeftijd

2018
43,2
jaar

2017
42,7
jaar



Duur dienstverband

2018
9,8
jaar

2017
9,7
jaar



Aantal medewerkers

2018
111
101 FTE

2017
110
98 FTE



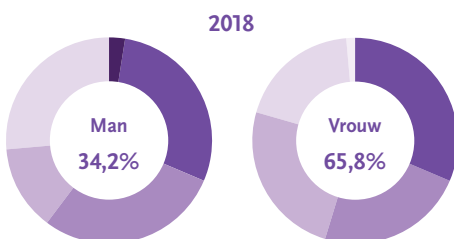
Medewerkers en ziekteverzuim naar sector



Sector	2018			2017		
	Aantal	FTE	Verzuim*	Aantal	FTE	Verzuim*
Verzekeren	111	101	2,6%	110	98	5,8%

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

Leeftijdsopbouw



	2018		2017	
	man	vrouw	man	vrouw
< 25 jaar	1	-	2	1
25 < 35 jaar	11	23	11	20
35 < 45 jaar	11	17	11	18
45 < 55 jaar	5	18	6	18
55 < 65 jaar	10	14	9	14
≥ 65 jaar	-	1	-	-
Totaal	38 34,2%	73 65,8%	39 35,5%	71 64,5%

Onze omgeving

In groepsverband binnen Coöperatie DELA richten we ons op de continuïteit van het leven. Daarom willen we onze wereld op een gelijkwaardige of zelfs betere manier achterlaten voor de huidige en toekomstige generaties. De meeste impact hebben we met ons beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen. We gebruiken alle mogelijkheden die we als aandeelhouder hebben om invloed uit te oefenen. DELA Groep richt zich verder op een duurzame en verantwoorde bedrijfsvoering. Zo heeft DELA Groep de ambities om onze CO₂-emissies en ons papierverbruik te reduceren. Tegelijkertijd kijken we waar we met onze kennis en specialismen nieuwe maatschappelijke domeinen kunnen betreden.

Hoewel bij DELA de belangen van de leden van de coöperatie en de verzekerden voorop staan, beseffen wij dat we met zo'n grote achterban ook een verantwoordelijkheid dragen voor de samenleving als geheel. Zo past het ons om op te komen voor de belangen van anderen en op de bres te staan voor kwaliteitsnormen en keurmerken in onze branche. Met de activiteiten van onze fondsen dragen we in Nederland en België bij aan lovenswaardige initiatieven in de samenleving.

Reputatie

Binnen DELA Groep zijn we samen één consumentenmerk: DELA. 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 uitvaartdienstverlener om vertrouwen draait. Periodiek volgen wij de ontwikkeling van onze reputatie. We meten die in Nederland aan de hand van de RepTrak-methodiek. Dit is een wereldwijd gebruikt reputatie-onderzoek 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 uitgekomen op 72, net als in 2017. Dit houdt ons in de top van financiële instellingen met een goede reputatie. De reputatie onder leden bleef met een score van 79 (2017: 80) erg hoog en is iets om trots op te zijn. Onze ambitie is die op minimaal 80 te houden; dat hebben we helaas net niet gehaald. Onze reputatie onder niet-leden veranderde niet. Deze bleef op 65 (2017: 65).

In België stelden we op het vlak van reputatie vast dat de score voor spontane bekendheid als uitvaartspecialist stabiel bleef. Spontane naamsbekendheid is echter een zeer moeilijke en volatiele parameter. In 2017 steeg de geholpen bekendheid “Is DELA voor u Dé uitvaartspecialist?” van 62 naar 72%. Dit percentage bedraagt 70% in 2018, een zeer beperkte daling.

Reputatie

RepTrak (ReputationInstitute), pulse-score. Betreft reputatie in Nederland

	2018	verschil	2017
Leden	79	-1	80
Niet-leden	65	-	65
Totaal	72	-	72

Vingerafdrukkwestie

Het gebeurt niet vaak dat DELA Groep negatief in het nieuws is. Helaas was dat in oktober wel het geval. Door het Nederlandse radio- en televisieprogramma Radar werd DELA in krachtige bewoordingen verweten zonder toestemming vingerafdrucken van overledenen te maken voor commercieel gewin. De aanleiding lag in activiteiten buiten DELA Natura, maar wij handelen natuurlijk wel onder dezelfde merknaam als DELA Groep. Gelukkig heeft dit niet tot noemenswaardige daling van ons afzetvolume geleid.

Brede maatschappelijke verantwoordelijkheid

DELA Groep wil een brede maatschappelijke rol invullen en thema's zoals het verbinden van generaties, leven en overlijden, uitvaart, rouwen en een waardig bestaan in de volle breedte stimuleren en uitdragen. Hiervoor ondernemen we diverse activiteiten en ondersteunen we goede doelen.

Duurzaam beleggen

Een belangrijk onderdeel van het businessmodel is het gespreid beleggen van verzekeringspremies op lange termijn. Om aan de langlopende verplichtingen te kunnen voldoen hanteert DELA Natura een offensieve beleggingsstrategie. Die is erop gericht om op de lange termijn het rendement te behalen waarop de premie ook is gebaseerd en daar bovenop de uitvaartkosteninflatie te verslaan. In de afgelopen jaren heeft DELA Natura aangetoond te komen tot betere resultaten op de lange termijn. DELA Natura wil deze resultaten behalen op een maatschappelijk verantwoorde manier.

Het is de ambitie om in 2020 bij de meest maatschappelijk betrokken beleggers te behoren. 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 Natura als betrokken belegger

aan wil voldoen. Het MVB-beleid is te vinden op onze website. DELA Natura heeft zich een positie in de top-10 van de benchmark duurzame beleggers van de VBDO ten doel gesteld.

Engagement

De mate van betrokkenheid bij de bedrijven waarin we beleggen en de mate waarin we invloed uitoefenen op deze bedrijven, noemen we ons 'engagement'. DELA Natura heeft een eigen stembeleid. Wij brengen op alle aandeelhoudersvergaderingen van de bedrijven in onze beleggingsportefeuille onze stem uit. Een actief stembeleid maakt onderdeel uit van de dialoog die met de betreffende ondernemingen wordt gevoerd. Voorafgaand aan aandeelhoudersvergaderingen wordt met ondernemingen contact gezocht om de verwachtingen te delen en kwesties te adresseren. In het geval van een tegenstem (of bij onthouding) wordt dit veelal na afloop van de aandeelhoudersvergaderingen toegelicht aan de betreffende ondernemingen als dit de dialoog ten goede komt. 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. Periodiek plaatsen wij deze stem- en engagement rapportages op onze website. DELA Natura heeft in 2018 in totaal 398 ondernemingen binnen de aandelenportefeuille aangesproken op engagement-onderwerpen. Dit heeft 163 keer resultaat opgeleverd. Binnen de bedrijfsobligatieportefeuille is met 88 ondernemingen de dialoog gezocht, wat in 52 gevallen tot positieve verandering heeft geleid.

Strengere normen voor uitsluiting

DELA Natura hanteert een uitsluitingenlijst van bedrijven en landen waarin wij, en onze externe vermogensbeheerders, om maatschappelijke redenen niet beleggen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om bedrijven die controversiële wapens produceren of mensenrechten schenden. De definitie van betrokkenheid bij controversiële wapens is in 2018 breder getrokken: wij sloten bedrijven voorheen alleen uit als ze essentiële onderdelen (key components) maken voor controversiële wapens en dat ook nog eens op maat gemaakt (dedicated) voor de betreffende toepassing. Vanaf 1 oktober 2018 worden bedrijven die in essentiële en/of op maat gemaakte onderdelen of diensten voor deze wapens voorzien als betrokken gezien. Door deze verbreding is het aantal uitsluitingen met 18 bedrijven toegenomen. Hiermee handelen we nog meer in de geest van ons gedachtegoed.

Groene obligaties

In de loop van 2018 zijn we verder gegaan met beleggen in groene obligaties. Het geldt dat bedrijven ophalen door de uitgifte van een groene obligatie mag alleen voor specifieke projecten met een duurzaam karakter worden gebruikt. Voorbeelden zijn het opwekken van duurzame energie of de bouw

van een milieuvriendelijk hoofdkantoor. Op deze manier leveren groene obligaties niet alleen een financieel, maar ook maatschappelijk rendement op. Eind 2018 had DELA Natura ongeveer € 52 miljoen euro belegd in groene obligaties (2017: 35 miljoen).

Internationaal convenant

DELA Natura houdt zich ook aan het in 2018 tot stand gekomen Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Beleggen/Ondernemen (IMVO) convenant. In dit convenant gaan pensioenfondsen/verzekeraars de komende vier jaar samenwerken met overheid, vakbonden en maatschappelijke organisaties om negatieve effecten op samenleving en milieu, die worden veroorzaakt door ondernemingen in portefeuille, te voorkomen en op te lossen. Vanuit een actief stembeleid als onderdeel van de dialoog die met ondernemingen wordt gevoerd, zijn in 2018 diverse onderwerpen besproken, waaronder:

- **Samenwerken tegen broeikasgasemissies:** Climate Action 100+, een wereldwijd initiatief voor samenwerking tussen investeerders, dat in december 2017 werd gelanceerd en waaraan ook DELA Natura deelneemt. In 2018 vonden in totaal 277 gesprekken tussen betrokken beleggers en ondernemingen plaats.
- **Reduceren van plastic in de oceanen:** Plastic vervuiling van oceanen is in korte tijd een belangrijk onderwerp geworden voor zowel bedrijven als consumenten. DELA Natura ondersteunt het UK Plastic Pact en het New Plastics Economy Global Commitment, beide gericht op het ontwikkelen van circulaire bedrijfsmodellen voor plastic.
- **Verantwoording vragen over beleid tegen moderne slavernij:** Na de invoering van de Britse Modern Slavery Act in 2015 hebben veel bedrijven verklaringen over moderne slavernij gepubliceerd. In 2018 zijn we met 16 Britse bedrijven in gesprek gegaan. Als belegger zien wij het als onze rol om bedrijven verantwoordelijk te houden voor hun verplichtingen en hen aan te moedigen krachtig beleid te voeren om de moderne slavernijrisico's te beperken en de informatievoorziening te verbeteren, zodat belanghebbenden er zeker van kunnen zijn dat er voldoende krachtige maatregelen worden genomen. Tot moderne slavernij worden onder meer dwangarbeid, kinderarbeid en mensenhandel gerekend.
- **Verantwoorde prijsstelling van medicijnen:** Doel van dit project is om ondernemingen in de farmaceutische sector aan te sporen om een transparant verantwoord prijsbeleid te ontwikkelen, waarbij naast het winsttoegmerk de belangen van patiënt en maatschappij voldoende worden meegewogen.

Privacy en gegevensbescherming

DELA Natura is in 2018 met meer dan 50 bedrijven in gesprek gegaan over de manier waarop zij de eisen van de AVG-wetgeving implementeren. Bij een groot aantal bedrijven hebben we goede toegang gekregen tot de experts die direct verantwoordelijk zijn voor privacybescherming. De gesprekken met deze ondernemingen waren informatief en gedetailleerd. Deze gesprekken stonden echter wel in schril contrast met de oppervlakkige rapportage door de meeste bedrijven over dit onderwerp. Onze

engagementbijeekomsten hebben een goed beeld opgeleverd van belangrijke innovaties en best practices. Wij zullen deze bevindingen gebruiken om doelen te formuleren ten aanzien van rapportage door ondernemingen. Dit project is gekoppeld aan SDG 16 - Vrede, rechtvaardigheid en sterke instellingen.

Verantwoorde bedrijfsvoering

Reductie van onze footprint (CO₂-uitstoot)

DELA Natura wil in Nederland samen met de overige DELA bedrijfsonderdelen in 2021 onze eigen CO₂-emissies veroorzaakt door gasverbruik en elektriciteitsverbruik op onze kantoren en door onze leasewagens met 50 procent reduceren ten opzichte van 2014. Uiterlijk in 2050 willen we op dit gebied klimaatneutraal zijn. Klimaatneutraal betekent dat we netto geen CO₂-emissies meer veroorzaken. Hiervoor zetten we in op drie sporen: besparen, verduurzamen en compenseren. Ook voor onze CO₂-emissies veroorzaakt door woon-werk verkeer en zakelijke kilometers streven we naar 50 procent reductie in 2021 ten opzichte van 2014.

Energiebesparing

Als eerste willen we zoveel mogelijk energie besparen. Dit doen we onder andere door technische verbeteringen door te voeren (zoals lichtsensoren en zuinigere installaties). Ook het veranderen van het gedrag van medewerkers is belangrijk. Een tweede stap in het reduceren van onze footprint is het gebruik van duurzame energie. Elektra kopen we al 'groen'. Met ingang van 2018 komt alle in Nederland verbruikte elektriciteit uit Nederlandse zon- en windenergie. Omdat het (nog) niet mogelijk is om geen CO₂ uit te stoten, zal er een deel van de emissies worden gecompenseerd. Uiteindelijk willen we het aandeel dat we gaan compenseren zo klein mogelijk maken. Compenseren wordt gedaan door te investeren in initiatieven van anderen waarmee CO₂-reductie wordt gerealiseerd. Bijvoorbeeld door bomen te planten of door te investeren in (internationale) duurzame energieprojecten. Compenseren gaan we pas doen als we zoveel mogelijk CO₂ hebben gereduceerd.

Coöperatie DELA heeft in 2018 de deuren geopend van haar grondig verbouwde en verduurzaamde hoofdkantoor in Eindhoven (NL). Op de begane grond is een publiek toegankelijk restaurant gevestigd.

Duurzaam bouwen

Bij het bouwen en renoveren van onze locaties houden we waar mogelijk rekening met de duurzaamheid van de gebouwen en de inrichting. Denk bijvoorbeeld aan duurzamere materialen en zuinigere installaties, maar ook aan voldoende daglicht voor medewerkers. Voor de renovatie van het

hoofdkantoor hebben we een BREEAM-certificaat ontvangen. BREEAM-NL is een instrument om integraal de duurzaamheid van nieuwe gebouwen, bestaande gebouwen, gebieden en slooprojecten te meten en te beoordelen.

