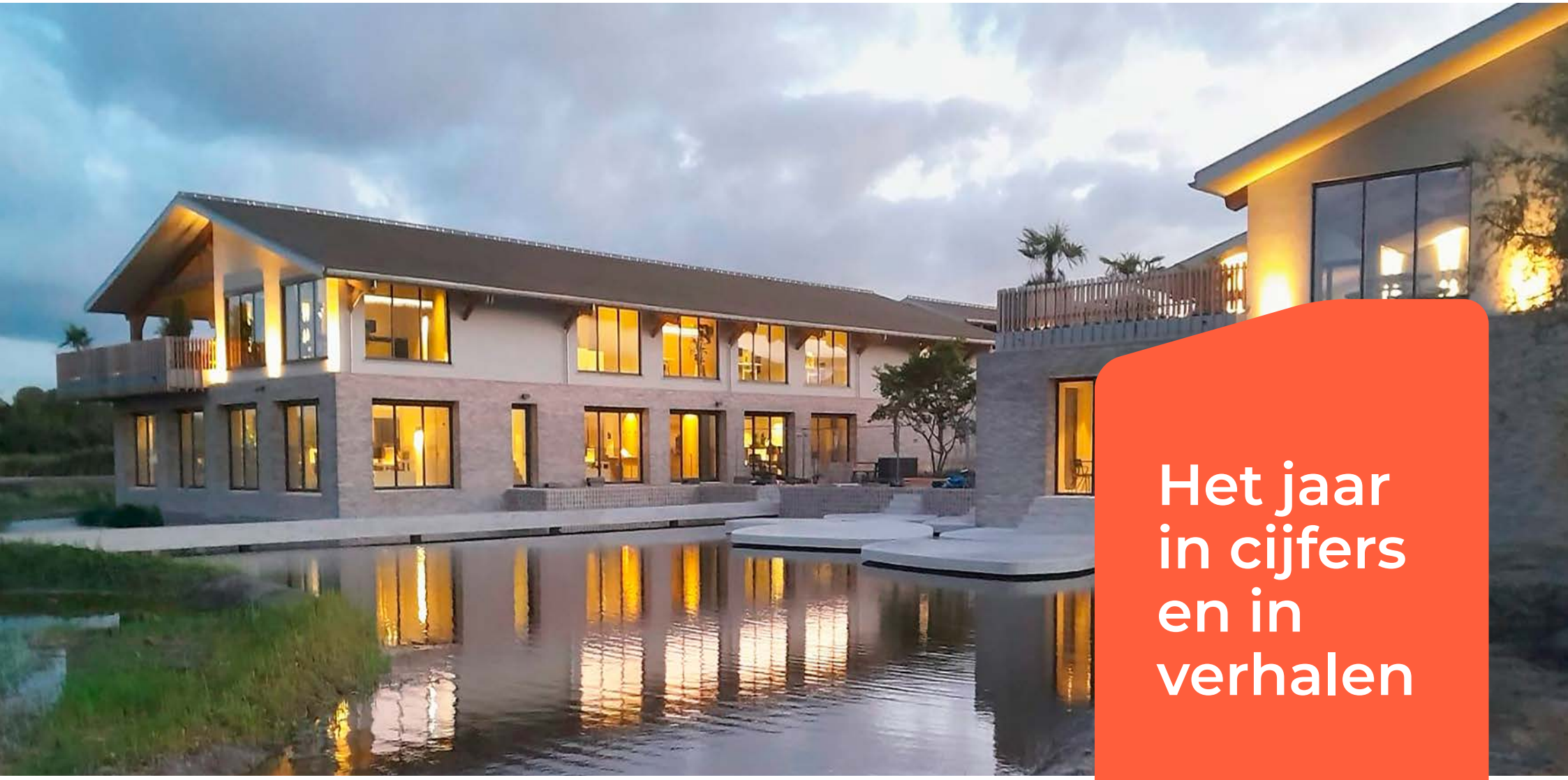
Jaarverslag 2024

Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A.

Nh1816 Verzekeringen



Het jaar in cijfers en in verhalen

In ons nieuwe pand bouwen we letterlijk en figuurlijk verder aan de toekomst van Nh1816

Inhoudsopgave

Kerncijfers 4

Voorwoord 5

Waardecreatiemodel 8

Missie, visie & strategie 10

Corporate Governance 14

Personalia en adres 23

Medewerkers 24

Samenwerking 32

Verantwoord beleggen 34

Consumenten 37

Innovatie & Digitalisering 43

Sponsoring & Lokale betrokkenheid 44

Verduurzaming 48

Initiatieven gepland voor komend jaar 53

Verslag van de Ledenraad 54

Verslag van de Raad van Commissarissen 55

Risicomanagement 61

Geconsolideerde balans 75
per 31 december 2024 (voor resultaatbestemming)

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2024 76

Geconsolideerd kasstroomoverzicht 78

Grondslagen voor de financiële verslaglegging 79

Toelichting op de geconsolideerde balans 89
per 31 december 2024

Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2024 99

Specificatie opbrengsten aandelen en terreinen en gebouwen 102

Enkelvoudige balans 104
per 31 december 2024

Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2024 105

Toelichting op de enkelvoudige balans 106
per 31 december 2024

Overige gegevens 109

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 110

Kerncijfers

	2024	2023	2022	2021	2020
Brutopremies	570.143	492.606	444.052	416.504	382.952
Beleggingsopbrengsten	37.568	24.366	22.316	18.474	14.372
Omzet	**607.711**	**516.972**	**466.368**	**434.978**	**397.324**
Resultaat technische rekening*	49.965	55.592	57.808	102.174	65.005
Totaal resultaat na belastingen*	120.047	87.966	-47.422	202.783	49.651
Beleggingen	1.202.376	1.083.156	915.849	911.392	668.491
Technische voorzieningen	361.689	343.021	315.139	282.209	280.208
Eigen vermogen*	899.632	779.585	691.619	740.041	538.157
Solvabiliteitskapitaalvereiste	389.017	346.207	282.998	340.735	241.082
Aanwezige solvabiliteit	908.456	801.288	718.072	771.130	566.644
Solvabiliteitsratio Solvency II	234%	231%	254%	226%	235%
Interne solvabiliteitseis	133%	135%	139%	127%	128%
Netto combined ratio*	92,5	89,9	88,0	75,0	84,7
Bruto combined ratio*	86,5	84,1	86,6	73,3	79,9
Resultaat technische rekening in % van verdiende premie*	10,1%	13,0%	14,9%	27,9%	18,3%
Aantal medewerkers (FTE ultimo)	184	163	152	153	142
Standpremie	622.129	532.252	464.223	433.825	399.445
Groei	16,9%	14,7%	7,0%	8,6%	8,9%

*) Op 13 november 2024 heeft de juridische fusie plaatsgevonden tussen de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. (Coöperatie) als de verkrijgende rechtspersoon en N.V. Noordhollandsche van 1816 Holding (Holding) als de verdwijnende rechtspersoon. De financiële gegevens van de Holding worden in de jaarrekening van de Coöperatie verantwoord met ingang van 1 januari 2024.

De vergelijkende jaarcijfers over 2023 zijn waar nodig aangepast. Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel ‘Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen’.

De kerncijfers van 2020 t/m 2022 zijn op het niveau van de Holding voorafgaand aan de fusie met de Coöperatie.

Voorwoord

Het 208e boekjaar was voor Nh1816 een uitstekend jaar. In 2024 schreven we op meerdere vlakken geschiedenis. In cijfers en historische hoogtepunten. Dat maakt ons meer dan trots. In 2024 groeiden en bouwden we stevig verder op de grond waar het in 1816 allemaal begon.

We kijken terug op een schitterend jaar waarin we samen hard hebben gewerkt en veel hebben bereikt. In 2024 vlogen we uit de startblokken met onze ambities, eerste successen en nieuwe productie. De verhuizing van de 27.000 kilo zware plataan op Valentijnsdag was voor ons een ijkpunt in de route naar ons nieuwe pand. We werden in mei voor de vijfde keer uitgeroepen tot beste woonverzekeraar en in juni lanceerde wij samen met 130 local hero's het jubileum-nummer van ons ledenmagazine Zest.
Andere mijlpalen volgden elkaar in rap tempo op. Zo verwelkomden wij in juni de 600 duizendste verzekerde en mochten we in juli samen met onze collega's verhuizen naar het nieuwe pand.

Fantastische groei

In september 2024 werden wij voor de zestiende keer verkozen tot de beste particuliere schade-verzekeraar. Doe je het goed en zijn klanten tevreden, dan komt de waardering en omzet vanzelf. Daar geloven wij in. We kregen een Net Promotor Score (NPS) van 92 (branche-gemiddeld 40) en 4,3 van de 5 sterren via Google Reviews toegekend. Een schitterende waardering van onze samenwerkende adviseurs en onze verzekerden. Het doorbreken van de premiegrens van 600 miljoen euro volgde niet veel later in oktober. Dankzij de goede samen-werking met financieel adviseurs sloten we 2024 af met een recordmaand aan nieuw gesloten verzekeringen en netto groei. De portefeuille-stand bedraagt inmiddels € 622 miljoen.
De bruto premie-inkomsten zijn gegroeid naar € 570 miljoen (€ 493 miljoen in 2023).

Een fantastische groei die ook intern opgevangen moet worden, daar werken wij hard aan. Ondanks onze sterke groei willen we door ons persoonlijk contact onderscheidend blijven, bijvoorbeeld door zelf de telefoon op te blijven nemen. Daarom verwelkomden we in 2024 36 nieuwe collega's. De blijvende focus en investeringen op efficiënte en moderne bedrijfsprocessen in combinatie met onze selectieve distributie zorgen dat onze kostenloading beheerst blijft op 5,9%.

Ontwikkeling schade-verzekeringsbedrijf

In 2024 hebben we een positief technisch resultaat behaald van € 50,0 miljoen (2023: € 55,6 miljoen). De combined ratio na herverzekering is gestegen met 2,6 procentpunt en bedraagt in totaal 92,5 (2023: 89,9). Nadat de schadefrequentie na de coronajaren is gestegen, zien we nu ook een duidelijke stijging in gemiddelde schadelast wat een direct gevolg is van de aanhoudende hoge inflatie.

Het resultaat op de brandverzekeringen (o.a. de opstal- en inboedelverzekeringen) is totaal € 12,1 miljoen (2023: € 14,8 miljoen). Het netto resultaat staat wel onder druk vanwege klimaatverandering. Door eerdere stormschades is de herverzekeringspremie verder gestegen en het eigen behoud sterk verhoogd. Een hoger eigen behoud op het catastrofe herverzekeringscontract en de aangepaste herverzekeringsstructuur heeft als gevolg dat in de toekomst een groter deel van de schadelast voor onze rekening komt. De herverzekeringsstructuur blijven we daarin afstemmen op onze risicobereidheid en de karakteristieken van onze verzekeringsportefeuille.

Het resultaat op Motorrijtuigen WA bedraagt positief € 11,3 miljoen (2023: € 18,8 miljoen) en op Motorrijtuigen Overig € 6,8 miljoen (2023: € 6,1 miljoen).

Gezamenlijk is het resultaat op motorrijtuigen verslechterd ten opzichte van 2023. De daling van het resultaat wordt beperkt door een positief netto uitloopresultaat op eerdere jaren.

Het technisch resultaat van de branche Overige, waaronder AVP, doorlopende reisverzekeringen en rechtsbijstand vallen, is gestegen naar € 19,8 miljoen (2023: € 16,0 miljoen).

Ontwikkeling beleggingen

Het totaal aan beleggingen nam in 2024 toe met € 119,2 miljoen tot € 1.202,4 miljoen (2023: € 1.083,2 miljoen). Deze toename wordt sterk beïnvloed door de positieve herwaardering op aandelen van € 83,1 miljoen. Hiernaast zijn diverse nieuwe aankopen gedaan voor zowel aandelen als obligaties die per saldo voor een toename zorgen. Het afgelopen jaar zijn de directe beleggingsopbrengsten toegenomen met € 13,2 miljoen tot € 37,6 miljoen. Het ongerealiseerde beleggingsresultaat dat is opgenomen in de winst- en verliesrekening bedraagt totaal € 4,2 miljoen positief (2023: € 14,5 miljoen negatief). Nh1816 voert al jaren een consistent beleggingsbeleid in de vorm van ‘buy and hold’.

Krachtige Coöperatie

In 2024 verkochten we de levenportefeuille en fuseerden de Holding met de Coöperatie waardoor we als coöperatie nog sterker naar buiten treden. We kijken terug op een mooi coöperatief jaar waarin we samen met adviseurs veel lokale goede doelen hebben ondersteund, de tiende editie van ons ledenmagazine Zest hebben gelanceerd en verzekerden hebben verrast met ledenvoordelen en ledendagen bij onze maatschappelijke partners. In 2024 hebben we in totaal € 2,5 miljoen besteed aan coöperatieve activiteiten en schenkingen aan goede doelen (2023: € 1,6 miljoen). Daarnaast is € 713 duizend gedoneerd via onze Stichting Goede Doelen Nh1816 aan projecten in heel Nederland.

Solvabiliteit en eigen vermogen

Het eigen vermogen is volledig vanuit eigen kracht gestegen van € 779,6 miljoen naar € 900,0 miljoen. De aanwezige groepssolvabiliteit bedraagt € 908,5 miljoen, terwijl € 389,0 miljoen wettelijk vereist is. De solide solvabiliteitsratio van 234% is, ten opzichte van de markt, ruim te noemen en uitermate robuust voor de toekomst. Het gehele eigen vermogen staat beschikbaar voor onze Coöperatie, waarbij wij op geen enkele wijze afhankelijk zijn van aandeelhouders en hun dividendverwachtingen.

Herijkte strategie

Het gaat goed met Nh1816 en dat willen we zo houden. Daarom herijkten we in 2024 de strategie en zetten we een stip op de horizon naar 2028, zodat we tijdens onze groei blijven wie we zijn. De coöperatieve particuliere schade-verzekeraar die pal naast en achter de adviseur staat en op een persoonlijke en innovatieve manier samenwerkt.

Kijken we naar komend jaar vanuit de herijkte strategie, dan zetten we in op beheerste groei. Dit komt enerzijds door het behoud van producten die we begrijpen en kunnen uitleggen. Ook door integere en beheerste bedrijfsvoering, de mooie NPS en het stevige financieel rendement. Anderzijds komt het door het versterken, verduurzamen en verder digitaliseren van onze organisatie. Zo blijven we de leidende particuliere schadeverzekeraar. Hierbij spelen de local hero's en onze leden een centrale rol. Want als coöperatieve verzekeraar maken we samen het verschil.

Oudkarspel, 17 april 2025

Het Bestuur
René van Gils
Rémon Chattellon

‘Zo blijven we de leidende particuliere schadeverzekeraar. Hierbij spelen de local hero’s en onze leden een centrale rol. Want als coöperatieve verzekeraar maken we samen het verschil.’

Waardecreatiemodel

Inputs

Financieel

€ 570 miljoen
bruto premie

€ 1.202 miljoen
in beleggingen

€ 900 miljoen
eigen vermogen

Medewerkers

Medewerkers
184 fte

Voor opleidingen
€ 184.401

Intellectueel

- Kennis en expertise van medewerkers
- Efficiënte schadeafhandelingsprocedures
- Automatisering afwikkeling schadeclaims
- Het Portaal voor efficiënte communicatie met het intermediair
- Naamsbekendheid bij het intermediair

Relationeel

626.000
verzekerden

950
actieve samenwerkingen met adviseurs

Hoge klant-tevredenheid

Samenwerking met pechhulpdiensten

Samenwerking met schadeherstelbedrijven

Samenwerking met schade-experts

Natuurlijk en geproduceerd

- Digitale communicatie met onze adviseurs en verzekerden
- Energiezuinig kantoorpand
- Duurzaam mobiliteitsbeleid

Bedrijfsmodel

Missie
Samen met financieel adviseurs beschermen en ondersteunen wij onze leden met toegankelijke verzekeringsoplossingen en persoonlijke dienst-verlening.

Visie
Als lokaal betrokken Coöperatie bieden wij zeker-heid aan particulieren voor schaderisico's die ze zelf niet kunnen of willen dragen.

Activiteiten

Verzekeren
Preventie
Dienstverlening
Beleggen

Kernwaarden

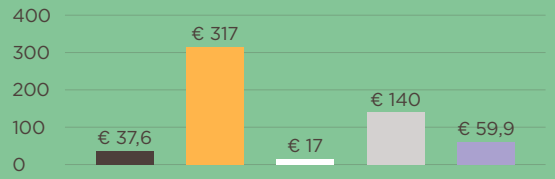
Authentiek | Betrokken | Persoonlijk

Strategie
We zijn de leidende verzekeraar in de particuliere schademarkt provinciaal. We staan op nummer één bij onze leden en adviseurs dankzij uitstekende dienstverlening en begrijpelijke producten.
We bieden een compleet pakket particuliere verzekeringen, met een centrale rol voor de financieel adviseur richting onze leden.

Waardecreatiemodel

Outputs

Financieel (alle bedragen in miljoenen)



- beleggingsrendement
- schadelast
- salarissen, sociale lasten en pensioenpremies
- belastingen voor de samenleving (btw, loon-, assurantie- en vennootschapsbelasting)
- winst na belasting

234% solvabiliteit (wettelijke norm: 100%, interne norm: 133%)

Medewerkers

Gemiddelde leeftijd
44,8 jaar

Gemiddeld dienstverband
9,6 jaar

Ziekteverzuim
3,9 %

Intellectueel

3 datalekken
gemeld bij Autoriteit Persoonsgegevens

7 IT-storingen
met prioriteit 1

6,25 werkdagen
gemiddelde reactietijd afdeling Operations

Relationeel

- NPS van 92 (branchegemiddeld 40) van adviseurs uit het DFO Performance Onderzoek
- NPS van 70 voor advies in de keten (adviseur en Nh1816)
- NPS van 68 voor schadebehandeling in de keten (adviseur en Nh1816)
- 182 ontvangen klachten
- € 2,5 miljoen besteed aan coöperatieve activiteiten en donaties aan goede doelen
- € 713.000 gedoneerd via onze Stichting Goede Doelen Nh1816 aan projecten in heel Nederland
- 73% van de medewerkers heeft dagelijks klantcontact
- Gemiddeld wordt de telefoon binnen 8 seconde opgenomen
- 100% van de telefoongesprekken verloopt zonder tussenkomst van een keuzemenu

Natuurlijk en geproduceerd

393 ton
CO2 uitstoot door eigen bedrijfsvoering

48.337 ton
CO2 uitstoot vanuit de personenauto-portefeuille

220.022 ton
CO2 uitstoot door beleggingen

Impact

Tevreden adviseurs
We hebben een leidende positie in het intermediaire landschap en werken uitsluitend samen met adviseurs. Samen maken we het verschil. Onze adviseurs waarderen ons en andersom. Onze persoonlijke benadering, deskundigheid en oplossingsgerichtheid resulteren in hoge tevredenheidsscores en langdurige samenwerkingen.

Tevreden verzekerden
Klanten zijn bij ons goed verzekerd. En gaat het toch mis, dan kunnen zij zowel op ons als op de adviseur rekenen. Gezamenlijk zorgen we voor een juiste en vlotte schadeafhandeling, met persoonlijke aandacht en heldere communicatie.

Tevreden medewerkers
Nh1816 is een plek waar medewerkers zich thuis voelen. We bieden zinvol en uitdagend werk en stimuleren maatschappelijke betrokkenheid binnen het team.

Preventie en zekerheid
Klanten moeten zich veilig voelen. Onderweg en thuis. Dat doen we onder andere door preventie. Als lokaal betrokken Coöperatie bieden wij klanten zekerheid voor schaderisico's die zij zelf niet kunnen of willen dragen.

Maatschappelijke betrokkenheid
Betrokkenheid tonen én daadwerkelijk impact maken. Nh1816 investeert een deel van de winst in maatschappelijke projecten en lokale initiatieven. Zo dragen we structureel bij aan een sterkere samenleving.

Missie, visie & strategie

Missie

Samen met financieel adviseurs beschermen en ondersteunen wij onze leden met toegankelijke verzekeringsoplossingen en persoonlijke dienstverlening.

Visie

Als lokaal betrokken Coöperatie bieden wij zekerheid aan particulieren voor schaderisico's die ze zelf niet kunnen of willen dragen.

Strategie

We zijn de leidende verzekeraar in de particuliere schademarkt provinciaal. We staan op nummer één bij onze leden en adviseurs dankzij uitstekende dienstverlening en begrijpelijke producten.

We bieden een compleet pakket particuliere verzekeringen, met een centrale rol voor de financieel adviseur richting onze leden.

We gaan verbreden en verdiepen in zowel producten, diensten als adviseurs om onze groei ook op langere termijn te bestendigen.

Onze organisatie verder versterken, verduurzamen en digitaliseren zodat we beheerst en verantwoord groeien.

Bedrijfsmodel Nh1816

Nh1816 is van oudsher een persoonlijke en betrokken verzekeraar. Zonder poeha. Gewoon elkaar helpen. Samenwerken en waarmaken wat je afspreekt. Dat doen wij nu al ruim 200 jaar zo. Wat dat betreft is onze pragmatische en Noord-Hollandse mentaliteit door de eeuwen heen niet veranderd. Onze focus ook niet; wij zijn specialist in particuliere schadeverzekeringen.

Nh1816 Verzekeringen is een coöperatieve schadeverzekeraar. Onze kracht ligt in de nauwe samenwerking met lokale, onafhankelijke verzekeringsadviseurs. Door deze unieke samenwerking bieden wij klanten verzekeringen die aansluiten bij hun persoonlijke situatie, met deskundig advies en een hoge mate van betrokkenheid.

Onze verzekeringsproducten, waaronder auto-, inboedel-, woonhuis- en reisverzekeringen, worden exclusief aangeboden via een netwerk van professionele adviseurs. Dit zorgt ervoor dat klanten niet alleen de juiste verzekering afsluiten, maar ook kunnen rekenen op persoonlijke begeleiding en ondersteuning bij schadeafhandeling.

Financieel adviseurs

We hebben een toonaangevende positie in het intermediaire landschap. Het intermediair waardeert Nh1816. En andersom. Wij noemen adviseurs niet voor niets local hero's.
De succesvolle strategie om samen met het intermediair steeds verder in te spelen op de eigentijdse verzekeringsbehoeften van de consument en hierbij te focussen op klanttevredenheid werpt zijn vruchten af en wordt onverminderd voortgezet.

Nieuwe initiatieven, gerichte marketingondersteuning voor het intermediair en een intensievere focus op productontwikkeling verstevigen de positie van Nh1816. Steeds meer adviseurs weten professioneel en flexibel in te spelen op het snel veranderende assurantiespeelveld waarbij met name op het gebied van particuliere verzekeringen een ware concurrentieslag wordt gevoerd tussen de verschillende distributiekanalen. Uiteraard is prijs hierbij een belangrijke factor, maar het intermediair heeft een aantal ijzersterke troeven in handen.
De positie van de local hero is daarin een zeer belangrijke troef: de adviseur om de hoek die je kent. Persoonlijk, lokaal en deskundigheid vormen de driehoek van vertrouwen. Hoge klanttevredenheidscores bewijzen hierbij de onmiskenbare toegevoegde waarde van de local hero.

Coöperatie zonder winstoogmerk

Als coöperatie zonder winstoogmerk zet Nh1816 zich in voor haar verzekerden en de samenleving. We investeren in maatschappelijke projecten en ondersteunen lokale initiatieven, waardoor we een duurzame bijdrage leveren aan de maatschappij. Dankzij de combinatie van persoonlijke service, betrouwbare verzekeringsproducten en maatschappelijke verantwoordelijkheid blijft Nh1816 dicht bij de klant en bieden we samen zekerheid en gemoedsrust.

De Nh1816-filosofie gaat verder dan verzekeringen afsluiten en schade vergoeden. Coöperatief verzekeren is risico's afdekken met oog voor de wereld om ons heen. Betrokkenheid tonen én betrokken zijn. Samen met adviseurs, verzekerden en medewerkers. Aandeelhoudersbelangen spelen bij Nh1816 geen rol. Transparant en zonder winstoogmerk opereren des te meer. Vanuit onze coöperatieve gedachte geven we een deel van onze winst terug aan de maatschappij. Dit doen wij door landelijke, regionale en lokale goede doelen te steunen.

Onze coöperatieve structuur versterkt de band tussen verzekerden, adviseurs en de verzekeringsmaatschappij. Verzekerden zijn automatisch en kosteloos lid van de Coöperatie en profiteren van diverse ledenvoordelen, zoals korting op culturele uitstapjes en evenementen.
Door onze coöperatieve aanpak creëren we een duurzame relatie met onze stakeholders en dragen we bij aan een betere wereld om ons heen.

Kernwaarden

De cultuur van Nh1816 is voor ons van grote waarde en draait om drie kernwaarden: Authentiek, Betrokken en Persoonlijk. Deze vormen het fundament van hoe we samenwerken, met elkaar én met onze adviseurs en verzekerden. Vanuit deze kernwaarden hebben we gedragingen gedefinieerd die helpen om onze cultuur zichtbaar en voelbaar te maken in de praktijk. Deze gedragingen geven richting aan hoe we ons werk doen, hoe we met elkaar omgaan en hoe we invulling geven aan onze coöperatieve rol.

Authentiek

- We zijn trots op wie we zijn, wat we doen en waar we voor staan.
- We handelen naar onze eigen nuchtere en pragmatische identiteit.
- We maken duidelijke keuzes, zijn betrouwbaar en consistent.

Betrokken

- We zetten ons in voor een duurzame samenleving.
- We bereiken met elkaar onze doelen en vieren onze successen.

Persoonlijk

- We tonen interesse en zijn er voor elkaar.
- We zijn persoonlijk bereikbaar, informeel en laagdrempelig.
- We spreken elkaar aan met aandacht voor de relatie.

Verduurzaming

Nh1816 geeft invulling aan de verduurzaming van de bedrijfsvoering op basis van de volgende Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties:

SDG 3 Goede gezondheid en welzijn

SDG 7 Betaalbare en duurzame energie

SDG 11 Duurzame steden en gemeenschappen

SDG 13 Klimaatactie

Corporate Governance

‘Corporate Governance’ betreft de wijze waarop een organisatie bestuurd wordt en hoe daarop het toezicht is. Deugdelijk bestuur beschermt de belangen van de stakeholders en is daarom essentieel. Onze organisatie is zo ingericht dat een solide governance gewaarborgd is, met oog voor de belangen van al onze stakeholders. In dit hoofdstuk laten we zien hoe onze governance is ingericht en hoe ons risicomanagement is vormgegeven.

Juridische structuur van de organisatie

Nh1816 Verzekeringen is een coöperatieve verzekeraar. Wij hebben geen externe aandeelhouders, maar zetten ons in voor onze belangrijkste stakeholders: de verzekerden, de onafhankelijk financieel adviseurs en de medewerkers van Nh1816.

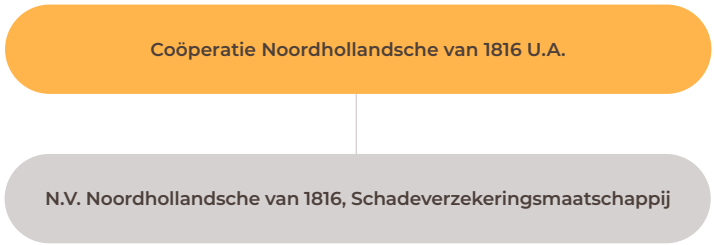
De rol van de Coöperatie is de binding tussen haar verzekerden, de adviseurs en het verzekeringsbedrijf te versterken. Zij behartigt de belangen van alle onderdelen en pleit voor maatschappelijk relevante zaken. Zo kunnen adviseurs bijvoorbeeld op eigen initiatief, samen met Nh1816-leden, goede doelen projecten ondersteunen (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) en bij de Coöperatie terecht voor support en kennis om deze zaken goed te regelen. Deze projecten zijn een goed voorbeeld van de duurzame relatie die zowel adviseurs als Nh1816 met hun leden nastreven.

In 2024 heeft een vereenvoudiging van de organisatiestructuur plaatsgevonden. In lijn met de strategie ‘alleen particuliere schadeverzekeringen via het intermediair’ heeft Nh1816 op 7 juni 2024, na instemming van De Nederlandsche Bank N.V., de levenportefeuille overgedragen aan Onderlinge ’s Gravenhage. Na deze overdracht heeft een structuurwijziging plaatsgevonden waarbij de N.V. Noordhollandsche van 1816 Holding is gefuseerd met de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. Voor de structuurwijziging is middels een verklaring van geen bezwaar op 8 juli 2024 door De Nederlandsche Bank N.V. instemming verleend.

