75 jaar trouw aan zichzelf

Financieel jaarverslag 2012

coöperatie
DELA
voor elkaar

DELA is een coöperatie. Doordat we zoveel leden hebben, staan we samen sterk. Enerzijds doordat we samen inkoopvoordelen realiseren. Anderzijds beleggen we de aan ons toevertrouwde premies op lange termijn en realiseren zo mooie rendementen voor onze leden. Positieve resultaten komen terug bij de leden. We gebruiken de resultaten om de tarieven voor de verzekeringspremies en onze dienstverlening laag te houden en de verzekeringen voor de toekomst waardevast.

Dit jaarverslag toont de mijlpalen van het jubileumjaar van Coöperatie DELA. Niet alleen in tekst, maar ook in beeld. Het laat zien dat DELA haar 75-jarig bestaan op een bijzondere manier vierde. Zowel met onze leden als met onze medewerkers.

Verslag over 2012

Uit te brengen aan de Algemene Vergadering van
DELA, Coöperatie U.A., te Eindhoven, op 1 juni 2013.
Opgericht op 11 maart 1937 en als Coöperatie
geconstitueerd bij akte, op 7 september 1942 verleden
door mr. H.Ph.M.J. Janssen, destijds notaris te Eindhoven.

De statuten zijn voor het laatst gewijzigd bij akte
op 15 juni 2011 door mr. M.A.J. Cremers, notaris
te Amsterdam.

Oude Stadsgracht 1, Eindhoven

Personalia

Raad van Commissarissen

Dr. W.M. van den Goorbergh, voorzitter
Prof. mr. S.C.J.J. Kortmann (tot 2 juni 2012)
Drs. J.P. de Pender, secretaris
F.H.J. Boons
Mw. mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels
Prof. Mr. C.J.H. Jansen (vanaf 2 juni 2012)

Bestuur

Drs. E. Doeve MAIA
Ir. J.A.M. van der Putten MMO

Directieteam

Drs. E. Doeve MAIA, algemeen directeur
J.L.R. van Dijk RA, financieel directeur
J.R.L. Huizinga, directeur uitvaartverzorging
Drs. M.R. de Jong, directeur verzekeren
Ir. J.A.M. van der Putten MMO, directeur DELA België

Bestuurssecretaris

Mw. drs. R.M.P. Fleuren-Verheijen

Actuaris

Towers Watson Netherlands B.V.

Accountant

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Ereleden

Prof. mr. F.H.J.J. Andriessen
Mr. J.H. Blaauw
J.A.G. Dirks
Prof. mr. S.C.J.J. Kortmann
Dr. J. Kremers
Drs. A.J.M. Lauvenberg
Drs. D. Moll
A.W.M. van de Zande

Ondernemingsraad

R. Anthonijsz
S. van Berkel
J. Cornelisse
F. Koekkoek
Mw. C. Libert
L. Liebreks
Mw. K. van de Meeren
J. Mulderij
R. Mutsaers
G. Opdenoordt, voorzitter
P. Picavet
I. Poorters
Mw. M. Visser
R. Wielick
Mw. M. Willems, ambtelijk secretaris

Inhoudsopgave

2 Verslag over 2012

4 Personalia

6 Inhoudsopgave

8 Kerncijfers

10 Missie

12 Woord vooraf

14 Profiel

18 Raad van Commissarissen

26 Algemene Vergadering

28 Verslag van het Bestuur

42 Corporate governance

46 Jaarrekening
47 Geconsolideerde jaarrekening

58 Overige gegevens
60 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant
62 Actuariële verklaring inzake de voorzieningen

65 Colofon

Kerncijfers
Coöperatie DELA

Kerncijfers

	2012	2011	2010	2009	2008
Aantal werknemers	1.687	1.483	1.293	1.233	1.178
Aantal verzekerden					
Nederland	2.954.565	2.949.973	2.929.338	2.911.386	2.891.517
België	705.646	300.008	275.233	251.632	237.305
Totaal verzekerden	**3.660.211**	**3.249.981**	**3.204.571**	**3.163.018**	**3.128.822**
Aantal uitvaarten					
Nederland	29.059	28.009	27.899	26.426	26.432
België	12.028	11.403	11.569	10.861	10.916
Totaal uitvaarten	**41.087**	**39.412**	**39.468**	**37.287**	**37.348**
Aantal crematies in eigen crematoria					
Nederland	15.846	14.785	7.933	7.464	7.367
België	17.956	18.151	17.857	17.503	17.248
Totaal crematies in eigen crematoria	**33.802**	**32.936**	**25.790**	**24.967**	**24.615**
Gemiddelde uitvaartkosten voor Natura in Nederland per volwassene in euro's	3.763	3.637	3.513	3.381	3.265

x € mio	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**
Balanstotaal *	4.706	4.013	3.875	3.570	3.145
Waarde beleggingen *	4.213	3.521	3.392	3.206	2.722
Verzekerd kapitaal	20.469	17.842	15.262	14.244	12.975
Technische voorziening	3.199	2.663	2.466	2.276	2.071
Eigen vermogen *	827	768	842	754	578
In % technische voorziening *	26	29	34	33	28
Premie-inkomen	289	260	244	231	224
Opbrengst uitvaartverzorging	210	202	189	176	166
Omzet operationele activiteiten	499	463	432	407	390
Directe opbrengst beleggingen *	170	154	159	144	143
Operationeel resultaat	111	103	102	96	93
Indirecte opbrengst beleggingen *	61	(119)	34	105	(219)
Winstdeling / backservice	81	84	80	58	62
Nettowinst *	60	(75)	53	122	(149)

** Voor de jaren 2010, 2009 en 2008 zijn deze niet aangepast naar aanleiding van de stelselwijzigingen in 2010 en 2012.*

Missie

DELA is een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven. Het is onze ambitie dat onze klanten de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien. Met onze brede financiële en praktische dienstverlening staan wij hen daartoe met raad en daad bij. Wat wij bieden is zekerheid, zorg en continuïteit.

Onze ambitie stoelt op betrokkenheid, integriteit en ondernemerschap. In deze waarden is de groei van DELA geworteld en ligt de verbondenheid met onze klanten, onze mensen en onze omgeving.

Vanuit onze oorsprong in uitvaartverzekering en uitvaartverzorging bouwen wij verder aan een steeds bredere dienstverlening en aan een energieke coöperatieve onderneming van en voor onze klanten.

Woord vooraf

In ons jubileumjaar putten wij inspiratie uit de geschiedenis van coöperatie DELA. Deze terugblik op 75 jaar DELA spoorde ons aan om vanuit de kracht van onze coöperatie hard te werken aan de toekomst. Financieel en operationeel was 2012 een goed jaar.

De operationele activiteiten groeiden met bijna 8% en de nettowinst bedroeg € 59,9 miljoen. Ook stelden wij onze ijzersterke solvabiliteit onder de nieuwe solvabiliteits-wetgeving veilig en werkten we hard aan de verbreding van DELA. We investeerden zwaar in IT, online activiteiten en in klantgerichte dienstverlening. Tot slot realiseerden we een grote overname in België, zodat wij nu in België werken met een portefeuille van meer dan 700.000 verzekerden. In 2012 waren in totaal bijna 3,7 miljoen mensen verzekerd.

Voor elkaar

Eind 2012 hebben wij een campagne in de markt gezet waarin wij niet onze producten en diensten centraal stellen, maar waarin wij laten zien wie wij zijn en waarvoor we staan. Deze campagne met als centrale boodschap 'waarom wachten met iets moois zeggen als het nu ook kan' leverde bijzonder veel lovende reacties op. De campagne sluit naadloos aan op hoe 'Draagt Elkanders Lasten' in 1937 werd opgericht in Eindhoven. Het laat zien dat de kern van onze coöperatie ligt in wat wij voor een ander en voor de samenleving kunnen betekenen. De groei en verbreding van coöperatie DELA moet dan ook altijd in deze kern geworteld zijn.

Excellente dienstverlening

Geïnspireerd door het verhaal van 75 jaar DELA hebben wij het vizier gericht op de toekomst. Naast strategische plannen voor de komende jaren werken wij samen met alle medewerkers toe naar een gewaagd doel dat wij met elkaar in 2020 willen realiseren. Dit doel creëert focus en houdt ons allen voortdurend scherp, zodat wij komen tot een excellente dienstverlening in een lerende organisatie. Bij ons gaat dit hand in hand met de overtuiging dat tevreden leden en klanten leiden tot tevreden medewerkers en andersom. Dat klinkt eenvoudig, maar eist vertrouwen, doorzettingsvermogen en discipline. Wij en al onze collega's zijn ons daar volop van bewust.

Eindhoven, voorjaar 2013

Directieteam coöperatie DELA

Profiel
Doelen

DELA is een coöperatie die zich onder meer ten doel stelt haar leden en meeverzekerden de zekerheid te bieden van een waardige uitvaart. DELA doet dit door het verzekeren en verzorgen van de uitvaart en door - zoals de oprichters van DELA het ooit zeiden - ‘goede toestanden daarbij te bevorderen’. Met dit laatste doelde men dan vooral op het tegengaan van misstanden in de uitvaartbranche. Zowel op het gebied van uitvaartverzekering als uitvaartverzorging is DELA marktleider in Nederland en België.

De portefeuille van DELA bevat voor het merendeel natura uitvaartverzekeringen. Het gaat hierbij niet om uitkeringen in geld, maar om het regelen van de uitvaart volgens de diensten zoals die omschreven staan in de polis, ongeacht de kosten van die diensten. Aangezien deze kosten jaarlijks als gevolg van inflatie stijgen, heeft de natura uitvaartpolis derhalve een waardevaste uitkering. Op deze waardevastheid is het beleggingsbeleid afgestemd. Het omvangrijke ledenbestand draagt bij aan het streven de uitvaartkosten zo laag mogelijk en de kwaliteit van de dienstverlening zo hoog mogelijk te houden. Dit zorgt voor een relatief lage premie voor de verzekerden. Een eerlijke prijs die past bij een coöperatie zonder winstdoelstelling. Bij een natura-uitvaartverzekering kiest de verzekerde in principe voor dienstverlening door DELA. Om die keuze steeds te bevestigen, streeft DELA naar een bovengemiddelde kwaliteit van de dienstverlening. Ook dat past bij een coöperatie.

Zekerheid, zorg en continuïteit

Bovenop de naturadekkingen is altijd sprake van een dekking met een uitkering in kapitaal om zo invulling te kunnen geven aan persoonlijke wensen. Die kapitaaldekking kan naar eigen inzicht in hoogte worden aangepast. DELA sluit ook overlijdensrisicoverzekeringen, die een kapitaal uitkeren bij een overlijden vóór een in de polis vastgestelde datum. Deze voorziet in financiële ondersteuning in brede zin voor nabestaanden. Tot slot breidt DELA haar productportefeuille verder uit met een spaarverzekering: het DELA CoöperatiespaarPlan.

Alle verzekeringen van DELA worden gesloten vanuit het oogpunt van zekerheid, zorg en continuïteit. Naast de zekerheid van financiële ondersteuning is er de zorg van onze dienstverleners (uitvaartverzorgers, consulenten nabestaandenzorg, etc.) en is er vooral oog voor diegenen die de draad van het leven weer op moeten pakken. In die zin is DELA allereerst een coöperatieve onderneming die zich richt op de continuïteit van het leven.

In totaal zijn bij DELA bijna 3,7 miljoen mensen verzekerd. Bij DELA werken meer dan 1.650 medewerkers. Het balanstotaal is bijna € 4,7 miljard, waarvan het eigen vermogen € 827 miljoen bedraagt. De coöperatie heeft geen winstdoelstelling, maar voor de continuïteit is een gezonde winstontwikkeling en een goede eigen vermogenspositie van essentieel belang. De uitvaarten van overleden verzekerden worden zoveel mogelijk door het eigen uitvaartverzorgingsbedrijf geregeld. In die gebieden waar dit niet mogelijk is, heeft DELA overeenkomsten met zorgvuldig geselecteerde uitvaartondernemers. In Nederland beschikt DELA over dertien crematoria en zevenenveertig uitvaartcentra, in België over vier crematoria en vijftig uitvaartcentra.

