



Klaverblad
verzekeringen



Jaarverslag 2019

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Jaarverslag 2019

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Afrikaweg 2 2713 AW Zoetermeer
Postbus 3012 2700 KV Zoetermeer

Inhoudsopgave

Profiel	7
Kerncijfers	10
Klaverblad in de maatschappij	12
Duurzaam ondernemen	14
Bericht van de raad van commissarissen	17
Verslag van de directie	20
Terugblik 2019.....	20
Vooruitblik 2020	22
Financiële prestaties	25
Governance en risicomanagement	28
Risicobeheersing.....	38
Geconsolideerde jaarrekening 2019	45
Geconsolideerde balans	46
Geconsolideerde resultatenrekening	48
Geconsolideerd kasstroomoverzicht.....	51
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	52
Toelichting op de geconsolideerde balans	62
Toelichting op de geconsolideerde resultatenrekening	72
Enkelvoudige jaarrekening 2019	79
Enkelvoudige balans	80
Enkelvoudige resultatenrekening	81
Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening.....	82
Toelichting op de enkelvoudige balans.....	83
Overige gegevens	87
Statutaire regeling omtrent de bestemming van het resultaat	87
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	88
Personalia	96

Profiel

Geschiedenis

Met de slogan 'Sinds 1850 gewoon goede verzekeringen' staat Klaverblad Verzekeringen bekend als een verzekeringsmaatschappij met een rijke historie. In 1850 richtte notaris Montijn de eerste voorloper van Klaverblad Verzekeringen op om agrariërs te kunnen beschermen tegen financiële risico's. In de loop van de jaren is deze maatschappij met vergelijkbare maatschappijen gaan samenwerken en meer verzekeringen gaan aanbieden. En zo is Klaverblad uitgegroeid tot wat het nu is: een onafhankelijke, middelgrote verzekeraar die op eigen wijze een belangrijke bijdrage levert aan het goed functioneren van de samenleving.

Onze missie, visie en filosofie

Klaverblad Verzekeringen levert een belangrijke bijdrage aan het goed functioneren van de samenleving. Via onze verzekeringen dragen we er aan bij dat mensen prettig en onbezorgd samen kunnen leven. Klaverblad wil een unieke coöperatieve verzekeraar zijn door met een ongewoon goede dienstverlening gewoon goede verzekeringen aan te bieden aan consumenten, zzp'ers, MKB en agrariërs.

De mens centraal

We verzekeren niet om er zelf beter van te worden: bij ons staat de mens centraal. De mens centraal stellen begint bij de ontwikkeling van onze producten. We bieden verzekeringen aan die mensen écht nodig hebben. We onderscheiden ons daarbij door de combinatie van een ruime dekking, een reële prijs en een uitstekende dienstverlening. Ook in onze dienstverlening wordt zichtbaar dat de mens centraal staat. Wij vinden het belangrijk dat wij iedereen snel, persoonlijk en fair helpen en dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft.

We willen zorgen voor een ongewoon goede dienstverlening. Dat betekent dat we in verbinding staan met de mensen met wie we zaken doen: klanten, assurantieadviseurs, collega's en andere relaties en ervoor zorgen dat al deze mensen ons contact met hen nuttig en efficiënt vinden. Verder betekent het dat we duidelijk aan hen maken wat we doen, waarom we het doen en hoe we het doen. Voortdurend monitoren we onze dienstverlening met als doel deze steeds te verbeteren.

Dat we de mens centraal stellen, blijkt ook uit de rol die we in de maatschappij willen vervullen.

Onze rol in de maatschappij

Als verzekeraar heeft Klaverblad een belangrijke rol in het goed functioneren van de samenleving. Als coöperatie dragen we er graag aan bij dat mensen prettig en onbezorgd samen kunnen leven. Dat doen we in de eerste plaats via onze verzekeringen, maar ook in alle andere dingen die we doen houden we rekening met de belangen van anderen. Dat is bijvoorbeeld te zien in ons beleggingsbeleid: we beleggen alleen in bedrijven die laten zien dat ze zorgvuldig omgaan met mens en milieu en beleggen niet in bedrijven die tabaksartikelen of controversiële wapens maken.

Daarnaast sponsoren we met veel plezier lokale verenigingen. In 2019 waren we hoofdsponsor van 46 verenigingen, verspreid over heel Nederland. We kiezen er heel bewust om ons budget niet aan topsport te besteden, maar aan het lokale verenigingsleven. Dit past bij ons. Deze verenigingen vervullen een heel belangrijke maatschappelijke rol. Ze zorgen voor samenhang en verbondenheid en heel veel mensen hebben daar plezier van. Wij dragen daar met veel plezier ons steentje aan bij. Bovendien geeft de keuze voor lokale verenigingen ons de ruimte om de dingen onze eigen manier doen: met échte aandacht en veel persoonlijk contact. Naast de normale, wekelijkse activiteiten organiseren deze verenigingen bij elkaar jaarlijks zo'n 125 evenementen. Die bezoeken we vaak zelf en ook nemen collega's regelmatig deel aan een evenement.

In ons eigen gebouw en is duurzaamheid vanaf de ontwikkeling een belangrijk thema geweest. Er liggen zonnepanelen op het dak, het is goed geïsoleerd, door middel van een 'warmtewiel' wordt warme lucht hergebruikt. Ook in facilitaire keuzes zoals recycling en catering was duurzaamheid een belangrijk criterium. In onze samenwerking met EcoWare komt onze zorg voor mens en milieu bij elkaar. We ondersteunen EcoWare door goederen te doneren die na een schade-uitkering eigendom van Klaverblad geworden zijn. Zo krijgen bijvoorbeeld fietsen, computers en scootmobielen een tweede leven bij mensen die dit goed kunnen gebruiken.

Verkoopkanalen

Sommige mensen willen advies van een assurantieadviseur, anderen sluiten hun verzekeringen liever zelf af. Ons uitgangspunt is dat mensen zelf kunnen bepalen of ze advies nodig hebben en zelf beslissen hoe ze hun verzekering afsluiten. Wij laten daarom de keuze aan de klant en bieden onze verzekeringen daarom om twee manieren aan: via de onafhankelijke assurantieadviseur en rechtstreeks via internet.

We werken samen met onafhankelijke assurantieadviseurs. Zij zijn en blijven voor Klaverblad Verzekeringen van groot belang. De assurantieadviseur kent de markt, de lokale omgeving en de specifieke situatie van de klant. Met die kennis kan hij advies geven over de beste oplossing voor de behoefte van de klant. Veel mensen vertrouwen op hun assurantieadviseur om de keuze voor het juiste product te maken. Daarmee bereiken onze assurantieadviseurs met onze verzekeringsproducten grote groepen verzekeringsconsumenten.

De waarden van Klaverblad

Kenmerkend voor Klaverblad zijn de waarden fair, grondig, bekwaam, behulpzaam en doortastend. Daarvan is fair het meest kenmerkend: Klaverblad doet wat zij belooft, heeft respect voor haar omgeving, doet zich niet anders voor dan zij is en behandelt mensen fair: ze krijgen waar ze recht op hebben. We zijn grondig en bekwaam door een efficiënte, beheerste bedrijfsvoering en een grote deskundigheid. We zijn doortastend door ondernemerschap. We hebben focus en kiezen wat we doen. Alles wat we doen creëert waarde. We zijn behulpzaam door samenwerking en door in verbinding te zijn met iedereen met wie we zaken doen. De mens staat centraal.

2019 in cijfers

SCR ratio



408%

solvabiliteit van
Klaverblad groep

338%
in 2018

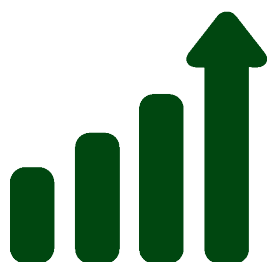
Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.

199% (216% in 2018)

Klaverblad Levensverzekering N.V.

382% (247% in 2018)

Brutopremies



€ 246

miljoen brutopremie
Klaverblad totaal

€ 229
in 2018

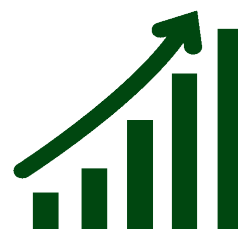
Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.

€ 182 mln (€ 165 in 2018)

Klaverblad Levensverzekering N.V.

€ 64 mln (€ 64 in 2018)

Resultaat



85 mln

onderliggend
netto resultaat*

3 mln
in 2018

Combined ratio schadeverzekeringen

115% (105% in 2018)

Combined ratio medische verzekeringen

85% (84% in 2018)

* Het onderliggend resultaat is het resultaat voor afwaardering van een dochtermaatschappij waarvoor een voorziening voor verlieslatende contracten is gevormd (zie toelichting op de geconsolideerde balans 6.2).

Vermogen



€ 1.581

miljoen
belegd vermogen

€ 1.298
in 2018

Trotse hoofdsponsor



Samenwerking



Website



Medewerkers



436 werknemers
389 fte (412 in 2018)

468
in 2018

Telefonische bereikbaarheid



10 sec

We namen de telefoon
gemiddeld binnen
10 seconden op

Klanttevredenheid



bron: Verzekeraars in beeld

7,5
in 2018

"Klaverblad is een prettige verzekeraar. Als ik ze nodig heb, zijn ze bereikbaar en behulpzaam. Duidelijke taal, goede dekkingen."

"Eén telefoontje na waterschade en alles werd meteen geregeld en in werking gezet om het op te lossen."

Klaverblad helpt ons aantrekkelijk te blijven

Edwin van der Horst is als vrijwilliger actief bij korfbalvereniging KV Tempo in Alphen aan den Rijn en vervult daar de rol als manager sponsoring. Hij vertelt wat een sponsor als Klaverblad voor zijn vereniging betekent.



“Onze eerste team is afgelopen jaar gepromoveerd naar de hoogste klasse. Dat is echt een enorm niveauverschil met vorig jaar, dus we staan nu laatste. Maar we gaan geen leden hierheen halen en we gaan ze er ook niet voor betalen. We willen gewoon een gezellige vereniging blijven.”

“Onze vereniging heeft zo'n 500 leden. Het is echt een familievereniging. Korfbal is een familiesport, je ziet de liefde voor het spelletje vaak van generatie op generatie overgaan. Bij ons is het ledenaantal vrij stabiel, terwijl het in Nederland in totaal wel wat achteruit gaat. Daar doen we ook echt ons best voor, bijvoorbeeld met vriendjes-/vriendinnetjesdagen en scholentoernooien. Het Klaverblad Schoolkorfbaltoernooi laat kinderen kennismaken met de sport, dat levert ons veel nieuwe leden op.”

SAAMHORIGHEID

“Waar ik vooral trots op ben, is onze vrijwilligersorganisatie. De harde kern bestaat uit zo'n 75 leden, maar iedereen moet iets bijdragen en dat kun je ook niet afkopen. Zo willen we de betrokkenheid bij de vereniging stimuleren, dat vinden we belangrijk. Dat werkt hartstikke goed, er is nauwelijks gedoe over.”

“Wat Klaverblad als hoofdsponsor voor ons betekent? Vanuit de contributie en de barinkomsten betalen we de vaste lasten, zoals zaalhuur. De bijdragen van onze sponsors kunnen we in het korfbal zelf stoppen: bijvoorbeeld in trainers, die ervoor zorgen dat we

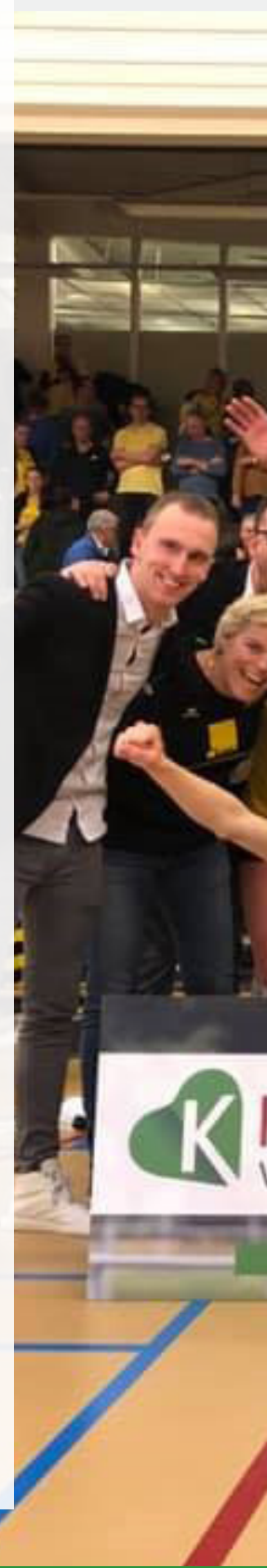
samen lekker bezig zijn en steeds een beetje beter worden. Daar heeft Klaverblad een enorm aandeel in. Zo'n hoofdsponsor helpt dus om alles goed te laten draaien. En dat heeft een grote aantrekkingskracht, dus meer leden, en zo blijven we een gezonde vereniging. Bij de inwoners van de gemeente Alphen staan we er ook goed op, we horen veel lovende woorden over onze vereniging.”

“De verbondenheid en saamhorigheid is groot. Zo hebben we als vereniging meegedaan aan de SamenLoop voor Hoop en in december worden er altijd oliebollen en appelflappen gebakken die je voor jezelf kunt kopen of kunt doneren aan het verzorgingstehuis. Met elkaar zó in de maatschappij staan, daar word ik echt gelukkig van.”

IN DE NAAM AAN ELKAAR VERBONDEN

“Sinds een paar maanden is Klaverblad ook aan onze naam gekoppeld. In de zaal bij het opkomen van de spelers, op de plaatselijke radiozenders en de livestream valt nu dus heel vaak de naam Tempo Klaverblad Verzekeringen. We doen erg ons best voor goede exposure voor Klaverblad, want we zijn heel dankbaar. De samenwerking is ook echt prettig. Steeds meer dingen kunnen op een efficiënte manier digitaal geregeld worden, via de sponsoromgeving op de website. Zo kunnen we het als we elkaar spreken over inhoudelijke zaken hebben. Het wordt steeds professioneler, maar tegelijk blijft het persoonlijke, de betrokkenheid aanwezig en dat is ook wat Klaverblad belangrijk vindt. Dat zie je ook terug in de poffertjes- of stroopwafelkraam die Klaverblad bij de evenementen inzet. Daar staan lange rijen voor...”

“Zelfs hier in de hoogste league hebben de teams vaak plaatselijke of regionale sponsors. We krijgen veel reacties op het feit dat we met Klaverblad een landelijk bekende hoofdsponsor hebben. Dat vinden wij wel heel erg leuk.”



In 2019 waren we hoofdsponsor van 46 verenigingen, verspreid over heel Nederland. Bij veel van deze verenigingen staat een sport centraal, maar we steunen ook een aantal muziekverenigingen en bijvoorbeeld een jeugdcircus en een fotogroep.

We kiezen er heel bewust voor om ons budget niet aan topsport te besteden, maar aan het lokale verenigingsleven. Dit past bij ons. Deze verenigingen vervullen een heel belangrijke maatschappelijke rol. Ze zorgen voor samenhang en verbondenheid. Heel veel mensen hebben daar plezier van. Daar dragen we graag ons steentje aan bij.

Lokale verenigingen

zorgen voor

samenhang en

verbondenheid



Een betere wereld begint dichtbij

Madelon Moorlag, Manager Vermogensbeheer, vertelt over de keuzes van Klaverblad rond het thema Duurzaam ondernemen.

“De ondertekening van het Commitment aan het nationaal klimaatakkoord heeft bij ons een beweging op gang gebracht die verder gaat dan het klimaat. We hebben bijvoorbeeld in kaart gebracht hoe we in onze organisatie duurzaam ondernemen en dit gekoppeld aan een aantal Duurzame Ontwikkelingsdoelen (de sdg's) van de Verenigde Naties. De komende tijd denken we na op welke sdg's we ons specifiek willen richten en stellen we een duurzaamheidsbeleid op. Dat is iets waar we de hele organisatie bij betrekken.”

IMPACT DICHTBIJ

“We doen al heel veel, nog zonder dat we er specifiek duurzaam beleid op hebben gemaakt. Vanuit hoe we zijn, maken we al heel wat duurzame keuzes. ‘Onbewust bekwaam’ zou je kunnen zeggen... Dat is eigenlijk ook wel logisch: We zetten mensen centraal in wat we doen en daarom vinden we het belangrijk om bij te dragen aan een prettige samenleving. We willen impact hebben waar we dat kunnen: vooral dichtbij huis.”

“Een voorbeeld zijn onze kerstdonaties van afgelopen december. Voor het eerst kregen collega's de mogelijkheid om te kiezen tussen een traditioneel kerstpakket en een donatie aan een goed doel. Heel wat collega's kozen voor het laatste en zo hebben we een bijdrage kunnen leveren aan het mooie werk van vijf verschillende goede doelen. Verder zijn we inmiddels al tien jaar actief als sponsor en op dit moment hoofdsponsor van meer dan veertig lokale verenigingen. Juist omdat die verenigingen zo'n belangrijke, samenbindende rol in de maatschappij hebben.”

“Ook in ons eigen gebouw nemen we duurzame beslissingen. We hebben dan ook een A-label. Zo liggen er zonnepanelen op het dak, laten we het

afval milieuvriendelijk recyclen en hebben we gekozen voor een cateraar in ons bedrijfsrestaurant die nauwelijks afval produceert.”

ANDERS DENKEN, ANDERE KEUZES

“We vinden het vanzelfsprekend om op verantwoorde wijze te ondernemen en vragen dat ook van onszelf. Dat geldt ook voor ons beleggingsbeleid. We vinden het logisch dat de premies, als onderdeel van het verzekeringsproduct, op duurzame en maatschappelijk verantwoorde wijze worden belegd. Op het wereldtoneel zijn wij weliswaar een kleine speler met beperkte directe impact, maar het 'do good'-beleggingsprincipe past naadloos bij onze kernwaarden. Vanuit deze kernwaarden en met onze coöperatieve achtergrond willen en kunnen wij een belangrijke rol spelen bij het uitdragen van het belang van duurzaam en verantwoord beleggen. Wij zijn ervan overtuigd dat duurzaam en maatschappelijk verantwoord beleggen meer dan ooit hand in hand gaan met een gezond risico- en rendementsprofiel. Vooruitlopend op het nieuwe duurzame beleggingsbeleid hebben we al impact. Zo hebben we alle wapens uitgesloten in onze beleggingsstrategie. Deze keuze maken we omdat mensen bij ons centraal staan; dergelijke beleggingen passen niet bij Klaverblad. Ook tabaksproducenten en bedrijven die zich schuldig maken aan ernstige schendingen van de UN Global Compact sluiten we uit.”

“We zijn weliswaar te klein om op eigen kracht in dialoog te gaan met bedrijven waar we in beleggen, maar we kunnen ons wel aansluiten bij anderen om zo ons stemrecht bewuster te gebruiken. Dat is iets waar we de komende jaren mee aan de slag gaan. We hebben in het afgelopen jaar onze CO²-uitstoot al fors afgebouwd. We hebben ervoor gekozen om meer spreiding in onze beleggingen aan te brengen en olie is daardoor een veel kleiner deel van onze beleggingsportefeuille gaan uitmaken. Dat scheelt.”



We vinden het
vanzelfsprekend om
op verantwoorde
wijze te ondernemen

Bericht van de raad van commissarissen

Algemeen

De raad van commissarissen van Klaverblad Verzekeringen heeft het genoegen u het jaarverslag over 2019 aan te bieden.

De bevindingen van de externe accountant en de daaruit voortvloeiende managementbrief en het accountantsverslag zijn door de raad van commissarissen met de externe accountant en de directie besproken. De raad van commissarissen heeft kennisgenomen van het verslag van de directie over het boekjaar 2019 en adviseert de algemene ledenvergadering van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. de jaarrekening over 2019 ongewijzigd vast te stellen. De raad van commissarissen adviseert de algemene ledenvergadering aan de directeuren decharge te verlenen voor het door hen in 2019 gevoerde bestuur en aan de commissarissen voor het door hen in 2019 uitgeoefende toezicht.

Samenstelling directie en raad van commissarissen

De heer C.A.M. van Riet is per 1 oktober teruggetreden als directeur van Klaverblad Verzekeringen. De heer Van Riet, in februari 2018 aangetreden als directeur Operationele zaken, heeft als lid van de directie een belangrijke rol vervuld in het kwalitatief borgen van Klaverblad Verzekeringen en het bepalen van de nieuwe strategische koers waarbij de focus is komen te liggen op het schade- en AOV-bedrijf. De raad dankt de heer Van Riet voor zijn inzet voor Klaverblad Verzekeringen.

De heer H.J.J. Schoon is na afloop van de algemene ledenvergadering van 18 april 2019 teruggetreden als commissaris en als voorzitter van de auditcommissie. De raad en directie zijn hem erkentelijk voor zijn inzet en bijdrage aan Klaverblad.

Mevrouw A.P. Mijer is door de algemene ledenvergadering op 18 april 2019 benoemd tot commissaris en tevens voorzitter van de auditcommissie voor een termijn van vier jaar. Aan de benoeming van mevrouw Mijer is een zorgvuldig selectieproces voorafgegaan waarbij naast de raad ook de directie betrokken is geweest.

Eind februari 2020 is bekend geworden dat de heer Kliphuis per 1 april 2020 een nieuwe functie gaat bekleden. Hij zal daarom per die datum terugtreden als voorzitter van de raad van commissarissen en tot 1 juli 2020 aanblijven als lid van de raad van commissarissen. De heer Velzel zal tijdelijk de rol van voorzitter waarnemen.

De raad onderschrijft het belang van diversiteit in de directie en de raad van commissarissen, waaronder een - zo mogelijk - evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen binnen deze organen. Er zijn gesprekken gevoerd met meerdere geschikte kandidaten en de raad heeft in overleg met de directie een keuze gemaakt voor mevrouw Mijer. De raad zal ook bij toekomstige vacatures rekening houden met het streefcijfer voor een evenwichtige man/vrouw-verdeling zoals beschreven in de Wet bestuur en toezicht.

Vergaderingen

Een belangrijk onderwerp tijdens de reguliere vergaderingen en tijdens speciaal daarvoor georganiseerde telefonische vergaderingen was de voorgenomen verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. Op 1 mei 2019 is bekendgemaakt dat Klaverblad Levensverzekering N.V. is verkocht aan Lifetri Groep B.V. (hierna Lifetri). Op 27 februari 2020 heeft De Nederlandsche Bank de benodigde verklaring van geen bezwaar afgegeven en op 31 maart 2020 heeft de aandelenoverdracht plaatsgevonden. De verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. volgt uit de strategische keuze van Klaverblad om zich te focussen op schade- en inkomensverzekeringen. Ook hebben de lage rentestand, de langetermijnzekerheden voor de polishouders en de omvang van de portefeuille een belangrijke rol gespeeld bij de gemaakte keuze. We hebben er alle vertrouwen in dat Klaverblad Levensverzekering N.V. bij Lifetri Groep B.V. in goede handen is en de belangen van polishouders goed geborgd worden.

Gedurende het verslagjaar waren er vier reguliere vergaderingen van de raad van commissarissen waarbij telkens een deel van de vergadering buiten aanwezigheid van de directie plaatsvond. In dit deel werd door de raad onder andere gesproken over de gang van zaken, de verkoop van Klaverblad Levensverzekering

N.V., de aansturing van Klaverblad, het eigen functioneren en het functioneren van de directie.

Tijdens de reguliere vergaderingen is veelvuldig en constructief gesproken over strategische hoofdlijnen zoals de positionering van Klaverblad na de verkoop van Klaverblad Leven, de noodzaak voor kostenbeheersing, het verloop van de reorganisatie, het versterken van interne beheersing en het cultuurtraject. Daarnaast zijn ook gebruikelijke onderwerpen aan de orde geweest zoals marktontwikkelingen, de brancheresultaten en bedrijfslasten, ontwikkelingen op het gebied van personeel en organisatie, ICT, de ORSA, het bedrijfsplan en het strategisch beleggingsbeleid. Verder sprak de raad, zowel in als buiten aanwezigheid van de directie, met de externe accountant over zijn rapportage en met de sleutelfunctiehouders.

In april 2019 heeft de jaarvergadering plaatsgevonden waarbij in aanwezigheid van de externe accountant het accountantsverslag en de jaarverslagen 2018 van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A., Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. en Klaverblad Levensverzekering U.A. aan de orde zijn geweest.