CO₂-uitstoot naar categorie

In ton. Betreft resultaten van DELA Nederland inclusief de uitvaartak

	2018	verschil	2017
Kantoren	311	-13%	359
Uitvaartcentra en crematoria	3.907	-11%	4.370
Uitvaartvervoer	310	-2%	316
Leaseauto's	1.541	-3%	1.589
Zakelijke reizen	361	-22%	465
Woon-werkreizen	878	-19%	1.087
Totaal	7.308	-11%	8.186

CO₂-uitstoot naar scope

In ton. Betreft resultaten van DELA Nederland inclusief de uitvaartak

	2018	verschil	2017
Scope 1			
Gasverbruik	4.133*	-1%	4.183
Uitvaartvervoer	310	-2%	316
Leaseauto's	1.541	-3%	1.589
Overig	82	0%	82
Totaal	6.066	-2%	6.170
Scope 2			
Elektriciteit	-	-100%	625
Warmte	3	0%	3
Totaal	3	-100%	628
Scope 3			
Woon-werkreizen	878	-19%	1.087
Zakelijke reizen	361	-22%	465
Totaal	1.239	-20%	1.552

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) al nadrukkelijker verwoord. DELA stelt zo eisen met betrekking tot duurzaamheid aan onze leveranciers en aan de producten en diensten die zij leveren. In de toekomst zullen we ook meer gaan samenwerken met leveranciers om nieuwe duurzame producten te realiseren.

Reductie papierverbruik

In 2020 wil DELA Nederland haar papierverbruik met 50% hebben gereduceerd ten opzichte van 2014. Papierloos werken betekent dat we zoveel als mogelijk digitaal doen. Dat geldt voor het papierverbruik op kantoor, dat we in 2018 met 16% hebben gereduceerd ten opzichte van 2017, maar ook in de klantcommunicatie. Door te digitaliseren en dus meer gebruik te maken van laptops, tablets en smartphones, willen we dat bereiken. De tools hiervoor worden gefaciliteerd, maar het veranderen van het gedrag van medewerkers speelt ook hier weer een grote rol. DELA België is een project 'print on demand' gestart via een marketing publish site, waardoor geen onnodige voorraden ontstaan of restanten drukwerk worden weggegooid.

Vooruitzichten

DELA blijft groeien, zowel in aantal verzekerden als in omzet. Dat maakt onze coöperatie sterker. De kern van onze dienstverlening blijven wij in een ruime context plaatsen. Na onze start op de Duitse levensverzekeringsmarkt introduceren we in 2019 in Duitsland een uitvaartverzekering in geld. Verder investeren we ook in 2019 in systemen, processen en mensen om in de digitale wereld vooraan mee te kunnen doen. We zetten ook zwaarder in op het versterken van onze marktaandelen in uitvaartmarkten in Nederland en België. Wij willen daarin iedereen van dienst zijn, ongeacht of hij wel of niet bij ons is verzekerd.

Veranderprogramma's zetten volop in op IT en innovatie

DELA is in 2018 gestart met het opzetten van een aantal grote veranderprogramma's in Nederland zoals vervanging van applicaties voor de backoffice. Ook in België gaan we inzetten op extra IT en innovatie. Naast de grotere IT-uitgaven die hiermee gemoeid zijn, vraagt dit een belangrijke uitbreiding in de business om dergelijke trajecten gecontroleerd te ontwerpen en te implementeren. De behoefte aan onder andere procesbeheerders/managers en businessanalisten/consultants neemt hierdoor sterk toe. We moeten er rekening mee houden dat het ten minste een periode van drie jaar vergt om dergelijke trajecten tot een goed einde te brengen waarvoor we additionele middelen ter beschikking moeten stellen. Dit gaat de komende jaren ten koste van ons operationeel resultaat, maar hier staat een verbeterde klantbediening tegenover, terwijl de uitgaven binnen een redelijke termijn terugverdiend worden.

Digitalisering raakt de hele organisatie. Om efficiënt te werken moet je weten wat je wil, waarom, en hoe je er komt. Dat proces doorloopt de business en IT samen. In 2018 hebben we veel geleerd van wat ons nog te doen staat.

Nieuwe corporate campagne

Na een periode van relatieve stilte start DELA Nederland in 2019 een nieuwe corporate campagne. Het primaire doel hiervan is het bereiken van mensen die DELA minder goed kennen. Een sterke reputatie dient op termijn te leiden tot meer klanten en een grotere aantrekkingskracht op de krappe arbeidsmarkt. DELA wil uiteraard de focus houden op excellente dienstverlening en dus continu blijven verbeteren. We zullen ons inspannen om onze NPS- en GPtW-cijfers verder te laten stijgen.

Focus op groei

DELA verwacht verder te groeien in omvang, met name in België. Voor Duitsland komt de lat uiteraard hoger te liggen, aangezien we nu een grote groep tussenpersonen hebben aangesloten.

Gespreide beleggingsportfolio

Qua beleggingen is het belangrijkste speerpunt het omvormen van de huidige Nederlandse vastgoedportefeuille naar een meer gespreide, internationale vastgoedportefeuille.

Dankwoord

Het bestuur dankt alle stakeholders voor hun betrokkenheid bij DELA en maakt graag van de gelegenheid gebruik om alle medewerkers nogmaals te feliciteren met de enkele weken geleden ontvangen eerste plaats in Nederland en zesde plaats in België bij de Great Place to Work-meting. DELA is een mensenbedrijf. We zetten zwaar in op digitalisering. Dat doen we om juist nog meer persoonlijke kwaliteit en maatwerk te kunnen leveren aan onze leden en klanten. Het zijn de medewerkers van DELA samen die onze kwaliteit realiseren en waarmaken. Het feit dat zij dit met zo'n overtuigende tevredenheid doen, zoals bleek uit het medewerkerstevredenheidonderzoek, maakt ons trots en sterkt ons vertrouwen in de toekomst.

Eindhoven, 17 april 2019

De directie

namens DELA Holding N.V., E. (Edzo) Doeve, algemeen directeur

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

M.R. (Martin) de Jong, directeur



Madelein Meppelink
Speelt met Sanne Keizer

EK-titel in eigen land. Focus op spel. Oranje om je heen voelen. Finale = thriller. Laatste punt via netband. Explosie energie. Wat een feest! [#MijnMoment](#) [#2018](#) [#VoorElkaar](#)



obrigado

evi

MEPPELINK

Governance en risicomanagement

Governance

Corporate governance gaat over zorgvuldig bestuur, adequaat toezicht en transparante verantwoording. Een belangrijk aspect daarvan is het vinden van een goed evenwicht tussen ondernemerschap, controle en risicobeheersing. Bij DELA Natura organiseren we onze activiteiten vanuit een visie die gericht is op de continuïteit en de belangen van de coöperatie en haar leden op lange termijn.

DELA Natura is onderdeel van DELA Groep en vervult de rol van verzekeraar. De corporate governance van DELA Groep stoelt enerzijds op de cultuur van onze organisatie en anderzijds op wet- en regelgeving en best practices. Zo kan DELA voldoen aan verordeningen en richtlijnen vanuit de Europese wetgever zoals Solvency II, nationale wetgeving zoals de Wet financieel toezicht en beleidsregels vanuit de toezichthouders. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste aspecten van de governance van DELA Groep toegelicht. Uit deze toelichting blijkt de positie van DELA Natura.

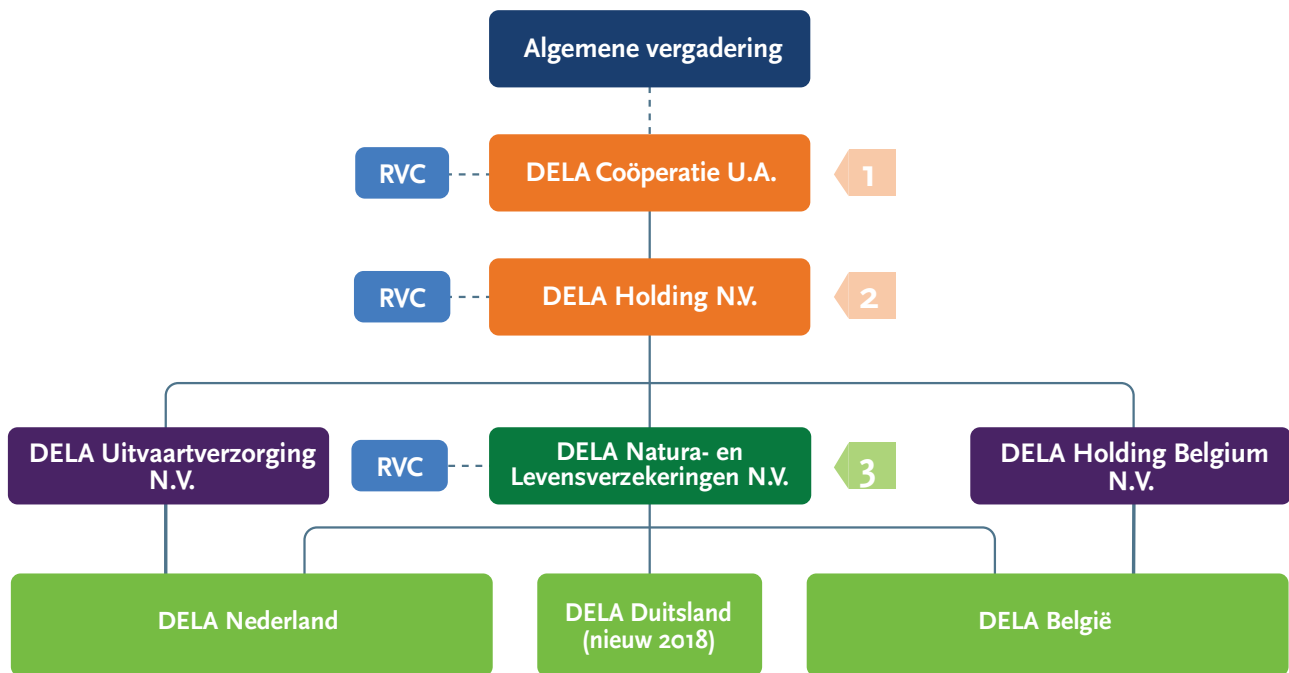
Juridische structuur

DELA Coöperatie U.A. (verder: 'DELA coöperatie') is een coöperatie 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.

Structuur

Vereenvoudigde weergave



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 hoofdenootschappen: DELA Natura, DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Holding Belgium N.V.

In DELA Natura zijn de Nederlandse, Belgische en Duitse verzekeringsactiviteiten ondergebracht. In DELA Uitvaartverzorging N.V. zijn de uitvaartactiviteiten voor Nederland ondergebracht. De Belgische uitvaartactiviteiten zijn ondergebracht bij de hoofdenootschap DELA Holding Belgium N.V. De hoofdenootschappen kennen dochters en deelnemingen.

DELA Holding N.V. is steeds bestuurder bij de hoofdenootschappen. Elke hoofdenootschap is steeds bestuurder bij een dochtervenootschap. Per venootschap kan daarnaast een directeur zijn aangesteld. De bevoegdheden van de directeur zijn per venootschap vastgelegd in de statuten van de venootschap, in de bevoegdhedenregeling van DELA van het desbetreffende 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 aangewezen (verzekerings)overeenkomst te hebben gesloten. Medeverzekerden op de hierboven genoemde overeenkomsten kunnen lid worden van de coöperatie indien zij daartoe de wens te kennen geven.

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.

Leden van de coöperatie kunnen vanwege hun verdiensten voor de coöperatie op voordracht van de raad van commissarissen door de algemene vergadering tot erelid worden benoemd.

Algemene vergadering

DELA Holding N.V. is aandeelhouder en vormt de algemene vergadering van DELA Natura. DELA Groep is op haar beurt weer aandeelhouder van DELA Holding.

De algemene vergadering fungeert als 'aandeelhouder' en wordt gevormd door uit de leden van de coöperatie gekozen personen. De algemene vergadering bestaat uit 36 leden en 36 plaatsvervangende leden. Zowel de leden als plaatsvervangende leden wonen twee keer per jaar de vergaderingen bij.

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 of de klachtenafhandeling op de agenda.

Om lid van de algemene vergadering te kunnen worden moet iemand vijf jaar of langer lid zijn van coöperatie DELA.

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 zijn 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.

Profielschets

De raad van commissarissen heeft een profielschets opgesteld van zijn omvang en samenstelling, rekening houdend met de aard van de onderneming, de werkzaamheden en de gewenste deskundigheid, ervaring en onafhankelijkheid van zijn leden. De raad van commissarissen evalueert deze profielschets periodiek.

Benoeming

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. De raad van DELA Natura hanteert het reglement van DELA Groep.

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 audit- en riskcommissie en een remuneratie- en benoemingscommissie.

Audit- en riskcommissie

De audit- en riskcommissie bestaat uit ten minste drie leden van de raad van commissarissen. In de vergadering van de raad van commissarissen doet zij verslag van haar vergadering. Het aantal leden wordt bepaald door de raad van commissarissen. Het collectief van de leden van de commissie heeft relevante kennis en ervaring op financieel terrein en ten aanzien van administratieve processen en op het terrein van risicomanagement, audit en beleggingen. De raad van commissarissen wijst een van de leden van de commissie aan als voorzitter van de commissie. De voorzitter van de raad van commissarissen mag geen voorzitter van deze commissie zijn.

De commissie is verantwoordelijk voor het voorbereiden van toezicht op de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, het naleven van aanbevelingen en de opvolging van opmerkingen van de interne auditfunctie en de externe accountant, de financiering van de vennootschappen en de financiële verslaglegging.

Zij vergadert viermaal per jaar, twee weken voorafgaand aan een vergadering van de raad van commissarissen. In de vergadering van de raad van commissarissen doet zij verslag van haar vergadering. Bij de vergadering van de audit- en riskcommissie zijn tenminste twee bestuurders aanwezig. Ook zijn de tweedelijns riskmanagers en de manager internal audit aanwezig. De manager financial riskmanagement en actuaariaat en de manager reporting en control zijn in beginsel aanwezig. De externe accountant is tevens bij ten minste twee vergaderingen van de audit- en riskcommissie per jaar aanwezig.

Remuneratie- en benoemingscommissie

De remuneratie- en benoemingscommissie bestaat uit de voorzitter van de raad van commissarissen en één of meer door de raad van commissarissen uit zijn midden benoemde leden. Het aantal leden van de commissie wordt bepaald door de raad van commissarissen. De voorzitter van de raad van commissarissen is voorzitter van de commissie.

De commissie is verantwoordelijk voor het voorbereiden van beslissingen over benoeming en functioneren van leden van de raad van commissarissen en leden van het bestuur en voor het voorbereiden van beslissingen over de beloning van de raad van commissarissen, van de leden van het bestuur en de medewerkers van de coöperatie, inclusief beslissingen aangaande het beloningsbeleid die gevolgen hebben voor de risico's en de risicobeheersing van de coöperatie en voor het monitoren daarvan.