De coöperatie en onze kernwaarden

De coöperatie is in de dertiger jaren van de vorige eeuw ontstaan uit solidariteit met de noden van haar omgeving. Nog steeds streeft 'Draagt Elkanders Lasten' ernaar om het maatschappelijk welzijn van haar leden, zoals statutair vastgelegd, 'zo nodig anderszins' te behartigen. Betrokkenheid en integriteit zijn door de jaren heen kernwaarden voor DELA gebleken die gekoppeld zijn aan een gezonde dosis ondernemerschap. Met ondernemerschap doelen wij op daadkrachtig en vindingrijk optreden bij het aandragen van de juiste oplossingen voor onze verzekerden en ook voldoende toekomstgerichtheid om te zorgen dat die oplossingen steeds sporen met de eisen van de tijd. Betrokkenheid, integriteit en ondernemerschap vormen dan ook steevast de leidraad bij onze dienstverlening.

Ledendag - Floriade

In het jubileumjaar vierden we het 75-jarig bestaan met onze leden tijdens de eerste officiële DELA-ledendag op de Floriade. Bijna 1.700 leden kwamen naar Venlo en plantten een bloembol bij het herinneringsmonument van 750.000 bloemen. Iedere bloembol staat symbool voor de herinnering aan een overledene.

Onze leden stonden samen met onze medewerkers stil bij mooie en bijzondere herinneringen. Zo houden we samen herinneringen levend. Een reactie van een DELA-lid:

Meneer Houben uit Neer
'Vandaag waren we bij de DELA-ledendag op de Floriade.
Een groot compliment voor de hartelijke ontvangst.
Het planten van de bloembol voor onze dochter was heel bijzonder.
We hebben warme herinneringen aan deze dag.'

HERINNERINGEN

Raad van Commissarissen

Preadvies

Aan de Algemene Vergadering van DELA Coöperatie te Eindhoven:

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen u het jaarverslag over 2012 aan. Het jaarverslag bestaat uit het verslag van het Bestuur, de jaarrekening en de overige gegevens, waaronder opgenomen de goedkeurende accountantsverklaring en de actuariële verklaring. De jaarrekening is door het Bestuur opgesteld en wij stellen u voor de jaarrekening conform de voorgelegde stukken vast te stellen en daarmee het Bestuur te dechargeren voor het gevoerde beleid gedurende het verslagjaar. Voorts verzoeken wij u de Raad van Commissarissen decharge te verlenen voor het gehouden toezicht.

Ontwikkelingen in 2012

De doelstellingen die voor 2012 geformuleerd waren, zijn grotendeels gerealiseerd. Slechts de beoogde omzetgroei bij uitvaartverzorging is niet behaald. De lagere bestedingen per uitvaart zijn hier debet aan. De doelstellingen ten aanzien van de groei van de premieopbrengsten, het beperken van de stijging van de uitvaartkosten en de winstontwikkeling zijn gerealiseerd. Aan de strategische projecten van Operatie Springplank is hard gewerkt en de meeste projecten zijn afgerond of liggen op koers. Eind 2011 werd het DELA CoöperatiespaarPlan gelanceerd. Voor deze nieuwe spaarverzekering liep in 2012 een optimalisatietraject. Zowel in het product als in de distributie werden verbeteringen aangebracht. Het is de verwachting dat dit vanaf 2013 zijn vruchten afwerpt. Het operationeel resultaat is iets lager uitgekomen dan begroot. Dit is echter geheel het gevolg van lagere dividend- en renteopbrengsten. In 2013 en verdere jaren is voorzien dat het operationeel resultaat verder zal groeien. De waardering die leden en klanten uitspreken in diverse onderzoeken is ook in 2012 bijzonder hoog.

De financiële kracht van DELA blijkt uit haar solvabiliteitspositie die met een eigen vermogenspositie van 26% van de technische voorzieningen als buitengewoon sterk wordt gekenmerkt. In de vigerende Europese wetgeving betekent dit een solvabiliteit van bijna zes keer de minimumnorm. Onder de nieuwe wetgeving Solvency II wordt de solvabiliteitspositie van DELA anders bepaald. Deze wetgeving kijkt anders aan tegen de zeer langdurige verplichtingen van DELA. In 2012 werkte DELA verder aan het model dat ervoor zorgt dat DELA ook onder de nieuwe wetgeving haar huidige businessmodel kan handhaven (hierna: Bescherming Businessmodel DELA). De Raad van Commissarissen volgde de ontwikkeling van dit model nauwlettend en met veel belangstelling. In de extra Algemene Vergadering van 20 oktober zijn de maatregelen die geformuleerd zijn binnen Bescherming Businessmodel DELA goedgekeurd door de leden. Dit is een prachtige mijlpaal waarmee DELA de toekomst met vertrouwen tegemoet kan zien.

In het kader van behoorlijk ondernemingsbestuur werkte DELA in 2012 volgens de Governance principes van het Verbond van Verzekeraars. Het centraal stellen van het klantbelang kreeg binnen de hele organisatie veel aandacht. In het eerste kwartaal was de invoering van regelingen rond (variabele) beloning een belangrijk onderwerp in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen, na voorbereiding door de Remuneratie- en Benoemingscommissie en de Commissie Governance Beloningsbeleid. De Nederlandsche Bank gaf aan dat DELA volledig voldoet aan de regelingen, behalve op het punt van een financieel instrument. Dit is opgepakt door het Bestuur. In de laatste maanden van 2012 is er veel aandacht geweest voor de invoering van de Wijzigingswet financiële markten (Bgfo III).

Vergaderingen van de Raad van Commissarissen

Tijdens het verslagjaar heeft de Raad van Commissarissen zijn taken verricht en op continue basis toezicht gehouden op en advies uitgebracht aan het Bestuur. In 2012 belegde de Raad van Commissarissen met het Bestuur zes reguliere vergaderingen. Daarnaast was er een additionele vergadering over de aankoop van swaps ter bescherming tegen de lage

rente. Ook vond een strategische sessie plaats met de voltallige Raad van Commissarissen en het Directieteam. Gedurende het jaar is regelmatig contact geweest tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de voorzitter van het Bestuur. Ten slotte vergaderde de Raad van Commissarissen twee keer met de Vertrouwens-commissie.

De Raad van Commissarissen hield toezicht op het algemeen beleid van DELA en de aan haar gelieerde ondernemingen in Nederland en België. De strategische projecten en de voortgang daarvan werden iedere vergadering besproken. Ook de ontwikkelingen op het gebied van risicobeheersing waren een terugkerend onderwerp. Hierbinnen was de verdere ontwikkeling van Bescherming businessmodel DELA een belangrijk aandachtsgebied, dat op 20 oktober zijn beslag heeft gekregen.

Met het risicoprofiel en de risicobereidheid is op voordracht van de Audit- en Riskcommissie ingestemd door de Raad van Commissarissen. In iedere vergadering is zorgvuldig kennisgenomen van de risicorapportage. In december stond de eerste Own Risk and Solvency Assessment (hierna: ORSA) op de agenda van de Raad van Commissarissen. Dit werd voorbereid door de Audit- en Riskcommissie. De Raad van Commissarissen kan op grond van voorgaande concluderen dat de interne risicobeheersing binnen DELA goed op orde is.

Verder zijn in elke vergadering de ontwikkeling van de financiële resultaten, het beleggingsbeleid en de beleggingsresultaten aan de orde geweest. De Raad van Commissarissen volgde de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend. In 2012 had de Raad van Commissarissen een gezamenlijke vergadering met de Beleggingsadviescommissie. Deze vergadering ging vooral over de voortdurende onrust op de financiële markten en hoe DELA daarin het beste kan acteren. Ook de vastgoedportefeuille van DELA werd besproken.

Commissies

De commissies van de Raad van Commissarissen bespraken een reeks onderwerpen waarover zij de Raad van Commissarissen adviseerden. Het ging hier om de financiële resultaten, risicobereidheid en –beheersing, interne audit, het beloningsbeleid van de onderneming en de performance en remuneratie van het Bestuur en de Directie.

De Audit- en Riskcommissie kwam drie keer samen. In de vergaderingen spraken zij over de activiteiten van de Interne Accountants Dienst. De commissie concludeerde dat deze goed functioneert. Ook zijn de aanpak en bevindingen van deze afdeling behandeld. Binnen deze commissie is de ontwikkeling van het project Bescherming Businessmodel DELA in het kader van Solvency II nadrukkelijk gevolgd. Ook rapporteerde het Bestuur over de voortgang van de invoering van Solvency II-wetgeving aan de commissie. In 2012 is er tevens aandacht geweest voor informatiebeveiliging, de jaarrekening en de terugkerende risicorapportage. Eind november stond men uitgebreid stil bij de eerste ORSA die DELA in het kader van de implementatie van Solvency II-wetgeving heeft opgeleverd. Met de externe accountant is, zoals vereist, ook afzonderlijk overlegd. Hieruit kwamen geen bijzonderheden naar voren.

De Remuneratie- en Benoemingscommissie belegde in 2012 twee reguliere en twee extra vergaderingen voor de invoering van het beheerst beloningsbeleid. Het functioneren, de prestaties en de beloning van het Bestuur, de Directie en enkele leden van het hoger management zijn besproken. Verder is gekeken naar opvolging- en ontwikkelingsmogelijkheden binnen het management. Ook was er aandacht voor de mate van geschiktheid van beleidsbepalers en de Raad van Commissarissen. In de extra vergaderingen kwamen alle onderdelen van de invoering van het beheerst beloningsbeleid aan bod. De volledige governance met bijbehorende documenten rond belonen is besproken, de samenstelling van de identified staff is aan de orde geweest, evenals de voorstellen voor de vereiste risicoanalyses en de werking van een financieel instrument voor DELA. Deze zaken zijn vervolgens voorgelegd aan de Raad van Commissarissen ter goedkeuring.

Remuneratie Directieteam

Met ingang van 1 januari 2011 zijn de Governance prinicpes (hierna: de Code), opgesteld door het Verbond van Verzekeraars, en de Regeling Beheerst Beloningsbeleid (hierna: RBB) van De Nederlandsche Bank in werking getreden. Beide hebben invloed op de inhoud, vorm en governance van het beloningsbeleid. Conform de Code dient de totale beloning van het Bestuur net onder de mediaan van de algemene markt (financiële en niet-financiële instellingen) te blijven. Om zich hierover een gefundeerd oordeel te vormen, gaf de Remuneratie- en Benoemingscommissie een externe adviseur opdracht de bestuursfuncties opnieuw te evalueren op basis van de bij Hay gebruikelijke methode voor functiewaardering. De resultaten hiervan dienden als input voor een beloningsvergelijking met als belangrijkste conclusie dat de totale beloning (vast plus variabel) van het Bestuur onder de mediaan van die markt ligt. Ook de directiefuncties zijn geëvalueerd op basis van de Hay methode voor functiewaardering en op grond van deze resultaten is een beloningsvergelijking gedaan met de markt Financiële Dienstverlening. Ook daar geldt de conclusie dat de totale beloning onder de mediaan van die markt ligt. Naar aanleiding van de waardering en het beloningsonderzoek zijn er aanpassingen gedaan in de beloning van het Directieteam. Tevens zijn er voor het Directieteam salarisschalen ontwikkeld. Dit sluit aan bij de werking van het beloningsbeleid van de hele organisatie.