Naast de reguliere vergaderingen en de jaarvergadering zijn er twee strategiesessies geweest met de raad van commissarissen en de directie. Hierin hebben de raad van commissarissen en directie van gedachten gewisseld over de strategie voor de komende vijf jaar en de activiteiten die in het kader daarvan door de verschillende bedrijfsonderdelen worden uitgevoerd. Ook is tijdens een van de strategiesessies gesproken over de stand van zaken van IT en de begroting voor 2020.

De raad van commissarissen en de directie waren bij drie van de vier reguliere vergaderingen, de jaarvergadering en de beide strategiesessies voltallig aanwezig. Bij een van de reguliere vergaderingen ontbrak een van de commissarissen en een keer was een directielid afwezig.

Er is in het verslagjaar een algemene ledenvergadering geweest waarin onder andere de jaarstukken zijn vastgesteld en de benoeming heeft plaatsgevonden van een commissaris.

Auditcommissie

Gedurende het verslagjaar hebben vier vergaderingen van de auditcommissie plaatsgevonden. Bij drie van deze vergaderingen was de externe accountant aanwezig en is gesproken over de jaarrekening en het jaarverslag, de managementbrief en interne audit. Daarnaast is door de auditcommissie gesproken over risicomanagement, de risicobereidheid en de rapportages van de sleutelfuncties Compliance, Risicomanagement, en Actuarieel en Interne audit.

Zelfevaluatie

Eind 2019 is een start gemaakt met de evaluatie van het functioneren van de raad commissarissen. De bedoeling is dat deze jaarlijks plaatsvindt en één keer in de drie jaar onder begeleiding van een extern bureau. Dat laatste is nu het geval. Een extern bureau is gevraagd om de evaluatie te begeleiden. De uitkomst van de evaluatie zal besproken worden tijdens de jaarvergadering in 2020.

Permanente educatie

De raad van commissarissen volgt een programma van permanente educatie dat jaarlijks wordt vastgesteld. In 2019 zijn hiervoor een aantal modules gevolgd van het PE-programma Deskundigheidsbevordering van Nyenrode. Daarnaast hebben in huis kennissessies plaatsgevonden die gegeven werden door hiervoor uitgenodigde (interne en externe) specialisten en deskundigen over bijvoorbeeld cultuur, AOV, en Sustainable Development Goals.

Overleg met de ondernemingsraad

De heer Kliphuis heeft een van de vergaderingen van de ondernemingsraad bijgewoond.

Resultaat

De raad van commissarissen blikt met een positief gevoel terug op het jaar 2019. De raad en directie hebben de belangrijke strategische beslissing genomen om Klaverblad Levensverzekering N.V. te verkopen en dit tot een goed einde weten te brengen. De directie heeft een kaderbrief opgesteld met de doelstellingen voor Klaverblad voor de komende vijf jaar. De solvabiliteitspositie is sterk verbeterd en er zijn flinke stappen gemaakt op het gebied van vermogensbeheer. De sinds 2016 ingezette groei heeft ook in 2019 doorgezet waarbij Klaverblad Verzekeringen haar dienstverlening op het gewenste niveau heeft weten te houden. Er blijven echter punten die verhoogde aandacht van directie en commissarissen vragen: de aantoonbaarheid van de interne beheersing, de kostenontwikkeling en de hoge schadelast bij met name de branche Motor.

Zoetermeer, 16 april 2020

Namens de raad van commissarissen

E. Velzel, voorzitter a.i.

Verslag van de directie

Terugblik 2019

Algemene ontwikkelingen

2019 was voor Klaverblad Verzekeringen een veelbewogen jaar dat in het teken stond van verandering. We begonnen het jaar met drie directeuren, een nieuwe, plattere organisatiestructuur en stonden aan het begin van een reorganisatie. Met het oog op een gezonde toekomst als zelfstandige coöperatie stonden het verhogen van het serviceniveau aan de klant, groei en het beheersen van de kosten hoog op de agenda. Het verbeteren van onze processen was hier onderdeel van. We hebben wat dit betreft mooie resultaten behaald: bij de acceptatie van de meeste verzekeringen kunnen gegevens via straight through processing automatisch verwerkt worden en ook bij de claimafhandeling zijn de eerste stappen hierin gezet.

In 2019 hebben we een mooie premiegroei van meer dan 10% gerealiseerd. Deze groei overtreft onze verwachtingen. Alleen in de branche Medisch (AOV) blijft de groei achter bij de oorspronkelijke doelstellingen. De grote groei laat zien dat assurantieadviseurs en consumenten graag voor ons kiezen.

Door de groei, nieuwe keuzes qua prioritering van projecten en de grotere flexibele schil die ontstaan is door meer beweging in het personeelsbestand na het aankondigen van de reorganisatie en de voorzieningen in het sociaal plan, verwachten we in 2020 geen gedwongen ontslagen door de automatiseringsprojecten.

In mei kondigden we de voorgenomen verkoop van Klaverblad Leven N.V. aan. Inmiddels is deze verkoop definitief door de verklaring van geen bezwaar van DNB op 27 februari 2020 en de aandelenoverdracht op 31 maart 2020. Klaverblad heeft daardoor de ruimte om zich te focussen op schade- en inkomensverzekeringen: op de kwaliteit van deze producten en op de bijbehorende dienstverlening. De verkoop van het levenbedrijf in combinatie met de daaruit voortvloeiende vereenvoudiging van de aansturing van Klaverblad is de aanleiding geweest voor het vertrek van Christoffel van Riet als operationeel directeur. Hij heeft een belangrijke rol vervuld in het kwalitatief borgen van Klaverblad Verzekeringen en het bepalen van de strategische koers. Na zijn vertrek heeft de raad van commissarissen besloten om met twee directeuren verder te gaan.

In 2019 is de solvabiliteit van de groep sterk gestegen, dit komt voornamelijk door de toename van de solvabiliteit van Klaverblad Leven. De matching van de verplichtingen en de obligatieleningen van Klaverblad Leven is door de grote en jonge uitvaartportefeuille lastig beheersbaar vanwege de enorm lange duratie van de verzekeringsportefeuille. Met de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. kunnen we ons focussen en streven naar een stabiele en voorspelbare solvabiliteit van de groep en Klaverblad Schade.

Klaverblad ontwikkelt zich van een centraal aangestuurde administratieve organisatie naar een ontwikkelingsgerichte organisatie waarin iedere medewerker in zijn of haar eigen rol zelf de verantwoordelijkheid neemt. In 2019 zijn we daarom gestart met een cultuurtraject waarin we aandacht geven aan cultuur, mentaliteit en gedrag. Het eerste onderwerp in dit traject was 'eigenaarschap' en ging over verantwoordelijkheid nemen en geven: samen zijn we verantwoordelijk voor het succes van Klaverblad.

In 2019 ging er veel aandacht naar onze bedrijfsprocessen. We willen zorgen voor een goede beheersing van de bedrijfsprocessen en aantoonbaar maken dat we deze processen beheersen. We hebben grote stappen gezet in het beschrijven van de processen en het uitvoeren van de bijbehorende Risico & Control Self Assessments (RCSA's).

Klaverblad ondertekende het Commitment van de financiële sector aan het Klimaatakkoord. Niet alleen het klimaat, maar ook andere duurzame ontwikkelingsdoelen (sdg's) van de Verenigde Naties hebben onze aandacht. Dat past bij Klaverblad omdat we vanuit onze strategie mensen voorop stellen: we willen bijdragen aan een prettige samenleving. In dit kader hebben we bijvoorbeeld ook in 2019 gastlessen in de Week van het geld gegeven, maken we bewuste keuzes voor onze beleggingen en sponsoren wij het lokale verenigingsleven met geld en aandacht. In de komende tijd brengen we verder in kaart wat we op dit vlak willen en kunnen doen.

Belanghebbenden

Verzekeringsconsumenten

Aan consumenten, zzp'ers, MKB en agrariërs willen wij gewoon goede verzekeringen bieden. Dat betekent dat het belang van klanten voorop staat. Als coöperatie zijn wij er voor onze leden en doen we alles met het oog op hun belang, niet om er zelf beter van te worden. We ontwikkelen producten waarmee we reële risico's van mensen overnemen en bieden die tegen een reële premie aan.

Bij deze gewoon goede verzekeringen hoort een heel goede dienstverlening. In onze dienstverlening staat de mens centraal. Persoonlijk contact en verbinding met klanten en andere relaties vormen de basis daarvan. We willen dat elk contact waarde toevoegt: het contact moet nuttig en efficiënt voor de ander zijn. Ook handelen we voorspelbaar: het is voor onze klanten en andere relaties duidelijk wat we doen, waarom we het doen en hoe we het doen. Elke klant moet krijgen waar hij recht op heeft. Zo helpen we elke klant persoonlijk, snel en fair.

We werken voortdurend aan het verbeteren van onze dienstverlening. In 2019 hebben we de eerste resultaten gehaald in het automatisch invoeren van gegevens in onze administratie. Dat resulteert in minder fouten en snellere verwerking. We monitoren wat klanten van onze dienstverlening vinden door middel van reviews. In 2019 gaven klanten ons gemiddeld een 7,3. We zijn blij met de verbeterpunten die de reviews aan het licht brengen en gaan daarmee aan de slag.

Assurantied adviseurs

Onafhankelijke assurantied adviseurs zijn en blijven voor ons onmisbaar. Als geen ander kent de assurantied adviseur de klant en zijn specifieke situatie en wensen. Tegelijk heeft hij verstand van verzekeringen en van de markt en daardoor kan hij de klant goed begeleiden en adviseren over zijn verzekeringsproducten. Zo is de assurantied adviseur van grote waarde voor de klant en voor ons.

We willen dan ook graag samenwerken met assurantied adviseurs en deze samenwerking zo prettig en makkelijk mogelijk maken. Dat begint volgens ons met een goede relatie waarin persoonlijke aandacht centraal staat. We werken in nauwe verbinding met elkaar en hebben oog voor wat de assurantied adviseur nodig heeft. In het afgelopen jaar hebben we dat gedaan door verschillende relatiedagen en workshops te organiseren. Hierin stonden een (nadere) kennismaking met Klaverblad Verzekeringen en het ondersteunen van de assurantied adviseur in zijn bedrijfsvoering centraal. Met onderwerpen als timemanagement, 'lenig denken' en duurzame klantrelaties willen we assurantied adviseur helpen groeien in ondernemerschap. Daarnaast zorgt onze buitendienst voor aandacht en ondersteuning. Voor (complexe) zakelijke risico's (veelal agrarisch) kan een assurantied adviseur een beroep doen op onze maatwerkdienst voor ondersteuning bij de inspectie en het offertetraject.

We zijn erg blij met de fijne samenwerking met het intermediair en zijn er trots op dat we met veel assurantied adviseurs al heel lang samenwerken. Zo vierden we in 2019 met 200 assurantiekantoren een samenwerkingsjubileum, waarvan met vier kantoren een veertigjarige samenwerking en met één kantoor zelfs een vijftigjarige samenwerking. De komende jaren blijven we ons inspannen om een goede service aan de assurantied adviseurs te kunnen bieden, bijvoorbeeld door verdere digitalisering. Zo stimuleren we de groei van Klaverblad via het intermediaire kanaal.

Medewerkers

Alles wat Klaverblad wil bereiken, kan zij alleen bereiken met de inzet van de medewerkers. Onze medewerkers zijn het gezicht van Klaverblad, zij maken waar wat Klaverblad belooft. Ook in 2019 hebben zij met hun kennis en inzet een onmisbare bijdrage geleverd aan het succes van Klaverblad.

Het jaar 2019 gaat niet de boeken in als het makkelijkste jaar voor Klaverblad. Onze medewerkers kregen te maken met een reorganisatie, de verkoop van Klaverblad Leven N.V. en het vertrek van een van de directeurs. Dit bracht onrust en veel dynamiek met zich mee. Toch hebben we met elkaar mooie resultaten weten neer te zetten in 2019. Hieruit blijkt de grote loyaliteit en betrokkenheid van onze medewerkers. We bedanken onze medewerkers dan ook enorm voor hun inzet!

Met elkaar werken we aan een mooie toekomst. Ook in de toekomst willen we als zelfstandige verzekeraar het beste te kunnen bieden aan onze klanten. Daarom bereiden we ons daarop voor door aandacht te besteden aan de Klaverblad-cultuur. Een cultuur die zich kenmerkt door veel waardevolle aspecten die we dan ook zeker willen behouden: naast de al genoemde loyaliteit en betrokkenheid bijvoorbeeld ook de laagdrempelige en informele sfeer, het respect voor elkaar en voor de klant, onze eerlijkheid, degelijkheid en betrouwbaarheid. We willen onze cultuur versterken met eigenaarschap en ondernemerschap, zodat elke medewerker optimaal wil en kan bijdragen aan de doelen van Klaverblad.

Als vertegenwoordiger van de medewerkers heeft de ondernemingsraad in tijden van verandering veel te doen gehad. We zijn blij met de manier waarop we als directie hebben samen gewerkt met de ondernemingsraad en bedanken de ondernemingsraad voor hun meedenken en kritische houding.

Toezichthouders

In 2019 zijn elk kwartaal gesprekken gevoerd tussen Klaverblad en DNB. Onderwerpen hierbij waren de algemene gang van zaken, de beheersing van processen, de strategie en de cultuurverandering. Ook in verband met de verkoop van Klaverblad Leven N.V. is er regelmatig contact geweest.

Op 1 januari 2019 is de Wet herstel en afwikkeling van verzekeraars in werking getreden. Deze wet introduceert nieuwe voorbereidingsmogelijkheden op probleemszenario's en afwikkelingsmogelijkheden bij het falen van een verzekeraar. Elke verzekeraar moet op grond van deze wet een Voorbereidend Crisis Plan opstellen. Ook wij hebben dat gedaan. Klaverblad hoorde bij de eerste selectie van verzekeraars waarvan DNB het plan heeft beoordeeld. In 2020 start DNB met de beoordeling van het overige deel van de sector. We zijn blij met de prettige contacten met de toezichthouders en met de aanbevelingen, die ons helpen onze bedrijfsvoering te verbeteren.

We zijn blij met de prettige contacten met de toezichthouders en met de aanbevelingen, die ons helpen onze bedrijfsvoering te verbeteren.

Vooruitblik 2020

In 2020 blijven we onze aandacht richten op het mogelijk maken van een gezonde groei. Met het oog op de toekomst gebruiken we dit jaar om de strategie rondom producten en commercie aan te scherpen en de bijpassende automatiseringsgraad op orde te brengen. We werken verder aan projecten die de kwaliteit van de service aan onze klanten verbeteren en onze processen efficiënter maken. Op deze manier kunnen we ook onze kosten verlagen.

Economie

Inmiddels is duidelijk dat de uitbraak van het coronavirus de economie fors beïnvloedt. Hoe groot het effect hiervan is, is op dit moment nog zeer onzeker. Door de recente ontwikkelingen op de financiële markten zien we met name de rente en aandelenkoersen dalen en de spreads van staatsobligaties toenemen. Dit leidt tot een forse daling van het eigen vermogen. Omdat ook de SCR daalt, verwachten we echter dat de solvabiliteitsratio ruim boven de kritische grenzen blijft. De veranderingen van de aandelenkoersen hebben voornamelijk impact op de Coöperatie en Klaverblad Schade. De veranderingen van de rente en spreads hebben voornamelijk impact op de solvabiliteitspositie van Klaverblad Leven, welke per 31 maart 2020 is verkocht.

Daarnaast blijven internationale politieke onzekerheden onze economie beïnvloeden, zoals de manier waarop Brexit vorm zal krijgen en de voortdurende handelsspanningen tussen de VS en China. Ook de stikstof- en PFAS-crisis zullen een negatieve invloed op de economie en de werkgelegenheid hebben, al is dit door de coronacrisis naar de achtergrond verschoven. De rente is nog steeds laag, maar dit heeft na de verkoop van Klaverblad Leven N.V. nauwelijks meer invloed op Klaverblad.

Aansturing en focus

In 2020 hebben we veel aandacht voor ons primaire bedrijf: het verzekeren en de dienstverlening die daarbij hoort. Om deze aandacht te borgen hebben we de aansturing van onze organisatie per 1 februari 2020 gewijzigd. Er zijn drie divisie-managers benoemd die met elkaar het verzekeringsbedrijf aansturen (Commercie, Verzekeringen en IT). Samen met de twee directeuren vormen zij het managementteam. In 2020 gaat veel aandacht van het managementteam uit naar onze primaire processen. Daarbij is het belangrijk om goed te beseffen waarom we er zijn, voor wie wij er zijn en wat de behoeften zijn van deze mensen. De antwoorden hierop moeten weerspiegeld worden in de diensten en producten die we aanbieden en de wijze waarop we dat doen.

De inrichting van de organisatie, met korte lijnen en een overzichtelijke span of control van leidinggevendenden, is erop gericht om ons verder te ontwikkelen naar een organisatie waarin alle medewerkers eigen verantwoordelijkheid voor hun taken en werkzaamheden kunnen en willen nemen. Veel aandacht zal in 2020 gaan naar de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers, de arbeidsvoorwaarden, pensioenregeling en het functie- en loonebouw.

Verzekeringen en marktontwikkelingen

Klaverblad legt de focus op schade- en inkomensverzekeringen. Dit zijn branches waar we thuis in zijn en waar we nog genoeg groeimogelijkheden zien. We hebben een breed palet aan verzekeringen, zodat we mensen een compleet pakket kunnen bieden dat past bij hun behoeften. Voor onze producten vragen we een reële premie die past bij het risico maar ook bij het serviceniveau wat de klant van ons mag verwachten: een uitstekende, persoonlijke dienstverlening. Klanten kunnen voor onze verzekeringen terecht bij een assurantieadviseur of, als ze geen behoefte aan advies hebben, rechtstreeks bij Klaverblad. Die keuze laten we aan de klant.

We richten ons met onze producten op particulieren, zzp'ers, MKB en agrariërs. Agrariërs kunnen bij steeds minder verzekeraars terecht voor de verzekeringsproducten die zij nodig hebben. Wij blijven graag voor hen klaarstaan met de kennis en ervaring die we vanaf onze oorsprong op dit gebied hebben opgebouwd. Voor het beoordelen en inventariseren van deze niet-standaard risico's kan onze maatwerkdienst met persoonlijke aandacht assurantieadviseurs en klanten ondersteunen. We zijn ons er van bewust dat de schaalvergroting van agrarische bedrijven ons voor nieuwe uitdagingen stelt qua expertise en verzekeringscapaciteit. Hiervoor zullen we de samenwerking met andere partijen moeten opzoeken. In 2020 gaan we onze product- en commerciële strategie verder aanscherpen.

Verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zzp'ers

In het afgelopen jaar is het nieuwe pensioenakkoord gesloten, waarin onder andere bepaald is dat zzp'ers zich in de toekomst verplicht moeten gaan verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid. De uitvoering van een basisverzekering komt te liggen bij publieke partijen. Voor aanvullende opties en maatwerk spelen de verzekeraars een belangrijke rol. Wij bezinnen ons in 2020 op de rol die wij daarin kunnen en willen aannemen.

Innovatie

De maatschappelijke en technologische ontwikkelingen gaan snel. Bij Klaverblad staan mensen centraal, ook wat innovatie betreft. Innoveren zien we als het aanbrengen van vernieuwingen en verbeteringen in onze dienstverlening en producten waar we mensen echt mee verder helpen. We zijn op zoek naar wat mensen echt nodig hebben. We vragen onze medewerkers continu nieuwe inzichten, ontwikkelingen en ideeën, maar ook fouten en mislukkingen met elkaar te delen. Alleen zo worden we een organisatie die zich continu verbetert.

Cybersecurity

Met enige regelmaat wordt de kwetsbaarheid van onze digitale samenleving zichtbaar door cybercrime. De maatschappij staat voor de uitdaging om zich hier beter tegen te wapenen en dat geldt ook voor Klaverblad. Niet alleen voor ons heeft beveiliging van onze systemen en data continu onze aandacht en zorg, dat geldt ook voor onze klanten. Bedrijven kunnen op verschillende manieren schade ondervinden van cybercrime; dat werpt nieuwe verzekeringsvraagstukken op waar we ons op zullen beraden.

Duurzaam

Duurzaam ondernemen zal de komende jaren een belangrijk onderwerp blijven. Bij Klaverblad werken we graag mee aan het verbeteren van het klimaat en de leefomgeving. Vanuit onze identiteit willen we zorgen voor een prettige samenleving voor mensen. Het maken van duurzame keuzes is een logisch gevolg daarvan. Ook in 2020 hebben wij veel aandacht voor wat wij kunnen (blijven) doen in dit kader als bedrijf, via onze producten en dienstverlening en via ons vermogensbeheer.

Campagne

In 2020 is Klaverblad gestart met een nieuwe reclamecampagne. Deze campagne laat zien hoe wij als coöperatieve verzekeraar mensen willen helpen. Niet omdat wij er zelf beter van willen worden maar omdat wij er als coöperatie zijn om mensen te helpen met samen leven en ondernemen. Dat is onze rol in de samenleving. Dat vinden wij heel gewoon. Dat klinkt ook door in onze slogan 'Als je maar lang genoeg gewoon blijft, word je vanzelf bijzonder' die we nog lang willen waarmaken.

Tot slot

2020 en de komende jaren wachten ons veel uitdagingen. We zijn een veranderende organisatie en zullen soms vallen, maar altijd weer opstaan. Met een focus op mensen en een gezonde groei zijn we op weg om in de toekomst als zelfstandige organisatie klaar te kunnen blijven staan voor de maatschappij. De coronacrisis en de onzekerheden die deze met zich meebrengt, zullen het beeld van 2020 bepalen. Dankzij de veerkracht die onze medewerkers laten zien in deze crisis en het enthousiasme en de daadkracht van iedereen die bij Klaverblad betrokken is, ziet de directie de toekomst vol vertrouwen tegemoet.

Financiële prestaties

Financieel resultaat

Klaverblad staat er financieel goed voor. De solvabiliteit van de groep is sterk verbeterd naar 408% en de Coöperatie heeft haar dochtermaatschappij Klaverblad Levensverzekering N.V. verkocht. Met de verkoop van het levenbedrijf kunnen we ons focussen op schade- en inkomensverzekeringen.

Over het boekjaar 2019 is een netto onderliggend resultaat¹ geboekt van € 85,3 miljoen positief (2018: € 3,1 miljoen positief). De grote toename van het netto onderliggend resultaat komt door de positieve beleggingsresultaten als gevolg van de gestegen beurskoersen. Daarnaast is vanwege de verder gedaalde rente gekozen voor beter passende berekening van de tijdswaarde voor opties en garanties (TVOG) bij Leven. Dit heeft een positieve invloed op het resultaat gehad.

Het afgelopen jaar zijn we weer gegroeid in brutopremies voor alle schadebranches en de bedrijfskosten liggen op het niveau van vorig jaar waar we kostenbesparingen wilden realiseren. Het automatiseren van de processen is met de bestaande IT-landschap lastiger gebleken. Kostenreductie blijft een prioriteit. Om dat te realiseren ligt de focus op die projecten die waarde toevoegen aan Klaverblad met als doel om langetermijnkostenbesparingen te realiseren.

Solvabiliteit

De solvabiliteit van Klaverblad Verzekeringen is sterk verbeterd en bedraagt 408% (2018: 338%). De 'pro forma' berekeningen van de solvabiliteitsratio na afronding van de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. laten zien dat deze net boven de 400% uitkomt en dus op een hoog niveau blijft. Deze berekening is gebaseerd op de cijfers ultimo 2019. De toename van de solvabiliteit is het resultaat van een aantal maatregelen en ontwikkelingen welke hierna per entiteit nader zijn toegelicht.

	<u>Groep</u>	<u>Schade</u>	<u>Leven</u>
SCR-ratio 2019	408%	199%	382%
SCR-ratio 2018	338%	216%	247%
Interne norm solvabiliteit	150%	140%	150%

Bij Klaverblad Levensverzekering N.V. is de SCR-ratio sterk verbeterd tot 382% (2018: 247%). Het grootste risico bij Klaverblad Levensverzekering N.V. is het renterisico doordat bij onze uitvaartverzekeringen de looptijd van de verplichtingen langer is dan de looptijd van de beleggingen. In 2019 zijn acties ondernomen waardoor het verschil in looptijd nog verder is teruggebracht. Er zijn bijvoorbeeld staatsobligaties in de portefeuilles opgenomen met een looptijd groter dan 80 jaar.