‘Zowel Nh1816 als de adviseurs streven een duurzame relatie na met hun leden.’

Voorafgaand aan de fusie zag de juridische structuur er als volgt uit:

Na de juridische fusie en de toekomstige liquidatie van de Leven N.V. ziet de juridische structuur er als volgt uit:



Op deze manier liggen zowel het economisch als juridisch eigendom van het schade-verzekeringsbedrijf als de feitelijke zeggen-schap over de gang van zaken bij de Coöperatie.

De Coöperatie heeft als hoogste orgaan een Ledenraad. Slechts leden kunnen lid van de Ledenraad zijn. Het Bestuur van de Coöperatie bestaat uit ten minste twee bestuurders die benoemd worden door de Raad van Commissarissen.

Taken en bevoegdheden:

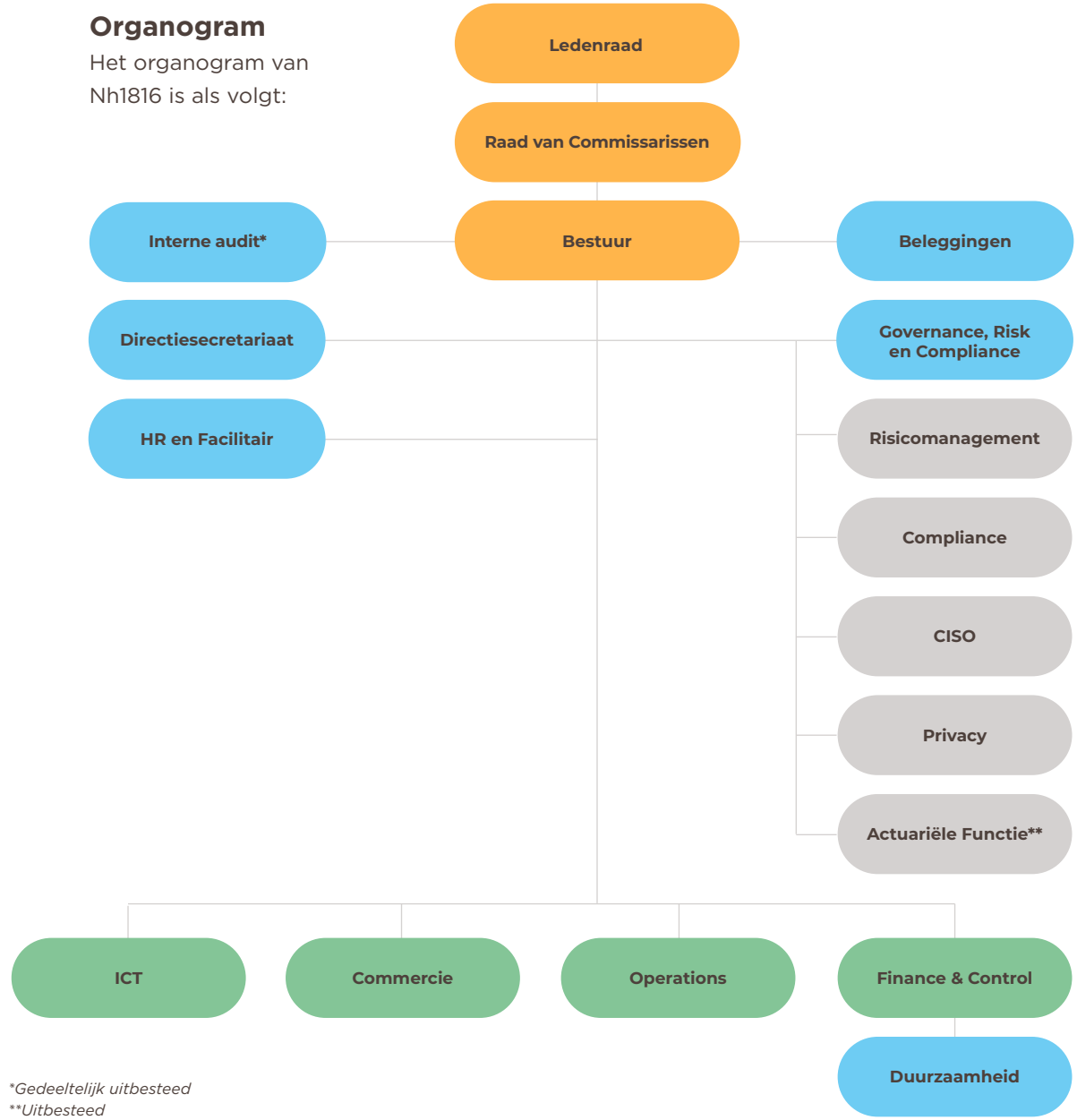
- De Ledenraad heeft een aantal bevoegdheden, waaronder het benoemen van de Commissarissen, het vaststellen van de jaarrekening en het aanwijzen van de externe accountant.

- De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor de benoeming en ontslag van het Bestuur, houdt toezicht op de algemene gang van zaken binnen Nh1816 en geeft goedkeuring aan onder andere materiële wijzigingen in de strategie, de risicobereidheid en het beloningsbeleid.

- Het Bestuur is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de organisatie en wordt hierbij ondersteund door het Managementteam.

Organogram

Het organogram van Nh1816 is als volgt:



*Gedeeltelijk uitbesteed
**Uitbesteed

Samenstelling Ledenraad

De Ledenraad bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste zeven afgevaardigden. Op dit moment bestaat de Ledenraad uit zes afgevaardigden waarvan één voorzitter. Alle afgevaardigden zijn ook lid van de Coöperatie. De Ledenraad bestaat momenteel uit:

- Ton van Hooft (Maren-Kessel, voorzitter)
- Ineke Bremer (Den Burg)
- Nick Karis (Helden)
- Sander Weel (Castricum)
- Annemieke de Ridder (Broek op Langedijk)
- Peter Visser (Noordbeemster)

De afgevaardigden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn aansluitend op de eerste periode tweemaal herkiesbaar.

v.l.n.r. Ton van Hooft, Sander Weel, Ineke Bremer, Peter Visser, Annemieke de Ridder en Nick Karis.

Naam	Nationaliteit	Man / Vrouw	Functie	Termijn	Jaar 1e benoeming	Volgende herbenoeming
Ton van Hooft	Nederlands	Man	Voorzitter	1e	2023	April 2027
Ineke Bremer	Nederlands	Vrouw		1e	2022	April 2026
Nick Karis	Nederlands	Man		3e	2014	
Sander Weel	Nederlands	Man		1e	2022	April 2026
Annemieke de Ridder	Nederlands	Vrouw		1e	2021	April 2025
Peter Visser	Nederlands	Man		1e	2021	April 2025

Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen vervult in het governance systeem een belangrijke adviserende en toezichthoudende rol. De Raad bestaat, na het aftreden van voormalig voorzitter Erik Schneider, op 1 oktober 2024 uit vier leden (minimaal drie) en is zorgvuldig samengesteld met het oog op een optimale taakvervulling, waarbij complementariteit, diversiteit en onafhankelijkheid belangrijke voorwaarden zijn.

Aan de benoeming van iedere commissaris is een zorgvuldige selectieprocedure, op basis van een uitgebreide profielschets, voorafgegaan. Alle commissarissen beschikken over brede maatschappelijke ervaring en gedegen kennis. De betrouwbaarheid en geschiktheid van de commissarissen is voor benoeming getoetst door De Nederlandsche Bank N.V. en allen hebben de eed of belofte afgelegd. De commissarissen volgen een programma van permanente educatie om hun kennis op peil te houden.

De werkwijze van de Raad van Commissarissen is gereguleerd door middel van een reglement, dat onder andere specifieke regels bevat op het gebied van belangenverstrengeling. Het reglement wordt in 2025 herzien. Gezien de beperkte omvang van de Raad en de beperkte complexiteit van Nh1816 zijn geen aparte commissies (audit- en risk of remuneratie) ingesteld. De Raad van Commissarissen evalueert zijn eigen functioneren jaarlijks en eens per drie jaar onder begeleiding van een externe deskundige.

v.l.n.r. Roemer Boogaard, Peter Leermakers, Agnes Muskens en Rob van Os.

De Raad van Commissarissen bestaat uit:

Roemer Boogaard (1962)
voorzitter – commissaris sinds 2016
Expertise: Maritieme industrie, bedrijfsvoering, strategisch leiderschap

Roemer Boogaard heeft een lange en veelzijdige carrière in de maritieme sector. Hij startte in 1981 bij de Koninklijke Marine en bekleedde daarna diverse directiefuncties bij maritiem georiënteerde bedrijven. Zo was hij onder andere directeur bij de Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij, Royal Huisman en TBShipyards.

Momenteel is hij algemeen directeur en mede-eigenaar van Fender Innovations, een toonaangevende leverancier van innovatieve stootrandoplossingen voor de maritieme industrie. Zijn expertise ligt op het gebied van strategisch management, innovatie en bedrijfsvoering.

Naast zijn professionele loopbaan heeft Roemer ruime ervaring in bestuurlijke functies. Voordat hij in 2016 toetrad tot de Raad van Commissarissen van Nh1816 Verzekeringen, was hij bestuurslid bij Stichting Administratiekantoor Noordhollandsche van 1816 en Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A.

Per 1 oktober 2024 is Roemer President Commissaris van de Raad van Commissarissen.

Rob van Os (1957)
vicevoorzitter - commissaris sinds 2018
Expertise: Financiële dienstverlening, risicomanagement, ondernemerschap

Rob van Os heeft een lange staat van dienst in de verzekeringssector. Hij begon zijn carrière bij RVS in Rotterdam, waarna hij in 1979 overstapte naar Schouten Assurantiën. Sinds 1997 is hij mede-eigenaar en directeur van het bedrijf, dat inmiddels onder de naam Schouten Zekerheid een van de grotere onafhankelijke assurantieadviseurs van Nederland is.

Naast zijn rol als ondernemer heeft Rob ook brede bestuurlijke ervaring. Zo was hij van 2010 tot 2016 Geschäftsführer van Schouten Sicherheit GmbH, de Duitse tak van Schouten Zekerheid. Daarnaast bekleedde hij diverse bestuursfuncties, waaronder:

- Bestuurslid bij Fidin en Adfiz, organisaties die de belangen van financiële intermediairs behartigen;
- Voorzitter van de Ledenraad van Stad Holland Zorgverzekeraar, een zorgverzekeraar met een sterke focus op persoonlijke service en samenwerking met het intermediair.

Met zijn diepgaande kennis van de verzekeringsmarkt en risicomanagement levert Rob een waardevolle bijdrage aan de Raad van Commissarissen van Nh1816 Verzekeringen.

Peter Leermakers (1964)
commissaris sinds 2020
Expertise: Verzekeringen, distributie, strategie en governance

Peter Leermakers is een bekende naam binnen de verzekeringsbranche en beschikt over ruim 35 jaar ervaring. Hij startte zijn carrière in de jaren ‘90 bij De Goudse Verzekeringen (1990- 1993, 1997-2011) en werkte enkele jaren bij Nationale-Nederlanden (1993-1997).

Bij De Goudse bekleedde hij diverse leidinggevende functies en was hij tussen 2001 en 2012 statutair directeur van het schadebedrijf. Sinds 2012 is hij algemeen directeur van SRK Rechtsbijstand, dat later werd omgevormd tot BrandMR Groep.

Daarnaast heeft Peter uitgebreide ervaring als commissaris en toezichthouder. Hij was betrokken bij diverse organisaties binnen de verzekeringssector, waaronder:

- MultiZorg (lid)
- Algemene Zeeuwse (lid)
- Boval (lid)
- SRK Rechtsbijstand (lid en voorzitter)
- Summa Adviesgroep (lid en voorzitter)
- OOM Verzekeringen (lid)

Ook speelde hij een actieve rol binnen het Verbond van Verzekeraars, waar hij zitting had in de Sector Zorg en de Commissie Intermediaire Distributie.

Zijn brede expertise op het gebied van verzekeringen, distributie en governance versterkt de Raad van Commissarissen van Nh1816 Verzekeringen.

Agnes Muskens (1966)
commissaris sinds 2022
Expertise: Financieel management, governance, onderwijs en consultancy

Agnes Muskens heeft een achtergrond in de financiële sector en consultancy. Na haar studie bedrijfseconomie begon zij haar carrière in 1989 bij ABN AMRO, waar ze in bijna twee decennia verschillende managementposities bekleedde. Vervolgens was zij werkzaam bij NIBC, een gespecialiseerde bank voor ondernemers en investeerders.

In 2008 maakte zij de overstap naar Deloitte Consulting, waar zij als partner verantwoordelijk was voor de dienstverlening aan banken en verzekeraars op het gebied van finance en bedrijfsvoering. In deze rol adviseerde ze financiële instellingen over strategische vraagstukken en optimalisatieprocessen.

Sinds 1 januari 2022 is Agnes vicevoorzitter van het College van Bestuur van de Radboud Universiteit. Hier richt zij zich op financiële en operationele zaken, governance en strategische ontwikkeling binnen het hoger onderwijs. Haar ervaring met complexe bestuurlijke processen en financiële governance maakt haar een waardevolle toevoeging aan de Raad van Commissarissen van Nh1816 Verzekeringen.

Agnes is tevens opgeleid tot registeraccountant (RA) en heeft een scherp oog voor financiële controle en compliance.

Sterke governance en toezicht
Met deze diverse en complementaire expertise-gebieden zorgt de Raad van Commissarissen voor een solide governance-structuur bij Nh1816 Verzekeringen. Door hun uitgebreide ervaring in strategie, financieel management en verzekeringen dragen zij bij aan de continuïteit en groei van de organisatie.

^ Terug naar inhoudsopgave

Samenstelling Bestuur

Het Bestuur van het schadeverzekeringsbedrijf is in handen van twee bestuurders. Zij zijn benoemd door de algemene vergadering op grond van hun kennis en brede ervaring, waarbij ook rekening is gehouden met complementariteit en diversiteit. De benoeming van de bestuursleden is goedgekeurd door de bestuursrechtelijke toezichthouders en zij hebben beiden de beroepseed afgelegd en/of de voorgeschreven moreel-ethische verklaring ondertekend.
De bestuursleden volgen een programma van permanente educatie om hun kennis op peil te houden. In het programma voor 2024 hebben de bestuurders beiden op het gebied van duurzaamheid een module Duurzame transitie en ESG gevolgd aan Nyenrode. Daarnaast heeft de CEO succesvol het Sustainability Leadership Programma aan de TIAS Business School afgerond.

De werkwijze van het Bestuur is gereguleerd door middel van een reglement dat is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en dat onder andere specifieke regels bevat op het gebied van belangenverstrengeling.
In 2025 wordt het Bestuursreglement herzien.

v.l.n.r. op de foto Rémon Chattellon en René van Gils.

Het uitgangspunt is collegiaal bestuur. Een evenwichtige afweging van de belangen van alle stakeholders, rekening houdend met de continuïteit van de onderneming en de maatschappelijke omgeving, vormt de basis voor alle besluitvorming. Het belang van de betrokkenen staat hierbij centraal en integriteit en zorgplicht zijn hierbij essentiële uitgangspunten.

Het Bestuur bestaat uit twee personen:

René van Gils (1966)
CEO

René is na zijn studie HEAO begonnen bij a.s.r. Na het behalen van zijn doctoraal bedrijfskunde in 1997 heeft hij diverse management- en directiefuncties vervuld bij zowel intermediairs als verzekeraars, waaronder Aegon en Univé.

Op 1 oktober 2023 is hij in dienst getreden bij Nh1816 Verzekeringen als lid van het Bestuur en per 1 januari 2024 benoemd tot CEO.
Binnen het Bestuur is René verantwoordelijk voor ICT, Commercie, Duurzaamheid, HRM, Facilitair, Directiesecretariaat en Interne Audit.

Overige relevante functies:
- Lid van het Bestuur van de Stichting Goede Doelen Nh1816
- Lid van de Commissie Distributie (CD) van het Verbond van Verzekeraars

Rémon Chattellon (1971)
CFRO

Rémon is in 1995 na zijn studie bedrijfseconomie begonnen bij BDO Accountants. In 2003 is hij afgestudeerd als registeraccountant aan de Universiteit van Amsterdam.

Op 1 oktober 2009 is hij in dienst getreden bij Nh1816 Verzekeringen als manager Financiën. Per 1 januari 2012 is hij toegetreden tot het Bestuur. Eerst in de functie van adjunct-directeur en vanaf 1 januari 2015 als bestuurder. Op 1 januari 2023 is hij benoemd tot CFRO.

Binnen het Bestuur is Rémon verantwoordelijk voor Operations, Finance & Control, Beleggingen, Riskmanagement, Compliance en Actuariaat.

Overige relevante functies:
- Lid van het Bestuur van de Stichting Goede Doelen Nh1816
- Lid van het Platformen Onderlinge Verzekeraars en Kleine en Middelgrote Maatschappijen (PKMM) van het Verbond van Verzekeraars
- Lid van het Bestuur Voor de Adviseur B.V.
- Lid van de investeringscommissie BOEi

Managementteam
Naast de Bestuursleden zijn de volgende personen lid van het Managementteam:
- Janwillem Swart (Commercie)
- Jerre Veltman (ICT)
- Rob Vissers (Operations)
- Jeroen Egbers (Finance & Control)
- Pauline Bouwman - Henselmans (Governance, Risk & Compliance)
- Mandy de Git (HRM, Facilitair)

Het managementteam overlegt driewekelijks; er is geen aparte bestuursvergadering.
De besluiten worden genomen op basis van consensus, waarbij de Managementteamleden een adviserende rol naar het Bestuur hebben.

Personalia en adres

Raad van Commissarissen
R.A. (Roemer) Boogaard (voorzitter)
R. (Rob) van Os
mr. P.C.M. (Peter) Leermaker
drs. A.C.M. (Agnes) Muskens RA

Bestuur
drs. R.W. (René) van Gils (CEO)
R.M. (Rémon) Chattellon RA (CFRO)

Managementteam
drs. R.W. (René) van Gils (CEO)
R.M. (Rémon) Chattellon RA (CFRO)
J.W.F. (Janwillem) Swart MSc (Commercie)
J. (Jerre) Veltman MSc (ICT)
M.L.J. (Rob) Vissers (Operations)
J. (Jeroen) Egbers MSc (Finance & Control)
P.A. (Pauline) Bouwman – Henselmans MSc RC RO (GRC)
M.C. (Mandy) de Git (HRM & Facilitair)

Compliance
drs. W.M. (Wilma) Oost – van Basten

Actuariële Functie
Triple A – Risk Finance Certification B.V.

Internal Audit Functie
Y. (Yoram) Jacobs MSc
InAudit B.V.

Custodian
CACEIS Bank, Netherlands Branch
Kempen Capital Management N.V.

Onafhankelijke externe accountant
EY Accountants B.V.

Personalia zijn bijgewerkt tot en met 17 april 2025.

Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A.

N.V. Noordhollandsche van 1816,
Schadeverzekeringsmaatschappij

N.V. Noordhollandsche van 1816,
Levensverzekeringsmaatschappij

Dorpsstraat 818, 1724 NT Oudkarspel

Postbus 1, 1724 ZG Oudkarspel

Telefoon: 0226-331816
KvK nummer: 56923716
www.nh1816.nl
info@nh1816.nl

Medewerkers

Nh1816 is succesvol dankzij de inzet, expertise en betrokkenheid van onze medewerkers. Zij vormen het hart van Nh1816 en dragen dagelijks bij aan onze dienstverlening en groei. In een dynamische en veranderende markt investeren we in een prettige en veilige werkomgeving, waar ontwikkeling en samenwerking centraal staan.

Doelstelling van het sociaal beleid

Het sociaal beleid van Nh1816 is gericht op het creëren van een gezonde balans tussen de organisatiedoelen en de (ontwikkel)doelen van de medewerkers. Wij geloven dat een succesvolle organisatie begint bij gemotiveerde en betrokken medewerkers. Daarom zetten wij ons actief in voor een werkomgeving waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen en de ruimte krijgen om zich zowel professioneel als persoonlijk te ontwikkelen.

Wij kijken scherp naar marktontwikkelingen en passen ons beleid hierop aan om te zorgen voor een aantrekkelijke en toekomstbestendige werkomgeving. We bieden diverse opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden aan, stimuleren interne mobiliteit en moedigen het nemen van eigen verantwoordelijkheid in loopbaanontwikkeling aan.

Daarnaast hechten wij veel waarde aan een gezonde werk-privébalans en welzijn op de werkvloer. Door middel van vitaliteitsprogramma's en initiatieven op het gebied van werkgeluk zorgen we ervoor dat medewerkers zich optimaal kunnen inzetten en met plezier bijdragen aan het succes van Nh1816.

Met dit beleid streven we ernaar niet alleen de organisatie sterker te maken, maar ook medewerkers de kans te geven om zich op een duurzame manier binnen Nh1816 te blijven ontwikkelen.

Aantoonbaar goede werkgever

Nh1816 wil een aantoonbaar goede werkgever zijn, een bijdrage leveren aan werkgeluk en zorgen voor een veilige werkomgeving. Alle leidinggevenden spelen daarbij een prominente rol doordat zij inspireren, motiveren en op de juiste momenten mensen vooruithelpen. Hierdoor verbinden medewerkers zich langdurig aan Nh1816 en krijgen zij de ruimte om talenten optimaal te benutten.

Een warm welkom

In 2024 zijn 36 nieuwe medewerkers gestart. Om hen allen mee te nemen in wie Nh1816 is, waar ze voor staat en ze een warm welkom te geven, voorzien wij hen van een uitgebreide introductie waarbij veel aandacht is voor de cultuur van Nh1816. Daarbij komen de kernwaarden terug in alles wat we doen.

Door de nieuwe medewerkers van een juiste introductie te voorzien, tijd te geven om nieuwe collega's te leren kennen en ze mee te nemen in de organisatie, voelen zij zich zeer welkom. Om deze beleving te blijven geven met de toekomstige groei aan nieuwe collega's, wordt het introductieprogramma uitgebreid en verstevigd.

Het doel is om medewerkers vóór de eerste werkdag al zo optimaal mogelijk te laten verbinden met Nh1816. En hen vanaf dag één fysiek welkom te laten voelen, helpen te integreren in onze bedrijfscultuur en zo snel mogelijk hun plek binnen Nh1816 te laten vinden. Een authentiek, betrokken en persoonlijk programma dat zowel online als offline is. In 2025 is het vernieuwde introductieprogramma gereed.

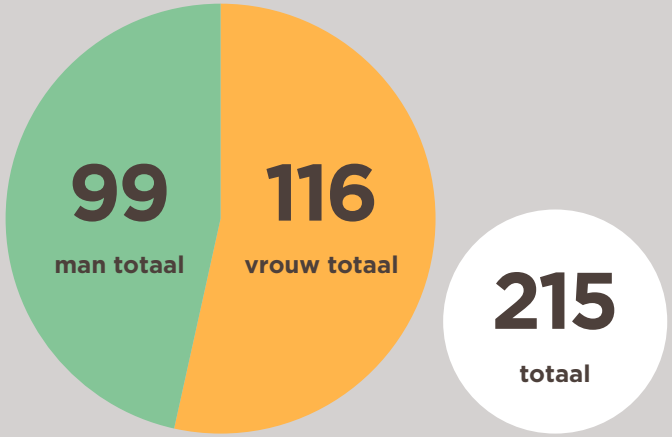
Onze mensen

De cijfers hierna hebben betrekking op 2024, waarbij de stand op 31 december 2024 als basis is gebruikt.

Overzicht verdeling per deeltijdfactor

Deeltijdfactor	Man	Vrouw
≤ 0,6	3	25
0,7	0	17
0,8	18	47
0,9	6	15
1,0	72	12
Totaal	**99**	**116**

Verdeling m/v personeelsleden



Daarbij hebben tien studenten hun stageperiode bij Nh1816 doorlopen, vier daarvan hebben aansluitend een contract ontvangen en zijn bij Nh1816 in dienst getreden.

In 2024 zijn naast bovengenoemde 215 medewerkers ook werkzaam geweest:

Vier medewerkers met een nul-urencontract
Drie van hen hebben daarvoor stage gelopen en konden daarna, naast het voortzetten van de studie, ondersteunende werkzaamheden verrichten en het vakgebied meer eigen maken.

Zeven zelfstandigen zonder personeel (zzp)
Door de groei van de organisatie, de waardevolle projecten en onverwachte uitval was er behoefte aan tijdelijke ondersteuning bij IT en HR. Er is gekozen om gekwalificeerde specialisten tijdelijk in te zetten via een zzp-overeenkomst.

Drie uitzendkrachten
Door de groei aan nieuwe klanten, is een logisch gevolg dat ook meer schademeldingen binnenkomen. Om alle schades binnen de gewenste termijn af te handelen en de klanttevredenheid te behouden, is in 2024 de keuze gemaakt om de samenwerking aan te gaan met een bureau gespecialiseerd in schadeafhandeling. Dit heeft geresulteerd in de tijdelijke ondersteuning door drie uitzendkrachten.

Vier medewerkers met een deta-vast constructie
Een aantal vacatures is minder snel in te vullen door de huidige arbeidsmarkt. Daarom wordt in enkele gevallen gebruik gemaakt van een deta-vast constructie. Dit betekent dat in eerste instantie een medewerker wordt ingehuurd op basis van detachering. Na een afgesproken periode van detachering krijgen we de mogelijkheid de medewerker kosteloos over te nemen.

Personeelsverloop
Bij Nh1816 bieden we een fijne werkomgeving, geven we uitdaging waar nodig en zorgen we dat we altijd met elkaar in gesprek blijven, ook als zichtbaar is dat de samenwerking misschien niet verder gaat. Dit zorgt voor een open en eerlijke communicatie, over het nu en over de toekomst. Zo kunnen we medewerkers behouden of de juiste uitstroom faciliteren.
In 2024 zijn dertien medewerkers uitgestroomd, dit betreft 5,7% (Schlüter-formule):

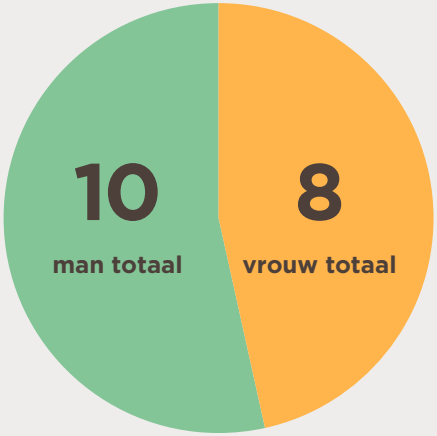
- Drie medewerkers zijn met pensioen gegaan
- Zes medewerkers hebben opgezegd, met eenieder is een exitgesprek gevoerd
- Vier medewerkers zijn op initiatief van Nh1816 niet meer bij de organisatie werkzaam

Ons leidinggevend kader

De blijvende groei en de lage uitstroom kunnen wij niet voortzetten zonder ons leidinggevend kader (bestuur, management en teamleiders). Zij hebben een essentiële rol bij de ontwikkeling van onze medewerkers en zijn van cruciaal belang bij het succes van de organisatie. Leiderschap binnen Nh1816 is daarmee een fundamenteel onderdeel van de strategie voor de komende jaren.

In 2024 is gestart om het leiderschapsprogramma binnen Nh1816 verder vorm te geven waarbij voorbeeldgedrag, toegankelijkheid en elkaar aanspreken, wezenlijke onderdelen zijn.
In 2025 wordt onze leiderschapsfilosofie verder uitgewerkt en ontvangen alle teamleiders een leiderschapsplan op maat.

Leidinggevende kader in 2024



Management incl. Bestuur

6 / 0*

man vrouw

Teamleider

4 / 8

man vrouw

Leeftijd m/v

0	<30 jaar	1
6	30-40	5
4	> 50 jaar	2

**In 2025 is het MT met 2 vrouwen versterkt*

Werkgeluk

Werkgeluk is een essentieel onderdeel van het werken bij Nh1816. Het zorgt voor plezier, een fijne sfeer op de werkvloer en gemotiveerde medewerkers. Werkgeluk ervaart iedereen op zijn of haar eigen manier en het is aan Nh1816 om hier de juiste voorwaarden voor te scheppen. Dat doen wij door aandacht te hebben voor:

- Opleiding en ontwikkeling
- Vitaliteit
- Werk/privébalans
- Veilige werkomgeving

Opleiding en ontwikkeling

Nh1816 ziet erop toe dat iedere medewerker zich blijvend kan ontwikkelen. In zowel de vaardigheden en kennis gericht op de functie als persoonlijke ontwikkeling.