De Code schrijft verder voor dat de variabele beloning van het Bestuur maximaal 100% van het vaste inkomen mag bedragen. Met een maximale variabele beloning van 35% voor het Bestuur voldoet DELA op dat punt ruim aan de Code. De Directeuren kennen een maximale variabele beloning van 30%. De variabele beloning voor het Directieteam wordt vastgesteld aan de hand van financiële en niet-financiële resultaatgerichte afspraken (hierna: RGA's) die zijn afgeleid van de lange termijn strategie, de risicobereidheid, meerjaren doelstellingen en het jaarplan van DELA. 40% van de RGA's betreft DELA-brede groepsprestatiecriteria en 60% betreft individuele prestatiecriteria. Slechts indien alle RGA's voor 100% worden gerealiseerd, geldt de maximale variabele beloning.

Op basis van de door het Directieteam in 2012 geleverde performance, heeft de Remuneratie- en Benoemingscommissie voorgesteld aan de Raad van

Commissarissen om variabele beloning toe te kennen. De Remunatie- en Benoemingscommissie heeft zich hierbij laten adviseren door de Commissie Governance Beloningsbeleid. Deze Commissie zag op basis van de ex ante II risicoanalyse in relatie tot de ex ante I risicoanalyse 2012 geen aanleiding om te korten op de totale pool van variabele beloning. De Commissie beoordeelde verder of er bijzonderheden zijn opgemerkt in het functioneren van het Directieteam op het gebied van risicobeheersing, compliance, personeelsbeleid, finance en control. Er waren geen bijzonderheden. De Raad van Commissarissen nam de voorstellen van de Remuneratie- en Benoemingscommissie over. Het remuneratierapport over 2012 is in te zien op www.dela.nl.

Evaluatie van de Raad van Commissarissen

Eind 2011 is het functioneren van de Raad van Commissarissen en het Bestuur geëvalueerd door een onafhankelijk adviseur. In 2012 zijn deze resultaten gepresenteerd en besproken. De thema's 'samenwerking binnen de Raad', 'het functioneren van de voorzitter', 'het functioneren van de toezichtstructuur', 'de samenstelling van de Raad', 'de relatie Raad van Commissarissen met het Bestuur', 'de invulling van de permanente educatie', 'individuele prestaties van de commissarissen' en 'DELA als organisatie' werden besproken. Uit de evaluatie blijkt dat de Raad van Commissarissen en het Bestuur naar behoren functioneren. De samenwerking is goed, een ieder kan zijn inbreng leveren en relevante onderwerpen komen gedegen aan bod. De toezichtstructuur functioneert prima, er is ruim voldoende aandacht voor de governance en de informatievoorziening aan de Raad van Commissarissen is zeer adequaat. De relatie tussen de Raad van Commissarissen en het Bestuur wordt gekenmerkt door wederzijds vertrouwen. De belangrijkste aanbeveling uit de evaluatie was de omvang van de Raad van Commissarissen. Voor een organisatie met de omvang en complexiteit van DELA zou een Raad van Commissarissen bestaande uit zes personen aan te bevelen zijn. Deze aanbeveling is overgenomen en de procedure voor het werven en selecteren van een zesde commissaris is eind 2012 gestart. Daarbij wordt in principe gezocht naar invulling door een vrouw, zodat voldaan kan worden aan de Wet Bestuur en Toezicht op het gebied van een evenwichtige verdeling van commissarissen en bestuursleden over vrouwen en mannen.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen onderschrijft het principe dat de Raad van Commissarissen een zodanige samenstelling heeft dat zijn leden in staat zijn zich kritisch op te stellen en onafhankelijk te handelen ten opzichte van elkaar, het Bestuur en eventuele speciale belangen. De samenstelling van de Raad van Commissarissen was in 2012 als volgt:

Dr. W.M. van den Goorbergh, voorzitter
Prof. mr. S.C.J.J. Kortmann, plaatsvervangend voorzitter (afgetreden op 2 juni 2012)
F.H.J. Boons, plaatsvervangend voorzitter (vanaf 2 juni 2012)
Drs. J.P. de Pender (secretaris)
Mw. mr. A.C.R.J. van der Burgt - Nijpels
Prof. mr. C.J.H. Jansen (benoemd op 2 juni 2012)

Permanente educatie

De leden van de Raad van Commissarissen hebben in 2012 een educatieprogramma gevolgd. De voorzitter van

de Raad van Commissarissen ziet toe op de aanwezigheid van het programma van permanente educatie voor de Raad van Commissarissen. Het programma heeft tot doel de deskundigheid op peil te houden en daar waar nodig te vergroten. In 2012 richtte de educatie zich op relevante ontwikkelingen binnen de coöperatie en financiële sector, corporate governance, risicomanagement, op de zorgplicht ten opzichte van de klant en op het centraal stellen van het klantbelang. Daarnaast heeft een e-learningprogramma over Solvency II plaatsgevonden. Ieder lid van de Raad van Commissarissen nam deel aan het volledige programma, behalve de aftredende commissaris. Daarnaast volgden twee leden individuele educatie om hun kennis op een specifiek gebied te vergroten.

Tot slot

De Raad van Commissarissen bedankt het Bestuur, de Directie en de medewerkers van coöperatie DELA voor hun inzet en betrokkenheid bij de belangen van de leden, verzekerden, klanten en overige belanghebbenden van DELA.

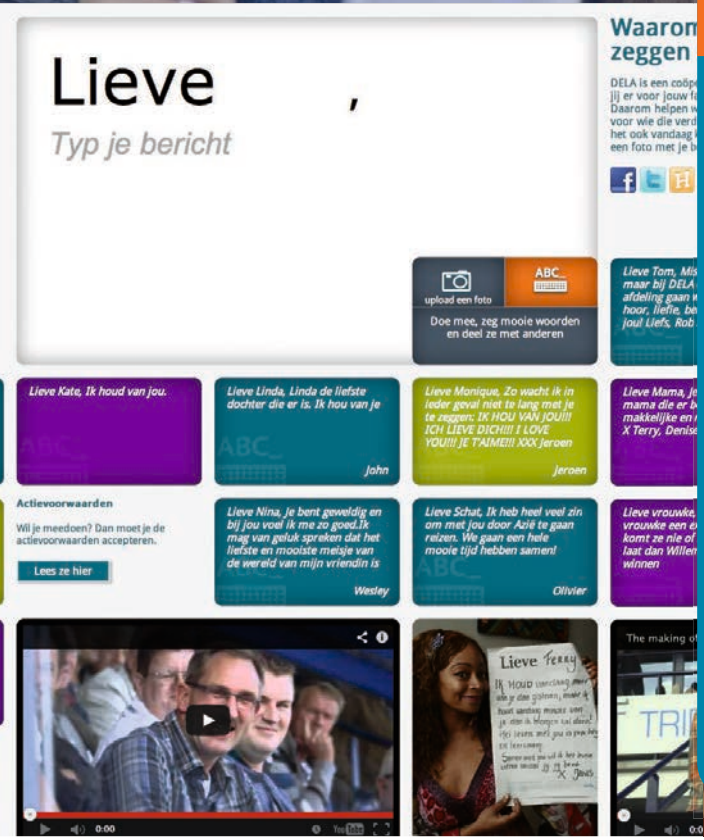
Eindhoven, 12 april 2013
De Raad van Commissarissen

Waarom wachten-campagne

We geloven in een waardig afscheid voor iedereen.
Maar wij geloven vooral dat we er zijn, voor elkaar.
In het najaar startten we daarom het initiatief tot het delen van mooie woorden. Zowel collega's als leden deelden hartverwarmende boodschappen met elkaar.

Ons initiatief is ontstaan vanuit het besef dat iedere dag de mooiste woorden worden uitgesproken voor mensen die er niet meer zijn. Maar waarom wachten met iets moois zeggen als het ook vandaag kan? Dit initiatief staat symbool voor wat we vanuit de kracht van onze coöperatie voor elkaar kunnen doen. DELA is groot geworden vanuit de overtuiging dat onderlinge verbondenheid telt.

Ga naar de campagne site:
www.delavoorelkaar.nl



Lieve Tahir,
Ik wil je erkennen als mijn halve trouwboek, als vader van onze kinderen, als lid van de familie! En nu als mijn mantelzorger. Dankjewel voor de persoon die jij bent: voor ons gezin, je familie en voor je klanten!
Farida

Algemene Vergadering

DELA is een coöperatie van meer dan drie miljoen leden en is ruim 75 jaar geleden opgericht om een waardige uitvaart voor iedereen mogelijk te maken. Dat kan dankzij de gezamenlijke kracht van de leden. Leden van DELA bepalen samen de koers die DELA vaart. Polishouders en meeverzekerden van een DELA UitvaartPlan, DELA LeefdoorPlan en/of DELA CoöperatiespaarPlan zijn automatisch lid.

Alle leden van DELA zijn onderverdeeld in 36 afdelingen. Elke afdeling wordt vertegenwoordigd door een lid en plaatsvervangend lid. Deze leden vormen de Algemene Vergadering. De leden – eventueel hun plaatsvervangers – komen enkele malen per jaar bijeen om de belangrijkste zaken die zich bij DELA voordoen te behandelen en daarover te adviseren of beslissen.

Per 1 januari 2012 werden de bestaande vacatures in de Algemene Vergadering ingevuld door nieuwe enthousiaste leden van de coöperatie.

In de vergadering van 14 januari 2012 werd de begroting 2012 gepresenteerd en besproken. Verder werd aandacht besteed aan de voortgang van de strategie. Tevens werd de voortgang van het project Bescherming Businessmodel DELA in het kader van Solvency II wetgeving behandeld.

In de vergadering van 2 juni 2012 werd de jaarrekening over 2011 vastgesteld en werd decharge verleend aan het Bestuur over het gevoerde beleid en aan de Raad van Commissarissen voor het toezicht daarop. Op de agenda stond ook de aanpassing voor het DELA UitvaartPlan. De Algemene Vergadering ging akkoord met de nieuwe terminologie Dienstenverzekering en Geldverzekering. Tevens vond in deze vergadering de verkiezing van de Vertrouwenscommissie plaats. In navolging van de nieuwe statuten van de coöperatie werden vier leden benoemd voor een periode van vier jaar, met een rooster van aftreden.

Doordat er extra tijd nodig was om de implementatie en gevolgen van de maatregelen in het kader van Bescherming Businessmodel DELA uit te werken en in te voeren, heeft er op 20 oktober 2012 een extra Algemene Vergadering plaatsgevonden. In die vergadering stemden de leden in met de voorgestelde premiemaatregel en met de aanscherping van de beleidsregel voor het toekennen van winstdeling. Ook stemde de Algemene Vergadering in met een aanpassing van de premie met 3,09% per 1 januari 2013 en een verhoging van de waarde van de Geldverzekering met hetzelfde percentage. In de extra vergadering is ook aandacht besteed aan de consequenties voor DELA van de invoering van het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen III dat per 1 januari 2013 van kracht is.

De heer prof. mr. S.C.J.J. Kortmann trad in juni 2012 af als commissaris van coöperatie DELA vanwege het bereiken van de maximale zittingsduur van twaalf jaar. De Algemene Vergadering benoemde de heer prof. mr. C.J.H. Jansen tot zijn opvolger. Gelijktijdig werd de heer Kortmann wegens zijn verdiensten voor DELA benoemd tot erelid van DELA.