Zij vergadert ten minste driemaal per jaar, twee weken voorafgaand aan een vergadering van de raad van commissarissen. In de vergadering van de raad van commissarissen doet zij verslag van haar vergadering. Bij de vergadering van de remuneratie- en benoemingscommissie zijn ten minste twee bestuurders aanwezig evenals de directeur Personeel & Organisatie.

Deelnemingen

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

Beleggingsadviescommissie

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. Tenslotte worden significante vastgoedtransacties die de EUR 25 miljoen overschrijden ter advies voorgelegd aan de BAC. 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 ten minste eenmaal per jaar overleg met de raad van commissarissen, het bestuur, de Chief Investment Officer en de directeur van DELA Vastgoedmanagement B.V. 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.

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.

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

Een van de deelnemingen van de Groep vormt DELA Natura. Hierin zijn de verzekeringsactiviteiten ondergebracht, inclusief het hierop betrekking hebbend personeel. De RvC van DELA Natura kent dezelfde leden als die van DELA Coöperatie (in personele unie).

DELA Natura 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.

Meer informatie over wetgeving die op DELA van toepassing is en over wat de AFM en DNB doet: www.afm.nl en www.dnb.nl.

Zelfstandige bedrijfsonderdelen

De groep kent zelfstandige bedrijfsonderdelen (ZBO's). Per datum dagtekening van dit jaarverslag kent de DELA Groep drie ZBO's, zijnde DELA Nederland, DELA België en DELA Vastgoed.

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 en uitvaartverzorgingsactiviteiten die onderdeel zijn van Belgische vennootschappen (hoofdvennootschap is DELA Holding Belgium N.V.).

DELA België wordt geleid door de CEO van DELA België. De vicevoorzitter van het bestuur vervult de rol van CEO van DELA België. Hij leidt samen met het directiecomité de bedrijfsvoering van DELA België. De CEO van DELA België is, voor wat betreft de verzekeringsactiviteiten, werkzaam binnen de entiteit DELA Enterprises NV. Het betreft een bijkantoor van de Nederlandse entiteit DELA Natura. 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 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 te Eindhoven (DELA Nederland) plaats. In beginsel vallen de activiteiten in Duitsland onder het beleid van DELA Nederland. Het gedragstoezicht vindt plaats door de BaFin 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.

Beheersing

Compliance stelt een integriteit-risicoanalyse op. Hieruit wordt duidelijk welke integriteitrisico's DELA loopt en welke beheersmaatregelen zijn getroffen. De interne auditfunctie beoordeelt de adequaatheid van de beheersmaatregelen. Met behulp van een monitoringprogramma wordt bepaald of de beheersmaatregelen in voldoende mate worden nageleefd. De systematische integriteitrisicoanalyse (SIRA) bestaat uit de thema's organisatieintegriteit, klant-ketenintegriteit, medewerkerintegriteit, persoonsgegevensintegriteit en marktintegriteit. Dit staat beschreven in het document Uitgangspunten SIRA. Er zijn SIRA's voor DELA Nederland (ook van toepassing op DELA Vastgoed) en SIRA's voor DELA België, geënt op de Belgische situatie.

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 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;
- Belangenverstremeling 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 tegen acceptabele kosten. Hierbij draagt goed risicomanagement zorg voor inzicht in de gevoeligheden en correlaties van zowel strategische, financiële, operationele als compliancerisico's, zodat DELA adequaat en daadkrachtig kan anticiperen op ontwikkelingen en daarmee vroegtijdig acties kan nemen ten gunste van de realisatie van de doelstellingen.

Risicomanagementsysteem

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 de operaties, de resultaten, naleving van interne controlemaatregelen en effectieve beheersing van risico's;
- De tweede lijn adviseert, coördineert, bewaakt en beoordeelt, onafhankelijk van de eerste lijn en 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. Dit is dan ook geborgd binnen DELA. In het volgende overzicht is het "Three lines of defense-model" schematisch weergegeven.

"Three lines of defense"-model

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

Risicobereidheid

Om rekening te kunnen houden met de risico's die voortvloeien uit belangrijke beslissingen, hanteren we als basis onder andere de risicocategorieën zoals die zijn gedefinieerd in Solvency II. Aan de hand van deze risicocategorieën weegt het management van DELA af welke risico's DELA wil lopen en in welke mate. De resultaten van de afwegingen worden vastgelegd in de risicobereidheid van DELA. De risicobereidheid bestaat uit kwalitatieve statements, risicolimieten en risicotoleranties. DELA zorgt ervoor dat er steeds voldoende kapitaal aanwezig is om tegenvallers op te vangen. Als dat niet kan, nemen we maatregelen om de risico's te beperken. Met het oog op de ontwikkelingen binnen en buiten DELA evalueren we jaarlijks onze risicobereidheid.

De belangrijkste kwalitatieve statements uit de risicobereidheid zijn:

- DELA wil haar leden zo veel mogelijk laten meeprofiteren van de winst. Zo blijven de verzekeringspolissen waardevast;
- DELA neemt marktrisico, rekening houdend met de kenmerken van haar langetermijnverzekeringsverplichtingen en met de ambities om winst te delen en het kernvermogen te verstevigen;
- DELA is kostenefficiënt;
- DELA accepteert geen enkele vorm van interne en externe fraude;
- DELA accepteert geen risico's die de reputatie van DELA wezenlijk in gevaar brengen.

Gehanteerde risicocategorieën

De belangrijkste risicocategorieën die op DELA van toepassing zijn worden hieronder nader toegelicht.

Strategische risico's

Dit zijn risico's en 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. Indien nodig worden voorbereidende maatregelen getroffen. De belangrijkste randvoorwaarden en maatregelen zijn uitgewerkt in het kapitaalbeleid dat jaarlijks geëvalueerd wordt.

De belangrijkste ontwikkelingen die ten aanzien van dit risico in 2018 hebben plaatsgevonden zijn de introductie van een overlijdensrisicoverzekering in Duitsland, start van de ontwikkeling van een uitvaartverzekering in Duitsland alsmede nader onderzoek naar mogelijke verdere internationalisering. De resultaten van de ORSA laten zien dat DELA een solide solvabiliteitspositie heeft in verschillende schokscenario's.

Financiële risico's

Winstdelings- en solvabiliteitsrisico's

Dit betreft het risico dat DELA niet meer aan haar normsolvabiliteit kan voldoen waardoor DELA de bij de leden gewekte verwachtingen ten aanzien van de winstdeling niet waar kan maken. De oorzaak hiervan kan gelegen zijn in de onderliggende risico's zoals in deze paragraaf beschreven. De solvabiliteitsratio wordt derhalve maandelijks gemonitord en daarnaast evalueert DELA jaarlijks de mogelijke maatregelen om de solvabiliteit en winstdeling op peil te houden.

Marktrisico's

De waarde van de beleggingen en de waarde van onze verplichtingen hangen af van de ontwikkelingen op de financiële markten, de samenstelling van de beleggingsportefeuille en de kenmerken van de verzekeringsverplichtingen. DELA loopt renterisico omdat de looptijd van vastrentende beleggingen en van de verplichtingen niet met elkaar in overeenstemming zijn (vanwege de lange looptijd van die verplichtingen), maar ook doordat niet alleen in vastrentende waarden wordt belegd. Daarnaast kent DELA beleggingsrisico's (zoals waardemutaties van aandelen, vastgoed en valuta) die samenhangen met ons businessmodel. Deze marktrisico's worden onder andere beperkt door 'Asset Liability Management'-studies, toezicht op beleggingen, spreiding van beleggingen, beleggingsrestricties en selectie en monitoring van professionele assetmanagers. Daarnaast is er bewust voor gekozen om het aandelen- en valutarisico met derivaten te beperken.

Het jaar 2018 stond in het teken van de opbouw van de internationale vastgoed- en infrastructuurportefeuille om zodoende de risico/rendementsverhouding binnen de portefeuille verder te optimaliseren.

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. De belangrijkste zijn daarvan het kortlevenrisico, het 'onnatuurlijk verval'-risico en het kostenrisico. De werkelijke ontwikkeling van de verzekeringsportefeuille stemt dan niet overeen met de grondslagen zoals gehanteerd bij de premiebepaling waardoor de opgebouwde technische voorzieningen ontoereikend zijn voor de uitkeringen. De verzekeringsportefeuille kent een laag risicoprofiel door de grote omvang van de portefeuille die gespreid is over Nederland, België en Duitsland. Daarnaast zijn er maatregelen die de risico's beperken zoals het acceptatie – en herverzekeringsbeleid en de kostenreductieprogramma's.

In 2018 zijn de producten uit hoofde van het jaarlijkse product review proces geëvalueerd. Waar nodig zijn verbeteringen voorgesteld.

Overige financiële risico's

Naast de markt- en verzekeringstechnische risico's zijn er nog enkele minder materiële financiële risico's zoals het tegenpartij- en liquiditeitsrisico. Deze risico's worden in grote mate beperkt door eisen te stellen aan partijen waar DELA vorderingen op heeft en door het aanhouden van voldoende liquiditeit in de beleggingsportefeuille waardoor DELA op korte termijn aan haar verplichtingen kan blijven voldoen. In 2018 hebben zich ten aanzien van deze risico's geen bijzonderheden voorgedaan.

Operationele risico's

Naast de bovengenoemde financiële risico's kent DELA 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.

Frauderisico's

Frauderisico's zijn de risico's op verliezen als gevolg van handelingen waarmee wordt beoogd te frauderen, eigendommen te verduisteren of wet- en regelgeving of het ondernemingsbeleid te ontduiken of te omzeilen. Er zijn maatregelen getroffen die deze risico's beperken. Deze maatregelen zijn onder andere vastgelegd in het fraudebeleid, het inkoopbeleid, interne procedures en interne controles.

Client- en productrisico's

Dit zijn risico's op verliezen als gevolg van het onopzettelijk of uit onachtzaamheid niet nakomen van een professionele verplichting naar bepaalde cliënten of als gevolg van de aard of het ontwerp van een product. Met scherpe procedures, protocollen en interne controles worden risico's op onvolkomenheden in verzekeringsproducten en uitvaartproducten beperkt en wordt de kans op fouten gereduceerd.

Proces- en systeemrisico's

De procesrisico's zijn de risico's als gevolg van het niet goed functioneren van de processen zoals die binnen DELA worden gehanteerd. Met maatregelen als het procesmanagementbeleid, het inkoopbeleid en met interne controles worden risico's beperkt. Systeemrisico's zijn de risico's op verstoring van bedrijfsactiviteiten als gevolg van systeemfalen. Binnen dit risico zijn cyberrisico's en informatiebeveiliging belangrijke thema's. Op basis van maatregelen als het uitbestedingsbeleid, het (IT-) informatiebeveiligingsbeleid, strakke procedures en interne controles worden risico's op verstoringen beperkt.

Risico's werkomstandigheden

Dit zijn risico's die gerelateerd zijn aan de werkomstandigheden van onze medewerkers waarbij gedacht kan worden aan zaken als, gezondheid of veiligheid, maar ook zaken in verband met ongelijkheid of discriminatie. Maatregelen als arbobeleid, periodieke uitvoering van risico-inventarisaties en -evaluaties (RI&E) en protocollen beperken deze risico's.

Integriteitsrisico's

Het integriteitsrisico is 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 wordt dit risico in de basis gemonitord vanuit de compliancefunctie op basis van de thema's in de systematische integriteitsrisicoanalyse. In 2018 is in dit kader veel aandacht besteed aan het voldoen aan de sinds 25 mei 2018 geldende Algemene Verordening Gegevensbescherming.

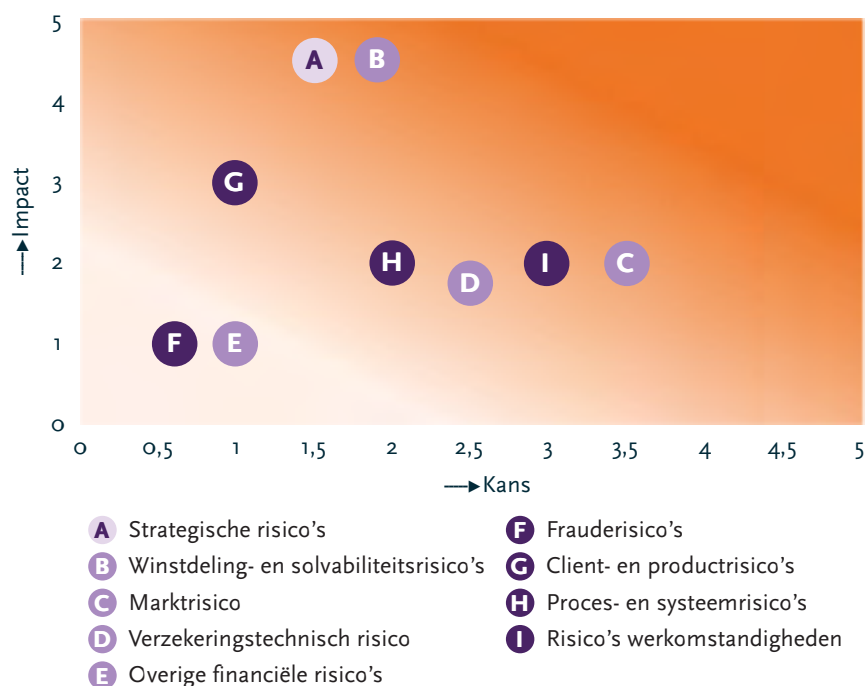
Reputatierisico

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.

In 2018 is DELA met betrekking tot dit risico negatief in het nieuws gekomen als gevolg de kwestie rondom het afnemen van digitale vingerafdrukken. Naar aanleiding van de aantijging van vervalsing van vingerafdrukken is een onafhankelijk onderzoek ingesteld. Het onderzoek is in maart afgerond. Uit onafhankelijk onderzoek zijn geen concrete feiten of omstandigheden naar voren gekomen die duiden op incidenten met vingerafdrukken van overledenen bij coöperatie DELA.

Risicomatrix

Het risicoprofiel van DELA is in onderstaande grafiek weergegeven. Hierbij zijn het integriteits- en reputatierisico niet separaat geplot omdat deze resulteren uit of ten grondslag liggen aan de reeds geplote risico's.



