



# Wij zijn Onderlinge 's-Gravenhage

Verkort Jaarverslag 2020

## Kerncijfers



### Solvabiliteit %

173%  
-28%  
(2019: € 201%)



### Netto resultaat

€ -12 miljoen  
-186%  
(2019: € 14 miljoen)



### Beleggingen

€ 2,9 miljard  
+3,6%  
(2019: € 2,8 miljard)



### Technische voorziening

€ 2,7 miljard  
+8%  
(2019 : € 2,5 miljard)



### Bruto Premie-inkomen

€ 107 miljoen  
+10%  
(2019: € 97 miljoen)



### Bedrijfskosten

€ 25 miljoen  
+4,2%  
(2019: € 24 miljoen)

### Commissarissen

De heer drs. R.J. (Rob) Frohn (1960)  
Mevrouw E.M. (Erna) Boogaard CFA (1966)  
De heer mr. A.C. (Allard) Metzelaar (1957)  
De heer drs. H.M. (Henri) den Boer MBA (1968)  
Mevrouw S.E. (Sabijn) Timmers-Janssen AAG MBA (1969)

### Directie

Mevrouw drs. S.N. (Seada) van den Herik (1972), algemeen directeur  
De heer drs. G.Th. (Gilbert) Pluym AAG (1962), directeur

### Accountant

KPMG Accountants N.V.

## Kernwaarden

### Samen

Onder het motto: 'samen sterk' is in 1895 Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij „'s-Gravenhage" U.A. opgericht. Dat gebeurde in een heel andere tijd en in een andere maatschappij dan waarin wij nu leven. Toch is de missie van Onderlinge 's-Gravenhage (OG) nog steeds hetzelfde en nog minstens even relevant. OG neemt op onderlinge basis risico's over die leden niet kunnen of willen dragen. Onze focus ligt op de tweede levensfase. We zijn continu opzoek naar hoe we mensen in deze levensfase beter kunnen bedienen.

### Zeker

Dit doen wij door een eigen koers te volgen gericht op zekerheid voor de langere termijn en de oudere dag van onze leden. Wij onderscheiden ons met pensioen- en levensverzekeringsproducten met garanti kapitaal. Die verantwoordelijkheid nemen wij zeer serieus. En daarnaast bieden wij producten en diensten die passen bij de behoeften en risico's in de tweede levensfase. Zo willen wij langer zelfstandig thuiswonen ondersteunen.

### Betrokken

Onze leden staan centraal. Zij kiezen voor een onderlinge met zekerheid en een persoonlijke betrokkenheid. Wij ondersteunen hen met goede producten en dienstverlening. Dit vanuit een open opstelling met de menselijke maat als onze norm. Op die punten is er in 125 jaar niets veranderd bij OG.

Juist in deze tijden stellen wij onze kernwaarden voorop:

**samen, zeker en betrokken.**



## 2020 op hoofdlijnen

- De Covid-19 pandemie had wereldwijd effecten, allereerst op de gezondheid van mensen. Daarnaast is de onzekerheid op de financiële markten, in de samenleving en in de bedrijfsvoering toegenomen. Hoewel fysiek werken op kantoor tijdelijk en in beperkte omvang mogelijk was, blijft het thuiswerken de nieuwe norm.
- De solvabiliteitsratio is eind 2020 173% (2019: 201%). De daling van de SII-ratio wordt voornamelijk veroorzaakt door de lage rente en deels gecompenseerd door de-risking van de portefeuille en de afstemming van de duratie van de beleggingen op de verplichtingen.
- De bedrijfskosten zijn licht gestegen naar 24,6 miljoen (2019: 23,8 miljoen). Dit wordt veroorzaakt door eenmalige kosten als gevolg van het wijzigen van de inrichting van OG.
- De lage rente was de belangrijkste oorzaak voor een negatief resultaat van 12 miljoen (2019: 14 miljoen positief). Het operationeel resultaat is € 5 miljoen positief (2019: € 7 miljoen).
- In 2020 hebben we onze lijfrente producten verbeterd. We bieden nu kortere looptijden en onze leden een Direct Ingaande Lijfrente. De totale premie steeg tot boven de 107 miljoen (2019: 97 miljoen).
- Wij vierden ons 125-jarig jubileum. Dit is vormgegeven in een lichtkunstwerk. Het werk heet 'Tijdlijn' en bestaat uit 125 vlakken die het jubileum symboliseren.

## Strategie

De Covid-19 pandemie had wereldwijd effecten. Op de gezondheid van mensen, op de financiële markten, de samenleving en ook onze bedrijfsvoering. Mede door de verregaande digitalisering in 2019 is de overgang naar een thuiswerk-situatie soepel verlopen. De dienstverlening aan onze leden is 100% gecontinueerd en de productiviteit is gelijk aan of hoger dan voorgaande jaren.