De SCR-ratio van Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. bedraagt 199% (2018: 216%) en ligt ruim boven onze gewenste doelstelling. Het aandelen- en valutarisico is toegenomen vanwege de koersstijgingen van de aandelenportefeuille, hetgeen invloed heeft op de zogenoemde voorgeschreven symmetrische aanpassing. In 2019 is de aandelenportefeuille flink uitgebreid, waardoor de concentratie in bepaalde posities is verminderd. Doordat er meer belegd is in niet-Eurolanden is het valutarisico toegenomen. Daarnaast kon door realisaties minder gebruik worden gemaakt van de overgangsmaatregel voor het aandelenrisico. Het royementsrisico bij medische verzekeringen is toegenomen door de daling van de Solvency II-rentecurve en de toename van het schaderisico is het gevolg van de groei van de verzekeringsportefeuille. De hiervoor genoemde elementen leiden tot een hogere vereiste solvabiliteit. Het positief resultaat dempt enigszins de daling van de Solvency II-ratio.

¹ Het onderliggend resultaat is het resultaat voor afwaardering van een dochtermaatschappij waarvoor een voorziening voor verlieslatende contracten is gevormd (zie toelichting op de geconsolideerde balans 6.2)

Bij de vaststelling van de solvabiliteit mag rekening gehouden worden met toekomstige belastingrevenue (LAC-DT). Als gevolg van de toegenomen capaciteit om toekomstige verliezen te compenseren is mede de solvabiliteit toegenomen. De toegenomen capaciteit komt onder meer door de gestegen latente belastingverplichting op de balans is. Vanwege de complexiteit, de omvang van de werkzaamheden die hiermee gemoeid zijn en de onzekerheid, heeft Klaverblad voor de bepaling van haar solvabiliteit slechts in beperkte mate rekening gehouden met toekomstige belastingopbrengsten.

Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.

In 2019 is het aantal nieuwe schade- en medische verzekeringen flink gegroeid. De brutopremies zijn daarmee toegenomen. De groei betreft zowel particuliere verzekeringen als bedrijfsverzekeringen. Niet alleen het intermediair bracht meer verzekeringen bij ons onder, maar ook het aantal verzekeringen dat rechtstreeks bij ons werd afgesloten nam toe.

De schadelast van schadeverzekeringen voor oude schadejaren is sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar voornamelijk als gevolg van negatieve uitloopresultaten. De toename van uitkeringen bij medische verzekeringen is het gevolg van een eenmalige last door verfijningen in de bepaling van de technische voorziening. Het resultaat technische rekening schadeverzekeringen is negatief.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Brutopremies		
Schadeverzekeringen	130.915	116.594
Medische verzekeringen	<u>50.656</u>	<u>48.368</u>
	181.571	164.962
Schade en uitkeringen		
Schadeverzekeringen	98.262	72.604
Medische verzekeringen	<u>42.976</u>	<u>31.993</u>
	141.238	104.597
Resultaat technische rekening		
Schadeverzekeringen	-19.665	-1.544
Medische verzekeringen	<u>-431</u>	<u>6.689</u>
	-20.096	5.145
Combined ratio schadeverzekeringen	115%	105%
Combined ratio medische verzekeringen	85%	84%

Het negatieve resultaat technische rekening wordt veroorzaakt door een eenmalig negatief uitloopresultaat op (heel) oude jaren en een hoog kostenniveau.

De combined ratio is de som van de geleden schade, bedrijfskosten en herverzekeringresultaat gedeeld door de verdiende premie. De berekeningswijze van de combined ratio is een interne maatstaf voor de winstgevendheid op verzekeringsproducten, de resultaten uit markteffecten worden buiten beschouwing gelaten.

Schadeverzekeringen

Motorrijtuigen

De brutopremies voor motorrijtuigverzekeringen bedroegen € 46,9 miljoen (2018: € 41,9 miljoen), een toename van 12,0% (2018: 14,8%). De geleden schade bedroeg € 48,1 miljoen (2018: € 27,5 miljoen). Het resultaat technische rekening bedroeg € 15,8 miljoen negatief (2018: € 0,6 miljoen negatief). De combined ratio bedroeg 139% (2018: 105%). De verslechtering van het resultaat technische rekening is het gevolg van negatieve uitloopresultaten.

Brand

De brutopremies voor brandverzekeringen namen toe met 12,8% (2018: 17,6%) en bedroegen € 58,4 miljoen (2018: € 51,8 miljoen). De geleden schade bedroeg voor herverzekering € 32,1 miljoen (2018: € 34,1 miljoen). Het resultaat technische rekening bedroeg € 0,3 miljoen positief (2018: € 4,1 miljoen negatief). De combined ratio bedroeg 97% (2018: 110%). De verbetering van het resultaat technische rekening komt door de groei van de portefeuille en daling van de schadelast.

Overige schadebranches

De brutopremies in de overige schadebranches, die voor het grootste gedeelte bestaan uit aansprakelijkheids- en rechtsbijstandverzekeringen voor bedrijven en particulieren, stegen met 11,7% (2018: 15,7%) van € 22,9 miljoen naar € 25,6 miljoen. De geleden schade bedroeg € 18,1 miljoen (2018: € 11,0 miljoen). Het resultaat technische rekening bedroeg € 4,1 miljoen negatief (2018: € 3,2 miljoen positief). De combined ratio bedroeg 111% (2018: 93%). De verslechtering van het resultaat technische rekening komt door negatieve uitloopresultaten.

Medische verzekeringen

Onder de titel medische verzekeringen voert Klaverblad voornamelijk arbeidsongeschiktheidsverzekeringen in haar portefeuille. De brutopremies van de medische verzekeringen zijn gestegen met 4,7% (2018: 5,4%) tot € 50,7 miljoen (2018: € 48,4 miljoen). De geleden schade bedroeg € 48,1 miljoen (2018: € 32,0 miljoen). Het resultaat technische rekening bedroeg € 0,4 miljoen negatief (2018: € 6,7 miljoen positief). De combined ratio bedroeg 85% (2018: 84%). De verslechtering van het resultaat technische rekening komt door de daling van de marktrente waardoor de voorziening is gestegen.

Klaverblad Levensverzekering N.V.

Klaverblad Verzekeringen is in de levensverzekeringsmarkt actief met twee producten: de uitvaartkostenverzekering en de overlijdensrisicoverzekering. Het eerste product is in premievolume veruit het belangrijkste.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Brutopremies	64.076	63.550
Uitkeringen eigen rekening	18.038	19.064
Beleggingsresultaat technische rekening	150.098	18.469
Wijziging technische voorziening	149.578	38.976
Resultaat technische rekening	41.390	18.776

De brutopremies voor levensverzekeringen zijn toegenomen met 0,8% naar € 64,1 miljoen. Het resultaat technische rekening is sterk verbeterd en bedraagt € 41,3 miljoen positief (2018: € 18,8 miljoen positief). Hiervan heeft, vanwege de verder gedaalde rente, de toepassing van een beter passende berekening van de tijdswaarde voor opties en garanties (TVOG) een positieve invloed op het resultaat gehad. Verder heeft de marktrente een grote invloed op de waardering van de technische voorziening en de beleggingen. Het resultaat als gevolg van de marktrentewijziging heeft per saldo positief bijgedragen aan het resultaat technische rekening.

Governance en risicomanagement

'Governance' is de manier waarop een organisatie bestuurd en beheerst wordt en het toezicht daarop. Klaverblad Verzekeringen hecht veel waarde aan een goede governance. Wij hebben onze bedrijfsvoering zo ingericht dat een goede werking van de governance gewaarborgd is. In onze bedrijfsvoering wegen wij de belangen van alle stakeholders, waaronder de belangen van de klanten, evenwichtig af. In dit hoofdstuk laten we zien hoe onze governance en ons risicomanagement is vormgegeven.

Juridische structuur Klaverblad Verzekeringen

Klaverblad Verzekeringen is een verzekeringsgroep met aan het hoofd Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (hierna 'de Coöperatie'). Daaronder vallen twee verzekeringsmaatschappijen Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. en Klaverblad Levensverzekering N.V. en twee besloten vennootschappen Klaverblad Assurantiën B.V. en Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V. Op 31 maart 2020 zijn de aandelen van Klaverblad Levensverzekering N.V. overgedragen aan Lifetri Groep B.V. en maakt Klaverblad Levensverzekering N.V. geen onderdeel meer uit van Klaverblad.

De juridische structuur ziet er schematisch als volgt uit:



In organisatorisch opzicht is de groep één geheel. Alle medewerkers zijn in dienst van de Coöperatie en leggen uiteindelijk verantwoordelijkheid af aan de directie. Als een medewerker zich uit hoofde van zijn functie onafhankelijk van de directie moet kunnen opstellen, dan is dat gewaarborgd door middel van charters en reglementen. De Coöperatie zorgt voor de governance van de hele groep.

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. is een Coöperatie en heeft leden. Dit zijn natuurlijke en rechtspersonen die een verzekering bij een van de verzekeringsmaatschappijen van de verzekeringsgroep hebben afgesloten.

Op de Coöperatie is het verplichte structuurregime van toepassing. Op grond daarvan heeft zij een directie en een raad van commissarissen. De algemene vergadering van leden (ledenvergadering) benoemt de directeuren en de commissarissen op basis van een voordracht van de raad van commissarissen. Ook stelt zij de jaarrekening vast. De ledenvergadering heeft geen wettelijke taak bij het besturen van de Coöperatie of het toezicht hierop. De ledenvergadering vindt in ieder geval één keer per jaar plaats. Als dat nodig is, kunnen extra ledenvergaderingen worden gehouden. De ledenvergadering wordt bijeengeroepen door advertenties in twee landelijke dagbladen.

In de statuten van de Coöperatie zijn de omvang, samenstelling, taken en bevoegdheden van de directie en van de raad van commissarissen vastgelegd. Ook staan in de statuten regels over de ledenvergadering. Op voorstel van de directie of van de raad van commissarissen kan de ledenvergadering besluiten de statuten te wijzigen. Hiervoor is een tweederde meerderheid nodig van de stemmen die worden uitgebracht tijdens de ledenvergadering.

Dochterondernemingen

De Coöperatie is enig aandeelhouder van de volgende dochterondernemingen.

- Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. is verantwoordelijk voor de uitvoering van het schadeverzekeringsbedrijf.
- Klaverblad Levensverzekering N.V. is verantwoordelijk voor de uitvoering van het levensverzekeringsbedrijf.
- Klaverblad Assurantiën B.V. bemiddelt in schadeverzekeringen van Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
- Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V. exploiteert kantoorgebouwen waaronder het kantorencomplex van Klaverblad Verzekeringen.

De directie en de raad van commissarissen van de Coöperatie zijn ook de directie en de raad van commissarissen van de twee verzekeringsmaatschappijen. De directie van de Coöperatie is ook de directie van de naamloze en besloten vennootschappen.

Stichtingen

Klaverblad Verzekeringen heeft een band met de Klaverblad Rechtsbijstand Stichting. Deze onafhankelijke stichting is verantwoordelijk voor de uitvoering van de rechtsbijstand voor verzekerden van Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. De stichting maakt daarbij gebruik van de faciliteiten die de Coöperatie beschikbaar stelt.

Bestuur, toezicht en verantwoording

Directie

Klaverblad Verzekeringen wordt bestuurd door één statutaire directie die eindverantwoordelijk is voor Klaverblad Verzekeringen. De statutaire directie bestaat uit twee personen. Hiermee voldoen we aan de wettelijke eisen.

De besluitvorming binnen de directie is collegiaal, er is geen onderlinge gezagsverhouding. De directie is als geheel verantwoordelijk voor het gevoerde beleid. De onderlinge verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de directieleden ligt vast in het Directiereglement. Dit reglement is te vinden op de website van Klaverblad Verzekeringen.

De directie bepaalt het dagelijks beleid van Klaverblad Verzekeringen. De betrouwbaarheid van directieleden is getoetst door Klaverblad Verzekeringen en door de Nederlandsche Bank. Directieleden beschikken over de kennis en vaardigheden en het professionele gedrag die volgens regelgeving en maatschappelijke opvattingen noodzakelijk zijn om als bestuurder van een verzekeringsmaatschappij te kunnen functioneren. De directie streeft naar een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen. De uitvoering hiervan is gezien de proportionaliteit lastig. De bepaling in de wet wordt meegewogen op het moment dat benoeming van een directielid aan de orde is.

Om de juiste samenstelling van de directie en de geschiktheid van directeuren te waarborgen, maken de raad van commissarissen en de directie bij een vacature gebruik van een vastgelegde procedure, een geschiktheidsmatrix en een profielschets.

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken binnen Klaverblad Verzekeringen en voorziet de directie van advies.

De taken en verantwoordelijkheden van de raad zijn vastgelegd in het Reglement raad van commissarissen. Dit reglement is te vinden op de website van Klaverblad Verzekeringen.

De raad van commissarissen bestaat uit vier leden en hiermee voldoen we aan de wettelijke vereisten. Commissarissen worden voor een periode van vier jaar benoemd door de ledenvergadering uit een voordracht van de raad. De geschiktheid van de commissarissen wordt vooraf getoetst door Klaverblad Verzekeringen zelf en de Nederlandsche Bank. Een commissaris kan één keer worden herbenoemd voor een

termijn van vier jaar. Daarna kan een commissaris één keer worden herbenoemd voor een termijn van twee jaar die daarna met maximaal twee jaar kan worden verlengd. Herbenoeming na acht jaar moet gemotiveerd worden in het verslag van de raad van commissarissen. Met deze zittingstermijnen sluiten we aan op de geldende Nederlandse Corporate Governance Code 2016.

Om de juiste samenstelling van de raad en de geschiktheid van commissarissen te waarborgen, maakt de raad bij een vacature gebruik van een vastgelegde procedure, een geschiktheidsmatrix, een profielschets en een introductieprogramma voor nieuwe commissarissen. Bij een voorgenomen (her)benoeming beoordeelt de Nederlandsche Bank de geschiktheid van commissarissen. De raad streeft naar een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen. Deze verdeling is er nu niet. Bij het invullen van een vacature houden we hier rekening mee.

De raad van commissarissen evalueert jaarlijks zijn functioneren. Eenmaal in de drie jaar doet de raad dit met externe begeleiding. De raad evalueert daarnaast jaarlijks het functioneren van de directie.

Auditcommissie

De auditcommissie bereidt besluitvorming van de raad voor en adviseert op het gebied van financiële verslaggeving, de aanbevelingen van de sleutelfuncties (actuaarief, compliance, interne audit en risicomanagement) en de relatie met de externe accountant. De auditcommissie bestaat uit minstens twee leden waaronder de voorzitter. Deze leden zijn ook lid van de raad van commissarissen. De commissie is ingesteld door de raad van commissarissen.

Permanente educatie directeuren en commissarissen

Directieleden en commissarissen volgen een permanent educatieprogramma. De directie en de raad van commissarissen stellen zelf de inhoud en het programma van de permanente educatie vast. De voorzitter van de raad van commissarissen ziet toe op de permanente educatie. De educatie kan betrekking hebben op relevante ontwikkelingen binnen Klaverblad Verzekeringen, de financiële sector in het algemeen en de verzekeringssector in het bijzonder, op corporate governance in het algemeen en die van de financiële sector in het bijzonder, op de zorgplicht tegenover de klant, integriteit, risicomanagement, financiële verslaggeving, beloningsbeleid en audit.

De educatie bestaat onder meer uit trainingen en/of opleidingen door professionele opleidingsinstituten. Daarnaast worden onderwerpen in eigen beheer behandeld om zo voldoende deskundig te blijven op de verschillende aandachtsgebieden.

De directievoorzitter rapporteert jaarlijks aan de raad van commissarissen over het educatieprogramma dat de directieleden gevolgd hebben en gaan volgen. De raad van commissarissen evalueert jaarlijks zijn eigen educatie.

Jaarverslag

In het jaarverslag legt de directie jaarlijks verantwoording af over het beleid dat zij heeft gevoerd, de financiële resultaten en de governance van Klaverblad Verzekeringen. Het jaarverslag geeft ook inzicht in de beloning van directieleden en commissarissen en de achterliggende systematiek.

Integere en beheerste bedrijfsvoering

Wij hechten veel waarde aan een aantoonbaar integere en beheerste bedrijfsvoering. Wij vinden het vanzelfsprekend dat we plannen maken, 'verkeerde prikkels' voorkomen, 'eerlijke' producten verkopen, verantwoording afleggen en dat er toezicht is.

Bedrijfscultuur

Een gezonde en integere bedrijfscultuur is een belangrijke voorwaarde voor een goede bedrijfsvoering. Onze bedrijfscultuur kenmerkt zich door een 'no-nonsense'-mentaliteit. Iedere medewerker heeft een belangrijke rol in de bedrijfsvoering en draagt daarmee bij aan de doelstellingen van Klaverblad Verzekeringen. Medewerkers voelen zich sterk met Klaverblad Verzekeringen verbonden en ook de onderlinge verbondenheid is groot. Wij streven ernaar om risico's zoveel mogelijk te mitigeren. Integriteit is binnen onze bedrijfscultuur erg belangrijk. Centraal staat dat we ons loyaal aan de regels houden. We verwachten dat leidinggevendenden het goede voorbeeld geven.

De directieleden, de leden van de raad van commissarissen en de medewerkers van Klaverblad Verzekeringen hebben een eed of een belofte conform de 'Regeling eed of belofte financiële sector' afgelegd. Hiermee zweren of beloven zij onder andere dat zij:

- hun functie integer en zorgvuldig uitoefenen;
- een zorgvuldige afweging zullen maken tussen alle belangen die bij de onderneming betrokken zijn en dat zij in die afweging het belang van de klant centraal stellen;
- zich zullen gedragen naar de wetten, reglementen en gedragscodes die op hen van toepassing zijn.

Beloningsbeleid

Wij hanteren een gematigd beloningsbeleid en we kennen geen variabele beloning. Volgens ons is het uitgesloten dat de directieleden en medewerkers door ons beloningsbeleid worden aangezet tot het nemen van risico's van materiële betekenis. Op de website van Klaverblad Verzekeringen staat een samenvatting van het beloningsbeleid.

Directeuren

Directeuren ontvangen een vast maandsalaris, dat eventueel wordt aangepast conform de cao voor de verzekeringsbedrijfstaking. Directeuren nemen deel aan de pensioenregeling voor ons personeel die gebaseerd is op de basispensioenregeling van de cao voor de verzekeringsbedrijfstaking. Dit is een voorwaardelijke geïndexeerde middelloonregeling. Er vindt geen extra inkoop van pensioenaanspraken plaats voor directeuren.

Commissarissen

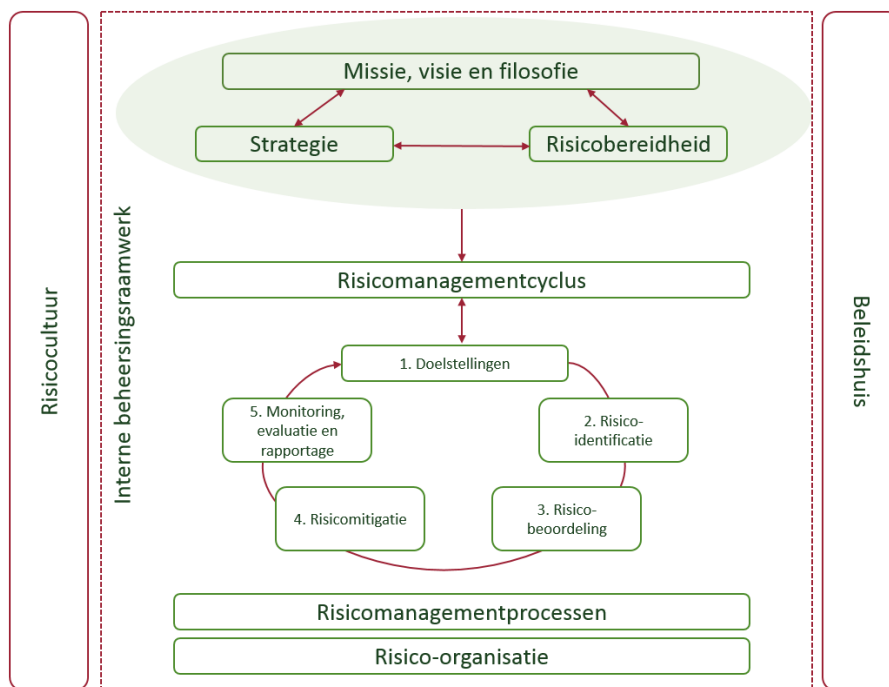
Commissarissen ontvangen een vast bedrag voor hun werkzaamheden en daarnaast een beperkte vergoeding voor onkosten. De bedragen zijn niet geïndexeerd. Hun beloning is op geen enkele manier afhankelijk van de groei of de resultaten van Klaverblad Verzekeringen.

Beloningsonderzoek

Periodiek laten wij extern onderzoek doen naar de hoogte van de beloningen van directeuren en commissarissen in relatie tot vergelijkbare bedrijven.

Risicomanagementsysteem

Ons risicomanagementsysteem is de samenhang tussen beleid, governance- en organisatiestructuur, risicomanagement- en bedrijfsprocessen binnen een gezonde en goede risicocultuur. Dit systeem is van toepassing op alle entiteiten van Klaverblad. Dit vormt de basis voor de manier waarop we de risico's beheersen. Hieronder staat de schematische weergave van de inrichting van ons risicomanagementsysteem.



Ons risicomanagementsysteem wordt periodiek geëvalueerd om de effectiviteit te verbeteren. Deze evaluatie voeren de afdelingen Niet-Financieel en Financieel Risicomanagement in eerste instantie uit en daarna samen met Directie en de Auditcommissie. Daarnaast werken we continu aan het actueel houden van procesbeschrijvingen (AO) en het verbeteren van de beheersing van deze processen (IC). Dit is met name nodig om de risicobeoordeling en risicomitigatie aantoonbaar, juist en volledig uit te kunnen voeren.

Missie, visie en filosofie

Onze missie, visie en filosofie vormen de uitgangspunten voor alles wat we doen en staan ook centraal bij de inrichting van risicomanagement in de organisatie.

Strategie

Vanuit de 'Missie, visie en filosofie' zijn onze strategische doelstellingen gedefinieerd. Ons risicomanagementsysteem ondersteunt het behalen van deze doelstellingen door de uitgangspunten te integreren in de risicomanagementprocessen.

Risicobereidheid

We zijn ons bewust van onze risico's en realiseren ons dat het nemen van risico's inherent is aan ondernemen. Als we besluiten nemen, wegen we het rendement van het besluit af tegen de risico's die daarmee samenhangen. In samenhang met de (strategische) doelstellingen formuleren we onze risicobereidheid.

Risicocultuur

De risicocultuur is bij ons een duidelijk onderdeel van een adequate en organische uitvoering van risicomanagement. We streven naar een organisatie waarbij het risico-denken een integraal onderdeel vormt van de besluitvorming tot en met de operationele uitvoering.

Beleidshuis

Wij hebben een beleidshuis waarin per onderdeel staat uitgewerkt welke kaders relevant zijn. Hierin worden ook wet- en regelgeving verwerkt. Onze processen richten we in conform dit beleid.

Risicomanagementcyclus

Onze risicomanagementcyclus is de leidraad voor het herkennen en beheersen van de risico's bij alle bedrijfsprocessen. Het doel van deze cyclus is dat we risico's identificeren en beheersen en daarmee de haalbaarheid van de strategie en doelstellingen vergroten. Dit geeft aan hoe we vanuit risicomanagement-denken naar onze bedrijfsprocessen kijken. De risicomanagementcyclus is een continu proces van vijf stappen.

Risicomanagementprocessen

Risicomanagement is onderdeel van alle processen binnen onze organisatie en daarnaast zijn aanvullend enkele specifieke risicomanagementprocessen en -instrumenten benoemd van strategisch niveau (Strategische Risico Analyses (SRA) en Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) tot operationeel (Risico & Control Self Assessments (RCSA), Systematische Integriteit Risico Analyse (SIRA) en Incidentmanagement). De SRA, ORSA en SIRA zijn processen die we minimaal jaarlijks doorlopen of herijken. RCSA is een proces dat we zowel structureel als ad hoc inzetten en Incidentmanagement is een continu proces.