Verslag
van het Bestuur

De cijfers

Groei

De omzet van de operationele activiteiten – verzekeringen en uitvaartverzorging – groeide met bijna 8% tot € 499 miljoen. Dit is beter dan begroot door de overname van de Lilas-portefeuille van de AXA Groep in België. Het premie-inkomen van deze portefeuille voor de laatste vier maanden van 2012 is meegenomen in de cijfers. Zonder deze overname zou de groei iets lager zijn geweest dan begroot. Dit geldt voor zowel het verzekeringsbedrijf als het uitvaartbedrijf.
In Nederland is de markt voor nieuwe uitvaartverzekeringen verder gekrompen. Daar waren wij op voorbereid, maar wij zijn ook druk doende om onze marketing bij uitvaart-verzekeringen efficiënter in te richten, waardoor wij wel-iswaar minder verkopen maar ook beduidend minder uit-geven aan acquisitie van nieuwe polissen. De verkoop van uitvaartverzekeringen in België liep goed al was de groei minder uitbundig dan in het voorgaande jaar. De verkoop van onze overlijdensrisicoverzekering verliep in 2012 uitstekend, zodat toch nog bijna de totale begrote premieomzet werd bereikt. In het uitvaartbedrijf groeide het totaal aantal verzorgde uitvaarten tot meer dan 41.000 en ook het aantal uitgevoerde crematies groeide goed. Toch was de groei in de omzet beperkt, omdat er zowel in Nederland als België per uitvaart minder aan persoonlijke wensen uitgegeven werd. De enige oorzaak die hiervoor kan worden aangewezen is de economische crisis in beide landen.

Resultaatsontwikkeling

Het operationeel resultaat steeg naar € 111 miljoen in 2012. Dat is iets minder dan begroot, vanwege lagere opbrengsten uit met name rente en in mindere mate uit aandelen. Zonder deze tegenvallers zou het operationeel resultaat ruim € 5 miljoen hoger zijn uitgevallen en beter dan de begrote doelstelling van € 112 miljoen. Dit komt omdat de iets lagere omzet ruimschoots werd goed gemaakt door een goede kostenbeheersing in de hele organisatie, ondanks de wederom forse investeringen in IT-systemen en online activiteiten.

Beleggingen, mooi rendement op basis van aandelenportefeuille

Het totale nettorendement op onze beleggingen is in 2012 uitgekomen op 6,65% (2011: 0,90%). Op de aandelenportefeuille is een uitstekend absoluut resultaat behaald van € 143 miljoen, en was er ook sprake van een outperformance van 0,50%. Op de obligatieportefeuille is een underperformance geboekt van 0,87%. Dit was het gevolg van de al in 2009 gemaakte keuze voor 'veilige' Eurolanden. In voorgaande jaren pakte dat goed uit, maar de bewuste onderweging in Italiaanse en Spaanse staatsobligaties leverde in 2012 een underperformance op.

Hoewel onze vastgoedportefeuille voor het overgrote deel uit retailvastgoed op A-locaties bestaat, ontkwamen wij niet aan afboekingen van in totaal € 39 miljoen. Als percentage van de totale portefeuille kwam dit neer op 2,9%. De afboekingen zijn deels het resultaat van de vastgoedcrisis in Nederland. Deze crisis wordt vooral beheerst door de slechte situatie op de kantorenmarkt. Voor de gehele vastgoedmarkt geldt dat er een risicoaversie ontstaat met hogere vereiste vergoedingen voor het te lopen risico. Het heeft ook te maken met de economische crisis en de stijging van internetverkopen waardoor de retail onder druk is komen staan. Wij zijn van mening dat onze vastgoedportefeuille zodanig gepositioneerd is, dat wij op lange termijn een goede rendementsontwikkeling voorzien. Op korte termijn houden wij rekening met de mogelijkheid dat er nog verdere afboekingen plaats zullen moeten vinden. Daarnaast zien wij extra mogelijkheden om te beleggen in woningen. Voornamelijk in de hogere segmenten voor huurwoningen is er een enorme schaarste aan het ontstaan. In onze assetmix proberen wij een aandeel van 40% voor vastgoed vast te houden, met een behoorlijke bandbreedte naar boven en beneden. Op dit ogenblik zitten we onder die 40% en dat zal het komende jaar ook zo blijven. Door betere geografische spreiding van onze aandelen- en obligatieportefeuille hopen wij het risicoprofiel te verbeteren met behoud van het potentiële rendement.

Winstdeling en nettowinst

Het overgrote deel van onze verzekeringsportefeuille bestaat uit natura uitvaartverzekeringen. Om deze polissen waardevast te houden, moet de waarde van de uitkeringen jaarlijks worden aangepast aan de inflatie van uitvaartkosten. Dat leidt weliswaar tot premieverhogingen, maar de lasten van de waardevastheid van de achterliggende jaren neemt coöperatie DELA in beginsel voor haar rekening. Deze zogenaamde backservice wordt in de vorm van een winstdeling voor zover mogelijk betaald uit het resultaat op de beleggingen die dienen ter dekking van de technische voorzieningen. Het rendement op onze beleggingen was in 2012, ondanks de afboekingen op ons vastgoed, zodanig dat

dit geheel mogelijk was. Daarbij komt dat de inflatie van de uitvaartkosten met 3,09% wat lager was dan de afgelopen jaren (2011: 3,69%). De winstdeling kwam daarmee uit op € 81 miljoen (2011: € 84 miljoen). De nettowinst kwam uiteindelijk uit op € 60 miljoen, beter dan begroot en een mooi herstel na het grote verlies van € 75 miljoen in 2011.

Solvabiliteit en risicomanagement

De solvabiliteit van coöperatie DELA behoort al jaren tot de hoogste van de markt. In de nog vigerende wetgeving was ons businessmodel erop gericht om de uitvaartkosteninflatie bij te houden en door de tijd heen een assetmix aan te houden die rendementen kan genereren van circa 7%. Dat vereist relatief veel beleggingen in waardevaste beleggingen. Vandaar de keuze voor een assetmix van 40% vastgoed, 30% aandelen en 30% vastrentende waarden. Het vereist relatief gezien ook een hoog eigen vermogen om tegenvallers op te vangen. Decennia lang heeft DELA een consistent beleid gevoerd van reserves versterken in goede jaren en reserves aanspreken in slechte jaren. Door de tijd heen betekende dit dat de solvabiliteit van DELA nooit onder vier keer de minimumnorm is uitgekomen en meestal veel hoger was zonder overwaardes in de voorzieningen mee te nemen in deze berekening.

Met de nieuwe Europese richtlijnen over solvabiliteit, Solvency II, leek het niet eenvoudig om ons businessmodel te handhaven. In eerste instantie zou Solvency II in 2013 van kracht worden, maar dit zal vermoedelijk pas in 2016 ingaan. Na lang puzzelen is dat echter prima gelukt en we menen dan ook te mogen stellen geheel klaar te zijn voor de nieuwe wereld van Solvency II.

Wat hebben we gedaan? Onder Solvency II is het aan te houden vermogen afhankelijk van de activa waarin belegd wordt en van de diverse risico's die in de bedrijfsvoering worden gelopen. Relatief veel beleggingen in vastgoed en aandelen vereisen een hoger aan te houden eigen vermogen (de Solvency Capital Requirement oftewel de SCR). Dit strookt trouwens geheel met onze eigen filosofie en bevestigt dat stevige buffers bij een meer volatiele assetmix gepast zijn. Daarnaast geldt onder Solvency II dat niet alleen de activa maar ook de passiva op marktwaarde moeten worden vastgelegd. De enorme looptijd van onze verplichtingen en de geringe mogelijkheden om die goed te matchen zonder de kans om de inflatie adequaat bij te houden, betekent voor DELA dat de verplichtingen enorm kunnen fluctueren. Bij een zeer lage rentecurve is er geen ruimte meer voor winstdeling, waardoor de kern van ons businessmodel wordt aangetast.

In eerste instantie dachten wij dat wij net zoals zoveel andere verzekeraars en pensioenfondsen niet konden ontkomen aan renteswaps om ons in te dekken tegen het risico van lage rentes. Dit zijn sowieso moeilijk te hanteren en te administreren financiële instrumenten die nieuwe, lastig te doorgronden risico's met zich meebrengen, maar na enige ervaring niet geheel passend zijn voor coöperatie DELA. De verslaggevingstechnische complicaties vonden wij moeilijk uit te leggen aan onze leden. Daarom hebben wij na uitgebreid overleg met onze Algemene Vergadering gekozen voor een oplossing waarmee de kracht van DELA als coöperatie volledig tot uiting komt. Besloten is dat, voor zover de gemiddelde rente in de twaalf maanden voorafgaande aan de ieder jaar in mei of juni te houden Algemene

Vergadering lager is dan 2%, er dan navenant een extra premie aan de leden zal worden gevraagd. Dus was deze rente 1,5%, dan is er een extra premieverhoging van 0,5% nodig. Voor zover de gemiddelde rente in dezelfde periode tussen de 2% en 2,75% (de rekenrente) bedroeg, zal het bestuur aan de Algemene Vergadering met een voorstel komen of er een premieverhoging plaats moet vinden waarbij uitdrukkelijk gekeken wordt naar de algehele financiële situatie van coöperatie DELA. Deze maatregelen zijn in de Algemene Vergadering van 20 oktober 2012 goedgekeurd en mogen in de Solvency II wetgeving meegenomen worden in de berekeningen van de verplichtingen. In wezen heeft DELA zich hiermee grotendeels immuun gemaakt voor het lage renterisico en is de kern van haar businessmodel overeind gebleven.

De intern gevonden oplossing is van een verbluffende eenvoud. Tegen de oplossing pleit, dat de last van extra verplichtingen afgewenteld dreigt te worden op de deelnemers, op de leden van de coöperatie. Dat mag zo zijn, maar wel op een zodanige wijze dat het voortbestaan van de onderneming gewaarborgd wordt én dat er geen pijnlijke ingrepen nodig zijn. In het ergste geval kan in een gegeven jaar de premie met 2,75% verhoogd worden. De gekozen oplossing past natuurlijk prachtig bij een coöperatie maar is daar niet aan voorbehouden. Men moet het willen zien en beseffen dat goede rendementen van verzekeraars en pensioenfondsen en daarmee betaalbare premies alleen maar waar gemaakt kunnen worden door het idee van in beton gegoten garanties te laten varen. Diegene die nu harde garanties wil, zal gegarandeerd op termijn daar een hoge prijs voor moeten betalen.

Alle formele elementen van Solvency II, zoals een Own Risk and Solvency Assessment, hebben wij geïmplementeerd. Riskmanagement, risk rapportages, risk dashboards en het maandelijks vaststellen van de aanwezige solvabiliteit versus de vereiste solvabiliteit horen er inmiddels gewoon bij. Om het voor onszelf overzichtelijk te houden hebben wij alle verzekeringen in Nederland ondergebracht bij één verzekeraar, DELA Natura- en levensverzekeringen NV, en alle Belgische verzekeringen in DELA Verzekeringen NV. Deze vereenvoudiging is door onze toezichthouder De Nederlandsche Bank met grote welwillendheid bejegend. Het is overigens de bedoeling om onze Belgische activiteiten te verzelfstandigen waarmee het prudentieel toezicht op die verzekeringsactiviteiten onder de Belgische Centrale Bank komt te vallen.

Algemene ontwikkelingen

Jubileum en positionering

Op 11 maart 2012 bestond DELA 75 jaar. Daar is uitgebreid bij stil gestaan met als onbetwist hoogtepunt de door medewerkers van coöperatie DELA opgevoerde musical. In die musical werd het Verhaal van DELA verteld aan de hand van een door standsverschillen gekleurd liefdesverhaal waarin uiteindelijk alles goed terecht komt en iedereen uit volle borst zingt dat we er zijn voor elkaar. Het gaat niet om wie je kent maar om wie je bent. Het verhaal van DELA, het verhaal van 75 jaar groeien tegen de stroom in, hindernissen overwinnen, op tijd bakens verzetten maar altijd trouw blijven aan de roots en de grondgedachten van de coöperatie is ook opgetekend en in boekvorm verschenen. Voor ons is

Voor elkaar
75 jaar DELA
1937-2012
DELA
75 jaar voor elkaar

DELA

Het verhaal van
75 jaar DELA
1937-2012
Het verhaal van
75 jaar DELA
1937-2012

DELA

Uitreiking boek

Tijdens het jubileumweekend begin maart werd de historie van coöperatie DELA ook in boekvorm gepresenteerd. In een speciaal jubileumboek staat het opmerkelijke verhaal van de begrafenisvereniging Draag Elkanders Lasten beschreven. Edzo Doeve overhandigde het eerste exemplaar aan Rob van Gijzel, burgemeester van Eindhoven. Na afloop van het jubileumfeest ontvingen alle collega's een eigen exemplaar.

het een springlevend verhaal en het is dan ook met plezier en trots dat wij het ontstaansverhaal iedere maand vertellen aan nieuwe medewerkers: hoe een kleine groep Eindhovenaren de uitvaartvereniging Draagt Elkanders Lasten in 1937 oprichtte, tegen de wil van hun eigen geestelijk leiders, om standsverschillen te beslechten.