Nh1816 biedt daarbij de ruimte voor de leidinggevenden en de medewerkers om een persoonlijk ontwikkelplan op te stellen. Hiervoor bestaat het proces uit drie gesprekken per jaar waarbij individuele afspraken worden gemaakt ten aanzien van opleiding en ontwikkeling.

De leidinggevende ziet erop toe dat de kwaliteit van het gesprek, de uitkomst en de opvolgende acties doorgang vinden. In 2024 is € 184.401 besteed aan opleiding en ontwikkeling.

Gemiddeld aantal medewerkers

197

Totale uitgaven opleidingen

€ 184.401

Gemiddeld per medewerker

€ 936

Veilige werkomgeving
Werkgeluk wordt ook bepaald door een gevoel van veiligheid. Bij Nh1816 is dit een belangrijk onderdeel van onze bedrijfsvoering. We richten ons dan ook op een cultuur waarbij iedere medewerker de ruimte voelt zich uit te kunnen spreken en zich comfortabel voelt om met iedereen het gesprek aan te gaan.

Veiligheid creëren we door zichtbaarheid te geven aan onze vertrouwenspersonen. Daarnaast informeren we medewerkers over de stappen die zij kunnen nemen om incidenten of klachten te melden.

Vertrouwenspersonen
Nh1816 heeft twee vertrouwenspersonen. Het is van belang dat zij hun werk onafhankelijk kunnen uitvoeren. Om deze onafhankelijkheid te waarborgen rapporteren zij aan de Manager HR.

De vertrouwenspersonen hebben als voornaamste taak de eerste opvang te verzorgen. De vertrouwenspersoon luistert en adviseert in de te nemen stappen. Alles wat wordt besproken, blijft vertrouwelijk. Ieder jaar volgen zij een cursus om hun expertise te versterken en op de hoogte te blijven van de laatste wet- en regelgeving.

In 2024 hebben de vertrouwenspersonen twee meldingen ontvangen:

- De eerste melding is door de vertrouwenspersoon zelfstandig opgelost, er heeft geen escalatie plaatsgevonden naar derden.
- De tweede melding was onderdeel van een interne klacht.

Klachten en incidenten
Nh1816 wil een veilige en integere omgeving realiseren voor alle personen die bij en voor Nh1816 werken. Daarvoor is het ook van belang dat medewerkers weten hoe zij eventuele klachten, vermoedens van incidenten en misstanden veilig kunnen melden.

Daarvoor gelden verschillende regelingen waarvan de medewerkers op de hoogte zijn en blijvend van op de hoogte worden gehouden, waaronder:

Beleid gewenst gedrag en sancties
Bij ongewenste omgangsvormen of bedreigend gedrag zijn er verschillende mogelijkheden om dit te bespreken en op te lossen. In veel gevallen biedt een gesprek met de leidinggevende al een oplossing, waarbij advies en mogelijke vervolgstappen worden aangereikt. Indien gewenst kan de medewerker de situatie bespreken met een vertrouwenspersoon.
Wanneer een gebeurtenis ernstiger van aard is, kan een formele klacht worden ingediend bij de Manager HR.

Vanaf dat moment is de klacht niet meer anoniem en wordt, indien nodig, een intern onderzoek gestart.

Meldregeling vermoeden incidenten en misstanden
Zowel een (vermoeden van een) incident als misstand kan ook intern worden gemeld. De melding wordt adequaat opgepakt en maatregelen kunnen direct genomen worden om het incident/misstand te stoppen.
Intern kan een (vermoeden van een) incident/ misstand gemeld worden bij:
- de leidinggevende;
- de hoger leidinggevende (kan ook een bestuurder zijn);
- de (interne) vertrouwenspersoon;
- het onafhankelijk meldpunt, de Compliance Officer.

Meldingen worden altijd, onverwijld en schriftelijk door de (hoger) leidinggevende en de (interne) vertrouwenspersoon gedeeld met de Compliance Officer, die deze vervolgens in behandeling neemt. In 2024 zijn er twee interne klachten ontvangen. Hier is adequaat opvolging aan gegeven.

Transparantie in beloning

Nieuw functie- en salarishuis
Nh1816 ziet erop toe dat de werknemers op een juiste en eerlijke manier worden beloond. Dit doen we onder andere door transparant te zijn in ons functiehuis. Iedere werknemer wordt beloond conform het vastgestelde functie- en salarishuis. Rekening houdend met de kennis, kunde en ervaring van de werknemer.

Met de groei van de organisatie, zijn veel nieuwe functies ontstaan. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van het functiehuis. Daarom is besloten over te gaan naar een nieuw functiewaardingsysteem. Daarmee creëren we meer helderheid, eenduidigheid en een actueel overzicht met functiebeschrijvingen inclusief een uitlegbaar en marktconform salarishuis.

In samenspraak met de Ondernemingsraad en een extern adviesbureau is gekozen voor een nieuw systeem en zijn alle functiebeschrijvingen opgesteld en gewogen. Inmiddels heeft de Ondernemingsraad ingestemd met de overgangsmaatregelen en volgt in het tweede kwartaal van 2025 de communicatie en verdere uitrol naar de organisatie.

Gelijkheid in beloning
Met de komst van het nieuwe functiehuis is ook een salarisbenchmark uitgevoerd. Daarmee is nog meer inzicht verkregen in passende beloningen in de huidige arbeidsmarkt.

In het vastgestelde salarishuis wordt rekening gehouden met de kennis, kunde en ervaring van de medewerker. Nh1816 let daarbij ook op het feit dat de arbeidsmarkt op onderdelen krap is en zorgt ervoor dat er een juiste balans blijft tussen vraag en aanbod. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de beloning van mannelijke en vrouwelijke werknemers in dezelfde functie. Gelijk werk betekent gelijke beloning.

Wel is een beloningsverschil zichtbaar tussen het gemiddelde salaris van alle mannelijke en alle vrouwelijke werknemers, dit wordt de loonkloof genoemd. Dit verschil betreft 22,6% en zit voornamelijk in het verschil in functiezwaarte; mannen zijn meer vertegenwoordigd in de hogere functies. Dit percentage is niet gecorrigeerd voor functieniveau, leeftijd en ervaring. Alle medewerkers bij Nh1816 ontvangen minimaal een uurloon boven het vastgestelde Minimumloon 2024. Het salaris is tevens gelijk aan of hoger dan het Leefbaar Loon (betaling conform toepasselijke benchmarks). In 2024 was de verhouding tussen de jaarlijkse totale beloning voor de best betaalde persoon en de mediane jaarlijkse totale beloning voor alle werknemers 6,4.

‘Bij Nh1816 streven we naar een werkomgeving waarin iedereen zich welkom en gerespecteerd voelt’

Diversiteit
Bij Nh1816 streven we naar een werkomgeving waarin iedereen zich welkom en gerespecteerd voelt, dit vormt voor ons de kern van een inclusieve organisatie. Gesteund door onze kernwaarden ‘Authentiek’, ‘Betrokken’ en ‘Persoonlijk’ inclusief de beschreven gedragingen, zetten wij ons actief in voor een inclusieve organisatiecultuur.

Wij zijn ons ervan bewust dat we als mensen zowel overeenkomsten als verschillen hebben met elkaar. Onze overeenkomsten verbinden ons en onze verschillen maken ons als organisatie sterker.

Met de groeiambities die wij hebben, kiezen we bewust voor een inclusie- en diversiteitsbeleid dat zich richt op twee specifieke dimensies die bijdragen aan onze ambities en die passen bij ons als organisatie. Dit betreft gelijke behandeling man/vrouw en een divers en evenwichtig samengesteld personeelsbestand.

Het beleid op het gebied van diversiteit wordt momenteel herschreven, zodat het aansluit bij onze groeiambities. Op basis hiervan worden gerichte plannen opgesteld en streven we een evenredige verdeling over functies na. Daarnaast wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt onderdeel te laten worden van Nh1816.

Medezeggenschap in de organisatie
Waar de organisatie groeit, groeit ook de samenwerking met de Ondernemingsraad. Organisatiewijzigingen, nieuwe beleidsdocumenten, wijziging van protocollen en vele andere zaken zijn in 2024 veelvuldig onderdeel geweest van de agenda van de Ondernemingsraad en het Bestuur. Een fijne samenwerking gebaseerd op eerlijkheid, openheid en een goede sfeer.

De Ondernemingsraad vertegenwoordigt alle medewerkers met een dienstverband bij Nh1816, vallend onder de Cao voor het Verzekeringsbedrijf. De Ondernemingsraad bestond in 2024 uit zeven leden, een juiste afspiegeling van de organisatie.

De overlegstructuur van de Ondernemingsraad in 2024 bestond uit:
- Maandelijks een onderling overleg met de voltallige OR
- Maandelijks overleg met het Bestuur en de manager HR, waarbij:
  - 1x per twee maanden: formeel overleg met Bestuursvoorzitter en manager HR
  - 1x per twee maanden: informeel overleg met beide bestuursleden en manager HR
- Jaarlijks overleg met het Bestuur en de Raad van Commissarissen

De agenda van het formele overleg wordt in samenspraak afgestemd, zodat deze door de Ondernemingsraad kan worden gecommuniceerd aan de organisatie. De notulen worden door de Ondernemingsraad opgesteld en na akkoord van het Bestuur gedeeld met alle medewerkers.

De Ondernemingsraad zorgt voortdurend dat zij middels cursussen en opleidingen beschikt over de juiste kennis en kunde. Hierdoor kan de Ondernemingsraad op diverse onderwerpen inhoudelijk meedenken en een gezonde discussie voeren.

In 2024 zijn onder meer de volgende onderwerpen behandeld:	
Stapgrootte salarisschalen	Initiatief 01-2024
Meldregeling vermoedens misstanden	Instemming 2024
Personeelshandboek	Instemming 2024/2025
Organisatiewijziging Secretariaat & Facilitair	Advies 2024
Protocol cameratoezicht	Instemming 2024
Fysieke toegangsbeveiliging	Instemming 2024
Afdeling GRC	Advies 2024
Instemming nieuw functie- en salarishuis	Instemming 2024/2025
Backoffice systeem	Advies 2025

Samenwerking

De samenwerking met adviseurs is key
Nh1816 kiest bewust om verzekeringen alleen via het intermediair aan te bieden en niet rechtstreeks. De band met onze adviseurs is hecht en de sleutel tot ons succes.
Zij zijn onze ogen en oren in het land. De lokale adviseur weet wat in iemands leven speelt en kan op basis daarvan het juiste advies geven. Wij geloven daarin.

De banden met onze adviseurs houden we op meerdere manieren hecht. Zo zijn onze account-managers altijd in de buurt en komen zij regel-matig op bezoek. Ook geven we adviseurs regelmatig rondleidingen en presentaties op ons kantoor en steunen we in samenwerking met adviseurs lokale goede doelen.
Tot slot ondersteunen we adviseurs in diverse vraagstukken, van ondernemersuitdagingen tot marketinguitingen.

Adviseurs hebben bovendien toegang tot het Portaal. Hierin kunnen zij offertes maken, verzekeringen aanvragen, schades melden en financiële overzichten downloaden.

Educatieprogramma
Ons educatieprogramma voor financieel adviseurs is een uitgebreid aanbod waarbij wij hen op diverse onderwerpen inhoudelijk informeren. Het programma richt zich op productvoorwaarden, schadebehandeling, financiële gezondheid van het bedrijf, efficiency-bevordering, marketing en maatschappelijke betrokkenheid. Door deze trainingen kunnen financieel adviseurs hun kennis en vaardigheden verbeteren, wat leidt tot een betere dienstverlening aan hun klanten en een sterkere positie in de markt.

Een belangrijk onderdeel van ons educatieprogramma is het Nh1816 ontwikkeltraject JONG. Dit traject is speciaal ontworpen voor jonge ondernemers, tot 40 jaar, die net een (familie)bedrijf hebben overgenomen of dat binnenkort gaan doen, en die samenwerken met Nh1816. Samen gaan we aan de slag om hun verzekeringskennis en ondernemersvaardigheden te versterken, zodat hun (toekomstige) bedrijf nóg succesvoller wordt.

Samenwerking met leveranciers
Nh1816 werkt samen met leveranciers die ons structureel en soms incidenteel ondersteunen in het realiseren van onze dienstverlening. Als gevolg van onze groeiende omvang neemt het aantal samenwerkingen ook toe.

Binnen Nh1816 werken we met een leveranciersbeleid om sturing te geven aan de selectie, contractering en controle van leveranciers.

In 2024 hebben we de criteria bij het screenen van leveranciers aangescherpt om zo nog beter zicht te krijgen op de specifieke kwaliteiten en risico's van de leverancier. Speciale aandacht was hier voor relaties met ICT-dienstverleners die onder de Europese DORA wetgeving vallen vanaf 17 januari 2025. Met veel partijen zijn hiervoor aanvullende contractafspraken gemaakt, in 2025 worden de resterende contracten DORA-compliant gemaakt. Om de cyclus met leveranciers actiever te volgen is een functie voor contract- en leveranciersmanagement ingevuld. Hierdoor kunnen we meer tijd en aandacht aan leveranciers besteden en borgen we tevens de uniformiteit hierin.

Wij streven ernaar om betalingsachterstanden te voorkomen. Betalingen aan leveranciers worden niet afgestemd op de gestelde betalingstermijn van veertien dagen, maar direct voldaan zodra de facturen zijn ontvangen, verwerkt en goedgekeurd. Dit betekent dat betalingen niet pas op de vervaldatum worden uitgevoerd. Op dit moment lopen er geen juridische procedures met betrekking tot betalingsachterstanden.

Verantwoord beleggen

Ontwikkeling beleggingen
Het totaal aan beleggingen nam in 2024 toe met € 119,2 miljoen tot € 1.202,4 miljoen (2023: € 1.083,2 miljoen). Deze toename wordt sterk beïnvloed door de positieve herwaardering op aandelen van € 83,1 miljoen. Ondanks dat wereldwijd de aandelen van grote Amerikaanse technologiebedrijven het voortouw namen en grote koerswinsten boekten, ontwikkelde de meer defensiever samengestelde aandelenportefeuille van Nh1816 zich bijzonder goed.

De financiële markten ontwikkelden zich positief in 2024. Nadat de lange kapitaalmarktrente in 2022 - 2023 is gestegen, stabiliseerden de rentemarkten. De obligatie- en hypotheekportefeuille rendeerden na een flinke correctie in 2022 in 2024 wederom positief.

‘Wij hebben een sterke solvabele positie en een groot hart voor de mens en de maatschappij.’

De ECB is inmiddels begonnen met het verlagen van de Europese herfinancieringsrente, maar dit jaar droegen ook de liquide middelen en kortlopend geldmarktpapier bij aan een positief rendement.

Nh1816 voert al jaren een consistent beleggingsbeleid in de vorm van ‘buy and hold’. De allocatie naar Europese en Amerikaanse staatsleningen is in 2024 uitgebreid op aantrekkelijke renteniveaus. Het afgelopen jaar zijn de directe beleggingsopbrengsten toegenomen met € 13,2 miljoen tot € 37,6 miljoen.

Organisatie
Nh1816 heeft grote stappen gezet in de ontwikkeling van het beleggingsproces en de rapportagelijnen. Per 1 oktober is CACEIS aangesteld als custodian voor de gehele beursgenoteerde beleggingsportefeuille. Daarbij is de beursgenoteerde beleggingsadministratie en het opstellen van rapportages aan hen uitbesteed. Per 1 januari 2025 is Van Lanschot Kempen aangesteld als externe adviseur en leverancier van fiduciaire ondersteuning. Voor de toekomst zorgt dat voor een verdere professionalisering van het beleggingsproces en het behalen van efficiency in het opleveren van de benodigde rapportages.

Duurzaam beleggen
Nh1816 is al ruim 200 jaar een zelfstandige en onafhankelijke verzekeraar. Wij hebben een sterke solvabele positie en een groot hart voor de mens en de maatschappij. Dat kenmerkt ook ons beleggingsbeleid. Wij houden rekening met de maatschappelijke gevolgen en implementeren dit in ons beleggingsbeleid. Zo wil Nh1816:
- Een goede praktijk in beleggen stimuleren. Dit omvat strategieën en principes die duurzaam, ethisch en financieel solide zijn;
- een signaal afgeven over normen en waarden;
- de integriteit van de markt versterken;
- haar betrouwbare reputatie behouden.

ESG-integratie
In ons beleggingsbeleid is de zogenoemde ESG-integratie aanwezig. ESG (Environmental, Social en Governance) verwijst naar de drie centrale factoren in het meten van duurzaamheid van een belegging. In de praktijk betekent dit dat wij voor onze beleggingen focussen op deugdelijk ondernemingsbestuur, energieverbruik, gezondheid, klimaat en veiligheid. Bij de analyse van nieuwe beleggingen wordt een ‘due diligence’ onderzoek uitgevoerd dat kijkt naar alle ESG-factoren.

De doelstelling om de ESG-risico's te beheersen en binnen de aandelenportefeuille gemiddeld een 'Low Risk' ESG-risico score na te streven is bereikt. We verwachten voor 2025 geen grote veranderingen voor de bestaande beleggings-portefeuille, maar herbeleggingen zullen zich richten op een aangescherpte doelstelling op het gebied van governance, milieu en duurzaamheid.

BOEi

Vanaf 2023 investeert de Nh1816 in BOEi. BOEi is een onderneming die pionier is op het gebied van restauratie en herbestemming van cultureel erfgoed in Nederland. De organisatie wil leegstaand erfgoed een blijvende plek en een duurzame sociale- en economische functie geven. Recente ontwikkelingsprojecten zijn bijvoorbeeld Kloosterdorp Steyl en de Centrale Markthal Amsterdam. De investeringen in BOEi verlopen volgens verwachting en wij zien een mooie ontwikkeling in de samenwerking.

Waar beleggen we niet rechtstreeks in?
Bedrijven actief in de onderstaande sectoren worden door Nh1816 uitgesloten van directe investeringen:

Tabaksindustrie
Brengt ernstige schade toe aan de gezondheid en geen veilige mate van gebruik.

Controversiële wapens
In strijd met internationale verdragen en conventies. Wettelijke verplichting om het gebruik van clusterbommen te voorkomen.

Gokindustrie
Gokverslaving heeft een schadelijk effect op kwetsbare groepen in de samenleving en de gevolgen daarvan leiden tot sociale problemen en grote kosten voor de samenleving.

Steenkoolproductie en gebruik
Steenkool is een van de meest vervuilende brandstoffen. Daarom belegt Nh1816 niet direct in bedrijven die meer dan 5% van hun omzet verdienen met het winnen van steenkool of voor gebruik bij het opwekken van energie. Nh1816 hanteert de uitsluitingenlijst en 'watchlist' van de NorgesBank Investment Management (NBIM). Dit is een openbare lijst waarbij veranderingen snel gecommuniceerd worden. De NBIM is een van de grootste investeerders in beursgenoteerde aandelen in de wereld. Daarnaast speelt de NBIM een belangrijke rol in 'engagement' trajecten en gaat een voortdurende dialoog aan met meer dan 1.000 grote ondernemingen in de wereld.

Geopolitieke ontwikkelingen
Na een aantal onrustige jaren is de inflatiedruk vanuit de grondstoffenmarkten en de grote verstoringen in de productie- en distributieketen als gevolg van de oorlog in Oekraïne vrijwel verdwenen. Wel zien we wereldwijd krapte in de arbeidsmarkt en hogere looneisen om de inflatie van de laatste jaren te compenseren. Spanningen in de politiek richten zich meer en meer op het afschermen van de eigen thuismarkt en veiligheidszaken over nieuwe technologieën in de ontwikkeling van Artificiële Intelligentie.

De onzekerheid over de ontwikkeling van de wereldhandel en de mogelijke beëindiging van de oorlog in de Oekraïne neemt toe. Waar de financiële markten dit voorheen optimistisch inschatten, zijn recentelijk grote bewegingen te zien op de rente- en aandelenmarkten.

In Nederland zien we ook nog bovengemiddelde loonstijgingen en forse kostenverhogingen door grotere uitgekeerde bedragen bij schades. Deze kosten zijn beheersbaar met beperkte aanpassingen in de premiestelling.

De continuïteit van de onderneming is niet in het geding.

Samenstelling van de beleggingscommissie:
Rémon Chattellon (CFRO), voorzitter
René van Gils (CEO)
Jeroen Egbers (Sr Manager Finance & Control)
Jeroen Boot (Beleggingsadviseur)
Externe adviseur van Van Lanschot Kempen (sinds 1 januari 2025)

Consumenten

Gezondheid en veiligheid

De gezondheid van slachtoffers en onze verzekerden vinden wij van groot belang. Bij schade zorgen we daarom dat eventuele medische behandelingen vergoed worden. Jaarlijks ontvangen wij veel schadegevallen. Die lopen uiteen van blauwe plekken tot hevige letselschades. Ieder schadegeval vraagt om een andere benadering.

Procesverbeteringen in 2024

In 2024 hebben we verschillende verbeteringen doorgevoerd om onze schadeprocessen te versnellen.

1. Uitbreiding eigen medische dienst

Onze eigen medische dienst is in 2024 flink uitgebreid en verbeterd. Hierdoor krijgen benadeelden sneller medisch advies en eerder duidelijkheid over hun schadedossier. Op basis van dit advies worden vervolgstappen sneller in gang gezet.

2. Interne schaderegelaar in Noord-Holland (personenschade)

In Noord-Holland zijn we gestart met een interne schaderegelaar. Dit betekent dat een medewerker van Nh1816 persoonlijk langskomt om de schade te beoordelen. In 2025 breiden we deze aanpak uit naar andere provincies.

3. Directe toegang tot schadedocumenten

Schadedocumenten zijn nu direct beschikbaar in het schadeportaal. Schaderegelaars hoeven hierdoor niet meer te wachten op een medewerker van Nh1816 die de stukken toestuurt, maar kunnen deze direct zelf raadplegen. Dit verkort het schadeproces en maakt de afhandeling efficiënter.

Productverbeteringen in 2024

Naast procesverbeteringen zijn ook productverbeteringen doorgevoerd. Enkele voorbeelden die bijdragen aan de gezondheid en/of veiligheid van de consument of duurzaamheid staan hieronder.

1. Duurzame initiatieven gedekt op woonhuisverzekering

In 2024 zijn de voorwaarden van de opstalverzekering aangepast. Zonnepanelen waren al standaard meeverzekerd en nu geldt dat ook voor warmtepompen, zonneboilers, laadpalen, elektrische accu's en thuisbatterijen. Hiermee hebben we een slag gemaakt in het verduurzamen van onze voorwaarden.

2. Samenwerking schadeherstelbedrijven met duurzaamheidskeurmerk

Sinds 2024 werken we samen met schadeherstelbedrijven met het ‘GroenGedaan!’ duurzaamheidskeurmerk. Een bedrijf met het keurmerk ‘GroenGedaan!’ repareert, herstelt en/of voert onderhoud op een milieuvriendelijke manier uit.

3. Uitbreiding aansprakelijkheidsverzekering

De aansprakelijkheidsverzekering is aangepast. Woont een partner of kind niet meer thuis, maar in een verpleeghuis, dan is dit gezinslid op de aansprakelijkheidsverzekering alsnog verzekerd.

4. Eerlijke premies voor iedere bestuurder

Bij Nh1816 hanteren we een transparant premiebeleid voor motorrijtuigenverzekeringen. Voor bestuurders tot 24 jaar geldt een toeslag op de bruto premie, maar vanaf 24 jaar betaalt iedereen dezelfde premie, zonder extra opslag voor ouderen.

Duurzaamheid speelt een belangrijke rol in onze premiestructuur. Voor dieselauto’s rekenen we daarom een toeslag op de premie. Terwijl we voor hybride en elektrische auto’s geen toeslag rekenen. Hiermee stimuleren we milieubewuste keuzes binnen onze verzekeringen.

5. Zeker en veilig onderweg met de verkeersdeelnemersverzekering

Met de verkeersdeelnemersverzekering van Nh1816 zijn alle gezinsleden verzekerd voor ongevallen in het verkeer, ongeacht of zij zich als voetganger, fietser of inzittende van een voertuig verplaatsen. Bij schade wordt de verzekerde schadeloos gesteld, zonder complexe aansprakelijkheidsdiscussies. Dit biedt extra zekerheid en gemak voor de verzekerden. Door deze brede dekking onderscheidt Nh1816 zich in de markt en dragen we bij aan financiële gemoedsrust voor verkeersdeelnemers.

‘Onze verzekerden kiezen voor zekerheid én aandacht. Dat maakt het verschil, juist op de momenten dat het er echt toe doet.’

9,2 Klanten geven de adviseur en Nh1816 gemiddeld een 9,2 na het afsluiten van een verzekering.

9,2 Klanten geven de adviseur en Nh1816 gemiddeld een 9,2 na het afhandelen van een schade.

Klantbelang- en tevredenheid

Al 16 keer is Nh1816 uitgeroepen tot Beste Particuliere Schadeverzekeraar van Nederland (uit het Performance Onderzoek van Bureau DFO en de IG&H Performance Monitor). De Gouden Lotus Award ontvingen wij ook in 2024 weer voor Beste Woonverzekeraar van Nederland. Dit danken we aan onze betrokken aanpak en de intensieve samenwerking met onafhankelijke adviseurs, die de klantbehoeften als uitgangspunt nemen.

We hechten veel waarde aan tevreden klanten. Daarom meten wij dit structureel. Dat doen wij met hulp van Feeddex. Wanneer een verzekeringnemer advies ontvangt of een verzekering afsluit bij een adviseur, dan ontvangt hij kort daarna een enquête van ons. Hierin vragen wij hoe hij zowel onze dienstverlening, als die van de adviseur heeft ervaren. Gezamenlijk scoorden we in 2024 een 9,2 op basis van ruim 35.000 beoordelingen.

Ook na het afhandelen van een schade vragen we naar de ervaringen van de verzekerden. Ook hier scoorde Nh1816 samen met de adviseur een 9,2 in 2024. De enquête werd ruim 25.000 keer ingevuld.

Deze hoge scores zijn mooi, maar wij gebruiken de input vooral om onszelf te blijven verbeteren. Ieder jaar ontvangen we daarom een rapport met de feedback van verzekerden. Enerzijds gebruiken we dit rapport om de tevredenheid van verzekerden bij adviseurs te monitoren en ervoor te zorgen dat de adviseurs het beste uit zichzelf blijven halen. Anderzijds gebruiken we het om onze prioriteiten scherp te houden en gerichte verbeteracties uit te voeren.

Vooruitblik op 2025

In 2025 voeren we enkele verbeteringen door in de uitvraag. Belangrijk hierin is dat we de uitvraag laagdrempeliger willen maken door minder vragen te stellen. Daarnaast komt een mogelijkheid om specifieke punten dieper uit te vragen.

‘Ons klantcontact is persoonlijk en betrouwbaar. In lijn met onze kernwaarde Authentiek: We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.’

Klachtenbehandeling

Alle handelingen binnen Nh1816 worden uitgevoerd in het belang van onze klant. Deze gedachtegang is verankerd in alle processen en processtappen. Medewerkers worden gestimuleerd om bij elke stap na te denken over de helderheid van de communicatie en de begrijpelijkheid van het standpunt.

Klachten kunnen worden ingediend via de website van Nh1816 of door middel van het sturen van een e-mail. Wanneer een klacht via het intermediair loopt, wordt dit op dezelfde manier gedaan.

Ondanks ons streven naar een hoge klanttevredenheid, is een klacht niet altijd te voorkomen. Wij zien dit ook als een leermoment. Elke klacht wordt door de teamleider inhoudelijk beoordeeld, waarbij ook gekeken wordt naar de manier van communiceren door de schadebehandelaar.

In 2024 ontvingen wij 182 klachten vanuit verschillende onderdelen. Elke klacht wordt ingedeeld in een categorie om optimaal bij te sturen. Dit wordt door de teamleiders binnen de teams besproken. Van de 182 ingediende klachten, is de klager in 32 gevallen in het gelijk gesteld. Van de dertien dossiers die door het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) zijn behandeld, zijn er twee niet ontvankelijk verklaard en is de klager in drie gevallen in het gelijk gesteld.

Deze dertien dossiers maken deel uit van de 182 ontvangen klachten.