Interne beheersingsraamwerk

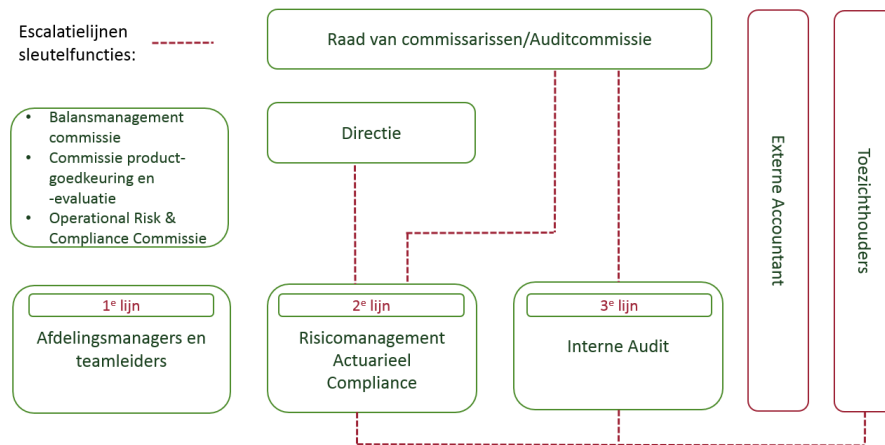
Het interne beheersingsraamwerk betreft het geheel van alle processen, eigenaarschap en verantwoordelijkheden binnen onze organisatie en de beheersing hiervan. Ons risicomanagementsysteem is een belangrijke bouwsteen van het interne beheersingsraamwerk.

Risico-organisatie

Wij hanteren voor onze governance het 'Three lines of defence'-model. Dit omvat conform Solvency II vier sleutelfuncties:

- de risicomanagementfunctie
- de compliancefunctie
- de actuariële functie
- de interne auditfunctie

Sleutelfuncties hebben tot doel countervailing power te bieden aan de bedrijfsonderdelen die belast zijn met de uitoefening van het verzekeringsbedrijf, ten behoeve van een integere en beheerste bedrijfsvoering. In het veel gebruikte 'three lines of defense'-model vormen de risicomanagement-, compliance en actuariële functie de tweede lijn en de interne auditfunctie de derde lijn, terwijl de uitoefening van het verzekeringsbedrijf in de eerste lijn plaats vindt. De vier sleutelfuncties opereren in een dergelijke opzet onafhankelijk van de eerste lijn én van elkaar. Het operationeel onafhankelijk functioneren van sleutelfuncties sluit effectieve samenwerking met andere (sleutel)functies niet uit.



Uitgangspunt van dit model is dat een goede beheersing van activiteiten en de risico's die daarbij kunnen optreden in eerste instantie een verantwoordelijkheid is van het management op verschillende niveaus van de organisatie. In tweede instantie ligt verantwoordelijkheid bij de tweedelijns sleutelfuncties risicomanagement, compliance en actuariel. De sleutelfunctiehouder risicomanagement is verantwoordelijk voor een goede inrichting en monitoring van het risicomanagementsysteem. De sleutelfunctiehouder compliance is verantwoordelijk voor de monitoring van de naleving van wet- en regelgeving. De sleutelfunctiehouder actuariel is verantwoordelijk voor beoordeling van de actuariële werkzaamheden en advisering aan de directie over actuariële modellen, aannames en methodieken.

Interne audit is als derdelijn objectief en onafhankelijk van de eerste- en tweedelijns. Het doel van interne audit is het leveren van een meerwaarde aan en het verbeteren van de activiteiten van Klaverblad Verzekeringen door het geven van inzicht en het uitvoeren van risicogerichte onafhankelijke, objectieve assurance- en adviesdiensten. De sleutelfunctiehouders zijn onafhankelijk en hebben een rechtstreekse rapportagelijns naar de directie en de auditcommissie/raad van commissarissen.

Tweede- en derdelijn

De onafhankelijkheid van de vier sleutelfunctiehouders is gewaarborgd doordat de sleutelfunctiehouders:

- gescheiden zijn van elkaar en van andere sleutelfunctiehouders;
- niet hiërarchisch ondergeschikt aan elkaar zijn of aan andere sleutelfunctiehouders;
- op ieder moment direct en zonder tussenkomst van derden kunnen rapporteren aan de directie en aan de auditcommissie/raad van commissarissen.

Elke sleutelfunctiehouder heeft een charter opgesteld met hierin onder andere opgenomen de doelstelling, positie, taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en deskundigheidseisen. De charters zijn vastgesteld door de directie en goedgekeurd door de raad van commissarissen.

We hebben een aantal commissies ingesteld waar specifieke risico-onderwerpen aan de orde komen.

- In de Operational Risk & Compliance Commissie, die in 2020 opnieuw wordt ingericht, worden met alle managers relevante onderwerpen besproken. Hier komen onder andere onderwerpen aan de orde vanuit extern toezicht, bevindingen vanuit de sleutelfuncties en externe toezichthouders, incidenten en ontwikkeling op en inrichting van de AO/IC.
- De Commissie productgoedkeuring en -evaluatie draagt er onder andere zorg voor dat al onze producten, zowel nieuwe als bestaande, blijven voldoen aan de KNVB-criteria (kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk) en dat premies toereikend zijn voor risico's en kosten.

- De Balansmanagement Commissie draagt er zorg voor dat de beleggingen blijvend voldoen aan onze uitgangspunten zoals we die hebben geformuleerd in ons strategisch beleggingsbeleid. Hiermee beheersen we onze risico's op de balans en zorgen wij dat wij als verzekeraar zowel op korte als op de lange termijn levensvatbaar blijven.

Escalatiemogelijkheden

Als een discussie ontstaat tussen sleutelfunctiehouders onderling of tussen een sleutelfunctiehouder en een proces- of risico-eigenaar heeft de sleutelfunctiehouder de mogelijkheid om te escaleren via de zogenaamde escalatieladder (directie, raad van commissarissen, externe toezichthouder).

Als een sleutelfunctiehouder een ernstig en blijvend verschil van mening heeft met een directielid (of directieleden), heeft de sleutelfunctiehouder toegang tot de (voorzitter van de) raad van commissarissen.

Als naar aanleiding van een signaal over tekortkomingen waarbij vanuit wetgeving en/of professionele standaarden verplichte melding aan een externe (toezichthoudende) organisatie moet worden gedaan, maar deze melding niet via de normale reguliere interne meld- en escalatieprocessen verloopt of is verlopen, heeft de sleutelfunctiehouder het recht en de plicht om deze ernstige tekortkoming zelf bij de relevante (toezichthoudende) externe organisatie te melden.

Externe toezicht

De Nederlandsche Bank is belast met het zogenoemde prudentieel toezicht. Haar toezicht betreft de solvabiliteit en de liquiditeit en een beheerste en integere bedrijfsvoering van Klaverblad Verzekeringen.

De Autoriteit Financiële Markten is belast met het toezicht op het gedrag van en de informatieverstrekking op de financiële markten. Haar toezicht op Klaverblad Verzekeringen betreft met name de informatieverstrekking aan verzekeringnemers, het zaken doen met deskundige en betrouwbare assurantieadviseurs en het handelen in effecten.

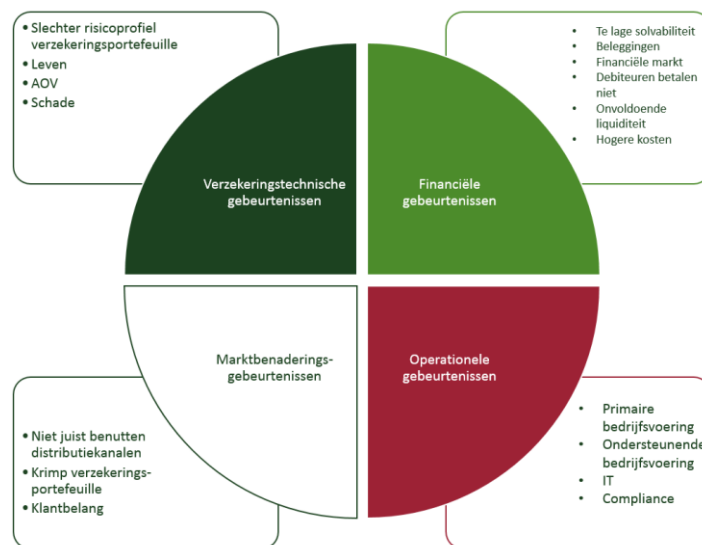
De Autoriteit Persoonsgegevens is de onafhankelijk toezichthouder in Nederland die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt. Wij voldoen aan de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) die sinds 25 mei 2018 van toepassing is.

De externe accountant controleert in hoeverre de jaarrekeningen van de Coöperatie en haar verzekeringsdochteren een getrouw beeld geven van de financiële resultaten en van de grootte en de samenstelling van het vermogen.

Risico-universum Klaverblad Verzekeringen

Het risico-universum is een overzicht van de risico's die voor Klaverblad Verzekeringen relevant zijn. De risico's zijn ingedeeld naar categorieën gebeurtenissen. Op basis daarvan vindt de indeling in onze vier risicocategorieën plaats:

1. Verzekeringstechnische risico's: risico's die samenhangen met gebeurtenissen van verzekeringstechnische aard en daarmee met onze verzekeringsverplichtingen.
2. Financiële risico's: risico's die samenhangen met financiële gebeurtenissen, zoals veranderingen van aandelen- en obligatiekoersen en (markt)rentes.
3. Marktbenaderingsrisico's: risico's die samenhangen met gebeurtenissen die betrekking hebben op marketing en distributie in de verzekeringsmarkt.
4. Operationele gebeurtenissen: risico's die samenhangen met de uitvoering van processen binnen Klaverblad.



We houden rekening met zowel de risico's vanuit de interne organisatie en processen, als met de externe risico's. Tot deze categorie behoren onder andere: gewijzigde wet- en regelgeving, politiek klimaat, maatschappelijke en economische omstandigheden.

Binnen elke risicocategorie is een standaard set aan risico's gedefinieerd. Deze risico's zijn inherent aan onze bedrijfsvoering en zijn mede bepaald op basis van wet- en regelgeving en toezichtkaders.

Compliance

Klaverblad streeft er naar dat zij is ingericht en functioneert conform de toepasselijke wet- en regelgeving en de normen waaraan Klaverblad zich heeft geëngageerd. Voor Klaverblad betekent dit dat zij zich niet alleen richt naar de letter van de wet, maar ook het doel van de wetgever in ogenschouw neemt. Het Beleid Compliance beschrijft de wijze waarop Klaverblad wil realiseren dat zij compliant is. Dit beleid richt zich tot alle interne en externe medewerkers van Klaverblad.

Screening van relaties was een belangrijk thema in 2019. De verplichtingen ten aanzien van cliëntonderzoek en screening uit de Wft, Wwft en de Sanctiewet zijn geïmplementeerd in het Customer Due Diligence-beleid. Procedures en werkinstructies voor medewerkers zijn daarop aangepast. Hiermee beoogt Klaverblad te voorkomen dat zij betrokken raakt bij witwassen of financieren van terrorisme.

De mate waarin een organisatie voldoet aan wet- en regelgeving hangt (deels) af van het gedrag van mensen en de cultuur van de organisatie. Met de start van het cultuurprogramma 'Wij zijn Klaverblad' wordt het belang van aandacht voor gedrag en cultuur onderstreept.

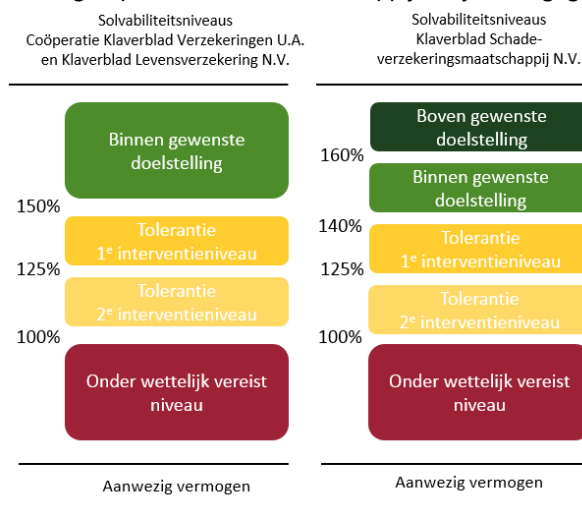
Kapitaalmanagement

Wij streven naar een solide kapitaalbasis die bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie. Het kapitaalmanagement omvat alle activiteiten die zich richten op het sturen van, beheersen van en toezicht houden op de aanwezige en vereiste solvabiliteit. Klaverblad Verzekeringen wil te allen tijde voldoen aan de eisen met betrekking tot kapitaal die door de wet worden gesteld. Daarbij geldt dat Klaverblad Verzekeringen een mooie rijke historie heeft en deze ook graag wil voortzetten.

De doelstelling van het kapitaalbeleid is tweezijdig. Enerzijds moet kapitaalbeleid ervoor zorgen dat te allen tijde een solide kapitaalbasis per entiteit wordt behouden of hersteld kan worden, ook als bepaalde stressscenario's zich voordoen. Anderzijds draagt het kapitaalbeleid bij aan het bereiken van de strategische doelstellingen, in overeenstemming met de gedefinieerde risicobereidheid.

Klaverblad gebruikt de SCR ratio, gebaseerd op de standaardformule van het Solvency II raamwerk, om de toereikendheid van het kapitaal te beoordelen en hierin zo nodig bij te sturen. Zowel het eigen vermogen als het vereiste vermogen fluctueren met de risico's van de beleggingsportefeuille en de soort en volume van verzekeringsverplichtingen. Om mogelijke schokken en volatiliteit op te vangen hebben wij beheersmaatregelen geformuleerd wanneer bepaalde limieten geraakt worden volgens het interventieschema. De meting, rapportage en mogelijke bijsturing van de solvabiliteit is door ons geïntegreerd in de bedrijfsvoering. Afhankelijk van het niveau van de (verwachte) solvabiliteit worden (verscherpde) maatregelen getroffen. De beheersingsmaatregelen die bijdragen aan de noodzakelijk geachte solvabiliteit zijn toegelicht onder het hoofdstuk risicobeheersing.

De solvabiliteitslimieten voor de groep en haar werkmaatschappijen zijn weergegeven in navolgende figuur:



Risicobeheersing

Verzekeringsrisico algemeen

Het sluiten van verzekeringen is onze kernactiviteit. Een gesloten verzekering die past binnen de door ons gehanteerde normen, zou dus als zodanig geen onaanvaardbaar risico kunnen opleveren. Toch kunnen in het kader van de verzekeringsactiviteiten ongewenste en zelfs onaanvaardbare risico's ontstaan.

Het verzekeringsrisico dat wij lopen, is inherent aan het uitoefenen van het verzekeringsbedrijf. Bij schadeverzekeringen betreft dit met name het risico dat de schadefrequentie en de grootte van de schade per geval nadelig afwijken van de verwachtingen vooraf. Bij levensverzekeringen gaat het vooral om het risico dat de feitelijke sterfte nadelig afwijkt van de verwachte sterfte en dat de levensverwachting in de toekomst nadelig wijzigt.

Schadeverzekeringen

Ons schadebedrijf is uitsluitend actief op het gebied van standaard schadeverzekeringen en medische verzekeringen. Wij richten ons op verzekeringen voor particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Wij sluiten geen ziektekostenverzekeringen.

Acceptatie

Bij het aangaan van schadeverzekeringen bestaat het risico van het accepteren van verzekeringen op basis van gebrekkige acceptatieregels of van het accepteren van verzekeringen in strijd met acceptatieregels. Wij beheersen dit risico door het opstellen van duidelijke acceptatieregels en het hanteren van controlemechanismen. De acceptatieregels op het gebied van schadeverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn in een periode van vele jaren ontwikkeld en verfijnd.

Veranderend risicoprofiel

Gedurende de looptijd van de verzekeringen kan het risicoprofiel van de portefeuille veranderen, waardoor dit niet meer aansluit bij de premies.

Onze schadeverzekeringen kunnen jaarlijks worden opgezegd en aanpassingen van premies en voorwaarden zijn op ieder moment mogelijk. Ook van vrijwel alle medische verzekeringen kunnen premies en voorwaarden jaarlijks worden aangepast. Daarmee achten wij dit risico voldoende beheerst.

Herverzekering

Wij hebben het catastroferisico herverzekerd op basis van analyses van de verwachte schade als die voortvloeit uit een 'catastrofaal' evenement, zoals storm of overstroming (casco). Daarnaast hebben wij een 'excess of loss-contract' afgesloten voor motorrijtuigenaansprakelijkheid en reisverzekeringen. Wij sluiten, indien nodig, herverzekeringen voor grotere brandrisico's. Hiervoor beschikken wij over een facultatief-obligatoir contract. Het eigen behoud is afhankelijk van het soort en omvang van het risico. Het eigen behoud voor het catastroferisico is per 1 januari 2020 naar boven bijgesteld.

Concentratierisico

De verzekerde risico's van de schadeportefeuille zijn nagenoeg volledig gelegen in Nederland. Binnen Nederland kent onze portefeuille een goede geografische spreiding. Concentratie van verzekeringsrisico's komt binnen de branches brand en motorrijtuigen overig voor, waarbij het stormrisico een belangrijke rol speelt. Hiervoor is een herverzekeringscontract afgesloten.

Levensverzekeringen

Onze levensverzekeringsportefeuille bestaat uit individuele en collectieve verzekeringen. De individuele portefeuille bevat voornamelijk tijdelijke en levenslange uitvaart- en overlijdensrisicoverzekeringen. De collectieve portefeuille bevat alleen de pensioenverzekering ten behoeve van ons eigen personeel.

Wij sluiten voornamelijk verzekeringen af die recht geven op een uitkering bij overlijden. De stijgende levensverwachting van de Nederlandse bevolking zal naar verwachting een overwegend positieve bijdrage aan de resultaten leveren.

Acceptatie

Wat voor schadeverzekeringen geldt, is ook op levensverzekeringen van toepassing: De tarieven worden berekend met behulp van algemeen aanvaarde technieken en statistische gegevens en voor elk nieuw tarief vindt profit-testing op actuariële basis plaats.

Herverzekering

Voor overlijdensrisicoverzekeringen met een risicokapitaal dat een bepaald bedrag overtreft, is een herverzekeringscontract afgesloten.

Verzekeringstechnisch risico

Levensverzekeringen

Verzekeringstechnische risico's van levensverzekeringen houden onder meer verband met verschillen tussen verwachte en werkelijke sterfte (sterfte risico), onnatuurlijk verval (royement risico) en kosten (kosten risico).

Sterfte risico

De individuele portefeuille bestaat voor het overgrote deel uit uitvaart- en overlijdensrisicoverzekeringen. Klaverblad loopt op deze producten het risico dat de verzekerde eerder komt te overlijden dan verwacht (kort leven risico). Verder heeft Klaverblad een collectieve portefeuille voor haar (ex-)medewerkers. Op deze portefeuille loopt Klaverblad het risico dat door de stijging van de levensverwachting meer moet uitkeren dan verwacht (lang leven risico). Vanwege de geringe omvang daarvan is het risico beperkt.

Binnen het sterfte risico kan onder andere onderscheid worden gemaakt naar een sterftetrendrisico (structurele verslechtering van de levensverwachting) en een catastrofe risico waarbij een gebeurtenis tot een massale piek in de sterfte kan leiden. In haar acceptatiebeleid stelt Klaverblad een aantal gezondheidsvragen aan nieuwe polishouders die een drempel vormt voor het aantrekken van polishouders met een verhoogd gezondheidsrisico. Voor het sterfte risico met een risicokapitaal dat een bepaald bedrag overtreft, is een herverzekeringscontract aangegaan. Minimaal eenmaal per jaar doet Klaverblad gericht onderzoek naar de geobserveerde sterfte van haar verzekeringsportefeuille om te onderzoeken of zich wijzigingen voordoen in de ontwikkeling van de sterftetrend.

Royement risico

Bij onnatuurlijk verval loopt Klaverblad het risico dat het aantal afkopen, royementen en/of premievrijmakingen hoger is dan vooraf is ingeschat. Eenmaal per jaar wordt onderzoek verricht naar het geobserveerde onnatuurlijke verval binnen de portefeuille van Klaverblad. De uitkomsten van het onderzoek gebruikt Klaverblad om haar assumpties rondom onnatuurlijk verval bij te stellen. Klaverblad acht een massaal afkoopscenario niet realistisch, derhalve achten wij beheersmaatregelen hieromtrent niet noodzakelijk.

Kosten risico

Klaverblad loopt kosten risico wanneer de beheerskosten of de kosteninflatie hoger zijn dan werd verwacht bij de bepaling van de verplichtingen en/of in de tarieven van de producten is opgenomen. Klaverblad heeft ten doel gesteld de bedrijfskosten structureel te verlagen. Er wordt gestuurd op budgetten en besparingsmogelijkheden en deze ambities zijn vastgelegd in de (meerjaren)begroting. Eenmaal per jaar worden de gehanteerde kostenassumpties getoetst aan de realisatie en bijgesteld.

Schadeverzekeringen

De belangrijkste verzekeringstechnische-, medische- en schaderisico's zijn gerelateerd aan invaliditeitsrisico, royementsrisico, premie- en reserverisico en catastrofe risico. Hierna zijn deze risico's en de beheersmaatregelen nader toegelicht.

Invaliditeit risico

Het invaliditeit risico heeft betrekking op de arbeidsongeschiktheidsportefeuille. Het invaliditeit risico is het risico dat mensen meer invalideren en minder revalideren dan verwacht. In haar acceptatiebeleid stelt Klaverblad gezondheidsvragen aan nieuwe polishouders waarmee een goed beeld gevormd kan worden van de beroeps- en gezondheidsrisico's. Voor verzekerden die arbeidsongeschikt raken is het van belang deze zo snel mogelijk weer te laten revalideren. Klaverblad beheerst dit door de ontwikkelingen in haar portefeuille nauwlettend te monitoren en indien noodzakelijk acties te ondernemen.

Royement risico

Bij onnatuurlijk verval loopt Klaverblad het risico dat het aantal royementen hoger is dan vooraf is ingeschat. Dit risico heeft voornamelijk betrekking op de arbeidsongeschiktheidsportefeuille. Eenmaal per jaar wordt onderzoek verricht naar het geobserveerde onnatuurlijke verval binnen de portefeuille van Klaverblad. De uitkomsten van het onderzoek gebruikt Klaverblad om haar assumpties rondom onnatuurlijk verval bij te stellen.

Kosten risico

Klaverblad loopt kosten risico wanneer de beheerskosten of de kosteninflatie hoger zijn dan werd verwacht bij de bepaling van de verplichtingen en/of in de tarieven van de producten is opgenomen. Klaverblad heeft ten doel gesteld de bedrijfskosten structureel te verlagen. Er wordt gestuurd op budgetten en besparingsmogelijkheden en deze ambities zijn vastgelegd in de (meerjaren)begroting. Eenmaal per jaar worden de gehanteerde kostenassumpties getoetst aan de realisatie en bijgesteld.

Herziening risico

Het herziening risico betreft onzekerheid over toekomstige uitkeringen die als gevolg van veranderingen in inflatie, het wettelijk kader of de gezondheidstoestand van de verzekerde zouden kunnen stijgen. Dit risico heeft betrekking op arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en in mindere mate ook voor de premievoorziening waarin ook toekomstige uitkeringen zijn verwerkt. Om dit risico te mitigeren hanteert Klaverblad een re-integratiebeleid.

Premie- en reserverisico

Het premie risico is het risico dat de schadelast voor de lopende contracten nadelig afwijken van de verwachtingen vooraf. Het reserve risico is het risico dat de schadefrequentie en de grootte van de schade per geval nadelig afwijken van de verwachtingen vooraf. Het reserve risico wordt beheerst door de frequentie en omvang van schades in te schatten op basis van historische ontwikkelingen in de portefeuille. Jaarlijks worden deze parameters getoetst en indien nodig geactualiseerd. Daarnaast heeft Klaverblad de mogelijkheid om voorwaarden aan te passen.