Wie wij zijn en waar we voor staan, staat aan de basis van de campagne die wij in het najaar van 2012 in de markt hebben gezet. Authentieke verhalen waarin sprekers anderen bedanken voor wat zij voor de sprekers betekenen. Dit tot grote verrassing van de betrokkenen en hun omgeving. 'Wij geloven in een waardige uitvaart voor iedereen. Maar wij geloven vooral dat we er zijn, voor elkaar.' Dat is de boodschap. We verkopen geen product of dienst. We dragen daarmee uit wie we zijn en waar we voor staan, geheel in lijn met wat onze oprichters beoogden met DELA. Wij zijn er voor iedereen en geloven dat we voor elkaar iets kunnen betekenen. Wij geloven in solidariteit.

DELA CoöperatiespaarPlan

De najaarscampagne is vooral een corporate campagne, maar dient ook als wegbereider van ons spaarproduct: het DELA CoöperatiespaarPlan. Nadat dit product eind 2011 op zeer bescheiden schaal in de markt is gezet, is dit product in 2012 verder ontwikkeld en met adequate online processen ondersteund. Die processen moesten eerst robuust genoeg zijn om een brede introductie te rechtvaardigen, maar daarbij speelde ook de puzzel 'hoe leggen wij uit dat men nu bij DELA kan sparen en dan ook nog in de vorm van een spaarverzekering? DELA is toch een uitvaartorganisatie en sparen doe je toch bij een bank en echt niet meer via een verzekering?'

Voor ons past het DELA CoöperatiespaarPlan bij onze strategie en ook bij onze coöperatie. Om verder te groeien hebben wij extra pijlers nodig. Dat hadden de pioniers van DELA in de jaren vijftig al in gedachten maar nu de uitvaartverzekeringsmarkt qua aantal verzekerden in Nederland al jaren aan een plafond zit, is dat veel relevanter geworden. Via ons spaarproduct kunnen we bovendien aan onze leden laten zien dat wij als coöperatie meer voor hen kunnen betekenen en tegelijkertijd trouw blijven aan onze uitgangspunten. Net zoals wij destijds een uitvaartverzekering in de markt hebben gezet voor iedereen, zetten wij nu een spaarproduct in de markt voor iedereen waarbij het niet uitmaakt of je nu € 1 of € 100 per maand kunt inleggen. Iedere euro wordt 100% belegd en over iedere euro krijg je dezelfde vaste rente van 2,75%. Met een kans op meer, want als lid van de coöperatie deel je in de resultaten van coöperatie DELA.

Een DELA CoöperatiespaarPlan is niet bedoeld als spaarpotje dat je ieder moment aan kunt spreken. Het is een potje voor later, voor jezelf maar vooral voor je kinderen of kleinkinderen, zodat zij een steuntje in de rug krijgen op cruciale momenten in hun leven. Ook dat aspect van doorgeven, van generaties met elkaar verbinden, past naadloos bij het verhaal van coöperatie DELA. Wij zijn ervan overtuigd met het DELA CoöperatiespaarPlan een bij ons passend, zeer goed product voor een breed publiek te kunnen aanbieden. Deze overtuiging overbrengen gaat ons kruim kosten. Daar zijn we ons terdege van bewust. Het vereist veel discipline en doorzettingsvermogen. Maar met onze najaarscampagne denken wij extra goodwill rondom coöperatie DELA gecreëerd te hebben en wij putten veel inspiratie uit onze oprichters die ook tegen de stroom in moesten roeien. Zij moesten ook

veel geduld betrachten voordat de eerste successen gevierd konden worden.

Van springplank naar rekstok: het gewaagde doel

In 2010 begonnen wij met Operatie Springplank. Toen zijn we begonnen met een serie projecten die onze groei moest schragen. Via voor ons bekende paden, maar ook via nieuwe initiatieven. De naam van springplank werd gekozen om aan te geven dat wij ook buiten het voor ons veilige domein van uitvaartverzekeringen en uitvaartverzorging moesten durven treden. Onze leden kunnen bij ons nu naast een uitvaartverzekering ook een overlijdensrisicoverzekering en spaarverzekering sluiten. Via ieder van deze verzekeringen kan men lid worden van de coöperatie. Leden kunnen rekenen op advies rondom voogdij, schenkingen en testamenten. Na een overlijden is er nabestaandenzorg en worden er herinneringsbijeenkomsten georganiseerd. Overlijden en afscheid nemen is in een veel grotere context geplaatst, onze belofte dat wij zekerheid, zorg én continuïteit bieden, maken wij waar en de op onze ramen geschreven woorden 'Vergeet niet te leven, leven is doorgeven' krijgen meer betekenis.

Al is er nog veel te doen - zowel in verdere uitbreiding van onze dienstverlening als in de ondersteuning van die diensten door robuuste IT-systemen –, de kernprojecten van Operatie Springplank zijn afgerond en er is ons inziens ook daadwerkelijk verder gesprongen. In het kader van de lerende organisatie onder de noemer Samen Op weg naar een Lerende Organisatie (SOLO) hebben wij vastgesteld dat we Operatie Springplank dienen af te sluiten en dat we ons nu verder moeten leren strekken en rekken om het beste uit onszelf te halen. Onze organisatie wordt vooral gekenmerkt door een hoge betrokkenheid. Dat is prachtig, maar om die betrokkenheid om te zetten in aansprekende resultaten dienen wij uit onze comfortzone te treden. We moeten het aandurven om in een lerende organisatie voortdurend op zoek te gaan naar verbeteringen. Dat doen we op basis van scherpe feedback van wat goed gaat en wat aanpassing behoeft. Daarbij helpt een aansprekend doel op termijn, een gewaagd doel waar iedereen zich achter kan scharen en waar alle subdoelen de komende jaren van afgeleid kunnen worden. Ons gewaagde doel is: 'In 2020 wil DELA de meest betrokken coöperatie zijn, die het leven meer betekenis geeft'. Toe maar! Het doel is voor intern gebruik, een doel waar we geen leden of klanten mee willen verleiden maar dat bedoeld is om al onze activiteiten richting en focus te geven. In 2013 leggen wij op weg naar dit doel veel nadruk op het breed in de markt zetten van ons nieuwe spaarproduct, op de bekendheid met onze activiteiten als coöperatie en op de mate waarin onze dienstverlening wordt gezien als betaalbaar en bereikbaar voor een breed publiek.

Provisieverbod en klantbelang centraal

De politiek en toezichthouders blijven hameren op het gegeven dat het klantbelang boven alles dient te staan. Voor DELA als coöperatie is dat vanzelfsprekend, maar dat wordt helaas niet door iedereen altijd gezien. We werken aan een duurzaam klantgericht beleid, dat wij ieder halfjaar toetsen. We toetsen onze dienstverlening allereerst aan onze eigen doelen en aan onze vier troeven waarmee wij vormgeven aan de kern van de coöperatie.

Ten eerste moet het coöperatieve karakter van de onderneming gesteund worden. Het moet echt gaan om 'voor

elkaar', om solidariteit (samen bepalen, samen delen, samen sterk). Ten tweede moet het voor iedereen zijn, het moet 'laagdrempelig' genoeg zijn om voor iedereen iets te kunnen betekenen (breed publiek, betaalbaar, bereikbaar). Ten derde dient er een 'raad en daad' element te zijn, gewoon geld geven is niet voldoende. En tot slot moet voldaan worden aan onze eisen van 'betrouwbaarheid' oftewel het nieuwe initiatief moet goed uit te leggen zijn. Voor alle klanten gelden dezelfde voorwaarden en het is ook degelijk en duurzaam genoeg om een behoorlijke tijd mee te kunnen (degelijk, duidelijk en duurzaam). Deze troeven bieden helder richting aan al onze activiteiten opdat die ook voor toezichthouders duidelijk het klantbelang dienen. We toetsen uiteraard ook aan richtlijnen en modellen van de toezichthouders, maar het interne richtsnoer is het vertrekpunt. We ervaren hier steeds meer begrip voor, al vereist het denken vanuit de coöperatie de nodige uitleg. Leden hebben bij coöperatie DELA daadwerkelijk zeggenschap en zijn niet alleen rechthebbende van de technische voorzieningen, ze zijn ook eigenaar van het eigen vermogen.

De uitwerking van het provisieverbod in de nieuwe uitwerking van het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (Bgfo III) brengt het risico met zich mee dat voor veelal de minst draagkrachtigen, die juist advies behoeven, een verzekering onbetaalbaar dreigt te worden. Hierover hebben wij al in een vroeg stadium met de AFM uitvoerig van gedachten gewisseld. We hopen dat de uiteindelijke oplossing ook voor de uitvaartverzekeringsmarkt voldoende gaat werken. In die oplossing is de essentie dat de klant zo goed mogelijk wordt geïnformeerd om zelf een beslissing te nemen waarbij dan hoort of hij eerst persoonlijk advies denkt nodig te hebben of niet. Dat betekent onder meer, dat online ondersteuning zowel bij de oriëntatiefase als bij de afsluitfase steeds belangrijker wordt.

België

Over 2012 was de autonome groei van de verzekeringsportefeuille met circa 20.000 verzekerden wederom goed te noemen. Echter als gevolg van de financiële crisis was deze groei lager dan vooraf werd verwacht. Deze productie is tot stand gekomen door de verkoop van twee uitvaartverzekeringsproducten, namelijk het uitvaartzorgplan en het uitvaartzorgplan plus. Uit klantenonderzoek is gebleken, dat het aanbieden van deze twee verzekeringsproducten geen meerwaarde biedt voor onze klanten. Daarom zijn we gestart met de ontwikkeling van één product. Parallel aan de ontwikkeling van dit ene product is gestart met de bouw van een eigen verzekeringsapplicatie, onder de noemer POLO (Pension Office Life Office). De verwachting is dat POLO begin 2013 live gaat.

De in het jaarverslag 2011 genoemde mogelijke overname van een uitvaartverzekeringsportefeuille heeft in 2012 daadwerkelijk zijn beslag gekregen. Het betreft hier de uitvaartverzekeringsportefeuille van AXA België, Lilas geheten. Met deze overname van de nummer twee van België hebben we onze marktpositie enorm verstevigd. Dankzij deze overname beschikken we nu ook over een kantoor in Wallonië waar vanuit we de Waalse klanten bedienen. Om dit optimaal te doen, moeten zowel de medewerkers als de overgenomen producten nog volledig geïntegreerd worden in onze organisatie.

Naast de overname van deze uitvaartverzekeringsportefeuille

zijn we er ook in geslaagd om in 2012 de nummer twee in uitvaartverzorging over te nemen en hebben wij daarmee onze positie ook op dit gebied aanzienlijk versterkt. Het betreft de Bemelmans-groep in de omgeving van Luik, met ruim 2.000 uitvaarten. Een Keurmerk Uitvaartzorg zoals in Nederland kent men in België niet. En vanwege de nog te lage organisatiegraad van de uitvaartbranche in België is het niet de verwachting dat zo'n keurmerk er snel zal komen. Dit is voor ons reden geweest om een eigen keurmerk te ontwikkelen. Onder de noemer 'Q is good for you' is een project gestart om dit interne keurmerk met eigen mensen te ontwikkelen. In 2013 wordt dit keurmerk uitgerold.