Tot slot

In 2018 is verder gebouwd aan de professionalisering van risicomanagement binnen DELA. We constateren dat de risicomitigerende maatregelen effectief hebben gewerkt. Daar waar de risicobereidheid werd overschreden, is direct actie ondernomen om binnen de gestelde termijnen weer aan de risicobereidheid te voldoen.



Christiaan Varenhorst
Speelde met Jasper Bouter

**Topsport gaat niet altijd over rozen.
Breken partnership Jasper: ik heb geleerd.
Hoop dezelfde fouten niet weer te maken
[#MijnMoment](#) [#2018](#) [#VoorElkaar](#)**





Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2018

Activa

Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2018	31-12-2017
Immateriële vaste activa	3.1	34.570	29.443
Beleggingen	3.2		
Terreinen en gebouwen:			
- Voor eigen gebruik		7.747	6.642
- Overige terreinen en gebouwen		1.238.138	1.120.659
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		1.630	3.664
Overige financiële beleggingen:			
- Aandelen		1.956.842	2.184.927
- Obligaties		1.583.280	1.786.518
- Derivaten		80.153	27.274
- Vorderingen uit hypothecaire leningen		283.116	284.577
- Vorderingen uit andere leningen		153.072	64.780
- Infrastructuur		40.534	13.936
- Beleggingen in liquide middelen		28.387	29.323
- Andere financiële beleggingen		260.462	206.140
		5.633.361	5.728.440
Vorderingen	3.3		
Vorderingen uit directe verzekering		196	-402
Overige vorderingen		164.533	54.582
		164.729	54.180
Overige activa	3.4		
Materiële vaste activa		7.488	9.378
Liquide middelen		74.788	71.565
		82.276	80.943
Overlopende activa			
Lopende rente en huur		1.206	1.787
Overlopende activa		2.573	3.602
		3.779	5.389
TOTAAL ACTIVA		5.918.715	5.898.395

Passiva

Bedragen x € 1.000

Groepsvermogen	3.6	1.009.115		1.240.786
Technische voorzieningen	3.8			
Bruto technische voorzieningen		4.602.489	4.307.796	
Herverzekeringsdeel technische voorzieningen		-18.305	-16.304	
		4.584.184		4.291.492
Voorzieningen	3.10	174.583		183.832
Depot van herverzekeraars	3.11	13.927		12.881
Schulden	3.12			
Schulden uit directe verzekering		79.616	78.283	
Overige schulden		25.986	67.348	
		105.602		145.631
Overlopende passiva	3.13	31.304		23.773
TOTAAL PASSIVA		5.918.715		5.898.395

Geconsolideerde resultatenrekening over 2018

Technische rekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2018	2017
Verdiende premies eigen rekening	4.1		
Brutopremies		456.240	439.138
Uitgaande herverzekeringspremies		-5.458	-4.365
		450.782	434.773
Beleggingsopbrengsten	4.2		
Opbrengsten uit beleggingen		234.565	73.383
Gerealiseerde winst op beleggingen		289.527	556.818
		524.092	630.201
Ongerealiseerde winst op beleggingen	4.2	-	239.148
Uitkeringen eigen rekening	4.3		
Bruto		186.681	180.419
Aandeel herverzekeraars		-2.184	-1.423
	-/-	184.497	178.996
Wijziging technische voorzieningen eigen rekening	3.8		
Bruto		229.362	217.766
Aandeel herverzekeraars		-2.001	-1.674
	-/-	227.361	216.092
Winstdelingen en kortingen	-/-	42.321	17.753
Bedrijfskosten			
Acquisitiekosten	4.4	44.295	39.031
Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen	4.5	76.092	65.203
	-/-	120.387	104.234
Beleggingslasten	4.2		
Beheerskosten en rentelasten		27.095	27.258
Gerealiseerd verlies op beleggingen		438.385	297.758
	-/-	465.480	325.016
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	4.2	173.092	111.195
	-/-		
Aan niet-technische rekening toegerekende opbrengst op beleggingen	-/-	-19.518	91.115
Resultaat technische rekening		-218.746	259.721

Niet-technische rekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2018	2017
Resultaat technische rekening		-218.746	259.721
Toegerekende opbrengst uit beleggingen overgeboekt van technische rekening		-19.518	91.115
Andere baten	4.6	23	3.404
Andere lasten	4.6 -/-	10.505	11.468
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-248.746	342.772
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	4.7 -/-	-76.730	85.350
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		-172.016	257.422

Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening

1. Algemene toelichting

1.1. Activiteiten

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. ('DELA Natura'), statutair gevestigd in Eindhoven, Oude Stadsgracht 1, KvK-nummer 17078393, en haar groepsmaatschappijen ('DELA Natura Groep') voeren verzekeringsactiviteiten uit in Nederland, België en Duitsland. De verzekeringsproducten betreffen uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen.

1.2. Consolidatie

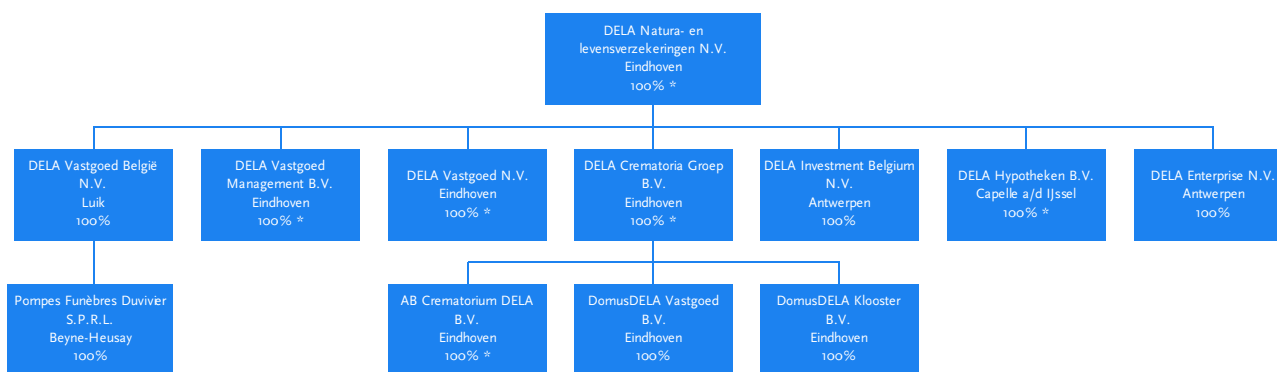
In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van DELA Natura, haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin DELA Natura overheersende zeggenschap,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

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

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

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

Hieronder het organigram van de vennootschappen binnen DELA Natura Groep:



Organigram DELA Natura Groep

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

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

DELAMondo vastgoed B.V. heeft in 2018 haar naam gewijzigd in DomusDELA Vastgoed B.V. en DELAMondo Klooster B.V. heeft in 2018 haar naam gewijzigd in DomusDELA Klooster B.V.

1.3. Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van DELA Natura Groep en nauwe verwanten zijn verbonden partijen.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan wordt toegelicht de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

1.4 Acquisities en desinvesteringen van groepsmaatschappijen

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

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

passiva dan wordt het verschil als goodwill aangemerkt.

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

1.5 Kasstroomoverzicht

DELA Natura maakt gebruik van de vrijstelling in Rj 360. Deze stelt dat een (middel) grote rechtspersoon een kasstroomoverzicht moet opstellen, tenzij het kapitaal van de rechtspersoon direct of indirect volledig wordt verschaft door een andere rechtspersoon die een gelijkwaardig kasstroomoverzicht opstelt, dat is opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening die in Nederland bij het handelsregister gedeponerd wordt.

De jaarrekening, met daarin het kasstroomoverzicht, van DELA Coöperatie U.A. is verkrijgbaar via de kamer van koophandel.

1.6 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat 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 jaarrekeningposten. 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 actuele waarde van beleggingen;
- de gehanteerde grondslagen voor de technische voorzieningen;
- de waardering van de niet-technische voorzieningen.

1.7 Opmaken en vaststellen jaarrekening

De jaarrekening 2018 is opgemaakt door de directie en vastgesteld in de aandeelhoudersvergadering op 17 april 2019. De jaarrekening 2017 is in aandeelhoudersvergadering op 20 april 2018 conform voorstel vastgesteld.

2. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ). Alle bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven. De in deze jaarrekening tussen haakjes opgenomen getallen zijn

negatief.

De waardering en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten tenzij anders vermeld. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. 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 geworden.

2.2 Vreemde valuta

2.2.1 Functionele valuta

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

2.2.2 Transacties, vorderingen en schulden

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

2.3 Herverzekeringscontracten

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

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

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

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

2.4 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van het boekjaar opnieuw beoordeeld. Bij eventuele significante wijzigingen worden de afschrijvingstermijn respectievelijk afschrijvingsmethode herzien.

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

2.4.1 Concessies en vergunningen

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

2.4.2 Goodwill

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

2.4.3 Overgenomen verzekeringsportefeuilles

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

2.5 Beleggingen

2.5.1 Onroerende zaken

Onroerende zaken worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum.

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 Coöperatie in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, wordt een voorziening getroffen.

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

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

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

2.5.3 Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren

Aandelen en converteerbare obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde. Aandelen met beursnotering worden gewaardeerd tegen beurskoers per balansdatum.

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

2.5.4 Obligaties en andere vastrentende waardepapieren en vorderingen uit andere leningen

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

2.5.5 Vorderingen uit hypothecaire leningen

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

2.5.6 Derivaten

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

2.5.7 Vorderingen uit andere leningen

De beleggingen in bedrijfsleningen worden gewaardeerd tegen reële waarde.

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

2.5.8 Infrastructuur

Participaties in infrastructuurfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.

2.5.9 Beleggingen in liquide middelen

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

2.5.10 Andere financiële beleggingen

De andere financiële beleggingen worden gewaardeerd tegen reële waarde.

2.5.11 Opbrengsten uit beleggingen

Onder opbrengsten uit beleggingen worden begrepen:

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

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

2.5.12 Niet gerealiseerde winst/verlies op beleggingen

De niet-gerealiseerde resultaten zijn afkomstig uit waardeveranderingen van effecten en onroerende zaken.

2.5.13 Beheerskosten en rentelasten

Onder de beheerskosten en rentelasten vallen:

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

2.5.14 Gerealiseerd verlies op beleggingen

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

2.6 Vorderingen

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

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

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en de passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderinggrondslagen 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 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 herstel en groot onderhoud worden direct ten laste van het resultaat genomen. De afschrijving vindt lineair plaats, de afschrijvingstermijnen zijn als volgt:

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

2.8 Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

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

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

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

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen aflossingswaarde, 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 waardervermindingsverlies wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs. Het teruggenomen verlies wordt in de resultatenrekening verwerkt.

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 Discretionaire winstdeling

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

2.12 Technische voorzieningen

2.12.1 Algemeen

Het bepalen van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De werkelijke uitkeringen zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de tariefsgrondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten (zie ook 3.8 toereikendheidstoets).

2.12.2 Uitvaartverzekeringen

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

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaart- en levensverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in Nederland is berekend volgens de zuivere netto methode tegen 2,75% interest en op basis van de overlevingstafel GBMV 1995-2000, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaart- en levensverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in België is berekend volgens de zuivere netto methode tegen de gebruikelijke interest ten tijde van ingang en op basis van de overlevingstafel HD dan wel MK-FK, 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.

2.12.3 Levensverzekeringen

Voor het DELA LeefdoorPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de zuivere netto methode 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 levensverzekeringen zoals gesloten in Duitsland wordt berekend volgens de zuivere netto methode tegen 3% interest en met de sterftékansen op basis van 46% van de “DAV2008T NR/R, 2. Ordnung” tafel, zoals geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.12.4 Spaarverzekeringen

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

2.12.5 Premies

De premies bevatten opslagen voor dekking van de kosten. Wanneer de premies worden ontvangen of invorderbaar zijn geworden, vallen de opslagen vrij en zijn deze beschikbaar voor dekking van de werkelijke kosten, waaronder begrepen doorlopende kosten en acquisitiekosten. Voor enkele kleinere technische voorzieningen worden afwijkende grondslagen gehanteerd.

2.12.6 Acquisitiekosten

De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

2.13 Voorzieningen

2.13.1 Algemeen

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

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

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, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

2.13.2 Pensioenvoorziening

Nederland

Met ingang van 1 januari 2018 is de pensioenregeling van de Nederlandse groepsmaatschappijen overgegaan van een beschikbare uitkering (middelloonregeling) naar 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 betaald maandelijks op persoonsniveau een premie aan de uitvoerder;
- het pensioengevend loon is 14 * het vaste maandsalaris (2018: maximaal € 105.075);
- de pensioengrondslag waarover de werkgever premie inlegt is het pensioengevend loon minus de wettelijk minimale franchise;
- 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.

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. Er worden op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen betaald door DELA Natura Groep. 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.

België

De pensioenregeling van de Belgische groepsmaatschappijen omvat een premie t.b.v. 4,0% van het jaarlijks referentieloon, te verhogen met 4,4% belasting. Het jaarlijks referentieloon is een bruto-maandloon x 13,92 maanden. De premies worden maandelijks betaald. Met deze premies worden de volgende waarborgen verzekerd voor de werknemer:

- De overlijdensverzekering is een aanvullende waarborg die verbonden is met de Natura Groepsverzekering. De nabestaanden zullen een overlijdenskapitaal ontvangen als de werknemer overlijdt vóór de einddatum.
- Het gewaarborgd inkomen (invaliditeitsrente) is een aanvullende waarborg. In geval van arbeidsongeschiktheid door ziekte, bevalling of een privé-ongeval, ontvangt de verzekerde een vervangingsinkomen.

Op de einddatum van de groepsverzekering zijn er twee mogelijkheden:

- Ofwel wordt er eenmalig een pensioenkapitaal uitbetaald.
- Ofwel wordt er een periodieke rente uitbetaald.

Duitsland

In Duitsland is geen pensioenregeling van kracht.

Algemeen

Daarnaast neemt DELA Natura Groep een vordering op voor:

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

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

De waardering van de verplichting is gebaseerd op 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.

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

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer:

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

Ultimo 2018 zijn er voor DELA Natura Groep geen pensioenverplichtingen. Er is wel een vordering op Zwitserleven waar de pensioenregeling is ondergebracht. In geval van een onderdekking heeft DELA Coöperatie U.A. de keuze om het beleggingsmandaat actief in stand te houden door een additionele garantiestorting te doen. Door de gedaalde rente zijn de garantiestortingen opgelopen.