Catastrofe risico

Het catastrofe risico is het risico op schade van uitzonderlijke omvang dat wordt veroorzaakt door een catastrofe. Catastrofes vinden over het algemeen plaats in een bepaald gebied. Klaverblad heeft een geografische spreiding in haar verzekeringsportefeuille waardoor een catastrofe niet snel haar gehele portefeuille zal treffen. Het catastrofe risico heeft haar weerslag op de producten Motorrijtuigen en Brand. Beheersingsmaatregelen richten zich op herverzekering (zie herverzekering) en aanpassing van voorwaarden.

Operationeel risico

Het operationeel risico is het risico dat bedrijfsprocessen niet ongestoord kunnen verlopen als gevolg van handelen of nalaten van onze medewerkers of van derden, dan wel door toevallige gebeurtenissen of omstandigheden. Ter beperking van dit risico hanteren wij een uitgebreid stelsel van interne regels en controles.

Beleggingsrisico

Wij hebben als institutionele belegger voortdurend te maken met risico's die de financiële markten nadelig kunnen beïnvloeden. Ons beleid is gericht op het streven naar een passende verhouding tussen de verschillende soorten verplichtingen enerzijds en de daar tegenoverstaande beleggingscategorieën anderzijds. Verder hebben wij er bewust voor gekozen het aantal categorieën waarin wordt belegd te beperken en afgeleide financiële instrumenten en gestructureerde producten te mijden.

Aandelen- en vastgoedrisico

Onder dit risico verstaan wij het risico dat de waarde van aandelen en onroerende zaken afneemt als gevolg van wijzigende marktomstandigheden. Wij beheersen dit risico door het aanbrengen van spreiding in de beleggingsportefeuilles.

In onderstaande tabel is de concentratie van de aandelen naar industrie/sector weergegeven.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Industrie	56,4%	62,0%
Financiële diensten en verzekeringen	18,0%	16,9%
Informatie en communicatie	8,6%	10,0%
Productie en distributie van grondstoffen	3,5%	2,8%
Overige sectoren	<u>13,5%</u>	<u>8,3%</u>
	100,0%	100,0%

Renterisico

Het renterisico is het risico dat het eigen vermogen daalt als gevolg van een wijziging van de markttrente. De daling van het eigen vermogen wordt veroorzaakt door waardeveranderingen van rentegevoelige balansposten, met name vastrentende beleggingen en technische voorzieningen. De gewogen duration van de vastrentende beleggingen bedraagt 21,5 jaar (2018: 20,8 jaar). De duration van een deel van de technische voorzieningen is langer dan de duration van de beleggingen. Daardoor zijn wij gevoelig zijn voor een wijziging van de markttrente. Het renterisico wordt beheerst door de looptijd van de verplichtingen zoveel mogelijk gelijk te brengen met de looptijd van de beleggingen.

Kredietrisico

Het kredietrisico is het risico dat de tegenpartij niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Dit risico heeft betrekking op obligaties en vorderingen. Ten aanzien van de vastrentende waarden beheersen wij dit risico door uitsluitend te investeren in obligaties met een rating, die bij aankoop minimaal AA- (staats- en staatsgegarandeerde obligaties) of A- (bedrijfsobligaties) bedraagt volgens de rating agency Standard & Poor's. Hierbij is geen sprake van grote concentraties in individuele bedrijven of sectoren.

Het risico op de hypotheekportefeuille is afgedekt door een hypothecaire zekerheden op courante onroerende zaken in Nederland. De gestelde zekerheden zijn in waarde significant hoger dan de verstrekte leningen.

Het risico op vorderingen achten wij gezien de aard en omvang gering.

Concentratierisico

Onze beleggingsportefeuille bestaat hoofdzakelijk uit Europese aandelen, staats- en bedrijfsobligaties met een solide kredietwaardigheid. De externe vermogensbeheerder handelt binnen het door ons vastgestelde mandaat welke periodiek door ons wordt gemonitord.

In onderstaande tabel is de concentratie van de beleggingsportefeuille per land en instrument weergegeven.

	Staats- obligaties	Overige kredieten aan of onder zekerheid overheid	Bedrijfs- obligaties	Aandelen	Totaal
Duitsland	16,6%	7,8%	3,0%	2,2%	29,6%
Frankrijk	14,3%	0,5%	1,6%	2,7%	19,1%
Nederland	11,3%	1,4%	1,1%	0,9%	14,7%
Supranationaal	10,6%	0,0%	0,0%	0,0%	10,6%
Oostenrijk	7,6%	0,9%	0,0%	0,1%	8,6%
Overige	7,6%	0,0%	4,0%	5,8%	17,4%
	68,0%	10,6%	9,7%	11,7%	100,0%

Creditrating

De onderstaande tabel laat de verdeling van de obligatieportefeuille naar creditrating zien waarbij een uitsplitsing wordt gemaakt naar beleggingen in staatsobligaties, overige kredieten aan of onder zekerheid van de overheid en bedrijfsobligaties.

	Staats- obligaties	Overige kredieten aan of onder zekerheid overheid	Bedrijfs- obligaties
AAA	64,0%	14,9%	1,2%
AA	36,0%	85,0%	49,5%
A	0,0%	0,1%	39,5%
BBB	0,0%	0,0%	9,8%
	100,0%	100,0%	100,0%

Valutarisico

Het valutarisico is het risico dat de waarde van beleggingen verandert als gevolg van wijzigende valutakoersen. Wij beleggen een deel van de effectenportefeuille in Europese valuta. Het betreft hier aandelen van ondernemingen in belangrijke economieën met liquide effectenmarkten met een waarde van € 57,9 miljoen. Alle overige beleggingen bevatten geen direct valutarisico. De omvang van de blootstelling is de afgelopen jaren teruggebracht. Mitigerende maatregelen worden niet noodzakelijk geacht.

Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico is het risico dat wij door gebrek aan liquide middelen niet in staat zijn om op korte termijn aan onze financiële verplichtingen te voldoen.

Wij beheersen dit risico door het nauwlettend volgen van inkomende en uitgaande kasstromen en door het opstellen van korte en lange termijn liquiditeitsplanningen. Daarnaast beschikken wij over liquide en hoogwaardige obligaties.

Zoetermeer, 16 april 2020

mr. J.P.P. Barth
J.H.M. van Irsen MSc MBA AAG

Algemeen directeur
Directeur financiën en risicomanagement

Geconsolideerde jaarrekening 2019

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Geconsolideerde balans

(Na resultaatbestemming)

Activa

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
Beleggingen ⁽¹⁾		
Terreinen en gebouwen		
- voor eigen gebruik	9.610	9.430
- overige terreinen en gebouwen	34.298	33.002
Overige financiële beleggingen		
- aandelen	179.469	200.964
- obligaties	1.352.812	1.047.680
- vorderingen uit hypothecaire leningen	4.393	6.350
- vorderingen uit andere leningen	27	157
	<u>1.580.609</u>	<u>1.297.583</u>
Vorderingen ⁽²⁾		
Vorderingen uit directe verzekering		
- verzekeringnemers	1.574	1.477
- assurantieadviseurs	3.712	3.773
Vorderingen uit herverzekering	287	202
Overige vorderingen	3.263	629
	<u>8.836</u>	<u>6.081</u>
Overige activa ⁽³⁾		
Materiële vaste activa	1.171	1.851
Liquide middelen	9.929	13.458
	<u>11.100</u>	<u>15.309</u>
Totaal activa	1.600.545	1.318.973

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Passiva

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
Groepsvermogen ⁽⁴⁾		
Herwaarderingsreserve	5.937	5.403
Overige reserves	<u>427.807</u>	<u>544.449</u>
	433.744	549.852
Technische voorzieningen ⁽⁵⁾		
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's	-14.126	-18.451
Voor levensverzekering	705.303	555.725
Voor te betalen schaden/uitkeringen		
- bruto	211.539	173.232
- herverzekeringsdeel	<u>496</u>	<u>975</u>
	211.043	172.257
	902.220	709.531
Overige voorzieningen ⁽⁶⁾		
- voor belastingen	35.760	27.985
- voor verlieslatend contract	201.436	-
- voor reorganisatie	<u>766</u>	<u>5.591</u>
	237.962	33.576
Schulden ⁽⁷⁾		
Schulden uit directe verzekering	15.833	15.577
Schulden uit herverzekering	677	579
Overige schulden	<u>10.109</u>	<u>9.858</u>
	26.619	26.014
Totaal passiva	1.600.545	1.318.973

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Geconsolideerde resultatenrekening

Technische rekening schadeverzekering

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Verdiende premies eigen rekening ⁽⁸⁾		
Brutopremies	181.571	164.962
Uitgaande herverzekeringspremies	<u>2.756</u>	<u>2.800</u>
	178.815	162.162
Wijzigingen technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's	<u>-4.325</u>	<u>1.610</u>
	174.490	163.772
Toegerekende opbrengst uit beleggingen ⁽¹⁷⁾	5.183	2.204
Schaden eigen rekening ⁽¹²⁾		
Schaden		
- bruto	102.933	100.354
- aandeel herverzekeraars	<u>481</u>	<u>2.494</u>
	102.452	97.860
Wijziging voorziening voor te betalen schaden		
- bruto	38.307	4.243
- aandeel herverzekeraars	<u>-479</u>	<u>-495</u>
	141.238	102.598
Bedrijfskosten ⁽¹⁴⁾	<u>58.531</u>	<u>58.233</u>
Resultaat technische rekening schadeverzekering ⁽²⁰⁾	-20.096	5.145

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Technische rekening levensverzekering

(Bedragen in duizenden euro's)

	2019	2018
Verdiende premies eigen rekening ⁽⁸⁾		
Brutopremies	64.076	63.550
Uitgaande herverzekeringspremies	181	170
	63.895	63.380
Opbrengst uit beleggingen ⁽⁹⁾	28.394	17.981
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen ⁽¹⁰⁾	157.456	15.900
	249.745	97.261
Overige technische baten eigen rekening ⁽¹¹⁾	313	868
Uitkeringen eigen rekening ⁽¹³⁾		
Uitkeringen		
- bruto	18.324	19.266
- aandeel herverzekeraars	286	202
	18.038	19.064
Wijziging technische voorzieningen		
- bruto	149.578	38.976
- aandeel herverzekeraars	-	-
	149.578	38.976
Winstdeling en kortingen	37	69
Bedrijfskosten ⁽¹⁴⁾	5.263	5.832
Beleggingslasten ⁽¹⁵⁾	738	5.354
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen ⁽¹⁶⁾	-	2.759
Aan niet-technische rekening toegerekende opbrengst uit beleggingen ⁽¹⁷⁾	35.014	7.299
Resultaat technische rekening levensverzekering ⁽²¹⁾	41.390	18.776

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Niet-technische rekening

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-20.096	5.145
Resultaat technische rekening levensverzekering	<u>41.390</u>	<u>18.776</u>
	21.294	23.921
Opbrengst uit beleggingen ⁽⁹⁾	33.269	16.944
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen ⁽¹⁰⁾	<u>29.799</u>	<u>458</u>
	84.362	41.323
Toegerekende opbrengst uit beleggingen overgeboekt van technische rekening levensverzekering ⁽¹⁷⁾	35.014	7.299
Beleggingslasten ⁽¹⁵⁾	761	9.370
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen ⁽¹⁶⁾	-	26.523
Toegerekende opbrengst uit beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering ⁽¹⁷⁾	5.183	2.204
Andere baten en lasten ⁽¹⁸⁾	<u>-201.994</u>	<u>-9.836</u>
Resultaat voor belastingen	-88.562	689
Belastingen ⁽¹⁹⁾	<u>27.546</u>	<u>-2.392</u>
Resultaat na belastingen	-116.108	3.081

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

(Bedragen in duizenden euro's)

	2019	2018
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat na belastingen	-116.108	3.081
- afschrijving materiële vaste activa	843	1.063
- amortisatie en aangroei obligaties	-6.476	-5.733
- niet-gerealiseerde resultaten op beleggingen	<u>-187.255</u>	<u>12.924</u>
	-192.888	8.254
	-308.996	11.335
Mutatie technische voorzieningen	192.689	42.104
Mutatie voorziening voor belastingen	7.775	-9.773
Mutatie overige voorzieningen	<u>196.611</u>	<u>5.591</u>
Mutatie voorzieningen	397.075	37.922
Toename vorderingen	-2.755	-244
Toename lopende rente	-780	-733
Mutatie schulden	<u>605</u>	<u>-7.163</u>
Mutatie werkkapitaal	-2.930	-8.140
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	85.149	41.117
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		
Investerings en aankopen	-375.427	-345.152
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen	<u>286.749</u>	<u>301.524</u>
Totaal kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	-88.678	-43.628
Mutatie liquide middelen	-3.529	-2.511
Liquide middelen		
Stand per 31 december	9.929	13.458
Stand per 1 januari	<u>13.458</u>	<u>15.969</u>
Mutatie liquide middelen	-3.529	-2.511

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

Algemene toelichting

Algemeen

Deze jaarrekening is op 16 april 2020 vastgesteld door de algemene vergadering en door de directie vervolgens vrijgegeven voor publicatie.

De in de jaarrekening genoemde bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders vermeld. Bij een aantal posten in de balans en resultatenrekening staat een genummerde verwijzing naar de overeenkomstig genummerde toelichtingen elders in de jaarrekening. De in de teksten opgenomen bedragen luiden in afgeronde hele euro's.

Grondslagen voor de consolidatie

In de consolidatie zijn betrokken de jaarrekeningen van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (KvK-nummer 27016035) als houdstermaatschappij en haar 100% deelnemingen te weten:

- Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. (KvK-nummer 27026608)
- Klaverblad Levensverzekering N.V. (KvK-nummer 27117921)
- Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V. (KvK-nummer 27257708)
- Klaverblad Assurantiën B.V. (KvK-nummer 27257951)

Alle ondernemingen zijn gevestigd te Zoetermeer.

De financiële gegevens van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening zodat, gebruikmakend van artikel 2:402 BW, is volstaan met een verkorte winst- en verliesrekening in de enkelvoudige jaarrekening. De financiële gegevens van de groepsmaatschappijen zijn volledig in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen onder eliminatie van de onderlinge verhoudingen en transacties.

Algemene grondslagen voor de opstelling van de geconsolideerde jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW.

Continuïteitsbeginsel

De jaarrekening is opgesteld in de veronderstelling dat de continuïteit van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. gewaarborgd is en Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. haar bedrijf in de afzienbare toekomst zal voortzetten.

Toelichting op het geconsolideerde kasstroomoverzicht

Het geconsolideerde kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen kasstromen uit operationele activiteiten en kasstromen uit investerings- en beleggingsactiviteiten. Ontvangen dividend, rente en huren zijn opgenomen onder kasstroom uit operationele activiteiten.

Kasstromen luidend in vreemde valuta worden omgerekend naar de functionele valuta door middel van de valutakoers op de dag dat de kasstroom plaatsvindt.

Schattingen

Voor de opstelling van de jaarrekening is het nodig dat de directie oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in de toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft. De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- waardering van verplichtingen in verband met verzekeringscontracten;
- schattingen bij de opname van de overige voorzieningen;
- actuele waarde van minder liquide en niet-beursgenoteerde beleggingen.

Belangrijkste schattingen en veronderstellingen zijn toegelicht in het hoofdstuk grondslagen voor waardering van activa en passiva bij de betreffende post.

Schattingswijziging

In het boekjaar zijn diverse aanpassingen en verfijningen doorgevoerd in de uitgangspunten voor de berekening van de technische voorzieningen. Voornamelijk als gevolg van de conversie van de berekening van AOV-voorzieningen naar nieuwe actuariële software, de evaluatie van de methodiek voor het vaststellen van schadevoorzieningen en impact van de dalende marktrente op de Replicating Portfolio voor levensverzekeringen. De belangrijkste schattingswijzigingen zijn hierna toegelicht.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Voor de projectie van kosten- en uitkeringskasstromen ten behoeve van technische voorzieningen en kapitaaleisen voor AOV, is nieuwe actuariële software in gebruik genomen. Bij de inrichting van deze software is een aantal als schattingswijziging geclassificeerde aanpassingen doorgevoerd met een toename op de technische voorzieningen van € 7,6 miljoen. De belangrijkste schattingswijziging betreft een aanpassing in de projectie van de claimkosten met een impact van € 6,8 miljoen. Met deze aanpassing worden de claimkosten zuiverder geprojecteerd, zodat zij beter aansluiten bij gerealiseerde claimkosten. Het effect van de aanpassing is voor toekomstige jaren niet in te schatten.

Schadevoorzieningen

In 2019 is de methodiek voor het vaststellen van schadevoorzieningen geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan is een aantal als schattingswijziging geclassificeerde aanpassingen doorgevoerd met een toename op de technische voorzieningen van € 9,8 miljoen. De wijzigingen leiden tot een betere inschatting van de omvang van de verplichtingen en het effect van de aanpassingen is voor toekomstige jaren niet in te schatten. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Het verlengen van de schadedriehoek voor 'long tail' branches van 10 jaar naar het oudst beschikbare jaar (2003), om beter aan te sluiten bij de afwikkeltermijn van schades in deze branches. De toename van de technische voorziening is € 4,4 miljoen. Als gevolg hiervan is een incidenteel uitloopverlies gerealiseerd.
- Vaststelling van de ontwikkelfactoren Motor WA op basis van een kleiner aantal recente jaren, om zo goed mogelijk rekening te houden met trends in de schadeafwikkeling. De toename van de technische voorziening is € 3,5 miljoen.
- Aanpassingen in de staartfactor (extrapolatiefactor voor ontwikkelingen waarvoor geen waarnemingen beschikbaar zijn) in het verlengde van andere aanpassingen in de schadedriehoek. De toename van de technische voorziening is € 3,4 miljoen.

Levensverzekeringen

Aanpassing methodiek bepaling voorziening voor winstdeling

Om de opties en garanties van winstdelende levensverzekeringen te kunnen waarderen wordt gebruik gemaakt van een "Replicating Portfolio" model. Bij een Replicating Portfolio wordt een fictieve beleggingsmix gekalibreerd met dezelfde karakteristieken als de verplichtingen. Om de marktwaarde van de replicerende portefeuille te bepalen, moet een onderscheid worden gemaakt met betrekking tot de optie-looptijd van die instrumenten, namelijk looptijden tot en met het laatste liquide punt (30 jaar) en looptijden die langer zijn.

Voorbij het laatste liquide punt zijn er onvoldoende of geen marktgegevens beschikbaar, hetgeen betekent dat er aannames moeten worden gemaakt over de volatiliteit van de rente. Het afgelopen jaar is hiervoor gebruik gemaakt van het zogenaamde Black model. In 2019 is gebleken dat vanwege de steeds lagere rentestand dit model minder geschikt is, waardoor Klaverblad heeft besloten om gebruik te maken van het beter bij extreem lage rente passende Normal model.

Door deze aanpassing daalt de beste schatting en risicomarge van de technische voorziening Leven primo 2019 met € 41,0 miljoen. Het effect van deze aanpassing voor toekomstige jaren is voornamelijk afhankelijk van de ontwikkeling van de rente en daarom niet op voorhand in te schatten.

Presentatiewijziging

In het verslagjaar is de presentatie gewijzigd van de bedrijfskosten. De bedrijfskosten omvatten de kosten die de maatschappij maakt ter uitvoering van een verzekeringbedrijf. Ter verbetering van het inzicht zijn de schadebehandelingskosten opgenomen in het totaal van de bedrijfskosten. Vervolgens worden de kosten die toegerekend worden aan schadebehandeling zichtbaar overgeheveld naar de uitkeringen.

De wijziging leidt niet tot een andere omvang van een jaarrekeningpost. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Grondslagen voor waardering balansposten en resultaatbepaling

Algemeen

De waardering van de activa en passiva geschiedt, voor zover niet afzonderlijk toegelicht, tegen actuele waarde. Waar dit afwijkt, zal dit specifiek worden toegelicht. In de balans en winst- en verliesrekening zijn referenties opgenomen waarmee wordt verwezen naar de toelichting. Ook de in dit hoofdstuk tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar de corresponderende onderdelen in de toelichting.

Vreemde valuta

Omrekening van activa in vreemde valuta vindt plaats tegen de koersen per balansdatum. Valutakoersverschillen worden verantwoord in de resultatenrekening. Overige valutakoersverschillen komen in de resultatenrekening tot uitdrukking door transacties te verwerken tegen de koers op transactiedatum.

Saldering van activa en passiva

Financiële activa en verplichtingen worden in de balans gesaldeer indien Klaverblad Verzekeringen een wettelijk afdwingbaar recht daartoe heeft en tevens de intentie heeft om vordering en verplichting op een netto basis of na verrekening op hetzelfde moment af te wikkelen.

Beleggingen (1)

Terreinen en gebouwen (1.1)

De terreinen en gebouwen zijn gewaardeerd tegen actuele waarde. De landerijen zijn gewaardeerd op de getaxeerde verkoopwaarde bij onderhandse verkoop in verpachte staat. De gebouwen voor eigen gebruik en de overige gebouwen zijn gewaardeerd op de getaxeerde onderhandse verkoopwaarde onder voortzetting van de lopende huurovereenkomst. Investerings- en verbouwingen worden geactiveerd.

Als gebouwen deels voor eigen gebruik en deels als belegging worden aangehouden, dan vindt splitsing van de waarde plaats op basis van de verhouding van het werkelijke gebruik ten opzichte van de totaal verhuurbare vloeroppervlakte.

De waarde van de onroerende zaken wordt bepaald door kapitalisatie van de huurwaarde. De huurwaarden worden bepaald door vergelijking van aanbod en/of gerealiseerde transacties met soortgelijke objecten, onder meer rekening houdend met marktomstandigheden, economische omstandigheden, locatie en kwaliteit van het object. Hierbij is rekening gehouden met leegstand, verhuurkosten, kosten van instandhouding, aanpassing of renovatie, overdrachtsbelasting en notariskosten.

Aandelen en obligaties (1.2.1, 1.2.2)

De aandelen en obligaties zijn gewaardeerd op marktwaarde inclusief eventueel lopende interest. Voor beursgenoteerde aandelen en obligaties is de marktwaarde gebaseerd op de beurswaarde per balansdatum. De marktwaarde voor staatsobligaties met minder liquide marktnotering is gebaseerd op gemiddelde bankenquotes. Voor de marktwaarde van niet-beursgenoteerde obligaties is gebaseerd op koersen en spreads van recent verhandelde lagere overheidspapieren. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten (inclusief resultaten op vreemde valuta) zijn in de resultatenrekening verwerkt.

Vorderingen uit hypothecaire leningen (1.2.3)

Vorderingen uit hypothecaire leningen worden gewaardeerd tegen actuele waarde. De actuele waarde wordt vastgesteld door te ontvangen rente en aflossingen contant te maken tegen de actuele rentevoet en rekening te houden met een kans op vervroegde aflossing. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten zijn in de resultatenrekening verwerkt.

Vorderingen uit andere leningen (1.2.4)

Vorderingen uit andere leningen worden gewaardeerd tegen actuele waarde. De actuele waarde wordt vastgesteld door te ontvangen rente en aflossingen contant te maken tegen de actuele rentevoet en rekening te houden met een kans op vervroegde aflossing. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten zijn in de resultatenrekening verwerkt.

Vorderingen (2)

De vorderingen worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, waar nodig onder aftrek van een voorziening voor mogelijke oninbaarheid. De inschatting voor oninbaarheid wordt bepaald op basis van de ingeschatte kredietwaardigheid per individuele vordering.

Overige activa (3)

Materiële vaste activa (3.1)

De waardering geschiedt tegen aanschaffingskosten onder aftrek van afschrijving. De afschrijving geschiedt lineair in vijf jaar. Met restwaarde is geen rekening gehouden.

Liquide middelen (3.2)

De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Groepsvermogen (4)

Herwaarderingsreserve

Voor ongerealiseerde waardeveranderingen van vastgoed beleggingen met verwerking in de winst- en verliesrekening wordt een herwaarderingsreserve gevormd uit de overige reserves.

Voor een nadere toelichting op het groepsvermogen wordt verwezen naar het eigen vermogen in de enkelvoudige balans van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Technische voorzieningen (5)

Algemeen

De technische voorzieningen bestaan uit de beste schatting en de risicomarge. De beste schatting wordt berekend door de verwachte toekomstige baten en lasten contant te maken op basis van een rentetermijnstructuur met toepassing van de UFR en volatiliteitsaanpassing (2019: Solvency II curve - UFR (3,90%), 2018: Solvency II Curve - UFR (4,05%)). De toekomstige baten en lasten worden bepaald naar de aard van de technische voorziening en zijn hierna per technische voorziening beschreven.