IT

In 2012 heeft de afdeling IT gewerkt aan het verder robuust maken van de IT-processen en systemen. In dat kader heeft DELA voor de outsourcing van haar infrastructuur gekozen voor een nieuwe partner. Deze nieuwe partner is Simac geworden. In één weekend zijn alle computers en systemen overgebracht naar het datacentrum van Simac. Zowel onze leden als onze medewerkers mochten hiervan geen enkele hinder ondervinden. Hierin zijn wij zeer goed geslaagd, waardoor wij dit project als zeer succesvol bestempelen.

Daarnaast zijn er de nodige inspanningen verricht om in 2013 de werkplekken te kunnen actualiseren. Hiermee leggen we de basis om de applicaties op elk moment, vanaf iedere plek en hardware onafhankelijk, ook wel genoemd 'bring your own device', aan te kunnen bieden.

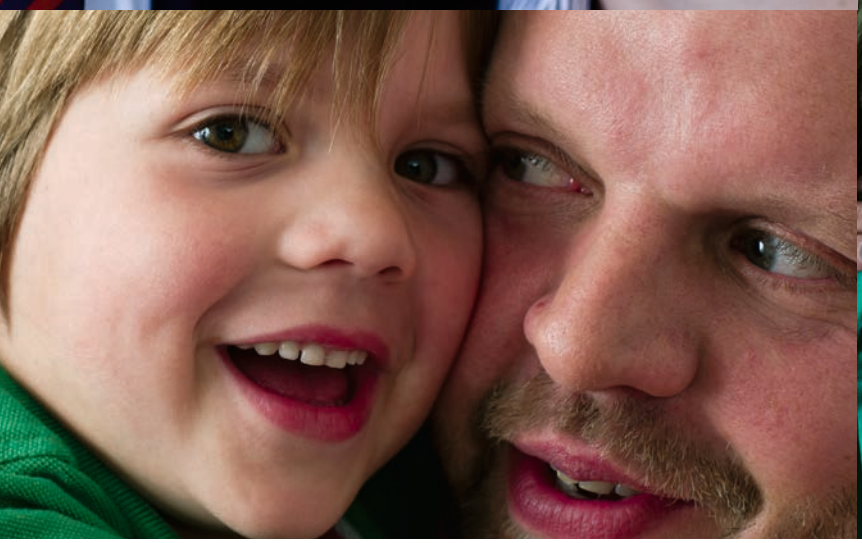
De wetgeving in Nederland en Europa is voortdurend in beweging. In 2012 zijn onze applicaties en systemen daarom aangepast aan Solvency II, Bgfo III en SEPA. Naast deze noodzakelijke aanpassingen heeft de afdeling IT samen met de business een forse inspanning geleverd voor de realisatie van een nieuwe applicatie voor het DELA CoöperatiespaarPlan. In februari 2013 is de nieuwe spaarverzekering gelanceerd. Met het programma 'klantgerichter werken' wordt de basis gelegd voor onze medewerkers om met de meest recente en complete klantgegevens te kunnen werken. Dit programma moet ervoor gaan zorgen dat alle voorzieningen om deze klantgegevens te kunnen genereren, hiervoor wordt ingericht. De komende jaren zal dit programma nog veel tijd en energie vragen.

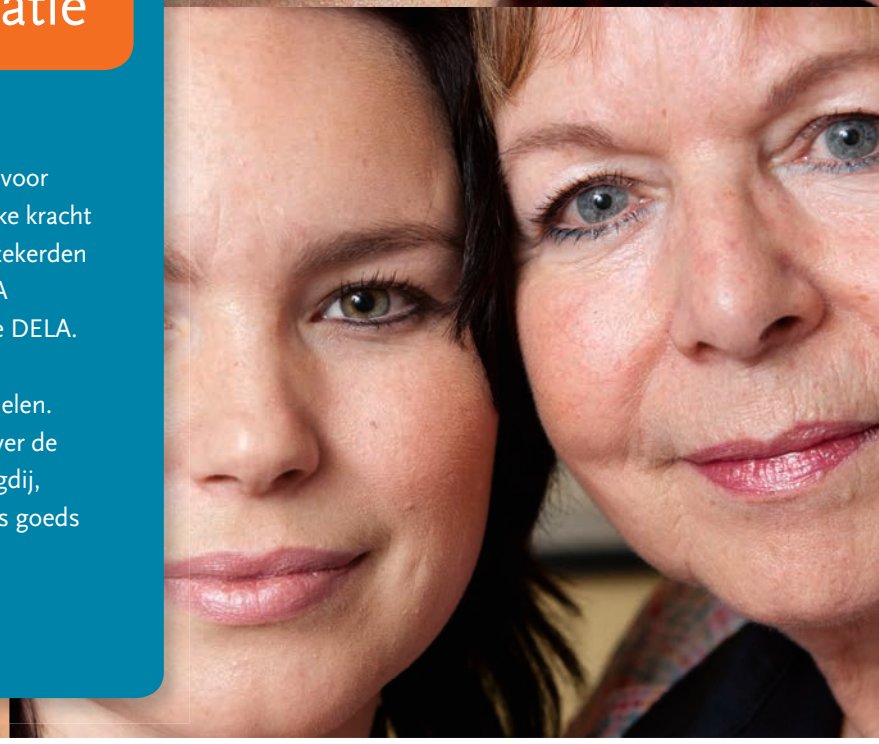
DELA goededoelenfonds

Met het planten van 750.000 bollen op de Floriade herdenken we alle overledenen waarvan DELA de afgelopen 75 jaar de uitvaart verzorgde. Daarmee zette het goededoelenfonds een bijzondere actie neer, die bij onze leden veel weerklank heeft gevonden. Stichting DELA Fonds bestaat nu vijf jaar en leverde aan meer dan 500 uiteenlopende projecten een bijdrage. Zo langzamerhand begint de bekendheid van het fonds toe te nemen en weten allerlei organisaties hun weg naar het fonds te vinden. Toch willen wij nog meer ruchtbaarheid geven aan ons fonds en is het onze ambitie om het fonds onder medewerkers en leden zo levendig mogelijk te maken. De Stichting is omgedoopt tot DELA goededoelenfonds.

Personeel en Organisatie

Vanwege overnames en insourcing van activiteiten is het personeelsbestand ook in 2012 weer verder gegroeid. Voor het overige was de groei in het bestand praktisch nul en geringer





Iedereen lid van de coöperatie

We zijn 75 jaar geleden opgericht om een waardige uitvaart voor iedereen mogelijk te maken. Dat kan dankzij de gezamenlijke kracht van onze ruim drie miljoen leden. Polishouders én meeverzekerden van een DELA UitvaartPlan, DELA LeefdoorPlan en/of DELA CoöperatiespaarPlan zijn nu automatisch lid van coöperatie DELA.

Dankzij het lidmaatschap profiteren zij van meerdere voordelen. Zo kunnen zij meedenken, meebeslissen en meebepalen over de toekomst van onze coöperatie. Ook bieden we hulp bij voogdij, testament en schenking en bieden we leden de kans om iets goeds te doen voor een ander via het DELA goededoelenfonds.

dan begroot. Ondanks de groei in medewerkers en de groei in locaties is het bijzonder om te zien hoe DELA zowel in Nederland als in België toch steeds meer wordt ervaren als één bedrijf. In 2012 werkten meer dan 1.200 medewerkers in Nederland mee aan het jaarlijkse motivatieonderzoek met een recorddeelname van 95%. De overall index steeg van 81 naar 84%. Het percentage medewerkers dat aangaf DELA als een goede werkgever aan te bevelen, kwam uit op 91%. Dit was nog hoger dan in voorgaande jaren!

In 2012 is veel aandacht besteed aan het richting geven van de koers vanuit ons programma rondom de lerende organisatie: SOLO (Samen Op Weg in een Lerende Organisatie). Vandaar het reeds gememoreerde gewaagde doel. Alle leidinggevenden hebben een training gekregen hoe zij het verhaal van de reis richting het gewaagde doel kunnen vertalen. Dat verhaal is ons ontwikkelverhaal, want waar iedereen altijd praat over veranderen praten wij liever over het beste uit jezelf halen, je blijven ontwikkelen opdat wij met elkaar doelen bereiken. Iedereen wil best veranderen, maar niemand wil veranderd worden.

De ondersteuning die de afdeling Personeel & Organisatie aan DELA geeft, heeft in 2012 aan kracht gewonnen. De afdeling speelt een centrale rol in de lerende organisatie en in het vormgeven van de diverse aspecten van het personeelsbeleid. Duidelijk werd ook dat de basisondersteuning rondom de personeels- en salarisadministratie daarbij echter achterblijft en de komende jaren aan kwaliteit moet winnen. Net zoals wij in het algemeen onze processen met voldoende samenhang kwalitatief op een nog hoger niveau moeten brengen. Opdat alle medewerkers ervaren dat de hun toebedeelde middelen hen accuraat en volledig ondersteunen in hun dienstverlening aan al onze leden en klanten.

Het bijzondere project FLIP rondom de flexibele inzet van uitvaartverzorgers in onze districten is in 2012 met succes afgerond. In dit project gaat het om een bottom up benadering met werken in teamverband, maar met ruimte voor individuele keuzes. Al is het project afgerond, er is nog veel te doen. Het voortdurende dilemma van de inzetbaarheid van personeel en het aanbod van uitvaarten zal nooit helemaal verdwijnen. Binnen onze uitvaartverzorging in Nederland zijn verder geruisloos organisatiewijzigingen doorgevoerd. Districten en dochterondernemingen zijn in twee regio's ondergebracht, ieder met een eigen eindverantwoordelijke. De crematoria zijn geclusterd. In beide gevallen, was het inperken van de span of control een belangrijke drijfveer. Daarnaast was de belangrijkste drijfveer hoe gaan we van elkaar leren. Niet de organisatievorm dient doorslaggevend te zijn, maar welke disciplines en processen onderscheiden wij en welke competenties horen daar bij. Dat is waar we de komende jaren onze aandacht op gaan richten. Ook dit hoort bij onze bedrijfsbrede aandacht voor klantgerichte dienstverlening.

Ondernemingsraad

Naast de reguliere vergaderingen belegde de Ondernemingsraad in 2012 één extra vergadering. Bijzondere aandacht ging uit naar de nieuwe arbeidsvoorwaarden en opleidingsvereisten van de verzekeringsadviseurs, de mogelijkheden om te komen tot één DELA CAO, de invoering van het project FLIP, de nieuwe functievereisten voor accountmanagement bij DELA Intermediair en de ontwikkelingen rondom de lerende organisatie. Echte punten van discussie waren er amper. Dit

hing ook samen met de zorgvuldige voorbereiding bij alle belangrijke adviestrajecten waarbij de Ondernemingsraad in een vroeg stadium met alle betrokkenen de dialoog aan kon gaan. Dat de Ondernemingsraad die dialoog altijd met open vizier ingaat op zoek naar maximaal draagvlak en tevens met de nodige discretie, stellen wij bijzonder op prijs.

Vooruitzichten

Waar we vorig jaar neigden tot gematigd optimisme en spraken over economisch herstel na 2012, zijn we nu toch wat somberder over de korte termijn. In Nederland gaan we nog een moeilijk jaar tegemoet en het herstel elders in Europa gaat ook trager dan eerder gedacht.