2.13.3 Voorziening jubilea

De voorziening jubilea wordt opgenomen voor verwachte lasten gedurende het dienstverband. De gehanteerde actuariële methode staat bekend als Projected Unit Credit-methode. Hierbij wordt rekening gehouden met toekomstige salarisstijgingen, overlevings- en arbeidsongeschiktheidskansen en dergelijke. Als lange termijn beleggingsrendement is 1,9% (2017: 1,8%) aangehouden, voor de algemene salarisstijging 2,0% (2017: 2,0%) en voor de indexatie inactieven 1,0% (2017: 1,0%) per jaar. De AG Generatietafel 2016 en de WIA/IVA-ervaringscijfers zijn toegepast. De aldus berekende verplichting is contant gemaakt tegen 1,6% ultimo 2018 (2017: 1,5%).

2.13.4 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden opgenomen tegen nominale waarde.

2.13.5 Latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de waarderingsgrondslagen die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds en hebben voornamelijk betrekking op de fiscaal afwijkende waardering van onroerende zaken, geldleningen en effecten. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. In Nederland wordt het nominale tarief verlaagd van 25,0% in 2018 en 2019 naar 22,55% in 2020 en 20,5% in 2021. In België wordt het nominale tarief verlaagd van 29,58% in 2018 en 2019 naar 25% vanaf 2020. Bij het bepalen van de voorziening is rekening gehouden met de effecten van de nieuwe tarieven. In Duitsland wordt rekening gehouden met het geldende nominale tarief van 30%.

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

Latente belastingverplichtingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

2.14 Schulden

Schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde, welke bij aanvang gelijk is aan de geamortiseerde kostprijs. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden, worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Langlopende Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Indien er geen sprake is van (dis)agio is deze gelijk aan de nominale waarde.

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

2.15 Overlopende passiva

De overlopende passiva worden tegen nominale waarde gewaardeerd.

2.16 Leasing

Bij DELA Natura Groep bestaan leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij DELA Natura Groep ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden,

rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de resultatenrekening over de looptijd van het contract.

2.17 Opbrengstverantwoording

2.17.1 Brutopremies

Het 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. Tariefkortingen worden bij het afsluiten van het contract als bruto premie verantwoord en voor een evenredig bedrag opgenomen onder de technische lasten op verzekeringscontracten.

2.17.2 Herverzekeringspremies

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

2.18 Bedrijfskosten

2.18.1 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten zijn de kosten die direct of indirect samenhangen met het afsluiten van verzekeringen, die afhankelijk zijn van en betrekking hebben op het verkrijgen van nieuwe en de verlenging van bestaande verzekeringscontracten. Onder acquisitiekosten wordt begrepen provisies, reclame- en andere verkoopkosten. Aan derden betaalde provisies inzake verzekeringsproducten die gedurende een langere periode dan drie jaar kunnen worden teruggevorderd, 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.

Aan derden betaalde provisies inzake verzekeringsproducten die niet gedurende een langere periode dan drie jaar kunnen worden teruggevorderd, worden op dezelfde wijze verwerkt als de bedrijfskosten. Als onderdeel van de toereikendheidstoets vindt jaarlijks vindt een beoordeling van bijzondere waardevermindering plaats op de geactiveerde acquisitiekosten, waarbij wordt vastgesteld of de toekomstige bijdrage uit de verzekeringsproducten voldoende is om de geactiveerde kosten te kunnen dekken.

2.18.2 Personeelskosten

Periodiek betaalbare beloningen

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

Pensioenpremies

Voor de beschikbare premieregeling betaalt de Natura Groep, op verplichte, contractuele of vrijwillige basispremie aan de verzekeringsmaatschappij. De premies worden verantwoord als personeelskosten als deze verschuldigd zijn.

2.18.3 Afschrijvingen bedrijfsmiddelen

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

2.19 Andere baten en lasten

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

2.20 Belastingen

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

Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

3. Toelichting op de balans

3.1 Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	29.443	32.183
Investeringsen	5.557	1.948
Verwerving als gevolg van acquisities	12.393	-
Afschrijvingen	-12.823	-4.688
Boekwaarde per 31 december	34.570	29.443

De investeringen betreffen geactiveerde kosten met betrekking tot het Belgische verzekeringssysteem. Aangezien besloten is het Belgische verzekeringssysteem in 2019 te vervangen, zijn alle geactiveerde kosten volledig afgeschreven in 2018. Dit verklaart tevens de hoge afschrijvingen ten opzichte van 2017. De verwerving als gevolg van acquisities betreft de overgenomen verzekeringsportefeuille van Hooghenraed.

In de immateriële vaste activa zijn geen intern gegenereerde activa opgenomen.

Immateriële vaste activa, cumulatief

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Verkrijgingsprijzen	87.912	69.962
Cumulatieve waardemutaties en afschrijvingen	-53.342	-40.519
Boekwaarde per 31 december	34.570	29.443

Immateriële vaste activa, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Value of business acquired	31.367	20.728
Overige immateriële activa	3.203	8.715
Boekwaarde per 31 december	34.570	29.443

3.2 Beleggingen

3.2.1 Terreinen en gebouwen

3.2.1.1 Voor eigen gebruik

Onroerende zaken voor eigen gebruik, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	6.642	3.738
Investerings	1.445	5.849
Desinvesteringen	-	-2.374
Afschrijvingen	-365	-2
Waardevermindering	-	-569
Herwaardering	25	-
Boekwaarde per 31 december	7.747	6.642
Aanschafwaarde	8.726	7.281
Afwaarderingen	1.249	1.224
Cumulatieve afschrijvingen	-2.228	-1.863
Boekwaarde per 31 december	7.747	6.642

3.2.1.2 Overige terreinen en gebouwen

Beleggingen in onroerende zaken, verloop

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Boekwaarde per 1 januari	1.120.659	1.302.702
Investerings	110.105	29.060
Verwerving als gevolg van acquisities	3.448	-
Desinvesteringen	-21.665	-228.031
Herwaardering	25.591	16.928
Boekwaarde per 31 december	1.238.138	1.120.659

Over de desinvesteringen is een positief resultaat van € 111 gerealiseerd.

Beleggingen onroerende zaken, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Winkels (-/- milieuvoorziening)	876.396	843.625
Woningen	84.565	79.484
Crematoria en uitvaartcentra	200.122	128.640
Kantoren	40.185	37.161
Parkeren	27.545	26.800
Overige	9.325	4.949
Totaal	1.238.138	1.120.659

De beleggingen in winkels bestaan hoofdzakelijk uit winkelpanden op A-1 locaties en winkelcentra verspreid over Nederland.

In 2018 zijn in België uitvaartcentra verkregen van zusterbedrijf DELA Holding Belgium N.V. (€ 40.554). Verder is de waarde van de crematoria toegenomen door investeringen (€ 12.128) en heeft er een herijking van de parameters plaatsgevonden in samenwerking met een externe deskundige (€ 18.800) ter verbetering van het inzicht in het resultaat en vermogen. De (schatting)wijziging is verwerkt overeenkomstig de grondslagen.

Overige onroerende zaken betreffen DomusDela Vastgoed en DomusDela Klooster.

Van de onroerende zaken was per 31-12 2018 van de winkels € 22.045, van de woningen € 4.543, van de crematoria € 6.565 en van DomusDela € 9.325 in ontwikkeling.

De volgende bedragen zijn met betrekking tot onroerende zaken in de resultatenrekening verwerkt:

Onroerende zaken, bedragen in resultatenrekening

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Huurinkomsten	72.976	55.180
Overige baten en lasten	53.978	-2.787
Exploitatiekosten	9.497	11.315

De huurinkomsten zijn gestegen ten opzichte van 2017 door een stijging van de huurinkomsten van DELA Vastgoed N.V. van € 7.373. In 2018 zijn in tegenstelling tot 2017 de huurinkomsten van crematoria en uitvaartcentra meegenomen (€ 10.433).

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

DELA heeft aangaande leegstand een beperkte omvang aan exploitatiekosten.

Contractuele verplichtingen vastgoed in ontwikkeling

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Voor nieuwbouw	-	-
Voor herontwikkeling	8.503	15.827
Totaal	8.503	15.827

Aanvullende toelichting op de waarderingsmethode

De waardering van de onroerende zaken wordt onder meer gebaseerd op beschikbare marktgegevens en wordt samengesteld door externe taxateurs. De taxaties worden uitgevoerd conform de richtlijnen van de RICS zoals geformuleerd in de 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 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, dit op basis van onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat. In de tussenliggende jaren wordt de waarde gebaseerd op een hertaxatie of een markttechnische update, welke ook door de externe deskundigen wordt vastgesteld. De gehele portefeuille is gewaardeerd door de externe taxateurs CBRE en MVGM. Beide taxateurs beschikken over een ISAE3402 type II verklaring. De verantwoordelijke taxateurs zijn ingeschreven bij het NRVT. De gehanteerde disconteringsvoet bedraagt tussen de 2% en 8%.

Winkels

Voor het bepalen van de actuele waarde van de winkels zijn de volgende berekeningsmethoden gehanteerd: de huurwaardekapitalisatiemethode of de DCF-methode. De hoofdmethode betreft de huurwaardekapitalisatiemethode waarbij de actuele waarde is bepaald aan de hand van de bruto markthuurwaarde 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.

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.

Parkeergarages/-terreinen en kantoren

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

Crematoria

Crematoria worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum aangezien deze periode als opstartfase aangemerkt wordt en er nog geen betrouwbare inschatting van toekomstige kasstromen gemaakt kan worden. Voor de bepaling van deze actuele waarde wordt bij crematoria ouder dan 5 jaar de DCF-methode gebruikt en de markthuurkapitalisatiemethode. De methode is in 2018 verfijnd. De gehanteerde discount rates zijn marktconform en liggen tussen de 9,0% en de 9,75%. 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. 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.

Uitvaartcentra

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

3.2.2 Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

Dit betreft een lening aan DELA Holding Belgium N.V.

3.2.3 Overige financiële beleggingen

Overige financiële beleggingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Eindstand 2017	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Overige mutaties	Eindstand 2018
Aandelen	2.184.928	757.686	-761.411	-224.360	1.956.843
Obligaties	1.786.518	1.029.869	-1.158.275	-74.832	1.583.280
Derivaten	27.274	35.208	-	17.671	80.153
Vorderingen uit hypothecaire leningen	284.577	23.865	-24.288	-1.038	283.116
Vorderingen uit andere leningen	64.780	283.104	-193.058	-1.754	153.072
Infrastructuur	13.936	15.484	-3.761	14.875	40.534
Beleggingen in liquide middelen	29.323	-	-	-936	28.387
Andere financiële beleggingen	206.139	46.737	-13.009	20.594	260.461
Totaal	4.597.475	2.191.953	-2.153.802	-249.780	4.385.846

Overige financiële beleggingen, overige waarderingen

Bedragen x € 1.000

31-12-2018	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen	1.956.843	1.851.157	1.956.843
Obligaties	1.583.280	1.656.097	1.583.280
Derivaten	80.153	54.138	80.153
Vorderingen uit hypothecaire leningen	283.116	283.116	313.003
Vorderingen uit andere leningen	153.072	155.718	153.072
Infrastructuur	40.534	41.385	40.534
Beleggingen in liquide middelen	28.387	28.387	28.387
Andere financiële beleggingen	260.461	225.131	260.461
Totaal	4.385.846	4.295.129	4.415.733

31-12-2017	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen	2.184.928	1.786.466	2.184.928
Obligaties	1.786.518	1.779.914	1.786.518
Derivaten	27.274	41.887	27.274
Vorderingen uit hypothecaire leningen	284.577	284.577	317.572
Vorderingen uit andere leningen	64.780	64.718	64.717
Infrastructuur	13.936	13.733	13.936
Beleggingen in liquide middelen	29.323	29.323	29.323
Andere financiële beleggingen	206.139	206.139	206.139
Totaal	4.597.475	4.206.757	4.630.407

3.2.4 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 5,6. De verplichtingen hebben een modified duration van 35,0.

Aandelen, geografische verdeling

Bedragen x € 1.000

	2018
Azië-Pacific	35,6%
Europa	30,7%
Noord-Amerika	29,1%
Latijns Amerika	3,4%
Midden Oosten	1,2%
Totaal	100,0%

Niet-afgedekte valutaposities

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Amerikaanse dollar	297.552	377.146
Hong Kong dollar	139.633	125.367
Zuid-Koreaanse won	65.945	26.500
Japanse yen	65.013	67.859
Braziliaanse real	58.207	63.188
Engelse pond	50.699	61.747
Zuid-Afrikaanse rand	38.117	43.124
Nieuwe Taiwanese dollar	37.342	9.100
Mexicaanse peso	33.815	35.628
Canadese dollar	34.053	18.000
Thaise bath	32.998	19.700
Poolse zloty	30.093	33.252
Indonesische rupiah	27.830	31.992
Zweedse kroon	26.696	30.485
Indiase roepie	24.892	12.500
Overig	213.423	228.112
Totaal	1.184.846	1.183.700

Vastrentende waarden, verdeling naar sectoren

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Overheid – binnenland	2,9%	3,3%
Overheid – buitenland	38,5%	43,2%
Financiële instellingen	25,6%	28,2%
Handel, industrie en overige dienstverlening	18,3%	20,3%
Overige	14,7%	5,0%
Totaal	100,0%	100,0%

De vastrentende waarden bestaan uit de obligaties en de vorderingen uit andere leningen. De stijging van de rubriek "Overige" komt doordat in 2018 voor € 108 miljoen is geïnvesteerd in bedrijfsleningen, welke voor het grootste gedeelte aan deze categorie worden toegekend.

Vastrentende waarden, verdeling naar rating

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
AAA	14,4%	16,5%
AA	7,1%	7,5%
A	14,1%	19,1%
BBB	23,5%	20,3%
< BBB	32,6%	33,2%
Overige	8,2%	3,4%
Totaal	100,0%	100,0%

De stijging van de rubriek "Overige" komt doordat in 2018 voor € 108 miljoen is geïnvesteerd in bedrijfsleningen, welke overwegend geen rating hebben.

3.2.5 Derivaten

De reële waarde van de derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contante-waardemodel (valutatermijncontracten) of een optiewaarderingsmodel (putopties).

Derivaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Valutatermijncontracten	20.430	18.197
Putopties (ten behoeve van tail risk hedge)	59.723	9.077
Boekwaarde per 31 december	80.153	27.274

3.2.6 Vorderingen uit hypothecaire leningen

De rubricering is ten opzichte van vorig boekjaar aangepast. Reden is om de rubricering beter aan te laten sluiten op de risico's die worden gelopen. Gevolg is dat de vergelijkende cijfers zijn aangepast (verschuiving van € 1,3 miljoen hypothecaire leningen naar beleggingen in liquide middelen).

3.2.7 Infrastructuur

De waardering geschiedt door de fondsmanager en is gebaseerd op richtsnoeren vastgesteld door de International Private Equity and Venture Capital Association (IPEV-Richtsnoeren). De IPEV-Richtsnoer is weer gebaseerd op de DCF-methode.

3.2.8 Andere financiële beleggingen

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

3.2.9 Securities lending

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

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

De marktwaarde van de uitgeleende stukken per 31-12-2018 bedraagt € 194.832.

3.3 Vorderingen

3.3.1 Vorderingen uit directe verzekeringen

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

3.3.2 Overige vorderingen

Overige vorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Latente belastingvorderingen	48.925	37.550
Vennootschapsbelasting	81.789	4.476
Belastingen en premies sociale verzekeringen	8.756	719
Debiteuren	5.388	309
Overige vorderingen	19.675	11.528
Totaal	164.533	54.582

De overige vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar, behalve de latente belastingvorderingen.

3.3.3 Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Andere fiscale activering van eerste kosten	21.332	24.608
Verliesverrekening voorgaande jaren	18.811	8.852
Andere fiscale waardering effecten en vastrentende waarden	7.830	3.041
Andere fiscale waardering immateriële activa	679	872
Overig	273	177
Totaal	48.925	37.550

Van de totale latente belastingvorderingen wordt naar verwachting € 12.616 binnen één jaar verrekend.

3.4 Overige activa

Materiële vaste activa, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	9.378	7.036
Investerings	859	5.227
Desinvesteringen	-444	-129
Afschrijvingen	-2.305	-2.756
Boekwaarde per 31 december	7.488	9.378

3.5 Groepsvermogen

Groepsvermogen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	1.240.786	1.023.362
Resultaat na belastingen	-172.016	257.422
Uitgekeerd dividend	-60.000	-40.000
Overige mutaties	345	2
Boekwaarde per 31 december	1.009.115	1.240.786

3.6 Solvabiliteit

De Natura 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 verzekeraars zijn opgenomen. DELA Natura hanteert het zogeheten standaardmodel Solvency II voor haar berekeningen. Hierbij wordt uitgegaan van de door Europees toezichthouder EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur (inclusief Ultimate Forward Rate en Volatility Adjustment) per ultimo 2018.

Solvabiliteit

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Vereiste solvabiliteit	432.654	533.860
Aanwezige solvabiliteit	1.671.433	1.746.919
Solvabiliteitsratio	386%	327%

3.7 Technische voorzieningen

Technische voorzieningen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Bruto technische voorzieningen	4.674.166	4.373.066
Herverzekeringsdeel	-18.305	-16.304
Overrentedeling	600	2.720
Geactiveerde acquisitiekosten	-72.277	-67.990
Boekwaarde per 31 december	4.584.184	4.291.492

Technische voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	4.291.492	4.062.701
Toevoegingen ten laste van de resultatenrekening		
- Uit premies	342.556	327.002
- Interest	129.019	123.763
- Winstdeling	42.415	17.753
- Overname/conversie portefeuille	26.878	-
- Uitkeringen	-123.364	-119.513
- Deelpremie voor overlijden	-114.548	-109.515
- Onttrekking voor kosten	-6.600	-5.817
- Overige mutaties	623	26
- Geactiveerde acquisitiekosten	-4.287	-4.908
Boekwaarde per 31 december	4.584.184	4.291.492

De totale technische voorziening wordt als langlopend beschouwd.

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

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

Financiële grootheden levensverzekeringen

Bedragen x € 1.000

31-12-2018	Stand-premie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekerings- verplichtingen
Uitvaartverzekering	370.354	19.607.048	-	4.429.326
Spaarverzekering	30.582	221.513	201.376	201.376
Overlijdensrisicoverzekering	31.579	23.158.103	-	43.464
Herverzekering	-	-	-	-18.305
Totaal	432.515	42.986.664	201.376	4.655.861

31-12-2017	Stand-premie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekerings- verplichtingen
Uitvaartverzekering	344.584	18.708.620	-	4.196.886
Spaarverzekering	26.073	157.057	142.779	142.779
Overlijdensrisicoverzekering	28.218	19.839.618	-	33.400
Herverzekering	-	-	-	-16.304
Totaal	398.875	38.705.295	142.779	4.356.761

Geactiveerde acquisitiekosten, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	67.990	63.082
Verleend	12.254	12.092
Afgeschreven	-7.967	-7.184
Boekwaarde per 31 december	72.277	67.990

Per 1 januari 2013 is het provisieverbod in Nederland van kracht, waardoor in Nederland geen provisiekosten meer worden gemaakt en geactiveerd. In België en Duitsland bestaat geen provisieverbod en worden wel provisiekosten gemaakt en geactiveerd.

3.8 Toereikendheidstoets

De toereikendheidstoets betreft een toets van de balansvoorziening 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 dan 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 de toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles als gevolg van deze toets worden in latere jaren niet meer teruggenomen.

Veronderstellingen toereikendheidstoets

Disconteringsvoet	Gebaseerd op door EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur, waarbij rekening is gehouden met de Ultimate Forward Rate (UFR) en Volatility Adjustment (VA), per 31 december 2018.
Winstdeling	Er is sprake van volledige winstdeling indien de dekkingsgraad, ofwel de marktwaarde van de beleggingen uitgedrukt in procenten van de marktwaarde van de reeds toegekende verplichtingen, hoger is dan 225%. Indien de dekkingsgraad 125% of lager is, dan is er geen winstdeling. Tussen 125% en 225% is de winstdeling naar evenredigheid.
Premiemaatregel	Indien zowel de 20 jaars swaprente volgens de hierboven omschreven rentetermijnstructuur lager is dan 1% als de dekkingsgraad lager is dan 125% wordt er een extra premieverhoging gevraagd.
Verwachte sterfte	Meest recente prognosetafel van het Koninklijk Actuarieel Genootschap voor Nederland en prognosetafel van het Instituut van de Actuarissen in België voor België, gecorrigeerd met leeftijdscorrecties waar nodig.
Onnatuurlijk verval	Ervaringskansen per homogene risicogroep op basis van de eigen portefeuille.
Kosten	Kosten per dekking, inclusief de beleggingskosten behorende tot de technische voorziening. De kosten per dekking zijn bepaald op basis van de begroting 2019 voor zowel Nederland als België.
Garanties	Reële waarde.

Het totaal van de technische voorzieningen laat bij de uitgevoerde toereikendheidstoetsen op marktwaarde een overwaarde van € 813 miljoen (2017: € 658 miljoen) zien. De overwaarde is gestegen ten opzichte van 2017 als gevolg van een daling van de marktrente. De uitkomsten van de

toereikendheidstoets zijn op het niveau van DELA Natura (inclusief het Belgische en Duitse bijkantoor) uitgevoerd. Gezien de materialiteit van de technische voorziening van de Duitse portefeuille is deze niet apart gemodelleerd.

3.9 Voorzieningen

Het verloop van deze voorzieningen is als volgt:

Voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2017	Dotatie	Onttrokken	Overige waardemutatie	Boekwaarde 31-12-2018
Voorziening latente belastingen	182.770	19.158	-32.274	4.327	173.981
Voorziening pensioenen	25	-	-10	-	15
Voorziening ambtsjubilea	570	18	-1	-	587
Voorziening reorganisatie	467	-	-467	-	-
Totaal	183.832	19.176	-32.752	4.327	174.583

De voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter, met uitzondering van de reorganisatievoorziening waarvan de looptijd maximaal 1 jaar is.

Voorziening latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Andere fiscale waardering onroerende zaken	156.075	169.468
Andere fiscale activering van eerste kosten België	14.430	13.080
Andere fiscale waardering effecten en vastrentende waarden	3.476	174
Overig	-	48
Totaal	173.981	182.770

3.10 Depot van herverzekeraars

De herverzekeraars zijn verplicht het herverzekerd belang in contanten bij de verzekeraars van DELA Natura Groep te deponeren. Over het depot wordt een rente vergoed van 4,5% per jaar (2017: 4,5%).

3.11 Schulden

Schulden uit directe verzekering ontstaan wanneer polishouders premie vooruitbetalen.

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

Overige schulden, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Crediteuren	10.806	9.051
Vennootschapsbelasting	4.512	43.986
Waarborgsommen	1.651	1.346
Schulden aan groepsmaatschappijen	2.286	1.422
Tussenrekening obligaties	-	3.576
Te betalen BTW	2.838	2.892
Te betalen belastingen en sociale premies	2.067	2.429
Overige	1.826	2.646
	-	
Totaal	25.986	67.348

3.12 Overlopende passiva

Overlopende passiva, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Vooruitontvangen huren	6.903	6.263
Nog te betalen overige schulden	20.175	13.290
Te betalen vakantiedagen	983	1.048
Te betalen vakantiegeld	1.925	1.940
Te betalen variabele beloning	1.318	1.232
Totaal	31.304	23.773

3.13 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

3.13.1 Aansprakelijkheidsstelling

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

3.13.2 (Meerjarige) financiële verplichtingen

Financiële verplichtingen, gesplitst naar looptijd

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurverplichtingen	217	739	44
Leaseverplichtingen	721	709	-

3.13.3 Kredietfaciliteiten

DELA heeft een kredietfaciliteit bij Northern Trust van maximaal € 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%.

3.13.4 Investeringsverplichting

DELA is met het Amvest Residential Core Fund contractueel overeengekomen om € 296 miljoen te investeren. Eind 2018 is € 186,7 miljoen geïnvesteerd.

DELA is met het DIF Infrastructure in 2017 contractueel overeengekomen om € 50 miljoen te investeren. Ultimo 2018 is € 15,0 miljoen geïnvesteerd.

Met het First State EDIF 2 Infrastructure Fund is in 2017 een verplichting aangegaan voor een investering van € 50 miljoen. Ultimo 2018 is € 26,4 miljoen geïnvesteerd.

In 2018 zijn verplichtingen met betrekking tot vastgoedfondsen aangegaan met JP Morgan voor € 100 miljoen en met IFM voor € 100 miljoen. Aangaande infrastructuurfondsen zijn in 2018 verplichtingen aangegaan met Blackrock voor € 200 miljoen en met M&G voor € 200 miljoen.

3.13.5 Toekomstige contractuele huurinkomsten

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

Toekomstige contractuele huurinkomsten, gesplitst naar looptijd

Bedragen x € 1.000

	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurinkomsten	65.301	149.300	151.077

4. Toelichting op de resultatenrekening

4.1 Verdiende premies

Van de totale brutopremies in 2018 bestaat € 4,1 miljoen uit koopsommen (2017: € 4,3 miljoen).

4.2 Beleggingsresultaten

De beleggingsresultaten bestaan uit de volgende items van de resultatenrekening:

Beleggingsresultaten

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Beleggingsopbrengsten	524.092	630.201
Ongerealiseerde winst op beleggingen	-	239.148
Gerealiseerd verlies op beleggingen	-/- 438.385	297.758
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	-/- 173.092	111.195
Beheerskosten en rentelasten	-/- 27.095	27.258
Totaal	-114.480	433.138

Gerealiseerde en ongerealiseerde beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2018	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongereali- seerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Terreinen en gebouwen (a)	71.982	-	40.833	11.725	101.090
Overige financiële beleggingen (b):					
- Aandelen	193.033	82.917	-274.100	6.554	-170.538
- Obligaties	111.968	93.703	-14.970	6.525	-3.230
- Derivaten	120.572	260.038	44.192	308	-95.582
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	9.943	-	-	748	9.195
- Vorderingen uit andere leningen	5.896	1.367	-2.722	-	1.807
- Infrastructuur	1.062	-	835	-	1.897
- Andere financiële beleggingen	9.636	360	32.840	1.235	40.881
	452.110	438.385	-213.925	15.370	-215.570
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b)	524.092	438.385	-173.092	27.095	-114.480

2017	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongereali- seerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Terreinen en gebouwen (a)	49.738	-	14.959	-	64.697
Overige financiële beleggingen (b):					
- Aandelen	219.995	82.930	93.687	-	230.752
- Obligaties	117.610	46.306	-111.195	-	-39.891
- Derivaten	197.434	126.525	59.407	-	130.316
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	8.696	-	-	-	8.696
- Vorderingen uit andere leningen	468	-	-	-	468
- Infrastructuur	-	-	-	-	-
- Andere financiële beleggingen	36.260	110	29.208	27.258	38.100
	580.463	255.871	71.107	27.258	368.441
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b)	630.201	255.871	86.066	27.258	433.138

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

Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2018	Direct	Indirect	Totaal
Terreinen en gebouwen (a)	60.147	40.943	101.090
Overige financiële beleggingen (b):			
- Aandelen	54.309	-224.847	-170.538
- Obligaties	69.778	-73.008	-3.230
- Derivaten	-308	-95.274	-95.582
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	9.195	-	9.195
- Vorderingen uit andere leningen	4.733	-2.926	1.807
- Infrastructuur	1.062	835	1.897
- Andere financiële beleggingen	8.443	32.438	40.881
	147.212	-362.782	-215.570
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b)	207.359	-321.839	-114.480
2017	Direct	Indirect	Totaal
Terreinen en gebouwen (a)	67.484	-2.787	64.697
Overige financiële beleggingen (b):			
- Aandelen	42.674	188.078	230.752
- Obligaties	75.838	-115.729	-39.891
- Derivaten	-	130.316	130.316
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	8.696	-	8.696
- Vorderingen uit andere leningen	468	-	468
- Infrastructuur	-	-	-
- Andere financiële beleggingen	8.909	29.191	38.100
	136.585	231.856	368.441
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b)	204.069	229.069	433.138

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.