De risicomarge zorgt ervoor dat de waarde van de technische voorziening gelijk is aan de marktwaarde. De risicomarge is berekend volgens methode 1 van de Richtsnoer 62 zoals vastgelegd in Richtsnoeren voor de waardering van technische voorzieningen. De risicomarge wordt op totaalniveau vastgesteld en vervolgens gealloceerd naar de verschillende homogene risicogroepen.

Bij de berekening van de risicomarge wordt rekening gehouden met de verzekeringstechnische schokscenario's zoals deze onder de Solvency II regelgeving worden onderkend. Deze schokscenario's resulteren in risicokapitalen die vervolgens worden geprojecteerd met behulp van risicodrijvers. Voor deze toekomstige risicokapitalen worden de kapitaalkosten bepaald met een kapitaalkostenpercentage van 6% (CoC). Om te komen tot de waarde van de risicomarge worden deze daarna contant gemaakt tegen de rentetermijnstructuur (Solvency II curve) met toepassing van de ultimate forward rate (UFR) zonder volatiliteitsaanpassing.

Voor niet-verdiende premies en lopende risico's (5.1)

Schadeverzekeringen

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico voor schadeverzekeringen heeft een kortlopend karakter en betreft de in het boekjaar in rekening gebrachte premies inzake risico's die op het daarop volgende boekjaar betrekking hebben. De beste schatting per branche wordt berekend door het niet-verdiende deel van de premie te vermenigvuldigen met de schaderatio plus de verwachte te ontvangen premies verminderd met de verwachte kosten.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen heeft een overwegend langlopend karakter en is de beste schatting van de waarde van de uitgaande en inkomende kasstromen van het polisbestand. Deze kasstromen worden geschat op basis van actuele parameters en contractgrensindelingen en worden contant gemaakt met de rentetermijnstructuur met toepassing van UFR en volatiliteitsaanpassing. De gebruikte parameters betreffen de in- en revalideringskansen, de sterftekansen, kosten en vervalkansen.

De revalidering- en vervalkansen zijn gebaseerd op de waarnemingen in de AOV-portefeuille (2018: idem). Voor de schatting van de invalidering- en revalideringskansen wordt daarnaast gebruik gemaakt van de ervaringscijfers uit studies van de verzekeringsbedrijfstaking. Klaverblad Verzekeringen hanteert ultimo 2019 hiervoor de kansen van het kansenstelsel AOV2009 (2018: idem). Voor de kosten wordt gebruikt gemaakt van het kostenniveau uit de (meerjaren)begroting (2018: idem). Voor de sterftekansen wordt gebruik gemaakt van 50% GBM 05-10 (2018: idem), dit jaar voor het eerst met uitzondering van de eerste twee ziektejaren omdat deze impliciet al meegenomen worden in de revaliderings- en vervalkans.

Voor levensverzekering (5.2)

Individueel

De technische voorzieningen voor levensverzekering bestaan uit een beste schatting en een risicomarge. De beste schatting wordt berekend door de verwachte toekomstige baten en lasten contant te maken op basis van een rentetermijnstructuur met toepassing van de UFR en volatiliteitsaanpassing. In de schatting van de toekomstige baten en lasten is rekening gehouden met de verwachte sterfte, vervalkansen en overrentedeling.

Voor de schatting van de sterfte hanteert Klaverblad ultimo 2019 de Prognosetafel AG2018 (meest recente prognosetafel) (ultimo 2018: idem). Deze waarnemingen worden aangevuld met ervaringscijfers uit de verzekeringsportefeuille. Bij het bepalen van de sterftekans wordt rekening gehouden met het rookgedrag van de verzekerde.

Veronderstellingen met betrekking tot toekomstige kosten voor het beheer van de bestaande verzekeringsportefeuille alsmede provisies worden getoetst aan het kostenniveau van de meest actuele (meerjaren)begroting en de daadwerkelijke realisatie. Deze worden aangepast voor de verwachte prijs- en kosteninflatie respectievelijk 1,925% en 2,025% (2018: 2,06% en 2,16%).

Vervalpercentages zijn onder andere afhankelijk van producteigenschappen, looptijd van de polis en voorzienbaar gedrag van polishouders. De vervalpercentages worden vastgesteld op basis van waarnemingen in de eigen portefeuille over de jaren 2014-2019 (2018: 2013-2018).

Een deel van de verzekeringen kent een vorm van overrentedeling. Deze opties en garanties zijn onlosmakelijk verbonden met het verzekeringsproduct. Echter er is geen actieve markt voorhanden die ter referentie kan worden gebruikt voor de waardering hiervan. Om deze opties en garanties te waarderen wordt gebruik gemaakt van een "replicating portfolio". Hierin worden marktgegevens meegenomen met betrekking tot rente, inflatie en volatiliteit van de rente in samenhang met actuariële veronderstellingen.

Collectief

Het collectieve bedrijf bevat uitsluitend het pensioencontract van de (ex-)medewerkers van Klaverblad Verzekeringen. Het betreft een voorwaardelijk geïndexeerde middelloonregeling, waarbij de pensioenen van deelnemers voorwaardelijk worden aangepast op basis van de loonindex volgens de cao van het verzekeringsbedrijf. De pensioenen voor de gewezen deelnemers worden voorwaardelijk aangepast aan de consumentenprijsindex met een maximum van 3%. De beste schatting is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige uitkeringen en kosten op basis van de opgebouwde rechten en aanspraken. Voor de schatting van de toekomstige uitkeringen is rekening gehouden met sterftekansen, kosten, inflatie en verval. Voor de sterftekansen wordt gebruikt gemaakt van de Prognosetafel AG2018 (2018: idem) aangevuld met de ervaringscijfers Towers Watson 2014 (2018: idem). Voor de bepaling van de kosten-, inflatie- en vervalparameters wordt verwezen naar de paragraaf individueel.

Voor te betalen schaden/uitkeringen (5.3)

Schadeverzekeringen

De voorziening voor te betalen schaden voor schadeverzekeringen is vastgesteld voor schadegebeurtenissen die hebben plaatsgevonden, ongeacht of deze zijn gemeld. De kasstroomprognoses voor de berekening van de voorziening voor te betalen schaden omvatten uitkeringen en kosten die met deze gebeurtenissen samenhangen.

Voor de bepaling van de beste schatting voor te betalen schaden wordt een berekening op basis van schadedriehoeken gebruikt. Grote schades en de duur en omvang van schades (staartfactor) kunnen een versturende invloed hebben op de projectie van de kasstromen. Grote schades worden daarom niet meegenomen in de kasstroomprojectie. De grenzen worden bepaald op basis van "expert judgement" en zijn dit verslagjaar geactualiseerd. De verwachte betalingen voor grote schades worden ingeschat op basis van het behandelplan. Door middel van de staartfactor wordt een weging toegepast voor de schades uit voorgaande jaren. De staartfactor is dit verslagjaar geactualiseerd.

Voor de beste schatting van de te verwachten kosten voor behandeling van schaden wordt gebruik gemaakt van het verwachte kostenniveau volgens de (meerjaren)begroting (2018: idem). De voorziening voor lopende schadegevallen met een lange uitloop is bepaald met behulp van uitloopdriehoeken. Voor lopende schadegevallen met een korte uitloop is de voorziening berekend als een percentage van de schadevoorziening.

Voor toekomstige bedrijfskosten wordt uitgegaan van de verwachte bedrijfskosten volgens de (meerjaren)begroting (2018: idem). De toerekening van de bedrijfskosten naar schadejaren geschiedt op basis van het verwachte aantal schadehandelingen per schadejaar, waarbij per schadejaar een wegingsfactor is toegekend.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

De beste schatting voor te betalen uitkeringen van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bevat de waarde van de kasstromen van schades op basis van actuele parameters en contractgrenzen tot eindleeftijd. Deze kasstromen worden geschat op basis van actuele parameters en worden contant gemaakt met de rentetermijnstructuur met toepassing van UFR en volatiliteitsaanpassing. De belangrijkste parameters betreffen de revalideringskansen, de sterftekansen en kosten. Nadere duiding van de parameters is eerder benoemd onder voorziening voor niet-verdiende premie en lopende risico's.

Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen

De technische voorzieningen herverzekering voor schaden is een beste schatting aan de hand van normen die worden afgeleid van de herverzekeringcontracten die voor de betreffende branches gelden.

Overige voorzieningen (6)

Voorziening voor verlieslatend contract (6.2)

Op de balans wordt een voorziening voor verlieslatend contract opgenomen wanneer de naar verwachting te behalen voordelen lager zijn dan de onvermijdbare kosten om aan de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen. De omvang van de voorziening is een beste schatting op basis van de situatie per balansdatum.

Reorganisatievoorziening (6.3)

De reorganisatievoorziening is een beste schatting van de kosten uit hoofde van de verplichtingen. De reorganisatie is door de directie besloten in het kader van de strategie om Klaverblad om te vormen tot een toekomstbestendige verzekeraar waarbij de organisatiestructuur wordt vereenvoudigd en bedrijfsprocessen verder worden geautomatiseerd. De reorganisatievoorziening is bepaald op basis van uitgangspunten uit het "Sociaal Plan Klaverblad Verzekeringen 2019-2022". Hierbij zijn aannames en inschattingen gemaakt betreffende natuurlijk verloop van medewerkers, benodigde tijd en kosten van "outplacement", begeleiding en het moment dat medewerkers de organisatie daadwerkelijk verlaten.

Schulden (7)

De schulden worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Vennootschapsbelasting (2, 6, 7, 19)

De over het boekjaar verschuldigde of terug te vorderen vennootschapsbelasting is gebaseerd op de belastbare winst over het boekjaar, na eventuele correcties voor voorgaande jaren.

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

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat in de toekomst belastbare winsten beschikbaar zullen zijn waartegen de tijdelijke verschillen kunnen worden afgezet. De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd wanneer een wettelijk afdwingbaar recht tot verrekening van directe belastingvorderingen met directe belastingschulden bestaat en de latente belastingposten betrekking hebben op dezelfde fiscale autoriteit.

Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de in rekening gebrachte premies en overige baten en de betaalde schaden en uitkeringen en andere lasten over het jaar, rekening houdend met lopende herverzekeringsovereenkomsten. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan het boekjaar waarop zij betrekking hebben. Verliezen worden verantwoord zodra zij voorzienbaar zijn.

Verdiende premies eigen rekening (8)

Brutopremies

Het bruto premie-inkomen bestaat uit de premies die door de polishouders zijn verschuldigd aan Klaverblad Verzekeringen voor afgesloten verzekeringscontracten onder aftrek van verleende kortingen. Het premie-inkomen wordt onderverdeeld in premies voor levens- en voor schadeverzekeringen.

Herverzekeringspremies

De herverzekeringspremies omvatten de premies van herverzekeringscontracten. Deze worden naar evenredigheid van de looptijd van het contract als last opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's

De premie voor schadeverzekeringen wordt als opbrengst opgenomen gedurende de looptijd van het contract naar evenredigheid van de verstreken verzekeringstermijn rekening houdend met de schadejaarratio. De wijziging in de technische voorzieningen voor niet-verdiende premies en lopende risico's wordt tevens onder het premie-inkomen verantwoord.

Schade en uitkering eigen rekening (12, 13)

De schade en uitkeringen eigen rekening betreffen de in het boekjaar gemelde en uitgekeerde schade en uitkeringen. Voor de wijziging van de technische voorziening verwijzen wij naar de grondslagen voor waardering van balansposten en resultaatbepaling.

Toegerekend resultaat op beleggingen (9, 10, 15, 16, 17)

Onder opbrengsten uit beleggingen worden begrepen:

- huuropbrengsten uit beleggingen in terreinen en gebouwen;
- interest op beleggingen in vastrentende waarden;
- dividenden uit beleggingen in aandelen;
- amortisatie van agio/disagio op vastrentende beleggingen;
- gerealiseerde resultaten bij verkoop van beleggingen.

Resultaten behaald bij de verkoop van terreinen en gebouwen, aandelen en vastrentende waarden worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Het resultaat uit beleggingen wordt gealloceerd aan de technische voorzieningen en aan het eigen vermogen.

Het deel dat is gealloceerd aan het eigen vermogen wordt toegerekend aan de niet-technische rekening. De allocatie van het beleggingsresultaat aan de niet-technische rekening vindt plaats via directe toerekening vanuit de tegenover het eigen vermogen aangehouden beleggingsportefeuille. De beleggingsresultaten worden toegerekend aan de technische en niet-technische rekening op basis van de omvang van de gemiddelde technische voorzieningen rekening houdend met de toewijzing van de technische voorzieningen aan de beleggingen.

Overige technische baten eigen rekening (11)

De technische baten eigen rekening bevat het saldo van bedragen uit hoofde van overgenomen dan wel overgedragen verzekeringsverplichtingen.

Winstdeling en kortingen

De winstdeling en kortingen betreffen de conform de verzekeringscontract toegekende winstdeling en kortingen.

Bedrijfskosten (14)

De bedrijfskosten betreffen kosten van personeel, diensten van derden, automatisering, marketing, huisvesting, acquisitie en dergelijke. De kosten zijn toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Door middel van de Activity Based Costing-methode zijn bedrijfskosten toegerekend aan de technische rekeningen van schade- en levensverzekeringen. De sleutels voor verdeling van de bedrijfskosten zijn in het boekjaar geactualiseerd en passen bij de bijbehorende activiteiten.

De kosten voor het behandelen van claims en uitkeringen zijn gepresenteerd onder de schaden en uitkeringen eigen rekening. De bedrijfskosten van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. en Klaverblad Assurantiën B.V. zijn niet in de technische rekening opgenomen maar zijn onder de 'andere lasten' in de geconsolideerde winst- en verliesrekening verantwoord.

Beleggingslasten (15)

De beleggingslasten omvatten lasten met betrekking tot vermogensadvies, beleggingsadministratie alsmede gerealiseerde verlies uit beleggingstransacties. De beleggingslasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Andere baten en lasten (18)

De andere baten en lasten bestaan uit de bedrijfskosten van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. en van Klaverblad Assurantiën B.V. alsmede de wijziging van de voorziening voor verlieslatende contracten en de wijziging van de reorganisatievoorziening.

Toelichting op de geconsolideerde balans

1. Beleggingen

1.1. Terreinen en gebouwen

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	9.610	9.430
Overige terreinen en gebouwen		
- gebouwen	21.060	20.550
- landerijen	<u>13.238</u>	<u>12.452</u>
	43.908	42.432

Alle terreinen en gebouwen zijn getaxeerd door externe taxateurs per 31 december 2019. De aanschaffingswaarde van de terreinen en gebouwen per einde boekjaar bedraagt € 75.487.000 (2018: € 75.316.000).

Het verloop is als volgt:	Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	Overige terreinen en gebouwen		
	<u>Gebouwen</u>	<u>Landerijen</u>	<u>Totaal</u>	
Stand per 1 januari	9.430	20.550	12.452	42.432
Investerings	23	-	-	23
Bestemmingswijziging	-114	114	-	-
Herwaarderingen	<u>271</u>	<u>396</u>	<u>786</u>	<u>1.453</u>
Stand per 31 december	9.610	21.060	13.238	43.908

De bestemmingswijziging betreft het eigen gebruik dat ter beschikking is gekomen voor verhuur aan derden.

1.2. Overige financiële beleggingen

1.2.1. Aandelen

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	200.964	424.660
Aankopen	141.431	18.762
Verkopen	187.791	214.818
Herwaarderingen	<u>24.865</u>	<u>-27.640</u>
Stand per 31 december	179.469	200.964

De kostprijs van de aandelen per einde boekjaar bedraagt € 150.140.000 (2018: € 187.114.000).

1.2.2. Obligaties

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	1.047.680	785.462
Aankopen	233.810	325.790
Verkopen	96.853	84.691
Amortisatie en aangroei	6.476	5.733
Herwaarderingen	160.919	14.653
Mutatie lopende rente	<u>780</u>	<u>733</u>
Stand per 31 december	1.352.812	1.047.680

De kostprijs van de obligaties per einde boekjaar bedraagt € 1.141.735.000 (2018: € 1.003.678.000). De nominale waarde van de obligaties per einde boekjaar bedraagt € 1.359.722.000 (2018: € 1.263.736.000). De obligaties hebben een gewogen gemiddelde resterende looptijd van 21,5 jaar (2018: 20,8 jaar). De gemiddelde rentevoet bedraagt 1,4% (2018: 1,6%).

1.2.3. Vorderingen uit hypothecaire leningen

De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen aan personeel, assurantieadviseurs en derden verstrekte leningen waarvoor als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek is gevestigd op in Nederland gelegen onderpanden.

In het boekjaar vonden er geen executoriale verkopen plaats. Er zijn geen indicaties dat contractueel overeengekomen kasstromen niet zullen worden ontvangen.

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	6.350	7.922
Aflossingen	1.973	1.186
Waardeverandering	<u>16</u>	<u>-386</u>
Stand per 31 december	4.393	6.350

De nominale waarde bedraagt einde boekjaar € 4.166.000 (2018: € 6.140.000). De gemiddelde looptijd tot contractuele herziening van de hypothecaire leningen bedraagt 4,4 jaar (2018: 5,0 jaar) en de gemiddelde rentevoet 4,1% (2018: 4,0%).

1.2.4. Vorderingen uit andere leningen

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	157	286
Aflossingen	131	119
Waardeverandering	<u>1</u>	<u>-10</u>
Stand per 31 december	27	157

De nominale waarde bedraagt einde boekjaar € 27.000 (2018: € 158.000). De vordering heeft een resterende looptijd van 1,3 jaar (2018: 1,9 jaar). De gemiddelde rentevoet bedraagt 4,0% (2018: 3,8%).

1.2.5. Overzicht waarderingmethoden beleggingen

De waarderingmethoden van de beleggingen zijn hieronder samengevat:

Per 31 december 2019	<u>Genoteerde marktprijzen</u>	<u>Onafhankelijke taxatie</u>	<u>NCW berekening</u>	<u>Andere methode</u>	<u>Totaal</u>
Terreinen en gebouwen	-	43.908	-	-	43.908
Aandelen	179.469	-	-	-	179.469
Obligaties	1.251.487	-	-	101.325	1.352.812
Vorderingen uit hypothecaire leningen	-	-	4.393	-	4.393
Vorderingen uit andere leningen	-	-	27	-	27
	<u>1.430.956</u>	<u>43.908</u>	<u>4.420</u>	<u>101.325</u>	<u>1.580.609</u>
Per 31 december 2018	<u>Genoteerde marktprijzen</u>	<u>Onafhankelijke taxatie</u>	<u>NCW berekening</u>	<u>Andere methode</u>	<u>Totaal</u>
Terreinen en gebouwen	-	42.432	-	-	42.432
Aandelen	200.964	-	-	-	200.964
Obligaties	967.527	-	-	80.153	1.047.680
Vorderingen uit hypothecaire leningen	-	-	6.350	-	6.350
Vorderingen uit andere leningen	-	-	157	-	157
	<u>1.168.491</u>	<u>42.432</u>	<u>6.507</u>	<u>80.153</u>	<u>1.297.583</u>

2. Vorderingen

2.1. Vorderingen uit directe verzekeringen

Op de vorderingen uit directe verzekering is een voorziening voor dubieuze vorderingen op assurantieadviseurs van € 161.000 (2018: € 162.000) in mindering gebracht. Verliezen wegens oninbaarheid zijn ten laste van de voorziening gebracht.

2.2. Overige vorderingen

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Vennootschapsbelasting	2.752	201
Betaalde waarborgsommen	55	55
Overige vooruitbetaalde kosten en vorderingen	456	373
	<u>3.263</u>	<u>629</u>

De looptijd van de overige vorderingen is korter dan een jaar.

3. Overige activa

3.1. Materiele vaste activa

Onder de materiële vaste activa zijn opgenomen de aanschaffingen van informatie verwerkende apparatuur, kantoor machines, -inventaris en -interieur en telecommunicatieapparatuur.

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Aanschaffingswaarde per 1 januari	6.013	6.720
Investeringsen	163	258
Desinvesteringen	<u>-449</u>	<u>965</u>
Aanschaffingswaarde per 31 december	5.727	6.013
Cumulatieve afschrijving per 1 januari	4.162	3.772
Afschrijving verslagjaar	843	1.063
Afschrijving desinvesteringen	<u>-449</u>	<u>673</u>
Cumulatieve afschrijving per 31 december	4.556	4.162
Boekwaarde per 31 december	1.171	1.851

3.2. Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking.

4. Groepsvermogen

Voor een nadere specificatie van het groepsvermogen wordt verwezen naar de enkelvoudige jaarrekening van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Solvabiliteit

De SCR is het eigen vermogen, dat Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (groep), Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. en Klaverblad Levensverzekering N.V. op basis van wettelijke eisen moet aanhouden.

De jaarrekening is opgesteld op volgens de bepalingen van BW2 Titel 9. Volgens deze bepalingen is discontering van kortlopende schadevoorzieningen niet toegestaan. Voor Solvency II berekeningen is discontering verplicht. Daarnaast is voor Solvency II berekeningen, in tegenstelling tot de jaarrekening, rekening gehouden met de IAS19 verwerking van de pensioenvoorziening. De verschillen tussen IAS19 en Solvency II betreffen onder andere de disconteringsrente en de wijze waarop rekening wordt gehouden met toeslagverlening. Verder is in de jaarrekening rekening gehouden met een verlies voor verlieslatende contracten. Voor het SII vermogen wordt dit gecorrigeerd, aangezien volgens de Solvency II richtlijn ook het vereist kapitaal van Klaverblad Leven in de berekening moet worden betrokken. Het eigen vermogen volgens de Solvency II regelgeving wijkt door deze drie verschillen af van het eigen vermogen volgens de geconsolideerde balans. Hierna is het eigen vermogen volgens de Solvency II regelgeving weergegeven.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (groep)		
Eigen vermogen	612.277	541.593
SCR	150.009	160.013
SCR ratio	408%	338%
Interne norm	150%	150%

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.		
Eigen vermogen	155.089	148.161
SCR	78.072	68.545
SCR ratio	199%	216%
Interne norm	140%	140%
Klaverblad Levensverzekering N.V.		
Eigen vermogen	312.436	253.062
SCR	81.877	102.418
SCR ratio	382%	247%
Interne norm	150%	150%

In het monitoren van de solvabiliteit wordt de SCR ratio afgezet tegen de normering vanuit de toezichthouder (externe norm, 100%) en tegen een interne normering. Deze interne normering is strenger dan de externe normering. Het onderschrijden van de interne norm leidt tot mitigerende maatregelen. De mate waarin de interne norm onderschreden wordt, bepaalt de urgentie en reikwijdte van de maatregelen. Per balansdatum voldoen de SCR ratio's van Schade N.V., Leven N.V. en de groep ruimschoots aan de interne norm die beschreven is in het kapitaalbeleid.

De solvabiliteitscijfers van de verzekeringsdochter zijn op het moment van het vaststellen van de jaarrekening ingediend bij de Nederlandsche Bank. Er kunnen echter nog wijzigingen plaatsvinden op basis van eventuele aanwijzingen van de toezichthouder. Voor de berekening van de SCR wordt gebruik gemaakt van het standaard model. Voor de gevoeligheidsanalyse van de solvabiliteitsratio wordt verwezen naar het hoofdstuk 5.4.

5. Technische voorzieningen

5.1. Voor niet-verdiende premies en lopende risico's

Het verloop is als volgt:		
	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	-18.451	-16.841
Mutatie	4.325	-1.610
Stand per 31 december	-14.126	-18.451
De samenstelling is als volgt:		
	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Motorrijtuigen WA	1.907	3.639
Motorrijtuigen overig	1.225	837
Brand	3.434	1.350
Aansprakelijkheid	1.031	44
Rechtsbijstand	-298	-626
Overige	39	-67
	7.338	5.177
Medisch	-21.464	-23.628
	-14.126	-18.451

De beste schatting van Rechtsbijstand en Medisch zijn negatief, omdat de toekomstige baten hoger zijn dan de toekomstige lasten.