Interactie met consumenten

Vanuit Nh1816 communiceren wij zowel met de leden als met de adviseur. Ons klantcontact is persoonlijk en betrouwbaar. In lijn met onze kernwaarde Authentiek: We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

Contact met onze leden

Verzekerden noemen wij 'leden'. Ondanks dat de adviseur het eerste aanspreekpunt is, hebben wij ook regelmatig contact met hen. Bijvoorbeeld via onze Ledendagen, waarmee leden met korting of zelfs helemaal gratis kunnen deelnemen aan activiteiten. Ook brengen we jaarlijks het Zest Magazine uit. Als zomers cadeau voor de leden van Nh1816. Zest Magazine staat ieder jaar vol artikelen over lifestyle en gesprekken met mensen die over hun passie praten. Maar Zest is ook een blad dat informeert over wat Nh1816 doet voor haar leden, financieel adviseurs en de maatschappij.

Contact met de local hero's

Iedere dag staan we in contact met de lokale adviseurs. En dat doen via steeds meer kanalen. Via ons Portaal zien adviseurs alle belangrijke zaken in, vragen zij offertes aan en lezen zij het laatste nieuws. Natuurlijk zijn wij ook altijd telefonisch bereikbaar. De telefoon nemen we altijd persoonlijk op. Een keuzemenu kennen we bij Nh1816 niet. Wij hechten veel waarde aan persoonlijk contact en kennen daarom onze local hero's en zij ons. Daarnaast zijn de accountmanagers dagelijks op bezoek bij kantoren, houden we bijpraatsessies en presentaties op kantoor en zijn we aanwezig bij goede doelen acties.

Klantenpanel

In 2024 zijn we gestart met het opzetten van een klantenpanel. Dit helpt ons beter inzicht te krijgen in de behoeften en verwachtingen van verzekerden. Onze verzekeringsproducten moeten voldoen aan de KNVB-criteria (kostenefficiënt, nut, veiligheid en begrijpelijkheid) waarbij het belang van de klant centraal staat, en de richtlijnen van de AFM. Door de feedback uit het klantenpanel kunnen we gerichter aanpassingen doorvoeren, prioriteiten bijstellen en de klanttevredenheid verder verbeteren.

Dit panel moet representatief zijn voor de klantenportefeuille, met aandacht voor de gezinssituatie, leeftijd, regio en het verzekeringsprofiel. Dit omvat diverse groepen zoals alleenstaanden, gezinnen, jongvolwassenen, werkenden en gepensioneerden. Het panel zal bestaan uit 100 tot 1.000 deelnemers.

Bescherming persoonsgegevens

Bij een integere organisatie past (ook) een zorgvuldige omgang met verwerking van persoonsgegevens. Wij erkennen de belangrijke verantwoordelijkheid die we dragen om de persoonsgegevens van onze verzekerden, medewerkers en andere betrokkenen te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, verlies of misbruik. Ook in het afgelopen jaar hebben wij ons ingezet voor het waarborgen van de privacy en veiligheid van persoonsgegevens die wij in het kader van onze bedrijfsactiviteiten verwerken.

Nh1816 schenkt doorlopend aandacht aan passende technische en organisatorische maatregelen, mede op grond van ons Informatiebeveiligingsbeleid. Dit om gegevens zo goed mogelijk te beveiligen tegen bijvoorbeeld datalekken. Ondanks de getroffen maatregelen is de kans op een datalek helaas niet uit te sluiten.

In 2024 zijn 35 datalekken gemeld, waarvan er drie uiteindelijk niet zijn aangemerkt als datalek. Van de 32 intern gemelde datalekken bij Nh1816 zijn er drie gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (en betrokkenen). Nh1816 heeft passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen en de impact voor betrokkenen te minimaliseren.

In 2024 zijn er twee verzoeken ontvangen van betrokkenen om hun rechten uit te oefenen. Eén verzoek betrof het verwijderen van persoonsgegevens en het andere het recht op inzage. Beide verzoeken werden tijdig ingewilligd en naar tevredenheid afgewikkeld.

Daarnaast ontvangen wij ook verzoeken tot rectificatie van persoonsgegevens. Deze verzoeken worden meestal rechtstreeks ingediend via de operationele afdelingen in de eerste lijn, en worden dus niet bij de Privacy Officer ingediend, tenzij het een complexe situatie betreft. Dergelijke verzoeken komen zowel van verzekerden als van adviseurs. Aangezien deze verzoeken niet altijd via de Privacy Officer gaan, worden de aantallen van ingediende rectificaties niet systematisch bijgehouden. Wij zorgen ervoor dat alle verzoeken correct worden behandeld en dat persoonsgegevens altijd up-to-date zijn, zoals vereist op grond van de AVG.

De GRC-afdeling van Nh1816 is in 2024 uitgebreid met een Privacy Officer (in de tweede lijn). Hiermee borgen we naleving van de privacywet- en regelgeving binnen Nh1816 verder. De Compliance Officer fungeert binnen Nh1816 tevens als Functionaris Gegevensbescherming en heeft in deze functie een zuiver toezichthoudende rol.

Financiële zelfredzaamheid

Nh1816 kiest om te werken met lokale adviseurs. Die kennen de klant en weet waar de wensen en behoeften van de klant liggen. De adviseur kan de klant als geen ander adviseren over passende financiële producten, in lijn met deze wensen. Ondanks deze kennis, kan de financiële situatie van iemand veranderen.

Betalingsachterstanden

Betalingsproblemen kunnen iedereen overkomen. Wij raden verzekerden aan om op tijd actie te ondernemen en hulp te vragen. Hiermee voorkomen we vervelende gevolgen, zoals het vervallen van de verzekeringsdekking. Voor hulp bij betalingen kunnen verzekerden contact opnemen met zowel de adviseur als met Nh1816. Samen zoeken we een passende oplossing.

Nh1816 is aangesloten bij het afsprakenkader voor sociaal incasseren.

Adviseur heeft inzicht

De adviseur heeft te allen tijde inzicht in de incasso's van zijn klanten via het Portaal. Daarin ziet de adviseur welke klanten een betalingsachterstand hebben en hoeveel dagen de verzekerde nog dekking heeft voordat deze vervalt.

Grip op geld met Geldfit

Wij vinden het belangrijk dat onze verzekerden financieel fit zijn en blijven. In onze communicatie verwijzen wij daarom naar Geldfit. Hier kunnen verzekerden hun financiële fitheid testen. Daarnaast biedt Geldfit een overzicht met mogelijke toeslagen en andere tips om grip op geldzaken te krijgen.

Terug naar inhoudsopgave

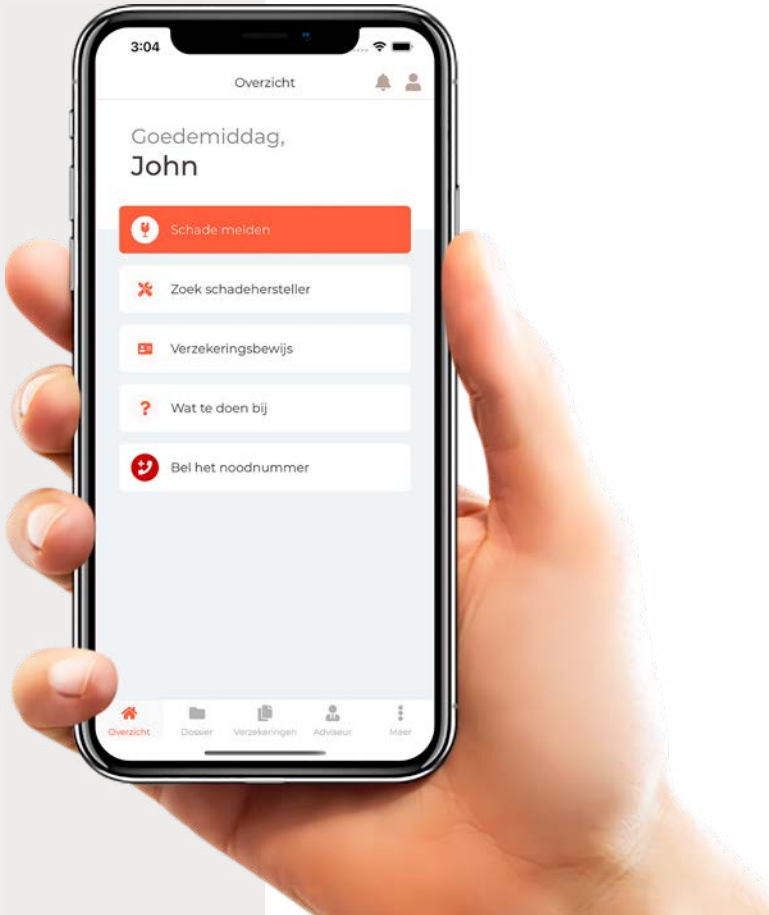
Innovatie & Digitalisering

Digitale online dienstverlening aan onze adviseurs en verzekerden is al jaren een hoge prioritiet voor Nh1816. Dit doen we via onze portalen voor adviseurs, een ‘mijn polis’ omgeving voor klanten en ook via de VerzekeringApp.

Deze digitale dienstverlening stelt ons in staat om snel en grotendeels geautomatiseerd te reageren op verzoeken van adviseurs. Klanten kunnen op digitale wijze verzoeken of schades melden bij hun adviseur. De communicatie hierbij verloopt steeds digitaal waarmee we gebruik van papier, drukwerk en postbezorging volledig vermijden.

Ook in 2024 hebben we geïnvesteerd in deze portalen en ze verder geoptimaliseerd. We doen dat grotendeels met een eigen development team en onder eigen regie. Naast optimalisatie streven we steeds vaker naar innovatie in onze dienstverlening. De komende jaren zien we nog veel mogelijkheden om met behulp van data en kunstmatige intelligentie onze dienstverlening te verbeteren. Ook stellen deze technieken ons in staat toenemende kosten te vermijden die gepaard gaan met onze groeiende portefeuille.

In 2024 hebben wij het actief zoeken naar innovatieve oplossingen verder opgevoerd en medewerkers hiervoor vrijgemaakt. Dat stelt ons in staat nieuwe mogelijkheden zelf te testen. Wij verwachten in 2025 ons gebruik van kunstmatige intelligentie in de ondersteuning van adviseurs en bij de behandeling van schadedossiers verder uit te breiden.



Sponsoring & Lokale betrokkenheid

Nh1816 is zeer betrokken bij de wereld om haar heen. Wij zijn meer dan een verzekeraar en geven daarom een deel van onze winst terug aan de maatschappij.

Stichting Goede Doelen

Via de Stichting Goede Doelen Nh1816 ondersteunen we landelijke, regionale en lokale projecten in diverse categorieën, zoals 'ziekte en handicap', 'veiligheid' en 'cultuur'. Met een aantal maatschappelijk partners hebben we meerjarige afspraken, waarbij zij kunnen rekenen op financiële ondersteuning.

Dit zijn bijvoorbeeld Koninklijk Theater Carré, het Nederlands Openluchtmuseum, ARTIS, het Spoorwegmuseum, NEMO Science Museum en de KNRM.

Onze Coöperatie maakt het financieel mogelijk dat leden profiteren van de bijdragen van onze stichting. Waar mogelijk spreken we met onze maatschappelijke partners ledenvoordeel af op toegangskaarten of andere acties, zodat leden letterlijk kunnen ervaren waar de donaties aan besteed worden.

Samen Betrokken

In 2024 heeft Nh1816, in samenwerking met lokale adviseurs, diverse maatschappelijke projecten ondersteund die bijdragen aan het welzijn van de gemeenschap. Dit doen wij onder de noemer 'Samen Betrokken'.

Dit kan gaan over een lokaal ledenvoordeel of het mogelijk maken van een goede doelen evenement. Ook een donatie aan een belangrijk maatschappelijk initiatief dat lokaal leeft onder de inwoners en de klanten van onze adviseurs is een van de opties.

Het gaat dan niet alleen om het 'aan de poort neerzetten van een zak met geld'. We zoeken bij onze donaties de betrokkenheid van onze lokale adviseurs en de gemeenschap.
We hebben primair oog voor het werk van het goede doel en de vrijwilligers die zich inzetten om initiatieven van de grond te krijgen.

Secundair ontvangen we voor onze aandacht en ondersteuning de goodwill van de mensen die het mogelijk maken en binding met onze leden, die zorgen voor een duurzame klantrelatie.

Voorbeelden van maatschappelijke projecten

In 2024 hebben wij onder andere onderstaande activiteiten mogelijk gemaakt:

- Cross for the Crocus: een MTB-toertocht door de bossen van Oosterhout samen met lokale kantoren M.E.B. Bedrijfsverzekeringen en Geerts Financiële Dienstverlening, met als doel fondsenwerving voor goede doelen voor onderzoek naar kanker en het welzijn van mensen die ermee te maken hebben.

- Heerhugowaard Cityrun: samen met Veldsink van 't Riet ondersteunde Nh1816 dit goedbezochte hardloopevenement en nodigden we onze leden uit om samen met een dierbare te lopen, onder het motto 'samen loop je leuker'. De tweede persoon ontving het gratis deelnamebewijs, mogelijk gemaakt door de Coöperatie.

- IJsselsteinloop: in samenwerking met Werkhoven Adviesgroep sponsorde Nh1816 de jeugdloop, met de nadruk op het samenlopen van familieleden en het bevorderen van een gezonde levensstijl. Een motto dat onze lokale adviseur op het lijf geschreven is.

- NL Wandelt voor Usher: vanuit persoonlijke ervaringen hebben de kantoren Landman Assurantiën en Van Lunen Adviesgroep de handen ineengeslagen om een evenement te organiseren. Met de steun van Nh1816 werd de derde editie van het wandelevenement georganiseerd, waarbij deelnemers vanuit verschillende delen van Nederland naar de Brabanthallen in Den Bosch liepen om bewustwording en fondsen te werven voor het zeldzame Ushersyndroom.

Samen loop je leuker

- Swim to Fight Cancer: Swim to Fight Cancer: samen met Landman Assurantiën, Dé Verzekeringswinkel en Otterlo Financieel Advies, zijn wij trotse hoofdsponsors van dit prachtige evenement. Met de opbrengsten maakt Stichting Fight Cancer verschillende onderzoeken naar kanker mogelijk.

- Muziek met Smaak: zes Eindhovense kantoren zetten samen de schouders onder een vrij toegankelijk evenement op Groendomein het Wasven, een oase in de stad Eindhoven. Op een zonovergoten zondagmiddag genoten de bezoekers van muziek en gezonde proeverijen.

- Nh1816 Nighttrail Goes: een belevingstocht door het historische centrum van Goes is al jaren uitverkocht en een mooi uithangbord voor Nh1816 en vier lokale advieskantoren. Elk jaar is hier een sociaal maatschappelijk goed doel aan verbonden zoals de Voedselbank, waarbij de organisatie van de Nighttrail niet zomaar doneert, maar betrokken blijft bij de besteding van de donatie, bijvoorbeeld aan sport of kleding.

- Warandeloop Tilburg: Nh1816 en vier lokale adviseurs sponsorden dit grootste crossrun-evenement van Nederland, met speciale aandacht voor de jeugd en mensen met afstand tot het sporten. Drie lokale adviseur kozen zelf drie lokale goede doelen, die deelnamen aan de cross en bovendien een donatie ontvingen ter besteding aan hun doelgroep.

Deze initiatieven tonen de inzet van Nh1816 om, samen met lokale adviseurs, een positieve impact te hebben op de samenleving door sportieve en maatschappelijke evenementen te ondersteunen.

Een totaaloverzicht van onze projecten staat op www.nh1816.nl/samenbetrokken2024

^ Terug naar inhoudsopgave

Verduurzaming

Schadeherstel

Ten behoeve van de klant werkt Nh1816 met geselecteerde schadeherstellers. Naast kwaliteit en veiligheid is duurzaamheid een belangrijke voorwaarde in deze samenwerking. Nh1816 is zelf aangesloten bij Stichting Duurzaam. Deze stichting voert het keurmerk en duurzaamheidsprogramma GroenGedaan!. Nh1816 neemt deel in het College van deskundigen Property Nederland (vastgoed) van GroenGedaan!. Het College beheert het Pakket van Eisen ten aanzien van milieuvriendelijk onderhoud en schadeherstel.

‘Alle met ons samenwerkende schadeherstellers moeten aangesloten zijn bij Erkend Duurzaam, GroenGedaan!’

Bedrijven die gecertificeerd willen worden, moeten aan deze eisen te voldoen.

Alle met ons samenwerkende schadeherstellers moeten aangesloten zijn bij Erkend Duurzaam, GroenGedaan! of een ander toetsbaar keurmerk. Voor motorrijtuigenherstellers is een uitvraag gestart die in het eerste kwartaal van 2025 is afgerond. Hierbij is geïnventariseerd of deze herstellers zijn aangesloten bij een keurmerk. Wanneer blijkt dat dit nog niet het geval is krijgt de hersteller de mogelijkheid om dit alsnog te doen. In oktober moest 10% van de herstellers zich nog certificeren. Streven is dat Nh1816 eind 2025 uitsluitend werkt met gecertificeerde bedrijven.

Bij materiële schade stuurt Nh1816 zoveel mogelijk aan op herstel van schade. Denk hierbij aan witgoed, mobiele telefoons, huishoudelijke inboedel of herstel via geselecteerde aannemers. Ook langs deze weg bespreekt Nh1816 regelmatig hoe dit proces verder geoptimaliseerd en geïntensiveerd kan worden.

‘De bron wordt gebruikt om in de zomer het gebouw te koelen en in de winter te verwarmen.’

Bedrijfspand

Op 19 juli 2024 heeft Nh1816 het nieuwe bedrijfspand betrokken. Het gebouw voldoet aan de BENG-norm. BENG staat voor Bijna Energie-Neutraal Gebouw, een gebouw dat op jaarbasis gemiddeld evenveel energie opwekt als wordt gebruikt voor verwarming, warm water, ventilatie en koeling. Hierbij zijn eisen gesteld aan de maximale energiebehoefte en het minimale aandeel hernieuwbare energie.

Tijdens de bouw van het pand werd bekend dat er geen stroomaansluiting beschikbaar was, de voortgang van de bouw dreigde hierdoor in gevaar te komen. Als tussenoplossing is, in tegenstelling tot eerdere plannen, toch een aardgasaansluiting in gebruik genomen. Daarbij is voor de ondersteuning van de elektriciteitsvoorziening gekozen voor het plaatsen van een accu met een opslagcapaciteit van 1 Megawatt.

Ook is een bron geslagen en draait het pand op een warmtepomp. De bron wordt gebruikt om in de zomer het gebouw te koelen en in de winter te verwarmen. Eind 2024 bleek dat de energiebehoefte volledig vanuit de elektrische installatie kon worden voorzien, en werd geen aardgas meer verbruikt. De definitieve stroomaansluiting zal pas over een aantal jaar worden aangelegd, wanneer de netcongestie is verholpen.

Voor hernieuwbare energie wordt gebruik gemaakt van 270 zonnepanelen. Door de beperkingen op de elektriciteitslevering zijn er geen laadpalen op het terrein geplaatst, wel is de infrastructuur hierop voorbereid. In 2025 worden de laadpalen alsnog geplaatst.

De CO2-footprint is in 2024 toegenomen ten opzichte van 2023. Voornaamste reden van toename van de uitstoot binnen de eigen bedrijfsvoering is vooral toe te schrijven aan het feit dat gedurende het jaar overlap in gebruik van bedrijfspanden is geweest en de energievoorziening in het nieuwe pand nog ingeregeld en geoptimaliseerd moest worden. Daarnaast is het brandstofverbruik toegenomen doordat meer bedrijfswagens in gebruik zijn in verband met de groei van de organisatie.

Productieafval
De hoeveelheid productieafval is het afgelopen jaar aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2023.

Voornaamste oorzaak ligt in de verhuizing van het oude naar het nieuwe kantoor. Veel spullen zoals oude bureaus en kasten hebben een nieuwe bestemming gekregen. Zaken die niet hergebruikt konden worden en niet bruikbaar waren in het nieuwe kantoor zijn weggegooid. Voor 2025 zetten we in op verdere scheiding van ons afval.

Woon-werkverkeer

Het aantal medewerkers van Nh1816 is in 2024 sterk gegroeid, dit heeft geleid tot een groei in het aantal gereden kilometers. Helaas is de Openbaar Vervoer-voorziening in de omgeving van Oudkarspel niet optimaal, waardoor medewerkers nauwelijks de keuze hebben om met het OV naar hun werk te komen. Wel komt een groot deel van de medewerkers op de fiets naar kantoor, omdat zij in de buurt van het kantoor wonen. Dit wordt gestimuleerd door de inzet van de Fietsregeling. Hiermee kan een medewerker een keer in de vijf jaar een tegemoetkoming van € 800 ontvangen bij de aanschaf van een nieuwe fiets. In 2024 hebben 25 medewerkers gebruik gemaakt van deze regeling.

Verzekeringsportefeuille

Personenautoportefeuille
Vanwege de beschikbare data over uitstoot van motorrijtuigen, wordt alleen voor personenauto's de uitstootberekening uitgevoerd. Personenauto's maken 77% uit van de motorrijtuigenportefeuille. Van de andere categorieën voertuigen zoals motoren en brommers zijn weinig tot geen uitstootgegevens bij RDW beschikbaar.
Voor de berekening van de uitstoot wordt gebruik gemaakt van PCAF-methodiek, hierbij wordt de gemiddelde verzekeringsgerelateerde emissie per auto per kilometer gebruikt om de uitstoot van iedere door Nh1816 verzekerde auto inzichtelijk te maken. De uitkomst wordt vervolgens vermenigvuldigd met een toerekeningsfactor van 6,99%, wat wordt gezien als de CO2 uitstootfactor die toe te wijzen is aan de verzekeringsmarkt.

De CO2-uitstoot van onze personenautoportefeuille is in 2024 met 3,68 kiloton toegenomen, van 44,66 naar 48,34 kiloton. Deze stijging is veroorzaakt door de stijging van het aantal verzekerde voertuigen, dit nam toe van 448.663 tot 497.334. Positief is dat de gemiddelde verzekeringsgerelateerde emissie per auto per kilometer in 2024 is gedaald met 1,7% ten opzichte van 2023, van 9,31 naar 9,16. Dit is mede toe te schrijven aan een lichte stijging van het aantal verzekerde hybride en elektrische auto's en de verminderde uitstoot van nieuwe auto's op fossiele brandstof.

Woonhuisportefeuille

Voor de berekening van de uitstoot van de woonhuisportefeuille is door PCAF nog geen berekeningsinstructie gepubliceerd. Om toch enig inzicht te krijgen in onze portefeuille is deze in beeld gebracht op basis van het energielabel en zijn de door ons verzekerde woningen vergeleken met de landelijke verdeling van de energielabels. Helaas is het (nog) niet mogelijk om het energielabel van de woning te koppelen aan het energieverbruik van de woning.

Dit komt doordat het verbruik onder meer wordt beïnvloed door het aantal bewoners, de grootte van de woning, aanwezigheid, gedrag en leeftijd. Daarnaast geeft het aantal woningen met een energielabel geen volledig beeld.

Landelijk heeft 61% van de woningvoorraad een energielabel (per 31 december 2023). Van de verzekerde portefeuille van Nh1816 heeft 56% van de woningen een label (31 december 2024).

Landelijk betekent dit dat 51% van de woningen een energiezuinig label hebben (A en hoger of B). In de portefeuille van Nh1816 zijn dit in 2023 27% en in 2024 27,2% van de woningen. Landelijk is 14% van de woningen onzuinig (label E,F of G) voor Nh1816 is dit in 2023 18,8% en in 2024 18,9%.

Onze eerste bevindingen laten zien dat wij mogelijk een kleiner aandeel hebben in duurzame, moderne woningen en een groter aandeel in oudere, onzuinige woningen ten opzichte van het landelijke beeld. In 2025 zullen we dit verder onderzoeken.

Energieklasse	Landelijk 2023	Nh1816 2023	Nh1816 2024
A++	35%	2,9%	3,3%
A+		0,9%	0,9%
A		23,2%	22,9%
B	16%	14,8%	14,7%
C	25%	27,7%	27,6%
D	10%	11,7%	11,6%
E	6%	7,3%	7,4%
F	4%	5,7%	5,7%
G	4%	5,7%	5,8%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Initiatieven gepland voor komend jaar

Vooruitblik op de initiatieven van Nh1816 Verzekeringen in 2025

In 2025 zet Nh1816 opnieuw grote stappen om haar positie in de markt te versterken en haar dienstverlening te verbeteren. Dit hoofdstuk biedt een vooruitblik op de geplande initiatieven, verdeeld over verschillende categorieën.

Nh1816 blijft investeren in innovatieve IT-oplossingen die zowel onderscheidend als effectief zijn. In 2025 ligt de focus op het verder ontwikkelen van AI-oplossingen en de vervanging van het backoffice systeem. Deze technologische vooruitgang zal niet alleen de efficiëntie verhogen, maar ook de gebruikerservaring verbeteren voor zowel financieel adviseurs als verzekerden.
We streven naar een meer data-gedreven organisatie. Door het maken van concrete en meetbare doelstellingen worden verantwoordelijkheid en sturing gecombineerd, wat leidt tot betere resultaten en een efficiëntere bedrijfsvoering.

De commerciële afdeling van Nh1816 heeft als doel de betrokkenheid en bekendheid van de coöperatieve gedachte te vergroten. Dit wordt bereikt door gerichte campagnes en praktische marketingtools die de relatie met de adviseur versterken. Initiatieven zoals de succesvolle afronding van campagnes voor fiets- en bootverzekeringen dragen bij aan de productie-doelstellingen en klanttevredenheid. Daarnaast willen we voor de langere termijn verdere groei realiseren door de relatie met de financieel adviseur duurzaam uit te bouwen. We zetten de adviseur als local hero op nummer 1 voor onze verzekerden. Via diverse coöperatieve projecten steunen we lokale goede doelen en versterken we de zichtbaarheid van Nh1816 en local hero's bij onze leden.

De operationele afdeling richt zich op het automatiseren en delegeren van taken om groei te faciliteren. Dit omvat het gebruik van AI bij schademeldingen, het inrichten van een eigen expertise binnendienst en het starten van een pilot met video-expertise voor brandschade. Deze initiatieven zorgen voor een snellere en efficiëntere afhandeling van claims, wat de klanttevredenheid ten goede komt.

De HR-afdeling speelt een cruciale rol in het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. Door te zorgen voor een goede personele bezetting en het bevorderen van kernwaarden en gedragingen binnen de organisatie, draagt HR bij aan goed werkgeverschap en het behouden en aantrekken van talent. Leidinggevenden binnen de organisatie inspireren, motiveren en ondersteunen medewerkers, wat bijdraagt aan een positieve en productieve werkomgeving.

Met deze initiatieven zet Nh1816 in 2025 wederom grote stappen om haar dienstverlening te verbeteren en haar positie in de markt te versterken. De focus op innovatie, klantgerichtheid en efficiëntie zorgt ervoor dat de organisatie klaar is voor de toekomst.

Verslag van de Ledenraad

De Ledenraad is het hoogste orgaan binnen de Coöperatie. Zo zijn wij onder andere verantwoordelijk voor het vaststellen van de jaarrekening en het verlenen van decharge aan het Bestuur en de Raad van Commissarissen. Daarnaast adviseren we het Bestuur over het MVO- en Ledenbeleid.

Het was een bewogen jaar met veel ontwikkelingen op het gebied van governance en bestuur. Door de gewijzigde governance structuur zijn de bevoegdheden van de Ledenraad uitgebreid. Het overleg met het Bestuur en de Raad van Commissarissen vindt nu viermaal per jaar plaats waar dit voorheen tweemaal per jaar was. In mei van 2024 hebben we de jaarrekening 2023 vastgesteld en decharge verleend aan het Bestuur voor het gevoerde beleid. In december hebben we met het Bestuur overleg gehad over de begroting voor 2025. Daarnaast hebben we een extra brainstormbijeenkomst gehad over de plannen voor wat betreft het coöperatieve en ledenbeleid voor 2025. In dit overleg hebben wij als Ledenraad aangegeven welke activiteiten we willen continueren en/of extra willen organiseren. Dit alles uiteraard in goed overleg met het Bestuur en de medewerkers die hier dagelijks mee bezig zijn. We willen deze medewerkers graag complimenteren voor hun dagelijkse werk en het ambitieniveau dat ze nastreven.