4.3 Uitkeringen eigen rekening

Uitkeringen eigen rekening, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Uitkering bij overlijden	12.783	10.135
Uitvaartkosten	104.674	100.101
Expiratie	2.375	2.351
Uitkering pensioenverzekeringen	40	12
Kapitaaluitkeringen	51.067	47.701
Uitkeringen royementen	262	816
Afkopen	15.480	19.303
Bruto uitkeringen	186.681	180.419
Herverzekerde uitkering bij overlijden	2.094	1.348
Herverzekerde expiratie	31	33
Herverzekerde afkopen	59	42
Herverzekerde uitkeringen	2.184	1.423
Uitkeringen eigen rekening	184.497	178.996

4.4 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Toegerekende acquisitiekosten personeel	13.285	13.600
Toegerekende acquisitiekosten overig	21.213	16.417
Directe acquisitiekosten	14.084	13.922
Geactiveerde acquisitiekosten	-12.254	-12.092
Afschrijving acquisitiekosten	7.967	7.184
Totaal	44.295	39.031

De toegerekende acquisitiekosten personeel en overig betreft indirecte acquisitiekosten, die worden bepaald op basis van interne kostenmodellen.

4.5 Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen

Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Gebouw- en inventariskosten	3.252	2.484
Autokosten	1.133	1.183
IT-kosten	22.243	18.219
Advieskosten	3.210	3.344
Kantoorkosten	5.057	5.028
Doorbelastingen	-10.187	-9.427
Salariskosten	14.954	12.938
Sociale lasten	4.519	4.383
Pensioenlasten	4.447	3.243
Kosten uitbesteed werk	29.175	20.681
Overige personeelskosten	3.309	3.127
Reclamekosten	15.573	15.514
Rereclassificeerd naar acquisitiekosten	-21.213	-16.417
Overige kosten	620	903
Totaal	76.092	65.203

4.6 Andere baten en lasten

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

Andere lasten, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Afschrijving goodwill	1.887	1.844
Pensioenlasten inactieven	223	397
Kosten FIT	44	1.530
Overige lasten	8.351	7.697
Totaal	10.505	11.468

De overige lasten betreffen voornamelijk de volledige afschrijving van het Belgische verzekeringssysteem (€ 8.257).

4.7 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

Vennootschapsbelasting, specificatie

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Verschuldigde vennootschapsbelasting verslagjaar	-52.570	63.337
Voorgaande jaren	847	-4.145
Acute vennootschapsbelasting	-51.723	59.192
Latente vennootschapbelasting	-25.007	26.158
Totaal	-76.730	85.350

Het toepasselijke belastingtarief is gebaseerd op het nominale Nederlandse belastingtarief.

Vennootschapsbelasting, toelichting

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-248.746	342.772
Nominaal belastingpercentage	25%	25%
Nominaal belastingbedrag	-62.187	85.693
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	847	-4.145
Overige fiscale faciliteiten	-15.390	3.802
Totaal	-76.730	85.350

De overige fiscale faciliteiten bevat de impact van de tariefsverlaging van de vennootschapsbelasting op de latente belastingverplichtingen ter grootte van - € 16.572.

4.8 Beloning bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de bestuurders kent een vaste en een variabele component. Het bestuur ontvangt geen representatievergoeding noch aandelen of opties, echter de variabele beloning wordt voor 60% onvoorwaardelijk uitgekeerd en voor 40% voorwaardelijk. Beide delen worden volledig in contanten uitgekeerd. De retentieperiode voor het voorwaardelijke deel bedraagt drie jaar. De bezoldiging van

bestuurders in het boekjaar bedroeg aan vaste beloning € 489 (2017: €466), aan uitgekeerde variabele beloning € 101 (2017: € 90) en aan bijdrage pensioenen € 102 (2017: € 120). De bijdrage aan pensioenen is lager omdat er in 2018 geen indexatie is toegekend.

De bezoldiging van de commissarissen (van DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. gezamenlijk) in het boekjaar bedroeg € 258 (2017: € 244).

4.9 Accountantshonoraria

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

4.10 Verbonden partijen

Identificatie van verbonden partijen

Alle juridische eenheden binnen DELA Natura Groep worden door DELA Natura als verbonden partijen aangemerkt, aangezien DELA Natura direct of indirect zeggenschap kan uitoefenen over al deze entiteiten. Ook worden door DELA Natura de bestuurders en hun directe familieleden als verbonden partijen aangemerkt.

Transacties met verbonden partijen

Inzake overlijdens die bij DELA Natura worden aangemeld, wordt de uitvoering verzorgd door DELA Uitvaartverzorging N.V. en haar dochtermaatschappijen. Deze uitvoering geschiedt tegen interne kostprijzen en is niet marktconform.

4.11 Claims

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

Eindhoven, 17 april 2019

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

De Directie

J.L.R. van Dijk RA

Drs. M.R. de Jong

DELA Holding N.V.

De raad van commissarissen

Dr. W.M. van den Goorbergh, voorzitter

Drs. J.P. de Pender, secretaris

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

Prof. mr. C.J.H. Jansen

Prof. dr. J.J.A. Leenaars

mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

C.P.V. van der Weg



Laura Bloem

Speelt met Jolien Sinnema

EK2018. Eens niet in buitenland. Samen stadion binnenlopen. Thuiszand van Zuiderpark voelen. Vrienden en familie om je heen [#MijnMoment](#) [#2018](#) [#VoorElkaar](#)



Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans per 31 december 2018

Activa

Bedragen x € 1.000

	Ref.	31-12-2018	31-12-2017
Immateriële vaste activa		34.387	29.394
Beleggingen			
Terreinen en gebouwen:			
- Voor eigen gebruik		6.912	5.832
- Overige terreinen en gebouwen		735	735
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen:	6.1		
- Deelnemingen in groepsmaatschappijen		831.099	760.976
- Leningen aan en vorderingen op groepsmaatschappijen		648.362	625.845
Overige financiële beleggingen:	6.1		
- Aandelen		1.935.969	2.161.514
- Obligaties		1.560.902	1.762.184
- Derivaten		79.864	27.058
- Vorderingen uit hypothecaire leningen		1.129	1.242
- Vorderingen uit andere leningen		153.009	64.695
- Infrastructuur		40.534	13.936
- Beleggingen in liquide middelen		26.790	27.786
- Andere financiële beleggingen		260.462	206.140
		5.545.767	5.657.943
Vorderingen			
Vorderingen uit directe verzekering		196	-402
Overige vorderingen		153.532	47.553
		153.728	47.151
Overige activa			
Materiële vaste activa		7.024	8.826
Liquide middelen	6.2	62.902	25.051
		69.926	33.877
Overlopende activa		1.922	3.553
TOTAAL ACTIVA		5.805.730	5.771.918

Passiva

Bedragen x € 1.000

Eigen vermogen	6.7			
Gestort en opgevraagd aandelenkapitaal	6.3	2.950	2.950	
Agioreserve	6.4	74.889	74.889	
Herwaarderingsreserve	6.5	374.746	335.915	
Overige reserves	6.6	556.530	827.030	
		1.009.115		1.240.784
Technische voorzieningen				
Bruto technische voorzieningen		4.602.489	4.307.796	
Herverzekeringsdeel technische voorzieningen		-18.305	-16.304	
		4.584.184		4.291.492
Voorzieningen	6.8	74.349		71.849
	6.8			
Depot van herverzekeraars		13.927		12.881
Schulden				
Schulden uit directe verzekering		79.616	78.377	
Overige schulden		24.324	63.417	
		103.940		141.794
Overlopende passiva		20.215		13.118
TOTAAL PASSIVA		5.805.730		5.771.918

Enkelvoudige resultatenrekening

Technische rekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2018	2017
Verdiende premies eigen rekening			
Brutopremies		456.240	439.138
Uitgaande herverzekeringspremies		-5.458	-4.365
		450.782	434.773
Beleggingsopbrengsten			
Opbrengsten uit deelnemingen	7.1	69.810	51.656
Opbrengsten uit andere beleggingen	7.2	175.743	99
Gerealiseerde winst op beleggingen	7.2	286.761	562.034
		532.314	613.789
Ongerealiseerde winst op beleggingen		-	231.908
Uitkeringen eigen rekening			
Bruto		186.681	180.418
Aandeel herverzekerders		-2.184	-1.423
	-/-	184.497	178.995
Wijziging technische voorzieningen eigen rekening			
Bruto		229.362	219.684
Aandeel herverzekerders		-2.001	-1.674
	-/-	227.361	218.010
Winstdelingen en kortingen	-/-	42.321	15.835
Bedrijfskosten			
Acquisitiekosten		45.364	40.257
Beheers-, personeelskosten en afschrijvingen		73.881	63.270
	-/-	119.245	103.527
Beleggingslasten	7.2		
Beheerskosten en rentelasten		15.119	53.944
Gerealiseerd verlies op beleggingen		432.823	242.738
	-/-	447.942	296.682
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	7.2	211.983	117.986
	-/-		
Aan niet-technische rekening toegerekend resultaat op beleggingen	-/-	-24.653	92.658
Resultaat technische rekening		-225.600	256.777

Niet-technische rekening

Bedragen x € 1.000

	Ref.	2018	2017
Resultaat technische rekening		-225.600	256.777
Toegerekend resultaat uit beleggingen overgeboekt van technische rekening		-24.653	92.658
Andere baten		11	3.344
Andere lasten	-/-	9.876	11.256
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-260.118	341.523
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-/-	-88.102	84.101
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		-172.016	257.422

Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

5. Algemene toelichting

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

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

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de op pagina 10 tot en met 28 opgenomen toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening.

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

6. Toelichting op de enkelvoudige balans

6.1 Beleggingen

6.1.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

Naam, vestigingsplaats	Aandeel in geplaatst kapitaal	31-12-2018	31-12-2017
DELA Vastgoed B.V., Eindhoven	100%	721.173	674.200
DELA Vastgoedmanagement B.V., Eindhoven	100%	2.966	2.741
DELA Crematoria Groep B.V., Eindhoven	100%	13.015	-3.827
DELA Hypotheken B.V., Capelle a/d IJssel	100%	-1.808	-81
DELA Investment Belgium N.V., Antwerpen	100%	42.519	46.106
DELA Vastgoed België N.V., Luik	100%	51.516	40.119
Dela Enterprises N.V., Antwerpen	100%	1.718	1.718
Boekwaarde per 31 december		831.099	760.976

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	760.976	811.578
Investerings	-	-35.000
Acquisities	-	-48.704
Resultaat deelneming	70.123	33.102
Boekwaarde per 31 december	831.099	760.976

6.1.2 Leningen aan en vorderingen op groepsmaatschappijen

Leningen aan en vorderingen op groepsmaatschappijen

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Rekeningcourant groepsmaatschappijen		
- DELA Holding N.V.	-	3.664
- DELA Vastgoed B.V.	177.558	158.623
- DELA Crematoria Groep B.V.	142.180	133.202
- DELA Hypotheken B.V.	287.488	287.185
- AB Crematoria DELA B.V.	-	129
- DomusDELA Vastgoed B.V.	5.601	5.501
- DomusDELA Klooster B.V.	-	32
	612.827	588.336
Leningen aan groepsmaatschappijen		
- DELA Vastgoed B.V.	35.535	37.509
Totaal	648.362	625.845

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

6.1.3 Overige financiële beleggingen

Overige financiële beleggingen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Eindstand 2017	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Overige mutaties	Eindstand 2018
Aandelen	2.161.514	747.951	-751.469	-222.027	1.935.969
Obligaties	1.762.184	1.015.680	-1.142.902	-74.060	1.560.902
Derivaten	27.058	35.208	-	17.599	79.865
Vorderingen uit hypothecaire leningen	1.242	-	-107	-6	1.129
Vorderingen uit andere leningen	64.695	283.105	-193.037	-1.754	153.009
Infrastructuur	13.936	17.328	-3.761	13.031	40.534
Beleggingen in liquide middelen	27.786	-	-	-996	26.790
Andere financiële beleggingen	206.140	46.736	-13.009	20.595	260.462
Totaal	4.264.555	2.146.008	-2.104.285	-247.618	4.058.660

Overige financiële beleggingen, overige waarderingen

Bedragen x € 1.000

31-12-2018	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen	1.935.969	1.828.197	1.935.969
Obligaties	1.560.902	1.632.901	1.560.902
Derivaten	79.865	54.138	79.865
Vorderingen uit hypothecaire leningen	1.129	1.129	1.129
Vorderingen uit andere leningen	153.009	155.718	153.009
Infrastructuur	40.534	41.385	40.534
Beleggingen in liquide middelen	26.790	26.790	26.790
Andere financiële beleggingen	260.462	225.131	260.462
Totaal	4.058.660	3.965.389	4.058.660

31-12-2017	Balans- waarde	Kostprijs	Markt- waarde
Aandelen	2.161.514	1.762.992	2.161.514
Obligaties	1.762.184	1.778.591	1.762.184
Derivaten	27.058	41.887	27.058
Vorderingen uit hypothecaire leningen	1.242	1.242	1.242
Vorderingen uit andere leningen	64.695	64.718	64.717
Infrastructuur	13.936	13.733	13.936
Beleggingen in liquide middelen	27.786	27.786	27.786
Andere financiële beleggingen	206.140	206.343	206.140
Totaal	4.264.555	3.897.292	4.264.577

6.2 Liquide middelen

Liquide middelen, gesplitst naar bank

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Rabobank	55.929	20.233
ABN Amro	7	21
Kas	-	12
KBC Bank	5.642	3.997
ING Bank	358	775
BNP Paribas	6	13
Hypovereinsbank	960	-
Boekwaarde per 31 december	62.902	25.051

De liquide middelen staan ter vrije beschikking.

6.3 Aandelenkapitaal

Het maatschappelijk (145.210 stuks) en geplaatst kapitaal (29.498 stuks) van de onderneming bedroeg per 31 december 2018 resp. € 14.521 en € 2.950. DELA Natura beschikt over 2 eigen aandelen.

6.4 Agioreserve

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

6.5 Herwaarderingsreserve

Herwaarderingsreserve, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Stand per 1 januari	335.915	339.171
Waardemutatie onroerende zaken	3.316	-3.256
Waardemutatie overige effecten	35.202	
Overige waardemutaties	313	
Stand per 31 december	374.746	335.915

6.6 Overige reserves

Overige reserves, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Stand per 1 januari	827.030	606.350
Uit bestemming resultaat boekjaar	-172.016	257.422
Naar herwaarderingsreserve	-	3.256
Uitgekeerd dividend	-60.000	-40.000
Overige waardemutaties	-38.484	2
Stand per 31 december	556.530	827.030

6.7 Mutatieoverzicht eigen vermogen

Eigen vermogen, verloop

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Stand per 1 januari	1.240.784	1.023.359
Resultaat na belastingen	-172.016	257.422
Uitgekeerd dividend	-60.000	-40.000
Overig	347	3
Stand per 31 december	1.009.115	1.240.784

Vorgesteld wordt het negatief resultaat na belastingen van - € 172.016 ten laste te brengen van de overige reserves.