5.2. Voor levensverzekering

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Individueel	562.814	444.228
Collectief	<u>142.489</u>	<u>111.497</u>
	705.303	555.725

Het verloop is als volgt:	<u>Individuele verzekeringen</u>		<u>Collectieve verzekeringen</u>	
	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	444.228	416.781	111.497	99.968
Wijziging als gevolg van veranderingen in:				
- portefeuilles	33.059	33.559	7.681	9.794
- modelverbetering	-40.019	25.357	-191	365
- kostenassumpties	-2.880	-60.367	-79	2.021
- sterfteassumpties	-2.690	3.352	-9	-649
- overige assumpties	-188	-3.456	10	-300
- impact wijziging rente	133.740	23.908	23.678	181
- impact wijziging inflatie	-2.436	5.094	-98	117
Stand per 31 december	<u>562.814</u>	<u>444.228</u>	<u>142.489</u>	<u>111.497</u>

In bovenstaande opstelling is het verloop van de technische voorziening weergegeven.

- De portefeuille wijziging betreft voornamelijk de verandering in de projectie van de portefeuille.
- De modelverbetering wordt voornamelijk veroorzaakt door toepassen van de beter passende tijdswaarde berekening van de opties en garanties. Onder de schattingswijzigingen en grondslagen voor waardering van balans en resultaatbepaling is dit nader toegelicht.
- Jaarlijks worden de kostenassumpties geactualiseerd, waarbij de kostenbegroting als uitgangspunt geldt voor de kostenprojecties. In 2018 is een schattingswijziging doorgevoerd. Waar kostenassumpties eerder met realisaties werden bepaald is in 2018 overgestapt naar begrotingscijfers.
- De sterfteassumpties zijn afgeleid van de prognosetafel 2018 (2018: idem) rekening houdend met eigen sterftewaarnemingen. In 2018 werd voor het eerst onderscheid gemaakt naar de levensverwachting van niet-rokers en rokers. Dit verklaart het verschil in de mutatie in de technische voorziening 2019 versus 2018.
- De aanpassing van de overige assumpties betreft voornamelijk de update van de jaarlijkse vervalcijfers.
- De wijziging rente bestaat uit de aanpassing van de ultimate forward rate (UFR) in 2019 van 4,05% naar 3,90% en de reguliere impact van de door EIOPA gepubliceerde Solvency II-rentecurve.
- De inflatie is in 2019 gedaald wat een daling veroorzaakt in de technische voorziening. In 2018 was de inflatie gestegen.

De voorziening voor levensverzekering heeft een duration van 29,9 jaar (2018: 29,1 jaar).

Een aantal verzekeringen van het levenbedrijf komt in aanmerking voor overrentedeling. In alle gevallen draagt Klaverblad Verzekeringen het beleggingsrisico. In het boekjaar is uit hoofde van overrentedeling € 37.000 (2018: € 69.000) toegevoegd aan de technische voorzieningen.

5.3. Voor te betalen schaden en uitkeringen

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	173.232	168.989
Mutatie	<u>38.307</u>	<u>4.243</u>
Stand per 31 december	211.539	173.232

De samenstelling is als volgt:			<u>Eigen rekening 2019</u>	<u>Eigen rekening 2018</u>
	<u>Bruto</u>	<u>Her- verzekering</u>		
Medisch	136.852	-	136.852	116.441
Motorrijtuigen WA	49.846	-	49.846	37.098
Motorrijtuigen overig	924	26	898	710
Brand	9.430	470	8.960	6.996
Aansprakelijkheid	10.213	-	10.213	6.188
Rechtsbijstand	4.231	-	4.231	4.786
Overige	<u>43</u>	<u>-</u>	<u>43</u>	<u>38</u>
	211.539	496	211.043	172.257

De toename van de technische voorziening voor medische verzekeringen kan grotendeels worden verklaard door de gedaalde Solvency II rente curve en de wijziging van de claimkosten.

De toename van de technische voorziening bij motorrijtuigen WA en aansprakelijkheid is te verklaren door in de berekeningssystematiek rekening te houden met een langere looptijd van de schadeclaims. Zie voor beide ook de toelichting opgenomen in het hoofdstuk over de schattingswijzigingen.

De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter.

5.4. Gevoeligheidsanalyse

De gevoeligheidsanalyse laat zien wat de effecten zijn op het eigen vermogen van wijzigingen in financiële parameters en voor diverse verzekeringstechnische risico's. Voor het effect van elke gevoeligheidsfactor worden alle overige aannames gelijk verondersteld. In de praktijk zal dit waarschijnlijk niet het geval zijn. In de tabel hierna zijn de gevoeligheden weergegeven per balansdatum.

	<u>Eigen vermogen (Solvency II)</u>	<u>SCR</u>	<u>SCR-ratio</u>
Gerapporteerd	612.277	150.009	408%
SII rentecurve - 1,0%-punt (100bp)	692.344	168.805	410%
SII rentecurve + 1,0%-punt (100bp)	567.643	148.420	382%
SII rentecurve UFR 3,75%	601.579	147.117	409%
SII rentecurve UFR 3,60%	589.708	153.403	384%
Aandelen -20%	584.172	143.236	408%
Vastgoed -10%	608.839	149.428	407%
Kosten -/+10%	622.727	148.931	418%
Kosten +/-10%	602.379	150.654	400%
Inflatie - 1,0%-punt (100bp)	628.225	147.359	426%
Inflatie + 1,0%-punt (100bp)	587.238	154.125	381%

	<u>Eigen vermogen (Solvency II)</u>	<u>SCR</u>	<u>SCR-ratio</u>
Sterftekansen -10%	633.805	151.856	417%
Sterftekansen +10%	592.084	148.435	399%
Verval -/-50%	604.059	166.792	362%
Verval +/+50%	619.651	147.129	421%
Invalideringskansen -/-10%	617.680	149.042	414%
Invalideringskansen +/+10%	606.803	150.570	403%
Revalideringskansen -/-10%	598.575	150.702	397%
Revalideringskansen +/+10%	625.213	148.797	420%

In de gevoeligheid voor wijzigingen van de SII-rentecurve, verschilt de wijziging van de rentecurve voor de vastrentende waarden van de wijziging van de rentecurve voor de technische voorzieningen. Voor vastrentende waarden wijzigt de rentecurve parallel met 1,0%-punt. Door de toepassing van de UFR op de rentecurve voor de technische voorzieningen convergeert deze rentecurve uiteindelijk naar 3,90%, net als de gerapporteerde technische voorzieningen. De daling van de SII-rentecurve voor de technische voorzieningen is hierdoor voor langere looptijden kleiner dan 1,0%-punt. Als gevolg van deze dempende werking van de UFR, zijn de technische voorzieningen in deze berekening - ondanks de langere duration - minder gevoelig voor rentewijzigingen dan de vastrentende waarden.

6. Overige voorzieningen

6.1. Voor belastingen

Het verloop is als volgt:		<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari		27.985	37.758
Mutatie		7.775	-9.773
Stand per 31 december		35.760	27.985
De samenstelling is als volgt:		<u>2019</u>	<u>2018</u>
Fiscaal lagere waardering beleggingen		48.832	11.757
Fiscaal hogere waardering overige activa		-2.167	-3.124
Fiscaal lagere c.q. hogere waardering technische voorzieningen		-18.606	14.412
Fiscaal hogere waardering egalisatiereserve		7.590	4.851
Fiscaal hogere waardering calamiteitenreserve		111	89
		35.760	27.985

De voorziening voor belastingen heeft een overwegend langlopend karakter. Bij de waardering van de latentie is rekening gehouden met het gewijzigde belastingtarief waarbij per afzonderlijke post de looptijd is ingeschat.

6.2. Voor verlieslatend contract

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	-	-
Vorming voorziening op basis van verschil verkoopprijs en nettovermogenswaarde per 1- 1-2019	142.063	-
Mutatie door resultaat 2019 Klaverblad Levensverzekering N.V.	<u>59.373</u>	-
Stand per 31 december	201.436	-

De voorziening voor het verlieslatend contract is gevormd voor het verwachte negatieve resultaat op de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. door moedermaatschappij Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. Economisch is Klaverblad Levensverzekering N.V. per 1 januari 2019 verkocht en de resultaten over 2019 zijn voor de koper. Het eindsaldo is het verschil tussen de nettovermogenswaarde en de verkoopprijs. Op 27 februari 2020 is een verklaring van geen bezwaar afgegeven door De Nederlandsche Bank en de aandelen zijn op 31 maart 2020 overgedragen aan de koper. Deze post kan worden gezien als waardevermindering op de deelneming in Klaverblad Levensverzekering N.V. De voorziening heeft een kortlopend karakter.

6.3. Voor reorganisatie

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	5.591	-
Onttrekkingen	374	-
Mutatie	<u>-4.451</u>	<u>5.591</u>
Stand per 31 december	766	5.591

De voorziening voor reorganisatie is gevormd voor afvloeiing en begeleiding van medewerkers in verband met het vervallen van werkgelegenheid door wijziging van de organisatiestructuur en verdere automatisering van bedrijfsprocessen. De verwachting is dat de reorganisatie in 2021 zal zijn afgerond.

Na aankondiging van de reorganisatie hebben een groot aantal werknemers gebruik gemaakt van de vrijwillige vertrekregeling en was er een natuurlijk verloop van het personeelsbestand. Als gevolg hiervan is een brede personeelspool ontstaan van flexibel ingehuurd personeel. De inschatting van de reductie van het aantal arbeidsplaatsen door automatisering is lager dan verwacht doordat processen complexer zijn om te automatiseren. Dit tezamen leidt ertoe dat er naar verwachting veel minder gedwongen ontslagen zullen vallen waardoor een groot deel van de reorganisatie voorziening kan vrijvallen.

7. Schulden

7.1. Overige schulden

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Loonheffing en premies sociale verzekeringen	1.461	1.454
Assurantiebelasting	2.399	2.123
Omzetbelasting	49	56
Nog te betalen uitkeringen	1.766	1.209
Crediteuren	620	344
Transitorische posten en diverse schulden	<u>3.814</u>	<u>4.672</u>
	10.109	9.858

Het totale bedrag aan schulden is binnen een jaar verschuldigd.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Beleggingen

Het in depot gehouden bedrag inzake reeds gepasseerde hypotheekaktes op nieuwbouwwoningen en verbouwingen bedraagt € 24.000 (2018: € 24.000).

Herverzekering

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. bestaat er voor Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. en Klaverblad Levensverzekering N.V. een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een totaal bedrag van maximaal € 1.039.000 (2018: € 941.000). Er heeft zich in dit verslagjaar geen terreurschade voorgedaan.

Operationele leasing

De verplichtingen uit hoofde van autoleasing bedragen in totaal € 789.000 (2018: € 629.000). Hiervan vervalt binnen een jaar € 235.000 (2018: € 246.000) en tussen de twee en vijf jaar € 554.000 (2018: € 384.000). De in 2019 ten laste van het resultaat verwerkte leasekosten bedragen € 536.000 (2018: € 480.000).

De verplichtingen uit hoofde van leasing van printers bedraagt in totaal € 73.000 (2018: € nihil). Hiervan vervalt binnen een jaar € 14.000 (2018: nihil) en tussen de twee en vijf jaar € 59.000 (2018: nihil).

Fiscale eenheid

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. vormt met haar 100% deelnemingen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en - met uitzondering van Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V. - voor de omzetbelasting. Op grond daarvan is Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschulden van de fiscale eenheid.

Verbonden partijen

Intercompany transacties

Tussen de groepsmaatschappijen van Klaverblad Verzekeringen vinden reguliere intercompany transacties plaats op het gebied van pensioenen, huur en kosten.

Toelichting op de geconsolideerde resultatenrekening

8. Verdiende premies eigen rekening

Onder brutopremies van het schade- en levenbedrijf, die nagenoeg geheel vanuit Nederland zijn behaald, zijn tevens de aan de verzekeringnemers doorberekende premieopslagen en bijkomende kosten opgenomen. Deze opslagen en kosten bedragen € 90.000 (2018: € 52.000).

De samenstelling van de brutopremies van het levenbedrijf is als volgt:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Periodieke premies individueel	59.018	60.334
Pensioenpremies	<u>5.058</u>	<u>3.216</u>
	64.076	63.550

Voor de samenstelling van de brutopremies van het schadebedrijf wordt verwezen naar de specificatie brancheresultaten.

9. Opbrengst uit beleggingen

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Opbrengsten uit andere beleggingen		
- terreinen en gebouwen eigen gebruik	246	524
- overige terreinen en gebouwen	1.437	1.374
- dividendopbrengsten	7.998	15.039
- rente obligaties	12.822	10.655
- amortisatie en aangroei obligaties	6.476	5.733
- overige beleggingen	<u>2.051</u>	<u>1.600</u>
	31.030	34.925
Directe opbrengsten uit beleggingen	31.030	34.925
Gerealiseerde winst op beleggingen	<u>30.633</u>	-
	61.663	34.925

De opbrengsten uit terreinen en gebouwen zijn na aftrek van exploitatiekosten. De opbrengst van terreinen en gebouwen voor eigen gebruik bestaan uit huuropbrengst € 1.358.000 (2018: € 1.490.000) en exploitatiekosten € 1.112.000 (2018: € 966.000).

10. Niet-gerealiseerde winst op beleggingen

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Zakelijke waarden	26.318	458
Vastrentende waarden	<u>160.937</u>	<u>15.900</u>
	187.255	16.358

De niet-gerealiseerde winst betreft positieve niet-gerealiseerde resultaten op de terreinen en gebouwen, aandelen, obligaties, hypothecaire leningen en andere leningen.

De gestegen aandelenkoersen hebben gezorgd voor een toename van het resultaat op zakelijke waarden. De daling van de markrente is de oorzaak voor een toename van het resultaat op vastrentende waarden.

11. Overige technisch baten en lasten eigen rekening

De overige technische baten eigen rekening bestaan uit het saldo van inkomende en uitgaande waardeoverdrachten van € 313.000 (2018: € 868.000).

12. Schaden eigen rekening

12.1. Schaden

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Schade uitkeringen	86.629	86.132
Interne schadebehandelingskosten	<u>16.304</u>	<u>14.222</u>
	102.933	100.354
Aandeel herverzekeraars	<u>481</u>	<u>2.494</u>
	102.452	97.860

12.2. Wijziging voorziening voor te betalen schade

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Voorziening schaden eigen rekening	38.307	4.250
Voorziening schaden pooltekening	-	-7
	<u>38.307</u>	<u>4.243</u>
Aandeel herverzekeraars	<u>-479</u>	<u>-495</u>
	38.786	4.738

12.3. Uitloopresultaat

	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015 en ouder</u>	<u>Totaal</u>
Medisch	-106	-1.069	1.067	-2.603	-2.711
Motorrijtuigen WA	-2.271	-363	-1.585	-7.467	-11.686
Motorrijtuigen overig	54	1	-3	5	57
Brand	-128	83	37	20	12
Aansprakelijkheid	-686	-240	-479	-1.133	-2.538
Rechtsbijstand	-2	161	194	560	913
Overige	<u>-4</u>	<u>-1</u>	<u>-1</u>	<u>-1</u>	<u>-7</u>
	-3.143	-1.428	-770	-10.619	-15.960

Het uitloopresultaat voor medische verzekeringen is negatief. De positieve ontwikkelingen in de schadevoorziening worden teniet gedaan door de gedaalde rente en de modelwijzigingen. Het negatieve uitloopresultaat voor motorrijtuigen WA en aansprakelijkheid komt voornamelijk door de incidentele verlenging van de schadedriehoeken waardoor voor oudere jaren een hogere voorziening dient te worden aangehouden.

13. Uitkeringen eigen rekening

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Uitkeringen		
- bij expiratie	958	558
- bij overlijden	11.564	12.548
Afkopen	4.397	4.572
Pensioenuitkeringen	969	909
Interne behandelingskosten	<u>436</u>	<u>679</u>
	18.324	19.266
Aandeel herverzekeraars	<u>286</u>	<u>202</u>
	18.038	19.064

14. Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Acquisitiekosten		
- betaalde provisie	33.011	30.235
- overige acquisitiekosten	19.557	22.330
Beheerskosten en afschrijvingen op bedrijfsmiddelen	16.237	15.747
Schadebehandelingskosten	16.740	14.901
Provisie herverzekeraars	<u>-2</u>	<u>-2</u>
	85.543	83.211
Overgeheveld naar schaden en uitkeringen eigen rekening	-16.740	-14.901
Overgeheveld naar andere lasten	<u>-5.009</u>	<u>-4.245</u>
	63.794	64.065

De toerekening van de bedrijfskosten aan de technische rekeningen is als volgt:

	<u>Schadeverzekering</u>		<u>Levensverzekering</u>		<u>Totaal</u>	
	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Acquisitiekosten	50.104	50.043	2.463	2.522	52.567	52.565
Beheerskosten en afschrijvingen op bedrijfsmiddelen	8.427	8.190	2.803	3.312	11.229	11.502
Provisie herverzekeraars		-	-2	-2	-2	-2
	<u>58.531</u>	<u>58.233</u>	<u>5.263</u>	<u>5.832</u>	<u>63.794</u>	<u>64.065</u>

De bedrijfskosten zijn door middel van een kostenallocatiemethodiek toegerekend aan schade- en levensverzekeringen en vervolgens aan de activiteiten acquisitie, beheer en schadebehandeling.

14.1. Personeelskosten

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Salarissen	23.553	23.504
Premies sociale verzekering	2.498	2.286
Pensioenlasten	3.955	2.183
Overige personeelskosten	9.508	9.993
Doorberekende schadelasten	<u>-4.609</u>	<u>-4.384</u>
	34.905	33.582

Het gemiddeld aantal medewerkers, herrekend op fulltime basis, bedraagt 389 (2018: 412).

De eigen bijdrage is in mindering gebracht op de pensioenpremie. De pensioenlasten hebben betrekking op het pensioencontract van de (ex-) medewerkers van Klaverblad Verzekeringen waarvan de regeling is ondergebracht bij Klaverblad Levensverzekering N.V. De hoogte van de premie is bepaald op basis van de in de uitvoeringsovereenkomst tussen beide partijen afgesproken uitgangspunten.

14.2. Bezoldiging statutaire directie

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Periodiek betaalde beloningen	710	964
Beloningen van gewezen bestuurders	<u>430</u>	<u>-</u>
	1.140	964

Het maandsalaris bedroeg per 31 december 2019 voor de voorzitter van de directie € 22.648 (2018: € 22.204) en voor elk van de overige directieleden € 18.874 (2018: € 18.503).

De restschuld van de aan de directie verstrekte hypothecaire leningen bedraagt ultimo boekjaar € 183.613 (2018: € 183.613). De gemiddelde rentevoet bedraagt 3,5%.

14.3. Bezoldiging commissarissen

De beloning bedroeg per 31 december 2019 op jaarbasis voor de voorzitter € 30.000 (2018: € 30.000) en voor de leden van de raad van commissarissen € 25.000 (2018: € 25.000). De onkostenvergoeding bedroeg over afgelopen boekjaar voor elk lid van de raad van commissarissen € 1.000 (2018: € 1.000).

14.4. Honoraria accountant

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Onderzoek van de jaarrekening	717	678
Andere controleopdrachten	<u>16</u>	<u>11</u>
	733	689

15. Beleggingslasten

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Kosten beheer van beleggingen	1.422	960
Rentelasten	77	54
Gerealiseerd verlies op beleggingen	<u>-</u>	<u>13.710</u>
	1.499	14.724

16. Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Zakelijke waarden	-	28.887
Vastrentende waarden	<u>-</u>	<u>395</u>
	-	29.282

Het niet-gerealiseerde verlies op beleggingen betreft de negatieve niet-gerealiseerde resultaten op de terreinen en gebouwen, aandelen, obligaties, hypothecaire leningen en andere leningen.

De daling van de aandelenkoersen in 2018 hebben gezorgd voor een verlies in 2018.

17. Toerekening beleggingsresultaat technische- en niet technische rekening

De beleggingsresultaten zijn als volgt toe te rekenen aan de technische- en niet-technische rekening.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Opbrengst uit beleggingen (9)	61.663	34.925
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen (10)	187.255	16.358
Beleggingslasten (15)	-1.499	-14.724
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen (16)	-	-29.282
Beleggingsresultaat	<u>247.419</u>	<u>7.278</u>
Beleggingsresultaat technische rekening schadeverzekering	5.183	2.204
Beleggingsresultaat technische rekening levensverzekering	150.098	18.469
Niet-technische rekening	<u>92.138</u>	<u>-13.395</u>
	247.419	7.278

18. Andere baten en lasten

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Bedrijfskosten Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. en Klaverblad Assurantiën B.V.	-5.009	-4.245
Wijziging voorziening voor verlieslatend contract	-201.436	-
Wijziging voorziening voor reorganisatie	<u>4.451</u>	<u>-5.591</u>
	-201.994	-9.836

Wijziging voorziening voor verlieslatend contract bestaat uit het boekverlies, bestaande uit het verschil tussen de verkoopprijs en het eigen vermogen van Klaverblad Levensverzekering N.V. op 1 januari 2019 te weten € 142.063.000 en het resultaat van Klaverblad Levensverzekering N.V. over 2019 € 59.373.000.

19. Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsvoering

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Vennootschapsbelasting	19.771	7.381
Mutatie latente vennootschapsbelasting	<u>7.775</u>	<u>-9.773</u>
	27.546	-2.392

Bij de bepaling van de vennootschapsbelasting is uitgegaan van het geldende belastingregime.

De aansluiting tussen het wettelijke en het effectieve belastingpercentage is als volgt:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Resultaat voor belastingen	-88.562	689
Wettelijk belastingpercentage	25%	25%
Wettelijke belastingbedrag	-22.152	162
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	-	1.287
Wijziging belastingtarief	-684	-3.866
Permanente verschillen	<u>50.382</u>	<u>25</u>
Effectief belastingbedrag	27.546	-2.392
Effectief belastingpercentage	-31,1%	-347,1%

Het effectieve belastingpercentage wijkt af van het wettelijk tarief door de wijziging van het toekomstige belastingtarief en vanwege de deelnemingsvrijstelling op het verlieslatend contract.

20. Specificatie brancheresultaten schadebedrijf

	Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen overig		Brand		Aansprakelijkheid	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Geboekte premie	28.663	25.312	18.266	16.576	58.394	51.790	13.286	11.986
Verdiende premie	30.396	25.458	17.877	17.195	56.312	52.398	12.300	12.407
Beleggingsresultaten	1.261	597	56	23	206	117	224	133
Schade en uitkeringen	37.194	16.731	10.915	10.783	32.091	34.104	12.084	5.676
Bedrijfskosten	10.963	10.476	5.807	5.685	22.009	21.927	6.589	6.237
Herverzekeringsbaten en -lasten	-215	-223	-355	34	-2.166	-590	-6	-1
Res.technische rekening	-16.715	-1.375	856	784	252	-4.106	-6.155	626
	Rechtsbijstand		Overige varia		Medisch		Totaal Schadebedrijf	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Geboekte premie	10.913	9.836	1.393	1.094	50.656	48.368	181.571	164.962
Verdiende premie	10.584	10.440	1.286	1.166	48.491	47.508	177.246	166.572
Beleggingsresultaten	116	64	-4	-	3.324	1.270	5.183	2.204
Schade en uitkeringen	5.442	4.901	536	409	42.976	31.993	141.238	104.597
Bedrijfskosten	3.278	3.225	627	602	9.258	10.081	58.531	58.233
Herverzekeringsbaten en -lasten	-3	-3	1	-3	-12	-15	-2.756	-801
Res.technische rekening	1.977	2.375	120	152	-431	6.689	-20.096	5.145

21. Specificatie winstbronnen levenbedrijf

De samenstelling is als volgt:	Individuele verzekeringen		Collectieve verzekeringen	
	2019	2018	2019	2018
Resultaat op kosten	-920	-1.440	162	175
Resultaat op sterfte	2.311	806	209	-25
Resultaat op afkoop	1.409	143	-	-
Resultaat op nieuwe productie	394	1.361	-40	-53
Resultaat op wijziging kansen	2.689	104	9	949
Resultaat op wijziging. Inflatie en kosten	5.316	55.273	177	-2.138
Resultaat op wijziging UFR	-8.298	-9.986	-745	-740
Resultaat op interest	142	1.982	2.385	3.496
Resultaat op wijziging actuarieel model en TVOG	40.207	-25.358	183	-365
Resultaat op overige mutaties	-334	1.128	-3.866	-6.536
Resultaat technische rekening	42.916	24.013	-1.526	-5.237

22. Gebeurtenissen na balansdatum

Op 27 februari 2020 heeft De Nederlandsche Bank een verklaring van geen bezwaar afgegeven voor de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. door Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. aan Lifetri Groep B.V. Hiermee is aan de laatste voorwaarde voldaan om de verkoop te effectueren. De aandelenoverdracht heeft plaatsgevonden op 31 maart 2020.