Ook hebben we in 2024 met zeer grote regelmaat, in een prima sfeer, overleg gehad met het Bestuur en de Raad van Commissarissen over de herijking van de missie en de strategie voor Nh1816. Dit is een uitgebalanceerd traject geweest waaraan alle stakeholders input hebben kunnen geven. De Ledenraad is dan ook uitermate tevreden over de uitkomst van dit traject en wil dan ook graag het Bestuur succes wensen met de verdere uitrol van dit project.

Binnen de nieuwe structuur kende zowel de Ledenraad als het Bestuur en de Raad van Commissarissen een fase van aanpassing. Eind 2024 hebben we gesprekken gevoerd over de precieze invulling van de nieuwe rol van de Ledenraad. Met die nieuwe afspraken zijn we overtuigd dat wij als Ledenraad onze controlerende en adviserende taken goed uit kunnen blijven voeren. In 2025 hebben we wederom vier overleggen gepland met het Bestuur en de Raad van Commissarissen. Vanaf dit jaar zullen we minimaal één themabijeenkomst hebben waarin we ons gaan verdiepen in de aspecten van het verzekeringsbedrijf. De uitvoering en plannen van de coöperatieve activiteiten en het ledenbeleid blijft voor ons als Ledenraad een belangrijke taak die we ook in 2025 graag op ons nemen. Nh1816 is dé betrokken particuliere schadeverzekeraar en als Ledenraad zetten we ons in om dat zo te houden. Betrokken bij al onze stakeholders; onze verzekerden/leden, adviseurs, de medewerkers en natuurlijk de samenleving. Niet voor niets zijn wij een coöperatie. Want vanuit de Coöperatie Nh1816 Verzekeringen zetten wij ons volop in voor hun belangen. Samen maken wij het verschil!

Namens de Ledenraad,
Ton van Hooft
Voorzitter Ledenraad Nh1816

Verslag van de Raad van Commissarissen

Met trots presenteren wij het jaarverslag van Nh1816 over het boekjaar 2024. Dit verslag biedt een uitgebreid overzicht van de prestaties, ontwikkelingen en ambities van onze coöperatieve verzekeringsmaatschappij. Het dient tevens als een belangrijk instrument voor transparantie en verantwoording aan onze stakeholders. In dit verslag licht de Raad van Commissarissen zijn rol en bevindingen toe, in lijn met de wettelijk vereiste onderwerpen.

Toezicht en advies
In het afgelopen jaar heeft de Raad van Commissarissen zijn toezichthoudende en adviserende rol met grote zorgvuldigheid vervuld. Wij hebben frequent overleg gevoerd met het Bestuur en hebben daarbij nadrukkelijk aandacht besteed aan strategische besluitvorming, risicobeheersing en de continuïteit van Nh1816 in het belang van onze verzekerde. Onze gesprekken werden gekenmerkt door openheid en een constructieve samenwerking.

Jaarrekening en controle
De Raad van Commissarissen heeft de jaarrekening zorgvuldig beoordeeld en goedgekeurd, mede op basis van het accountantsverslag van de externe accountant. Wij zijn van mening dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de financiële positie en resultaten van Nh1816. Bovendien hebben wij toezicht gehouden op de effectiviteit van de interne controle- en risicobeheerssystemen, zoals beschreven in dit verslag.

Strategie en continuïteit
In lijn met onze wettelijke verplichtingen hebben wij ons gericht op de strategie van Nh1816 en de impact daarvan op de continuïteit. De Raad van Commissarissen ondersteunt de gekozen en in 2024 opnieuw vastgestelde strategie, waarbij innovatie, duurzaamheid, klantgerichtheid en distributie via het intermediair centraal staan. Deze pijlers zijn essentieel voor het behouden van een sterke concurrentiepositie en het inspelen op veranderende marktomstandigheden.

Coöperatieve identiteit
Als coöperatieve verzekeraar onderscheidt Nh1816 zich door haar betrokkenheid bij de gemeenschap en haar focus op de lange termijn waardecreatie. De Raad van Commissarissen hecht grote waarde aan de coöperatieve identiteit en heeft erop toegezien dat deze wordt versterkt in zowel het beleid als de uitvoering.

‘Bovendien hebben wij toezicht gehouden op de effectiviteit van de interne controle- en risicobeheerssystemen’

Het ondersteunen van lokale initiatieven en het onderhouden van nauwe banden met onze leden en het intermediair zijn belangrijke pijlers van onze aanpak.

Daarnaast blijven de kernwaarden van Nh1816 – authentiek, betrokken en persoonlijk – leidend in alle bedrijfsactiviteiten. Deze waarden vormen de basis van onze relaties met verzekerden, intermediair en medewerkers en zorgen ervoor dat wij onze dienstverlening op een betrouwbare en menselijke manier vormgeven.

Corporate Governance
De Raad van Commissarissen onderschrijft het belang van een sterke governance-structuur. Wij hebben erop toegezien dat de principes van de Nederlandse Corporate Governance Code op passende wijze worden nageleefd.
Daarnaast hebben wij actief bijgedragen aan het evalueren en versterken van het functioneren van zowel de Raad van Bestuur als de Raad van Commissarissen zelf.

Duurzaamheid en Maatschappelijke Verantwoordelijkheid
Nh1816 heeft ook in het afgelopen jaar nadrukkelijk invulling gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.
De Raad van Commissarissen heeft erop toegezien dat duurzaamheidsdoelstellingen en initiatieven op een betekenisvolle manier worden geïntegreerd in de strategie en bedrijfsvoering.

Dankwoord

Tot slot willen wij onze waardering uitspreken aan de Raad van Bestuur, het management en alle medewerkers van Nh1816 voor hun toewijding en inzet. Dankzij hun inspanningen heeft Nh1816 opnieuw een solide prestatie neergezet in een dynamische en uitdagende omgeving. Wij willen ook onze dank uitspreken aan het intermediair die een belangrijke rol spelen in het versterken van onze relaties met verzekerden en het waarborgen van hoogwaardige dienstverlening. Hun inzet en expertise zijn van onschatbare waarde voor ons gezamenlijke succes.
Wij bedanken alle stakeholders voor hun vertrouwen en samenwerking. Wij zien uit naar voortzetting van onze gezamenlijke reis richting duurzame groei.

In oktober 2024 heeft, na ruim 12 jaar, de heer Erik Schneider afscheid genomen en zijn laatste functie als President-Commissaris overgedragen. Nh1816 is hem veel dank verschuldigd voor zijn inzet, deskundigheid en betrokkenheid bij Nh1816.

Namens de Raad
van Commissarissen,

Roemer Boogaard
Voorzitter van de Raad
van Commissarissen Nh1816

‘Wij willen ook onze dank uitspreken aan het intermediair die een belangrijke rol spelen in het versterken van onze relaties met verzekerden en het waarborgen van hoogwaardige dienstverlening.’

Raad van Commissarissen in 2024
In 2024 is de samenstelling van de Raad van Commissarissen gewijzigd.

Per 1 oktober 2024 is de voorzitter afgetreden en is de samenstelling van 5 naar 4 leden gegaan.

De samenstelling per 1 oktober 2024 ziet er als volgt uit:

Naam	Nationaliteit	Man / Vrouw	Functie	Termijn	Jaar 1e benoeming	Onafhankelijk
Roemer Boogaard	Nederlands	Man	Voorzitter	3e	2014	Ja
Rob van Os	Nederlands	Man	Vicevoorzitter	2e	2018	Ja
Peter Leermakers	Nederlands	Man	Lid	2e	2020	Ja
Agnes Muskens	Nederlands	Vrouw	Lid	1e	2022	Ja

De Raad van Commissarissen vindt het belangrijk om in het collectief diversiteit in kennis, ervaring en achtergrond bijeen te brengen. De Raad van Commissarissen van Nh1816 beoordeelt het collectief op kennis en kunde als volgt.

Om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen volgen de Raad van Commissarissen een Programma van permanente educatie. De Raad van Commissarissen is zich bewust dat zij kennis kunnen versterken op het gebied van ICT en duurzaamheid. Dit heeft de aandacht en zij compenseren deze minder sterke geschiktheid door bijscholing (w.o. commissarissen cyclus Nyenrode) en waar nodig extern advies.

Naam	Opleiding	Management	Governance	Verzekeren	Financiën/risk/ audit	HR/ remuneratie	Juridisch/ Compliance	Commercie	Duurzaamheid	ICT
Roemer Boogaard	Officiersopleiding	●	●		●	●	●		●	
Rob van Os	Verzekerings-technisch	●		●	●	●		●		●
Peter Leermakers	Nederlands Recht	●	●	●		●	●	●		
Agnes Muskens	Register Accountant	●	●		●	●	●		●	

Zelfevaluatie

In september 2024 heeft in een bijeenkomst met de commissarissen van Nh1816 een zelfevaluatie plaatsgevonden. Doelstelling van de zelfevaluatie was, om vanuit de individuele leden, het toezichthouden openhartig en vanuit meerdere perspectieven met elkaar te bespreken en te evalueren. Ook de collectieve samenwerking en de individuele bijdragen zijn gezamenlijk besproken en verbeteringen zijn geïdentificeerd. De besproken punten zijn omgezet in concrete acties die zichtbaar effect opleveren.

De diverse taakgebieden zijn helder belegd bij de leden van de Raad van Commissarissen. Binnen dat taakgebied neemt de desbetreffende commissaris een belangrijke rol in bij de voorbereidingen van de tijdens de vergadering van de Raad van Commissarissen te behandelen onderwerpen. De verdeling van de taakgebieden is als volgt:

- Roemer Boogaard: Voorzitter, Beleggingen
- Rob van Os: Vicevoorzitter, ICT, Commercie
- Peter Leermakers: Verzekeringstechniek, Remuneratie, HRM
- Agnes Muskens: Finance, Risk, Compliance, Audit

De Raad van Commissarissen functioneert adequaat in de ogen van de individuele leden. Er is sprake van een brede en toegespitste deskundigheid op het terrein van verzekeringen, met diepgaande kennis over de markt en de daaraan verbonden producten. Ook is adequate kennis aanwezig ten aanzien van grote investeringsprojecten op het gebied van IT en de nieuwbouw van Nh1816. Daarnaast is goede kennis aanwezig, opgebouwd vanuit het vervullen van bestuurlijke rollen vanuit de leden van de Raad van Commissarissen, die benodigd is voor het toezicht houden op het besturen van een middelgrote verzekeringsmaatschappij.

De leden van de Raad van Commissarissen hebben een korte, open communicatie met elkaar en met het Bestuur. De leden weten elkaar goed en gemakkelijk te vinden. De rolverdeling in een vergadering gebeurt op een natuurlijke manier, waarbij de leden een grote verantwoordelijkheid tonen ten aanzien van het adequaat invullen van hun functie.

De Raad van Commissarissen heeft het afgelopen jaar wederom invulling gegeven aan het versterken van de relatie met het management, in het bijzonder de sleutelfunctionarissen. De leden van de Raad van Commissarissen hebben deze gesprekken gevoerd en zijn van mening, evenals als het Bestuur, dat de laag onder het Bestuur een goede versterking is voor Nh1816. Het beleid waarbij de managers periodiek aanwezig zijn bij de vergaderingen van de Raad van Commissarissen als het te behandelen onderwerp op hun terrein ligt, zal worden voortgezet.

Vergaderingen en aanwezigheid
Raad van Commissarissen
In 2024 zijn er zes formele vergaderingen van de Raad van Commissarissen geweest; allen ten kantore van Nh1816. Bij iedere vergadering zijn alle Commissarissen aanwezig geweest. De Raad van Commissarissen heeft geen aparte commissies ingesteld.

Naam RvC-lid	RvC-vergadering
Erik Schneider (afgetreden per 1-10-2024)	4/4
Roemer Boogaard	6/6
Rob van Os	6/6
Peter Leermakers	6/6
Agnes Muskens	6/6
Totale aanwezigheid	**100%**

De belangrijkste thema's die de Raad van Commissarissen heeft behandeld in 2024 zijn:
- Beloningsbeleid bestuur
- Goedkeuring charters interne auditfunctie (IAF) en actuariële functie (AF)
- Fusie van de Holding
- Beleid belangenverstrengeling
- Corporate governance
- Duurzaamheid
- Strategie 2028
- Begroting 2025 – 2028
- Vernieuwing backoffice systeem
- DORA

Beoordeling en beloning
Raad van Commissarissen en Bestuur
In 2024 is de beloningsstructuur voor het Bestuur gewijzigd op voordracht van de Raad van Commissarissen. Op basis van een marktonderzoek naar het beloningsbeleid in de markt van vergelijkbare verzekeraars door Korn Ferry is de remuneratie vastgesteld en zal 3-jaarlijks worden herzien. Tevens is een deel van de beloning voor het Bestuur variabel.

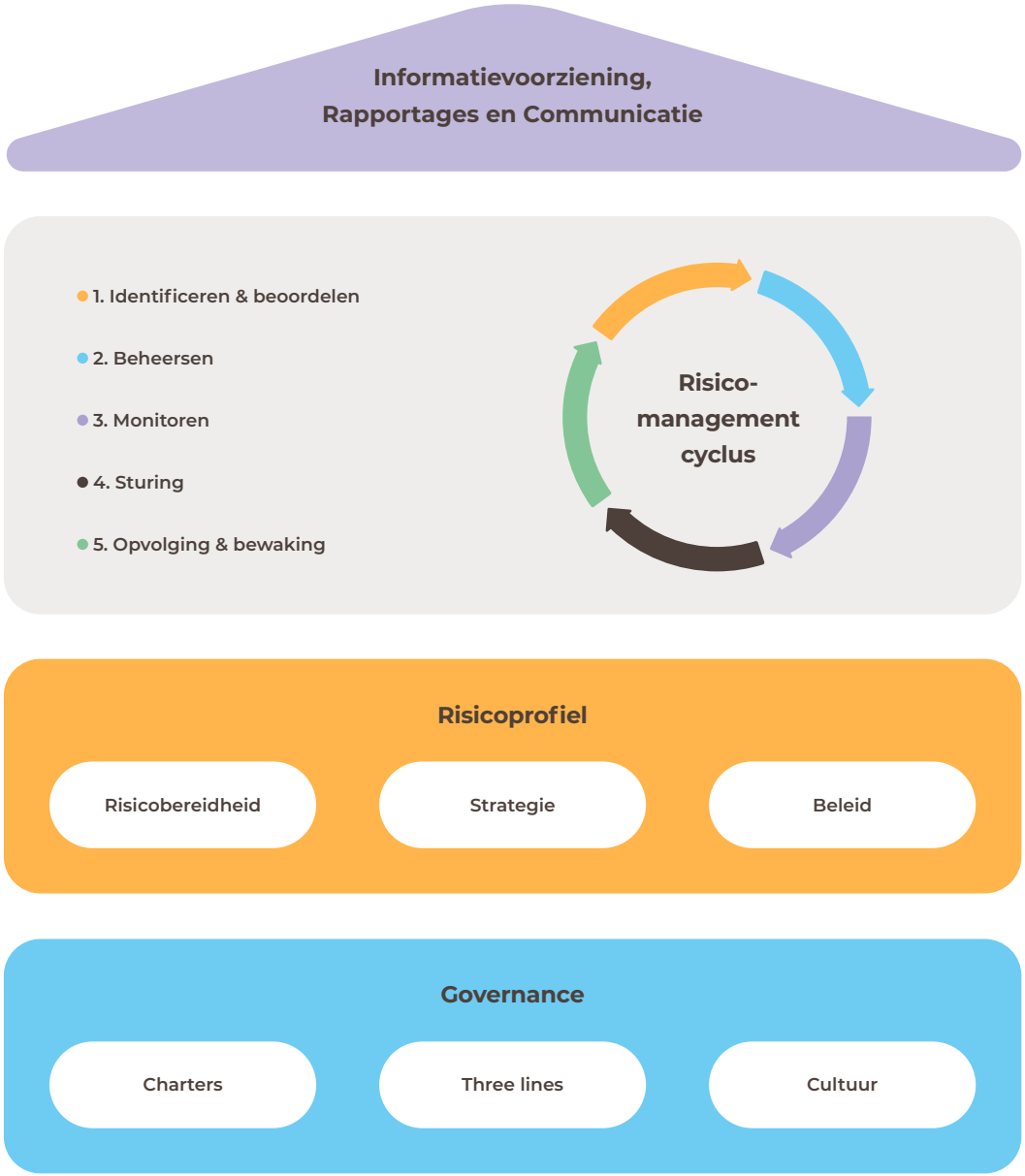
Met deze gewijzigde beloningsstructuur wil de Raad van Commissarissen een meer evenwichtige en duurzame structuur creëren die de belangen van de leden, de financieel adviseurs en medewerkers behartigt.

Uiteraard is bij het wijzigen van de structuur rekening gehouden met de specifieke kenmerken van het coöperatieve karakter van Nh1816, de maatschappelijke verantwoordelijkheid die deze met zich meebrengt en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
Het beleid richt zich grotendeels op kwalitatieve indicatoren met als uitgangspunt: het leiden van een gezonde organisatie, creëren van toegevoegde waarde voor onze financieel adviseurs en onze leden en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze insteek van variabel belonen sluit aan bij de relevante eisen vanuit de Wet financieel toezicht die stelt dat onder andere de hoogte van de variabele beloning maximaal 20% van het jaarsalaris mag zijn en dat prestatiecriteria voor ten minste 50% moet worden gebaseerd op niet-financiële criteria.

Risicomanagement

Nh1816 past een integrale benadering toe in haar risicobeheer. Het risicomanagementsysteem, dat vanuit deze integrale aanpak is opgezet, vormt een belangrijke bouwsteen van het interne beheersingsraamwerk. Het doel is om de risico's van Nh1816, waar nodig, aantoonbaar te beheersen. Dit kan ook betekenen dat Nh1816 bewust besluit bepaalde risico's te accepteren als dit bijdraagt aan het behalen van strategische doelstellingen. Het doel van het risicomanagementsysteem is dat samenhang en balans ontstaat tussen risico's en het realiseren van doelstellingen.

De afdeling Governance, Risk & Compliance (GRC) beoordeelt periodiek de werking van het risicomanagementsysteem. De resultaten worden besproken met het Bestuur, het Managementteam en de Raad van Commissarissen. Daarnaast werkt GRC, in samenwerking met de business aan het actualiseren van procesbeschrijvingen en het verbeteren van de beheersing van deze processen. Dit is nodig om de risicobeoordeling en de risicomitigatie aantoonbaar, juist en volledig uit te kunnen voeren.



Governance

Nh1816 heeft als uitgangspunt dat de organisatie is ingericht om onze huidige en toekomstige risico's te begrijpen en waar nodig te beheersen. Om een duidelijke scheiding te maken tussen uitvoering, advisering en onafhankelijke toetsing, hanteert Nh1816 het 'Three lines' model. Dit model is ingericht in overeenstemming met de Solvency II-richtlijnen.

Het Bestuur is eindverantwoordelijk voor een effectief risicomanagementsysteem. Het Bestuur, managers en teamleiders (eerste lijn) zijn verantwoordelijk voor de reguliere bedrijfsvoering, besluitvorming, risicobeheersing en rapporteren hierover.

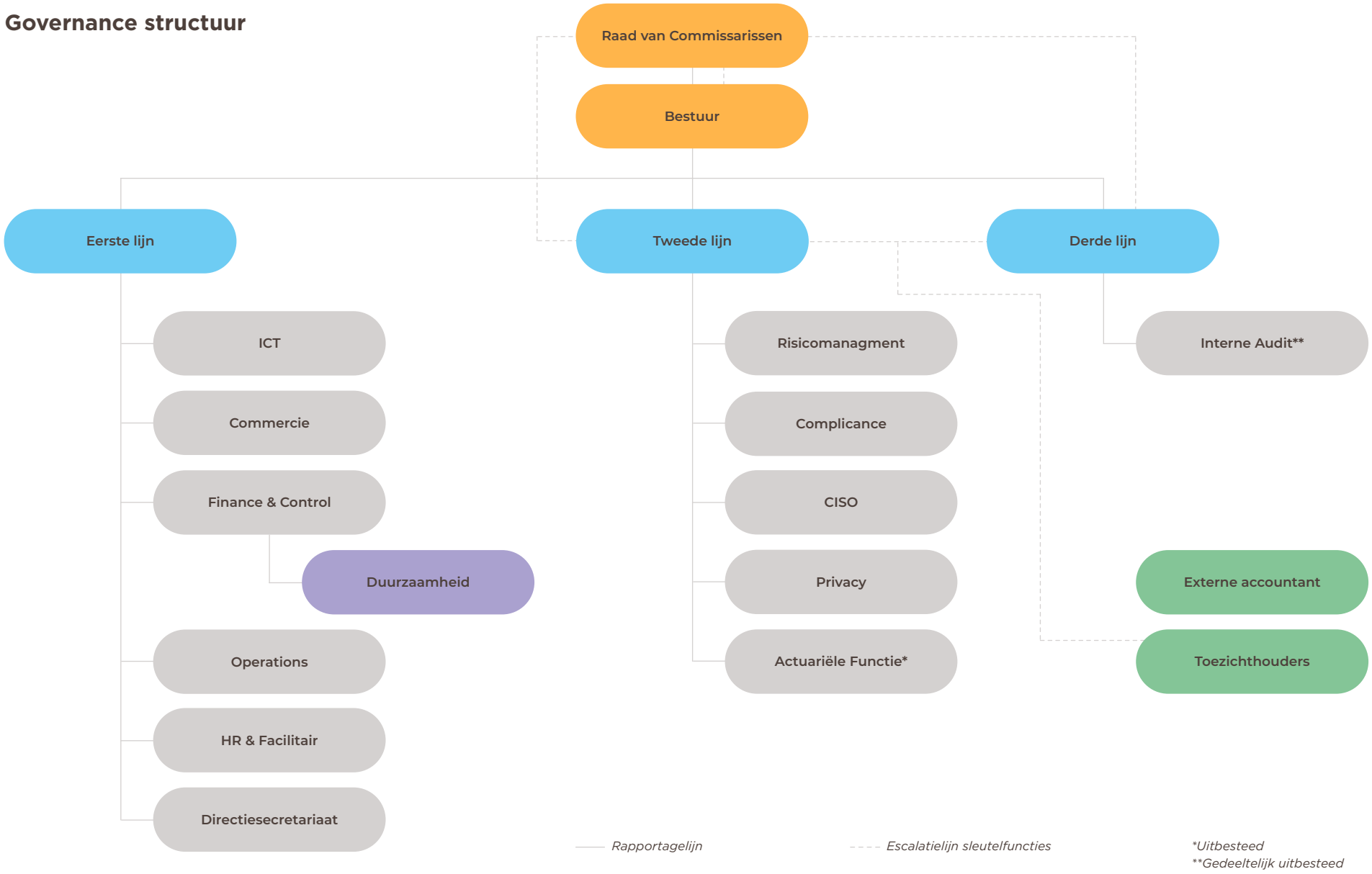
De tweede lijn (Risicomanagement-, Actuariële en Compliance functie) is verantwoordelijk voor het opstellen van effectieve kaders voor risicobeheersing en controlesystemen. Zij ondersteunen, adviseren, faciliteren, monitoren en rapporteren over de beheersing van risico's.

Interne audit biedt onafhankelijke, objectieve assurance- en adviesdiensten om waarde toe te voegen aan Nh1816 en de bedrijfsvoering te verbeteren. Interne audit helpt Nh1816 haar doelstellingen te realiseren door de effectiviteit van governance-, risicomanagement-, en beheersingsprocessen te evalueren en te verbeteren. Dit gebeurt op basis van een systematische en gedisciplineerde werkwijze, waarbij voortdurende risico-inventarisatie en evaluatie plaatsvinden. De Interne Audit afdeling vormt de derde lijn binnen het 'Three lines' model.

In de tweede- en derdelijns functie zitten sleutelfuncties. De sleutelfunctiehouders zijn objectief en onafhankelijk van zowel de eerste lijn als van elkaar en zijn niet betrokken bij de dagelijks lijnactiviteiten. De sleutelfunctiehouders rapporteren periodiek aan het Bestuur en de Raad van Commissarissen. De sleutelfunctiehouders hebben toegang tot alle informatie die nodig is, of kan zijn, voor een goede uitoefening van de functie. In geval van ernstig en blijvend verschil van mening tussen sleutelfunctiehouders en het Bestuur zijn aparte escalatielijnen ingeregeld naar de Raad van Commissarissen. De taken en verantwoordelijkheden van de sleutelfuncties zijn vastgelegd in Charters die jaarlijks door de Raad van Commissarissen worden goedgekeurd.

Een van de doelstellingen voor de afdeling GRC is, in samenwerking met de 1e lijn, om de bewustwording bij de medewerkers over risico's, compliance en privacy te vergroten. Het creëren van een goede risicocultuur is essentieel voor het behalen van de strategische doelstellingen en zeker ook voor een integere en beheerste bedrijfsvoering. Alle nieuwe medewerkers leggen in een formele bijeenkomst met het Bestuur de eed of belofte af.

Governance structuur



Risicobereidheid

We zijn ons bewust van onze risico's en begrijpen dat risico's nemen een essentieel onderdeel is van ondernemen. Als we besluiten nemen, dan wegen we het rendement van het besluit af tegen de risico's die daarmee samenhangen. In lijn met onze (strategische) doelstellingen formuleren we onze risicobereidheid. Daarnaast zorgen we dat onze risicobeheerprocessen robuust en effectief zijn, zodat we potentiële bedreigingen tijdig kunnen identificeren en beheersen. We streven om een evenwicht te vinden tussen het benutten van kansen en het minimaliseren van risico's, waarbij we altijd de belangen van onze stakeholders in acht nemen.

Onze risicobereidheid wordt in 2025 geëvalueerd en aangepast aan de veranderende omstandigheden binnen en buiten onze organisatie en in lijn met de herijkte strategie. Dit betekent dat we onze risicobereidheid niet alleen baseren op historische gegevens, maar ook op vooruitzichten en scenario-analyses. Hierdoor kunnen we proactief inspelen op potentiële risico's en kansen.

Risicomanagementcyclus

De risicomanagementcyclus van Nh1816 bestaat uit het identificeren, beoordelen, beheersen, monitoren, sturen, opvolgen en bewaken van risico's op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Deze cyclus dient als leidraad voor het herkennen en beheersen van risico's binnen alle bedrijfsprocessen. Het doel is om risico's te identificeren en te beheersen, waardoor de haalbaarheid van de strategie en doelstellingen wordt vergroot. De risicomanagementcyclus is een continu proces.

Informatievoorziening, rapportage en communicatie

De risicomanagementfunctie rapporteert periodiek aan het Bestuur, het Managementteam en de Raad van Commissarissen over alle potentiële materiële risico's en effectiviteit van de beheersmaatregelen. Hierin wordt een samenvatting van alle gerapporteerde bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Op deze wijze wordt een samenhangend beeld gegeven van alle risico's conform de risicotaxonomie van Nh1816.

Ontwikkelingen in risicomanagement en risicoprofiel in 2024

Nh1816 heeft besloten het risicomanagementsysteem door te ontwikkelen met als doel het integraal risicomanagement verder vorm te geven en uit te bouwen. Deze aanpak beoogt het verbeteren van zowel de kwaliteit van beheersmaatregelen en processen als de aantoonbaarheid daarvan. In 2024 heeft Nh1816 gekozen voor de automatisering van het risicomanagementsysteem en hiervoor een passend softwarepakket geselecteerd. Dit wordt in 2025 verder geïmplementeerd.

'We zijn bereid om risico's te nemen, zolang die passen bij wie we zijn én bijdragen aan onze langetermijnambities.'

Risicoprofiel

Het risicoprofiel van Nh1816 wordt bepaald door een combinatie van interne en externe factoren die invloed hebben op de strategische doelstellingen. Nh1816 hanteert een proactieve aanpak bij het identificeren, evalueren en beheersen van risico's, waarbij zowel financiële als niet-financiële criteria worden meegenomen. Dit leidt tot een zo volledig mogelijk beeld van de risico's die de organisatie loopt en de mate waarin deze risico's worden beheerst.

Het risicoprofiel wordt gemonitord aan de hand van de risicotaxonomie van Nh1816. De risico-taxonomie is de indeling van risico's, aan de hand waarvan wij onze risico's plotten en het risicoprofiel monitoren. De risicobereidheids-statements worden gelinkt aan deze taxonomie.