Voor de uitvaartverzekeringsmarkt in Nederland verwachten wij een verdere krimp. Die denken wij grotendeels op te kunnen vangen door versterking van ons marktaandeel op basis van onze goede positionering en de vernieuwde uitvaartverzekering. De uitvaartverzekeringsmarkt in België zal nog groei vertonen, maar daarbij is onze eigen performance met de versterkte verkooporganisatie na de aankoop van de Lilas-portefeuille doorslaggevend. De gemiddelde bestedingen rondom uitvaarten in Nederland en België zullen nog onder druk blijven staan, al verwachten wij geen daling ten opzichte van 2012. De overlijdensrisicoverzekeringen zullen tot 1 april nog volop verkocht worden vanwege de mogelijkheid om tot die datum aflossingsvrije hypotheken fiscaal gunstig om te zetten naar spaarvarianten. Daarna zal het vermoedelijk snel gedaan zijn met de groei. Met onze spaarverzekering moet in 2013 echt een slag worden gemaakt, al gaat het nog om bescheiden bedragen van ca. € 4 miljoen aan premie-opbrengsten. Al met al verwachten wij toch nog een behoorlijke groei van onze operationele activiteiten met meer dan 8%, ook omdat we in 2013 de Lilas-portefeuille voor het eerst geheel zullen consolideren.

De groei van het operationeel resultaat zal de omzetgroei amper kunnen bijbenen door achterblijvende directe beleggingsopbrengsten. Lagere rentes en ook minder huuropbrengsten als gevolg van iets meer leegstand zijn hier debet aan.

Vanwege de grote internationale onzekerheden en het feit dat financiële resultaten steeds meer een afspiegeling zijn van de grillige marktwaarden is het onmogelijk om een zinvolle inschatting te maken over het totale financiële resultaat. Toch denken wij te beschikken over een sterke uitgangspositie voor de nabije toekomst. We groeien voldoende in omzet en de werkgelegenheid is ook nog groeiende. We zullen weliswaar rekening moeten houden met een langere periode met lagere beleggingsopbrengsten maar onze solvabiliteitspositie is zodanig dat wij een stootje kunnen hebben en we beschikken nog over mogelijkheden om de uitvaartinflatie verder te beteugelen.

De grote klanttevredenheid is bovendien een steun in de rug. Maar we zullen de nodige stappen moeten zetten om ons als coöperatie geloofwaardiger te maken en onze dienstverlening zodanig aan te scherpen dat onze klanten onze ambassadeurs worden. Daarop richten wij ons met zijn allen, vastberaden en met veel plezier en toewijding.

Eindhoven, 12 april 2013

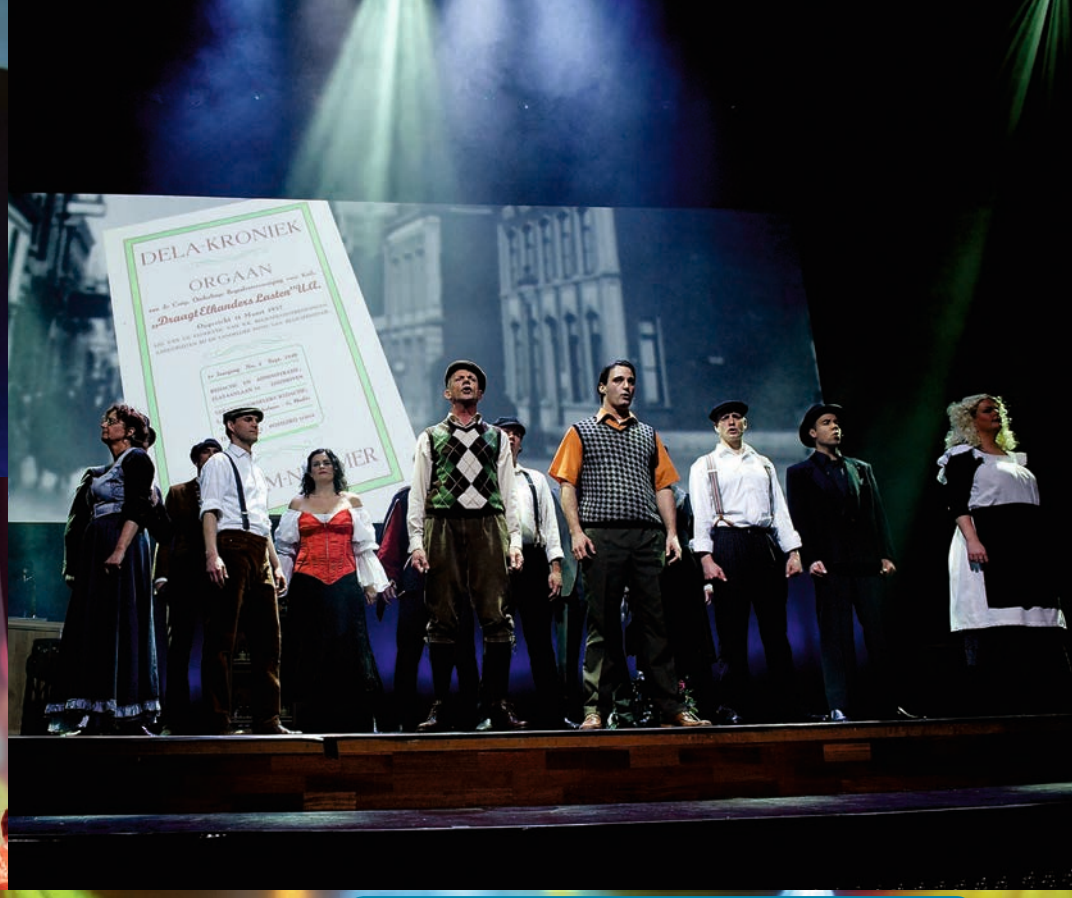
Het Bestuur

Good corporate governance gaat over goed bestuur, adequaat toezicht en transparante verantwoording. Een belangrijk aspect daarvan is het vinden van een goed evenwicht tussen ondernemerschap en controle- en risicobeheersing. Bij DELA organiseren we onze activiteiten vanuit een visie die gericht is op de belangen van onze leden op lange termijn. De risico's die daarmee gepaard gaan, worden daarbij zorgvuldig in het oog gehouden. De kracht van DELA is haar ondernemerschap, flexibiliteit en executiekracht. Deze sterkte is gebaseerd op de sterke cultuur van de organisatie en de kwaliteit van een integere bedrijfsvoering.

Corporate governance

De corporate governance van DELA komt voort uit de cultuur van onze organisatie, maar is ook ingegeven door en gebonden aan regelgeving. Regelgeving die van toepassing is op de invulling van corporate governance zijn de governance principes van het Verbond van Verzekeraars (hierna: de Code). De wijze waarop de sinds 1 januari 2011 geldende Code door DELA wordt toegepast staat verwoord op www.dela.nl. Het gaat om informatie over het Bestuur en de Directie, de Raad van Commissarissen, risicomanagement, audit en het beloningsbeleid van DELA. Dit dient samen met de publicatie 'De implementatie door DELA van de Code' (ook te vinden op www.dela.nl) tevens als verklaring inzake corporate governance.

Ontwikkelingen op het gebied van corporate governance lagen in 2012 met name op het terrein van risicomanagement, de product approval procedure en het beloningsbeleid. Het betrof grotendeels materiële ontwikkelingen. In de governance ten aanzien van deze onderwerpen vonden nauwelijks wijzigingen plaats.



DELA-musical

Zaterdag 10 maart 2012 kwamen ruim duizend collega's met hun partners samen in het Muziekcentrum in Eindhoven. De daaraan voorafgaande twee maanden repeteerde een enthousiaste en getalenteerde groep collega's fanatiek voor onze eigen DELA-musical. De musical opgevoerd tijdens de feestavond, was een groot succes.

Jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2012 (na resultaatbestemming)

x € 1.000	Ref.	31 december 2012		31 december 2011	
ACTIVA					
Immateriële vaste activa			**123.653**		**98.189**
Beleggingen					
1. Onroerende zaken		1.315.938		1.312.252	
2. Deelnemingen in groepsmaatschappijen		9.005		516	
3. Overige financiële beleggingen					
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		1.167.804		1.049.852	
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		1.389.888		847.704	
- Vorderingen uit hypothecaire leningen		1.425		1.484	
- Vorderingen uit andere leningen		143.847		121.848	
- Beleggingen in liquide middelen		24.595		7.715	
- Andere financiële beleggingen		160.571		179.712	
			4.213.072		**3.521.083**
Vorderingen					
1. Vorderingen uit directe verzekering		3		414	
2. Overige vorderingen		131.053		167.879	
			131.056		**168.293**
Overige activa					
1. Onroerende zaken in eigen gebruik		122.876		122.724	
2. Overige vaste bedrijfsmiddelen		30.888		28.883	
3. Voorraden		2.814		2.727	
4. Liquide middelen		76.353		66.666	
			232.930		**221.000**
Overlopende activa					
1. Lopende rente en huur		4.341		3.505	
2. Overige overlopende activa		782		1.130	
			5.124		**4.635**
			4.705.835		**4.013.201**

Vervolg volgende pagina >

Geconsolideerde balans per 31 december 2012 (na resultaatbestemming)
vervolg

x € 1.000	Ref.	31 december 2012		31 december 2011	
PASSIVA					
Groepsvermogen					
Eigen vermogen	5	827.495		767.593	
Aandeel derden		1.429		1.538	
			828.923		**769.131**
Technische voorzieningen	7		**3.199.432**		**2.663.094**
Voorzieningen			**236.963**		**249.343**
Langlopende schulden			**274.298**		**195.660**
Kortlopende schulden en overlopende passiva			**166.218**		**135.973**
			4.705.835		**4.013.201**

Geconsolideerde operationele winst- en verliesrekening over 2012

x € 1.000	Ref.	2012		2011	
VERZEKERAAR					
Baten					
Premieopbrengsten		289.009		260.240	
Opbrengst beleggingen		159.626		147.159	
Overige omzet		1.404		945	
Totaal baten			450.039		408.344
Lasten					
Verzekeringstechnische lasten		252.971		228.220	
Personeelskosten		30.621		29.522	
Acquisitiekosten		47.534		44.306	
Per saldo activering acquisitiekosten		(7.790)		(9.089)	
Andere bedrijfskosten		24.661		18.691	
Totaal lasten			347.997		311.651
Operationeel resultaat verzekeraar			**102.042**		**96.693**

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012
vervolg

x € 1.000	Ref.	2012		2011	
UITVAARTVERZORGER					
Baten					
Omzet uitvaartverzorging		209.615		202.460	
Directe kosten uitvaartverzorging		(100.022)		(98.338)	
Bruto marge			109.593		104.122
Lasten					
Personeelskosten		62.133		58.249	
Andere bedrijfskosten		34.661		34.921	
Financiële lasten		4.157		4.661	
Totaal lasten			100.951		97.830
Operationeel resultaat uitvaartverzorger			**8.642**		**6.292**
Operationeel resultaat			**110.685**		**102.985**
Overige baten en lasten					
Indirect rendement beleggingen		60.587		(118.942)	
Bijzondere baten en lasten		(5.404)		(2.232)	
Gift DELA goededoelenfonds		(500)		(500)	
Afschrijving handelsnamen		(6.135)		(6.814)	
			48.547		(128.488)
Resultaat voor winstdeling			**159.232**		**(25.503)**
Winstdeling			81.029		84.021
Resultaat voor belasting			**78.203**		**(109.525)**
Belastingen			(18.219)		34.803
Belang van derden			(82)		(47)
Nettowinst			**59.902**		**(74.768)**

Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening

1 Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

De activiteiten van DELA Coöperatie voor het Verzekeren en Verzorgen van Begrafenissen en Crematies U.A. ('DELA Coöperatie'), statutair gevestigd in Eindhoven, en haar groepsmaatschappijen ('de Groep') bestaan uit verzekeren en uitvaartverzorging. Deze activiteiten vinden plaats in Nederland en België. De uit verzekeren voortvloeiende beleggingsactiviteiten vinden ook plaats in Luxemburg.