In de eerste maanden van 2020 heeft zich de uitbraak van het Coronavirus (COVID-19) voorgedaan en besmettingen hebben zich ook naar Europa en Nederland verspreid. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) heeft de uitbraak bestempeld tot pandemie. Dit zal impact hebben op de financiële positie en resultaten over 2020. De impact voor Klaverblad op haar (reis- en levens)verzekeringsdekkingen zijn tot nu toe beperkt. Echter de koersen op de aandelenmarkten zijn als gevolg van de verwachte impact van de virus op resultaat van bedrijven en economie fors gedaald. Zowel Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. als Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. hebben een aandelenportefeuille. Klaverblad Levensverzekering N.V. is per 31 maart 2020 verkocht en heeft daarom geen consequenties voor Klaverblad. Gezien de onzekerheid en de voortdurend veranderende omstandigheden is een betrouwbare schatting van de impact op dit moment niet te geven. Klaverblad heeft voor een situatie dat aandelenkoersen fors dalen gevoeligheden en stress scenario's bepaald. Op basis van de koersen voor publicatiedatum zal het leiden tot een negatief resultaat op de beleggingen en negatief netto resultaat. De verwachting is dat de solvabiliteit daalt, maar dat Klaverblad nog ruim voldoen aan haar interne solvabiliteitsnorm en daarmee de wettelijke norm.

Enkelvoudige jaarrekening 2019

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Enkelvoudige balans

(Na resultaatbestemming)

Activa

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
Beleggingen ⁽²²⁾		
Terreinen en gebouwen	13.238	12.452
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	504.404	437.546
Overige financiële beleggingen		
- aandelen	77.225	98.342
- obligaties	47.120	-
- vorderingen uit andere leningen	27	157
	<u>642.014</u>	<u>548.497</u>
Vorderingen ⁽²³⁾		
Vorderingen uit directe verzekering		
- verzekeringnemers	104	58
- assurantieadviseurs	3.712	3.772
Overige vorderingen	3.938	12.815
	<u>7.754</u>	<u>16.645</u>
Overige activa ⁽²⁴⁾	<u>3.691</u>	<u>7.796</u>
Totaal activa	653.459	572.938

Passiva

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
Eigen vermogen ⁽²⁵⁾		
Herwaarderingsreserve	5.937	5.403
Overige reserves	424.855	544.449
	<u>433.744</u>	<u>549.852</u>
Overige voorzieningen ⁽²⁶⁾		
- voor belastingen	5.421	5.055
- voor verlieslatend contract	201.436	-
- voor reorganisatie	766	5.591
	<u>207.623</u>	<u>10.646</u>
Schulden ⁽²⁷⁾	<u>12.092</u>	<u>12.440</u>
Totaal passiva	653.459	572.938

(..) de tussen haakjes vermelde nummers verwijzen naar corresponderende nummers in de toelichting.

Enkelvoudige resultatenrekening

(Bedragen in duizenden euro's)

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Resultaat uit deelnemingen na belastingen	69.657	11.797
Overige resultaten na belastingen	<u>-185.765</u>	<u>-8.716</u>
Resultaat na belastingen	-116.108	3.081

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

Presentatiewijziging

In het verslagjaar is de presentatie van de vordering of schulden op groepsmaatschappijen gewijzigd. Ter verbetering van het inzicht zijn de rekening courantposities per groepsmaatschappij toegelicht, waar deze in eerdere jaren gesaldeerd is weergegeven.

De wijziging leidt tot een verschuiving van debet of naar creditzijde van de balans of andersom en een ander balanstotaal. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast. De wijziging heeft geen impact op het eigen vermogen.

Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

Algemeen

Voor de algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening, de grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat en voor de toelichting op de activa en passiva en de resultaten, wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening en de geconsolideerde balans, voor zover hierna niet anders is vermeld.

Beleggingen (22)

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen (22.2)

Deelnemingen worden - voor zover er sprake is van overwegende zeggenschap - gewaardeerd op nettovermogenswaarde. Dit is het aandeel in het eigen vermogen van de desbetreffende onderneming, bepaald op basis van de grondslagen zoals vermeld in de toelichting op de geconsolideerde balans.

Toelichting op de enkelvoudige balans

23. Beleggingen

23.1. Terreinen en gebouwen

Voor een toelichting op de terreinen en gebouwen wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

23.2. Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

Alle 100% directe deelnemingen, zijnde Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., Klaverblad Levensverzekering N.V., Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V. en Klaverblad Assurantiën B.V. zijn statutair gevestigd te Zoetermeer.

Het verloop is als volgt:

	Klaverblad Schade- verzekerings- maatschappij N.V.	Klaverblad Levens- verzekering N.V.	Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V.	Klaverblad Assurantiën B.V.	Totaal
Stand per 1 januari 2019	147.836	253.062	35.383	1.265	437.546
Storting kapitaal	-	1	-	-	1
Dividenduitkering	-	-	-1.600	-1.200	-2.800
Resultaat deelneming	7.325	59.373	1.551	1.408	69.657
Stand per 31 december 2019	155.161	312.436	35.334	1.473	504.404

Op 27 februari 2020 heeft De Nederlandsche Bank een verklaring van geen bezwaar afgegeven voor de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. door Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. aan Lifetri Groep B.V. Hiermee is, zoals overeenkomen in de Share Purchase Agreement d.d. 1 mei 2019, aan de laatste voorwaarde voldaan om de verkoop te effectueren. De aandelenoverdracht heeft plaatsgevonden op 31 maart 2020.

Voor het verschil tussen de nettovermogenswaarde per balansdatum en de verkoopprijs is een voorziening gevormd voor verlieslatende contracten.

23.3. Overige financiële beleggingen

23.3.1. Aandelen

Het verloop is als volgt:

	2019	2018
Stand per 1 januari	98.342	105.340
Aankopen	73.270	18.605
Verkopen	104.961	13.647
Herwaarderingen	10.574	-11.956
Stand per 31 december	77.225	98.342

De kostprijs van de aandelen per einde boekjaar bedraagt € 64.764.000 (2018: € 91.512.000).

23.3.2. Obligaties

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	-	-
Aankopen	57.457	-
Verkopen	10.145	-
Herwaarderingen	-537	-
Mutatie lopende rente	<u>345</u>	<u>-</u>
Stand per 31 december	47.120	-

De kostprijs van de obligaties per einde boekjaar bedraagt € 47.312.000 (2018: nihil). De nominale waarde van de obligaties per einde boekjaar bedraagt € 46.247.000 (2018: nihil). De obligaties hebben een gewogen gemiddelde resterende looptijd van 0,5 jaar (2018: nihil). De gemiddelde rentevoet bedraagt 1,2% (2018: nihil).

23.3.3. Vorderingen uit andere leningen

Voor een toelichting op de vorderingen uit andere leningen wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

24. Vorderingen

24.1. Vorderingen uit directe verzekeringen

Voor een toelichting op de vorderingen uit directe verzekeringen wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

24.2. Overige vorderingen

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Rekening courant Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.	-	12.149
Rekening courant Klaverblad Levensverzekering N.V.	670	-
Vennootschapsbelasting	2.752	201
Betaalde waarborgsommen	56	56
Debiteuren	35	37
Overige vooruitbetaalde kosten en vorderingen	<u>425</u>	<u>372</u>
	3.938	12.815

Over de vorderingen op groepsmaatschappijen is geen interest verschuldigd en er zijn geen zekerheden gesteld. Vanwege de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. in het boekjaar 2020 zal de rekening courant worden afgewikkeld. De looptijd van de overige schulden is overwegend korter dan een jaar.

25. Overige activa

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Materiële vaste activa	1.146	1.810
Liquide middelen	<u>2.545</u>	<u>5.986</u>
	3.691	7.796

Voor een nadere toelichting van de overige activa wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

26. Eigen vermogen

Het verloop en de samenstelling van het eigen vermogen is als volgt:

	<u>Herwaarderings-reserve</u>	<u>Overige reserves</u>	<u>Totaal</u>
Stand per 1 januari 2019	5.403	544.449	549.852
Netto resultaat boekjaar	-	-116.108	-116.108
Toevoeging / onttrekking	534	-534	-
Stand per 31 december 2019	5.937	427.807	433.744

	<u>Wettelijk reserve</u>	<u>Herwaarderings-reserve</u>	<u>Overige reserves</u>	<u>Totaal</u>
Stand per 1 januari 2018	293	4.833	541.645	546.771
Netto resultaat boekjaar	-	-	3.081	3.081
Toevoeging / onttrekking	-293	570	-277	-
Stand per 31 december 2018	-	5.403	544.449	549.852

De herwaarderingsreserve is gevormd uit hoofde van herwaarderings van gebouwen en terreinen. Voor de herwaarderings is een voorwaardelijke belastingverplichting gevormd tegen het toekomstige belastingtarief 21,7% (2018: 20,5%).

Voorstel bestemming van het resultaat over het verslagjaar 2019

Na vaststelling van de jaarrekening over 2019 door de algemene vergadering zal het resultaat van € 116.108.000 in mindering worden gebracht van de overige reserves. Daarnaast vindt een onttrekking plaats van de overige reserves van per saldo € 534.000 door een toevoeging aan de herwaarderingsreserve van € 534.000. Voorgaande is als zodanig in de jaarrekening verwerkt.

27. Overige voorzieningen

27.1. Voor belastingen

Het verloop is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Stand per 1 januari	5.055	7.863
Mutatie	366	-2.808
Stand per 31 december	5.421	5.055

De voorziening voor belastingen heeft een overwegend langlopend karakter. Bij de waardering van de latentie is rekening gehouden met het gewijzigde belastingtarief waarbij per afzonderlijke post de looptijd is ingeschat.

27.2. Voor verlieslatend contract

Voor een toelichting op de voorziening voor verlieslatend contract wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

27.3. Voor reorganisatie

Voor een toelichting op de voorziening voor reorganisatie wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

28. Schulden

De samenstelling is als volgt:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Schulden uit directe verzekering	3.081	2.963
Overige schulden		
- rekening courant Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.	2.134	-
- rekening courant Klaverblad Levensverzekering N.V.	-	1.135
- rekening courant Klaverblad Exploitatie Beheer B.V.	576	1.555
- rekening courant Klaverblad Assurantiën B.V.	809	1.062
- loonheffing en premies sociale verzekeringen	950	950
- omzetbelasting	21	25
- crediteuren	470	566
- overige	<u>4.051</u>	<u>4.184</u>
	12.092	12.440

Over de schulden aan groepsmaatschappijen is geen interest verschuldigd en er zijn geen zekerheden gesteld. Het totale bedrag aan schulden is binnen een jaar verschuldigd.

Bij de vennootschap is geen pensioenvoorziening aangehouden. De pensioenverplichtingen voor de (ex-) medewerkers van Klaverblad Verzekeringen zijn collectief verzekerd bij Klaverblad Levensverzekering N.V. De hoogte van de premie is bepaald op basis van de in de uitvoeringsovereenkomst tussen beide partijen afgesproken uitgangspunten.

Zoetermeer, 16 april 2020

Commissarissen

ir. E. Velzel
drs. R.H. Kliphuis
A. Mijer-Nienhuis AAG RBA
mr. J.W.E. van der Klaauw

Directie

mr. J.P.P. Barth
J.H.M. van Irsen MSc MBA AAG

Overige gegevens

Statutaire regeling omtrent de bestemming van het resultaat

Artikel 12 van de statuten van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. bepaalt: "Indien de winst- en verliesrekening een voordelig saldo toont, zal dit saldo aan de algemene reserve toegevoegd worden; een nadelig saldo zal daaraan onttrokken worden."

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de leden en raad van commissarissen van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. te Zoetermeer gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2019;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2019;
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

Wij zijn onafhankelijk van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Materialiteit

Materialiteit	€ 8,6 miljoen (2018: € 11 miljoen).
Toegepaste benchmark	Circa 2% van het eigen vermogen.
Nadere toelichting	Het eigen vermogen wordt relevant geacht door belanghebbenden en is een relatief stabiele basis voor de bepaling van de materialiteit. Derhalve achten wij het eigen vermogen de meest geschikte basis voor het bepalen van de materialiteit.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 433.000 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

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

De groepscontrole heeft zich met name gericht op de significante entiteiten

Klaverblad Levensverzekeringen N.V. en Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. op basis van de omvang en de risico's van de betreffende entiteiten. Bij andere onderdelen hebben wij beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd.

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

De kernpunten van onze controle

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

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

Ten opzichte van voorgaand jaar hebben wij het kernpunt verantwoording en toelichting van de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. toegevoegd.

Waardering en toelichting van niet-(beurs)genoteerde beleggingen

Risico

De beleggingen zijn een significante post op de balans van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. Voor een groot deel van de beleggingen is de marktwaarde te verifiëren met transacties die tot stand zijn gekomen op de financiële markten (marktprijzen).

Er zijn ook beleggingen die worden gewaardeerd op basis van andere methoden waarbij de waarderingonzekerheid inherent toeneemt. Deze hangt samen met de beschikbaarheid en toepasbaarheid van marktgegevens en de mate van subjectiviteit van assumpties.

Bij Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. betreft dit terreinen en gebouwen en niet-beursgenoteerde obligaties.

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. heeft de waarderingsgrondslagen voor de beleggingen beschreven op pagina 55 en heeft een nadere toelichting opgenomen in noot 1. Uit deze toelichting blijkt dat per 31 december 2019 voor een bedrag van € 43,9 miljoen is belegd in terreinen en gebouwen. Daarnaast zijn voor een bedrag van € 101,3 miljoen van de obligaties beperkte marktprijzen beschikbaar.

	Het in het kader van onze jaarrekeningcontrole in aanmerking genomen risico is dat de niet-beursgenoteerde beleggingen niet juist gewaardeerd zijn.
Onze controleaanpak	<p>Wij hebben de gehanteerde waarderingsmethoden beoordeeld en controlewerkzaamheden uitgevoerd op de waardering van de niet-beursgenoteerde beleggingen per 31 december 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de posities in terreinen en gebouwen hebben wij de interne beheersingsmaatregelen rond het taxatieproces onderzocht. Met gebruikmaking van eigen vastgoedspecialisten hebben wij voor een selectie van objecten de onafhankelijke taxaties en daarbij gehanteerde uitgangspunten getoetst op basis van marktgegevens. • Voor de waardering van de niet-beursgenoteerde obligaties hebben wij gebruik gemaakt van meerdere bronnen om de waardering te toetsen. <p>Tenslotte hebben wij beoordeeld of de toelichting op de beleggingen (noot 1 bij de balans) voldoet aan Titel 9 Boek 2 BW.</p>
Belangrijke observaties	Op basis van onze werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat de marktwaarde van de niet-beursgenoteerde beleggingen zich bevindt binnen een aanvaardbare bandbreedte. De toelichting op de beleggingen (noot 1 bij de balans) voldoet aan Titel 9 Boek 2 BW.
Schattingen gehanteerd bij de bepaling van de technische voorzieningen	
Risico	<p>Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. heeft een significante post technische voorzieningen van in totaal € 902 miljoen (na aftrek aandeel herverzekeraars) ofwel 56% van het balanstotaal per 31 december 2019.</p> <p>De waardering van de technische voorzieningen is gevoelig voor de gehanteerde (actuariële) veronderstellingen en andere schattingselementen. De gebruikte assumpties voor de technische voorzieningen voor levensverzekeringen betreffen onder andere, rentecurve, sterftekansen, verval van de portefeuille, toekomstige (gealloceerde) kosten en winstdeling.</p> <p>De gebruikte assumpties voor de technische voorzieningen schade voor niet-verdiende premies en lopende risico's en voor te betalen uitkeringen/schaden hebben betrekking op onder andere verval in de portefeuille, de contractduur van de polissen, de zogenoemde IBN(E)R, verzuim- en herstelkansen en toekomstige kosten. Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. heeft de waarderingsgrondslagen voor de technische voorzieningen beschreven op pagina 56 tot en met 58 en een nadere toelichting is opgenomen in noot 5 van de jaarrekening.</p> <p>De waardering van de technische voorzieningen is gevoelig voor de gehanteerde (actuariële) veronderstellingen. Een gevoeligheidsanalyse is opgenomen op pagina 68 en 69.</p> <p>Het in het kader van onze jaarrekeningcontrole in aanmerking genomen risico is dat de technische voorzieningen niet juist gewaardeerd zijn.</p>

<p>Onze controleaanpak</p>	<p>Wij hebben actuariële specialisten ingezet bij onze controlewerkzaamheden op de vaststelling van de voorzieningen.</p> <p>Onze belangrijkste controlewerkzaamheden met betrekking tot de technische voorzieningen hadden betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de beoordeling van de opzet, het bestaan en de werking van interne beheersingsmaatregelen die door Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. zijn uitgevoerd op de waardering van de technische voorzieningen door het uitvoeren van lijncontroles en het testen van interne controles; • het vaststellen van de juistheid en volledigheid van de basisgegevens die door Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. zijn gebruikt; • de beoordeling van de aanvaardbaarheid van de gehanteerde methoden en assumpties, inclusief de hierin doorgevoerde wijzigingen in 2019, voor de waardering van de technische voorzieningen. Wij hebben de aannames getoetst aan de hand van historische informatie, sectorinformatie en professionele oordeelsvorming; • het vaststellen van de juistheid en volledigheid van gealloceerde kosten aan Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. vanuit het door Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. gebruikte kostenallocatiemethodiek (een zogenaamd Activity Based Costing-model); • het beoordelen op redelijkheid van de intern opgestelde analyses van de uitkomsten van de technische voorzieningen en het verloop tussen perioden; • het toetsen van de totstandkoming en het beoordelen van de gevoeligheidsanalyses aan hand van de onderliggende berekeningen; • het beoordelen van de werkzaamheden en rapportages van de Actuariële Functie. <p>Waar noodzakelijk geacht hebben wij op onderdelen aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd waaronder het testen van juistheid van uitgekeerde claims aan de hand van schadedossiers.</p> <p>Ten slotte hebben wij beoordeeld of de toelichting op de voorzieningen (noot 5) voldoet aan Titel 9 Boek 2 BW.</p>
<p>Belangrijke observaties</p>	<p>Op basis van onze werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat de methoden gehanteerd voor de waardering van de technische voorzieningen passend zijn.</p> <p>De schattingen waarop de waardering van de technische voorzieningen zijn gebaseerd, bevinden zich binnen een aanvaardbare bandbreedte.</p>
<p>Betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking</p>	
<p>Risico</p>	<p>Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. is voor de continuïteit van de bedrijfsprocessen sterk afhankelijk van de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van haar geautomatiseerde systemen.</p>
<p>Onze controleaanpak</p>	<p>Wij hebben de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking vastgesteld voor zover dit relevant is in het kader van de jaarrekeningcontrole. Wij hebben met name de opzet, bestaan en werking van interne beheersingsmaatregelen van de processen logische toegangsbeveiliging,</p>

	<p>wijzigingenbeheer en continuïteitsbeheer onderzocht. In aanvulling hierop hebben wij gegevensgerichte werkzaamheden verricht met betrekking tot logische toegangsbeveiliging.</p> <p>In reactie op de toegenomen frequentie en zwaarte van cyber incidenten en toenemende zorg van toezichhouders en andere belanghebbenden over cybersecurity aanvallen en lekken, hebben wij als onderdeel van onze controlewerkzaamheden de cybersecurity risico's beoordeeld. Het doel tijdens onze controle was het begrijpen van de cybersecurity risico's van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. en de maatregelen die deze entiteit neemt om deze risico's te mitigeren. Wij hebben IT auditors betrokken in ons team voor de uitvoering van deze controlewerkzaamheden.</p>
Belangrijke observaties	<p>Gebaseerd op een combinatie van het testen van de IT-controles en aanvullende gegevensgerichte IT-werkzaamheden, hebben wij voldoende geschikte controle-informatie verkregen voor het doel van onze controle.</p> <p>Op basis van de door ons verrichte werkzaamheden met betrekking tot cybersecurity hebben wij geen belangrijke risico's geïdentificeerd met betrekking tot onze jaarrekeningcontrole. Onze controle was niet gericht op het doen van een uitspraak over cybersecurity van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.</p>
Verantwoording en toelichting van de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V.	
Risico	<p>De in mei 2019 aangekondigde verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. is op 27 februari 2020 goedgekeurd door De Nederlandsche Bank en met de aandelenoverdracht op 31 maart 2020 geëffectueerd.</p> <p>Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. heeft per 1 januari 2019 een voorziening voor verlieslatend contract gevormd ten bedrage van € 142 miljoen en in 2019 is op basis van de getekende verkoopovereenkomst het resultaat van Klaverblad Levensverzekering N.V. hieraan toegevoegd. Ultimo 2019 bedraagt de voorziening voor verlieslatend contract € 201 miljoen. Daarnaast heeft Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V. toegelicht in het bestuursverslag en als onderdeel van de gebeurtenissen na balansdatum.</p> <p>Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. heeft de waarderingsgrondslagen voor de voorziening verlieslatend contract beschreven op pagina 59 en heeft een nadere toelichting opgenomen in noot 6 en noot 22 Gebeurtenissen na balansdatum.</p> <p>Het in het kader van onze jaarrekeningcontrole in aanmerking genomen risico is dat de voorziening verlieslatend contract niet volledig is verantwoord en/of niet toereikend is toegelicht in de jaarrekening.</p>
Onze controleaanpak	<p>Wij hebben de juistheid en volledigheid van de berekende voorziening voor verlieslatend contract vastgesteld door middel van herberekening. Daarbij hebben wij de boekwaarde van Klaverblad Levensverzekering N.V. vergeleken met de verkoopprijs conform de getekende verkoopovereenkomst. Daarnaast hebben wij beoordeeld of de toelichting (noot 6 bij de balans en noot 22 Gebeurtenissen na balansdatum) voldoet aan Titel 9 Boek 2 BW.</p>

Belangrijke observaties

Gebaseerd op onze werkzaamheden hebben we vastgesteld dat de voorziening verlieslatend contract juist en volledig is berekend en toereikend is toegelicht in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Benadrukking van onzekerheid omtrent Corona

De ontwikkelingen rondom het Corona (Covid-19) virus hebben grote invloed op de gezondheid van mensen en onze samenleving en daarbij ook op de operationele en financiële prestaties van organisaties en de beoordeling van de mogelijkheid om de continuïteit te handhaven. De jaarrekening en de daarbij behorende controleverklaring zijn een momentopname. De situatie verandert van dag tot dag en leidt inherent tot onzekerheid. Ook Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. wordt met deze onzekerheid geconfronteerd, die is uiteengezet in het verslag van de directie onder paragraaf 'Vooruitblik 2020' op pagina 22 en de toelichting opgenomen bij de gebeurtenissen na balansdatum op pagina 78. Wij vestigen de aandacht op deze uiteenzettingen. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- profiel;
- kerncijfers;
- Klaverblad in de maatschappij;
- duurzaam ondernemen;
- bericht van de raad van commissarissen;
- het verslag van de directie;
- de overige gegevens.

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

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

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

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

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 16 januari 2016 benoemd als accountant van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds die datum tot op heden de externe accountant.

Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

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

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

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

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als

wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen.

Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

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

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

Amsterdam, 16 april 2020

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. M. Koning RA

Personalia

Commissarissen

ir. E. Velzel
drs. R.H. Kliphuis
A. Mijer-Nienhuis AAG RBA
mr. J.W.E. van der Klaauw

Voorzitter a.i.

Directeuren

mr. J.P.P. Barth
J.H.M. van Irsen MSc MBA AAG

Algemeen directeur
Directeur financiën en risicomanagement

Sleutelfunctiehouders

drs. H.W. Freudenberger AAG (tot 1 april 2020)
mr. J.J. Ruighaver-van der Spek CCP
M.B.J. Debrichy-Hesselberg MSc RA
drs. M. Deckers

Actuariel
Compliance
Interne audit
Risicomanagement

Externe accountant

Ernst & Young Accountants LLP