De risico's zijn ingedeeld in de volgende zes risico categorieën:

Bedrijfsmodel en strategie

In het risicogebied Bedrijfsmodel en Strategie worden risico's beoordeeld die hun oorsprong hebben in de macro-economische omgeving of samenhangen met het gekozen verdienmodel. Ondanks de grote concurrentie op prijs in de verzekeringsbranche en specifiek in de branche motorrijtuigen is het beleid van Nh1816 effectief.

In 2024 is het bedrijfsmodel vereenvoudigd door het overdragen van de levenportefeuille aan verzekeraar Onderlinge 's-Gravenhage. De reputatie van Nh1816 blijft uitstekend. Dit blijkt onder andere uit de Net Promoter Score (NPS) die Nh1816 van haar klanten ontvangt. Daarnaast wordt doorlopend inzicht verkregen over de prestaties van Nh1816. Over 2024 is Nh1816 wederom uitgeroepen tot de beste particuliere schadeverzekeraar volgens onderzoek van IG&H en DFO.

Governance, gedrag, cultuur en risicomanagement

In 2024 is de organisatiestructuur van Nh1816 verder vereenvoudigd. Door zowel de juridische fusie tussen de Holding en de Coöperatie als de verkoop van de levenportefeuille, is de structuur verder vereenvoudigd en de transparantie vergroot. Ook heeft een wijziging plaatsgevonden in de besturing door de samenstelling van het managementteam (MT) te veranderen. Risicomanagement & Compliance heeft een prominentere rol binnen de besturing gekregen. Daarnaast is risicomanagement, samen met de eerste lijn, bezig om naar de volgende volwassenheidsfase in risicomanagement te komen en de aantoonbaarheid van controles te vergroten.

Integriteit

Nh1816 wil een aantoonbaar integere organisatie zijn. Niet-integer handelen vormt een reputatierisico voor Nh1816. De compliance functie richt zich op het bewaken en bevorderen van de integriteit van de organisatie, medewerkers, klanten, dienstverlening en adviseurs waar Nh1816 mee samenwerkt. Nh1816 streeft ernaar zodanig ingericht en functionerend te zijn dat zij voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving en de normen waaraan Nh1816 zich heeft gecommitteerd. Voor Nh1816 betekent dit dat zij zich niet alleen richt naar de letter van de wet, maar ook handelt in geest van de wet.

Ook in 2024 heeft Nh1816 een Systematische Integriteit Risicoanalyse (SIRA) uitgevoerd. Aan de hand van deze analyse worden integriteitsrisico's voor Nh1816 in kaart gebracht met daarbij de mogelijke scenario's die zich voor kunnen doen. Belangenverstrengeling en corruptie, fraude, maatschappelijk onbetamelijk gedrag en ketenintegriteit zijn voor Nh1816 belangrijke risico's en onderwerpen die terugkomen in de SIRA.

Aan de hand van de scenario's worden deze risico's beoordeeld op kans en impact. Mocht een risico buiten de risicobereidheid van Nh1816 vallen, dan worden maatregelen getroffen om dit risico te verkleinen. Om het risico op belangenverstrengeling te voorkomen, wordt besluitvorming van het Bestuur getoetst aan ons register van nevenwerkzaamheden en persoonlijke vennootschappen. Om interne fraude tegen te gaan hanteert Nh1816 bijvoorbeeld in geval van declaraties het 4-ogen-principe. In het kader van ketenintegriteit worden verzekeringsnemers van Nh1816 getoetst aan de sanctielijsten om te voorkomen dat Nh1816 een overeenkomst aangaat met een persoon waarvoor economische en/of juridische beperkingen gelden.
In 2025 zal de SIRA en daarmee ook de integriteitsrisico's worden herijkt en opgenomen in het geautomatiseerde risicomanagementsysteem van Nh1816.

Op basis van de herijking zal de SIRA worden aangepast en waar nodig zullen procesaanpassingen worden doorgevoerd. Daarnaast worden verschillende monitoractiviteiten uitgevoerd ten aanzien van de integriteitsrisico's.

In het kader van een integere dienstverlening en producten heeft Nh1816 haar productontwikkeling-, review- en goedkeuringsproces (PARP) verder geprofessionaliseerd en gedigitaliseerd. Hiermee wordt gewaarborgd dat de producten die Nh1816 haar verzekerden biedt, daadwerkelijk in het belang van haar verzekerden zijn.

Nh1816 wil een veilige en integere omgeving realiseren voor alle personen die bij en voor Nh1816 werken. In elke organisatie kunnen desondanks misstanden en incidenten voorkomen.

In 2024 heeft Nh1816 haar Meldregeling, de zgn. Klokkenluidersregeling, geactualiseerd. In de Meldregeling wordt uitgelegd hoe op een veilige manier vermoedens van incidenten en misstanden gemeld kunnen worden. Zo kunnen misstanden en incidenten, waaronder ook maatschappelijk onbetamelijk (grensoverschrijdend) gedrag, gemeld worden bij een onafhankelijk meldpunt.

Operationeel

Binnen de organisatie kunnen verschillende operationele risico's ontstaan die de bedrijfsvoering beïnvloeden. Deze risico's kunnen voortkomen uit interne processen, medewerkers, systemen en externe gebeurtenissen.

- Procesrisico's betreffen inefficiënties in claimsbehandeling, fouten in polisadministratie en gebrekkige klantbeleving. Onjuiste naleving van wet- en regelgeving kan leiden tot juridische en financiële gevolgen.
- Medewerkersrisico's omvatten fouten door onvoldoende training, interne fraude, hoog personeelsverloop en werkdruk die kunnen leiden tot verminderde prestaties en verhoogde foutkans.
- Risico's door systemen ontstaan door verouderde IT-systemen, cybersecuritydreigingen, systeemstoringen of integratieproblemen van nieuwe software, wat kan leiden tot verstoring van de bedrijfsvoering.
- Externe risico's zijn onder meer natuurrampen, pandemieën, veranderingen in wet- en regelgeving, en externe fraude of cyberaanvallen, die de continuïteit van de organisatie kunnen bedreigen.

Het beheer van deze risico's vereist voortdurende monitoring, training van medewerkers, sterke cybersecuritymaatregelen, en het opstellen van noodplannen en bedrijfscontinuïteitsstrategieën om de impact van deze risico's te minimaliseren en de operationele stabiliteit te waarborgen.

Informatie, privacy en veiligheid

Nh1816 werkt voortdurend aan het optimaliseren van de betrouwbaarheid en continuïteit van de ICT-infrastructuur. Specifiek binnen het IT-risicodomein is veel aandacht voor het verminderen van cyberrisico's en de digitale weerbaarheid, ook in het kader van de nieuwe DORA wetgeving. Het signaleren en voorkomen van ongeoorloofde inbreuk op de systemen van Nh1816 neemt een steeds belangrijkere plek in. Gedurende 2024 is de security monitoring verder geïntensiveerd. De cybersecurity status van de systemen en netwerken van Nh1816 wordt hiermee continu gecontroleerd en beheerd. Gedurende het jaar is blijvend geïnvesteerd in het verbeteren van ons Portaal voor adviseurs, waarbij we scherp letten op de risico's met betrekking tot integriteit, continuïteit en betrouwbaarheid.

Privacy blijft een belangrijk risico. Nh1816 hecht veel waarde aan het zorgvuldig omgaan met (bijzondere) persoonsgegevens. Om deze belangrijke taak nog beter uit te voeren, is in 2024 een Privacy Officer aangesteld om de veiligheid van gegevens te kunnen toetsen en te adviseren waar nodig bij o.a. verwerkingsovereenkomsten, datalekken, beleid en procedures.

‘Het geheel aan marktrisico wordt weergegeven in een overzichtelijke SCR boom en wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan het Bestuur en de Raad van Commissarissen’

Balans en kapitaal
Dit betreft risico’s die Nh1816 loopt met betrekking tot de financiële gezondheid en stabiliteit voortkomend uit de activa en passiva op haar balans

Binnen deze risicocategorie is een set aan risico’s gedefinieerd.

Aangaan van verzekeringstechnische verplichtingen & reservevorming
Dit betreft het risico dat uitkeringen nu en in de toekomst niet gefinancierd kunnen worden vanuit de premie- en/of beleggingsinkomsten. Nh1816 beheerst deze verzekeringstechnische risico’s door een adequate systematiek van schadereservering en een op haar omvang afgestemd herverzekeringsbeleid, waarbij rekening wordt gehouden met de aanwezige solvabiliteit van Nh1816. Onder Solvency II vindt ieder kwartaal een toets plaats of de boekwaarde voorzieningen toereikend zijn. Hiervoor worden de schadevoorzieningen op marktwaarde berekend middels schadedriehoeken en kasstroomprofielen. Daarnaast worden ontwikkelingen op het gebied van premiestelling nauwgezet gevolgd. De acceptatiekaders en eventuele verdere reductie van het verzekeringstechnisch risico via polisvoorwaarden zijn opgenomen in de PARP dossiers van de betreffende producten.

Herverzekering & risicolimiteringstechnieken
Nh1816 wenst als verzekeraar niet onbegrensd bloot te worden gesteld aan verzekeringstechnische risico's. Bepaalde risico's worden vermeden door deze bewust niet te verzekeren. Er zijn risico's die worden geaccepteerd, maar die ook worden verminderd door gebruik te maken van polisvoorwaarden en eigen risico's op bepaalde schades. Daarnaast worden voor bepaalde producten de verzekeringstechnische risico's overgedragen door herverzekering om mogelijke verliezen te dempen, volatiliteit van resultaten te beheersen en solvabiliteit te waarborgen. Een externe deskundige heeft de door herverzekeringscontracten gedekte risico's getoetst op basis van modellen. Conform het beleggingsbeleid investeert Nh1816 niet direct in afgeleide producten, zoals opties en derivaten ter limitering van of speculatie op een risico.

Afgestemd beheer van activa en passiva (ALM)
Binnen het beleggingsbeleid staat het voorzichtigheidsbeginsel (prudent person) centraal.
Dit betekent dat de beleggingsstrategie wordt afgestemd op de verplichtingen van de maatschappij. Het afstemmen van de strategische assetmix op onze verplichtingen is hierbij een belangrijk element. De activa en passiva worden elk kwartaal gemonitord met behulp van het SCR (Solvency Capital Requirement) dashboard en jaarlijks middels het opstellen van de RSRI (Risico Strategie Risico Inventarisatie) en uitvoering van een ORSA (Own Risk & Solvency Assessment).

Beheer van het beleggingsrisico
Marktrisico
Onder het marktrisico wordt verstaan het risico als gevolg van het blootstaan aan wijzigingen in marktprijzen van verhandelbare financiële instrumenten, gebrek aan marktliquiditeit en onvoldoende diversificatie van de beleggingsportefeuille. Het beleid omtrent de beleggingen in aandelen en vastrentende waarden is vastgelegd in het beleggingsbeleid. De beleggingen zijn voor het merendeel in euro's genoteerd.
Het geheel aan marktrisico wordt weergegeven in een overzichtelijke SCR boom en wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan het Bestuur en de Raad van Commissarissen. Bij nieuwe investeringen wordt vooraf het effect op de solvabiliteit en interne norm berekend middels het SCR model.

Kredietrisico
Het kredietrisico is het risico dat een tegenpartij contractuele of andere overeengekomen verplichtingen waaronder verstrekte kredieten, leningen, vorderingen en/of ontvangen garanties niet nakomt. Nh1816 heeft als beleid om alleen te beleggen in vastrentende waarden uitgegeven door instellingen met een hoge kredietwaardigheid. Daarnaast loopt Nh1816 kredietrisico op verstrekte leningen, herverzekeraars,

vorderingen op verzekeringsnemers en financieel adviseurs. Voor verstrekte leningen zijn zekerheden gesteld. De herverzekeraars hebben allen een rating in de A-categorie. Voor vorderingen op financieel adviseurs en verzekeringsnemers zijn adequate incasso-procedures opgesteld.

Beheer van het liquiditeitsrisico
Het liquiditeitsrisico op de lange termijn wordt beheerst door het voeren van een prudent beleggingsbeleid aangevuld met een 'buy and hold' strategie. Nh1816 heeft als beleid, dat voor alle beleggingsfondsen een doorkijk beschikbaar is. Op basis hiervan wordt bepaald of de strategie van het fonds past bij het beleggingsbeleid van Nh1816. Tevens wordt de liquiditeit binnen het fonds één op één vertaald naar het type 1 en type 2 aandelenrisico's. De SCR op aandelenrisico wordt hierdoor berekend alsof Nh1816 zelf deze aandelen direct in haar portefeuille heeft. De totale waarde aan type 2 aandelen wordt ieder kwartaal gemonitord.

'De beleggings-strategie wordt afgestemd op de verplichtingen van de verzekerings-maatschappij'

Nh1816 houdt voornamelijk beleggingen aan in liquide markten en valuta's (direct in euro's en dollars). De concentratie per belegging is beperkt, waardoor marktilliquiditeit geen risico vormt.

Beheer van het concentratierisico
Het concentratierisico, waarbij Nh1816 door een te grote afhankelijkheid van één tegenpartij risico loopt, speelt een rol op meerdere gebieden. In het beleggingsbeleid zijn per type belegging maximale grenzen vastgelegd om dit risico te beheersen.

'Bepaalde risico's worden vermeden door deze bewust niet te verzekeren.'

Ieder kwartaal wordt het concentratierisico voor beleggingen gemonitord en besproken in de beleggingscommissie, waarbij zowel directe als indirecte posities worden meegenomen. Voor alle fondsen is een doorkijk beschikbaar om de indirecte afhankelijkheid van een tegenpartij inzichtelijk te maken. In het SCR-dashboard wordt elk kwartaal het aantal bedrijven afgezet tegen de activa en brengen we de tien grootste bedrijfsinvesteringen en kredietnemers in kaart. Daarnaast zijn in het herverzekeringsbeleid duidelijke kaders gesteld voor het aantal herverzekeraars binnen het panel en per contract.

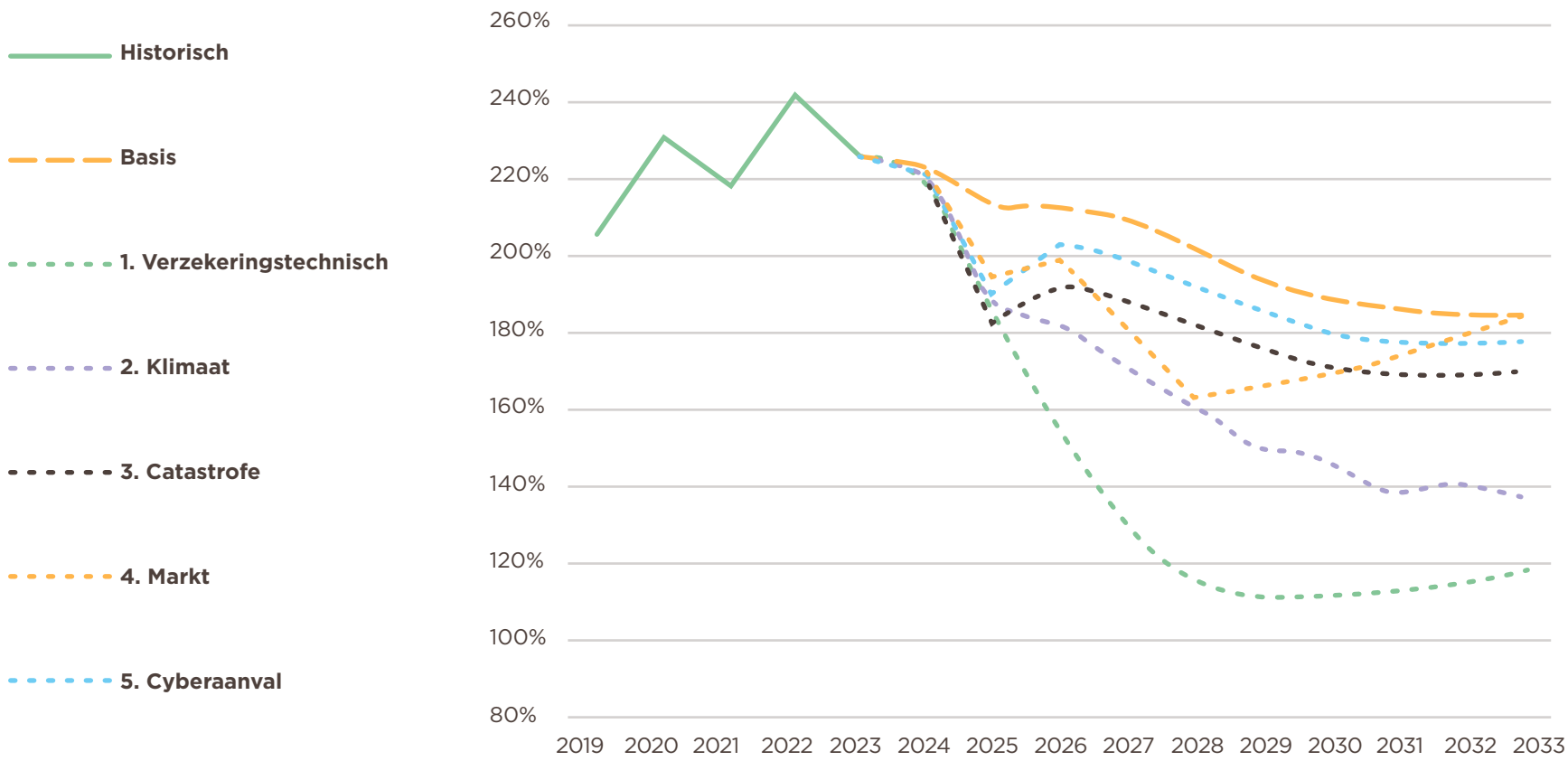
Beheer van het valutarisico
Een deel van de beleggingen is blootgesteld aan valutarisico. Op de verplichtingen rust geen valutarisico. Nh1816 monitort het valutarisico via de kapitaalsopslagen binnen het Solvency II standaardmodel. Conform het beleggingsbeleid wordt er geen gebruik gemaakt van afgeleide instrumenten om het valutarisico te verlagen.

Beheer van het renterisico
Het renterisico van de activa volgt uit de obligaties en de directe en indirecte leningen. Het renterisico van de passiva komt voort uit de verplichtingen binnen het schadebedrijf. Nh1816 maakt geen gebruik van een volatility adjustment en monitort het renterisico via de kapitaalsopslagen binnen het Solvency II standaardmodel. Conform het beleggingsbeleid wordt geen gebruik gemaakt van afgeleide instrumenten om het renterisico te verlagen.

ORSA
Nh1816 is verplicht tot de uitvoering van een jaarlijkse ORSA. Met deze risicoanalyse onderzoeken we of onze bedrijfsactiviteiten in termen van solvabiliteit bij verschillende scenario's houdbaar zijn voor de komende jaren.

De in de ORSA doorgerekende scenario's komen voort uit de risico's die wij onderkennen. We onderzochten een antiselectie (verzekeringstechnisch risico) scenario, een klimaatscenario waarin zowel naar het fysieke risico als het transitierisico werd gekeken, een catastrofescenario, een marktscenario waarin een financiële crisis ontstaat en een scenario waar een cyberaanval plaatsvindt. Na doorrekening van alle scenario's komt de solvabiliteitsratio niet onder de 100%.

Solvabiliteitsratio's ORSA scenario's



Jaar-rekening 2024 Coöperatie

^ Terug naar inhoudsopgave

Geconsolideerde balans

Per 31 december 2024 (voor resultaatbestemming)

(bedragen x € 1.000)

Activa		31-12-2024	31-12-2023
Beleggingen			
Terreinen en gebouwen	*(1)*		
Voor eigen gebruik		14.766	1.695
In ontwikkeling		-	7.669
		14.766	**9.364**
Overige financiële beleggingen	*(2)*		
Aandelen en deelnemingsbewijzen		851.935	804.106
Obligaties		302.961	243.516
Vorderingen uit hypothecaire leningen		5.265	5.346
Vorderingen uit andere leningen		27.449	20.824
		1.187.610	**1.073.791**
		1.202.376	**1.083.156**
Vorderingen			
Vorderingen uit directe verzekeringen op			
Verzekeringnemers		1.788	3.439
Tussenpersonen		5.146	6.004
		6.934	**9.443**
Vorderingen uit herverzekering		**377**	**583**
Overige activa			
Belastingen		**4.530**	**14.033**
Materiële vaste activa	*(3)*		
Kantoorinventaris		4.123	2.108
Vervoermiddelen		612	424
		4.735	**2.532**
Liquide middelen		**194.905**	**133.251**
Overlopende activa			
Lopende rente		1.860	1.580
Overige overlopende activa		1.810	1.358
		3.671	**2.938**
Totaal		**1.417.528**	**1.245.936**

Passiva		31-12-2024	31-12-2023
Eigen vermogen	*(4)*	**899.632**	**779.585**
Technische voorzieningen	*(5) (6)*		
Voor niet verdiende premies en lopende risico's			
Bruto		26.734	23.569
Herverzekeringsdeel		-	-
		26.734	**23.569**
Voor te betalen schaden/uitkeringen			
Bruto		385.152	355.340
Herverzekeringsdeel		-50.197	-52.789
		334.955	**302.551**
Voor levensverzekeringen			
Bruto		-	16.900
Herverzekeringsdeel		-	-
		-	**16.900**
		361.689	**343.021**
Voorzieningen	*(7)*		
Voor belastingen		102.055	83.876
Overige		154	160
		102.209	**84.036**
Schulden			
Schulden uit directe verzekeringen	*(8)*		
Verzekeringnemers		2.553	2.299
Tussenpersonen		9.102	2.405
		11.655	**4.704**
Schulden uit herverzekering		13.557	10.529
Overige schulden			
Belastingen en sociale lasten	*(9)*	14.753	9.537
Overlopende passiva			
Agio/disagio		10.428	7.595
Overige overlopende passiva		3.606	6.929
		14.034	**14.525**
Totaal		**1.417.528**	**1.245.936**

In verband met de juridische fusie tussen de Coöperatie en de Holding zijn de vergelijkende cijfers aangepast.
Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel 'Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen'.

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2024

(bedragen x € 1.000)

Resultaten totaal

Technische rekening		2024	2023
Verdiende premies eigen rekening	***(11)***		
Brutopremies		570.143	492.606
Uitgaande herverzekeringspremies	***(12)***	-71.585	-62.279
Wijziging technische voorzieningen niet Verdiende premies en lopende risico's			
Bruto		-3.211	-2.623
Aandeel herverzekeraars		-	-
		495.347	**427.704**
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		**13.044**	**12.483**
Totaal baten		**508.391**	**440.187**
Schaden eigen rekening			
Bruto		321.888	265.320
Aandeel herverzekeraars		-37.084	-30.061
		284.804	**235.259**
Wijziging voorziening voor te betalen schaden			
Bruto		29.643	24.972
Aandeel herverzekeraars		2.592	377
		32.234	**25.349**
Bedrijfskosten			
Acquisitiekosten		122.771	106.904
Provisie en winstdeling ontvangen van herverzekeraars		-10.503	-8.669
Beheerskosten	***(16)***	29.119	25.752
		141.387	**123.986**
Totaal lasten		**458.426**	**384.594**
Resultaat technische rekening		**49.965**	**55.592**

Niet technische rekening		2024	2023
Opbrengsten uit beleggingen	***(17)***	37.568	24.366
Toegerekende opbrengst uit beleggingen overgeboekt naar technische rekening		-13.044	-12.483
		24.524	**11.884**
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		8.120	17.870
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		-3.956	-32.318
Andere baten		3.658	-
Andere lasten	***(18)***	-2.524	-1.601
Resultaat uit gewone bedrijfs-uitoefening voor belastingen		79.786	51.427
Belastingen	***(21)***	-19.864	-12.763
Resultaat na belastingen		**59.922**	**38.663**

In verband met de juridische fusie tussen de Coöperatie en de Holding zijn de vergelijkende cijfers aangepast.
Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel 'Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen'.

(bedragen x € 1.000)

Resultaten per branche

Technische rekening	Brand 2024	Brand 2023	Motorrijtuigen w.a. 2024	Motorrijtuigen w.a. 2023	Motorrijtuigen overig 2024	Motorrijtuigen overig 2023	Overige 2024	Overige 2023
Verdiende premies eigen rekening								
Brutopremies	176.055	153.789	162.506	138.108	115.669	96.203	115.914	104.506
Uitgaande herverzekeringspremies	-11.041	-9.761	-4.624	-3.682	-2.733	-2.203	-53.188	-46.633
Wijziging technische voorzieningen niet verdiende premies en lopende risico's								
Bruto	-723	-838	-1.207	-856	-1.010	-688	-272	-240
Aandeel herverzekeraars								
	164.291	**143.190**	**156.676**	**133.570**	**111.926**	**93.312**	**62.454**	**57.633**
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	1.476	1.161	8.950	8.301	990	759	1.628	2.262
Totaal baten	**165.766**	**144.350**	**165.626**	**141.871**	**112.917**	**94.071**	**64.082**	**59.895**
Schaden eigen rekening								
Bruto	97.196	76.051	93.183	76.041	71.392	60.429	60.117	52.800
Aandeel herverzekeraars	-6.966	-2.950	-1.129	-261	-397	-123	-28.592	-26.728
	90.230	73.101	92.054	75.780	70.995	60.306	31.526	26.073
Wijziging voorziening voor te betalen schaden								
Bruto	1.215	5.898	18.496	8.616	6.225	3.751	3.707	6.707
Aandeel herverzekeraars	6.682	1.212	1.986	2.990	370	122	-6.447	-3.947
	7.897	**7.110**	**20.481**	**11.606**	**6.595**	**3.873**	**-2.739**	**2.760**
Bedrijfskosten								
Acquisitiekosten	44.756	39.799	31.859	27.048	21.440	17.796	24.715	22.260
Provisie en winstdeling ontvangen van herverzekeraars							-10.503	-8.669
Beheerskosten	10.774	9.622	9.945	8.641	7.079	6.019	1.322	1.471
	55.530	49.421	**41.804**	**35.689**	**28.519**	**23.815**	**15.534**	**15.061**
Totaal lasten	**153.657**	**129.632**	**154.339**	**123.074**	**106.109**	**87.994**	**44.320**	**43.894**
Resultaat technische rekening	**12.109**	**14.719**	**11.286**	**18.796**	**6.808**	**6.077**	**19.762**	**16.001**

In verband met de juridische fusie tussen de Coöperatie en de Holding zijn de vergelijkende cijfers aangepast.
Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel 'Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen'.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

Het overzicht is samengesteld volgens de indirecte methode (bedragen x € 1.000)

	2024	2023
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat na belastingen	59.922	38.663
Vermeerdering technische voorzieningen eigen rekeningen	18.668	27.882
Mutatie voorzieningen	1.653	-552
Afschrijving bedrijfsmiddelen	732	369
Mutatie schulden	14.704	2.823
Mutatie vorderingen	11.485	139
Overige mutaties	-8.824	18.245
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	**98.339**	**87.570**
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactivteiten		
Investeringen, aankopen en verstekkingen		
Beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen en deelnemingsbewijzen	-16.058	-41.418
Beleggingen in obligaties, vorderingen uit hypothecaire leningen, vorderingen uit andere leningen en deposito's bij kredietinstellingen	-258.343	-98.401
Materiële vaste activa	-2.985	-1.712
	-277.386	**-141.531**
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen		
Beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen en deelnemingsbewijzen	45.475	-
Beleggingen in obligaties, vorderingen uit hypothecaire leningen, vorderingen uit andere leningen en deposito's bij kredietinstellingen	195.176	16.199
Materiële vaste activa	50	42
	240.701	**16.242**
Totaal kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	**-36.685**	**-125.289**
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Betaald dividend	-	-
Nettokasstroom	61.654	-37.720
Liquide middelen 31 december	194.905	133.251
Liquide middelen 1 januari	133.251	170.971
	61.654	**-37.720**

In verband met de juridische fusie tussen de Coöperatie en de Holding zijn de vergelijkende cijfers aangepast.
Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel 'Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen'.

Met een gezonde kasstroom investeren we gericht in groei, innovatie en samenwerking – de motor van onze Coöperatie.

Grondslagen voor de financiële verslaglegging

Algemeen

Activiteiten
Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. statutair en feitelijk gevestigd te Oudkarspel heeft ten doel het beheer, het bestuur en de financiering van de met haar verbonden partijen. De Coöperatie oefent het schadebedrijf uit in de branches brand, ziekte en ongevallen, motorrijtuigen, transport en varia. De branches ziekte en ongevallen, varia, rechtsbijstand, aansprakelijkheid en transport zijn samengevoegd tot overige.