### Financieel zeker

Voor zekerheid op de korte termijn is liquiditeitsbeheer het belangrijkste instrument. Wij hebben ruim voldoende middelen om aan de kortetermijnverplichtingen te voldoen. Voor de lange termijn is de solvabiliteit een belangrijke graadmeter. Eind 2020 was onze solvabiliteitsratio 173% (2019: 201%).

Als levensverzekeraar hebben wij vooral verplichtingen op de lange termijn (2,7 miljard) en zijn wij gevoelig voor rente-ontwikkelingen. In 2020 daalde de rente sterk door de economische omstandigheden en maatregelen van centrale banken om de economie te stimuleren. Zo was de rente op Europese staatsleningen met een AAA-rating (ECB AAA-curve) eind 2020 voor alle looptijden tot en met 30 jaar negatief. Dit betekent dat de zekerheid die wij aan onze leden bieden, zoals het in de toekomst uitkeren van gegarandeerde kapitalen, om hogere voorzieningen vraagt. De lage rente was de belangrijkste oorzaak voor een negatief resultaat van 12 miljoen (2019: +14 miljoen). Het operationeel resultaat is € 5 miljoen positief (2019: € 7 miljoen). Als gevolg van de algemene economische verwachtingen, de aanhoudend lage rente en het negatieve resultaat heeft de Directie in het algemeen belang van de leden over 2020 geen winst voor verdeling ter beschikking gesteld.

### Interactie met onze leden

Gezien onze achtergrond en kernwaarden kiezen we voor een 'customer intimacy'-strategie: wij willen dé onderlinge financiële instelling zijn voor de tweede levensfase. Consumenten hebben in deze levensfase specifieke vragen en behoeften rond risico's en financiële vraagstukken. Komende jaren gaan we de interactie met onze leden verder vergroten. Door te begrijpen wat hun wensen en behoeften zijn kunnen wij hen beter helpen met producten en diensten die daar op aansluiten.

### Productontwikkeling

Met het aanpassen van de voorwaarden van onze lijfrente-producten zijn wij er in geslaagd om aan de wensen van onze leden te voldoen. Zo hebben wij korte duren tot 5 jaar geïntroduceerd en bieden wij nu de Direct Ingaande Lijfrente aan. De nieuwe koopsomomzet is hierdoor gestegen naar 27 miljoen (2019: 12 miljoen). In 2021 gaan we de lijfrente-producten verder moderniseren in samenwerking met onze leden én hun adviseurs.

### ZilverHuis

Eind 2020 hebben wij de ZilverHuis Hypotheek geïntroduceerd. Hiermee bieden we senioren de mogelijkheid om overwaarde in de eigen woning te benutten voor nodige en gewenste aanpassingen. Aanvullend ontwikkelen wij het ZilverHuis platform waarop senioren (samen met hun kinderen) alles rond langer zelfstandig thuiswonen zelf kunnen regelen. Op [www.mijnzilverhuis.nl](http://www.mijnzilverhuis.nl) bieden wij met partners diensten en producten aan in de categorieën Woning, Zorg & veiligheid, Comfort & gemak en Financiële dienstverlening.

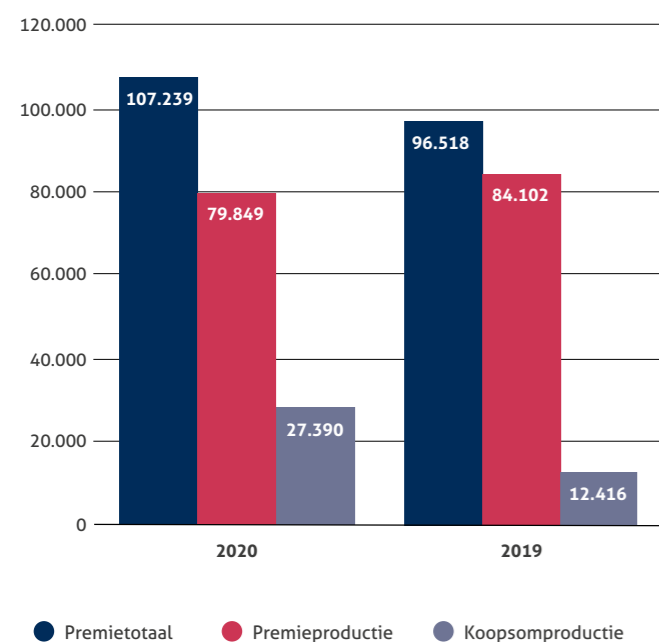
### Klanttevredenheid

In 2020 ontvingen wij weer het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). In het Kantar-onderzoek voor VerzekeraarsInBeeld scoren wij op klanttevredenheid een 7,3 als gemiddeld rapportcijfer. Voor 'Contact met verzekeraar' behalen wij met een 7,9 de eerste plaats van 16 deelnemende levensverzekeraars. Overall scoren wij op vrijwel alle gemeten onderdelen hoger dan vorig jaar en komen wij uit op een gedeelde vijfde plaats van 16 levensverzekeraars.