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

6.8 Voorzieningen

Voorzieningen, verloop

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 31-12-2017	Dotatie	Onttrokken	Overige waardemutatie	Boekwaarde 31-12-2018
Voorziening latente belastingen	70.787	15.294	-11.325	-1.010	73.746
Voorziening pensioenen	25	-	-10	-	15
Voorziening ambtsjubilea	570	18	-	-	588
Voorziening reorganisatie	467	-	-467	-	-
Totaal	71.849	15.312	-11.802	-1.010	74.349

Voorziening latente belastingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Andere fiscale waardering onroerende zaken	55.840	41.557
Andere fiscale activering van eerste kosten België	14.430	13.080
Andere fiscale waardering effecten en vastrentende waarden	3.476	16.149
Totaal	73.746	70.787

7. Toelichting op de enkelvoudige resultatenrekening

7.1 Resultaat deelnemingen

Resultaat deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000

Naam, vestigingsplaats	2018	2017
DELA Vastgoed B.V., Eindhoven	46.972	54.467
DELA Vastgoedmanagement B.V., Eindhoven	226	-101
DELA Crematoria Groep B.V., Eindhoven	16.842	-13.588
DELA Hypotheken B.V., Capelle a/d IJssel	-1.727	-507
DELA Vastgoed België N.V., Luik	11.085	-
DELA Investment Belgium N.V., Antwerpen	-3.588	2.387
Totaal	69.810	42.658

7.2 Beleggingsresultaten

Beleggingsresultaten

Bedragen x € 1.000

	2018	2017
Beleggingsopbrengsten	532.314	613.789
Ongerealiseerde winst op beleggingen	-	231.908
Gerealiseerd verlies op beleggingen	-/- 432.823	242.738
Ongerealiseerd verlies op beleggingen	-/- 211.983	117.986
Beheerskosten en rentelasten	-/- 15.119	53.944
Totaal	-127.611	431.029

Gerealiseerde en ongerealiseerde beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2018	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongereali- seerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Deelnemingen (a)	69.810	-	-	-	69.810
Terreinen en gebouwen (b)	-	-	-	-	-
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen	191.746	81.865	-272.075	6.481	-168.675
- Obligaties	110.500	92.440	-14.992	6.500	-3.432
- Derivaten	119.001	257.017	44.132	308	-94.192
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	41	-	-	-	41
- Vorderingen uit andere leningen	5.891	1.367	-2.722	-	1.802
- Infrastructuur	1.062	-	835	-	1.897
- Andere financiële beleggingen	34.263	134	32.839	1.830	65.138
	462.504	432.823	-211.983	15.119	-197.421
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	532.314	432.823	-211.983	15.119	-127.611
2017					
	Gerealiseerde winst	Gerealiseerd verlies	Ongereali- seerd resultaat	Beheerskosten en rentelasten	Totaal
Deelnemingen (a)	42.658	-	-	-	42.658
Terreinen en gebouwen (b)	99	-	-	-	99
Overige financiële beleggingen (c):					
- Aandelen	184.116	40.966	93.749	6.072	230.827
- Obligaties	113.408	40.312	-106.137	4.245	-37.286
- Derivaten	231.805	161.349	55.212	497	125.171
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	43	-	-	-	43
- Vorderingen uit andere leningen	499	10	-26	-	463
- Infrastructuur	-	-	-	-	-
- Andere financiële beleggingen	41.161	-41.786	29.237	43.130	69.054
	571.032	200.851	72.035	53.944	388.272
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	613.789	200.851	72.035	53.944	431.029

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

Directe en indirecte beleggingsresultaten, specificatie

Bedragen x € 1.000

2018	Direct	Indirect	Totaal
Deelnemingen (a)	69.810	-	69.810
Terreinen en gebouwen (b)	-	-	-
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen	53.799	-222.474	-168.675
- Obligaties	68.827	-72.259	-3.432
- Derivaten	-308	-93.884	-94.192
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	41	-	41
- Vorderingen uit andere leningen	4.728	-2.926	1.802
- Infrastructuur	1.062	835	1.897
- Andere financiële beleggingen	32.477	32.661	65.138
	160.626	-358.047	-197.421
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	230.436	-358.047	-127.611

2017	Direct	Indirect	Totaal
Deelnemingen (a)	42.658	-	42.658
Terreinen en gebouwen (b)	99	-	99
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen	42.660	188.167	230.827
- Obligaties	72.666	-109.952	-37.286
- Derivaten	-497	125.668	125.171
- Vorderingen uit hypothecaire leningen	43	-	43
- Vorderingen uit andere leningen	479	-16	463
- Infrastructuur	-	-	-
- Andere financiële beleggingen	39.971	29.083	69.054
	155.322	232.950	388.272
Totaal beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	198.079	232.950	431.029

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.

7.3 Organische analyse

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

Organische analyse

Bedragen x € 1.000.000

	2018	2017
Resultaat op sterfte en invaliditeit	42,1	39,9
Resultaat op afkoop en mutaties	11,5	9,9
Resultaat op kosten	-4,3	10,3
Resultaat op interest	-231,8	215,6
Overig technisch resultaat	0,0	0,0
Resultatendeling	-43,1	-16,0
Resultaat technische rekening	-225,6	259,7
Beleggingsresultaat eigen vermogen	-24,7	91,1
Overig resultaat	-9,8	-8,0
Resultaat voor belasting	-260,1	342,8

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

8. Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende 2018 had DELA Natura gemiddeld 570 (2017: 549) werknemers in dienst, waarvan 111 in België (2017: 98) en 9 in Duitsland.

Eindhoven, 17 april 2019

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

De Directie

J.L.R. van Dijk RA

Drs. M.R. de Jong

DELA Holding N.V.

De raad van commissarissen

Dr. W.M. van den Goorbergh, voorzitter

Drs. J.P. de Pender, secretaris

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

Prof. mr. C.J.H. Jansen

Prof. dr. J.J.A. Leenaars

mr. drs. G.H.C. de Méris RA FCA

C.P.V. van der Weg



Robert Meeuwsen
Speelt met Alexander Brouwer

**Goud in Huntington Beach. 10 wedstrijden tegen wereldtop. En dan winnen...
[#MijnMoment #2018](#) [#VoorElkaar](#)**



DELA BEACH OPEN FIVB BEACH VOLLEYBALL WORLD TOUR

DELA BEACH OPEN FIVB BEACH VOLLEYBALL WORLD TOUR

Sen

FIVB

2

NED

DELA elkaar

DELA BEACH OPEN FIVB BEACH VOLLEYBALL WORLD TOUR

DELA BEACH OPEN

PLANTIN
Vitamins
Rabobank

DELA
beachvolleyball

Overige gegevens

Statutaire winstdeling

Statutaire winstdeling

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



Joy Stubbe

Speelt met Marleen van Iersel

Opwindende momenten. Bloed, zweet en tranen. Wereldevents. Top van beachvolleybal. En dan een glimlach [#MijnMoment](#) [#2018](#) [#VoorElkaar](#)



Rabobank

DELA VO

2014 CEV DEVA
BEACH VOLLEYBALL
EUROPEAN CHAMPIONSHIP

NED
DELA

DELA

DELA VO

2014 CEV DEVA
BEACH VOLLEYBALL
EUROPEAN CHAMPIONSHIP

Controleverklaring

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. te Eindhoven gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. op 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2018.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2018.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

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

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

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 21 miljoen. De materialiteit is gebaseerd op 2% van het eigen vermogen. 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 € 1,05 miljoen rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

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

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

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

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.

Toereikendheid van de technische voorzieningen

Beschrijving van het kernpunt

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. heeft een significante technische voorziening van € 4,6 miljard netto. Dit betreft 77% van het balanstotaal per 31 december 2018.

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, gehanteerde rentecurve, gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte, verval en kosten.

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 verzekeringstechnische lasten.

Het risico bestaat dat de technische voorzieningen niet toereikend zijn.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

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

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

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

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Natura- en levensverzekering N.V. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de verzekeringstechnische voorzieningen aanvaardbaar en zijn van mening dat deze voorziening toereikend is. Tevens achten wij de toelichtingen in de noots 2.11, 2.12, 3.7 en 3.8 toereikend.

Waardering vastgoed voor beleggingsdoeleinden en crematoria

Beschrijving van het kernpunt

Het vastgoed is een omvangrijke post binnen de balans van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. en betreft voor beleggingsdoeleinden een bedrag van € 1,2 miljard. In totaal betreft het vastgoed 21% van het balanstotaal per 31 december 2018. Er is een risico dat het vastgoed in de jaarrekening foutief is weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering.

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 het taxatie- en waarderingsproces.
- Het kritisch beoordelen van:
 - Uitgevoerde taxaties en taxatierapporten;
 - De onderliggende waarderingsmodellen;
 - De gehanteerde parameters en referenties in de uitgevoerde taxaties en waarderingsmodellen met behulp van eigen experts ter ondersteuning van het controleteam.

Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. toegepaste methodiek voor de waardering van de verschillende vastgoed objecten aanvaardbaar en zijn van mening dat de daarbij gehanteerde waarderingsmodellen en parameters passend zijn. Tevens achten wij de toelichtingen in de noots 2.5 en 3.2 toereikend.

Waardering overige financiële beleggingen

Beschrijving van het kernpunt

De overige financiële beleggingen zijn een omvangrijke post binnen de balans van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. met € 4,4 miljard en betreft 73% van het balanstotaal per 31 december 2018.

Er is een risico dat de overige financiële beleggingen in de jaarrekening foutief zijn weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering.

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 middels de beoordeling van de aanwezige ISAE3402-rapportages van de custodian;
- Gegevensgerichte werkzaamheden waaronder cijferbeoordelingen en detailcontroles;
- Kennismaken van de analyse van verschillen in de waardering (op stukniveau) door

vermogensbeheerders en de custodian;

- Eigen toetsing van de waardering van de beleggingen, waarbij specifiek aandacht is besteed aan de waardering van de beleggingen zonder marktwaardering;
- Toetsing van de mutaties (in aantallen) van de beleggingen.

Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt

Wij achten de door DELA Natura- en levensverzekeringen NV. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de waardering van de overige financiële beleggingen aanvaardbaar en zijn van mening dat de overige financiële beleggingen juist zijn gewaardeerd.

Tevens achten wij de toelichtingen in de noots 2.5 en 3.2 toereikend.

Solvency II

Beschrijving van het kernpunt

Voor DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. bedraagt de Solvency II ratio per 31 december 2018 386%. 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 alsmede complexe berekeningen. Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio te hoog is weergegeven.

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;
- Overwegingen van het management met betrekking tot parameters en interpretaties getoetst;
- 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 juistheid en volledigheid;
- De juiste toepassing van standaardformules gecontroleerd.

Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt

De combinatie van de beoordeling van de interne beheersmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden heeft voldoende adequate controleinformatie opgeleverd. Voor nadere details verwijzen wij naar 10 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:

- Het verslag van de directie.
- De overige gegevens.
- De kerncijfers.
- 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 bestuursverslag 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 4 november 2016 benoemd als accountant van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

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

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

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

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

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

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt

is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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

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

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

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

Amsterdam, 17 april 2019

Deloitte Accountants B.V.

was getekend,
C.J. de Witt RA



Marleen van Iersel
Speelt met Joy Stubbe

**2018: eigen programma draaien. Bewogen jaar.
Ups en downs. Nederlands kampioenschap.
We hebben de titel! #MijnMoment #2018
#VoorElkaar**



PIA
ear



DELA

DER

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 (bijvoorbeeld papier en afval). 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, NPS, Bio-scope, papierverbruik) 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 2018 dat loopt van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018. De MVO-informatie heeft betrekking op de activiteiten van DELA in Nederland, exclusief de acquisities Algemeen Belang Uitvaartverzorging B.V. en Begraafbeheer BV. Myosotis Uitvaartverzorging B.V. is in de CO₂-footprint van vorige verslaggevingsperiodes wel opgenomen. 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 directie, 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 directie, 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 directie, 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 directie, 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	
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
102-47 Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Bijlage: GRI-tabel 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	2018
102-51 Datum van het meest recente rapport	04/17/2019
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

Begrip & afkorting

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 verzekeringstrofeeën 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.

FIT

FIT staat voor Financieel solide, Innovatief en Toekomstgericht. Dit interne programma van DELA richt zich op structurele kostenbesparingen.

Fte

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

Gemiddelde uitvaartkosten

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

GPTW

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

GreenLeave

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

GRESB

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

IT

Informatietechnologie

KCS

Kort Cyclisch Sturen

KGW

Klant Gericht Werken

Klimaatneutraal

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

Mln

Miljoen

MVB

Maatschappelijk Verantwoord Beleggen

MVO

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

N.V.

Naamloze Vennootschap

Netto-aanwas

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

NPS

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

Ondernemersloon

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

Operationeel resultaat

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

OR

Ondernemingsraad

ORSA

Onder Solvency II is een verzekeraar verplicht om een ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) uit te voeren. Een ORSA is een jaarlijkse beoordeling die de verzekeraar moet (laten) verrichten van de toezichthouder om vast te stellen of dat alle financiële risico's die mogelijk spelen of kunnen gaan spelen in kaart zijn gebracht en/of er mitigerende maatregelen zijn genomen om een eventueel risico te minimaliseren om aan de verzekeringsverplichtingen in de toekomst te kunnen blijven voldoen.

Papierverbruik

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

Premie-inkomen

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

Prognose

Voorspelling van het management

RCSA

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

RepTrak

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

Risicobereidheid

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

SA

Société anonyme (naamloze vennootschap)

Solvabiliteitsratio

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

Solvency II

Europese regelgeving over solvabiliteitseisen voor (her)verzekeraars. Met Solvency II wordt beoogd om een interne Europese markt voor verzekerings-diensten 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

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

Tekst en realisatie

Coöperatie DELA

Toebosch Consult, Amsterdam/Maastricht (NL)

Fotografie

Beachvolleybal: FIVB/Nevobo

Raad van commissarissen en bestuurders: Paul Jespers, Dongen (NL)

Vormgeving

studioSTRESS, Eindhoven (NL)

Website

Iwink, Groningen (NL). Ontwikkeld in Kirra Jaarverslag.

Druk

Kampert-Nauta, Oss (NL)

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder de bronvermelding 'Jaarverslag DELA Natura Groep 2018'. 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