Op 13 november 2024 heeft de juridische fusie plaatsgevonden tussen de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. (Coöperatie) als de verkrijgende rechtspersoon en N.V. Noordhollandsche van 1816 Holding (Holding) als de verdwijnende rechtspersoon.

Alle certificaten van aandelen in N.V. Noordhollandsche van 1816 Holding werden tot aan de fusie gehouden door Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. De aandelen van de Holding werden gehouden door Stichting Administratiekantoor Noordhollandsche van 1816 (STAK). De STAK is ontbonden, voordat de fusie plaatsvond.

Voor de fusie gelden de volgende motieven: een vereenvoudiging van de corporate structuur van de groep en een vereenvoudiging van de daarmee samenhangende governance. Door de vereenvoudiging van de structuur worden de activiteiten van de groep gerationaliseerd hetgeen leidt tot administratieve lastenverlichting. Door de vereenvoudiging van de governance worden het bestuur en toezicht van de groep beter en effectiever.

De financiële gegevens van de Holding worden in de jaarrekening van de Coöperatie verantwoord met ingang van 1 januari 2024. De transactie wordt gezien als een transactie onder gemeenschappelijke leiding, waarbij de ‘pooling of interests’ methode wordt toegepast, dat wil zeggen dat de samenvoeging vanaf het begin van het boekjaar waarin de samensmelting van

‘Met de vereenvoudiging van onze structuur versterken we niet alleen de governance, maar maken we ook ruimte voor meer slagkracht en transparantie in de organisatie.’

belangen is gerealiseerd, wordt verwerkt in de jaarrekening tegen boekwaarden. De vergelijkende jaarcijfers over 2023 zijn waar nodig aangepast en tonen de gecombineerde resultaten van Holding en Coöperatie over 2023 alsof de fusie al op 1 januari 2023 van kracht was.

Richtlijn 620 schrijft voor dat indien coöperaties zijn aan te merken verzekeringsmaatschappij, zij gebonden zijn aan de jaarrekeningmodellen voor verzekeraars. Ook al is de coöperatie geen verzekeringsmaatschappij, wordt deze door de Nederlandsche Bank aangemerkt als verzekeringsholding. Het Besluit modellen jaarrekening (BMJ) geldt daarbij alleen voor NV's en BV's maar volgens RJ 620.402 dienen zij ten behoeve van het te geven inzicht ook zo veel mogelijk te worden toegepast door coöperaties. De gefuseerde Coöperatie past daarin dezelfde waarderingsgrondslagen toe als de eerdere Holding.

Hiervoor zijn de volgende aanpassingen doorgevoerd ten opzichte van de jaarrekening Coöperatie 2023.

- De mutatie in de bestemmingsreserve in het betreffende boekjaar wordt opgenomen in de winst en verliesrekening als 'andere lasten' onderdeel van de niet-technische rekening.
- De deelneming in Holding is na decertificering van aandelen en de akte van levering op boekwaarde gezet op de balans van de Coöperatie en is gelijk aan het eigen vermogen bij Holding voor de fusie (nettovermogenswaarde). In de winst en verliesrekening wordt een post opgenomen 'resultaat uit deelneming' en wordt gelijkgesteld aan het resultaat van Holding in de winst- en verliesrekening voor de fusie.

Vervolgens worden de balansposten van Holding toegevoegd aan de Coöperatie. De deelneming 'Holding' valt weg tegen het eigen vermogen van Holding.

De Coöperatie heeft geen gestort aandelenkapitaal en geen agioreserve.
Hierdoor bestaat het eigen vermogen van de Coöperatie na fusie uit drie bestanddelen:

- Herwaarderingsreserves: De Holding en Coöperatie hadden geen eigen herwaarderingsreserves, waardoor de herwaarderingsreserve volledig gevormd wordt door de herwaarderingsreserve van de onderliggende entiteiten.
- Overige reserves.
- Resultaat huidig boekjaar.

De consolidatie met de onderliggende entiteiten vindt op de dezelfde methode plaats als eerder bij de Holding en haar eerder onderliggende entiteiten. De vermelde grondslagen hebben zowel betrekking op de vennootschappelijke enkelvoudige jaarrekening als op de geconsolideerde jaarrekening.

Vergelijkende cijfers en effecten van de fusie over 2023

Balans per 31 decmeber 2023

(bedragen x € 1.000)

	Voor fusie (enkelvoudig)			Na fusie (enkelvoudig)		Geconsolideerd	
	Coöperatie jaarrekening	Coöperatie na beëindiging STAK	Holding jaarrekening	Coöperatie	Netto mutatie vanuit de fusie	Holding jaarrekening	Coöperatie na fusie
Activa							
Terreinen & gebouwen			9.364	9.364	-	9.364	9.364
Overige financiële beleggingen						1.073.791	1.073.791
Certificaten van aandelen	178.497	-	-	-	-	-	-
Deelnemingen in groepsmaatschapijen		780.262	755.569	755.569	-	-	-
Rekeningcourant verbonden maatschappijen			6.893	6.770	-122	122	-
Liquide middelen	857	857	9.119	9.976	857	132.394	133.251
Vorderingen en overige activa			1.357	57	-1.300	30.829	29.529
	179.354	**781.120**	**782.301**	**781.737**	**-565**	**1.246.501**	**1.245.936**
Passiva							
Eigen vermogen							
Aandelenkapitaal			1.000	-		1.000	1.000
Agioreserve			152.851	-		152.851	152.851
Overige reserves	177.806	740.922	304.808	459.642	983	281.280	282.263
Herwaarderingsreserve	-	-	281.280	281.280		304.808	304.808
Bestemmingsreserves	172	-	-	-		-	-
Resultaat huidig boekjaar	-159	38.663	40.323	38.663	-1.660	40.323	38.663
	177.820	779.585	780.262	779.585	-677	780.262	779.585
Technische voorzieningen	-	-	-	-	-	343.021	343.021
Voorzieningen voor belastingen	-	-	177	177	-	83.876	83.876
Rekeningcourant verbonden maatschappijen	1.422	1.422	-	-		-	-
Schulden en overige passiva	112	112	1.862	1.974	122	39.342	39.454
	179.354	**781.120**	**782.301**	**781.737**	**-565**	**1.246.501**	**1.245.936**
Winst & verliesrekening over 2023							
Verdiende premies						427.704	427.704
Schadelast						-260.608	-260.608
Bedrijfskosten	-159	-159	-288	-447	-159	-123.828	-123.986
Opbrengst uit beleggingen			403	403	-	24.366	24.366
Niet gerealiseerde winst / verlies op beleggingen		-1.501	-29.461	-29.461	-	-14.448	-14.448
Andere lasten				-1.501	-1.501	-100	-1.601
Belastingen			7.571	7.571	-	-12.763	-12.763
Resultaat deelnemingen in groepsmaatschappijen		40.323	62.098	62.098	-	-	-
Resultaat na belastingen	**-159**	**38.663**	**40.323**	**38.663**	**-1.660**	**40.323**	**38.663**

Met 430.000 nieuwe verzekeringen in 2024 heeft Nh1816 een eigen record gerealiseerd

Netto mutatie ten opzichte van geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening Holding 2023
De netto mutatie ten opzichte van de Holding 2023 jaarrekening wordt als volgt verklaard:

- Een stijging in liquide middelen van € 857 duizend door het saldo van de bankrekening van de Coöperatie.
- Een daling in vordering van € 122 duizend op de Schade NV door vereffening met de schuld van de Coöperatie aan de Schade NV.
- Een daling van de overige overlopende activa met € 1,3 miljoen door het wegvallen van het rekeningcourant saldo tussen de Coöperatie en de Holding.
- Een stijging in overige overlopende passiva van € 112 duizend dat aanwezig is bij de Coöperatie (crediteuren € 9 duizend en overlopende te betalen posten € 103 duizend)
- Een daling van het eigen vermogen met € 677 duizend dat ontstaat door:
  - Het verschil tussen het eigen vermogen van de Coöperatie en de kostprijs van de STAK certificaten op 1 januari 2023 van totaal € 983 duizend.
  - Een negatief resultaat uit coöperatieve activiteiten van totaal € 1,66 miljoen.

Verslaggevingsgrondslagen
De jaarrekening is opgesteld conform het jaarrekeningregime als bedoeld in BW 2 titel 9.

Het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel is 37000720.

Continuïteit
De jaarrekening is opgesteld op basis van continuïteitsveronderstelling.

Consolidatie
Geconsolideerd worden die ondernemingen, waarin de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. rechtstreeks of middellijk voor meer dan 50% deelneemt in het geplaatste kapitaal. De financiële gegevens van de deelnemingen worden voor 100% opgenomen.

In de geconsolideerde jaarrekening zijn betrokken de jaarrekeningen van de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A., alsmede die van de volgende deelnemingen:

Naam	Statutaire-zetel	Deel-name in %
N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij	Oudkarspel	100
N.V. Noordhollandsche van 1816, Levensverzekeringsmaatschappij	Oudkarspel	100

Toepassing artikel 402 BW 2 titel 9
Bij de opstelling van de enkelvoudige winst- en verliesrekening is gebruik gemaakt van artikel 402 BW 2 titel 9.

Toelichting op het geconsolideerde kasstroomoverzicht
Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen en banktegoeden. Deposito's bij kredietinstellingen zijn opgenomen onder overige beleggingen. Investeringen en desinvesteringen in terreinen en gebouwen, aandelen alsmede overige beleggingen worden verantwoord onder de investerings- en beleggings-activiteiten; de afschrijvingen worden gerekend tot de operationele activiteiten. Ontvangen dividend, rente en huren zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.
De herwaardering van beleggingen is opgenomen in de post 'overige mutaties'.

Gebruik van schattingen
Bij het opstellen van de jaarrekening moet Nh1816 schattingen en veronderstellingen maken die van invloed zijn op de in de jaarrekening opgenomen posten. Deze schattingen zijn naar beste weten van het Bestuur gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van de opgenomen schattingen.
De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- Het bepalen van de hoogte van de technische voorziening voor te betalen schades en uitkeringen, waaronder assumpties voor de bepaling van de IBNR, IBNER en schade-afhandelingskosten.
- Het bepalen van de marktwaarde van de leningen en hypotheken, waaronder assumpties voor aflossingspatronen en verwachte kansen op terugbetaling.
- Het bepalen van het beschikbaar eigen vermogen onder Solvency II, waaronder de berekening van het verliescompensatievermogen van uitgestelde belastingen en de bepaling van de marktwaardevoorzieningen via uitlooppatronen en verwachte inflatie.

Voor een nadere uiteenzetting wordt verwezen naar de vermelde jaarrekeningposten.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Waardering
Voor zover niet anders is vermeld, worden activa en passiva bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde. Na eerste verwerking worden de activa en passiva gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, die gelijk is aan de nominale waarde.

Vreemde valuta
Indien activa en passiva luiden in vreemde valuta's, heeft omrekening plaatsgevonden tegen de officiële koersen per balansdatum. De daarbij optredende koersverschillen worden in het resultaat verwerkt.

Beleggingen

Terreinen en gebouwen
Terreinen en gebouwen worden gewaardeerd op de marktwaarde, gebaseerd op de getaxeerde opbrengst bij vrije verkoop. Minimaal eens in de vijf jaar vindt taxatie plaats door deskundigen. Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeverschillen worden, rekening houdend met belastingen, rechtstreeks in het resultaat verantwoord. Op terreinen en gebouwen wordt niet afgeschreven.

Aandelen en deelnemingsbewijzen
De waardering van de aandelen en aandelen in beleggingsfondsen geschiedt tegen marktwaarde. Voor genoteerde fondsen is dit de beurswaarde ultimo boekjaar. Niet gerealiseerde resultaten worden onder aftrek van de latentie toegevoegd aan de herwaarderingsreserve. Niet gerealiseerde verliezen worden onder aftrek van de latentie onttrokken aan de herwaarderingsreserves tot het bedrag waarvoor ze in het verleden in de herwaarderingsreserves zijn opgenomen.
Het restant verlies wordt direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Waardestijgingen tot de verkrijgingsprijs worden in de winst- en verliesrekening verantwoord. Gerealiseerde resultaten worden in de winst- en verlies-rekening verantwoord.

De waardering van het hypothekenbeleggings-fonds geschiedt op marktwaarde en wordt bepaald op basis van de nettovermogenswaarde in het fonds. De waarde van de hypotheken in het fonds wordt bepaald door de toekomstige contractuele kasstromen contant te maken, waarbij rekening wordt gehouden met vervroegde aflossingen. In de waardering wordt apart betrok-ken de waarde van de offerte, de boetevrije aflossing en de verhuisoptie.

Obligaties en andere vastrentende waarden
Beleggingen in vastrentende waarden worden gewaardeerd tegen aflossingswaarde onder aftrek van nodig geachte voorzieningen.
De aflossingswaarde is veelal gelijk aan de nominale waarde. Het verschil tussen de aankoopprijs en de aflossingswaarde wordt over de resterende looptijd van de vastrentende waarden aan het resultaat toegerekend.

Andere vastrentende waarden zijn vorderingen uit hypothecaire leningen en vorderingen uit andere leningen onder aftrek van nodig geachte voorzieningen.

Schatkistpapieren zijn kortlopende staats-obligaties en worden gewaardeerd tegen marktwaarde. Gekochte obligaties die tot het einde van de looptijd worden aangehouden, worden na de eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Baten en lasten van obligaties gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt zodra de beleggingen aan een derde worden overgedragen of als sprake is van een (terugname van een) bijzondere waardevermindering. Agio en disagio wordt via lineaire amortisatie verdeeld.

Vorderingen uit directe verzekeringen
De vorderingen worden opgenomen voor de nominale waarde, onder aftrek van een voorziening voor mogelijke oninbaarheid.

Overige activa
Hieronder zijn gerubriceerd de materiële vaste activa, liquide middelen en overlopende activa. Met op balansdatum verwachte duurzame waardeverminderingen is rekening gehouden.

Nh1816 is op geen enkele wijze afhankelijk van aandeel-houders

Materiële vaste activa

Kantoorinventaris en vervoermiddelen worden gewaardeerd tegen historische kosten verminderd met lineair berekende afschrijvingen. Deze zijn gebaseerd op de geschatte economische levensduur van maximaal 5 jaar waarbij rekening is gehouden met een restwaarde voor vervoermiddelen.

Liquide middelen

De liquide middelen staan, voor zover niet anders vermeld, ter vrije beschikking van de Coöperatie en Vennootschap. Liquide middelen bestaan uit diverse bankrekeningen en zijn opgenomen tegen nominale waarde.

Herwaarderingsreserve
Voor niet gerealiseerde waardestijgingen wordt onder aftrek van een belastinglatentie een herwaarderingsreserve gevormd. Het gerealiseerde deel van de herwaarderingsreserve wordt ten gunste van de overige reserves gebracht.

Technische voorzieningen
De voorziening voor niet verdiende premies is berekend volgens de dagelijkse methode van de geboekte premie eigen behoud, onder aftrek van de daarover verschuldigde provisie.

De voorziening voor te betalen schades omvat een post voor post schatting en deels op basis van gemiddelde bedragen per schade van de ultimo verslagjaar nog niet geregelde schades, welke ten laste komen van de maatschappij, verhoogd met een opslag voor de geschatte kosten voor afwikkeling van deze schades en IBN(E)R.

Het herverzekeringsdeel van de technische voorzieningen is post voor post vastgesteld. Het herverzekeringsdeel wordt als aparte post in mindering gebracht op de bruto voorziening.

Voorzieningen
De overige voorzieningen zijn gevormd voor toekomstige jubileumverplichtingen, gewaardeerd tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. Er wordt rekening gehouden met de verwachte loonstijging en de blijfkans van werknemers. Er is bij de berekening van de contante waarde gerekend met een disconteringsvoet gebaseerd op de verwachte rendementen op bedrijfsobligaties.

Belastingen
De voorziening voor latente belastingen is berekend tegen het belastingtarief van 25,8% (2023: 25,8%), toegepast op alle bestaande verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering van activa en passiva, alsmede op de fiscale egalisatiereserve.

Grondslagen voor resultaatbepaling

Brutopremies
De brutopremies zijn bepaald op basis van de geldende tarieven die aan polishouders in rekening zijn gebracht, onder aftrek van verleende kortingen.

Toegerekende opbrengst uit beleggingen
De aan de technische rekening toegerekende opbrengst is berekend over de gemiddelde technische voorzieningen en is gerelateerd aan het verwacht meerjarig rendement op de beleggingen.

Opbrengsten uit beleggingen
Hieronder worden begrepen alle aan het verslagjaar toe te rekenen dividend en interest van beleggingen, de gerealiseerde resultaten op beleggingen, de afschrijvingen op agio/disagio obligaties alsmede het exploitatiesaldo van de terreinen en gebouwen. In de opbrengsten is tevens begrepen de huur, die voor het kantoorgebouw aan een derde in rekening zou zijn gebracht.

Bedrijfskosten
De betaalde provisies zijn als acquisitiekosten verantwoord. De beheerskosten zijn alle aan het verslagjaar toe te rekenen uitgaven verband houdende met de bedrijfsuitoefening.

‘De verkoop van onze levenportefeuille markeert het einde van een tijdperk, maar ook een nieuw begin: volledige focus op onze coöperatieve schadeverzekerings-activiteiten.’

De ontvangen administratieve vergoeding wordt hierop in mindering gebracht.

Andere baten
Nh1816 Verzekeringen heeft met Onderlinge ’s-Gravenhage (OG) op 30 november 2023 overeenstemming bereikt over de overname van de volledige levenportefeuille van N.V. Noordhollandsche van 1816, Levensverzekerings-maatschappij. Op 7 juni 2024 is de uitvaart-portefeuille juridisch overgedragen aan de Onderlinge ’s-Gravenhage. Per 1 december 2024 is de administratie volledig overgedragen en is de verkoop van de levenportefeuille volledig afgerond. Het verkoopresultaat bedraagt € 3,67 miljoen voor belastingen, welke uit de getekende verkoopovereenkomst blijkt bestaat uit de overeengekomen waarde aangepast voor de kasstromen na 30 november 2023 met een vergoeding voor rente en administratie tot aan het moment van overdracht in 2024. Hiermee zijn de levensverzekeringsactiviteiten volledig beëindigd. Nu de overdracht van de levenportefeuille is voltooid, wordt de N.V. Noordhollandsche van 1816, Levensverzekeringsmaatschappij op een nader te bepalen moment geliquideerd.
De verkoop heeft geen invloed gehad op de verdere activiteiten en de continuïteit van de Coöperatie. De strategie van Nh1816 blijft zich onverminderd richten op particuliere schade-verzekeringen via het onafhankelijk intermediair.

Andere lasten
Als Coöperatie zetten wij ons in voor maat-schappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Samen doen past bij Nh1816. Samen iets beleven. Dit krijgt onder meer vorm door het stakeholders-model, waarbij verdiende gelden vanuit Nh1816 Verzekeringen beschikbaar komen voor lokale projecten, veelal geïnitieerd door samen-werkende financieel adviseurs. Daarbij betrekken wij uitdrukkelijk de leden op deze coöperatieve activiteiten.

Onze coöperatieve activiteiten zijn Samen Betrokken; het centrale thema. Hieronder vallen vier pijlers Samen Helpen (ondersteuning van lokale maatschappelijke initiatieven via spon-soring en/of donaties), Samen Actief (onder-steuning van maatschappelijke en sportieve verbinding via buurt- en sportverenigingen), Samen Cultureel (lokale ledenvoordelen bij musea en culturele instellingen), en Samen Veilig (bijdragen aan de lokale veiligheid van onze verzekerden via preventietips en korting op preventiemiddelen).

De uitgaven voor onze coöperatieve activi-teiten worden in de winst- en verliesrekening verantwoord onder ‘andere lasten’.

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening
Als belastingen over het resultaat wordt de over het resultaat voor belastingen berekende belastinglast overeenkomstig het geldende belastingtarief, rekening houdend met kosten-aftrek en vrijgestelde winstbestanddelen bestaande uit fiscale investeringsfaciliteiten, het aandeel in resultaat van deelnemingen en toegestane fiscale Egalisatiereserve verantwoord. Het verschil met de belasting over het fiscaal resultaat wordt toegevoegd c.q. onttrokken aan de voorziening voor latente belasting-verplichtingen.

Toelichting op de geconsolideerde balans

Per 31 december 2024

Beleggingen

1. Terreinen en gebouwen

(bedragen x € 1.000)

	Voor eigen gebruik	In ontwikkeling	2024	2023
Balans per 1 januari				
Aanschafwaarde	2.689	37.130	39.819	17.783
Cumulatieve herwaardering	-994	-29.461	-30.455	-974
	1.695	**7.669**	**9.364**	**16.809**
Mutaties:				
Investeringen	-	5.815	5.815	22.036
Ingebruikname	13.484	-13.484	-	-
Verkopen	-	-	-	-
Herwaardering	-413	-	-413	-29.461
	13.071	**-7.669**	**5.401**	**-7.425**
Balans per 31 december				
Aanschafwaarde	45.634	-	45.634	39.799
Cumulatieve herwaardering	-30.868	-	-30.868	-30.435
	14.766	**-**	**14.766**	**9.364**

Op 31 december 2024 zijn de gebouwen voor eigen gebruik opnieuw getaxeerd. Hierin is een uitsplitsing gemaakt tussen de kantoorvilla (voorheen 'de Boerderij') en het in 2024 opgeleverde nieuwe kantoorpand. Het nieuw gerealiseerde kantoorgebouw is verdeeld over twee bouwlagen met een kelder alsmede verhardingen, parkeerplaatsen en groenvoorzieningen, gelegen op eigen grond met verdere aanhorigheden. De kantoorvilla met tuin bestaat uit een begane grond, kleine kelder en kapverdieping met vliering. Tot de kantoorvilla behoort ca. 1225 m2 grond.

De marktwaarde is gesteld op het geschatte bedrag waartegen vastgoed zou worden overgedragen op de waardepeildatum 'tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper in een zakelijke transactie, na behoorlijke marketing' en waarbij 'de partijen zouden hebben gehandeld met kennis van zaken, prudent en niet onder dwang'.

2. Overige financiële beleggingen

Aandelen en deelnemingsbewijzen

De samenstelling van aandelen en deelnemingsbewijzen is als volgt:

	2024	2023
Aandelen	782.040	736.570
Hypotheek-fondsen	69.896	67.536
	851.935	**804.106**
Balans per 1 januari	804.106	711.552
Aankopen	10.243	19.381
Verkopen	-45.475	-
Herwaardering	83.061	73.172
Balans per 31 december	**851.935**	**804.106**
Marktwaarde	**851.935**	**804.106**

De verkrijgingsprijs van de aandelen en deelnemingsbewijzen bedraagt totaal € 464,9 miljoen (2023: € 498,0 miljoen). Genoteerde fondsen zijn gewaardeerd op de beurswaarde ultimo het boekjaar. Daarnaast zijn er vier illiquide beleggingen met de volgende kenmerken.

De eerste illiquide belegging betreft een 8% participatie in een gesloten beleggingsfonds met variabel kapitaal. De balanswaarde bedraagt per ultimo boekjaar € 104,6 miljoen (2023: € 92,0 miljoen) bij een ongewijzigde historische kostprijs van € 40,5 miljoen. Dit beleggingsfonds kent vier handelsmomenten per jaar, waarbij de aanmeldingstermijn voor aan- en verkoop circa 32 dagen voor kwartaaleinde is gesteld. Basis voor de waardering is de actuele waarde van de onderliggende beleggingen.

De tweede illiquide belegging betreft een 14,4% participatie in een gesloten beleggingsfonds dat bestaat uit preferente aandelen van ondernemingen. De balanswaarde per ultimo boekjaar bedraagt € 17,4 miljoen (2023: € 17,3 miljoen) bij een ongewijzigde historische kostprijs van € 17,1 miljoen. Op de preferente aandelen wordt een van tevoren vastgesteld dividend uitgekeerd. Het risicoprofiel is hierdoor sterk gerelateerd aan de kapitaalmarktrente en de hoogte van risicoopslagen voor bedrijfsobligaties.
De handelsfrequentie is op basis van best effort. De marktwaarde berekening is op basis van toekomstig verwachte kasstromen verdisconteerd tegen relevante swaprente en kredietopslagen.

De derde illiquide belegging betreft een 50% participatie in de deelneming 'Voor de Adviseur B.V.'. De balanswaarde per ultimo boekjaar bedraagt € 3,1 miljoen (2023: € 0,7 miljoen) bij een kostprijs van € 3,1 miljoen (2023: € 0,7 miljoen).

De vierde illiquide belegging is de participatie in een Nederlands hypotheekbeleggingsfonds met een portefeuille van uitsluitend Nederlandse non-NHG hypotheken.
De particuliere Nederlandse woonhuizen dienen als onderpand. Het hypotheek-beleggingsfonds heeft de structuur van een fonds voor gemene rekening met een open-end karakter, met dien verstande dat de mate waarin participanten in en uit kunnen treden te allen tijde afhankelijk is van de hypotheekproductie respectievelijk de beschikbare liquide middelen. De historische kostprijs bedraagt € 79,7 miljoen (2023: € 80,5 miljoen). De balanswaarde van dit fonds per jaareinde bedraagt € 69,9 miljoen (2023: € 67,5 miljoen).

Obligaties

	2024		2023	
Balans per 1 januari	243.516		168.606	
Aankopen	246.919		87.754	
Verkopen	-190.295		-12.069	
Valutaresultaten	1.884		-1.080	
Waardemutaties obligaties	937		306	
Balans per 31 december	**302.961**		**243.516**	
Marktwaarde	**284.712**		**227.920**	
Verdeling marktwaarde obligaties naar rating				
AAA	107.384	37,7%	90.220	39,6%
AA	94.466	33,2%	44.515	19,5%
A	57.710	20,3%	53.205	23,3%
BBB	25.152	8,8%	39.980	17,5%
	284.712	**100,0%**	**227.920**	**100,0%**
Verdeling resterende looptijd obligaties				
0 - 3 jaar	44,6%		29,7%	
3- 5 jaar	9,6%		19,7%	
5- 10 jaar	24,3%		29,8%	
> 10 jaar	21,5%		20,8%	
	100,0%		**100,0%**	

Vervallen looptijden in de komende 12 maanden bedragen: € 93,13 miljoen, waarvan het geheel bestaat uit kortlopende staatsobligaties.

De verkrijgingsprijs van de obligaties bedraagt € 287,14 miljoen (2023: € 234,21 miljoen). De boekwaarde van de obligaties inclusief agio/disagio en lopende rente bedraagt € 294,23 miljoen (2023: € 237,36 miljoen)

Hoewel de totale marktwaarde van obligaties lager ligt dan de balanswaarde, in totaal € 9,52 miljoen (2023: € 9,44 miljoen), is er geen aanleiding tot aanpassing van de waardering, aangezien deze obligaties worden aangehouden tot het einde van de looptijd en geen voorziening benodigd is. Het verschil tussen de verkrijgingsprijs en de aflossingswaarde van de obligaties bedraagt negatief € 16,71 miljoen (2023: negatief € 9,19 miljoen).

De marktwaarde van de obligaties is inclusief lopende rente.

Vorderingen uit hypothecaire leningen

	2024	2023
Balans per 1 januari	5.346	5.738
Verstrekkingen	572	575
Aflossingen	-653	-967
Balans per 31 december	**5.265**	**5.346**
Marktwaarde	**5.367**	**5.350**

Aflossingen op hypotheken in de komende 12 maanden bedragen: € 421 duizend.