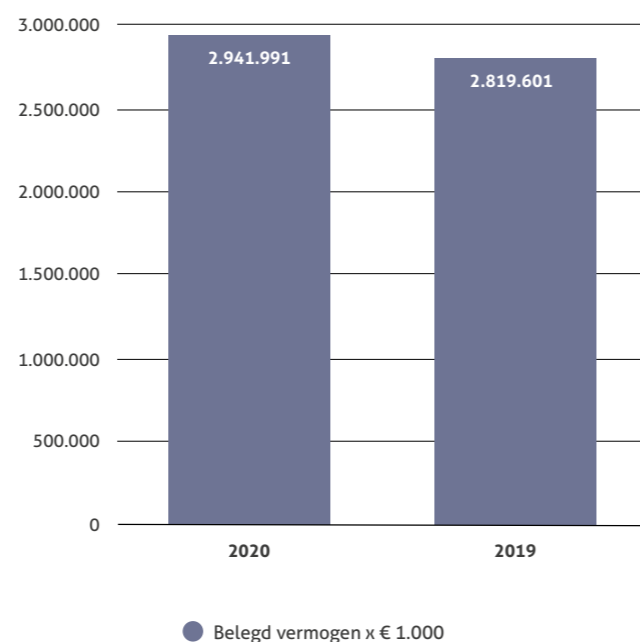


## Kerncijfers in beeld

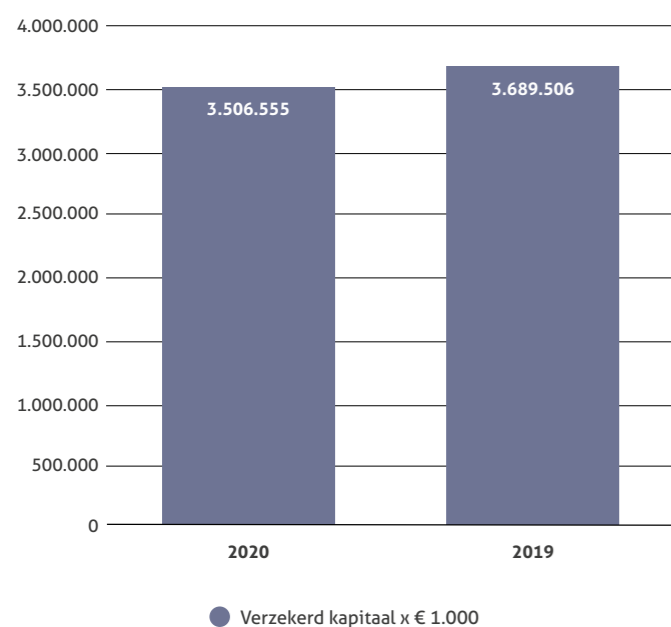
### Premies



### Belegd vermogen



### Verzekerd kapitaal



### Spreiding beleggingen

Spreiding beleggingen	2020	2019
Vastrentende waarden	73%	71%
Aandelen	2%	5%
Hypotheekfondsen	18%	19%
Vastgoedfondsen	4%	2%
Deelnemingen	1%	1%
Hypothecaire en andere leningen	2%	2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Kerncijfers in detail

In euro's x € 1.000.000

Kerncijfers	2020	2019
Solvabiliteitsratio	173%	201%
Eigen vermogen SII	262,5	319,0
SCR	151,5	158,4
Bedrijfskosten	24,6	23,8
Netto premiebatens	105,7	95,1
Uitkeringen	120,6	113,0
Netto resultaat	-12,1	13,7

In euro's x € 1.000

Solvency II

Activa	2020	2019
Latente belastingvordering	22.720	7.551
Terreinen, gebouwen en vastgoedfondsen	125.220	43.909
Deelnemingen	18.869	21.144
Beleggingsportefuille		
- Aandelen	69.639	127.323
- Obligaties	2.124.016	2.036.155
- Hypotheekfondsen	541.553	529.373
- Hypothecaire en andere leningen	62.884	61.367
- Overige beleggingen	293	330
Vorderingen	16.333	11.253
Liquide middelen	12.838	7.774
Overige activa	499	660
<b>Totaal Activa</b>	<b>2.994.864</b>	<b>2.846.839</b>

Passiva	2020	2019
Technische voorziening leven		
- Beste schatting	2.611.053	2.426.179
- Risicomarge	90.268	73.934
- Herverzekeringsdeel technische voorzieningen	-9.608	-7.970
Overige voorzieningen	709	1.418
Overige verplichtingen	39.961	34.230
<b>Totaal Passiva</b>	<b>2.732.383</b>	<b>2.527.791</b>
<b>Activa boven passiva</b>	<b>262.481</b>	<b>319.048</b>

# Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij „'s-Gravenhage" U.A.

## **Postadres**

Postbus 629  
2501 CP Den Haag

## **Bezoekadres**

Anna van Saksenlaan 10  
2593 HT Den Haag

T 070 - 342 11 11  
[www.onderlinge.info](http://www.onderlinge.info)

KvK 27001014  
AFM-nummer 12000386