1.2 Stelselwijzigingen

Met ingang van 1 januari 2012 worden alle ongerealiseerde waardemutaties van aandelen en obligaties direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voor 1 januari 2012 werden de ongerealiseerde meerwaarden van aandelen en obligaties verantwoord in een herwaarderingsreserve. Pas wanneer de meerwaarde was gerealiseerd, werd deze in de winst- en verliesrekening opgenomen.

Deze stelselwijziging heeft plaatsgevonden om aansluiting te vinden bij de gebruikte waarderingsgrondslagen van de andere beleggingen van DELA Coöperatie. Daarnaast wordt met de stelselwijziging beoogd het inzicht in de jaarrekening te verbeteren.

De vergelijkende cijfers zijn aangepast en in de toelichting op de betreffende posten is de aansluiting tussen de vorig jaar gerapporteerde cijfers en de nieuwe cijfers weergegeven.

De invloed van de stelselwijziging op het vermogen en resultaat na belasting is weergegeven in onderstaande aansluiting van het eigen vermogen van 31 december 2011 naar 1 januari 2012:

Eigen vermogen

Eigen vermogen per 31 december 2011 voor stelselwijziging	769.131
Impact op herwaarderingsreserve stelselwijziging	-99.503
Impact op overige reserve stelselwijziging	99.503
Eigen vermogen per 31 december 2011 na stelselwijziging	769.131

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2011

Resultaat na belastingen 2011 voor stelselwijziging	- 71.731
Impact resultaat na belastingen 2011 stelselwijziging	-3.036
Resultaat na belastingen 2011 na stelselwijziging	-74.767

1.3 Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van DELA Coöperatie, haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft.

2 Grondslagen voor waardering van activa en passiva

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, die zijn uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving. Alle bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven. De in deze jaarrekening tussen haakjes opgenomen getallen zijn negatief.

Activa en passiva (met uitzondering van het groepsvermogen) worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de winst- en verliesrekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

2.2 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar met uitzondering van de stelselwijziging voor aandelen en obligaties zoals aangegeven in paragraaf 1.2.

2.3 Discretionaire winstdeling

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

2.4 Technische voorzieningen

Verzekeringscontracten

Het bepalen van de verzekeringstechnische 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 verzekeringstechnische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten.

Uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico

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

begunstigden, onder aftrek van toekomstige premies. Het overgrote deel van de verzekeringstechnische voorziening voor uitvaart- en levensverzekeringen voor eigen rekening en risico 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. De verwachte uitkeringen zijn gebaseerd op de grondslagen van het tarief, zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van de polis.

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. De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

3 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

3.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de omzet - bestaande uit premie-inkomen, beleggingsopbrengsten en opbrengsten uit uitvaartverzorging - en de uitkeringen, kosten en andere lasten over het jaar. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan het boekjaar waarop zij betrekking hebben. Verliezen kunnen al gerealiseerd worden zodra zij voorzienbaar zijn.

4 Financiële instrumenten en risicobeheersing

De Groep beheert gesignaleerde risicoposities met behulp van periodieke Asset & Liability Management (ALM)–studies met het doel op de lange termijn beleggingsresultaten te realiseren die de verplichtingen uit hoofde van verzekerings- en beleggingscontracten overtreffen. De belangrijkste beleggingsdoelstelling in het verzekeringsbedrijf is de maximalisatie van het verwachte rendement op de activa binnen het toegestane risicokader.

5 Mutatieoverzicht eigen vermogen

De mutaties in het eigen vermogen luiden als volgt:

	2012	2011
Stand per 1 januari	767.593	842.388
Geconsolideerd netto resultaat	59.902	(74.768)
Waardemutatie beleggingen	0	1.351
Overige waardemutaties	0	(1.378)
Stand per 31 december	**827.495**	**767.593**

6 Solvabiliteit

Operationeel is het eigen vermogen uitgedrukt in een percentage van de technische voorziening een belangrijke graadmeter voor de solvabiliteit. In 2012 daalde dit percentage van 28,8% naar 25,9% als gevolg van de verwerving van een Belgische verzekeringsportefeuille. Voor de zgn. Wft-verslagstaten wordt de solvabiliteit op een andere wijze berekend waarbij de verzekeringsverplichtingen op actuele waarde moeten worden gewaardeerd. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de door DNB gepubliceerde rentetermijnstructuur ultimo 2012 voor looptijden korter dan 33 jaar ten opzichte van de rentetermijnstructuur ultimo 2011 is gedaald en voor looptijden langer dan 32 jaar is gestegen.

	31-12-2012	
	Aanwezige solvabiliteit	Vereiste solvabiliteit
DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.	1.067.475	159.360
DELA Verzekeringen N.V.	193.365	21.379
Totale solvabiliteitsmarge	**1.080.101**	

7 Technische voorzieningen

De specificatie luidt als volgt:	31-12-2012	31-12-2011
Technische voorziening DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.		
- Bruto	2.834.926	2.504.512
- Herverzekeringsdeel	(11.238)	0
Technische voorziening DELA Verzekeringen N.V.		
- Bruto	551.462	327.591
- Herverzekeringsdeel	(126.834)	(123.519)
Winstdeling en korting	4.392	(6)
Subtotaal	3.252.707	2.708.579
Geactiveerde acquisitiekosten	(53.275)	(45.485)
Stand per 31 december	**3.199.432**	**2.663.094**

Het verloop in de technische voorzieningen is als volgt:	2012	2011
Stand per 1 januari	2.663.094	2.465.737
Toevoegingen ten laste van de W&V-rekening van DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.		
- Uit premie	100.961	84.989
- Herverzekeringsdeel	14.169	12.584
- Winstdeling	80.146	85.108
- Geactiveerde acquisitiekosten	(5.157)	0
- Verwerving als gevolg van acquisitie	9.085	0
Toevoegingen ten laste van de W&V-rekening van DELA Verzekeringen N.V.		
- Uit premie	29.828	37.697
- Winstdeling	880	(1.087)
- Herverzekeringsdeel	(14.422)	(12.845)
- Geactiveerde acquisitiekosten	(2.634)	(9.089)
- Verwerving als gevolg van acquisitie	323.482	0
Stand per 31 december	**3.199.432**	**2.663.094**

Van de totale technische voorziening is een bedrag van ca. € 3,20 miljard (31 december 2011: € 2,66 miljard) als langlopend te beschouwen.

8 Omzet

De geografische omzetverdeling is als volgt:

	2012	2011
Premie-inkomen Nederland	231.006	218.699
Opbrengst uitvaartverzorging Nederland	156.526	151.091
Totaal Nederland	**387.532**	**369.791**
Premie-inkomen België	58.003	41.540
Opbrengst uitvaartverzorging België	53.089	51.368
Totaal België	**111.092**	**92.909**

9 Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2012 had de Groep gemiddeld 1.585 (2011: 1.388) werknemers in dienst, waarvan 375 (2011: 305) werknemers in België. Hiervan zijn 26 werknemers (2011: 23) werkzaam in de beleggingssector waarvan de personeelskosten onder de beleggingsresultaten vallen.

Eindhoven, 12 april 2013
DELA Coöperatie

Het Bestuur

Drs. E. Doeve
Ir. J.A.M. van der Putten

De Raad van Commissarissen

Dr. W.M. van den Goorbergh
F.H.J. Boons
Drs. J.P. de Pender
Mw. mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels
Prof. mr. C.J.H. Jansen

Overige gegevens

Statutaire winstverdeling

Volgens artikel 30 van de statuten stelt het Bestuur de jaarrekening over het afgelopen boekjaar op, inclusief het voorstel tot resultaatbestemming.

Voorstel tot resultaatbestemming

Voorgesteld wordt het resultaat na belastingen van € 59.902 te doteren aan de overige reserves.

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

Aan: de leden van de algemene vergadering van DELA Coöperatie U.A.

Verklaring betreffende de jaarrekening

De in dit rapport opgenomen samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte geconsolideerde balans per 31 december 2012 en de samengevatte geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2012 met bijbehorende toelichtingen, is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van DELA Coöperatie U.A. te Eindhoven over 2012. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 12 april 2013. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 12 april 2013.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van DELA Coöperatie U.A.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de coöperatie is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 810, Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten.

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van DELA Coöperatie U.A. voor het jaar geëindigd op 31 december 2012 in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

Rotterdam, 12 april 2013
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door S.A. van Kempen RA

Opdracht

Door DELA Coöperatie U.A. te Eindhoven is aan Towers Watson Netherlands B.V. de opdracht verleend tot het afgeven van een actuariële verklaring als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht over het boekjaar 2012 voor de verzekeringsmaatschappijen DELA Natura- en levensverzekeringen en DELA Verzekeringen N.V.

Gegevens

De gegevens, waarop mijn onderzoek is gebaseerd, zijn verstrekt door en tot stand gekomen onder de verantwoordelijkheid van de directie van de verzekeraar. In overeenstemming met de richtlijn "Samenwerking tussen accountant en actuaris ter zake van de controle van verantwoordingen van verzekeringsinstellingen" heeft de accountant van de verzekeraar mij geïnformeerd over zijn bevindingen ten aanzien van de betrouwbaarheid en de volledigheid van de administratieve basisgegevens en de overige uitgangspunten die voor mijn oordeelsvorming van belang zijn.

Werkzaamheden

Ter uitvoering van de opdracht heb ik conform artikel 3:73 van de Wet op het financieel toezicht onderzocht of de in het Actuarieel Verslag genoemde voorzieningen adequaat zijn vastgesteld. De door de verzekeraar verstrekte administratieve basisgegevens zijn zodanig dat ik die gegevens als uitgangspunt van de door mij beoordeelde berekeningen heb aanvaard. Als onderdeel daarvan heb ik

Actuariële verklaring inzake de voorzieningen

onder meer de uitgangspunten, grondslagen en methoden, die zijn toegepast bij de vaststelling van de voorzieningen en bij de door de verzekeraar uitgevoerde toetsen van de toereikendheid van de voorzieningen beoordeeld. In mijn onderzoek heb ik tevens het prudentiële filter op basis van artikel 98 lid 3 van het Besluit prudentiële regels Wft betrokken. Mijn onderzoek heb ik zodanig uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de in het Actuarieel Verslag genoemde voorzieningen en de toereikendheidstoets geen onjuistheden van materieel belang bevatten. De beschreven werkzaamheden en de uitvoering daarvan zijn in overeenstemming met de binnen het Actuarieel Genootschap geldende normen en gebruiken, en vormen naar mijn mening een deugdelijke grondslag voor mijn oordeel.

Oordeel

Voorzieningen

Met inachtneming van het voorafgaande heb ik mij ervan overtuigd dat de in het Actuarieel Verslag genoemde voorzieningen, als geheel bezien, op de balansdatum adequaat zijn vastgesteld.

Meerwaarde technische voorzieningen en activa

De meerwaarden in verband met de onderwaardering van activa en overwaardering van de technische voorziening, die conform artikel 97 lid 1a van het Besluit prudentiële regels Wft zijn betrokken bij de aanwezige solvabiliteitsmarge, zijn adequaat vastgesteld.

Prudentiële filters

De prudentiële filters conform de artikelen 66 lid 2 en 98 lid 3 van het Besluit prudentiële regels Wft, zijn adequaat vastgesteld.

Amstelveen, 12 april 2013
G.C. Pater AAG
Towers Watson Netherlands B.V.

Colofon

DELA

DELA Coöperatie U.A.

Oude Stadsgracht 1
5611 DD Eindhoven

Telefoon 040 260 16 01
Telefax 040 244 93 28
E-mail info@dela.org

Tekst

Coöperatie DELA

Fotografie

Maria van der Heijden
Erwin Vrensen
Clea Betlem

Realisatie

Beeldvang creatieve communicatie, Weert
Turnpages, Deventer

coöperatie

DELA

voor elkaar

Postadres Postbus 522 | 5600 AM Eindhoven
Bezoekadres Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven
Telefoon / fax 040 260 16 01 | 040 244 93 28
Internet www.dela.nl