Vorderingen uit andere leningen

	2024	2023
Balans per 1 januari	20.824	13.164
Verstrekkingen	10.852	10.073
Aflossingen	-4.227	-3.163
Mutatie voorziening	-	750
Balans per 31 december	**27.449**	**20.824**
Marktwaarde	**26.920**	**19.447**

De vorderingen uit andere leningen hebben betrekking op leningen met een looptijd langer dan 1 jaar, en zijn grotendeels verleend aan zakelijke relaties, waarbij pandrecht op portefeuilles verkregen is. Aflossingen in de komende 12 maanden bedragen: € 3,2 miljoen

Verdeling marktwaarde overige financiële beleggingen naar valuta

	2024		2023	
Euro	868.341	74,3%	796.780	75,4%
Amerikaanse dollar	222.783	19,1%	190.472	18,0%
Zwitserse frank	46.740	4,0%	41.564	3,9%
Engelse pond	28.439	2,4%	25.979	2,5%
Zweedse kronen	2.632	0,2%	2.029	0,2%
	1.168.935	**100,0%**	**1.056.823**	**100,0%**

Overige activa

3. Materiële vaste activa

Materiële vaste activa	Kantoor-inventaris	Vervoer-middelen	2024	2023
Balans per 1 januari				
Aanschafwaarde	5.564	667	6.231	4.679
Cumulatieve afschrijvingen	-3.456	-243	-3.698	-3.448
	2.108	**424**	**2.532**	**1.231**
Mutaties:				
Investeringen	2.646	340	2.985	1.712
Desinvesteringen	-	-50	-50	-42
Afschrijvingen	-630	-102	-732	-369
	2.015	**188**	**2.203**	**1.301**
Balans per 31 december				
Aanschafwaarde	8.209	864	9.073	6.231
Cumulatieve afschrijvingen	-4.086	-252	-4.338	-3.698
	4.123	**612**	**4.735**	**2.532**
Afschrijvingspercentage	20%	20%		

Eigen vermogen

4. Eigen vermogen

	2024	2023
Ondernemingsvermogen	899.632	780.262
Solvabiliteitskapitaalvereiste	389.017	346.207
Aanwezige solvabiliteit	908.456	801.288
Solvabiliteitsratio Solvency II	234%	231%
Interne solvabiliteitseis	133%	135%

Totaalresultaat

	2024	2023
Resultaat na belastingen	59.922	40.323
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen		-
in verband met herwaarderingen	76.645	61.933
Belastingen over herwaarderingen	-16.521	-13.612
	120.047	**88.644**

De noodzakelijk geachte solvabiliteit (interne solvabiliteitseis) bestaat uit de solvabiliteitskapitaalvereiste met een extra opslag voor het aandelenrisico, mogelijke catastrofes en grote letselschades. De samenstelling van en de wijzigingen in het eigen vermogen zijn weergegeven in de toelichting op de enkelvoudige balans.

Een deel van de winst geven we via onze Coöperatie terug aan de maatschappij

Technische voorzieningen

5. Voor te betalen schade / uitkeringen

Bruto	2024	2023
Balans per 1 januari	355.340	333.050
Betaalde schades	-321.888	-265.320
Toevoegingen gedurende het jaar	351.700	287.610
Balans per 31 december	**385.152**	**355.340**

	Bruto	Herverzekering	Eigen rekening 2024	Eigen rekening 2023
Brand	35.255	798	34.457	26.560
Motorrijtuigen w.a.	249.365	11.258	238.107	217.625
Motorrijtuigen overig	23.603	-	23.603	17.008
Overige	76.929	38.141	38.788	41.358
	385.152	**50.197**	**334.955**	**302.551**

De voorziening voor te betalen schade/uitkeringen bestaat uit verschillende componenten.

Dossierreserve

De grootste component binnen de voorziening voor te betalen schade/uitkeringen betreft de totale dossierreserve. De dossierreserve van Nh1816 is ultimo 2024 gelijk aan € 280,1 miljoen. Deze voorziening wordt aangehouden om toekomstige uitkeringen te dekken voor schades die al zijn gemeld, maar nog niet volledig zijn afgehandeld. Schadebehandelaars maken een inschatting van de benodigde reserve voor elk individueel dossier. Deze inschattingen samen vormen de totale dossierreserve. De omvang van de totale dossierreserve is toegenomen als gevolg van een groeiende portefeuille.

Daarnaast houdt Nh1816 rekening met regres. Wanneer Nh1816 een uitkering heeft gedaan, maar niet (volledig) aansprakelijk is, zal Nh1816 zich inzetten om deze kosten te verhalen op de aansprakelijke partij. De voorziening die wordt aangehouden omvat de verwachte verhaalbare schade. De reservering voor regres verlaagt de voorziening voor te betalen schade/uitkeringen en bedraagt € 8,7 miljoen.

IBN(E)R
De voorziening voor te betalen schade/uitkeringen bevat een IBN(E)R. Dit betreft een verwachting over de verdere ontwikkeling van schades (IBNER) en een verwachting over schades die reeds hebben plaatsgevonden maar nog niet gemeld zijn (IBNR).

De IBNR is met € 2,4 miljoen gestegen van € 15,4 miljoen ultimo 2023 naar € 17,8 miljoen ultimo 2024.

De IBNER is gedaald naar € 27,78 miljoen (ultimo 2023: 31,19 miljoen). De daling wordt verklaard door een afname in het aantal verwachte grote schades ten opzichte van het aantal gerealiseerde grote schades.

‘Bij het vaststellen van de voorziening voor schade-afhandelingskosten worden eerst de directe loonkosten berekend.’

Schadeafhandelingskosten
De voorziening voor schadeafhandelingskosten bestaat uit de verwachte kosten van het volledig afhandelen van alle gemelde en niet-gemelde bruto schades en zijn onderdeel van de voorziening voor te betalen schade/uitkeringen. De totale schadeafhandelingskosten komen uit op € 24,8 miljoen (was ultimo 2023 € 17,8 miljoen). Voor de statutaire voorziening voor schadebehandelingskosten wordt geen verdiscontering toegepast.

Waarborgfonds Motorverkeer
Het Waarborgfonds Motorverkeer (WBF) heeft niet alle verplichtingen volledig afgefinancierd door middel van een jaarlijkse bijdrage van alle verzekeraars en de Nederlandse staat. Hierdoor resteert voor (toekomstige) verplichtingen een latente vordering van het WBF op verzekeraars en de Nederlandse staat die is gebaseerd op artikel 24a lid 1 van de Wet Aansprakelijkheids-verzekering Motorrijtuigen (BW 8).
De voorziening voor het Waarborgfonds bedraagt € 4,3 miljoen.

Overige technische voorzieningen
De overige voorzieningen bedragen € 0,8 miljoen.

Voorzieningen

6. Toereikendheidstoets

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor niet verdiende premies en lopende risico's en voor te betalen schades wordt de marktwaardebenadering op basis van de voorgeschreven rentecurve zonder 'volatility adjustment' van Solvency II gehanteerd. De Solvency II berekening wordt bepaald door het toepassen van de 'chain ladder' methode.
De methode wordt gebruikt om voorzieningen te schatten aan de hand van trends in betalingen of schadelast vanaf het schadejaar tot afwikkeljaar. De uitkomsten zijn verdisconteerd.

Bruto	Jaar-rekening	Solvency II	Verschil
Niet-verdiende premies en lopende risico's	26.734	13.071	13.663
Te betalen schaden	385.152	341.174	43.978
	411.886	**354.244**	**57.641**
Risicomarge	-	30.724	-30.724
	411.886	**384.968**	**26.917**

Netto	Jaar-rekening	Solvency II	Verschil
Niet-verdiende premies en lopende risico's	26.734	13.071	13.663
Te betalen schaden	334.955	293.307	41.648
	361.689	**306.378**	**55.311**
Risicomarge	-	30.724	-30.724
	361.689	**337.102**	**24.587**

De risicomarge is berekend volgens de Solvency II-systematiek. Vergelijking van de 'best estimate' van de voorziening met de voorzieningen zoals deze in de jaarrekening zijn opgenomen levert de conclusie dat de opgenomen voorzieningen toereikend zijn. Dit wordt mede bevestigd door de positieve uitloopresultaten.

7. Overige voorzieningen

Dit betreft een voorziening voor latente belastingen en een overige voorziening.

De voorziening voor latente belastingen is berekend tegen het belastingtarief van 25,8% (2023: 25,8%), toegepast op alle bestaande verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering van onderstaande activa en passiva, alsmede op de fiscale egalisatiereserve. De voorziening voor belastingen zijn overwegend langlopend van aard.

	2024	2023
Balans per 1 januari	83.876	70.656
Terreinen en gebouwen	39	-
Aandelen	14.228	13.612
Obligaties	1.018	-1.543
Technische voorzieningen	1.169	-335
Egalisatiereserve	1.725	1.486
Balans per 31 december	**102.055**	**83.876**

De overige voorziening betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers.

Schulden

8. Schulden uit directe verzekeringen

De schuld aan verzekeringnemers heeft betrekking op nog uit te betalen schades en vooruitontvangen premies, welke per balansdatum reeds zijn geboekt.

9. Overige schulden

Belastingen en sociale lasten	2024	2023
Loonbelasting	500	484
Vennootschapsbelasting	3.656	-
Assurantiebelasting	10.596	9.053
	14.753	**9.537**

Overige informatie

10. Niet in de balans opgenomen informatie

Gestelde zekerheden
Verzekeraars in Nederland hebben de Nederlandsche Herverzekerings-maatschappij voor Terrorismeschades N.V. opgericht. Uit hoofde van het deelnemen bestaat een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschades van maximaal € 1,54 miljoen (2023: € 1,45 miljoen) gebaseerd op de vereveningslayer van € 200 miljoen en een totaal aandeel van 0,772% in layer 1 van het NHT herverzekeringscontract. In het verslagjaar heeft zich geen terreurschade voorgedaan binnen deze overeenkomst.

Verbonden partijen
Alle groepsmaatschappijen zoals opgenomen in de grondslagen worden aangemerkt als verbonden partij. Transacties tussen groepsmaatschappijen zijn marktconform en worden in de consolidatie geëlimineerd. Verder is de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. aan te merken als economisch aandeelhouder.

Tussen Nh1816 en haar bestuur en commissarissen vinden marktconforme transacties plaats. Hiervoor wordt verwezen naar de bezoldiging bestuurders en commissarissen in de toelichting van de winst- en verliesrekening.

Gebeurtenissen na balansdatum
Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.
Oudkarspel, 17 april 2025

Raad van Commissarissen
R.A. Boogaard, voorzitter
R. van Os
mr. P.C.M. Leermakers
drs. A.C.M. Muskens RA

Bestuur
drs. R.W. van Gils, voorzitter
R.M. Chattellon RA

Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2024

Geografische segmentatie

11. Verdiende premies eigen rekening

(bedragen x € 1.000)

	2024	2023
Premies Nederland	495.347	427.704

12. Herverzekering

	2024	2023
Uitgaande herverzekeringspremie	71.585	62.279
Af: premie 100% herverzekering	-52.426	-45.980
	19.159	**16.299**

Nh1816 sluit met herverzekeraars excess of loss contracten ter dekking van haar verzekeringstechnische risico's. Het betreft herverzekeringscontracten voor weersevenementen (o.a. hagel, storm, regen en secundaire overstroming), conflagratie en aansprakelijkheid. De hoogte van het eigen behoud is afgestemd op de omvang en de risico's.

(bedragen x € 1.000)

13. Resultaten uit herverzekering 2024

	Motor-rijtuigen	Brand	Overige	Totaal
Premie uitgaande herverzekering	-7.356	-11.041	-762	-19.159
Ontvangen recouvrementen	1.526	6.966	-	8.492
Mutatie recouvrementreserve	-2.356	-6.682	-	-9.038
Provisie herverzekering	-	-	-	-
Resultaat	**-8.186**	**-10.757**	**-762**	**-19.706**

In de resultatenrekening verantwoorde resultaten uit herverzekering zijn inclusief in de 100% gevoerde herverzekering. De bovengenoemde resultaten uit herverzekering zijn exclusief de cijfers van de in 100% gevoerde herverzekeringen.

De herverzekeringspremies zijn gestegen voornamelijk als gevolg van een groeiende portefeuille. In het verslagjaar hebben geen catastrofes plaatsgevonden voor rekening van herverzekeraars.

14. Resultaten uit herverzekering 2023

	Motor-rijtuigen	Brand	Overige	Totaal
Premie uitgaande herverzekering	-5.885	-9.761	-653	-16.299
Ontvangen recouvrementen	383	2.950	-	3.333
Mutatie recouvrementreserve	-3.112	-1.212	-141	-4.465
Provisie herverzekering	-	-	-	-
Resultaat	**-8.613**	**-8.023**	**-794**	**-17.430**

15. Netto uitloopresultaten

	2023	2022	2021	Oude jaren	Totaal 2024
Motorrijtuigen	17.677	2.337	1.091	6.726	27.831
Brand	-6.484	-573	176	-61	-6.942
Overige	4.722	1.086	954	2.192	8.954
	15.915	**2.850**	**2.221**	**8.857**	**29.843**

	2022	2021	2020	Oude jaren	Totaal 2023
Motorrijtuigen	22.386	6.106	4.329	6.140	38.961
Brand	-1.337	72	38	-59	-1.286
Overige	5.061	953	1.216	1.680	8.910
	26.110	**7.131**	**5.583**	**7.761**	**46.585**

Het positieve uitloopresultaat in de branche Motorrijtuigen in 2023 is vooral het gevolg van een positieve ontwikkeling op schades onder de € 100 duizend door een actievere schaderegeling. Bij oudere jaren zijn de afwikkeling van enkele individuele grotere posten de oorzaak van per saldo een vrijval.

(bedragen x € 1.000)

16. Beheerskosten

	2024	2023
Salariskosten	12.116	12.757
Sociale lasten	1.982	1.764
Pensioenpremies	2.888	3.440
Overige personeelskosten	1.353	1.157
Afschrijvingen	732	369
Automatiseringskosten	8.140	6.697
Overige kosten	7.680	4.635
	34.892	**30.819**
Af: administratieve vergoedingen van herverzekeraars	**5.772**	**5.068**
Totaal	**29.119**	**25.752**

Pensioen

Met de actieve deelnemers is een DC-regeling (Defined Contribution) gesloten die is ondergebracht bij een verzekeraar. Voor alle actieve deelnemers wordt de opgebouwde DB-waarde (Defined Benefit) per 31 december 2023 jaarlijks onvoorwaardelijk geïndexeerd. De eigen bijdrage is in mindering gebracht op de pensioenpremie. De hoogte van de premie is bepaald op basis van de in de uitvoeringsovereenkomst tussen partijen afgesproken uitgangspunten.

17. Opbrengsten uit beleggingen

	2024	2023
Terreinen en gebouwen	618	200
Aandelen	22.106	21.341
Obligaties	6.020	3.333
Hypothecaire leningen	231	222
Andere leningen	1.197	870
Deposito's	-	5
Liquide middelen en overige interest	2.209	1.811
Dotatie voorziening leningen / rekeningen-courant	-	750
Koersverschillen vreemde valuta	1.919	-1.070
Mutatie agio/disagio	1.483	939
Gerealiseerd koersresultaat	1.910	-3.967
Beheerskosten	-125	-68
	37.568	**24.366**
Af: toegerekende opbrengst uit beleggingen aan technische rekening	**13.044**	**12.483**
Totaal	**24.524**	**11.884**

18. Andere lasten

Dit betreft € 2,5 miljoen (2023: € 1,6 miljoen) aan coöperatieve activiteiten aangevuld met schenkingen aan goede doelen in Nederland.

Specificatie opbrengsten aandelen en terreinen en gebouwen

(bedragen x € 1.000)

19. Aandelen

	2024	2023	2022	2021	2020
Directe beleggingsopbrengsten	22.106	21.341	19.217	15.017	13.428
Niet-gerealiseerde resultaten	79.978	77.139	-122.532	154.642	4.259
Gerealiseerde resultaten	3.083	-3.967	-729	-124	926
	105.167	**94.513**	**-104.044**	**169.535**	**18.613**

20. Terreinen en gebouwen

	2024	2023	2022	2021	2020
Directe beleggingsopbrengsten	618	200	200	200	200
Niet-gerealiseerde resultaten	-413	-29.461	-	-	-
Gerealiseerde resultaten	-	-	-	-	-
	205	**-29.261**	**200**	**200**	**200**

21. Belastingen

	2024	2023
Resultaat voor belastingen	79.786	51.427
Belastingen	19.864	12.763
Effectief belastingtarief	24,9%	24,8%
Toepasselijk belastingtarief	25,8%	25,8%
Toepasselijk belastingtarief	25,8%	25,8%
Permanente verschillen	-0,9%	-1,0%
Effectief belastingtarief	**24,9%**	**24,8%**

Als belastingen over het resultaat wordt verantwoord de over het resultaat voor belastingen berekende belasting-last overeenkomstig het geldende belastingtarief, rekening houdend met kostenaftrek en vrijgestelde winstbestand-delen bestaande uit fiscale investeringsfaciliteiten, het aandeel in resultaat van deelnemingen en toegestane fiscale egalisatiereserve. Het verschil met de belasting over het fiscaal resultaat wordt toegevoegd c.q. onttrokken aan de voorziening voor latente belastingverplichtingen.

22. Overige informatie

Honorarium externe accountant

(bedragen x € 1.000)

	2024	2023
Controle van de jaarrekening	234	190
Andere controlewerkzaamheden	22	48
Andere controlediensten	-	-
	257	**238**

De hiernaast vermelde accountantskosten (inclusief omzetbelasting) hebben betrekking op het boekjaar van de jaarrekening, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht. De andere controlewerkzaamheden uitgevoerd door de externe accountant zijn:

- Oordeel bij opgave aantallen Waarborgfonds Motorrijtuigen.
- Een opdracht tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden uit te voeren op de opgave toekomende 100% herverzekeringspremie over het afgelopen boekjaar.

Aantal medewerkers
Ultimo 2024 waren, herrekend op fulltime basis, 184 medewerkers in dienst (2023: 163). Ultimo 2024 waren 215 medewerkers in dienst tegen ultimo 2023: 192. Alle medewerkers zijn in dienst van N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, uitgezonderd het bestuur.

Bezoldiging bestuurders en commissarissen
Onder de personeelskosten zijn begrepen de bezoldigingen van de bestuurders ad € 900 duizend (2023: € 3,53 miljoen). De afname in bezoldiging door het vertrek van twee oud-bestuursleden aangevuld met eenmalige vergoedingen in 2023 heeft in 2024 gezorgd voor een daling in totale personeelskosten bij stijgend personeelsverloop. Aan bestuurders zijn geen hypothecaire leningen verstrekt in gevolge artikel 383.2 BW 2 titel 9.

Daarnaast fungeerde in 2024 vijf commissarissen bij Nh1816, aan wie in het verslagjaar gezamenlijk € 272 duizend is uitbetaald (2023: € 232 duizend).

Enkelvoudige balans

Per 31 december 2024

(bedragen x € 1.000)

Activa		31-12-2024	31-12-2023
Beleggingen			
Terreinen en gebouwen	***(1)***		
Voor eigen gebruik		14.766	1.695
In ontwikkeling		-	7.669
		14.766	**9.364**
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	***(23)***	**874.922**	**755.569**
Liquide middelen		**16.610**	**9.976**
Overlopende activa			
Rekeningcourant groepsmaatschappijen	***(26)***	30	6.770
Overige overlopende activa		45	57
		75	**6.827**
Totaal		**906.373**	**781.737**

Passiva		31-12-2024	31-12-2023
Eigen vermogen			
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserve	***(24)***	334.811	281.280
Overige reserve	***(25)***	504.899	459.642
Onverdeeld resultaat		59.922	38.663
		899.632	**779.585**
Voorzieningen			
Voor belastingen		216	177
Overige		9	-
		225	**177**
Overige schulden			
Belastingen en sociale lasten		37	-
Overlopende passiva			
Rekeningcourant groepsmaatschappijen	***(26)***	5.577	-
Overige overlopende passiva		902	1.974
		6.479	1.974
Totaal		**906.373**	**781.737**

In verband met de juridische fusie tussen de Coöperatie en de Holding zijn de vergelijkende cijfers aangepast. Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel 'Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen'.

Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2024

(bedragen x € 1.000)

	2024	2023
Resultaat deelnemingen na belastingen	59.909	62.098
Overige resultaten na belastingen	13	-23.435
Resultaat na belastingen	**59.922**	**38.663**

In verband met de juridische fusie tussen de Coöperatie en de Holding zijn de vergelijkende cijfers aangepast.
Voor informatie wordt verwezen naar het onderdeel 'Grondslagen voor de financiële verslaglegging - Algemeen'.

'Een stabiel financieel resultaat en gezonde groei onderstrepen het fundament waarop we met vertrouwen verder bouwen.'

Toelichting op de enkelvoudige balans

Per 31 december 2024

(bedragen x € 1.000)

Grondslagen van waardering en bepaling van het resultaat

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving. De grondslagen van waardering van activa en passiva en van resultaatbepaling van de enkelvoudige jaarrekening zijn gelijk als vermeld in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening van de Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A.

23. Deelnemingen in groepsmaatschappijen

De deelnemingen zijn gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde, bepaald conform de waarderingsregels zoals deze in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening zijn vermeld.

	2024	2023
Balans per 1 januari	755.569	653.151
Liquidatie N.V. Beleggingsmaatschappij	-681	-
Agiostorting	9.000	-
Resultaat	59.909	62.098
Dividend	-9.000	-8.000
Vermogensmutatie deelnemingen	60.125	48.320
Balans per 31 december	**874.922**	**755.569**

Eigen vermogen

24. Herwaarderingsreserve

Deze reserve heeft betrekking op de herwaardering van de onroerende zaken, beleggingen en deelnemingen. De herwaarderingsreserve betreft een wettelijke reserve en is niet vrij opneembaar. Bij bepaling van de herwaarderingsreserve wordt, indien van toepassing, rekening gehouden met belastingen.

	2024	2023
Balans per 1 januari	281.280	232.960
Vermogensmutaties deelnemingen	60.125	48.320
Mutatie tariefswijziging belastinglatentie	-	-
Mutatie aan Overige reserve	-6.593	-
Balans per 31 december	**334.811**	**281.280**

25. Overige reserves

	2024	2023
Balans per 1 januari	459.642	436.578
Resultaat vorig boekjaar	38.663	23.064
Dividend	-	-
Mutatie tariefswijziging belastinglatentie	-	-
Mutatie van Herwaarderingsreserve	6.593	-
Balans per 31 december	**504.899**	**459.642**

26. Rekeningen courant groepsmaatschappijen

In 2024 is over de rekeningen courant een rente berekend van 5% (2023: 5%).

27. Niet in de balans opgenomen informatien

Fiscale eenheid

Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. vormt met haar 100% deelnemingen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en omzetbelasting. Op grond daarvan is de N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschulden van de fiscale eenheid. Per 1 januari 2018 is N.V. Noordhollandsche van 1816, Levensverzekeringsmaatschappij zelfstandig belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting.

Huurcontract

Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. verhuurt een bedrijfspand aan N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij. Het huurcontract loopt tot 18 juli 2034 en wordt daarna vervolgens automatisch verlengd voor aansluitende periodes van 10 jaar. De huurverplichting voor het komende jaar bedraagt € 1,13 miljoen.

28. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

29. Statutaire vestigingsplaats

Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. is statutair gevestigd te Oudkarspel. De Coöperatie houdt kantoor aan de Dorpsstraat 818, te Oudkarspel en is ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 37000720.

Resultaatbestemming

Na vaststelling van de jaarrekening tijdens de algemene vergadering wordt het resultaat van € 59.922.000 toegevoegd aan de overige reserves.

Oudkarspel, 17 april 2025

Raad van Commissarissen
R.A. Boogaard, voorzitter
R. van Os
mr. P.C.M. Leermakers
drs. A.C.M. Muskens RA

Bestuur
drs. R.W. van Gils, voorzitter
R.M. Chattellon RA

Overige gegevens

Statutaire regeling resultaatbestemming
Conform artikel 8.3 van de statuten wordt jaarlijks het positief resultaat aan de reserves toegevoegd. Een negatief resultaat wordt ten laste van de reserves geboekt.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de leden en raad van commissarissen van Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2024

Ons oordeel
Wij hebben de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening voor het boekjaar geëindigd op 31 december 2024 van Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. te Oudkarspel gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. per 31 december 2024 en van het resultaat over 2024 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:
- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2024;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2024;
- 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 Noordhollandsche van 1816 U.A. (de Coöperatie) 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.

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel
Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. Onderstaande informatie ter ondersteuning van ons oordeel en onze bevindingen moeten in dat kader worden bezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Onze focus op fraude en het niet-naleven van wet- en regelgeving

Onze verantwoordelijkheid
Hoewel wij niet verantwoordelijk zijn voor het voorkomen van fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving en van ons niet verwacht kan worden dat wij het niet-naleven van alle wet- en regelgeving ontdekken, is het onze verantwoordelijkheid om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Onze controleaanpak met betrekking tot frauderisico's
Wij hebben de risico's geïdentificeerd en ingeschat op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in de Coöperatie en de omgeving, de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop de directie inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan.

Wij verwijzen naar het hoofdstuk "integriteit" in het bestuursverslag waarin de risicoanalyse van de directie is opgenomen na overweging van mogelijke frauderisico's.

Wij hebben de opzet en de relevante aspecten van het interne beheersingssysteem en in het bijzonder de frauderisicoanalyse geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode, klokkenluidersregeling en de incidentenregistratie. Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van frauderisico's, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot fraudeleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

In onze controle bouwen wij een element in van onvoorspelbaarheid. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

Wij houden rekening met het risico dat het management interne beheersmaatregelen kan doorbreken, aangezien dit risico in alle organisaties aanwezig is. Vanwege dit risico hebben wij onder meer schattingen beoordeeld op tendenties die mogelijk een risico vormen op een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude, met name gericht op belangrijke gebieden die oordeelsvorming vereisen en significante schattingsposten, zoals toegelicht in "Gebruik van schattingen" onder de "Grondslagen voor de financiële verslaglegging" in de jaarrekening. Ook hebben wij data-analyse gebruikt om journaalposten met een verhoogd risico te signaleren en te toetsen en de zakelijke beweegredenen (of het ontbreken daarvan) beoordeeld van bijzondere transacties, waaronder die met verbonden partijen.

Wij hebben kennisgenomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij het bestuur, het managementteam, de afdeling speciale zaken (fraude & audit), internal audit, de compliance officer en de raad van commissarissen.

Uit de door ons geïdentificeerde frauderisico's, ontvangen inlichtingen en andere beschikbare informatie volgen geen specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude met een mogelijk materieel belang voor het beeld van de jaarrekening.

Onze controleaanpak met betrekking tot het risico van niet voldoen aan wet- en regelgeving
Wij hebben passende controlewerkzaamheden verricht inzake de naleving van de bepalingen van de relevante wet- en regelgeving die van directe invloed zijn op de verantwoorde bedragen en toelichtingen in de jaarrekening. Daarnaast hebben wij de omstandigheden ingeschat met betrekking tot het risico van niet-naleven van wet- en regelgeving waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze van materiële invloed kunnen zijn op de jaarrekening, op basis van onze ervaring in de sector, door afstemming met het bestuur, het lezen van notulen, het kennisnemen van rapporten van van internal audit en de compliance officer en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden gericht op transactiestromen, jaarrekeningposten en toelichtingen.

We hebben verder kennisgenomen van correspondentie met toezichthouders en zijn alert gebleven op indicaties voor een (mogelijke) niet-naleving gedurende de controle. Ten slotte hebben we schriftelijk de bevestiging ontvangen dat alle bekende gebeurtenissen van niet-naleving van wet- en regelgeving met ons zijn gedeeld.

Onze controleaanpak met betrekking tot de continuïteitsveronderstelling
Zoals toegelicht in het onderdeel “Continuïteit” in de grondslagen van de jaarrekening, is de jaarrekening opgemaakt op basis van de continuïteitsveronderstelling. Bij het opmaken van de jaarrekening heeft het bestuur een specifieke beoordeling gemaakt van de mogelijkheid van de Coöperatie om haar continuïteit te handhaven en de activiteiten voort te zetten voor de voorzienbare toekomst.

Wij hebben de specifieke beoordeling met het bestuur besproken en professioneel-kritisch geëvalueerd. Wij hebben overwogen of de specifieke beoordeling van het bestuur op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, alle relevante gebeurtenissen en omstandigheden bevat waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de Coöperatie haar activiteiten 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.

Op basis van onze werkzaamheden hebben wij geen materiële onzekerheden ten aanzien van de continuïteit geïdentificeerd. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een Coöperatie de continuïteit niet langer kan handhaven.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat andere informatie naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

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 voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de Coöperatie 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 het bestuur het voornemen heeft om de Coöperatie te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de Coöperatie haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

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

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten 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. De sectie Informatie ter ondersteuning van ons oordeel hierboven, bevat een informatieve samenvatting van onze verantwoordelijkheden en de uitgevoerde werkzaamheden als basis voor ons oordeel. 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 fraude of fouten, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de Coöperatie;

- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;

- het 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.

Communicatie

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.

Amsterdam, 17 april 2025

EY Accountants B.V.
w.g. drs. M. Koning RA

Nh1816
Verzekeringen

Dorpsstraat 818
1724 NT Oudkarspel

www.nh1816.nl
info@nh1816.nl